台新金控

台新金融控股股份有限公司
2015年企業社會責任報告書

關於報告書

本報告書為台新金融控股(股)公司(以下簡稱為「台新金控」或「台新」)2015 年企業社會責任報告書(以下簡稱為本報告書)，關於本報告書之報告週期、範圍、聯絡方式及其他相關資訊，如下列所示：

報告書時間

台新金控編製第三本 (2015 年) 企業社會責任報告書，內容為 2015 年度企業社會責任與永續發展事項之執行情形與陳述。部分資料因整合需求不限於當年度，並依規定每年出版及公開揭露。
上一版本印刷時間：2015/07

報告書範圍

本報告書內容涵蓋台新金控、旗下子公司(台新銀行、台新證券、台新投信、台新投顧、台新資產、台新創投、台新金保經)及兩基金會(台新銀行公益慈善基金會、台新銀行文化藝術基金會)之企業社會責任實踐與成果，並以台灣為主要營運據點及揭露範圍。

資訊揭露

本報告書中關於台新金控之營業所得、成本支出等財務相關資訊來源以新台幣為計算單位，並經會計師簽證後認可。相關統計數字則以國際通用描述方式為計算基礎，採四捨五入方式呈現；除財報數據外，倘非為整數，原則以小數 2 位數為主；碳排放相關數據則以政府公開資訊為基礎自行計算；「當地」係指營運據點所在之國家或區域。利害關係人可於台新金控網站瀏覽及參考本報告書。若有相關建議，歡迎與報告書聯絡人員聯繫。

撰寫依據

本報告書資訊揭露係依據全球永續性報告協會 (Global Reporting Initiative, GRI) 第四版永續性報告指南 (GRI G4)、金融業補充指引以及「台灣證券交易所上市公司編製與申報企業社會責任報告書作業辦法」與主管機關及相關單位等規範或指引，並以符合國際整合性報導委員會 (IIRC) 之國際整合性報導架構精神進行編製。

報告書編製作業與管理方法

台新金控訂定「企業社會責任報告書作業要點」管理報告書編製相關的流程與運作方式。報告書編製組織由企業永續經營委員會下之 CSR 報告書執行小組負責，由各單位及各子公司共 42 位代表組成，編製流程包含規劃與分析、資料收集、報告書編撰、確信查證與印製等。

報告書驗證

本公司委託英國標準協會 (BSI) 確認本報告書資訊符合 AA1000 第一類型當責性原則標準之重大性、包容性及回應性；亦委託勤業眾信聯合會計師事務所按中華民國會計研究發展基金會所發佈確信準則公報第一號「非屬歷史性財務資訊查核或核閱之確信案件」(係參考國際確信準則 ISAE3000 訂定) 進行有限等級確信 (Limited Assurance)，確認符合 GRI G4 核心揭露之原則。獨立保證意見聲明書請參閱附錄。

任何對於本報告書或台新金控企業社會責任規劃與實踐之建議，請聯繫：

台新金融控股股份有限公司 公共關係部
地址：台北市大安區仁愛路四段 118 號
網址：www.taishinholdings.com.tw
電話：+886-2-23268888 #2306, #2376
傳真：+886-2-37076680

PRINTED WITH SOY INK
本報告書採用不含重金屬之環保紙張及改善地球生態環境的環保大豆油墨印製
Copyright © 2016 Taishin Financial Holding Co., Ltd. All Rights Reserved.
Printed in Taiwan 07/2016

CSR 台新金控
2015年 企業社會責任報告書

目錄

關於報告書 01
使命與願景 03

關於台新 04
I. 企業概況 04
II. 全球布局 05
III. 品牌故事 06

CSR議題管理 07
I. 重大議題分析與管理 08
II. 重大議題回應與溝通 13
III. 利害關係人特定關注議題回應 14

企業經營 17
世界轉變，掌握趨勢，贏向未來 20
經營理念與發展策略 21
I. 營運績效 23
II. 公司治理 23
III. 風險控管 27
IV. CSR管理與作為 30
V. 法令遵循 31
VI. 內部稽核 33
VII.專業參與 34

客戶服務 35
I. 簡單智慧 36
II. 真心服務 38
III. 極優創新 42

綠色行動與永續夥伴 45
I. 氣候變遷的因應與規劃 46
II. 永續供應鏈管理 50

員工關懷 51
I. 人才招募與培育 52
II. 薪酬與福利 57
III. 職場健康與安全 59
IV. 人權保護 59
V. 傾聽員工心聲 60
VI. 員工照顧與活動 62

社會參與 63
I. 社會公益 65
II. 藝文推廣 69
III. 體育活動 72
IV. 學術交流 74

附錄 75
GRI G4 指標
GRI 金融業補充指引
聯合國全球盟約
(United Nations Global Compact)對照表
ISO 26000社會責任指引國際標準對照表
報告保證聲明

使命與願景

企業本來就是以「基於社會需要、為社會負責為存在目的」而創立的，因此台新的創辦亦係以負責任的態度，向社會作其應有的貢獻與付出。

我們認為，企業社會責任乃是與生俱來的責任，殆無疑義，惟隨著市場經濟的發展，企業生產作業過程的外部性 (externality) 漸獲廣泛的注意，例如以製造業為主要訴求的氣候變遷與碳排之高度關聯，對企業產生的碳排放引發高度關注，同時各界對於企業責任的各個面向皆有了更詳盡的明白要求，包括公司治理、供應商管理、員工關懷、社會參與、及公益推動，甚至急難救助各面向，均加以鼓吹及重視。台新金控近幾年來，參與公益、藝術、環保、供應商關係及員工權益與永續治理面，亦全方位展開推動與加強。

在環境作為方面，台新金控多年來持續關注產業發展與能源趨勢，不但執行多項綠色行動，致力推動節能減碳工程，更在 2014 年導入 ISO50001 能源管理系統，並於 2015 年完成建置並通過驗證，此外，也簽署支持「碳揭露專案」(Carbon Disclosure Project, CDP)，台新金控以具體作為宣示對全球永續發展的努力，積極與國際接軌，相關作為已領先國內法規。台新的努力也獲得各界肯定，在 2015 年榮獲行政院環保署 104 年度減碳行動獎績優獎、英國標準協會 (BSI) 2015 年「年度環境治理實踐獎」等殊榮。

此外，回顧 2015 年，台新金控也持續在其他面向努力落實企業永續，積極回應各界期待。具體實踐重點包括：在公司治理方面，增加獨董席次並成立審計委員會，同時也連續兩年獲得公司治理評鑑上市公司前 5% 殊榮，及獲列入「公司治理 100 指數」成份股、MSCI 全球永續指數成分股等成就；在客戶服務方面，積極掌握行動通訊與 Bank3.0 趨勢，推廣多項服務優化和創新支付，貫徹簡單、真心、極優的 3S 服務精神；在供應商管理方面，台新邀請重要供應商參與落實企業社會責任，期盼藉由永續供應鏈管理的新方針，號召更多企業響應永續經營的行動；在員工關懷方面則是推動員工持股信託計畫，邀請員工與公司共享績效；而在社會參與方面，台新銀行公益慈善基金會首創「您的一票，決定愛的力量」公益平台，協助中小型社福團體培養自立能力，成為台灣的重要公益持續力量，各界也紛紛投入資源，促使 2015 年入選團體創歷屆新高；在藝術方面，舉辦了十三屆的台新藝術大獎，更支持了台灣藝術發展；此外，台新也在體育活動與學術交流等領域付出心力，並對社會發生的重大急難事件 (如八仙塵爆事件) 提供救援和關懷。

台新是積極承擔社會責任的金融機構，展望 2016 年，將繼續貫徹「認真」的品牌精神，落實永續發展，藉由健全良善的公司治理機制，為員工營造幸福的職場環境，並全心為客戶提供更優質的金融服務，此外，也要引導合作供應商加入企業永續行列，對社會中需要關懷的族群提供回饋。台新也承諾持續回應時代變遷和世界趨勢，在經濟、社會、環境各層面均衡發展，以實踐企業永續經營為己任，促成社會共榮共享的願景。

台新金控董事長 吳東亮

關於台新

I · 企業概況

公司名稱	台新金融控股股份有限公司
公司性質	上市公司
成立日期	2002/2/18
核心價值	誠信、承諾、創新、合作 (ICIC)
品牌精神	認真
總部地址	台北市大安區仁愛路四段 118 號
員工總人數	8,086 人 [1]
資本總額	958.51 億 [1]

子公司	服務項目	營業據點總數 [1]
台新國際商業銀行股份有限公司	財富管理業務、消費金融業務、法人金融業務、電子金融業務、信託理財業務	104
台新綜合證券股份有限公司	證券自營商、證券經紀商、證券承銷商、期貨交易輔助人及其他經主管機關核准辦理之業務	3
台新證券投資信託股份有限公司	發行受益憑證募集證券投資信託基金，並運用證券投資信託基金從事證券及相關商品之投資	3
台新證券投資顧問股份有限公司	總體經濟暨產業研究分析部、木星基金總代理	1
台新資產管理股份有限公司	金融機構金錢債權收買業務、辦理金融機構金錢債權之評價或拍賣業務、辦理金融機構金錢債權管理服務及逾期應收帳款管理服務業等業務	1
台新創業投資股份有限公司	創業投資業務	1
台新金保險經紀人股份有限公司	人身保險經紀人及財產保險經紀人業務	1

[1] 截至 2015.12.31 止

基金會	服務項目
台新銀行公益慈善基金會	災害、急難救助、清貧醫療補助、贊助其他公益團體活動、協助弱勢族群增進謀生技能、其他有關社會福利慈善事業事項
台新銀行文化藝術基金會	贊助及獎勵優秀藝術文化事業及藝術文化工作者、獎助及辦理各類藝術文化展演、推廣、學術研討活動、發行文化藝術相關之刊物及宣傳品

註：台新金控包含七家子公司。另台新銀行下設立文化藝術基金會及公益慈善基金會

II · 全球布局

台新金控業務涵蓋銀行、證券、創業投資、投資信託、投資顧問、保險經紀人等業務，並致力於服務與產品的提升，希望獲得客戶對台新的信賴與肯定。另外，台新銀行也積極拓展海外市場，除 2014 年 6 月成立新加坡分行外，為加速區域化布局，日本東京分行及澳洲布里斯本分行也將相繼於 2016 年開業。同時經評估緬甸政經、金融概況及台緬雙邊貿易等情形，台新緬甸仰光代表人辦事處預計於 2016 年 1 月正式揭牌，藉以蒐集當地商情並深入了解其金融環境及發展機會。

- 2003 香港分行
- 2005 越南胡志明市辦事處
- 2014 新加坡分行
- 2015
- 2016 緬甸仰光辦事處；日本東京分行（預計）；澳洲布里斯本分行（預計）
- 2017
- 2018~ 越南隆安分行（預計）

（截至 2015.12.31 止）

III · 品牌故事

台新的品牌精神 — 認真

「認真」是台新的品牌精神，也是台新人所堅持的態度，我們將此品牌精神落實於品牌經營上！

台新在服務上以「簡單」、「真心」、「極優」的高標準檢視自己，傾聽客戶的聲音，站在以客為尊的立場，開發商品與平台，提供專業便利的金融服務，以成為一個從滿足客戶需求為出發點、以客為本的創新性服務企業自許。台新也將這樣的理念應用在回饋社會各項作為，期許成為社會善循環的發動機。1999 年發生 921 大地震，台新發起《關懷台灣系列》以「給釣竿，教釣魚」的公益策略，扶植偏遠地區的產業復甦，當年受捐助的災民，現在也有能力去幫助更多的人。以 2015 年所發生的八仙塵爆為例，在台新捐贈醫療人員慰問金及補給品的號召下，魚池鄉茶農深受感動，自發性募集各種茶產品捐贈給醫療院所；而台新長期資助的南投縣空手道隊，這幾年也積極走訪社福團體分享他們的成功經驗，台新的作為將善的精神傳播出去，愈來愈多受捐助者成為捐助人，啟動了社會的善循環。

善的循環除運用在對社會的關懷，台新也向下一個世代扎根，積極培育兩岸學子在金融專業領域上的突破，自 2012 年起與北京大學光華管理學院簽訂備忘錄，成立「北京大學促進兩岸交流基金」舉辦主題調研活動，邀請北大、台大及政大的師生參與調查研究，以實際行動推動兩岸金融與學術領域交流，並設置獎助學金鼓勵在金融領域有顯著貢獻的北大師生；台新也積極參與各項學術研討活動，為台灣金融市場建構多元與健全的交流平台。

這樣認真、創新及服務的精神，當然也用在因應全球數位化趨勢上，台新將傳統複雜的金融業務，採用更加簡單和更注重關鍵流程的營運模式，陸續推出ATM 跨行存款、ATM 無卡提款、手機號碼轉帳、手機支付及理專電子公事包等新措施。目前也正致力於挖掘客戶的巨量金融數據，持續以認真的精神、創新的做法，開發出更多符合客戶期待的服務與產品，期許成為客戶永遠的智慧好夥伴。

CSR 議題管理

考量金融業特性與趨勢加入議題，
以利得知利害關係人對特定議題及台新未來發展
的關注程度

清楚說明重大考量面之管理方針及評量管理機制，
讓資訊揭露更透明

I · 重大議題分析與管理

II · 重大議題回應與溝通

III · 利害關係人特定關注議題回應

在企業社會責任的實踐與執行中，重大議題是非常重要的一個環節。台新除以嚴謹的方式進行重大議題分析外，也針對各類利害關係人 2015 年特定的關注議題揭露，希望讓關心台新的客戶、投資人等利害關係人了解台新對重大議題的重視。

I ．重大議題分析與管理

台新編製企業社會責任報告書已邁入第三年，亦明確了解惟有與利害關係人密切互動，才能確實掌握利害關係人關注之議題，並內化為進步的動力。為確保本報告書所揭露之議題與內容能切合利害關係人之期待，台新 2015 年依下列四步驟進行利害關係人與重大議題的分析評估作業，識別對台新重要之利害關係人，並依其關注之議題調整永續發展的方向。

步驟 1
確認利害關係人與台新的關係程度

步驟 2
重大議題、衝擊分析與考量面對應

步驟 3
重大議題管理

步驟 4
重大議題回應

步驟一：確認利害關係人與台新的關係程度

為確保未有遺漏與台新金控相關之利害關係人類別，2015 年特別蒐集各單位及子公司之意見，並根據台新營運作業，更新利害關係人類別列表，由 2014 年的 7 類增加為 8 類，相關調整包含新增學術單位，且將信評機構及分析師，納入股東與投資人。

2015 利害關係人與回應章節

評估

- 責任
- 影響力
- 親近度
- 政策與策略
- 代表性
- 依賴性

利害關係人類別	回應章節
員工 員工是台新最重要的資產，唯有照顧好員工，才能夠持續創造價值	CSR 議題管理 員工關懷
股東 / 投資人 / 信評機構 / 分析師 股東、外部投資人和專業機構是督促台新日益進步的重要角色	CSR 議題管理 企業經營
主管機關 台新嚴格遵循主管機關各項規定，積極配合、更追求高於標準的表現	CSR 議題管理 企業經營
客戶 台新秉持著成為客戶「智慧好夥伴」的精神，希望能夠用最好的服務和產品為客戶解決問題	CSR 議題管理 客戶服務
供應商 台新視供應商為重要的合作夥伴，在自我提升的同時，也期待與供應商有更正向的互動，共創永續經營的價值鏈	CSR 議題管理 綠色行動與永續夥伴
媒體 台新透過媒體積極回應大眾	CSR 議題管理 企業經營 客戶服務 社會參與
社區 台新時時關懷周邊社區，提供音樂和藝術的饗宴，以增進交流和鄰里情感；同時關懷弱勢、重視偏鄉，與社區共融以深耕在地	CSR 議題管理 社會參與
學術單位 學術單位的意見是台新進步的因素之一，保持緊密合作，以成為市場先驅	CSR 議題管理 企業經營 員工關懷 社會參與

註：利害關係人關係程度由高至低排列

步驟二：重大議題、衝擊分析與考量面對應

台新更新 2015 永續議題列表，係依據金融業特性與 2014 年利害關係人溝通經驗與回饋、2014 年編製企業社會責任報告書經驗、2015 年永續議題與事件、數位化的社會趨勢、各單位及子公司提出之意見調整。2015 年共有 22 項議題，並參考 GRI 指引、金融產業特性分為公司治理、經濟、環境、勞工、人權、社區及產品責任七大類。

2015 問卷調查程序

更新利害關係人 → **更新永續議題** → **關注議題問卷** → **衝擊議題問卷**

- 新增學術單位，納入信評機構及分析師，成為 8 類利害關係人
- 7 大類別共 22 個議題交由利害關係人與高階長官辨別重大性
- 發放約 250 份問卷後，從利害關係人回收約 220 份有效問卷
- 五位企業永續經營委員會高階長官評估各議題對台新營運衝擊程度

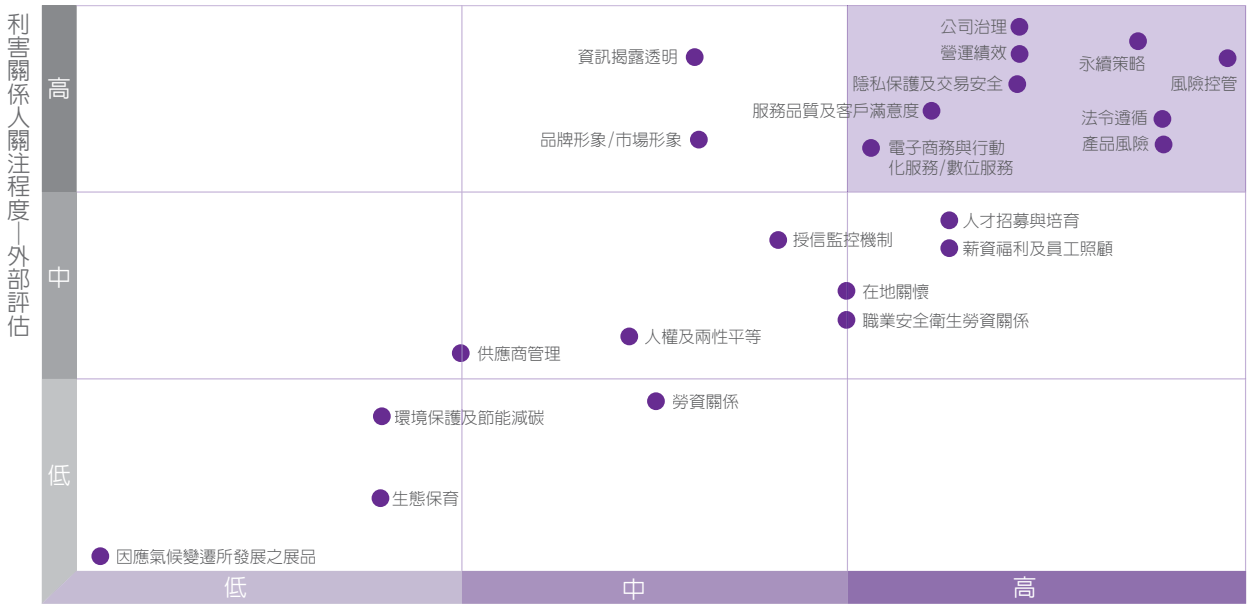
2015 利害關係人關注與營運衝擊程度

關注程度：高 → 低

營運衝擊程度：高 → 低

	利害關係人關注程度	營運衝擊程度
1	資訊揭露透明	風險控管
2	公司治理	永續策略
3	營運績效	法令遵循
4	永續策略	產品風險
5	風險控管	公司治理
6	隱私保護及交易安全	營運績效
7	服務品質及客戶滿意度	隱私保護及交易安全
8	品牌形象 / 市場形象	人才招募與培育
9	法令遵循	薪酬福利及員工照顧
10	產品風險	服務品質及客戶滿意度
11	電子商務與行動化服務 / 數位服務	勞資關係
12	授信監控機制	職業安全衛生
13	人才招募與培育	在地關懷
14	薪酬福利及員工照顧	電子商務與行動化服務 / 數位服務
15	在地關懷	資訊揭露透明
16	職業安全衛生	品牌形象 / 市場形象
17	勞資關係	授信監控機制
18	人權及兩性平等	人權及兩性平等
19	供應商管理	供應商管理
20	環境保護及節能減碳	環境保護及節能減碳
21	生態保育	生態保育
22	因應氣候變遷所發展之產品	因應氣候變遷所發展之產品

2015 重大議題矩陣圖



依據議題矩陣圖，台新列出 2015 年利害關係人高度關注及對台新營運衝擊程度最高之議題，並同時參照 GRI G4 準則，對應相關考量面及說明衝擊的邊界。除此之外，台新亦另表揭露如何管理該考量面相關之議題及後續管理之目標。

2015 重大議題列表

組織內：❶ 台新金控 ❷ 各子公司 / 關係企業

組織外：❸ 主管機關 ❹ 股東 / 投資人 / 信評機構 / 分析師 ❺ 供應商 ❻ 客戶 ❼ 社區 ❽ 媒體 ❾ 學術單位

項次	重大議題	考量面	回應章節	考量面邊界		對應揭露指標
				組織內	組織外	
1	風險控管	一般標準揭露	使命與願景 企業經營 客戶服務 綠色行動與永續夥伴 社會參與	❶ ❷	❸ ❹ ❺ ❻ ❼	G4-2
2	永續策略	一般標準揭露	使命與願景 關於台新 CSR 議題管理 企業經營 客戶服務 綠色行動與永續夥伴 員工關懷	❶ ❷	❹ ❺ ❻ ❼ ❾	G4-1~16
3	公司治理	投資	員工關懷	❶ ❷	❸	HR2
		反貪腐	CSR 議題管理 員工關懷 附錄	❶ ❷	❸ ❹ ❻ ❺	SO4、SO5
		公共政策	附錄	❶ ❷	❸ ❹	SO6
		反競爭行為	附錄	❶ ❷	❸ ❹	SO7
4	法令遵循	法規遵循 (環境)	企業經營	❶ ❷	❸ ❹	EN29
		法規遵循 (社會)	企業經營	❶ ❷	❸ ❹	SO8
		法規遵循 (產品責任)	企業經營 附錄	❶ ❷	❸ ❹ ❻	PR9
5	營運績效	經濟績效	企業經營 員工關懷 附錄	❶ ❷	❸ ❹	EC1、EC3、EC4
		間接經濟衝擊	客戶服務 社會參與	❶ ❷	❺ ❻ ❼	EC8
		市場形象	員工關懷	❶ ❷	❹	EC6

項次	重大議題	考量面	回應章節	考量面邊界		對應揭露指標
				組織內	組織外	
6	服務品質及客戶滿意度	產品及服務標示	客戶服務 附錄	❶ ❷	❸ ❺ ❻	PR3、PR4、PR5
		行銷溝通	企業經營 附錄	❶ ❷	❸ ❻ ❽	PR6、PR7
7	產品風險	產品及服務標示	客戶服務 附錄	❶ ❷	❸ ❺ ❻	PR3、PR4、PR5
		產品及服務	客戶服務 綠色行動與永續夥伴	❷	❺ ❻ ❼	EN27
		產品組合	使命與願景 關於台新 CSR 議題管理 企業經營 客戶服務 綠色行動與永續夥伴社會參與	❶ ❷	❺ ❻	FS1~8
8	隱私保護及交易安全	顧客隱私	企業經營 附錄	❷	❸ ❺ ❻	PR8
		法規遵循 (產品責任)	企業經營 附錄	❶ ❷	❸ ❹ ❻	PR9
9	電子商務與行動化服務 / 數位服務	產品及服務標示	客戶服務 附錄	❶ ❷	❸ ❺ ❻	PR3、PR4、PR5
		顧客隱私	企業經營 附錄	❷	❸ ❺ ❻	PR8
		產品及服務	客戶服務 綠色行動與永續夥伴	❷	❺ ❻ ❼	EN27

註：1. 共揭露 15 個考量面，共對應 44 個指標
2. 若包含自主揭露，共揭露 35 個考量面，對應 68 個特定指標、51 個一般指標

步驟三：重大議題管理

重大議題之管理方針

重大議題	對台新的意義	考量面	台新的承諾	主要管理方針	評量與管理機制
公司治理	• 重視人權與誠信經營 • 落實風險控管	投資	• 台新積極提倡勞工人權保護，恪遵台灣勞動基準法及一切勞動相關法規；並將企業倫理、人權政策相關議題列入教育訓練課程	• 發表並落實勞工與人權保護之聲明 • 員工行為準則 • 全體同仁皆需修習企業倫理及人權政策相關課程	• 合理的勞動條件 • 勞資協商機制 • 暢通的勞資溝通管道 • 員工教育訓練相關受訓時數及課程內容每年度進行考核
		反貪腐	• 「誠信」、「承諾」為本公司的核心價值，是員工行為的準則依據。	• 公司治理守則 • 誠信經營守則 • 員工行為準則及教育訓練 • 其他相關規範	• 定期進行內控內稽作業 • 定期檢討董事及經理人績效評估與薪資報酬之政策、制度、標準與結構 • 定期透過線上教育訓練，要求每位員工參加並通過防制洗錢課程
		公共政策	• 台新關注政府政策之制定，且積極配合相關法令執行業務	• 依循法令制定相關規範 • 內控及稽核制度 • 政治立場採中立態度	• 未有政治獻金或捐助
		反競爭行為	• 台新關注政府政策之制定，且積極配合相關法令執行業務	• 依循法令制定相關規範 • 內控及稽核制度	• 未有涉及相關訴訟
法令遵循	• 積極配合政府政策 • 遵循法令規範	法規遵循 (產品責任)	• 積極關注海內外產業發展趨勢及各項金融政策，依據主管機關發布之相關規範進行所有業務及營運活動	• 依循法令制定相關規範 • 內控及稽核制度 • 員工法規教育訓練 • 金融商品廣告行銷文案審核機制	• 定期檢視調整相關作業規範；並由稽核處辦理例行查核時檢視遵循情形

重大議題	對台新的意義	考量面	台新的承諾	主要管理方針	評量與管理機制
營運績效	• 維護股東與投資人權益 • 注重員工薪酬與福利	經濟績效	• 為維護股東權益，台新嚴格恪守相關法規，制定公司內部管理作業流程，並確保財務資訊公開揭露透明	• 依內部管理作業流程進行預算編製及財務運用 • 以符合法令規範之要求編製允當表達之財務報告	• 每年出具之財務報告皆須經會計師簽證，並申報主管機關
		間接經濟衝擊	• 關懷弱勢團體、結合學術發展、贊助體育活動、發展城鄉合作	• 透過二基金會之運作，評估及辦理各項公益、慈善、藝文活動	• 每年編列預算，事前評估活動績效、後續改善方針擬訂及執行 • 每年量化相關效益
		市場形象	• 關注員工福利與招募，具有競爭力之薪資福利，提供公正平等的就業機會	• 薪資優於相關法令規範 • 多元招募管道 • 完善敘薪標準	• 依據相關法規，確保台新員工聘僱、敘薪規範符合法令並具有競爭力
服務品質及客戶滿意度	• 落實與客戶之有效交流及溝通 • 持續提升服務品質與客戶滿意度	產品及服務標示	• 重視客戶意見及顧客心聲，做為改善及成長的動力	• 客戶回饋管道 (客戶聲音蒐集平台、分行服務意見表等) • 客戶滿意度調查 • 內部員工電話禮儀測試	• 每月進行基本服務查核 • 每季委由專業市調公司進行分行服務電訪調查 • 每年委由專業市調公司進行客戶滿意度暨忠誠度調查，並由權責單位擬定改善方案進行進度追蹤 • 不定期進行客訴案例宣導及講習
		行銷溝通	• 遵循法令進行相關金融商品引進、銷售與行銷；絕不銷售禁止或爭議產品	• 設立金融商品管理相關審核機制以監控風險，並擬定共同行銷策略	• 針對大額曝險時時監控，且採取必要措施 • 進行年度績效追蹤，確保經營策略發展方向符合法令規範 • 定期審視法規要點及處理流程 • 定期針對申訴爭議案件進行檢討 • 每年安排教育訓練
產品風險	• 降低服務及產品風險 • 規劃永續產品發展	產品及服務	• 台新致力於降低服務對環境衝擊之影響，持續節能減碳愛護地球	• 導入 ISO50001，訂定能源管理手冊，並成立「能源管理委員會」 • 監測每月之用電量及年度效率做為能源績效指標	• 每年依據「能源管理手冊」訂定能源管理行動計畫 • 每年內部稽核至少一次；並委由第三方驗證單位查核，確保節能效益之正確性
		產品組合	• 著重永續面向之發展，逐步展開各項專案	• 設有「企業永續經營委員會」，負責統籌各項相關業務及專案執行 • 訂定「企業社會責任守則」 • 針對授信案件進行環境 / 社會風險之調查與揭露	• 不定期召開企業永續經營委員會 • 調查授信案件違反環境 / 社會風險之情形，提醒限期改善
隱私保護及交易安全	• 維持客戶隱私保護 • 強化交易安全機制	顧客隱私	• 確保資訊作業流程與資訊系統獲得適當保護，並提升其機密性、完整性與可用性 • 保障顧客個人資料之安全性及隱密性	• 建立個人資料保護管理制度 • 制定個人資料保護管理規範 • 導入 ISMS 資訊安全體系	• 定期及不定期進行稽查 • 自 2010 即取得 ISO27001 認證，並每半年由第三方機構進行驗證複審，以確保維持驗證品質
數位服務 電子商務與行動化服務 /	• 發展符合客戶需求之產品 • 結合技術、產品與服務	顧客隱私	• 因應數位化潮流，積極發展行動商機，同時確保客戶在電子商務與行動化服務交易時之隱私安全無虞	• 遵循相關法令引進電子簽章等技術，並於交易頁面設有安全提醒	• 定期及不定期進行稽查 • 自 2010 即取得 ISO27001 認證，並每半年由第三方機構進行驗證複審，以確保維持驗證品質

II · 重大議題回應與溝通

惟有通暢的溝通管道，才可以聆聽利害關係人真實的意見，台新由不同權責單位負責與各類利害關係人交流，時時關注利害關係人重視之議題，並將回饋意見或交流心得做為內部成長的動力。

重大議題溝通

利害關係人類別	高度關注議題	溝通方式	溝通頻率	溝通成果
員工	• 電子商務與行動化服務 / 數位服務 • 風險控管 • 產品風險	召開台新晨會	每季	員工與台新共同成長、服務品質及產品優化
		發布新聞稿	不定期	
		舉辦意見調查	不定期	
		員工關係信箱	不定期	
		人資網站及內部通告	不定期	
股東 / 投資人 / 信評機構 / 分析師	• 公司治理 • 營運績效 • 資訊揭露透明	召開股東會	每年	透明揭露相關資訊予股東、投資人等，維持信賴關係
		舉行法人說明會	每季	
		Roadshow/IR Conference	每季	
		更新台新金控網頁	不定期	
		電話、e-mail 或書面信函	不定期	
主管機關	• 公司治理 • 永續策略 • 法令遵循	金管會網站申報	每月	符合主管機關之期待與要求
		監理及查核	不定期	
		政策宣導會及座談	不定期	
		台新金控網頁	不定期	
		電話、e-mail、書面信函或函文回覆	不定期	
客戶	• 隱私保護及交易安全 • 品牌形象 / 市場形象 • 服務品質及客戶滿意度	客戶滿意度暨忠誠度調查	每年	確實掌握與及時回應客戶需求
		主動舉辦企業避險投資說明會	每年	
		分行服務電訪調查	每季	
		客服專線、客戶聲音蒐集平台 (VOC,Voice of customer)、分行服務意見表、客服網路信箱及客戶滿意度電訪	每日	
供應商	• 品牌形象 / 市場形象 • 永續策略 • 服務品質及客戶滿意度	供應商滿意度調查	每月	與供應商保持良好關係，推廣永續經營理念
		業務說明會、顧問諮詢會議、議價會議等	不定期	
媒體	• 資訊揭露透明 • 營運績效 • 電子商務與行動化服務 / 數位服務	發言人機制、媒體餐敘	不定期	傳遞訊息、及時溝通
		發布新聞稿、舉辦記者會或說明會	不定期	
社區	• 服務品質及客戶滿意度 • 在地關懷 • 品牌形象 / 市場形象	舉辦理財、投資、健康等講座	每年	與各類民眾保持來往、讓關注相關議題民眾得知最新資訊、吸引周邊民眾參與
		舉辦午間音樂會	每二週	
		愛樂電台藝術相對論節目	每週	
		各類志工活動	不定期	
學術單位	• 風險控管 • 法令遵循 • 資訊揭露透明	校園公益專案、舉辦學術講座	不定期	與學生近距離接觸，了解學術相關最新議題
		與兩岸頂尖學校進行 CSR 及學術交流	不定期	

III · 利害關係人特定關注議題回應

議題一：彰化銀行投資案

利害關係人類別	關注議題	詢問時間	台新回應方式
投資人	1. 台新金控投資彰化銀行的說明 2. 民事假處分聲請案的進度說明 3. 民事訴訟案的進度說明 4. 監察院陳情案暨其調查報告的說明	2015 全年	由 IR 部門以 email、電話、法人說明會或是面對面會議說明相關議題，並輔以網頁資訊揭露（包括但不限於重大訊息、新聞稿等形式）
媒體			溝通方式包括電話、email、記者會、說明會、新聞稿等，若媒體報導與實際情形有差異，即由公關部統一說明

台新金控投資彰化銀行的說明

台新金控於 2005 年 7 月 22 日參與彰化銀行 14 億股 特別股公開競標，競標者除國內法人（包括兆豐金控、富邦金控及台新金控）外，亦有國外專業法人機構（即新加坡淡馬錫控股公司）參與，最後由台新金控以總價約新台幣 365.68 億元得標，並經金融監督管理委員會核准後進行投資，據以取得彰化銀行 22.55% 股權成為單一最大股東。

財政部先後於 2005 年 7 月 5 日公告及 2005 年 7 月 21 日透過彰化銀行交付參與「2005 年彰化銀行現金增資案」投標人之公函，承諾支持並移轉彰化銀行經營管理權予得標人，公函中明文表示「本部持股在未出售前，如得標投資人仍為最大股東者，本部將不改變由最大股東主導該行經營權之政策」，財政部同意支持得標人取得彰銀董、監事過半數席次；彰化銀行於 2005、2008 及 2011 年進行董監事改選時，財政部均踐行承諾支持台新金控取得過半數董事及監察人席次。

惟 2014 年彰化銀行董事改選時，財政部無正當理由卻背棄 2005 年書面承諾，於彰化銀行股東臨時會前號召公股行庫及公營機構購入彰化銀行股份，並大肆徵求股東會委託書，造成台新金控做為彰化銀行最大股東，卻僅於 9 席董事席次中當選 2 席普通董事及 1 席提名之獨立董事，直接導致彰化銀行依金融控股公司法第 4 條之規定已非屬台新金控子公司。

財政部背棄 2005 年書面承諾導致台新金控喪失對彰化銀行之經營管理權，造成台新金控鉅額損失並影響股東權益，為維護全體 20 餘萬名股東的合法權益，台新金控尋求法律救濟，除委請律師向台灣臺北地方法院對財政部提起民事訴訟並聲請假處分外，亦向監察院提出陳情，以期藉由司法公斷及行政監督機制，促使財政部踐行 2005 年之書面承諾，恢復台新金控對彰化銀行之經營管理權。

民事假處分聲請案的進度說明

台新金控於 2014 年 12 月 9 日針對彰化銀行董事改選結果提出假處分聲請，經台灣臺北地方法院及台灣高等法院先後駁回，經台新金控提出再抗告後，最高法院於 2015 年 9 月 25 日裁定認為，財政部於 2005 年間即曾主動改派由台新金控所推薦的人選擔任彰化銀行董監事以補足原任期，若法院於利益權衡後，基於考量實際需要及保全必要性，尚非不得准許台新金控假處分之請求，故將全案發回台灣高等法院更裁；台灣高等法院於 2016 年 4 月 11 日駁回台新金控之抗告，台新金控並於 4 月 28 日提出再抗告。

民事訴訟案的進度說明

台新金控於 2014 年 12 月 9 日向台灣臺北地方法院對財政部提出民事訴訟，除要求確認雙方契約關係存在外，並以先位聲明主張財政部應改派台新金控推薦之 3 名人員擔任普通董事，以履行財政部 2005 年 7 月 5 日公告及 7 月 21 日公函之承諾，再以備位聲明主張請求損害賠償約新台幣 165.58 億元。台北地院業於 2016 年 4 月 27 日宣判，確認財政部與台新金控間存有契約關係，台新金控請求改派彰銀第 24 屆法人董事代表等則未獲准；台新金控業於 2016 年 5 月 19 日聲明上訴。

監察院陳情案暨其調查報告的說明

台新金控於 2014 年 12 月 11 日向監察院就「財政部及其首長違法失職、濫用公權力、侵害人民私權之行為侵害台新金控全體 20 餘萬名股東合法權益」之情事提出陳情，監察院業於 2015 年 10 月 7 日通過調查報告，其中指出財政部未考量政府之施政或作為應有其連貫性及一致性，並基於維持官民股和諧共治，以維護彰化銀行全體股東最大利益之考量，於彰化銀行董事改選前，善盡協商之能事，盡最大努力溝通協調，致引發爭議，並有損害政府誠信形象之虞，顯有欠當。

經由以上回應，投資人與媒體可充分了解本議題之相關細節及進度。

議題二：台新承做 TRF 業務之因應

利害關係人類別	關注問題	詢問時間	台新回應方式
投資人 主管機關 媒體	台新承做 TRF 業務，因人民幣貶值所造成的影響及因應？	2015 年	採電話、email 或人員面對面方式提供說明。
客戶 媒體	人民幣大幅貶值，台新對承做 TRF 客戶可提供協助？		

2015 年 8 月 11 日，中國人民銀行（大陸央行）為增強人民幣兌美元匯率中間價的市場化程度和基準性，故執行匯率中間價市場化的改革，此一政策推出，人民幣匯率即出現較大幅度的波動，又因 2015 下半年中國經濟情勢欠佳、股市下跌外資撤出等因素，致人民幣出現較大幅度的貶值，部份承做人民幣目標可贖回遠期契約 (Target Redemption Forward, TRF) 交易之客戶因而觸及契約所訂的保護價，面臨應補繳保證金或增加擔保品的情境，由於人民幣的貶幅頗深，引來主管機關、投資人、媒體等利害關係人關注承做 TRF 客戶因應人民幣貶值後的履約能力，及客戶倘未能履約對銀行可能造成的影響及銀行採行的因應。

台新銀行承做 TRF 業務，與客戶之契約訂定、風險預告、KYC 等均依主管機關之規定辦理，對於因人民幣大幅貶值的因應、影響，及對客戶提供協助分別概述如下：

因應：

- 配合金管會新規定，調整本行相關規範提高專業法人客戶分級標準及限制 TRF 產品交易對象。
- 持續降低人民幣交易幣別占整體交易幣別之比重，以分散市場風險。
- 強化辦理複雜性高風險之衍生性金融商品風險管理及因應市場變動處理機制，新增個別客戶高風險商品交易限額、高風險商品期初保證金徵提、個別客戶壓力測試管理、賣出深度價內選擇權交易管理、設定整體客戶壓力情境下之損失限額、設定複雜性高風險商品交易總量管制等作為。

影響：

- 除了遵循金管會相關規範外，銀行亦擬定相關政策並不再提供非專業法人客戶該項業務服務。
- 因人民幣貶值，台新銀行於 2015 年對衍生性金融商品業務提列約 25 億元備抵損失。

提供客戶協助：

- 持續追蹤客戶及產品曝險情形，進行幣別壓力測試及預估損失金額分析。
- 趁人民幣回升已鼓勵客戶將其人民幣 TRF 部位部分或全部平倉，也有以購買 FWD 先將其部位損失鎖住，以降低人民幣續貶之影響。

經由以上回應，主管機關、投資人、媒體及客戶充分了解台新承做 TRF 時，面對風險之因應措施及可提供的完整協助。

議題三：台新行動支付服務的發展

利害關係人類別	關注問題	詢問時間	台新回應方式
客戶	• 台新行動支付產品之種類 • 台新與市場上各大電子錢包之活動內容	2015 全年	客戶透過官網、新聞稿、eDM、帳單訊息等管道得知相關訊息，台新透過客服人員及分行同仁與客戶溝通及說明

台新行動支付產品之種類

台新銀行致力於提供客戶全方面行動支付解決方案。2008 年起，開發行動交易信用卡，iPhone 4(S) 悠遊聯名卡近場通訊 (Near Field Communication, NFC) 背匣，2013-14 年與中華電信、台灣行動支付股份有限公司合作推出以 TSM (Trusted Service Manager, 信託服務管理) 技術為主的 NFC 手機信用卡產品，並於 2015 年，推出以主機卡模擬 (Host Card Emulation, HCE) 技術為主的 NFC 手機信用卡產品，一路以來持續關注、並致力於提供各項技術與產品滿足客戶行動支付之需求，各類產品與活動訊息，台新銀行皆透過官網、新聞稿、客人專屬 eDM 及帳單訊息等管道，與客戶說明產品訊息、適用手機型號、產品使用方式，鼓勵客戶使用行動支付，體驗出門不用帶錢包之輕便交易。

台新與市場上各大電子錢包之活動內容

除提供 NFC 手機信用卡，尚與各大電子錢包業者合作手機掃碼支付綁定台新信用卡行銷活動方案：例如 LINE，GOMAJI Pay 等，所包含之電子錢包業者屬性含括食、衣、住、行，滿足客戶生活上各項消費之行動支付需求，並透過官網、新聞稿、客人專屬 eDM 及帳單訊息與客戶溝通行銷活動內容，鼓勵客戶於電子錢包中優先綁定台新信用卡消費，享受消費回饋並培養手機支付之習慣。

經由以上回應，客戶充分了解台新相關產品及新型服務的發展。

議題四：新加坡分行落實反洗錢 (AML) 管理制度

利害關係人類別	關注問題	詢問時間	台新回應方式
主管機關	台新銀行新加坡分行符合反洗錢 (AML) 管理制度情形	2015 全年	由新加坡分行法令遵循主管 (Compliance Officer) 為主要窗口透過電話、email，逐一回覆新加坡主管機關 (MAS) 之提問

防制洗錢為新加坡金融監管局近年強力監管及審查之重點項目。2015 年，經主管機關要求及詢問，新加坡分行除已確實制定反洗錢政策及程序，持續要求落實 KYC 及開戶審核相關規範之外，更將客戶背景與財務狀況、交易目的及各項產品之交易情況，進行系統化自動比對，針對疑似洗錢之行為，可提早預警並及時發現，以協助主管機關打擊不法，維護銀行優良聲譽。

議題五：台新員工持股信託

利害關係人類別	關注問題	詢問時間	台新回應方式
員工	台新開辦員工持股信託計畫之可能性	2015 全年	依據員工的詢問，經由電話、email 及人資 AO 面對面提供員工持股信託計畫細節，並幫助員工了解加入所需之作業流程

台新金控為提升員工對公司經營績效之重視、凝聚向心力，自 2015 年初規劃並自九月開辦員工持股信託計畫，符合申請資格的員工皆可自由選擇加入。持股信託內容係依據員工職等每月自薪資中提撥固定金額，公司並 100% 相對提撥獎勵金。透過信託契約員工等於以半價購買並長期持有公司股票，藉以增進企業福利水準且強化企業人才競爭力，達到長期儲蓄、累積財富，並且保障退休後的生活。截至 2015 年底，台新金控員工申請率超過 8 成，共計超過 5,000 名員工參加員工持股信託計劃。

經由以上回應，同仁肯定公司對於員工建議的重視及開辦員工持股信託之福利。

議題六：一般民眾捐款贊助「您的一票決定愛的力量」活動

利害關係人類別	關注問題	詢問時間	台新回應方式
一般民眾	如何捐款給台新銀行公益慈善基金會的「您的一票決定愛的力量」活動？捐款金額可否抵稅？	2015 全年	慈善基金會以電話說明或委請分行同仁直接或以電話對個別民眾回覆

台新銀行公益慈善基金會自 2010 年起舉辦「您的一票，決定愛的力量」活動，獲得廣大民眾迴響。為擴大民眾參與度及增加捐款協助中小型社福團體，自 2011 年起，每年向主管機關申請勸募字號，募得款項全數用於「您的一票，決定愛的力量」的「社會福利獎項」基金。整體募款過程皆「公開」，讓善款用途達到「公益」，且讓善款分配獲得「公信」。民眾可利用臨櫃或金融卡進行轉帳、匯款及零錢捐方式進行捐款，或利用台新銀行信用卡刷卡或紅利點數折抵捐款金。台新銀行公益慈善基金會收到捐款後，會於一個月內開立正式捐款收據，直接寄給捐款人或透過分行同仁轉交。 捐款人可於申報所得稅時，憑捐款收據扣抵綜合所得稅稅額 *。(* 提醒 :「捐贈教育文化公益慈善機構或團體的捐贈以捐贈總和不超過綜合所得額百分之廿為限。」)

經由以上回應，客戶、員工及一般民眾可以知道如何捐款及抵稅情形。

企業經營

世界轉變，掌握趨勢，贏向未來

經營理念與發展策略

I · 營運績效

II · 公司治理

III · 風險控管

IV · CSR 管理與作為

V · 法令遵循

VI · 內部稽核

VII · 專業參與

台新年度業務成果表現

法金業務

- 應收帳款融資承購市佔市場排名 NO.2、市佔約 20.5%
- 現金管理電子數據交換 (EDI) 市場排名 NO.3
- 代收代付業務 (ACH) 市場排名 NO.3
- 衍生性金融商品名目本金契約餘額市場排名 NO.4
- 中小企業放款餘額年成長率約 9.62%

個金業務

財富管理業務

- 財富管理會員年成長率約 6%
- 資產管理規模 (AUM) 年成長率約 9%
- 淨手續費收入年成長率 14%

信用卡業務

- 流通卡數市占率 9.2%
- 有效卡數市占率 9.7%
- 收單特店家數市占率 20.4%，年成長率 20.4%
- 簽帳金額市占率 8.4%

消費金融

- 車貸市佔率 18.95 %，市場排名 NO.1
- 微型企業放款餘額年成長率 39.1%

子公司

台新證券

- 經紀交易量年成長率 23.28%
- 融資均額年成長率 29.99%

台新投信

- 基金規模 798.61 億元

台新金保經

- 營收成長 30%

台新保代

- 新契約保費 45.36 億元

台新創投

- 投資公司家數年增率 9.5%
- 投資金額成長率 18.8%

CSR 重點表現與成果

公司治理

- 增設獨立董事
- 成立審計委員會

供應商管理

- 供應商自評估問卷
- 擬定供應商承諾書
- 規劃綠色採購項目

能源與排碳管理

- 取得 ISO50001 認證
- 響應 CDP 碳揭露計畫

企業社會責任

- 台灣首家金融機構取得 ISAE3000 與 AA1000 雙重確信
- 訂定企業社會責任報告書編製作業要點

執行成果

- 獲選證交所「台灣高薪 100 指數」
- 台灣永續能源研究基金會頒發「企業永續報告獎」金融業銀獎
- 財資頒發卓越管理及公司治理獎 - 金獎
- 第二屆公司治理評鑑排名上市公司前 5%
- MSCI 全球永續指數成分股
- 英國標準協會頒發環境治理實踐獎
- 經濟部頒發節能企業績效卓著獎
- 環保署頒發減碳行動獎
- 能源局頒發能源管理系統示範輔導用戶
- 財訊頒發消費者金融品牌暨金控 CSR 大獎 – 「最佳銀行服務優質獎」

金控

- 「企業永續報告獎」金融業 - 銀獎
- 「卓越管理及公司治理獎」 - 金獎
- 環境治理實踐獎
- 「文馨獎」 - 長期贊助獎

銀行

- 台灣最佳私人銀行
- 台灣最佳個人金融銀行
- 台灣最佳行動銀行業務
- 台灣最佳信用卡大獎
- 台灣最佳客戶關係管理
- 最佳信用卡產品
- 最佳後台作業系統建置
- 最佳行動個人化運用
- 最佳財富管理客戶體驗
- 最佳市場行銷專案
- 最佳富裕人士財富管理
- 最佳客製化行動銀行
- 最佳行銷活動獎
- 全球財富管理最佳推薦獎
- 最佳市場行銷專案推薦獎
- 最佳私人銀行數位行銷推薦獎
- 「2015 大中華區艾菲獎」 - 銀獎
- 台灣最佳 ATM 資訊整合互動專案　年度網路 / 行動銀行安全技術應用
- 全球前 50 大最有價值私人銀行品牌　「財金管理獎」 - 楷模獎及最佳進步獎
- 台灣法人金融科技與作業平台年度大獎
- 「消費者金融品牌暨金控 CSR 大獎」 – 最佳銀行服務優質獎

子公司

投信

- **台新 2000 高科技基金**　**- 傑出基金金鑽獎 - 「國內股票型 科技類股」十年期獎項**
  - 理柏台灣基金獎 - 「資訊科技類股票型」十年期獎

證券

- 卓越風險控管獎

世界轉變，掌握趨勢，贏向未來

世界局勢變化莫測，台新嚴格檢視未來可能會面臨的挑戰及機會，將有利於台新擬定更準確的短期，中期和長期策略和作為，並建立績效目標。

金融服務業在競爭日益激烈的環境中運行，每年台新戰戰兢兢觀察國內外局勢及發生事件，體認 2015 年同時面臨金融業新趨勢、政府機關監管法令變化、迎接日新月異的數位時代及環境議題帶來的影響等，這些被台新視為挑戰亦是機會，除了持續追蹤國內外最新走向外，台新將繼續專注於我們的核心業務及精進客戶服務的品質，創造嶄新的局面。

外部環境與台新因應之道

外部機會與挑戰	說明	台新因應之道

金融業趨勢	• 根據資策會產業情報研究所（MIC）觀察，2015 年全球金融科技 (Fintech) 產業，聚焦
	  • 雲端運算
	  • 智慧分析
	  • 行動商務
	  • 社群媒體等新興科技，將引領應用趨勢朝物聯網 (IoT) 環境的商業模式發展。
		• 台新因應消費者行為改變，提供更容易的支付及收付方式，包括：
		  • 跨境支付
		  • 儲值支付帳戶
		  • 電子錢包
		  • 帳號連結扣款
		  • 電子支付帳戶等

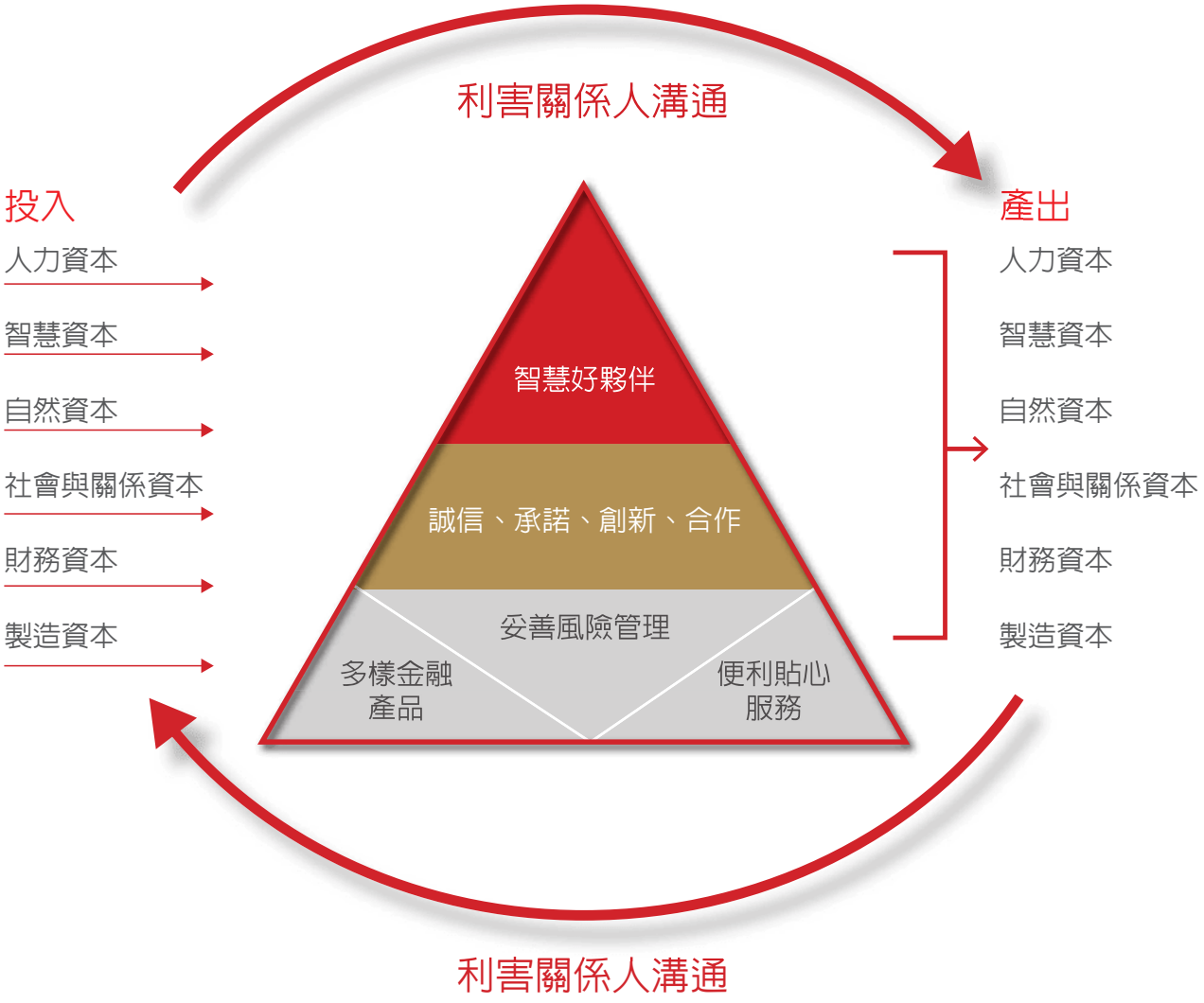
監管機關法令要求	• 金融監督管理委員會以以下四大策略措施，協助金融業者積極布局亞洲市場：
	  • 建置海外布局資料庫
	  • 加強國際監理合作
	  • 鬆綁法規程序
	  • 培訓國際人才
	• 中華民國銀行公會於 2015 年參考赤道原則精神，增訂「會員授信準則」，要求銀行業應審借款企業是否善盡環境保護、企業誠信與社會責任，納入貸放案件的評估。
		• 每年提出新行銷或業務提升方案，以及海外發展計畫包含日本東京及澳洲布里斯本等地
		• 台新針對符合特定條件之專案融資申請案，參考赤道原則之精神，進行其環境及社會風險之調查與揭露。

創新科技	• 金融監督管理委員會鼓勵金融機構推展各項行動支付服務，以期達成普及行動支付的目標，已開放的電子金融服務包括手機信用卡、行動金融卡、行動 X 卡、行動刷卡機 (mPOS)、QR Code 行動支付業務等。	• 台新銀行發展行動支付技術，提供消費者安全、多元、便捷的行動支付服務與環境，包括：
		  • 運用空中傳輸技術 (OTA) 發行 NFC 手機信用卡與 NFC 手機悠遊聯名卡
		  • 開通「MasterPass 電子錢包」
		  • 導入線上申請立即開通的 HCE 行動支付服務

環境變遷	• 聯合國於 2015 年底召開氣候締約國會議 (簡稱 COP21)，同意把全球平均氣溫升幅控制在工業化前水平以上 2℃之內；「我國自主減碳承諾（INDC）」減碳目標，則要在 2030 年時少 50% 的溫室氣體排放。
	• 行政院環境保護署為配合資源永續利用的環保國際潮流，於「政府採購法」中加入第九十六條之「綠色採購條款」，除明定產品種類、優惠比率、優先採購方式外，並訂定相關獎勵規範，以鼓勵機關落實綠色採購。
		• 台新於 2015 年：
		  • 通過 ISO14064-1 導入相關規劃
		  • 取得 ISO50001 認證
		  • 簽署「碳揭露計畫 (CDP)」
		• 2015 年合計綠色採購金額共 $15,407,329 元，包含環保標章產品 7 項，節能標章產品 2 項，省水標章產品 3 項等。

經營理念與發展策略

台新自創立以來，即以成為客戶的智慧好夥伴為目標，並以思維培養和營運作為帶動全公司上下一同往此目標前進。思維上，以核心價值：誠信、承諾、創新、合作養成企業文化；經營上，承諾提供客戶多樣化的產品與便利貼心服務，並運用妥善風險管理確保此過程，更藉由六大資本的投入，積極發展業務、健全營運，創造最大的價值。



2015 年台新資源分配與商業模式

六大資本投入資源

財務
- 稅後淨利 - 合併：9,648,000,000 元
- 普通股股東權益報酬率：0.73%
- 每股稅後盈餘：0.08 元

人力
- 員工人數：7,574 人
- 員工持股參加比例：（此方案 2015 年正式實施）
- 平均福利費用：1,405,080 元

自然
- 生活廢棄物處置支出：781,112 元
- 總用水量：26,578 度
- 總排碳量：3,093.16 當量公噸
- 相較去年節電比例：-2.14%

製造
- 營運國家總數：4
- 銀行分行總數：100
- 跨行存款 ATM 總數：（此功能 2015 年正式開通）

智慧
- 人均訓練時數：52.2 小時
- 實體課程訓練總人次：172,867 人

社會與關係
- 您的一票，決定愛的力量公益基金贊助金額：16,600,000 元
- 志工投入人次：約 300 人
- 藝術獎大展觀展人次：9,067 人

六大資本資源利用

產品創新
- 開發多樣化支付功能
- 推出儲值支付帳戶

流程優化
- 授信納入永續概念
- 運用大數據改善服務流程
- 開辦微學習課程等彈性員工培訓
- 員工參與認股信託

服務用心
- 開通 Bank 3.0 12 項線上申辦業務
- ATM 跨行存款功能
- 客戶滿意度連續 6 年維持 8 成

環境永續
- 藉由採購綠色商品減少耗能、耗水量
- 導入 ISO50001 減少排碳量
- 理財專員 App 協助減少業務用紙量

社會關懷
- 八仙塵爆捐贈醫療院所
- 支持國際藝文交流與台灣藝術家向外發展
- 持續支持台灣女子高爾夫與南投青少年空手道隊發展
- 舉辦兩岸頂尖學校 CSR 交流

六大資本產出資源

財務
- 稅後淨利 - 合併：13,226,000,000 元
- 普通股股東權益報酬率：11.78%
- 每股稅後盈餘：1.39 元

人力
- 員工人數：8,086 人
- 員工持股參加比例：超過 8 成
- 平均福利費用：1,216,000 元

自然
- 生活廢棄物處置支出：821,712 元
- 總用水量：25,578 度
- 總排碳量：2,872.69 當量公噸
- 相較去年節電比例：7.16%

製造
- 營運國家總數：4
- 銀行分行總數：101
- 跨行存款 ATM 總數：900 台

智慧
- 人均訓練時數：61.3 小時
- 實體課程訓練總人次：193,738 人

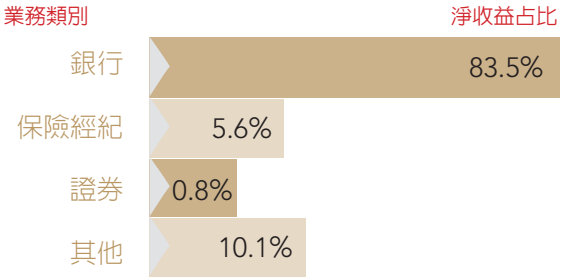
社會與關係
- 您的一票，決定愛的力量公益基金贊助金額：19,500,000 元
- 志工投入人次：約 440 人
- 藝術獎大展觀展人次：12,475 人

I · 營運績效

財務績效

台新於 2015 年每股盈餘 (EPS)1.39 元。合併稅後淨利達新臺幣 132.26 億元，歸屬於台新股東之稅後淨利達 132.23 億元。於資本結構表現上，2015 年底資本適足率為 126.73%，負債淨值比至 2015 年底為 18.87%。2015 年度盈餘分派案業經股東會決議通過，普通股每股現金股利及股票股利分別為 0.48 元及 0.72 元。詳細資料可至公開資訊觀測站或台新金控官網，參考 2015 年報資訊。

各項業務所佔比例 (各子公司淨收益)



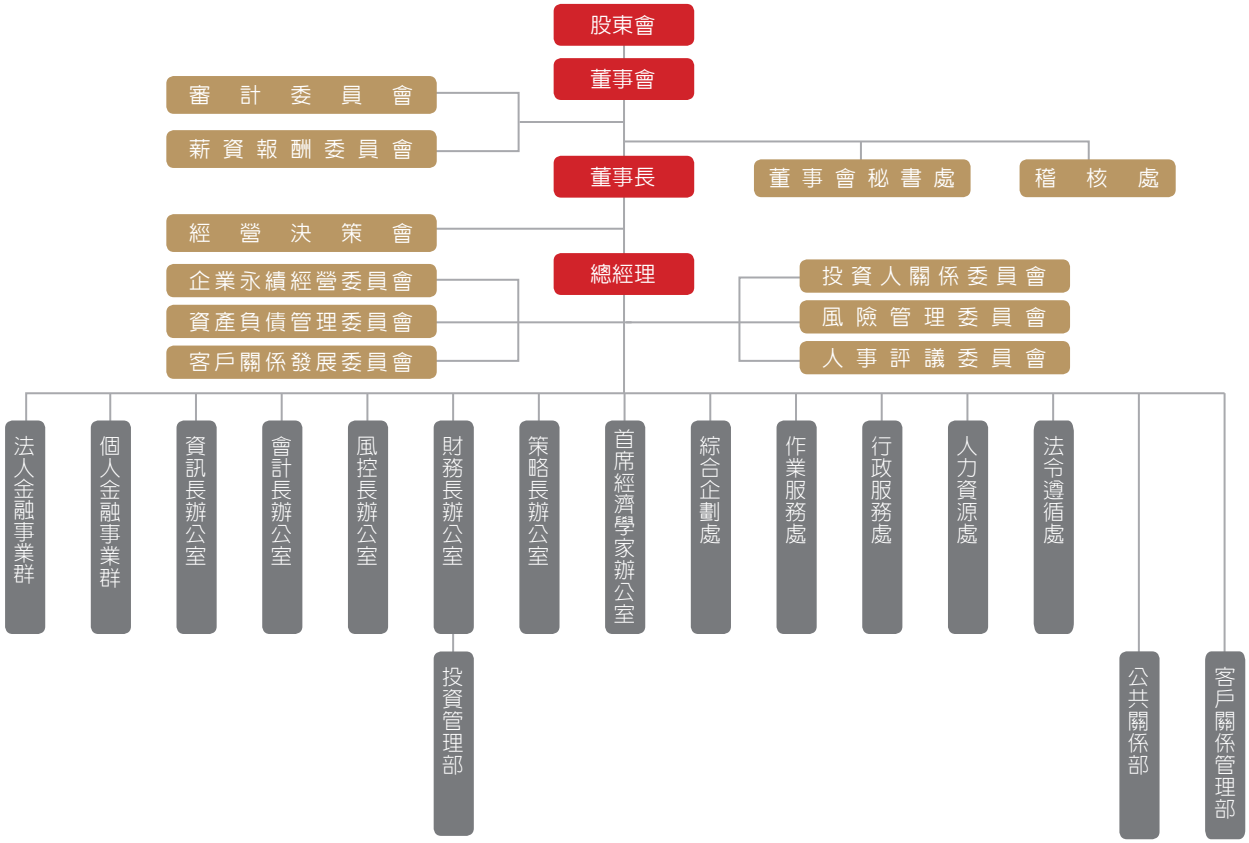
台新金控財務績效

項目	2015	2014	2013
淨收益 (新台幣億元)	375.08	446.40	558.27
稅後淨利 - 合併 (新台幣億元)	132.26	96.48	205.74
稅後淨利 - 歸屬於台新股東 (新台幣億元)	132.23	16.24	138.36
每股稅後盈餘 (EPS)(元)	1.39	0.08	1.57
普通股股東權益報酬率 (ROE)	11.78%	0.73%	14.19%
普通股每股淨值 (元)	12.41	11.21	12.81
資本適足率	126.73%	122.70%	127.87%
負債淨值比	18.87%	21.5%	23.4%
普通股每股現金股利 (元)	0.48	0.10	0.42
普通股每股股票股利 (元)	0.72	-	0.99
本期支付所得稅 (新台幣億元)	21.12	41.53	12.60
保留盈餘 (新台幣億元)	188.25	72.92	181.61

https://www.taishinholdings.com.tw/Investors/Investors_01.jsp

II · 公司治理

2015 年台新金控在公司治理方面持續積極推動各項專案，連續兩年參與證交所舉辦之公司治理評鑑，皆名列受評上市公司前 5%，2015 年 6 月更入選證交所「公司治理 100 指數」100 檔成份股。期望藉由公司治理的強化與永續發展實踐，積極向領先企業先驅看齊，發揮永續競爭力。



公司治理作為

台新金控在公司治理實踐上，均依據相關法規與主管機關規範，明訂公司治理架構、相關公司章程及管理規範。台新金控董事長未兼任執行長，董事資格不以性別或年齡為限，而是以專業素養做為組成考量。2015 年 6 月股東會選出現任（第六屆）董事，成員共 9 位，其中包含 3 席獨立董事；前 (第五) 屆董監事成員可參閱台新金控 2014 年年報。目前董事皆為男性，平均年齡約 70 歲，由金融、產業及學術界菁英組成，其中博士 5 位、碩士 1 位，涵蓋企管、物理、工學、會計、化學、藥學及商學等專業領域，其主要學經歷與職稱詳列如下。

職稱	姓名	主要經（學）歷	是否具有五年以上工作經驗及下列專業資格		
			商務、法務、財務、會計或公司業務所須相關科系之公私立大專院校講師以上	法官、檢察官、律師、會計師或其他與公司業務所需之國家考試及格領有證書之專門職業及技術人員	商務、法務、財務、會計或公司業務所須之工作經驗
董事長	翔肇 (股) 公司	第一銀行董事、華南銀行監察人			✓
	代表人：吳東亮	美國加州大學洛杉磯分校企業管理碩士			
董事	東賢投資有限公司	台北國際商銀董事、東吳大學商學院資訊科學系教授	✓		✓
	代表人：郭瑞嵩	美國新罕布爾大學物理學博士			
董事	台合實業投資 (股) 公司	彰化銀行常務董事、台灣石化合成董事長			✓
	代表人：吳澄清	日本東京大學工學博士			
董事	嘉浩 (股) 公司	台新資產管理董事長、東友科技監察人	✓	✓	✓
	代表人：吳統雄	國立政治大學會計統計學系			
董事	嘉浩 (股) 公司	台新金控及台新銀行監察人、彰化銀行董事、金格食品總裁			✓
	代表人 : 林隆士	美國維吉尼亞州立大學化學博士			
董事	明淵 (股) 公司	台新金控及台新銀行常駐監察人、大台北瓦斯董事及監察人			✓
	代表人：王自展	高雄醫學院藥學系			
獨立董事	林能白	台灣電力公司董事長、台灣大學管理學院院長、台灣大學健康政策與管理研究所教授	✓		✓
		美國俄亥俄州立大學商學院博士			
獨立董事	林義夫	經濟部部長、常駐世界貿易組織代表團大使常任代表、中華民國工商協進會顧問			✓
		國立政治大學會計統計學系			
獨立董事	王伯元	中磊電子董事長、台灣玉山科技協會理事長			✓
		美國卡內基美隆大學物理學博士			

除積極聘任各業界菁英擔任董監事外，台新亦非常注重董監事的進修與訓練，2015 年董事參與之課程包含「職業安全衛生法新制及雇主的義務與責任」及「剖析企業舞弊提升公司治理綜效」、「上市公司內部人股權交易法律遵循宣導說明會」、「上市櫃公司董事會對金管會公司治理評鑑應有的認識與回應」、「公司治理論壇 - 開啓企業未來競爭力：企業社會責任 (CSR)」等。

針對高階經理人與董事，台新給付酬金政策包含：(1) 經理人主要依據當年度公司獲利整體狀況暨事業處目標達成狀況，及個人績效評核結果核定酬金報酬。(2) 董事每年實際支給報酬標準，得參酌經理人報酬支給標準、調薪幅度、同業通常水準、本公司營運狀況或經營績效是否有重大變化、董事之法人代表資歷、專業、對公司營運管理參與程度、貢獻價值及承擔風險等因素，經審議並提請董事會核定後調整之。

2015 年度本公司董事、監察人、總經理及副總經理酬金總額占稅後純益比例為 2.03%，合併財務報告所有公司給付本公司董事、監察人、總經理及副總經理酬金總額占稅後純益比例為 3.03%。台新金控於 2015 年共召開 16 次董事會，平均出席率達 89%。在董事利益迴避上，與董事自身或其代表的法人有利害關係之議案，除要求提案時應說明利害關係之重要內容外，若有損及公司利益之虞時，亦要求董事迴避不得加入討論及表決，並在議事錄載明利害關係重要內容及說明迴避情形。台新金控之獨立董事延攬符合證交所「公開發行公司獨立董事設置及應遵循事項辦法」所規範，獨立董事本人與親屬於選任前二年及任職期間與台新金控無具獨立性疑慮之關係；2015 年各董事獨立性符合情形如下。

條件 / 姓名	符合獨立性情形（註）										兼任其他公開發行公司獨立董事家數
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
吳東亮	✓				✓	✓	✓		✓		0
郭瑞嵩	✓		✓		✓	✓	✓		✓		0
吳澄清	✓	✓	✓			✓	✓	✓	✓		0
吳統雄			✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		0
林隆士	✓		✓		✓	✓	✓		✓		0
王自展	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		0
林能白	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	2
林義夫	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	2
王伯元	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	1

1. 非為公司或其關係企業之受僱人。
2. 非公司之關係企業之董事、監察人 (但如為公司之母公司、公司直接及間接持有表決權之股份超過百分之五十之子公司之獨立董事者，不在此限)。
3. 非本人及其配偶、未成年子女或以他人名義持有公司已發行股份總額百分之一以上或持股前十名之自然人股東。
4. 非前三款所列人員之配偶、二親等以內親屬或三親等以內直系血親親屬。
5. 非直接持有公司已發行股份總額百分之五以上法人股東之董事、監察人或受僱人，或持股前五名法人股東之董事、監察人或受僱人。
6. 非與公司有財務或業務往來之特定公司或機構之董事（理事）、監察人（監事）、經理人或持股百分之五以上股東。
7. 非為公司或關係企業提供商務、法務、財務、會計等服務或諮詢之專業人士、獨資、合夥、公司或機構之企業主、合夥人、董事（理事）、監察人（監事）、經理人及其配偶。但依股票上市或於證券商營業處所買賣公司薪資報酬委員會設置及 使職權辦法第七條　職權之薪資報酬委員會成員， 在此限。
8. 未與其他董事間具有配偶或二親等以內之親屬關係。
9. 未有公司法第 30 條各款情事之一。
10. 未有公司法第 27 條規定以政府、法人或其代表人當選。

為建構健全的公司治理組織，台新設有薪資報酬委員會、審計委員會、經營決策會、企業永續經營委員會（CSR 委員會）、資產負債管理委員會、客戶關係發展委員會、投資人關係委員會、風險管理委員會、人事評議委員會等來審核及督導公司各項營運。

為強化董事之獨立性與功能及提升董事會運作效能，台新於 2015 年 6 月 12 日股東常會通過修訂公司章程，自第六屆董事會起設置審計委員會替代監察人，同時於該次股東常會提前進行全面改選，選舉第六屆董事六席及由兩席增加至三席之獨立董事，並已於 2015 年 7 月 1 日設置審計委員會，由三位獨立董事組成；截至同年 12 月底已召開 6 次審計委員會，平均出席率達 89%。

永續面向之決策分類	委員會	委員會職掌
整體	企業永續經營委員會	• 訂定企業永續經營政策及整體目標，以期達到公司治理、客戶關懷、環境保護、社會公益等均能依據經營策略發展，並符合法令規範 • 審核年度企業永續經營規劃與相關提案 • 審核各項企業永續經營提案之執行進度及年度成果 • 審核企業永續報告書
	風險管理委員會	• 金控風險政策及程序之審議 • 各子公司市場風險、信用風險及作業風險相關政策、辦法、準則之審定 • 督導有關市場風險、信用風險及作業風險控管機制之建立 • 審議各子公司風險管理單位執行成效報告及金控整體風險彙整分析報告 • 風險模型、風險參數及指標、壓力測試計畫之審定 • 本委員會下設新產品管理委員會，負責審核各子公司交易室新產品及複雜交易所涉及之風險 • 監控本公司所承受之各項風險，尤其對於大額曝險採取必要措施，以控制風險 • 其他風險相關專案之報告 • 其他董事會有關風險管理決議事項之執行
社會	薪資報酬委員會	薪資報酬委員會應以善良管理人之注意，忠實履行下列職權，並將所提建議提交董事會討論： • 訂定並定期檢討董事及經理人績效評估與薪資報酬之政策、制度、標準與結構 • 定期評估並訂定董事及經理人之薪資報酬
	人事評議委員會	• 依規定應經審議的升遷案、獎懲案 • 受獎懲當事人提出異議案件 • 總經理交議案件
經濟	經營決策委員會	• 定期檢視各事業單位之經營情況及績效表現 • 討論各事業單位之經營策略
	資產負債管理委員會	• 訂定流動性及利率風險相關管理政策 • 監控流動性及利率風險，並決議適當之策略 • 針對市場性危機或流動性緊急事件制訂應變方案
	客戶關係發展委員會	• 金控集團資料倉儲系統的策略及目標擬定 • 客戶關係發展相關策略與專案之建置、控管與協調 • 集團共同行銷策略及目標擬定及績效追蹤
	投資人關係委員會	• 整合金控內部資訊，強化與各子公司及部室間溝通管道，尋求對外口徑一致 • 掌握市場最新訊息及脈動，了解投資法人機構之投資評論及動向 • 追蹤主要同業外資持股比率、股價變化及其市場之定位
	審計委員會	• 內部控制制度有效性之考核。 • 訂定或修正取得或處分資產、從事衍生性商品交易之重大財務業務行為之處理程序。 • 涉及董事自身利害關係之事項。 • 重大之資產或衍生性商品交易。 • 募集、發行或私募具有股權性質之有價證券。 • 簽證會計師之委任、解任或報酬。 • 財務、會計或內部稽核主管之任免。 • 年度財務報告及半年度財務報告。 • 其他本公司或主管機關規定之重大事項。

2015 年本公司修訂股東常會公司章程之內容，除獨立董事已採候選人提名制度，並已明訂非獨立董事自 2015 年 7 月 1 日起亦採候選人提名制度，故於下次董事 (含獨立董事) 改選或補選時，將全面實施採候選人提名制度，除彰顯公司治理精神之外，可讓少數股東能擴大參與公司決策，以股東的力量強化對企業運作的監督。

三位獨立董事除組成審計委員會外，亦為薪資報酬委員會成員，參與相關獎酬制度設計，兩委員會皆由林能白獨立董事為召集人。

投資人關係

台新金控為強化與海內外投資人之密切互動、建立良好溝通模式，整合內部資訊並增強資訊透明度，以滿足投資人之需求。除每月公告營運績效外，並於每季舉辦法人說明會、每年召開股東大會。此外，亦不定期參加國內外投資人論壇或路演 (Roadshow)，向投資人說明公司最新營運及財務狀況。2015 年共計舉辦或參加 8 次國內外投資人論壇或路演 (Roadshow)，足跡遍及亞洲、歐洲及美洲等地區。

台新官網亦設有中、英文投資人關係網頁，提供投資人公司治理、股務訊息、重大訊息、財務資訊、法說會簡報及實況、公司財報及年報等各種重要資訊，投資人亦可與發言人、投資人關係部門詢問資訊，直接溝通。

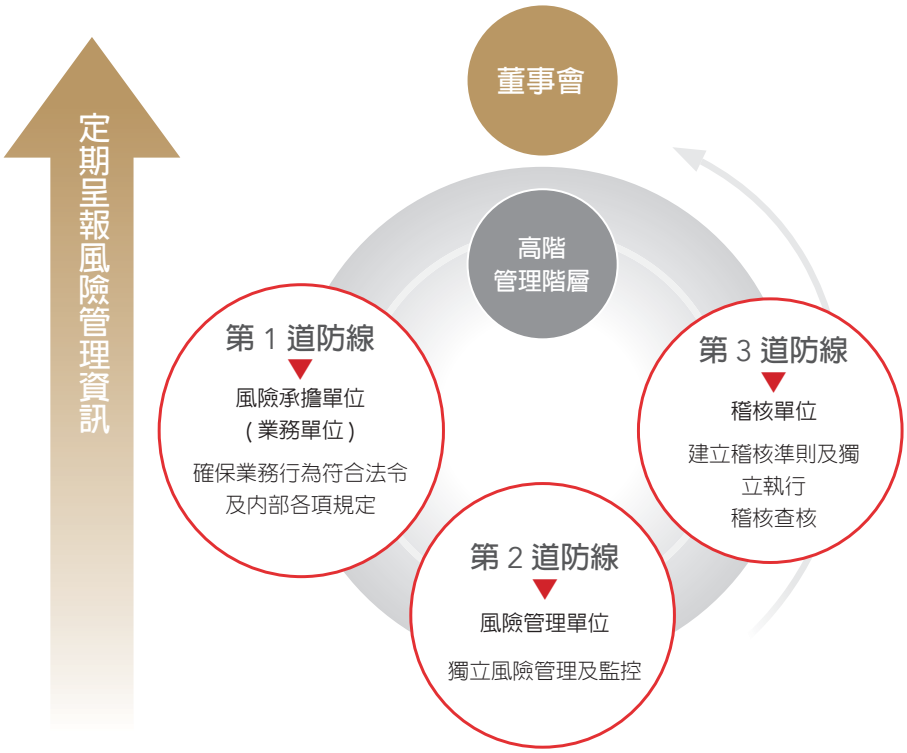
III · 風險控管

主動識別、積極改善風險，一直是台新經營的重點之一，2015 年持續透過風險管理三道防線、風險政策與架構，鑑別可能發生的風險並執行預防或因應專案；更加強營運持續管理機制以因應突如其來之災禍，使利害關係人對於台新持續提供良好服務和產品的能力更有信心。

風險管理機制

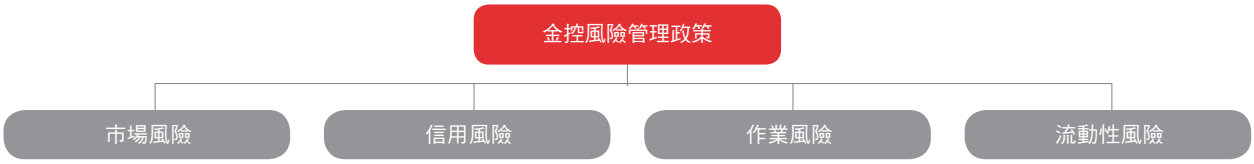
風險管理三道防線

台新風險管理架構採行國際最佳風險管理實務之三道防線制度，以確保風險管理機制的有效運作。

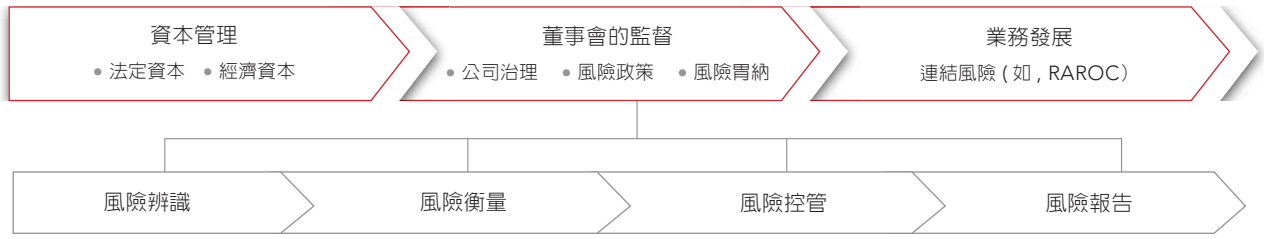


風險政策與架構

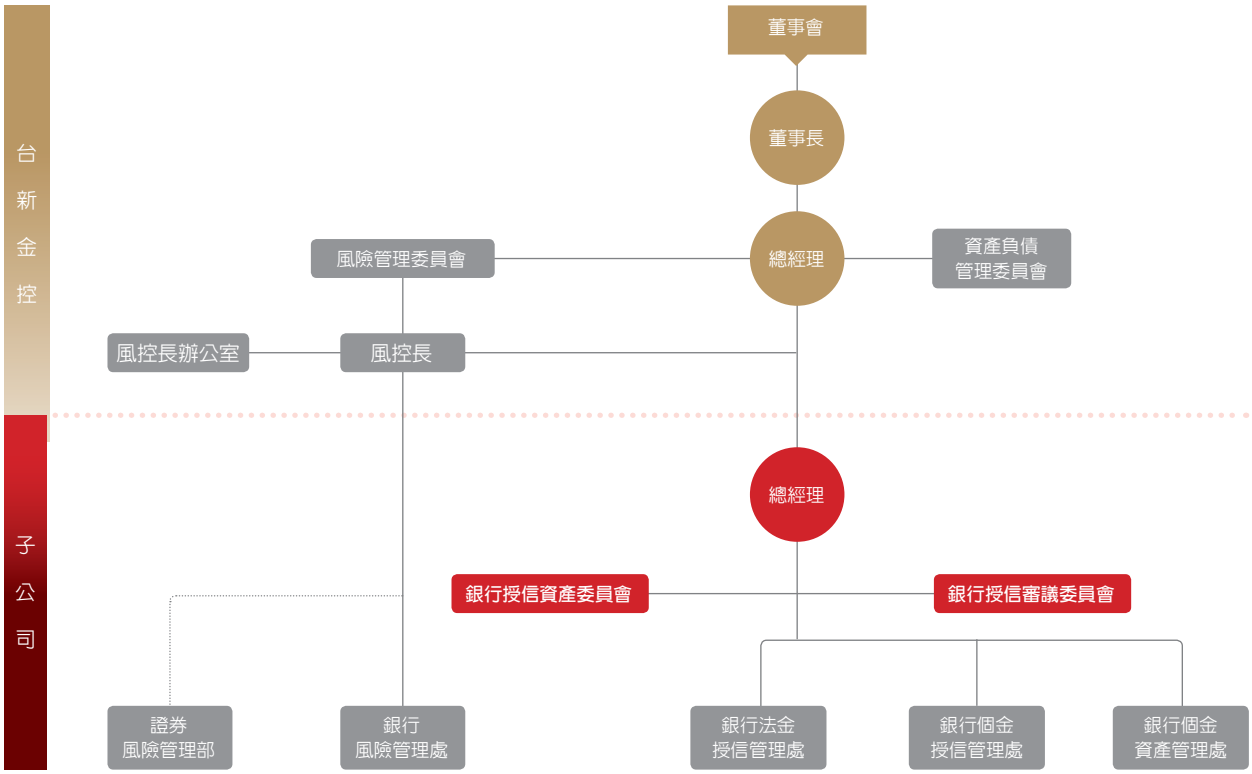
台新透過一系列的管理準則、程序書等，健全風險管理政策，以控管影響業務甚鉅之市場、信用、作業、以及流動性風險。



風險控管是提供服務和產品的基石，為顯示對其重視，台新以最高治理機構為風險控管之監督單位，再由相關權責單位負責進行風險辨識、衡量、控管與報告等風險作業流程。



台新金控風險管理功能組織圖



- 風險管理政策及程序之核准
- 核准金控整體市場風險、信用風險及作業風險額度

- 請參考 P26 公司治理下台新金控各委員會執掌

- 風險管理相關資訊之提供
- 金控風險管理政策之執行

- 執行董事會所核准之風險管理策略，及風險管理架構
- 督導風控長辦公室及各子公司風險管理單位落實執行相關政策
- 確保能有效地溝通與協調相關風險管理功能及跨部門間之各項風險

- 風險控管機制之研擬及建置
- 風險控管執行情形之揭露
- 金控整體風險彙整分析報告製作
- 各子公司風險管理相關單位之協調聯繫
- 整合性風險管理資訊系統之建立
- 導入新巴塞爾資本協定相關風險管理規範，以建立符合國際標準之風險管理機制

風險管理改善作業

為了因應近年來匯率走勢大幅波動可能引發的交易對手信用風險升高，本公司遵循主管機關指示針對衍生性商品業務之監理採取強化管控措施，並且進一步提升本公司整體信用風險之管理品質，以期協助客戶評估風險承擔能力並使本行在風險與報酬之間取得合理平衡點。

衍生性金融商品風險管理改善措施

- 依據主管機關『銀行辦理衍生性金融商品業務內部作業制度及程序管理辦法』及『銀行辦理衍生性金融商品自律規範』修訂本行內部相關管理措施。
  (1) 建立商品風險分級制度
  (2) 限制複雜性高風險金融商品承作客戶之條件
  (3) 核給客戶衍生性金融商品額度或額度展延時，需瞭解客戶在他行之衍生性金融商品額度，同時須考量客戶之營業收入、淨值、與其他銀行交易額度等因素，審慎衡酌客戶承受風險能力，核給客戶交易額度；另非以避險為目的之客戶設有徵提擔保品機制。
  (4) 非以避險為目的承作之複雜性高風險商品，個別交易設有客戶最大損失上限。
  (5) 非以避險為目的承作之複雜性高風險商品建立客戶風險集中度控管機制。
  (6) 銀行與客戶承作複雜性高風險商品交易應告知交易條件重要內容及相關風險，除非臨櫃之自動化通路交易或客戶不予同意之情形外，應以錄音或錄影方式保留紀錄。
  (7) 已設立衍生性金融商品審查小組：負責新種衍生性金融商品之審查、壓力測試結果及其他有關管理規範。新種產品承作前須提報商品審查小組核准。新種複雜性高風險商品於經商品審查小組審定後提報董事會。
- 針對客戶端之交易對手信用風險，除設定個別客戶未來暴險之限額外，另訂定整體各幣別之壓測損失作為風險容忍度跟限額，每年重新檢視設定並每季於風管會及董事會說明交易對手信用暴險狀況。
- 建立強制平倉及暫緩強制平倉之機制

客戶若未依合約補足保證金或違約交割，則依台新銀行所訂之強制平倉程序，解除客戶部位，以避免客戶部位隨市場變動，造成更大損失；若客戶申請暫緩強制平倉，則須經有權層級核准後，才可暫緩。

營運持續管理機制

台新完善的風險管理機制協助維持日常營運的穩當，然而當超出日常營運預期的災禍發生時，需要額外機制來協助營運步回正軌。為確保持續提供客戶完善的服務，台新在銀行業務建置營運持續管理（Business Continuity Management, BCM）機制，以確保於天然災害或人為事故而陷入急難狀況時，有足夠的緊急應變能力，重要營運項目仍能持續運作，並儘速回復至正常狀態，將災害所帶來的衝擊和營運中斷時間降至最低，以維護本公司的聲譽，並保障員工、客戶和股東的利益。

台新建置之 BCM 架構包含下列六大要項：

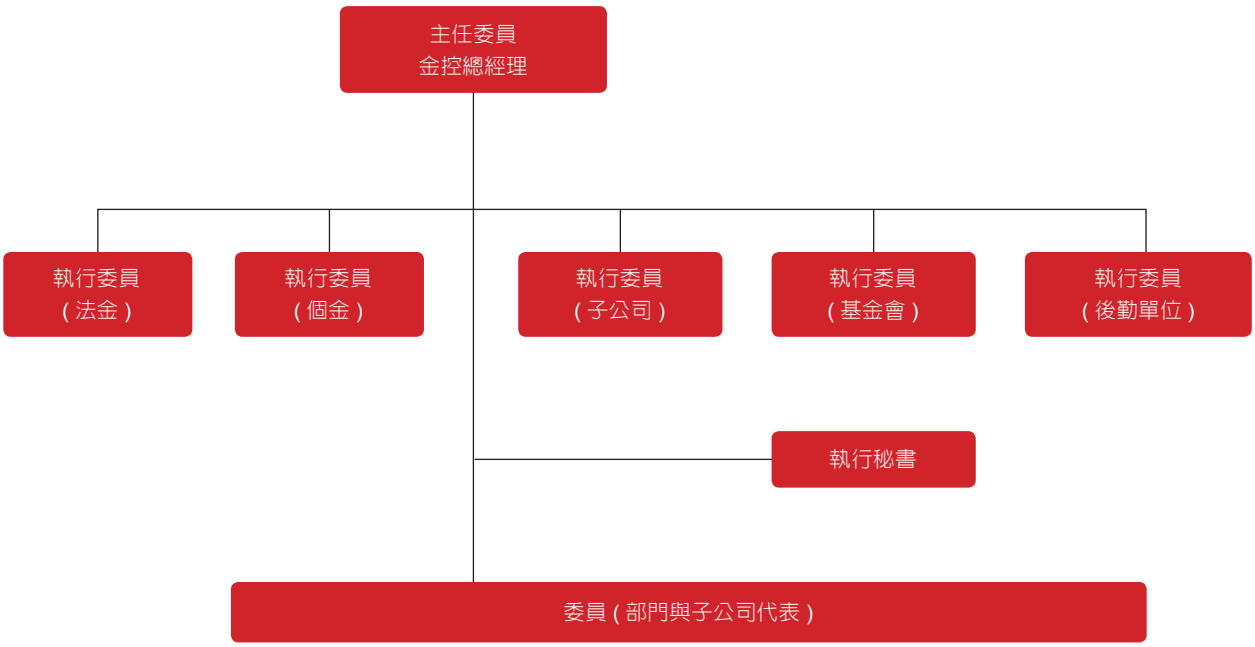
- BCM 治理 (Governance)
- 營運衝擊分析 (Business Impact Analysis, BIA)
- 電話樹狀通報機制 (Call Tree)
- 營運持續計畫 (Business Continuity Plan, BCP)
- 資訊系統復原計畫 (IT Disaster Recovery Plan, IT DRP)
- 定期演練、測試和檢討改善

經由台新識別，BCM 所需應變之急難類別包含天然災害、重大（傳染病）疫情、行舍和員工安全遭受威脅、電腦病毒或駭客入侵以及業務執行受阻，和其他危及台新關鍵營運項目正常營運之災難事件。

2015 年台新為落實 BCM 機制，於 BCM 系統中納入組織管理名單、BIA、最低資源需求表及 BCP 演練等功能，並開立訓練課程向各單位宣導，預計透過系統自動化管理模式，避免人為疏漏；同時要求各單位每年至少辦理一次 BCP 演練，其中由 IT 主導之整合式系統演練，由各系統業務權責單位配合參與測試，落實演練流程，以達到緊急時得以順利因應，減少系統中斷所造成之風險傷害影響。未來將彙整檢視各單位自行評估之高風險業務及資源需求之妥適性，以將台新資源做最充分之分配及管理，以確保關鍵及重要業務不中斷。

IV · CSR 管理與作為

CSR 委員會組織



2014 年台新出版第一本企業社會責任報告書，編製期間即了解企業永續經營需要由全公司齊心合作及共同實踐，因此在 2014 年成立企業永續經營委員會 (CSR 委員會) 並同步訂定設置辦法，有效執行相關規劃與實踐。CSR 委員會由主任委員與五位執行委員組成，負責審核年度 CSR 規劃，再由相關部門進行後續運作。

CSR 相關實踐與規劃

2015 年，台新在企業永續經營規劃中，逐步推動經濟、社會及環境各相關專案及項目。

CSR 委員會 執行重點	• 2015 年共召開三次 CSR 委員會會議，針對前一年度執行成果確認、下一年度執行規劃討論、CSR 報告書分析與執行過程了解及進行提案討論 • 通過修訂公司治理守則、誠信經營守則；通過訂定企業社會責任報告書編製作業要點 • CSR 委員下成立能源管理工作編組 • 根據社會對公司治理、法令遵循、永續趨勢了解及討論。
CSR 專案 執行重點	• 強化公司治理，增加獨立董事席次並成立「審計委員會」 • 提昇 CSR 運作機制，訂定「企業社會責任報告書編製作業要點」以提供報告書編製小組程序與作業的遵循標準 • 建立供應商管理機制，建立供應商分級、完成評估問卷、擬定供應商企業社會責任承諾表單等 • 積極參與環境保護，除參與 CDP 倡議外，並規劃綠色採購機制原則、導入 ISO50001 能源管理機制及規劃 2016 ISO14064 溫室氣體盤查

以上相關作為可於各章節查詢執行細節，2016 年台新將持續於永續各面向實踐，期望能夠深化自身實踐，更能呼應國際趨勢並在產業供應鏈中推廣與實踐。

台新 CSR 實踐與規劃

2013-2014

- 發行第一本企業社會責任報告書
- 成立企業永續經營委員會
- 訂定企業社會責任守則
- 建立公司網站 CSR 專區
- 參考赤道原則精神 - 將企業社會責任風險納入授信業務評估
- 規劃 ISO 50001 及 CDP 簽署

2015

- 台灣首家金融機構取得 ISAE3000 與 AA1000 雙重確信
- 訂定企業社會責任報告書編製作業要點
- 增加獨立董事、設立審計委員會
- 參考赤道原則精神評估授信作業流程
- 供應商自評估問卷調查
- 擬定供應商承諾書
- 規劃綠色採購項目
- 取得 ISO50001 認証
- 響應 CDP 碳揭露計畫

2016

- 供應商永續評選
- 落實供應商承諾書
- 訂定綠色採購原則
- 強化 ISO50001 執行
- 持續響應 CDP 碳揭露計畫
- 導入 ISO14064

V · 法令遵循

台新依據金管會公告「金融控股公司及銀行業內部控制及稽核制度實施辦法」訂定法令遵循制度、及相關執行計畫與實施要點，同時嚴格遵守其他主管機關之相關法規、積極響應預防或打擊犯罪之活動，並嚴加保護、處理客戶資料，正派經營以期讓利害關係人對台新的產品、服務、未來發展安心。

洗錢防制

為防制洗錢及打擊資助恐怖主義（以下簡稱防制洗錢及打擊資恐），台新已依主管機關規範訂定防制洗錢及打擊資恐政策及程序，以作為各單位業務執行時之遵循基準；另逐步建置防制洗錢與打擊資恐管理系統，以落實相關作業管理機制之執行。

洗錢防制系統建置三階段

第一階段
- 風險審查功能模組
- 新客戶洗錢風險分級

第二階段
- 名單過濾功能模組
- 於開戶時即時進行姓名黑名單檢核

第三階段
- 可疑交易報告功能模組
- 全行客戶風險分級作業

在子公司台新銀行部分，總行及國內分行分三階段導入打擊資恐管理系統。海外分行部分，新加坡分行已完成系統建置並落實於日常管理；香港分行則已成立專案進行系統更新作業，而日本及其他各地區則將依其開行時程研擬規範並進行系統建置，以達到遵法及全行整合之洗錢防制管理機制。

台新證券及其他相關子公司部分，自 2015 年已陸續規劃，預計將於 2016 年導入管理機制，屆時金控將可進行風險資料比對，以整合性管理防制洗錢風險。

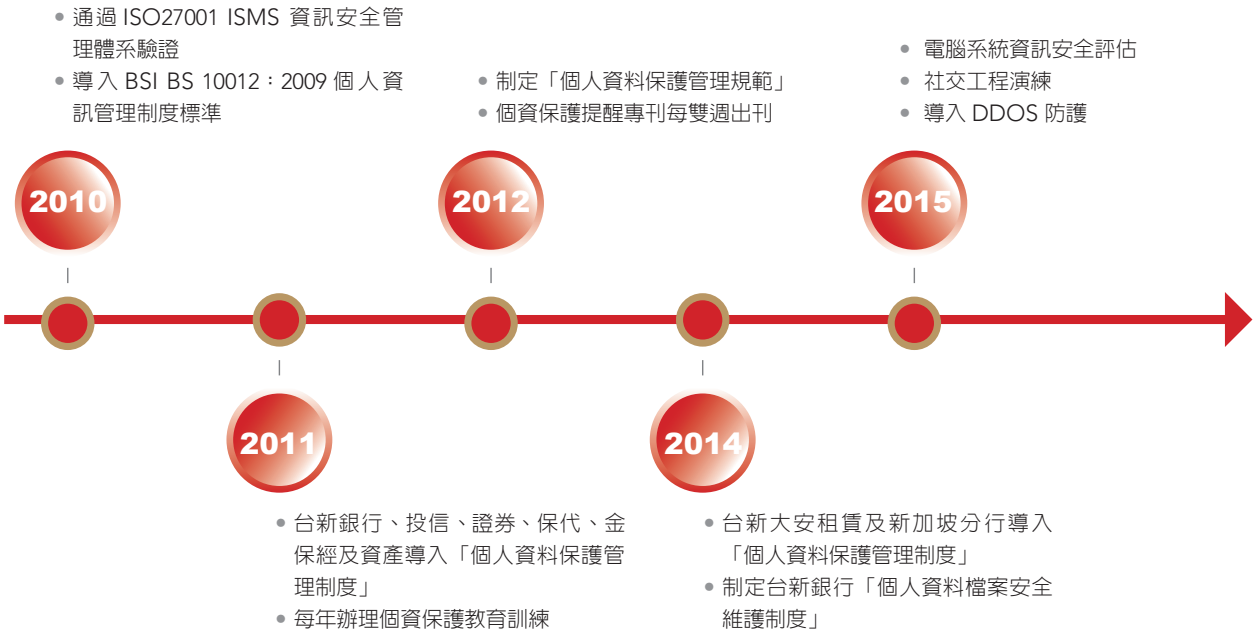
美國海外帳戶稅收遵循法 (FATCA)

為配合美國海外帳戶稅收遵循法 (Foreign Account Tax Compliance Act, FATCA)，訂定台新 FATCA 遵循作業管理辦法，確保所有應遵循人員皆能瞭解並落實執行，包括身分辨識、盡職調查、申報、扣繳及遵循查核等項目。

台新自 2014 年起聘請外部顧問專案輔導建立各項因應 FATCA 法案措施，包括檢視增修訂相關表單約據、調整規章辦法、系統建置，並經外部顧問協助舉辦多場教育訓練，宣導同仁落實遵循 FATCA 相關規定。2015 年持續聘請外部顧問，專案輔導台新完成各年度申報作業，並依 FATCA 規定出具「完成盡職調查聲明」(completion of required due diligence) 及「內控有效聲明」(certification of effective internal controls)。

隱私保護

台新重視個人資料保護，除導入相關系統認證，並依所制定之管理政策，持續有效推動個資保護外，亦持續針對各項個人資料保護相關軟體、硬體設備進行定期檢視及維護作業，例如：每年定期實施個資侵害事件演練、對外服務系統黑白箱掃描作業，並依銀行公會規定辦理「電腦系統資訊安全評估」及全行社交工程演練，且導入網路線路分散式阻斷服務攻擊（Distributed Denial of Service attack, DDOS）防護服務，以確保網路線路安全及服務正常，並於雙月召開資安小組會議討論及改進各項資安議題等，以落實資安控管。



裁罰事項

2015 年裁罰事項改善狀況		
裁罰內容	裁罰金額	改善狀況
台新金保經於金管會辦理專案業務檢查時查有下列缺失：辦理電話行銷業務，有以不當話術及不實說明招攬保險之情事，核違反保險經紀人管理規則第 49 條第 5 款規定，有與保險業辦理電話行銷業務應注意事項規定不符之情事，核違反保險經紀人管理規則第 49 條第 27 款規定，依保險法第 167 條之 2 核處立即改正，併處罰鍰。	60 萬	• 台新金保經已加強電話行銷人員教育訓練，除定期進行法令宣導外並將保戶服務作業納入每季教育訓練教材。 • 台新金保經已於 2015 年 4 月修訂「台新金保險經紀人股份有限公司電話行銷管理辦法」第 14 條查核方式，除增加成交音檔跨區抽聽檢核機制外，另建立制式「音檔抽核事項檢核表」及「音檔檢核態樣及記點原則懲處標準表」，加強電話行銷話術的管理及違反人員之記點處分，以強化監督管理機制。

VI · 內部稽核

內部稽核對於企業正常運作是不可缺乏之機制，台新內部稽核機制，係依照金融監督管理委員會訂頒之「金融控股公司及銀行業內部控制及稽核制度實施辦法」規定辦理。

台新內部稽核實施作業如下表所示：

稽核處職掌	執行情形
對子公司之管理	• 每月檢視子公司之財務報表及內部稽核查核報告 • 每季召開母子公司稽核主管座談會，與會者除稽核主管外，未設稽核單位之子公司則由相關管理人員參加。此外，亦邀請金控法令遵循處、風控長辦公室及其他子公司管理單位派員與會，藉此宣導主管機關及內部重要規定、子公司應配合事項等 • 每季拜訪子公司稽核單位，以強化子公司稽核效能 • 每季檢視子公司董事會議紀錄，俾掌握子公司重要財、業務資訊 • 子公司編定年度查核計劃均先呈報金控稽核處審核，再提報各公司董事會核議通過
內部控制制度自行查核之督導	• 督導辦理內部控制制度自行查核訓練課程 • 督導公司各單位及各子公司完成內部控制自行查核、提出所屬單位或公司之內部控制制度聲明書，再經由金控總機構法令遵循主管、總稽核、總經理及董事長聯名簽署金控內部控制制度聲明書，提報董事會通過。該聲明書除已陳報主管機關，並於年報及公司網頁揭露
對子公司內部稽核作業之成效考核	• 完成子公司內部稽核作業成效考核，經報告董事會考核結果後，將其結果送子公司董事會作為人事考評之參考
金融監理機構檢查之配合及協調	• 主管機關派員辦理金融業務檢查，由稽核處擔任窗口，協助受檢單位與檢查人員之溝通及資料調閱事宜
缺失事項之追蹤及管理	• 每年對金控及子公司辦理二次查核，對於前次查核缺失均予追蹤覆查 • 主管機關金融業務檢查提列意見，由稽核處負責持續追蹤及督導權責單位完成改善 • 每季在董事會報告稽核業務，內容包括：主管機關金融業務檢查提列意見及改善辦理情形、金控及子公司內部稽核報告之高風險缺失、高效益建議及改善辦理情形、集團各公司遭裁罰案件、重大偶發事件及改善辦理情形等等
申報及通報	• 依主管機關規定，如期於指定網頁申報年度稽核計劃及執行情形、稽核人員名冊及內部稽核報告等等 • 子公司依「台新金控子公司重要事項通報辦法」規定通報事項，稽核處視其重要性提報總經理、獨立董事、董事長、董事會
業務規範及作業辦法之會核及其他單位之諮詢	• 除了辦理確認性的查核工作，稽核處在各單位或子公司進行作業辦法增修訂會核時均提供適切意見，以防止可能發生的問題

VII · 專業參與

台新一直以來積極參與相關產業公協會運作，並與同業交流，共同協助金融市場健全發展，並藉此適度參與公共政策的制定與發展。

組織名稱	參與公協會
銀行	中華民國銀行商業同業公會全國聯合會 • 信用卡業務委員會風險組委員 • 內部管理委員會委員及 IFRS 9 專案工作小組成員 • 消費金融無擔保債務協商委員會主委 • 財富管理業務委員會委員 • 一般業務委員會委員 • 金融業務電子化委員會委員 • 國際金融委員會委員 • 金控業務委員會委員 • 電子支付業務委員會委員及電子支付小組成員
	中華民國退休基金協會 • 研究發展委員會委員
	中華民國信託業商業同業公會 • 業務發展委員會副主委 • 法規紀律委員會委員
	中華民國內部稽核協會 • 會員
	國際交換暨衍生性商品協會 (ISDA) • 會員
	中華民國證券商業同業公會 • 會員
	台灣集中保管結算所 (股) 公司固定收益商品組委員 • 委員
	中華民國票券金融商業同業公會 • 委員
	中華民國證券投資信託暨顧問商業同業公會 • 會員
	香港銀行公會 (The Hong Kong Association of Banks, HKAB) • 會員
	新加坡 The Association of Banks in Singapore • 會員
證券	中華民國證券商業同業公會 • 常務理事
	中華民國期貨業商業同業公會 • 監事
創投	中華民國創業投資商業同業公會 • 理事
	中華民國股權投資協會 • 會員
投信	中華民國證券投資信託暨顧問商業同業公會 • 會員
投顧	中華民國證券投資信託暨顧問商業同業公會 • 會員
保代	中華民國保險代理人商業同業公會 • 會員
金保經	中華民國保險經紀人商業同業公會 • 會員

客戶服務

簡單智慧 - 全家便利商店代收款收單

全台約 3,000 家全家便利商店門市便利的刷卡繳付帳款

真心服務 - 客戶滿意度

連續六年維持近 80%

極優創新 - 創新支付

領先業界 導入線上申請立即開通的 HCE 行動支付服務

I · 簡單智慧

II · 真心服務

III · 極優創新

台新致力於精進客戶服務的品質，以簡單、真心、極優 (Simple, Sincere, Superior) 的 3S 主軸策略為優質服務標竿，在每個環節實踐對客戶的滿意承諾。

2015 台新 3S 服務重點

S Simple 簡單智慧	S Sincere 真心服務	S Superior 極優創新
內部流程優化	真心客戶關懷	大數據應用
外部服務優化	深耕客群經營	Bank3.0
服務行動化	客戶滿意度管理	創新支付

- Simple (簡單)：藉由創新、簡化流程，讓客戶在執行各項金融交易時，節省時間、容易完成，充分感受到台新服務的方便；
- Sincere (真心)：台新站在客戶的角度思考問題，並以真誠的態度對待客戶，不只為客戶找到解決方案，更事先周延設想日後可能衍生的相關問題並提供適當的建議；
- Superior (極優)：為了能從不同角度服務客戶，台新以專業知識、技巧與態度，強化人員訓練，以提供客製化多元商品與專業服務，滿足客戶需求。

I · 簡單智慧

為了因應數位化服務的快速演進，台新竭力提升對所有客戶的服務品質，2015 年除了針對外部服務優化外，更同時提升了內部流程的品質，並開發軟體、使人員服務更機動。展望 2016 年，台新也將持續精進我們的服務品質，為客戶創造更多更好的效益。

1. 內部流程優化：藉由優化內部的流程，讓客戶能夠感受到貼近需求的服務。
2. 外部服務優化：因應電子商務時代來臨，逐步將原本需要臨櫃操作或紙本的作業電子化、並開發新型服務，使客戶能夠更簡單的享受金融服務。
3. 人員服務行動化：開發專屬 APP 程式，讓理財專員及業務人員可在短時間內和客戶完成有效的溝通，提供客戶更優質的服務。

內部流程優化

內部流程優化，是台新從內而外提升服務各面向的第一步，2015 年台新除延續過去相關優化之外，更著重於下列增進作業流程效率與功效的專案。

客戶即時還額優化	客戶透過台新通路 (如 ATM、網路銀行、櫃檯…等方式) 繳交信用卡帳款，可立即回復客戶額度，確保客戶可於額度內進行消費，不需再透過客服進行臨時額度調整作業，增加客戶消費便利性、提高客戶滿意度，並提高消費金額。
E-LOAN 自動撥款	房貸 E-LOAN 系統自業務進件、估價及徵審全程影像化外，2015 年年底上線 E-LOAN 自動撥款功能，讓案件從進件到撥款全面自動化，透過模組化設計取代傳統人工作業，撥款作業時間減少達 98%，因應持續擴增的業務量，面對案件暴增或案件壅塞時，撥款入帳時效將不被影響，提升客戶服務效率。
法金客戶管理系統	2015 年強化法金客戶管理系統 (Account Management System) 功能，並將其建置於雲端平台以同步整合客戶有效資訊；另開發個人化客戶管理介面，主動提醒業務人員進行客戶經營，並強化管理報表功能。可運用行動裝置 (如平板電腦) 不限地點使用，節省工時並可即時回覆客戶問題，提升服務效率、強化客戶經營與關係維護。

外部服務優化

展現台新專業客戶服務的獨特性，是外部服務優化的重點，於 2015 年，台新更著重不同客戶需求，調整相關作業。

證券線上開戶

台新證券 2015 年 10 月推出線上開戶，12 月更進一步開辦「信用開戶線上服務」，只要符合開立資格，申請信用交易額度不超過新台幣 50 萬元的客戶，無需檢附財力證明，透過手機 APP 就可完成申請手續，再經過台新證券線上審核通過後即可開始下單。

信用卡線上補件

台新銀行於 2015 年 11 月推出信用卡線上補件，增補資料不需另外郵寄。另計畫於 2016 年將此項服務擴及智慧型手機 APP，屆時申辦信用卡、信用卡補件皆可透過電腦或手機進行，提供不打烊的金融服務。

ATM 跨行存款

台新銀行領先業界於 2015 年 4 月推出 ATM 跨行存款功能，即使非台新銀行客戶，也可透過此創新功能，24 小時即時將現金跨行轉存到其他銀行。截至 2015 年 12 月底，全台提供跨行存款服務 ATM 約 900 台，平均每月交易量及存款金額成長率均超過 3 成。

ATM 明細表 Email 發送服務

台新銀行於 2015 年 11 月推出 ATM 明細表 email 發送服務，方便交易記錄留存與查詢，民眾只要在 ATM 完成交易後，依操作畫面輸入欲送達的 email 即可完成明細表寄送，除方便民眾留存外更能減少紙張的使用。

全家便利商店代收款收單

台新銀行信用卡及 VISA 簽帳金融卡卡友，自 2015 年 8 月 29 日起可於全台約 3,000 全家便利商店門市繳付多項帳款或稅款，包括水、電、電話費、停車費、學費、定額稅費等 (金融帳單繳費除外)，自推行日起至 2015 年 12 月止，短短 4 個月內完成超過 94,000 筆代收款交易，獲得客戶普遍好評；此項獨家的付款服務將可有效降低便利商店保管大額現金的風險，並可提升電子交易的比重。

人員服務行動化

理專公事包 APP

台新銀行在符合資安政策的前題下，以效率、安全、環保、便利等全面向考量，推出「理專公事包 APP」，並提供給資深理專行動裝置 iPad。使用內建「理專公事包 APP」，理專可事先下載將要拜訪的客戶資產報告書及廣告文宣，為客戶進行客製化理財諮詢，且能即時回應客戶的需求，大幅提升理專服務的機動性。「理專公事包 APP」推出以後，大幅節省廣宣、客戶資產報告書等成本，並減少影印的作業程序，預估每年將節省近 96 萬的用紙量與 46 萬的印製成本。

房車信貸業務 APP

台新銀行結合行動裝置，業務人員使用 APP 拍攝申請貸款相關文件傳送進件，增加便利性及提升處理速度，並利用訊息推播之功能，有效幫助業務即時掌握案件審核進度，以利回覆客戶，提升服務滿意度。車貸 APP 已於 2015 年 11 月上線，在便利快速的優勢之下，使用 APP 拍照進件的比例已達 60%，預計 2016 年房信 APP 將接續上線。

II · 真心服務

為了滿足多樣化的客戶需求，台新不僅提供最適合的產品之外，更對於所有客戶致上最真誠的服務，包含提供小微企業的融資服務，以助長其成長；提供最便捷的手機 APP 服務，讓客戶可以一指解決許多問題，並進行更多的互動；提供眾多優質的服務之餘，台新不忘提升本身的服務品質，故定期進行內外部的滿意度調查，使服務能更盡善盡美。

1. 真心關懷客戶：針對小型企業提供融資並與一般民眾分享貸款的知識，更邀請授信客戶一同實踐企業社會責任，期望一同發揮正向影響力。
2. 深耕客群經營：(1) 中運用數據分析，了解客戶需求，精準地規劃市場與產品策略 (2) 透過社群經營、手機 APP 和其他與客戶接觸的多元方式，台新期待與客戶互動的每一時刻，除了可以提供適合的產品與服務，也帶給客戶更好的使用經驗。
3. 客戶滿意度管理：為了持續提升服務品質，銀行定期邀請內外部單位進行檢視並進行持續改善，給予客戶最賓至如歸的服務。

真心關懷客戶

小微企業融資

台新銀行與中小企業信用保證基金充分合作、配合，共同推展各項中小企業融資業務，協助具有發展潛力但擔保品不足之中小企業，獲得所需之營運融通資金。2015 年新增撥貸較 2014 年成長達 35%。

信貸知識提供

為了培養民眾的金融知識，台新銀行自 2015 年 7 月開始在信貸 DM 上提供客戶貸款相關知識，幫助客戶在有資金需求時，可選擇最適合自己的貸款產品。

授信納入永續概念

為促使授信戶重視其所僱用勞工之權益與其對企業社會責任之履行，銀行自 2015 年 10 月起，受理企業戶授信業務之申請時，皆加強徵信、調查、揭露及貸放後管理措施，以促使授信戶重視其所僱用勞工之權益，並加強對環境、社會等企業社會責任之履行。

為加強徵信、調查與揭露，受理單位應確認申請人是否有因積欠工資、退休金或資遣費等違反勞動基準法而被裁罰的紀錄；亦參考赤道原則之精神，就符合特定條件之專案融資申請案，進行環境及社會風險之調查與揭露，包含環境污染、原料/產品/廣告不實、違反勞動法規而被裁罰之紀錄或公告之重大訊息。

為強化貸放後之管理，若發現授信戶及 / 或法人連保人、法人擔保物提供人等，因違反勞動基準法關於工資或退休金或資遣費之給付或提撥而被裁罰，或有其他積欠工資、退休金或資遣費等情事時，應了解原因並請於一定期限內改善；若授信戶遲未改善，則應引用授信加速到期條款，要求授信戶立即清償所有債務。

深耕客群經營

多元客戶互動

家庭財富管理

家庭會員

台新銀行於 2014 年推出財富管理家庭會員經營，且為首家將財富管理結合兒童帳戶推廣的金融機構。當客戶達到家庭會員門檻時，即可全家共同享有跨行提款、跨行轉帳、換匯及海外匯款等交易優惠，以及房貸利率與專屬投資手續費優惠，協助客戶實現家庭的理財目標。2015 年台新以財富管理家庭會員經營參與國際獎項，獲得 Timetric 頒發「最佳財富管理客戶體驗」、國際私人銀行家 (PBI) 頒發「臺灣最佳私人銀行」等獎項肯定。

YBO 兒童帳戶

台新銀行於 2010 年推出「YBO 兒童帳戶」(Young Banker Officer, YBO)，持續推廣兒童理財教育，並結合獨家設計的「小小銀行家—奇幻牧場」理財教育桌遊，培養兒童正確的理財觀念。此外，2015 年更與知名兒童圖文創作家「迷路」合作，推出系列「金融卡」、「存摺簿」、「迷路存摺包」等，吸引更多兒童參與儲蓄。同時，與台新銀行公益慈善基金會合作，舉辦「台新銀行小小銀行家 YBO 兒童高爾夫球培訓營」，安排專業教練教導 YBO 會員打高爾夫球，達到運動傳承的目的。

證券客戶服務

台新首創全部銀行分行內皆設置證券共同行銷櫃檯，客戶到分行即可完成證券帳戶申請，無須券商、銀行兩邊跑。自 2010 年 5 月設共同行銷櫃台以來，新開台新證券客戶數累計已超過 8 萬人，每年創造的交易量近千億；而每月新申辦台新證券帳戶的客戶中，更有高達 3 成的客戶是開戶當月就完成交易。為了提升無法臨櫃辦理新開證券帳戶的投資人便利性，於 2015 年 10 月起開辦線上開證券戶服務，持有台新銀行帳戶的投資人，可於線上約定為交割帳戶，不用再親赴銀行。目前台新證券客戶使用電子下單交易比例達 7 成 5，電子平台使用人數高達 8 成以上，且比例持續上升，顯示投資人對於數位化服務的高度需求。台新並預計於 2016 年開發既有存戶線上開證券戶免臨櫃功能，滿足無法現場開戶的忙碌客群，更可促進與偏遠地區客戶的零距離溝通。

薪轉客戶服務

台新銀行針對服務的所有薪轉公司，運用地理資訊系統 (GIS) 定位資訊，配對離公司地址最近分行，強化在地化經營，並以雙專員機制經營，由配對分行專員 / 經理與薪轉開發部隊偕同服務，單一窗口提供專屬理財需求與薪資轉帳金融服務。

大型的薪資轉帳公司，台新銀行安排專人定期駐點，尤其以下三項服務能有效提升客戶滿意度：

- 提供薪轉公司定時定點服務，讓服務更即時與方便，節省客戶親臨分行的時間
- 客戶繳交信用卡與貸款之相關申請文件可以直接在固定地點送件
- 台新提供專人解說最新活動與權益相關事項

此外，台新不定期於薪轉公司舉辦理財講座，提供客戶市場訊息與投資概念，更開發台新理財網提供投資訊息與薪轉網路下單優惠活動，讓客戶有更方便的管道即時獲得市場訊息，隨時隨地理財。

數位化互動

信用卡 APP

隨著智慧型手機愈發普及與金融服務創新浪潮，台新銀行於 2015 年積極研發信用卡 APP，並規劃於 2016 年下半年正式推出，提供全方位信用卡帳務查詢 / 交易服務、整合性行銷溝通平台，並整合行動支付功能，滿足卡友多元化信用卡服務需求。

結合行動支付、行動購物

提供客戶帶手機即可刷卡消費的便捷體驗。

個人化行銷溝通

以持卡人需求為導向，提供客製化活動、優惠及權益訊息。

手機也能換紅利商品

結合行動裝置，客戶可即時查詢、即時兌換紅利商品。

行動商城購物優惠

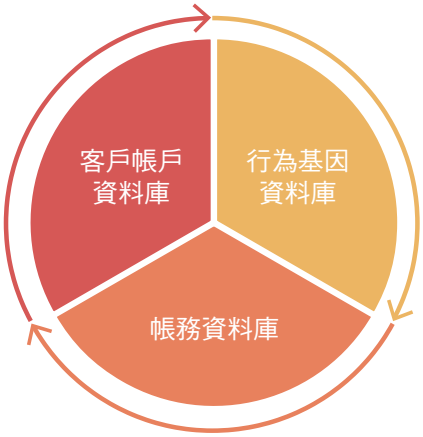
與電子商務特店之 APP 串連，提供卡友購物優惠。

台新 i 理財

台新銀行為提供民眾能夠即時掌握理財市場訊息，推出全新改版的「台新 i 理財」投資理財網站，透過與客戶深度訪談及觀察使用者眼球動態進行追蹤，以科學化的方式掌握使用者關注的功能與瀏覽方式，做為網站改版設計的參考依據，為使用者打造最流暢的理財訊息搜尋平台，將成為理財的最佳利器，創造最佳用戶體驗。「台新 i 理財」提供三大特色功能優化服務：

客戶資料庫

台新證券於 2015 年起建置客戶三大資料庫，包含客戶帳戶、帳務及行為基因資料庫，未來將使用上述數據進行分析，具體的了解客戶需求後，再透過手機推播傳遞相關服務訊息，提供客戶最快速及最需要的服務。透過該機制，不僅可精準掌握潛在商機，提前回應客戶需求，並可有效控制營運成本及擴大經營成效。



客戶權益保障

為使客戶消費不受到中斷，當銀行客戶使用本公司所發行具有悠遊卡等附加功能之信用卡、可能因使用過久而導致線圈損壞進而無法使用附加功能交易時，仍可進行信用卡刷卡消費功能；若客戶申請信用卡毀損補發，則提供客戶之舊卡可持續使用至收到新卡且進行開卡為止。此服務開通後，由「客戶的聲音」平台蒐集到的正面回饋包含「用卡方便，不需尋找 / 申請其他卡片來刷」、「不需面臨無信用卡可刷需要付現金的情況」，可見此項措施有提升客戶滿意度。

• 社群經營

台新非常重視與客戶的良好互動，透過社群經營及聆聽客戶的聲音，台新銀行優惠市集 (https://m.facebook.com/Taishinevent) 自 2015 年 1 月至 12 月粉絲數成長率為 68%，貼文互動率成長 2%。

在社群經營方面，台新銀行粉絲團經營核心目標是透過軟性話題溝通，建立品牌在粉絲心中在地化與好朋友的形象。並透過多元實際操作方法與粉絲持續溝通。

- 舉辦線上趣味活動增加客戶黏著度
- 整合實體活動增加與客戶接觸機會
- 結合時事內容推薦產品或服務
- 品牌印象的傳遞

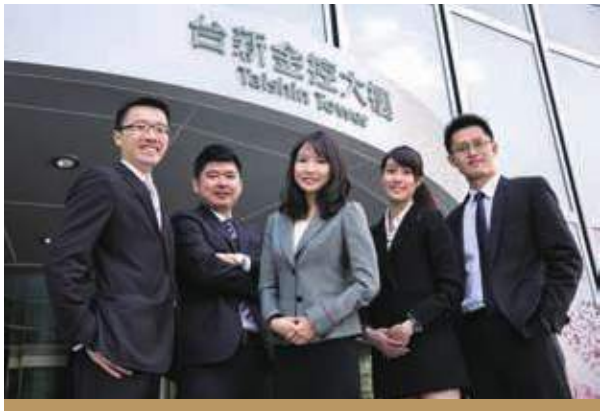
粉絲團除了品牌印象的傳遞、整合實體活動增加與客戶接觸機會外，更不忘善盡企業責任，用心發掘社會需要的各個面向，主動發布公益新聞並整理細節資訊邀請粉絲參與。

「恩媽冰烤地瓜」

一名單親媽媽為了女兒的醫藥費努力工作，台新銀行主動在粉絲團分享訊息，邀請粉絲一起買地瓜做愛心。獲得網友廣大回響，粉絲除了主動分享良好購買經驗，亦有熱心網友補充詳細販賣地點，協助粉絲團回覆粉絲提問。

客戶滿意度管理

台新在銀行服務品質檢核方面，每月由總行派員定期以「神秘客」方式進行查核，不僅透過電話，更親臨分行辦理業務，檢視前線人員的基本服務，同時透過狀況題檢驗問題解決的能力，提供客戶更好的服務。另委請專業市場調查公司每年及每季定期進行客戶意見調查，範圍涵蓋全省分行臨櫃服務、財富管理、信用卡、消費性貸款及網路銀行與行動銀行等數位化通路服務，調查內容包括整體面向延伸至各服務細項表現。



根據 2015 年台新銀行客戶滿意度調查結果顯示，非常滿意及滿意的比例已連續 6 年維持在 8 成。在財富管理的滿意度大致與 2014 年度持平，在「提供最新市場研究與資訊」及「定期追蹤 / 回報投資標的表現」這二項指標尚有提升客戶滿意度的空間，於 2015 年啓動行動計劃持續進行改善，包含於網路銀行定期提供最新國際市場研究資訊，以及建置投資損益自動通知功能，以利客戶即時掌握投資標的表現；在消費性貸款的滿意度較 2014 年提升 4.1%，整體滿意度達到 94.8%，其中，貸款人員在「處理申辦及說明貸款時的服務態度」及「告知貸款每月之繳款金額及繳款方式」更是獲得 97% 的高滿意度；在網路銀行及行動銀行的滿意度表現上，未來將致力於加強各項功能操作及服務速度，以更進一步提升用戶的整體服務滿意度。

好服務故事一：站在客戶立場，主動解決客戶問題

日本客戶多年前因工作關係至台新開立薪轉帳戶，因久未使用而忘記帳戶密碼，只能隨秘書至分行求助。台新行員在耐心傾聽客戶描述問題後，第一時間提供解決建議及替代方案，讓日本客戶免於再次前往分行作業的困擾。台新行員展現的極優服務，讓日本客戶稱讚不已，日後更請秘書致電表達謝意。

好服務故事二：機警應對 成功攔截詐騙

非台新銀行客戶吳小姐於某日晚間 7 點多操作台新 ATM，由於手持電話並提及要依對方指示操作 ATM 功能，台新行員機警發現有異狀，立即上前阻止吳小姐繼續操作，並請客戶進入分行，經詢問後發現吳小姐已於郵局匯款 2 萬 9 千多台幣至對方帳戶，行員直覺吳小姐遇到詐騙案件，雖然分行營業時間已結束，但仍熱心協助吳小姐處理後續事項，優質服務讓吳小姐直呼未來一定會成為台新的客戶。

III · 極優創新

在科技演進的浪潮下，網路及行動裝置已成為民眾生活不可或缺的部份，不論資訊蒐集、社交或購物都可透過網路來進行。台新銀行為了讓民眾享受自動化通路多元、便捷又安全的金融服務，已推出各種線上申辦如信用卡、信用貸款等線上申請服務與創新支付等方式，節省客戶申辦金融服務時需要的精力與時間。

1. 大數據應用：希望透過更有效的大數據分析，挖掘過去無法發現的客戶需求、提供最適合客戶的產品與服務，為客戶創造更多的價值。
2. Bank 3.0：2015 年中旬已開辦 12 項線上即可完成的服務，設置「24H 線上櫃台」，讓服務不打烊。
3. 創新支付：持續顛覆開發創新的支付方式，透過行動支付及數位支付，讓客戶未來交易更便捷。

大數據應用

台新銀行引進開源碼分析工具，期望透過發展大數據應用能力，朝向「內外部資料結合創造新價值」、「運用新型分析技能洞悉客戶需求」、以及「培養大數據技能人才」等三方面進行。為達到上述目標，2015 年首次向外尋求技術顧問提供文字分析技術 (Text Mining) 及網路爬蟲課程，訓練大數據分析人才，並運用所學找到新的資料視野。

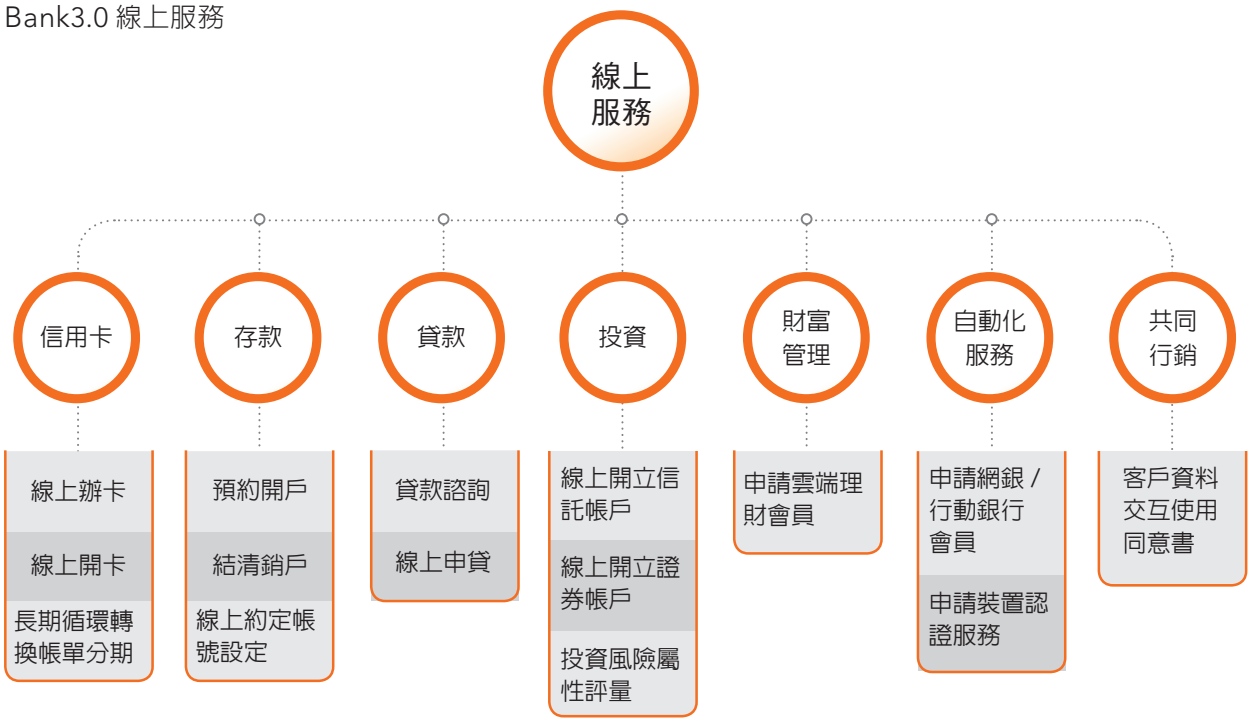
運用 Text Mining 可使過往難以消化分析的文字資料得以突破，進而發現不曾發現的問題、提出改善作為，提升服務品質。爬網技術則讓同仁有能力取得外部資料如社群媒體、論壇、企業地理資料、Open data 等，打破分析人員一貫在行內資料庫內分析現有資料之工作模式，並嘗試將內外部資料結合，發揮更大的價值。

Bank 3.0

台新銀行致力數位金融創新並積極配合金管會打造數位金融環境 3.0 推動計畫。自 2015 年 8 月起已全面開辦 12 項線上申辦業務。為提供客戶易於搜尋的便利性與良好的使用體驗，台新銀行特別在官網中獨立設置「24H 線上櫃台」，將線上服務區分為信用卡、存款、貸款、投資、財富管理、自動化服務、共同行銷等七大業務類別，透過虛擬便捷貼心的 24H 線上櫃台服務，滿足客戶即時與多樣化需求。

Bank 3.0 大幅度改變過往提供服務的管道，也提供更優質的服務體驗，如申請個人信用貸款之客戶不限時間與地點，皆可透過行動或網路裝置與銀行申辦信貸，備齊文件完成登錄及送件手續，最快 30 分鐘即可知道審核結果。

Bank3.0 線上服務



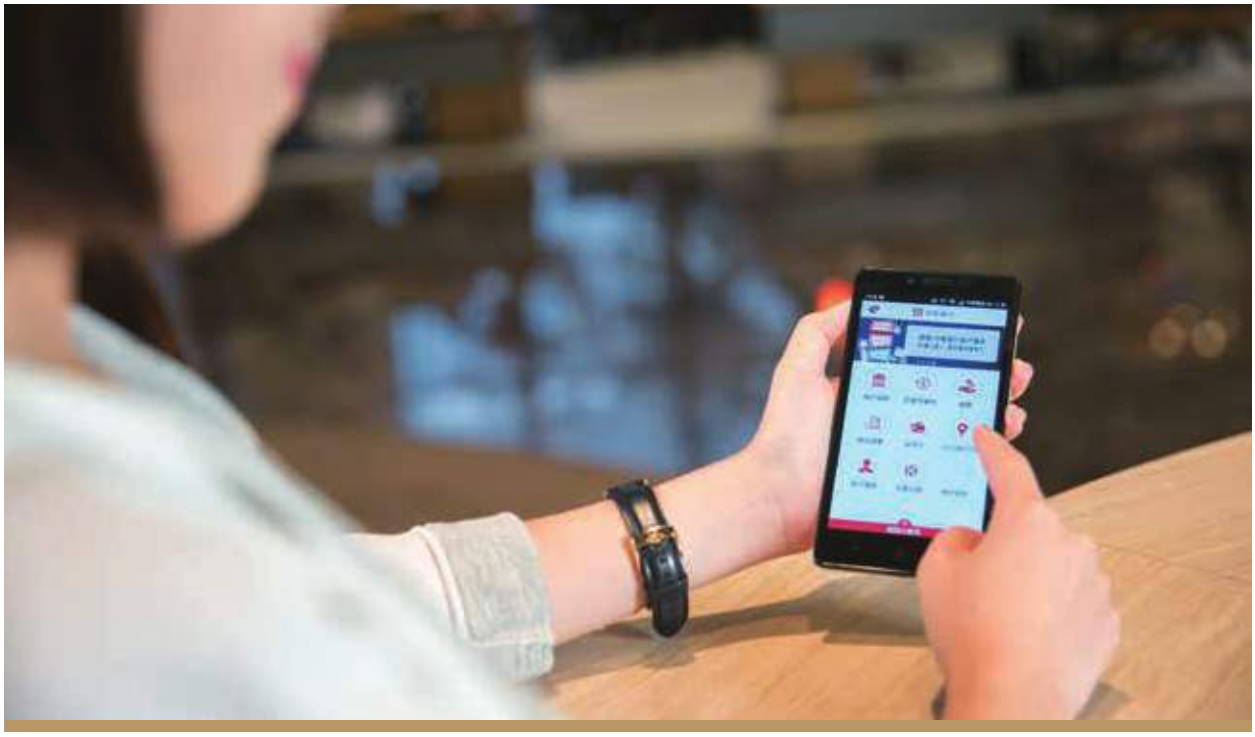
創新支付

行動支付

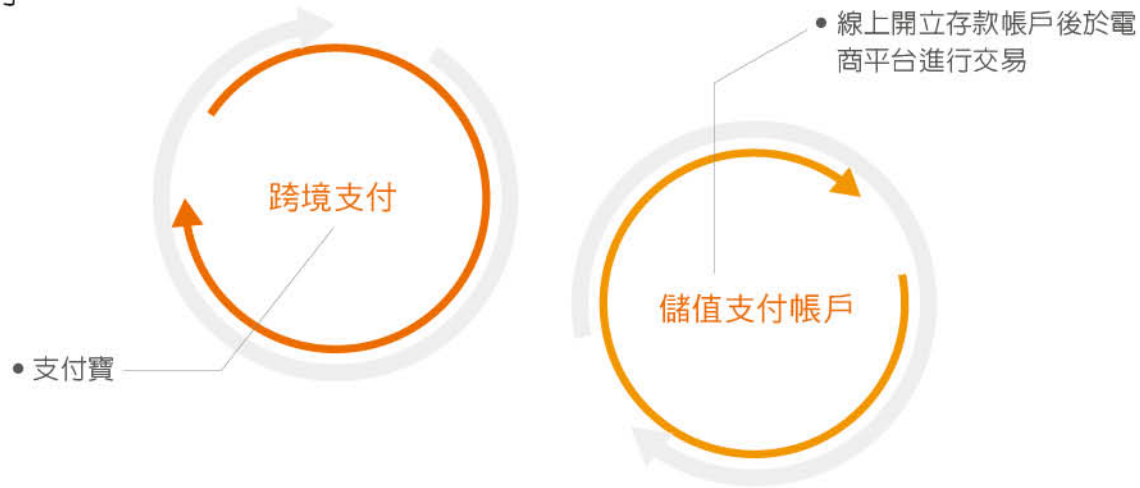
台新銀行長期深耕行動支付技術，致力提供消費者安全、多元、便捷的行動支付服務與環境，為此陸續完成多項行動支付服務的開發，其中包括運用空中傳輸技術（OTA）領先同業連續發行了 NFC 手機信用卡與 NFC 手機悠遊聯名卡，同時為了強化網路交易方便性，優先開通「MasterPass 電子錢包」並與多家龍頭電商平台合作專屬 APP 綁定台新卡服務、全面滿足消費者線上及線下完整支付需求；而近期台新銀行在行動支付服務上有了更重大的突破，已於 2015 年年底領先業界導入線上申請立即開通的 HCE 行動支付服務，不再受限電信商、更無需更換 SIM 卡，讓所有台新卡友簡單透過 Android 手機完成信用卡註冊，立即享受行動支付提供的便捷支付體驗。

另外台新銀行除了在行動『支付』有了長足的進展外，同時也致力完成行動『收付』環境的改善，繼首家提供特店結合磁條 / 晶片及感應三合一功能藍芽行動刷卡設備（mPOS）、大幅強化行動收付環境後，針對具有台新感應設備之特約商店，更將於 2016 年全面提供銀聯卡「閃付」功能，希望藉由行動支付技術的提升及收付環境的改善，為消費者打造更全面、完善、優質的行動生活圈。

而未來台新銀行在行動支付業務的發展上仍將秉持客戶中心 (Customer-Centric) 的理念，以滿足消費者需求的目標邁進。



數位支付



為持續創新各項新式收付款產品，2015 年 4 月推出「跨境支付」，為掌握陸客來台消費商機，台新銀行與境外機構 - 支付寶合作，提供大陸地區消費者除銀聯卡外之電子支付工具，滿足台灣地區商店營運需求，增加銀行收益並活絡國內消費市場，進而促進國內經濟發展。

「儲值支付帳戶」於 2015 年 11 月上線，消費者透過手機及 e-mail 雙驗證、並於線上開立新台幣存款帳戶後，即可於儲值支付帳戶平台進行儲值支付帳戶與儲值支付帳戶間轉帳，或於網路交易代收代付平台上交易付款，並持續與生活消費領域夥伴策盟，如 2015 年 12 月起與 17Life 獨家合作推出行銷活動，2016 年首季更可於中華電信〔 QR 扣〕智慧繳費平台以儲值支付帳戶進行繳費，提供消費者另一個新型 Pay Before 的電子支付工具。

此外，2016 年將陸續擴展帳號連結扣款（Account Link）服務、並讓消費者透過手機 APP 的「電子支付帳戶」及「電子錢包」應用，就能夠在各大便利超商、量販百貨、大眾交通工具、餐廳早餐、夜市攤販、飲品連鎖等付款情境中，簡單且安全地完成結帳流程。台新銀行將持續推廣各種電子支付形式，配合政府電子支付普及率 5 年倍增計畫，提供靈活、好用且安全之支付服務，打造數位化的智慧生活，期望為電子支付市場開創新世代。

綠色行動與永續夥伴

氣候變遷的因應與規劃

2015 年平均每人節電比例達 7.16%

環境保護

榮獲英國標準協會 環境治理實踐獎

綠色採購

全面盤點綠色採購品項，綠色採購金額成長 34.01%

I · 氣候變遷的因應與規劃

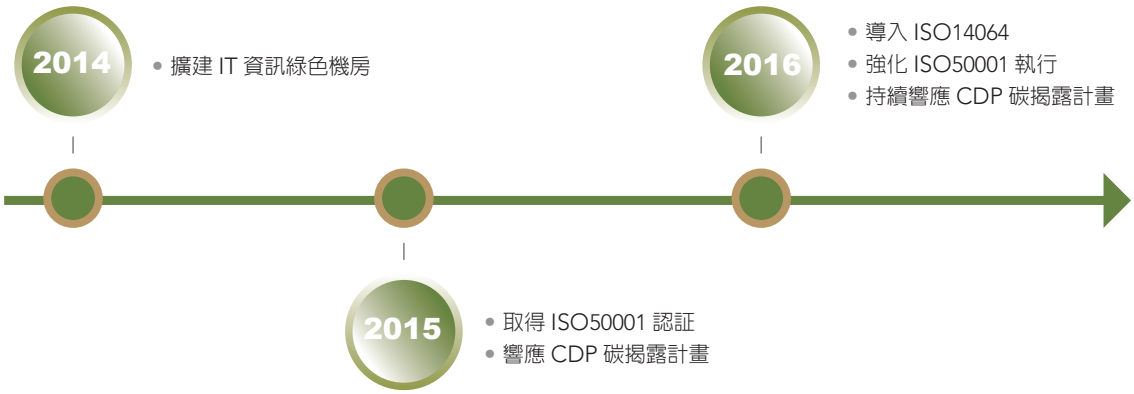
II · 永續供應鏈管理

維護地球資源的長久取得為每一個人的責任，台新自 2009 年開始推動「吾愛台新」教育宣導，透過多項節能專案提升員工環保意識與愛護地球珍惜能源的理念，並從各個環節加強落實我們的承諾，2015 年擴大環境永續的相關實踐，針對氣候變遷的因應與規劃、資源有效利用、供應鏈管理、綠色採購等面向強化策略，並已訂定持續進行的行動計劃，展現台新對於推動永續發展的重視和決心。

I · 氣候變遷的因應與規劃

能源與碳排放管理

氣候變遷所造成劇烈氣候變化，正逐漸威脅地球生物的生存環境，這也是人類過去濫用天然資源的結果；2015 年於巴黎舉辦的 COP21 會議中，世界各國初步同意，未來必須強化減碳實質作為，這也是當今企業營運必須要共同承擔的責任與挑戰。在「巴黎協議」通過之後，除了配合政府政策與法規進行能源有效利用及建立減碳機制外，台新更積極規劃各式管理系統推動與實施、響應國際倡議，期許能夠真正成為節能減碳實踐的先驅。



環境相關系統導入

ISO50001 能源管理系統實施

ISO50001 為各國能源主管機關普遍重視與支持之管理系統，此系統能夠協助確認並管理未來能源供應的相關風險，測量並監督能源的使用、以改善整體績效表現以減少能源消耗及支出；為了讓未來能夠更清楚掌握能源使用、進而規劃整體減量方案，台新將導入 ISO50001 視為重要的里程碑。

2015 年台新以員工人數最多的仁愛金控大樓及內湖大樓作為導入 ISO50001 能源管理系統的邊界、建立完整的作業程序，以完善的操作 SOP 進行作業管制；更成立跨部門的能源管理委員會、進行相關教育訓練，以期人員能落實能源管理作業、提高能源使用效率。台新設定導入目標為五年平均每年節電率至少 1%，持續對重大耗能設備進行監測及分析、列出具體可行的行動方案追蹤管控，以持續改善能源績效、有效地節約能源消耗，追求環境的永續；並於 2015 年 11 月取得全國認證基金會 (Taiwan Accreditation Foundation, TAF) 及英國標準協會 (British Standard Institute, BSI) 雙認證，同時獲選為經濟部能源局 104 年服務業能源管理系統示範輔導用戶。

獲頒經濟部 - 節能企業績效卓著獎

2015 年台新榮獲經濟部 2012-2014 年推動「自願性節能」績效卓著的肯定和獎勵。三年期間的節電量達 295 萬度，節電率高達 9%。

ISO14064-1 溫室氣體盤查系統規劃

2015 年巴黎氣候大會各國領袖代表薈萃一堂，以減少各國溫室氣體排放量、控制全球溫度升幅在攝氏 2 度以內為目標；台新向來以「愛護地球，珍惜能源」呼籲全體同仁齊心致力於環保，當然也支持響應，並以實際的行動推動各項減碳活動。台新已於 2015 年度進行 ISO14064-1 導入相關規劃，並經由 CSR 委員會通過，預計將於 2016 年完成建置 ISO14064-1 溫室氣體盤查管理系統，以更積極具體的行動，落實各項溫室氣體減量計畫，以珍惜能源減少耗用，追求永續共生，善盡全球企業公民之責任。

碳揭露計畫 (Carbon Disclosure Project)

台新於 2014 年即積極規畫支持「碳揭露計畫」 (Carbon Disclosure Project, CDP) Climate Change Program，並於 2015 年 6 月主動簽署加入，揭露溫室氣體的排放量及碳管理的相關數據、風險及機會，期許能以響應國際倡議的方式，了解台新在此方面的表現與未來努力方向，以更宏觀的眼光擘劃相關作為。台新也與企業永續發展協會等單位共同參與 11 月舉辦的「2015 CDP 台灣發表會」，和其他企業先驅一同了解國際與亞洲 CDP 的最新發展趨勢、台灣企業揭露現況，並持續關注溫室氣體、氣候變遷對環境造成的威脅，增加企業間相關的資訊交流。

節能減碳實踐

台新金控為有效管理能源使用，並期望減少溫室氣體之排放，持續規劃、推動能源節省相關專案並設定未來節能目標，2015 年較前一年度在總用電量、油耗量皆有所減降，展現節能減碳的具體成果。

金控公務車油耗量

台新自 2015 年起逐步將公務車的氣缸數由大換小，以實際的行動減少溫室氣體的排放，包含將 3,500cc 的屆齡公務車汰換成 2,000cc，並鼓勵全員共乘調度，以降低油耗、實踐環保行動，愛護我們所生存的環境。

近三年油耗情形

2015	2014	2013
14,608.56	15,806.97	19,630.55

總用油量（公升）

2015	2014	2013
34.49	37.32	44.42

CO2 排放量（當量公噸）

註：2015 年用油造成的溫室氣體排放量係依據 2014 年環保署公告之溫室氣體盤查表單 2.6.1 版計算而得

金控大樓總用電量、平均每人用電量

台新經由設備的量測和實施多項能源改善方案，持續推動吾愛台新「節約能源做得好，省錢環保沒煩惱」的教育宣導，並達成顯著之實際成效；台新金控大樓 2015 年的節電量為 411,800 度，減少約 220.47 公噸 CO2e 的溫室氣體排放量，實踐同仁齊心珍愛地球的承諾。

近三年用電情形

	2015	2014	2013
大樓人數	1,328	1,325	1,296
用電總度數 (KWH)(度)	5,513,800	5,925,600	5,674,638
CO_2 排放量 (當量公噸)	2,872.69	3,093.16	3,018.91
平均每人用電度數	4,151.96	4,472.15	4,378.58
節電比例 (每人)	7.16%	-2.14%	9.78%

註：各年度用電造成的溫室氣體排放量，係依據報告書編纂時所能取得之最新版本經濟部能源局公告電力溫室氣體排放係數，如 2015 年數據依據 2014 年度電力溫室氣體排放係數 0.521 公斤 CO2e/ 度計算，其他年度排放係數請參閱能源局網站

榮獲行政院環保署 - 減碳行動獎【績優獎】

台新因落實減碳行動，具體展現在「減碳設備改善措施」、「減碳自主管理措施」、「減碳教育宣導與未來改善措施」以及「環保實際減量績效」等四大項目的相關成效，同時配合評審委員實地查核，2015 年獲得環保署頒發減碳行動獎【績優獎】的肯定。

榮獲英國標準協會 - 「環境治理實踐獎」

台新致力於提升環境保護的各項努力，積極推動綠色環保與節能減碳，因而獲頒英國標準協會 (British Standard Institute, BSI) 2015 年「環境治理實踐獎」。

資源有效利用

資源節約

台新充分體認保護地球有限資源的重要性，因此在日常當中即努力推動節約用水的行動方案，希望落實成為同仁重要的生活習慣；台新金控大樓 2015 年相較於 2014 年的總節水量為 1,000 度，平均每人的節水比例為 3.99%。

	2015	2014	2013
大樓人數	1,328	1,325	1,296
用水總度數 (度)	25,578	26,578	24,562
平均每人用水度數	19.26	20.06	18.95
節水比例 (每人)	3.99%	-5.86%	9.89%

台新努力在內部流程作業做到用紙減量。除此之外，台新也在業務創新的同時達到了對環境的友善，如專為理財專員所開發之 APP，有效減少與客戶往來間的紙張使用，於 2015 年 6 月推出後，推估 2015 整年度 A4 節省紙量可達 1,285,900 張。

廢棄物處理

廢棄物處理是資源有效利用重要的一環，使其在生命週期的尾端仍能發揮最大的價值，並將其對環境的負荷和傷害減到最低。台新針對各項廢棄物落實分類，可回收再利用的瓶罐、紙類、設備，皆委由專業合格的清潔廠商作好資源回收、妥適處理，為減少資源浪費和環境保育共盡心力。

目前廢棄物的管理處置方式與 2015 年回收量表列如下：

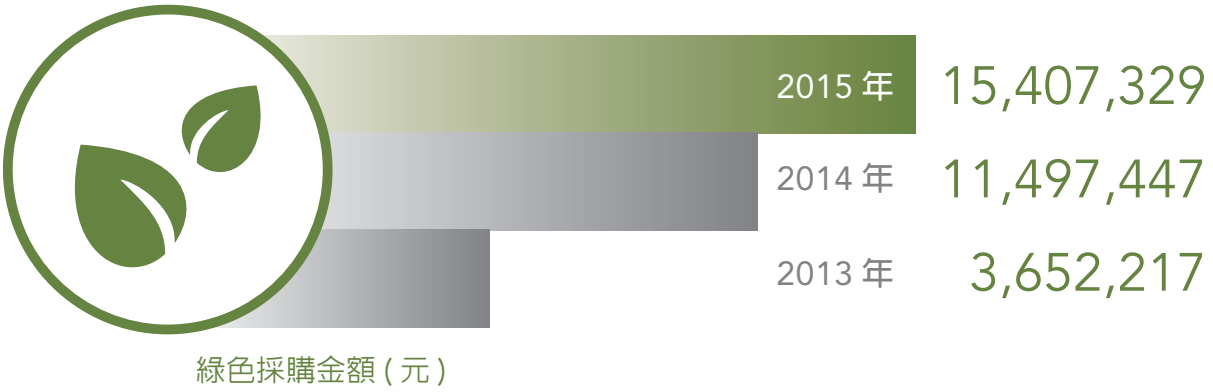
廢棄物種類	項目	處理方式	回收後處理方式	內湖大樓 2015 年度回收量	金控大樓 2015 年度回收量
可回收	寶特瓶	委由供應商回收	轉賣大盤商	1,854.97kg	953.53kg
	鐵罐			523.86kg	175.85kg
	鋁罐			109.64kg	60.98kg
	紙類			18,340kg	3,960kg
	委外存倉文件	水銷	指派正職同仁全程監毀，並由廠商回收再利用	83,440kg	
	資訊設備 (硬碟)	委由供應商回收	資料抹除後銷毀並由資訊處連管組抽查	1,404 個	
不可回收	生活垃圾	委由供應商收取	焚化	96 噸	145 噸

註 : 委外存倉文件及資訊設備 - 硬碟回收為銀行統計數量

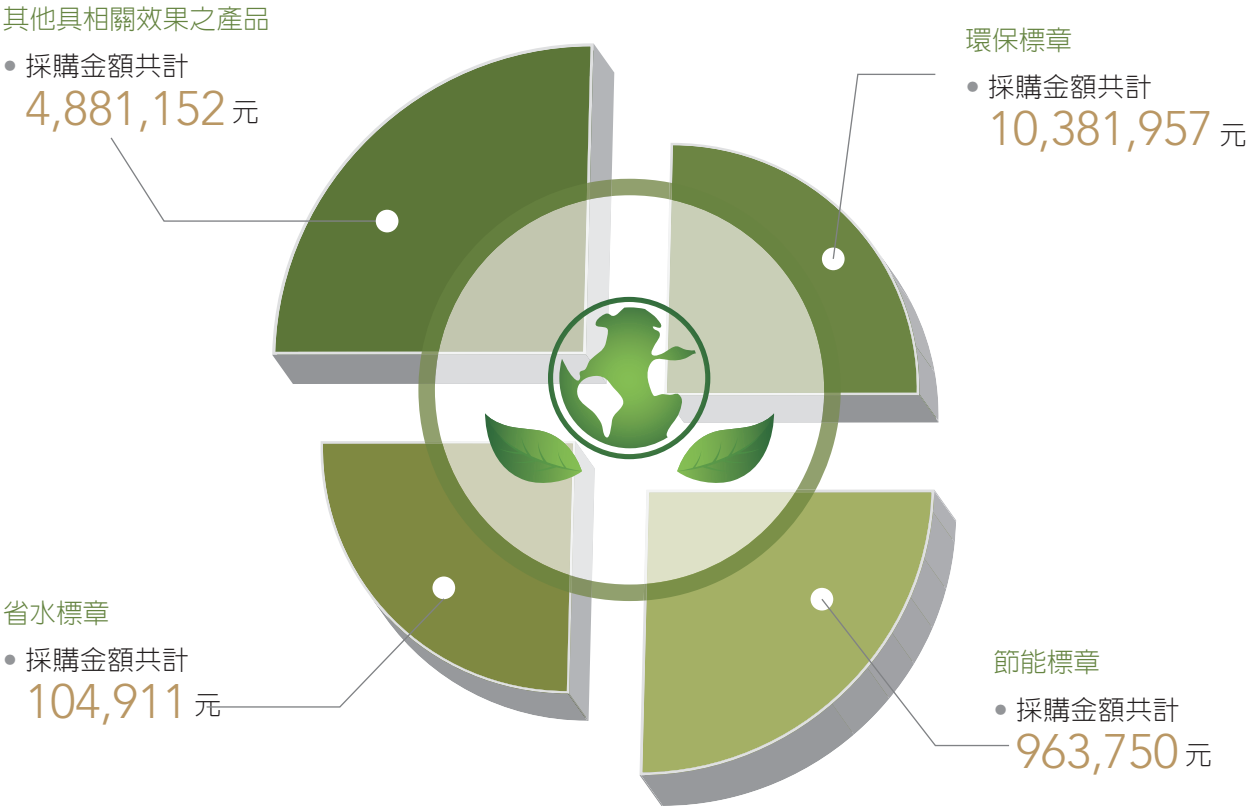
綠色採購

台新十分重視環境保護，為了將這樣的理念落實到日常採購中，2015 年依據「環保署 104 年公告政府機關指定採購項目」檢視現階段的採購狀況，全面盤查各類採購品項是否具有相對應的環保、節能、省水、綠建材等標章或其他國際認可具相關效果之標章，或購買經評估比較後相對環保表現佳、能源效率高等產品。在定義綠色採購品項後，預計於 2016 年訂定綠色採購原則，將環境友善的採購落實到制度中。統計 2015 年合計綠色採購金額共 $15,407,329 元，列入綠色採購的品項共計 12 項，選購有環保標章計 7 項，包含資訊設備如筆記型電腦、投影機等，有節能標章計 2 項，包含燈管和飲水機，有省水標章計 3 項，包含各式廁所設備；其他具相關效果之產品，如經 PEFC 森林驗證 (Programme for the Endorsement of Forest Certification) 以友善自然環境、推動森林的永續為宗旨的辦公室影印紙，以及環保表現較佳、能源效率較高之變頻大型冷氣等，共計 2 項。台新期望透過綠色採購，為環境永續盡一己之力，共同守護美麗的地球。

近三年綠色採購金額



註：2015 年部分品項同時擁有兩標章，故分類品項與金額加總並不等同於總採購品項與金額

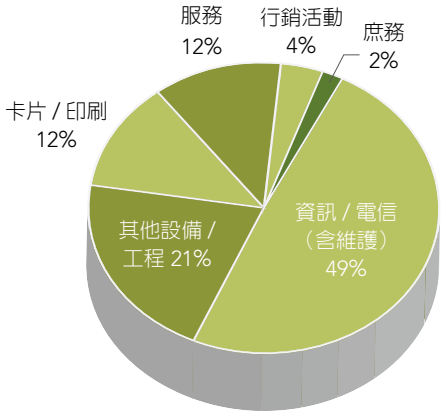


II · 永續供應鏈管理

永續，不但是企業自身的責任，台新更體認到於供應鏈管理中，應將相關觀念傳達給供應商。2015 年台新考量現行採購型態、供應商服務特性與管理方式等因素，重新將採購品項細分為六大類，分別為卡片 / 印刷、服務、行銷活動、庶務、資訊 / 電信、其他設備 / 工程，此為台新進行供應鏈永續的第一步；2015 年除持續量化綠色採購外，更展開供應商自評估問卷調查，未來期望藉由更完善的供應商管理機制，與供應商一起強化相關永續作為。

2015 年主要往來的重大供應商分類及各類別佔比如右圖所示：

供應商分類及佔比



供應商自評估問卷調查

台新將供應商視為營運過程的重要商業夥伴，2015 年首次依據供應商管理需求的考量 (如品質、營業秘密保護、永續治理、人權、健康等層面)，針對特定供應商發出「供應商自評估問卷」，進行調查。調查過程中充份與供應商溝通宣導，因此獲得供應商的支持，問卷 100% 回收完成，並依此次自評問卷分析的結果將一級重大供應商分為四個採購等級。台新期許藉由此份調查傳達我們除了要求品質、時效及服務之外，也重視環保及永續等議題，希望藉由供應商的自我評估，作為未來推動雙方合作的依據，鼓勵供應商與供應鏈上下游的夥伴一起努力。台新未來將逐步規劃與建立更完善的供應商管理機制、持續進步，共同追求企業永續，善盡社會責任。

供應商自評估等級	分級標準	採購比例
A級	優先採購	56%
B級	次優先採購	42%
C級	可採購但應要求配合需求進行調整	2%
D級	在配合改善至C級前不得採購	0%

註：未採購 D 級供應商之產品

持續強化的供應商管理規劃

繼 2014 年訂定「供應商管理準則」後，2015 年台新更強化供應商管理機制，根據採購現況與永續管理需要，調整現行供應商分類、分級機制，首次實施供應商自評估問卷調查，並加強綠色採購的管理，在盤點採購品項之後即將確立採購相關原則。2016 年起台新預計將針對一級的重大供應商試行管理，在原有的供應商遴選評估機制中，增加具體評核以及評分計算標準，並且納入供應商自評估調查中，期望供應商在永續各個面向的持續增進，並且在永續實踐上的承諾，希望以此建立更深的合作夥伴關係，和供應商攜手努力，追求互利共生，確保企業營運、以及環境和社會的穩定與長久發展。

員工關懷

薪酬福利

首度開辦員工持股信託

超過 5,000 人參與

2015 年員工意見調查滿意度

成長較亞太金融同業平均數

高出 4%

訓練發展

員工培訓時數再創新高

61.3 小時 / 人

I · 人才招募與培育

II · 薪酬與福利

III · 職場健康與安全

IV · 人權保護

V · 傾聽員工心聲

VI · 員工照顧與活動

台新金控視員工為永續經營最重要的資產與合作夥伴，有快樂的員工，才能提供給客戶最專業、最愉悅的服務體驗。為此，台新致力營造優質的工作環境，提供具競爭力的薪資福利、全面訓練發展架構及多元的溝通管道，使每一位台新夥伴都能無後顧之憂地發揮所長。

I · 人才招募與培育

人才招募

產學合作，海外求才

台新金控積極發展新世代客層，配合各事業單位發展之需求，網羅各界專業優秀人才，除現行招募方式外，2015 年亦擴大舉辦近 40 場校園徵才博覽暨說明會並透過『儲備幹部（MA）計畫、ARM 培育專案、銀行新鮮人培育計畫』等大型招募計畫，招募近 300 位社會新鮮人。此外，台新自 2011 年起與多所大學及技職院校規劃『Early Win 職場體驗計畫』，提供在校生校外實習機會，協助青年釐清未來職涯方向、提升就業自信心；2015 年招募近 300 名實習學生，並與 26 所大專院校簽訂產學合作計畫，一同合作培育金融基層人才，以提升學生實務能力與就業力，確保人才源源不絕、適才適所。

因應台新金控海外市場佈局，公司亦積極網羅海外優秀學子，2015 年兩度赴美延攬儲備菁英及其他合適職缺，透過系統化的培育與輪調歷練，快速養成各事業體未來所需的專業及管理人才，滿足業務擴張時所需的基層幹部，與公司國際化所需外派人才等需求。

多元任用，友善職場

截至 2015 年底，台新金控及轄下子公司全體正職員工共有 8,086 人，兼職人員共 275 人、定期契約人員 64 人。其中，女性員工共計 4,768 人，佔 58.9%；女性主管人數共計 471 人，佔主管總人數 48%，顯示在人員僱用、晉升上並無因性別而有特殊差異。

台新針對海外營業據點均以當地勞工為優先聘僱對象，2015 年度海外據點合計聘用 636 人，聘用當地員工佔 79%，聘用當地主管佔整體境外主管 62%。此外，台新恪守勞動基準法規範，禁止聘用 16 歲以下童工，目前員工平均年齡 36.6 歲；為促進弱勢團體充份就業，亦足額晉用身障人士，更提供友善無障礙工作環境，讓身障人員享受充份的便利與尊重。

表一：員工架構 - 正職人員之性別、年齡及職務分佈

地區別	職別	女				男				總計	佔比
		30 歲 (含) 以下	31~50 歲	51 歲以上	合計	30 歲 (含) 以下	31~50 歲	51 歲以上	合計		
台灣	非主管職	1,087	2,866	69	4,022	708	1,696	93	2,497	6,519	87.5%
	主管職	3	419	36	458	0	370	103	473	931	12.5%
台灣 合計		1,090	3,285	105	4,480	708	2,066	196	2,970	7,450	100.0%
海外	非主管職	201	68	6	275	162	141	8	311	586	92.1%
	主管職	2	9	2	13	12	20	5	37	50	7.9%
海外 合計		203	77	8	288	174	161	13	348	636	100.0%
總計		1,293	3,362	113	4,768	882	2,227	209	3,318	8,086	100.0%
佔比		27.1%	70.5%	2.4%	100%	26.6%	67.1%	6.3%	100.0%	100.0%	100.0%

表二：員工架構 - 正職人員之性別、學歷及職務分佈

地區別	職別	女				男				總計	佔比
		高中以下	大專	碩士	博士	高中以下	大專	碩士	博士		
台灣	非主管職	325	3,177	518	2	136	1,819	539	3	6,519	80.6%
	主管職	28	324	105	1	6	297	168	2	931	11.5%
台灣 合計		353	3,501	623	3	142	2,116	707	5	7,450	92.1%
海外	非主管職	12	238	25	0	21	230	60	0	586	7.2%
	主管職	0	8	5	0	2	24	11	0	50	0.6%
海外 合計		12	246	30	0	23	254	71	0	636	7.9%
總計		365	3,747	653	3	165	2,370	778	5	8,086	100.0%
佔比		4.5%	46.3%	8.1%	0.0%	2.0%	29.3%	9.6%	0.1%	100.0%	100.0%

表三：正職人員離職人數 - 性別、年齡分佈

地區	女				男				總計	佔比
	30 歲以下	31-50 歲	51 歲以上	合計	30 歲以下	31-50 歲	51 歲以上	合計		
離職率	14.56%									
台灣	233	296	1	530	164	225	3	392	922	89.6%
海外	33	11	0	44	48	14	1	63	107	10.4%
總計	266	307	1	574	212	239	4	455	1,029	100.0%
佔比	46.3%	53.5%	0.2%	100.0%	46.6%	52.5%	0.9%	100.0%	100.0%	100.0%

註：離職率 = 年度離職總人數 / 當年度平均在職人數

表四：正職新進人員人數 - 性別、年齡分佈

地區	女				男				總計	佔比
	30 歲以下	31-50 歲	51 歲以上	合計	30 歲以下	31-50 歲	51 歲以上	合計		
台灣	671	402	10	1,083	466	325	6	797	1,880	84.0%
海外	113	21	2	136	158	60	3	221	357	16.0%
總計	784	423	12	1,219	624	385	9	1,018	2,237	100.0%
佔比	64.3%	34.7%	1.0%	100.0%	61.3%	37.8%	0.9%	100.0%	100.0%	100.0%

註 1：表一、表二採 2015/12/31 正職人數
註 2：表四採 2015/1/1-12/31 累計新進人數

人才培育

台新金控秉持著永續經營的理念，規劃各職務完整的訓練藍圖及經驗分享機制，對於具備潛力的實習學生、新進人員到各層級主管，皆不間斷地投入訓練發展資源，透過創新且多元化的學習管道，激勵員工學習與成長。此外，台新持續透過訪談事業單位主管與員工了解需求，以規劃貼近員工需求及符合組織策略之各類課程；將個人發展主導權交回給員工，並持續辦理各項培養第二專長之課程，同時透過員工回饋之質與量的分析，發展出符合員工工作屬性及學習步調之微學習課程；台新也結合國際化策略，鼓勵員工學習第二語言，幫助員工提升語文能力，同時拓展員工國際視野。

完善的職涯規劃

台新於「台新大學」(員工學習平台) 中揭露不同職務之職涯路徑，並針對不同職務提供清晰的職能說明與職務典範行為，幫助員工預先儲備自己的第二專長，以便未來申請輪調時可更快速銜接能力缺口。此外，透過個人發展計畫 (Individual Development Program) 系統化的功能，員工可以由教育訓練、輪調、資深人員輔導、列席會議、參與專案等方式選擇並規劃最適合自己的發展計劃，並輔之以主管貼身指導進行發展，更不定期提供內部職缺輪調機會，使員工可彈性規劃自己的職涯，申請輪調。

扎實完備的新人培訓

台新金控對於金融界人才的培訓，從校園就開始紮根，針對即將畢業的職場新鮮人提供新鮮人職場體驗計畫，透過完整的培訓及實習讓新鮮人了解金融業的實務工作，協助畢業後順利與職場銜接，2015 年共有 267 人參與新鮮人職場體驗計畫。此外，針對一般新進員工，台新提供完整的新人課程，包括 3 天的通識實體課程以及 3.5 小時的數位學習課程，協助新進員工具備進入企業的基礎知能；2015 年新人約 1,623 人參訓，訓練總時數達 42,198 小時，平均每人達 26 小時。

持續傳承的人才庫計畫

台新針對不同層級員工，透過甄選、定期 360 度評估或人才委員會遴選等機制，發展出儲備組主管、儲備分行經理、MA (Management Associate)、AMA (Advanced Management Associate) 及 TSP(Taishin Star Program) 等各個階層的人才庫菁英計畫，搭配核心職能及策略目標，計畫性培育及儲備各層級的菁英人才。其中，台新積極培育組主管人才，規劃設計完善的儲備組主管計畫，培育以實務運用為課程設計重點，強調新任主管如何快速轉換心態帶領部屬達成組織績效，輔之實務技巧，幫助即將晉升主管的員工在面對團隊問題時可以找到好的技巧及方法運用，降低因為溝通或管理不良所帶來的影響；許多參加過儲備組主管訓練的主管反應，這項培訓對於管理工作非常有幫助。

兼備實務與理論的管理職能

基層主管擔任企業第一線主管，肩負承上啓下的重要工作，因此，培訓基層主管一直是台新金控所重視的訓練規劃，自 2014 年起遴選優秀主管參加由中國生產力中心主辦的「企業主管管理才能發展培訓師資認證班」，課後研發以台新策略發展及企業文化為根基之領導管理系列課程 -「台新管理職能發展課程 (Taishin Management program, 簡稱 TMP) 並公告為新任基層主管必修課程，課程內容以管理職能為基礎規劃七大主題，透過系統化的培養以強化管理職能，協助公司達成績效，2015 年共開立 17 班，380 位主管參訓，課程滿意度達 95 分。

彈性的員工自主學習計畫

台新鼓勵員工持續學習，為強調自發性學習的重要及必要性，創新發展出「學習帳戶」機制，每位正式員工每年可獲得相當於 10,000 元的訓練存摺點數，員工可自行選擇使用點數參加公司內部舉辦之「自主學習課程」，或是參加公司外部專業機構舉辦之課程或認證測驗，充實自我專業技能，2015 年約 1,800 人次運用學習帳戶。

自主學習系列課程

台新設計規劃「自主學習系列課程」讓員工自行報名，課程內容兼具理論及實務，涵蓋軟技巧及硬實力內容，2015 年共開立 22 班次，總共 1,258 人次參與課程。

自主學習課程清單

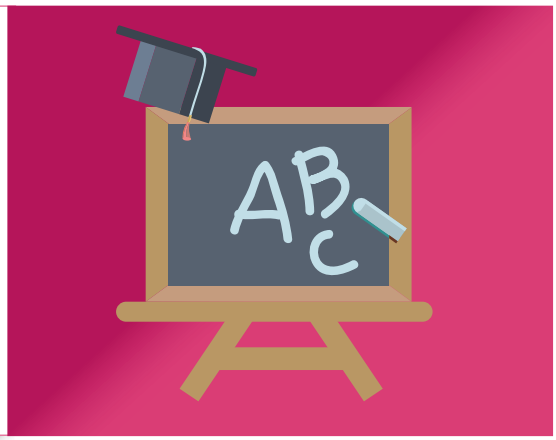
類別	課程名稱
證照	鑑價 - 不動產鑑價
健康	成長 - 健康講座
職場軟實力	財務 - 財務分析與數字管理能力
職場軟實力	成長 -mind mapping 工作效能再提升
職場軟實力	成長 - 優秀來自多一盎司的熱忱
職場軟實力	成長 -Top sales 講座
職場軟實力	財務 - 學會這三招，人人都是理財高手
證照	衍商 - 結構型商品理論與實務
生活品味	成長 - 汽車鑑賞
親子	成長 - 幸福親子教育學
生活品味	成長 - 咖啡學
職場軟實力	創新 - 創意可以好簡單

國際化人才充實及培育

隨著企業的國際化發展及佈局，台新金控積極充實員工的外語能力，研發「微學習」課程機制。不同於傳統學程制的連續性課程，「微學習」課程每月兩小時，課程內容與工作內容息息相關，不僅提升員工參加意願，也讓員工體會學習與能力持續改善間的正向關聯，創造員工自主學習動力。此外，針對海外培育重點人才，台新規劃專案計畫補助，員工可自行選擇參加外部專業的英語及日語機構課程，透過專案計畫，可獲得更高的課程補助。

英文微學習課程清單

課程名稱
超實用商用英文 Email 寫作 - 初級班
超實用商用英文 Email 寫作 - 中級班
戒掉中式英文，從英文 B 咖變 A 咖
商用英語電話溝通技巧
簡單英語社交對話打開話題之道
英語簡報技巧



金融專業知識證照

台新員工的金融專業知識來自於證照齊備率及專業內外部講師之金融知識分享及趨勢探討，員工可以使用學習帳戶點數參加外部專業機構所舉辦之證照考試；針對前線業務員工，於固定的會議中持續強化專業知識，針對全體員工，每季固定於晨會中邀請財經及趨勢專家分享金融從業人員應吸收之前瞻性知識。

多元豐富的學習管道

自 2011 年起，台新提供「台新大學」學習平台，以「陪你學習一輩子」為目標，仿照大學課程的設計概念與精神，整合公司內外部資源，強化員工專業與非專業面向之能力。以下為 2015 年度各類課程受訓人次與時數統計資料：

台新大學數位課程清單

課程類別	課程名稱	受訓人次
管理訓練	管理必修教育訓練	632
	管理選修教育訓練	67
新人訓練	新人通識教育訓練	24,115
專業訓練	各專業新人教育訓練	10,443
	各專業教育訓練	1,741
	證照教育訓練	57,202
通識學院	法令教育訓練	35,018
	自我成長教育訓練	7,154

實體課程 (註) 清單

教室課程清單			外訓課程清單	
課程類別	課程名稱	受訓人次	課程名稱	受訓人次
管理訓練	管理教育訓練	2,102	-	-
	人才庫教育訓練	2,338	-	-
新人訓練	新人通識教育訓練	23,498	-	-
專業訓練	專業教育訓練 (OJT)	117,138	-	-
	各專業新人教育訓練	26,675	-	-
	各專業教育訓練	12,065	各專業教育訓練	1,185
	證照教育訓練	2,362	證照教育訓練	1,301
通識訓練	法規教育訓練	1,314	法規教育訓練	188
	自我成長教育訓練	5,735	自我成長教育訓練	476

註：實體課程 = 教室課程 + 外訓課程，實體課程在 2015 年共辦理外訓課程共計 33,220.63 小時，訓練人次共 3,153 人次、教室課程共計 293,571.63 小時，訓練人次共 193,738 人次。

員工教育訓練平均時數

依課程型態之性別分配

2015 員工教育訓練平均時數 (小時)		女	男	平均時數 (小時)
課程型態	實體課程	39.85	39.02	39.51
	數位課程	24.37	18.09	21.79
合計		64.22	57.11	61.3

不同職務之性別分配

2015 員工教育訓練平均時數 (小時)		女	男	平均時數 (小時)
職務	主管	61.69	48.08	54.61
	非主管	64.49	58.74	62.22
合計		61.3		

II · 薪酬與福利

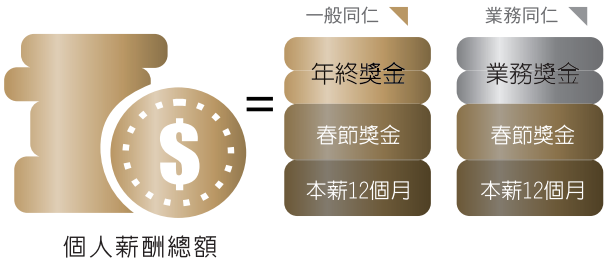
薪酬政策

完善及具競爭力薪酬

台新金控薪酬制度之設計目的主要為提升公司經營績效、提高股東權益及照顧員工。為了吸引並留住優秀人才，台新每年積極參與市場薪酬調查，以高績效之本地及外商金融機構為標竿，確保本公司提供員工具競爭力之薪酬水準。台新金控 2014 年起入選「高薪 100」成分股之一，期許公司提高獲利並回饋員工，善盡企業社會責任。

多元的薪酬制度

台新金控依據應徵職位所需之能力及學經歷等客觀因素予以敘薪，所有職務的起薪均優於勞動基準法所規定之基本工資，每年調薪係以職務評等架構為基礎，考量職務專業多元化及員工展現能力成熟度等因素決定，並由薪資制度設計確保員工的薪資不因性別、年齡及種族而有不同的待遇。以 2015 年度台新金控男、女整體薪資報酬水準觀之，在主管職中男性整體報酬是女性的 105%；一般員工中男性整體報酬是女性的 101%，無明顯差異。



不同性別之職務薪酬比例

	主管	非主管
女	100%	100%
男	105%	101%

台新金控每年依公司經營績效與個人績效表現等規劃年終獎金，勉勵員工的貢獻及付出，以達利潤共享。另有鑑於全球金融人才快速流動，台新依各階段策略規劃所需的人才獎酬策略，運用不同長期激勵工具，以吸引、留置、激勵、與績效連結的獎酬效果。

員工持股信託計畫

台新金控自 2015 年 9 月開辦員工持股信託計畫，符合申請資格的員工可自由選擇加入本計畫，依據職等，員工每月自薪資中提撥固定金額，公司則 100% 相對提撥獎勵金。透過信託契約，員工等於以半價購買並長期持有公司股票，除可提升員工對公司經營績效之重視、凝聚向心力外，亦藉以增進企業福利水準以強化企業人才競爭力，達到長期儲蓄、累積財富，並且保障退休後的生活。截至 2015 年底，台新金控員工申請率超過 8 成，共計超過 5,000 名員工參加員工持股信託計劃。

其他獎酬工具

員工認股權憑證

台新金控自 2004 年起共發行四次員工認股權，為金融同業之最，總發行 377,000 仟股，累計已執行 58,105 仟股，以期提升人員向心力，共享公司長期之經營成果。

台新增值權計畫

台新金控自 2012 年起實施增值權計畫，主要是針對當年度盈餘非全數給付現金，規劃與公司未來股價連結，讓員工與公司共同承擔未來經營風險及共享經營成果，2015 年發行 27,665 單位。

員工認股計畫

台新金控 2013 年現金增資，由員工優先承購 50,000 仟股，台新金控及子公司共計超過 5,000 名員工參加此計畫。

落實績效管理

台新金控已導入平衡計分卡(BSC)績效管理工具多年，將企業策略目標逐層分解轉化為各種具體的目標和衡量指標，同時平衡顧客、員工、流程及財務構面以落實永續經營之理念。

針對員工個人，除主管平時在工作上隨時提供指導及協助外，績效考核結合個人目標管理 (Management by Objective, MBO)，所有通過試用期之正職員工不分男女或職級，皆需接受年中與年度考核，接受定期績效及職業發展檢視員工比例為 100%。透過落實績效管理對表現優異的員工提供晉升、具競爭力的薪酬及職涯發展機會，表現落後之員工則提供協助以進行績效改善。

員工福利

員工福利

從實體環境的建立與管理，到企業文化的營造與維繫，台新秉持以人為本的理念，不但努力提供員工最好的環境，也積極為員工爭取福利，關心員工的身心及生活，展現全方位的照顧。除基本的福利配備，台新更提供優於勞動基準法之福利條件，讓員工能樂在工作、平衡生活。

台新金控 2015 年非主管職員工 (包含台灣及海外) 共計 6,896 人 (採年度平均人數)，平均福利費用為新台幣 1,216,000 元，由於 2015 年度擴大基層就業職缺，故非主管職員工較 2014 年度增加 5.32%，平均福利費用下滑約 0.99%。

正職員工福利說明

基本福利	• 勞健團保、父母醫療險 / 意外險優惠方案、三節禮金、伙食津貼、優於法令的特別休假 (如員工子女結婚假、七日內自行排定之陪產假) • 團體保險計畫
補助措施	• 婚喪慶弔補助 • 久任獎勵制度 • 撫卹措施 • 子女教育補助 • 生日旅遊補助 • 學習補助
講座與課程	• 舒壓及健康講座 • 藝文課程 • 電影賞析
健康檢查	• 提供優於勞工健康保護規則所訂水準的定期健康檢查補助
金融產品優惠補助	• 低利率員工購屋、消費性貸款、銀行行員結匯優惠匯率及手續費減免、特約商店優惠等多元優惠

員工退休

台新不定期舉辦退休歡送會，以感謝退休員工的辛勤付出和努力，並祝福退休員工於退休後擁有美好的生活。同時，致贈退休紀念品以表達關懷及感謝，並遵循勞動基準法及勞工退休金條例之規定提撥員工退休準備金。

III · 職場健康與安全

提供員工安全友善職場

為防止職業災害發生，促進勞工安全與健康，今年完成各單位勞工安全衛生業務主管複訓 110 人次，並對全體員工舉辦勞工安全衛生教育訓練；2015 年勞工安全衛生教育訓練共計舉辦 52 場次，受訓人數 2,231 人，提升每位員工安全衛生觀念，達到勞動場所零災害之目標。

勞工安全衛生教育訓練

	課程場次	受訓人次管
2015	52 場	2,231 人
2014	46 場	2,233 人
2013	64 場	3,604 人

落實職場環境監測，每半年實施室內二氧化碳與照度測定，今年共完成 102 處勞動場所監測，確保勞工之危害暴露，低於標準值。無菸職場：台新持續投入於無菸職場的建立及推廣，並取得衛生福利部國民健康署之健康職場認證—菸害防制標章，有效認證期間為 2015 年 1 月 1 日至 2017 年 12 月 31 日，且全國各勞動場所均禁止員工或合作廠商於場所內吸菸，並透過三年一次的員工職業安全衛生教育訓練複訓課程，宣導菸害防制法及公司禁菸政策。

設立職業安全衛生委員會

主要子公司台新銀行於2002年設立「職業安全衛生委員會」，且勞方參與比例達三分之一，可充分表達員工意見。此外也訂定有「安全衛生工作規則」，並取得台北市政府勞動局函文核准備查，足見台新對於員工安全衛生管理之積極與重視，以期有效防止職業災害、並保障員工安全與健康。為提升所有員工對於職業安全衛生的認知與了解，台新銀行於內部網站設置專區，宣導職業安全衛生相關資訊及法規，由於台新在職業安全衛生管理上的努力，2015 年未發生員工因公遭遇職業災害而致死亡、殘廢、傷害之案件。

工傷職災概況

台新金控	職災 受傷人數	職災 死亡人數	損失工作日數	工傷率❶	缺勤率❷	損失天數比率❸
女	2	0	11	0.02	607.83	0.14
男	1	0	9.5	0.01	589.63	0.12
總計	3	0	20.5	0.03	1197.46	0.26

註：❶ 工傷率 = 工傷總數 / 總工作時數 x200,000 ; 總工作時數 = 總工作員工數 x 每日工作時數 x 一年實際工作天數
❷ 缺勤率 = 總缺勤天數 / 總工作天數 x200,000(天數計算包含各類病假及公傷假)
❸ 損失天數比率 (LDR): 損失總天數 / 總工作時數 *200,000

IV · 人權保護

台新積極提倡勞工之人權保護，除了恪遵台灣勞動基準法及一切勞動相關法規外，並參照各國之勞動法及國際勞動標準與人權宣言，依循下列原則落實台新對勞工與人權的保護，2015 年未有歧視、侵犯人權之情事發生。

為落實台新對於勞工及人權保護之重視，自 2014 年起於內部網站公告重申禁止工作場所性騷擾的書面聲明外，更進一步發布了對於勞工及人權保護之聲明，並主動將此聲明列入新進員工之企業倫理訓練課程，以及人力資源系統的定期強制閱覽頁面，促進員工對於勞工及人權保護的意識，藉此建構台新企業倫理的根基；2015 年度企業倫理相關課程受訓人次共 2,258 人次、總受訓時數 511.6 小時。

V · 傾聽員工心聲

台新金控過去十年間，定期與外部專業顧問公司合作舉辦員工意見調查。期望透過整體性的調查結果，聚焦於影響公司管理且需即刻改善的重要議題，並了解員工對公司各項管理措施之看法，及吸引人才、留才之關鍵因素，進而提出改進方案及具體行動計畫。

每次的調查題目將針對組織策略方向及外部趨勢進行調整。除了可檢視前次行動改善計畫是否有徹底落實外，更可從中了解員工關注之議題。為及時因應內外在環境的變動，2015 年再次進行員工意見調查。員工承諾度調查問項涵跨組織運作、工作經驗、價值觀、策略重點及人才管理議題，本次專案重點：

- 追蹤 2013 年行動改善計劃及跨單位間最佳實務分享。
- 深化各層級主管對提升員工敬業度的責任。
- 依據員工調查數據及產出，進行人才管理及發展規劃。

2015 年員工意見調查結果，金控整體填答率達 85%，較 2013 成長 4%，整體結果也較 2013 年成長 2%、較台灣金融業平均數高出 3%、較亞太金融平均數高出 4%，表現相對良好。從 2009 年、2013 年至 2015 年逐次穩定成長。

最終的調查結果及行動改善計畫，統一公告於人資網站供員工查看；透過內部透明及公開溝通平台，讓員工對公司活動有更深入的參與感，提升對公司的認同，營造全員參與的組織文化。

和諧的勞資關係

合理的勞動條件及勞資協商機制

為保護所有員工權益、促進勞資合作，以提升員工之工作效能，台新均依法訂定合理之工作時間、休息時間及休假等規定，並定期召開勞資會議，由勞資雙方於符合法定規範之性別及人數下遴選協商代表進行協調與決議，以促進勞資和諧，故近年度均無因勞資爭議而致損害賠償。

通暢的勞資溝通管道

為鼓勵員工對不法行為進行舉報，或當權益面臨損害時得以進行申訴，台新設有多元且暢通的員工溝通管道，並明訂於員工行為準則後，公告於內部網站，以確保通報管道保持通暢並吸取建議、持續精進。

與員工溝通勞資相關議題的方式包含：

- 員工溝通電話專線、電子及實體信箱：所有員工皆可透過電話、電郵或書面方式，提出對公司的建議。
- 員工意見調查：定期進行調查，做為公司與員工間正式的溝通平台。
- 台新晨會：每季由董事長親自出席主持，並於會後將會議內容製作為影音電子報，發送予全體員工。

禁止歧視、性騷擾與強迫勞動

為維護平等、安全的就業環境，台新於員工之聘用、薪酬、升遷、獎懲均一視同仁，不因各種就業服務法第五條所定之身分或情形而予以歧視，並於員工行為準則明訂，嚴格禁止職場性騷擾及恐嚇行為的發生。台新在員工的工作過程中，亦提供充分自主的空間，禁止任何強迫勞動之行為。此外，為確保性騷擾案件發生時，均就案件進行公正嚴謹之審議與懲戒處置，台新亦依法訂定性騷擾防治措施、申訴及懲戒準則，透過成立「防治性騷擾申訴評議委員會」，對相關案件進行公正嚴謹的調查與評議。若有上述歧視、性騷擾或強迫勞動情事，且經調查屬實者，台新則依據調查結果及員工獎懲準則之規範，移送人事評議委員會進行懲處之決議，並對上述舉發違法情事或參與調查過程之員工或相關人員，予以妥善之保護，以避免因此遭受不公平的報復與對待。

打造工作與家庭平衡的職場環境

除了確保員工的基本工作與生活條件，台新重視員工的成長及工作與家庭的平衡。因此，台新不僅依法設有生理假、陪產假、家庭照顧假等促進性別工作平等之機制，更創設子女結婚假，讓員工面臨子女婚嫁的重要人生時刻，也能共同參與並專心投入家庭活動。

家庭假申請情形

	子女結婚假申請日數	陪產假申請日數	家庭照顧假申請日數
2015	1	588	3,947.5
2014	4	400	3,871
2013	5	335.5	3,013

為配合政府提倡生育及婦女再就業政策，台新除依法設有育嬰留職停薪及復職之機制，亦提供托育優惠措施及女性員工於產後所需的哺 / 集乳時間，更在仁愛金控大樓、內湖大樓及建北分行設有多間設備完善的哺 / 集乳室，提供女性員工舒適的哺 / 集乳空間，以利女性員工於產後返回職場亦能兼顧育嬰之需求，本年度哺 / 集乳室共計使用人數約 180 人。

正職人員育嬰申請及留存率

項目	2015 年					2014 年				
	應復職人數	實際復職人數	復職率 ❶	滿一年留存人數 ❷	留存率 ❸	應復職人數	實際復職人數	復職率	滿一年留存人數	留存率
女	88	69	78.40%	58	77.30%	97	75	77.32%	66	93.00%
男	11	7	63.60%	3	75.00%	14	4	28.57%	1	25.00%
總計	99	76	76.80%	61	77.20%	111	79	71.17%	67	89.30%

❶ 復職率 = 該年度實際復職人數 / 該年度應復職人數
❷ 滿一年留存人數 = 前一年度復職且復職後在職期間滿一年者
❸ 留存率 = 滿一年留存人數 / 前一年度全年復職人數
❹ 2014 年度育嬰假數據更新，係配合法定保障育嬰假，修訂 2014 年度相關計算區間，將原 1 年調整為 2 年 (即 2012 年 ~2014 年)；2015 年度亦採用 2 年為計算基準。

VI · 員工照顧與活動

員工健康照護

員工的健康是企業的重要資產，為有效提升員工的健康管理效能，保障員工身心健康，台新除了提供舒適安全的工作環境及友善的職場外，並精心規劃員工健康檢查措施，希望讓員工落實預防勝於治療的觀念，定期掌握自己的健康狀況，期待每位員工都是健康的工作者。

自 2014 年起台新除聘任一名專任護理師擔任勞工健康服務護理人員外，更特約職業醫學科專科醫師每季臨場進行職場健康諮詢及環境衛生安全之評估服務。提供職場健康管理照護如下：

促進健康服務

為配合母性保護法之推動，台新安排特約職業醫學科醫師針對妊娠期間或分娩未滿一年之女性員工，舉辦健康講座及危害辨識指導，並對其危害提出改善預防措施與諮詢衛教。

為落實工作場所環境及作業危害評估，台新定期安排特約職業醫學科醫師親臨台新仁愛金控大樓，提供員工健康檢查報告分析及職業健康諮詢門診，經由職業醫學專科醫師之建議協助員工進行生活、飲食調整，並提供進一步諮詢診斷之門診科別。

環境安全衛生評估

在勞工安全衛生主管的協同下，特約醫師與護理師親臨台新銀行員工之工作環境進行作業場所的環境評估，透過巡視並察訪員工之工作場所，辨識與評估工作場所環境及作業之危害，進一步提供雇主於工作場所中應注意員工之作業安全資訊，以及工作場所規劃及設備配置的改善建議。

健康平台

台新非常重視員工的健康，在護理師協助規劃下建置健康管理平台，並於 2015 年 10 月上線。該平台功能主要為彙整各項正確的健康資訊並提供最新的熱門健康話題及個別化的健康服務如舒壓按摩預約、線上檢測、醫療資訊等服務，透過平台推廣正確即時的資訊，幫助員工管理健康，讓員工們也感受到台新的五心服務！

員工健康活動

台新用心規劃各式員工健康活動，期能讓員工在忙碌的工作中保持身心平衡，進而達到讓公司獲利的雙贏局面。

台新樂活舒壓坊

為回饋員工每日認真工作，台新於 2010 年引進視障按摩師服務，目前於金控、內湖、建北、中山、南港等大樓皆成立樂活舒壓坊。1 次可預約 15 分鐘，只須捐出 25 元給予台新公益慈善基金會幫助中小型的社福團體圓夢，讓員工在放鬆舒壓之餘兼作公益愛心。統計 2015 年參與人次為近 24,000 人次，累計捐款金額約新台幣 60 萬元。

戶外大型運動

秉持健康同樂概念，台新持續舉辦登山健行活動與球類比賽，讓員工有機會攜家帶眷擁抱大自然，並在公司支持和團隊鼓舞下進行球類友誼賽，讓員工有機會互相切磋。

多樣化社團活動

2015 年共計經營 24 個社團，包含高爾夫球社、壘球社、羽球社、籃球社、桌球社、有氧瑜珈社、手作社、烏克麗麗社等，約 1,000 位員工參與，培養第二專長及興趣。

不定期志工活動

結合台新文化藝術基金會及台新公益慈善基金會，舉辦藝文導覽活動，或下鄉到偏遠地區陪伴弱勢老人、孩童，讓員工在服務的過程中體認自己擁有的幸福。

台新圖書館

金控大樓 2010 年設置台新圖書館，以舒適的閱讀環境培養員工的閱讀習慣，豐富身心靈；目前藏書分為金融類、文學類、休閒類 .. 等，總計已達 1,300 冊，其中以金融、文學、心靈類書籍最多，2015 年有近 1,500 人次借閱。

社會參與

社會公益 - 慈善基金會

2010~2015 年累計 422 家
團體入選，公益基金累計達新台幣 8,642 萬元

藝文推廣 - 午間音樂會

2012~2015 年共舉辦超過 93 場，累計 24,500 餘人次參與

體育活動 - 贊助南投青少年空手道隊

2005~2015 受助學員累積贏得超過 1,100 面獎牌
(含 435 面金牌、345 面銀牌及 389 面銅牌)

I · 社會公益
II · 藝文推廣
III · 體育活動
IV · 學術交流

台新金控是積極承擔企業社會責任的金融機構，秉持「取之於社會、用之於社會」理念，運用企業資源與品牌影響力，長期關注社會公益、藝文推廣、體育活動及學術交流等不同層面的社會需求。我們相信金融產業的本質就是「有效配置資源」，核心價值就是「以人為本」，關心人、幫助人、服務人，期待藉由企業的力量，幫助人們有更多資源可以實現夢想。

- 系列一：關懷台灣系列
- 系列二：台新銀行公益慈善基金會
- 系列三：愛的力量延伸活動
- 系列四：社會急難救助—八仙塵爆捐贈

社會公益

學術交流

- 系列一： 北京大學促進兩岸交流基金
- 系列二： 兩岸頂尖學校 CSR 交流
- 系列三： 產學合作計畫與學術贊助

藝文推廣

體育活動

- 系列一： 台新銀行文化藝術基金會
- 系列二： 藝傳鄉里
- 系列三： 藝文贊助

- 系列一： 女子高爾夫
- 系列二： 南投縣青少年空手道隊

I · 社會公益

立基於金融本業「助人自立」的信念，台新投入社會公益所冀盼的目標，就是協助弱勢族群「經濟自立、生活自理」。因此，自 2002 年投入關懷台灣系列開始，到 2010 年成立公益慈善基金會並舉辦「您的一票，決定愛的力量」活動，台新皆秉持「給釣竿、教釣魚」的公益方針，讓公益行動並不單純只是一次性地捐款，而是進一步期許自己，能為社會弱勢培養自立自強的謀生能力。

台新社會公益進程

關懷台灣系列

台新於 2002 年發起了關懷台灣系列公益活動，從幫助 921 大地震重災居民重建的善念出發，後續更進一步將觸角延伸至整個台灣社會。其中最受矚目的專案，為 2008 年起所發起的「我的一畝田」企業認養計畫，以創新模式為台灣稻米建立產銷合作的新平台，成功帶動稻農收入，守護台灣稻田永續耕作。累計至 2015 年底，台新共認養 125 個單位，認養稻田面積超過 60 公頃，餽贈逾 5 萬 5 仟餘份白米禮盒，逾萬人以上的客戶及台新同仁，品嚐過 20 萬公斤以上的優質台灣米。未來，台新金控將持續推動「關懷台灣系列」，以實際行動實踐企業社會責任，也希望邀請更多人加入關懷台灣社會的行列。

台新銀行公益慈善基金會

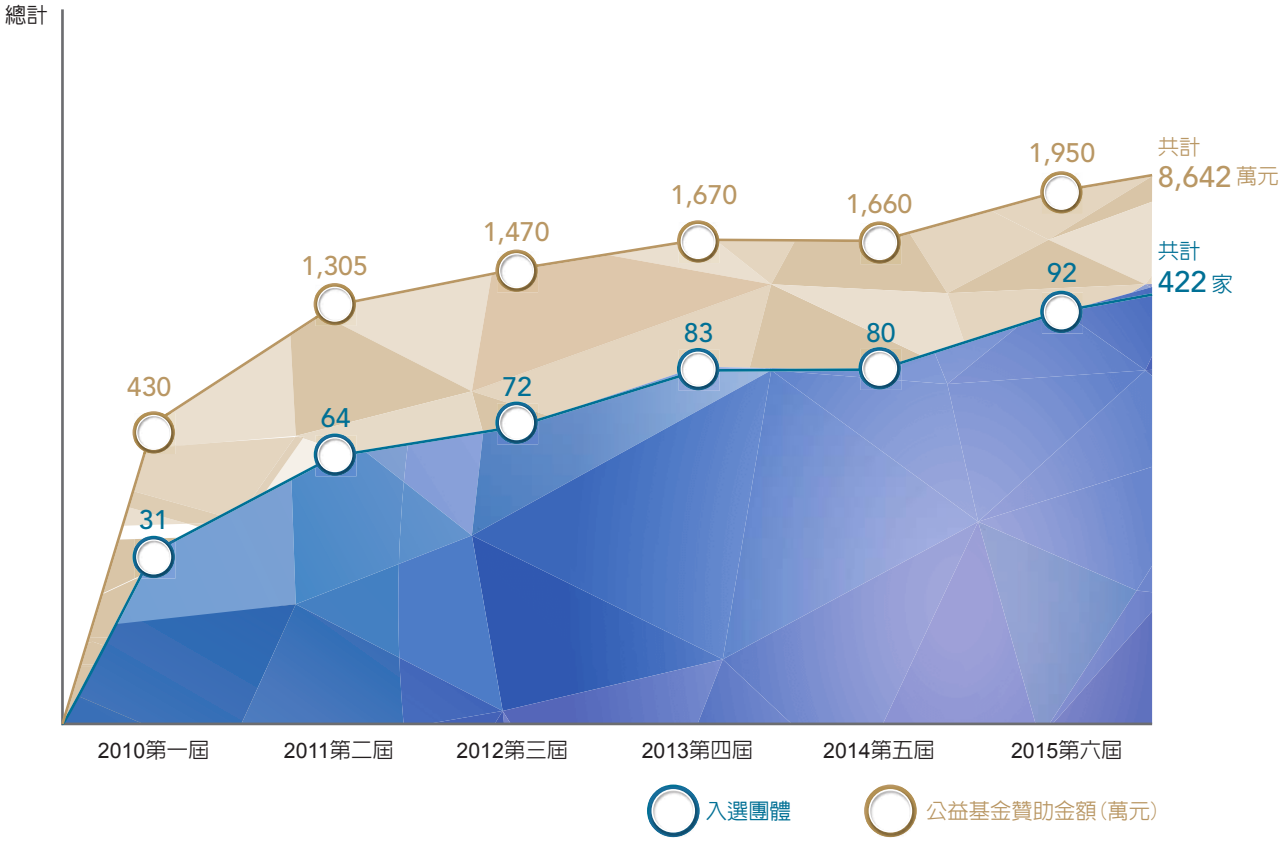
為了深度落實企業社會責任，成立台新銀行公益慈善基金會，以專職機構執行社會公益及推動慈善計畫，延續對台灣的關懷，持續扶植社會弱勢學習自立。藉由台灣首創大型網路公益活動 ---「您的一票，決定愛的力量」，每年邀請社福團體上網提案，並由社會大眾上網投票決定公益基金的捐助對象，獲得廣大網路社群的關注。

2015 年所舉辦的第六屆「您的一票，決定愛的力量」，邀請到更多不同領域的策略夥伴共同主持平台，讓受關注領域和對象持續增加，並邀請幾米繪本《忘記親一下》代言，使宣傳活動效益大增。第六屆活動共吸引 22 萬多民眾投下近 94 萬票，顯見公益社群對此活動的認同。在捐助金額部分，除了原先公告的公益基金外，更將所募得超出新台幣 400 萬元的額外捐款全數捐出成立 18 個特別獎，不但使本屆入選團體家數至 92 家，也創下歷屆公益基金加碼最高金額。此外，多位善心人士也於活動後指定捐助未入選團體，善款金額達到 230 萬，總計再幫助 12 件公益提案，以實質協助鼓勵中小型社福團體分享愛的力量。

第六屆「您的一票，決定愛的力量」策略夥伴

❶ 社會福利領域由王月蘭慈善基金會與台新銀行公益慈善基金會共同主持

活動歷年皆有廣大迴響，目前累計已超過百萬人次參與，平均每屆捐出逾新台幣千萬元的公益基金，每屆受惠團體近百家，更有上百位企業志工持續傳遞愛的力量。



「愛的力量」延伸活動

透過多元的延伸專案，為社福團體尋求更全面的社會資源，包含發揮金融專業的「弱勢學童理財營」、實際增加團體收入同時帶來過節歡欣的「佳節送愛」、結合藝術與公益的「藝起做公益」系列活動、邀請各領域專家座談的「愛的力量工作坊」、扶植弱小團體的「微光計畫」、和注入學生力量的「校園公益」計畫。

在各界資源投入下，「愛的力量」平台將成為「愛的發動機」，讓「受助」與「助人」在此相遇，啓動社會的善循環。

多元化的延伸專案

計畫	內容	受惠對象	活動成效
弱勢學童理財營	透過台新銀行自行研發的「小小銀行家－奇幻牧場」理財遊戲，以寓教於樂的方式，深入淺出地讓孩子們學會正確的理財觀念，並提早養成儲蓄理財的好習慣。	國小四年級以上的弱勢學童	2015 年舉辦 2 場，受惠人數約 150 位。
佳節送愛	於中秋佳節與 17Life 團購網共同推動《中秋漸濃，甜上心頭》公益月餅募集活動，邀請台新銀行客戶及 17Life 會員一同傳愛，共採購 8 家社福團體庇護工廠月餅，並由各地台新同仁親訪社福團體訪問、發送月餅給社會弱勢族群。	社福庇護工場 中小型社福團體及服務對象	中秋送愛活動共募集 60 萬元，自 8 家社福團體採購 16,851 顆月餅，發送至 64 家社福團體，共有6,912 人受惠。
藝起做公益	自 2014 年起開始推廣《藝起做公益》系列活動，促進藝術與公益結合，2015 年接觸更多元領域的藝術家，舉辦更豐富的公益藝術活動，包含春聯義賣、慈善音樂會、育幼院外牆彩繪、青少年空手道隊獻藝、公益觀展等。	中小型社福團體	共舉辦 7 場活動，參與社福團體超過 23 家次。
愛的力量工作坊	台新觀察社福團體需求，透過「愛的力量工作坊」，邀請不同領域的專家或企業，分享各式主題，幫助社福工作者培養不同專業能力，包含「手工皂工作坊」、「烘焙工作坊」與「社福領導人高峰會」等。	中小型社福團體	參與社福團體超過 90 家次。
微光計畫	為扶植未入選公益基金的社福團體，自 2015 年推動微光計畫，透過微光工作坊、個案輔導等方式，為社福夥伴培養能力。	中小型社福團體	舉辦 5 場次「微光工作坊」，受惠社福團體達 110 家。
校園公益	帶領文化大學進修推廣部廣告系學生拜訪「樂山教養院」，於 2015 年暑假在「紅龜募資平台」提出募款專案。	中小型社福團體	募集善款新台幣 216,900 元，超越原目標 128%。
	輔導台灣大學社會工作系學生團隊成立「三三手工皂」社會企業 (籌備中)。	社會企業 / 青年創業者	2015 年陪同拜訪地方政府社會局、相關業者等。
	與國立台灣大學、國立政治大學及天主教輔仁大學合作宣傳活動，促進青年學子對於社會公益的關注。	中小型社福體 大學部 / 研究所學生	2015 年接觸共計 500 位約大學部 / 研究所學生，預期推廣效益 3,500 人次。

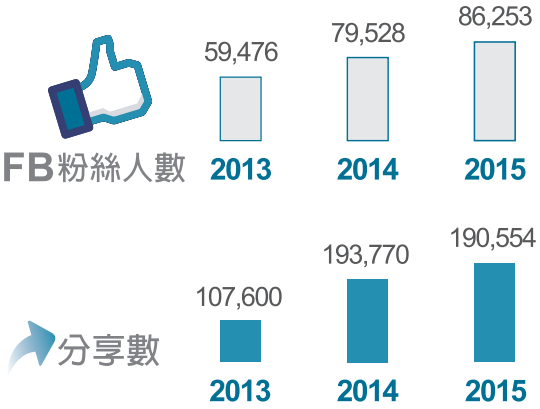
志工積極參與

台新鼓勵員工加入志工行列，2015 年首度於金控元廳舉辦「志工培訓大會」，透過全天課程及實踐家文教基金會專業師資的帶領，不僅補充服務知識及能量，更促使志工領略服務更豐富的意涵，並於會後統計參與志工的意見，高達 99% 的志工表示培訓大會在實務及心態面都非常有幫助。

2015 年舉辦近 25 場志工活動，共吸引 440 人次參加，累積時數也達 1,918 個小時，相較第一年不到 100 人次，參與人數大幅成長；參加志工活動成員中不乏由單位主管帶頭號召員工攜家帶眷一起響應做愛心，這群志工服務弱勢族群的身影及足跡幾乎踏遍全台。台新公益慈善基金會也於 2015 下半年開始提倡員工攜帶子女一同參與及體驗公益活動，讓孩子們學會惜福及服務的精神，也藉此讓愛的力量更加強大。

社群正向互動

台新銀行公益慈善基金會運用創新思維，將公益與科技連結，在 2010 年於 Facebook 成立官方粉絲專頁，除與社會大眾分享公益慈善基金會於全台各地舉辦愛的力量，也在 Facebook 專頁上分享公益新聞，發揮社會影響力，截至 2015 年底粉絲團總人數近 9 萬人。雖近年因受 FB 機制調整，分享數有所下滑，但 FB 粉絲追蹤人數仍持續上升，足見台新公益慈善基金會粉絲專頁漸成為公益社群的重要交流平台之一。



公益商品

台新銀行公益慈善基金會為協助社福團體自立與增加通路，不僅與知名團購網站 17Life 每月合作一檔公益商品，提升社福團體知名度與產品曝光率，同時推廣部門員工認購及三節禮贈品優先採購，更進一步邀請客戶共襄盛舉，以購買代替捐款，實質鼓勵弱勢團體自我成長。在台新金控、台新客戶以及社會大眾的熱情參與下，2015 年共計採購 32 家次社福團體公益產品，銷售份數達 7,140 份，累計金額達到新台幣 2,184,829 元，所得全數歸屬社福團體。

社會急難救助
八仙塵爆捐贈醫療院所

新北市八仙樂園於 2015 年 6 月 27 日發生嚴重彩粉塵爆事件，造成近 500 名年輕人燒燙傷，其中有超過 200 名重症病患在加護病房醫治。台新體察醫護人員在搶救過程中的辛勞，本著企業回饋社會的初衷，捐贈醫療人員慰問金及補給品給收治重症病患的 31 家醫療院所。在補給品方面，台新特別結合 921 地震後「關懷台灣系列」受台新扶植的南投縣受災農民，致贈包含信義鄉的梅精、中寮鄉蜂蜜以及魚池鄉紅茶等補給品；其中，魚池鄉茶農不但已從 921 震災損害中走出自立，現在更有能力和意願幫助其他弱勢，本次響應台新捐贈活動，自發性募集各種茶產品捐贈給醫療院所，足見「關懷台灣系列」已成為善的發動機，感動受捐者成為捐助人，啓動台灣社會的善循環。

II · 藝文推廣

藝術文化，是台新回饋台灣社會的其中一種形式。藉由藝術文化的推廣，期望讓台灣當地藝術文化能更發光發亮，也期望經由不同形式的藝文活動，讓社會大眾對藝術更加了解與欣賞。

文化藝術基金會

第十三屆台新藝術獎～詮釋與分享，對話的開啓

台新認為，「一個安定又充滿創意與活力的文化社會，無疑是企業維持恆常和進步的最佳要件」，因此於 2001 年 5 月成立「台新銀行文化藝術基金會」，發揮「播種 · 灌溉 · 分享」的淑世精神，落實民間企業的社會責任與文化使命。為推動台灣當代藝術發展，台新自 2002 年起成立台灣藝文界最具指標性的大獎－「台新藝術獎」，至 2015 年已舉辦十三屆，共計產生 47 位藝術獎得主。台新長期支持台灣當代藝術發展，獲得文化部「文馨獎－長期贊助獎」的肯定。

本屆台新藝術獎大展，於北師美術館舉辦，展期共計吸引 12,475 人次參觀；展覽期間邀請各級學校師生，針對特定議題、場域體驗、專場導覽、藝術家工作坊、認識美術館等進行移地教學課程，創造有別於課堂中的學習經驗。共計 14 所學校，27 位老師，1,345 位學生至台新藝術獎大展現場移地教學。

年度	觀展人次
2014	9,067
2015	12,475

台新藝術獎大展觀眾 李小姐分享

今年台新藝術獎得獎作品中，最令我感到震撼的是高雄紅毛港遷村照片紀實，看到那些照片，還有遺留下的物品，著實可以感受到那對於故鄉、「家」的眷戀與愁緒，讓人久久無法平復。

ARTalks

2013 年啓用 ARTalks 網站 (http://talks.taishinart.org.tw)，藝術家 (團隊) 可以透過此網站廣宣作品及發表訊息，大眾也可以透過此網站得到藝術展演資訊，同時可以大量閱讀各領域專家評論、網民觀點，也可以自主發表議論及留言與推薦，至今每月平均造訪約 70,000 人次。ARTalks 目標是擴大大眾藝術參與，將藝術融入生活中！

2015 年「ARTalks: Talk ART ！與藝術發生關係」30 秒短片徵選活動，邀請全民用影像拍攝的方式，展現生活中與藝術的關係，獎金最高 10 萬元。此次徵件共計 235 件作品投稿，活動頁 14,130 瀏覽數並獲得 12,699 人氣投票數、Youtube 最高點閱率為 11,644。

藝傳鄉里

午間音樂會

自 2006 年首辦至今的「午間音樂會」，有別於其他音樂會，除了邀請國內、外知名音樂家演出各類型音樂外，亦穿插生動及有趣的樂曲解說。午間音樂會出自於台新對社區與客戶的用心，期望用音樂緩和都市居民緊張的生活與步調。每年平均舉辦 23-24 場次，至今累計舉辦 235 場次。

午間音樂會觀眾 邵先生分享

因為台新理專的邀請，讓我不用花機票錢遠赴國外，就有機會在台新金控欣賞到國際級的音樂演出，這是企業發自內心愛好並且支持藝術的最佳典範。

近三年午間音樂會參與人次統計

年度	檔次數量	參與人次
2015	23	6,722
2014	23	6,247
2013	24	5,899

慈善音樂會

由美國在台協會 (AIT)、台新文化藝術基金會、台新公益慈善基金會於 2015 年 3 月 16 日聯合舉辦「葛萊美女聲『Carolyn Malachi 卡洛琳 · 瑪拉凱』訪台慈善音樂會」，由台新免費提供元廳場地，台新銀行公益慈善基金會邀請 12 家社福團體、慈善機構前來欣賞，台新銀行文化藝術基金會邀請「台新好藝會員」報名欣賞；現場大約 250 名觀眾共襄盛舉。

金控大樓藝術空間

台新金控總部一樓大廳開放空間，自 2006 年起定期舉辦當代藝術作品裝置藝術展覽，至 2015 年底共展出 43 檔，平均每檔展出超過一個月。台新期望透過藝術家的異想世界，塑造各種不同的氛圍，也讓民眾可免費觀賞優秀藝術家的作品。2015 年特別與文化部設立的「藝術銀行」合作，從藝術銀行的藏品中選盂施甫的作品裝置在蕭有志的作品 - 大洋蔥內部，形成一個有趣的展品（空間）中有展品的展中展。

員工藝文課程

台新員工專屬的「員工藝文課程」，活動類型包含美感賞析、親子互動以及人文電影等。美感賞析如於北師美術館展出「L’OUVRE 9 打開 羅浮宮九號羅浮宮漫畫收藏展」的專場導覽；親子互動則安排了「第十三屆台新藝術獎百變旗幟環保袋工作坊」；另有多場人文電影欣賞。2015 年共舉辦 14 場次，參與者高達 885 人次。

員工藝文課程參與同仁 吳先生分享

金枝演社《祭特洛伊》

這是我第一次參加台新銀行文化藝術基金會舉辦的活動，也是第一次看到用台語形式進行的劇場表演，對於個人而言，這是一次非常非常特殊經驗。會想要參加這次的活動，主要是被特洛伊的故事所吸引，特洛伊的故事背景是來自荷馬的史詩巨作【依利亞特】（Iliad），這幾年在電影文化的薰陶下，逐漸成為家喻戶曉的故事。

藝文贊助

台新長期投入各項藝文活動的推廣，目的在「提昇文化生活品質、健全藝術發展環境」，並落實鼓勵藝術創作、實踐藝術教育、創造藝術交流，讓大眾接受藝術文化的滋養。2015 年台新不僅持續朝此目標中邁進，並創造多項作為，包含：

支持國際藝文交流

台新透過多元方式支持國際藝文來台展演，包含贊助草間彌生在台首展「夢我所夢 - 草間彌生展」，於高雄市立美術館及國立台灣美術館兩館創造 46.5 萬人潮，以及台新爵士夜「奇克柯瑞亞 (Chick Corea)、賀比漢考克 (Herbie Hancock)」及西薇姬蘭 (Sylvie Guillem) 芭蕾舞等。

支持台灣藝術家向外發展

國內知名繪本作家幾米受邀參加日本「越後妻有大地藝術季」活動，透過台新贊助，讓幾米新作《忘記親一下》得以在日本重要的藝術活動上，成功接觸 51 萬人次。

打造藝術新地標、創造節慶新亮點：

為擴大藝文影響力，台新於台北市重要地標「仁愛圓環」進行藝術佈置，打造藝術新地標，包含與草間彌生團隊合作在台新企業總部大樓進行作品展覽、運用幾米《忘記親一下》的作品規劃出巨型聖誕佈置等。

藝術與公益結合

結合台新公益慈善基金會「藝起做公益」的理念，規劃了 6 場次的「公益觀展」活動，邀請 300 位弱勢學童和弱勢家庭免費看展，更邀請到患有多動症 (ADD 注意力缺失症) 的 10 歲的插畫家「迷路」擔任志工陪同看展和藝術創作，鼓舞弱勢學童勇於發揮自己的想像。

III · 體育活動

女子高爾夫

台新自 2011 年投入女子高爾夫球推廣，致力於做為台灣選手的堅強後盾、為選手創造表現舞台、同時擔綱大眾為選手鼓勵打氣的橋梁。2015 年台新持續朝此目標中前進並包含：

持續支持優秀選手、落實品牌承諾

贊助世界級選手：台新自 2011 年起支持世界級女子高爾夫選手曾雅妮，並於 2015 年由銀行總經理帶隊赴美與曾雅妮本人簽約，在台新的全力支持下，曾雅妮走出低潮，於 2015 年底世界排名第 38。

同時，曾雅妮也認同台新公益理念，透過名人代言、捐款、捐款人球敘、義賣簽名球桿與物品等方式，為「您的一票，決定愛的力量」活動貢獻己力；2015 年中秋更與委託經紀團隊成員與加入台新「佳節送愛」活動，與台新銀行共赴台東社福團體致贈月餅，總計活動當天共送出 600 顆月餅。

贊助潛力選手：台新自 2014 年起贊助其它多位台灣優秀潛力女子高爾夫選手，其中，劉伊貞與蔡佩穎兩位選手，更於 2015 年取得日本 JLPGA 正卡資格，未來將在日本女子高爾夫球賽中為台灣爭光。

創造為選手打氣的平台、推廣女子高球運動

為了讓更多人重視女子高爾夫球運動，台新銀行連續三年邀請台灣女子高爾夫選手出席台新感恩之夜演唱會活動，每年透過活動介紹，讓現場 6,000 名貴賓認識這群默默認真努力、為台灣爭取榮耀的選手，也藉由大家的加油聲，為選手們打氣與鼓勵。

於 2015 聖誕節之際，台新銀行舉辦聖誕派對與點燈活動，邀請曾雅妮出席分享近年打球心得，並為 800 位來賓進行推桿教學。藉由現場輕鬆節慶氣氛，讓民眾更認識高球運動。

南投縣青少年空手道隊

從 2005 年起，關懷台灣系列延伸的「南投縣青少年空手道隊贊助」專案，除專案贊助出國比賽費用外，同時輔導該隊運用網站、部落格、舉辦活動及媒體宣傳等形式曝光，以維持募款平台穩定運作，2015 年更舉辦媒體參訪團，增加空手道隊曝光的機會，吸引更多民眾加入捐款支持的行列。自 2005 年迄今，包括募款、直接贊助及 PayEasy 發票捐款（自 2008 年 5 月開辦）等公開募款，累計已為南投空手道隊籌募經費超過 7,000 萬元，捐款成效卓越。此外，南投空手道隊學員藉由參與國內重要空手道比賽獲獎加權計分，增加入學機會，已協助約 120 名空手道隊少年考上大學，更在國內外各大比賽屢創佳績，成為地方榮耀。

特殊成就：

- 該隊伍自成立以來，已培育 9 位總統教育獎得主。該隊多年來參與國內外賽事，至 2015 年底累積共獲得 435 金、345 銀、389 銅，總計超過 1,100 面獎牌。
- 稱霸 2015 年全國中正盃空手道錦標賽，勇奪國男、國女、高男、高女等四個組別總冠軍。
- 該隊選手辜翠萍於 2014 年代表台灣於仁川亞運勇奪空手道女子 50 公斤級金牌，2015 年參加克羅埃西亞世界青少年空手道公開賽再奪女子 50 公斤個人對打金牌，為弱勢孩童樹立典範。

IV · 學術交流

專注在金融人才的養成及金融知識的傳遞是金融體系與企業成長的重要根基，台新透過不同的學術交流方式，為台灣社會培養更多人才，實踐以人為本的理念。

北京大學促進兩岸交流基金

台新金控與北京大學光華管理學院於 2012 年簽訂合作備忘錄 (MOU)，成立「北京大學促進兩岸交流基金」，每年舉辦雙方學術與實務交流活動，於 2015 年 9 月邀請北京大學學生來台與政治大學學生交流，以數位金融發展與研究作為主題交換心得，而台新主管也提供實務建議，促進學界與業界的相互學習。

兩岸頂尖學校 CSR 交流

台新於 2015 年 2 月首次舉辦「兩岸頂尖學校 CSR 交流」，邀請北京清華大學學生來台與台灣大學的學生深度互動。這次交流主題為「如何協助社福團體轉型社會企業」，希望藉由兩岸優秀學子與台新儲備菁英共同參與研究，推廣台新「給釣竿、教釣魚」的公益理念，並期待將此循環擴及兩岸，促進雙方公益慈善交流。

產學合作計畫與學術贊助

台新自 2011 年與多所大學及技職院校共同規劃產學合作計畫，提供學生校外專業技能之訓練及實習機會，並在 2015 年協助 300 位學生透過此模式汲取實習經驗與專業知能，其中有 110 位於實習結業後通過甄選轉任台新銀行正式員工。台新亦秉持回饋社會及培育優秀人才的理念，提供台灣大學及政治大學家境清寒的優秀學子獎助學金（詳細內容請見 2014 年企業社會責任報告書 p.69），並自 2012 學年度起於台灣大學開立「金融服務業創新改善實務專題」課程，由台新主管們擔任講師，促進理論與實務的結合。

此外，為促進財務、金融、及經濟相關議題的學術交流，台新於 2015 年贊助 14 場學術活動，累計贊助金額近新台幣 200 萬元。

附錄

I · GRI G4 指標

II · GRI 金融業補充指引

III · 聯合國全球盟約 (United Nations Global Compact) 對照表

IV · ISO 26000 社會責任指引國際標準對照表

V · 報告保證聲明

附錄

I ．GRI G4 指標

註：○完全揭露、△部分揭露

一般標準揭露		報告書章節	揭露狀況	頁碼	補充說明
策略與分析					
G4-1	提供組織最高決策者的聲明	使命與願景	○	3	
G4-2	描述關鍵衝擊、風險及機會	使命與願景 關於台新 客戶服務 綠色行動與永續夥伴 社會參與	○	3 5 38 46-47 65	
組織概述					
G4-3	說明組織名稱	關於台新	○	4	
G4-4	說明主要品牌、產品與服務	關於台新 客戶服務	○	4 36-44	
G4-5	說明組織總部所在位置	關於台新	○	4	
G4-6	組織營運所在的國家數量及國家名	關於台新	○	5	
G4-7	所有權的性質與法律形式	關於台新	○	4	
G4-8	說明組織所提供服務的市場	關於台新	○	4-5	
G4-9	說明組織規模	關於台新 員工關懷	○	4-5 52-53	
G4-10	依聘僱合約與性別報告員工總數	關於台新 員工關懷	○	4 52-53	
G4-11	受集體協商協定保障之總員工數比例	員工關懷	○	52-53	所有同仁均需充分閱讀與簽署員工行為準則，保障比例100%
G4-12	描述組織的供應鏈	綠色行動與永續夥伴	○	50	
G4-13	報告期間有關組織規模、結構、所有權或供應鏈的任何重大變化	關於台新 CSR 議題管理 綠色行動與永續夥伴	○	5 8 50	
G4-14	說明組織是否具有因應相關之預警方針或原則	企業經營	○	27	
G4-15	列出經組織簽署認可，而由外部所制定的經濟、環境與社會規章、原則或其他倡議	綠色行動與永續夥伴	○	47	
G4-16	列出組織參與的公協會和國家或國際性倡議組織的會員資格	企業經營	○	34	
鑑別重大考量面與邊界					
G4-17	列出組織合併財務報表或等同文件中所包含的所有實體	關於報告書 關於台新	○	1 4	
G4-18	界定報告內容和考量面邊界的流程	關於報告書 CSR 議題管理	○	1 8-11	
G4-19	列出所有在界定報告內容過程中所鑑別出的重大考量面	CSR 議題管理	○	10-11	
G4-20	針對每個重大考量面，說明組織內部在考量面上的邊界	CSR 議題管理	○	10-11	
G4-21	針對每個重大考量面，說明組織外部在考量面上的邊界	CSR 議題管理	○	10-11	
G4-22	說明對先前報告書中所提供之任何資訊有進行重編的影響及原因	員工關懷	○	61	
G4-23	說明和先前報告期間相比，在範疇與考量面邊界上的顯著改變	關於報告書 CSR 議題管理	○	1 10-11	

一般標準揭露		報告書章節	揭露狀況	頁碼	補充說明
利害關係人議合					
G4-24	列出組織進行議合的利害關係人群體	CSR 議題管理	○	8	
G4-25	就所議合的利害關係人，說明鑑別與選擇的方法	CSR 議題管理	○	8	
G4-26	說明與利害關係人議合的方式	CSR 議題管理	○	13	
G4-27	說明經由利害關係人議合所提出之關鍵議題與關注事項及組織回應方式	CSR 議題管理	○	13-16	
報告書基本資料					
G4-28	所提供資訊的報告期間	關於報告書	○	1	
G4-29	上一次報告的日期	關於報告書	○	1	
G4-30	報告週期	關於報告書	○	1	
G4-31	提供可回答報告或內容相關問題的聯絡人	關於報告書	○	1	
G4-32	說明組織選擇的「依循」選項	關於報告書	○	1	
G4-33	說明組織為報告尋求外部保證 / 確信的政策與現行做法	關於報告書	○	1	
治理					
G4-34	說明組織的治理結構	企業經營	○	23	
G4-35	說明最高治理機構針對經濟、環境及社會議題，授權委任給高階管理階層與其他員工的流程	企業經營	○	30	
G4-36	說明組織是否任命經營管理階層負責經濟、環境和社會議題	企業經營	○	30	
G4-37	說明利害關係人與最高治理機構在經濟、環境和社會議題上諮詢的流程	CSR 議題管理 企業經營	○	13 23	
G4-38	說明最高治理機構及其委員會的組成	企業經營	○	23	
G4-39	說明最高治理機構的主席是否亦為經營團隊成員	企業經營	○	23	
G4-40	說明最高治理機構及其委員會之提名與遴選流程，以及最高治理機構成員提名和遴選的準則		△		已規定於本公司「董事選舉辦法」中
G4-41	說明最高治理機構如何確保避免及管理利益衝突之流程。說明是否有向利害關係人揭露利益衝突	企業經營	△	23	
G4-42	說明最高治理機構與高階管理階層，在發展、核准與更新該組織之宗旨、價值或願景、策略、政策，以及與經濟、環境、社會衝擊相關之目標上的角色	企業經營	○	23	
G4-43	說明為發展與提升最高治理機構在經濟、環境和社會議題上的整體知識所採取的措施	企業經營	○	23	
G4-44	說明最高治理機構在經濟、環境和社會議題表現的評量流程。說明此評量流程是否獨立進行且頻率為何。說明此流程是否為自我評估				
G4-45	說明最高治理機構於鑑別與管理經濟、環境與社會產生之衝擊、風險和機會所扮演的角色。包括最高治理機構在實施盡職調查上的角色	CSR 議題管理 企業經營	○	9 30	
G4-46	說明最高治理機構在檢視組織針對經濟、環境和社會議題風險管理流程之有效性上的角色	CSR 議題管理 企業經營	○	9 30	
G4-47	說明最高治理機構檢視經濟、環境和社會衝擊、風險與機會之頻率				
G4-48	說明最高層級委員會或職位，其職責為正式檢視及核准組織永續性報告書，並確保已涵蓋所有重大考量面	企業經營	○	30	
G4-49	說明與最高治理機構溝通重要關鍵議題的程序				
G4-50	說明與最高治理機構溝通之重要關鍵議題的性質和總數，以及後續所採取的處理和解決機制				
G4-51	說明最高治理機構和高階管理階層的薪酬政策	企業經營	○	25	

一般標準揭露		報告書章節	揭露狀況	頁碼	補充說明
G4-52	說明薪酬決定的流程	企業經營 員工關懷	○	25 57	
G4-53	說明如何尋求利害關係人意見				
G4-54	說明在主要營運據點的每個國家中，組織中薪酬最高個人之年度總收入與組織在該國其他員工年度總收入之中位數的比率				
G4-55	說明在主要營運據點的每個國家中，組織中薪酬最高個人年度總收入增加之百分比與組織在該國其他員工平均年度總收入增加百分比之中位數的比率				
倫理與誠信					
G4-56	描述組織之價值、原則、標準和行為規範，如行為準則和倫理守則	CSR 議題管理	○	11-12	
G4-57	說明對倫理與合法行為徵詢意見及組織誠信相關事務之內外部機制		○		請見官網『員工行為準則』-對於不合法與不道德行為之投訴程序
G4-58	說明對於舉報有違倫理或不合法行為及組織誠信相關問題的內、外部機制		○		同 G4-57
特殊標準揭露					
管理方針		CSR 議題管理			
經濟面向指標					
EC1	組織所產生及分配的直接經濟價值	企業經營	○	23	完整財務資訊請見台新金控年報及財報
EC2	氣候變遷對組織活動所產生的財務影響及其他風險與機會				
EC3	組織確定福利計畫義務的範圍	員工關懷	○	57-58	按員工每月薪資總額，依比例提撥員工退休基金，交由勞工退休準備金監督委員會存入台灣銀行之專戶。 福利金提撥比例分別為台新每月營業收入總額 0.05%~0.15%，員工每月薪津 0.5%
EC4	自政府取得之財務補助		○		無接受政府補助
EC5	在重要營運據點，不同性別的基層人員標準薪資與當地最低薪資的比例	員工關懷	○	57	
EC6	在重要營運據點僱用當地居民為高階管理階層的比例	員工關懷	○	52	重要營運據點為台灣，高階管理階層 100% 為台灣居民
EC7	基礎設施的投資與支援服務的發展及衝擊	社會參與	○	64-74	
EC8	顯著的間接經濟衝擊，包括衝擊的程度	客戶服務 社會參與	○	38 64-74	
EC9	於重要營運據點，採購支出來自當地供應商之比例				
環境面向指標					
EN1	所用原物料的重量或體積				
EN2	使用再生原物料的百分比				
EN3	組織內部的能源消耗量	綠色行動與永續夥伴	△	47	
EN4	組織外部的能源消耗量				
EN5	能源密集度	綠色行動與永續夥伴	○	47	

一般標準揭露		報告書章節	揭露狀況	頁碼	補充說明
EN6	減少能源的消耗	綠色行動與永續夥伴	△	47	
EN7	降低產品和服務的能源需求				
EN8	依來源劃分的總取水量	綠色行動與永續夥伴	○	48	均使用自來水
EN9	因取水而受顯著影響的水源		○		均使用自來水，不影響水源
EN10	水資源回收及再利用的百分比及總量				
EN11	組織所擁有、租賃、管理的營運據點或其鄰近地區位於環境保護區或其他高生物多樣性價值的地區		○		台新之辦公位置及營業據點位於都會及鄉鎮區域
EN12	描述組織的活動、產品及服務在生物多樣性方面，對保護區或其他高生物多樣性價值的地區之顯著衝擊		○		同 EN11
EN13	受保護或復育的棲息地		○		同 EN11
EN14	依瀕臨絕種風險的程度，說明受組織營運影響的棲息地中，已被列入 IUCN 紅色名錄及國家保護名錄的物種總數		○		各辦公大樓未有 IUCN 紅色名單種類與國家保育類生物
EN15	直接溫室氣體排放（範疇一）	綠色行動與永續夥伴	○	47	
EN16	能源間接溫室氣體排放量（範疇二）	綠色行動與永續夥伴	○	47	
EN17	其他間接溫室氣體排放量（範疇三）				
EN18	溫室氣體排放強度				
EN19	減少溫室氣體的排放量	綠色行動與永續夥伴	○	47	
EN20	臭氧層破壞物質 (ODS) 的排放				
EN21	氮氧化物、硫氧化物和其他顯著氣體的排放				
EN22	依水質及排放目的地所劃分的總排放水量				各辦公大樓僅產生生活污水，污水皆依法排放至下水道或承受水體
EN23	按類別及處置方法劃分的廢棄物總重量	綠色行動與永續夥伴	○	48	
EN24	嚴重洩漏的總次數及總量				
EN25	說明組織運輸、輸入、輸出被「巴塞爾公約」附錄 I、II、III、VIII 視為有害廢棄物的物質之重量，以及運往國外的百分比				
EN26	受組織廢水及其他（地表）逕流排放而顯著影響的水體及相關棲息地的特性、面積、保護狀態及生物多樣性價值				
EN27	降低產品和服務對環境衝擊的程度	客戶服務 綠色行動與永續夥伴	○	37 47	
EN28	按類別說明回收已售出之產品及產品之包裝材料的百分比				
EN29	違反環境法律和法規被處巨額罰款的金額，以及所受罰款以外之制裁的次數	企業經營	○	32	未發生環境相關裁罰
EN30	為組織營運而運輸產品、其他商品、原料以及員工交通所產生的顯著環境衝擊				
EN31	按類別說明總環保支出及投資	綠色行動與永續夥伴	○	48	2015 年生活廢棄物處置之環保支出，金控大樓：$543,312 元，內湖大樓：$278,400 元
EN32	採用環境標準篩選新供應商的的比例				
EN33	供應鏈對環境的顯著實際或潛在負面影響，以及所採取的行動				
EN34	經由正式申訴機制立案、處理和解決的環境衝擊申訴之數量				

一般標準揭露		報告書章節	揭露狀況	頁碼	補充說明
勞工實務與尊嚴勞動面向指標					
LA1	按年齡組別、性別及地區劃分新進員工和離職員工的總數及比例	員工關懷	○	53	
LA2	按重要營運據點劃分，只提供給全職員工 (不包括臨時或兼職員工) 的福利	員工關懷	○	57-58	
LA3	按性別劃分，育嬰假後復職和留任的比例	員工關懷	○	61	
LA4	是否在集體協商中具體說明有關重大營運變化的最短預告期				
LA5	在正式的勞工健康與安全管理委員會中，協助監督和建議職業健康與安全相關規劃的勞方代表比例	員工關懷	○	59	台新銀行職業安全衛生委員會共 17 位委員，含勞工代表 6 位
LA6	按地區和性別劃分的工傷類別、工傷頻率、職業病、損失日數比例及缺勤率，以及因公死亡事故總數	員工關懷	○	59	
LA7	與其職業有關之疾病高發生率與高風險的勞工				
LA8	工會正式協約中納入健康與安全相關議題				
LA9	按性別和員工類別劃分，每名員工每年接受訓練的平均時數	員工關懷	○	56	
LA10	強化員工持續受僱能力以及協助其管理退休生涯的職能管理與終生學習計畫	員工關懷	○	56	
LA11	按性別和員工類別劃分，接受定期績效及職涯發展檢視的員工比例	員工關懷	○	57	
LA12	按性別、年齡層、少數族群及其他多元化指標劃分，公司治理組織成員和各類員工的組成	企業經營 員工關懷	○	24 52-53	
LA13	按員工類別和重要營運據點劃分，女男基本薪資和報酬的比例	員工關懷	○	57	
LA14	針對新供應商使用勞工實務準則篩選的比例				
LA15	供應鏈對勞工實務有顯著實際或潛在的負面衝擊以及所採取的行動				
LA16	經由正式申訴機制立案、處理和解決的勞工實務申訴的數量		○		2015 年度共計發生 3 件調解案件，均透過妥適溝通達成協議。
人權面向指標					
HR1	載有人權條款或已進行人權篩選的重要投資協定及合約的總數及百分比				
HR2	員工接受營運相關人權政策的訓練總時數，以及受訓練員工的百分比	員工關懷	○	59	受訓員工比例為 100%
HR3	歧視事件的總數，以及組織採取的改善行動		○		無此情事
HR4	已發現可能違反或嚴重危及結社自由及集體協商的營運據點或供應商，以及保障這些權利所採取的行動				
HR5	已發現具有嚴重使用童工風險的營運據點和供應商，以及採取有助於杜絕使用童工的行動	員工關懷	○	52	無此情事
HR6	已鑑別為具嚴重強迫或強制勞動事件風險的營運據點和供應商，以及有助於減少任何形式的強迫或強制勞動的行動	員工關懷	○	60	無此情事
HR7	保全人員接受與營運相關之組織人權政策訓練的百分比				
HR8	涉及侵害原住民權利的事件總數，以及組織所採取的行動		○		無此情事
HR9	接受人權檢視或衝擊評估的營運據點之總數和百分比				
HR10	針對新供應商使用人權標準篩選的比例				

一般標準揭露		報告書章節	揭露狀況	頁碼	補充說明
HR11	供應鏈對人權有顯著實際或潛在的負面衝擊以及所採取的行動				
HR12	經由正式申訴機制立案、處理和解決的人權問題申訴的數量	員工關懷	○	60	無此情事
社會面向指標					
SO1	營運據點中，已執行當地社區議合、衝擊評估和發展計畫的據點之百分比				
SO2	對當地社區具有顯著實際或潛在負面衝擊的營運據點				
SO3	已進行貪腐風險評估的營運據點總數及百分比，以及所鑑別出的顯著風險		△		台新訂有員工輪調準則，各單位經管財務保管、現金出納、有價證券、抵押品及票券人員達兩年者，予以定期輪調；此外，亦建置「異常交易風險管理系統」，對於銀行員工帳戶倘有異常交易予以監控
SO4	反貪腐政策和程序的溝通及訓練	CSR 議題管理 員工關懷	○	11 59	定期對所有員工溝通及宣導相關內容，比例為 100%
SO5	已確認的貪腐事件及採取的行動		○		未發生貪腐事件
SO6	按國家和接受者 / 受益者分類的政治獻金總值		○		營運上採政治中立，無對政治團體、個人或相關政府團體捐助財務與實物之情事
SO7	涉及反競爭行為、反托拉斯和壟斷行為的法律訴訟之總數及其結果		○		無此情事
SO8	違反法規被處巨額罰款的金額，以及所受罰款以外之制裁的次數	企業經營	○	32	無此情事
SO9	針對新供應商使用社會衝擊標準篩選的比例				
SO10	供應鏈對社會的顯著實際或潛在負面衝擊以及所採取的行動				
SO11	經由正式申訴機制立案、處理和解決的社會衝擊申訴之數量				
產品責任面向指標					
PR1	為改善健康和安全而進行衝擊評估的主要產品和服務類別之百分比				
PR2	依結果分類，違反有關產品和服務在其生命週期內之健康與安全性衝擊的法規和自願性準則的事件總數				
PR3	依組織資訊與標示程序所劃分的產品與服務資訊種類， 以及需要符合此種資訊規定的重要產品及服務類別的百分比		○		所提供的產品與服務，均依主管機關及法規要求善盡告知義務
PR4	依結果類別劃分，違反商品與服務資訊標示的法規及自願性規範之事件數量		○		無此情事
PR5	客戶滿意度調查的結果	客戶服務	○	41	
PR6	禁止或有爭議產品的銷售		○		無此情事
PR7	按結果類別劃分，違反有關行銷推廣（包括廣告、推銷及贊助）的法規及自願性準則的事件總數	企業經營	○	32	
PR8	經證實與侵犯顧客隱私權或遺失顧客資料有關的投訴次數		○		無此情事
PR9	因產品與服務的提供與使用而違反法律和規定被處巨額罰款的金額		○		無此情事

II GRI 金融業補充指引

指標		報告書章節	揭露狀況	頁碼	備註
Product Portfolio 產品組合					
FS1	適用於事業部之具體環境和社會要素之政策	使命與願景 CSR 議題管理 企業經營	○	3 11-12 30	已制定企業社會責任守則作為環境與社會相關實踐之準則
FS2	事業部評估與篩選環境和社會風險的程序	客戶服務	○	38	台新引進木星生態基金，投資標的涵蓋乾淨能源、綠色運輸、廢棄物處理、水資源、生機產業和環境保護等議題
FS3	在協議或交易範圍內監督客戶執行和符合環境和社會要求之流程	客戶服務	○	38	
FS4	改善員工執行環境和社會政策的能力之流程和應用至事業部之程序	綠色行動與永續夥伴 社會參與	○	50 64-74	
FS5	在環境及社會風險及機遇方面，與客戶 / 業務夥伴的相互影響	CSR 議題管理 客戶服務 綠色行動與永續夥伴	○	13 38 50	
FS6	各項業務所佔的百分比 (按特定地區、規模及行業劃分)	關於台新 企業經營	○	4 23	
FS7	為帶來明確社會利益而設計的產品和服務	社會參與	○	64-74	1. 設置無障礙導盲 ATM 與無障礙語音自動櫃員機 2. 信用卡紅利點數可轉換愛心捐款
FS8	為帶來明確環境利益而設計的產品和服務	客戶服務	○	38	
Audit 審計					
FS9	評估執行環境及社會政策的審計及風險評估程序	企業經營	○	30	2015 年企業永續經營委員會之運作情形已涵蓋於內部稽核作業中
Active Ownership 積極持有					
FS10	組織在環境或社會事宜上與其投資組合中的公司相互影響的總數以及百分比		○		台新金控已訂定企業社會責任守則，適用範圍涵蓋各子公司
FS11	資產經環境或社會審查流程管控的百分比		○		2015 年並無重大取得或處分資產
FS12	(按百分比及數目) 及應用於持有股份在此事宜上的投票政策		○		目前尚無相關情事
Community 社區					
FS13	依類別在人口密度低或貧困地區的接觸點		○		於政府機關定義之 85 個偏鄉地區，共裝設 37 台 ATM
FS14	改善弱勢社群享用金融服務的措施	客戶服務	○	38	同 FS7 第一點及 FS13
Product and Service Labeling 產品與服務標示					
FS15	公平設計及銷售金融產品和服務的政策	企業經營	○	30	
FS16	提高金融知識的措施	客戶服務	○	38	

註 : FS2-4 因增加考量證交所「上市公司編製與申報企業社會責任報告書作業辦法」，調整揭露狀況

III · 聯合國全球盟約 (United Nations Global Compact) 對照表

分類	10 項原則內容		報告書章節	頁碼
人權	原則 1	企業界應支持並尊重國際公認的人權	CSR 議題管理 員工關懷	8-12 52-62
	原則 2	保證不與踐踏人權者同流合污	CSR 議題管理 員工關懷	8-12 52-62
勞工標準	原則 3	企業界應支持結社自由及確實承認集體談判權	員工關懷	52-62
	原則 4	消除一切形式的強迫和強制勞動	員工關懷	52-62
	原則 5	確實廢除童工	員工關懷	52-62
	原則 6	消除就業和職業方面的歧視	員工關懷	52-62
環境	原則 7	企業界應支持採用預防性方法應付環境挑戰	綠色行動與永續夥伴	46-50
	原則 8	採取主動行動促進在環境方面更負責任的做法	綠色行動與永續夥伴	46-50
	原則 9	鼓勵開發和推廣環境友好型技術	綠色行動與永續夥伴	46-50
反腐敗	原則 10	企業界應努力反對一切形式的腐敗，包括敲詐和賄賂	CSR 議題管理 企業經營 員工關懷	8-12 18-34 52-62

IV · ISO 26000 社會責任指引國際標準對照表

分類	主要議題	報告書章節	頁碼
組織治理	執行目標時下決策與實施的系統	員工關懷	52-62
人權	符合法規並避免因人權問題造成之風險之查核	員工關懷	52-62
	人權的風險處境	員工關懷	52-62
	避免有同謀關係 - 直接、利益及沉默等同謀關係	員工關懷	52-62
	解決委屈	員工關懷	52-62
	歧視與弱勢族群	員工關懷	52-62
	公民與政治權	員工關懷	52-62
	經濟、社會與文化權	客戶服務 社會參與	36-44 64-74
	工作的基本權利	員工關懷	52-62
勞動實務	聘僱與聘僱關係	綠色行動與永續夥伴 員工關懷	46-50 52-62
	工作條件與社會保護	員工關懷	52-62
	社會對話	員工關懷	52-62
	工作的健康與安全	員工關懷	52-62
	人力發展與訓練	員工關懷	52-62
環境	污染預防	綠色行動與永續夥伴	46-50
	永續資源利用	綠色行動與永續夥伴	46-50
	氣候變遷減緩與適應	綠色行動與永續夥伴	46-50
	環境保護，生物多樣性與自然棲息地修復	綠色行動與永續夥伴	46-50

分類	主要議題	報告書章節	頁碼
公平運作實務	反貪腐	員工關懷	52-62
	負責任的政治參與	CSR 議題管理	8-12
	公平競爭	CSR 議題管理 企業經營	8-12 18-34
	促進價值鍊的社會責任	客戶服務 綠色行動與永續夥伴 員工關懷 社會參與	36-44 46-50 52-62 64-74
	尊重智慧財產權	CSR 議題管理 客戶服務 社會參與	8-12 36-44 64-74
消費者議題	公平的行銷、資訊與契約的實務	企業經營 客戶服務	18-34 36-44
	保護消費者的健康與安全	客戶服務	36-44
	永續消費	客戶服務	36-44
	消費者服務、支援、抱怨與爭議解決	客戶服務	36-44
	消費者資料保護與隱私	客戶服務	36-44
	提供必要的服務	客戶服務 社會參與	36-44 64-74
	教育與認知	客戶服務	36-44
社區參與與發展	社區參與	企業經營 社會參與	18-34 64-74
	教育與文化	員工關懷	52-62
	增加就業與技術發展	客戶服務 員工關懷 社會參與	36-44 52-62 64-74
	科技發展	客戶服務	36-44
	創造財富與收入	企業經營 客戶服務 綠色行動與永續夥伴 員工關懷 社會參與	18-34 36-44 46-50 52-62 64-74
	健康	員工關懷	52-62
	社會投資	企業經營 客戶服務 社會參與	18-34 36-44 64-74

V · 報告保證聲明

獨立保證意見聲明書

2015 年度台新金融控股股份有限公司企業社會責任報告書

英國標準協會與台新金融控股股份有限公司(簡稱台新金控)為相互獨立的公司，英國標準協會除了針對台新金控 2015 年度企業社會責任報告書進行評估和查證外，與台新金控並無任何財務上的關係。

本獨立保證意見聲明書的目的，僅作為對下列有關台新金控企業社會責任報告書所界定範圍內的相關事項進行保證之結論，而不作為其他之用途。除對查證事實提出獨立保證意見聲明書外，對於關於其他目的之使用，或閱讀此獨立保證意見聲明書的任何人，英國標準協會並不負有或承擔任何有關法律或其他之責任。.

本獨立保證意見聲明書係基於台新金控提供予英國標準協會之相關資訊審查所作成之結論，因此審查範圍乃基於並僅限在這些提供的資訊內容之內，英國標準協會認為這些資訊內容都是完整且準確的。

對於這份獨立保證意見聲明書所載內容或相關事項之任何疑問，將由台新金控一併回覆。

查證範圍

台新金控與英國標準協會協議的查證範圍包括:

1. 整份報告書內容中有關 2015 年度台新金控及其 7 家子公司在臺灣之相關營運系統與活動。
2. 依照 AA1000 保證標準(2008)的第 1 應用類型評估台新金控遵循 AA1000 當責性原則標準的本質和程度，不包括對於報告書揭露的資訊/數據之可信賴度的查證。

本聲明書以英文作成並已翻譯為中文以供參考。

意見聲明

我們總結台新金控企業社會責任報告書內容，對於台新金控的相關運作與績效則提供了一個公平的觀點。我們相信有關台新金控 2015 年度的經濟、社會及環境等績效指標是被正確無誤地呈現。

我們的工作是由一組具有依據 AA1000 保證標準(2008)查證能力之團隊執行，以及策劃和執行這部分的工作，以獲得必要的訊息資料及說明。我們認為就台新金控所提供的足夠證據，表明其依循 AA1000 保證標準(2008)的報告方法和他們的自我聲明符合全球永續性報告 G4 版指南核心選項係屬公允的。

查證方法

為了收集與作成結論有關的證據，我們執行了以下工作：

— 對來自外部團體的議題相關於政策進行審查，以確認報告書中聲明書的合適性
— 與台新金控管理者討論有關利害關係人參與的方式，然而，我們並無直接接觸外部利害關係人
— 訪談 25 位與永續性管理、報告書編製及資訊提供有關的員工
— 審查有關組織的關鍵性發展
— 審查內部稽核的發現
— 審查報告書中所作宣告的支持性證據
— 針對公司報告書中有關 AA1000 保證標準(2008)之包容性、重大性及回應性原則的流程管理進行審查

結論

針對包容性、重大性及回應性之 AA1000 當責性原則與全球永續性報告 G4 版指南的詳細審查結果如下：

包容性

2015 年度報告書反映出台新金控持續尋求利害關係人的參與，以發展及達成對企業社會責任具有責任且策略性的回應。報告書中已公正地報告與揭露經濟、社會和環境的訊息，足以支持適當的計畫與目標設定。以我們的專業意見而言，這份報告書涵蓋台新金控的包容性議題。然而，未來的報告書可以進一步加強以下的項目：

— 基於組織的永續發展策略與利害關係人期望，規劃與績效指標連結的行動方案並持續改善

重大性

台新金控已於公司層級建立程序，依據對公司永續發展的影響程度與建立的準則，對各部門所鑑別出來的相關事項，

建立執行的優先順序。因此，重大永續議題已完整分析並揭露永續經營相關資訊，使利害關係人得以對公司的管理與績效進行判斷。以我們的專業意見而言，這份報告書適切地涵蓋台新金控的重大性議題。然而，未來的報告書可以進一步加強以下的項目：

— 鼓勵考量國際性永續議題並加強鑑別經濟、環境與社會面向之風險與機會，以擬定相關的因應措施。

回應性

台新金控執行來自利害關係人的期待與看法之回應。台新金控已發展相關道德政策，作為提供進一步回應利害關係人的機會。以我們的專業意見而言，這份報告書涵蓋台新金控的回應性議題。然而，未來的報告書可以進一步加強以下的項目：

— 持續地發展及更新利害關係人參與之相關回應策略，以帶動影響其他利害關係人，如友善的互動企業網頁

— 連結公司專才與企業核心能力，規劃 CSR 相關的產品、服務或公益專案

全球永續性報告指南

台新金控提供有關符合全球永續性報告 G4 版指南(GRI G4)的自我宣告，與相當於"核心選項"(揭露每項重大考量面有關的至少一個績效指標)的相關資料。基於審查的結果，我們確認報告書中參照 GRI 的社會責任與永續發展的相關指標已被報告、部分報告或省略。以我們的專業意見而言，此自我宣告涵蓋台新金控的社會責任與永續性議題。然而，未來的報告書可以考慮加強以下的項目以進行持續改善：

— 基於透明性原則，鼓勵朝向"全面選項"揭露努力，以增進利害關係人閱讀之信心。

保證等級

依據 AA1000 保證標準(2008)我們審查本報告書為中度保證等級，如同本聲明書中所描述的範圍與方法。

責任

這份企業社會責任報告書所屬責任，如同責任信中所宣稱，為台新金控負責人所有。我們的責任為基於所描述的範圍與方法，提供專業意見並提供利害關係人一個獨立的保證意見聲明書。

能力與獨立性

英國標準協會於 1901 年成立，為全球標準與驗證的領導者。本查證團隊係由具專業背景，且接受過如 AA1000AS、ISO14001、OHSAS18001、ISO14064 及 ISO9001 之一系列永續性、環境及社會等管理標準的訓練，具有主導稽核員與碳足跡查證員資格之成員組成。本保證係依據 BSI 公平交易準則執行。

For and on behalf of BSI:

Peter Pu
Managing Director BSI Taiwan
28 April, 2016

bsi.

AA1000
Licensed Assurance Provider
000-4

Taiwan Headquarters: 5th Floor, No. 39, Ji-Hu Rd., Nei-Hu Dist., Taipei 114, Taiwan, R.O.C.

BSI Taiwan is a subsidiary of British Standards Institution.

Deloitte.
勤業眾信

勤業眾信聯合會計師事務所
10596 台北市民生東路三段156號12樓

Deloitte & Touche
12th Floor, Hung Tai Financial Plaza
156 Min Sheng East Road, Sec. 3
Taipei 10596, Taiwan, R.O.C.

Tel : +886 (2) 2545-9988
Fax: +886 (2) 4051-6888
www.deloitte.com.tw

會計師有限確信報告

台新金融控股股份有限公司　公鑒：

台新金融控股股份有限公司民國 104 年度企業社會責任報告書，業經本會計師針對所選定之標的資訊執行確信程序竣事，並出具有限確信報告。本次執行確信程序之標的資訊請詳附件一「確信項目彙總表」。

管理階層對企業社會責任報告書之責任

管理階層之責任係依據臺灣證券交易所「上市公司編製與申報企業社會責任報告書作業辦法」及全球永續性報告協會（Global Reporting Initiatives，GRI）發布之第四代永續性報告指南、行業補充指南及依行業特性參採其他適用之準則編製企業社會責任報告書，且維持與編製企業社會責任報告書有關之必要控制，以確保企業社會責任報告書所列標的資訊未存有重大不實表達。

會計師對企業社會責任報告書執行確信程序之責任

本會計師係依照確信準則公報第一號「非屬歷史性財務資訊查核或核閱之確信案件」，對上開企業社會責任報告書所選定之標的資訊（詳附件一）在所有重大方面是否依照第二段所述準則編製表示意見，並提出有限確信報告。相較於合理確信，有限確信案件所執行程序之性質及時間與適用合理確信案件不同，其範圍亦較小，因是取得之確信程度明顯低於合理確信。

本會計師係基於專業判斷規劃及執行確信程序，以獲取相關標的資訊之有限確信證據，且任何內部控制均受有先天限制，因此未必能查出所有業已存在之重大不實表達。本會計師執行確信程序包括：

- 取得及閱讀企業社會責任報告書；
- 訪談管理階層及相關人員，以瞭解公司編製企業社會責任報告書有關政策及程序；
- 訪談相關人員了解所選定標的資訊產生之流程、內部控制及資訊系統；
- 分析及以抽查方式測試標的資訊相關文件及紀錄。

獨立性及品質管制遵循聲明

本會計師及所隸屬會計師事務所遵循會計師執業道德規範中有關獨立性及其他道德規範之規定，該規範之基本原則為正直、公正客觀、專業能力及盡專業上應有之注意、保密及專業態度。此外，本會計師所隸屬會計師事務所遵循審計準則公報第四十六號「會計師事務所之品質管制」，以維持完備之品質管制制度，包含與遵循執業道德規範、專業準則及所適用法令相關之書面政策及程序。

確信結論

依據所執行之程序及所獲取之證據，本會計師並未發現所選定之標的資訊在所有重大方面有未遵循其衡量基準暨臺灣證券交易所「上市公司編製與申報企業社會責任報告書作業辦法」及全球永續性報告協會（Global Reporting Initiatives，GRI）發布之第四代永續性報告指南、行業補充指南及依行業特性參採其他適用之準則之情事。

勤業眾信聯合會計師事務所
會計師　吳　世　宗

吳世宗

行政院金融監督管理委員會核准文號
金管證審字第 1010028123 號

中　華　民　國　105　年　4　月　29　日

Member of Deloitte Touche Tohmatsu Limited

-1-

附件一

確信項目彙總表

編號	證券交易所「上市公司編製與申報企業社會責任報告書作業辦法」／GRI指標編號	指標敘述	對應章節	衡量基準
1.	GRI G4-EC6	在重要營運據點僱用當地居民為高階管理階層的比例	員工關懷	高階管理階層為台灣居民之比例
2.	GRI G4-EN5	能源密集度	綠色行動與永續夥伴	平均每人用電度數
3.	GRI G4-EN6	減少能源的消耗	綠色行動與永續夥伴	與前一年度相比平均每人之節電比例
4.	GRI G4-EN29	違反環境法律和法規被處巨額罰款的金額，以及所受罰款以外之制裁的次數	附錄	環境法規相關裁罰次數與金額
5.	GRI G4-EN31	按類別說明總環保支出及投資	綠色行動與永續夥伴	具環保、省水、節能標章之綠色採購金額；生活廢棄物處置之環保支出
6.	GRI G4-LA2	按重要營運據點劃分，只提供給全職員工(不包括臨時或兼職員工)的福利	員工關懷	正職員工福利
7.	GRI G4-LA11	按性別和員工類別劃分，接受定期績效及職涯發展檢視的員工比例	員工關懷	依員工性別、年齡與職級指標說明接受績效評估之比例
8.	GRI G4-LA12	按性別、年齡層、少數族群及其他多元化指標劃分，公司治理組織成員和各類員工的組成	企業經營 員工關懷	依性別、年齡與學歷指標劃分公司治理組織之組成；依性別、年齡與職務劃分各類員工之組成與比例
9.	GRI G4-SO5	已確認的貪腐事件及採取的行動	附錄	貪腐事件相關裁罰次數與金額
10.	GRI G4-SO7	涉及反競爭行為、反托拉斯和壟斷行為的法律訴訟之總數及其結果	附錄	涉及反競爭行為、反托拉斯和壟斷行為相關裁罰次數與金額
11.	GRI G4-PR5	客戶滿意度調查的結果	客戶服務	客戶滿意度調查總分
12.	GRI G4-PR9	因產品與服務的提供與使用而違反法律和規定被處巨額罰款的金額	附錄	產品與服務相關裁罰次數與金額

台新金控
台北市大安區仁愛路四段118號
電話：886-2-2326-8888

金控官網

CSR專區