



台新金控

台新金融控股股份有限公司 2013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)2013年企業社會責任報告書(以下簡稱為本報告書),本報告書將以台新金控於企業社會責任與永續發展之規劃與實踐進行揭露,其中資訊揭露係參考 GRI G3.1 綱領進行編制。關於本報告書之報告週期、範圍、及報告書聯絡方式及其他相關資訊,如下列所示:

報告書時間

本報告書為台新金控首次進行編制之企業社會責任報告書,內容所呈現之資訊與陳述,為 2013 年度(2013 年 1 月 1 日至 2013 年 12 月 31 日)於經濟、社會及環境相關之執行情形,部分資料因整合需求不限於 2013 年度。爾後預計每年進行企業社會責任報告書編制及公開揭露。

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臺幣為計算單位,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;「環境保護」章節中之計算,則以政府公開資訊為基礎自行計算而得。本報告書將公開呈現於台新金控官方網站中,供不同利害關係人瀏覽及參考,相關建議與指教,請與報告書聯絡人員聯繫。

報告書範圍

本報告書內容涵蓋台新金控暨子公司於台灣與海外具營運據點或提供產品服務之組織,主要描述台新金控、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。

報告書驗證

本報告書係依據 GRI G3.1 綱領進行編制,並委託英國標準協會(BSI)進行報告書查證;依據標準為全球永續性報告綱領 GRI G3.1 及 AA1000 標準,已通過 GRI G3.1 A+ 級揭露程度及報告書內容資訊確認。

對於本報告書或台新金控於企業社會責任規劃與實踐,有任何指教或建議,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

傳真: +886-2-37076680



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 © 2014 Taishin Financial Holding Co., Ltd. All Rights Reserved.
Printed in Taiwan 07/2014

台新金控
2013 年企業社會責任報告書

目錄

關於報告書 1

董事長期許 4

企業理念與承諾 6

企業理念與實踐

企業社會責任的承諾



企業概況 9

發展歷史

組織架構

分布據點

營運成果

公協會參與

供應商管理

榮耀與肯定



公司治理 23

治理架構

投資人關係

法令遵循

稽核制度

風險管理

個人資料保護



優質台新 31

創新作為

品質與效率優化



利害關係人鑑別及溝通 37

重大議題分析
利害關係人溝通方式
重大議題說明



員工關懷 43

塑造優質舒適空間
員工溝通與關懷
人員聘用與管理
多面向的人才養成



客戶承諾 57

服務品質
滿意度管理



社會參與 61

持續投入藝文推廣
社會公益



環境保護 71

節能減碳與保護地球
資源充分利用
營造綠色空間

附錄 76

參考標準
報告保證聲明



董事長期許

早在二十多年前，台新銀行成立之初，即認知銀行業，必須成為台灣這塊土地上的企業及民眾共同奮鬥的夥伴。創立銀行的初衷，本就是以協助企業取得發展所需資金、促進台灣經濟長遠發展、善盡回饋社會之責任為存在價值。到 2002 年更擴大規模成立台新金控，迄今已邁向第十三年。我們在這塊土地上成長茁壯、開枝散葉，在發展的過程中，始終堅持以人為本的經營信念。除了注重企業最重要的人才外，對客戶亦有人性化的認真服務，因此共同創造了台新與台灣人民的密切關係。

尤有進者，台新始終不忘善盡一己之力，積極實踐企業社會責任，特別是在 921 大地震後，以「關懷台灣系列」持續協助災區居民發展地方特色，培養自給自足的技能與運作模式，實際幫助受災地區走出陰霾。爾後，為了更積極、更有系統地回饋社會，台新成立了公益慈善基金會，以「您的一票，決定愛的力量」公益活動啟動社會善的循環，協助台灣中小型社福團體以自己的力量站起來，迄今已獲得社會廣大迴響。

此外，台新也致力回饋藝術文化以及培育相關人才。2001 年，台新銀行文化藝術基金會成立，並自 2002 年起

舉辦「台新藝術獎」，透過公正、客觀的方式，評選並獎勵藝術創作。十二年來，台新藝術獎已成為台灣重要的藝術獎項之一，所評選出的傑出創作，在在展現出對台灣人文及土地的關懷與新思維，與台新高度重視人文與土地關懷的理念緊密契合。

在環境保護方面，台新在公司內部推動一連串環保專案，包括：無紙化環境、建置遠端影像連線會議系統、e-Flow 公文系統、啟動綠色機房建置作業…等；在產品及服務方面，則推出雲端理財無摺帳戶及 e 管家服務，並引進生態基金與各項綠色行銷活動，以節電、省水、減碳…等實際作為，積極落實保護環境的企業責任，關懷人、土地、環境，均在台新的日常生活中一一落實。

展望未來，台新將更積極拓展企業社會責任的廣度與深度，持續強化人才培育與創新思維，重視與客戶、投資者的關係，維護其權益並進一步推動綠色品牌，努力與國際接軌；在經營面，則將努力推展國內、外業務，創造更佳收益，以回饋股東支持，在社會面，亦將秉持以人為本，親民愛物的原則，善盡社會責任，成為台灣的正向力量。

台新金融控股公司董事長





企業理念與承諾



企業理念與實踐

服務沒有邊界，認真滿足客戶需求

台新金控於 1992 年以銀行業務起家，設立初衷係希望以創新的服務型態與認真的態度，提供符合客戶需求的優質金融服務平台。因此，站在客戶角度研發金融產品與服務，並滿足投資者期望，是台新發展的基石。

台新銀行自設立以來，致力發展各項法人及個人金融業務，並不斷拓展服務項目，提升服務品質。成立二十餘年來，服務據點由初期的個位數，發展至現階段超過一百個，並在成立金控公司後，納入服務項目多元的各子公司，為客戶提供兼具深度及廣度的全方位金融服務。因應金融服務國際化的趨勢，台新已將服務觸角延伸至海外，適時滿足客戶海外發展或金融產品的理財需求。此外，台新充分了解服務不應受地域或時間限制，因此積極發展網路及行動電子金融服務，做到以客戶的角度出發，認真滿足客戶需求。



合作」核心價值，並以「簡單 (Simple)、真心 (Sincere)、極優 (Superior)」的 3S 服務精神，做為檢視自己的最高準則。

一直以來，台新以從內而外地實踐核心價值，受到社會各界認同。從第一張為女性發聲的玫瑰信用卡，到市佔率名列前茅的車貸服務，至今台新已為社會提供完整的全方位金融服務，包括證券業務、國內 / 外優質基金投資、保險代理與經紀、財富管理…等，均是台新努力創新並實踐的成果。除了增加業務項目外，台新高度重視投資者對於獲利的期待，故在積極拓展業務之際，同時並重風險控管，順利渡過如亞洲金融風暴、雙卡事件、全球金融海嘯…等歷次危機。現在，台新已成為台灣金融同業中優質獲利的表率之一。

未來，台新仍會堅持實踐核心價值，培育更多的人才，並展現於服務創新，提供更多元化的產品與服務，由內而外滿足客戶不同的金融服務需求。

人本、創新、服務，內外一致的企業價值

創新的服務與認真的態度，是台新對員工的基本要求。台新從聘僱員工時，即積極找尋認同企業理念並具備服務熱誠的人才進行培訓，藉此養成創新的動能，並進一步於日常作業中落實台新所秉持的「誠信、承諾、創新、

企業社會責任的承諾

全面性永續企業實踐

台新以永續經營為目標，並將其化作積極創新、提升服務的動力。台新深知永續發展必須在經濟、環境、社會三大面向平衡發展，包括在經濟面完成良善的公司治理、法規依循、正當獲取最大利潤；在環境面做到內外兼顧的環境保護，以確保資源不浪費或濫用；在社會面則要達到兼顧客戶服務與隱私保護、勞工及人權的保護與關注。惟有兼顧這三大面向，才能實踐台新的企業社會責任。

了解社會需要，協助弱勢者培養技能

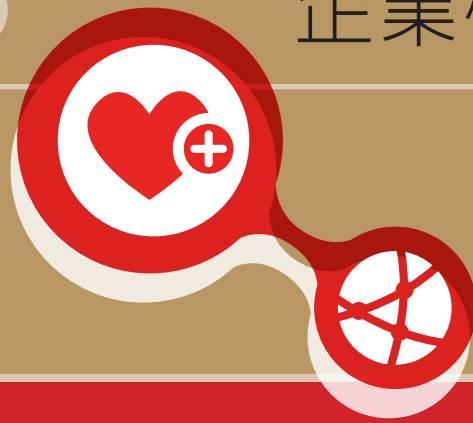
台新深知企業當取之於社會，用之於社會。因此，台新持續地關懷並回饋社會，特別是在 921 地震後啟動「關懷台灣系列」專案，以「一年一鄉鎮」的腳步，協助災區產業復甦與再造；此外，亦積極投入「我的一畝田」，協助農民創造更好的經濟效益，提升農民實質所得及生活品質。2010 年，更進一步成立「台新銀行公益慈善基金會」，每年舉辦「您的一票，決定愛的力量」大型網路公益活動，喚醒社會大眾共同參與關心弱勢族群，並以「給釣竿、教釣魚」的概念回饋社會，協助弱勢族群培養技能，使其能夠透過自身能力的提升，進一步達成自我實現，甚至回饋社會，為社會帶來更大的希望與力量。



關注本土，與世界接軌

觀察到台灣有著強韌而獨特的生命力與活力，台新認為鼓勵本土藝文創作，不僅可為台灣的藝術文化善盡一分心力，更能夠為這片土地上不同的群體發聲，展現台灣特有多元且豐富的藝術與文化。因此，台新在 2001 年成立「台新銀行文化藝術基金會」，並自 2002 年起每年舉辦台新藝術獎，藉由台灣社會創作力量的展現，使台灣特有的文化在加速全球化的趨勢中被看見，進而提昇台灣優勢與活力的能見度。秉持著關注本土並與國際接軌的理念，台新亦在金融產品與服務上持續精進，不但在台灣深耕，更積極拓展海外市場。在與國際接軌的同時，台新展現企業優勢與特色，成為金融市場中優質且全方位的金融機構。

企業概況





發展歷史

1989 年，台灣開放設立新銀行，當時董事長吳東亮先生有感於企業與社會的發展實需金融機構力量挹注，於是積極籌劃，於 1992 年 3 月 23 日成立台新銀行。十年內，台新銀行各項業務快速茁壯成長，為了提供客戶更多元的金融服務，同時也在政策的鼓勵下，於 2002 年成立台新金融控股（股）公司，並陸續加入許多成員，持續提昇對於不同族群的服務面向與品質。展望未來，台新亦期望能繼續發展多元化的金融服務，以提昇企業對社會的貢獻。

大事紀要

2002 年

- 台新銀行合併大安銀行，成立台新金融控股（股）公司，並納入台証綜合證券及台新票券
- 台新資產管理股份有限公司成立
- 台新創業投資股份有限公司成立
- 台新金控「關懷台灣系列」活動起跑

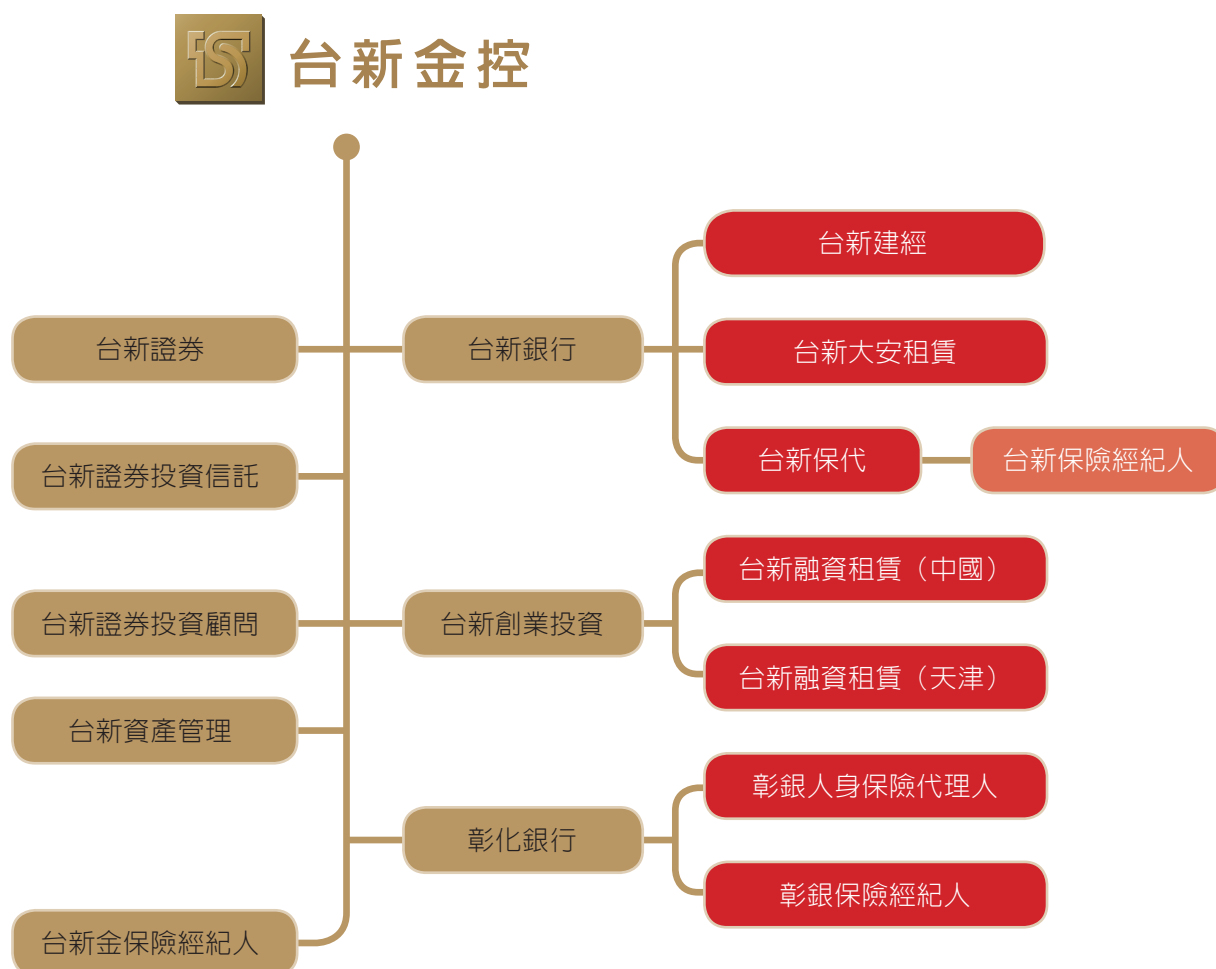
2003 年

- 台新銀行香港分行開業
- 台新銀行文化藝術基金會第一屆「台新藝術獎」頒獎



組織架構

台新金融控股(股)公司為上市公司，旗下 8 家子公司涵蓋銀行、證券、創業投資、投資信託、投資顧問、保險經紀人等業務。下表為台新金控組織架構：



2004 年

- 台新銀行概括承受新竹十信 12 家分支機構



2005 年

- 台新金控獲彰銀 14 億股乙特競標
- 台新銀行推出「晶片金融卡登入網路銀行」服務
- 台新銀行獲頒 2000 年版品質管理系統 (ISO 9001) 證書
- 台新銀行越南胡志明市代表人辦事處正式開幕營運



子公司業務範圍

子公司	服務項目
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
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
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
台新證券投資顧問股份有限公司	研究分析部、木星基金總代理
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
台新創業投資股份有限公司	創業投資業務
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

大事紀要

2007 年

- 台新銀行響應「微笑台灣 319 鄉活動」
- 因應地球暖化問題，全面實施「涼夏輕裝 ~CoolBiz」活動，以實際行動善盡企業社會責任

2008 年

- 台新銀行推出全台第一張以環保減碳為主要訴求的「GreenLife 信用卡」



除本業之外，基於對社會的回饋及對本土藝文的關注，台新在 2001 年及 2010 年分別成立「台新銀行文化藝術基金會」及「台新銀行公益慈善基金會」。不但專注金融服務發展，更結合金控及各子公司之資源，積極投入社會參與。

財團法人台新銀行文化藝術基金會

台新銀行文化藝術基金會於 2001 年成立，以「提昇文化生活品質、健全藝術發展環境」為宗旨，自許為專業藝術文化活動的支持與贊助機構，以推動台灣當代藝術文化為首要目標，並致力於本土藝術的觀察、評論與獎助，期望能擔任藝術創意與民間產業交流合作的鍵結，具體落實企業回饋社會的使命。



財團法人台新銀行公益慈善基金會

台新金控長期投入社會關懷，秉持「取之於社會、用之於社會」理念，持續對台灣土地付出關懷，從幫助 921 重災區鄉鎮產業復甦開始，就以「給釣竿、教釣魚」的原則，協助災民重建；之後於 2010 年成立「台新銀行公益慈善基金會」，期望長期規劃、執行公益及慈善事務，並以協助弱勢者逐步走向「經濟自立、生活自理」為目標。



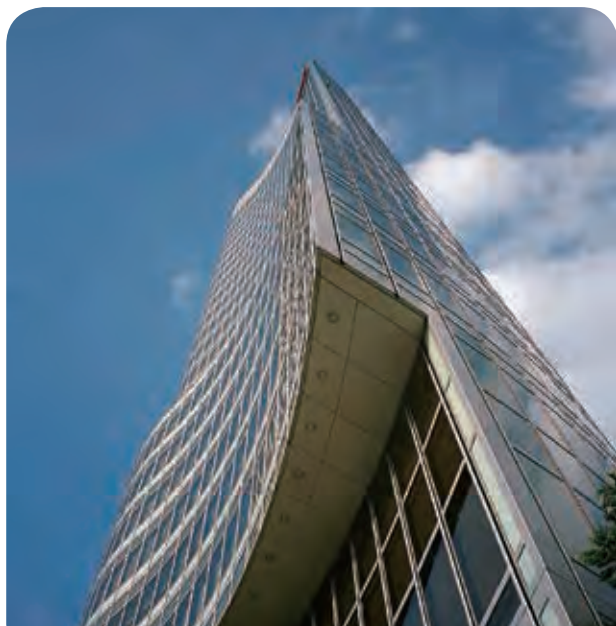
2009 年

- 將台新投信納入台新金控子公司
- 台新保代與喜憨兒基金會合作，共同推動籌建「憨喜農場」公益活動，成功募款超過 1,300 萬元

2010 年

- 台新金控購入東興證券股權，更名為台新綜合證券股份有限公司
- 成立台新銀行公益慈善基金會，推出「您的一票，決定愛的力量」網路公益活動
- 台新銀行首創「網銀客服即時通」服務，聽說寫樣樣通
- 台新投信合併台灣工銀投信
- 台新銀行 ATM 提供中國銀聯卡提領現金服務
- 台新金控與南京紫金控股簽署合作意向書

分布據點



台新金控總部 台北市大安區仁愛路四段 118 號

營業據點

台新銀行	103 個	含國內外分行 99 家、信託部、國外部、國際金融業務分行 OBU 以及越南胡志明市代表人辦事處，共計 103 個營業單位
彰化銀行	191 個分行	含國內外分行
台新證券	3 個營業據點	含台北總公司、台中分公司、高雄分公司
台新資產管理	1 個	
台新創投	1 個	
台新金保經	1 個	
台新投信	3 個	含台北總公司、台中分公司、高雄分公司
台新投顧	1 個	

台新金控的設立，除了提昇服務的質與量之外，並在整體營運考量下，承襲一貫的服務精神與理念，建立一致性的營運管理模式，以整合集團資源，減少重複投入的浪費。在符合法令的規範下，台新金控旗下各子公司緊密合作，為客戶提供更有效率及更優質的服務。

台新金控業務範圍包涵金融控股公司、銀行業、票券金融業、信用卡業、信託業、保險業、證券業、期貨業、



台新金控全球營運據點圖

大事紀要

2011 年

- 台新金控併購富蘭克林保經並更名為「台新金保險經紀人股份有限公司」
- 台新融資租賃（中國）於南京開業
- 台新金控成為首家金融企業贊助世界女子高爾夫球后曾雅妮

2012 年

- 台新金控與北京大學光華管理學院簽訂合作備忘錄 (MOU)，宣告正式成立「北京大學促進兩岸交流基金」
- 台新融資租賃（天津）於天津開業
- 台新銀行成立 20 週年



創業投資事業、經主管機關核准轉投資之外國金融機構業務，以及其他經主管機關認定與金融業務相關之事業。在母公司台新金控的管理下，各子公司以提供優質服務為目標，受到廣大客戶支持。

在兩岸金融布局與業務發展方面，台新金控在大陸南京設立具有全國性證照的融資租賃公司，而在天津更是核准設立業務範圍涵蓋融資租賃、貿易分期與保理等三項業務的全國性證照融資租賃公司。待兩岸服務貿易協議換文

生效後，將加速大陸地區發展規劃，設立分行或子行，以滿足客戶需求，並搭配現有租賃等金融週邊服務，持續拓展兩岸金融業務。

另在國際金融佈局方面，則以大陸及泛太平洋區域為主。除現有的香港分行與越南辦事處外，目前正在申設澳洲布里斯本及新加坡二個新據點，未來將持續評估設立海外據點，擴大海外金融版圖。



2013 年

- 台新銀行與上海浦東發展銀行簽署業務合作備忘錄



營運成果

台新金控與各子公司於多年的經營努力下，不論是在法人金融業務或是個人金融業務，已逐漸邁向均衡發展。未來，台新將更積極拓展服務的項目與地區，提供更多不同客群多樣化的金融商品。

2013 年台新於同業中表現亮眼，營運獲利表現創下歷史新高，每股盈餘 (EPS) 在 16 家金控同業中排名第 4 名。2013 年度合併稅後淨利達新臺幣 (下同) 205.74 億元，其中歸屬於台新股東之

稅後淨利達 138.36 億元，分別較去年成長 22.0% 及 33.2%；每股稅後盈餘 (EPS) 1.72 元，普通股股東權益報酬率 (ROE) 14.19%，普通股每股淨值 12.81 元。另在資本結構表現上，2013 年底資本適足率為 127.87%，負債淨值比則由 2012 年底之 24.2% 降至 2013 年底之 23.4%，資本結構十分健全。詳細資料可至公開資訊觀測站或台新金控官網，參考 2013 年報資訊。

營運績效



	2013	2012	2011
稅後淨利 - 合併 (新台幣億元)	205.74	168.71	162.83
稅後淨利 - 歸屬於台新股東 (新台幣億元)	138.36	103.87	94.32
每股稅後盈餘 (EPS) (元)	1.72	1.21	1.07
普通股股東權益報酬率 (ROE)	14.19%	11.15%	11.06%
普通股每股淨值 (元)	12.81	12.48	11.98
資本適足率	127.87%	140.74%	129.68%
負債淨值比	23.4%	24.2%	34.1%

註：上開資訊，除 2011 年度資訊及 2012 年度資本適足率係依我國財務會計準則編制外，餘均係依國際財務報導準則編製。

股東結構

股東結構 數量	政府機構	金融機構	其他法人	個人	外國機構 及外人	合計
普通股						
人 數	13	121	523	203,830	748	205,235
持有股數	138,885,797	439,804,013	1,371,501,780	3,099,228,101	2,486,211,700	7,535,631,391
持股比例 (%)	1.84	5.84	18.20	41.13	32.99	100.00
丁種特別股						
人 數	0	1	15	0	0	16
持有股數	0	258,977,435	466,159,385	0	0	725,136,820
持股比例 (%)	0.00	35.71	64.29	0.00	0.00	100.00

取自 2013 年報資訊 (基準日：2014 年 4 月 8 日)

台新金控優異的表現，來自於廣大客戶的支持。台新感謝客戶的信賴與滿意，並與客戶、投資人、股東、員工、供應商及其他利害關係人分享努力的成果：

消費性貸款業務

- 房貸產品餘額為 3,123 億元，市場佔有率 5.3 %
- 車貸餘額 244.9 億元，市場佔有率 23.5%，名列市場第 1 名

NO.1

信用卡業務

- 信用卡流通卡數 345 萬卡，市佔率 9.6%，市場排名第 4 名
- 信用卡年度總簽帳金額達到 1,662 億元，市佔率 8.7%，名列市場第 5 名
- 信用卡收單特店家數 6.7 萬家，市佔率 20.9%，名列市場第 2 名

近三年信用卡流通卡數成長趨勢



近三年信用卡年度簽帳金額成長趨勢



法人金融業務

- 企業授信業務放款餘額為 1,792 億元
- 中小企業放款餘額為 705 億元
- 應收帳款融資承購 (Factoring) 業務承作量為 2,386 億元
- 衍生性金融商品名目本金契約餘額為 1,014 億美元，市場同業排名第 3 名
- 上市櫃及興櫃股務代理服務家數 189 家
- 證券承銷業務年度的承銷案件數共計有 19 件，市場同業排名第 3 名

近三年上市櫃及興櫃股務代理服務成長圖



信託業務

- 集管帳戶餘額 41.77 億元，市場佔有率 47.56%，名列市場第 1 名
- 預收款信託餘額 28.83 億元，市場佔有率 13.56%，名列市場第 2 名
- 有價證券信託業務餘額為 215.94 億元，市場佔有率 7.81%，名列市場第 3 名

NO.1

公協會參與

台新金控及各子公司積極參與國內外業務相關公協會運作，充分與同業交流，共同協助活絡金融市場並適時向主管機關提供建言，適度參與公共政策制定及發展。

參與公協會組織



供應商管理

台新於企業運作及提供產品服務的過程中，與不同性質的供應商有非常密切的合作關係。而為了讓雙方合作與承諾更加順暢，台新的供應商管理均由金控設立一致的辦法及程序，作為事前評選、合作及後續評估的依據。且供應商的選擇，以在地優良企業作為優先考量。2013年，

台新對供應商台幣支出比例約為 97%，未來台新將持續強化供應商管理，針對重要供應商進行人權、員工結社自由、合法使用童工、消除強迫勞動等面向之評估，其他相關管理機制亦將納入企業社會責任之考量。

榮耀與肯定



台新不斷地致力於提昇服務品質及服務項目，不但在市場上獲得廣大客戶支持，同時也屢獲國內外評選機構的青睞。台新深知唯有以認真態度不斷創新，努力發展符合客戶需要的產品與服務，才能永續經營與服務社會；以下為近三年台新長期努力耕耘的成果與榮耀：



兄弟雜誌
Views Excellence
贈獎典禮





企業社會責任與公司治理重要獎項

獲獎單位	頒發機構	獎項
台新金控	IAIR Awards	亞洲區最具領導力公司
	財資雜誌	卓越管理及公司治理獎－鈦金獎
	臺北市政府	第六屆「臺北市金省能獎」工商產業甲組優等
	數位時代雜誌	「2013 綠色品牌大調查」金融服務類優選
	臺北市政府	臺北市工商業辦公場所節能減碳優等廠商優等獎
	天下雜誌	天下企業公民獎
	行政院文建會	第十屆文馨獎常設獎項－金獎；特別獎－最佳人才培育獎
	亞洲金融	最佳公司管理
台新銀行	台北市政府勞動局	2013 第三屆幸福企業獎
	藝術家雜誌	第十屆台新藝術獎入圍特展－台北當代藝術館民衆票選為 2012 年度十大公辦好展覽
	台灣金融研訓院	菁業獎 -- 最佳人力發展獎佳作
	勞委會	訓練品質評核系統 (TTQS) 銅牌獎
	財政部國稅局	2012 年度使用電子發票績優營業人
	藝術家雜誌	第九屆台新藝術獎入圍特展－高雄市立美術館獲民衆票選為 2011 年度十大公辦好展覽
	遠見雜誌	企業社會責任獎「公益推動組」楷模獎

創新與整體服務重要獎項

獲獎單位	頒發機構	獎項
台新銀行	壹週刊	第十屆服務大賞銀行類第 2 名
	亞洲銀行與支付雜誌	卓越策略獎 - 企業模型創新獎
	經濟部工業局	「台灣創新企業」第 12 名
	勞委會	第八屆「國家人力創新獎」
	遠見雜誌	2011 年服務業大調查「傑出服務獎」金融銀行業第 1 名
	IDC(國際數據資訊)	企業創新獎
	中國生產力中心	《金鷹獎》年度顧客忠誠大賞
		《磐龍獎》顧客款待感 - 個人金融第 1 名
	Financial Insights	亞洲區創新獎 - 最佳分析獎

財富管理重要獎項

台新金控	歐元雜誌	台灣區私人財富管理「最佳信託服務」
		台灣區私人財富管理「最佳本地銀行」
台新銀行	國際私人銀行家	全球財富管理卓越服務獎 - 推薦獎
	銀行家及 PWM	台灣最佳私人財富管理銀行推薦獎
		最佳私人銀行創新推薦獎
	今周刊財富管理銀行評鑑	2013 最佳理專團隊獎第 1 名
		2013 最佳商品獎第 3 名
		2012 最佳績效獎第 1 名
		2012 最佳商品獎第 2 名
		2012 最佳理專團隊獎第 3 名
		2011 財富御守獎第 1 名
		2011 最佳服務獎第 3 名
	歐元雜誌	台灣區私人財富管理「最佳結構性商品」
		台灣區私人財富管理「最佳慈善」
		台灣區私人財富管理「最佳藝術金融及貨幣」
		台灣區私人財富管理「最佳私人銀行整體服務」
	經理人月刊	100 MVP 經理人獲選
	國際私人銀行家	東亞傑出私人財富管理銀行推薦獎
	財資雜誌	台灣最佳私人財富管理銀行

個人金融重要獎項

獲獎單位	頒發機構	獎項
台新銀行	亞洲銀行及財金雜誌	2013 台灣最佳個人金融銀行
		2012 台灣最佳個人金融銀行
		2011 台灣最佳個人金融銀行

獲獎單位	頒發機構	獎項
台新銀行	亞洲銀行及財金雜誌	2013 台灣最佳信用卡大獎
		2012 台灣最佳信用卡大獎
		2011 亞洲區「最佳直效行銷」
	全球銀行及金融評論	台灣最佳個人金融銀行
	亞洲銀行家	台灣最佳汽車貸款產品
	VISA 國際組織	台灣區最佳百貨聯名卡
		無限卡傑出產品設計獎
	亞洲銀行與支付雜誌	卓越商品獎 - 最佳信用卡推薦獎
	金融聯合徵信中心	金安獎

資訊與網路服務重要獎項

台新銀行	全球金融雜誌	亞洲區最佳行動銀行
	Celent	2013 IT 模範銀行大獎
		2012 IT 模範銀行大獎
	經濟部商業司	「金網獎」企業獎銀質獎
	銀行家雜誌	IT 科技創新最佳推薦獎 - 「最佳風險管理科技」
	亞洲銀行及財金雜誌	最佳資訊作業管理銀行

基金重要獎項

台新投信	Smart 智富月刊	「Smart 智富台灣基金獎」入圍股票型基金團隊研究獎
	理柏公司 (Lipper)	理柏台灣基金獎 - 資訊科技類股票型基金十年期獎 - 台新 2000 高科技基金
	財團法人台北研究金融發展基金會	第十五屆傑出基金金鑽獎入圍「股票型科技類股獎」- 台新 2000 高科技基金
	財團法人台北研究金融發展基金會	第十五屆傑出基金金鑽獎「不動產證券化型基金三年期獎」、「不動產證券化型基金五年期獎」- 台新北美收益基金
	財團法人台北研究金融發展基金會	第十四屆傑出基金金鑽獎「國外不動產證券化基金一三年期」- 台新北美收益基金
台新投顧	理柏公司 (Lipper)	理柏台灣基金獎 - 十年期環球股票型基金獎 - 木星全球管理基金
	Smart 智富月刊與美國晨星 (Morningstar) 聯合主辦	Smart 智富台灣基金獎 (晨星技術指導) - 環境生態和替代能源股票 - 木星生態基金
	理柏公司 (Lipper)	理柏台灣基金獎 - 十年期銀行金融股票型基金獎 - 木星金融機會基金

保險重要獎項

台新銀行	經濟部	信保夥伴獎
台新保代	現代保險教育事務基金會	第十五屆保險信望愛獎「輔助人組最佳保險專業獎」優選
	保險事業發展中心	第五屆台灣保險卓越獎「保險代理人卓越獎 - 銀質獎」
	現代保險教育事務基金會	第十四屆保險信望愛獎「輔助人組最佳保險專業獎」優勝肯定



公司治理

治理架構

台新金控為落實公司治理，已明確訂定公司章程及重要管理規範，包含股東會議事規則、董事及監察人選舉辦法、董事會議事規範、股權管理辦法等，並依據法令規範、國內外金融趨勢及內部需求，定期檢視並持續審閱修訂，以符合實際作業需求。

台新金控於股東會下設有董事會及各委員會，其中董事會成員由金融、產業及學術界菁英所組成；所設置之功能性委員會，更是提升台新金控之經營策略規劃及決策品質、以期決策過程更臻完善的重要角色。又為善盡企業社

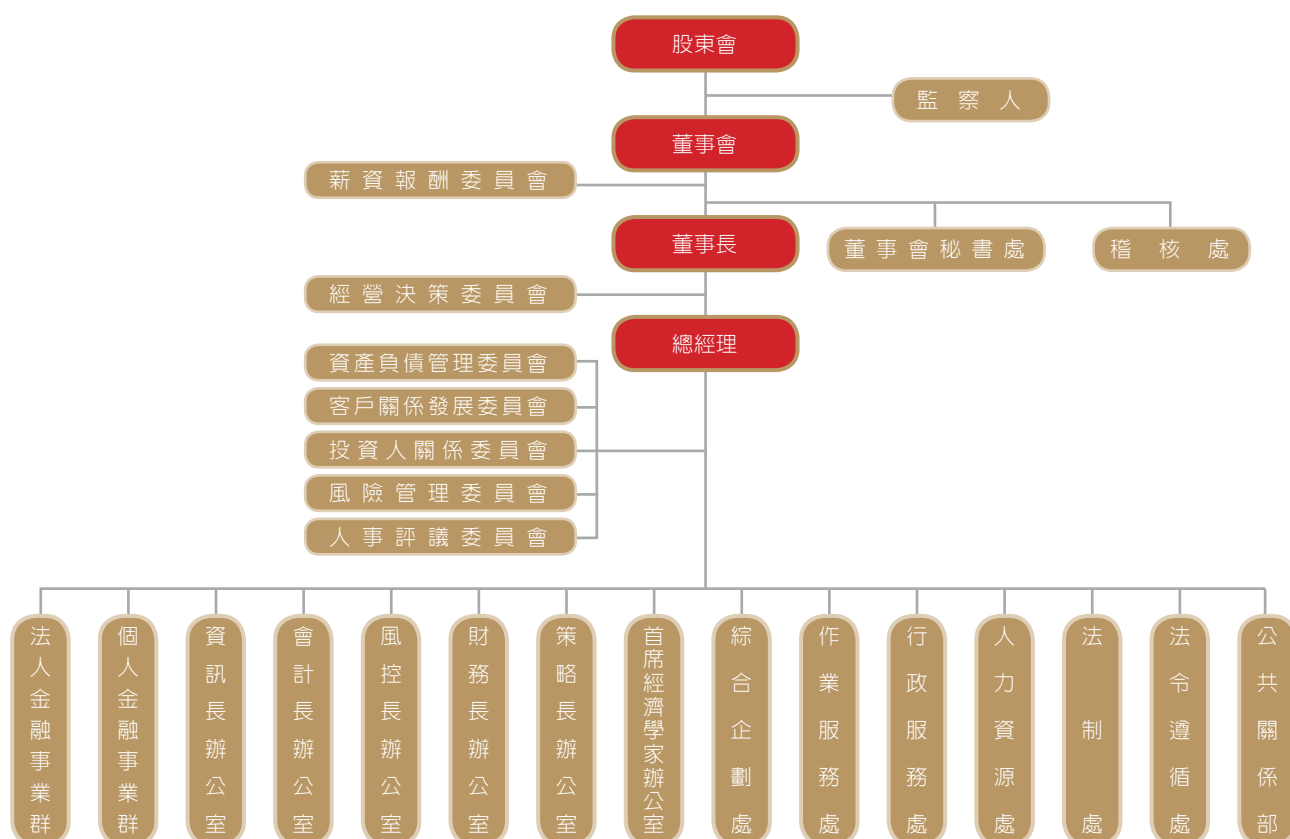
會責任，後續將規劃針對台新於環境與社會面向進行績效評估。

目前台新金控董事長並未兼任執行長，而董監事成員至 2013 年底共 12 人，其中並包含 2 席獨立董事；台新金控於董監事的條件上並不以性別或年齡為限，而係以專業素養做為組成考量。董監事年齡皆為 50 歲以上，其中博士 6 位、碩士 3 位，涵蓋會計、經濟、企管、行銷、物理、化學及工程等專業領域。

董事及監察人資料

職稱	姓名	主要經(學)歷	性別
董事長	博瑞(股)公司 代表人：吳東亮	- 第一銀行董事、華南銀行監察人 - 美國加州大學洛杉磯分校企業管理碩士	男
董事	東賢投資有限公司 代表人：郭瑞嵩	- 台北國際商銀董事、東吳大學商學院資訊科學系教授 - 美國新罕布爾大學物理學博士	男
董事	台合實業投資(股)公司 代表人：吳澄清	- 台新金控、台新銀行監察人 - 日本東京大學工學博士	男
董事	翔肇投資(股)公司 代表人：吳統雄	- 台新資產管理董事長、東友科技監察人 - 政治大學會統系	男
董事	明淵(股)公司 代表人：王白展	- 台新金控、台新銀行常駐監察人 - 高雄醫學院藥學系	男
董事	翔肇投資(股)公司 代表人：謝壽夫	- 台新金控、台新銀行總經理 - 成功大學會統系	男
董事	博瑞(股)公司 代表人：吳光雄	- 台灣證券交易所總經理、台新證券董事長 - 政治大學企業管理碩士	男
獨立董事	王志剛	- 經濟部部長 - 美國德州農工大學行銷管理博士	男
獨立董事	林能白	- 台灣電力董事長、台灣大學管理學院院長 - 美國俄亥俄州立大學商學院博士	男
常駐監察人	奇想(股)公司 代表人：蔡揚宗	- 台灣銀行常務董事、台灣大學會計學研究所所長 - 美國馬里蘭大學企業管理與商學博士	男
監察人	台新國際投資開發(股)公司 代表人：林隆士	- 台新金控、台新銀行董事 - 美國維吉尼亞州立大學化學博士	男
監察人	名皇國際物業(股)公司 代表人：鄭家鐘	- 旺旺中時集團最高顧問、中天電視董事長 - 台灣大學經濟學系碩士	男

台新金控營運架構暨主要部門



為利股東可表達對公司經營的建議，股東可隨時向金控及子公司相關部門提出建議，或經由持股百分之一股東提出股東常會議案，由董事會確認是否列為議案。員工對營運的相關建議則經由員工溝通管道（員工意見調查、台新晨會、員工關係信箱）向權責單位提出，視需要再由權責部門提報至董事會進行討論。董事會原則上每月召開一次，若有業務需要或遇緊急情事時，則可隨時召開。董事會應依會議通知所排定之議事程序進行，經出席董事過半數同意時得變更之。此外，董事會議案之決議，除證券交易法、公司法或本公司章程另有規定者外，應有過半數董事之出席，出席董事過半數之同意後予以執行。

另有關與董事自身或其代表的法人有利害關係之議案，台新金控除要求提案時應說明利害關係之重要內容外，如有害於公司利益之虞時，亦要求董事迴避不得加入

討論及表決，且需於議事錄載明利害關係重要內容並說明迴避情形。

台新金控董事、監察人之報酬，係參酌同業通常水準、經理人報酬及調薪幅度，以及董事或監察人個別對公司貢獻及所承擔風險之多寡、本公司營運狀況或經營績效是否有重大變化等因素訂定之。為使董監事之薪資報酬給付合於法令規定及有所依據，特於董事會下設立薪資報酬委員會，依據「薪資報酬委員會組織規程」審議董事、監察人及經理人之薪資報酬制度、標準與結構，定期評估並訂定董事、監察人及經理人之薪資報酬，避免董事及經理人為追求薪資報酬而從事逾越本公司風險胃納之行為。

此外，為加強子公司之公司治理，台新金控亦推動各子公司訂定董事、監察人及經理人之薪資報酬制度、標準與結構。

台新金控各委員會執掌

委員會	委員會職掌
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： 1. 訂定並定期檢討董事、監察人及經理人績效評估與薪資報酬之政策、制度、標準與結構 2. 定期評估並訂定董事、監察人及經理人之薪資報酬
經營決策委員會	1. 定期檢視各事業單位之經營情況及績效表現 2. 討論各事業單位之經營策略
資產負債管理委員會	1. 訂定流動性及利率風險相關管理政策 2. 監控流動性及利率風險，並議決適當之策略 3. 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	1. 金控集團資料倉儲系統的策略及目標擬定 2. 客戶關係發展相關策略與專案之建置、控管與協調 3. 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	1. 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 2. 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 3. 追蹤主要同業外資持股比率、股價變化及其市場之定位
風險管理委員會	1. 金控風險政策及程序之審議 2. 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 3. 督導有關市場風險、信用風險及作業風險控管機制之建立 4. 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 5. 風險模型、風險參數及指標、壓力測試計畫之審定 6. 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 7. 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 8. 其他風險相關專案之報告 9. 其他董事會有關風險管理決議事項之執行
人事評議委員會	1. 依規定應經審議的升遷案、獎懲案 2. 受獎懲當事人提出異議案件 3. 總經理交議案件

投資人關係

台新金控為維持與海內外投資人密切之互動，建立良好溝通模式，整合內部財務資訊及重大訊息，強化資訊揭露作業與資訊透明度，特別成立了投資人關係部門，以期為投資人提供最佳的服務，並滿足各利害關係人之資訊需求。

本公司除於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。2013 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、美洲及中東等地區。

本公司於官網中亦設有中、英文投資人關係網頁，提供投資人即時資訊、股務訊息、財務資訊、法說會簡報及實況、公司財報、年報、及公司治理等各種重要資訊，投資人亦可與發言人、投資人關係部門詢問資訊，直接溝通。

台新金控秉持著忠於投資人的服務精神，以定期、透明的方式，忠實揭露公司的經營狀況，由於這種負責的態度，讓台新金控近年來的外資持股比重穩定攀升，長期性的外資股東顯著增加。截至 2013 年底，外資持股比例為 35.11%。

法令遵循

金融產業是協助企業運作及社會經濟重要支柱，而我國法令對於金融產業及金融商品的規範均十分嚴格。因此，台新深感肩負社會的責任，除積極關注海內外產業發展趨勢及各項金融政策外，更嚴格遵循相關法令規定，定期檢視調整相關作業規範，以符合法令規定，並以嚴格的

內控及稽核制度進行控管。此外，台新也積極向員工進行包括同業裁罰案例、法令異動、法務釋疑 / 個資保護電子報等教育訓練及法令宣導等，且對於金融商品的廣告行銷文案亦訂定嚴謹之審查制度，確保員工於業務執行時遵循相關法令規範。

稽核制度

藉由專責稽核部門的運作與管理，確保金控各業務處理程序及作業流程之健全，有效作好內部控制，2013 年稽核相關作業執行情形如下表：

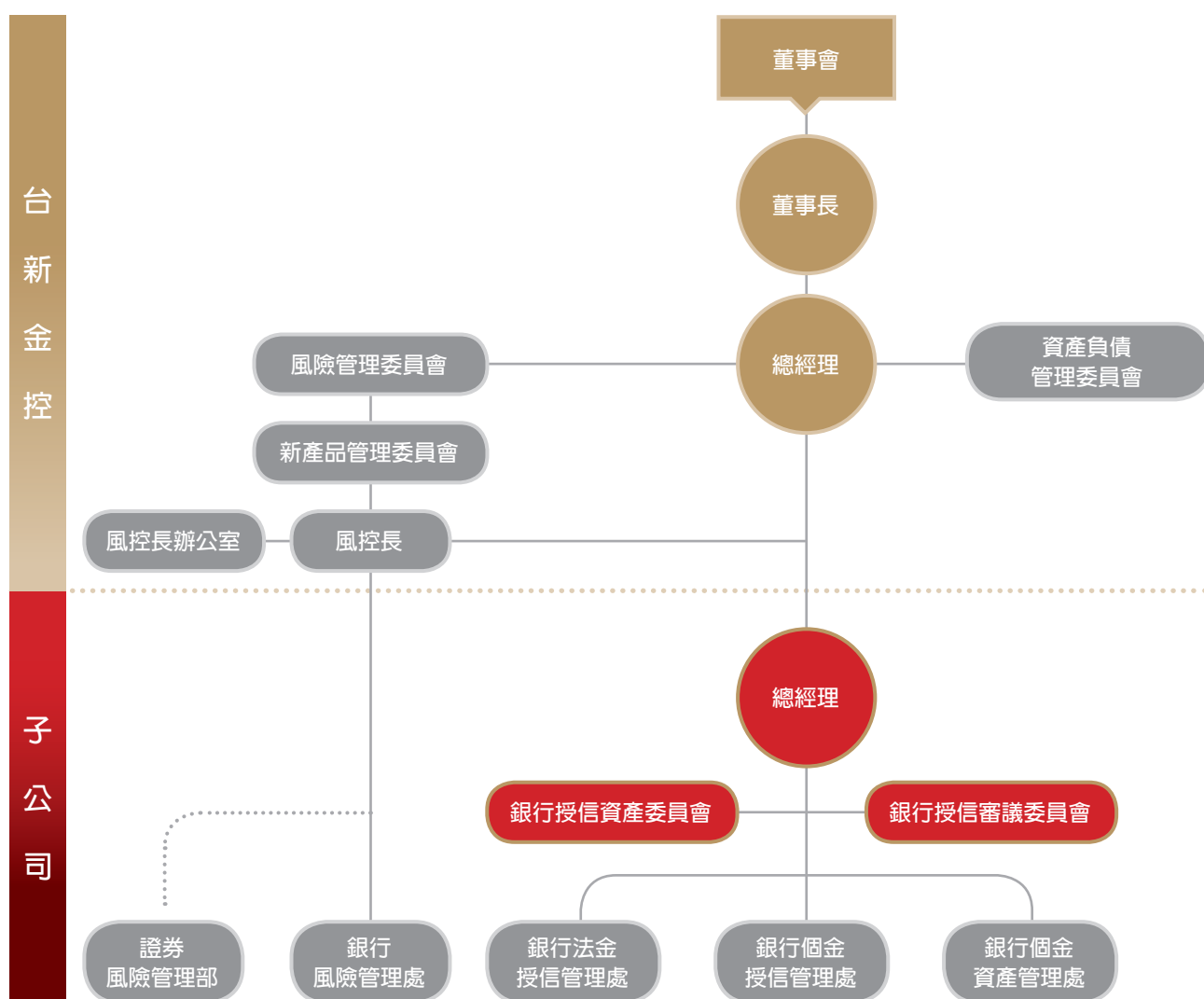
稽核處職掌及執行情形

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 ● 每二個月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及管理階層，以強化子公司稽核效能 ● 每季檢視及彙整呈報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	● 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、監察人
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

風險管理

風險管理組織架構

台新金控與子公司所提供的金融服務種類眾多，於合乎法令與規範的基本要求下，必須要有效率地辨識、衡量與彙總，以致能管理風險。因此台新透過建立風險管理政策、進行風險衡量以及業務上的控管程序來降低業務上的風險。依據目前台新整體風險規劃，設有獨立之風險管理組織，各組織架構說明如下：



■ 台新金控風險管理組織執掌

董事會

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

風險管理委員會

請參考公司治理下台新金控各委員會執掌

風控長

1. 執行董事會所核准之風險管理策略，及風險管理架構
2. 督導風險管理處及各子公司風險管理單位落實執行相關政策
3. 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

風控長辦公室

1. 風險控管機制之研擬及建置
2. 風險控管執行情形之揭露
3. 金控整體風險彙整分析報告製作
4. 各子公司風險管理相關單位之協調聯繫
5. 整合性風險管理資訊系統之建立
6. 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

各子公司風險管理 相關單位

1. 風險管理相關資訊之提供
2. 金控風險管理政策之執行

風險管理機制

台新風險管理制度除依據「風險管理政策」之規範，針對所面臨之信用風險、市場風險、作業風險、資產負債風險等主要風險皆訂定相關作業規範外，並且依循有效辨識、衡量、監督及控制之風險管理機制對主要風險制定控管限額、預警指標及控管流程，以有效管理主要風險對公司的影響，並呈報經營階層。

台新金控以董事會通過之風險胃納，明確訂定個別商品及總體業務之風險限額。同時依總體經濟及經營環境之變化，定期或不定期進行壓力測試以檢視風險胃納之機制。本公司設置台新金控風險管理委員會，作為各子公司風險管理之最高指導單位。風險管理委員會定期召開會議，以推動金控及各子公司建立各項風險管理制度；同時配合公司發展及環境變化，審議該委員會或各風險單位針對個別風險項目所提出之降低風險對策是否適切。

危機處理應變機制

為確保台新金控重要營運活動能夠持續運作不致中斷，強化突發緊急事件的應變處理能力，以減低災害影響程度，並儘速恢復正常營運，台新訂有「營運持續管理政策」，明訂緊急事故之定義、風險分級、各權責單位及相關處理程序。



個人資料保護

data protection

針對社會大眾所關注的個資保護議題，台新於新修正個人資料保護法尚未施行時，即開始積極導入英國標準協會 (BSI) 於 2009 年 6 月所公布之「BS 10012: 2009」個人資料保護管理制度，並於 2012 年 9 月 15 日取得驗證，顯示台新對於法令遵行上之高度決心與作為。除訂定多項資安保護機制，強化個人資料保護管理；同時經由每年個資侵害演練自行查核，以落實個人資料保護。

台新銀行通過 BS10012:2009 個人資訊管理系統國際標準認證頒證典禮

台新金控 台新銀行



優質台新



創新作為

持續改善的創意興革與 BPM 專案 (Business Process Management)

不論是 ATM 使用、股票基金投資、網路銀行轉帳或是房貸車貸，這些看似大同小異的金融產品與服務，往往只要改善一個小細節，就能產生巨大的差異及便利性，同時大幅提升服務品質。在提昇服務的前提下，台新希望充分應用創新思維所帶來的作業革新，在台灣的金融市場上，做到產品與服務的差異化，強化企業營運的整體綜效。

在現今科技日新月異的環境下，市場及客戶需求瞬息萬變，只有從服務與產品不斷的創新精進，才能在市場上持續領先。台新自 2002 年啟動「創意興革提案制度」，鼓勵員工從客戶聲音及日常工作中發現改善機會，若有任何新的建議或想法，都可隨時隨地透過提案平台提出，創造積沙成塔的效益。

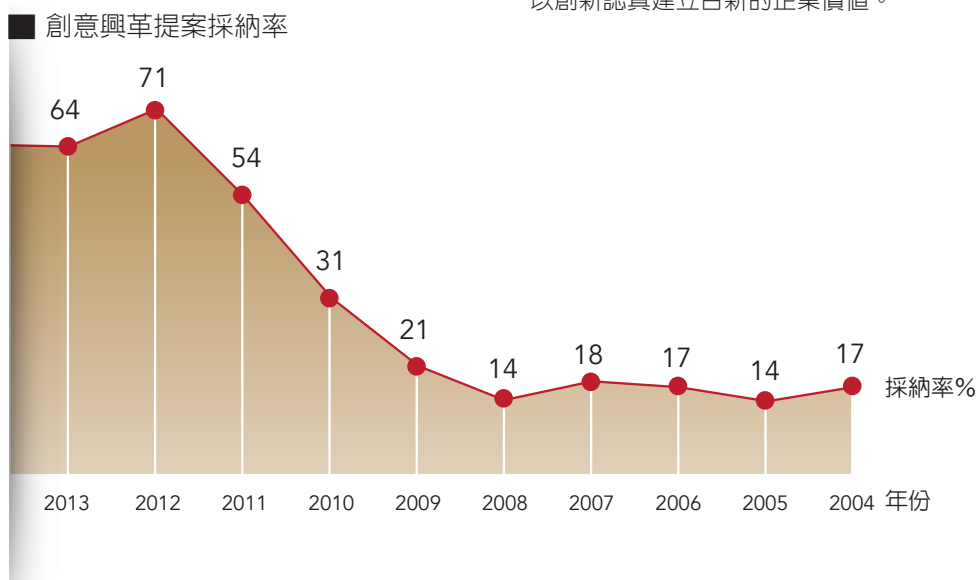
創意的想法更需要具體化的實踐，因此審核通過的提案都會由相關單位進行評估與規劃，落實執行，執行成效再經由評估，將效益轉換成鼓勵，提供同仁鼓勵獎金。

提案執行至今，在員工的踴躍參與下，創意興革已累計超過 25,000 件提案，其中近三年每年採納率更高達 50% 以上。



2008 年起更積極推動流程改造專案，進行全面性的端到端流程改善，六年來已完成 800 件以上的專案，累計專案效益超過 40 億。

台新努力展現出由內而外的創新作為，除呈現於客戶的服務及產品的多樣化外，更獲得國內外眾多獎項的肯定，包括 2012 年經濟部工業局「台灣創新企業」金融業第一名、行政院勞委會職訓局的第八屆國家人力創新獎。提供更好的服務是驅使台新繼續進行創新的動力，並持續以創新認真建立台新的企業價值。



落實創意的服務作為

分行臨櫃服務 - 「用講嘛ㄟ通」，提昇客戶服務好感



到銀行辦理金融業務交易，最耗時的就是填寫多項單據及表格，為改變過去作業模式，台新推出「用講嘛ㄟ通」，讓客戶用說的也可以輕鬆辦理存款、提款、轉帳、信用卡繳費、申辦開戶、信用卡、基金下單等 30 餘項業務，讓民眾可以更愉快、方便、省時地辦理金融相關業務，台新更可節省作業人力，有效降低成本與作業時間。

便利金融服務 - ATM 友善操作模式

為提供客戶容易且快速操作的 ATM 交易介面，台新於 2013 年重新設計，優化各項交易流程，亦增加更多友善功能。

ATM 優化效益

系統功能	優化內容	節省時間
提款、轉帳...等交易	客戶可在同一頁確認交易內容，無須逐筆確認	5-20 秒不等
存款	不需驗證密碼讓交易更快速	
信用卡繳款或查詢	省略部分檢核機制，讓交易更方便	

財富管理服務精緻化

台新依不同的客群設計更貼近需求且精緻化的財富管理服務：

- 專業理財顧問、財經研究團隊：為客戶量身設計個人化投資組合及理財服務。
- 開放式理財產品平台：提供客戶多樣化、客製投資組合產品，為客戶創造更多財富優勢。
- 財管會員尊榮權益：會員權益含理財投資手續費優惠、生日禮等；高階客戶另享頂級健診、與高爾夫選手共同擊球等禮遇。
- 專業客群經營團隊：針對不同客群之需求，提供不同產品與服務等差異化經營。
- 邀約客戶參加與知名精品、台新藝術基金會等共同舉辦之不定期活動或講座。
- 領先業界推出企業主權益回饋計畫：目前一般金融業者多將私人財管與 OBU 業務分別規劃，台新整合個人 / 企業戶權益方案，提供國內中小企業主與海外台商（貿易商）整合回饋機制。
- 將原財富管理個人會員制度，擴大以家戶為單位的全面理財方案，客戶可與配偶、直系血親一同加入關係戶成為家庭會員，合併累計往來資產總額，家庭會員成員享投資理財優惠等權益。

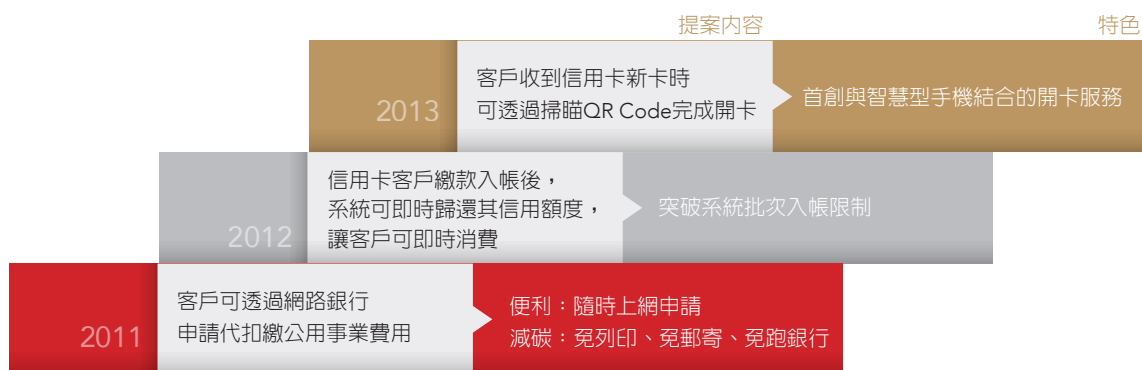
註：台新財富管理客戶：指台新富裕（往來總資產達 NT\$ 100 萬以上）、尊爵（往來總資產達 NT\$ 300 萬以上）、千萬（往來總資產達 NT\$ 1,000 萬以上）、金鑽會員（往來總資產達 NT\$ 3,000 萬以上）

註：高階客戶：指台新千萬會員、金鑽會員

優質貸款服務

一般民眾申辦消費貸款的文件較多且流程冗長，為提升案件處理時效及降低成本，台新銀行針對房貸、車貸及信貸各自研發一套自動化進件審核系統，利用創新智慧系統克服產品種類多元所帶來的複雜性，讓業務進件、徵審至撥款作業整合於同一平台上，隨時可因應顧客需求彈性變更，節省顧客等待時間，也讓貸款服務人員能有效率地為顧客規劃貸款。

■ 近三年客戶服務相關主要改善提案



強化效率的創新機制

台新持續建置作業資訊 E 化的標準流程，不但節省人工紙本的作業時間，更響應節能減碳，為地球盡一份心力。以下為主要相關作為：

公務車及計程車共乘制系統建置

- 2007 藉由創意興革提案，建置計程車共乘系統，2008 上線
- 有效整合使用交通車輛，達到使用最小化，並有效減低車輛使用及二氧化碳的排放

法金徵、授信及審核 E 化作業

- 2003 法金授信案件徵、授信及審核作業之資訊 E 化標準流程
- 2004 授信審議委員會會議議程 E 化標準流程
- 2008 董事會議程 E 化標準流程

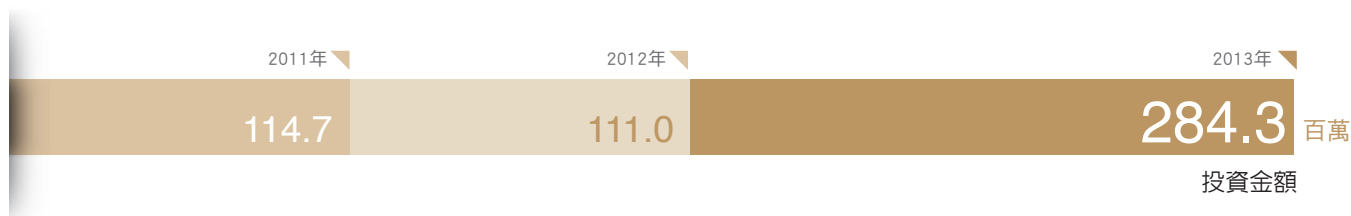
品質與效率優化

資訊系統改造

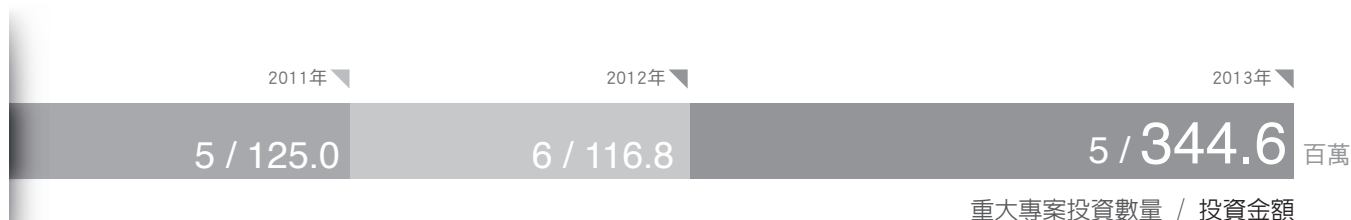
惟擁有資訊技術的強力後盾，才能支援極優的服務品質。因此台新持續進行資訊相關投資，以客戶需求為導向，不斷追求創新，以改善各業務的穩定度與可用性，並投資在硬體設備（如：資訊機房、網路架構、備援機制、基礎設施），至各業務應用系統上，服務品質與作業效率也跟著強化。台新曾多次榮獲 Celent 頒發「IT 模範銀行」及亞洲銀行家 (Asian Banker) IT 大獎、及銀

行家 (The Banker) 「科技創新最佳推薦獎 - 最佳風險管理科技」、亞洲銀行及財金雜誌 (Asian Banking & Finance) 「台灣最佳資訊作業管理銀行」、全球金融雜誌 (Global Finance) 「亞洲區最佳行動銀行 (Best in Mobile Banking)」及「台灣區最佳個人網路銀行」(Best Consumer Internet Bank) 等榮耀，足見各項資訊系統對於業務的重要性。

■ 近三年硬體投資金額 (包含主機伺服器、磁碟、網路設備、基礎建設)



■ 近三年系統投資金額 (包含升級、汰換、備援建置、強化權限控管等)



■ 近年資訊系統應用專案

類型	專案名稱	專案效益
基礎架構與系統應用	客服系統升級	整合所有客服流程，提升客服系統的穩定性與安全性
	LYNC 系統應用	- 使各地同仁不需出差即可參與會議或訓練，節省交通費用與時間 - 節省電話會議費用
	行動銀行建置	不限交易時間、地點與行動裝置，客戶均可進行個人交易、帳務查詢與最新優惠訊息
	影像流程管理系統建置	大幅降低紙張作業成本，並陸續擴大應用，減少文件遞送及人工作業時間
個金	存款 Data Mart 建置專案	- 減少人工作業成本 - 提升作業效率
	財富管理系統建置專案	整合前、中、後台財富管理資訊，提升作業效率
	特約商店進件影像化系統建置專案	大幅縮短案件處理時間，進件時間由原本 7 天縮短至 2 天以內完成
	信用卡多通路進件系統建置專案	大幅縮短案件處理時間，卡片核准時間由原本 7~10 天縮短至 3~5 天
	刷卡機庫存管理系統建置專案	- 強化機台管理效率 - 簡化人工作業流程
	法務系統建置專案	提升作業效率
	SMS 簡訊發送系統改善專案	- 完成系統斷線檢核機制 - 簡訊傳輸模式改善

類型	專案名稱	專案效益
個金	跨通路點數整合平台 (財富管理點數平台) 建置專案	- 提升作業效率，每件兌換案件約可節省理專 1 分鐘、PM 0.25 分鐘 - 縮短客戶收到贈品時間，由原本 14~30 天縮短至 7~10 天 - 達成贈品零庫存之目標
	信託投資平台 (TIPS) 建置專案	- 改善交易處理時間，提升作業效率 - 提升交易安全
	資產管理系統整合專案	- 強化即時投資風險控管 - 簡化人工作業流程 - 提升業務正確性與作業效率
	信用卡收單業務系統 (CPS) 改善專案	- 提升系統效能及各項收單業務功能 - 降低收單風險
	Unica 行銷自動化系統建置專案	整合行銷活動流程，提升作業效率
法金	e-Trading 交易平台自動化 STP 連結核心系統建置專案	- 減少人工作業成本 - 提升業務正確性與作業效率
	全行外幣系統 (WBS) 建置專案	- 減少人工作業成本 - 降低授信作業風險

強化營運績效

除運用資訊技術來提升業務流程作業及效率外，台新也實質改善內部營運管理機制。自 2002 年開始導入平衡計分卡績效衡量體系，陸續透過 BSC(平衡計分卡)系統、MIS 系統、預算及預測系統、ABC/M(作業基礎成本制度)系統、專案管理系統的導入與建置，將企業策略目標逐層轉化為各種具體行動方案，並掌控金控各子公司整體營運及損益狀況，找出有助於成本減降或增加收入的機會，並提升運作績效及人員配置效率。

■ 近年績效管理專案清單

專案名稱	專案效益
專案管理系統專案	- 分析專案投資趨勢 - 管理專案執行進度
ABC/M(作業基礎成本制度)建置與分析專案	- 重新分配作業活動或產品之資源，提升產能及增加核心競爭力 - 提升人員配置效率
預測系統建置專案	- 找出提升成本效益的機會 - 縮短營運績效預測時程
預算系統建置專案	- 掌控金控整體預算 - 進行未來一年金控整體營運績效之預測
金控 MIS 系統建置專案	掌控金控整體營運績效
BSC(平衡計分卡)系統建置專案	將策略成功落實為具體行動

台新更將這些營運的展望與管理機制，結合三年策略，由金控及各子公司高階主管考量企業內部執行現況與外部各種衝擊，調整未來發展方向，由各權責單位規劃與執行具體行動方案，並每年定期審查執行成果。



利害關係人鑑別及溝通

重大議題分析

在企業社會責任實踐的過程中，台新深刻了解到不論是外部或內部的利害關係人，都在企業社會責任發展與實踐中扮演重要角色。為了回應利害關係人所關注的企業社會責任議題，台新詳細分析不同利害關係人與台新的關係程度，並得知所關注之企業社會責任相關的實踐與揭露，進而針對這些議題對於台新的營運衝擊與影響進行評估。

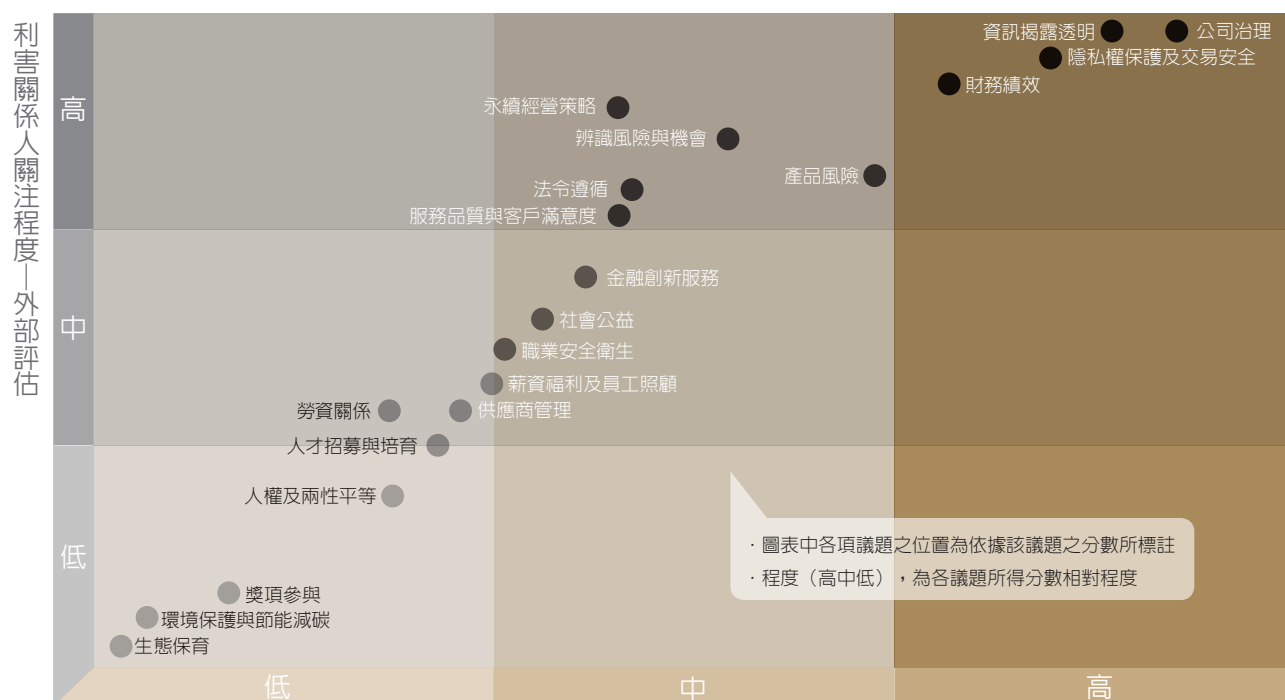
利害關係人分析與重大議題的評估，台新以下列三個步驟進行：

利害關係人分析與重大議題評估步驟



依據分析及評估結果，可充分理解利害關係人所關注的重大議題及對於台新的營運衝擊程度，並以下圖呈現，同時於下文說明詳細分析方式：

重大議題矩陣圖



對於台新營運衝擊程度 | 內部評估

利害關係人關係程度分析

為與利害關係人有效溝通，台新以責任關係、影響程度、親近程度、政策與策略影響程度、組織／人員代表性、依賴性等面向進行評估。分析後與台新關係程度較高之利害關係人類別依序為：主管機關、供應商、股東／投資人、員工、客戶、社區及媒體。

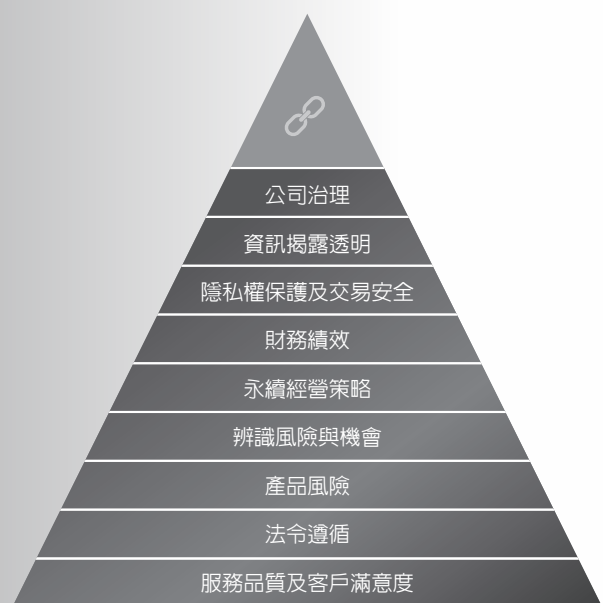


重大議題關注程度調查

鑑別與台新關係程度較高之利害關係人類別後，即針對其所關注的企業社會責任議題進行相關調查。

藉由參考國際趨勢及國內經營環境常見之考量，列出涵蓋經濟、環境與社會面向之關注議題；再以訪談、問卷發送等形式，獲得各利害關係人所關注的重大議題。

台新將關注議題藉由利害關係人關係程度加權，得出所有利害關係人對台新重大議題關注程度相對關係；其中，受到利害關係人高度關注之議題依序表示：

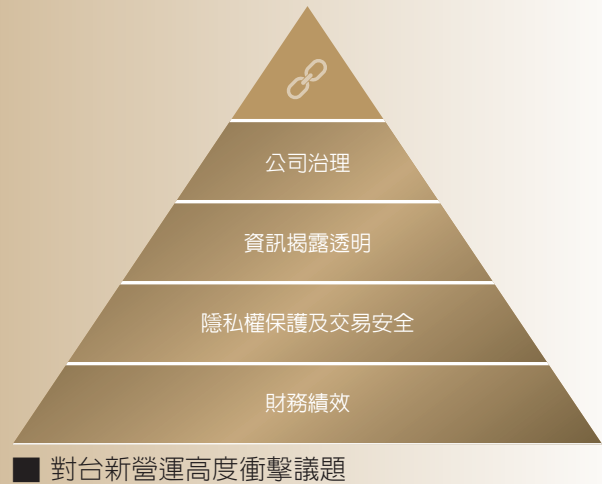


■ 利害關係人高度關注議題

註：此關注議題不分利害關係人類別

重大議題營運衝擊程度評估

為回應利害關係人所關注的重大議題，台新內部依據各議題之實踐與否對台新的營運衝擊程度進行衡量，經評估後，對台新具有高度衝擊之重大議題如下表：



利害關係人溝通方式

溝通方式與回饋

經問卷分析利害關係人對重大議題之關注程度後，接著分析重大議題的營運衝擊程度，再針對各類利害關係人相關議題透過各種溝通管道進行有效的溝通及回應，以強化利害關係人關心議題的資訊揭露透明度。各利害關係人之溝通現況整理如下：

溝通方式與重點整理

利害關係人類別	溝通管道	溝通頻率	高度關注議題
主管機關	● 公開資訊觀測站	每月	● 公司治理 ● 資訊揭露透明 ● 法令遵循
	● 台新金控網頁	每季	
	● 主管機關監理及查核活動 ● 主管機關政策宣導會議或座談 ● 電話 ● E-MAIL ● 書面信函	不定期	
	● 公開資訊觀測站	每月	
	● 法人說明會 ● Roadshow ● IR Conference ● 台新金控網頁	每季	
股東 / 投資人	● 股東會	每年	● 公司治理 ● 財務績效 ● 隱私權保護及交易安全
	● 電話 ● E-MAIL ● 書面信函 ● 台新金控投資人關係專屬網頁	不定期	

利害關係人類別	溝通管道	溝通頻率	高度關注議題
員工	• 台新大學電子報	每月	- 財務績效 - 人才招募與培育 - 職業安全衛生
	• 台新晨會與電子報	每季	
	• 員工意見調查	每二或三年	
	• 員工關係信箱 • 員工健康講座 • 人資網站 • 內部通告	不定期	
客戶	• 客戶聲音蒐集平台 (VOC, Voice of customer) • 分行服務意見表 • 24 小時 0800 免費客服專線 • 傳真 • 客服網路信箱 • 客戶滿意度電訪	每日	- 隱私權保護及交易安全 - 服務品質及客戶滿意度 - 資訊揭露透明
	• 會員刊物 / 電子報 • 台新月刊 • 分行看板	每月	
	• 分行服務電訪調查	雙月	
	• 客戶滿意暨忠誠度調查 • 焦點團體座談會 • 企業避險投資說明會	每年	
	• 台新金控及各子公司網站 • 各類理財、投資、健康活動講座 • 各式活動廣宣 • 通知信函	不定期	
供應商	• 供應商滿意度調查	每月	- 供應商管理 - 永續經營策略 - 服務品質及客戶滿意度
	• 業務說明會 • 議價會議	不定期	
媒體	• 電話	每日	- 公司治理 - 財務績效 - 資訊揭露透明
	• 記者會或說明會 • 新聞稿 • 媒體餐敘 • 發言人機制	不定期	
社區	• 愛樂電台藝術相對論節目	每週	- 社會公益 - 永續經營策略 - 獎項參與
	• 午間音樂會	每二週	
	• 網路銷售平台資源	每月	
	• 台新藝術獎入圍特展 • 「您的一票，決定愛的力量」	每年	
	• 金控一樓展覽 • ARTalks 網站 • 志工訪視團體 • 理財、投資、健康講座 • 分行鄰近小學兒童理財營	不定期	



重大議題說明

【彰化銀行合併議題】台新金控在 2005 年 7 月 22 日參與彰化銀行 14 億股附帶經營權之特別股公開競標，當時競標者除國內法人外，亦有國外專業法人機構參與，最後由台新金控以總價約 365 億元得標而進行投資，據以取得彰銀 22.55% 股權，成為彰銀最大股東。台新金控積極參與彰化銀行特別股公開標售，無非是希望能為我國整體金融市場長遠的健全發展盡一己之力；惟自台新金控成為彰銀最大股東迄 2013 年初已逾七年，台新銀與彰銀卻遲未能達成合併之最終目標，無法創造二家銀行整併所能帶來的營運綜效，亦尚未能實現提升兩家金融機構廣大股東之權益的初衷。

2013 年初，台新金控鑒於景氣已逐漸復甦，且在 ECFA 架構下，兩岸金融交流快速發展，我國金融服務業亟需提高競爭力，以掌握新契機，同時，為了支持政府長期推動的金融機構整併政策，以擴大經營規模，提升經營績效，強化我國金融機構之競爭力，且為維護彰化銀行與台新金控廣大股東的權益，故於 2013 年 2 月 20 日董事會通過「向彰化銀行第二大股東財政部提出由彰化銀行合併台新銀行之建議，以彰化銀行為存續銀行，台新銀行

為消滅銀行。並將函請二家銀行子公司研究相關事宜」。

台新金控在當時認為，以當下金融環境，若能完成彰化銀行與台新銀行二家金融機構整併，不但可以彰顯政府貫徹金融政策之決心，亦對未來金融整併之發展有引導效果，於經濟及金融市場均具深遠之正面影響。且因兩家銀行當時之經營績效均屬良好，若能合併將屬強強合併，績效當更進一步提升，亦可創造產業、政府、股東三贏的美好前景。

台新金控在 2013 年 2 月 20 日提出「以彰化銀行為存續銀行，台新銀行為消滅銀行」之合併研究議案後，遲未能獲得彰化銀行另一主要股東財政部之正面回應；至 2013 年 7 月 31 日，鑑於金管會新任曾銘宗主任委員才將履任，且各界亦作出期待政府積極擘劃金融整併之呼籲，台新金控遂將台新銀行與彰化銀行合併研究之計畫時程放緩，並期待政府為提升金融服務業國際競爭力而提出金融整併方案時，就台新銀行與彰化銀行合併研議併同納入整體考量，在合理、公開之金融監理之下，期使合併計畫能在合法之程序下執行，達到政府、股東及銀行三贏之結果。



員工關懷

台新深信，有快樂的員工，才有滿意的客戶；企業擁有好員工，才能提供最完善的服務給客戶。因此，台新重視人才的管理及養成，致力營造充滿尊重、關懷的工作環境，營造優良的工作氣氛，並提供完善的福利，也獲得 2013 年第三屆幸福企業獎的高度肯定。台新持續透過創新方法培育人才、協助員工自我成長，期使員工能在台新充分發揮，並穩定持續地與台新一起成長。

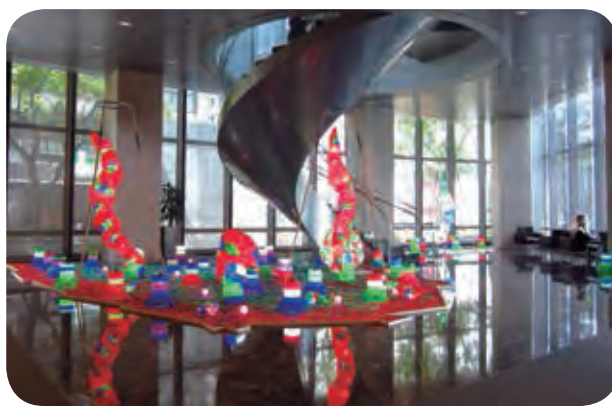
塑造優質舒適空間

無菸職場

台新持續投入於無菸職場的建立及推廣，金控大樓已於 2008 年取得台北市政府之健康職場自主認證—菸害防制標章，且各辦公場所均禁止員工或合作廠商於場所內吸菸，並透過內部同仁三年一次的勞工安全衛生教育訓練，宣導菸害防制法及公司禁菸政策。

辦公及休憩空間

為了回饋同仁於工作的努力與付出，台新致力打造舒適的工作環境。台新總部所在的台新金控大樓，就是由貝聿銘建築師事務所設計建造，是台北市最引人注目的地標之一。台新引進視障按摩師服務，於金控大樓、內湖大樓、建北大樓貼心成立樂活舒壓坊，讓員工在放鬆舒壓之餘兼作公益愛心。金控大樓並設置有台新圖書館，以舒適的閱讀環境培養員工的閱讀習慣，以豐富身心靈；目前藏書分為金融類、文學類、休閒類..等，總計已達 1,221 冊，其中以金融、文學、心靈類書籍最多，台新圖書館自 2010 啓用至今，已超過 6,700 人次借閱。此外，為帶動「藝文生活化」的風氣，台新以創新思維出發，定期於金控大樓一樓推出展覽活動，邀請歷屆藝術獎入圍、提名之藝術家，使台新客戶、員工，以及社區民衆能親近藝術作品，2013



年共推出 6 檔裝置、觀念藝術展。此外，哺乳室的設置，貼心提供婦女同仁專屬照顧。台新透過大樓各項公共休憩區域及設施，期許能為員工們的工作、生活環境帶來正面與幸福的力量。

樂活舒壓坊與圖書館使用狀況

樂活舒壓坊	15,700	使用人次
圖書館	2,111	使用人次



勞工安全衛生

主要子公司台新銀行於 2002 年設立「勞工安全衛生委員會」，參與單位包含行政服務處、通路營運事業處、人力資源處、稽核處、客群經營處、法金管理處等，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「勞工安全衛生工作規則」，並取得台北市政府勞工局函文核準備查，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、並保障同仁安全與健康。為提升所有同仁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，更對全行員工舉辦勞工安全衛生教育訓練；2013 年勞工安全衛生教育訓練共計舉辦 64 場次，受訓人數 3,604 人。

■ 勞工安全衛生教育訓練

年份	2013 年	2012 年	2011 年
場次	64	36	38
受訓人數	3,604	1,318	1,502

台新所有同仁的安全皆由駐衛警察、保全人員及安全系統共同守護。駐衛警察、保全人員依保全業法定期接受教育訓練，課程內容包含服務禮儀、緊急應變、危機處理、犯罪預防、職業安全衛生等，以保障員工及客戶的人權。「員工行為準則」中亦明訂安全、免歧視或騷擾環境之說明。



各辦公室及辦公大樓皆努力推行各種無障礙措施，例如：無障礙坡道、低電梯按鈕等，以保障身障員工之安全、便利、與工作平等。金控大樓與內湖大樓亦執行消防逃生訓練，確保員工工作的安全及危機應變能力。也由於台新在職業安全衛生管理上的努力，2013 年未發生員工因工作所致之職業病或死亡的狀況。

■ 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	缺勤率	損失天數比率
女	3	0	25	0.07	728.8	0.56
男	3	0	81	0.1	217.7	2.77
總計	6	0	106	0.081	946.5	1.438

註：工傷率 = 工傷總數 / 總工作時數 X 200,000；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；缺勤率 = 總缺勤天數 / 總工作天數 X 200,000 (天數計算包含各類病假及公傷假)

員工活動

台新金控及各子公司內部陸續成立許多運動、音樂等社團，如羽球社、高爾夫球社、瑜珈社、烏克蘭麗麗社、合唱團等，讓員工身心得以舒展。2013 年子公司台新證券更主動為員工安排太極養生課程，鼓勵員工注意健康，也

得到極大的迴響。另亦舉辦旺年會、運動會、登山踏青、球類比賽、慶生、旅遊等各式活動，同時舉辦親子藝術活動邀請員工家眷參與，協助台新人平衡其工作與家庭責任，豐富員工日常生活。



員工溝通與關懷

員工的身心健康是台新的重大責任，因此，台新非常重視員工的需求與心聲。為了傾聽、了解並積極提供協助，台新設置多元且暢通的員工溝通管道，以吸取建議並持續精進。

員工溝通方式包含：

1. 員工意見調查：不定期進行調查，做為公司與員工間正式的溝通平台。
2. 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。
3. 員工關係信箱：所有員工皆可透過電子郵件或書面信函方式，提出對公司的建議。

為了全面照顧員工的身心健康，台新也特別與財團法人張老師基金會合作，提供 EAP 員工協助方案。員工可就家庭、婚姻情感及人際關係議題，在充分保密的環境下進行專業諮詢，讓員工更有效地取得工作與生活的平衡。



人員聘用與管理

人員管理政策

台新基於以人為本的理念，秉持「誠信、承諾、創新、合作」之核心價值，除了定期舉辦落實誠信經營政策之宣導課程外，也針對洗錢防制進行教育訓練，亦在新人教育訓練及法令宣導課程中，安排關於反貪腐或反競爭行為之相關說明。此外，台新金控訂有「員工行為準則」每位同仁均需充分閱讀並簽署，在職期間之道德操守皆以此準則為基礎。關於員工之勞動條件及權利，則依循勞動基準法及相關法規辦理，包含禁止僱用童工、消除各種形式之強迫勞動、禁止危害勞工基本權利之情事、反歧視、保障員工結社自由等，相關議題皆對所有員工持續加強宣導，2013 年未有歧視或侵犯人權之情事發生。台新金控於所有營運均遵守台灣地區人權及勞工相關法律規定，且未有受勞工局處罰之紀錄。若公司因業務需求或同仁職涯發展輪調學習之需要進行人力調派時，均符合內政部規範之調動五原則；若有勞動基準法第 11、13 條之情事，預告時間依勞動基準法第 16 條之規範進行通知。

台新於 2003 年 11 月頒布「性騷擾防治措施、申訴及懲戒準則」，並於 2004 及 2013 經過二次修訂，同時公告「本公司禁止工作場所性騷擾之書面聲明」，於 2008 年 3 月再次於公司內進行性騷擾防治之宣導並公告

於網站，預訂自 2014 年下半年起將性騷擾防治措施、申訴及懲戒準則納入每位新進員工教育訓練內容，新進同仁將 100% 接受此議題之教育訓練，以保障員工免於歧視或騷擾的環境。

反貪腐與反競爭行為相關教育訓練舉行情況

課程名稱	舉辦場次	受訓人數
新人金融法規與行為準則教育訓練 (反貪腐)	31	1231
新人營 (反競爭行為)	24	1016
法令宣導課程 (反競爭行為)	73	4835

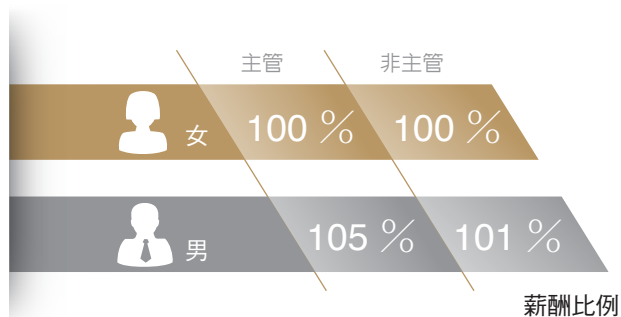
聘僱原則

台新於人員招募上皆依循勞動基準法及相關法規，招募過程皆為公平、公開，不因性別、宗教、種族、階級、黨派、國籍、身心障礙而予以歧視，並以當地員工為優先聘雇對象。

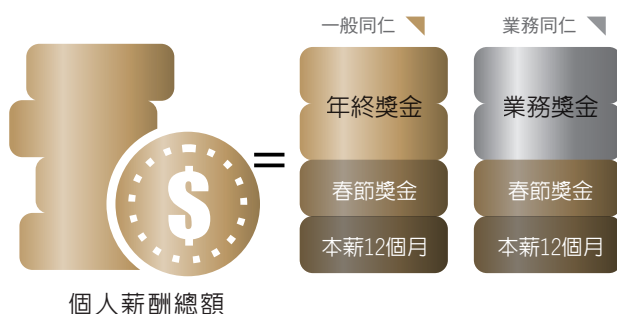
薪獎與績效管理

台新金控依據各職務所需之職能與經歷，規劃公平、合理且具競爭性的薪酬制度，以確保同仁的薪資不因性別、年齡及種族而有不同的待遇。以 2013 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%；一般同仁中男性整體報酬是女性的 101%，幾無差異。所有職務的起薪不但優於勞動基準法所規定之基本工資，且每年參與市場薪酬調查，參考金融同業之市場水準進行調薪，以維持台新在人力市場上的競爭優勢。在績效考核制度上，單位績效透過 BSC(平衡計分卡) 策略執行工具，將企業策略目標逐層分解轉化為各種具體的績效考核指標與行動；個人績效則結合 MBO(目標管理)，所有同仁不分男女或職級，皆需接受年中與年度考核，目前男性及女性每年接受定期績效審查之比例為 1:1。

不同性別之職務薪酬比例



薪酬結構



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。福利制度除了基本的福利配備外，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。

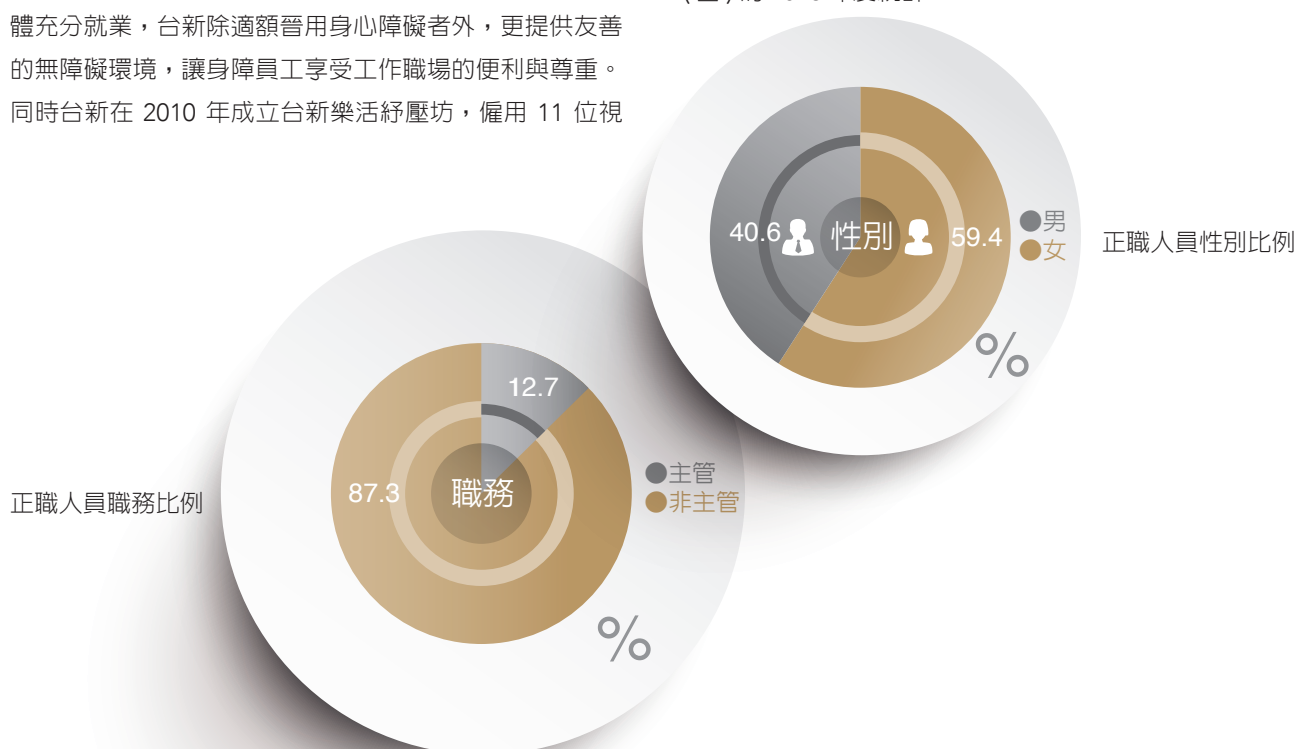
員工福利說明

福利項目	福利內容
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	- 婚喪喜慶補助 - 子女教育補助 - 久任獎勵制度 - 撫卹措施 - 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	低利率行員購屋、消費性貸款、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

人力架構

隨著台新的營運規模逐漸擴大，員工人數也逐年增加，截至 2013 年底，台新金控及子公司全體正職員工共有 7,260 人，兼職人員共 250 人、定期契約人員 78 人，合計共 7,588 人。台新嚴格遵行勞動基準法，禁止聘用 16 歲以下童工，目前員工平均年齡 36.3 歲。為促進弱勢團體充分就業，台新除適額晉用身心障礙者外，更提供友善的無障礙環境，讓身障員工享受工作職場的便利與尊重。同時台新在 2010 年成立台新樂活紓壓坊，僱用 11 位視

障按摩師，讓員工能樂在工作、平衡生活。除此之外，也依據原住民工作權保障法適額晉用原住民，截至 2013 年底統計晉用之原住民人數分別為男性 5 名、女性 5 名。在人員流動與留任部分，平均離職率為 13.2%。以下各表(圖)為 2013 年度統計：

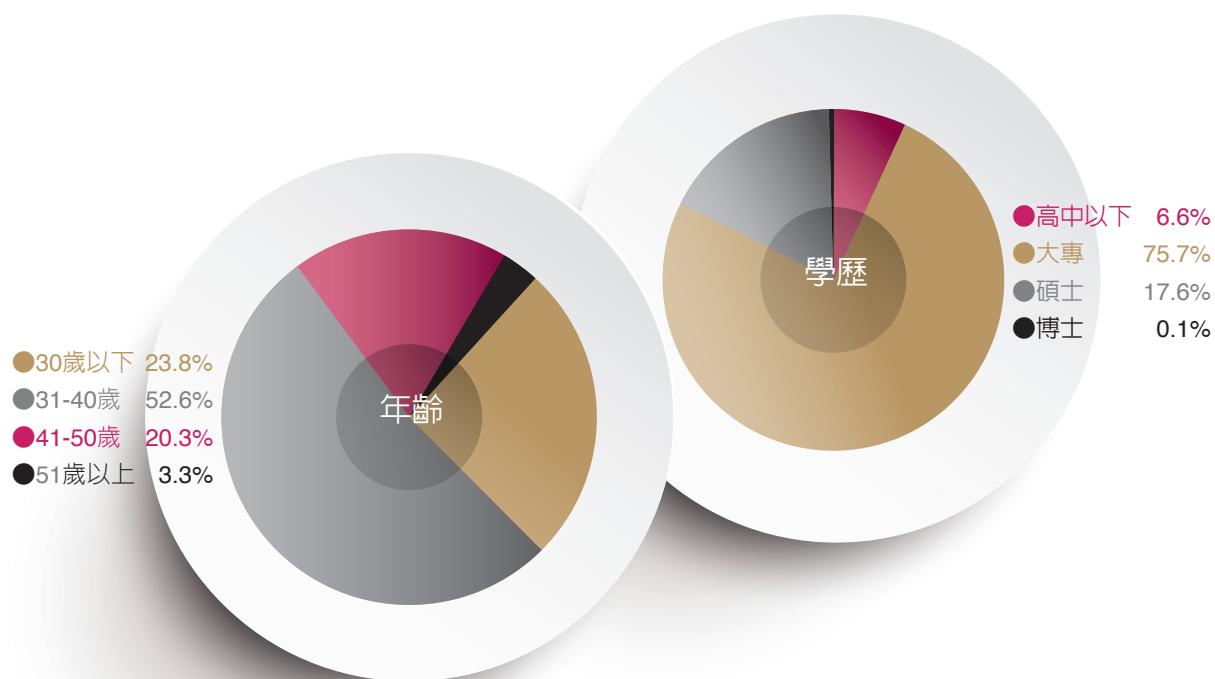


員工架構—不同契約類型分配

契約類型	正職人員	兼職人員	定期契約人員	總計
女	4,310	224	22	4,556
男	2,950	26	56	3,032
總計	7,260	250	78	7,588

員工架構—正職人員不同區域之性別與職務分配

	性別		職務		總計	佔比
	女	男	主管	非主管		
台灣	4,181	2,754	894	6,041	6,935	95.5%
海外	129	196	27	298	325	4.5%
總計	4,310	2,950	921	6,339	7,260	100%
佔比	59.4%	40.6%	12.7%	87.3%	100%	100%



員工架構—正職人員不同年齡、學歷之性別分配

		性別		職務		總計	佔比
		女	男	主管	非主管		
年齡	30 歲以下	1,046	684	9	1,721	1,730	23.8%
	31-40 歲	2,421	1,399	308	3,512	3,820	52.6%
	41-50 歲	768	702	491	979	1,470	20.3%
	51 歲以上	75	165	113	127	240	3.3%
學歷	高中以下	328	150	37	441	478	6.6%
	大專	3,372	2,127	621	4,878	5,499	75.7%
	碩士	607	668	260	1,015	1,275	17.6%
	博士	3	5	3	5	8	0.1%
總計		4,310	2,950	921	6,339	7,260	100%

正職新進人員人數

	性別		年齡				總計	佔比
	女	男	30 歲以下	31-40 歲	41-50 歲	51 歲以上		
台灣	790	639	778	524	117	10	1,429	87.6%
海外	81	122	150	39	13	1	203	12.4%
總計	871	761	928	563	130	11	1,632	100.0%
佔比	53.4%	46.6%	56.8%	34.5%	8%	0.7%		100.0%

正職新進人員離職人數

	性別		年齡				總計	佔比
	女	男	30 歲以下	31-40 歲	41-50 歲	51 歲以上		
台灣	147	98	157	75	13	0	245	95.0%
海外	4	9	9	3	1	0	13	5.0%
總計	151	107	166	78	14	0	258	100.0%
佔比	58.5%	41.5%	64.4%	30.2%	5.4%	0.00%		100.0%

註：新進人員離職率 = 年度新進人員離職人數 / 年度新進人員總數 = 15.8%

正職人員離職人數

	性別		年齡				總計	佔比
	女	男	30 歲以下	31-40 歲	41-50 歲	51 歲以上		
台灣	447	350	382	338	73	4	797	95.8%
海外	13	22	18	12	4	1	35	4.2%
總計	460	372	400	350	77	5	832	100.0%
佔比	55.3%	44.7%	48.1%	42.1%	9.2%	0.6%		100.0%

註：離職率 = 年度離職總人數 / 當年度平均在職人數

正職人員育嬰申請與留存率

類別	2013 年			2012 年				
	申請人數 (A)	復職人數 (B)	復職率 (B)/(A)	申請人數 (A)	復職人數 (B)	復職率 (B)/(A)	滿一年 留存人數 (C)	留存率 (C)/(B)
女	88	22	25.0%	106	68	64.2%	62	91.2%
男	14	2	14.3%	12	5	41.7%	3	60.0%
總計	102	24	23.5%	118	73	61.9%	65	89.0%

註 1：資料僅計入育嬰留停之申請、復職及留存人數，不包含產假資料。

註 2：復職人數統計日期為 2013.12.31，比照 2012 年申請復職員工仍未滿 1 年，故復職率未能代表所有申請育嬰留停員工之復職情況。

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。

多面向的人才養成

培訓計畫

為了提供更好服務，台新在人才培訓品質及發展上一直不遺餘力。為了針對員工不同需求提供合適的培訓，每位員工需建立個人發展計畫 (Individual Development Program)，若為關鍵職務並可參考職涯發展地圖 (Career Roadmap)，瞭解所任職的領域中，各職位的工作內容、所需技能、證照、訓練課程等條件，以確認個人發展之職能及行動。同時，也提供輪調機會，使員工可彈性規劃自己的職涯。

此外，台新於 2001 年啟動人才庫計畫，以系統化的方式栽培符合企業文化與職能的管理人才，從 MA (Management Associate) 儲備幹部計畫、AMA (Advanced Management Associate) 計畫、至 TSP(Taishin Star Program) 計畫等、更有儲備分行經理培訓計畫與儲備組主管計畫，依據各管理階層的能力需求，量身打造不同的培育制度。



人才培訓計畫

· 紮實的培訓 (Steady Training Program)

以培養未來應具備的能力為出發點，架構性地以訓練及發展兩大主軸建立 MA 培育機制。

· 導師關懷 (Mentor)

由中高階主管擔任導師群，給予貼身教練式的指導與經驗分享。

· 個人發展計畫 (Individual Development Plan)

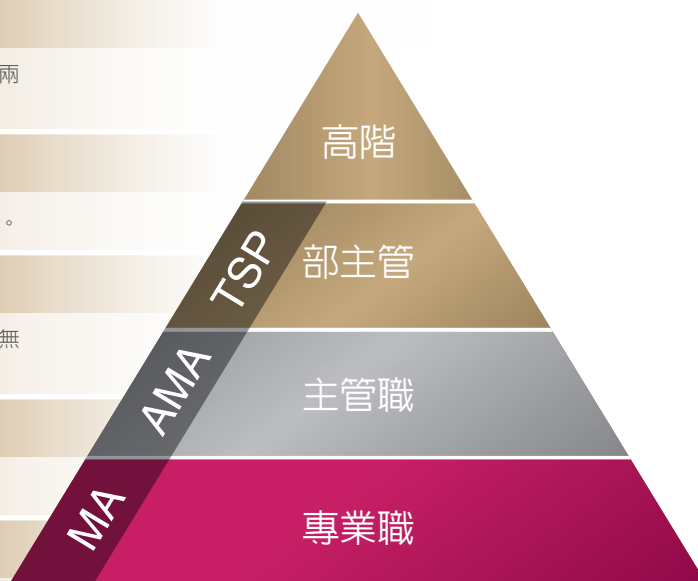
量身打造專屬的個人發展計畫 (IDP)，每一位 MA 都享有獨一無二的職涯藍圖。

· 多元輪調 (Planned Rotation)

透過計畫性的輪調，先延展觸角廣度，再深入培養專業強度。

· 參與策略會議 (Strategy Conference)

列席觀摩中高階主管的策略會議，親炙管理團隊的決策風采。

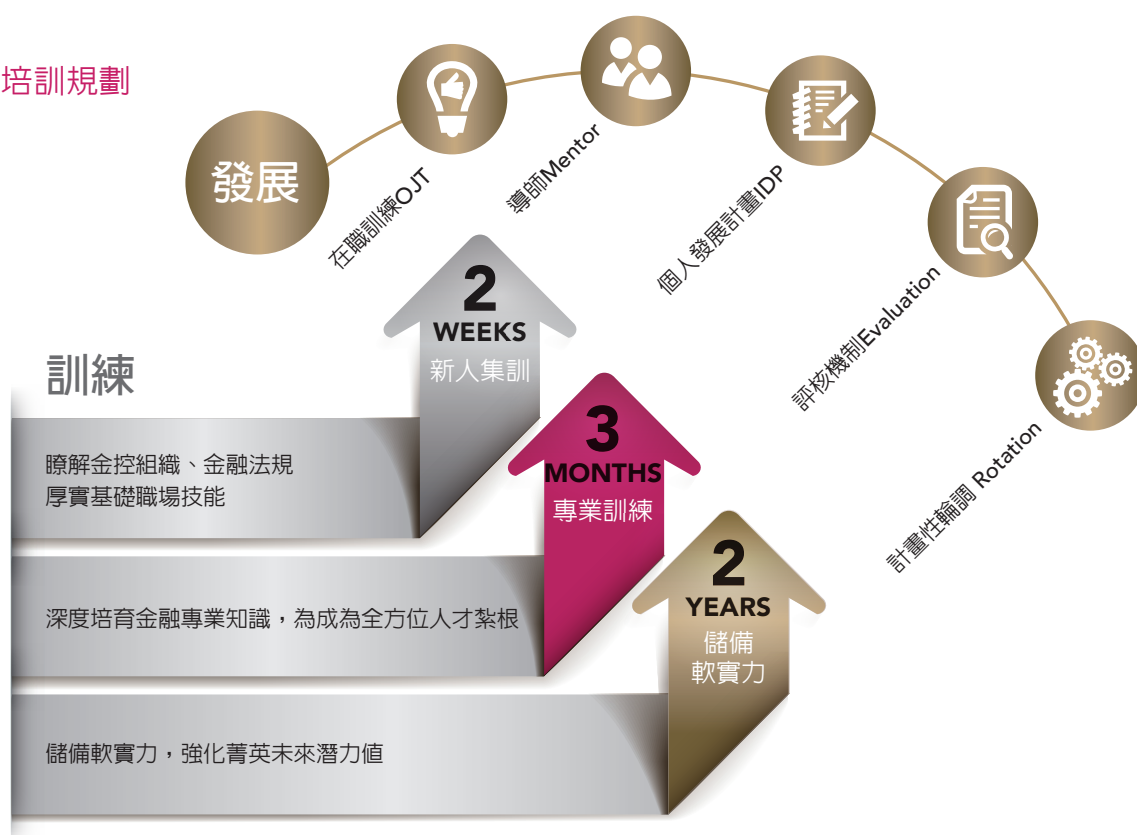


員工培訓

為了人才永續發展，並鼓勵員工自我成長，台新提供創新且多元的學習管道。從新進人員開始，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；2013 年新入共 1,248 人參訓，訓練總時數達 79,014 小時，平均每人達 63.3 小時。

透過台新大學學習平台，台新為員工提供系統化、架構式的學習資源，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，並整合公司內外部資源，強化員工專業與非專業面向之能力；自 2011 年上線至今，已超過 15 萬人次瀏覽。以下為 2013 年度統計資料：

員工培訓規劃



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	855
	管理選修教育訓練	115
新人訓練	新人通識教育訓練	16,812
專業訓練	各專業新人教育訓練	7,908
	各專業教育訓練	917
	證照教育訓練	38,295
通識學院	法令教育訓練	32,000
	自我成長教育訓練	8,319



教室課程清單

課程類別	課程名稱	受訓人次
管理訓練	管理教育訓練	935
	人才庫教育訓練	2,446
新人訓練	新人通識教育訓練	14,772
專業訓練	專業教育訓練 (OJT)	68,346
	各專業新人教育訓練	13,801
	各專業教育訓練	10,660
	證照教育訓練	939
通識訓練	法規教育訓練	8,964
	自我成長教育訓練	4,352

外訓課程清單

課程類別	課程名稱	受訓人次
專業訓練	各專業教育訓練	755
	證照教育訓練	1,954
通識訓練	法規教育訓練	178
	自我成長教育訓練	148

2013 年共辦理實體課程共計 238,742 小時，訓練人次共 146,774 人次、數位課程共計 113,731 小時，訓練人次共 102,485 人次，平均每人受訓 49.7 小時。

員工教育訓練平均時數—不同課程型態、職務之性別分配

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	34.5	32.5	33.7
	數位課程	18	13.2	16
職務	主管	59.4	48.4	53.7
	非主管	51.7	45.1	49.1
平均時數 (小時)		52.5	45.7	49.7

除了內部學習資源外，台新也鼓勵員工參加公司外部的各類課程，並提供在職進修補助與各項專業技能認證補助。最特別的是，為強調自發性學習的重要性及必要性，台新創新發展出「學習帳戶」機制，每位員工每年可獲得相當於 10,000 元的訓練存摺點數，由員工自行自主彈性運用，可規劃進修外語及電腦、參加第二專長培訓及申請金融證照考試全額補助等；2013 年已逾 1,600 餘人次運用學習帳戶。

兒童宣導與建教合作

不但對內部員工進行培育，台新也投入於整個社會的金融環境與專業概念之提升及養成，針對 18 歲以下舉辦小小銀行家 YBO(Young Banker Officer) 兒童理財帳戶系列活動，邀請客戶子女及弱勢學童參與，讓小朋友從遊戲中學習正確的理財價值觀。2013 年共舉辦 5 場 YBO 相關活動，活動內容包含繪畫比賽、高爾夫球培訓營、理財營課程等，約有 3,000 名兒童參與。

台新銀行小小銀行家 YBO(Young Banker Officer) 兒童帳戶系列活動

活動名稱	說明
第一屆 YBO 兒童創意繪畫比賽	邀請幼兒園及國小學童參加並與慈善基金會合作到社福團體實地舉辦繪畫比賽
兒童高爾夫球培訓營	與林口球場、王月蘭慈善基金會及國內知名的高爾夫年輕職業選手合作，提倡正當休閒運動
兒童理財夏令營	與台新銀行公益慈善基金會合作，教導偏鄉小朋友正確理財觀念



有感於優秀青年學子皆為社會未來的領袖，台新金控與各子公司深入校園提供獎助資源，與大學院校建教合作並提供實習機會：

獎助學金暨實習工讀

台新金控成立「國立台灣大學台新財務金融獎助學金」、「國立政治大學台新金控財務金融獎助學金」、台新保代與崇右技術學院財金系簽訂建教合作案，提供實習、工讀機會或由台新員工分享實務經驗，讓學生提前進入職場學習。

產學合作課程

台新金控自 2012 年 9 月開始舉辦「台大金融實務創新改善專題」，每學年上學期安排內部主管授課，交流金融創新作法、人生與職場經驗，讓學生未來職涯發展更加明確。自開辦以來已有近 20 位以上內部主管擔任講師，

且教學意見調查之評鑑結果均高於系、院及校平均。

積極推動兩岸金融學術交流

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」，每年除了頒發獎助基金及獎學金給北京大學師生外，同時也舉辦雙方學術與實務交流活動，並安排兩岸優秀人才相互參訪，交換兩岸金融經驗。

職場體驗計畫

自 2011 年起每年舉辦 Early-win 職場體驗計畫，讓準大四學生在畢業前一年即可進入職場實習；若實習期間表現良好並通過考評，可轉任為正式員工。



The background features a horizontal band of olive green. Above and below this band are solid orange sections. On the left, there are several overlapping circles in light beige and white. In the center, there is a graphic of three orange circles connected by lines, with a white circle in the middle containing a red handshake icon. The text '客戶承諾' is enclosed in a white rounded rectangle on the right side of the olive green band.

客戶承諾

台新自成立以來，秉持著以人為本的理念，努力達成對客戶提供優質服務、與員工共享經營成果、對股東提供高於平均報酬的重要使命，以期邁向永續成長。為此，台新長久以來以品質為重，致力於提供更好的服務，從內優化服務品質，並逐步向外呈現成果。

相關作為從內部的資訊技術投資到營運管理機制，皆以提升作業效率與改善流程為目標，結合科技創新與企業價值，推廣多項專案，以 3S 服務思維，從簡單 (Simple)、

真心 (Sincere)、極優 (Superior) 出發，最終以優質及貼心的服務感動客戶。

此外，為了讓客戶更便利地使用金融服務，台新不但於全台便利商店設置 ATM，亦在偏遠地區 (如花蓮) 設立分行，且所有分行均設置無障礙空間，全台共提供 266 台無障礙 ATM，期望透過這些貼心的措施，帶給所有需要的民眾最感動的服務。

服務品質

台新以實際的行動證明對服務的堅持與確實執行，早在 2005 年，台新銀行便通過國際品質管理系統 ISO 9001 認證，為全台灣第一家獲此殊榮的銀行。同時因深知客戶的感受與意見是進步的最佳來源，台新於 2009 年成立 VOC (Voice of Customer) 平台，積極蒐集客戶回饋，研擬作業流程改善或服務提升的可行方案。近年亦藉由分行放置客戶服務意見表蒐集客戶意見，彙整後進一步深入瞭解與改善。



近三年服務提升專案

年度	專案名稱	整體效益
2013	太陽計劃	- 提升同仁服務熱忱及服務品質 - 提升客戶滿意度 - 運用 QR CODE 科技加強客戶行銷印象
	3S RACE 優質服務競賽	
	服務揪感心，Q 我得七星	
2012	用講嘛ㄟ通	
	服務熱起來	
2011	分行服務三件事： (1) 一天的開始，活力迎接貴賓 (2) 服務一致化，讓客戶帶著微笑離開 (3) 好服務，大聲說！	

為了鼓勵優秀的員工，也讓所有台新人能有學習與激勵的效果，台新每月進行服務感動故事案例分享，更於每年盛大舉辦「台新服務楷模選拔」活動，由董事長及高階主管頒獎表揚服務表現卓越的員工，期望將優質服務氛圍更深刻地影響全體員工。

卓越服務感動故事

●你的機警應對 讓我對台新銀行充滿信心

信用卡授權同仁接獲特約商店某百貨精品櫃的銷售人員主動來電，反映現場有位男性疑似持著台新銀行女性持卡人的信用卡，欲刷卡購買精品，銷售人員察覺有異，緊急撥電至授權交易組的專線。透過各項資訊研判此筆交易並非持卡人本人所為，為免驚動嫌犯，同仁以最快的速度第一時間打電話給實際持卡人王小姐，此時王小姐才驚覺自己皮包遭竊。

過程中同仁不斷安撫王小姐不安的情緒，也徵得同意由台新代為報警處理，並貼心的提醒王小姐要記得在掛上電話後，立即聯繫其他發卡銀行掛失信用卡，避免損失擴大。同時撥電話給百貨公司的銷售人員，請其通知百貨公司樓管幫忙，經過通力合作，協助警方成功逮捕到嫌犯，並將其繩之以法，追回王小姐遭竊的信用卡及其它重要財物。

王小姐非常讚嘆及感謝冷靜機警的處理，讓自己免於遭受任何損失。王小姐對台新的服務留下非常深刻的印象，也對台新的風險控管能力表示讚許。（個金授信管理處）

●謝謝你當機立斷的堅持 全力守護我的資產

中和分行的理專突然接獲客戶余先生來電，表示有筆匯款交易一定要趕當天三點半完成，請理專務必幫忙。當時間逼近，余先生焦急的進入中和分行，理專快速帶領余先生至二樓 VIP 貴賓室，一邊安撫余先生心情，一邊檢查匯款資料，同時不忘仔細詢問各項細節。這不只為了服務客戶，同時也為保障客戶資產安全，並確保匯款能順利完成作業。在細心確認各項資訊的過程中，理專警覺到有不尋常的狀況，謹慎起見，理專與余先生說明，會先協助向受款銀行確認戶名是否正確，才能順利將款項匯到對方戶頭。

理專與受款銀行連絡，警覺事件不單純，因近期有當地市刑大員警至受款銀行詢問此戶頭的帳戶持有人相關資訊。理專趕緊請分行同仁協助致電 165 反詐騙專線查詢，發現此戶頭有人通報，但尚未被認為詐騙帳戶。為此，理專認為余先生會不會是遇到詐騙了？理專向余先生詳細說明匯款帳戶確認的結果，並提醒余先生千萬別把款項匯出，並經余先生與受款本人確認後發現，確實為詐騙行為，事後余先生親自撰寫感謝信函，希望能表揚理專優質服務，並感謝理專當機立斷的堅持，避免自己被詐騙，成功守住了資產。（通路營運事業處）

●完成妳的夢想是我最大的願望

電話銷售人員陳小姐，某日致電客戶向其推薦台新銀行信貸產品。一開始客戶相當冷淡，在陳小姐親切的說明下，客戶打開心房，說出心中的故事…

「我太太對於做蛋糕一直很有興趣，之前在網路拍賣，那時沒有自己的店面，生意也不好拓展，在那段辛苦的日子裡，我太太邊做蛋糕邊跟我說：好想要有一間自己的蛋糕店喔～那時候我就在想一定要完成她的夢想！」客戶的言語中流露疼愛妻子之情，「所以我就先辦理貸款，並開始尋覓適合開店的地點，而當我跟太太說這個計劃時，妳能想像她有多開心嗎？但是人算不如天算，裝潢費用比我預估的還多，現在木工只做了一半，一切都停擺了…」

陳小姐聽了客戶的故事後，向客戶說明：「您放心，我了解您想幫太太開蛋糕店的心意，我們一起來看看需要多少資金，希望可以完成您太太的夢想。」

就這樣，陳小姐請客戶進件審核，在初審通過後，客戶卻對於對保流程有所疑問，陳小姐向其說明：「因為您是我們信用卡優質卡友，所以不需要到分行面對面對保，

如果您還是擔心，沒關係我給您我的員工編號、公司電話與手機，您可以打電話到客服專線詢問確認。」

為讓客戶放心，陳小姐又再次說明：「針對條約內容，我逐條逐項的跟您說明，如果有任何疑問，都可以提出來。」就這樣，陳小姐仔仔細細、來來回回的解說條約內容，對於客戶提出的疑問與問題也一一回應。就在陳小姐完整又仔細的說明，親切又熱情的服務下，客戶同意撥款，款項順利入帳。而後，客戶寄了一封信，誠摯的感謝陳小姐。

（消費金融處）

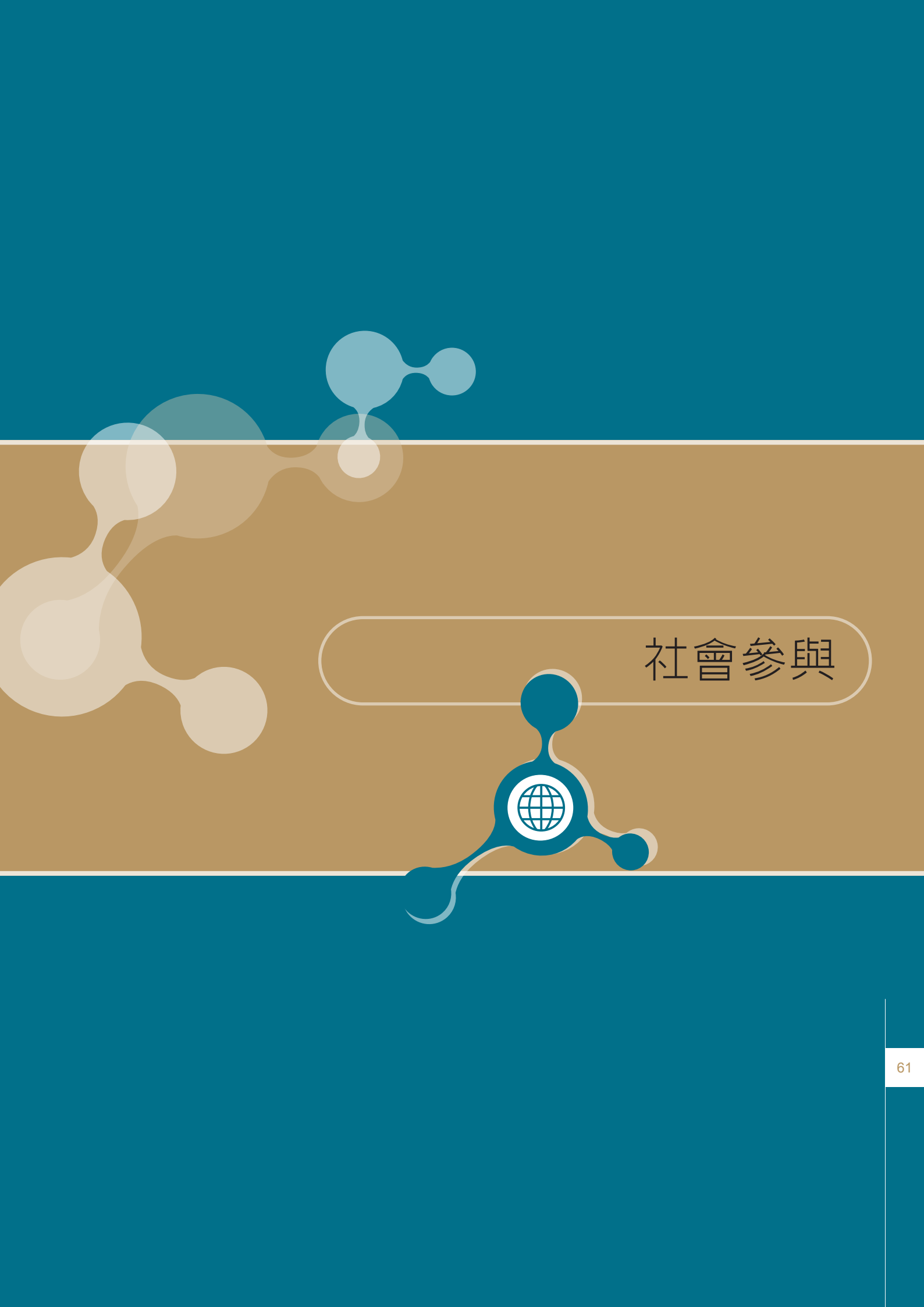


滿意度管理



在服務品質檢核的部分，每月由總行派員到分行進行神秘客查核，並委託專業市場調查公司每雙月、每年定期進行客戶意見調查，調查內容包括整體面向延伸至各服務細項表現。依據調查結果邀請客戶參與焦點團體座談，近三年含北中南共計舉辦 16 場，探討結果供內部做為調整策略方向參考，期能提供符合客戶需求的產品；客戶滿意度調查的反映，亦可提供各相關單位作為改善的依據。在對客戶的認真服務與用心經營下，台新每年客戶滿意度成績均達 82% 以上，且 2013 年調查結果較 2012 年進步。其中，特別是信用卡辦卡人員服務態度表現滿意度由 83.3% 提升至 88.9%，更是持續努力提升服務之成果。

基於對服務品質的要求與持續提升，台新不僅取得客戶的滿意與信賴，也陸續榮獲銀行家雜誌 (The Banker) 「台灣年度最佳銀行」、遠見雜誌「傑出服務獎」金融銀行業第一名、歐元雜誌 (Euromoney) 評選為台灣區私人財富管理「最佳私人銀行整體服務」、國際私人銀行家 (PBI) 雜誌「全球財富管理卓越服務獎 - 推薦獎」、國際財金雜誌 (Global Finance) 「亞洲區最佳行動銀行 (Best in Mobile Banking) 獎」。台新未來將持續以最佳服務繼續陪伴客戶。

The background is a solid teal color. A horizontal band of light beige color runs across the middle. On the left side, there are several overlapping, organic, bubble-like shapes in shades of light beige and light blue. In the center of the beige band, there is a white rounded rectangle containing the text '社會參與'. Below this rectangle, there is a stylized graphic element consisting of a dark blue circle with a white globe icon inside it, connected by thin lines to other dark blue shapes.

社會參與



午間音樂會舉辦實況

在實踐企業社會責任的道路上，台新除了持續專注在政府機關、客戶、投資人、股東、員工、供應商等利害關係人所關注的議題外，更希望能對社會有實質的回饋與關懷。而台新認為最直接且有效的方法就是以一貫創新理念，極力參與文化藝術的發展與公益慈善的關懷，以台新金控集團的力量與資源，和社會各界一同打造更美好的未來。

於文化藝術方面，鑑於董事長吳東亮先生長久對於本土藝術的關注與支持，台新於 2001 年成立「台新銀行文化藝術基金會」，有別於僅以資金贊助藝文相關活動，台新銀行文化藝術基金會長期關注於台灣優秀藝術作品新勢力，並與藝文界不同組織合作，期望打造一個供台灣本土藝術創作者可以展現優秀創作的公正藝術平台。而由台新銀行文化藝術基金會所創立的「台新藝術獎」，在歷經十多年的長期投入下，已成為台灣重要藝術評選獎項。

另一方面，台新一直以「給釣竿，教釣魚」的原則作為公益慈善的理念，對於台灣需要幫助的個人、企業與組織、甚至整個鄉鎮，以企業的力量與資源，號召有心致力於公益活動的人士，一同幫助需要幫助的族群。從 921 地震後展開的「關懷台灣系列」，以一年一鄉鎮的腳步，持續不斷協助災區居民從地震中復原、重建；其中「我的一畝田」稻米認養平台專案，以「扶持在地優良米農，種植台灣好米」的概念出發，成功協助稻農創造品牌；而台新更在 2010 年成立「台新銀行公益慈善基金會」，以「您的一票，決定愛的力量」活動，打破過去企業對於慈善公益的作法，除了提供公益基金與資源外，同時也導入志工，協助台灣更多中小型的社福團體，助其自力更生，進一步以行善與向上的力量，轉動世界。

持續投入藝文推廣

藝術創作，是社會展現生命力與特有文化的表現。台新特別專注於藝術文化的投入，期望藉由企業資源的協助，並以公平獨立的角度，找尋關注台灣社會的創新力量。這是台新對於社會關注的付出，也是成立台新銀行文化藝術基金會的理念。台新成立文化藝術基金會之時，就以「提昇文化生活品質，健全藝術發展環境」為基金會宗旨，並期望發揮「播種・灌溉・分享」的精神，落實民間企業的社會回饋與延續台灣本土文化，更自我定位為專業藝術支持機構，作為藝術創意與民間企業合作的橋樑。

台新藝術獎

2001 年 5 月文化藝術基金會成立後，2002 年舉辦了第一屆的台新藝術獎，邀請不同領域之專業藝術人士，以兼具深度、廣度的評選機制，進行長期當代藝術的發展觀察，期望能夠將台灣藝術發展與國際藝壇接軌。台新藝術獎至今已成為台灣最具代表性的藝術獎項之一，並以公正與專業的評選機制獲得大眾肯定。

特別是第十一屆視覺藝術年度大獎的獲獎作品：「樹梅坑溪環境藝術行動」，作品展現對於經濟發展所造成環境污染的省思、以及環境變遷對於人文與生活的影響。累計參觀歷屆入圍特展超過 15 萬人次。

台新藝術獎小檔案

創立時間：2002 年至 2013 年已進行 12 屆

評選機制：

觀察團、提名團

由國內長期關注台灣藝術創作者活動的藝文界專業人士組成，負責提名當年度傑出藝文工作者作品進行評選

決選團

除國內外專業人士外，並邀請國際具影響力之專業藝文人士擔任

獎項設立

第 1~11 屆：分為「年度表演藝術獎」、「年度視覺藝術獎」兩種獎項，並設有「評審團特別獎」
第 12 屆起，打破藝術分類的模式，改採綜合評選方式，選出一個年度大獎及四個年度入選獎項

獎項鼓勵

年度大獎：獎金新台幣一百五十萬元整、證書及獎座

年度入選

獎金新台幣五十萬元整、證書及獎座

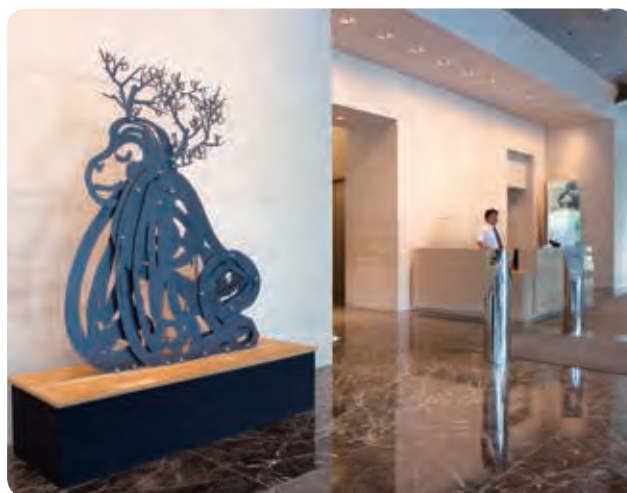
網址：<http://www.taishinart.org.tw/>



藝文活動推廣分享

台新金控運用總部的開放空間，增加藝術家的創作作品與民衆接觸的機會，也從 2006 年起邀請知名音樂家於台新金控總部二樓元廳，定期舉辦午間音樂會，這些活動

深獲一般民衆或客戶的好評，許多在地的居民，亦時常前來聆聽音樂會或觀賞藝術作品，是台新與社區居民良好互動的最佳證明。



■ 近年台新銀行文化藝術基金會 - 主要藝文活動 (不包含台新藝術獎)

活動名稱	執行年度	參與人次
午間音樂會	2006~ 迄今	近三年觀眾共計約 15,000 人次 (隔周五午間舉辦)
ARTalks	2013~ 迄今	2013 年達 98,338 造訪人次
「天氣好不好，我們都要飛」計畫	2009~2012	全台灣 37,200 名國小學童
超親密小戲節	2011~ 迄今	近三年共計約 3,375 人次觀賞，並有 18 個國內團隊與 9 個國外團隊參與

其他藝文贊助

台新除積極與各種藝文團體舉辦相關活動外，更自 2003 年起，每年投入不同活動贊助，從藝文、體育、環保、演唱會、學術等，都可以看到台新對於社會投注的心力。台新也期望藉由社會參與，擴大贊助活動的影響力。

為豐富國人的視野，台新多年來贊助不同類型且多樣化的活動，累計接觸了 400 萬人次以上。台新始終以如何擴大對社會的助益為出發點，並將以下重點納入藝文活動之評估考量：

- ▶ 台新於贊助的藝文活動中，非常注重民衆主動參與的機會。不論是音樂劇、展覽等活動，常安排親自參與的工作坊或是開放討論會，讓民衆可以於觀賞藝術時，更能了解藝術。

互動與溝通

免費參與

- ▶ 台新相信，藝術是人人都是可以參與的。因此，台新贊助許多大眾免費參與的展演。

台新活動贊助評估重點

- ▶ 除免費展演，台新積極為弱勢族群爭取參與藝文活動的機會，並邀請不同社福團體參與，讓弱勢族群也能親近藝術。

為弱勢族群保留參與機會

創造企業 / 客戶雙贏的文化藝術推廣

- ▶ 為能讓藝文更為親近群眾，因此台新在產品行銷上，也納入藝術與文化的元素，讓原本生硬的金融商品也能有藝文氣息。





體育贊助

台新對於體育的推廣也不遺餘力，自 2005 年起透過「關懷台灣系列」，提供南投縣國姓鄉空手道選手贊助；2011 年起，台新更以實際行動支持由台灣培養出的世界女子高爾夫好手 - 曾雅妮，成為台灣首家贊助曾雅妮的金融企業，並積極號召客戶和同仁以加油卡、網路留言、甚至到 LPGA 台灣錦標賽的比賽現場，一起為曾雅妮加油打氣。台新秉持鼓勵選手認真面對挑戰之精神，2013

年除持續贊助曾雅妮外，更增加了對劉依貞、錢珮芸、陳思涵、石惠如、莊欣耘、潘彥伶及蔡佩穎等優秀選手的贊助，希望為女子高爾夫領域投注企業的力量；此外，2013 年台新還贊助了全台首次舉辦的 5 公里彩色路跑 - 「The Color Run」，讓路跑不再是耐心與耐力的考驗，而是藉由彩粉的繽紛、有趣的互動，呼應台新所著重的創新理念。

■ 近三年藝文及其他贊助

贊助年份	主要活動名稱	贊助類型	參與總人次
2013	TheColorRun	體育	近 145 萬
	紙風車「368 兒童鄉鎮藝術工程」	藝術	
	美女與野獸 4D 劇場	藝術	
2012	「哈卡巴里斯」紀錄片巡迴演出	人文	
	馬林斯基「胡桃鉗」芭蕾舞劇	藝術	
	變形金剛跨世代特展	展覽	
2011	世紀大師畢卡索特展	藝術	
	生日快樂·夏卡爾的愛與美	藝術	
	伊蓮娜·歌勒妮高娃與聖彼得堡芭蕾舞團「天鵝湖」	藝術	
	倒立先生黃明正「夢想元年攝影展」	攝影	
	「漢字藝術節：漢字·書寫」大陸當代藝術展	藝術	
	柏林愛樂交響樂團－開幕之夜	音樂	

社會公益

台新一直以來積極參與慈善活動，除常見的慈善捐款外，更嘗試以不同的思維，讓需要的人獲得實質幫助，學會以自己的力量站起來。這就是台新要做到的「給釣竿，教釣魚，更要建魚池」，唯有讓弱勢族群學會自立，他們才能自我實現，進而為社會帶來正向力量。

關懷台灣系列

921 這場台灣數十年來罕見的大地震，讓被稱為寶島的台灣受到了重創。董事長吳東亮先生，對災區居民重建生活的困難與窘迫感同身受，但他也不禁自問，單單只憑捐款，是否能真正幫助災民重建生活？本著對這片土地的情感，更有感於企業不應只是賺取利益，而是該實際回饋，因此，台新金控與知名購物網站 -- 康迅數位整合公

司 (PayEasy.com) 共同啟動了「關懷台灣系列」活動，從 2002 年起，以一年一鄉鎮為目標，持續幫助不同鄉鎮的居民重建生活；台新找出各鄉鎮的地方特色與產品，並結合企業資源，協助地方復甦經濟；同時也在購物網站免費提供產品展示，號召民眾認養農產品、推動信用卡捐款，行銷弱勢地區特色商品及旅遊…等，成功協助災區重建。





關懷台灣系列活動一覽

年份	活動名稱	活動說明
2008 年 ~ 迄今	我的一畝田	推動「我的一畝田」企業認養以及「我家也有一畝田」家庭版認養，讓台灣好米能展現價值，吃得健康之外，也提昇稻農的收入，創造更多工作機會。 2011-2013 年累計台新金控集團共認養採購超過 40 個單位、認養稻田面積超過 20 公頃、餽贈近 20,000 盒白米禮盒，超過萬人以上的客戶及台新同仁，都已品嚐超過 70,000 公斤的優質台灣米。
2006 年	特色遊學	將關懷推廣至偏鄉小校的教育，以特色小學出發，推展自然生態遊學課程，強化偏遠學校存在價值。
2005 年 ~ 迄今	南投縣國姓鄉	從教育著手，協助「南投縣青少年空手道推展協會」籌募培訓經費，讓重建區的孩子藉空手道的磨練重建人生。 透過架設主題網站、運作新聞報導，協助募款活動，至今已協助至少 100 名空手道隊少年進入知名大學就讀，並培育出 7 位總統教育獎得主。 2011-2013 年南投空手道隊參加國內外競賽共計獲得 382 面獎牌 (140 金、111 銀、131 銅)
2004 年	南投縣魚池鄉	結合網路資源與實體活動，進行紅茶認養，打開南投魚池鄉紅茶的知名度，展現魚池紅茶特色，打造當地特有鄉土產業。
2003 年	南投縣中寮鄉	協助中寮居民發掘當地具價值之自然資源、培植地方特色產業、協助居民以自己的力量重建家園。
2002 年	南投縣信義鄉	台新「關懷台灣系列」的源頭，為 921 重災區 - 南投縣信義鄉的「晨軒梅」，由台新與 Payeasy 無償提供網路銷售平台，協助其打開市場通路，更為其規劃適合在網路銷售的商品組合。

* 目前仍不定期與「關懷台灣系列」各鄉鎮配合及推廣

在「關懷台灣系列」實際的回饋與幫助地方之外，台新亦將公益的觸角，擴大到對弱勢族群的幫助。2009 年由台新保險代理人與喜憨兒基金會共同合作募款，進行「籌建憨喜農場需要您」活動，透過知名部落客繪出的憨喜農場故事結合網路活動，轉寄次數達 100 萬人次，更經

由辦理繪圖比賽，及各通路辦理推廣公益故事說明會，闡述籌建憨喜農場的重要性。此外，台新亦於午間音樂會廣邀相關社福團體及憨兒聆聽，期望藉由音樂會活動讓憨兒接觸不同類型的音樂，並透過音樂會的互動，讓憨兒學習認識音符，活動累計民眾捐贈金額已達 1,300 萬元。





台新公益慈善基金會 - 「您的一票，決定愛的力量」

台新於 2010 年成立「台新銀行公益慈善基金會」，期望以專業的非營利組織力量，協助弱勢團體培養「經濟自立」的能力。

在公益慈善基金會成立之後，基金會成員不斷思考如何結合科技與集團資源，讓善的力量發揮到極致。在 2010 年，台新運用創新思維，結合現代科技，推出了台灣第一個大型網路公益慈善活動 - 「您的一票，決定愛的力量」，利用雲端網路技術作為媒介，並由基金會擔任中間媒合的介質，讓社會上「需要協助」與「有意願幫忙」的兩個族群，透過活動平台結合。

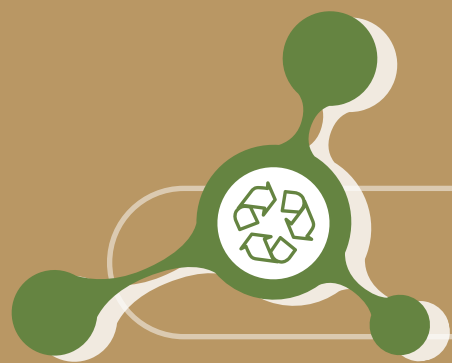
台新也啟動集團力量，鼓勵員工擔任志工，並廣邀有志人士加入擔任天使團的行列，提供金錢以外的資源與協

助。台新期望藉由「您的一票，決定愛的力量」活動，扶持在困境中的社福團體，培植其自立能力。而公益夥伴與天使團的加入，匯聚了社會善的力量，喚起關懷弱勢的心念，這就是台新所提出的新慈善概念 -- 「台新慈善雲」。

「您的一票、決定愛的力量」公益活動，至 2013 年已正式邁入第四屆，四年下來，共計超過 80 萬名民衆投下超過 210 萬票，超過 1,000 家次社福團體參與；募集了近 5,000 萬元公益基金，造福逾 253 個團體。台新亦鼓勵員工加入志工行列，為獎勵員工，志工服務每六小時可換得一日『志工榮譽假』。2013 年共計 300 位同仁加入志工，每年舉辦逾 50 場志工活動，並以集團資源提供資源募集、多方宣傳、行銷協助管道以及藝文欣賞機會。

各屆「您的一票，決定愛的力量」活動統計表

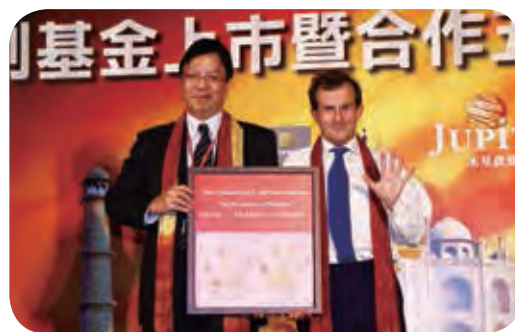
	提案團體 (家次)	入選團體 (家)	參與投票人數 (萬)	投票數 (萬張)	公益基金贊助金額 (萬元)
2013 第四屆	221	83	21	61	1,670
2012 第三屆	282	72	22	71	1,470
2011 第二屆	307	64	30	64	1,305
2010 第一屆	204	31	8	17	430
總計	1,014	250	81	213	4,875



環境保護

金融業是個低污染的產業，但台新有感於企業對於環境的責任應身體力行，因此積極推動環保，從己身出發進而將影響社會，從而達到永續經營的目標。除了持續實施許多節能措施，並將資源做最有效的運用外，近年來台新更積極推動各項綠色業務，包括在 2008 年推出全台第一張減碳種樹的「Green Life 信用卡」，同年台新投顧也引進以環保及社會責任為訴求的木星生態基金，足見台新對環境的重視以及對地球的友善。此外，在全亞洲第二大的仁愛圓環旁，台新也認養維護鳳凰木，保持城市的綠意。這些努力，也於 2013 年獲得綠色品牌優選及網友肯定。

節能減碳與保護地球



節能措施

台新所有金融活動除了考量自身財務及經營狀況外，亦考量活動對於社會和自然環境所造成的影響。台新認真響應環保、節能及持續宣導愛護地球惜能源理念，持續推動環保措施，並透過公告由全體單位配合執行，期望能給大家更舒適的生活環境，確實善盡企業的社會責任。早在 2003 年，主要子公司台新銀行就開始導入 e-Flow 電子公文系統，打造無紙化環境，並於 2008 年啟動「全行影像流程管理系統」(IPMS) 且持續擴大運用，大幅降低紙張用量。陸續還推行了計程車、公務車共乘制、涼夏輕裝

CoolBiz 等節能措施，更藉由台新雲端理財將此概念擴及顧客，台新金控由內而外、從每一個環節降低能源之浪費，減少碳排放並落實環保承諾，展現對大自然的尊重與關懷。2013 年為強化冷氣設備效能，將部分定頻冷氣換為變頻冷氣，全省行舍分離式冷氣汰換共 7 處，每月節省度數 2,203 度，累計節省度數約 26,436 度。節能成果陸續於 2012 年榮獲工商業辦公場所節能減碳優等廠商，2013 年榮獲第六屆「臺北市金省能獎」工商產業甲組優等。

台新金控相關節能方案

節能類型	節能方案內容
吾愛台新節能專案	- 網路節費電話建置 - 推廣環保再生耗材 - 電子報刊物刊載環保節能做法 - 專訪行內各級長官分享節能故事 - 推行環保節能概念課程 - 採購具環保節能標章之事務設備
建立無紙化環境	- 建置 e-Flow 公文系統 - 建置全行影像流程管理系統 (IPMS) - 設計綜合對帳單 - 帳單 / 發票電子化 - 雲端理財會員機制 - 推廣環保杯
提倡大眾運輸與響應共乘	- 提倡搭乘大眾運輸 - 設置公務車借派車系統平台 - 建置計程車共乘系統
節約用電	- 高壓二段式計費變更為三段式計費 - 定期檢視契約容量合理性 - 調整辦公室用電迴路 - 增設小型空調主機離峰時替代大型空調主機 - 冰水主機上下班及午休開關依夏月及非夏月時段管控 - 冬天引進新鮮空氣至室內，夏天則減少換氣，以降低空調負荷 - 空調短暫停機 - 空調冰水主機控制出水溫度 - 設定室內冷氣溫度為 26~28 度 - 地下室停車場及樓梯間使用 LED 燈 - 移除非主要照明處之 T-BAR 燈燈管 - 關閉事務櫃上方照明 - 將停車場照明依尖峰及離峰時間分段開啓所需照明 - 關閉電梯廳坎燈多餘迴路 - 使用 T5 節能燈具 - 增設冷卻水塔散熱馬達變頻器 - 下班時間關閉不必要之設備 - 延遲電梯等候時間、管制使用時間 - 涼夏輕裝 CoolBiz



能源管理

因金融業本身即為低汙染產業，在營運與服務提供的過程中，主要使用的能源包含電力與汽油。台新重視環境保護並致力於節約能源，在能源管理下，2013 年金控大樓用電量與 CO2 排放持續下降。



金控公務車油耗量

	汽油
總用油量 (公升)	19,630.55
Co2 排放量 (當量公噸)	44.42

註：CO2 排放量係依據環保署溫室氣體排放係數管理表 (6.0 版)，以每公升汽油產生 2.263 公斤 CO2、每公升柴油產生 2.606 公斤 CO2 計算。

資源充分利用

對於水資源的節約，台新也採取多項措施，且有顯著成效。自 2011 年起每年用水皆持續下降。節約用水措施包含：

1. 出水管線維護：每季針對抽水馬桶、水塔、水池、水管接頭、牆壁或地下管路等之管線進行檢查與維護，確保水資源不浪費。
2. 調整各大樓水龍頭出水量：不定期檢測包括茶水間、洗手間水龍頭數量及出水量。

台新金控及各子公司均採用來自台灣自來水公司之水源。各辦公大樓及營業據點之用水目的僅為一般民生使用，使用後污水均由下水道排放至河川及海洋。



金控大樓總用電量與用水量、平均每人用電與用水量

年份	2013	2012	2011
大樓人數	1,296	1,240	1,218
用電總度數 (KWH)(度)	5,674,638	6,017,700	6,475,600
CO2 排放量 (當量公噸)	3,018.91	3,201.42	3,445.02
節電比例	5.70%	7.07%	N/A
平均每人用電度數	4,378.58	4,852.98	5,316.58
用水總度數 (度)	24,562	26,081	26,447
節水比例	5.82%	1.38%	N/A
平均每人用水度數	18.95	21.03	21.71

註：CO2 排放量係依據 2012 年經濟部能源局公佈之二氧化碳電力排放係數 0.532 計算



在資源運用管理方面，針對瓶罐、紙類及廢電池進行資源回收，再由專業清潔廠商處理。目前採行的資源管理措施包含：

1. 垃圾分類：回收種類包含瓶罐（鋁罐、鐵罐、塑膠瓶、寶特瓶）、紙類回收（紙餐盒和一般用紙）、廢電池，而回收資訊目前尚未予以量化，未來將另行規劃及統計。
2. 其他：包括於各大樓設置文具愛心回收箱，讓資源能更有效運用，並宣導紙張雙面列印。

文具與紙張採購金額（元）

採購類別	
文具	2,120,249
紙張	4,810,206



營造綠色空間



在綠色空間的營造上，台新也善盡環保的社會責任，從員工、客戶、乃至供應商皆推廣環保理念，營造綠色空間。台新金控及各子公司之辦公位置及營業據點位於都會及鄉鎮區域，非於生態棲息地或保護區，且營運活動及商品、服務對生態棲息地或保護區未有影響或衝擊。

- 採購符合環保節能標章之環保產品—包含金控大樓、內湖大樓及各營業據點之燈具、金控空調主機、資訊機房箱型式冷氣、銀行分行變頻分離式冷氣等。

- 透過網路或行動裝置使用金融服務 - 包含全台便利商店設置約 2,200 台 ATM。
- 採用綠色裝修建材 - 金控大樓完全採用低輻射玻璃帷幕，內湖大樓採用金屬鍍膜反射玻璃帷幕，減少大樓空調系統負載，提高冷空氣利用效率；且金控及銀行各大樓與營業據點重新裝修時皆採用符合綠色或環保要求的裝修建材，例如使用水性水泥漆、低甲醛、耐燃建材、低污染礦纖天花板、環保健康黏膠等，2013 年共有 15 個據點進行重新裝修。
- 建置綠色機房 - 節能方面，為減少能源虛耗，故採用高效能、可擴充型的 UPS；為有效節省空調用電，在機房內以冷熱通道架構、空調冰水系統則採用變頻式馬達及主機、空調機採變頻式風扇馬達、機房外牆以實體牆進行隔熱等節能設施，有效提升機房能源使用效率，並逐步以虛擬機取代實體機。環保方面，消防滅火氣體採用環保氣體，不會破壞臭氧層。預計建置作業將於 2014 年完成，未來期望能源使用效率能達到綠能標準。

近三年綠色採購金額（元）



註：2011 採購包含全行燈管替換及金控大樓增購空調設備

附錄

參考標準

本報告書係參考國際標準 GRI (Global Reporting Initiative) G3.1 進行相關內容揭露，相關內容請參考下表：

註：○完全揭露 (若為不適用亦納為完全揭露)、△部分揭露

GRI 3.1 指標		報告書章節	揭露狀況	頁碼	補充說明
1. 策略與分析					
1.1	組織的最高決策者對其組織與策略的永續性之相關聲明	董事長期許 企業理念與承諾	○	5 7-8	
1.2	組織對關鍵衝擊、風險及機會之簡單陳述	企業理念與承諾 公司治理	○	7-8 28-30	
2. 組織概況					
2.1	企業的名稱	企業概況	○	10-11	
2.2	主要品牌、產品和服務	企業概況	○	10-13	
2.3	企業的營運結構，包括各主要部門、營運公司、子公司和合資企業的說明	企業概況	○	10-13	
2.4	企業總部所在位置	企業概況	○	14	
2.5	公司營運所在國家數及國家名。(包括主要營運的所在國或與永續經營有關的所在國須包含在內)	企業概況	○	14-15	
2.6	所有權性質與法律形式	企業概況	○	10、16	
2.7	提供服務的市場。(包括地理位置圖，服務的部門和客戶/受益人的類型)	企業概況	○	14-15	
2.8	報告公司之規模(包括 1. 員工人數、2. 營運活動、3. 銷售淨額 - 私人公司、營業淨額 - 公營公司、4. 總資本額細分為負債和權益 - 私人公司、5. 提供產品或服務之品質)。	企業概況 員工關懷	○	16 49	
2.9	報告期間公司規模、組織結構、所有權重大變更時	企業概況 員工關懷	○	15-17 49	
2.10	報告期間內所獲得之獎項榮譽	企業概況	○	20-22	
3. 報告參數					
3.1	所提供資訊的期間。(即會計年度或日曆年度)	關於報告書	○	1	
3.2	最近一次報告的日期。(若有話)	關於報告書	○	1	
3.3	報告週期(每年或每兩年)	關於報告書	○	1	
3.4	針對報告書及其內容有問題時的聯絡人	關於報告書	○	1	
3.5	定義報告內容的流程，包括：實質性決定、報告內容的優先順序、確認預期使用報告的利害關係人	利害關係人鑑別 及溝通	○	38-42	
3.6	報告書的範圍	關於報告書	○	1	
3.7	說明報告書特殊限制的範圍或界限	關於報告書	○	1	
3.8	對合資企業、擁有部份股權的子公司、租賃設施、外包業務、以及其他個體可能嚴重影響跨越報告期間/或跨越公司可比較性的報告基礎	企業概況	○	11-15	
3.9	提供報告的資料測量技術與計算基礎，包括假設與用在編輯指標的基本估計技術和其他資訊	關於報告書	○	1	
3.10	如果企業重編加入以前的報告所提供的資訊，則應說明重編入影響以及重編的原因(如合併/收購，基礎年/期間改變，商業本質，量測方法)	關於報告書	○	1	
3.11	與以前報告有明顯不同之處(包括範圍、界限、報告中使用量測的方法等)	關於報告書	○	1	
3.12	內容索引，其作用是按章節和指標確定報告內容在報告中的明確頁次和網頁連結	附錄	○	76	
3.13	為整個報告提供外部保證的相關政策和現行作法	關於報告書	○	1	
4. 治理、承諾及議合					
4.1	企業公司治理結構包括在最高治理單位對制定策略及公司監督等特定工作負有責任的委員(依性別分，以年齡及少數族群等分類，報告最高治理階層之成員比例)	公司治理	○	24-26	董監事成員未有少數族群
4.2	指出最高治理單位的主席是否亦為公司執行長	公司治理	○	24	
4.3	對僅有單一董事會結構的公司說明最高治理單位獨立和/或非執行成員的人數	公司治理	○	24	

GRI 3.1 指標		報告書章節	揭露狀況	頁碼	補充說明
4.4	股東與員工向最高治理單位提供建議或經營方向的機制	公司治理	○	25 47	
4.5	企業最高治理單位與公司資深主管及執行者成員之間的互補連結關係	公司治理	○	25	
4.6	最高治理單位確實能避免利益衝突之程序	公司治理	○	25	
4.7	確認最高治理單位的組成與所需具備的專業之流程及其承諾，包括對性別和其他多樣性指標之任何考量	公司治理	○	24	
4.8	內部產生的使命、價值觀，行為準則的陳述和與經濟、環境和社會績效相關的原則及其實施情況	企業理念與承諾 公司治理	○	7-8 25	
4.9	最高治理單位對組織如何鑑別、確認及管理經濟、環境和社會績效的流程：包括相關的風險與機會及遵守國際議定標準、行為準則及原則	企業理念與承諾 公司治理	○	7-8 25	
4.10	最高治理單位評估本身在經濟、環境與社會績效的績效表現之流程	公司治理	○	25、 27-30	
4.11	說明機構有無及是否提出預警的方法或原則	公司治理	○	29、30	
4.12	經公司簽署或認可，由外部產生發起的經濟、環境和社會憲章、原則或其他倡議	企業概況	○	18	目前台新尚未簽署任何外部企業責任相關憲章或倡議，後續將納入規劃。
4.13	公司參與商業協會，和（或）全國及國際性擁護機構的會員資格	企業概況	○	18	
4.14	列出公司利害關係人名單，如：公眾、民間社團、顧客、股東和出資者、當地社區	利害關係人鑑別及溝通	○	40-41	
4.15	識別和選擇所要接觸之利害關係人的準則	利害關係人鑑別及溝通	○	38-41	
4.16	利害關係人參與的方式，包括按類型及按與利害關係人之接觸頻率	利害關係人鑑別及溝通	○	40-41	
4.17	透過與利害關係人的接觸所獲得之最近關鍵議題和關心事項及企業如何回應這些議題和關心事項，包括透過報告的呈現等	利害關係人鑑別及溝通	○	40-42	
經濟管理方針與指標					
DMA	管理方針揭露	企業概況	○	10、 14-17	
EC1	直接產生和分配的經濟價值（包括銷售額、營運成本、員工獎酬、捐助、社區投資、保留盈餘、股利和稅捐支出等）	企業概況 社會參與	○	16、 69-70	
EC2	氣候變遷導致公司活動涉及財務及風險與機會	公司治理	○	29	
EC3	公司界定福利計劃義務的範圍	員工關懷	○	48	
EC4	接受政府之重要財政補助		○	-	無接受政府補助
EC5	企業的新進人員薪資範圍與當地最低薪資依性別比較	員工關懷	○	48	
EC6	對於重要營運據點當地供應商之政策、執行與支出比例	企業概況	○	18	
EC7	重要營運據點當地員工雇用程序與當地資深管理階層雇用數量與比例	公司治理 員工關懷	○	24 49-50	
EC8	透過商業，類似之接觸有利大眾之基礎設施的投資與服務所產生之發展和衝擊	企業概況 社會參與	○	16 61-70	
EC9	了解與描述重大的間接經濟影響，包括影響的範圍	企業概況 社會參與	○	14-17 61-70	
環境管理方針與指標					
DMA	管理方針揭露	環境保護	○	72	
EN1	使用的原料之重量或體積		○		不適用
EN2	使用再生原料作為生產原料之比例		○		不適用
EN3	由主要能源劃分之直接能源消費量	環境保護	○	72-74	
EN4	由主要來源劃分之間接能源消費量	環境保護	○	72-74	
EN5	由環境保護及效率的改善所節省的能源	環境保護	○	72-74	

附錄

GRI 3.1 指標		報告書章節	揭露狀況	頁碼	補充說明
EN6	企業的自主行動，包括能源使用效率的提升、運用再生能源製作的產品及服務以及由於這些行動降低的能源耗用	環境保護	○	72-74	未有使用再生能源製作產品及服務之情形
EN7	為達成間接能源消耗的減量和達成減量成果的自主行動	環境保護	○	72-74	
EN8	各來源別的總出水量	環境保護	○	74	
EN9	因取水而有重大影響之水源	環境保護	○	74	
EN10	水回收及再利用的總量及百分比	環境保護	○	74	未有水回收再利用之情形
EN11	在非保護區之生物多樣性豐富的棲息地和保護區、或在其鄰近地區，所擁有、租賃或管理的土地面積和地理位置	環境保護	○	75	
EN12	描述活動、產品及服務對保護區多樣性生物和保護區外高度生物多樣性的影響與衝擊	環境保護	○	75	
EN13	保護與恢復的棲息地	環境保護	○	75	
EN14	訂定策略、目前的行動與未來的計畫以管理生物多樣性的衝擊		○		目前尚未訂定相關策略或計畫
EN15	企業營運的活動區域影響棲息地中有 IUCN 紅色名單種類與國家保育類生物清單中依絕種風險程度別列出數量		○		各辦公大樓及營業據點未有 IUCN 紅色名單種類與國家保育類生物
EN16	直接及間接排放之溫室氣體總量	環境保護	○	72-74	金控大樓之環保冷媒 R-134A 填充量為 2 公斤，排放溫室氣體 (CO2) 約共 77.6 當量公噸
EN17	其他相關間接之溫室氣體排放量		○	72-74	員工通勤、差旅所產生之溫室氣體排放並未予以量化，未來將另行規劃及統計
EN18	降低溫室氣體排放的行動與其成效	環境保護	○	72-74	
EN19	造成破壞臭氧層之物質排放量		○	72-74	無排放破壞臭氧層之物質
EN20	按種類和重量計算氮氧化物 (NOx)、硫化物 (SOx)、及其它重要氣體排放		○		無空氣污染物氣體排放
EN21	污水排放的污染程度及流向終點	環境保護	○	74	
EN22	廢棄物的總量，按種類及處理方式描述	環境保護	○	74	
EN23	重大洩漏的次數與數量		○		無此情事
EN24	視為具危險性的運輸、運入、輸出或處理的廢棄物總重量，根據巴賽爾協定附錄之一、二、三與八則條文，以及運輸至國外的廢棄物百分比		○		不適用
EN25	企業排放的廢水及廢棄物對生物多樣性的明顯影響，包括種類、保育狀況、保育價值等		○		不適用
EN26	企業從事降低其產品及服務對環境的衝擊之行動及擴大降低衝擊	環境保護	○	72-75	
EN27	售出的產品及包裝材被要求回收的比例		○		不適用
EN28	重大違反環境法條規定的事件及所處罰款總金額，或非金錢方法的處罰		○		未有因違反環境法規而遭受罰緩或處罰之案例
EN29	商品、原料或人員的輸送所造成的重大環境衝擊		○		無發生因商品、原料或人員的輸送而造成重大環境衝擊之情事
EN30	按種類揭露環境保護的總費用與投資	環境保護	○	75	

GRI 3.1 指標		報告書章節	揭露狀況	頁碼	補充說明
勞動行為及尊嚴勞動管理方針與指標					
DMA	管理方針揭露	員工關懷	○	44-55	
LA1	按地區 / 國別、雇用類型、以及雇用合約依性別進行總勞動力的細分	員工關懷	○	49	
LA2	按年齡、性別和區域區分計算新進員工人數、比例與員工離職人數和離職率	員工關懷	○	50-51	
LA3	在營運主要據點對全職、正式員工提供之福利	員工關懷	○	48	
LA4	受勞資雙方共同協議保護之員工比例		○		所有同仁皆需充分閱讀與簽署員工行為準則，勞資保護比例 100%
LA5	針對不論是否在共同協議內容之營運變更的最少公告期限	員工關懷	○	47	
LA6	描述由勞資雙方代表參加的正式聯合勞工健康安全委員會之勞工比例，藉以監督和指導職業健康安全計劃	員工關懷	○	45、47	
LA7	區域與性別之工傷率、職業疾病發生率、損失天數比例、缺勤率以及與工作有關的死亡人數	員工關懷	○	45	
LA8	對員工、家屬、及社區等針對重大疾病的教育、訓練、諮詢、預防及風險控制計劃的執行		○	45	定期對員工進行重大疾病教育訓練
LA9	健康及安全相關議題被列於工會正式協議文件中	員工關懷	○	45	
LA10	按雇員類別與性別計算的單一雇員每年接受的訓練時數	員工關懷	○	53-55	
LA11	員工職能管理和終生學習計劃以協助員工持續受雇之能力及其退休計畫	員工關懷	○	47、52-55	
LA12	依性別員工接受定期的績效及生涯發展審查的比例	員工關懷	○	48	
LA13	公司高階管理和員工的組成類別，包括性別、年齡層、少數族群和其它多樣性指標	員工關懷	○	49	
LA14	依員工類別與重要營運據點的女性與男性之基本薪資和報酬比率	員工關懷	○	48	
LA15	按性別報告育嬰假後恢復工作和留存率	員工關懷	○	51	
人權管理方針與指標					
DMA	管理方針揭露	企業概況 員工關懷	○	18 47	
HR1	有多少公司重大投資協議與合約，載有關注人權之條款或經過人權篩選之件數和佔總重大投資件數之比例		○		無此情事
HR2	重要供應商 / 承包商與其他商業夥伴的選擇，有多少比例經過人權過濾且已採取行動	企業概況	○	18	
HR3	考量人權因素的員工總訓練時數。員工接受營運相關人權考量的政策和程序訓練的總時數及有多少比例的員工受過訓練	員工關懷	○	47	
HR4	歧視事件發生之總數和已採取的矯正行動		○		無此情事
HR5	可能危害或違反員工結社自由和共同協議的作業及重要供應商和採取了什麼樣的行動	企業概況 員工關懷	○	18 47	
HR6	企業營運活動及重要供應商對童工可能造成之危險已經確認，且衡量消除童工的貢獻	企業概況	○	18 47	
HR7	辨認有強迫或強制性勞動風險的營運活動和重要供應商，且衡量消除所有形式強迫勞動的貢獻	企業概況	○	18 47	
HR8	公司有多少比例的安全人員對營運中相關人權有關的政策和人權考量有關的程序接受訓練	員工關懷	○	45	安全人員接受人權相關教育訓練之比例為 100%
HR9	侵犯當地人權事件之總數量和已採取之行動	員工關懷	○	47	
HR10	受到人權的審查和 (或) 影響評估的營運活動的總數和比例		○		所有營運及相關活動均詳細評估並依法申辦，以符合在地人權法令規範
HR11	經由正式申訴機制與人權有關的申訴件數、處理和解決的數量		○		無此情事

附錄

GRI 3.1 指標		報告書章節	揭露狀況	頁碼	補充說明
社會管理方針與指標					
DMA	管理方針揭露	企業概況	○	10	
SO1	實施當地社區參與、影響評估和發展方案的營運活動之比例		○		社會參與比例 100%
SO2	對貪污風險已分析之企業單位數量和比例	公司治理	○	27-29	本公司訂有員工輪調準則，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二年者，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。2013 年度本公司並未發生舞弊或貪污相關違法事件。
SO3	員工受過公司之反貪污政策和程序之訓練之比例	員工關懷	○	47	受訓人數：100%
SO4	對貪污事件的反制行動		○		無貪污事件
SO5	公共政策之定位和參與公共政策的發展與遊說	企業概況	○	18	
SO6	對政治團體、個人或相關政府團體的貢獻價值，包括財務與實物		○		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	針對反競爭行為、反托拉斯及獨佔等情形採取法律行動訓練之總數和其成果	員工關懷	○	47	無反競爭行為、反托拉斯及獨佔等情形。
SO8	不遵從法律及規定之貨幣罰款及非貨幣之重大懲罰總量		○		無此情事
SO9	對當地社區具有重大潛在或實際的負面影響的營運活動		○		各辦公大樓及營業據點對當地無重大影響的營運活動。
SO10	對當地社區具有重大潛在或實際的負面影響之預防和減緩措施		○		營運活動對社區無重大潛在或實際影響，故未有預防和減緩措施。
產品責任管理方針與指標					
DMA	管理方針揭露	客戶承諾	○	58	
PR1	在產品週期的各階段，影響健康和安全的產品及服務都經過評估改善，有多少比例的重要產品和服務經過這些程序		○		不適用
PR2	按結果種類，闡述商品與服務在壽限內違反法律規範及傷害健康及安全的事件數量		○		不適用
PR3	依程序必要的產品與服務資訊類型及需要這些訊息的重要產品和服務之比例		○		對於所提供的產品與服務，均善盡 100% 告知義務。
PR4	按結果種類闡述商品與服務違反規定及自願性規範事件數量的資訊		○		無此情事
PR5	針對顧客的滿意度調查的行動，包括衡量客戶滿意度調查的結果	客戶承諾	○	60	
PR6	有關市場溝通，包括廣告、促銷、贊助等活動，所做遵從法律、標準及自律性的規劃	公司治理	○	27	
PR7	按結果種類闡述商品與服務違反法律規範及自律的市場溝通，包括廣告、促銷、贊助等活動數量		○		無此情事
PR8	客戶抱怨關於隱私權侵犯，和資料外洩等事件的總數		○		無此情事
PR9	提供與使用產品與服務中，違背法律與規定導致重大罰款之貨幣價值		○		無此情事

金融業補充指標		報告書章節	揭露狀況	頁碼	
Product Portfolio					
FS1	適用於事業部之具體環境和社會要素之政策	企業理念與承諾	○		
FS2	事業部評估與篩選環境和社會風險的程序	公司治理	○	7-8、29	
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		○		目前未具備相關機制
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	社會參與 環境保護	○	61-75	
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	利害關係人識別 及溝通	○	40-41	
FS6	各項業務所佔的百分比（按特定地區、規模及行業劃分）	企業概況	○	16-17	
FS7	為帶來明確社會利益而設計的產品和服務	社會參與	○	61-70	
FS8	為帶來明確環境利益而設計的產品和服務	環境保護	○	71-75	
Audit					
FS9	評估執行環境及社會政策的審計及風險評估程序	公司治理	○	27-29	
Active Ownership					
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		○		台新金控與其子公司主動投入環境保護與社會參與，以強化企業社會責任。
FS11	資產經環境或社會審查流程管控的百分比	環境保護	○	72-75	
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		○		目前無相關政策
Community 社區					
FS13	依類別在人口密度低或貧困地區的接觸點	客戶承諾	○	58	
FS14	改善弱勢社群享用金融服務的措施	員工照顧 社會參與	○	55-56 58	
Product and Service Labeling 產品服務標示					
FS15	公平設計及銷售金融產品和服務的政策	公司治理	○	28-29	
FS16	提高金融知識的措施	員工照顧	○	55-56	

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	企業概況 員工關懷	18、47
	原則 2	保證不與踐踏人權者同流合污	企業概況 員工關懷	18、47
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	企業概況 員工關懷	18、47
	原則 4	消除一切形式的強迫和強制勞動	企業概況	18、47
	原則 5	確實廢除童工	員工關懷	18、47
	原則 6	消除就業和職業方面的歧視	企業概況	18、47
環境	原則 7	企業界應支持採用預防性方法應付環境挑戰	環境保護	71-75
	原則 8	採取主動行動促進在環境方面更負責任的做法	環境保護	71-75
	原則 9	鼓勵開發和推廣環境友好型技術	環境保護	71-75
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	公司治理	23-30

附錄

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	公司治理	23-30
人權	符合法規並避免因人權問題造成之風險之查核	公司治理	23-30
	人權的風險處境	企業概況 員工關懷	18 47
	避免有同謀關係 - 直接、利益及沉默等同謀關係	公司治理	23-30
	解決委屈	員工關懷	47
	歧視與弱勢族群	員工關懷	47-49
	公民與政治權	員工關懷	47-49
	經濟、社會與文化權	員工關懷	47-49
	工作的基本權利	員工關懷	47-49
勞動實務	聘僱與聘僱關係	員工關懷	47-51
	工作條件與社會保護	員工關懷	44-49
	社會對話	員工關懷	47
	工作的健康與安全	員工關懷	45
	人力發展與訓練	員工關懷	47-56
環境	污染預防	環境保護	72-75
	永續資源利用	環境保護	74
	氣候變遷減緩與適應	環境保護	72-75
	環境保護，生物多樣性與自然棲息地修復	環境保護	75
公平運作實務	反貪腐	公司治理	24-29
	負責任的政治參與	公司治理	24-29
	公平競爭	公司治理	24-29
	促進價值鍊的社會責任	企業理念與承諾	7-8
	尊重智慧財產權	公司治理	24-29
消費者議題	公平的行銷、資訊與契約的實務	公司治理	24-29
	保護消費者的健康與安全	客戶承諾	68-60
	永續消費	客戶承諾	58-60
	消費者服務、支援、抱怨與爭議解決	客戶承諾	58-60
	消費者資料保護與隱私	企業概況 客戶承諾	30 58-60
	提供必要的服務	客戶承諾	58-60
	教育與認知	員工關懷	52-56
社區參與與發展	社區參與	社會參與	61-70
	教育與文化	社會參與	61-70
	增加就業與技術發展	社會參與	61-70
	科技發展	社會參與	61-70
	創造財富與收入	社會參與	61-70
	健康	社會參與	61-70
	社會投資	社會參與	61-70

獨立保證意見聲明書

2013 年度台新金融控股股份有限公司企業社會責任報告

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 2013 年度企業社會責任報告進行評估和查證外，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侷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. 整份報告內容及 2013 年度台新金控相關營運之系統與活動。
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 2013 年度的經濟、社會及環境等績效指標是被正確無誤地呈現。報告所揭露的績效指標展現了台新金控對識別利害關係人的努力。

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報告倡議準則係屬公允的。

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高階管理層審查，以確認本報告中聲明書的合適性，我們並進行了高階管理層訪談
- 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 15 位與永續性管理、報告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
- 審查報告中所作宣告的支持性證據
- 針對公司報告及其相關 AA1000 保證標準(2008)中描述有關包容性、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 (GRI) G3.1 報告指南」的詳細審查結果如下：

包容性

2013 年度報告反映出台新金控已開始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。此系統正被發展以產生必要的資訊。報告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，這份報告涵蓋了台新金控的包容性議題。然而，未來的報告可以進一步加強以下的項目：

- 組織的永續發展目標和金融行業的連結。

重大性

台新金控公布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，這份報告適切地涵蓋了台新金控的重大性議題。然而，未來的報告可以進一步加強以下的項目：

- 鼓勵在改進重大性識別流程中更廣泛地考量價值鏈中的重大風險和機會

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，並能對利害關係人所關切之議題作出及時性回應。以我們的專業意見而言，這份報告涵蓋了台新金控的回應性議題。然而，未來的報告可以進一步加強以下的項目：

- 為了彰顯提供給利害關係人之資訊可靠度，鼓勵尋求 AA1000 保證標準(2008)的第二類型查證

GRI 報告指南

台新金控提供有關符合 GRI G3.1 報告指南的自我宣告，與相當於 A+分級的相關資料。基於審查的結果，我們確認報告中參照 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，此自我宣告涵蓋了台新金控公司的社會責任與永續性議題。然而，未來的報告可以考慮加強以下的項目以進行持續改善：

- 隨著新發展的標準，持續關注於永續發展的程序和方案的實施

保證等級

依據 AA1000 保證標準(2008)我們審查本聲明書為中度保證等級，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所屬責任，如同責任信中所宣稱，為台新金控公司負責人所有。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
08 May, 2014



AA1000
Licensed Assurance Provider
000-4



台新金控

台北市大安區仁愛路四段118號

電話：886-2-2326-8888

<http://www.taishinholdings.com.tw>