

台新金融控股股份有限公司
2017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」)2017年企業社會責任報告書(以下簡稱為本報告書)，關於本報告書之報告週期、範圍、聯絡方式及其他相關資訊，如下列所示：

報告書時間	本報告書為台新金控第五本(2017年)企業社會責任報告書，揭露2017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：2017/07
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、台新資產管理、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。
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；溫室氣體排放量使用IPCC 2007年全球暖化潛勢值(GWPs)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)核心選項、金融業補充指引以及「台灣證券交易所上市公司編製與申報企業社會責任報告書作業辦法」與主管機關及相關單位等規範或指引，並以符合國際整合性報導委員會(IIRC)之國際整合性報導(Integrated Reporting, IR)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60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第二類型當責性原則(重大性、包容性及回應性)及績效資訊查證。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
2017 年 企業社會責任報告書
目錄



董事長的話

台新金控董事長

吳東亮



聯合國通過 2030 永續發展目標（Sustainable Development Goals, SDGs），揭示永續新時代的來臨，不僅歐美國家陸續在立法部門成立 SDGs 專責單位，政府也在 2017 年發表首份落實聯合國永續發展目標的「國家自願檢視報告」，顯見落實 SDGs 已是國際間的共識，在此趨勢下，有鑑於投資人對於永續議題日益關注，證交所旗下台灣指數公司與 FTSE Russell 於 2017 年共同發布「FTSE4Good 台灣指數公司台灣永續指數」（簡稱台灣永續指數），這是國內首檔完整結合 E（環境）、S（社會）、G（公司治理）與財務指標篩選的投資型 ESG 指數，提供投資人結合投資決策與社會責任的管道，很榮幸台新金控入選為該指數的分公司。

台新金控將以「永續治理」、「卓越經濟」、「友善環境」與「共好社會」四大永續策略構面持續精進。在治理面，台新於董事會下設立風險管理委員會，健全董事會管理效能，並維持誠信正直公司治理典範；在經濟面，台新積極布局全球，戮力耕耘數位金融，提供更便捷、安全的金融服務；在環境面，台新訂定「綠色金融準則」，將 ESG 精神落實在各項交易活動與金融商品，並持續推動綠色營運，積極與供應鏈合作成就永續地球的願景；在社會面，台新秉持「取之於社會，用之於社會」的精神，對內培養金融人才、對外投入各面向的社會參與及公益作為，促成共融美善的社會。

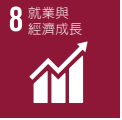
2017 年度台新金控營運成果斐然，榮獲超過 88 項國內外獎項肯定；此外，台新除了於台灣證交所舉辦的「公司治理評鑑」表現優異，並連年入選「台灣公司治理 100 指數」及「台灣高薪 100 指數」成分公司，也榮獲英國標準協會 (BSI) 頒發永續傑出獎和台灣永續能源研究基金會 (TAISE) 頒發 TOP50 台灣永續企業獎；同時，台新掌握數位趨勢及年輕人需求，推出 Richart 數位銀行，迄今穩定領先同業，維持 60% 以上的數位帳戶市佔率，Richart 也結合社群力量投入公益行動，是企業以核心職能落實企業社會責任的指標性產品。在此，我們誠摯地感謝所有關心、愛護台新的夥伴，台新將繼續以認真的精神，追求卓越、善盡社會責任。

為了讓這個世界能夠永續發展，給下一代更好的未來，除了各國政府的政策推動外，民間企業扮演著非常重要的角色，經營企業本身亦責無旁貸，台新承諾在全球永續的舞台上將積極參與；我們不僅要逐步達成設定的目標，更要以具體作為回應所有利害關係人的期望，在「永續治理」、「卓越經濟」、「友善環境」與「共好社會」四方面積極推展，逐年訂定目標納入營運策略，成為穩健成長、值得信賴的區域金融與華人世界的領導品牌。

關於報告書	1	卓越經濟	
董事長的話	3	1 營運績效	40
永續策略與績效	4	2 海外發展策略	41
金融核心職能結合 CSR 的最佳體現	6	3 金融科技 / 創新	42
關於台新	8	4 服務品質及客戶滿意度	46
價值創造鏈	10	友善環境	
永續影響力評價	12	1 綠色金融	50
榮耀見證	14	2 環境保護及節能減碳	53
		3 供應商永續管理	59
永續管理與利害關係人溝通		共好社會	
1 永續管理	16	1 人才招募與培育	64
2 永續發展的風險與機會	17	2 薪酬福利及員工照顧	70
3 利害關係人溝通	18	3 勞資關係	74
4 特定議題回應	22	4 人權及性別平等	75
		5 職業安全衛生	77
永續治理		6 金融包容性	80
1 公司治理	26	7 在地關懷	82
2 誠信經營	29	附錄	
3 風險控管	30	1 GRI Standards 揭露項目	92
4 法令遵循	33	2 GRI 金融服務業補充指引	95
5 隱私保護及交易安全	35	3 上市公司編製與申報	96
6 資訊揭露透明	38	企業社會責任報告書作業辦法	
		4 外部保證聲明	96

永續策略與績效

因應大環境趨勢及利害關係人所關注之議題，台新發展出「永續治理」、「卓越經濟」、「友善環境」與「共好社會」四大永續策略，除積極響應聯合國永續發展目標 (Sustainable Development Goals, SDGs) 外，更期許在全球共同邁進永續的路程中，成為所有利害關係人的「智慧好夥伴」。

 永續治理	策 略	對應 SDGs & 台新作為		對應 SDGs & 台新作為	近 期 成 果
	- 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。	 16 和平與正義 制度	- 推動誠信經營，杜絕各種形式的貪污賄賂。 - 打造多元溝通管道，確保資訊揭露透明，滿足利害關係人之需求。 - 強化防制洗錢及打擊資恐管控制制，對抗非法金流、恐怖組織與犯罪。	 12 責任消費與生產	每年發佈企業社會責任報告書，即時更新官網永續資訊，並訂有《台新金融控股股份有限公司企業社會責任守則》，提倡永續經營模式並提升永續意識。
		對應章節	誠信經營 P.29、資訊揭露透明 P.38、防制洗錢及打擊資恐 P.23	對應章節	資訊揭露透明 P.38、永續管理 P.16
 卓越經濟	策 略	對應 SDGs & 台新作為		對應 SDGs & 台新作為	近 期 成 果
	- 擴大營運規模 - 發展數位金融 - 加值服務動能 中長期目標 依照長期規劃拓展海外據點、發展創新數位金融科技，提升金融服務的便利性與廣度，並增進客戶使用體驗。	 8 就業與經濟成長	- 整合金控資源以發揮金控綜效、提高獲利能力，促使穩健的經濟成長。 - 積極拓展海外版圖，推動以開發為導向的政策，促進就業創造、創新及科技升級。 - 為所有的人提供多元的金融服務，強化本國金融機構的能力。	 9 工業、創新基礎建設	支持研發與創新，結合數位科技發展新型金融商品與服務，在產品面與內部作業流程面創新皆不遺餘力，打造便利簡單的金融生活圈。
		對應章節	營運績效 P.40-41、海外發展策略 P.41-42、金融科技 / 創新 P.42-45 價值創造鏈 P.10-11	對應章節	金融科技 / 創新 P.42-45
 友善環境	策 略	對應 SDGs & 台新作為		對應 SDGs & 台新作為	近 期 成 果
	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，推動供應鏈管理與綠色採購。	 7 可負擔能源	- 積極放貸綠能產業，促進能源基礎建設與乾淨能源科技的投資。 - 致力提升再生能源使用比率，建置太陽能發電系統，並響應購買再生能源憑證。	 12 責任消費與生產	- 推動無紙化，並落實資源回收與再利用，以減少廢棄物產生。 - 與供應商簽訂永續承諾書，共同推動環境永續發展。 - 鼓勵綠色採購，優先考量選購具有環保相關標章之產品。
		對應章節	綠色金融 P.50-52、環境保護及節能減碳 P.53-58	對應章節	環境保護及節能減碳 P.53-58、供應鏈永續管理 P.59-62
 共好社會	策 略	對應 SDGs & 台新作為		對應 SDGs & 台新作為	近 期 成 果
	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。	 1 消除貧窮	- 秉持金融包容性的精神，確保所有人 (尤其是弱勢族群) 能取得便利友善的金融服務。 - 關懷弱勢族群，以「給釣竿、教釣魚」的公益方針，媒合企業資源與社福團體將公益極大化，以期達消除貧窮之最終目標。	 4 教育品質	- 為員工打造系統化的培育方案，並透過產學合作及學術交流提升金融知識。 - 為偏遠地區及弱勢族群提供金融教育，另亦提供獎助學金，提供公平教育之機會。
		對應章節	金融包容性 P.80-81、在地關懷 P.82-90	對應章節	人才招募與培育 P.64-69、金融包容性 P.80-81、在地關懷 P.82-90
 共好社會	策 略	對應 SDGs & 台新作為		對應 SDGs & 台新作為	近 期 成 果
		 5 性別平等	推動公平招募、男女同工同酬、職場性騷擾防治與母性保護計畫，促進性別平等。	 8 就業與經濟成長	推出 Richart 數位銀行，幫助年輕人用最短的時間獲得需求的金融服務，特別是設計 10 元銅板投資，幫助年輕人學習理財，並享有優質的金融服務。
		對應章節	薪酬福利及員工照顧 P.70-73、人權及性別平等 P.75-77	對應章節	金融核心職能結合 CSR 的最佳體現 P.6-7

- 連續四年列入 **臺灣高薪 100 指數**
- 2017 年志工服務 **10,260 小時**
- 供應商加入**「您的一票，決定愛的力量」策略夥伴 / 天使團
- Richart 以核心職能結合 CSR 理念，**SROI= 5.5:1**
- 2017 年社會參與支出達 **187,109,524 元**

金融核心職能結合 CSR 的最佳體現

Richart — 台灣第一個導入 SROI 的數位金融產品

傾聽利害關係人的聲音

高盛全球投資報告指出，73%受訪者表示傳統銀行提供的服務已不符合年輕用戶的需求。傳統銀行服務介面複雜、只服務有錢人的刻板印象及金融服務的高門檻，大幅降低年輕人理財的意願和累積財富的可能性，讓其對銀行充滿不信任與距離感。這樣的危機，使銀行的數位轉型迫在眉睫，如何拉近年輕人與銀行的距離、積極面對金融服務，讓他們重新掌握財富及人生的主導權，是金融業者急需面對的課題。

台新依據利害關係人回饋，將環境、社會、經濟的 ESG 理念融入產品設計，讓經濟相對弱勢的年輕族群享受便捷的數位金融服務！

Richart 創造的改變

專案背景

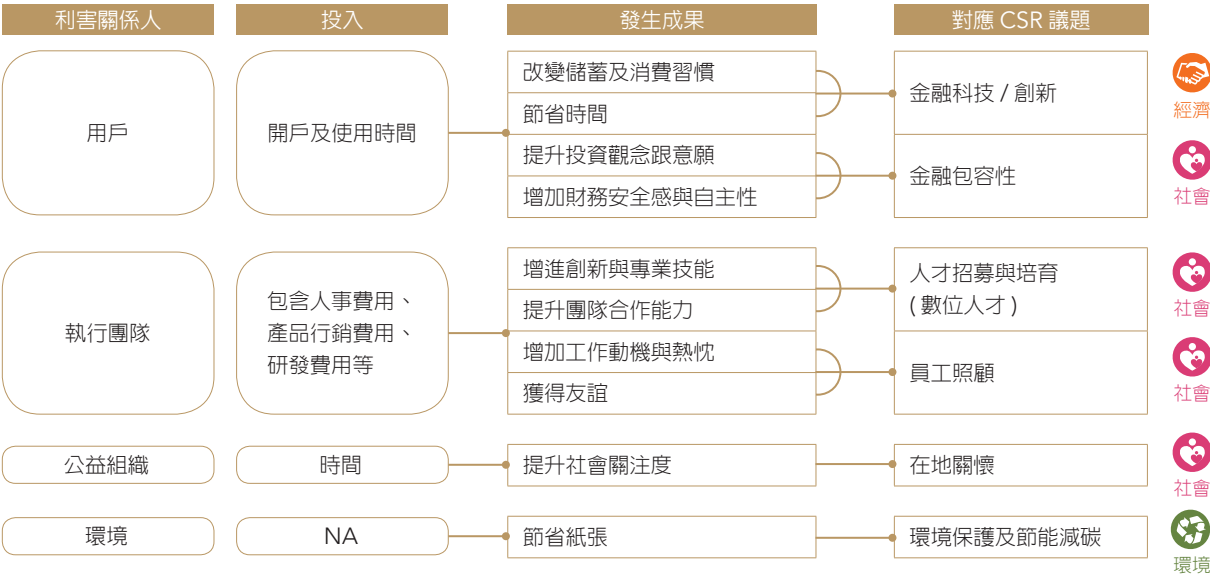
2017 年 Richart 導入社會投資報酬方法學 (Social Return On Investment，簡稱 SROI)，期待運用國際專案績效評估制度，深入了解 Richart 自 2016 年上線、經歷改版過程，對社會產生的影響力。是台灣第一個以數位金融產品計算 SROI 的案例。

執行過程

我們初步辨識出可能受 Richart 影響的團體，包含用戶、執行團隊及受助公益團體，透過訪談和問卷，盤點 Richart 為他們所創造的改變成果、其成果在他們心目中的貨幣價值及其他因素的影響。同時納入 Richart 數位化服務對環境帶來的效益。

專案結果

- 經由用戶、團隊、公益團體訪談及問卷所辨識出的結果，依持續期間、可取代性及貢獻度比例等計算成果，與 Richart 投入的資源及時間總和相除後，得出 Richart 每投入 1 元新台幣將產生 5.5 元新台幣之社會價值，為 Social Value UK 網站上金融主題 SROI 報告均值 (3.77) 的 1.5 倍^①。



① 此處資料來源為截至 2018.3.20 為止 Social Value UK 網站資料庫中“Finance”類別 SROI 報告書統計結果。

- 超過 400 份用戶^② 有效問卷分析結果中，我們了解 Richart 對於年輕族群所創造的改變，結果亮點摘要如下圖。



② 用戶問卷以實際有使用 Richart 服務者為主要發放對象。

Richart 小百科

1 歲金融天才 Richart 是針對年輕族群而設計！用年輕的創新想法並加入敏捷式開發，橫掃國際多項大獎，更獲得「設計界奧斯卡獎」之稱的德國紅點設計獎肯定。Richart 的精神就是要和「銀行不一樣」，除了可愛紅色領結狗狗的品牌形象讓年輕人愛不釋手，用簡潔有設計感的 App 介面，重新定義銀行客戶的使用體驗。將原本各自獨立的「存款、信用卡及投資」服務做整合，徹底顛覆年輕人對銀行 App 複雜、不好看、難操作的既定印象。集客力十足的行銷活動傳遞 Richart 有趣好用的品牌精神，成功引發千萬民衆參與並帶動網路論壇熱烈討論風潮。



What is SROI?

- 名稱：社會投資報酬率 (Social Return On Investment，簡稱 SROI)
- 發起機構：英國政府第三部門辦公室
- 目的：衡量公私部門在社會、經濟和環境所創造的改變，並予以貨幣化的價值，最後以投資報酬率的方式呈現專案投入與成果之間的因果關係。



結論

由專案執行過程中我們發現，Richart 對於用戶產生許多改變，以 1% 活儲利率及清楚的消費明細有感程度最高，顯現 Richart 的創新帶來的影響力。而用戶中，較年輕 (20-24 歲) 的族群展現出對於 Richart 高度的依附性和忠誠度，其日後的影響力不容小覷。公益層面則有將近 5 成的問卷填答者表示 Richart 對於他們關注流浪貓狗關懷議題佔有不可取代的角色，且願意在未來持續投入關注，說明 Richart 品牌的號召力對於公益議題的顯著效果。

未來 Richart 即將推出的整合式數位外幣帳戶及 AI 理財服務，除了透過手機 App 將相關服務好用又方便送到年輕人手上，還即將與多家異業聯盟合作，依據年輕人對於現代金融服務的需求繼續提供「簡單方便，透明懂你」的服務，期待發揮更大的社會影響力。

2017 榮耀見證

橫掃國內外 23 項大獎，重要獎項如下：

- 德國紅點傳達設計獎 (2017 Red Dot Awards)
- Asiamoney-Banking Awards 2017
- The Asian Banker Technology Innovation Awards 2017
- Cards International & Electronic Payments International-4th Cards & Electronic Payments International 2017

榮獲 5 項金融專利

Richart 研發 10 大創新功能，其中登入前預覽、Magic Box、任意轉及信用卡回饋存入帳戶等創新功能導入打造最佳體驗，至今已榮獲 5 項發明專利或新型專利。

關於台新



發展歷史

台新金控是一家以銀行為經營核心的金融集團。1992 年，在吳東亮董事長帶領下成立台新銀行，多年來以「認真」的思維及精神，期許作為客戶的「智慧好夥伴」。隨著時代演變，為提供更完善多元的服務，2002 年正式成立台新金控，以創新的經營模式，率領旗下各子公司及關係企業，持續提供更完整、更貼近市場的創新與優質服務，贏得社會肯定與信賴，與客戶共創成功，以期實現「全球頂尖華人金融集團」遠景，並朝向亞太區域金融的格局擴張發展，邁向永續經營之路。

企業概況

台新金控自創立以來，不斷擴充經營項目及營運網絡，積極發揮「仲介社會資金供需，促進經濟繁榮」的金融功能，隨著業務的成長延伸經營觸角。



正職員工人數
8,801 人

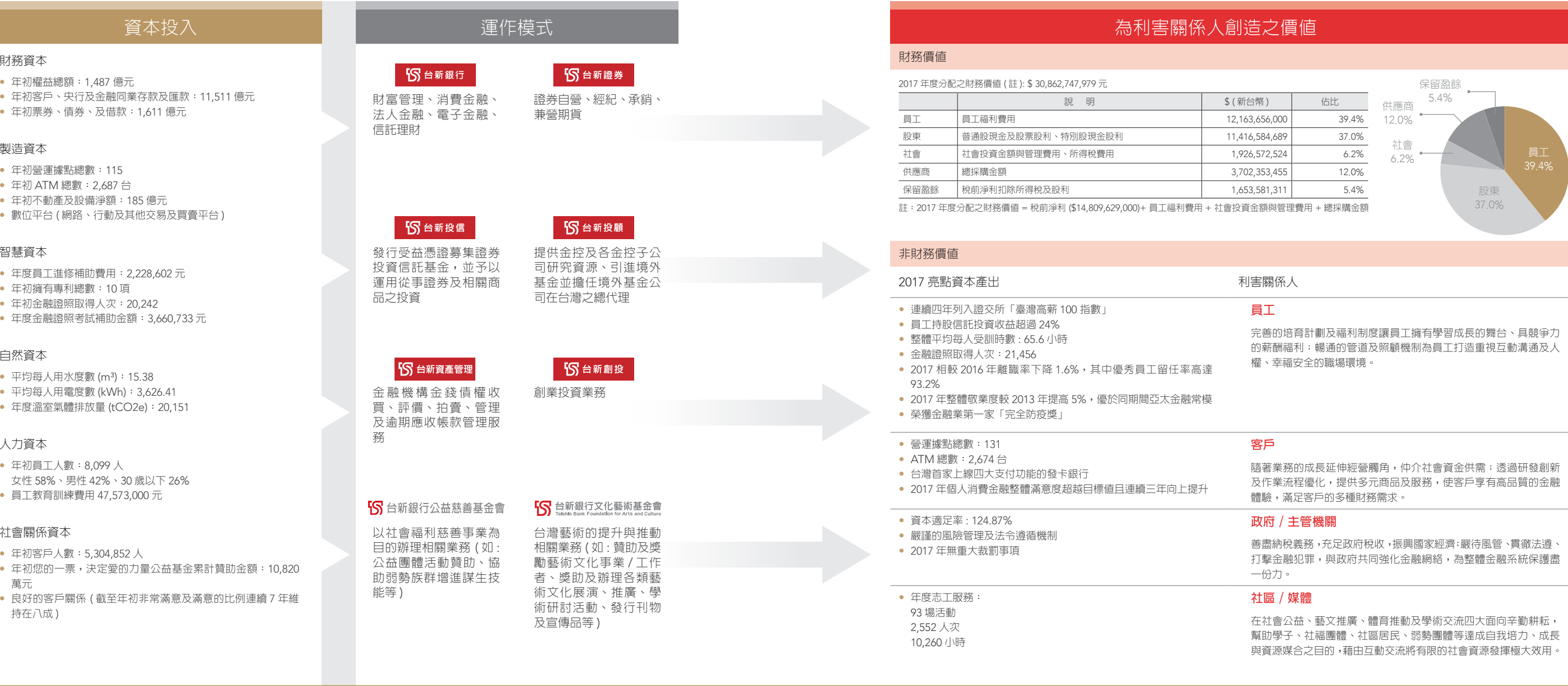
資本額
1,077.43 億

客戶人數
5,692,886 人

註：資料統計截至 2017 年 12 月 31 日

價值創造鏈

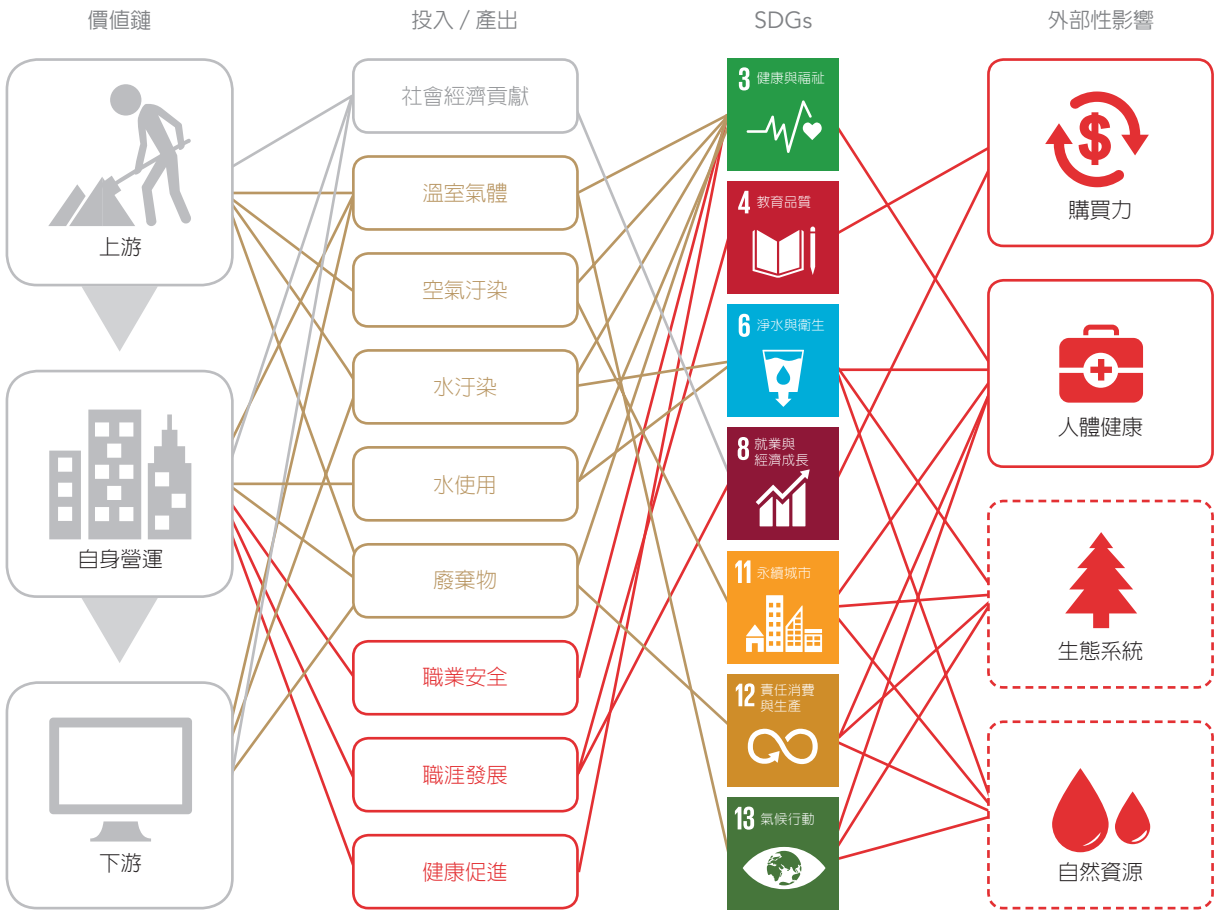
對於「利害關係人」的責信，是促成企業得以極大化其社會價值的因素；透過策略性的資本配置及運用，台新將所擁有的資本發揮到最大效益，致力為所有利害關係人創造長遠的價值。



永續影響力評價

2017 年，台新金控首次導入影響力評價 (Impact Valuation) 管理概念，透過損益比 (Profit & Loss) 的思考邏輯，將產品價值鏈中對經濟、環境或社會帶來的各種潛在成本或效益（也稱為外部性）貨幣化，以一致且可比較的方式來檢視其所創造或減少價值的程度，使管理階層做出適切的決策與權衡。

我們參考由多家領先企業共同開發的影響力評價白皮書 (White Paper) 架構，整合國內外標竿企業案例及方法學，以衝擊路徑法分析自 2015 到 2017 年間，各項商業活動 (business activity) 在自身營運、上游供應鏈與下游產品應用階段之投入與產出對經濟、環境及社會可能帶來的外部性影響 (external impact)，並連結 7 項永續發展目標 (Sustainable Development Goals, SDGs)，做為企業永續策略規劃的藍圖。



圖一 台新金控外部性影響評估範疇

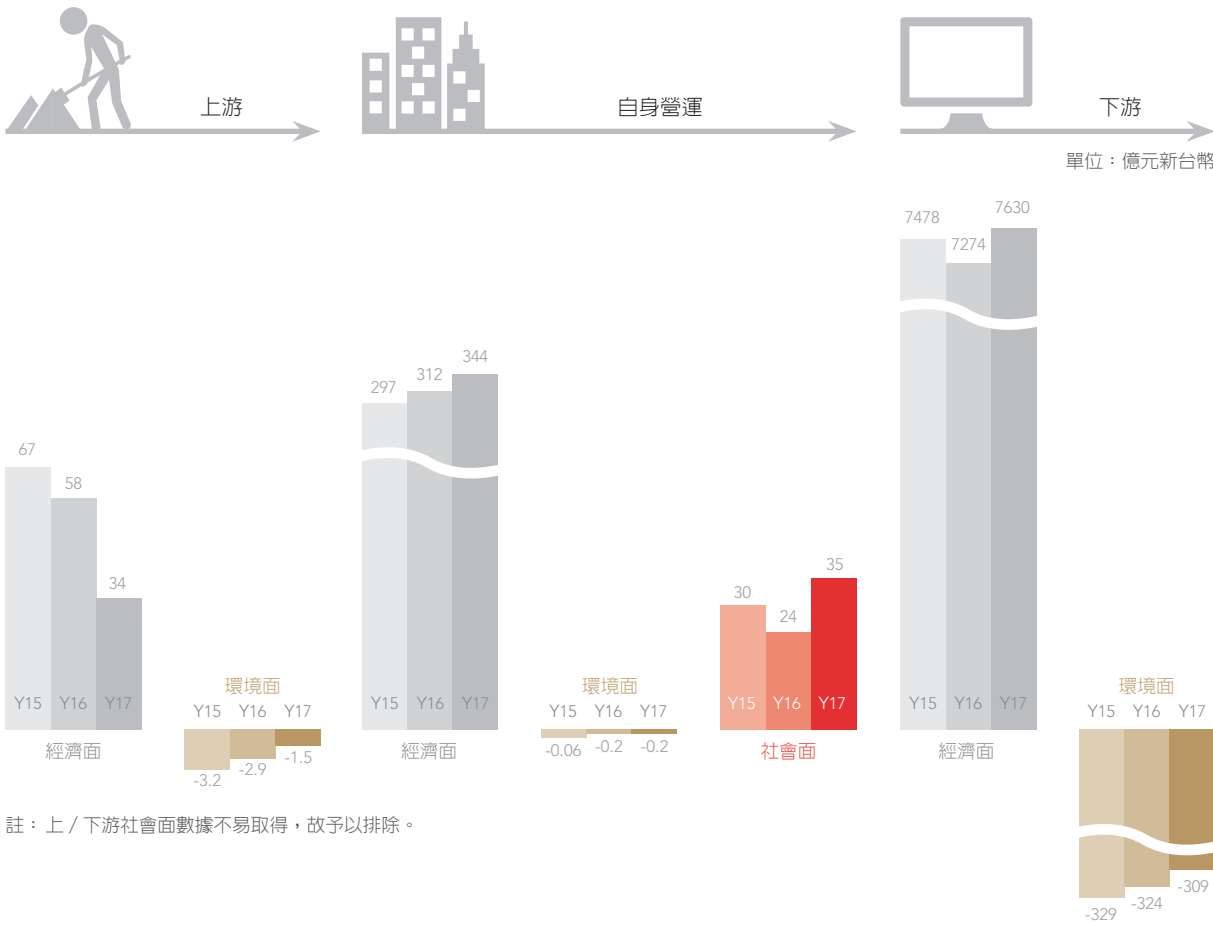
[Red dashed box]: 方法學開發中，未納入評估

在自身營運方面，為了評估台新金控營運活動為利害關係人創造的社會經濟效益，除了營收外，我們亦將薪資（員工）、股利（股東 / 投資者）、納稅（政府）、折舊（供應商）等費用支出視為正向經濟價值；在環境面，我們評估包括水資源使用、溫室氣體排放、廢棄物焚化及掩埋對人體健康帶來的損害及潛在的社會成本，但排除生態系統品質降解及資源折耗；在社會面，因涉及層面廣且多數議題方法學尚未成熟，我們僅考量職災事件產生之社會成本、員工職涯發展之經濟貢獻、以及推動健康促進活動降低員工健康異常風險等議題。

在價值鏈上 / 下游方面，我們採用投入 - 產出分析法 (Input-output Analysis) 評估因採購及投資活動對產業鏈相互依存關係所創造的間接經濟價值，並以自身營運每單位污染物之外部性成本，評價供應鏈溫室氣體排放、水污染 (COD)、廢棄物 (焚化) 及空氣汙染 (PM2.5、NOx、SOx、NMHC、Pb) 等環境衝擊。另外，考量資料取得不易，上 / 下游之社會外部性暫不列入評估。

結果顯示，在 2015 年到 2017 年，台新金控自身營運過程對於經濟面產生的影響是逐年增加貢獻程度，但對環境外部性影響較小，而社會外部性則主要發生在員工職能發展帶來的就業機會與經濟效益，2017 年優於 2015、2016 二年，且較 2016 年明顯提升。從價值鏈角度來看，2017 年由於下游投資組合的改變，較前一年度創造更高的經濟效益，卻帶來較低的環境外部性影響；環境外部性主要是發生在細微粒狀物造成的人體健康損害。未來，台新金控將持續分析何種投資組合能夠盡力減少下游環境外部性發生，期扮演領頭羊角色，擴大金融業永續投資效應。

由於影響力評價 (Impact Valuation) 是近年新興的管理思維，許多理論基礎仍在發展階段或尚未成熟，台新金控將持續關注並參與方法學的開發，期能持續擴充評估面向並連結公司重大性議題，以精進評價結果之品質、可靠性、一致性及可比較性為目標，並就評估結果擬定因應方案與作為。



註：上 / 下游社會面數據不易取得，故予以排除。

圖二 台新金控 2015~2017 年影響力評價結果 (數字代表的是台新金控營運活動對於經濟、環境或社會產生的正向或負向影響，影響的程度則是轉換成貨幣計價基礎)；台新亦於 2017 年進行 SROI (社會影響力) 計算，有關詳細內容請參見「金融核心職能結合 CSR 的最佳體現」P.6-7

榮耀見證

2017 年榮獲海內外超過 **88** 項大獎



企業社會責任

- 永續傑出獎－英國標準協會 BSI
- TOP50 台灣永續企業獎－台灣永續能源研究基金會 TAISE
- 企業文化獎－行政院文化部 Ministry of Culture
- 最佳員工敬業度提升方案推薦獎－Timetric

金融科技與創新

- 連續榮獲台灣最佳消費金融數位銀行－全球金融雜誌 Global Finance
- 台灣最佳個人金融銀行、最佳數位銀行、最佳行動銀行－亞洲銀行及財金雜誌 AB&F
- 亞太行動銀行領袖獎、亞太數位轉型領導者－國際數據資訊 IDC
- 台灣最佳行動銀行專案－亞洲銀行家 The Asian Banker
- 台灣最佳零售行動銀行體驗獎－財資 The Asset
- 最佳數位銀行獎－亞元雜誌 Asiamoney
- 最佳數據及分析運用獎－Timetric
- 評審團大獎－數位時代 Business Next



財富管理

- 連續榮獲台灣最佳私人銀行－國際私人銀行家 PBI
- 連續榮獲台灣客戶關係管理－亞洲銀行家 Asian Banker
- 亞洲最佳私人銀行客戶服務推薦獎－銀行家 The Banker and PWM
- 最佳亞洲財富管理推薦獎－國際零售銀行家 RBI
- 財富管理評鑑 _ 最佳行銷創新獎－今周刊 BusinessToday

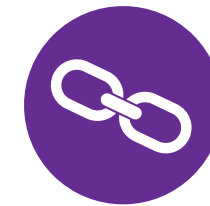
金融產品

- 亞太最佳消費金融信用卡、最佳信用卡設計推薦獎－國際電子支付及信用卡 CEPI
- 最佳特店收單服務－國際電子支付及信用卡 CEPI
- 台灣最佳信用卡獎－亞洲銀行及財金雜誌 Asian Banking & Finance



溝通行銷

- 紅點傳達設計獎－紅點 Red Dot
- 最佳社群行銷獎－亞洲銀行家國際獎 Asian Banker
- 最佳社群媒體行銷獎－國際電子支付及信用卡 CEPI
- 最佳亞洲數位行銷推薦獎－國際零售銀行家 RBI



永續管理與 利害關係人溝通

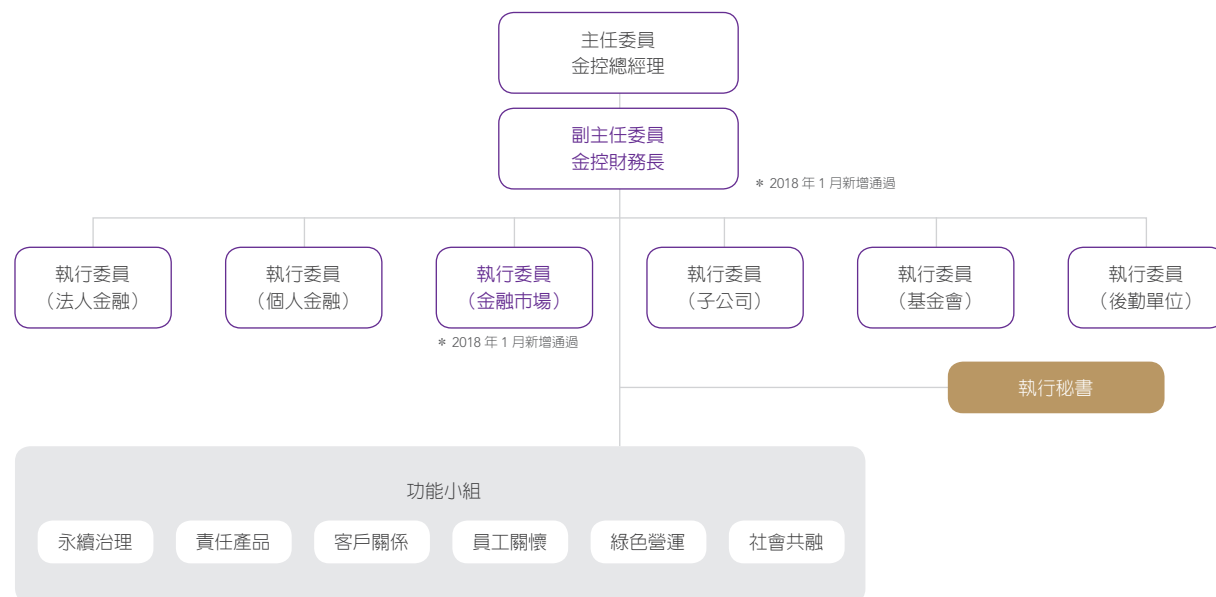
- 1 永續管理
- 2 永續發展的風險與機會
- 3 利害關係人溝通
- 4 特定議題回應

1 永續管理

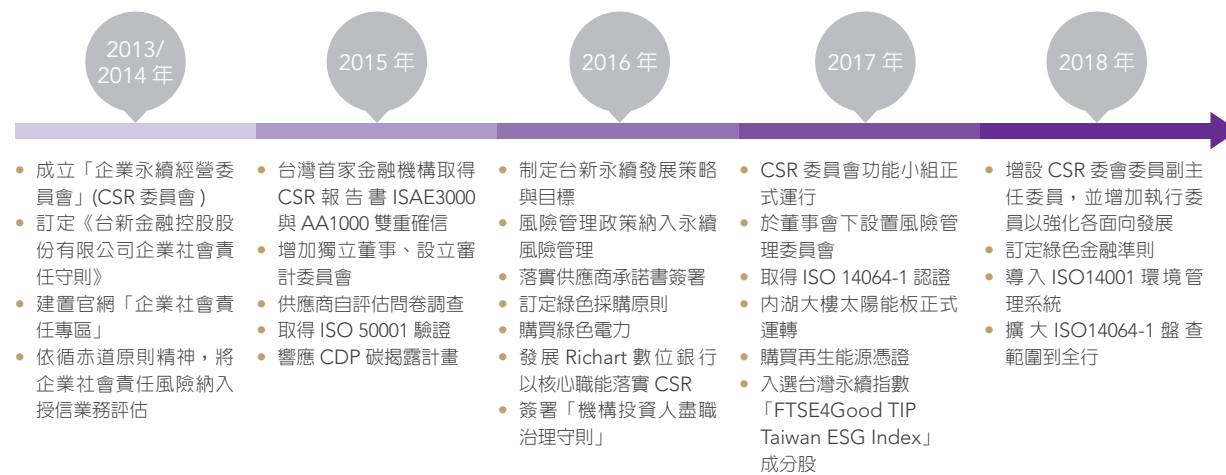
為了創造長期價值並落實永續經營理念，台新於 2014 年訂定《台新金融控股股份有限公司企業社會責任守則》並設立「企業永續經營委員會」(CSR 委員會)，由金控總經理擔任主任委員及各事業群 / 子公司 / 基金會代表擔任執行委員，負責訂定企業永續經營策略及整體目標、審核年度 CSR 規劃、檢討各項永續專案執行進度與成果。主任委員每年向董事會進行經營策略報告、各執行委員常態性列席董事會，可藉列席機會適時就 CSR 相關議題與董事會進行溝通。2017 年共計召開 2 次 CSR 委員會，每次會議皆安排相關單位 / 子公司高階長官出席，以確認專案執行進度和討論其他永續提案，並自 2018 年起 CSR 委員會每年向董事會提報執行成果報告或重大計畫。

為深化企業永續作為，除於 2017 年正式推動委員會旗下六大功能小組運行外，更於 2018 年 1 月設置副主任委員，由金控財務長擔任，並增置一名金融市場事業執行委員，俾利永續專案的執行與推廣。

CSR 委員會組織



永續規劃與實踐



2 永續發展的風險與機會

世界局勢變化莫測，台新嚴格檢視當前和新興趨勢，鑑別大環境所帶來的挑戰，更主動將危機化為轉機，從變動趨勢中經由公司各單位及各子公司找出潛在的風險與機會，並由高層確認重要新興風險項目後積極作為。台新辨識出三大主要新興風險及因應作為列式如下：

 網路安全與資安風險 近年資訊犯罪頻傳且手法新穎多變，金融業 ATM 與資訊系統遭駭更是時有所聞，大眾對資訊安全也因而更加關注。	對營運的衝擊與業務影響 - 系統遭駭客入侵偷盜匯款，導致銀行損失。 - 駭客攻擊目標與手法多元變化，導致資安風險升高。 機會 藉機檢視、強化內部資訊安全系統並提升風險管理效能，在加強客戶權益保護的同時，健全企業營運體質，提升聲譽及整體競爭力。	減緩措施及因應方式 - 積極蒐集國際資訊安全與全球動態威脅之情資，即時預防與因應加強資訊安全堡壘。 - 維持 ISO 27001 資訊安全管理之有效驗證：建置網頁應用程式防火牆 (WAF)、入侵偵測 (IDP)、資料外洩防護 (DLP)、網路存取控管 (NAC) 與阻擋分散式阻斷服務攻擊等多項防護機制，以降低資安危害風險。 2017 年度無重大資安事件。
 人才需求 (國際 & 數位) 因應台新海外版圖擴展、政府新南向政策及金融科技 (FinTech) 的浪潮，國際人才及數位金融人才的招募與培育成為台新的重要課題。	對營運的衝擊與業務影響 - 國際人才 – 因應海外業務擴展及政府推動新南向政策，台新需積極延攬海外人才或媒合僑外生，以確保公司能有適當國際人才。 - 數位金融人才 - Bank 3.0 所帶來的數位金融浪潮改變了客戶使用金融服務的習慣。產業趨勢變化的同時，如何吸引新世代的跨領域人才和培養員工深入了解數位金融是台新未來的重要課題。 機會 招募與培育多元化的專業人才，藉由創新思考，發展出更貼近市場、更符合客戶需求的金融產品與服務。	減緩措施及因應方式 - 透過海外求才、政府機構活動、校園徵才等方式來積極延攬國際化人才。 - 增加產學合作機會，將徵才與產品形象結合，擴大品牌宣傳效益。 - 藉由公司提供之數位金融課程、各項外語學習管道、數位學習平台等資源，來協助員工發展數位金融相關專業知識及外語能力。 - 台新年輕創新的品牌形象深植人心，且連續四年列入證交所「臺灣高薪 100 指數」，其優勢利於吸引相關人才。
 氣候變遷 全球氣候變遷程度日趨劇烈，聯合國氣候變化綱要公約通過「巴黎協定」減碳目標，呼籲各國共同對抗全球暖化；碳金融 (carbon finance) 儼然成為金融產業間高度重視的熱門議題，政府的綠色成長政策和民間的綠色經濟皆為不可忽視的趨勢。	對營運的衝擊與業務影響 - 全球暖化造成極端氣候變化，而高溫乾旱則會增加火災的風險。 - 溫室氣體排放總量管制、能源成本調漲及相關稅金的徵收直接或間接增加企業的營運成本。 - 台灣積極推動綠色金融相關政策，綠色商品及服務需求也逐漸增加。 機會 因應氣候變遷，消費者更願意投資綠色產業，此外，因我國面臨綠能資金的供給不足，政府亦積極鼓勵對綠能科技與循環經濟產業的放款，金融市場潛藏著龐大的綠色商機。	減緩措施及因應方式 - 針對公司自有建築物、裝修及生財設備皆投保商業火災保險等。 - 積極推動「吾愛台新」專案、無紙化服務、自有大樓頂樓建置太陽能發電系統、及推動 ISO14001 環境管理系統 & ISO14064-1 & ISO50001 並落實各項節能措施。 - 鼓勵 5+2 新創產業融資專案，增加綠色授信業務。 - 響應政府發展再生能源政策，增加產品之多元性，訂定「太陽能電廠融資專案要點」，協助綠能產業發展。 - 訂定金控綠色金融準則，推動集團及旗下各子公司綠色金融業務。 2018/05 規劃發行綠色債券。

除以上列舉的三大主要新興風險外，台新也關注永續發展的趨勢，從而積極管理各類型風險，例如人口結構改變、法規與政策變動、科技變革及數位轉型等，致力在競爭日益激烈的金融環境中為所有利害關係人創造長期價值，朝向永續經營願景邁進。

3 利害關係人溝通

台新編製企業社會責任報告書已邁入第五年，為確實掌握利害關係人關注之議題，並內化為進步的動力，2017 年報告書依下列三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 溝通	鑑別 7 大利害關係人群組	台新考量歷年鑑別經驗及本年度營運情形，執行本年度利害關係人與台新之關係程度評估，並鑑別出最重要的 7 大利害關係人群組。
	通暢的溝通管道	為聆聽利害關係人真實的意見，台新建立通暢的溝通管道，由最貼近各族群之權責單位負責與各類利害關係人交流，時時關注其重視之議題，並將回饋意見或交流心得做為內部成長的動力。
步驟 2 鑑別	盤點 21 項永續議題並進行標竿分析 (Benchmark) ^註	台新以歷年溝通結果、國際產業報告、國內外指標性同業議題等進行標竿分析 (Benchmark)，統整出更能回應利害關係人期待的 21 項永續議題。
	22 個部門評估關注議題	為進一步瞭解各面向利害關係人的主要關注議題，台新針對 22 個與利害關係人深度互動的 CSR 部門代表進行關注議題評估，並參考標竿分析結果執行合理性分析。
	5 位 CSR 執行委員評估衝擊影響	為考量各永續議題的衝擊程度，由 5 位企業永續經營委員會高階長官進行評估，並參考標竿分析結果進行合理性分析。
步驟 3 管理	CSR 委員會確認 7 項重大議題	整合前述 3 階段結果並提報重大議題矩陣圖，由 CSR 委員會執行委員檢視並討論議題矩陣圖，最終確認 2017 年度 7 項重大議題。
	揭露重大議題管理方針與管理機制	依據議題矩陣圖，台新列出 2017 年利害關係人高度關注及衝擊程度最高之議題，並同時參照 GRI 準則 (GRI Standards)，完整說明衝擊的邊界、主要管理方針及評量與管理機制，公開揭露我們的承諾並持續積極管理。

註：2017 年度盤點歸納後將性質相似之議題予以整併，2016 年度之「產品風險」與「授信機制」於本年度併入「風險控管」全面性回應；另外因「永續策略」範圍涵蓋多項議題，本年度不將其視為單一議題，改以「永續治理」、「卓越經濟」、「友善環境」與「共好社會」四大主題於報告書中詳述。

2017 年重大議題矩陣圖

利害關係人關注程度—外部評估	高	● 隱私保護及交易安全		● 誠信經營
		● 品牌形象/市場形象 ● 營運績效	● 薪酬福利及員工照顧	● 風險控管 ● 人才招聘與培育
	中	● 資訊揭露透明 ● 金融科技/創新	● 服務品質及客戶滿意度	● 公司治理 ● 法令遵循
		● 金融包容性	● 在地關懷	● 綠色金融商品
低		● 海外發展策略	● 職業安全衛生 ● 人權及兩性平等	● 勞資關係
		● 供應商永續管理	● 環境保護及節能減碳	
		低	中	高

經濟、環境及社會的顯著衝擊—內部評估

利害關係人溝通管道與關注議題

員工



主要溝通管道

- 每季：台新晨會、勞資會議
- 每兩年：員工意見調查
- 不定期：員工關係信箱及電話專線、專責人力資源服務代表

主要關注議題

薪酬福利及員工照顧、人才招聘與培育、品牌 / 市場形象

股東 / 投資人 / 信評機構 / 分析師



主要溝通管道

- 每月：公開資訊觀測站
- 每季：法人說明會、路演 / 投資人論壇
- 每年：股東會
- 不定期：投資人關係專屬網頁、電話、email 或書面信函表

主要關注議題

營運績效、公司治理、隱私保護及交易安全

主管機關



主要溝通管道

- 不定期：政策宣導會議及座談、監理及查核活動、電話、email、書面信函或函文回覆、台新金控網頁

主要關注議題

風險控管、公司治理、法令遵循

客戶



主要溝通管道

- 每季：分行服務電訪調查
- 每年：客戶滿意度調查
- 不定期：客戶申訴信箱與客服專線、客戶意見蒐集平台 (詳「客戶關係管理」、各類活動講座及說明會)

主要關注議題

風險控管、服務品質及客戶滿意度、海外發展 / 策略

供應商



主要溝通管道

- 每月：供應商滿意度調查
- 不定期：業務說明會、顧問諮詢會議、議價會議

主要關注議題

供應商永續管理、誠信經營、風險控管

社區



主要溝通管道

- 不定期：台新志工活動、公益 / 體育 / 藝文 / 學術交流活動

主要關注議題

品牌 / 市場形象、誠信經營、金融科技 / 創新

媒體



主要溝通管道

- 不定期：記者會、說明會、發言人機制、媒體餐敘

主要關注議題

營運績效、品牌 / 市場形象、金融科技 / 創新、公司治理

註：2017 年度盤點歸納後將性質相似之族群予以整併，2016 年度之「受贊助 / 捐贈單位」、「社區 NGO/NPO」、及「學術單位」利害關係人於本年度整併為「社區」族群，統一回覆其關心之議題。

重大議題管理方針

重大議題	邊界 (主要衝擊對象) ^①		重要性說明	台新的承諾	主要管理方針
	組織內	組織外			
公司治理	(1) (2)	(4)	公司治理對營運、財務表現和聲譽至關重要，也是企業能夠永續發展的關鍵因子。	建置完善的公司治理架構、強化董事會及功能性委員會職能，維護股東權益、落實企業社會責任。	- 公司治理守則 - 各功能性委員會規章 - 董事及經理人薪酬政策
誠信經營	(1) (2)	(5) (6)	「誠信」、「承諾」為本公司的核心價值，我們堅持以最高的道德標準，建立良好的公司組織及文化。	於內部管理及外部商業行為均確實防範不誠信行為。	- 誠信經營政策 - 員工行為準則及教育訓練 - 供應商管理準則 - 申訴機制
風險控管	(1)	(4) (6)	台新金控業務種類眾多，故需重視風險管理，完整而有效地掌握集團營運之整體風險。	以完善的風險辨識、衡量、彙總及管理機制，提升風險管理品質，確保企業永續經營。	- 風險管理政策及架構 (納入環境及社會風險) - 風險管理三道防線 - 員工教育訓練 - 每年均針對當年度國內外趨勢持續強化風險管理政策
法令遵循	(1) (2)	(4) (6)	法令遵循制度為內部控制重要一環，台新重視法遵管理並積極配合政府政策，致力成為模範金融機構。	積極關注海內外產業發展趨勢及各項金融政策，依據主管機關發布之相關規範進行所有業務及營運活動。	- 依循法令制定相關規範 - 內控及稽核制度 - 員工法規教育訓練 - 申訴機制
服務品質及客戶滿意度	(1) (2)	(6)	與客戶維持良好有效溝通，提供良好服務品質使客戶滿意。	重視客戶意見與心聲，透過多元管道與客戶進行有效雙向溝通。	- 公平待客原則訂定並定期宣導 - 落實教育訓練 - 因應不同客群需求打造客製化服務，建立多元溝通管道及方式 - 建立消費者保護處理機制及申訴程序
人才招聘與培育 ^②	(1) (2)		視人才為公司重要資產，持續深耕與培育人才，是在快速變動的金融競爭環境下的致勝關鍵。	秉持「誠信」、「承諾」的核心價值，關注多元平等與員工權益，以達到完善的人力資源管理，並提供豐富且多元的學習管道，幫助員工持續學習成長。	- 擴大招募管道 - 建立清晰的職涯規畫及系統化的培育方案 - 員工訓練準則 - 員工自我發展補助準則 - 員工在職進修補助準則 - 勞動部 TTQS (Talent Quality-Management System) 人才發展品質管理系統各項訓練品質管理準則
薪酬福利及員工照顧 ^②	(1) (2)		惟有照顧好員工才能激發潛能，帶動企業進步。	以良好薪酬管理制度以及績效考評衡量員工表現，並以完善員工福利照顧台新員工。	- 借鏡國際公司治理典範以完善薪酬制度設計 - 落實績效管理及改善機制 - 依員工人生階段提供從到任至老年的完善福利措施

① 重大議題衝擊對象

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

② 為 2017 年新增重大議題

評量與管理機制	績效指標	績效指標近期成果	GRI 重大主題	對應章節
- 定期對董事會績效執行內外部評估 - 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	「公司治理評鑑」排名維持優良成績 - 董事出席率 - 董事會績效評估	2017 「公司治理評鑑」排名前 6%-20% 2017 年董事會整體親自出席率達 90% - 完成董事會績效內部評估，經評量達績效目標。	102 治理	公司治理 P.26-28
「誠信」列為董事會之定期績效考核評核項目 - 員工獎懲準則 - 人事評議委員會審議違規案件	- 全體員工皆完成誠信經營教育訓練 - 新增供應商均簽署「供應商承諾書」	2017 年完訓率 100% 2017 年新增供應商 100% 簽署	102 倫理與誠信 205 206	誠信經營 P.29
- 權責單位透過定期呈報機制監控各單位執行情形 - 內部稽核檢查 - 教育訓練落實情形管理	- 定期召開風險管理委員會監督風險管理運作 - 無重大風險違例相關裁罰 - 台新銀行全員完成洗錢 / 資恐防制課程	2017 年於董事會下成立風險管理委員會並召開 1 次會議 2017 年無重大風險違例相關裁罰 2017 年完訓率 100%	102 策略 201	風險控管 P.30-33
- 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	- 督導各單位定期檢視內部規章與國內重要法令一致性之次數每年 12 次 - 宣導法務法遵課程時數 / 座談時數 2018 年 150 個小時 - 每月定期進行法令遵循考評	2017 年 12 次 / 2016 年 4 次 2017 年 135 個小時 / 2016 年 92 個小時 2017 年法令遵循考評共 12 次	206 307 417 419	法令遵循 P.33-34
- 定期辦理公平待客原則教育訓練 - 對客戶回饋發現問題，進行流程改善機制降低客戶抱怨 - 定期於高階經理人會議及董事會報告說明	2017 年個人消費金融客戶滿意度目標：81.9% - 公平待客原則教育訓練課程每人每年至少 3 小時 - 客訴案件零庫存	2017 年個人消費金融客戶滿意度調查結果：85% 2017 年公平待客原則課程完訓率 100% 2017 年客訴回覆率 100%	102 利害關係人溝通	服務品質及客戶滿意度 P.46-48
- 個人目標管理及個人發展計畫管理 - 數位學習平台課後測驗 - 柯氏四級培訓評估	- 優秀員工留任率維持在 92% 以上 - 成為大學生最愛企業之金融業民營銀行品牌前五名 - 各級主管儲備率達 80% 以上 - 服務訓練課程完訓率 90% 以上	2017 年離職率為 11.1%，其中優秀員工留任率高達 93.2% 2017 年於重要招募平台所舉行之畢業生求職與校園徵才調查中名列金融產業最想進入的企業前五名 2017 年各級主管儲備達成率 80% 以上 2017 年服務訓練課程完訓率 100%	401 404 405	人才招聘與培育 P.64-69
- 薪資報酬委員會定期開會 - 個人目標管理 (MBO) - 員工意見調查	- 員工意見調查「薪酬及福利」之正面評價優於台灣金融業常模 - 為有效提升員工的健康管理效能，保障員工身心健康，2018 年目標設定舉辦 24 場健康相關講座，參與人次 1,200 人	2017 年員工意見調查中「薪酬及福利」之正面評價顯著優於台灣金融業常模 2017 年，共舉辦 12 場健康相關講座，參與人次共 740 人	401 404 405	薪酬福利及員工照顧 P.70-73

4 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	- 台新金控投資彰化銀行的說明 - 民事假處分聲請案的進度說明 - 民事訴訟案的進度說明	2017 全年	由 IR（投資人關係）部門以 e-mail、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	監察院陳情案暨其調查報告的說明		溝通方式包括電話、e-mail、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，財政部不服該判決，於 2017 年 6 月 12 日提起上訴，目前最高法院審理中。

(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。



彰銀專區

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。

特定議題二：台新證券合併大眾證券

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、員工	- 台新證券的併購動機 - 併購案影響和未來發展方向	2017 全年	新聞連結、重大訊息、記者會

近幾年國內證券市場整體表現並不利券商經營，特別是量能不足致經紀業務必須擴大市佔才能具有經濟規模；過去數年台新證券經紀市佔率已由萬分之二逐步成長至千分之五，但距進入大型券商之列仍有一段差距，推動與大眾證券合併符合台新證券長期的經營策略，合併後將可躋身中型券商的行列，並將積極往大型券商發展。

合併後台新證券營業據點從原有的 3 處增加為 15 處，公司淨值及總資產規模也分別超過 70 億及 200 億以上。除經紀業務市佔率及融資餘額皆顯著成長外，承銷及金融交易相關業務的營業規模也因公司資本規模增加而大幅擴增，成為一具發展潛力及競爭力的中型券商。未來台新證券已擬定目標，不僅承銷業務要持續穩定名列前茅，經紀業務也將以前十大券商為目標，將持續評估併購的機會，朝大型證券商邁進。

特定議題三：如何落實洗錢防制相關規範

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、投資人	- 是否成立專責反洗錢單位？ - 如何落實相關管理作業？	2017 全年	已依主管機關規範設立專責單位負責防制洗錢及打擊資恐業務管理。

隨著海外分行布局的腳步，遵循本地法規與國際慣例成為新興課題。台新一直以來都致力於防制洗錢及打擊資恐，以風險導向為本，進行防制與偵測架構，落實防制洗錢及打擊資助恐怖主義。2017 年度本公司持續檢視集團防制洗錢及打擊資恐政策，監督各子公司依循目的事業主管機關最新規範要求制定相關政策及注意事項，並落實相關作業管理機制之執行，並以風險程度對各子公司採取不同管理模式：

- 銀行：銀行業務本質風險偏高，且台新銀行已設置多家海外分行，故設置防制洗錢及打擊資恐委員會。
- 證券：證券業務本質風險不若銀行業務，台新證券依其業務屬性不同，特設置風險管理委員會，管理相關防制洗錢及打擊資恐事務。
- 其他子公司：其他子公司業務本質風險較低，故各子公司依法遵管理單位監督並定期呈報。

台新秉持風險管理三道防線精神，確保控管之有效性：

- 第一道防線之業務管單位落實執行防制洗錢及打擊資恐計畫，將其防制洗錢及打擊資恐作業融入日常管理之中。
- 第二道防線之專責單位持續投入資源以檢視、分析風險。
- 第三道防線之稽核單位依據內部管控制措施訂定查核事項，定期辦理相關查核作業。

特定議題四：如何落實共同申報準則 (CRS)

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、投資人	CRS 因應措施導入情形	2017 全年	自台灣 CRS 法規施行前，台新已陸續檢視及調整海外營運據點之內規以符合所在國家當地 CRS 法規，台灣 CRS 法規施行後，並請顧問對員工提供我國 CRS 法規之基礎介紹，強化台新之法遵機制。

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 Reporting Standard, CRS)，作為會員國彼此間稅務資訊自動交換之標準；台灣雖非 OECD 的會員國，但為與國際接軌並避免台灣成為避稅天堂，於 2017 年 6 月公告稅捐稽徵法第 5-1 條，授權財政部得本於互惠原則，與外國政府或國際組織商訂稅務用途資訊交換及相互提供其他稅務協助之條約或協定。財政部更進一步將 CRS 之規定國內法化，於 2017 年 11 月公告「金融機構執行共同申報及盡職審查作業辦法」，強化金融機構法令遵循機制。

台新自 2016 年起，已協助海外營運據點陸續導入相關因應措施以符合所在國家當地 CRS 法規，各分行於 2017 年度完成客戶辨識及申報系統開發測試，預計將於 2018 年首次提交申報表格。



永續治理

1 公司治理 · 重大議題

2 誠信經營 · 重大議題

3 風險控管 · 重大議題

4 法令遵循 · 重大議題

5 隱私保護及交易安全

6 資訊揭露透明



台新深信企業永續經營的基礎在於誠信，我們堅持以最高的道德標準建立良好的公司組織及文化，包含建置有效的公司治理架構、強化董事會職能、遵循法令並健全內部管理、保障利害關係人權益與增加資訊透明度等。透過持續深化治理各面向，在替利害關係人創造長期價值的同時，善盡企業社會責任，實踐永續經營與治理之目標。

台新永續策略：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

1 公司治理

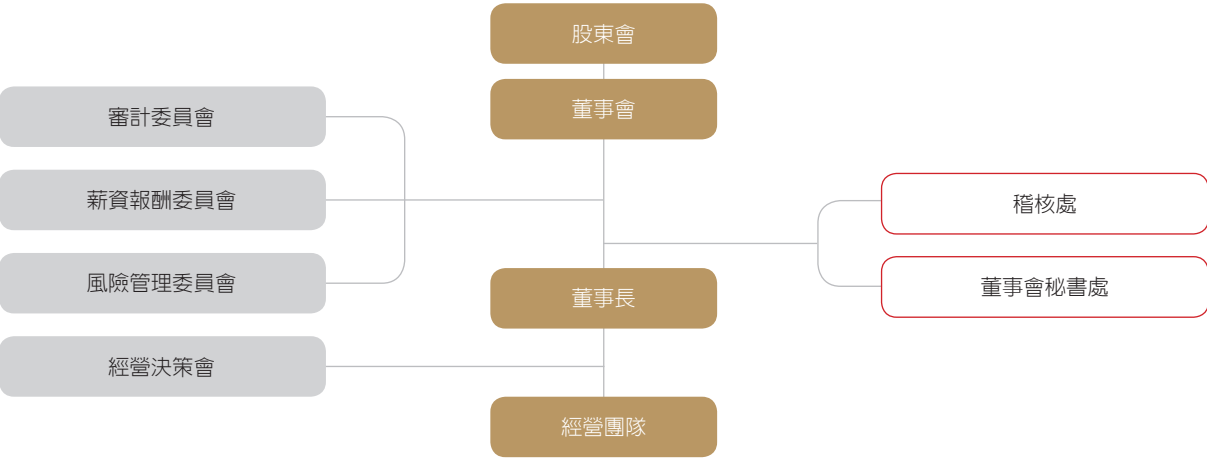
重大議題

台新金控自台灣證交所於 2015 年首次公布「公司治理評鑑」結果以來，已連續 4 年獲得優良成績，同時亦入選「台灣公司治理 100 指數」成分股。2016 年更自發性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，榮獲「CG60 10(2015) 公司治理制度評量－優等認證」(註：證書效期為 2016 年 12 月 22 日至 2018 年 12 月 21 日)。台新期望藉由外部專業機構客觀地檢視公司治理架構與文化，持續強化公司治理，以接軌先進的國際標竿，創造公司、股東、員工之最大價值。

為建立及落實本公司公司治理制度，並建置有效的公司治理架構，參酌「金融控股公司治理實務守則」及相關法令規定，制定「台新金融控股股份有限公司公司治理守則」以資遵循。本公司應確保子公司之健全經營，並督促旗下子公司遵守其所屬業別所訂定之公司治理實務守則。

公司治理架構

為強化董事會管理及監督功能，台新在董事會下設有「審計委員會」和「薪資報酬委員會」，並於 2017 年設置「風險管理委員會」，以提升公司治理效能、健全風險治理及協助董事會對風險管理之報告、控管與建議。



董事會下各委員會主要職掌、組成及運作情形如下：

委員會	主要職掌	組成及運作情形
審計委員會	- 取得或處分資產處理程序、内部控制制度之訂定或修訂及内部控制制度有效性之考核 - 募集、發行或私募具有股權性質之有價證券及重大之資產或衍生性商品交易 - 簽證會計師之委任、解任或報酬及財務、會計或內部稽核主管之任免 - 財務報告及半年財務報告之審核 - 涉及董事自身利害關係之事項	- 由本公司三位獨立董事組成。由林能白獨立董事為召集人。 2017 年共計召開 10 次會議，平均出席率達 93.33%。
薪資報酬委員會	- 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	- 由本公司三位獨立董事組成。由林能白獨立董事擔任召集人並為會議主席，對外代表本公司之薪資報酬委員會。 2017 年度共計召開 5 次會議，平均出席率達 100%。
風險管理委員會	- 本公司風險管理政策之審議 - 本公司年度風險胃納或限額之審議 - 本公司定期性風險管理整合報告之檢視 - 其他本公司或主管機關規定之重大風險管理事項之檢視或審議	- 由本公司至少二位獨立董事以上擔任委員，並由獨立董事為召集人。 - 於 2017 年 12 月成立，並由三位董事擔任委員，且已召開第 1 次會議，全體委員出席率為 100%。

董事會組成及運作

董事選任機制

本公司董事成員遴選條件不以性別、年齡、種族與國籍等為限，而是以專業素養做為組成考量。董事會結構則就經營發展規模及其主要股東持股情形，衡酌實務運作需要，依法令及公司章程決定適當董事席次。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，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。

董事會組成：專業性、多元性及獨立性

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，任期為三年。目前董事皆為男性，平均年齡約 73 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。

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。此外，基於台新對制衡原則的重視，金控董事長亦未兼任執行長，而獨立董事依證交所「公開發行公司獨立董事設置及應遵循事項辦法」規範延攬，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。

2017 年各董事組成如下（董事詳細背景資料及獨立性符合情形請參閱年報）

職稱	姓名	主要經（學）歷	具有五年以上工作經驗及下列專業資格	兼任其他公開發行公司獨立董事家數
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	C	0 家
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	A、C	0 家
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	C	0 家
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	A、B、C	1 家
董事	嘉浩（股）公司 代表人：林隆士	尼加拉瓜榮譽總領事、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	A、C	0 家
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	C	0 家
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	A、C	3 家
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	C	2 家
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	C	1 家

註：A. 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
B. 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
C. 商務、法務、財務、會計或公司業務所須之工作經驗



年報



董事進修

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，2017 年董事參與之課程包含「資安風險趨勢報告」、「防制洗錢及打擊資恐整體管控機制介紹」、「大數據分析與公司舞弊偵防」、「企業經營管理的法律風險」、「企業運用衍生性金融商品避險實務與解析」、「洗錢防制法令案例解析」、「因應洗錢防制風險評估」、「公司治理論壇 - 企業永續經營」、「科技發展下的資安治理」、「公司董事與管理階層的責任義務」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。

董事會績效評估

台新金控於 2017 年度共召開 14 次董事會，平均出席率達 90.48%。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年報及公司網站「公司治理」。



薪酬政策

本公司薪資報酬委員會秉持董事及經理人之酬金，應參考同業通常水準支給情形、並考量與個人表現、公司經營績效及未來風險之關聯合理性，忠實履行審議薪資報酬之政策、制度、標準與結構。

本公司訂有「董事會績效評估準則」以落實公司治理及提升本公司董事會功能，評估範圍包括董事及董事會運作評量。每年支給報酬標準，係參酌下列等因素核定之：

1. 同業通常水準、公司整體營運績效與經理人報酬支給情形、董事之法人代表資歷、對公司營運管理參與程度及貢獻價值。
2. 本公司風險胃納及預期未來可能發生之風險，使董事與公司共同承擔未來經營風險。

董事薪酬政策

經理人薪酬政策

1. 本公司訂有「績效評核暨獎金核發辦法」以公正評核績效表現，經理人訂定績效目標時，除財務指標外，另亦包括非財務指標，例如提升企業形象、維持公司良好聲譽等社會面指標。
2. 經理人薪酬給付主要按所負擔職責、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，提供經理人具競爭力之薪酬水準，以達吸引及留才之目標。
3. 為避免經理人追求短期績效，並激勵其重視公司長期經營目標，經理人酬金包含「員工認股權計畫」及「台新增值權計畫」之長期獎勵，其實際價值與本公司未來股價連結，使經理人與公司共同承擔未來經營風險，並創造公司、員工與股東三贏的局面。

專業參與

台新金控與各子公司於 2017 年度參與近 20 個國內外公協會組織，期藉由與同業間交流與合作，促進金融業務穩定發展。在推廣金融業發展方面，台新銀行參與許多國內外組織並擔綱重要角色，例如中華民國銀行商業同業公會全國聯合會、中華民國工商協進會、中華金融業務研究發展協會等；在國際交流方面，參與亞洲銀行家協會、台北市美國商會和兩岸企業家峰會等；在企業永續經營方面，台新亦投入台灣永續研訓中心，以響應永續發展趨勢；此外，台新證券、台新創投、台新投信及台新投顧均於相關中華民國商業同業公會擔任理事或會員。台新於 2017 年所支付的會員費金額總計 4,904,970 元，年度金額最多的機構則為中華民國銀行公會的 2,520,570 元及中華民國工商協進會的 620,000 元。

2 誠信經營

重大議題

台新期許每位員工都能秉持誠信的價值理念，作為檢視自己的最高準則，透過完善的制度設計、宣導及教育訓練，使誠信治理深耕企業文化，善盡社會責任。

誠信經營政策

台新明確訂定包括《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員工行為準則》、《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企業社會責任守則》等規範，除了形塑本公司誠信經營的企業文化與健全發展外，並建立良好的公司治理與風險控管制度，作為員工決策及行為妥適性之指引；並規範依相關競爭法規從事營業活動，不得固定價格、操縱投標、限制產量與配額，或以分配顧客、供應商、營運區域或商業種類等方式，分享或分割市場。

為創造誠信之經營環境，台新人從事商業行為之過程中，不得直接或間接提供、承諾、要求或收受任何不正當利益，或做出其他違反誠信、不法或違背受託義務等不誠信行為。身為一家深具規模的金融機構，台新擁有上百個商業夥伴，除嚴格要求自身行為操守，我們亦運用此機會，與商業夥伴共同攜手建立企業誠信文化，因此訂定《供應商管理準則》要求往來廠商簽署承諾書，並於與他人商業往來前評估交易對象誠信經營狀況、瞭解是否有違法或對環境及社會有重大負面影響之虞，強化永續作為，共同為社會創造更大福祉。詳細內容請詳環境章節「供應商永續管理」P.59。

誠信經營落實與管理

透過完善的教育訓練、宣導及監管機制，台新期許整體成員不論於公司內或外部商業活動中皆積極落實誠信理念。

教育訓練

全體員工：除每位新進員工均須研讀企業倫理課程，另透過內部人力資源網站設置定期強制閱覽機制，每季向員工宣達，強化員工遵循相關規範之意識。針對反貪腐、反賄賂等誠信經營相關政策及行為道德規範舉辦實體訓練課程，2017 年員工參加誠信經營相關課程之比例為 100%，共 8,993 人次完訓。

董事及獨立董事：定期安排誠信經營課程，2017 年參加社團法人中華公司治理協會舉辦之「公司董事與管理階層的責任義務」及財團法人台北金融研究發展基金會舉辦之「大數據分析與公司舞弊偵防」等課程。

監管機制

台新將本公司重要之核心價值「誠信」列為董事會之定期績效考核評核項目內容，以確保日常執行業務時所展現之職場行為，符合公司誠信經營之要求。台新另訂有員工獎勵準則，倘有員工違反貪腐規範，將依據違規之情節，提報至台新常設之人事評議委員會審議，由該委員會委員按員工獎勵準則所訂標準予以議處，並於事後公開揭示予全行知悉，以資警惕。透過不同面向要求全員工上下貫徹誠信之核心價值，促進公司永續經營發展。

舉報管道

台新員工若有發現任何疑似違反本公司規範或不誠信的情事時，均有向管理階層或相關單位舉報的責任與義務，且為鼓勵員工對違規及不誠信行為進行舉報，台新設置了多元的員工溝通管道（包括電話專線、電子信箱及實體信箱），保護舉發違法或參與、協助調查過程的員工，避免遭受不公平的報復與對待。前述措施除明確訂定於本公司員工行為準則外，並透過內部人力資源網站的公告及定期強制閱覽機制廣泛布達與揭露，以確保舉報管道保持通暢。另外，針對違規或不誠信的人員，本公司除了透過常設的人事評議委員會進行審議，視個案情節輕重予以懲處外，並保留法律追訴的權利，以確保員工執行業務時，更加注意應落實台新的誠信經營理念。

違規態樣 / 年度	2015	2016	2017	改善措施
從業倫理規範	1	2	3	● 針對員工違規予以口頭或書面警告，並將懲處決議公布於公司內部網站。 ● 2017 年計有兩名員工分別因違反個人資料保護、公平交易原則情節重大，經調查後依人評會決議予以免職處分。 ● 重申員工行為準則內容，並加強相關教育訓練。
個人資料保護	11	11	8	
公平交易原則	1	2	1	
歧視 / 性騷擾	0	0	0	
其他	6	3	3	
總 計	19	18	15	

3 風險控管 重大議題

如何辨識、瞭解、進而拒絕或接受公司所面臨或承擔的風險對台新而言至關重要。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；並於 2018 年通過「綠色金融準則」，將環境及社會風險考量納入授信及投資等所有交易活動，並制定風險管理程序，詳細內容請詳友善環境章節「綠色金融」P. 50。

風險管理機制

台新金控風險管理功能組織與職掌

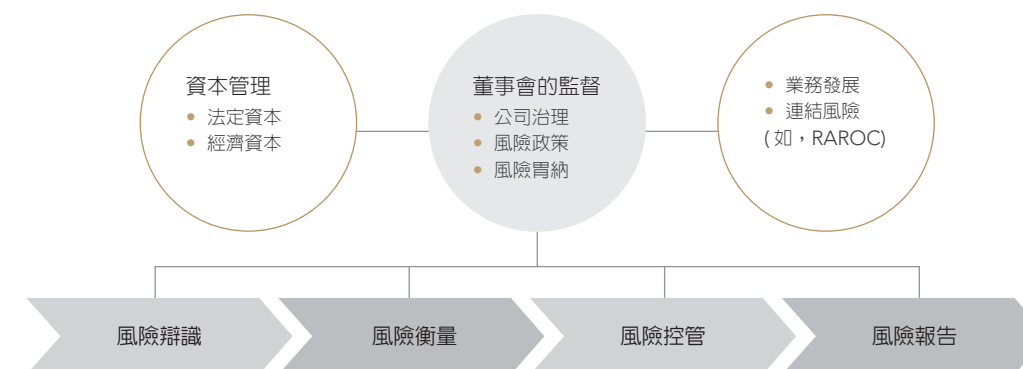


風險政策與架構

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。

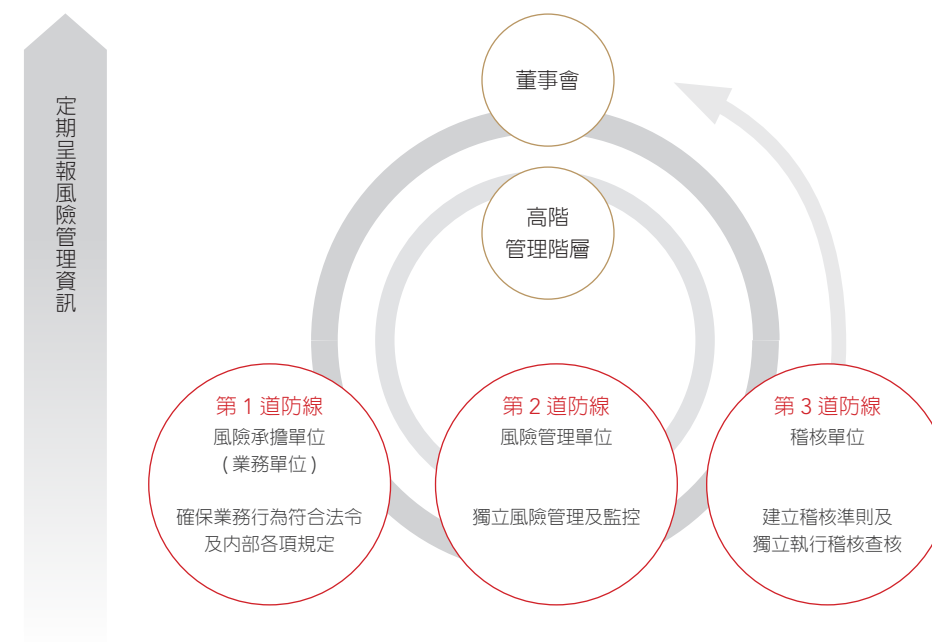


風險控管是提供服務和產品的基石，為顯示對其重視，台新以最高治理機構為風險控管之監督單位，再由相關權責單位負責進行風險辨識、衡量、控管與報告等風險作業流程。



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。



營運持續管理機制

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

台新建置之 BCM 架構包含下列六大要項：



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内部控制及稽核制度實施辦法」規定辦理。2017 年度重點稽核項目包含法令遵循制度運作與執行情形、利害關係人交易、共同行銷與客戶資料保密管理、金融消費者保護執行情形、防制洗錢及打擊資助恐怖主義之執行情形等。

台新內部稽核主要實施作業如下所示：

- 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複查。
- 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，並每季於董事會報告稽核業務。
- 稽核處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。
- 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。

持續推動風險文化

建立風險文化

風險文化是台新提供服務和產品之基石，更是台新永續發展中不可欠缺之一環。在風險文化的塑造上，除透過持續不斷的教育訓練推廣外，更輔以相關風險管控工具如持續營運風險管理 (BCM)、關鍵風險指標 (KRI)、風險管理暨風險自評 (RCSA) 等來落實風險辨識、衡量、控管及報告等作業流程，並定期向高階管理階層及董事會進行報告，以扎根風險文化於企業體制內。且為厚植風險文化，台新更是透過創意與革鼓勵員工提出更精進之風險管理想法，將風險管理文化融入每位員工的 DNA 及工作思維之中。

教育訓練

台新透過內外部實體課程、線上課程及部門自辦訓練 (OJT: On the Job Training) 等方式，除配合不同職級之人員需求提供適切的訓練課程外，亦於台新大學針對不同專業之人才設計其專業所需之訓練；藉由特定議題宣導、個案研討、內外部學術研討會參與等方式加深員工風險管理意識及凝聚對流程遵循之共識。2017 年提供 26 門與風險辨識及管理相關課程，含必修部分 16,544 人次，總上課時數 24,827.12 小時，完訓率為 100% 及選修部分 3,342 人次，總上課時數 1,817.84 小時；課程內容包含内部控制之作業風險自評、防制洗錢及打擊資恐、外匯及其衍生商品風險等主題。

2017 年風險管理作業強化



4 法令遵循 重大議題

法令遵循是企業永續經營的基石，台新於台灣及海外營運據點均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相關活動，並期利害關係人對台新的產品、服務及未來發展更具信心。

法令遵循的落實與管理

台新依據「金融控股公司及銀行業内部控制及稽核制度實施辦法」訂定法令遵循制度、實施要點與執行計畫，以總機構法令遵循處為專責單位，至少每半年向董事會及監察人報告法令遵循事項之執行狀況，並透過利害關係人信箱作為舉報機制，設有專責人員受理檢舉事宜。法令遵循處之主要職掌如下：



法令遵循溝通系統

建立清楚適當之法令規章傳達、諮詢、協調與溝通系統，不定時提供法令更新及修改等相關資訊予各單位法令遵循主管。總機構法令遵循處主管、所屬人員及各單位之法令遵循主管每年擬定訓練計畫，並定期召開各單位之法令遵循主管座談會，進行經驗交流分享及宣導重要法令規定。

內外法規遵循作業規章

督導各單位確實遵循外部法令規範並落實執行相關內部規範之導入、建置與實施，必要時參與各項作業及管理規章之訂定、修訂或廢止。另亦督促各單位就法令遵循重大缺失或弊端分析原因、可能影響及提出改善建議，如發現有重大違反法令或遭金融主管機關調降評等時，即時通報董事及監察人，並就法令遵循事項，提報董事會。近年接軌國際潮流，台新已針對共同申報準則 (Common Reporting Standard, CRS) 導入相關因應措施 (「特定議題回應」P.24)。

法令遵循評核制度

訂定法令遵循之評估內容與程序，及督導各單位每半年安排一次「單位法令遵循事宜事項」自行查核項目確認單位遵循情形，並對各單位自行評估作業成效加以考核，考核結果將作為單位考評之參考依據，以提升法令遵循落實程度及強化法遵意識，形成重視法令遵循制度之風氣與文化。

法遵教育訓練課程

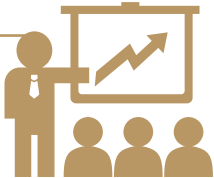
2017 年度法令遵循教育訓練課程之重點項目包括金融消費者權益保護、個人資料保護、與利害關係人為授信以外之交易、內部控制與稽核制度及洗錢防制等規定，並於課後辦理課程內容測驗，確認員工皆已瞭解知悉。就不同職級人員辦理之教育訓練如下：

■ 新進人員

新人訓練課程包含法令遵循基本概念。

■ 一般員工

自 2017 年第 3 季起，每季由單位法令遵循主管負責，依各單位業務需求進行法遵教育宣導，每季至少 1.5 小時的實體法令遵循宣導暨法規教育訓練課程，並完成全行必修課程 (包含金融消費者保護法、公平待客原則、誠信經營守則、防制洗錢及打擊資恐、資訊安全認知教育訓練、個人資料保護等) 。



■ 法遵主管

各單位法令遵循主管應每年擬定訓練計畫至少參加 15 小時主管機關、其認定機構或台新金控及台新銀行自行舉辦之課程，且訓練內容應至少包含新修正法令、新種業務或新種金融商品之在職教育訓練；國外營業單位之法令遵循主管，每年應至少參加由當地主管機關或相關單位舉辦之法遵課程 15 小時，如當地無相關課程，得參加上述台灣區教育訓練課程。

中長期目標 / 計畫

本公司關注海內外各項金融政策、法令之變更，於積極開發並拓展業務的同時，亦嚴格遵循相關法令規定。為落實法令遵循政策，除了適時配合國內外各項法規之訂定或修正、檢討更新各項內部規章及強化法遵管理制度外，各單位及各子公司每月皆應檢視內部規章是否已依外部法規完成更新，並須每半年辦理法令遵循自行評核作業，以確保各項業務之辦理均確實遵循相關法令之規定。

為進一步強化法令遵循之功能，落實法令遵循風險之控管，將規劃逐步建立法令遵循風險評量、控管及監督之機制，就國內外各單位及海外分支機構定期進行法令遵循風險之評量與檢視，以即時發現並避免法令遵循風險發生，此一定期評量與檢視，亦可強化控管整體法令遵循情形，並有效強化法令遵循風險之管理。

5 隱私保護及交易安全

面對數位時代的挑戰，金融服務迅速發展出更多樣化及更快捷的交易模式，隱私保護與交易安全的重要性也日益提升。台新金控持續強化資訊安全管理，除了建立符合國內法規及國際資訊安全標準的管理制度，也投入教育宣導和緊急應變演練，為客戶提供更安全的金融服務。

個人資料保護

台新金控非常重視個人資料保護及管理，已制定個人資料保護管理相關規範供遵循，並適時依法令異動檢視規範之妥適性。在日常營運管理中，建立以「計畫－執行－檢查－行動」為基礎之個人資料保護管理體系，除了定期查核個人資料安全的維護現況，評估可能產生之個人資料風險，並根據風險評估之結果，訂定適當之管理機制，更因應個人資料之竊取、竄改、毀損、滅失或洩漏等安全事故制定應變、通報及預防機制等以落實執行個人資料保護管理措施；同時，為強化個資保護意識和建立尊重個資的企業文化，台新也推動完整的教育訓練，使員工明瞭相關法令要求所屬人員之責任範圍與各種個人資料保護事項之機制、程序及措施。

新進員工 (到職半年內完訓)	一般員工	各單位個資管理窗口
- 資安及個資保護宣導線上課程 - 資訊安全宣導實體課程 - 金融法規與行為準則	- 個資保護提醒專刊 - 個資保護宣導線上課程 - 個資保護宣導實體課程	個資侵害事件應變演練

為維護個人資料的安全，台新提供電子商務服務系統，均採取下列資訊安全措施：

使用者身分確認 及保護機制	個人資料顯示的 隱碼機制	網際網路傳輸的 安全加密機制	應用系統於 開發、上線、維護等 各階段軟體驗證與確認程序
個人資料檔案及資料庫的 存取控制與保護監控措施	防止外部網路入侵對策	非法或異常使用行為之 監控與因應機制	

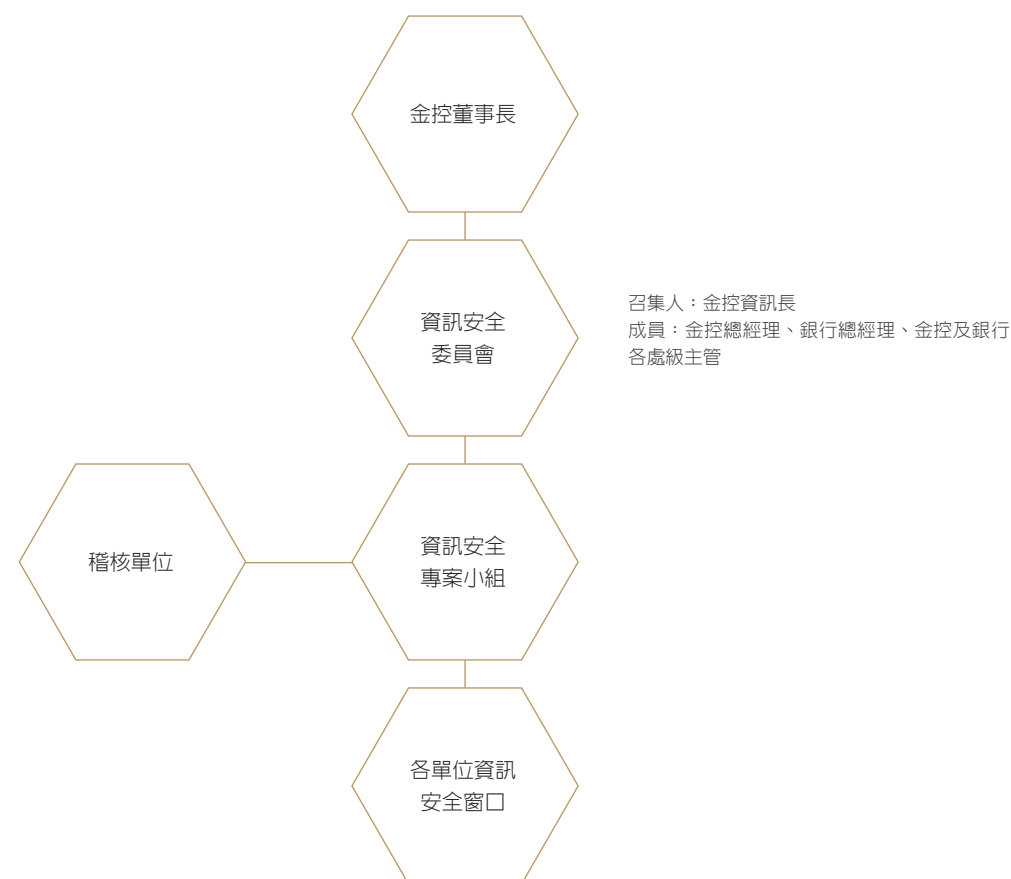
在提升個資侵害事件的應變能力和所有人員危機意識方面，台新特別訂定「個人資料侵害事件管理規範」，以有效執行緊急應變及處理；當發生個資侵害事件時，須立即通報主管且於時效內完成風險評估與事件分級，並視事件影響程度成立緊急應變組，負責相關事件的應變、協調、連絡及調查作業，2017 年並無發生個人資料侵害事件有關之裁罰。此外，為尊重客戶對其個人資料可行使之權利，台新亦訂定「當事人權利行使作業規範」，有效處理客戶個人資料之查詢、閱覽、製給複製本、補充、更正、刪除及停止蒐集、處理與利用的權利。

資訊安全管理機制

台新金控訂定「台新資訊安全政策」與「台新金控網路安全管理要點」，作為持續優化資訊作業的指導原則，亦提供各子公司遵循與訂定資安規範的參考，並設立「資訊安全委員會」，由金控總經理、銀行總經理及一級主管擔任委員，每季召開會議，討論資訊安全相關議題及改善措施。為健全組織營運管理之角度規劃與管理資訊安全風險，並提昇整體資安維護能量，資訊安全委員會下設置「資訊安全專案小組」，依金控整體經營方向與組織目標規劃，訂定資訊安全防護目標，同時參考國際標準與各國金融產業規範，以風險角度隨時檢視內外部環境威脅，致力打造符合金融科技發展趨勢的成熟資安體系。

台新自 2010 年通過 ISO27001 ISMS 資訊安全管理體系認證，每半年由公正獨立的第三方單位進行覆審、每三年進行重審，確保資訊安全管理體系的有效運作。**台新 2017 年無重大資安事件。**

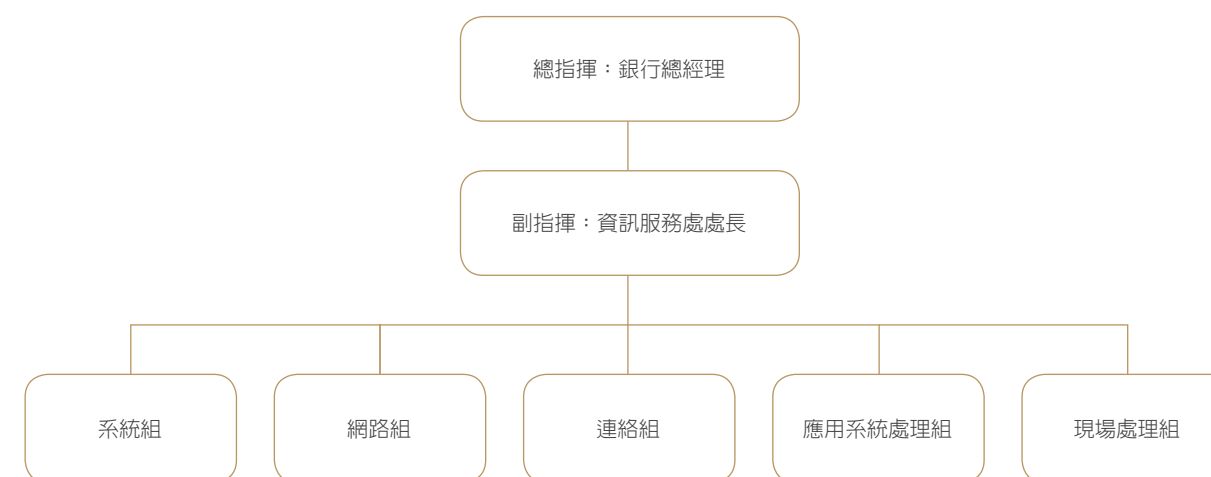
台新資訊安全管理架構



資安宣導及演練

- 資安宣導：所有員工每年接受至少 3 小時資訊安全宣導課程及評量，內容包含法令規定、作業程序、資訊科技設施使用訓練、資安事件案例剖析等，導入正確資安觀念。**2017 年度完訓率 100%。**
- 社交工程演練：所有員工每年定期執行全行社交工程演練如模擬釣魚郵件之測試，並針對測試結果加以分析，找出資安意識較不足夠之員工，針對加強宣導與教育訓練，以降低潛在弱點威脅之發生風險。
- 資訊業務持續營運演練：每年模擬各種主要資訊系統重大異常事件，台新銀行透過不同情境進行應變計劃的演練，使系統與資料復原的程序更臻流暢，俾以提供更穩定可靠的金融系統服務，保障客戶交易安全。

台新銀行資訊業務營運持續應變小組

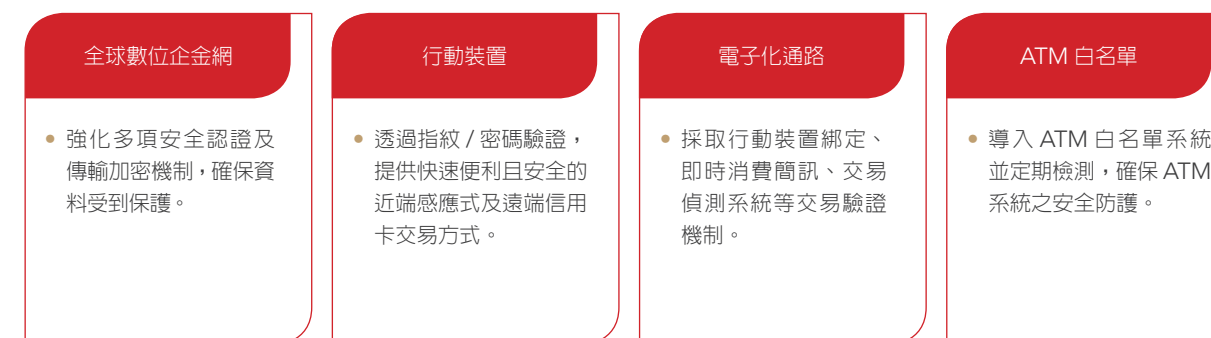


強化交易安全

2017 年 5 月 WannaCry 勒索軟體全球爆發、環球同業銀行金融電訊協會 (Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication, SWIFT) 之電文系統 (SWIFT 系統) 遭駭客入侵匯款，全球各地銀行陸續傳出鉅額損失災情。台新銀行針對資訊系統、網路環境與 ATM 等已完成多項資安防護建置，未來更將跟進國際科技發展趨勢與各項評估之威脅弱點分析，持續強化資訊安全，並且規劃於三年內發展組織之數位鑑識能力與建構資訊安全監控中心，以強固本行之資訊安全防護網。

為即時預防和強化資訊安全，台新積極蒐集全球動態威脅情報，涵蓋範圍擴及亞太地區、中國、歐洲、俄羅斯與美國等，並進行弱點威脅分析，透過分析結果加強監控系統活動與異常事件；若有威脅發生，即時發布資安威脅警訊，並啟動資安事件緊急應變處理。此外，台新網路安全管理機制全年 24 小時無休，杜絕駭客以癱瘓網路方式入侵攻擊。

交易安全機制





6 資訊揭露透明

為強化與海內外利害關係人之密切互動、建立良好溝通模式，台新整合內部資訊並增強透明度，以滿足利害關係人之需求。

管道	簡要說明	
法人說明會及股東會	• 每季舉辦法人說明會、每年召開股東大會。	
投資人論壇及路演	• 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。 • 2017 年共計舉辦或參加 6 次國內外投資人論壇或路演，足跡遍及亞洲、歐洲及美洲等地區。	
中英文官網	• 即時將財務及非財務資訊公告於金控官網。 • 投資人關係專區提供投資人公司治理、股務訊息、重大訊息、財務資訊、法說會簡報及法說會視訊、公司財報及年報等各種重要資訊。 • 企業社會責任專區除提供本公司永續作為外，更設有中、英文利害關係人專區，提供客戶、投資人、員工及供應商專用聯絡管道反映意見。	
公開資訊觀測站	• 即時將財務資訊及其他重大資訊公告於公開資訊觀測站。	



卓越經濟

- 1 營運績效
- 2 海外發展策略
- 3 金融科技 / 創新
- 4 服務品質及客戶滿意度 · 重大議題



因應瞬息萬變的全球金融環境，台新秉持「認真」的品牌精神，以穩健的營運為基礎，積極布建經營版圖，並堅持簡單 (Simple)、真心 (Sincere)、極優 (Superior) 的 3S 優質服務標竿，持續研發創新，把服務做到最好，深耕國內外市場，期許成為最能滿足客戶需求的金融機構。

台新永續策略：擴大營運規模、發展數位金融、加值服務動能

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



1 營運績效

台新以「成為穩健成長且值得信賴的金融機構」為願景，致力發揮金控綜效，擴大各項業務經營規模，以提高整體績效：2017 年 8 月間，子公司台新證券完成合併大眾證券，**成就銀行、證券獲利雙引擎成型**。展望未來，台新將兼顧風險管理與業務成長，透過金控資源深度整合，積極擴大子公司業務規模，進一步朝向銀行、證券、保險「三具引擎」發展，成為具備國際競爭力的大型金融機構。

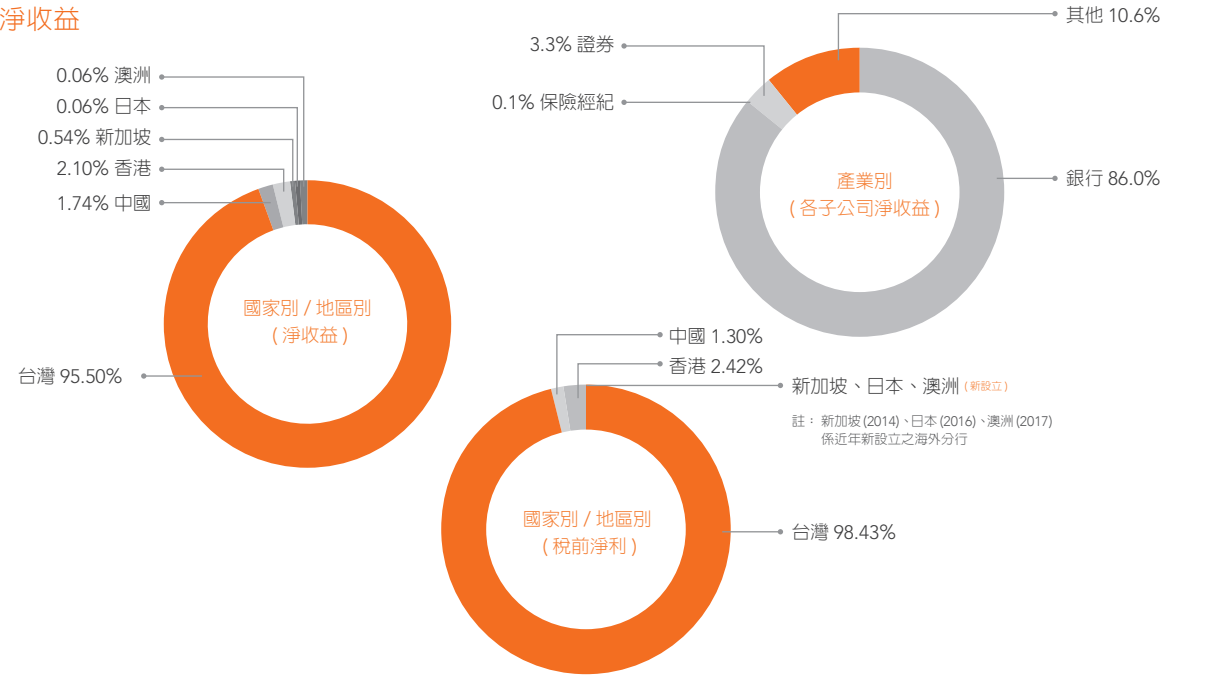
財務績效

台新金控各項業務穩定發展，財務績效穩健，於 2017 年每股盈餘 (EPS)1.15 元。合併稅後淨利達新臺幣 130.70 億元，歸屬於台新股東之稅後淨利達 130.60 億元。於資本結構表現上，2017 年底資本適足率為 124.87%，負債淨值比至 2017 年底為 17.37%。2017 年度盈餘分派普通股每股現金股利及股票股利分別為 0.54 元及 0.44 元。詳細資料可至公開資訊觀測站或台新金控官網查詢。



台新金控財務績效 單位：新台幣仟元

	項目	2015 年度	2016 年度	2017 年度
經營能力	總資產	1,520,230,642	1,576,985,727	1,677,520,316
	權益	124,959,929	148,875,634	155,322,109
	普通股每股淨值 (元)	12.41	12.21	12.32
	負債淨值比	18.87%	16.93%	17.37%
	資本適足率	126.73%	128.48%	124.87%
獲利能力	純益率 (%)	35.26%	31.51%	34.58%
	資產報酬率 ROA (%)	0.91%	0.74%	0.80%
	股東權益報酬率 ROE (%)	11.78%	9.58%	9.61%
	每股盈餘 EPS (元)	1.24	1.09	1.15
	普通股每股現金股利 (元)	0.48	0.52	0.54
分配價值	普通股每股股票股利 (元)	0.72	0.43	0.44

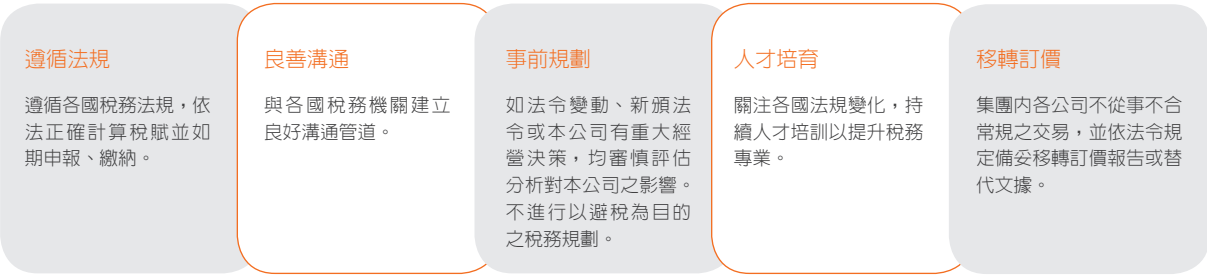


信用評等

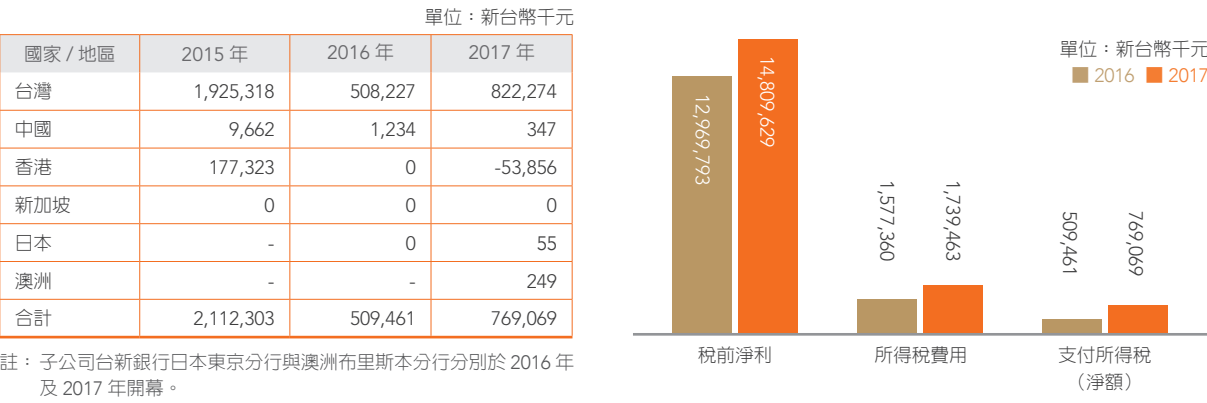
台新擁有穩健的營運狀況及優良的資產品質，2017 年 11 月之國際信評公司惠譽 (Fitch Rating) 的報告，授予本公司國際長、短期信用評等分別為 BBB 與 F3，國內長、短期信用評等分別為 A+(tw) 與 F1(twn)，評等展望為「穩定」(Stable)；中華信用評等公司則於 2017 年 11 月，授予本公司國際長、短期信用評等分別為 BBB- 與 A-3，國內長、短期信用評等分別為 twA 與 twA-1，評等展望為「正向」(Positive)。

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：



2017 年台新金控支付所得稅金額為 7.69 億，主要納稅國家及金額如下：



2 海外發展策略

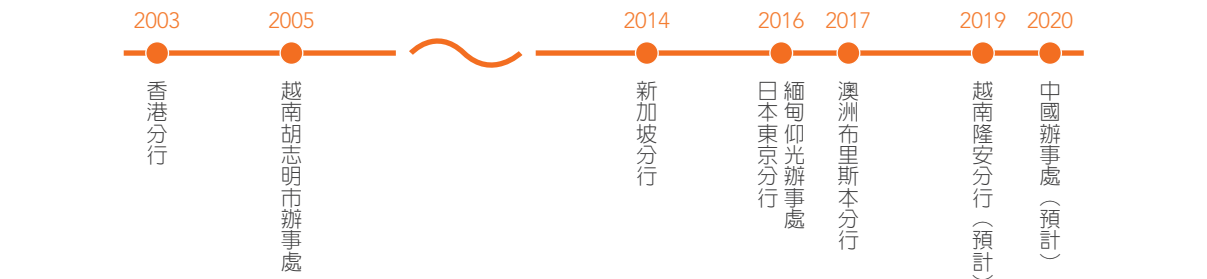
為加速國際化之經營目標暨強化競爭力之需求，台新金控近年積極拓展海外版圖，為客戶提供更全面、更優質的跨國金融服務。台新主要鎖定亞洲及泛太平洋地區，依整體金融環境及當地法令要求進行全面性地審慎評估，並參酌同業狀況及業務拓展可行性，選定可能的布局方案，展開相關申設作業。其中，為響應政府的新南向政策，並配合台商的金融服務需求與商機，台新近期海外布局以東協國家為重點區域，除參與該區域的經濟成長外，亦可擴大提供顧客金融服務的網絡，進一步提升海外獲利比重。旗下台新銀行已依計畫向越南國家銀行遞件申請設立越南隆安分行，目前正積極籌設中。

此外，為提供兩岸三地客戶便利的金融服務，台新金控在大中華市場不僅透過旗下台新創投在中國南京與天津兩地轉投資設有融資租賃公司，更陸續於南京、天津、蘇州、上海、東莞、重慶、武漢、廈門等地設立分公司，服務據點遍及中國近 20 個城市。台新銀行亦規劃於 2018 年底向台灣主管機關申請設立大陸辦事處，後續展開向大陸主管機關的申設作業，預計 2020 年開業，期能服務更多的台商及大陸境內外客戶，並加速台新在大中華區的布局。



目前旗下台新銀行除現有的香港、新加坡、日本東京分行，及在越南胡志明市、緬甸仰光設有辦事處外，2017 年 7 月 31 日澳洲布里斯本分行開業，此為台新銀行在南半球的第一家分行，是海外佈局的一項重大進展，讓台新跨國金融服務的網絡邁向新的里程碑。布里斯本分行初期以法人客戶放款、存款及外匯為主要業務，也將積極發展台澳雙邊貸款以及貿易融資等多元化金融服務，除了台商與華人企業外，亦致力將服務對象推廣至澳洲當地企業及駐澳跨國公司。

台新已在亞太與大中華重點市場站穩腳步，預期海外分行佔整體獲利貢獻比重將逐年增加。未來將持續深耕布局海外市場，把台新優質的金融服務成功移植海外，並持續以優異的亞太區域性整合金融機構為目標，持續擴大市場版圖。



3 金融科技 / 創新

金融科技 (FinTech) 的發展為金融產業帶來很大的衝擊與挑戰，加速了金融業的破壞式創新，尤以銀行業務感受到的衝擊最為強烈，在面臨轉型之際如何運用科技創新服務提升銀行的效率及競爭優勢，是台新金控的重要挑戰。

台新積極推動 Bank3.0 相關計畫，自 2014 年起研究規劃，2015 年佈局數位發展，近年陸續推動各項數位建置上線。為提供客戶更優質的服務和更美好的用戶體驗，台新在專利取得、產品創新與流程優化皆有重大突破，旗下台新銀行更於 2017 年成為國內首家使用區塊鏈技術完成跨國點數交換測試的銀行。

新興科技的發展帶動對資訊安全的高度重視，近年金融同業 ATM 與 SWIFT 遭駭事件，更突顯資安控管的重要性。台新加強著重資訊安全，對客戶隱私保護亦不遺餘力，詳細內容請詳治理章節「隱私保護及交易安全」P.35-37。

專利取得

台新在 2017 年共取得 6 項新型專利、2 項發明專利，內容包含：

專利構想	內容	2017 年專利類型	
		新型	發明
Richart_ 任意轉	2016 年首創「以手機、e-mail 等聯絡資訊進行轉帳」取得新型專利，並於 2017 年取得發明專利。	√	√
搖搖轉帳	2016 年以「藍芽連結選擇收款人即可進行轉帳」取得新型專利，並於 2017 年取得發明專利。		√
一站式轉帳	客戶在轉帳時，可同時設定轉帳給多人。	√	
認證裝置 QR Code 加密機制	產出客戶資訊專屬 QR Code 並加密保護，透過正確裝置、密碼和程式才能解碼，以保護客戶資料安全。	√	
主從式 (Client/Server) 架構相互鑑別機制	用戶端 (Client) 與伺服器端 (Server) 互相鑑別合法性，確保兩端的應用軟體合法性與網站正確性。	√	
行動裝置驗證身份機制	透過行動裝置驗證台新員工身份，降低駭客破解個人系統密碼的風險。	√	
精算擔保品演算法	將可放款金額連結至客戶擔保品，並依每日價值異動，重新計算擔保金額。	√	

深耕數位金融

台新掌握數位科技發展趨勢，適時發展創新金融服務。我們堅持以客戶為中心，提供最佳數位服務體驗，並運用數位科技提升運營效率，發揮綜效拓展異業聯盟建立全新業務模式。我們致力建立台新整體數位能力，持續創新，提供融入客戶生活的金融服務。



電子支付

行動支付
台新銀行率先導入國際行動支付三大 Pay：Apple Pay, Samsung Pay, Android Pay，再加上台灣 Pay，成為台灣首家上線四大支付功能的發卡銀行，成功建立創新的數位形象；持卡人在綁定三大 Pay 後，其每卡交易金額平均增加超過新台幣 4,000 元，交易次數也增加 4 次，大幅提升信用卡的有效卡率。目前國內感應式刷卡機有 1/3 為台新提供，全台已布建超過 13 萬台，2018 年度預計與穿戴式裝置 Fitbit Pay、Garmin Pay 合作其感應式支付服務，持續擴大行動支付使用場域。

虛擬卡
台新多年來致力於行動支付的發展，2017 年推出 @GoGo 虛擬卡版本，讓客戶無須再攜帶實體卡片即可便利消費。虛擬信用卡與實體信用卡同享相同優惠，且於申辦後 24 小時內即可取得卡號等資訊進行行動支付綁定 / 網購消費，整個發卡流程從申請、進件、核卡、製卡到各項訊息通知，都以數位形式完成，節省實質資源與人力，優化服務效率的同時也引領無卡化時代的來臨。

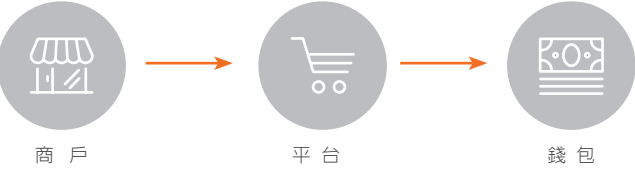


ONE 碼平台

支付小幫手：台新卡得利
台新卡得利 (CARDaily)App 讓 300 萬卡友可以隨時獲得即時資訊，其中即時消費推播、停車回饋查詢、以及線上繳費服務最獲好評，85% 的台新卡得利使用者表示非常滿意卡得利 App 提供的服務。

台新銀行目前為國內第一大收單行，研發 ONE 碼平台協助電子錢包業者完整掃碼支付功能，其錢包會員可透過台新 ONE 碼平台至特店消費、使用掃碼支付進行交易，成為特店及電子錢包業者之掃碼支付交易轉接橋梁。

ONE 碼平台已提供近 1000 家特店 (超過 36,000 個收款點) 境內以及境外電子錢包服務。2018 年預計與日韓大型支付機構合作，整合更多境內外錢包。另外，為服務更多應用場域，將延伸至線上訂票網站服務，並整合至信用卡刷卡機中，提供特店 All In One 多元電子支付金流服務，來完善線上線下交易及整合傳遞收付訊息的服務。





Link Pay

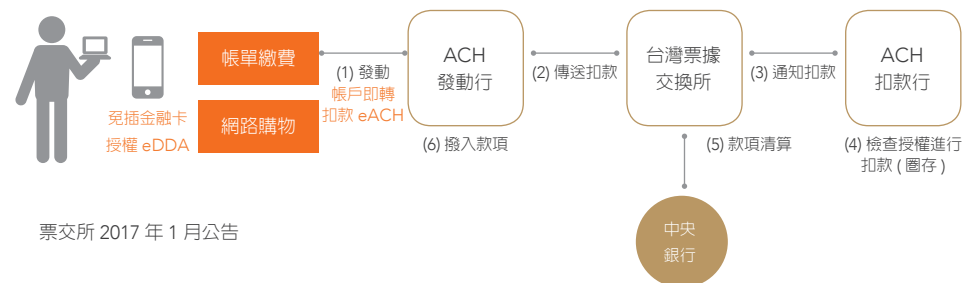
Link Pay 以網路交易取代傳真刷卡，讓特店可簡單透過台新平台創造「連結」支付功能，以電子郵件或簡訊方式寄送予消費者後，消費者僅需點選「連結付款」再輸入信用卡號即可在保障買賣雙方權益之安全支付環境下，輕鬆完成付款！2018 年預計將此服務推廣至中小型商戶、旅行社及飯店業客戶。

行動代收
(eACH 即時圈
存扣款)

台新銀行領先同業推出手機掃碼 123 產品，結合便利超商三段條碼代收與票交所 eACH 即時圈存扣款平台服務，邁入現金管理業務新里程碑。繳款者可利用票交所新行動代收 App (暫定名稱為嗶嗶繳，配合票交所上線時程) 進行掃碼繳費，享受便利繳費新體驗；委託代收業者透過手機掃碼 123 產品收款亦可較便利超商代收節省手續費支出，並更快速取得收款資金。本行已於 2017 年 9 月完成票交所 eACH 即時圈存扣款平台三段條碼繳費功能開發，成為首批上線銀行。

為創造繳款者更加便利的繳費情境，2018 年擬增加對公開網頁之驗證授權模式，擴大此產品的應用範疇及納入更多類型的委託代收業者，提供更多繳款者可透過行動裝置支付大幅簡化繳款作業。

行動支付時代來臨，消費者透過票交 App 即可完成帳戶驗證及付款



跨境支付

繼支付寶導入台灣商家後，今年台新銀行再度提供兩大跨境支付服務，於 2017 年 8 月及 9 月分別導入淘寶網跨境線上匯出服務與微信支付，從機場免稅店、百貨公司到台灣各大商圈夜市總共近 2,800 個收款點皆陸續支持跨境支付。客戶可以使用銀行金融卡於淘寶、天貓等購物商城進行支付，同時更能解決國際刷卡的高額手續費。

未來台新將以導入更多國家的支付工具為使命，為台灣商家提供全球化的金流導入服務，台新規畫於 2018 年導入韓國支付工具。

跨國紅利
點數交換

台新銀行積極投入區塊鏈技術及應用，2017 年 5 月加入國際區塊鏈的以太坊聯盟 (Enterprise Ethereum Alliance, EEA) 及 GLN 全球紅利點數聯盟。2017 年成為國內首家完成跨國點數區塊鏈交換試點應用測試的銀行，提供跨國消費交易、交換紅利積點的平台，讓消費者不需另外消費集點，就能透過此中介平台交易或交換所需的點數。藉由區塊鏈技術不可竄改、資料加密、可稽核追蹤及時效即時等特性，台新提供記帳與價值傳遞的資訊交換服務，提升紅利積點的價值，並開拓跨國應用的新方向！



跨國匯款

WBS 全球自行匯款平台

供台新總行與台新海外分行客戶間外幣轉帳使用，不需透過傳統緩慢、昂貴的 SWIFT 跨國匯款發送與接收匯款電文，去除中間銀行作業時間使資金能快速匯款直通。規劃在 2018 年於總行、東京分行、布里斯本分行上線使用，2019 年香港分行上線。WBS 系統自上線以來，獲得國際 7 項獎項肯定，範圍涵蓋法人金融科技平台、企業創新、模範銀行、最佳風險管理科技、創新核心系統等。

優化服務流程

除了產品及服務面的創新，在原有的營運流程各個環節中，台新亦運用科技來提升服務效率，不僅使作業流程更加順暢，亦能夠提升服務品質並帶來便利新穎的用戶體驗。

行銷

理專公事包 App

台新於 2014 年推出理專公事包 App，協助理專人員外訪時能提供客戶最即時的理財配置資訊，具外訪行程規劃、訪談紀錄自動匯入系統、客戶生日提醒等功能。為能更提升作業效能，2018 年更積極規劃理專公事包 App 改版計畫，透過優化多項功能與介面，提供客戶更好的服務體驗。

開戶流程數位化

2017 年將開戶證件以掃描影像方式留存，減少影印紙張的使用，同時結合文字辨識技術 (Optical Character Recognition, OCR)，節省資料建檔作業。未來客戶可預先於官網填寫資料，包含開戶、轉帳、匯款等數位表單將於 2018 年陸續啟用，以縮短客戶等候時間。

開戶

房車信貸 App

串聯前線人員的手機與後台的資訊系統，使業務人員能在第一時間進行進件作業，提高申貸流程效率。2015 年首創車貸 App，2016 年進一步將功能擴充至房、信貸，2017 年升級 App，提供「行職業別」、「車型代碼」、「月付金試算」及「補貼息 / 佣金計算」等 App 功能，使業務人員在外便可輕鬆回覆客戶的各種提問。透過貸款 App 的協助，房、車、信貸每年可節省約新台幣 1,251 萬的工時成本，簡訊及傳真的費用亦大幅減降到 0 元。

iLoan 線上平台

優化申貸流程及動線，除採用跨螢設計外，客戶亦可透過簡單三步驟即可完成申請書，相關文件更可直接透過手機拍照上傳，使原本冗長的流程可以簡單快速的完成。除了信貸之外，預計 2018 年將加入房貸功能。2017 年上線首月線上申貸比例較同年 1-9 月月平均成長 50%。

申貸

自動化核貸作業

透過貸款合約自動套印、線上自動對保、自動撥款等流程優化，有效提升作業品質及服務效率，縮短核貸時程。2018 年將持續進行債權文件 e 化，以減少紙張的使用及遞送。

小微企業 - 建置進件審核系統

於 2017 年開始建置進件審核系統，將小微企業客戶申貸資訊，透過資訊影像化與電子化傳輸，落實無紙化作業並縮短 50% 進件審核時程。

核貸

還款

銷帳 e 點通系統

2016 年 8 月上線，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。銷帳平台取代過去人工逐筆查詢帳款、銷帳、沖帳的作業工時，2017 年化效益約新台幣 3 千萬元。

Smart Everything

2017 年建置人工智慧提醒催收案件最新狀況，改善過往人工反覆確認客戶資訊之耗時情形，增加台新銀行催收效率。

運用大數據

因應日新月異的先進科技，台新將大數據運用於作業流程，為客戶帶來更完善的智慧服務。

數位足跡

- 分析網路瀏覽模式以了解客戶需求、流程操作的困難點，以精進整體服務
- 針對搜尋引擎行銷關鍵字優化，設定客戶可能搜尋的主題關鍵字
- 透過數據分析，識別潛在顧客並進行離線行銷，有效降低廣告成本

2016 年 導入

2017 年 信貸網站上線，導客人數成長 2.5 倍，
2017/3-2017/12 總效益 3,487 仟元

2018 年 規劃擴用於信用卡、基金
及 Richart App

財管會員
個人化資訊
服務

- 每月精煉市場展望、結合客戶持有部位並依客戶偏好及需求，提供個人化金融市場資訊與最適商品推薦，建立「市場訊息、產品推薦、交易」流程無斷點之客戶體驗，並透過互動機制串聯虛擬與實體，使理專可於線下進行理財諮詢，滿足財管客戶線上自主理財及線下專人諮詢的理財需求。改版成果：個人化理財電子報 2017 年 11 月上線，線上客戶點閱率較改版前大幅增加 30%，開啓 EDM 客戶申購率較未開啓客戶增加 1.7%，上線 2 個月即累計 289 人次要求線下理專諮詢服務，諮詢聚焦有效提升理專之經營效率。
- 2018 年規劃啟動數位足跡，了解客戶偏好、解決資訊斷點、優化提供給客戶之資訊品質，使自主理財客戶更即時的進行資產檢視與調整。

AI 智能客服

- 因應 AI 人工智慧的潮流，2016 年 11 月推出智能線上客服 Rose，系統經過不斷的優化，目前已可完整回應高達 98% 的客戶提問。
- 2017 年台新銀行人工智慧應用領先同業，加入語音辨識功能及語音回覆，讓客戶與智能線上客服問答時可直接以口說方式詢問問題，並得到文字加語音的回覆，省去文字輸入及答案閱讀的時間，大幅提升方便性，也可以讓智能線上客服與客戶更貼近的互動。



4 服務品質及客戶滿意度 重大議題

秉持簡單 (Simple)、真心 (Sincere)、極優 (Superior) 的 3S 優質服務標竿，台新總是站在客戶的立場思考，為客戶提供高價值的服務。除以公平待客為原則為消費者把關外，亦致力於滿足不同客群的需求，提供最多元及適切的解決方案。透過系統化方式聆聽並回覆客戶之聲音，我們不斷優化服務品質並拉進與客戶之間的距離，建立大眾對於台新的信任與肯定。

保障顧客權益

基於對客戶權益保障、服務品質的堅持，並建立重視金融消費者保護的企業文化，台新依據金融監督管理委員會規範，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、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，制定「公平待客原則政策」。

台新在與客戶接洽過程中做到「充分瞭解客戶」(Know Your Customer, KYC)，在產品控管則結合內部國際金融市場研究資源，以量化及質化分析產品特性，建構不同風險屬性客戶最適化之產品組合，落實「充分瞭解商品」(Know Your Product, KYP)，並嚴格落實客戶適合度分析與風險承受度分類；完成客戶評估後，依據客戶需求及屬性，以客戶利益為考量，提供適合之商品，並向客戶解釋銷售商品適合度政策，讓客戶充分明白產品資訊、風險及保障自身權益。無論從 KYC 或 KYP 層面皆落實保護投資者之最高權益為原則。

如為提供複雜性高風險商品，台新已於「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情形外，依法規對一般客戶進行說明及揭露時，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。而針對與客戶交易與行銷文件、網站揭露產品相關訊息，皆遵循法令相關規範，並完整揭露相關費用與風險告知等注意事項，讓客戶清楚了解產品資訊與風險。

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皆符合「公平待客原則政策」規範，台新除定期辦理教育訓練課程，亦將有關「公平待客原則」之內部規章納入內部控制及稽核制度，且定期於高階經理人會議中說明各單位違反公平待客原則或金融消費者保護法規之檢討事項並進行改善措施，並將檢討結果向董事會報告。

員工教育訓練

為使台新能傳遞給客戶真誠溫暖的優質服務，每年度皆會安排員工依照職級進行服務品質與客戶滿意度相關之教育訓練，以期能提供有溫度的服務品質，彰顯台新「認真」之企業品牌精神。



貼近不同客群

如何針對不同客戶擬出差異化管理並設身處地為其著想，是台新一直以來視為至關重要的課題。台新具有一顆真摯為客戶著想、溫暖而踏實的心，專注於了解客戶的需求並提供解決方案，認真為不同客群打造最符合所需、令其滿意的產品及服務。

年輕人	Richart 數位銀行 (更多資訊詳「金融核心職能結合 CSR 的最佳體現」P.6-7) - 因應 Bank 3.0、滑世代等趨勢興起，愈來愈多年輕人不再進入銀行，考量傳統銀行複雜及冗長的流程無法貼近年輕人需求，台新推出強調 Fast & Human 的 Richart 數位銀行，以簡單、便利、透明、懂你的方式，幫助年輕人用最短的時間獲得需求的金融服務。 - 由於傳統「投資金額過高」及「流程複雜」，使年輕人不易接觸理財工具，台新設計出 10 元銅板投資，大幅降低這二道門檻，幫助年輕人用小錢創造大價值，並享有優質的金融服務。
家庭客戶	家庭會員理財機制 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理財觀念，台新財富管理自 2014 年發展家庭會員理財機制，結合兒童理財帳戶為每個家庭會員成員量身規劃相對穩健的資產配置，提供家庭會員全面檢視家庭資產配置服務。同時對於可應用於投資理財的資金分成三等分，分配於不同風險等級的儲蓄、保險與投資，讓家庭成員可以共享權益優惠。
新轉客戶	新轉在地化 台新銀行 2014 年起發展針對企業主新轉客戶的整合性服務，並於 2016 年完成新轉戶與鄰近分行配對，讓新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，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。
銀髮族	安居樂齡房貸專案 高齡化與少子化社會之下，扶養比指數日漸升高，台新銀行於 2016 年投入以房養老型房貸市場，開辦「安居樂齡房貸專案」，期望透過房貸結合信託機制及保險特性，讓銀髮族晚年生活獲得一定品質與保障，提供更符合老年照護及生活上的資金需求。
企業客戶	企業網銀 App 包含帳務查詢、集團戶查詢、客戶服務設定、外幣交易審核與放行等功能，滿足企業客戶即時獲取全方位資訊。 數位企金網 為因應數位化潮流，台新銀行 2016 年起以 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，並增加新服務功能，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，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，滿足企業客戶與海外分行客戶業務需求。
特約商店客戶	收單特約商店的客戶服務維護平台 隨著科技日新月異，客戶與收單銀行間的溝通也不再受時間與空間限制。台新 2017 年建置「收單特約商店的客戶服務維護平台」，客戶可至平台查詢帳務資料、下載電子對帳單、相關憑證、申請刷卡機耗材及線上申請設備報修等，透過流程 e 化提升服務效率，降低溝通成本，更貼近客戶的心。

客戶關係管理

台新深信惟有以系統化制度達成良好客戶關係管理，並透過多元管道與之進行長期互動，才能即時了解客戶之需求，並與客戶一同攜手邁向更好的經濟榮景。

滿意度調查結果

台新以每年較前一年進步來訂定年度目標，再依據滿意度調查結果，擬定行動方案持續改善。2017 年台新銀行個人消費金融客戶滿意度目標為 81.9%，實際調查結果為 85%，亦較前一年度滿意度提升。另外，為持續推動服務文化精神，每年盛大舉辦「台新服務楷模」選拔活動，並由董事長及高階主管頒獎表揚服務表現優異的員工，以持續帶動全體行員服務熱忱、深植服務文化。

客戶滿意度	2015 年	2016 年	2017 年		2018 年
	實際成績	實際成績	目標	實際成績	目標
個人消費金融整體滿意度	79.2	80.9	81.9	85.0	85.8%



溝通管道及方式

台新為與客戶進行有效溝通，具有多元化的溝通管道與方式：

傾聽客戶的聲音	說 明
 VOC (Voice of Customer)	台新銀行設有 VOC 專案，每月平均收到的客戶建議約 200 件。每年會依單位業務需求，執行「特定議題」調查機制，主動蒐集客戶之聲音並將產出調查分析報告予權責單位運用，進行服務改善。
 回應式網頁設計 友善問卷 (Responsive Web Design, RWD)	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。有感於此，台新 領先業界使用行動式、跨裝置的回應式網頁設計 RWD 友善問卷 ，帶動客戶填答率最高逾 6 成，讓客戶與台新溝通零時差。
 神秘客查核	由台新銀行通過神秘客專業認證之員工，每月親至分行進行服務查核作業，查核項目包含基本禮儀、主動性與需求滿足、專業能力、抱怨處理方式。除此之外，每季亦由神秘客方式針對 24 小時服務專線進行基本服務、問題處理及服務效率三大面向檢測，查核結果作為內部改善與管理的依據。
 客戶滿意度 QR code 電子問卷	結合回應式網頁設計 RWD 友善問卷，2017 年 10 月份起客戶可直接於全台分行使用手機或平板電腦掃描 QR code，輕鬆完成服務意見表填寫。此問卷不僅能聽見更即時的客戶回饋，更取代紙本服務意見表，為永續地球無紙化盡一份心力。
 分行服務意見表	於全台分行放置「服務意見表」供客戶表達意見，客戶填寫完後，可郵寄或直接投遞在分行意見箱，管理單位亦會就客戶建議事項進行後續處理回覆及擬定行動改善方案。
 分行服務滿意度調查	為即時瞭解及掌握客戶至分行接受服務後的回饋意見，每季委由公正獨立的第三方機構，針對「服務態度」、「等候時間」、「處理事情速度」、「清楚回答問題」等面向進行服務滿意度調查。

申訴機制

為保護消費者之權益，台新訂定消費爭議處理制度，並就相關執行情形定期檢視與檢討。台新銀行設有 24 小時客戶服務專線、客戶意見處理專線 0800-079-885、分行服務意見表及網站線上留言系統，客戶得透過電話、網路郵件、書面郵件、親臨分行等方式反映意見。

總行設置客訴爭議專責處理單位，將收到前線人員轉達關於客戶之申訴或爭議妥善協調處理，並採行系統化作業管理與追蹤，以確保客戶獲得答覆。客訴處理過程並檢視有無違反金融消費者保護相關法規之情形，以確保客戶權益。總行專責單位會定期彙整客訴案例，分析客訴成因，提供相關單位針對問題點加以改進，避免再次發生。

企業客戶則由法金相關權責單位專門負責，若有客戶申訴或金融消費爭議發生，需於事件發生後最近一次的法金高階經理人會議（每月召開一次）中提出檢討說明，並定期會於每季高階經理人會議中說明各單位違反公平待客原則或金融消費者保護法規之檢討事項彙整結果，每半年由法金管理單位及相關檢討事件之權責單位主管於董事會中報告說明。

台新相信，惟有將客戶的權益擺在優先順位，正視每位客戶的意見及回饋，才能做出令人感動的優質服務並贏得客戶信賴。

服務案例一

法人客戶進來一筆美金匯入款，但是因為收款人名稱有誤，以致無法當日入帳，經承辦窗口提供客戶數個解決方案並多次協助溝通處理，最後終於順利入帳。客戶對於台新總是在第一時間回覆疑問，提供專業的服務並協助處理，深表感動。

法金客服專員游襄理

我把自己想成是公司的「形象代言人」，並隨時站在顧客角度思考，用真心把客戶當成自己的家人，就能做出感動的服務。



友善環境

- 1 綠色金融
- 2 環境保護及節能減碳
- 3 供應商永續管理



台新自 2009 年推動「吾愛台新」教育宣導，透過各項節能專案提升員工環保意識，並於 2016 年底成立「綠色營運小組」，致力推動內部能源及環境管理，降低營運過程中可能對環境的衝擊，更響應政府政策及因應氣候變遷發展綠色金融，以加速全球達成永續目標；同時，台新結合上下游的供應商一起努力，共同承諾為環境保護盡最大的心力。

台新永續策略：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



1 綠色金融

近年來全球氣候變遷程度日趨劇烈，極端氣候與天然災害帶來各項風險及挑戰，且隨著消費者與投資人企業社會責任意識的提高，對環境友善之商品及服務的需求，以及企業如何因應環境、社會及治理風險 (ESG 風險) 的重視度也日益增長。

台新致力與國內外永續願景及策略接軌，為響應聯合國發布的「永續發展目標」(Sustainable Development Goals, SDGs)，以及國內非核家園、能源轉型、環境減排等重大政策，積極放貸綠能產業，包含再生能源、節能技術及環保產業等，藉由引導資金流向綠能科技及技術，帶領企業追求低碳經濟及永續發展；另逐步將 ESG 精神納入公司政策中，強化公司治理與風險控制架構，更促使授信對象及被投資公司重視環境保護及企業社會責任的實踐。

綠色金融政策

台新深知公司政策對於綠色金融的重要性，2016 年由台新投信簽訂「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、環境保護作為、社會責任與勞工權益及公司治理等議題，並透過各項管道適當與被投資公司對話及互動；在管理面，除建立明確投票政策與揭露投票情形外，也會定期揭露出席被投資公司股東會投票情形，例如 2018 年 3 月於公司網站上公告「2017 年出席被投資公司股東會投票情形」，另將定期或不定期向客戶或受益人揭露履行盡職治理之情形。



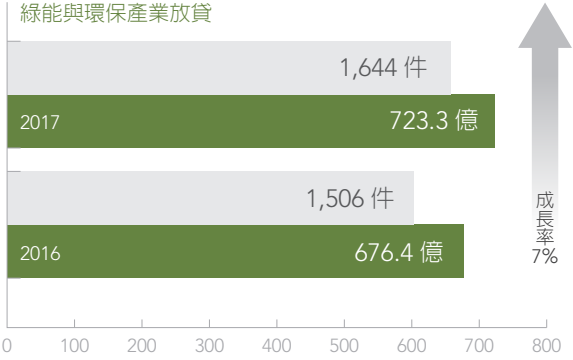
同時，台新 2016 年亦修訂《風險管理政策》，將「考量氣候變遷與企業永續所面臨之經濟、社會、環境風險」納入風險管理目標，明訂集團風險管理流程中，除過去著重的信用、市場、作業及流動性風險，亦需考量其他永續性風險，以避免集團遭受相關損失。

隨著綠色金融逐漸成為全球金融業重點發展項目的趨勢，2018 年訂定金控「綠色金融準則」，此準則將適用範圍擴及集團內所有子公司及各項業務，明訂應支持及避免承作之對象，並強調 ESG 風險管理應包含在交易審查與交易後管理中。

責任授信

綠能與環保產業放貸

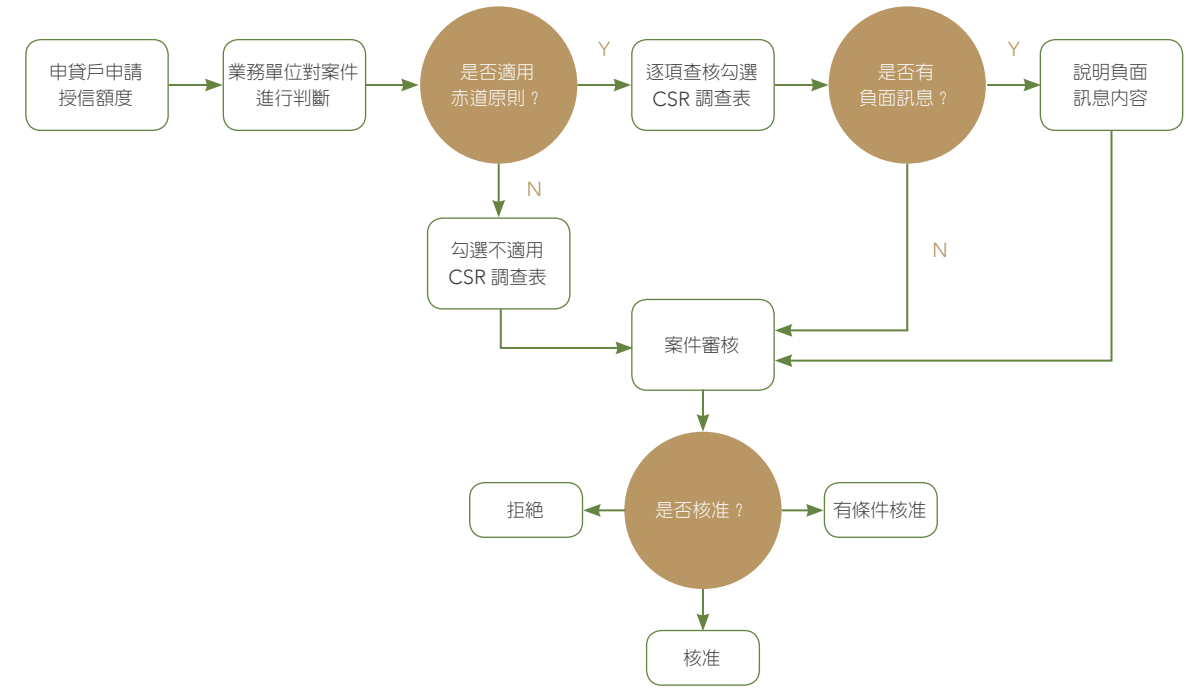
台新銀行自 2016 年起配合政府大力推動之「5+2 產業創新計畫」，積極放貸 7 項新創重點產業，2017 年新創重點產業授信餘額為 1,243 億元較 2016 年成長 11%，其中綠能與環保產業之授信餘額為 723.3 億元，成長 7%，占全行總授信餘額 10,443 億元比例約 7%，內容包含太陽光電廠及其他綠能產業相關融資，並以績效加分方式鼓勵業務單位承作。金管會於 2017 年發布「綠色金融行動方案」，鼓勵金融產業將資源挹注綠色產業，以落實永續發展之經濟模式，台新銀行將持續關注政府推動措施及綠能產業動態，盡力協助更多對環境、社會及經濟轉型之產業籌措資金。



專案融資

台新銀行自 2015 年 10 月起參考赤道原則之精神，對申請新貸、增貸或改貸之授信案件，皆應填具「融資專案社會 / 環境風險調查揭露表」(簡稱 CSR 調查表)，檢核是否符合專案融資，並規定針對專案融資申請案，對申請人或所規劃之專案所在地，進行其環境及社會風險之調查與揭露，包含因環境污染、用料與廣告不實、違反勞動法規而被裁罰之紀錄或公告之重大訊息等，做為評估申請案件的考量因素。

評估及審核流程如下：



大型客戶因資訊較為公開透明，若對環境有負面訊息，較能及時獲知相關資訊，但必要時也會進行現場訪查；對中小型客戶原則上均須現場訪查，以實地了解公司營運狀況，訪查中會觀察是否對環境有負面影響，列為是否往來的評估因素之一。

2017 年共 38 件符合專案融資或與專案有關之授信案，申貸金額共約 NTD663.9 億元，占全年度法金授信案件約 2.7%，審查結果為核准 17 件，有條件核准 16 件，拒絕 5 件；2016 年共 43 件符合專案融資或與專案有關之授信案，申貸金額共約 NTD461.7 億元，占全年度法金授信案件約 1.9%，審核結果為核准 19 件，有條件核准 16 件，拒絕 8 件；2015 年 10~12 月共 22 件符合專案融資或與專案有關之授信案，申貸金額共約 NTD286.7 億元，占同期間法金授信案件約 6.9%，審核結果為核准 10 件，有條件核准 11 件，拒絕 1 件。詳如下表：

	拒絕	有條件核准	核准	總審核件數	申貸金額 (億元)	佔全年度法金授信案件比例
2015 (10-12 月)	1	11	10	22	286.7	6.9%
2016	8	16	19	43	461.7	1.9%
2017	5	16	17	38	663.9	2.7%

註：2017 年拒絕的 5 件中，申貸金額前三大者分別為：
1. 標鐵紡織業，申請金額 NTD56.7 億元
2. 航空器租賃業，申請金額 NTD6.1 億元
3. 不動產開發租賃業，申請金額 NTD3.0 億元
以上案件拒絕原因為評估後承作風險過大。

另外，2017 年符合專案融資或與專案有關之授信案中，所填的 CSR 調查表有二件揭露負面訊息，內容如下：

戶名	申請金額 (千元)	爭議議題	負面訊息內容	結果 (千元)
A (CAYMAN) LTD	USD80,000	環境污染	排放汙水造成魚群死亡，客戶已繳納罰款並完成大部分改善。	同意中長期聯貸案原額度報核
B (CAYMAN) LTD	USD123,750	環境污染	排放汙水造成魚群死亡，客戶已繳納罰款並完成大部分改善。	額度核減為 USD100,000



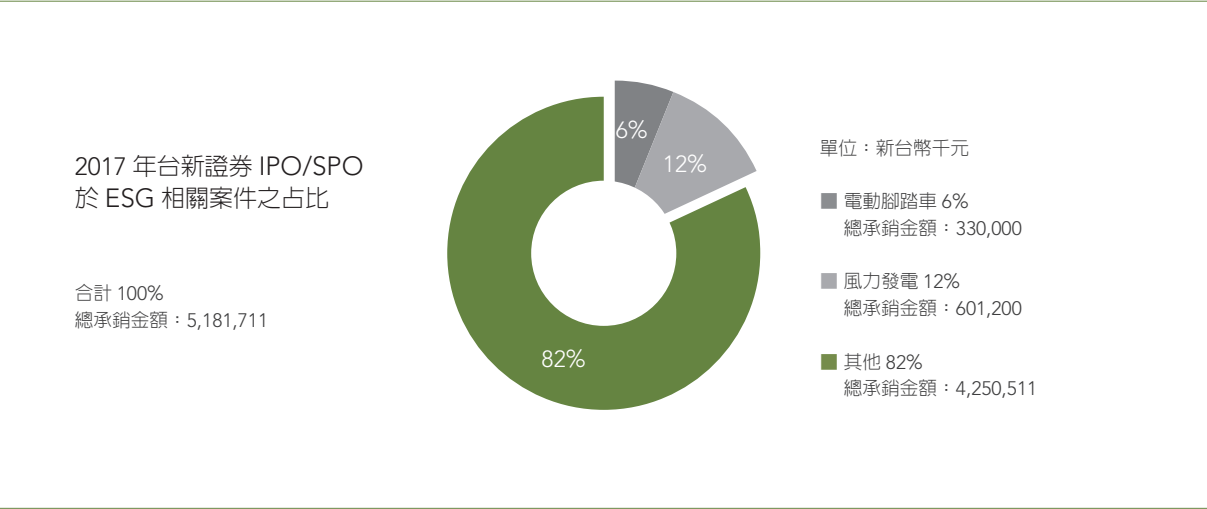
責任投資與商品

木星生態基金

台新投顧於 2008 年起引進英國木星基金，其中「木星生態基金」為全球環保產業的投資先驅，已成立滿 29 年，近五年呈持續成長的趨勢，截至 2017 年 12 月底基金規模已達 596.58 百萬英鎊。「木星生態基金」致力投資於為環境及社會挑戰提供解決方案的公司，強調社會公平正義、人類和平、經濟發展、生態和諧等價值理念，嚴格把關投資標的之 ESG 風險，建立明確的負面名單，包含從製造軍火、酒精飲料或菸草製品、出版色情材料、產生核電及賭博業中獲得營業額 10% 以上，以及任何進行動物測試的公司。「木星生態基金」既能達到投資人對企業社會責任看重的要求，亦能提高其他消費者對永續議題衍生的商機及解決方案之意識。

扶植 ESG 產業

除逐漸將 ESG 評估及管理納入投資活動外，台新亦持續協助 ESG 相關產業募資。台新證券於 2017 年協助 3 家節能及再生能源產業於資本市場完成籌資，共計承銷金額為 9.31 億元，占年度總承銷金額 18%；另證券於承接客戶前，皆會審慎評估客戶是否有重大環境污染或違反人權之情事，並於輔導過程中要求改善，再協助其申請上市櫃及籌募資金。2017 年末協助有重大環境污染或違反人權之客戶進行籌資之情事。



ESG 商品與服務區塊

環境與氣候變遷商品類別	公司名稱	占有業務比率	包含項目說明
綠色信貸	台新銀行	7%	針對綠能科技、生技醫藥、循環經濟及新農業之授信餘額
依循赤道原則之放貸	台新銀行	3%	共 38 件符合專案融資或與專案有關之授信案
環保產業投資	台新投信	41%	以能源儲存、太陽能、智慧節能、頁岩油／氣等相關環保題材為主
環保諮詢服務	台新證券	18%	協助 3 家節能及再生能源產業於資本市場完成籌資之承銷
環境相關的固定收入	台新銀行	8%	持有綠債之本息收入
電子化申請信用貸款	台新銀行	27%	線上個人信用貸款總新撥量

2 環境保護及節能減碳

台新環境目標

項目	耗用單位	2017 年目標設定	2017 年成果	備註
範疇一排放量	公噸二氧化碳當量 tCO ₂ e	3,345	3,074	目標減量 1%，實際減量 9.03%
範疇二排放量	公噸二氧化碳當量 tCO ₂ e	17,188	17,077	目標減量 1%，實際減量 1.64%
能源使用量	千度 MWh	36,200	36,190	目標減量 0.95%，實際減量 0.98%
水用量	立方米	139,194	144,056	相當於人均用水量減 4%
廢棄物總重量	噸	714.11	800.32	因員工數增加與範圍擴大而未達目標

台新面對氣候變遷可能造成的風險，除了定期檢視及遵循相關法規外，更積極響應政府的綠色能源政策。首先於 2016 年底在內湖大樓建置太陽能發電設備，2017 年共產生 20,253 度綠電；並響應經濟部標準檢驗局的國內再生能源憑證制度，成為首波購買再生能源憑證示範企業，同時也完成 ISO 14064-1 溫室氣體盤查並取得證書，以確實掌握與追蹤台新的溫室氣體排放狀況。此外，為持續強化能源管理績效，以 ISO 50001 為基礎與經濟部能源局合作建置「智慧化能源績效資訊管理系統」，以實際有效的行動措施加強能源管理。另外，在資源減損方面，我們也積極推動無紙化、提倡節約用水、及落實廢棄物管理等，以減少營運過程造成的環境衝擊。

氣候變遷的因應與規劃

氣候變遷帶來的挑戰是全球關注的焦點，如何減緩與調適，遂成為企業永續經營的重要課題。台新屬金融產業，造成的環境衝擊主要來自辦公大樓與分行的用電及相關溫室氣體排放。台新經過內部審慎評估及權衡後，逐步導入 ISO 50001 能源管理系統及 ISO 14064-1 溫室氣體盤查，並以員工人數最多的金控大樓和內湖大樓先行 (涵蓋率 31.56%)，再擴大導入其他行舍，未來台新也規劃導入 ISO14001 環境管理系統，擴大從各個面向檢視企業價值鏈的環境影響，並進行控管及提出相關改善計畫，持續改進並提升環境績效。

面對全球暖化造成極端氣候變化，颱風豪雨造成低窪地區面臨淹水的風險增加，而高溫乾旱則會增加火災的風險，因此本行針對自有行舍包含建築物、裝修及生財設備皆投保商業火災保險，租賃行舍則以裝修及生財設備投保商業火災保險以轉嫁可能的損失。此外，依據台新的「環境永續政策」，我們在追求卓越的同時，也兼顧對環境保護的重視，秉持「吾愛台新：節約能源做得好，省錢環保沒煩惱。」的理念，持續推動各項環保節能、減碳作業與能源績效改善，預防企業營運對自然環境產生之影響、降低環境衝擊，以期達到企業與自然的共生。

我們承諾：

1. 建立本公司員工節能、節費的習慣，將節約的優良文化深植於員工日常生活中。
2. 持續宣導節能節費措施及作法，並建置環保環境，所有節能與環境過程與活動均符合法規要求。
3. 致力推動污染預防，包括回收再利用、低污染於綠色採購管理，有效做好環境保護工作。
4. 力行能源與環境績效改善管理與廢棄物分類，降低對能源與環境的衝擊。
5. 以「認真」的精神加強環境保護，時時不忘節約能源，以達到企業與自然的能源共生。
6. 不斷持續推動節能減碳措施並全員投入節能減碳活動。



台新環境管理歷程



為呼應「巴黎協定」(Paris Agreement) 將全球升溫控制在 2°C 以內之目標，同時響應政府綠色政策，台新自 2015 年主動導入 ISO 50001 能源管理系統，透過能源定期審查、量測及監控，全力提升能源使用效率，並訂定「每年平均節電至少 1%」的五年節能目標，也持續通過英國標準協會 (BSI) ISO 50001 能源管理系統外部驗證；台新進一步於 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」，成為首家示範標竿企業，透過導入資訊化工具，幫助能源管理人員發掘節能改善空間及建立持續改善機制。

國際倡議回應 - 碳揭露計畫 (CDP)

台新自 2015 年起已連續 3 年簽署支持「碳揭露專案」(Carbon Disclosure Project, CDP)，透過參與並響應國際倡議，進一步了解節能減碳的國際趨勢，並從中學習並思考台新因應氣候變遷的行動方案，以減少氣候變遷對環境及台新的威脅；2016 年在金控大樓及內湖大樓推動 ISO 14064-1 溫室氣體盤查，並於 2017 年初完成第三方獨立查證，未來計劃將 ISO14064-1 推廣到台新銀行全分行，進行全面性的溫室氣體盤查，完整控管溫室氣體排放情形，以達成節能減碳之目標。

節能減碳實踐

太陽能發電系統與再生能源憑證 → 以實際行動支持再生能源發展

內湖大樓建置的太陽能發電系統於 2017 年生產 20,253 度的電力，約可減少 10.71 噸的溫室氣體排放。此外，台新也響應經濟部標準檢驗局的國內再生能源憑證制度，向屏東國立海洋生物博物館購買再生能源憑證 (憑證編碼：17SP0017-B017000002~6，能源類型：太陽能)，成為首波購買再生能源憑證示範企業，以實際行動支持再生能源發展。

此外，台新銀行也特別贊助由台灣環境保護聯盟、台灣再生能源推動聯盟、台灣少年權益與福利促進聯盟等單位共同合作推動的「2017 太陽能公益咖啡能源宣導活動」，於 2017 年夏季在台新銀行指定分行提供限量的免費太陽能咖啡，並在咖啡杯上提醒節能小撇步，倡議節約能源與智慧用電，減少尖峰電力負擔。

台新的能源使用主要為外購電力，其次為公務車使用汽油；2017 年外購電力 33,957,742 度 (=122,247.87 GJ)，汽油共 193,886 公升 (=6,330.53GJ)，柴油共 15,964 公升 (=561.33GJ)，能源消耗總量為 129,139.73 GJ，太陽能轉供直售台電電量為 20,253 度。

台新能源使用情形

能源種類	耗用單位	區域	2014	2015	2016	2017
外購電力	度	金控大樓	5,925,600	5,513,800	5,479,200 包含綠電 20 萬度	5,346,200
		內湖大樓	11,502,810	12,140,492	11,627,282	11,253,866
		其他行舍	15,641,661	17,851,626	17,342,975	17,357,676
		合計	33,070,071	35,505,918	34,449,457	33,957,742
用電密集度	度 / 每人	金控大樓	4,472.15	4,151.96	3,993.59	3,843.42
		內湖大樓	7,746.00	8,066.77	7,467.75	7,195.57
		其他行舍	2,919.31	3,064.66	3,016.17	2,708.33
		合計	4,048.74	4,100.94	3,969.29	3,626.41
汽油	公升	金控大樓	76,377.78	73,142.00	67,634.71	71,636.50
		內湖大樓	8,938.82	11,783.63	9,507.86	10,877.30
		其他行舍	125,284.40	126,779.37	124,991.43	111,372.20
		合計	210,601	211,705	202,134	193,886
柴油	公升	金控大樓	1,582.0	1,502.0	1,636.8	1,450.8
		內湖大樓	6,245.0	5,280.0	7,246.4	4,870.4
		其他行舍	12,453.0	11,602.0	14,192.8	9,642.8
		合計	20,280	18,384	23,076	15,964
天然氣	公升	無使用天然氣需求				

註 1：能源熱值轉換依經濟部能源局出版 2016 年能源統計年報之附錄「能源產品單位熱值表」轉換，外購電力以一度電為 0.0036GJ 換算，車用汽油 (7,800kcal/L)，柴油 (8,400kcal/L)；焦耳轉換係數 (4.186 kJ/kcal) 計算；2017 年用電度數包含太陽能自用的電量為 20,253 度。

註 2：上述數據以現有統計再依員工人數比例推估至全金控。



2017 年除了既有的節能措施持續進行外，另外透過採用節能省電的空調、照明、更換 LED 燈泡、空調主機控制變更、機房空調機及 UPS(不斷電系統)汰換等行動方案來減少能源耗用。2017 年估計全金控的節電量為 491,715 度，約減少 260 噸 CO_{2e} 溫室氣體排放量。

綠色營運行動方案執行情形

範疇	行動方案	開始時間	目前狀況	每年節電量 (kWh)	每年的減碳量 (tCO ₂)
金控大樓	調整冷卻水塔風扇運轉模式	2015	持續進行	14,735	7.7
	空調主機運轉模式調整	2016	持續進行	194,360	101.26
	空調主機控制變更	2017	持續進行	23,702	12.54
	二樓更換 LED 燈泡	2017	已完成	36,506	19.28
內湖大樓	公共用電契約容量提升	2016	已完成	72,160	16.6
	6 樓機房玻璃帷幕增設隔熱牆	2017	已完成	25,000	13.2
	汰換冷卻水塔散熱材	2017	已完成	32,832	17.11
	6 樓機房空調機汰換	2017	已完成	4,320	2.28
	6 樓機房 UPS-3(不斷電系統)汰換	2017	已完成	10,368	5.48
	2014 年已完成項目 (2 項): (1) 辦公區更換為電子式 T5 燈具、(2) 停車場車道照明原為 T8 燈管更換為 LED 燈管 2014 年開始並持續進行項目 (5 項): (1) 客梯離峰時減半開啓，且照明減少開啓、(2) 大樓空調冰水主機冰水溫度調高、 (3) 各樓層梯廳炭燈原減量，同時跳盞開啓、(4) 停車場照明依尖離峰時段開關控制、(5) 辦公區走道燈管減量 1/3				

溫室氣體盤查

台新於 2016 年導入 ISO 14064-1 溫室氣體盤查，針對員工人數最多的金控大樓及內湖大樓先進行盤點，訂定 2016 年為溫室氣體盤查基準年，並於 2017 年完成第三方外部查證。

台新溫室氣體排放量情形

年份	2014	2015	2016				2017			
單位	區域									
公噸二氧化碳 當量 tCO _{2e}	全金控	全金控	內湖大樓	金控大樓	其他行舍	全金控	內湖大樓	金控大樓	其他行舍	全金控
範疇一排放量	1,202	1,229	320.63	711.92	2,346.45	3,379	316.23	674.59	2,083.18	3,074
範疇二排放量	16,349	17,582	6,127.22	2,893.02	8,341.76	17,362	5,953.30	2,828.14	8,295.56	17,077
範疇一、二排放量	17,551	18,811	6,447.85	3,604.94	10,688.21	20,741	6,269.53	3,502.73	10,378.74	20,151
密集度 (tCO _{2e} / 人)	2.15	2.17	2.39				2.15			
範疇三排放量	—	—	商務旅行 (計程車)：67.41 員工通勤：5,688.91				商務旅行 計程車：47.30 高鐵：35.20 飛機：33.84 員工通勤：6,110.31			

- 註：1. 採用 ISO 14064-1 之盤查標準，以營運控制權進行邊界設定；溫室氣體排放種類包含二氧化碳 (CO₂)、甲烷 (CH₄)、氧化亞氮 (N₂O)，並無生質二氧化碳排放量；溫室氣體排放量使用 IPCC 2007 年全球暖化潛勢值 (GWPs) 計算。
2. 以地點基礎 (location-based) 揭露範疇二溫室氣體排放量；電力排放係數依報告書出版前能取得之最新版經濟部能源局公告係數計算。
3. 2016 年及 2017 年金控及內湖大樓之溫室氣體排放量經第三方查證。
4. 全金控排放量由國內統計資料再依員工人數比例推估。

資源有效利用

為減少廢棄物以減輕環境負荷，在內部營運方面，台新持續推動垃圾分類及資源回收再利用的環保理念，邀請全體員工共同參與，以達資源有效利用。在對外產品與服務方面，台新因應綠色金融趨勢，推動多項數位金融服務與產品，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。

推動無紙化

台新致力減少營運時的紙張耗用，例如優化投資型信託產品交易明細查詢、電子化外匯交易審核流程、推廣行動帳單，減降紙本帳單的印刷寄送等，透過系統更新優化、業務無紙化、帳單電子化三大管道，積極推動無紙化，2017 年合計省紙量為 16,911,686 張紙，可減少約 359 噸的生命週期碳排放。

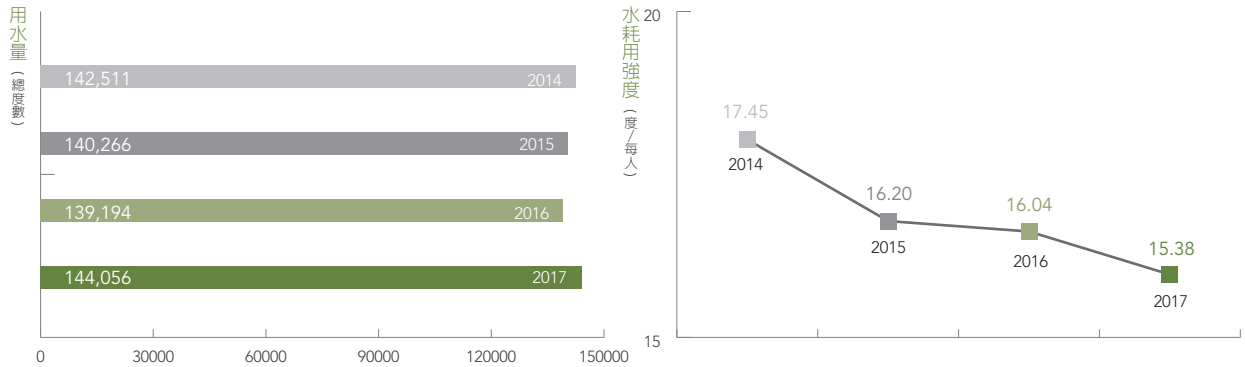


水資源利用

台新的用水水源均來自自來水，並無取用地下水或其他水源。除持續宣導節約用水外，也使用具有省水標章的二段式省水馬桶、省水龍頭等配件，以保護有限的水資源。2017 年台新總用水量為 144,056 度，平均每人用水量為 15.38 度，較 2016 年降低 4%。

台新用水情形

項目	耗用單位	區域	2014	2015	2016	2017
用水量	總度數 (度)	金控大樓	26,578	25,578	25,935	26,651
		內湖大樓	36,932	38,190	36,290	39,680
		其他行舍	79,001	76,498	76,969	77,725
		合計	142,511	140,266	139,194	144,056
水耗用強度	度 / 每人	金控大樓	20.06	19.26	18.90	19.16
		內湖大樓	24.87	25.38	23.31	25.37
		其他行舍	14.74	13.13	13.39	12.13
		合計	17.45	16.20	16.04	15.38





廢棄物管理

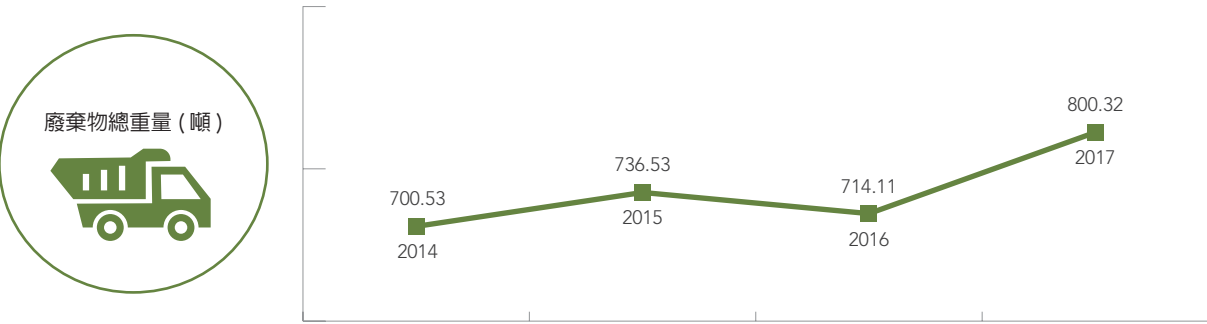
台新落實廢棄物管理，每日針對各項廢棄物作好分類，不可回收的生活垃圾，由清運商收取後運送到焚化廠處理；可回收再利用的廢棄物，先由員工自主分類，再委由專業合格的清潔廠商進行資源回收妥善處理。2017 年全金控總廢棄物量為 800.32 噸。

2017 年廢棄物處理方式與廢棄物量

種類	性質	項目	處理方式	回收後處理方式	內湖大樓	金控大樓	建北大樓	合計
不可回收 (噸)	一般 廢棄物	生活垃圾	委由供應商收取	焚化	96	145	36	277
可回收 (kg)		寶特瓶	委由供應商回收	轉賣大盤商	1,620	656	25	2,301
		鐵罐			94	26	-	120
		鋁罐			1,256	165	-	1,421
		紙類			27,970	4,920	896	33,766
		委外存倉文件	水銷 (重要文件銷毀)	指派員工全程監毀，並 由廠商回收再利用	60,470			
		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	599.85			

註：委外存倉文件及資訊設備 - 硬碟回收為銀行統計數量

近年全金控廢棄物總重量

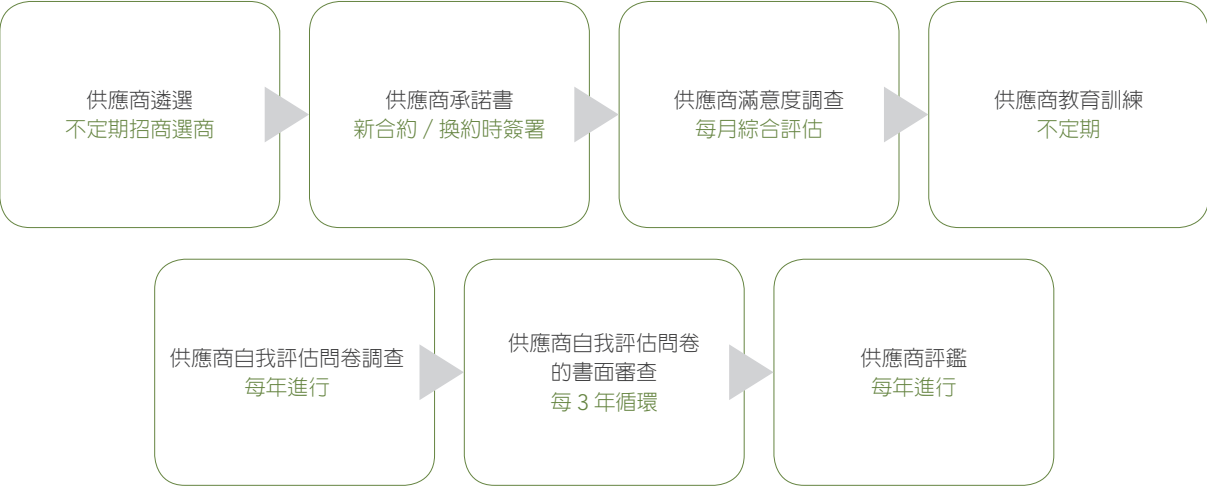


註：2014-2016 年全金控的廢棄物總重量以內湖及金控大樓的廢棄物總量為計算基礎，再依二棟大數佔全行的員工數比例推估；2017 年全金控的廢棄物總重量依內湖、金控及建北大樓的廢棄物總量為計算基礎，再依三棟大數佔全行的員工數比例推估

3 供應商永續管理

永續供應鏈是企業社會責任不可忽略的一環，台新於 2014 年訂定「供應商管理準則」，2016 年更進一步訂定「供應商守則」。2017 年持續進行供應商評鑑及滿意度調查，累計已進行書面審核的供應商約佔一級重大供應商家數比例 50%，採購金額比例 82%。同時針對所有往來的供應商進行企業社會責任相關的教育訓練，確保合作供應商共同遵循並實踐企業社會責任。

台新供應商永續管理流程



供應商管理

供應商是台新永續發展的重要合作夥伴，台新依據供應商及採購廠商相關管理準則與要點，每月依據「廠商滿意度月評估表」進行供應商的品質、交期、服務和技術能力綜合評估；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。此外「供應商管理準則」中規範供應商遴選須考量在地化、勞工評估、對社會與環境之衝擊評估及風險管理 (包括資訊安全、產品製造與運輸安全及危機管理) 等。台新銀行「採購及廠商維護管理作業要點」亦詳列供應商應符合之條件。台新每年檢視供應商管理情形並進行供應商評鑑，希望發揮台新的影響力，與供應鏈上下游的廠商一起努力，追求永續共生。

供應商管理準則

遴選原則：

- 在地化
- 勞工評估
- 衝擊評估
- 風險管理...

台新銀行採購及廠商維護管理作業要點

供應商應符合下列條件之一：

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

註：供應鏈組成含系統開發商、資訊電信公司、保險公司、基金公司、製卡公司、海外投資顧問、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

台新供應商管理進程





供應商永續承諾

台新於採購合約中新增「供應商承諾書」，要求往來的廠商於新合約或換約時，簽署並承諾共同實踐企業社會責任。2017 年新增供應商 100% 簽署供應商承諾書。

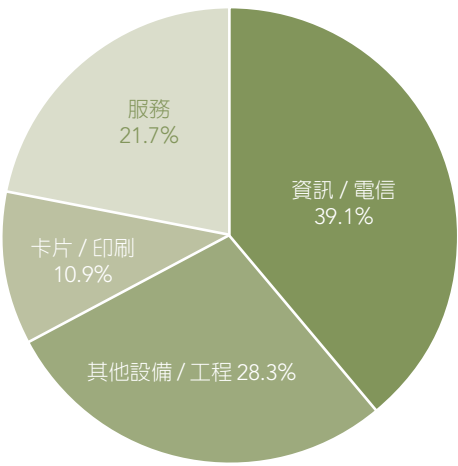
供應商承諾書

- 企業道德與誠信
- 風險管理
- 勞工與人權
- 社會公益與環境保護
- 持續落實
- 適用範圍

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。針對一級重大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。

2017 年重大供應商分類及佔比



2017 年供應商的評鑑結果

供應商評鑑等級	分級標準	採購比例
A	優先採購	91%
B	次優先採購	9%
C	可採購但應要求配合需求進行調整	0%
D	在配合改善至 C 級前不得採購	0%

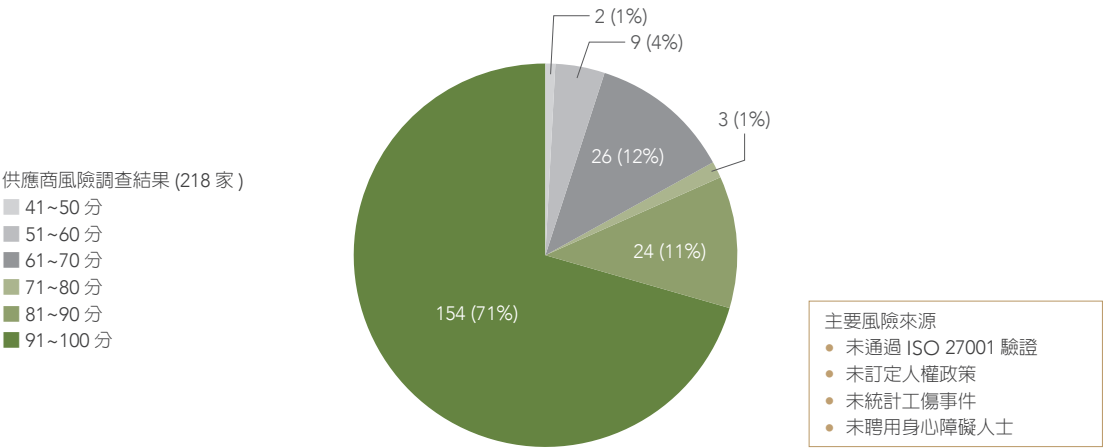
供應商自評之書面資料檢核

2016 年起台新針對各類別一級重大供應商之自評估問卷，依填答內容要求補充資料並進行書面的資料檢核。2016 年試行供應商書面資料檢核的比例約佔一級重大供應商家數的 21.7%，涵蓋採購金額的 8.7%。2017 年擴大供應商書審，累計已進行書審的供應商約佔一級重大供應商家數比例 50%，採購金額比例 82%。希望以三年為期，完成所有一級重大供應商的書面資料審核。台新並針對 2017 年所有往來的供應商進行企業社會責任的教育訓練及人權調查，宣導永續的觀念，也讓供應商能充分了解台新對道德誠信、環境保護、勞工人權、參與公益及風險管理的重視與要求。此次的供應商人權風險評估項目包含 1. 人權政策 2. 人權管理制度與作法 3. 職場多元性 4. 管理績效 5. 健康與安全 6. 資訊保護等。

台新將持續進行調查，若發現違反的情事將在年度供應商評鑑中扣分，若列為 C 級將要求供應商配合改善，一旦列為 D 級則在供應商配合改善至 C 級前不得採購。台新期許透過供應商遴選、滿意度調查、供應商評鑑、教育訓練及書審，發揮一己的影響力，帶動供應鏈上下游的合作夥伴共同追求企業永續，一起努力負起企業之社會責任。

供應商人權管理

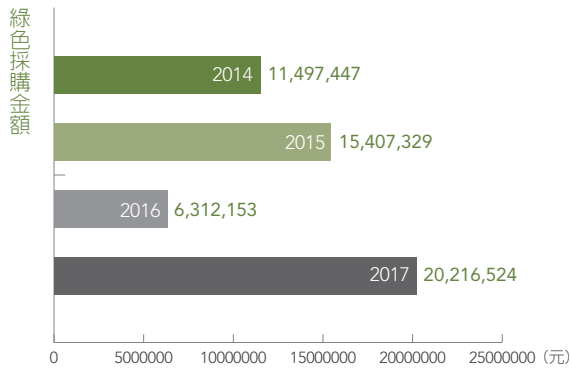
台新金控為強化供應商人權管控，針對所有往來的供應商，包含資訊 / 電信、其他設備 / 工程、印刷以及服務等進行供應商人權風險調查，透過整合聯合國世界人權宣言 (Universal Declaration of Human Rights)、聯合國企業與人權指導原則 (Guiding Principles on Business and Human Rights)、全球盟約 (UN Global Compact)、ISO 26000、國際勞工組織 (International Labour Organization)、社會責任標準 (Social Accountability 8000) 以及責任商業聯盟行為準則 (Code of Conduct - Responsible Business Alliance, RBA) 之人權相關精神以及金融業須特別關注之資訊安全系統 (ISO 27001) 之相關要求制定供應商人權狀況調查問卷。2017 年共調查 239 家供應商，回收率達 100%，無效問卷 21 家，分析對象以有效問卷之 218 家進行分析，為維護基本人權，將未達 80 分之供應商定義為高風險廠商，分析後高風險供應商比例為 18.5%，主要風險項目為未通過 ISO 27001 資安系統認證以及未制定人權政策。





綠色採購

台新積極推動綠色採購，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、綠建材標章或其他具有再生材質、可回收、低污染等相關條件的產品，將環境友善的採購落實到制度中。透過結合上下游的供應商，共同建立綠色供應鏈，攜手追求環境的永續共生。2016 及 2017 年連續獲得台北市政府環保局頒發績效卓越獎牌表揚。2017 年列入綠色採購的品項共計 14 項，包含有環保標章的資訊設備如筆記型電腦、投影機以及環保碳粉匣、使用回收紙之擦手紙；有節能標章的小汽車及螢光燈管 (T5 及 LED)；有省水標章的各式廁所設備；有綠建材標章的石膏板及礦纖天花板等商品，合計綠色採購金額共 \$20,216,524 元。



註：2017 年購買節能汽車及綠建材，採購金額較前幾年增加。



共好社會

- 1 人才招聘與培育 - 重大議題
- 2 薪酬福利及員工照顧 - 重大議題
- 3 勞資關係
- 4 人權及性別平等
- 5 職業安全衛生
- 6 金融包容性
- 7 在地關懷



台新金控秉持「以人為本」的信念，對內照顧員工、對外關懷社會，期藉由企業力量促進社會共好。台新視員工為企業永續經營的重要夥伴，提供完整的培育系統和具競爭力的薪酬福利，並重視互動溝通及人權，建立幸福安全的職場環境；台新亦落實「取之於社會、用之於社會」的精神，以核心職能發揚金融包容性，承擔企業應盡的社會責任。台新擁有重視人文價值的企業文化，將持續推動社會往更美好的方向前進。

台新永續策略：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



1 人才招募與培育

重大議題

為了能提供客戶最優質的服務，「成為人才的聚寶盆」是台新重要的使命。透過多元的招募管道、系統化的培育機制，期許能夠讓人才匯集於台新、成長於台新、發揮於台新。

人才招募與任用

招募管道與方式

配合各事業單位發展之需求，除傳統招募方式外，台新設有多元化的招募管道，網羅各界專業優秀人才，說明如下：

產學合作

與 59 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。2017 年舉辦近 52 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、Early Win 職場體驗實習等大型招募活動，**招募近 502 位社會新鮮人、377 名實習學生。**

海外求才

因應台新金控海外市場佈局，積極延攬美國、日本、中國大陸等地的菁英，透過系統化培育與實務歷練，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

旗下台新銀行領先業界申請 2017 年度產業訓儲替代役，安排如金融專員、數據分析專員、助理客戶關係經理人、程式設計師等職務，提供正職員工薪資和福利，協助役男接軌軍旅與確立職涯方向。

iTaishin 數位平台

2017 年導入「iTaishin 數位平台」，內容涵蓋招募、學習、溝通等功能。台新員工及一般社會大眾皆可申請帳號，於 App 中看到職缺及職務介紹，有興趣者可直接於 App 推薦人才或填寫線上簡歷投遞職缺。

多元任用

截至 2017 年底，台新金控及轄下子公司全體正職員工共 8,801 人，非正職員工 347 人，兩者合計 9,148 人。其中，正職女性員工共計 5,239 人，佔 60%；正職女性主管人數共計 534 人，佔主管總人數 48%，顯示**台新在人員任用與晉升方面不因性別而有所差異**。針對海外營業據點，**台新均以當地勞工為優先聘僱對象**，2017 年度海外據點合計聘用 576 人，**聘用當地員工佔 85%，聘用當地主管佔整體境外主管 70%**。此外，台新恪守勞動基準法規範，禁止強迫勞動或聘用 16 歲以下童工，目前員工平均年齡 38 歲；為促進弱勢團體充份就業，亦足額晉用身心障礙人員 89 人，占員工人數 1%，並提供友善無障礙工作環境，讓身心障礙員工得以享受充份的便利與尊重並發揮所長。

表一：員工架構—不同區域、性別之正職及非正職員工

截至 2017 年 12 月 31 日	正職員工		非正職員工		總計
地區別	女	男	女	男	
台灣	4,967	3,258	229	117	8,571
海外	272	304	1	0	577
總計	8,801		347		9,148

表二：正職員工架構—性別、年齡及職務分佈

地區別	職別	正職員工人數								總計	佔正職 員工比例
		女				男					
		30 歲 (含) 以下	31~50 歲	51 歲 以上	女性 合計	30 歲 (含) 以下	31~50 歲	51 歲 以上	男性 合計		
台灣	非主管職	1,164	3,115	174	4,453	723	1,832	169	2,724	7,177	81.5%
	主管職	3	433	78	514	0	389	145	534	1,048	11.9%
台灣合計		1,167	3,548	252	4,967	723	2,221	314	3,258	8,225	93.5%
海外	非主管職	161	82	9	252	143	109	6	258	510	5.8%
	主管職	3	16	1	20	12	22	12	46	66	0.7%
海外合計		164	98	10	272	155	131	18	304	576	6.5%
總計		1,331	3,646	262	5,239	878	2,352	332	3,562	8,801	100.0%
佔正職員工比例		15.1%	41.4%	3.0%	59.5%	10.0%	26.7%	3.8%	40.5%	100.0%	100.0%

表三：正職員工架構—年齡及職務分佈

職別	年齡				佔正職員工比例
	30 歲 (含) 以下	31~50 歲	51 歲 以上	總計	
非主管	2,191	5,138	358	7,687	87.3%
主管	18	860	236	1,114	12.7%
總計	2,209	5,998	594	8,801	100.0%
佔正職員工比例	25.1%	68.2%	6.7%	100.0%	100.0%

主管
12.7%

非主管
87.3%

表四：正職新進人員—性別、年齡、地區分佈

地區別	正職新進人數									
	女				男				總計	新進率
	30 歲 (含) 以下	31~50 歲	51 歲 以上	女性 合計	30 歲 (含) 以下	31~50 歲	51 歲 以上	男性 合計		
台灣	559	511	51	1,121	472	418	16	906	2,027	23.0%
海外	92	33	2	127	140	39	2	181	308	3.5%
總計	651	544	53	1,248	612	457	18	1,087	2,335	26.5%
新進率	7.4%	6.2%	0.6%	14.2%	7.0%	5.2%	0.2%	12.4%	26.5%	26.5%

表五：正職離職人數—性別、年齡、地區分佈

地區別	正職離職人數									
	女				男				總計	離職率
	30 歲(含) 以下	31~50 歲	51 歲 以上	女性 合計	30 歲(含) 以下	31~50 歲	51 歲 以上	男性 合計		
台灣	172	227	3	402	151	203	3	357	759	9.6%
海外	39	21	1	61	37	16	2	55	116	1.5%
總計	211	248	4	463	188	219	5	412	875	11.1%
離職率	2.7%	3.2%	0.1%	5.9%	2.4%	2.8%	0.1%	5.2%	11.1%	11.1%

歷年離職率

離職率	2014	2015	2016	2017
	15.4%	14.1%	12.7%	11.1%

註：台新近三年離職率明顯逐年降低，亦反映在 2017 年員工意見調查「我認為我的公司在留置最佳人才這方面做得很好」問題結果：高於亞太金融常模 4%，亦較 2015 年結果提升 3%。



歷年女性比例

	2015	2016	2017
整體員工女性比例 (%)	59	59	60
整體主管女性比例 (%)	48	48	48
初階主管女性比例 (%)	52	49	51
高階主管女性比例 (%)	25	23	26
業務職主管女性比例 (%)	49	43	49

歷年員工少數族群組成人數如下表

	2015	2016	2017
身心障礙人數	79	86	89
員工組成之國籍數	7	8	10

註 1：表一採 2017.12.31 在職人數；非正職員工為約聘人員、計時人員、實習生等。
註 2：表二及表三採 2017.12.31 正職員工在職人數；非主管職為無管理其他員工之責任者
註 3：表四採 2017.1.1-2017.12.31 累計正職新進人數；新進率 = 年度累計正職新進人數 / 2017.12.31 正職在職人數
註 4：表五採 2017.1.1-2017.12.31 累計正職離職人數；離職率 = 年度累計正職離職人數 / 2017.12.31 正職在職人數。因行銷業務專員、電銷業務專員性質特殊，本表離職人數不含上述人員共 598 人。離職率計算時，在職人員亦排除此類人員；排除後，2017/12/31 正職在職人數為 7,872 人。

人才培育

培訓管道與方式

人才是企業永續經營的重要基石，台新訂有員工訓練、訓練品質管理等相關準則，並以柯氏四級培訓評估及投資回報評估方式衡量成果，以多元的學習工具幫助員工持續成長。

柯氏四級培訓評估



註：2017 年每投入 1 元訓練費用於儲備理專訓練將產生 21.5 元之分行手續費收入業績。
歷年投資回報成果 (ROI)

投資回報 成果 (元)	2014	2015	2016	2017
	5.7	9.1	14.2	21.5

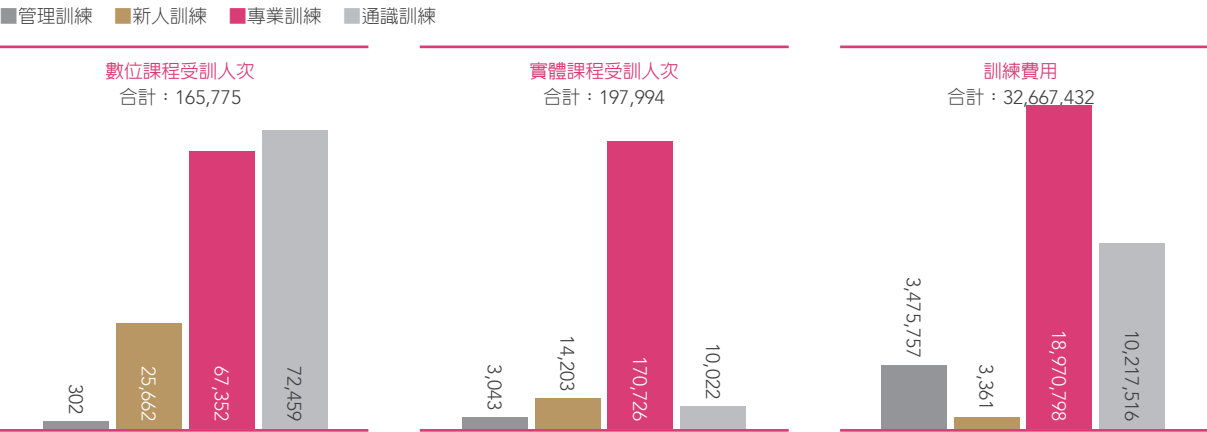
完整清晰的職涯規劃

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, IDP) 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畫，並輔之以主管指導進行發展。**2017 年台新主管職的職缺由內部人員遞補的比率達六成以上**，顯示台新提供充足的機會與資源讓人才能夠規劃並發展自身職涯。

多元豐富的學習管道

自 2011 年起，台新提供「台新大學」學習平台，以「陪你學習一輩子」為目標，仿照大學課程的設計概念與精神，整合公司內外部資源，強化員工專業與非專業面向之能力。另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。

2017 年受訓人次與費用統計

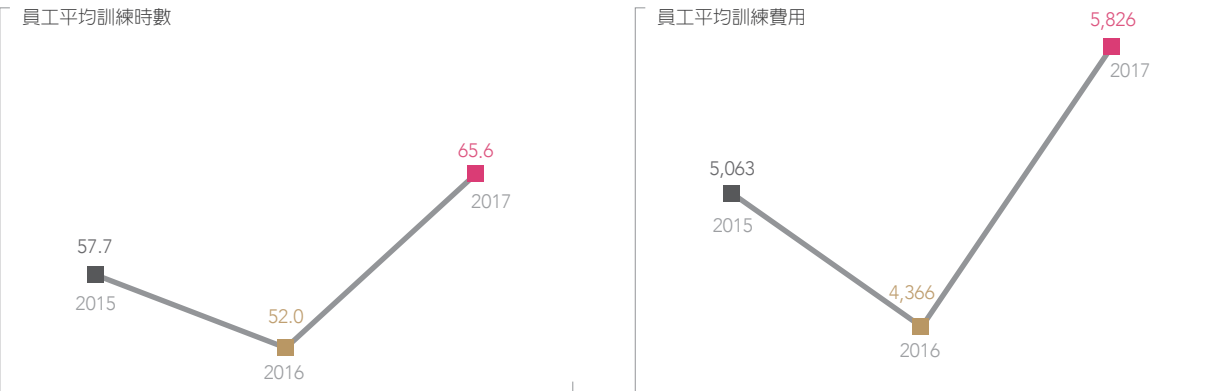


註：實體課程 = 教室課程 + 外訓課程，實體課程在 2017 年共辦理外訓課程共計 60,223.38 小時，訓練人次共 4,088 人次、教室課程共計 291,684.78 小時，訓練人次共 193,906 人次。**整體平均每人受訓 65.6 小時。**

員工教育訓練平均時數—不同職務之性別分配

2017 年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	76.04	65.81	70.68	65.6
	非主管	66	63.23	64.88	

歷年員工訓練時數及費用

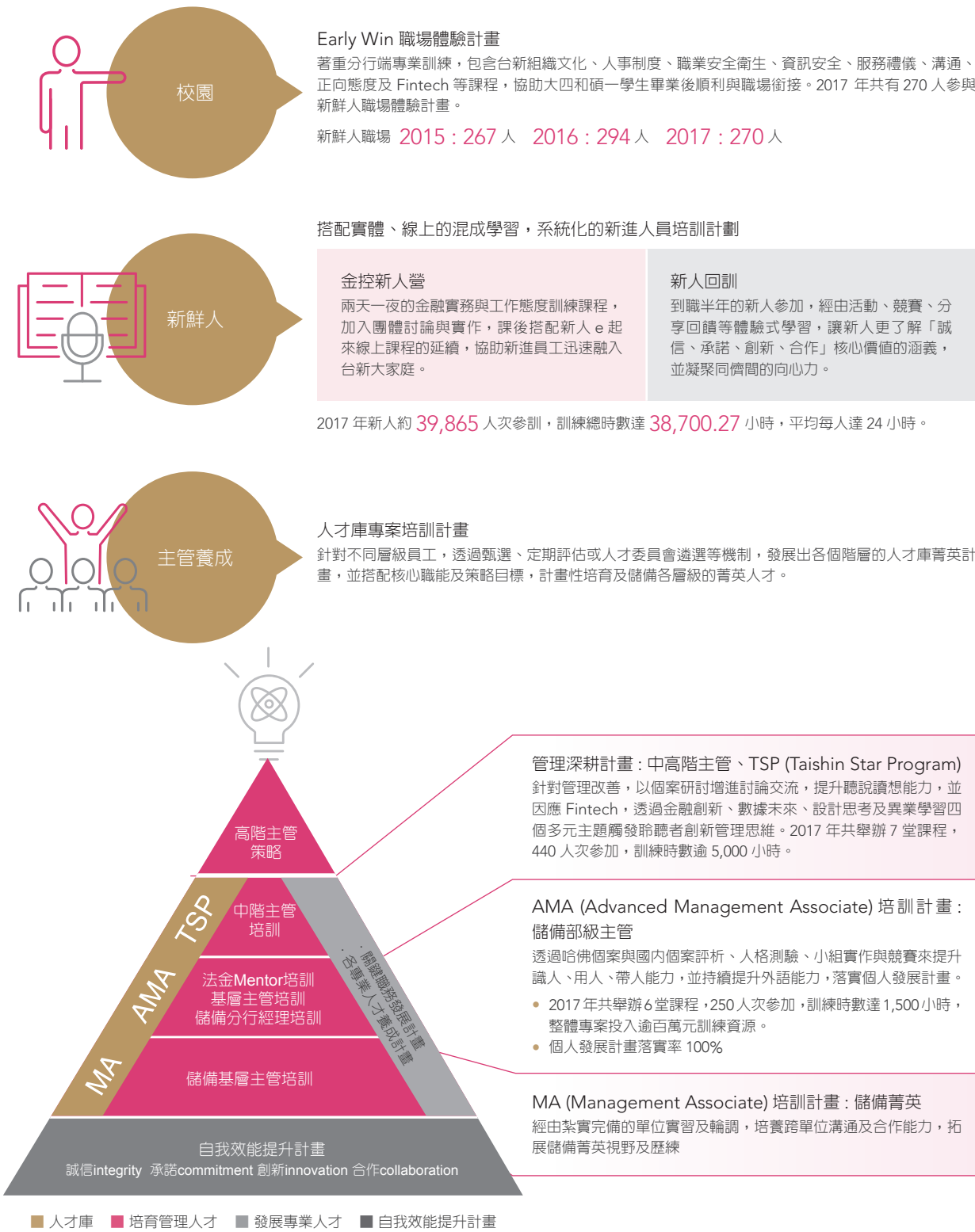


註：2017 年主管機關頒布金融證照訓練規範，台新配合法令增加當年度相關訓練課程。



分門別類的學習

台新對於金融界人才的培訓，從校園就開始扎根，從實習生到新鮮人再到資深主管，規劃了一系列的職涯發展計畫，使員工能夠在不同階段獲得該階段所必備的專業知識與技能。



多樣化學習專案

除了依照職涯各階段設計不同的學習計畫，台新秉持著創新核心價值，因應大環境及先進科技發展出多樣化且創新的學習專案：

學習專案	內容及影響	績效與效益	專案對象								
國際化人才培訓	配合海外佈局策略，台新積極培養員工外語能力及國際視野，提供各項外語學習管道及資源。2017 年持續開立各項語文課程，並於台新大學設立「國際探索館」，提供海外據點介紹、派外人員衣食住行實用手冊等內容，協助派外員工更快融入當地環境。	- 創造學習語文的氛圍，提升員工外語能力及國際視野 2017 國際化人才培訓共辦理 12 堂課程，參與人次 456 人 - 國際探索館及語文中心，瀏覽人次 5,113 人 2017 年共 910 人申請外語補助，共補助 255 萬元	全體員工								
數位金融人才培訓	隨著金融科技浪潮席捲全球，2017 年首次招募「數位金融 MA」，亦積極規劃「金數英專案」，邀請名師分享數位金融新趨勢；此外，也鼓勵員工參與外部專業課程，提升 Fintech、大數據等各項專業知能，以應用於公司數位專案開發、客群大數據分析等。	- 提升員工數位金融專業能力 2017 年共辦理 10 堂課程，投入超過 80 萬元的訓練資源，共計 1,244 人次參與	全體員工								
iTaishin 數位平台 & 微學習平台	2017 年台新在風險可控的範圍內導入「iTaishin 數位平台」，內容涵蓋招募、學習、溝通等功能，員工可於個人電腦、手機享受隨時進修。其中，因應數位學習的浪潮，特別打造「微學習影音館」，透過 3 ~ 5 分鐘的線上課程讓員工快速獲得職場上所需要的各項新知、技能、語言以及數位金融趨勢，並鼓勵員工與家人分享公司課程，共同學習成長。	- 透過 iTaishin 數位平台、微學習平台提升員工的學習效率 2017 共完成 100 門微課程，總計 21,497 人次瀏覽微學習影音館 - iTaishin 數位平台累計使用人次達 40,779 人	全體員工								
雙師徒制	透過組隊、資深理專經驗傳承、獎勵與追蹤制度來提升新進理專的專業知識與技巧，縮短學習期，提高產能。本制度除增進同儕情誼、建置良好的業務人力結構外，同時能觀察並找出潛在儲備業務主管。	此制度實行兩年以來： - 提高生產力：分行手續費收入整體業績較 2016 年基期成長約 24.5% - 觸動 163 名理專升級，較同期增加 20% - 理專職系人才流失率較同期降低 2.8% 2017 年員工意見調查： - 通路營運事業處整體敬業度較 2016 年成長 4%、較台灣金融業常模高出 6% - 所有項目均較 2016 有顯著進步，而其中：組織溝通、人才管理、轉型的得分更有卓越的顯著進步	通路營運事業處理專，共 252 個配對隊伍								
服務課程	台新自創立以來，一直秉持「簡單、真心、極優」的服務信念，致力於提供給客戶最好服務。透過活動與服務課程的搭配，提升客戶滿意度及品牌形象，並且深化服務精神成為每位員工的 DNA。	- 提升客戶滿意度及品牌形象 2017 年顧客滿意度 85%，較去年成長 4.1% 2017 年台新銀行榮獲工商時報舉辦「台灣服務業大評鑑」的跨產業「最佳客服中心」及「本國銀行業銀牌獎」	全體員工								
儲備理專訓練	透過系統性的課程設計，讓儲備理專學習專業知識及技能，幫助人員快速適應與了解台新文化，以達到強化員工職能及提升對公司的認同度之目的。	- 提升員工職能及生產力 - 使用柯氏四級培訓評估衡量成果 2017 年每投入 1 元訓練費用於儲備理專訓練將產生 21.5 元之分行手續費收入業績。 - 歷年投資回報成果 (ROI) <table><tr><td>2014</td><td>2015</td><td>2016</td><td>2017</td></tr><tr><td>5.7</td><td>9.1</td><td>14.2</td><td>21.5</td></tr></table>	2014	2015	2016	2017	5.7	9.1	14.2	21.5	儲備理專
2014	2015	2016	2017								
5.7	9.1	14.2	21.5								

2 薪酬福利及員工照顧

重大議題

台新每年參與市場薪資調查，以高績效之本地及外商金融機構為標竿，設計公平且具激勵性的薪酬制度，以具市場競爭力薪酬及完善福利與照顧措施回饋員工。台新自 2014 年起成為「高薪 100」成分股之一，2017 年度員工意見調查中「薪資及福利」亦優於台灣金融業常模。

薪酬政策

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，並確保員工的薪資不因性別、年齡及種族而有不同的待遇。以 2017 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。

歷年薪資比例如下表

薪資比例 (女：男)	2015	2016	2017
非主管	100:101	100:101	100:101
主管職	100:105	100:105	100:105
執行級別主管	100:109	100:110	100:108

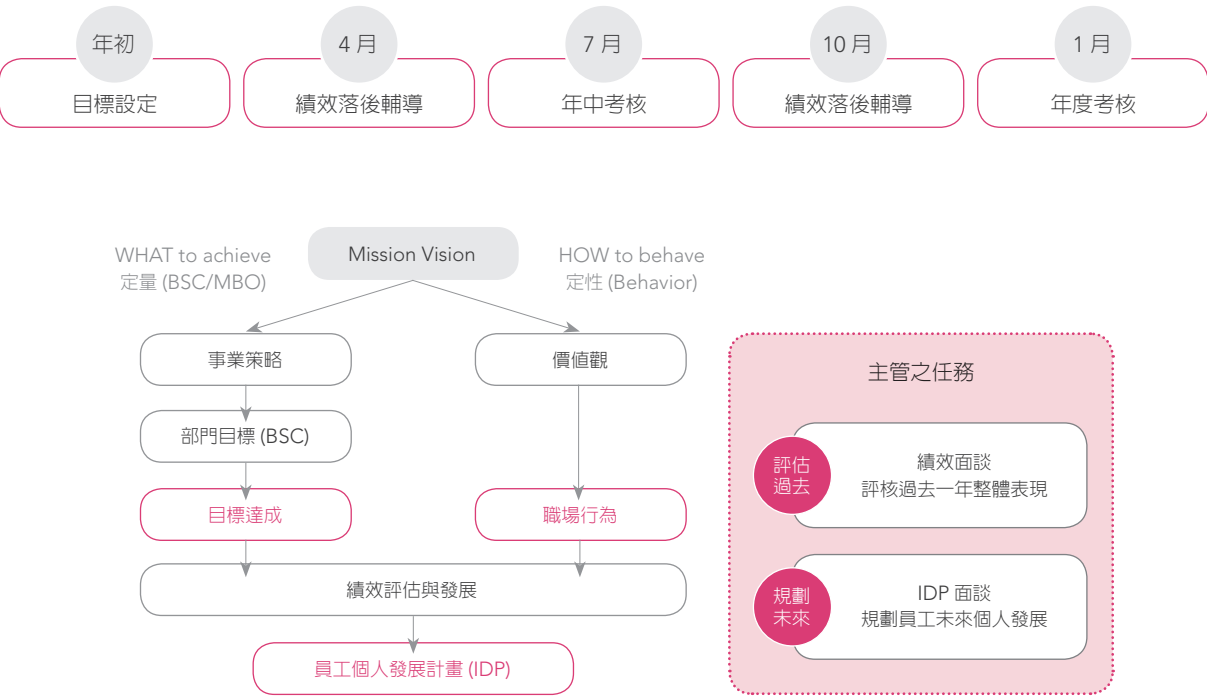
每年調薪係以職務評等架構為基礎，考量職務專業多元化及員工展現能力成熟度等因素決定。2017 年度平均調薪 3.0%，調薪人數比例超過 8 成，其中個人最高調幅高達 15%，顯示台新兼顧內部平衡及肯定高潛力員工表現。每年亦依公司經營績效與個人績效表現等規劃年終獎金，除勉勵員工的貢獻及付出亦強調利潤共享。

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，達成吸引、留置、激勵、與績效連結的獎勵效果。

台新增值權計畫	為連結公司長期經營績效、股東利益及留才目的，自 2012 年起實施增值權計畫，將當年度獎金提撥一定比例與公司未來股價連結，並透過三年遞延給付以強化對長期經營績效的負責，影響公司經營決策之高階主管及關鍵職位皆納入此計畫，包含董事長薪酬結構亦加入此項設計，2017 年發行 16,981 單位。
員工持股信託計畫	為與員工共享經營成果及共同儲備退休基金，台新金控自 2015 年 9 月開辦員工持股信託計畫，員工每月自願提撥固定金額，公司也 100% 相對提撥獎勵金，結算至 2017 年底公司提撥金額已達到 1 億 9 千萬，員工持股信託投資收益超過 24%，達到長期儲蓄、累積財富，保障員工退休後的生活。
現金增資員工認股計畫	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。
員工認股權憑證	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 130,875 仟股，以期提升人員向心力，共享公司長期之經營成果。

績效管理

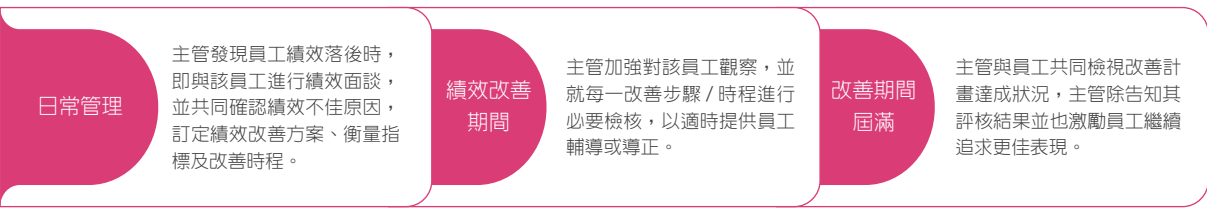
台新已導入平衡計分卡 (BSC) 績效管理工具多年，將企業策略目標逐層分解轉化為各種具體的目標和衡量指標，同時平衡顧客、員工、流程及財務構面以落實永續經營之理念。



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，**受定期績效及職業發展檢視員工比例為 100%**。台新運用多維度評核方式 180 度、270 度或 360 度 (包括主管、部屬、同儕、自評) 等不同維度評量員工表現，除用以公平評核個人績效外，也作為個人發展計畫之依據。

對象	績效管理評核方式
一般員工 & 主管	180 度
儲備人才專案	270 度
部級主管 (含) 以上	360 度

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，為協助表現落後之員工則訂有【績效改善處理準則】建立輔導改善機制。





員工福利 & 照顧

台新以用心、細心、貼心、真心與熱心的五心服務精神，提供優於勞動基準法之福利條件，並設計一系列從到任到老年的福利規劃，讓員工及其家庭在生命週期中的不同階段皆能獲得妥善照顧。台新金控 2017 年非主管職員工（包含台灣及海外）共計 7,320 人（採年度平均人數），**平均福利費用為新台幣 1,214 仟元**，較 2016 年提升 1.5%。完整福利及員工照顧措施請詳台新金控人才招募網。



台新金控
人才招募網



自我進修補助

業界獨創學習帳戶

每人每年有 1 萬點之學習帳戶供自由支配，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。

學習帳戶使用人次

年份	學習帳戶使用人次
2015	1,890
2016	1,567
2017	2,110

國內外任職進修補助

為培育優秀人才，並鼓勵員工利用公餘時間進修，**台新提供符合考核評等的員工每學期最高 20,000 元的進修補助**。此外，更不定期遴選高階主管參加海外知名學府 EMBA 課程，以提升主管國際化視野與建立當地人脈。

2015~2017 累計共補助 53 人，共發放逾 4 百萬元補助

金融證照考試補助

為提升人才專業知能，台新提供完善的獎勵機制，鼓勵員工積極考取金融相關證照；此外，2017 年與金融研訓院合作，推出台新員工專屬的「CFP 國際認證高級理財規劃顧問」課程，透過完善的學習輔導及獎勵機制，協助員工順利取得證照，打造台新專業品牌形象。

金融證照取得人次及補助金額

年份	證照取得人次	補助金額
2015	19,299	\$327,528
2016	20,242	\$364,040
2017	21,456	\$3,660,733

久任獎勵

台新於 2004 年訂定【久任獎勵準則】，發給任職每滿 5 年、10 年、15 年、20 年、25 年等工作年資為五倍數的資深員工久任獎牌、獎金及董事長感謝信函，以肯定員工對台新的貢獻。

發放年分	發放金額總數	發放人次總數
2015	\$6,145,000	1,185
2016	\$5,202,500	922
2017	\$5,767,500	878

福利金選購老年遠距照顧服務

台新與 PayEasy 福利網及台北醫學大學附設醫院「遠距健康照護」團隊合作，讓員工可利用福利金以優惠的價格選購老年遠距照顧服務。打破空間與時間的限制，在家就有專業醫療團隊為員工與家人健康把關，並讓員工於打拼事業之餘，也能兼顧家人的健康！



子女結婚假



業界獨有之
員工福利

為照顧員工及其家庭，台新創設子女結婚假，讓員工面臨子女婚嫁的重要人生大事時，也能共同參與並專心投入家庭活動。每位員工到職即享有一日全薪之子女結婚假，若夫妻皆任職台新可同時申請。

有新志工假

設有「志工榮譽假」制度，累積志願服務時數六小時可換得一日休假，每年最高可達五日，以獎勵志工犧牲奉獻不求回報之無私精神。

年份	申請人次	志工假日數
2015	433	315.5
2016	280	225
2017	464	323

亮點福利

3 勞資關係

勞資溝通管道

為鼓勵員工對不法行為勇敢進行舉報，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，除明訂於員工行為準則中，並公告於台新內、外部網站，以確保通報管道保持通暢並吸取建議、持續精進。

管道	更新頻率	簡要說明及回應方式
台新晨會	每季舉辦一次	由董事長親自出席主持搭配全台視訊連線，於會後將會議內容上傳網站，並透過影音電子報發送連結予全體員工。
員工關係信箱	不定時	2017 年計有 1 件員工信箱反映意見，已結案並獲得妥善處理。
員工意見調查	兩年一次	定期與外部專業顧問公司合作，辨識公司需即時改善的重要議題，進而提出具體行動計畫。
員工電話專線	不定時	2017 年計有 2 件員工電話專線反映意見，已結案並獲得妥善處理。
人力資源服務代表	不定時	每單位皆配置專責人力資源服務代表，擔任員工與台新之間的雙向溝通橋樑，適時反映員工心聲並回覆公司政策。
新人回訓	不定時	新進員工於到職後半年內參加回訓課程，其間安排人力資源服務代表與員工面對面交流，主動傾聽並代為反映意見。
勞資會議	每季一次	每季召開勞資會議進行溝通協商，由勞資雙方於符合法定規範之性別及人數下遴選協商代表進行協調與決議，以促進勞資和諧。2017 年協商事項包括變形工時、加班、女性夜間工作、休假日挪移、員工獎懲與撫卹規範等。

員工意見調查

台新金控定期與外部專業顧問公司合作，期望透過全面的員工意見調查，了解員工對各項管理措施之看法、留住優秀人才的關鍵因素及辨識出需盡速改善的重要議題，進而提出具體行動計畫。**2017 年員工意見調查獲得高達 94% 員工響應**，參與率較前次大幅提升 9%，顯示台新員工對調查的客觀性及後續改善行動成效已具備相當的信心，更願意透過此管道表達意見。

根據本年度重大營運規劃，2017 年員工意見調查重點有三項：

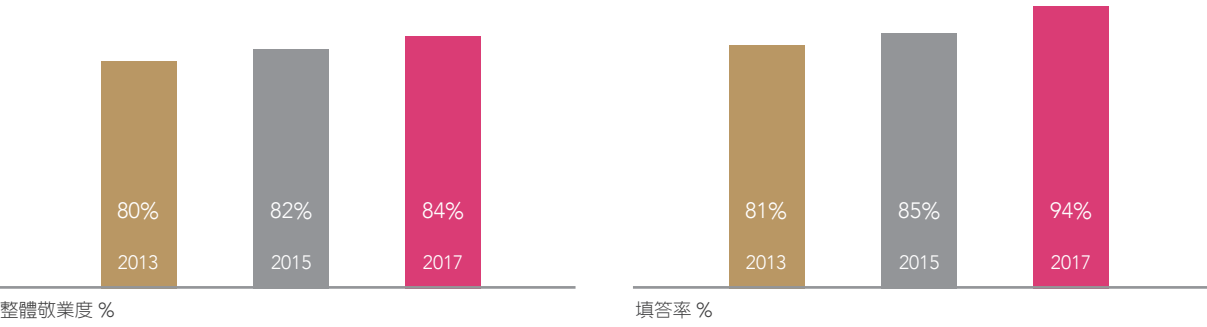
- 一、「**聚焦數位金融轉型，確認數位人才體驗，佈局提升未來競爭力**」
- 二、「**掌握績效目標與跨單位合作之平衡，以組織最大利益為圭臬**」
- 三、「**海外布局、數位發展以及領導梯隊等人才的養成需求**」

2017 年整體敬業度較 2013 年成長 5%（同期間亞太金融常模僅成長 1%），在健康福祉、創新及人才管理方面有亮眼成績。在員工意見調查中，針對「台新投入充分的心力了解員工的意見和想法」這題，2017 年成績較 2015 年進步 7%（高於亞太金融常模 6%，且高於台灣金融常模 9%）。

除了員工意見調查，台新 2017 年規劃全台分行實地訪談，與員工一對一、面對面進行不限時間、不限場所的深度訪談。台新人資走遍全台各地分行，隨機抽選訪談全公司超過 500 位員工，蒐集了大量員工回饋與需求，並同步分享予各單位，進一步與單位商討改善計畫並持續追蹤。

展望未來，台新預計於 2018 年針對回饋分數較落後的關鍵族群，辦理數場焦點團體訪談，以聚焦員工想法並持續聆聽以尋求改善；此外，也期望借助資訊科技的力量，導入新式員工意見調查平台，以期迅速獲得回饋、提高追蹤頻率，作為組織策略規劃之考量基礎，提升跨單位合作力道，加快轉型變革的腳步。

歷年員工意見調查數據

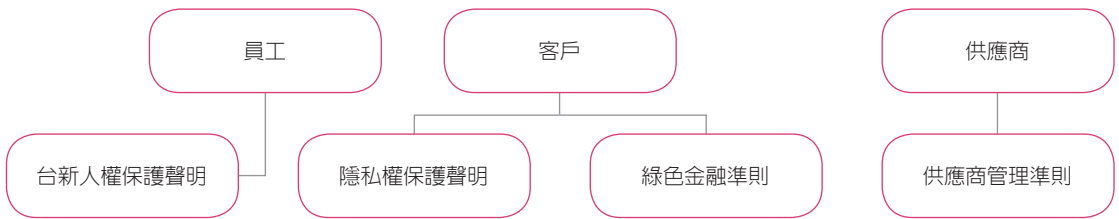


4 人權及性別平等

台新人權

人權是全體人類所有的權利，無論性別、國籍、種族、語言、宗教或任何其他身份皆然。台新堅守與維護人權信念與價值，遵循世界人權宣言 (Universal Declaration of Human Rights)、國際勞工組織 (International Labor Organization)、聯合國企業與人權指導原則 (The UN Guiding Principles on Business & Human Rights)、赤道原則 (Equator Principles) 等國際規範，並且恪遵臺灣與當地營運據點相關法令。檢視台新營運模式，瞭解員工、客戶 (包含放款對象) 與供應商是人權關聯性最高的對象，我們研擬各別的政策、聲明或準則，作為人權保護的最高指導原則。除此之外，我們遵循溝通、保護與監督三大原則，維護利害關係人的權利，藉此建構台新企業倫理的根基。

四大政策



註：客戶人權請至永續治理章節參考「隱私保護及交易安全」P.35-37。供應商人權請至友善環境章節參考供應商永續管理下的「供應商人權管理」P.61。

三大原則

溝 通	● 透過教育訓練、網站、郵件等形式，向利害關係人傳遞台新人權政策。
保 護	● 從日常營運與業務過程，推動各項維護人權的措施。
監 督	● 定期進行人權風險調查，瞭解風險暴露程度，研擬減緩措施。

台新積極提倡勞工之人權保護，除於公司內外部網站公告禁止工作場所性騷擾及勞工與人權保護聲明，亦主動將勞工及人權相關議題列入新進員工的企業倫理訓練課程，藉此建構台新企業倫理的根基；2017 年度企業倫理相關課程受訓人次共 1,606 人次，總受訓時數 321.20 小時。2017 年亦未有侵犯人權之情事發生。

人權風險評估管理表

人權議題	對象	風險產生源	風險等級	人權風險比例 (%)			減緩措施
				2015	2016	2017	
工時	所有員工	- 短期內業務量增加或人力短缺 - 配合廠商特定活動需求	中	0.1%	1.2%	0.5%	- 確實遵循勞動法令規範，安排員工之出勤時間與工時。 - 公告宣導與重申規範之正常工作時間與加班規定。 - 設立出勤及加班管理系統，協助員工及主管管控工時及加班時數。
勞資爭議	所有員工	- 主管溝通或管理方式不當 - 勞資雙方認知差異	中				- 確實遵循法令制定人事管理制度及辦理員工權益事項。 - 每季定期辦理勞資會議，透過各種員工溝通管道，確保勞資對話暢通。 - 定期舉辦勞動法令課程，協助主管瞭解勞動法令與適切之管理觀念。
職業安全衛生	所有員工	- 營運場所 - 執行職務期間	中				- 定期監測職場環境，確保勞動場所工作者之危害暴露低於標準值。 - 職業專科醫師定期提供健康諮詢與改善建議。 - 定期向員工宣導飲食、生活、運動與健康促進之相關資訊與講座。 - 舉辦員工體適能測驗與健康促進活動。 - 與外部專業機構合作，提供員工保密之心理諮商服務。
歧視	所有員工	- 遴選面試時 - 主管管理 / 考評員工時 - 員工間互動時	低				- 採取公告宣導外，定期辦理主管須知之面試技巧及相關法規課程。 - 訂定「員工行為準則」，並且設立各種申訴管道。 - 設立人事評議委員會以公正審議相關案件。
性騷擾	所有員工	求職者與面試主管、主管與員工或員工間互動時	低				- 訂定「員工行為準則」、「性騷擾防治措施、申訴及懲戒準則」及「性騷擾防治、申訴及調查處理要點」規範。 - 組成性騷擾申訴評議委員會以公正處理相關案件。
職場包容性	身心障礙員工 原住民員工	遴選面試時	低				- 規劃身心障礙員工之任用與管理程序。 - 確實控管身心障礙員工與原住民員工之進用人數與比例。

註：人權風險比例 (%)= 鑑別出風險之員工數 / 當年度總員工數

勞動權益



為保障所有員工的勞動權益，台新不僅依循國際勞工組織（ILO）發布的禁止強迫勞動、最低僱用年齡、工時、週休公約與建議書等國際共識，亦遵守中華民國「勞動基準法」、「性別工作平等法」、「就業服務法」等主管機關發布的勞動法規，據此訂定合理的工作規則及相關人事作業規範；此外，針對海外各地據點（包含分行、辦事處、籌備處等），台新也同樣謹慎遵守當地勞動法令規範並訂定合理勞動條件，保障當地員工的勞動權益。

為維護平等、安全的幸福職場環境，台新在聘用、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，並嚴格禁止任何形式的性騷擾與恐嚇行為。台新金控及轄下子公司皆有於官方網站及內部網站公告「員工行為準則」、「性騷擾防治、申訴及調查處理要點」及「性騷擾防治、申訴及懲戒準則」。若涉及性別歧視或性騷擾事件，台新將依法成立「防治性騷擾申訴評議委員會」，對相關案件進行公正嚴謹地調查與評議，過程中會嚴密保護被害人隱私與協助調查者不受脅迫；倘員工經調查違規屬實者，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決議，保障職場平權。台新海內外各據點於 2017 年均未發生任何形式的歧視或性騷擾申訴案件。

台新受理性騷擾申訴案件之評議與懲戒流程



職場平權



母性及童工保護



台新非常重視母性及童工的保護，嚴格禁止聘用未滿 16 歲的童工。女性員工每月均可享有 1 日生理假居家休養；懷孕的女性員工除了帶薪 40 小時產檢假及 8 週產假外，可視母體健康狀況與醫囑給予最長達 9 個月安胎假調理身心，且若懷孕女性員工為排班制，也會主動協助調整工作時間，排除夜間工作安排，以避免任何可能損害胎兒與母體身心健康的危害事件發生；若員工不幸發生流產情形，依懷孕週數不同也能享有最少 5 天、最多 4 週的流產假。

配合母性保護計畫，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。另設有提供懷孕女性員工孕婦裝服務，讓準媽媽們有舒適的穿著；配合政府提倡生育及婦女再就業政策，除依法提供所有員工育嬰假（包含家庭照護假、產檢假、陪產假等）及育嬰留職停薪之權利及復職機制，亦給予托育優惠措施及哺／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。此外，台新聘有特約職業專科醫師臨場服務，為懷孕女性或育有新生兒員工開設懷孕及育嬰相關衛教講座課程，並定期安排醫師駐點提供健康諮詢，為員工身心健康把關。2017 年粗出生率由 2.7% 提高至 3.3%，大幅超越台灣粗出生率 0.070%（註：台灣粗出生率資料來源為內政部統計處）。

正職人員育嬰申請及留任率

項目	2016 年					2017 年				
	應復職人數	實際復職人數	復職率 ①	滿一年留任人數 ②	留任率 ③	應復職人數	實際復職人數	復職率	滿一年留任人數	留任率
女	108	69	63.9%	56	81.2%	106	75	70.8%	56	81.2%
男	4	4	100.0%	2	28.6%	11	6	54.5%	3	75.0%
總計	112	73	65.2%	58	76.3%	117	81	69.2%	59	80.8%

① 復職率 = 該年度實際復職人數 / 該年度應復職人數

② 滿一年留任人數 = 前一年度復職且復職後在職期間滿一年者

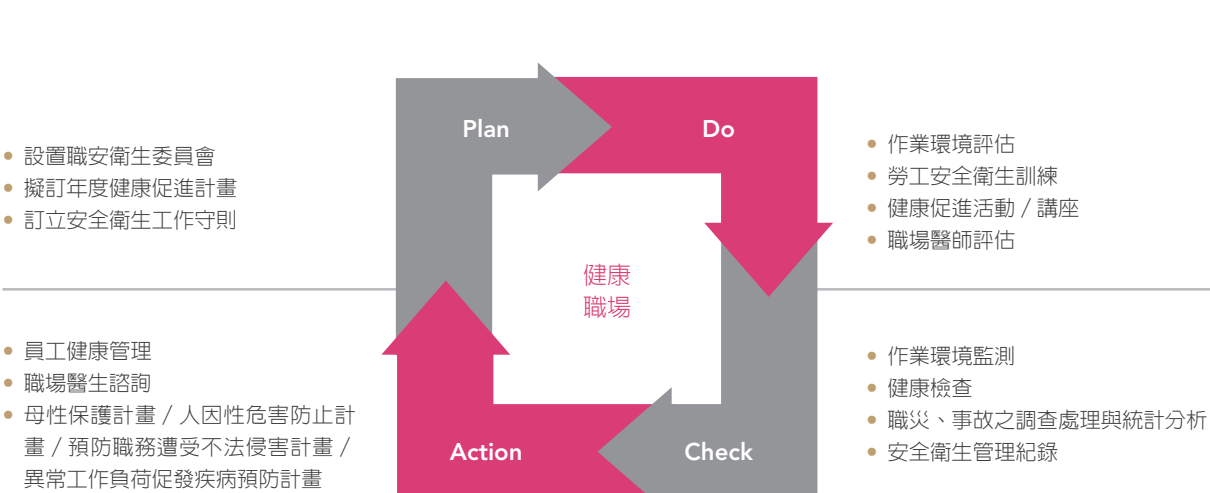
③ 留任率 = 滿一年留任人數 / 前一年度全年復職人數

5 職業安全衛生

委員會運作情形

台新銀行設有「職業安全衛生委員會」共 17 位委員，含勞工代表 6 位，勞方參與比例達三分之一，每季舉行會議。重大決議事項有完成安全衛生工作守則修訂、職場健康諮詢、緊急救護研習、安全衛生教育訓練執行情形與實施作業環境監測，足見台新對於員工安全衛生管理之積極與重視。2015 年至 2017 年末發生重大工安事故與員工因公遭遇職業災害而致死亡、殘廢之案件。

職業安全衛生運作流程





2017 年職場醫師評估之職業安全衛生風險議題

議 題	相關減緩措施	對象
體重 / 血脂異常	- 與醫療團隊合作舉辦體適能檢測活動 - 鼓勵員工參與公司提供之運動社團 - 提供運動、健康飲食相關講座 - 電子報衛教宣導「每日飲食指南」、「生酮飲食」	全體員工
人因危害 (肌肉骨骼系統影響)	- 台新「人因危害防止計畫」 - 提供「台新樂活紓壓坊」按摩服務 - 提供線上課程「職場下背痛預防與治療」 - 電子報衛教宣導「遠離下背痛」、「八大習慣性壞姿勢」	
視覺機能影響	- 台新「人因危害防止計畫」 - 每半年實施辦公室照度測定 - 電子報衛教宣導「護眼行動」	

工傷職災概況

台新金控	職 災		損失工作日數	工傷率 ①	缺勤率 ②	損失天數比率 ③
	受傷人數	死亡人數				
女	0	0	0	0.00	0.70%	0.00
男	0	0	0	0.00	0.24%	0.00
總計	0	0	0	0.00	0.51%	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，並依 2014 年公告之台新金融控股股份有限公司『職業災害』通報方式進行統計及申報。

1. 2017 年正職人員及約聘人員皆未有工傷死亡事件。

2. 2017 年台新正職人員職業病率為 0。

① 工傷率 = 工傷總數 / 總工作時數
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

② 缺勤率 = (總缺勤天數 / 總工作天數) (天數計算包含各類病假及公傷假)

③ 損失天數比率 (LDR)=(損失總天數 / 總工作時數)x 200,000

歷年缺勤率如下表

年度	2014	2015	2016	2017
缺勤率	0.64%	0.60%	0.70%	0.51%

教育訓練

為防止職業災害發生，保障工作者安全與健康，於 2017 年度派員參加職安署、勞動局、金融研訓院、銀行公會舉辦之相關課程，精進職安管理人員之專業知識、法令遵循與風險管控能力，並完成各單位職業安全衛生業務主管複訓 90 人次、防火管理人複訓 109 人次。2017 年全體員工舉辦勞工安全衛生教育訓練共計 62 場次，受訓人數 3,126 人，總訓練時數 9,378 小時，以提升勞動場所工作者安全衛生防護知識，達到勞動場所需災害之目標。

勞工安全衛生教育訓練



環境安全及身心健康

健康快樂的員工才能帶領台新茁壯成長，有鑑於此，台新不僅建立安全無害之良好工作環境，更貼心給予員工適時的健康照護與專業協助，藉由多重管道為員工身心靈健康認真把關。



安全健康
工作環境

無菸環境	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。
職場環境監測	- 遵循職業安全衛生法，每半年實施室內二氧化碳與照度測定，2017 年共完成 105 處作業環境監測，同步依循行政院環境保護署頒佈之室內空氣品質管理法，完成總行營業部空氣品質檢驗測定及申報作業，以確保勞動場所工作者之危害暴露低於標準值；每二年針對甲醛 (HCHO) 及粒徑小於等於十微米 (μm) 之懸浮微粒 (PM10) 的污染物濃度，進行室內空氣品質檢測；並在大型機房進行溫濕度偵測、於分行機房擺設酒精溫度計，監測作業環境的溫濕度變化。 - 要求裝修廠商於工程施工期間確實遵守噪音管制法及噪音管制法施行細則，隨時注意並負責工地環境保護。
環境安全 衛生評估	在勞工安全衛生主管的陪同下，特約醫師與護理師、勞安人員定期對台新銀行員工之工作環境進行作業場所的環境評估，進一步提供雇主應注意之員工作業安全資訊，以及工作場所規劃及設備配置的改善建議。
人因性危害 防止計畫	應用人因工程相關知識，預防員工遭受職業傷病衝擊因長期暴露在設計不理想的工作環境、重複性作業、不良的作業姿勢或者工作時間管理不當下，引起工作相關肌肉骨骼傷害、疾病之人因性危害的發生。訂做物 (如櫃台等) 依設計施工圖面規範製作，尺寸係由設計公司考量業務需求及人體工學訂定。購買商品也選購廠商符合人體工學設計出來的產品。



生活健康照護

健康檢查	提供頻率及項目皆優於法令的員工健康檢查措施，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。
健康講座諮詢	健檢實施後員工可依結果諮詢醫生相關建議，並由護理師分析全體員工健檢異常項目，每月以專欄、電子報及不定期健康講座，提供健康外食、慢性疾病衛教、護眼行動等資訊。2017 年度起亦推廣急救技能，辦理心肺復甦術 (CPR) 及自動體外電擊器 (AED) 急救訓練。
壓力管理訓練	台新設有「異常工作負荷促發疾病預防計畫」來管理及評估本公司內有壓力工作者之健康狀態。另外也提供臨場醫師諮詢、勞工心理健康衛教資訊、張老師專線服務、員工樂活舒壓坊，並開設包含壓力管理、正向思考、香氛紓壓、運動及健康等相關講座，以幫助員工因應工作及生活上之壓力。
運動企業認證	台新於 2016 年取得運動企業認證，並於 2017 年由專業的雙和醫院醫療團隊為員工進行體適能檢測活動，使員工了解自身健康狀況，進一步提升個人體適能。同時與外部健身房廠商簽有特約優惠，鼓勵員工建立規律的運動習慣。
完全防疫獎	為守護員工及眷屬健康，台新於內部進行防疫推廣，施辦公費流感疫苗接種服務，並開放全台 101 家分行提供宣導流感衛教的通路及管道，提升大眾防疫觀念及流感認知。2017 年 10 月取得金融業第一家「完全防疫獎」殊榮。
健康管理平台	於 2015 年 10 月上線，主要功能為彙整正確及即時的健康資訊並提供個別化的健康服務，如可記錄及瀏覽個人的健康報告之個人健康日記，以及線上檢測小工具，為員工做簡易健康分析，幫助員工輕鬆管理健康。



6 金融包容性

近年來金融包容性已成為全球備受矚目的議題，高達 50 多個國家將提升金融包容性列為目標。台新積極響應聯合國永續發展目標，為偏遠地區、中小企業及弱勢族群提供更為便捷的金融服務，並透過金融理財教育縮短金融知識落差。

微型金融產品

產品內容

對象	種類	對象與作法
小微型企業	微型貸款	鑒於小微企業普遍存在營運規模小、缺乏擔保能力、融資不易的困境，台新銀行與中小企業信用保證基金合作，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小微企業獲得所需之營運融通資金。2017 年起投入建置 e 化進件系統，預計 2018 年上線後，可加速審核流程，幫助小微企業快速取得所需資金。
	電子支付	台新銀行攜手境外電子支付機構，於全台知名商圈夜市 (如九份、東大門、墾丁等) 提供小微企業掃碼支付服務，在使用便利金流服務的同時，減少刷卡機與費率的成本負擔。
新創產業	5+2 新創產業投資	為避免新創企業成為金融體系弱勢族群，台新創投以資金實質支持 5+2 新創企業。截至 2017 年底，台新創投資組合之分類，包括初期期 64%，成長期 30%，成熟期 4%，上市櫃 2%。2017 年台新創投所投資之項目，以生技醫療產業之新創企業為主，2018 年預計將針對亞洲矽谷、綠能科技、智慧機械、國防航太、新農業及循環經濟等產業，進行深度探訪與投資評估。
經濟弱勢	微型保險	微型保險為提供經濟弱勢者基本的人身保險保障，以填補政府社會保險或社會救助機制不足之缺口，其主要特色為低保額、低保費、保障內容簡單易懂。藉由微型保險的推動，鼓勵經濟弱勢民衆自力安排商業保險以加強、提升其保險需求觀念，以降低因遭受突發意外事故時對家庭經濟的衝擊，達到照顧家人生活之效用。
高齡者及身心障礙者	安養信託	隨著高齡化及少子化的趨勢加快，老人長期照護、退休養老、子女照護或身心障礙親人養護已成為重要課題。台新可針對客戶的多元需求，量身打造信託契約、「專款專用」照顧受益人，確保被照顧者的資產安全及提早建立長期完善的照顧計劃。
年輕族群	數位銀行	台新 Richart 數位銀行以簡單、方便、懂你、透明的精神，依照年輕族群的需求設計儲蓄、信用卡、投資、信貸、保險等 5 項產品，解決傳統金融服務複雜、高門檻的痛點。（更多詳細資訊請詳「金融核心職能結合 CSR 的最佳體現」P.6-7）
校園教育	公益信用卡	為育成未來社會棟樑推出輔仁大學認同卡，於持卡人的每筆消費金額裡回饋千分之三予學校作為建設校務之基金；未來亦規劃與輔仁大學附設醫院合作，拓展至提供醫院的相關福利。

產品績效

項目	2015	2016	2017
小型企業融資新客戶數	1,364	1,475	1,141
小型企業融資撥款量 (千元)	3,939,136	4,329,296	4,519,524
新創投資 (千元)	503,958	138,448	109,816
微型保險投保件數	40	73	85
安養信託承作銷量 (千元)	150,730	36,900	451,382
數位銀行 Richart 會員數	-	47,000	240,000

微型金融服務

服務內容

公益服務	結合台新慈善基金會資源，採購公益商品做為本行無限卡卡友生日禮，並透過信用卡帳單、刊物、EDM 等管道溝通社福團體需求，鼓勵卡友使用信用卡捐款，或透過台新大集大利捐款公益平台兌換點數捐贈給社福團體。
偏鄉金融服務	2017 年起將新型態支付 (亦即行動支付、跨境支付) 導入較為偏遠地區的店家及商圈，使商家得以拓展收入的方式與來源。 - 台新銀行 ATM 除一般銀行服務外，另有繳費、慈善捐款、保單借 / 還款、跨行存款、跨行無卡提款等多元服務，設置數量亦在金融同業間名列前茅，偏遠地區客戶至鄰近 ATM 即可完成所需的金融服務，免去舟車勞頓之苦。 - 以網路銀行、行動銀行或行動裝置應用程式提供各項線上服務，包含信用卡、貸款申請等服務，並提供多元繳款方式，如：超商繳費、ACH(圈存扣款平台) 扣款等，不受地理位置及銀行營業時間的限制。近年來使用台新網路銀行及行動銀行的客戶數持續提升，2017 年戶數達 174 萬人，年增率為 21%，而實動客戶年增率更達 25%。
友善服務	- 設置符合輪椅族使用高度的 ATM 及「視障語音 ATM」服務行動不便者和視障客戶，並於機台旁設有點字使用手冊，協助視障朋友享有便利的金融服務。 - 自 2015 年 1 月起全台分行門口均設置服務鈴，協助引導客戶辦理各項金融業務，並列為行舍基本配備；寫字檯亦提供老花眼鏡予年長者使用。 - 提供身心障礙者每個月 3 次的 ATM 跨行提款優惠，降低手續費支出。
金融教育	- 台新銀行致力推廣兒童理財教育，創新研發「小小銀行家 YBO 奇幻牧場」理財桌遊，透過遊戲互動培養孩童的理財觀念。台新銀行志工前往偏鄉及社福團體時，也讓弱勢小朋友透過理財桌遊培養正確用錢的價值觀。 - 持續舉辦多場校園理財講座，以淺顯易懂的方式向大學生宣導正確的投資理財觀念。
經濟弱勢	- 為協助遭逢財務困難的債務人，台新銀行除與公會合作提供債務整合性協商方案外，亦依債務人狀況不同，協議符合其還款能力的清償計劃。 - 近年來針對各類型受災戶 (如 :921 受災戶、莫拉克風災戶、高雄氣爆受災戶) 之申請，施行貸款展延及緩繳措施，並斟酌受災戶個別情況予以適當的方案，紓緩其還款壓力。

服務數據

設施		門口設置服務鈴	無障礙坡道	導盲磚	符合輪椅族使用之 ATM	視障語音 ATM	寫字檯提供老花眼鏡
分行家數	2015	99	-	-	29	4	99
	2016	100	-	-	30	5	100
	2017	101	73	29	101	5	101

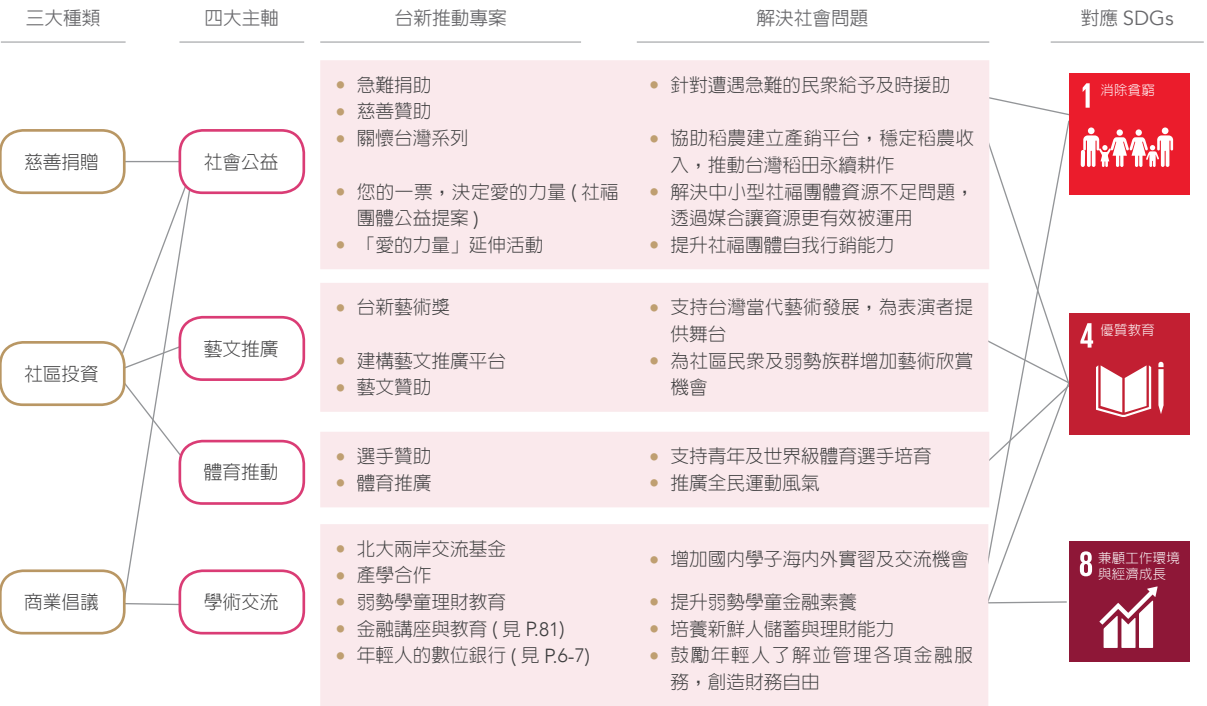
7 在地關懷

台新貫徹長期落實於各項公益活動的「給釣竿，教釣魚」的理念，期盼透過啟動社會善循環，將投入資源發揮最大效用。長期以來，台新在社會公益、藝文推廣、體育推動及學術交流四大面向辛勤耕耘：

四大面向	社會公益	理念	商業效益 (2017 年)	社會效益 (2017 年)
		秉持「給釣竿、教釣魚」的公益方針，運用企業的創新思維，發展全新平台及做法，媒合企業資源提供培力課程，將公益極大化。	- 員工擔任志工時數：10,260 小時 - 新增數位銀行帳戶數逾 30 萬 - 提升品牌曝光度及知名度	- 您的一票捐助團體數 127 家 - 愛的力量工作坊參與團體達 215 家次
	藝文推廣	以「用藝術創造台灣新價值」為理念，提高大眾對當代藝術的關注、透過推廣當代藝術及贊助藝文活動，讓藝術走入生活，豐富心靈精神。	- 提升品牌曝光度及知名度 - 提升客戶滿意度 - 提升員工藝文素養	- 贊助 / 舉辦活動參與：888,323 人次 - 贊助 / 舉辦活動：59 場次
	體育推動	贊助青年選手並培養優秀學子，助長國內運動風氣，並積極邀請受協助選手參與台新客戶及公益活動，以形成善循環。	- 提升品牌曝光度及知名度 - 維持客戶忠誠度	- 贊助高球女子選手：4 位 - 贊助 / 舉辦活動參與：860,096 人次
	學術交流	以產學合作與學術交流計畫提升金融專業知識，藉此為台灣培養更優秀、多元的人才。	- 提升品牌曝光度及知名度 - 培育金融人才	- 贊助 / 舉辦金融及理財講座：41 場次 - 產學合作受益學生：419 位

為更有效衡量投入資源及產出效益，台新自 2017 年規劃導入 LBG（London Benchmarking Group, LBG）的計算架構，將投入及產出利用量化數據方式，評估台新在各項社會參與投入資源、產生效益及對社會長期的影響力，台新也首度將 Richart 專案導入 SROI，深度了解 Richart 自 2016 年推出後的投入、產出以至對社會的影響力（詳見 p.6-7），期盼透過影響力評估的方式，讓有限的資源產生最大效益。

台新深切瞭解企業須建立在一個良善的社會體制上，我們從在地需求出發，鏈結全球永續挑戰，呼應聯合國「永續發展目標」(Sustainable Development Goals, SDGs)，將關懷的觸角持續延伸，透過關懷弱勢、資源媒合、培力教育，消弭不平等，以優質教育、普及化藝文展演，提升身心健康，藉以促成各族群的健康及福祉。



自 2016 年起，台新重新思考將集團資源整合核心職能的重要性，為解決傳統銀行的服務不符合年輕用戶使用需求的問題，於 2016 年 4 月推出 Richart 數位銀行服務，運用創新的操作介面，整合存款、信用卡及投資（例如：銅板投資），鼓勵年輕人接觸銀行，同時於各校園推出巡迴理財講座，讓年輕人開始學習理財、累積財富，更積極面對自己的未來。台新未來也將秉持此衷，除持續在慈善及社區活動投資，更期盼透過連結營運核心將社會公益的層次再提升，讓企業資源發揮最大效益，符合企業永續經營的宗旨。

單位：%

依活動類型區分	2015	2016	2017
慈善捐贈	12.87	9.02	1.54
社區投資	85.12	39.40	43.53
商業倡議	2.01	51.59	54.93

每一種資源的投入，台新都希望能夠適時且適切地解決社會問題，現金捐贈是台新投入公益方案的重要資源之一。除此之外，我們希望對內能夠聚集員工對於社會公益的熱情，因此台新集團內所有員工皆為志工，同時亦鼓勵員工子女與客戶一同響應公益活動擴散愛的力量。在「您的一票，決定愛的力量」公益活動上，台新鼓勵公司內部以單位認養中小型社福團體及一日志工體驗活動，鼓勵員工自發性擔任志工，甚至願意以部門為單位籌辦志工活動，吸引更多人的參與，在 2017 年成功增加志工的投入量。透過健全志工制度，擴散愛的力量。

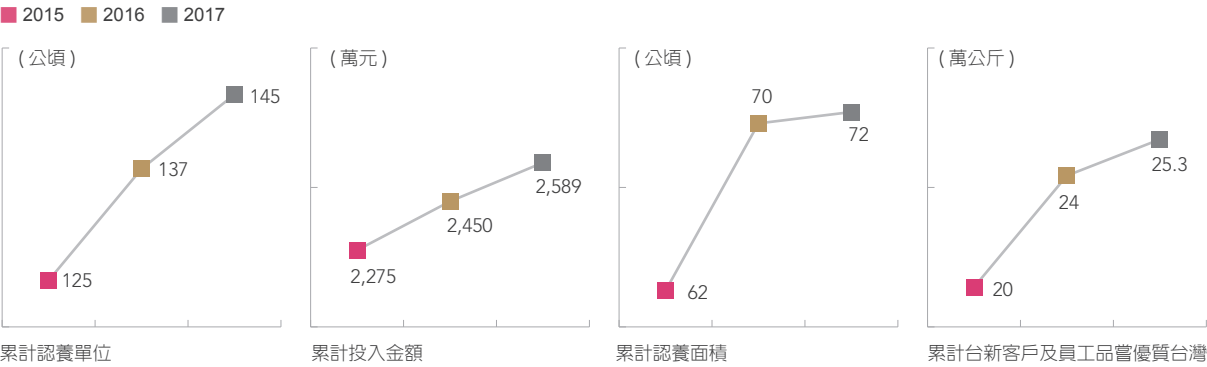
單位：元

依投入形式區分	2015	2016	2017
現金捐贈	72,543,256	186,325,054	169,007,536
物品捐贈	776,440	495,000	3,587,400
志工投入	1,346,630	1,053,668	6,381,720
管理費用	9,492,701	8,770,049	8,132,868

社會公益

關懷台灣系列

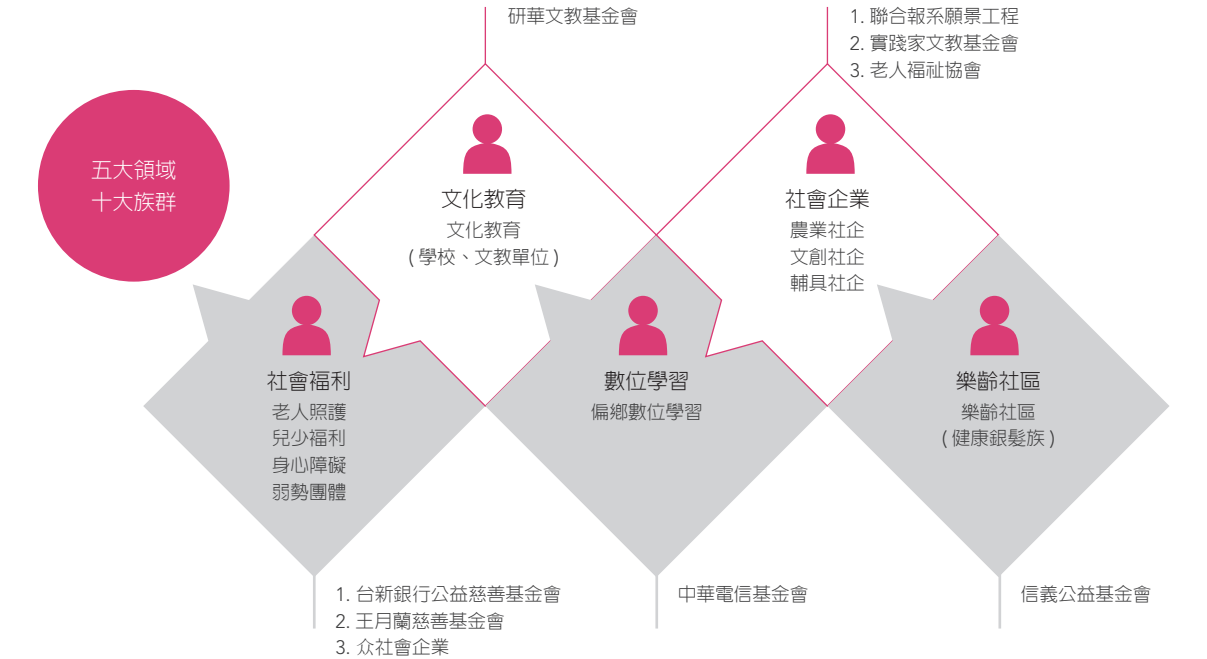
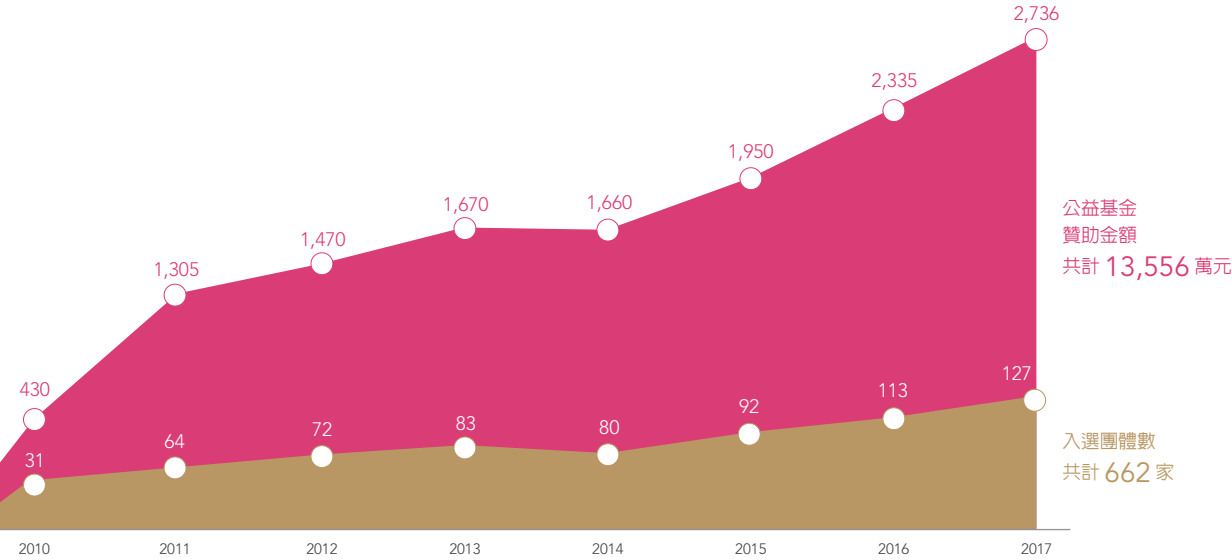
台新於 2002 年發起關懷台灣系列公益活動，從幫助 921 大地震重災居民重建的善念出發，進一步將觸角延伸至整個台灣社會。其中最受矚目的專案，為 2008 年起所發起的「我的一畝田」企業認養計畫，以創新模式為台灣稻米建立產銷合作平台，成功帶動稻農收入，守護台灣稻田永續耕作。





您的一票，決定愛的力量

台新銀行公益慈善基金會運用創新思維及現代科技做公益，自 2010 年起主辦「您的一票，決定愛的力量」活動，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。透過此年度活動，不僅讓中小型社福團體獲得實質公益基金的幫助，更讓團體在向社會大眾說明提案及拉票的過程中，提升知名度及自我行銷能力，建立自己與社會的健康關係。台新關注廣泛領域與多元族群，2017 年新增「社會企業」領域項下一輔具社企獎項及「樂齡社區」領域，致力於銀髮族復健訓練與健康照護，以因應高齡化社會來臨。



「愛的力量」延伸活動

除了入選團體可獲得公益基金外，台新亦積極協助未入選團體自我提升，媒合各界資源發展出一系列「愛的力量」延伸活動：

計畫名稱	活動內容	2017 年活動成果	受惠對象
弱勢學童理財營	自 2013 年起透過台新銀行自行研發的「小小銀行家－奇幻牧場」理財遊戲，以寓教於樂的方式，深入淺出地讓弱勢學童學會正確理財觀念，並提早養成儲蓄理財的好習慣。	- 舉辦 2 場 - 受惠人數約 51 位	國小以上的弱勢學童
節慶團購公益禮盒	自 2013 年起邀請台新金控子公司一同傳愛，採購社福團體中秋公益禮盒，致贈台新銀行客戶、協力廠商及合作夥伴。	- 採購 4 家社福團體中秋公益禮盒，共計 2,185 盒 - 總金額 NT\$754,316 元	社福庇護工場、中小型社福團體
藝起做公益	自 2014 年起開始推廣《藝起做公益》系列活動，促進藝術與公益結合，接觸多元領域的藝術家，舉辦豐富的公益藝術活動，例如於 2017 年媒合表演藝術單位至育幼院演出、油漆藝術家為啟智教養院社區進行美化彩繪。	- 共舉辦 4 場活動 - 參與社福團體共計 12 家 - 共計逾 480 人受惠	中小型社福團體
愛的力量工作坊	自 2015 年起邀請不同領域的專家或企業，分享各式主題，幫助社福工作者培養多元專業能力，包含「攝影、影音、數位行銷、財務」等工作坊與「社福領導人高峰會」一系列培力課程，提升社福團體對外溝通與自我行銷能力。	- 舉辦 5 場工作坊課程 - 參與社福團體超過 215 家次	中小型社福團體
微光計畫	自 2015 年起深入各鄉鎮，針對小型未入選社福團體提供培力課程進行北中南東巡迴講座，2017 年結合「度客群眾募資平台」辦理全台五場巡迴「當公益遇上群眾募資」工作坊，協助學員學習打造公益群眾募專案，藉此讓台灣各個角落的微光能有機會被看見，爭取獲得社會資源的幫助。	- 舉辦 5 場「群眾募資」課程講座 - 參與講座課程受惠社福團體逾 80 家次	中小型社福團體
校園公益	自 2015 年起將公益帶入校園，積極推動校園公益計劃。2017 年延續與文化大學推廣部廣告系合作，協助社福團體整合行銷以增進品牌信賴度。另外與淡江大學服務管理系合作，結合「度客群眾募資平台」運用創新科技展現創意，吸引群眾關注弱勢議題，幫助社福團體進行線上群眾募款活動。	6 家社福團體受惠 - 協助整合行銷業績達 288,000 元 - 總募款金額達 105,050 元 2 所大學系所受惠	社會企業及中小型社福團體
企業天使團物資媒合	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。2017 年與企業天使團媒合，捐助二手辦公家具、寢具、年菜、餐費與餐飲用具等物資予需要幫助的社福團體。	95 家社福團體受惠 - 總捐助金額約 1,870,000 元	中小型社福團體



藝文推廣

鼓勵專業創作—台新藝術獎

台新金控 2001 年資助成立「台新銀行文化藝術基金會」，長期關注「台灣當代藝術」，舉辦鼓勵視覺、表演及跨領域藝術的獎項「台新藝術獎」。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，於 2017 年第八度榮獲行政院文化部頒發「文馨獎」肯定，見證台新是長期致力推動台灣藝文發展和國際藝文活動的企業。



台新藝術獎	年度	台新藝術獎成果
自 2002 年起舉辦「台新藝術獎」，關注視覺、表演與跨領域藝術創作，是台灣當代藝術創作最具指標性的重要獎項之一，舉辦迄今共計產生 52 位藝術獎得主。2017 年活動評選出「年度大獎」、「表演藝術獎」及「視覺藝術獎」三大獎得主，總獎金 350 萬元，評選期間活動網站瀏覽量為 57,267 人次，帶動民眾關心當代藝術。本獎項不僅是肯定台灣專業創作成果的重要獎項，更努力建構足以銜接台灣當代創作者與國際對話的平台，獲新加坡國際藝術節總監王景生邀請 2018 年初於新加坡製作「台新藝術獎藝術家專場」。	2015	● 累計共 47 位得主 ● 共計 12,475 人次參觀 ● 共計 14 所學校，27 位老師，1,345 位學生至台新藝術獎大展現場移地教學。
	2016	● 累計共 49 位得主 ● 共計 10,265 人次參觀 ● 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。
	2017	● 累計共 52 位得主 ● 以建置專業網站推廣取代展覽，瀏覽量達 57,267 人次

建構藝文推廣平台

金控大樓藝術空間	年度	金控大樓藝術空間成果
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 2017 年底共展出 58 檔，平均每檔展出近兩個月，讓台新成為客戶、社區、員工得以親近藝術的最佳場域。	2015	● 共展出 6 檔
	2016	● 共展出 5 檔
	2017	● 共展出 7 檔

為了讓藝術深入民間，台新透過「ARTalks 網站」、各種形式音樂會及員工藝文課程，讓員工及社區民眾也能參與生活中的藝術。

ARTalks 網站	年度	ARTalks 動態及評論篇數
2013 年啟用 ARTalks 網站，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 2017 年底的累計瀏覽量超過 180 萬人次，網站更推出「身心靈快藝通」專欄，以輕鬆有趣的藝術答客問及藝術家自我解析專文，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！  ARTalk 網站	2015	● 884 篇
	2016	● 849 篇
	2017	● 767 篇

員工藝文課程	年度	員工藝文課程成果
「員工藝文課程」包含美感賞析、認識劇場、親子互動以及人文電影等。2017 年共舉辦 12 場次，參與者 536 人。相關藝文課程幫助台新員工培養人文素養，接觸當代藝術的美感經驗與創新思維。	2015	● 共舉辦 14 場次；參與者 885 人次
	2016	● 共舉辦 15 場次；參與者 605 人次
	2017	● 共舉辦 12 場次；參與者 536 人次

心得回饋
員工藝文課程有專為員工舉辦的劇場肢體活動，專為員工子女舉辦的動手做親子活動，以及可以和家人一起參加的展演活動，很感謝台新藝術文化基金會規劃，讓我覺得身為台新的一份子，是很幸福的事情。(台新銀行員工 黃小姐)

年度	午間音樂會檔次	參與人次	社區音樂會系列
2015	23	6,722	午間音樂會 自 2006 年舉辦至今的「午間音樂會」，邀請國內外知名音樂家演出各類型音樂，期望用音樂緩和都市居民及上班族緊張的生活與步調，每年平均舉辦 23-24 場次，十年來已累計舉辦 284 場次，吸引來自大台北各地忠實觀眾定期參與。另外為慶祝台新銀行 25 週年，台新亦與高雄市立美術館合作，將午間音樂會活動帶至南台灣與在地居民分享美好音樂。 台新 25 週年快閃音樂會 為歡慶台新銀行 25 週年生日，以打擊樂、街舞及近 50 位表演者演出踢踏群舞慶祝，吸引街坊鄰居、行人、客戶以及員工共約 300 人共襄盛舉。 2017 台新圓環音樂祭 台新銀行文化藝術基金會主辦，台北市文化局協辦，12 月連續三個週末，在台新金控大樓及台北市仁愛圓環商圈，規劃一系列音樂、舞蹈與肢體劇場表演，並舉辦「學子與名家音樂會」，結合鄰近學校傑出的音樂社團，邀請學生夢寐以求合作的音樂名家一起演出，打造街角遇見音樂的藝術饗宴，有演出者、觀眾、台新志工等共計有 2,483 人次盛情參與。
2016	24	6,735	
2017	25	6,810	

心得回饋
學子與名家音樂會—龍門國中弦樂團 X NSO 首席 / 副首席 同台演出
看到孩子們能與國家級的首席、副首席同台演出，真是有幸！相信孩子們也獲益良多，而首席們謙和的態度，精湛的演出，更是讓人欽佩，是孩子們楷模。(龍門國中家長 鄭小姐)

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，總投入金額近 2 億元，此外亦爭取公益席次嘉惠弱勢團體，累計近 2,000 人次受惠；同時也積極將客戶活動與慈善公益結合，共同推廣台灣藝文欣賞風氣。

藝文演出	藝文展覽
● 自 2006 年持續至今 ● 總投入金額：2017 年 875 萬；10 年來累計投入近億元 ● 活動受惠人次：近百萬 ● 受惠客戶數：逾 32,000 人次	● 自 2006 年持續至今 ● 總投入金額：2017 年 100 萬；10 年來累計投入 9,000 萬元 ● 活動受惠人次：近 450 萬 ● 受惠客戶數：近 40,000 人次

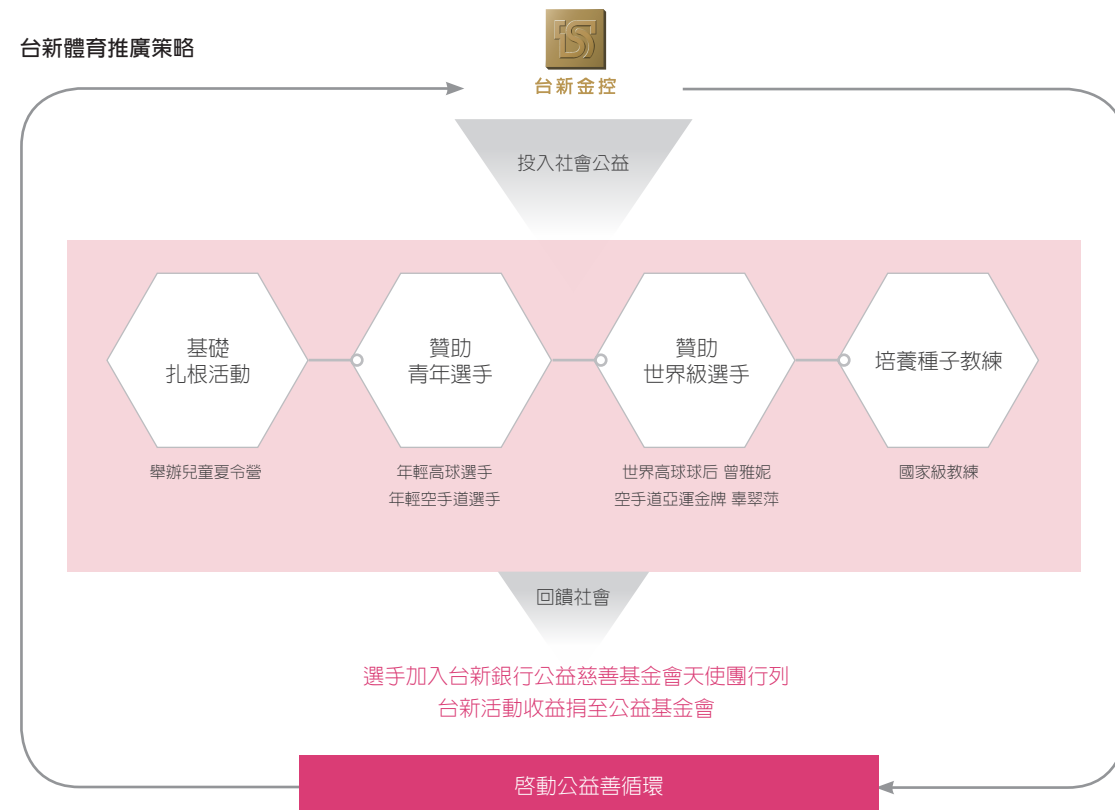


體育推動

台新長期重視體育發展，自 2008 年贊助空手道、2011 年贊助女子高爾夫選手至今，2017 年更擴大關懷觸角，將贊助領域延伸至籃球與棒球項目，亦支持台北舉辦的 2017 年夏季世界大學運動會。台新承襲推動公益善循環的體育推廣策略，盡力結合體育與公益，做到高度推廣、深度關懷的最高境界。



台新體育推廣策略



空手道

台新因應 921 大地震發起「關懷台灣系列」活動，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、台新直接贊助及捐助種子獎學金等，自 2005 年到 2017 年底累計為南投縣青少年空手道隊籌募經費超過 8,064 萬元。為擴大善循環，南投縣青少年空手道隊亦加入台新公益慈善基金會天使團，由總教練黃泰吉利用學生放暑假時間親自領軍帶領國高中空手道隊員訪視南投地區社區團體，與台新一同宣揚「愛的力量」。2017 年訪視「嘉義市盲人福利協進會」，陪伴視障朋友完成定向訓練，將愛的力量回饋社會。



女子高爾夫

台新自 2011 年起贊助女子高球選手，2017 年主要贊助選手包含曾雅妮、蔡佩穎、錢珮芸、陳孟竺等，並在 2017 年擴大舉辦名人慈善球敘，邀請多位名人參與簽名球桿或衣物進行慈善拍賣。2011 年至今累計舉辦 8 屆慈善貴賓球敘，共有 600 多人參與，募得逾 1,200 萬公益捐款。2011 年累計至今，台新支持高球選手經費已投入上億元。



2017 世大運

台新贊助 2017 夏季世界大學運動會，並與北市社會局合作，除贊助本活動，更邀請社區團體約 24,000 人出席盛會，台新慈善基金會旗下團體與志工總計 100 人次亦受邀出席閉幕式，台新並藉此活動現場安排數位金融新品牌 Richart 進駐，邀請大眾體驗數位金融服務與趨勢，總投入逾千萬元。



籃球

台新 2017 年亦首度跨足籃球領域，贊助當年度 HBL 高中聯賽、HBL 冠軍隊伍松山高中、GDS 夢踐美國培訓計劃等，讓每年皆有百萬人次關注的 HBL 賽事可持續盛大舉辦，同時贊助松高冠軍隊與 9 位潛力籃球選手赴美訓練，為籃球培育克盡心力。台新另與松山高中籃球合作舉辦籃球夏令營，針對 60 位台新客戶進行教學，藉冠軍隊伍之訓練方式提升技能、傳達運動家精神並培養民眾運動風氣，已累計投入逾 300 萬元。



棒球

台新 2017 年首度跨足支持棒球領域，贊助亞冠賽活動，總計有約 12 萬國內外球迷入場為選手加油。

學術交流

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。2017 年於 9 月邀請北京大學師生來台與政治大學師生交流，以「傳統分行的數位轉型」作為主題交換心得，透過青年學子間彼此腦力激盪、集思廣益後提出調查研究報告，及北大、政大老師的指導及台新主管的實務經驗投入，促進兩岸交流的良好互動發展，舉辦至今共累計 48 人次北京大學師生來台交流。

產學合作計畫與學術贊助

產學合作

台新金控自 2011 年起，持續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，協助實習生累積職場實務經驗並成功接軌就業。2017 年協助 377 位學生透過此模式汲取實習經驗與專業知能，並已透過產學合作或實習提供 300 個職缺。亦因應金融科技潮流，推出數位金融、數據探勘、資料分析與金融科技開發等研究生實習專案，提早發掘潛力跨領域人才。

於 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。



金融人才培育

台新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，2017 年提供獎學金共新台幣 32 萬元。另外自 2017 年起與國立中山大學合作開辦「金融創新產業碩士專班」，透過課程設計與寒暑假的實習，共同培育 15 名研究生，以更貼近金融產業界創新實務需求。

台新於 2017 年贊助 10 場學術活動，累計贊助金額約 160 萬元。



附錄

- 1 GRI Standards 揭露項目
- 2 GRI 金融服務業補充指引
- 3 上市公司編製與申報企業社會責任報告書作業辦法
- 4 外部保證聲明

GRI Standards 揭露項目

102：一般揭露 (2016)		報告書章節	符合核心揭露	自願揭露	頁碼	補充說明
102-1	組織名稱	關於報告書	○		1	
102-2	主要商業活動、品牌、產品與服務	價值創造鏈	○		10-11	
102-3	組織總部所在位置	關於報告書	○		1	
102-4	組織營運所在位置	關於台新	○		9	
102-5	所有權的性質與法律形式	關於報告書	○		1	
102-6	組織所提供服務的市場	關於台新	○		9	
102-7	組織規模	關於台新	○		9	
102-8	員工與其他勞動力資訊	共好社會	○		63-90	
102-9	組織的供應鏈	供應商永續管理	○		60	
102-10	組織與供應鏈的重大變化	營運績效	○		40	台新銀行布里斯本分行開業 2017 年 8 月合併大眾證券
102-11	預警方針或原則	2017 年風險管理作業強化	○		33	
102-12	外部倡議	氣候變遷的因應與規劃	○		53-54	
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	專業參與	○		28	
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	永續發展的風險與機會		○	17	
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	誠信經營政策	○		29	
102-17	倫理與合法行為徵詢意見及組織誠信相關機制	誠信經營落實與管理		○	29	請見官網「員工行為準則」- 對於不合法與不道德行為之投訴程序
102-18	組織的治理結構	公司治理架構	○		26	
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	永續管理		○	16	
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	永續管理		○	16	
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	利害關係人溝通 永續管理		○	18-21 16	
102-22	最高治理機構及其委員會的組成	公司治理架構		○	26	
102-23	說明最高治理機構的主席是否亦為經營團隊成員	董事會組成：專業性、多元性及獨立性		○	27	
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	董事選任機制		○	27	
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	董事會組成：專業性、多元性及獨立性		○	27	
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	永續管理 公司治理架構		○	16 26	
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	董事進修		○	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	董事會績效評估		○	28	
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	台新金控風險管理功能 組織圖 永續管理		○	30 16	
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	台新金控風險管理功能 組織圖 永續管理		○	30 16	
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	永續管理		○	16	
102-32	最高治理單位於永續性報導的角色	永續管理		○	16	
102-33	說明與最高治理機構溝通重要關鍵議題的程序	重大議題鑑別		○	18	
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	重大議題鑑別 重大議題管理		○	18 20-21	

102：一般揭露 (2016)		報告書章節	符合核心揭露	自願揭露	頁碼	補充說明
102-35	說明最高治理機構和高階管理階層的薪酬政策	薪酬政策		○	28	
102-36	說明薪酬決定的流程	薪酬政策		○	28	
102-40	組織進行議合的利害關係人群體清單	利害關係人溝通	○		18-21	
102-41	集體協商協定保障		○			雖台新員工未成立工會，故無簽訂團體協約，惟台新均定期辦理勞資會議，以確保勞資溝通管道暢通。
102-42	鑑別與選擇利害關係人	利害關係人溝通	○		18-21	
102-43	利害關係人議合的方式	利害關係人溝通	○		18-21	
102-44	關鍵議題與關注事項	重大議題管理	○		20-21	
102-45	組織合併財務報表或等同文件中所包含的所有實體		○		40	詳台新金控官網 2017 年財報
102-46	界定報告內容和主題邊界	關於報告書 重大議題管理	○		1 20-21	
102-47	重大主題表列	重大議題管理	○		20-21	
102-48	資訊重編的影響及原因	友善環境	○		49-62	環境績效擴大邊界至全金控，重新計算呈現
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	利害關係人溝通	○		18-21	
102-50	報告期間	關於報告書	○		1	
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	GRI Standards 揭露項目	○		92	
102-56	外部保證 / 確信	外部保證聲明	○		96	

103：管理方針 (2016)		報告書章節	符合核心揭露	自願揭露	頁碼	補充說明
103-1	重大主題與其邊界說明	步驟 3: 重大議題管理	○		20-21	
103-2	管理方針	步驟 3: 重大議題管理	○		20-21	
103-3	管理方針的評鑑	步驟 3: 重大議題管理	○		20-21	

主題特定準則

經濟面向		報告書章節	符合核心揭露	自願揭露	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	價值創造鏈 營運績效		○	10-11 40-41	
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	永續發展的風險與機會 氣候變遷的因應與規劃		○	17 53-54	
201-3	組織確定福利計畫義務的範圍			○		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)						
202-2	僱用當地居民為高階管理階層的比例			○		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	在地關懷		○	82-90	
203-2	顯著的間接經濟衝擊，包括衝擊的程度	金融科技 / 創新 人才招聘與培育 金融包容性 在地關懷		○	42-45 64-69 80-81 82-90	

經濟面向		報告書章節	符合核心揭露	自願揭露	頁碼	補充說明
205：反貪腐 (2016)						
205-2	反貪腐政策和程序的溝通及訓練	誠信經營落實與管理		○	29	
205-3	已確認的貪腐事件及採取的行動		○			未發生貪腐事件
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

環境面向		報告書章節	符合核心揭露	自願揭露	頁碼	補充說明
302：能源 (2016)						
302-1	組織内部的能源消耗量	節能減碳實踐		○	55-56	
302-3	能源密集度	節能減碳實踐		○	55-56	
302-4	能耗減少量	節能減碳實踐		○	55-56	
303：水 (2016)						
303-1	依來源劃分的總取水量	資源有效利用		○	57	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
305：排放 (2016)						
305-1	直接溫室氣體排放（範疇一）	節能減碳實踐		○	55-56	
305-2	能源間接溫室氣體排放量（範疇二）	節能減碳實踐		○	55-56	
305-3	其他間接溫室氣體排放量（範疇三）	節能減碳實踐		○	55-56	2017 年以員工差旅為計算標的
305-4	溫室氣體排放強度	節能減碳實踐		○	55-56	
305-5	溫室氣體排放減量	節能減碳實踐		○	55-56	
305-6	臭氧層破壞物質（ODS）的排放			○		無 ODS 排放
306：汙水與廢棄物 (2016)						
306-2	按類別及處置方法劃分的廢棄物總重量	廢棄物管理		○	58	
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		○			未發生環境相關裁罰
308：供應商環境評估 (2016)						
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	供應商管理		○	59-62	

社會面向		報告書章節	符合核心揭露	自願揭露	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	多元任用	○		64-66	
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	員工福利 & 照顧	○		72-73	台新金控以台灣地區為「重要營運據點」
401-3	按性別劃分，育嬰假後復職和留任的比例	母性及童工保護		○	77	
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	委員會運作情形		○	77-78	
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	職業安全衛生		○	77-78	
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	培訓管道與方式	○		66-69	
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	培訓管道與方式	○		66-69	
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	績效管理	○		71	
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	董事會組成：專業性、多元性及獨立性 多元任用	○		27 64-66	

社會面向		報告書章節	符合核心揭露	自願揭露	頁碼	補充說明
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	薪酬政策	○		70	台新金控以台灣地區為「重要營運據點」
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			○		無此情事
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			○		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			○		無此情事
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)						
412-2	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	人權及性別平等		○	75-77	
414：供應商社會評估 (2016)						
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	供應商管理		○	59-62	
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。
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 件與個資使用相關的申訴事件，並依「二級客訴處理作業說明書」妥善處理，落實客戶權益保障。
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		○			無重大罰款

GRI 金融服務業補充指引

指標		報告書章節	頁碼
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	永續管理	16
FS2	事業部評估與篩選環境和社會風險的程序	綠色金融	50-52
FS3	在協議或交易範圍內監督客戶執行和符合環境和社會要求之流程	綠色金融	50-52
FS4	改善員工執行環境和社會政策的能力之流程和應用至事業部之程序	綠色金融	50-52
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	綠色金融 供應商管理	50-52 59-62

指標		報告書章節	頁碼
FS6	各項業務所佔的百分比 (按特定地區、規模及行業劃分)	財務績效	40
FS7	為帶來明確社會利益而設計的產品和服務	金融包容性	80-81
FS8	為帶來明確環境利益而設計的產品和服務	綠色金融	50-52
Community 當地社區			
FS14	改善弱勢社群享用金融服務的措施	金融包容性	80-81
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	保障顧客權益	46
FS16	提高金融知識的措施	保障顧客權益 金融包容性	46 80-81

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	頁碼
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。	綠色金融	50-52
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。	員工福利 & 照顧	72-73

外部保證聲明

獨立保證意見聲明書 台新金控 2017 年企業社會責任報告書 英國標準協會與台新金控股份有限公司(簡稱台新金控)為相互獨立的公司，英國標準協會除了針對台新金控 2017 年度企業社會責任報告書進行評估和查證外，與台新金控並無任何財務上的關係。 本獨立保證意見聲明書僅作為對下列台新金控企業社會責任報告書內容所界定範圍內的相關事項進行查證之結論，而不作為其他之用途，除對查證事實提出獨立保證意見聲明書外，對於其它目的之使用，或閱讀此獨立保證意見聲明書的任何人，英國標準協會並不負責或承擔任何法律或其他之責任。 本獨立保證意見聲明書係英國標準協會審查台新金控提供之相關資訊所作成之結論，因此審查範圍乃基於並局限於在這些提供的資訊內容之內，英國標準協會認為這些資訊內容都是完整準確的。 對於這份獨立保證意見聲明書所載內容或相關事項有任何疑問，將交由台新金控處理。 查證範圍 台新金控與英國標準協會協議的查證範圍包括： 1. 本查證作業範圍與台新金控 2017 年企業社會責任報告書揭露之報告範疇一致。 2. 依照 AA1000 保證標準(2008)的第 2 應用類型評估台新金控連續 AA1000 當責性原則標準的本質和程度，以及特定永續性績效資訊的可信程度。 本聲明書以英文作成並已翻譯為中文以供參考。 意見聲明 我們總結台新金控 2017 年企業社會責任報告書內容，對於台新金控的相關運作與績效則提供了一個公平的觀點，基於保證範圍限制事項，台新金控所提供資訊與數據以及抽樣之測試，此報告書內容為實質正確之呈現，我們相信有關台新金控 2017 年度的經濟、社會及環境等績效指標是較正確與無偏地呈現。報告書所揭露的績效指標展現了台新金控對識別利害關係人的努力。 我們的工作是由一組具有依據 AA1000 保證標準(2008)查證能力之團隊執行，以及規劃執行這部分的工作，以獲得必要的訊息資料及說明。我們認為就台新金控所提供的是足夠證據，表明其根據 AA1000 保證標準(2008)的報告方法與自我聲明符合 2016 年版 GRI 永續性標準原則性選項係屬公允的。 查證方法 為了收集與作成結論有關的證據，我們執行了以下工作： — 對來自外部團體的議題與相關於台新金控政策進行內部管理層訪談，以確認本報告書中聲明書的合適性 — 與台新金控管理層討論有關利害關係人參與的方式，同時，我們抽樣訪問了二個外部利害關係人(團體) — 訪問 20 位與永續性發展、報告書編製及資訊提供有關的員工 — 審查有關組織的關鍵性發展 — 審查財務與非財務報告相關的會計系統之廣度與成熟度 — 審查內部稽核的發現 — 藉由自我查證與利害關係人的會談，查證報告書中的績效數據與資訊 — 審查資料收集的流程與確保數據的準確性，數據追溯至最初來源並進行深度抽樣 — 比較財務數據與經會計稽核的財務數據之一致性 — 審查報告書中所含資訊的支持性證據 — 針對公司報告書及其相關 AA1000 保證標準(2008)中有關包容性、重大性及回應性原則的流程管理進行審查 結論 針對包容性、重大性及回應性之 AA1000 當責性原則、永續性績效資訊與 2016 年版 GRI 永續性標準原則的詳細審查結果如下： 包容性 2017 年度報告書持續反映出台新金控對利害關係人之承諾，對於利害關係人的參與與發展以達成一個負責任且具策略性的永續性回應仍持續進展中，報告書中已公正地報告與揭露經濟、社會和環境的訊息，足以支持適當的計畫與目標設定，以我	們的專業意見而言，這份報告書涵蓋了台新金控的包容性議題，除持續展現由最高管理層所支持之實踐社會責任願景與策略，亦於組織層層落實展開。然而，未來的報告書可以強化以下的項目： — 鼓勵參考國際內同業實務作法，作為未來公司推動 CSR 之發展策略。 — 基於組織的永續發展策略與利害關係人期望，發展環境與社會面向之行動方案與中長期目標。 重大性 台新金控於本報告書中對於重大永續議題已完整分析並揭露永續經營相關資訊，使利害關係人得以對公司的管理與績效進行判斷，因此，重大性永續議題已完整分析並揭露永續經營相關資訊，使利害關係人得以對公司的管理與績效進行判斷。以我們的專業意見而言，這份報告書適切地涵蓋了台新金控的重大性議題。然而，未來的報告書可以強化以下的項目： — 鼓勵參考國際之永續發展趨勢，建構以 ESG 風險為基礎之重大性評估流程，並加強管理方針之建構與推動。 — 考量重大性議題對於公司永續性的衝擊與影響，思考建立量化的永續指標或評量重大議題管理之有效性。 回應性 台新金控執行來自利害關係人的期待與看法之回應，台新金控已發展相關溝通政策，作為持續提供進一步回應利害關係人的機會。以我們的專業意見而言，這份報告書適切地涵蓋了台新金控的回應性議題。然而，未來的報告書可以強化以下的項目： — 連結公司專才與企業核心能力，規劃 CSR 相關的產品、服務或公益專案，並進行環境與社會風險的評估與溝通。 績效資訊 基於本聲明書所述的我們之工作，特定績效資訊係在台新金控與英國標準協會協議的查證範圍內，報告書揭露的重大主題之永續議題，以我們的觀點，台新金控 2017 年企業社會責任報告書的數據與資訊是可信賴的。 GRI 永續性標準原則 台新金控提供有關依據 2016 年版 GRI 永續性標準原則的自我宣告，其相當於“核心選項”(每個涵蓋特定主題 GRI 原則之重大主題，至少一個研究主題的披露項目依據其全部的標準要求)的相關資訊。基於審查的結果，我們確認報告書中多項 2016 年版 GRI 永續性標準原則的社會責任與永續發展的相關議題均已被報告，即被報告或省略。以我們的專業意見而言，此自我宣告涵蓋了台新金控的社會責任與永續性主題。然而，未來的報告書可以加強以下的項目： — 持續關注於企業社會責任相關的程序和方案的實施以回應最新指引之要求。 保證等級 依據 AA1000 保證標準(2006)我們審查本聲明書為中度保證等級，如同本聲明書中所描述的範圍與方法。 責任 這份企業社會責任報告書所屬責任，如同責任性中所宣稱，為台新金控負責人所有。我們的責任為基於所述範圍與方法，提供專業意見並提供利害關係人一個獨立的保證意見聲明書。 能力與獨立性 英國標準協會於 1901 年成立，為全球標準與驗證的領導者。本查證團隊由具工程背景，並接受過如 AA1000AS-ISO14001、OHSAS18001、ISO14064 及 ISO9001 之一系列永續性、環境及社會等管理標準的訓練，具有主事稽核員資格之成員組成。本保證係依據 BSI 公平交易原則執行。
---	---

For and on behalf of BSI:

Pate Pu
Pate Pu
 Managing Director BSI Taiwan
 2018-05-04

Taiwan Headquarter: 5th Floor, No. 39, Ji-Hu Rd., Nei-Hu Dist., Taipei 114, Taiwan, R.O.C.
 BSI Taiwan is a subsidiary of British Standards Institution.

bsi.

AA1000
 Licensed Assurance Provider
 000-4



台新金控

台北市大安區仁愛路四段118號
電話：886-2-2326-8888
<http://www.taishinholdings.com.tw>



本報告書採用不含重金屬之環保紙張及改善地球生態環境的環保大豆油墨印製
Copyright © 2018 Taishin Financial Holding Co., Ltd. All Rights Reserved.
Printed in Taiwan 07/2018



金控官網



CSR專區