

台新金融控股股份有限公司
2016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」)2016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：

封面故事

本報告書揭露重大議題、永續風險與策略、企業經營、客戶服務、綠色環境與永續夥伴、員工照顧、社會參與等七大面向，透過各 CSR 元素相互接續串連，創造源源不絕的 CSR 能量；本報告書以台新企業色「金色」為設計主色，傳達金融業的穩重與專業，並採用白底以減少油墨使用，兼顧企業形象與環保理念。

報告書時間

本報告書為台新金控第四本(2016年)企業社會責任報告書，揭露2016年度企業社會責任與永續發展事項之執行情形。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。上一版本發行時間：2016/07

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)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，環境數據以內湖及金控大樓為邊界。

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；2014-2015年碳排放相關數據以政府公開資訊為基礎自行計算，2016年起，則依ISO 14064-1規範進行盤查並經第三方查證；「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)永續性報告準則(GRI Standards)、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 Standards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 電話：+886-2-23268888 #2376, #2306 傳真：+886-2-37076680



台新金控

2016年企業社會責任報告書

關於報告書	01		
董事長的話	03		
關於台新			
I. 企業概況	04		
II. 全球布局	05		
III. 品牌故事	06		
 CSR議題管理			
I. 利害關係人與重大議題分析	08		
II. 特定議題回應	14		
 永續風險與策略			
I. 經營環境概況	20		
II. 永續發展的風險與機會	20		
III. 永續發展的策略與目標	21		
IV. 2016永續績效亮點	23		
 企業經營			
I. 營運績效	26		
II. 永續治理	27		
III. 風險控管	33		
IV. 資訊安全	36		
V. 法令遵循	37		
VI. 內部稽核	38		
 客戶服務			
創新科技創造貼心金融體驗	40		
I. 創新落實永續	43		
II. 重視顧客權益	47		
		 綠色行動與永續夥伴	
		綠色行動的創新機會	50
		I. 綠色營運	51
		II. 永續供應鏈	56
		 員工關懷	
		創新人力資源專案	60
		I. 招募與培育	61
		II. 薪酬與福利	66
		III. 幸福職場	68
		 社會參與	
		為社會參與注入創新能量	74
		I. 社會公益	75
		II. 藝文推廣	78
		III. 體育活動	81
		IV. 學術交流	84
		附錄	85
		I. GRI Standards揭露項目	
		II. GRI金融服務業補充指引	
		III. 聯合國永續發展目標 (Sustainable Development Goals, SDGs) 對照表	
		IV. 聯合國全球盟約 (United Nations Global Compact) 對照表	
		V. 上市公司編製與申報企業社會責任 報告書作業辦法	
		VI. ISO 26000社會責任指引國際標準對照表	
		VII. 外部保證聲明	

董事長的話

2016 年正式啟動的聯合國「永續發展目標」(Sustainable Development Goals, 簡稱 SDGs)，揭示企業永續已成為國際關注的重要議題，全球投資人也日益重視企業的永續效益。除了國際的發展趨勢外，回顧 2016 年國內數起重大的金融事件，不僅主管機關提高對金融風險的控管，投資人與客戶也要求金融產業應強化在資訊安全和反洗錢等面向的管理機制，而金融科技的進展更促使相關服務與產品快速轉型。面對新時代的風險與挑戰，台新金控堅持積極善盡社會責任，以創新思維與穩健腳步，在治理、經濟、環境、社會等面向均衡發展，持續精進。在此要特別感謝所有利害關係人一直以來對台新的支持與肯定，讓台新更堅定地往企業永續的道路前行。

因應全球永續議題持續升溫，台新金控將在企業永續的各面向力求精進，特別是針對永續治理、責任產品、客戶關係、員工關懷、綠色營運、與社會參與等六大面向持續作為，藉以厚植永續企業文化，並進一步提升全體員工永續實踐的動能。邁向 2017 年，在治理層面，我們將致力提升風險管理效能並成為永續治理典範；在經濟層面，我們將持續發展創新數位金融科技、積極提升服務深度與廣度，且將持續拓展海外服務據點；在環境層面，我們將響應國際環保倡議，同時打造永續供應鏈；在社會層面，我們對內積極培育多元人才，對外除發展永續創新產品及服務外，亦持續擴大社會參與和公益活動的連結效應，提升整體社會影響力。

藉此機會，也要將台新金控 2016 年永續經營的成果提供分享：在治理方面，台新獲選由社團法人中華公司治理協會舉辦之公司治理制度評量的優等認證，並連續獲得證交所「公司治理評鑑」上市公司前 5% 殊榮，此外也獲列「台灣公司治理 100 指數」成份股，並獲得英國標準協會 (BSI) 評選 CSR 實踐獎肯定；在經濟與環境面向，台新積極促進業務發展和環境保護共榮，不僅在數位金融、財富管理、消費金融等業務提升服務品質，也大幅減少能源消耗，對「綠能科技產業」也積極扶植，並在內部營運過程導入各項環境友善專案；在社會面向，台新也長期深耕公益、藝術、體育、學術等領域，運用企業力量幫助人們實現夢想。

面對未來，台新金控將繼續貫徹「認真」的品牌精神，在嚴謹的法令遵循和風險管理下，致力推動數位化與國際化，提供更貼心、更智慧的金融服務，並且優化各項永續作為，讓所有利害關係人認同台新是穩健成長且值得信賴、具有社會使命感的金融機構，以實踐企業永續經營為己任，促成祥和社會、美善公益、良好環境的永續願景。



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	2002/02/18
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	8,099 人 ^①
資本總額	1,037.57 億 ^①



子公司	服務項目	供應鏈組成	據點數 ^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(存款、貸款、投資、信用卡、保險)、電子金融業務、信託理財業務、法人金融業務(存款業務、長短期融資、保證業務、貿易融資、聯合貸款、公債交易、票券業務、應收帳款承購、現金管理、企金網電子銀行、外匯及利率衍生性金融商品交易、合併與收購(M&A)財務諮詢服務、資產證券化與全權委託資產管理等)	系統開發商、製卡公司、保險公司、廣告設計公司、媒體、印刷廠、辦公庶務用品等	106
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	系統開發商、系統開發公司、辦公庶務用品等	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	海外投資顧問、指數編製公司、金融資訊供應商、廣告設計公司、媒體、印刷廠、辦公庶務用品等	3
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	資料庫廠商、廣告設計公司、媒體、印刷廠、辦公庶務用品等(以上為總代理部份)	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	外催公司、辦公庶務用品等	1
台新創業投資股份有限公司	創業投資業務	辦公庶務用品等	1

^① 截至 2016.12.31 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：台新金控包含六家子公司。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、投資信託、投資顧問、資產管理和創業投資等業務，並致力於服務與產品的提升，期獲得客戶的信賴與肯定。此外，台新銀行也積極拓展海外市場，亞洲區域型金融布局已逐漸成形，除了現有的香港分行、新加坡分行及越南胡志明市辦事處外，2016 年 1 月緬甸仰光辦事處開業，同年 10 月日本東京分行加入營運。另為加速區域化布局，澳洲布里斯本分行預計於 2017 年開業，並依計劃向越南主管機關遞件申設隆安分行。



III · 品牌故事

台新一勇於創新

「認真」是台新人堅持的精神及態度，「創新」是台新人不可或缺 DNA，歷經二十年仍讓人印象深刻、津津樂道的玫瑰卡，正是代表台新勇於「創新」的最佳案例！

台新相信唯有創新，才能永遠為客戶創造出最好的服務，1995年以一句「認真的女人最美麗」連三年得到廣告金句獎的玫瑰卡，首創以性別做為市場區隔，鎖定女性族群，以創新的思維從根本改變了整個信用卡商品的生態，信用卡不再只是一種支付工具，而是代表一種生活態度、信仰。熱情奔放的大紅玫瑰經典卡面設計至今仍受到許多客戶的喜愛，也就此奠定了難以超越的品牌地位！

是什麼造就台新人的創新思維？台新內部所發起的創意興革活動正是蘊育所有創新思維的源頭！透過鼓勵流程改造的腦力激盪，將創新思維深植企業文化，落實每位員工的日常生活中，這種從觀察、思考到改變的優化過程，不僅展現台新人的活力及行動力，更是企業不斷成長的原動力！

一路走來，台新人不斷在思考怎麼超越以往，追求以創新的思維落實在企業經營的各個面向。在產品及服務上，台新從使用者角度出發，以創造貼心的金融服務體驗為目的，並因應數位化趨勢引進創新科技，陸續推出線上申貸、ATM 無卡提款、手機號碼轉帳、手機支付等服務；開發銷帳 e 點通 App、房貸信貸 App、理專電子公事包；導入國際行動支付、跨境支付、推出虛擬卡等，更於 2016 年依原生數位族群的需求，領先市場推出 Richart 數位銀行品牌服務，為金融服務帶來全新的體驗及面貌。

台新的創新思維也被廣泛運用於綠色行動、人才培訓、社會公益、藝文推廣、體育贊助等企業永續經營的各個面向，走過 25 年，台新將持續秉持這份認真創新的精神，期許成為客戶永遠的智慧好夥伴。





● CSR 議題管理

- Ⅰ · 利害關係人與重大議題分析
- Ⅱ · 特定議題回應



台新以嚴謹的方式識別與分析重大議題，並主動說明 2016 年各類利害關係人可能關注的特定議題，充分展現台新落實利害關係人包容性、永續性脈絡、重大性和完整性的努力，也傳達台新對各類別利害關係人意見的重視。

1 · 利害關係人與重大議題分析

台新編製企業社會責任報告書已邁入第四年，為確實掌握利害關係人關注之議題，並內化為進步的動力，台新 2016 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，以識別重要的利害關係人，並依其關注議題調整永續發展的方向。



步驟 1：確認利害關係人關係程度

台新於 2016 年持續蒐集各單位及子公司之意見，並根據台新營運作業情形，更新利害關係人類別為 9 類，包含新增「受贊助 / 捐贈單位」類別、「社區」類別納入 NGO 及 NPO，並透過「責任、影響力、張力、多元觀點、和依賴性」等五大評估元素來分析各類利害關係人與台新的關係程度。

2016 年利害關係人類別列表

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
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
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
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
受贊助 / 捐贈單位 台新秉持金融機構「以人為本」的核心價值，關心人、幫助人、服務人，透過贊助 / 捐贈的資源配置，協助人完成夢想	CSR 議題管理、社會參與
社區 NGO/NPO 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
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
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、社會參與

註：利害關係人依其關係程度由高至低排列

步驟 2：年度議題設定與重大議題分析

台新係依據金融業特性、利害關係人回饋、報告書編製經驗、2016 年永續議題與金融業重大事件、數位化發展趨勢、和各單位及子公司意見等，更新 2016 年永續議題列表。考量 2016 年重大事件引發大眾對於金融機構內控的關注，以及金融業整體海外發展方興未艾，再加上永續實踐與金融本業結合的趨勢，特新增「誠信經營」、「海外發展 / 策略」、和「金融包容性」等 3 項議題；此外，因應「綠色金融」與「金融科技」等已獲廣泛討論，且內部供應鏈管理已逐漸納入永續面向，故調整議題名稱為「綠色金融商品」、「金融科技 / 創新」、和「供應商永續管理」，幫助利害關係人理解議題內涵。2016 年共有 24 項議題，範圍涵蓋公司治理、經濟、環境、勞工、人權、社區及產品責任等類別（請參閱下方議題列表）。

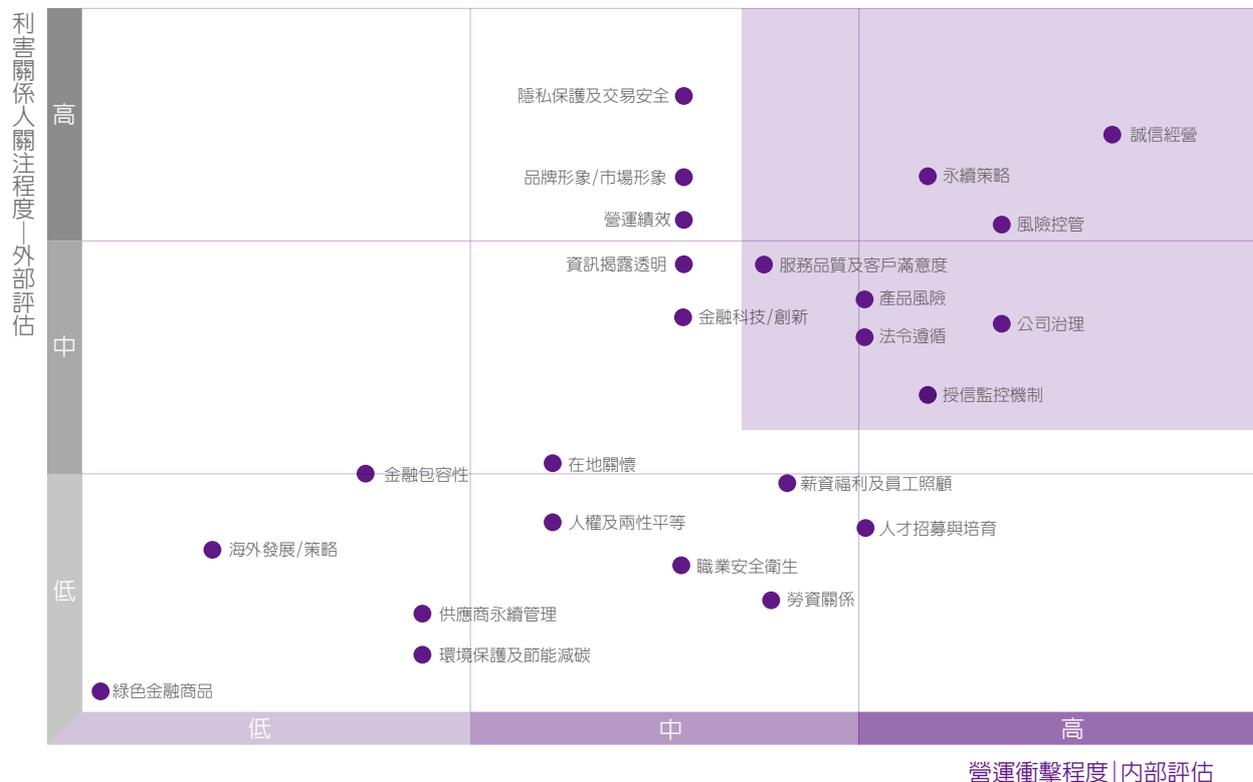
2016 年重大議題調查程序



2016 年利害關係人關注程度與營運衝擊程度排序列表

	利害關係人關注程度	營運衝擊程度
1	隱私保護及交易安全	誠信經營
2	誠信經營	公司治理
3	永續策略	風險控管
4	品牌形象 / 市場形象	永續策略
5	風險控管	授信監控機制
6	資訊揭露透明	法令遵循
7	服務品質及客戶滿意度	人才招聘與培育
8	營運績效	產品風險
9	產品風險	薪酬福利及員工照顧
10	金融科技 / 創新	勞資關係
11	公司治理	服務品質及客戶滿意度
12	法令遵循	資訊揭露透明
13	授信監控機制	品牌形象 / 市場形象
14	在地關懷	營運績效
15	金融包容性	職業安全衛生
16	人權及性別平等	隱私保護及交易安全
17	薪酬福利及員工照顧	金融科技 / 創新
18	人才招聘與培育	人權及性別平等
19	職業安全衛生	在地關懷
20	勞資關係	供應商永續管理
21	海外發展 / 策略	環境保護及節能減碳
22	供應商永續管理	金融包容性
23	環境保護及節能減碳	海外發展 / 策略
24	綠色金融商品	綠色金融商品

2016 年重大議題矩陣圖



依據議題矩陣圖，台新列出 2016 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 Standards 準則，對應相關主題及說明衝擊的邊界。除此之外，台新亦另表揭露如何管理該主題相關之議題及後續管理之目標。

2016 年重大議題列表

組織內：① 台新金控 ② 各子公司 / 關係企業

組織外：③ 主管機關 ④ 股東 / 投資人 / 信評機構 / 分析師 ⑤ 供應商 ⑥ 客戶 ⑦ 社區 ⑧ 媒體 ⑨ 學術單位 ⑩ 受贊助 / 捐贈單位

項次	重大議題	主題	回應章節	主題邊界對象 (紫色實圈為主要衝擊對象)		潛在衝擊說明	對應一般 / 主題特定標準
				組織內	組織外		
1	誠信經營	反貪腐	CSR 議題管理 永續風險與策略 企業經營 員工關懷 附錄	① ②	③ ④ ⑤ ⑥	若發生貪腐、提供不當政治獻金等，可能影響公司財務表現，損及股東與員工權益	205-2~3
2	風險控管	策略	董事長的話 永續風險與策略 企業經營 客戶服務 綠色行動與永續夥伴 社會參與	① ②	③ ④ ⑤ ⑥ ⑦	若未妥善管理風險，除可能衝擊財務表現，亦可能造成客戶資產損失	102-15
3	永續策略	企業概況 策略	董事長的話 關於台新 永續風險與策略 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	① ②	④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑨	若無永續經營規劃，將不利公司長期發展	102-1~15
4	公司治理	治理	企業經營 附錄	① ②	③ ④ ⑥	若無良善公司治理，將影響股東權益及公司長遠發展	102-18~32、 102-35

項次	重大議題	主題	回應章節	主題邊界對象 (紫色實圈為主要衝擊對象)		潛在衝擊說明	對應一般 / 主題特定標準
				組織內	組織外		
5	產品風險	行銷與標示	客戶服務 附錄	① ②	③ ⑤ ⑥	若有標示不清、疏於顧及客戶等情形，可能誤導客戶進行不適當消費	417-1~3
		顧客的健康與安全	客戶服務 附錄	① ②	③ ⑥ ⑧		416-2
		產品組合	董事長的話 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	① ②	④ ⑤ ⑥	若無發展永續相關產品，則無法滿足不同需求，並影響獲利	FS1~8
		稽核	企業經營 附錄	① ②	③ ④	如無法妥善控管自身及子公司之環境與社會風險，則其損失將影響股東權益	FS9
		股權擁有者	企業經營 附錄	① ②	③ ④		FS10、FS11
6	法令遵循	環境法規遵循	企業經營	① ②	③ ④ ⑦	若未遵循環境相關法令，將影響社區居民生活品質，並損及企業形象	307-1
		社會與經濟法規遵循	企業經營 附錄	① ②	③ ④ ⑥	若未遵循經濟、社會等相關法令，將影響勞動權益、公平待客原則等，並損及企業形象	419-1
7	授信監控機制	產品組合	董事長的話 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	① ②	④ ⑤ ⑥ ⑦	若有不當融資情事，可能對社區造成環境、社會等負面衝擊，亦可能面臨客戶還款風險，對公司財務造成影響	FS1~FS8
8	服務品質及客戶滿意度	行銷與標示	企業經營 客戶服務 附錄	① ②	③ ⑤ ⑥ ⑧	若有標示不清、行銷溝通不安的情形，很有可能誤導客戶進行不適當消費或降低客戶滿意度	417-1~3

註：1. 重大議題列表共揭露 5 個主題，共對應 39 個一般 / 主題特定揭露項目
 2. 若包含自主揭露，本報告書共揭露 25 個主題，共對應 50 個主題特定揭露項目、51 個一般揭露項目
 3. 金融業補充指引共揭露 5 個考量面，共 16 個指標

步驟 3：重大議題管理

重大議題	對台新的意義	重大主題	台新的承諾	主要管理方針	評量與管理機制
誠信經營	秉持「誠信、承諾、創新、合作」的核心價值，積極落實誠信經營政	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。	<ul style="list-style-type: none"> 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 本公司全體員工(含海外員工)每年需接受 1-2 次防制洗錢課程 訂定供應商管理準則，並要求新增供應商簽署承諾書，落實企業道德與誠信 申訴機制：舉報專線、舉報電子信箱、申訴文件投遞 	<ul style="list-style-type: none"> 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，要求相關人員參加並通過防制洗錢課程 依洗錢防制法辦理教育訓練，完訓率為 100%

重大議題	對台新的意義	重大主題	台新的承諾	主要管理方針	評量與管理機制
產品風險	<ul style="list-style-type: none"> 降低服務及產品風險 規劃永續產品發展 	顧客的健康與安全	致力於降低服務風險，規劃永續產品發展	<ul style="list-style-type: none"> 降低顧客的投資損失，產品多元化經營 規劃永續經營之產品 申訴機制：客服電話、客戶意見處理專線、官網線上留言、分行服務意見表等 	<ul style="list-style-type: none"> 廣宣加註風險警語及風險等級 充分揭露產品內容與市場環境，提供客戶市場參考
		行銷與標示	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	<ul style="list-style-type: none"> 設立金融商品管理相關審核機制以監控風險 擬定共同行銷策略 廣告業務招攬及營業促銷活動要點 各海外分行遵循分行當地國主管機關及總行規定進行產品銷售 申訴機制：客服專線、分行服務意見表 	<ul style="list-style-type: none"> 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 各類型產品審議委員會設定客戶風險承受度及產品風險等級
		產品組合	著重永續面向之發展，逐步展開各項專案	<ul style="list-style-type: none"> 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 申訴機制：客服專線、分行服務意見表 	<ul style="list-style-type: none"> 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
		稽核	落實風險辨識與評估，定期監督活動並更正缺失	<ul style="list-style-type: none"> 建立稽核準則及獨立執行稽核查核 	<ul style="list-style-type: none"> 每年二次查核，並對前次查核缺失予以追蹤覆查 每季於董事會報告稽核業務
		股權擁有者	台新擁有投票權之子公司，其環境與社會議題皆須遵守台新相關規範	<ul style="list-style-type: none"> 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」 申訴機制：利害關係人網頁、投資人關係信箱 	<ul style="list-style-type: none"> 不定期召開企業永續經營委員會
法令遵循	<ul style="list-style-type: none"> 積極配合政府政策 遵循法令規範 	環境法規遵循	台新秉持吾愛台新的理念，持續推動各項環保節能措施，全體員工一起努力，為環境永續共盡心力。	<ul style="list-style-type: none"> 持續實施環保節能措施，所有營運過程與活動均要求符合法規。 依循環保各項法規並妥善處理廢棄物，做好垃圾分類及資源回收，降低對環境造成的衝擊。 申訴機制：利害關係人網頁 	<ul style="list-style-type: none"> 每半年針對新增或修訂之能源管理法規與其他要求事項進行蒐集和登錄，並進行符合性查核
		社會與經濟法規遵循	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	<ul style="list-style-type: none"> 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 申訴機制：利害關係人網頁 	<ul style="list-style-type: none"> 定期檢視調整相關作業規範 辦理例行查核時檢視遵循情形
授信監控機制	<ul style="list-style-type: none"> 持續強化風險控管體質、有效管理授信風險 將永續納入授信審查 	產品組合	著重永續面向之發展，逐步展開各項專案	<ul style="list-style-type: none"> 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 申訴機制：客服專線、分行服務意見表 	<ul style="list-style-type: none"> 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
服務品質及客戶滿意度	<ul style="list-style-type: none"> 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 	行銷與標示	<ul style="list-style-type: none"> 重視客戶意見及顧客心聲，做為改善及成長的動力 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 	<ul style="list-style-type: none"> 設立金融商品管理相關審核機制以監控風險 擬定共同行銷策略 廣告業務招攬及營業促銷活動要點 各海外分行遵循分行當地國主管機關及總行規定進行產品銷售 申訴機制：客服專線、分行服務意見表 	<ul style="list-style-type: none"> 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

步驟 4：重大議題溝通

唯有通暢的溝通管道，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	溝通管道	溝通頻率	溝通成果
員工	<ul style="list-style-type: none"> 服務品質及客戶滿意度 薪酬福利及員工照顧 永續策略 	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
		員工敬業度調查	每二年	
		員工關係信箱	不定期	
		人資網站及內部通告	不定期	
主管機關	<ul style="list-style-type: none"> 隱私保護及交易安全 誠信經營 法令遵循 	央行外匯申報	每日	符合主管機關之期待與要求
		金管會網站申報	每月	
		央行資訊申報	每月 / 每季	
		台新金控網頁	不定期	
		監理及查核活動	不定期	
		政策宣導會議及座談	不定期	
		電話、e-mail、書面信函或函文回覆	不定期	
股東 / 投資人 / 信評機構 / 分析師	<ul style="list-style-type: none"> 資訊揭露透明 隱私保護及交易安全 風險控管 	公開資訊觀測站	每月	透明揭露相關資訊予股東、投資人等，維持信賴關係
		法人說明會	每季	
		Roadshow/IR Conference	每季	
		召開股東會	每年	
		電話、e-mail 或書面信函	不定期	
		台新金控投資人關係專屬網頁	不定期	
客戶	<ul style="list-style-type: none"> 隱私保護及交易安全 誠信經營 服務品質及客戶滿意度 	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	每日	確實掌握與及時回應客戶需求
		會員刊物 / 電子報	每月	
		分行服務電訪調查	每季	
		客戶滿意暨忠誠度調查	每年	
		主動舉辦企業避險投資說明會	每年	
		簡訊、email、行動銀行推播、社群網站、通知信函	不定期	
		各類理財、投資、健康活動講座	不定期	
			不定期	
供應商	<ul style="list-style-type: none"> 供應商永續管理 永續策略 誠信經營 	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	
受贊助 / 捐贈單位	<ul style="list-style-type: none"> 在地關懷 品牌形象 / 市場形象 金融包容性 	網路銷售平台資源	每月	與受贊助 / 捐贈團體充份互動，盡力媒合社會資源
		台新藝術獎	每年	
		「您的一票，決定愛的力量」	每年	
		認養「我的一畝田」	每年	
		贊助藝術家或藝術團體創作及演出	不定期	
		志工訪視團體	不定期	
		微光計畫	不定期	
藝起做公益系列活動	不定期			
社區 / NGO/NPO	<ul style="list-style-type: none"> 隱私保護及交易安全 服務品質及客戶滿意度 在地關懷 	愛樂電台藝術相對論節目	每週	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
		午間音樂會	每二週	
		台新藝術獎大展	每年	
		金控一樓展覽	不定期	
		ARTalks 網站	不定期	
		理財、投資、健康講座	不定期	
		分行鄰近小學兒童理財營	不定期	
媒體	<ul style="list-style-type: none"> 營運績效 金融科技 / 創新 資訊揭露透明 	記者會或說明會	不定期	傳遞訊息、及時溝通
		新聞稿	不定期	
		媒體餐飲	不定期	
		發言人機制	不定期	
學術單位	<ul style="list-style-type: none"> 公司治理 授信監控機制 永續策略 	校園說明會、博覽會	每年	與學生近距離接觸，了解學術相關最新議題
		專案課程	每年	
		書面信函	每年	
		校園公益專案	不定期	
		兩岸頂尖學校學術交流、舉辦學術講座	不定期	

II · 特定議題回應

特定議題一：彰化銀行投資案

利害關係人類別	關注主題	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	2016 全年	由 IR（投資人關係）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	(4) 監察院陳情案暨其調查報告的說明		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

(1) 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。

(2) 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。惟為表達共商解決之誠意，台新金控於 2016 年 6 月 13 日撤回再抗告。

(3) 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。惟為專注爭取確認契約有效，簡化訴訟以期高院早日判決，台新金控繼續請求「確認契約關係存在」，並於 2017 年 1 月 16 日向高等法院撤回「請求改派董事」及「損害賠償」2 項請求。高等法院業於 2017 年 5 月 17 日宣判確認台新金控與財政部間關於「財政部持有彰銀之股份未出售前、且台新金控仍為彰銀最大股東者，財政部應支持台新金控指派之代表人當選彰銀全體董事席次過半數之普通董事席次」之契約關係存在。

(4) 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。或可至本公司官方網站「彰銀專區」查詢台新對於本案之相關回應：



彰銀專區

特定議題二：海外布局策略

利害關係人類別	關注主題	詢問時間	台新回應方式
投資人、客戶、媒體	海外布局的規劃和進展	2016 年	透過法說會、新聞稿等方式說明海外布局的現況和規劃

為加速國際化之經營目標暨強化競爭力之需求，海外布局是台新近年的重點策略，主要鎖定東南亞、東北亞及泛太平洋地區進行全面性地謹慎評估，依總體面、金融面等進行分析，選定可能的布局方案，再參酌同業的狀況及拓展業務的可行性，進而展開相關申設作業。

響應政府的新南向政策，配合台商前進東協各國所創造的金融服務需求與商機，東協國家是台新近期考量海外布局的重點區域，評估除參與該區域的經濟成長外，亦可擴大提供顧客金融服務的網絡，並進一步提升海外獲利比重。

目前旗下台新銀行設有香港、新加坡、日本東京分行與越南胡志明市、緬甸仰光辦事處，而澳洲布里斯本分行及越南隆安分行都在積極籌設中；旗下台新創投則在中國南京與天津分別設立融資租賃公司，以提供客戶在中國地區的各項金融服務。未來仍將秉持成為區域性金融機構的目標，持續佈局中國、東北亞及東南亞等亞太區域據點，開拓海外市場。有關銀行及租賃海外布局的現況，可參閱本報告書第 5 頁「[全球布局](#)」章節。

經由以上回應，投資人、客戶與媒體可充分了解本議題之相關細節及進度。

特定議題三：戊種特別股

利害關係人類別	關注主題	詢問時間	台新回應方式
投資人、媒體	(1) 戊種特別股發行動機 (2) 發行戊種特別股之資金用途以及預期效益	2016 全年	透過公開資訊觀測站及發布重大訊息方式，公告或揭露戊種特別股相關發行事宜

戊種特別股發行動機

本次募資總金額 250 億元係用於充實營運資金、強化資本財務結構及提升資本適足率，以因應未來轉投資子公司及業務擴展需求。

戊種特別股之發行條件、資金用途以及預期效益

本次發行戊種特別股定價 4.75%，為依照 7 年期 IRS 利率 1.2175% 加上 3.5325%，戊特每股面額 10 元，每股發行價 50 元，提撥發行股數總額 10%，計 50,000,000 股對外公開發行，保留發行股數總額 15%，計 75,000,000 股由本公司暨子公司員工承購，其餘 75%，計 375,000,000 股則由原股東按認股除權基準日股東名簿記載之持股比例認購。自發行日起算屆滿

七年之次日起，經主管機關同意後，本公司得隨時按實際發行價格收回全部或一部已發行流通在外之戊種特別股。其未收回之戊種特別股，其權利義務仍延續發行條件，戊種特別股已於 2017 年 2 月 10 日上市掛牌。

現金增資股款 250 億元業已於 2016 年第四季募足，已達成強化財務結構及提升資本適足率之目的；資金運用方面 200 億元已轉投資台新銀行，餘 50 億元將視未來轉投資子公司及業務擴展需求情形運用。

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。

特定議題四：金融科技 (Fin-tech) 發展策略

利害關係人類別	關注主題	詢問時間	台新回應方式
主管機關、客戶、媒體	台新於金融科技的應用與發展	2016 全年	新聞稿、官網、eDM、客服專線、客服網路信箱、線上客服等方式說明

台新銀行以優化使用者體驗出發，推出以下服務（完整內容詳見報告書「[客戶服務：L. 創新落實永續](#)」）：

全面推廣數位服務

- **網路銀行 / 行動銀行**：因應數位化潮流與客戶行為改變，領先業界推出「行動任意轉」及「搖搖轉」的轉帳功能，更進一步打造線上 24 小時諮詢服務；ATM 則發揮虛實通路整合的綜效，推出「無卡提款」服務。
- **Richart 數位銀行**：以帳戶為核心，整合存款、消費、投資的純數位服務，其中多項創新服務更獲得專利認證，如存錢信用卡、登入前預覽、智能輸入、任意轉、搖搖轉帳、無卡提款等。
- **信用卡**：推出信用卡行動版網站 (mSite)，與全新信用卡 App (台新卡得利 CARDaily)，更符合金融行動化的使用習慣。
- **新型支付**：2016 年推出 LETSPAY 電子錢包後，2017 年全面提升電子支付服務，以滿足社群商務、微型或個人商店的收付款需求；跨境支付方面，除大陸支付寶外，2017 年將持續與其他亞洲業者合作；感應支付方面，除推出 HCE 手機信用卡外，2017 年更與支付服務供應商 (如 Apple Pay) 合作，致力普及台灣電子支付交易。
- **繳費服務**：完成電子化授權服務 (eDDA) 及圈存扣款服務 (eACH) 建置，並與中華電信智慧繳費 App 合作，方便民衆繳納北水、台水及台電等公共事業費。

持續優化內部流程

- **房車信貸 App**：繼 2015 年推出行內車貸 App 後，2016 年將此功能擴充至房貸、信貸產品，可運用系統辨識影像及電子化作業，加速申貸流程及效率。
- **理專 App**：2015 年推出理專 App，幫助理專即時回應客戶需求，並於 2016 年新增理專外訪行程規劃、訪談紀錄自動匯入等功能，提升作業效率及客戶滿意度。
- **數位足跡**：整合數據來源、型態及提升資料處理應用效能，以提升商業應用價值，並透過雲端服務分析平台，大幅提升分析效率。亦持續發展研究文字及語音數據探勘與應用，洞察客戶需求並改善服務作業流程。

同時，台新於 2016 年共取得 **10 項新型專利**，運用創新技術，提供客戶更便捷、貼心的金融服務。

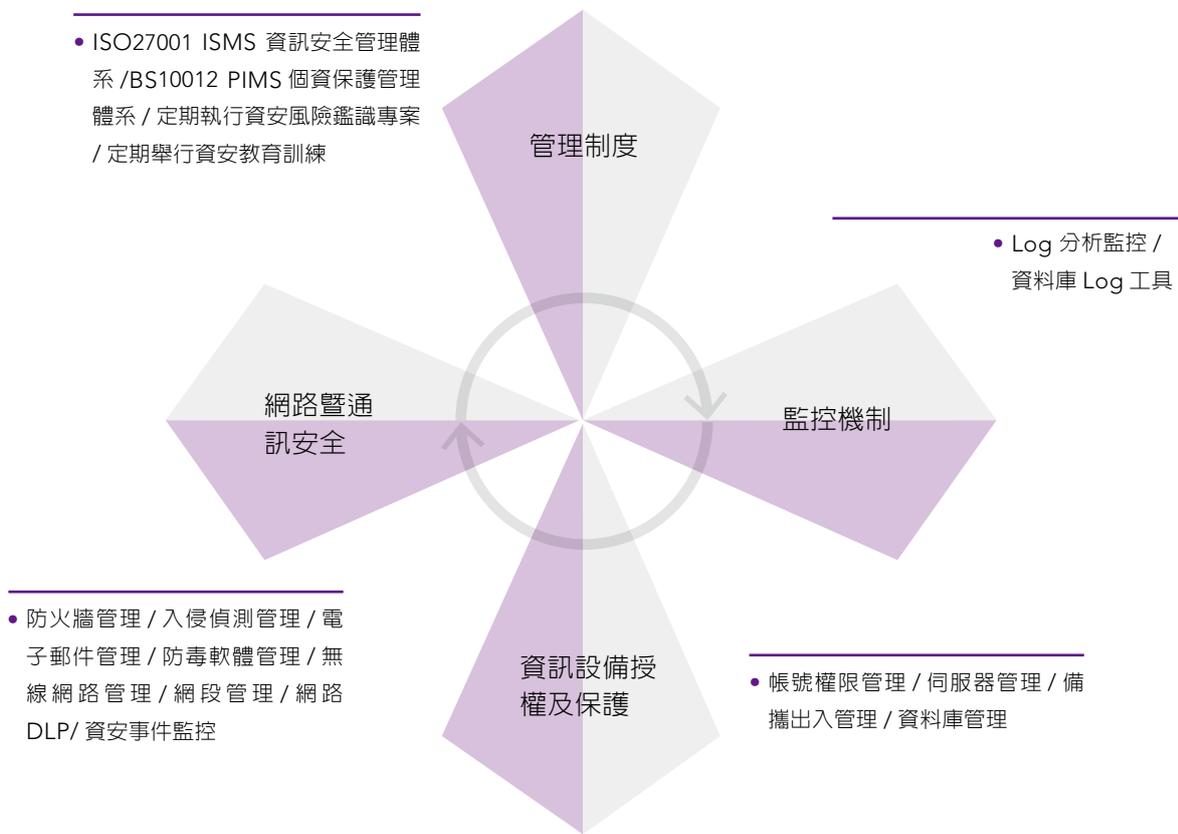
經由以上回應，主管機關、客戶與媒體可充分了解本議題之相關細節及進度。



特定議題五：資訊安全政策

利害關係人類別	關注主題	詢問時間	台新回應方式
主管機關、投資人、客戶、媒體	如何推廣 Fin-tech 與資訊安全並進	2016 全年	電話、email、書面信函或函文回覆

在推廣數位金融的同時，台新也特別著重資訊安全，並持續採取以下措施 (完整內容請詳見報告書「[企業經營：IV. 資訊安全](#)」、「[客戶服務：II. 重視客戶權益](#)」)：



持續強化資安作業

- 導入工具：
 1. 導入「黑白箱工具」，以針對網路服務系統進行弱點掃描。
 2. 導入「行動裝置管理系統 (Mobile Device Management)」，以強化業務資訊之存取安全。
- 強化系統：
 1. 建立網路存取 NAC 控管機制，強化網路存取安全。
 2. 建立 ATM 白名單管理系統，強化 ATM 系統之安全。
 3. 強化符合業務需求之備援系統。
 4. 持續強化本地及異地備援環境，建置雙機房營運中心。

• 恪遵規範

1. 依「金融機構辦理電腦系統資訊安全評估辦法」執行電腦系統資訊安全評估，以提高本行資訊系統與網站服務安全。
2. 建立符合經濟部工業局公告之「行動應用 App 基本資安規範」

此外，有鑑 2016 年發生同業 ATM 遭盜領的重大金融事件，台新銀行積極採取預防措施，規劃於 2017 年內完成全部舊機的汰換，並強化 ATM 安全控管機制及異常警示功能。同時也進行 ATM 攻防演練，檢視現行系統環境之安全強度。

經由以上回應，主管機關、投資人、客戶、媒體可充分了解本議題之相關細節及進度。

議題六「您的一票，決定愛的力量」投票目的

利害關係人類別	關注主題	詢問時間	台新回應方式
受資助 / 捐贈單位	台新為何選擇透過投票活動決定善款捐助對象，而非直接捐款？	2016 全年	活動官網、發布新聞稿、eDM、電子報、志工電話說明等

台新公益理念

台新銀行公益慈善基金會「您的一票，決定愛的力量」舉辦七屆以來，係由社福團體於平台提案，再由社會大眾票選來決定公益基金的捐贈對象，希冀藉由促票過程幫助社福團體學習自我行銷；同時，社會大眾和各界善心人士也可透過平台認識社福團體。

畢業機制說明

考量單一團體若獲獎達 5 次，足可證實自我行銷的能力，故晉升為台新畢業社福天使團，不再參與「您的一票，決定愛的力量」活動。目前台新畢業社福天使團已有 21 家，而台新公益慈善基金會在團體畢業後亦組成畢業社福天使團俱樂部，持續與社福團體保持聯繫，並鼓勵向其他團體分享促票的行銷經驗，啟動善的循環。

愛心天使團提供其他社會支援

就未入選公益基金的社福團體，台新公益慈善基金會持續媒合各界資源，如第七屆原社會福利領域得獎團體為 63 家，之

後增額獎項及善心人士捐贈部分為 34 家，增額獲獎比率為 54%。同時，台新亦媒合各界資源，如台新銀行捐贈的二手家具、政慧基金會提供的年菜、國紹泌尿科學教育基金會捐贈寢具與待用餐費用，以及生生國際捐贈 2 家團體 300 多件全新餐具。在其他協助部分，協助團體與台新銀行合作信用卡募款、偕同 udn shopping 合作幫助團體進行物資募集、與 17Life 合作公益商品免費上架販售。

經由以上回應，社福團體與社會大眾可充分了解本議題之相關細節及進度。或可參閱「您的一票，決定愛的力量」活動官網。





● 永續風險與策略

- I · 經營環境概況
- II · 永續發展的風險與機會
- III · 永續發展的策略與目標
- IV · 2016 永續績效亮點



I · 經營環境概況

全球金融業概況

世界經濟論壇發布的「2016 年全球風險報告」指出，全球性的重大風險包含氣候變遷、水資源、能源價格、金融危機、資產泡沫化等；再者，2016 年 4 月 22 日的世界地球日，全球共有 171 個國家在聯合國總部簽署巴黎氣候協議，也顯示氣候變遷的挑戰已為各國重視；而 2015 年簽署的 2030 年永續發展目標議程（Agenda 30）正式於 2016 年啟動，其中 17 項永續發展目標（Sustainable Development Goals, 簡稱 SDGs）更受到各界矚目。

為響應永續趨勢，國際金融業積極開展相關方案，例如提升金融包容性、開發永續產品（如低碳投資 / 融資）等，各國投資人也日益看重企業的永續績效，並要求企業應進行相關揭露。

台灣金融業重要議題

回顧台灣市場，2016 年科技發展浪潮席捲金融業，各家金融機構致力推動金融科技（FinTech）發展，期待藉由數位發展，提供更便捷的服務與產品，並同步帶動多元化人才的高度需求，也帶起了實體分行面臨的轉型問題。

此外，2016 年國內發生的數起重大事件，再再提升大眾對於金融風險控管的重視；銀行在法規鬆綁下，打亞洲盃的態勢持續發展，國際化人才的需求來到新高峰；而在溫管法、長照法陸續通過的助長下，也將突顯低碳、銀髮族等不同族群的金融需求，帶動金融包容性等議題的業務發展。

II · 永續發展的風險與機會

面對國際與國內的各種大環境風險，台新致力貫徹誠信、承諾、創新、合作的精神，讓利害關係人認同與肯定台新是穩健成長且值得信賴、具有社會使命感的金融機構，並在風險中把握機會，創造佳績。

在治理層面，金融監督管理委員會於 2013 年 12 月發布以 5 年為期之「強化公司治理藍圖」，將公司治理列為重點工作項目，而 2016 年金融同業相繼爆發資安、洗錢防制等相關事件，更促使主管機關加強對金融機構的監管，民眾對於相關議題也更趨敏感。對此，台新積極優化內部管理機制並強化資訊安全架構，以回應主管機關的嚴格規範與大眾的高度期待。

在經濟層面，Fintech 的進展帶動民眾使用金融商品的便利性，而金融市場快速國際化，也加速金融產業布局海外的腳步。迎戰國內外金融市場的快速發展與布局競爭，台新不但藉由創新技術的發展，提供更符合客戶需求的便捷金融服務，更積極於亞洲布局，以拓展更多業務發展的機會。

在環境層面，近年國內外通過多項環境政策與法規，突顯各界對於環境議題的重視，並將關注焦點從企業本業延伸到供應鏈組成，呼籲企業重視供應鏈管理。台新掌握時代趨勢，對內推廣環保節能專案，對外強化供應鏈管理並積極響應國際倡議，不僅有利環境保護，同時提升企業形象。

在社會層面，隨著金融轉型帶動跨領域人才需求，且新興的金融包容性議題也要求金融應該擴大服務範圍。因此台新立基於金融業「人」為本的本質，無論在人才培育和客戶服務都力求精進，建立蘊涵人文關懷信念的企業文化。

在現今企業永續發展潮流下，如何減緩風險進而將風險轉換為機會，已成為企業營運極為重要的一環，台新也擬訂永續發展策略及對應的目標，以做為未來企業長久營運的重要基礎。

III · 永續發展的策略與目標

永續策略訂定

為了落實企業願景，台新就治理、經濟、環境、社會等四大面向，檢視外部環境的風險與同時帶來的機會，進而規劃永續發展策略，期許藉由完善資源分配，推動各項短中長期目標的實踐，相關作為更呼應[聯合國永續發展目標 \(SDGs\)](#)，肩負起優質金融機構在全球永續發展中的重要責任 (註 1)。

策略：

邁向永續治理典範
提升風險管理效能

中長期目標：

- 檢視公司治理成果、提升整體治理體質，逐步深化風險文化，並管理永續風險

近期行動與成果：

邁向永續治理典範

- 2016 年公司治理評鑑獲前 5% 佳績
- 通過中華公司治理協會 CG6010(2015) 公司治理制度評量一等認證
- 成立企業永續功能小組
- 完整內容詳見報告書「[企業經營：I. 公司治理](#)」

提升風險管理效能

- 強化資安、反洗錢等風險控管機制
- 規劃「洗錢防制」專責單位，強化防制洗錢及打擊資助恐怖主義，並於 2017 年 1 月成立
- 通過修訂「風險管理政策」，將企業社會責任概念納入訂定風險管理指導綱領時的考量因素
- 完整內容詳見報告書「[企業經營：III. 風險控管](#)、[IV. 資訊安全](#)、[V. 法令遵循](#)」

策略：

培育人才及照顧員工
發展永續產品及服務
深化供應商，共同進行公益合作
提升公益價值，發揮社會綜效

中長期目標：

- 對內積極培育多元人才及營造良好職場環境，對外除發展永續創新產品及服務，亦擴大社會參與、公益活動的連結效應，提升整體社會影響力

近期行動與成果：

培育人才及照顧員工

- 建立台新人才庫，設立台新大學推動員工教育訓練，並於 2016 年聚焦國際人才培育
- 完整內容詳見報告書「[員工關懷](#)」

發展永續產品及服務

- 推動小微企業信貸
- 發展無障礙 ATM
- 結合數位銀行品牌 Richart 與客戶合作推行公益活動 (如助養浪浪)
- 完整內容詳見報告書「[客戶服務](#)」

深化供應商，共同進行公益合作

提升公益價值，發揮社會綜效

- 邀請供應商成為台新「天使團」，經由台新公益慈善基金會媒合，提供社福團體資源或培力
- 透過台新銀行公益慈善基金會、台新銀行文化藝術基金會等，持續推動公益、藝術、體育、學術等社會參與計畫 (如您的一票決定愛的力量、台新藝術獎等)
- 完整內容詳見報告書「[社會參與](#)」

策略：

發展數位金融
加值服務動能
擴大營運規模

中長期目標：

- 發展創新數位金融科技，提升金融服務的便利性與廣度，增進客戶使用體驗，並依照長期規劃拓展海外據點

近期行動與成果：

發展數位金融
加值服務動能

- 成立數位金融處，大力推動數位金融發展，並推出數位銀行 Richart、創新支付相關服務 (如 Apple Pay)
- 開發貼近不同客群 (如青年、家庭、新轉戶等) 之整合性產品與創新服務

- 發展創新、即時的客戶互動方式 (如線上客服)
- 2016 年榮獲 10 項新型專利，包含存錢信用卡、登入前預覽、無卡提款、「搖搖轉」等
- 完整內容詳見報告書「[客戶服務](#)」

擴大營運規模

- 積極發展全球布局、開拓營運據點
- 發展跨境支付業務
- 完整內容詳見報告書「[關於台新](#)」

策略：

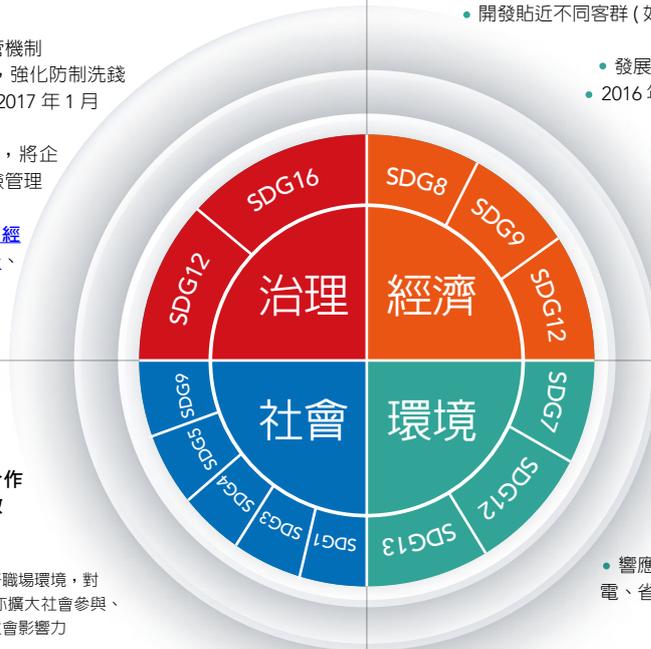
響應國際環保倡議
提升環境保護績效
打造永續供應鏈

中長期目標：

- 響應國際環保倡議，依能資源管理政策訂定節電、省紙等目標，同時拓展環保影響力，推動供應商管理與綠色採購

近期行動與成果：

- 加入 CDP 碳揭露專案，並填報 CDP 問卷
- 導入 ISO 50001、ISO 14064-1 等環境管理相關系統，並推動省紙、節電、節水等運動
- 購買綠電，並於內湖大樓裝設屋頂型太陽能板
- 深化供應商管理，推動供應商永續績效自評、書面審查外，並推行綠色採購
- 完整內容詳見報告書「[綠色行動與永續夥伴](#)」



註 1：台新永續策略與[聯合國永續發展目標 \(SDGs\)](#) 之對應，請見附錄對照表。



在四大面向的永續策略架構下，台新積極投入資源及規劃措施，並落實為行動與成果，持續在財務、人力、自然、製造、智慧、社會與關係等六大資本上，為利害關係人創造價值，進而呼應聯合國永續目標、在全球共同努力推動永續發展的過程中盡一份心力。

2016 年台新六大資本

投入

財務資本

資產總額：15,202.31 億元
資本總額：958.51 億元

人力資本

員工人數：8,086 人

自然資本

生活廢棄物處置支出：821,712 元
平均每人用水度數：19.26 度
平均每人用電度數：4,151.96

製造資本

營運國家總數：4
銀行分行總數：101
跨行存款 ATM 總數：957 台

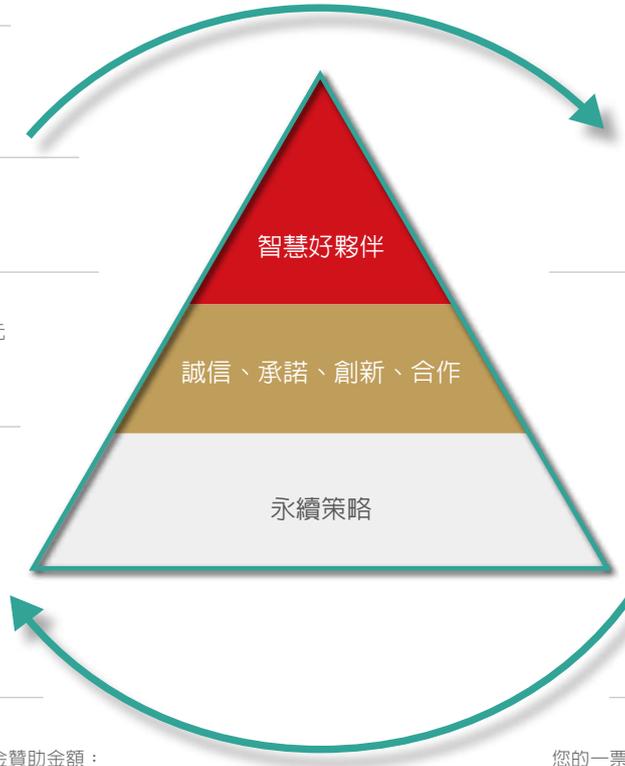
智慧資本

證照取得人次：19,299

社會與關係資本

您的一票，決定愛的力量公益基金贊助金額：
約 19,500,000 元
志工投入人次：約 440 人
ARTalks 年度網站累積瀏覽量：1,109,219 次

實踐



產出

財務資本

資產總額：15,769.86 億元
資本總額：1,037.57 億元

人力資本

員工人數：8,099 人

自然資本

生活廢棄物處置支出：821,712 元
平均每人用水度數：18.9 度
平均每人用電度數：3,997.08

製造資本

營運國家總數：6
銀行分行總數：103
跨行存款 ATM 總數：1,842 台

智慧資本

證照取得人次：20,242

社會與關係資本

您的一票，決定愛的力量公益基金贊助金額：
約 24,450,000 元
志工投入人次：約 554 人
ARTalks 年度網站累積瀏覽量：1,521,195 次

改善

台新以「創新」作為 2016 年企業社會責任報告書的主軸，不僅因為在這樣變動的環境中，創新是極為重要的制勝關鍵，更因為創新是台新重要的企業核心精神；希望藉由分享台新在客戶服務、綠色行動、社會參與等面向上的創新作為，展現我們創新的動能力與多元性！

IV · 2016 永續績效亮點

- 參與社團法人中華公司治理協會舉辦之公司治理制度評量，**通過「CG6010(2015) 公司治理制度評量－優等認證」**
- 通過 CSR 委員會組織層級調整，將原委員層級依據各部門功能性質，調整為**六大功能小組**，各功能小組依 CSR 委員會永續政策及目標，提出符合其功能與需求之永續實踐措施
- 通過制定「**董事會績效評估準則**」，每年應至少執行一次內部董事會績效評估，每三年至少由外部專家團隊執行評估一次，並將評估結果送交董事參考，以提升董事會績效
- 金控風險管理目標中納入考量氣候變遷與企業永續所可能面臨之經濟、社會、環境風險相關內容

治理

- 取得**10項** 新型專利
- 支付寶實體拓展布點數最多
- **7成** Richart 客戶為**35歲**以下族群，整體客戶中亦有**7成**為新戶
- 智慧客服已可回答**95%**的客戶問題

經濟

- 推動 ISO 14064-1 溫室氣體盤查管理系統
- 針對主要**10家**供應商完成書面資料審核
- 新增供應商**100%**完成簽署供應商守則
- 於「採購廠商維護管理作業要點」中，要求評估供應商和採購品項時，優先考量選購綠色產品

環境

- **唯一**申請招募產業訓儲替代役的金融機構
- 員工持股信託計畫參與率超過**8成**
- 數位銀行 Richart 結合公益發展，邀請客戶一同助養浪浪，本此次活動共吸引**1萬多位** Richart 用戶參加
- 持續貫徹扶植小型社福團體的策略，透過行銷工作坊、理財理債法律講座，發揮自身的金融專業

社會



榮耀見證

台新在 2016 年獲得國內外多項大獎肯定，獲獎範圍涵蓋治理、經濟、環境、社會等各面向，積極回應外界對台新的期待，優異表現也獲得英國標準協會 (BSI) 頒發「CSR 實踐獎」。而在業務創新方面，台新銀行積極打造數位服務平台，創新的數位服務獲得 Global Finance 雜誌評選為 2016 年「台灣最佳消費金融數位銀行」和「亞太最佳線上產品組合獎」殊榮，而 2016 年 4 月上線後廣獲好評的 Richart 數位銀行，透過 App 及網路提供年輕客群需要的服務與產品，有效增加年輕客群，推出半年內即獲 CEPI 頒發「最創新數位個人金融獎」和「最佳數位行銷方案推薦獎」的鼓勵，台新銀行財富管理更活用創新的理專 App 和業界首創家庭會員結合兒童帳戶，獲得亞洲銀行家頒發台灣「最佳財富管理」及 Timetric 頒發「最佳財富管理客戶體驗」；此外，台新也將創新科技應用於法人金融服務中，「外幣進出口貿易暨放款系統」(Wholesale Banking System) 屢獲專業肯定，2016 年初也獲得香港財資雜誌 (The Asset) 首屆 Digital Enterprise Awards 亞太地區「銀行創新核心系統年度大獎」。

金控

- 臺灣證券交易所「第三屆公司治理評鑑上市公司前 5%」
- 中華公司治理協會 CG6010(2015) 公司治理制度評量－優等認證
- The Assets 財資「卓越管理及公司治理獎 - 金獎」
- 英國標準協會 (BSI) - 「CSR 實踐獎」
- 台灣永續能源研究基金會 - 「台灣 TOP50 企業永續報告獎 - 金融業金獎」、
「創意溝通獎」、「社會共融獎」



銀行

- 經濟部 - 「信保夥伴獎」
- 今周刊 - 財富管理銀行評鑑「最佳理專團隊獎第一名」
- 數位時代 - 「最佳整合傳播行銷 - 金獎」
- 國際私人銀行家 (PBI) - 「台灣最佳私人銀行」、「亞太最佳私人銀行推薦獎」
- 財資 (The Asset) - 「銀行創新核心系統年度大獎」
- 卓越雜誌 - 卓越銀行評比「最佳財富管理獎」、「最佳創新獎」
- Timetric - 「最佳財富管理客戶體驗」、「最佳社群媒體應用推薦獎」
- 全球金融 (Global Finance) - 「台灣最佳消費金融數位銀行」、「亞太最佳線上產品組合獎」
- 亞洲銀行家 (Asian Banker) - 台灣「最佳財富管理」、台灣「最佳客戶關係管理」、台灣「最佳社群溝通」
- 美國註冊財務策劃師協會臺灣管理中心 (RFPI) 與社團法人台灣註冊財務策劃師協會 (TRFP) - 「2016 財富管理最佳價值獎」
- 國際電子支付及信用卡 (Cards & Electric Payments International) - 「最創新數位個人金融獎」、「最佳社群媒體行銷獎」、「最佳數位行銷方案推薦獎」
- 亞洲銀行及財金雜誌 (Asian Banking & Finance) - 「台灣法人金融科技與作業平台年度大獎」、「台灣最佳個人金融銀行」、「亞洲區分行創新獎 - 銅獎」、「台灣最佳信用卡大獎」、「台灣最佳社群溝通獎」、「台灣最佳行銷傳播專案獎」
- RBI (Retail Banker International) - 「最佳債權文件管理獎」、「最佳亞洲財富管理推薦獎」、「最佳數位行銷推薦獎」、「最佳 ATM 創新服務推薦獎」、「最佳網路銀行推薦獎」

投信

- 台新高股息平衡基金
 - 傑出基金金鑽獎 - 「國內債券股票平衡型基金 - 一般型股票」五年期獎
 - Smart 智富台灣基金獎 - 「台灣多元資產基金獎」
 - 理柏台灣基金獎 - 「新台幣平衡混合型」三年期 / 五年期獎

證券

- 卓越雜誌 - 「最佳潛力獎」、「最佳企業社會責任獎」
- 中華民國傑出企業管理人協會 - 金炬獎「十大績優企業獎」、「年度創新設計獎」



企業經營

- I · 營運績效
- II · 永續治理
- III · 風險控管
- IV · 資訊安全
- V · 法令遵循
- VI · 內部稽核



1 · 營運績效

業務表現

台新於 2016 年每股盈餘 (EPS) 1.14 元。合併稅後淨利達新臺幣 113.92 億元，歸屬於台新股東之稅後淨利達 113.99 億元。於資本結構表現上，2016 年底資本適足率為 128.48%，負債淨值比至 2016 年底為 16.93%。2016 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 0.52 元及 0.43 元。詳細資料可至公開資訊觀測站或台新金控官網，參考 2016 年報資訊。



台新年報

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	2016	2015	2014
淨收益 (新台幣億元)	361.51	375.08	446.40
稅後淨利 - 合併 (新台幣億元)	113.92	132.26	96.48
稅後淨利 - 歸屬於台新股東 (新台幣億元)	113.99	132.23	16.24
每股稅後盈餘 (EPS) (元)	1.14	1.30	0.07
普通股股東權益報酬率 (ROE)	9.58%	11.78%	0.73%
普通股每股淨值 (元)	12.21	12.41	11.21
資本適足率	128.48%	126.73%	122.70%
負債淨值比	16.93%	18.87%	21.5%
普通股每股現金股利 (元)	0.52	0.48	0.10
普通股每股股票股利 (元)	0.43	0.72	-
本期支付所得稅 (新台幣億元)	5.61	21.12	41.53
保留盈餘 (新台幣億元)	180.51	188.25	72.92

稅務政策

台新金控致力追求永續發展，並積極於世界主要市場拓展業務，面對不同國家稅務法令規範，台新金控主要稅務政策如下：

主要稅務政策

遵循法規	良善溝通	事前規劃	人才培育
遵循各國稅務法規，依法正確計算稅賦並如期申報、繳納。	與各國稅務機關建立良好溝通管道。	如法令變動、新頒法令或本公司有重大經營決策，均審慎評估分析對本公司之影響，並做好事前規劃。	關注各國法規變化，持續人才培訓以提升稅務專業。

2016 年台新金控支付所得稅金額為新台幣 5.61 億元，主要納稅地區及金額如下：

單元：億元



地區別	2016 年
台灣	5.59
中國	0.02
香港	-
其他	-
小計	5.61

II · 永續治理

公司治理

台新金控的核心價值為「誠信、承諾、創新、合作」，我們深信企業永續經營的基礎在於誠信、透明的公司治理，並持續深化公司治理各面向，包含建置有效的公司治理架構、遵循法令並健全內部管理、保障股東權益、強化董事會職能、重視利害相關者權益與增加資訊透明度等。

相關發展除了屢獲國內外機構之各項肯定外，自 2014 年起，連續三屆榮獲臺灣證券交易所「上市上櫃企業公司治理評鑑」上市公司排名前 5% 之肯定，同時亦入選為「臺灣公司治理 100 指數」成分股。2016 年更自發性偕主要子公司參與由社團法人中華公司治理協會舉辦之公司治理制度評量，期望藉由外部專業顧問檢視公司治理架構與文化，以接軌先進的國際標竿，創造公司、股東、員工之最大價值。

● 公司治理架構與運作

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、國籍、種族、和年齡為限，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 71 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 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			✓
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	✓		✓
董事	台合實業投資(股) 公司 代表人：吳澄清	彰化銀行常務董事、台灣石化合成 董事長 日本東京大學工學博士			✓
董事	嘉浩(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 國立政治大學會計統計學系	✓	✓	✓
董事	嘉浩(股)公司 代表人：林隆士	尼加拉瓜榮譽總領事、彰化銀行董 事、台灣大學生化科學研究所副教 授、金格食品總裁 美國維吉尼亞州立大學化學博士	✓		✓
董事	明淵(股)公司 代表人：王自展	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 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事外，台新亦非常注重董事的進修與訓練，2016 年董事參與之課程包含「2016 大選後住宅及都市政策措施對不動產市場影響評估」、「洗錢防制管理趨勢及最佳管理架構：金融科技資訊安全管理」、「洗錢防制座談會(第 1 期)」、「上市公司內部人股權交易法律遵循宣導說明會」等，同時每月邀請台新投顧專家，進行國際政經趨勢專題報告，以掌握最新發展脈動。

針對高階經理人及董事，台新給付酬金政策：(1) 經理人主要按其所負擔職責，依據公司經營績效及個人表現，同時考量市場人才給付水準及未來風險之連結等因素，提供經理人員競爭力之薪酬水準以達吸引人才及留住人才之目的。(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，經薪資報酬委員會審議並提請董事會核定後調整之。

2016 年度本公司董事、總經理及副總經理酬金總額占稅後純益比例為 2.06%，合併財務報告所有公司給付本公司董事、總經理及副總經理酬金總額占稅後純益比例為 2.88%。

台新金控於 2016 年共召開 12 次董事會，平均出席率達 90.75%。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；2016 年各董事獨立性符合情形如下：

姓名	條件	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行使職權辦法第七條履行職權之薪資報酬委員會成員，不在此限。
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與永續經營組織，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。

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	<ul style="list-style-type: none"> 訂定企業永續經營策略及整體目標，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	<ul style="list-style-type: none"> 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	<p>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：</p> <ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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	經營決策會	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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。

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；第一屆審計委員會截至 2016 年 12 月底已召開 17 次會議，平均出席率達 94.12%。

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。

本公司董事會已於 2016 年 12 月 22 日通過制定「董事會績效評估準則」，其中績效評估方式採內部評估及外部評估二種；每年應至少執行一次內部董事會績效評估，每三年至少由外部專家團隊執行評估一次，並將評估結果揭露於公司網站或年報。



● 公司治理作為

台新期許每位員工都能秉持誠信、承諾、創新及合作的價值理念，作為檢視自己的最高準則，除每位新進員工均須研讀企業倫理線上課程，針對董事、經理人、受僱人及實質控制者，並定期安排公司治理、金融市場趨勢、法律規範及企業風險因應等訓練課程，另制訂「台新金融控股股份有限公司誠信經營守則」，以為防範不誠信行為之作業程序及行為指南，供全體成員遵循，以落實誠信經營。

另台新明確訂定包括「台新金融控股股份有限公司公司治理守則」、「台新金融控股股份有限公司誠信經營守則」、「台新金融控股股份有限公司企業社會責任守則」、「台新金融控股股份有限公司員工行為準則」等，作為員工決策及行為妥適性之指引。此外，本公司結合人事制度，將經營管理符合法令之狀況、重大異常事項陳報、審查業務及財務狀況、職場行為等指標列入績效評核內容；並建立不合法與不道德行為舉報機制、獎勵措施及相關作業程序，亦有助於落實誠信經營。

2016 年台新金控持續強化公司治理，為檢視公司治理制度的有效性，自發性首次偕子公司台新銀行與台新證券參與社團法人中華公司治理協會舉辦之公司治理制度評量。經由該機構專業、客觀的評量過程，進行公司治理制度的深度體檢，藉以檢視台新的公司治理架構與文化；12 月 22 日，台新金控、台新銀行與台新證券同步通過「CG6010(2015) 公司治理制度評量－優等認證」。

● 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。2016 年共計舉辦或參加 4 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。

● 專業參與

參與公協會



永續管理與作為

• CSR 委員會組織與運作機制

為了深耕企業永續經營並檢驗落實成果，台新自 2014 年出版第一本企業社會責任報告書，並於同年訂定設置辦法、成立「企業永續經營委員會 (CSR 委員會)」，由總經理擔任主任委員、與 5 位執行委員組成，負責審核年度 CSR 規劃，由權責部門 / 子公司執行相關專案；主任委員每年向董事會進行經營策略報告，各執行委員常態性列席董事會，可藉列席機會適時就 CSR 相關議題與董事會進行溝通。

為深化企業永續作為，台新 CSR 委員會於 2016 年底通過籌組功能小組，並於 2017 年正式推動，俾利永續專案的執行與推廣。





● 永續規劃與實踐

2016 年共計召開 4 次 CSR 委員會，每次會議皆安排相關單位 / 子公司高階長官出席，以確認專案執行進度和討論其他永續提案。為加強企業永續理念之推廣，於 2016 年 6 月特舉辦「企業永續趨勢與發展」專題演講，由台新金控董事長親自主持。

近年 CSR 實踐與規劃

- 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 ISO 50001 驗證
- 響應 CDP 碳揭露計畫
- CSR 委員會功能小組正式運行
- 道瓊永續指數 (DJSI) 填寫
- ISO 14064-1 第三方查證
- 持續響應 CDP 碳揭露計畫



III · 風險控管

為管理永續風險，台新於 2016 年 4 月 28 日董事會通過修訂「風險管理政策」，將企業社會責任概念納入訂定風險管理指導綱領時之考量因素，以利後續相關作業辦法有所遵循。

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。

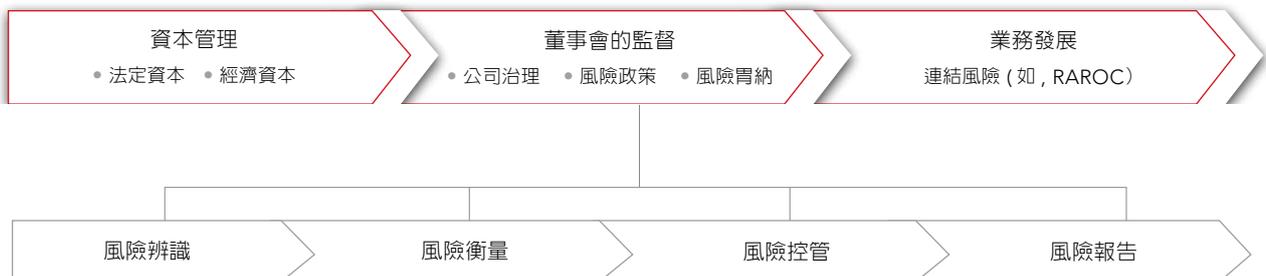


風險政策與架構

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。

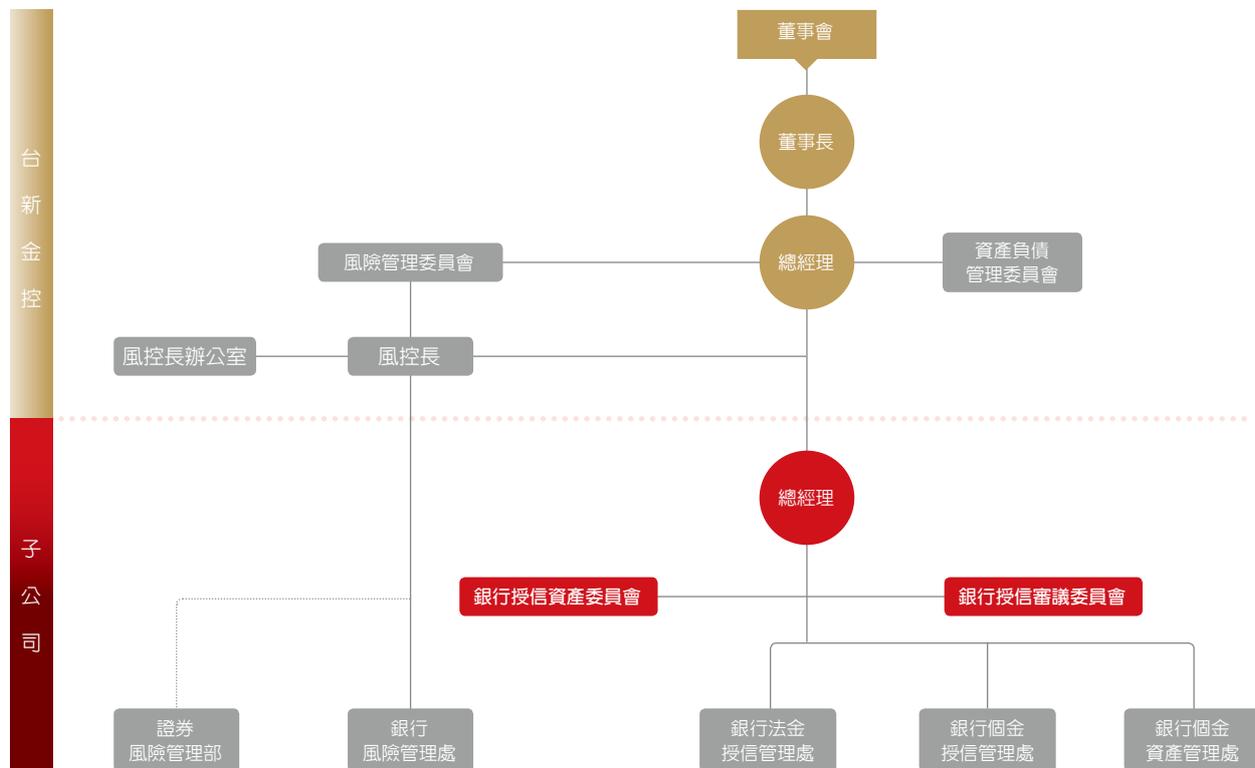


風險控管是提供服務和產品的基石，為顯示對其重視，台新以最高治理機構為風險控管之監督單位，再由相關權責單位負責進行風險辨識、衡量、控管與報告等風險作業流程。





台新金控風險管理功能組織圖



風險管理作業

個人客戶風險管理

台新銀行持續以「遵循法規政策」、「強化預警制度」、「精進授信工具」、「落實事前/事中/事後管理」，四大面向確實執行風險控管機制，以因應經濟情勢和市場環境瞬息萬變所造成之市場波動，確保授信資產穩健成長。有鑑國內不動產市場趨緩，台新銀行於 2016 年檢視調整房貸目標擔保品區隔，包含區位分級、高總價分級、警示區等，以降低授信風險。

企業客戶風險管理

台新銀行為因應外部環境變動，配合主管機關要求，於 2016 年針對企業客戶加強下列風險管理作業：

1. 深化對客戶的瞭解，若客戶為大陸法人之境外控股公司，其授信資金實質上屬轉供大陸子公司使用者，應納入對大陸授信限額控管。
2. 強化對大陸高風險產業之控管，另行訂定授信限額及管理機制。
3. 依據內部對客戶的信用評等，增訂對同一人、集團同一關係企業之授信限額，以強化大額暴險控管。
4. 因應最近的國際情勢發展及本行業務狀況，修訂本行國家風險管理辦法。

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。

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。

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

在資訊系統復原計畫管理方面，2016 年實施下列措施：

- 建立各業務系統適當的備援，確保系統持續運作之能力。每年檢討系統備援之作業流程與運行能力，以符合實際備援需求。
- 每年舉辦中心備援、異地備援演練，以驗證各業務系統之中心 / 異地備援環境啟動時可正常營運，並使人員熟悉異地備援作業程序，以達到「業務持續營運管理」之目標。
- 每年依業務需求新增系統導入異地備援環境，2016 年計有會計暨總務服務網系統、國庫收支系統、簽單影像系統、新種業務收付平台系統、Richart 數位銀行系統、一次性密碼 (One Time Password, OTP) 平台系統、金融交易交割系統、電子錢包系統等 8 套，並於 2016 年 11 月完成備援演練。
- 每年台新證券配合證券交易所、期貨交易所、櫃買中心、集中保管結算所及電信公司進行遠端異地備援演練，以加強系統操作之熟練度。因應業務之擴展，於 2016 年下半年增設異地備援中心，並已測試完成上線。



IV · 資訊安全

資訊安全政策

台新重視資訊安全管理，訂定「台新資訊安全政策」與「台新金控網路安全管理要點」等資安策略，並定期檢視修訂。每兩個月召開資訊安全暨資訊服務委員會，由金控總經理主持，會後相關資料與會議記錄再呈金控董事長，確保管理上的一致性。

內部資訊管理單位除針對資訊作業進行必要之風險評鑑，同時針對網路威脅設置專責應變單位，以確保相關事件發生時，能夠有妥善的處理措施；為確保資訊安全管理有效性，管理系統也定期由內部稽核部門及獨立第三方進行查核。

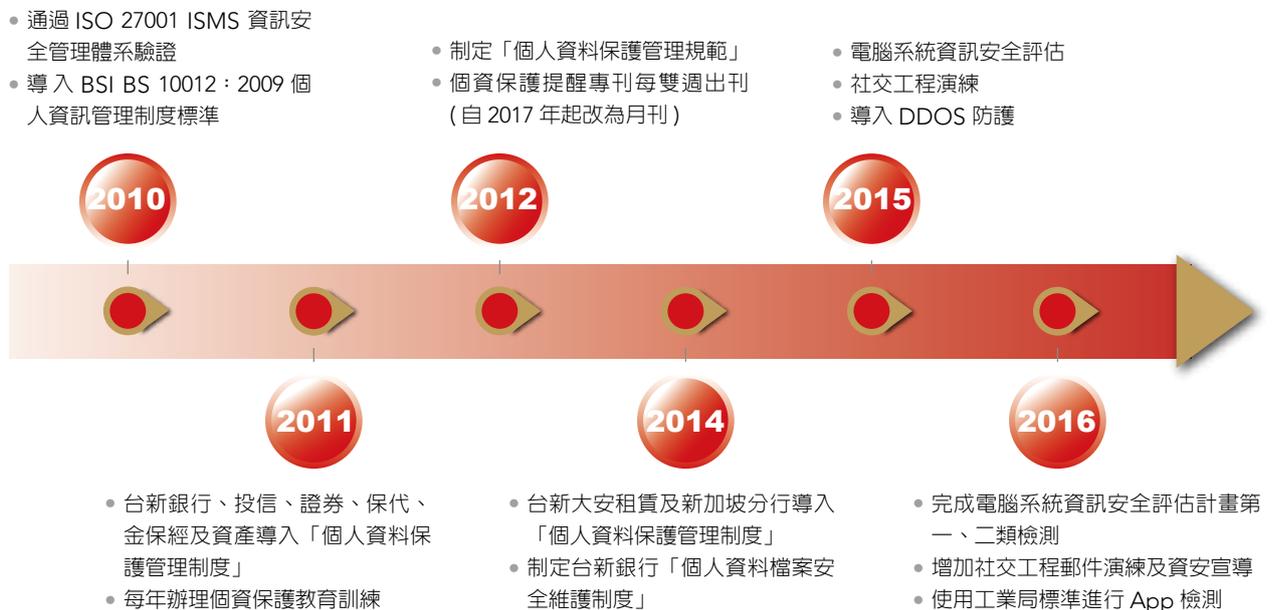
此外，台新每年向員工宣導資安法令規定及資安規範，以及如何正確執行資安作業程序及使用資訊科技設施、利用資安新聞案例及社交工程詐騙預防措施，強化員工於日常作業的資訊安全意識；並提供「資訊安全事件通報暨處理作業指導書」讓員工遵循。

資訊安全架構

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。

個人資料保護與交易安全相關作為，請參閱「[客戶服務：II. 重視顧客權益](#)」。

台新金控資訊安全發展歷程



V · 法令遵循

台新依據「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、法令遵循制度實施要點與法令遵循制度執行計畫，同時嚴格遵守主管機關相關法規，並積極響應預防或打擊犯罪等活動。此外，台新對於海外營運據點所應遵循之當地法規亦同等關注，以期利害關係人對台新的產品、服務及未來發展有信心。

洗錢防制

隨著海外分行布局的腳步及接軌國際潮流，台新強調以風險為本的方式，針對各項業務的拓展來進行防制洗錢及打擊資恐工作。2016 年度台新完善其外購的防制洗錢系統，透過資料庫的串接來進行監測，落實相關作業管理機制之執行。

海外分行部分，新加坡、日本分行業已開業，其防制洗錢管理已融入於日常作業內；香港分行則進行系統升級，並成立專案及聘請專業顧問來進行機構風險評估；其他地區則將依其開行時程研擬規範並進行防制洗錢相關作業的進行。

此外，台新將依主管機關規範成立專責單位，以整合性管理方式進行風險資料比對，透過風險分析的管理方式讓台新防制洗錢作業更加升級。

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、和多場相關教育訓練。2015 年依 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)，並因應 2016 年底美國在台協會 (American Institute in Taiwan) 與駐美台北經濟文化辦事處 (Taipei Economic and Cultural Representative Office in the United States) 簽訂跨政府協議 (Intergovernmental Agreement)，依此協議內容調整相關遵循措施。

共同申報準則 (CRS)

為避免稅基侵蝕及追求稅務資訊透明之目標，國際經濟合作暨發展組織 (Organization for Economic Cooperation and Development) 發布共同申報準則 (Common Report Standard, CRS)，作為會員國彼此間稅務資訊自動交換之標準；台灣目前雖未承諾加入 CRS，但海外營運據點所在國家均已加入 CRS 並修訂國內相關法規，故為協助海外營運據點符合所在國家當地法規之規定，台新自 2016 年起協助海外營運據點陸續導入相關因應措施。

裁罰事項

2015 年中國人民銀行（大陸央行）執行匯率中間價市場化的改革，後續又因中國經濟情勢欠佳、股市下跌外資撤出等因素，導致人民幣出現較大幅度的貶值；台新銀行部份承做人民幣目標可贖回遠期契約 (Target Redemption Forward, TRF)，因應客戶交易管理措施及客戶爭議本行說明如下：

- 配合金管會規定，持續調整客戶承作衍生性金融商品相關資格及規範。
- 定期檢視各交易產品、幣別比重，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。
- 設立專職單位處理客戶爭議案件，以釐清客戶疑慮及進行爭議處理，如有必要亦會透過第三方機構進行爭議處理程序。

除了遵循金管會相關規範外，本行亦持續提升本行衍生性金融商品內部控制及風險管理措施。於 2016 年 12 月 2 日受主管機關裁罰，內容如下：

2016 年裁罰事項改善狀況

裁罰內容	裁罰金額	改善狀況
台新銀行辦理衍生性金融商品有未確實執行內部控制、內部作業制度與程序之缺失，經金融監督管理委員會依銀行法第 129 條第 7 款及第 61 條之 1 第一項規定，核處罰鍰及限制承作隱含賣出外匯選擇權衍生性金融商品業務。	800 萬	落實執行衍生性金融商品內部控制及風險管理程序並強化客戶保障權益措施。 設立專職單位處理客戶爭議案件，以釐清客戶疑慮及進行爭議處理，如有必要亦會透過第三方機構進行爭議處理程序。



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	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 督導業務管理單位訂定自行查核內容與程序，及各單位(含子公司)自行查核之執行情形，並覆核其自行查核報告
對子公司內部稽核作業之成效考核	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 依主管機關規定，如期於指定網頁申報年度稽核計劃、上一年度之年度稽核計畫執行情形、稽核人員基本資料及內部稽核報告等等 金控各單位及子公司依「台新金控重要事項通報辦法」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	<ul style="list-style-type: none"> 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



客戶服務

創新科技創造貼心金融體驗

- I · 創新落實永續
- II · 重視顧客權益



創新科技創造貼心金融體驗

創新亮點一：專利取得

台新於 2016 年取得 10 項新型專利，致力運用創新科技，為客戶帶來更便捷、貼心的金融服務，內容包含：

專利構想	內容
無卡提款技術	客戶無需使用提款卡，即可完成提款
Pre-log in (登入前預覽)	客戶不用登入 App 就可看到即時預覽資訊
@GoGo 現金回饋存入帳戶	客戶信用卡回饋金變成存款
網銀 QR Code 隨行碼	利用 QR Code、隨行密碼，確認交易執行者，提升交易安全性
信用卡消費簡訊觸發技術	推播功能開啓，即可自動關閉簡訊通知功能
智能帳號輸入 + 任意轉	將輸入欄位從多個簡化至一個，且自動智能判斷讓客戶任意輸入資訊
搖搖轉帳	客戶可於藍芽連結選單中，選擇收款人即可立刻完成轉帳
錢包互動交易平台	串接各行動支付業者，簡化特約商店端系統整合作業
線上開立證券帳戶	網銀會員透過晶片金融卡進行身分驗證即可進行線上開戶
任意轉	首創以聯絡資訊轉帳機制，除帳號外，輸入手機、e-mail 皆可以進行轉帳

創新亮點二：數位足跡

台新堅持為客戶帶來最佳的服務體驗，2016 年導入數位足跡技術，透過分析網路瀏覽模式，了解客戶需求、網路流程操作的潛在困難點，以精進整體服務。例如，分析客戶線上申貸的網頁瀏覽情形，改善線上申請流程，並進行網站內容與流程最佳化；也針對搜尋引擎行銷關鍵字優化 (Search Engine Optimization, SEO)，設定客戶可能搜尋的主題關鍵字；此外，透過數據分析，識別潛在顧客並進行離線行銷。

未來將陸續導入信用卡、外匯基金、Richart 等產品，目標成為每位客戶的「智慧好夥伴」。

< 發展里程碑 >



< 未來規劃 >

目前 Richart 客戶中有 7 成為 35 歲以下族群，且整體客戶中亦有 7 成為新戶，顯示 Ricahrt 已成功吸引年輕族群的注意。未來將持續了解年輕人的需求，整合進 Richart 提供的服務中，初步方向將以提供青年創業的線上貸款服務為發展方向。

1 · 創新落實永續

便捷創新產品

BANK

國際行動支付導入

因應智慧型手機普及，台新銀行於 2016 年積極投入行動支付技術與服務發展，除推出 HCE 手機信用卡外，更與信用卡國際組織 (如 VISA、MasterCard) 及數位支付服務供應商 (如 Apple Pay、Android Pay、Samsung Pay) 合作代碼化手機信用卡服務，讓更多客戶享用多元化且便捷的服務。

BANK

跨境支付合作

台新銀行為支付寶在台灣合作的五家金融機構之一，也是實體拓展布點數最多的銀行。為了推廣在地旅遊，台新銀行於九份商圈、淡水商圈、士林夜市、饒河夜市、花蓮東大門夜市、墾丁大街、新光三越百貨、微風廣場、昇恆昌免稅店、采盟免稅店、台灣大車隊計程車等商圈佈點，不論餐飲、民宿、購物、交通，都有眾多最優良的商家提供陸客最便利的服務；此外，台新銀行將擴大與支付寶合作範圍，讓台灣民眾於中國地區電子商務平台購物以台新銀行帳戶支付。

未來，台新銀行將積極拓展跨境支付服務，並持續與中國、韓國、日本等區域之電子支付業者洽談合作，提供客戶更佳之海外消費體驗。

BANK

信用卡便利再提升

虛擬卡發展

因應網路交易比例逐年攀升，行動支付技術及感應收付環境日益成熟趨勢，台新銀行於 2016 年推出虛擬卡，此後客戶無須再隨身攜帶實體卡片，同時也因相關文件 / 帳單可全面電子化，減少紙張需求，結合創新服務與友善環境。

信用卡行動化服務

2016 年台新推出信用卡行動版網站 (mSite)，方便客戶於行動裝置上查看完整信用卡資訊及線上辦卡，2017 年更打造全新信用卡 App (台新卡得利 CARDaily)，提供全方位信用卡服務及訊息溝通平台。

BANK

數位通路創新

2015 年年底，台新銀行領先業界推出跨行存款，嘉惠不同銀行的使用者，2016 年一舉拓展到全台 1842 台 ATM，更創新推出「無卡提款」服務，將創新與科技結合，提供客戶無所不在的貼心服務，並於 2017 年結合 Apple Pay 等國際性第三方支付，推出更整合、更便利的服務內容。

2016 年底，台新銀行更以使用者體驗出發，領先業界再獨家推出「行動任意轉」及「搖搖轉」功能，客戶可任選收款人常用的通訊 App (LINE 或 WhatsApp)、手機號碼、e-mail 進行轉帳；此外，若轉出及轉入雙方都是台新銀行行動銀行客戶，只要開啓手機藍芽感測，就可利用「搖搖轉」免輸入帳號進行近距離轉帳。

2012 領先業界首家推出便利安全的國外小額匯款機制

2013 推出導盲功能 ATM，提供盲胞更方便且隱密的交易環境

2014 行動銀行整合五大即時通訊，行動轉帳即時通知訊息不漏接

2015 創新推出「跨行存款」服務，成為業界規格制定者

2016 領先業界推出 ATM 無卡提款



貼近不同客群



年輕族群 -
Richart

近年，因應 Bank 3.0、去銀族（即不再去銀行的客戶）等趨勢興起，愈來愈多年輕人不再進入銀行，考量傳統銀行數位化無法完全貼近年輕人需求，因此，台新銀行推出強調 Fast & Human 的 Richart，以貼近生活、有趣的方式，幫助年輕人用最短的時間獲得需求的金融服務。詳見「[客戶服務：年輕人的數位銀行—Richart](#)」。



家庭客戶 -
家庭會員制

隨著客戶年齡增長資產世代移轉的需求，以及培養孩子從小養成良好價值觀，台新財富管理 2014 年發展家庭會員理財機制，讓理財從個人擴展至家庭成員之間，並結合兒童理財帳戶，除了可提供家庭會員全面檢視家庭資產配置服務，評估家庭會員各成員風險屬性，滿足一家大小各階段理財需求之外，還能全家人共享優惠權益。



薪轉客戶 -
在地經營

台新銀行 2014 年起發展針對企業主薪轉客戶的整合性服務，並於 2016 年完成薪轉戶與鄰近分行配對，讓薪轉客戶能就近至所在地分行獲得金融服務。2017 年起，台新進一步深耕在地化，同時也針對客戶個人生涯階段等需求，進行客製化服務包括收支管理、投資理財溝通、適合產品建議等，提供更貼近顧客生活的金融服務。



客戶生活圈 -
智慧調整

台新銀行秉持以客戶為中心提供服務的核心思想，讓金融服務不再只是停留在原地，而是跟著客戶生活圈進行調整。透過內部大數據分析，了解客戶生活圈、消費習慣等需求，在獲得客戶同意後，推薦最適合理專人選，讓客戶隨時、隨地都能享受到高品質且便捷的金融服務。

台新銀行員工 周先生

客戶戶籍及通訊地址均在汐止區，理專第一次電訪即發現客戶住在基隆路分行旁邊，台新銀行在獲得客戶同意後，根據他的生活圈建議鄰近理專進行服務，幫助客戶針對自己的投資偏好及需求進行資產配置，增加帳戶內資金運用。



企業客戶 -
數位化互動

企業網銀 App
台新銀行繼原已有完善功能的企業網路銀行，自 2016 年起建置行動企網 App，並已於 2016 年 8 月起提供包含帳務查詢、集團戶查詢、客戶服務設定等功能，讓企業客戶能更即時地獲取資訊及服務，同時預定 2017 年 8 月後，另增加台外幣交易審核與放行等服務，全方位滿足企業客戶各項需求。

台新企業客戶蘇經理

過去必須坐在辦公室才可查詢，現在我在外面臨時需要查詢帳務使用企業網銀 App，覺得很便利。

數位企金網

為因應數位化潮流，台新銀行 2016 年起，規劃以 2 年時間分階段建置「全球數位企金網」，將現有企業網路平台升級朝向模組化、多語系、多瀏覽器、多使用介面等方向發展，同時以更彈性之安控授權與全球企網架構，增加客戶使用便利性，滿足企業戶、集團企業戶以與海外分行客戶業務需求。相關規劃亦包括更多新服務功能，如大額換匯、多元化匯款通道、整合性代收付、基金銷售、財富管理等項目，並進一步整合企金各項金融商品（如：e-Trade、e-Factoring、法金信託商品等），提供更彈性的使用者介面與更多元的產品通路選擇。



銀髮族 -
以房養老

為響應政府長照 2.0 計畫，台新銀行投入以房養老型房貸市場，開辦「安居樂齡房貸專案」，透過房貸結合信託機制及保險特性，可確保專款專用、保全資產，未來若因醫療照護需要轉住安養中心，也可約定按月匯款至安養中心，保險年金每月給付，保證給付期間亦不因年長行為能力降低、疾病或房屋因災害受損滅失而中斷生活費的給付。

永續金融與包容性

身心障礙族群

優惠服務

為提供身心障礙者更便利及友善的金融環境，台新銀行配合金管會之要求，提供身心障礙者每個月 3 次的 ATM 跨轉優惠，降低身心障礙者手續費支出，估算此服務可以造福台新銀行 10,706 名身心障礙客戶。

此外，目前 ATM 跨提優惠的申請 / 變更 / 取消皆以臨櫃為主，2017 年規劃增加虛擬申請流程，讓客戶在首次臨櫃申請之後，後續的變更及取消皆可以透過網路完成，提供身心障礙客戶更便利的金融環境。

無障礙功能

為積極響應政府照顧弱勢民衆政策，台新銀行於 2016 年提供 453 台符合輪椅族使用高度之 ATM，規劃於 2017 年達至少 550 台。而在視障 ATM 的部分，2016 年已完成 8 台「視障語音」ATM 設置，視障客戶只要於 ATM 數字鍵盤按「5」後，插入自行攜帶耳機，即可依據語音指示操作完相成相關金融交易，並於機台旁設有盲胞專用點字 ATM 使用說明手冊，協助視障朋友享有便利的金融服務。

小 / 微型企業

小微企業信貸

台灣經濟發展過程中，中小企業向來扮演重要角色，有鑒於此，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，期促進台灣中小企業發展，帶動整體經濟成長。

台新電子支付

由於信用卡刷卡機成本較高，微型或個人商戶多透過面交或超商付款取貨，其商業經營發展也因此面臨較多限制。台新銀行觀察到這些客戶的需求，特別推出線上金融平台，針對微型商戶、在地商圈、文創市集 / 園區提供方便且成本較低的線上支付平台，大大提升了這些客戶的支付管理便利性。



融資專案環境 / 社會風險調查與揭露

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，台新自 2015 年 10 月 1 日起，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。

加強徵信、調查與揭露的方面，受理單位應對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；台新亦參考赤道原則之精神，規定受理單位對符合特定條件之專案融資申請案，對申請人及 / 或所規劃之專案所在地，應進行其環境 / 社會風險之調查與揭露，包含因環境污染而被裁罰之紀錄、因原料 / 產品 / 廣告不實而被裁罰之紀錄、因違反勞動法規而被裁罰之紀錄、其他因環境污染、使用原料及 / 或產品瑕疵或廣告違規、員工集體抗議及 / 或罷工...而公告之重大訊息進行調查與揭露。

若調查結果有任何負面資訊，應進行說明與評估，做為案件審核之參考。

截至 2016 年 12 月止，共有 65 件次申請案進行環境 / 社會風險之調查與揭露，僅 6 件有負面資訊，其內容均已納入審核參考。

加強貸放後之管理方面，若發現授信戶及 / 或法人連保人、法人擔保物提供人等，有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，應了解其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。

截至 2016 年 12 月底，台新銀行申報主管機關所定義之新創重點產業中「綠能科技產業」，授信餘額為新台幣 193.6 億元。



針對創新產業 投資規劃

台新創投為支持台灣產業轉型，並因應政府 5+2 創新產業，將針對亞洲矽谷、生技醫療、綠能科技、智慧機械、國防航太、及新農業、循環經濟等產業，進行深度探訪與投資評估。而台新創投為充裕投資動能，將規劃辦理現金增資，再以投資來支持新創企業，帶動整體經濟發展。

機構投資人 盡職治理守則

台新投信於 2016 年簽訂「機構投資人盡職治理守則」，承諾加強對被投資公司的認知與管理。在認知加強面，持續關注被投資公司，包括相關新聞、財務表現、產業概況、經營策略、環境保護作為、社會責任與勞工權益及公司治理等議題，並透過電話會議、面會、參與法說會或派員參與股東常會或重大之股東臨時會等方式，適當與被投資公司對話及互動；在管理面，除制定並揭露盡職治理政策、利益衝突管理政策外，更建立明確投票政策與揭露投票情形，並定期向客戶或受益人揭露履行盡職治理之情形。

服務效率提升

智慧還款

銷帳 e 點通

台新銀行開發「銷帳 e 點通系統」，提供客戶單一虛擬雲端帳號，方便客戶將待銷款項轉到虛擬帳號，再從後台進行分帳和沖銷，簡化還款手續，有效解決過往客戶需依據呆帳產品種類分別匯款的不便。

Smart Everything

催收案件往往面臨跨系統查詢，催收專員更替及客戶資訊變動等情形，以致反覆確認客戶資訊工時過長，故台新銀行於 2016 年開發 Smart Everything 系統，調整催收系統介面，並採用人工智慧提醒催收案件最新狀況，增加催收效率，預計於 2017 年第 3 季正式上線。

行動化服務

房車信貸 App

台新銀行自 2005 年即領先業界，推出車、信、房貸資料影像辨識技術，將客戶申請資料直接電子化，再以 e-mail、簡訊方式通知業務人員進度，頗獲好評。2015 年起，台新銀行更進一步結合行動裝置，推出業務人員專用之車貸 App，可以直接拍攝客戶申請書並上傳至行內系統，由系統辨識影像及電子化，加快案件處理時間。2016 年 7 月起，更將此功能擴充至房、信貸申請，並於 App 加入訊息推播功能，讓業務人員即時掌握案件狀況。

全新的貸款 App 服務，整合了前線與後台的資訊系統，使前線業務的作業可以更加有效率。在有形

效益上房、車、信貸，每年節省約 1,251 萬的工時成本，簡訊及傳真的費用成本減降到 0 元；在無形效益「從遞交申辦文件到銀行審核通過的效率」和「簽約對保完成到撥款的速度」，客戶均給予高分滿意肯定與回饋。

理專公事包 App

為協助理專人員外訪時能即時獲取必要資訊，台新銀行於 2014 年推出理專人員專用 App，能提供客戶最即時的理財配置等資訊，而 2016 年度更新增外訪行程規劃功能、訪談紀錄自動匯入系統、客戶生日提醒等功能，幫助理專人員提升作業效率、提高客戶服務滿意度，除提供完整資料外，更能減少實體紙本資訊需求。

II · 重視顧客權益

消費者保護

● 公平待客原則

為了建立台新重視金融消費者保護的企業文化，並落實執行公平待客原則，特別依據金融監督管理委員規範，制定各子公司之公平待客原則政策；而為確保各部門及其提供的商品或服務，從設計、廣告、銷售、契約履行、服務諮詢及客訴處理等過程均能公平對待客戶，遵循金融消費者保護的規定，各子公司並已依據其公平待客原則政策、相關金融消費者保護法規及自律規範，且參考各級法院判決案例及相關保護機構（例如財團法人金融消費評議中心及財團法人證券投資人及期貨交易人保護中心）的決定書及調處書等等，就其業務或商品訂定公平待客原則策略。

各子公司如果有提供複雜性高風險商品，皆已於其「公平待客原則政策」明定，除非透過臨櫃自動化通路辦理交易或客戶不同意的場合外，對客戶進行說明及揭露時，均應錄音或錄影；對於初次銷售的複雜性高風險商品，應事先報經董事會通過。

台新銀行各單位均依循「台新國際商業銀行公平待客原則」政策、「台新國際商業銀行公平待客原則」策略，定期檢視、檢討公平待客原則的執行情形，並將檢視、檢討的結果定期向董事會報告。

● 個資保護與交易安全

台新銀行為加強整體網路與資訊系統安全，並符合銀行公會「金融業電腦系統資訊安全評估辦法」之要求，於 2015 年訂定「電腦系統資訊安全評估計畫」，以檢視銀行整體資訊安全架構、相關安控機制及防禦程度，委託外部資安顧問團隊執行電腦系統資訊安全評估作業，以持續強化整體資訊安全與資料保護機制。

為了確保交易安全，台新信用卡除了採高安全性晶片信用卡，並網路交易亦導入 3D-Secure 全球驗證技術。利用先進的加密技術防止未獲授權人士取得持卡人的機密資料，進而避免相關個人資料遭他人截取，進一步保障資料在傳送過程中的完整性及保密性。此服務係由 VISA、MasterCard 及 JCB 國際組織所推出，以提供持卡人更安全的網路交易環境。交易驗證服務外，也採取以下機制：

1. 台新行動金鑰 App：綁定客戶手機，交易時多一道安全認證機制，以保護行動交易的安全性。

2. 即時消費簡訊：除發送信用卡消費簡訊外，也提供手機 App 推播。

3. 交易偵測系統：若交易發生異常時，會主動發送簡訊通知客戶。

客戶滿意度

● 即時意見回饋

增加意見回饋填答率

過去客戶意見調查多使用人工電話訪談，不僅成本較高，相關紀錄亦需數位化後才能進行分析，無法擴大調查規模並及時回應客戶需求。為解決此問題，台新銀行領先業界成為首家使用行動式、跨裝置的回應式網頁設計 RWD(Responsive web design) 友善問卷，帶動客戶填答率最高逾 6 成，客戶無須再撥打客服，可將產品體驗回饋提供予產品設計管理人員，進行產品內容、權益檢討與優化，提升客戶使用滿意。

智能客服

因應人工智能發展越趨成熟，台新銀行開發智能客服系統，除降低客戶的等待時間，亦減少客服人員的工作量需求。目前客戶提問中，約 95% 的問題都可透過本系統進行回答，其他問題則可透過文字資料分析進行建檔，逐步擴充人工智慧資料庫內容。未來，將更進一步考量發展機器學習、語音辨識等功能，讓客戶能透過文字、語音等多元化管道獲得，即時獲得符合其需求的回饋。



● 客戶滿意度管理

台新銀行在服務品質檢核方面，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。另外，為掌握及瞭解客戶滿意度與回饋意見，以作為本行客群經營、通路管理與產品研發之參考資訊，每年及每季均委由市調公司定期進行調查乙次，持續追蹤並提升客戶滿意度，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 2016 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 7 年維持在八成，呈現穩定的狀況。為提供客戶更加便利的金融服務，整合數位通路與實體通路，提供客戶一致性且個人化的服務體驗，而這樣的成果也展現在網路銀行與行動銀行的滿意度調查成績上，其中行動銀行成績更由 2015 年的 73.5% 大幅進步到 81.1%。此外，台新銀行針對表現相對偏弱或退步較多之調查客群，每年均會擬定改善項目，以有效提升服務品質，以 2015 年為例，信用卡針對其弱項指標「信用卡優惠活動內容容易於瞭解」進行改善方案，透過優化活動簡訊內容，有效提升客戶滿意度，於 2016 年滿意度成長達 10% 的進步。





● 綠色行動與 永續夥伴

綠色行動的創新機會

- I · 綠色營運
- II · 永續供應鏈



綠色行動的創新機會

為因應全球低碳發展潮流，並響應國內節能減碳政策，台新金控於 2016 年積極投入再生能源發展，除向台電購買綠色電力供位於仁愛路的金控大樓部份營運用電需求，更於內湖自有大樓頂樓裝設太陽能板，以實際的行動展現對環境保護的重視，善盡企業對綠能環保之社會責任。

此外，台新銀行就公務車輛相關資料 (包含各車輛行駛的里程數、油耗情形、油資費用、維修 / 理賠紀錄及費用等) 進行 e 化，建置完成全行的公務車輛管理系統以提升管理效能。系統上線後，維修保養到期前即能以系統自動提醒通知，提升車輛使用的安全性，油耗量的管控也更加方便，以創新的方式實踐環保行動，減少溫室氣體的排放，降低對環境造成的傷害以追求永續共生。

在永續供應鏈管理方面，有鑑於供應商管理已是企業社會責任實踐不可忽略的一環，台新於 2016 年著手進行供應商評鑑，訂定「供應商守則」要求往來的廠商承諾，共同實踐企業社會責任，並開始針對關鍵供應商之自行評估問卷填答內容進行第一波書面的資料檢核以加深與各廠商的協同合作，共同強化企業之永續作為。



金控大樓人均
用電節省

3.81%



業務用紙節省

1.

影印紙用量較去年減少
5,161,500 張，
減紙比例達 13.5%

2.

縮短 ATM 每張明細表
熱感紙的長度 3.5 公分，
較前一年減少 5,223 捲的
紙捲用量



強化供應商
管理

新增供應商 100%
完成簽署供應商守則

1 · 綠色營運

氣候變遷的因應與規劃

台新自 2009 年推動「吾愛台新」以來，就以「節約能源做得好，省錢環保沒煩惱」為口號，呼籲全體員工在日常工作及生活中養成環保節能的習慣，並落實相關措施。除了自發性導入 ISO 50001 能源管理系統及 ISO 14064-1 溫室氣體盤查管理等國際標準化管理系統，並於 2016 年持續參與碳揭露計畫，展現國際接軌之決心。

在綠色營運作為方面，2016 年除了認購綠色電力，亦於內湖自有大樓裝設太陽能板，以實際行動支持再生能源。此外，於營運中所必需使用的水、電、油等資源皆定期量測，並實施各項行動方案以減少耗用。對於廢棄物及一般垃圾的處理均符合法規妥善處理，並積極做好資源分類及回收以減少對環境造成的傷害，並透過綠色採購結合供應商等合作夥伴一起追求永續共生。

台新近年因應氣候變遷之作為



環境相關系統導入

ISO 50001

2015 年主動導入 ISO 50001 能源管理系統，透過能源審查、量測及監控，建立能源基線及訂定五年（以 2014 年為基準年）每年平均節電率至少 1% 的長期節能目標。平時除了透過全行性的節能宣導及教育訓練之外，採用節能省電的空調、照明及辦公事務機器以持續減少能源耗用、改善能源績效。2016 年具體有效的能源管理行動計畫包含汰換冷卻水塔散熱材、IT 資訊機房玻璃帷幕增設隔熱牆等，因而 2016 年持續取得全國認證基金會 (Taiwan Accreditation Foundation, TAF) 及英國標準協會 (British Standard Institute, BSI) ISO 50001 能源管理系統雙驗證，並於 2017 年與經濟部能源局合作建置「智慧化能源績效資訊管理系統」強化 ISO 50001，加強能源管控。

ISO 14064-1

此外，為因應全球性氣候變遷的挑戰以及響應國際溫室氣體減量之趨勢，台新金控於 2016 年起推動 ISO 14064-1 溫室氣體盤查管理系統，進行溫室氣體定性及定量盤查介紹等專業的教育訓練，在員工人數最多的仁愛金控及內湖大樓進行各項溫室氣體排放源的盤查清點作業，建立完整的排放清冊及管理程序文件，並持續監督及管理節能減碳之各項措施，以減少不必要的排放及耗用，並於 2017 年初完成 ISO 14064-1 第三方獨立查證。

台新屬金融服務產業，並無直接生產行為，與製造業相較之下，對環境造成的衝擊極有限，亦不適用於公司治理評鑑中與 ISO 14001 或類似之環境管理系統驗證相關題項；惟台新秉持企業社會責任理念，仍持續投入環境保護行動，並評估及規劃導入環境相關管理標準，以展現台新響應綠色永續的積極作為。



● 節能減碳實踐

台新為有效管理能源使用，持續執行節能減碳的各項措施，2016 年節能減碳的具體成果如下：

金控公務車油耗量

台新鼓勵全員共乘調度，逐步將屆齡的公務車的氣缸數由大換小，並建置公務車輛管理系統以降低油耗，減少溫室氣體的排放。

金控轄下公務車近 三年油耗情形



	2016	2015	2014
總用油量 (公升)	16,993.65	14,608.56	15,806.97
CO ₂ 排放量 (當量公噸)	40.12	34.49	37.32
總用量 (兆焦耳)(MJ)	554,856.27	476,981.17	516,110.22

- 註：1. 2016 年用油造成的溫室氣體排放量係依據 2015 年環保署公告之溫室氣體盤查表單 3.0.0 版計算而得，並參考我國行政院環保署出版之溫室氣體盤查排放量盤查登錄作業指引、溫室氣體排放係數管理表 6.0.3 版進行相關假設與計算
2. 台新所使用之車用汽油皆為中油加油站所提供之一般車用汽油，並未使用生質汽油
3. 2016 年因業務需求增購一台公務車，因此油耗量上升
4. 汽油使用量 (兆焦耳)(MJ) 以我國能源局公告熱值 (7,800 kcal/L)、焦耳轉換係數 (4.186 kJ/kcal) 計算

金控大樓總用電量、平均每人用電量

為落實溫室氣體減量，金控大樓於每日上班 (早上 8:15-8:45) 及中午 (11:45-12:30) 用餐的尖峰時段進行單月停單層、雙月停雙層的電梯管控，鼓勵員工多多爬樓梯，有益健康。其他持續推動之各項節能具體措施，包括裝設電力監管系統、辦公室室內溫不低於 26°C、嚴控冷氣外洩、採用高效率 LED 及 T5 省電燈具並進行照明控管、增設冷卻水塔變頻控制等，2016 年更汰換機房設備、增設玻璃帷幕隔熱牆以減少能源耗用。

2016 年金控大樓的節電量為 34,600 度，平均每人的節電比例達 3.81%，善盡全球企業公民的責任。

近三年外購電力情形



	2016	2015	2014
大樓人數	1,372	1,328	1,325
用電總度數 (KWH)(度)	5,479,200 (包含綠電 200,000 度)	5,513,800	5,925,600
CO ₂ 排放量 (當量公噸)	2,893.02	2,872.69	3,093.16
平均每人用電度數	3,993.59	4,151.96	4,472.15
節電比例 (每人)	3.81%	7.16%	-2.14%

註：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排放係數，如 2016 年數據採用 2015 年度電力排放係數 0.528 公斤 CO₂ e/ 度計算，其他年度排放係數請參閱能源局網站

溫室氣體盤查

台新金控於 2016 年導入 ISO 14064-1 溫室氣體盤查，針對台新金控大樓、內湖大樓進行詳細溫室氣體排放量盤點，並訂定當年度為溫室氣體盤查基準年，於 2017 年初進行第三方外部查驗。除範疇一及範疇二排放量以外，亦自主進行範疇三排放量計算，初步以員工通勤為計算標的，並積極宣導員工以搭乘公共交通工具、共乘等方式上下班，以降低對環境的影響。

溫室氣體排放量

	金控大樓	內湖大樓
範疇一排放量 (噸 CO ₂ 當量)	711.92	320.63
範疇二排放量 (噸 CO ₂ 當量)	2,893.02	6,127.22
總排放量 (噸 CO ₂ 當量)	3,604.94	6,447.85

- 註：1. 台新溫室氣體排放量係依據 2015 年環保署公告之溫室氣體盤查表單 3.0.0 版計算而得，並參考我國行政院環保署出版之溫室氣體盤查排放量盤查登錄作業指引、溫室氣體排放係數管理表 6.0.2 版進行相關假設與計算。
2. 台新無使用生質燃料，故生質排放量為 0。
3. 台灣電業法修正於 2017 年 1 月 26 日公告，其後將逐步推動我國電業市場自由化。惟本報告書出版期間，台灣尚未完成電力市場自由化，且亦無公告不同電力產品的電力排放係數，故範疇二排放量依世界資源研究所 (World Resources Institute) 及世界企業永續發展委員會最新出版之溫室氣體盤查議定書 - 範疇二排放量指引 (GHG Protocol Scope 2 Guidance) 內容，揭露地區別 (location-based) 範疇二排放量，未來將視台灣電力市場自由化推動情形，考量增加揭露市場別 (market-based) 範疇二排放量。

全台各分行節電競賽

為鼓勵全體員工養成節能減碳的好習慣，2016 年 9 到 12 月舉辦全省各營業據點節電競賽，依實際用電度數和前一年度同期比較，依減降百分比高低排序，節電幅度達 10% 以上取前五名頒發節電獎金並於台新晨會進行公開表揚。累計 4 個月的期間，節電前五名分行較前一年度同期共節約 41,275 度 (kWh)，其中，第一名節電幅度甚至高達 45.4%，節電成效卓著。

響應節能政策，認購綠電並發展再生能源

為響應政府推動節能減碳政策，台新金控於 2016 年認購綠色電力 20 萬度並取得綠電標章 (綠電標字第 1051001810 號)，並於用電量最大且辦公人數也最多的台北市內湖自有大樓頂樓優先建置太陽能發電系統，以支持再生能源發展，每年預估的發電量為 19,929 度，依我國能源局公告 2015 年電力排放係數估算，預計本專案約可減少範疇二溫室氣體排放量 10,522kg。除此之外，2016 年也響應經濟部能源局「集團企業總部自願性節約能源推廣」計畫，選擇 EUI(建築耗電強度) 指標訂定自願節電目標：「為期 3 年，每年降低 3%」，宣誓成為「企業節電行動家」，以實際的行動支持政府的節能政策，為環境永續共盡心力。



資源有效利用

在內部營運方面，為減輕環境負荷、減少廢棄物，台新透過環保教育宣導及推動各項環保措施、落實垃圾分類及資源回收再利用，全體員工一起參與，在日常生活及工作中養成好習慣，共同為環境永續盡最大的努力。

在產品與服務方面，台新更因應綠色金融趨勢，推動多項數位金融服務與產品，以降低紙張與能源的使用，例如發行虛擬卡和鼓勵行動帳單，並推廣行動銀行與各式線上申辦功能，將環保理念落實於業務推展中，與客戶實踐環境友善的目標。

● 水資源利用

台新的各類取水來源均使用自來水，不影響水源。各辦公大樓及營業據點僅會產生生活污水，皆依法排放至下水道或承受水體，並使用具有省水標章的二段式省水馬桶、省水龍頭及其器材配件，以保護有限的水資源。

台新金控大樓 2016 年相較於 2015 年的平均每人節水比例為 1.87%。

近三年用水情形

	2016	2015	2014
大樓人數	1,372	1,328	1,325
用水總度數 (度)	25,935	25,578	26,578
平均每人用水度數	18.90	19.26	20.06
節水比例 (每人)	1.87%	3.99%	-5.86%

● 資源節約

台新致力於減少營運過程資源耗用，除鼓勵員工進行作業的優化或自動化提案外，也持續努力開發綠色或環境友善的產品或服務，例如使用不含雙酚 A 的 ATM 收據列印油墨、強化網路銀行和行動銀行的各項功能、新增以 OTP(One Time Password) 平台系統方式提供密碼加強資訊安全性與無紙化推廣、以各式電子對帳單與 e 化通知服務代替傳統紙本、在郵寄方式、寄送頻率、文件減重更是持續綠化，2016 年更創新將 ATM 行銷活動結合至手機 App，以減少紙張耗用。



台新推廣無紙化成果

1. 作業系統更新：

房貸客戶進行撥款交易時，以系統自動撥款取代人工認證傳票；薪轉客戶進行整批帳務交易時，以系統或畫面檢核取代列印，兩者合計每年即可節省**48,000張**以上的用紙量。

2. 影印用紙控管：

2016 年控管影印紙申購數量，並以影印紙減量 6% 為目標。累計 2016 年全年度影印紙用量較 2015 年減少 5,161,500 張，**減降比例為 13.5%**，遠超過當初目標。

3. 縮短 ATM 感熱紙：

2016 年進行 ATM 列印內容格式修改，縮短 ATM 每張明細表感熱紙的長度 3.5 公分，**較去年減少 5,223 捲**的紙捲用量。

4. 理專服務電子化：

理專 App 持續擴充系統功能、提升理財專員服務效率與服務便利性，估計 2016 整年度節省紙量達**960,000 張**。

5. 信用卡線上申辦：

2016 年共計核准 36,339 筆信用卡線上申辦，相當於節省 242,260 張 A4 紙；2017 年預估將核准量可達 104,028 筆，**預估將節省 693,520 張** A4 紙。



6. e 化帳務通知：

網路銀行利用 e 化服務取代紙本類通知，2016 年度約節省**90,000 張用紙量**。

7. 推廣行動帳單：

於 2017 年開發並推廣，減降紙本帳單的印刷寄送。**預估第一年即可節省 2,139,000 張** A4 紙。

8. 信用卡 App：

於 2017 年推出，持卡人可利用 App 繳款功能進行產碼後至便利商店繳付卡款，不須額外列印繳款聯，預計將可以節省**177,480 張** A4 紙。

9. 證券客戶使用電子對帳單：

台新證券於 2016 年持續鼓勵客戶使用電子對帳單，當年度客戶平均使用電子對帳單比重為 72.4%，較去年成長約 2.3%，**所有電子對帳單共節省 112,007.28 張**紙。

● 廢棄物處理

台新落實廢棄物管理，針對各項廢棄物作好分類，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、妥善處理。不可回收的生活廢棄物委由供應商收取後焚化處理，2016 年處置生活廢棄物之環保支出，金控大樓為 \$543,312 元，內湖大樓為 \$278,400 元。

廢棄物的管理處置方式與 2016 年回收量

廢棄物種類	廢棄物性質	項目	處理方式	回收後處理方式	內湖大樓 2016 年度回收量	金控大樓 2016 年度回收量
不可回收		生活垃圾	委由供應商收取	焚化	96 噸	145 噸
可回收	一般廢棄物	寶特瓶	委由供應商回收	轉賣大盤商	2,320kg	397kg
		鐵罐			506kg	97kg
		鋁罐			110kg	240kg
		紙類			25,690kg	2,300kg
		委外存倉文件			水銷 (重要文件銷毀)	指派正職員工全程監毀，並由廠商回收再利用
		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	754.65kg	

註：委外存倉文件及資訊設備 - 硬碟回收為銀行統計數量

國際倡議回應 - 碳揭露計畫 (CDP)

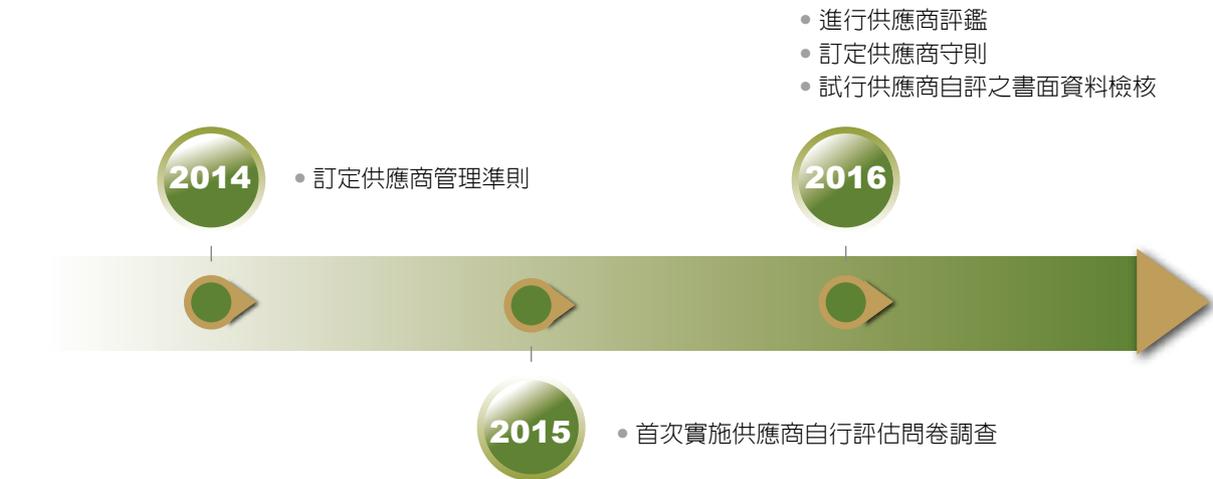
面對國際減碳的趨勢，台新金控自 2015 年連續簽署支持「碳揭露專案」(Carbon Disclosure Project, CDP) Climate Change Program，揭露溫室氣體的排放量及碳管理的相關數據、風險管理及因應方式，期許能以響應國際倡議的方式，增加企業間的資訊交流，學習和分享節能減碳的國際趨勢，以持續關注溫室氣體、氣候變遷對環境造成的威脅。2016 年已推動 ISO 14064-1 溫室氣體盤查管理系統，盤點並建立碳排清冊，有效地減少溫室氣體排放，以落實節能減碳的各項措施。



II · 永續供應鏈

供應商管理績效

台新供應商管理歷程



供應商管理

台新設立各項採購廠商相關管理準則與要點，並定期依據需求調整管理項目，每年檢視管理情形、進行相關改善，希望與供應商管理和合作夥伴一起追求永續共生。

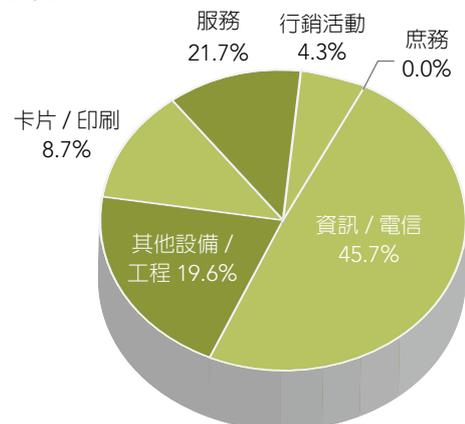
依「台新金融控股股份有限公司供應商管理準則」已規範供應商遴選原則須考量在地化（第三條）、勞工評估（第四條）、衝擊評估（第五條，對社會與環境之衝擊）、風險管理（第七條，包括資訊安全、產品製造與運輸安全及危機管理等）；另「台新國際商業銀行採購及廠商維護管理作業要點」第二章第六條已詳列供應商應符合下列條件：

1. 通過 ISO 認證合格或其他品保制度合格者；
2. 依法合格登記者；
3. 市場上具備良好商譽，配合意願高及良好服務品質者；
4. 依採購規格需求所指定者；
5. 樣品試作合格者；
6. 經實地評鑑合格者。

進行供應商評鑑

台新根據「採購廠商維護管理作業要點」，每年依採購性質和年度總採購金額盤點該年度各類型供應商再進行分類及分級，並針對供應商所屬類型和等級予以相應之管理。針對選定範圍之供應商發放供應商自行評估問卷（問卷包含品質、永續治理、人權、健康層面等），在問卷回收後執行供應商評鑑，並依據評鑑結果，要求供應商進行改善。除此之外，每月也依據「廠商滿意度月評估表」對供應商進行品質、與交期、服務和技術能力之綜合評估；對於實績優良之廠商得訂立供應合約，實績不良之廠商予以淘汰。

2016 年主要往來的重大供應商分類及各類別佔比如下表所示：



2016 年供應商的評鑑結果如下：

供應商自評估等級	分級標準	採購比例
A級	優先採購	89%
B級	次優先採購	11%
C級	可採購但應要求配合需求進行調整	0%
D級	在配合改善至C級前不得採購	0%

註：2016 年未有供應商評鑑結果為 C 或 D 級

供應商永續承諾

為落實「台新金融控股股份有限公司供應商管理準則」(已公告於台新金控官網)，並確保本公司合作供應商共同遵循並實踐企業社會責任之承諾，自 2016 年起訂定「供應商守則」並於採購合約新增「供應商承諾書」，要求往來的廠商於新合約、換約時進行簽署(2016 年新增的供應商 100% 簽署承諾書)，以建立長遠的合作夥伴關係，共同實踐企業社會責任、推動環境永續發展及維護基本人權。

內容大綱如下

- | | | |
|-------------|--------|---------|
| 一、企業道德與誠信 | 二、風險管理 | 三、勞工與人權 |
| 四、社會公益與環境保護 | 五、持續落實 | 六、適用範圍 |

試行供應商自評之書面資料檢核

2016 年除了已完成一級重大供應商的評鑑作業，亦開始針對各類別的關鍵供應商之自行評估問卷隨機挑選，依填答內容進行書面的資料檢核，此次選取書審的供應商約佔重大供應商的家數比例 21.7%，採購金額比例的 8.7%。以逐步規劃與建立更完善的供應商管理機制、持續進步，並發揮影響力，帶動供應鏈上下游的夥伴共同追求企業永續，一起努力負起企業之社會責任。



綠色採購

台新積極參與推動綠色採購，2016 年榮獲台北市政府環境保護局頒獎表揚。

繼 2015 年盤點綠色採購品項後，2016 年更進一步於「採購廠商維護管理作業要點」中，要求評估供應商和採購品項時，優先考量選購具有環保、省水、節能以及綠建材標章產品，或其他具有再生材質、可回收、低污染或省能源等相關條件的產品，以將環境友善的採購落實到制度中。

統計 2016 年合計綠色採購金額共 \$6,312,153 元，列入綠色採購的品項共計 13 項，選購有環保標章計 8 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，包含燈管和飲水供應機，有省水標章計 3 項，包含各式廁所設備；有綠建材標章計 2 項，包含石膏板及礦纖天花板；其他具相關效果之產品，如環保表現較佳、能源效率較高之變頻分離式冷氣，共計 1 項。台新期許透過綠色採購，珍惜有限資源，友善我們所生存的環境，以追求環境與企業的永續共生。



近三年綠色採購金額如下：



綠色採購金額 (元)

註：2016 年因資訊設備 (如筆記型電腦等) 多採內部調度，新購台數大幅減少。以及影印紙的廠牌變更後，該品項並未取得認證。2016 年部分品項同時擁有兩標章，故分類品項與金額加總並不同於總採購品項與金額。





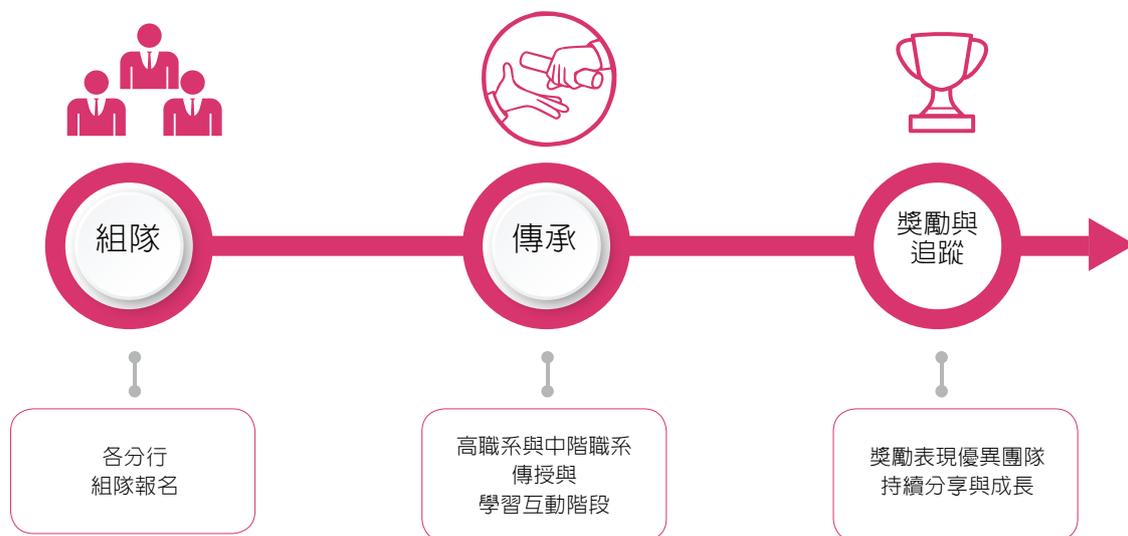
● 員工關懷

創新人力資源專案

- I · 招募與培育
- II · 薪酬與福利
- III · 幸福職場

創新人力資源專案

台新金控重視每位員工的職涯規劃，期許每位同仁願意並樂意在台新長期發展，台新透過員工敬業度調查聆聽員工的意見並從中汲取改善的機會。台新於2016年設計『雙師徒制(Dual Mentoring Program)』專案，藉由該制度的建立，傳承資深理財專員的專業技能與顧客服務經驗，以提昇新進理財專員的專業知識與技巧，縮短學習期，提高產能，加速職務升級時程，並加深同分行同儕情誼與友好關係、提高留任率，進一步建置良好的業務人力結構。同時也能於師徒傳承的過程中，觀察並找出潛在的儲備業務主管。



1. 高階職系傳承專業與撇步
2. 中階職系努力學習
3. 採訪師徒互動與表現優異團隊
4. 電子報分享傳承密技與文化
5. 持續溝通精神與理念

雙師徒制實行一年以來，總共設置組成 232 個配對隊伍，**整體業績較 2015 年基期成長約 10%**；期間更觸動了 **183 名理專升級，較同期增加了 53%**；而流失率也較同期降低了 **3.6%**；通路營運事業處 2016 年員工敬業度調查結果整體敬業度較 2015 年成長 2%、較台灣金融業常模高出 3%，再細部來看 2016 年員工敬業度調查結果中：創新、溝通、客戶導向、留任意願的得分均較 2015 年有顯著進步。

綜上所述，顯見雙師徒制的建立，透過完整的共好機制，在師父投入教導、徒弟積極學習的互動下，確實引發成長的動能，也建立徒弟的信心，除了提升的績效，降低流失率外，更重要的是進一步帶動了組織正向的氛圍，產生了深遠且正面的影響。

1 · 招募與培育

人才招聘

產學合作，海外求才

台新金控積極拓展新世代客層，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，2016 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、法金客戶關係助理 (ARM) 培育專案、銀行新鮮人培育計畫」等大型招募活動，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；2016 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。因應台新金控海外市場佈局，積極延攬美國、日本、中國大陸等地的儲備菁英，透過系統化培育與輪調歷練，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。



產訓替代役，職涯不中斷

為使實習學生能有完整的職涯發展，領先業界申請產業訓儲替代役，比照正職員工提供薪資和福利；同時，為強化 Bank3.0 人才發展，除傳統金融人才外，更特別徵求資訊分析和程式設計師，並增加針對科技大學的校園徵才場次。

多元任用，友善職場

截至 2016 年底，台新金控及轄下子公司全體正職員工共有 8,099 人，兼職人員 265 人、定期契約人員 73 人；另有派遣人員 242 人。其中，女性員工共計 4,758 人，佔 59%；女性主管人數共計 482 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，2016 年度海外據點合計聘用 498 人，聘用當地員工佔 81%，聘用當地主管佔整體境外主管 63%。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 37.3 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	1,104	2,859	86	4,049	709	1,767	121	2,597	6,646	87.4%
	主管職	4	415	49	468	0	373	114	487	955	12.6%
台灣 合計		1,108	3,274	135	4,517	709	2,140	235	3,084	7,601	100.0%
海外	非主管職	147	73	7	227	114	103	6	223	450	90.4%
	主管職	4	9	1	14	10	17	7	34	48	9.6%
海外 合計		151	82	8	241	124	120	13	257	498	100.0%
總計		1,259	3,356	143	4,758	833	2,260	248	3,341	8,099	100.0%
佔比		26.5%	70.5%	3.0%	100.0%	24.9%	67.7%	7.4%	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	324	3,202	520	3	156	1,841	596	4	6,646	82.1%
	主管職	31	321	115	1	5	311	170	1	955	11.8%
台灣 合計		355	3,523	635	4	161	2,152	766	5	7,601	93.9%
海外	非主管職	14	191	22	0	16	165	42	0	450	5.5%
	主管職	0	9	5	0	3	19	12	0	48	0.6%
海外 合計		14	200	27	0	19	184	54	0	498	6.1%
總計		369	3,723	662	4	180	2,336	820	5	8,099	100.0%
佔比		4.6%	46.0%	8.2%	0.0%	2.2%	28.8%	10.1%	0.1%	100.0%	100.0%

表三：正職人員離職人數與離職率 - 性別、年齡、地區分佈

性別	男	女	合計
離職人數	618	710	1,328
離職率	18.5%	14.9%	16.4%

年齡	30歲以下	31-50歲	51歲以上	合計
離職人數	647	659	22	1,328
離職率	30.9%	11.7%	5.6%	16.4%

地區	台灣	海外	合計
離職人數	1,095	233	1,328
離職率	14.4%	46.8%	16.4%

註：離職率 = 年度離職總人數 / 2016.12.31 在職人數

表四：正職新進人員人數與佔比 - 性別、年齡、地區分佈

性別	男	女	合計
新進人數	995	1,101	2,096
佔比	29.8%	23.1%	25.9%

年齡	30歲以下	31-50歲	51歲以上	合計
新進人數	1,176	892	28	2,096
佔比	56.2%	15.9%	7.2%	25.9%

地區	台灣	海外	合計
新進人數	1,904	192	2,096
佔比	25.0%	38.6%	25.9%

表五：不同區域、性別之正職及約聘員工

性別	正職員工		約聘員工		總計
	女	男	女	男	
台灣	4,517	3,084	24	49	7,674
海外	241	257	0	0	498
總計	4,758	3,341	24	49	8,172

表六：不同性別之全職及兼職員工數

性別	全職員工	兼職員工	總計
女	4,782	215	4,997
男	3,390	50	3,440
總計	8,172	265	8,437

註 1：表一、表二採 2016.12.31 正職人數

註 2：表四採 2016.1.1-12.31 累計新進人數

人才培育

人才是企業永續經營及競爭力的基石，台新金控對於培育人才不遺餘力，除規劃各職務完整的學習地圖，更提供各項豐富訓練；此外，隨著國際化及數位金融趨勢，台新積極規劃辦理數位金融及國際人才系列課程，透過豐富且多元的學習管道，幫助員工持續學習成長。針對數位金融及國際人才培育，台新 2017 預計提供至少 26 堂課程 (包含實體與線上)。

完整清晰的職涯規劃

為使員工對於自身職涯發展有明確的了解，台新每年結合個人目標管理 (Management by Objective, MBO) 及個人發展計畫 (Individual Development Program) 確認員工的發展職能缺口，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，此外，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。

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，2016 年共有 294 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；2016 年新人約 1,476 人參訓，訓練總時數達 34,784 小時，平均每人達 23.56 小時。

	金控新人營	Early Win
對象	一般新進員工	大四及碩一的在校學生
課程內容	包含組織文化、人事制度、金融法規、職業安全衛生、資訊安全、服務禮儀等課程	1. 含基本組織文化、人事制度、職業安全衛生、資訊安全、服務禮儀等課程 2. 著重分行端專業訓練 3. 安排 FinTech 相關課程，讓同學了解數位金融趨勢，以及台新內部的創新成就，與未來實習職涯做連結 4. 安排「溝通及正向態度」課程，勉勵實習生除了學習專業知識外，正確的工作態度和價值觀養成更是職場成功的敲門磚

課程	人次	時數
Early-win	3,766	5,269.51
新人營	18,090	30,302.96
新人 e 起來	18,292	4,481.84



持續傳承的人才庫計畫

台新針對不同層級員工，透過甄選、定期評估或人才委員會遴選等機制，發展出各個階層的人才庫菁英計畫，並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，台新積極培育主管人才，規劃完善的儲備組主管計畫，課程以管理職能為架構設計，分為通識職能及管理職能課程內容，並於 2016 年首次辦理選修課程，在自我專業領域之外，也能提升其他專業職能；2016 年共有 113 位主管參與儲備組主管專案。



實務與理論並進的基層主管培訓

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，2014 年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，2016 年共開立 21 班，624 位主管參訓。

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，2016 年約 1,066 人次運用學習帳戶。

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，於「台新大學」建立「語文中心」，提供豐富且實用的內容，充實員工英文文法、用字、及金融英文等專業知識，培養員工主動自發的學習英文，2016 年約 3,523 使用人次。2017 年更計畫建立「國際探索館」，增加海外據點介紹、派外人員衣食住行實用手冊等內容，協助派外員工行前規劃，更快融入當地環境。此外，針對海外重點培育人才，台新規劃英語及日語專案計畫補助，透過專案計畫，可獲得更高的課程補助，2016 共 139 位員工申請，發出的補助金額共約 35 萬元。

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，整合公司內外資源，強化員工專業與非專業面向之能力。

以下為 2016 年度各類課程受訓人次與時數統計資料：



2016 年第三季晨會邀請到台灣併購與私募股權協會創會理事長、藍濤亞洲有限公司總裁黃齊元先生分享「全球化與互聯網浪潮下的金融業」，並以美、中企業實務案例，鼓勵台灣金融業跳脫傳統思維，提升內部核心競爭力來面對未來的挑戰。

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	645
	管理選修教育訓練	113
新人訓練	新人通識教育訓練	22,498
專業訓練	各專業新人教育訓練	7,333
	各專業教育訓練	6,233
	證照教育訓練	55,808
通識訓練	法令教育訓練	23,693
	自我成長教育訓練	10,099

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	2,007	-	-
	人才庫教育訓練	2,125	-	-
新人訓練	新人通識教育訓練	17,174	-	-
專業訓練	專業教育訓練 (OJT)	117,489	-	-
	各專業新人教育訓練	21,167	-	-
	各專業教育訓練	10,540	各專業教育訓練	1,097
	證照教育訓練	681	證照教育訓練	1,217
通識訓練	法規教育訓練	3,028	法規教育訓練	162
	自我成長教育訓練	5,940	自我成長教育訓練	517

註：實體課程 = 教室課程 + 外訓課程，實體課程在 2016 年共辦理外訓課程共計 32006.99 小時，訓練人次共 2994 人次、教室課程共計 284377.27 小時，訓練人次共 180151 人次。整體平均每人受訓 39.06 小時。



員工教育訓練平均時數—依課程型態之性別分配

2016 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	38.38	39.93	39.06
	數位課程	13.22	11.38	12.46
合計		51.60	51.31	51.52

員工教育訓練平均時數—不同職務之性別分配

2016 員工教育 訓練平均時數 (小時)		女	男	平均時數 (小時)	合計平均 時數(小時)
職務	主管	59.81	51.22	55.35	51.52
	非主管	50.73	51.36	50.98	

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；針對非正職如派遣人員、替代役等，也提供優於最低薪資之待遇。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 2016 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。

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勵策略，運用不同長期激勵工具，以吸引、留置、激勵、與績效連結的獎勵效果。

	主管	非主管
女	100%	100%
男	105%	101%

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 2016 年底，台新金控員工參與率超過 8 成，共計超過 5,000 名員工參加員工持股信託計畫，每年投入持股信託資產超過億元以上水準。

其他獎勵工具



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 103,792 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，2016 年發行 18,801 單位。



員工認股計畫

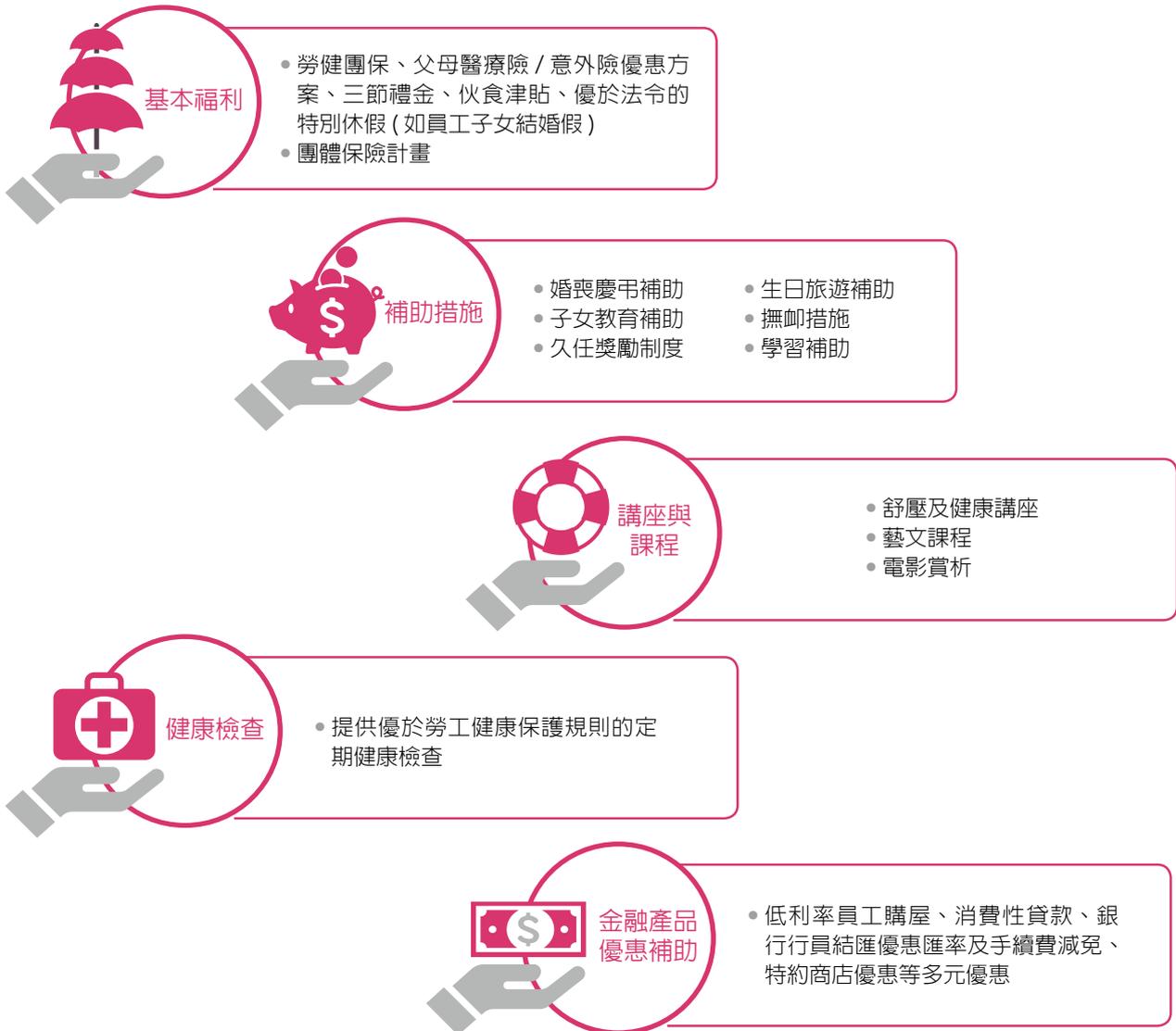
台新金控 2013 年普通股現金增資，由員工優先承購 50,000 仟股，台新金控及子公司共計超過 5,000 名員工參加此計畫；2016 年發行戊種特別股現金增資，亦保留 15%，計 75,000 仟股予員工承購，台新金控及子公司共計超過 7,500 名員工得參加此計畫。

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

台新秉持以人為本的理念，展現對員工全方位的照顧，除基本的福利配備，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 2016 年非主管職員工 (包含台灣及海外) 共計 7,007 人 (採年度平均人數)，平均福利費用為新台幣 1,196,000 元，包含短期員工福利、退職後福利、股份基礎給付及其他員工福利費用；由於 2016 年度擴大基層就業職缺，故非主管職員工人數較 2015 年度增加 1.6%，平均福利費用下滑約 1.6%。



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 · 幸福職場

職場健康與安全

職業安全衛生訓練

為防止職業災害發生，促進勞工安全與健康，於 2016 年度派員參加職安署、勞檢處、銀行公會舉辦之相關課程，精進職安管理人員之專業知識與風險管控能力，並完成各單位勞工安全衛生急救人員複訓 104 人次、對全體員工舉辦勞工安全衛生教育訓練；2016 年勞工安全衛生教育訓練共計舉辦 65 場次，受訓人數 3,220 人，總訓練時數 8,671 小時，期望提升每位員工安全衛生觀念，達到勞動場所需災害之目標。

照顧員工，提供友善安全職場

為落實職場環境監測，台新每半年實施室內二氧化碳與照度測定，2016 年共完成 102 處作業環境監測，以確保勞動場所工作者之危害暴露，低於標準值。

台新持續投入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。

職業安全衛生委員會運作情形

台新銀行設立「職業安全衛生委員會」，其勞方參與比例達三分之一，並每季舉行會議，2016 年計召開四次，重大決議事項有安全衛生工作守則修訂、安全衛生教育訓練執行情形與實施作業環境監測。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。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，2016 年末發生員工因公遭遇職業災害而致死亡、殘廢之案件。

勞工安全衛生教育訓練

	課程場次	受訓人次
2016	65 場	3,220 人
2015	52 場	2,231 人
2014	46 場	2,233 人



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	0	0	0	0.00	1,832.87	0.00
男	0	0	0	0.00	806.82	0.00
總計	0	0	0	0.00	1,409.59	0.00

註：本表職業災害之定義乃依據職業安全衛生法第 2 條第 5 項規定辦理，台新工傷相關數據依勞動局相關規範，自工傷發生第三天起計算，以進行統計及申報。
2016 年正職人員及約聘人員皆未有工傷死亡事件。
2016 年台新正職人員職業病率為 0

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)
損失天數比率 (LDR) = (損失總天數 / 總工作時數) x 200,000

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，落實台新對勞工與人權的保護，包括遵循工作、休息時間、休假及薪資福利等規定，工作中不得有任何強迫勞動行為，在聘用、薪資報酬、就業機會、獎懲及工作過程中，對所有勞工一視同仁，不因任何個人情況（如種族、性別、年齡、身心障礙等）予以歧視；此外，台新重視勞工的成長，在確保勞工工作及生活條件下，提倡工作與家庭平衡及童工、母性保護措施等；並保障勞工於工作場所之衛生與安全，致力於促進職場健康；如有不法行為或權益受損害，台新之申訴與通報管道均保持通暢，並確保申訴人員與通報人員之安全及個人資料之保密等，免於遭受不公平對待或報復。基於上述理念與制度的建立，台新 2016 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，除自 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，更進一步發布了有關上述對於勞工及人權保護的聲明，並主動將此聲明列入新進員工之企業倫理訓練課程，促進所有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：2016 年度企業倫理相關課程受訓人次共 9,518 人次、總受訓時數 4,065 小時。

課程內容簡述	總受訓人次	總受訓時數
企業倫理的意涵、範圍、功能及制度建立與社會責任	9,518	4,065

傾聽員工心聲

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，包括縮短法定正常工作時間為每週不超過 40 小時、給予優於法令規定的休假日數等；因應勞動基準法的修正，為保障員工的權益並確保法令的遵循，台新除於 2016 年底前發布相關公告進行宣導，以利各業務單位配合執行外，也已將相關人事管理規章配合法令完成修正，並委由外部廠商進行相關人事系統的調整。

此外，台新亦定期每季召開勞資會議，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，協商事項包括延長工時、彈性工時、女性夜間工作及休假日的挪移等，以促進勞資和諧，故台新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、外部網站，以確保通報管道保持通暢並吸取建議、持續精進。

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。

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。



員工敬業度調查

台新金控定期與外部專業顧問公司合作進行員工敬業度調查。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。

根據前次結果，2016 年將調查
聚焦於第一線通路人員及產品
單位，本次專案重點：

- 瞭解改善行動成效，做為現行改善行動優化決策基礎。
- 深化各層級主管對敬業度的認識。
- 依據員工調查數據及產出，進行人才管理及發展規劃。

2016 年員工敬業度調查結果，相較外部標竿與歷史調查結果，更認同公司目標並勇於承擔職責，留任意願亦成長。顧問公司給予之觀察「台新客戶導向文化深植人心且認同度顯著優於歷史與外部標竿」。展望未來，將進一步規劃員工聆聽策略，借助科技及數據，針對不同分群員工，進行工作經驗數據分析，期更精準、即時回應員工想法。

員工照顧與活動

打造工作與家庭平衡的職場環境

台新重視員工的成長及工作與家庭的平衡，不僅依法設有生理假、陪產假、家庭照顧假等機制，更設立子女結婚假。此外，為配合政府提倡生育及婦女再就業政策，台新除依法提供所有員工育嬰留職停薪之權利及復職之機制，亦給予托育優惠措施及女性員工於產後所需的哺 / 集乳時間，並在仁愛金控大樓、內湖大樓及建北分行設有多間設備完善的哺 / 集乳室。本年度共有 121 位員工申請育嬰留職停薪，哺 / 集乳室共計使用人數約 200 人。



正職人員育嬰申請及留存率

項目	2016 年					2015 年				
	應復職人數	實際復職人數	復職率 ①	滿一年留存人數 ②	留存率 ③	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	108	69	63.89%	56	81.16%	88	69	78.40%	58	77.30%
男	4	4	100.00%	2	28.57%	11	7	63.60%	3	75.00%
總計	112	73	65.18%	58	76.32%	99	76	76.80%	61	77.20%

① 復職率 = 該年度實際復職人數 / 該年度應復職人數

② 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

③ 留存率 = 滿一年留存人數 / 前一年度全年復職人數

④ 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。

項目	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
2014	4	400	3871
2015	1	588	3,947.5
2016	1	686.5	3,738.5

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；2016 年共有 2,735 人參與年度健檢，並有 2,441 位新人進行新人體檢。台新除於 2016 年再度增聘一名專任職業護理師擔任勞工健康服務護理人員外，更配合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；2016 年共有 16 位員工申請諮詢。

2016 年台新共舉辦 6 場各類健康講座，吸引 437 位員工參與，於年底更針對銀髮族健康照顧舉辦講座，並與 Payeasy 及北醫合作，讓員工可利用福利金選購老年遠距照顧服務。

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近期流行性疾病預防、法定疾病通報的規定流程及最新的熱門健康話題，另設有個別化的健康服務，如個人健康日記可記錄及瀏覽個人的健康報告、亦設有線上檢測小工具，為員工做簡易健康分析。希望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！

台新健康管理
Taishin health management

健康公告 | 健康報導 | 線上健康服務 | 個人健康日記 | 友站連結

您的健康不僅是個人及家庭幸福的根本
更是公司珍貴的資產

▶ 熱門點選

- 年度健檢通知
- 員工團保計劃
- 醫療優惠資訊
- 台新樂活紓壓坊

Integrity 誠信 | Commitment 承諾 | Innovation 創新 | Collaboration 合作

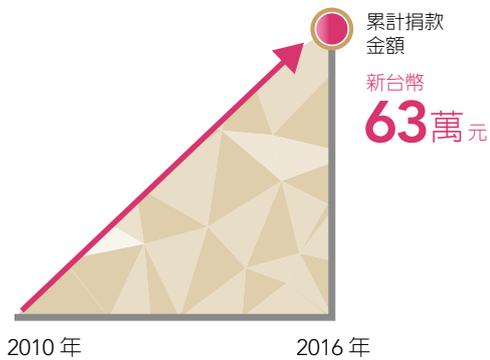
版權所有 台新金融控股股份有限公司



員工活動

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、苓雅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 2016 年參與人次為 25,159 人次，累計捐款金額約新台幣 63 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

2016 年共計經營 29 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、烏克蘭麗社等，約 1,173 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 1,500 冊，其中以金融、文學、心靈類書籍最多，2016 年有近 1,550 人次借閱。





● 社會參與

為社會參與注入創新能量

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

為社會參與注入創新能量

為實踐台新「給釣竿，教釣魚」的公益慈善願景，台新銀行公益慈善基金會廣為中小型社福團體舉辦各式行銷工作坊，2016年共計近500人次參與，並將內容上傳至影音平台，提供更多團體自我學習。同時，也媒合社福團體與文化大學廣告系學生，由學生針對活動及產品包裝提供建議及執行，總計有7家社福團體受惠；台新金控及子公司則採購社福團體之公益商品為主要節慶禮盒。此外，為深化台新與社福團體的在地關係，2016年由台新銀行分行舉辦5場理財理債法律講座，積極發揮自身金融專業。

台新銀行文化藝術基金會「藝術與生活」藝術推廣系列，繼2015年辦理「ARTalks: Talk ART！與藝術發生關係——30秒短片徵件」後，2016年接續舉辦「與藝術發生關係——2-6格連環漫畫徵件」，引導大眾思考生活中的藝術連結，同時拓展了ARTalks網站的觸及人數、網站瀏覽量超過41萬次，幫助拓展ARTalks藝術評論專網。

此外，台新金控運用長期推廣藝文的經驗，在各節慶進行創意佈置，打造金控大樓成為周遭鄰里親近藝術的端點；也在聖誕派對活動以輕鬆的遊戲方式，邀請員工、民眾與台新長期贊助的曾雅妮等高球選手互動，增進社群關係。



- 台新銀行公益慈善基金會
- 發揮金融專業落實公益
- 關懷台灣系列
- 社會急難救助



社會公益



學術交流

- 北京大學促進兩岸交流基金
- 產學合作計畫與學術獎

- 台新銀行文化藝術基金會
- 藝傳鄉里
- 藝文贊助



藝文推廣



體育活動

- 女子高爾夫
- 南投縣青少年空手道隊



1 · 社會公益

台新秉持「給釣竿、教釣魚」的公益方針，運用企業資源協助中小型社會團體培養行銷能力，從 2002 年投入關懷台灣系列開始，到 2010 年發起「您的一票，決定愛的力量」，以及 2016 年數位銀行新品牌 Richart 推動「助養浪浪」活動，期幫助社會弱勢自立，讓公益行動不只是一次性的捐款；此外，更結合金融專業，推廣「兒童理財教育」和「校園理財講座」等。

台新銀行公益慈善基金會

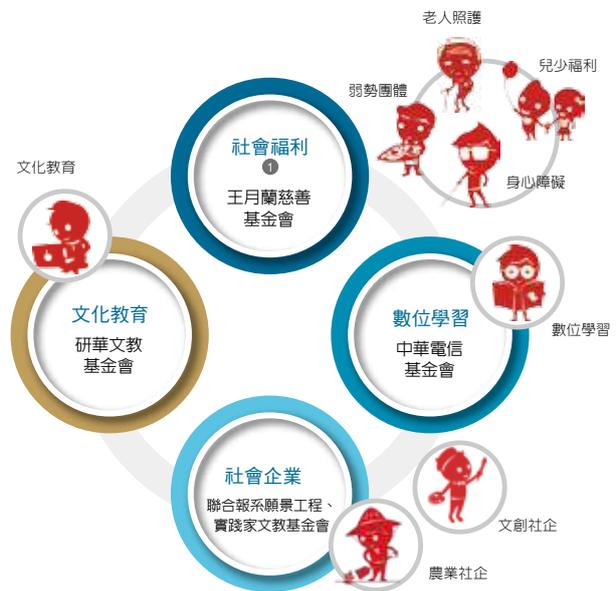
台新金控 2002 年開始「關懷台灣系列專案」，有感於公益慈善事業須有專職單位投入，因此於 2010 年成立「台新銀行公益慈善基金會」，長期執行專案包含：「您的一票，決定愛的力量」、「微光計畫」、「校園公益」、「藝起做公益」、「愛的力量工作坊」、「弱勢學童理財營」、「理財、理債法律講座」、「佳節送愛」及「公益商品上架」等。

您的一票，決定愛的力量

台新公益慈善基金會每年辦理「您的一票，決定愛的力量」，是台灣首創的大型網路公益活動，邀請社福團體將公益提案上傳至活動網站，由社會大眾投票決定公益基金的捐助對象，並藉由 Facebook 帳號、綁定手機號碼的雙重驗證，維持投票的公正性。入選社福團體必須將結案報告上傳至活動官網，供各界參閱以示公開公正，而未入選團體也獲邀參與各式工作坊及資源媒合，持續關懷。

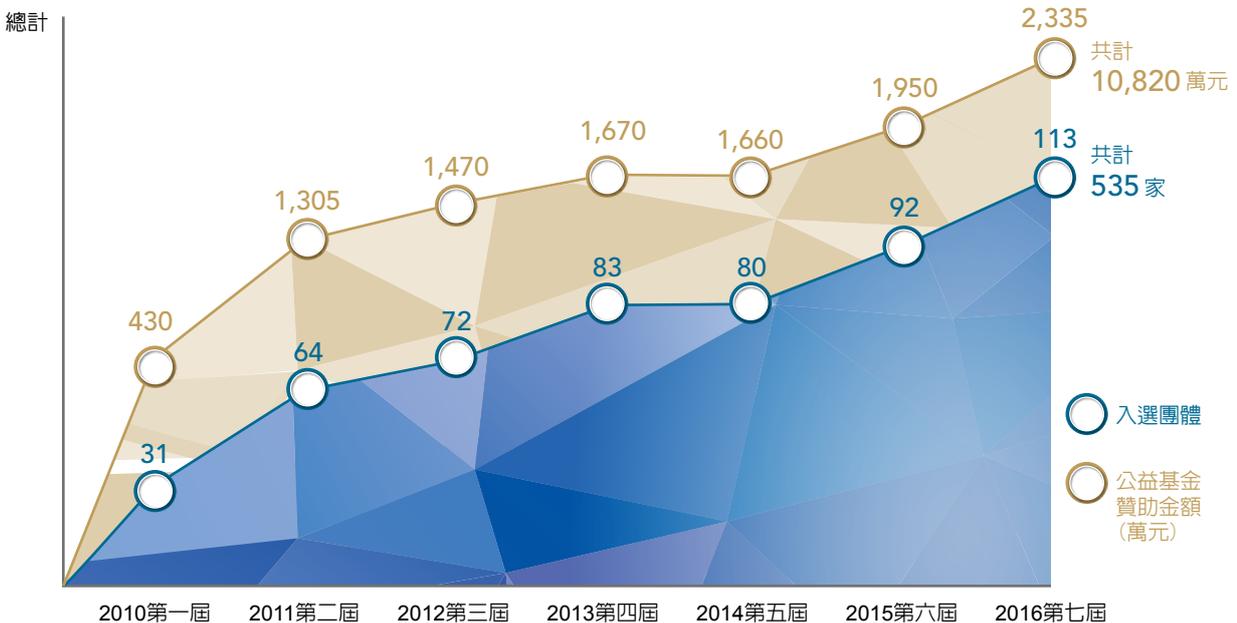
從活動前中後期，中小型社福團體可以透過參與各式工作坊、資源連結及志工輔導等方式，培養行銷能力，進而學習對外發聲及自立。2016 年舉辦第七屆「您的一票，決定愛的力量」，投票人數及總投票數皆刷新歷年記錄，共計有 250 家團體參與票選，原有獎項連同增額特別獎，總計有 113 家團體獲得公益基金及資源，得獎率 46%，創歷年新高。

第七屆「您的一票，決定愛的力量」策略夥伴



① 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

歷年入選團體及贊助金額





資源媒合

為幫助更多中小型社福團體，台新公益慈善基金會透過「愛心天使團」機制，積極媒合善心企業和專家的資源或專業能力，提供社福團體多元資源及培力。例如，自 2014 年推廣的「藝起做公益」專案，邀請藝術家參與商品設計改良或是公益彩繪，2015 年開始接觸多元領域的藝術家，舉辦春聯義賣和慈善音樂會等公益藝術活動，2016 年更將藝術媒合的觸角從個人藝術家延伸至團體，與學學文化創意基金會合作；另外為推廣校園公益，和中國文化大學推廣部廣告系學生合作，結合學生力量與公益。

天使團 學學文化創意基金會

台東美術館 -2016 年美感教育課程

台新公益慈善基金會與天使團「學學文化創意基金會」合作，假台東美術館舉辦「感動猴」藝術家彩繪助學公益場次，邀請「竣陽基金會」所輔導的台東偏鄉弱勢學童參觀及體驗。當天約有台東長濱及龍田國小等 60 名偏鄉弱勢學童參與活動。

「學學文化創意基金會」也表示，每年透過「感動生肖像展覽」進行美感與藝術教育推廣。2016 年是猴年，已陸續於台北學學、宜蘭羅東文化工場及宜蘭美術館及台東美術館進行巡迴特展，已累積約 6 萬人次參觀，讓許多孩子因為參與創作而找到自己的特色與自信，這是美感教育不同於其他學科的地方。



天使團 中國文化大學推廣部廣告系

校園公益活動

台新公益慈善基金會與中國文化大學推廣部廣告系學生合作，共有 7 組學生協助 7 家各地社福團體，協助其舉辦活動、設計產品、公益商品文案及整體包裝設計。成品完成後，由台新天使團成員 17Life 協助於網路上架，同時台新金控亦認購節慶禮品，總計為銷售金額新臺幣 75 萬元。

此次校園公益活動讓課堂內上課的同學可以實地學以致用，幫助社福團體，並能體恤社福團體爭取資源上的苦處；活動結束後，有兩組畢業製作亦協助社福團體及社會企業。

而在舉辦活動方面，台新銀行公益慈善基金會與文化大學廣告系合作，不僅邀請新竹市私立「伯大尼老人養護中心」28 位長者，與苗栗縣「天主教聖方濟育幼院」21 位院童及台新銀行「北大分行」員工舉辦同樂活動，同時於校內募集 1 萬元禮物金予伯大尼，讓長輩可以添購生活必需品。



文化大學 學生

感謝台新銀行公益慈善基金會與文化大學合作，讓我們有機會發揮我們專長來協助這些長者，這次帶育幼院的小朋友與這些長者互動，希望小朋友的天真活潑與陪伴，能讓這些長者更開心。希望這活動能繼續下去，未來如有機會也會參與相關活動。

企業志工

台新集團內所有員工皆為慈善志工，更期望以在地分行的力量，協助社福團體。如 2016 年以金融專業舉辦多場「理財、理債及法律講座」，由當地分行志工協助講解理財、理債及法律觀念；除增加社福團體知識外，分行志工可藉此了解當地民眾，亦可推廣相關業務予需要對象；未來將加深各區員工志工與當地連結，除就近協助外，並有機會提供業務價值與效益。

2016 年志工活動共計 46 場，共有 554 人次參加（包含電話志工），累積時數達 1,450 小時，包含藉由單位部門旅遊結合公益活動，由台新志工攜家帶眷至偏鄉陪伴老人以及關懷弱勢族群，以及透過單位主管號召員工參與「您的一票，決定愛的力量」各地促票活動。未來，將持續提升員工子女參與率，讓愛的力量更加強大。

發揮金融專業落實公益

結合企業本身業務特性的永續發展已成趨勢，台新積極發揮己身的金融專業，在推展業務的同時，也為公益盡一份心力。

兒童理財教育

台新銀行在經營家庭會員同時，也發現家庭理財教育的重要性，於是開始推廣兒童理財教育，運用創新研發「小小銀行家—奇幻牧場」理財桌遊，透過遊戲互動培養孩童四大理財觀念：保險觀念不能差、時間力量效果大、努力耕耘收穫多、目標理財有計畫，來傳遞理財知識，讓孩子踏出成功理財的第一步。

台新銀行志工也結合專業，利用周休假日的時間前往偏鄉及社福團體，讓弱勢小朋友透過台新推出的奇幻牧場兒童理財桌遊，從小培養正確用錢的價值觀，建立保險觀念、時間複利及，藉由「需要」及「想要」來學習目標理財的重要性；截至 2016 年已舉辦 20 場奇幻牧場兒童理財桌遊結合社福團體活動，將兒童理財結合公益，讓孩子們在遊戲過程中學習理財觀念。



台新銀行員工 蔡先生

帶領小朋友玩「小小銀行家 YBO 奇幻牧場」遊戲過程中，爸爸媽媽在一旁，也可觀察孩子面臨各種關卡決策的順序，在了解孩子的決策點，回家更能夠持續搭配正確的理財觀念教育孩子，讓理財教育能夠真正落實於生活當中。

Richart 助養流浪

台新銀行於 2016 年 4 月推出深受年輕族群喜愛的「Richart 數位銀行」，以數位創新服務來滿足年輕族群的需求。Richart 自期成為「最懂年輕人的銀行」，除了幫助年輕人存錢和理財外，也延續台新幫助中小型社福團體的公益理念，期待能夠串連年輕人的力量改善社會問題。

首年，Richart 結合品牌形象，與照顧流浪犬的協力團合作，邀請客戶透過「助養」的方式幫助流浪犬。凡新戶完成開戶，Richart 就會贊助新台幣 500 元；舊戶於活動期間每執行一次跨行轉帳，Richart 則贊助新台幣 5 元。



透過網路廣告與網路名人口碑加持，Richart 為協力團帶進了相當良好的曝光度，宣傳影片吸引 30 萬人次觀看、破千次分享，並帶進超過 11 萬人造訪網站，帶動活動參與人數成長並大幅提升協力團的知名度，本次活動共吸引 1 萬多位 Richart 客戶參加，帶動跨行轉帳交易量成長 10%，並引起網友自主募款捐贈協力團一個月的飼料費用。

未來，Richart 將持續運用現有媒體平台，例如有 320 萬個好友的 Richart 官方 Line 帳號與有 70,000 多人追蹤的 Facebook 粉絲頁，幫助中小型團體提高知名度和曝光率，讓社會資源能更加平均分享。

Richart 校園理財講座

Richart 數位銀行致力提供年輕人「低門檻、低手續費、高利率、高回饋、便利」的新型態金融服務。為教導大專院校學生理財觀念，台新銀行結合外部資源，幫助學生運用 Richart App 練習管理財富，為學生理財教育進一份心力。

2016 年舉辦校園理財講座，參與講座人次近 1,000 人，從講座回收的問卷中發現，許多勾選無理財經驗者的學生，表達願意於聽完講座後，嘗試 Richart 銅板投資，踏出練習理財的第一步；另外，大專學生普遍對「理財知識」講座主題表示有興趣，代表目前規劃的講座內容符合其需求，將會持續進行；而針對部分學生對於理財標的選擇或 Fintech 趨勢相關問題，將作為後續講者簡報及對談時間內容調整的依據。

Richart 將持續舉行校園講座，2017 年預計將舉辦更多場講座，並結合外部夥伴資源，讓大專院系學生於就學期間，就可培養正確理財觀念；也將持續透過檢視每場講座成效及學校回饋，優化講座內容，提供具有不同理財基礎學生相對應的金融知識及練習理財平台。



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，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平台，成功帶動稻農收入，守護台灣稻田永續耕作。2016 年台新投入 175 萬元於「我的一畝田」認養，累計至 2016 年底，台新共認養 137 個單位、投入近新台幣 2,450 萬元，認養稻田面積超過 70 公頃，餽贈逾 6 萬 6 仟餘份白米禮盒，逾萬以上的客戶及台新員工，品嚐過 24 萬公斤以上的優質台灣米。

自 2014 年起，協助建立稻米產銷合作平台的台灣稻農公司也受邀加入「您的一票，決定愛的力量」天使團，以捐米、開放社福團體體驗農作的方式，協助社會弱勢，形成善循環。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。

社會急難救助

2016 年 2 月台南發生大地震，台新立即啟動關懷專案，除了捐贈台南市政府新台幣 1,000 萬元外，並動員台南地區分行協助關懷災民並與社福團體合作解決各項物資需要問題；同年 4 月日本熊本地震，台新亦捐贈熊本縣政府日幣 1,000 萬元做為賑災用。

台新金控本著回饋社會、善盡企業社會責任初衷，歷年來只要國內外發生重大災難即於第一時間評估災區需求，並整合集團資源提供災區需求資源協助賑災，期望拋磚引玉，發揮企業影響力，讓災區獲得更多協助。

II · 藝文推廣

台新的社會參與相當比例投入各項藝文活動的推廣，希望能「提昇文化生活品質、健全藝術發展環境」；台新鼓勵藝術創作、實踐藝術教育、創造藝術交流，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。

其接觸層面包含專業藝文領域、基礎藝術教育、大眾藝術交流等三大面向；專業藝文領域方面，最重要的即是舉辦台新藝術獎，藉由國際評審機制和 Artalks 線上藝評將台灣藝術推向國際並深化互動；基礎藝術教育包含午間音樂會和藝文講座，更力邀社福團體參與、提供導覽；大眾藝術交流則以贊助的方式，搭起大眾接觸藝術的橋樑。

台新銀行文化藝術基金會

「誠信、承諾、創新、合作」是台新的企業核心價值，台新銀行文化藝術基金會舉辦深具影響力的跨域展演獎項——「台新藝術獎」，對台灣當代藝術的傑出創作給予實質鼓勵獎助；台新提供金控各項通路資源，鼓勵員工及客戶的藝文參與，全力協助獎項及相關展覽的宣傳推廣，更建置「ARTalks」藝術公共論壇，開啓「全民講藝術」的智庫基礎；台新以企業贊助藝文的長期承諾，繼以獎項機制上的縝密與創新思維，數次獲得「文化部－文馨獎」的肯定，持續為台灣在地文化藝術深耕及國際發聲。

台新文化藝術基金會同時是台新最直接的藝術顧問，除了藝術獎項之外，平時的午間音樂會、大廳藝術裝置展、每月台新員工藝文課程的規劃、企業重要活動或接待外賓的表演節目推薦等，在商場經營之外，透過藝文潤澤身心，滋育人文涵養，在無形中輔助企業產品及服務的質化追求與啓迪創新思維，都是十分珍貴的影響力。

台新藝術獎

第十四屆台新藝術獎

台新金控以「用藝術創造台灣新價值」為企業社會責任與文化使命，2001 年成立「台新銀行文化藝術基金會」，為長期關注「台灣當代藝術」的專業藝術文化支持機構。2002 年創立「台新藝術獎」，同時關照視覺、表演與跨領域藝術創作，成為肯定台灣專業創作成果的重要獎項。藝術獎承辦至 2016 年邁入第十四屆，共計產生 49 位藝術獎得主。

第 14 屆台新藝術獎得主國光劇團《十八羅漢圖》 王安祈藝術總監

這個傳統戲曲團隊以十六世紀發展累積至今的表演體系，加上二十一世紀年輕劇作者的原創故事，和我這二十世紀的人以押韻詩文將這敘事結構表現出來，能得到當代藝術獎項，真的非常感動，也印證了傳統不只是遺產，更可以新生，扣緊時代脈搏，影響當代藝術！

除了頒發藝術獎之外，基金會亦於北師美術館舉辦「台新藝術獎大展」，邀請大眾近距離觀賞台灣年度最具代表性的當代藝術家作品；展覽期間舉辦國際決賽專業講評、藝術家座談與工作坊、影片欣賞等活動，更邀請台新員工及客戶參加專場導覽，安排扶輪社例會導覽等，展期共計 10,265 人次參觀。此外，更邀請各級學校師生於美術館進行移地教學課程，共計 22 所學校，15 位老師，1,662 位學生至台新藝術獎大展現場移地教學。透過藝術獎大展的對外展示，宣達台新集團整體對於台灣當代藝術的支持，以及藝術作品本身對社會議題的反饋與人文關懷，提升台新品牌效益。

台新員工 范姜女士

忙碌上班之餘，能有機會觀賞美麗的藝術作品外，也能停下腳步好好思考人生的真諦，祝福大家每天都能用微笑、快樂、積極及感恩心，滿滿的正能量來面對我們的人生。



ARTalks

2013 年啓用 ARTalks 網站，藝術家（團隊）可以透過此網站廣宣作品及發表訊息，大眾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。網站啓用至 2016 年底的累計瀏覽量超過 150 萬人次，藝論發表篇數也逐年增加，成功擴大大眾藝術參與，讓藝術討論的對話能從菁英深入到群眾！

推動藝術與生活的連結也是基金會近年推廣重點，2016 年舉辦「ARTalks: Talk ART！與藝術發生關係」2-6 格連環漫畫徵件活動，共收到 402 件參加徵選的精彩作品，投稿者從 6 歲到超過 60 歲，也有來自日、韓的競爭者，顯見漫畫的愛好者完全跨越年齡與國界。

2017 年台新藝術基金會將製作全新藝術獎當屆活動專頁網站，內容包括藝術獎入圍藝術家深度介紹、影音短片觀賞、得獎預測、藝術獎相關活動等，透過藝術獎專頁，擴大網路推廣平台。



藝傳鄉里

午間音樂會

自 2006 年首辦至今的「午間音樂會」，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，以深入淺出的方式介紹古典、爵士及現代音樂。午間音樂會出於台新對社區與客戶的用心，期望用音樂緩和都市居民及上班族緊張的生活與步調，十年來已累積來自大台北各地忠實觀眾定期參與。每年平均舉辦 23-24 場次，至今累計舉辦 259 場次。

「午間音樂會」以堅強的演出陣容、穩定的表演品質，獲得口碑傳遞，幾乎場場滿座，除了是台新員工下樓即可欣賞的優質音樂會，也帶給周邊上班族、鄰里居民最溫暖親民的藝文饗宴，位於敦南圓環的外交部講習所，2015、2016 連續二年率近 40 位「準外交官」學員來聽音樂會，作為課程之一，足證午間音樂會的高水準與高品質。

觀眾 蔡小姐

台新的午間音樂會是我每隔週五最期待的活動，舒適的環境、美好的音樂、頂尖的演奏家薰陶之下，帶給我精神的收穫和放鬆！

近四年午間音樂會參與人次統計

年度	檔次	參與人次
2016	24	6,735
2015	23	6,722
2014	23	6,247
2013	24	5,899



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展覽，至 2016 年底共展出 47 檔，平均每檔展出近兩個月。台新期望透過藝術家的異想世界，塑造各種不同的空間氛圍，讓台新成為民衆得以親近藝術的最佳場域。2016 年邀展的藝術家包括徐永旭「微•次方」巨型陶藝作品展、談獻華的不鏽鋼與銅雕系列新作「限時空運—從神格化走向時空採樣」、陳逸堅的「幻燈」裝置藝術、以及莊雁婷的「一頁故事」雕塑展。

一樓大廳展覽：談獻華個展「限時空運」

創作者反思著建構在陌生人或無生命體付出的便利生活，以感恩的心，對辛苦默默付出的有形無形力量致敬，訴說著人與人，人與物之間的息息相關。
(觀眾 / 評論者 李明學)



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、認識劇場、親子互動以及人文電影等。美感賞析如亞洲現代美術館、毓繡美術館等專場導覽；認識劇場有「超親密小戲節」活動；親子互動則安排「國光劇團彩繪臉譜」以及「百變旗幟環保袋」工作坊等；人文電影欣賞包括《日曜日式散步者》及《櫻之聲》紀錄片放映。2016 年共舉辦 15 場次，參與者 605 人次。基金會持續規劃豐富的藝文課程，讓台新員工有機會接觸當代藝術的美感經驗與創新思維。



2016 年超親密小戲節

整體的活動規劃不僅僅是戲劇演出，觀眾穿梭在各個場館之間的時候，領隊還帶領著觀眾更進一步認識並貼近走訪的社區，看看老台北的另一種面貌。(台新銀行員工 賴小姐)

藝文贊助

為豐富國人藝術視野、降低藝術欣賞的門檻，自 2006 年起，台新即以具規模的方式贊助國際級藝文來台演出，2016 年贊助蔡瑞月舞蹈國際舞蹈節活動、柏林愛樂交響樂團及皮克斯 30 週年特展，10 年來累計總投入金額逾 1.5 億。同時，為嘉惠台新客戶，台新也為其洽談各項藝文參觀優惠，並規劃各項行銷活動，在刺激業務開發的同時，也為廣大客戶介紹優質藝文展演。

2016 年贊助案例台新經典饗宴柏林愛樂在台北：

1. 柏林愛樂為世界頂級的交響樂團，這場活動在企業合力推廣下，創下演出總票房 98.9% 的銷售佳績，為讓更多人可以欣賞，台新與主辦單位合辦「戶外廣場轉播」，創下單場人潮約 3.5 萬觀賞人次。
2. 為讓更多不同的人皆可聆聽柏林愛樂的精彩演出，本活動也邀請 200 名台北愛樂種子計劃的學員、以及其他社福團體等一起出席公益綵排場。



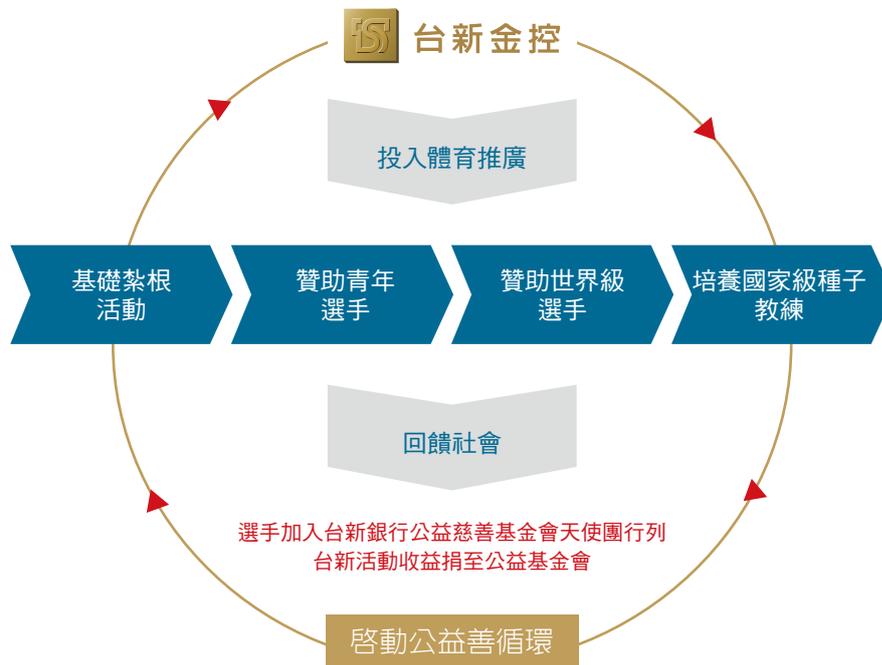
III · 體育活動

台新長期重視體育推廣，從投入基礎紮根、贊助青年選手、世界級選手至培養種子教練等皆不遺餘力；長期贊助的女子高爾夫運動已邁入第五年，除了曾雅妮，其它選手近年也皆創下好成績，包含錢佩芸正式取得美國 LPGA 資格、蔡佩穎獲日本 JLPGA 全卡資格等。台新也積極邀約受協助的選手及團體參與台新公益活動，啟動公益善循環。

台新對外投入體育推廣，對內則重視員工運動風氣、員工健康等，2016 年申請教育部體育署首辦「運動企業認證」即獲認證肯定。



台新體育推廣策略



女子高爾夫

台灣女子高爾夫近年在國際上表現亮眼，台新自 2011 年起即投入女子高爾夫球推廣，不僅贊助球員、為國家培育人才，也創造與大眾的互動平台、推廣高球球運動。同時創造公益平台，讓選手可以在獲得幫助後，也能回饋社會，成為公益善循環。

為台灣選手的堅強後盾，協助選手爭取好成績

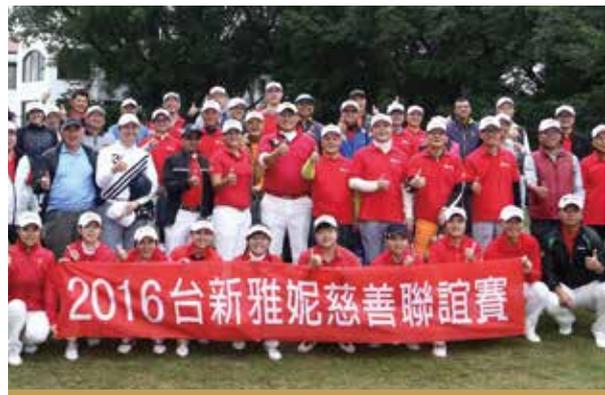
- 在台新的全力支持下，每年贊助 5-9 位選手，選手成績優異。
- 台新所支持的潛力青年選手蔡佩穎在 2016 年除取得兩場公開賽冠軍，也連續兩年獲得日巡賽全卡資格；另一位錢佩芸，則在轉戰美次巡後以年度獎金排名第十的好成績，取得 2017 年美國女子公開賽 LPGA 巡迴賽全卡資格，未來將有更多潛力選手在國際舞台協助台灣爭取榮耀。

共同推動高球運動

- 台新投入高球體育的推廣不遺餘力，除長期贊助 TLPGA 舉辦賽事，也在台新各大小活動中推廣高球運動，鼓勵運動風氣。包含台新運動會安排高球體驗關卡，連續兩年舉辦的聖誕派對活動，也邀請選手參與，透過推桿教學、趣味電玩等遊戲，鼓勵民眾體驗高球運動。

台新的公益大使

- 台新更以曾雅妮與所贊助的其它台灣女子高爾夫選手為號召，舉辦公益慈善球敘，邀請台新貴賓與選手們一起為公益盡心力，也可與職業選手切磋球技。統計五屆活動舉辦成果，所募得的款項逾千萬，並全數捐給台新銀行公益慈善基金會投入公益活動。





南投縣青少年空手道隊

921 大地震為災區帶來極大的傷害，卻讓台新與空手道結下不解的淵源。台新為協助災區重建發起「關懷台灣系列」活動，以一年一鄉鎮的方式支持並推廣地方產業。而在 2005 年，在南投國姓鄉看到了兩位空手道教練透過空手道教育，為災區學童找到一技之長與升學道路，因此台新開始參與其中，並在多年的投入後，2014 年南投縣青少年空手道隊加入台新公益慈善基金會天使團，響應回饋社會理念，形成善循環。

南投空手道隊 隊員

陪阿公阿嬤聊天、玩遊戲很有趣，自己被幫助了，現在同樣也幫助別人。

南投空手道隊 黃泰吉教練

未來會持續做這件事情，因為非常有意義，讓孩子們知道被人家幫助，你也可以幫助更多人，未來希望有更多人來參與這個有意義的活動。

光榮成就

國內競賽的常勝軍
(2005 年至 2016 年，
累計獎牌



- 金 400 面
- 銀 295 面
- 銅 296 面

國際比賽獲獎連連
2005 年至 2016 年，
累計獎牌



- 金 58 面
- 銀 71 面
- 銅 109 面

培育出 10 名
總統教育獎得主



2014 年該隊選手
辜翠萍 代表台
灣勇奪仁川亞運空手
道女子五十公斤級



- 金牌

團體比賽成績創連
續三年在全中運空
手道賽事取得團體
完勝記錄，成為國
內體壇傳奇



善循環

南投縣青少年空手道隊每年利用學生放暑假的時間，由總教練黃泰吉親自領軍，帶領國中和高中空手道隊員訪視南投地區社福團體，與台新一同宣揚「愛的力量」。自 2015 年訪視「炫寬愛心教養家園」後，2016 年再至雲林「福安療養院」與長輩互動交流，把青春、歡樂及活力帶至療養院，以實際行動支持公益，用正向能量回報社會，形成善的循環。

承襲

- 台新投入：南投縣青少年空手道隊是台新《關懷台灣系列》唯一非農作物的地方重建資產。過去，台新透過獎助學金（台新自 2008 年~2013 年，發起空手道隊獎助學金計劃，累計金額 NT\$6,720,000；累計支持學生 31 人）、贊助國際賽事旅費等方式，具體協助空手道隊培訓新人，並出國爭光。
- 客戶參與：考量訓練選手、出國比賽、等龐雜的日常營運支出，需透過各項社會大眾募款及企業的合作支持，台新透過關係企業 payeasy 網站平台號召客戶一同響應小額 / 發票募款 (2008 年至 2016 年，累計金額 NT\$35,288,519)

創新

- 台新投入：為給予年輕選手鼓勵，台新以舉辦「慶功宴」方式，由台新金控董事長吳東亮親自嘉獎勉勵空手道隊學生優異的成績表現。舉凡每年全中學運動會、或是 2014 年該隊選手「辜翠萍」代表台灣勇奪仁川亞運空手道女子五十公斤級金牌，台新皆宴請選手給予獎勵。
- 客戶參與：有鑑於空手道隊的募款網站已不符時下需求，台新金控與 PayEasy 為其籌劃建置新的網站，並計劃拍攝空手道隊的故事影片介紹國姓空手道隊 (後來更名為南投縣青少年空手道隊) 的成立緣由、紀錄孩子練習空手道的故事、與分享比賽成果等內容，讓大眾能更了解南投縣青少年空手道隊的長期發展。新網站亦將規劃賽事即時分享、活動快訊等功能，期望能擴大大眾參與機會。





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 2016 年 9 月邀請北京大學學生來台與政治大學學生交流，以兩岸房貸研究暨創新產品作為主題交換心得，而台新主管也提供實務建議，透過青年學子間彼此腦力激盪、集思廣益後提出調研報告，無論是滿足新世代需要的新型房貸產品，或是業態整合的行銷模式，都足以做為台新未來房貸產品設計及業務推動的參考，讓理論與實務、產業界與學界在此獲得完美的交流，也促進了兩岸的良性互動發展。



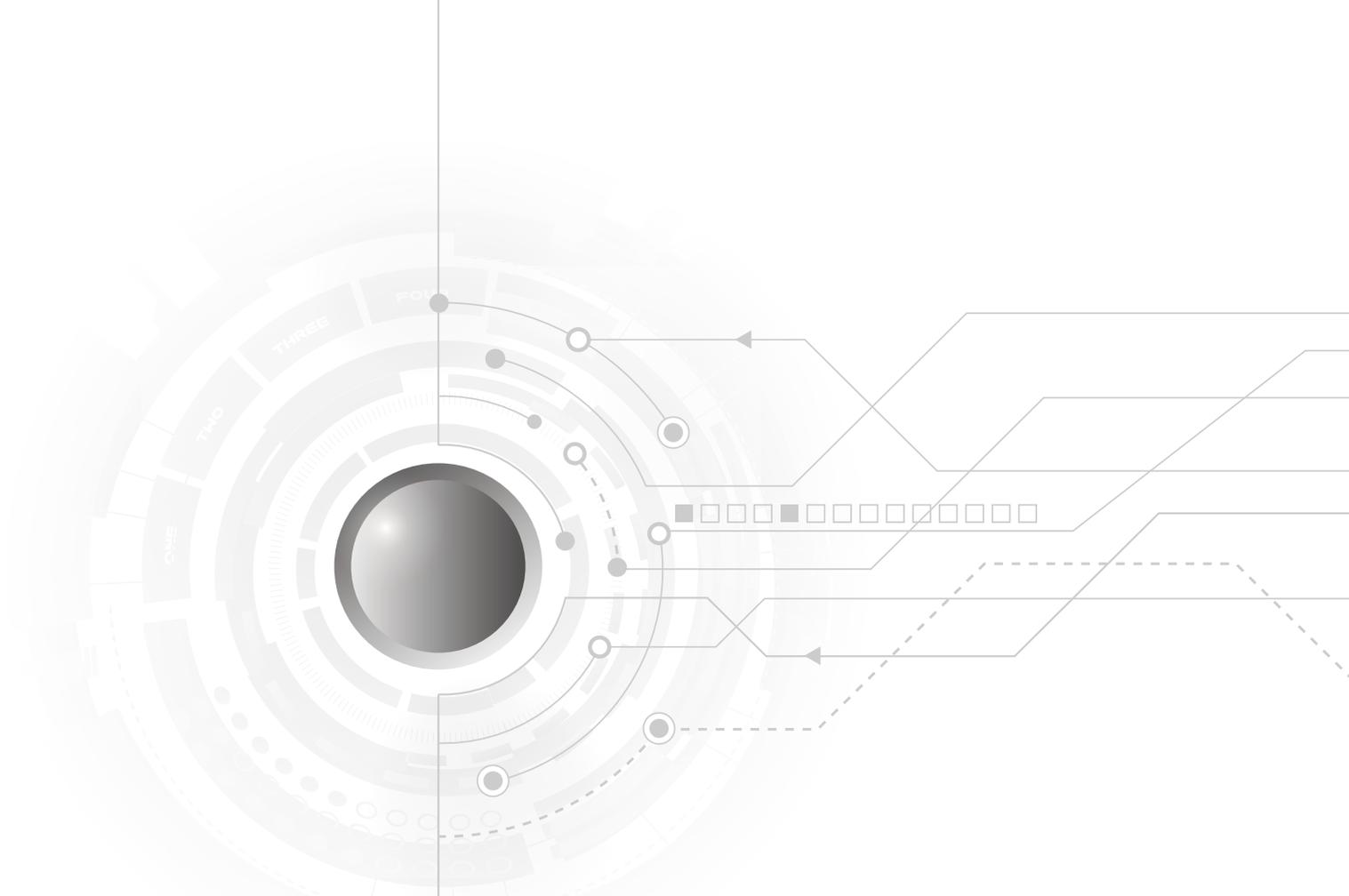
產學合作計畫與學術贊助

台新金控自 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 2016 年協助 285 位學生透過此模式汲取實習經驗與專業知能，其中有 45 位已實習結業並通過甄選轉任台新銀行正式員工。

台新金控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，2016 年提供獎學金共新台幣 34 萬元。同時，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，由台新的主管們擔任各個課程單元講師並邀請高階主管於期末專案報告中給予指導，讓同學更加了解理論與實務間如何互相搭配，巧妙運用。

因應數位金融浪潮對企業及人才的衝擊，台新金控今年積極投入與台大資訊學群合作，以 Fintech 做為專案主軸，透過台大教授提供專業的知識課程、講座及研究調查，讓台新員工可以獲取資訊應用的新技術與方法，亦可以借重台大教授的專業知識，在學生與台新員工的共同合作下，協助台新進行推動特定業務，此外，台大學生可藉由此專案了解銀行科技金融實務運作，更可參與由台新提供的實習機會，健全個人職涯發展。

此外，為促進金融相關學術交流，台新於 2016 年贊助 14 場學術活動，累計贊助金額近新台幣 150 萬元。



● 附錄

- I · GRI Standards 揭露項目
- II · GRI 金融服務業補充指引
- III · 聯合國永續發展目標
(Sustainable Development Goals, SDGs)
對照表
- IV · 聯合國全球盟約
(United Nations Global Compact) 對照表
- V · 上市公司編製與申報企業社會責任
報告書作業辦法
- VI · ISO 26000 社會責任指引國際標準對照表
- VII · 外部保證聲明

附錄

I · GRI Standards 揭露項目

註：○完全揭露、△部分揭露

一般揭露		報告書章節	揭露狀況	頁碼	補充說明
102-1	組織名稱	關於台新	○	4	
102-2	主要商業活動、品牌、產品與服務	關於台新 CSR 議題管理 客戶服務	○	4 16 40-46	
102-3	組織總部所在位置	關於台新	○	4	
102-4	組織營運所在位置	關於台新 企業經營	○	4 26	
102-5	所有權的性質與法律形式	關於台新	○	4	
102-6	組織所提供服務的市場	關於台新 企業經營	○	4 26	
102-7	組織規模	關於台新 企業經營 員工關懷	○	4 26 61	
102-8	員工與其他勞動力資訊	關於台新 員工關懷	○	4 61-63	
102-9	組織的供應鏈	關於台新 綠色行動與永續夥伴	○	4 56	
102-10	組織與供應鏈的重大變化	關於台新 企業經營 綠色行動與永續夥伴	○	4 26 56-58	1. 台新銀行成立東京分行 2. 台新金保經併入台新銀行
102-11	預警方針或原則	企業經營	○	33-35	所有同仁均需充分閱讀與簽署員工行為準則，保障比例100%
102-12	外部倡議	綠色行動與永續夥伴	○	55	
102-13	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	○	30	
102-14	組織最高決策者的聲明	董事長的話	○	3	
102-15	關鍵衝擊、風險及機會	董事長的話 永續風險與策略 企業經營 客戶服務 綠色行動與永續夥伴 社會參與	○	3 20-22 33-35 45-46 51-53 77-78	
102-16	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 企業經營	○	11-12 30	
102-17	倫理與合法行為徵詢意見及組織誠信相關機制	企業經營	○	30	
102-18	組織的治理結構	企業經營	○	27-29	
102-19	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	○	31	
102-20	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	○	31	
102-21	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	企業經營	○	31	
102-22	最高治理機構及其委員會的組成	企業經營	○	29	
102-23	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	○	27-28	

一般揭露		報告書章節	揭露狀況	頁碼	補充說明
102-24	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	企業經營	△	27-28	已規定於本公司「董事選舉辦法」、「台新金控薪資報酬委員會組織規程」、「台新金控審計委員會組織規程」中
102-25	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	△	27-28	
102-26	最高治理機構在發展、核准與更新該組織之宗旨、價值或願景、策略、政策的角色	企業經營 永續風險與策略	○	21 29	
102-27	發展與提升最高治理機構之經濟、環境和社會議題上的整體知識	企業經營	○	28	
102-28	最高治理機構在經濟、環境和社會議題表現的評量流程	企業經營	○	29	
102-29	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 永續風險與策略 企業經營	○	9-12 21 31	
102-30	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	○	11 31	
102-31	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	企業經營	○	31	
102-32	最高治理單位於永續性報導的角色	企業經營	○	31	
102-33	說明與最高治理機構溝通重要關鍵議題的程序				
102-34	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				
102-35	說明最高治理機構和高階管理階層的薪酬政策	企業經營	○	28	
102-36	說明薪酬決定的流程	企業經營 員工關懷	○	28 66	
102-37	利害關係人意見並將其意見與薪酬結合				
102-38	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（不包括該薪酬最高個人）年度總收入之中位數的比率				
102-39	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（不包括該薪酬最高個人）平均年度總收入增加百分比之中位數的比率				
102-40	組織進行議合的利害關係人群體清單	CSR 議題管理	○	8	
102-41	集體協商協定保障	員工關懷	○	69	所有員工均需充分閱讀與簽署員工行為準則，保障比例 100%
102-42	鑑別與選擇利害關係人	CSR 議題管理	○	8	
102-43	利害關係人議合的方式	CSR 議題管理 客戶服務	○	13 47-48	
102-44	關鍵議題與關注事項	CSR 議題管理 客戶服務		14-18 40	
102-45	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	
102-46	界定報告內容和主題邊界	關於報告書 CSR 議題管理	○	1 10-11	
102-47	重大主題清單	CSR 議題管理	○	10-11	
102-48	資訊重編的影響及原因		○		無重編情形
102-49	說明和先前報告期間相比，在重大議題與其邊界上的顯著改變	關於報告書 CSR 議題管理	○	1 10-11	
102-50	報告期間	關於報告書	○	1	

一般揭露		報告書章節	揭露狀況	頁碼	補充說明
102-51	上一次報告的日期	關於報告書	○	1	
102-52	報告週期	關於報告書	○	1	
102-53	可回答報告或內容相關問題的聯絡窗口	關於報告書	○	1	
102-54	組織選擇的「依循」選項	關於報告書	○	1	
102-55	GRI 內容索引	附錄	○	85-92	
102-56	外部保證 / 確信	關於報告書 外部確信報告	○	1 96	
103-1	重大主題與其邊界說明	CSR 議題管理	○	10-11	
103-2	管理方針	CSR 議題管理	○	11-12	
103-3	管理方針的評鑑	CSR 議題管理	○	11-12	
主題特定準則					
經濟面向		報告書章節	揭露狀況	頁碼	補充說明
201：經濟績效 (2016)					
201-1	組織所產生及分配的直接經濟價值	企業經營	○	26	完整財務資訊請見台新金控年報及財報
201-2	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	永續風險與策略	○	20	
201-3	組織確定福利計畫義務的範圍	員工關懷	○	66-67	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%
201-4	自政府取得之財務補助		○		無接受政府補助
202：市場形象 (2016)					
202-1	不同性別的基層勞工標準薪資與當地最低薪資的比例	員工關懷	○	66	
202-2	僱用當地居民為高階管理階層的比例	員工關懷	○	61	重要營運據點為台灣，高階管理階層 100% 為台灣居民
203：間接經濟衝擊 (2016)					
203-1	基礎設施的投資與支援服務的發展及衝擊	社會參與	○	74-84	
203-2	顯著的間接經濟衝擊，包括衝擊的程度	客戶服務 社會參與	○	40-46 74-84	
204：採購實務 (2016)					
204-1	採購支出來自當地供應商之比例				
205：反貪腐 (2016)					
205-1	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
205-2	反貪腐政策和程序的溝通及訓練	CSR 議題管理 員工關懷	○	11 69	定期對所有員工溝通及宣導相關內容，比例為 100%
205-3	已確認的貪腐事件及採取的行動		○		未發生貪腐事件

主題特定準則					
經濟面向		報告書章節	揭露狀況	頁碼	補充說明
206：反競爭行為 (2016)					
206-1	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
301：原料 (2016)					
301-1	所用原物料之重量或體積				
301-2	再生原物料之使用				
301-3	說明回收之產品及產品之包裝材料				
302：能源 (2016)					
302-1	組織內部的能源消耗量	綠色行動與永續夥伴	○	52	
302-2	組織外部的能源消耗量				
302-3	能源密集度	綠色行動與永續夥伴	○	52	
302-4	能耗減少量	綠色行動與永續夥伴	○	52	
302-5	降低產品和服務的能源需求				
303：水 (2016)					
303-1	依來源劃分的總取水量	綠色行動與永續夥伴	○	53	均使用自來水
303-2	因取水而受顯著影響的水源		○		均使用自來水，不影響水源
303-3	水資源回收及再利用的百分比及總量				
304：生物多樣性 (2016)					
304-1	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
304-2	組織活動、產品及服務在生物多樣性方面之顯著衝擊		○		同 304-1
304-3	受保護或復育的棲息地		○		同 304-1
304-4	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
305：排放 (2016)					
305-1	直接溫室氣體排放 (範疇一)	綠色行動與永續夥伴	○	52	
305-2	能源間接溫室氣體排放量 (範疇二)	綠色行動與永續夥伴	○	52	
305-3	其他間接溫室氣體排放量 (範疇三)				
305-4	溫室氣體排放強度				
305-5	溫室氣體排放減量	綠色行動與永續夥伴	○	52	
305-6	臭氧層破壞物質 (ODS) 的排放				
305-7	氮氧化物、硫氧化物和其他顯著氣體的排放				
306：污水與廢棄物 (2016)					
306-1	依水質及排放目的地所劃分的總排水量		○		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
306-2	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	○	55	
306-3	嚴重洩漏				
306-4	有害物質之運送				

經濟面向		報告書章節	揭露狀況	頁碼	補充說明
306-5	受排放與逕流之水體				
307：環境法規遵循 (2016)					
307-1	因環境層面違反法律和規定被處巨額罰款的金額	企業經營	○	37	未發生環境相關裁罰
308：供應商環境評估 (2016)					
308-1	採用環境標準篩選新供應商的的比例				
308-2	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				
社會面向		報告書章節	揭露狀況	頁碼	補充說明
401：勞僱關係 (2016)					
401-1	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	○	62	
401-2	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	○	66-67	
401-3	按性別劃分，育嬰假後復職和留任的比例	員工關懷	○	70	
402：勞 / 資關係 (2016)					
402-1	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				
403：職業安全與衛生 (2016)					
403-1	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	○	68	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
403-2	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	○	68	
403-3	與其職業有關之疾病高發生率與高風險的勞工				
403-4	工會正式協約中納入健康與安全相關議題				
404：訓練與教育 (2016)					
404-1	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	○	66	
404-2	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	○	63-65	
404-3	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	○	67	
405：多元性與平等關係 (2016)					
405-1	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	○	62	
405-2	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	○	66	
406：不歧視 (2016)					
406-1	歧視事件的總數，以及組織採取的改善行動		○		無此情事
407：結社自由與集體協商 (2016)					
407-1	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	綠色營運與永續夥伴	△	56-57	
408：童工 (2016)					
408-1	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	綠色營運與永續夥伴 員工關懷	○	56-57 61	無此情事
409：強迫或強制勞動 (2016)					
409-1	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	○	69	無此情事

社會面向		報告書章節	揭露狀況	頁碼	補充說明
410：保全實務 (2016)					
410-1	保全人員接受與營運相關之組織人權政策訓練的百分比				
411：原住民權利 (2016)					
411-1	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
412：人權評估 (2016)					
412-1	接受人權檢視或衝擊評估的營運據點之總數和百分比				
412-2	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	○	69	受訓員工比例為 100%
412-3	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				
413：當地社區 (2016)					
413-1	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				
413-2	對當地社區具有顯著實際或潛在負面衝擊的營運據點				
414：供應商社會評估 (2016)					
414-1	針對新供應商使用社會準則篩選的比例				
414-2	供應鏈對社會有顯著實際或潛在的負面衝擊以及所採取的行動				
415：公共政策 (2016)					
415-1	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
416：顧客健康與安全 (2016)					
416-1	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				
416-2	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及自願性準則的事件總數		○		無此情事
417：行銷與標示 (2016)					
417-1	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
417-2	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
417-3	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		○		無此情事
418：顧客隱私 (2016)					
418-1	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		○		1 件與電話行銷相關的申訴事件，並依「一級客訴處理作業說明書」妥善處理，落實客戶權益的保障。
419：社會與經濟法規遵循 (2016)					
419-1	因社會與經濟層面違反法律和規定被處巨額罰款的金額	企業經營	○	37	1 件與勞動檢查相關裁罰，金額為新台幣 30 萬

II · GRI 金融服務業補充指引

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	董事長的話 CSR 議題管理 企業經營	○	3 11-12 31	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	企業經營 客戶服務	○	31 45-46	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符合環境和社會要求之流程	客戶服務	○	45-46	
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	企業經營 客戶服務 綠色行動與永續夥伴 社會參與	○	31 45-46 51 77	
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	○	11-12 45-46 51	
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 26	
FS7	為帶來明確社會利益而設計的產品和服務	客戶服務 社會參與	○	45-46 77	
FS8	為帶來明確環境利益而設計的產品和服務	客戶服務	○	45-46	
Audit 稽核					
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 綠色行動與永續夥伴	○	31 51	2016 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 股權擁有者					
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		○		2016 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 當地社區					
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	○	45-46	
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	CSR 議題管理 客戶服務	○	11-12 45-46	
FS16	提高金融知識的措施	客戶服務 社會參與	○	45-46 77	

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 · 聯合國永續發展目標 (Sustainable Development Goals, SDGs) 對照表

永續發展目標內容		報告書章節	對應主題
SDG1	消除各地一切形式的貧窮	社會參與	間接經濟衝擊
SDG3	確保健康及促進各年齡層的福祉	員工關懷 社會參與	職業健康與安全
SDG4	確保有教無類、公平以及高品質的教育，及提倡終身學習	員工關懷 社會參與	教育與訓練
SDG5	實現性別平等，並賦予婦女權力	員工關懷	員工多元化與平等機會
SDG7	確保所有的人都可取得負擔得起、可靠的、永續的，及現代的能源	員工關懷	能源
SDG8	促進包容且永續的經濟成長，達到全面且有生產力的就業，讓每一個人都有一份好工作	員工關懷	勞雇關係
SDG9	建立具有韌性的基礎建設，促進包容且永續的工業，並加速創新	客戶服務	經濟績效
SDG12	確保永續消費及生產模式	企業經營 客戶服務	經濟績效
SDG13	採取緊急措施以因應氣候變遷及其影響	綠色行動與永續夥伴	排放
SDG16	促進和平且包容的社會，以落實永續發展；提供司法管道給所有人；在所有階層建立有效的、負責的且包容的制度	企業經營	反貪腐 反競爭行為

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

分類	主要議題		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	員工關懷	60~72
	原則 2	保證不與踐踏人權者同流合污	員工關懷	60~72
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	69
	原則 4	消除一切形式的強迫和強制勞動	員工關懷	60~72
	原則 5	確實廢除童工	員工關懷	60~72
	原則 6	消除就業和職業方面的歧視	員工關懷	61~63
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	50~58
	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	50~58
	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	50~58
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	8 26

V · 上市公司編製與申報企業社會責任報告書作業辦法

指標	說明	報告書 章節	揭露 狀況	頁碼	備註
金融 -1	在企業金融商品或服務之協議或交易範圍內，鼓勵與關注客戶或其他往來對象遵循金融保險業者對環境面和社會面要求之作業流程，及達到合理條件之情形。	客戶服務	○	45	
金融 -2	非擔任主管職務之員工人數、年度員工平均福利費用及與前一年度之差異。	員工關懷	○	67	

VI · 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	60~72
公平運作實務	符合法規並避免因人權問題造成之風險之查核	員工關懷	60~72
	人權的風險處境	員工關懷	60~72
	避免有同謀關係 - 直接、利益及沉默等同謀關係	員工關懷	60~72
	解決委屈	員工關懷	60~72
	歧視與弱勢族群	員工關懷	60~72
	公民與政治權	員工關懷	60~72
	經濟、社會與文化權	客戶服務 社會參與	40~48 74~84
	工作的基本權利	員工關懷	60~72
勞動實務	聘僱與聘僱關係	員工關懷	60~72
	工作條件與社會保護	員工關懷	60~72
	社會對話	員工關懷	60~72
	工作的健康與安全	員工關懷	60~72
	人力發展與訓練	員工關懷	60~72
環境	污染預防	綠色行動與永續夥伴	50~58
	永續資源利用	綠色行動與永續夥伴	50~58
	氣候變遷減緩與適應	綠色行動與永續夥伴	50~58
	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	50~58

公平運作實務	反貪腐	CSR 議題管理	11
	負責任的政治參與	CSR 議題管理	8
	公平競爭	CSR 議題管理 企業經營	8 26
	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	40~48 50~58 60~72 74~84
	尊重智慧財產權	客戶服務	40~48
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	26~38 40~48
	保護消費者的健康與安全	客戶服務	40~48
	永續消費	客戶服務	40~48
	消費者服務、支援、抱怨與爭議解決	客戶服務	47~48
	消費者資料保護與隱私	客戶服務	47
	提供必要的服務	客戶服務 社會參與	40~48
	教育與認知	客戶服務	40~48
社區參與與發展	社區參與	企業經營 社會參與	26~38 74~84
	教育與文化	社會參與	78~80
	增加就業與技術發展	客戶服務 員工關懷	40~48 60~72
	科技發展	客戶服務	40~48
	創造財富與收入	企業經營 客戶服務 員工關懷 社會參與	26~38 40~48 60~72 74~84
	健康	員工關懷	68
	社會投資	企業經營 客戶服務 社會參與	26~38 40~48 74~84

VII · 外部保證聲明

獨立保證意見聲明書

台新金融控股股份有限公司 2016 年企業社會責任報告書

英國標準協會與新金融控股股份有限公司(簡稱台新金控)為相關的公司，該標準協會對於台新金控 2016 年企業社會責任報告書進行評估與驗證，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語，而不作為其他之目的。除非另有說明，否則本獨立保證意見聲明書僅適用於報告書之使用，或閱讀此獨立保證意見聲明書的任何人士。英國標準協會並不負責或承認任何有關法律或其他之責任。

本獨立保證意見聲明書僅針對台新金控所採下英國標準協會之相關資訊進行評估，且此資訊範圍乃基於該標準協會所採之資訊內容之內，英國標準協會認為這些資訊內容都是完整且正確的。

對於任何與本獨立保證意見聲明書內容有關或相關事項之任何詢問，請向台新金控一併查詢。

查驗範圍

台新金控與英國標準協會協議的查驗範圍包括：

1. 本查驗作業與台新金控 2016 年企業社會責任報告書所載之報告範疇一致。
2. 依照 AA1000 保證標準(2008)第 7 條有關型別分析分數進行 AA1000 查驗性原則標準的查驗和程度，不包括對於報告書內容的查驗/驗證/可信度的查驗。

本聲明書以英文作成且已翻譯為中文以供參考。

意見聲明

我們閱讀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結構提供了一個公平的看法。基於該報告書內容，台新金控所採的資訊與數據以及採用的方法，此報告書在實質上是不實誤導。我們相信有關台新金控 2016 年度企業社會責任報告書的資訊與數據，在實質上與台新金控所採用的資訊與數據一致。我們相信有關台新金控 2016 年度企業社會責任報告書的資訊與數據，在實質上與台新金控所採用的資訊與數據一致。

我們的工作是由一組具有 AA1000 保證標準(2008)查驗能力之團隊執行，以及監督和執行這部分的工作。以獲得必要的資訊與數據。我們認為台新金控所採用的資訊與數據，在實質上與台新金控所採用的資訊與數據一致。我們相信有關台新金控 2016 年度企業社會責任報告書的資訊與數據，在實質上與台新金控所採用的資訊與數據一致。

查驗方法

- 為了收集與分析相關資訊，我們執行了以下工作：
- 對來自所採的資訊與數據進行高層管理討論，以確保報告書中資料的完整性
 - 與管理層討論有關報告書內容的資訊，確保我們是與相關人員討論有關資訊
 - 訪問 20 位與高層管理、報告書編寫及資訊提供有關的員工
 - 審查有關組織的組織性資訊
 - 審查所有相關性的資訊
 - 審查報告書中所採用的支持性證據
- 台新金控報告書與英國標準協會 AA1000 保證標準(2008)中編寫有關內容，重大及高層管理層對資訊管理進行查驗。

結論

針對內容，重大性及回應性之 AA1000 查驗性原則與企業社會責任報告書 GRI 標準的詳細資訊如下：

內容性

2016 年度報告書中對於台新金控所採用的資訊與數據的查驗，以發展及達成台新金控企業社會責任報告書的實質性目的。在實質上與台新金控所採用的資訊與數據一致。報告書中已包含與相關標準、社會與環境的資訊，足以支持報告書的計劃與目標設定。我們的查驗意見內容，這份報告書滿足了台新金控的實質性目的。然而，本查驗報告書可以確保以下目的：

- 鼓勵參考國際與國內的實質性做法，作為本公司推動 CSR 之重要策略。
- 基於組織的永續發展與利益關係人期望，發展與社會面向之行動方案與其中長期目標。

重大性

台新金控已於公司層面建立程序，依據對公司永續發展的影響與所建立的準則，對各部門所採用的相關議題，提出執行的優先順序。因此，重大性在相關議題已充分分析並與利益關係人討論，使利益關係人得以對公司的管理與相關議題進行判斷，以我們的專業意見而言，這份報告書滿足了台新金控的實質性目的。

回應性

台新金控執行來自利益關係人的期待與看法之回應。台新金控已發展相關議題政策，作為提供進一步資訊與關係人的機會。這些資訊與關係人所採用的資訊與數據一致。因此，我們的專業意見而言，這份報告書滿足了台新金控的實質性目的。然而，本查驗報告書可以進一步加強以下事項：

- 連結公司專才與專業能力，規劃 CSR 相關的資訊，確保成為公眾、及進行環境與社會風險的評估與溝通。
- 為了聯繫與利益關係人之間的資訊可查度，鼓勵參考 AA1000 保證標準(2008)的第二應用標準。

企業永續性報告標準

台新金控採用的英國標準 2016 年企業社會責任報告書的查驗意見，其基於的「核心標準」(包含每項重大主題有關的至少一個績效目標)的相關資訊。基於查驗的結果，我們相信報告書中採用的 2016 年企業社會責任報告書的資訊與數據與英國標準的相關資訊與數據一致。報告書中或會發現，以我們的專業意見而言，此項查驗報告書滿足了台新金控的實質性目的與永續性議題。

保證等級

根據 AA1000 保證標準(2008)我們對台新金控本聲明書中保證等級。如用本聲明書中所採用的範圍與方法。

責任

這份企業社會責任報告書所屬資訊，如同責任性中所聲明，為台新金控負責人所有，我們的責任為基於所採用的範圍與方法，提供專業意見並提供相關資訊與關係人一個獨立保證意見聲明書。

能力與獨立性

英國標準協會於 1991 年成立，為全球標準與認證的領導者。本查驗團隊由專業查驗員，其符合 ISO 10005、ISO 14001、OHSAS 18001、ISO 14064 及 ISO 9001 之一系列認證。環境及社會管理標準的訓練，其專業查驗員與認證查驗員的成員組成。本查驗團隊符合 BSI 之公平查驗原則。

For and on behalf of BSI:



Peter Fu
Managing Director BSI Taiwan
2017-04-26



Taiwan Headquarters 56 Floor No. 99, Si-Bu Rd, No. 616, Taipei 114, Taiwan, R.O.C.
BSI Taiwan is a subsidiary of British Standards Institution



勤業眾信

總事務所：台北市信義區松山南路 135 號 13 樓
10554 台北信義區松山南路 135 號 13 樓
Deloitte & Touche
135F, 105th Floor, Kung Fu Financial Plaza
136 Min Sheng East Road, Sec. 3
Taipei 10554, Taiwan
Tel: +886 (0)2545-0000
Fax: +886 (0)2545-0008
www.deloitte.com

會計師有限保證報告

台新金融控股股份有限公司 公告：

台新金融控股股份有限公司民國 105 年度企業社會責任報告書，業經本會計師對前所定之標的資訊執行有限保證程序，並出具有限保證報告。本次執行有限保證程序之標的資訊詳附件一「確信項目查驗表」。

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) 發布之最新版 GRI 準則 (GRI Standards)。行業補充指南及自行選擇與 GRI 準則其他適用之準則編製企業社會責任報告書。且該報告應與企業社會責任報告書有關之必要資訊，以確保企業社會責任報告書所列的資訊亦與重大事實一致。

會計師對企業社會責任報告書執行有限保證程序之責任

本會計師依有限保證程序對第一級「非歷史性財務報表或相關之確信資訊」，對上開企業社會責任報告書所定之標的資訊 (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。並提出有限保證報告。相較於合理確信，有限保證程序所執行程序之性質及時間與合理保證程序不同，其範圍亦較小，因此執行有限保證程序僅能對標的資訊提供有限保證。

本會計師係基於專業判斷執行有限保證程序，以獲取相關標的資訊之有限保證證據，且任何內部控制的受查及限制，因此未必能查出所有存在之重大不實表達。本會計師執行有限保證程序包括：

- 與管理階層及相關人員；
- 與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；
- 向相關人員了解所定標的資訊之來源、內部控制及資訊系統；
- 分析及以抽樣方式測試標的資訊相關文件及紀錄。

獨立性及品質管理制續聲明

本會計師及所屬會計師事務所遵照會計師法及相關法規中有關獨立性及其他道德規範之規定，確認之基本原則為正直、公正客觀、專業能力及盡責上應有之注意，以及專業保密。此外，本會計師所屬會計師事務所遵照會計師法第四十六條「會計師事務所之品質管理」，以維持獨立之品質管理制度，包含與進修、專業發展、專業判斷及所適用法律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，本會計師並未發現台新金融控股股份有限公司民國 105 年度企業社會責任報告書中所定之標的資訊在所有重大方面有未遵循其質量標準暨國際證券交易所「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) 發布之最新版 GRI 準則 (GRI Standards)。行業補充指南及自行選擇與 GRI 準則其他適用之準則。

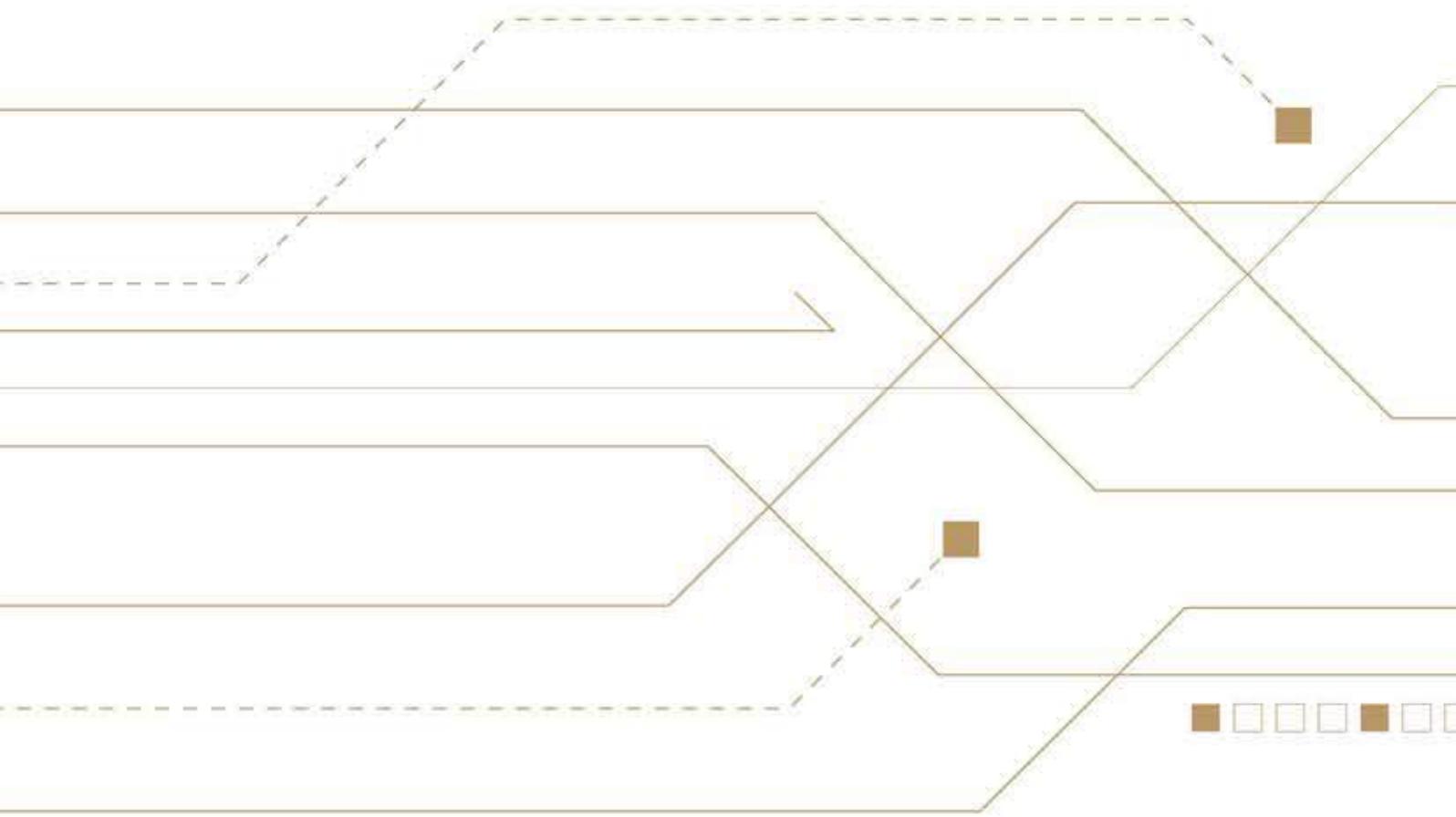
勤業眾信聯合會計師事務所
會計師 吳世京
金融監督管理委員會核准登記
查證證字第 101028123 號

中華民國 106 年 5 月 24 日

確信項目查驗表

附件一

編號	GRI 指標編號	指標敘述	對應章節	衡量基準
1.	205-2	反貪腐政策及程序的溝通及訓練。	CSR 議題管理	依法律法例所辦理之教育訓練，其參與人員之完訓率。
2.	306-2	按類別及度量方法劃分的廢棄物總重量。	特色行無及永續轉移	按類別及度量方法劃分的廢棄物總重量。
3.	404-3	按性別和員工類別劃分，接受定期績效及職業發展檢視的員工比例。	員工關懷	按性別和員工類別劃分，接受定期績效及職業發展檢視的員工比例。
4.	417-2	依據分類劃分，違反商品與服務買取標示之法規及自願性規範之事件數量。	附錄	違反商品與服務買取標示之法規及自願性規範之事件數量。
5.	418-1	組織實與從顧客隱私或違反相關資料有關的投訴次數。	附錄	組織實與從顧客隱私有關的投訴次數。
6.	419-1	因社會與經濟層面違反法律及規定被處巨額罰款的金額。	企業經營	因社會與經濟層面違反法律及規定被處巨額罰款的案件數量與金額。
7.	FS8	各類實質性創造環境效益所設計的產品與服務，依日的細分其實質價值。	客戶服務	截止至民國 105 年底總科技產量查驗金額。
8.	FS14	信譽提供對整體更佳的金融服務相關措施。	客戶服務	提供符合金融服務及視障族群之無障礙 ATM 台數。



台北市大安區仁愛路四段118號
電話：886-2-2326-8888



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刷
Copyright © 2017 Taishin Financial Holding Co., Ltd. All Rights Reserved.
Printed in Taiwan 07/2017



金控官網



CSR專區