



台新金控

目錄

董事長的話

總經理的話（CSR 委員會主任委員）

關於台新

一、永續藍圖

二、永續治理

三、優質服務

四、永續金融

五、友善職場

六、綠色營運

七、社會影響力

八、利害關係人議合

關於本報告書

附錄

CONTENTS 目錄

關於台新

001 董事長的話

002 總經理的話（CSR 委員會主任委員）

004 成立、主要產品與服務

005 價值鏈與價值創造模式

007 永續影響力評價

009 產業風險與機會分析

010 營運財務表現

010 資訊揭露透明

010 參與倡議、公協會會員

011 外部肯定（獲獎、評比）

一、永續藍圖

013 1-1 永續績效與 SDGs

015 1-2 永續活動記事

015 1-3 永續組織運作

016 1-4 重大議題管理

二、永續治理

021 2-1 治理架構與組成

026 2-2 誠信經營

028 2-3 風險管理及內部控制

033 2-4 防制洗錢及打擊資恐

035 2-5 資訊及交易安全

038 2-6 法令遵循

041 2-7 稅務政策

三、優質服務

044 3-1 信賴服務及客戶關係

050 3-2 隱私保護

052 3-3 金融科技

052 3-4 數位創新

四、永續金融

057 4-1 積極導入 TCFD

060 4-2 責任投資與商品

064 4-3 綠色授信行動

066 4-4 金融包容性

五、友善職場

069 5-1 員工多元組成

072 5-2 人才發掘與培育

075 5-3 薪酬福利及員工照顧

078 5-4 勞資關係維護

080 5-5 人權及性別平等

084 5-6 員工健康安全

六、綠色營運

090 6-1 推動低碳營運

095 6-2 永續供應鏈管理

098 6-3 實踐綠色採購

七、社會影響力

100 7-1 社會影響力

103 7-2 夥伴趨動力

108 7-3 在地關懷力

八、利害關係人議合

121 8-1 永續議題蒐集

122 8-2 利害關係人鑑別與溝通

124 8-3 決定重大主題與考量面邊界

126 8-4 特定議題回應

128 關於本報告書

129 附錄

129 GRI Standards 揭露項目

132 GRI 金融服務業補充指引

132 上市公司編製與申報企業社會責任報告書作業辦法

132 ISO 26000 社會責任指引國際標準對照表

133 外部保證聲明



台新金控

目錄

董事長的話

總經理的話（CSR 委員會主任委員）

關於台新

一、永續藍圖

二、永續治理

三、優質服務

四、永續金融

五、友善職場

六、綠色營運

七、社會影響力

八、利害關係人議合

關於本報告書

附錄

董事長的話

面對多變的全球經濟情勢、科技革新與社會變化，台新金控始終堅持 ICIC：誠信（Integrity）、承諾（Commitment）、創新（Innovation）、合作（Collaboration）的企業核心價值，不斷追求進步，並且以穩健的腳步和我們的利害關係人共同追求成長。

聯合國在 2015 年發表 17 項永續發展目標（Sustainable Development Goals, SDGs），範圍涵蓋經濟成長、社會進步與環境保護等面向，並訂定 2016～2030 年全球發展方向，期待各國政府與企業共同響應。身為台灣主要的金融機構之一，台新金控積極承擔企業社會責任，制定完整的永續策略來回應 SDGs，並透過各項永續行動發揮正面影響力；我們的努力也獲得各界肯定，2018 年不僅獲得 116 項國內、外大獎，更在備受全球投資人關注的道瓊永續指數（DJSI）評比表現突出，首次入選就擠進「世界指數」和「新興市場指數」雙榜，此外，也連年入選「台灣永續指數」、「台灣公司治理 100

指數」、「台灣高薪 100 指數」成分公司，這是台新金控積極邁向永續的具體成就。

台新金控的永續發展與客戶和社區的共融息息相關，我們關注趨勢變化並致力滿足客戶的需求，在充滿挑戰的環境中，嚴格管理風險，提供優質與創新的服務；為能在永續的道路上善盡己力，台新金控在 2018 年訂定《綠色金融準則》，我們將更積極的支持相關產業的投資、融資與產品設計，同時，也將加重各項業務社會風險與環境風險的管控，藉由制度的建立與完善的投資決策，促進永續的市場和社會，並為投資人成就長期的效益。台新金控亦在 2018 年修訂《風險管理政策》，「氣候變遷風險」及因環境快速變遷產生的「新興風險」均納入風險管理範疇；同時，致力於支持客戶向低碳經濟轉型，導入氣候變遷相關財務揭露（TCFD）的架構與內涵，持續評估、了解與氣候相關的風險及機會，並做出妥適的因應。



在各界矚目的金融科技（FinTech）發展上，台新金控已建置專業團隊致力於數位金融的創新運用，並不斷尋求跨業結盟，積極掌握金融科技發展趨勢，布建數位金融生態環境，並且因應新時代趨勢進行科技人才培育。

在共好社會的努力上，台新亦致力於藝術推廣及弱勢團體與社會企業的扶植。2018 年台新銀行文化藝術基金會獲得台北市文化獎，表揚其推廣在地藝術創作的貢獻；而台新銀行公益慈善基金會舉辦「您的一票，決定愛的力量」至 2018 年已進入第九屆，總共扶植超過 800 家弱勢團體，全體員工投入「幫

助人站起來的公益」，獲得各界支持與認同。

台新金控充份了解，盡責的永續企業能夠為投資人創造獲利、幫助客戶獲致成功、提供員工友善就業環境，也必須促進經濟繁榮和推動社區福祉，特別是金融機構擁有資金和資源分配的專業與能力，更應審慎評估風險並把握機會，帶動新興產業發展和社會轉型；因此，我們將繼續專注於實踐永續策略，扮演更積極的角色，與投資人、客戶、員工、社區等各類利害關係人建立穩固友好的互動關係，成為大家的智慧好夥伴。

台新金控

目錄

董事長的話

總經理的話（CSR 委員會主任委員）

關於台新

一、永續藍圖

二、永續治理

三、優質服務

四、永續金融

五、友善職場

六、綠色營運

七、社會影響力

八、利害關係人議合

關於本報告書

附錄

總經理的話（CSR 委員會主任委員）

一直以來，台新金控以簡單（Simple）、真心（Sincere）、極優（Superior）為服務標竿，秉持「認真」的精神，為客戶提供優質的服務與創新，期許自己成為最能滿足客戶需求的金融機構。

順應社會的期待，企業對資訊揭露的透明度日趨重要，在各國政府與企業紛紛響應聯合國永續發展目標（SDGs）之際，台新金控當然也不落人後。我們透過平衡性的報導，完整地對外界溝通台新金控推動永續的績效與貢獻，幫助各界利害關係人更瞭解我們的作為。可喜的是，台新金控對外資訊揭露的完整與透明獲得國際肯定，在「2018 年亞洲永續報告獎」頒獎典禮中，台新金控從來自亞洲 14 個國家、超過 82 家企業中脫穎而出，獲得「亞洲最佳重大性報告獎」和「亞洲最佳 SDGs 報告推薦獎」雙料獎項。

本報告書說明了台新金控 2018 年所做出的積極貢獻，同時也傳遞對於未來可能面臨挑戰的因應措施；內容陳述核心業務、如何創造價值、利害關係人關心議題，以及如何應對社會和環境風險，更提出對永續發展的承諾，為所有關注台新金控的利害關係人提供永續作為的最新資料，詳細論述如何應對最重要的挑戰和機會，以及多項績效指標的成果。透過每年的報導過程，台新金控依循全球報告倡議組織（GRI）和整合性報告框架（IR）等國際倡議所規定的最佳實踐標準和指南，滿足不同利害關係人的需求和期待。

台新金控充分了解，利害關係人的滿意、信任與支持，是企業成長的最大動力。因此，我們努力提升財務績效，回應投資人的支持；我們致力於提供優質服務，與客戶一起成功；我們為員工創造友善的工作

環境，幫助員工自我發展；此外，我們也透過金融包融性，擴大金融服務的範圍和對象。

身為金融機構的一員，台新金控也高度認知自身在加速向低碳經濟轉型，及如何減緩氣候變遷所應扮演的角色與影響力。因此，我們持續具體的作為，在 2018 年包括新設「法金貸後控管部」，對客戶不利環境的重大偶發事件進行通報及追蹤；此外，我們也持續支持相關的新創重點產業，年底授信餘額達 1,163 億元；除了授信產品，我們持續引進英國木星基金，嚴格把關投資標的 ESG（環境、社會、治理）風險；我們也在 2018 年協助 3 家節能、再生能源產業順利於資本市場完成籌資，承銷金額共 11.44 億元。台新金控相信，在永續健康的環境下才能推動經濟、社會的永續發展，為了環境的永續，我們會堅定繼續努力。



台新金控總經理 林維源

追求永續，台新金控將不斷在「永續治理」、「卓越經濟」、「友善環境」與「共好社會」四大策略構面力求精進，我們當與各界利害關係人攜手共創友善、美好、共榮的未來。

台新金控

目錄

董事長的話

總經理的話（CSR 委員會
主任委員）

關於台新

- 成立、主要產品與服務
- 價值鏈與價值創造模式
- 永續影響力評價
- 產業風險與機會分析
- 營運財務表現
- 資訊揭露透明
- 參與倡議、公協會會員
- 外部肯定（獲獎、評比）

一、永續藍圖

二、永續治理

三、優質服務

四、永續金融

五、友善職場

六、綠色營運

七、社會影響力

八、利害關係人議合

關於本報告書

附錄



關於 台新

成立、主要產品與服務

價值鏈與價值創造模式

永續影響力評價

產業風險與機會分析

營運財務表現

資訊揭露透明

參與倡議、公協會會員

外部肯定（獲獎、評比）

- 成立、主要產品與服務
- 價值鏈與價值創造模式
- 永續影響力評價
- 產業風險與機會分析
- 營運財務表現
- 資訊揭露透明
- 參與倡議、公協會會員
- 外部肯定（獲獎、評比）

成立、主要產品與服務

全球佈局圖



國內分行 101 家 | 海外分行 4 家 | 海外辦事處 2 個 | 租賃城市服務據點 21 個

台新金融控股公司 基本資料 (以 2018 / 12 / 31 為準)

總部地址	台北市仁愛路四段 118 號
資本額（新台幣仟元）	114,537,481
資產總額（新台幣仟元）	1,786,893,517
員工人數	9,041
產業別	金融服務
股票代號	2887

台新金控成立於 2002 年，本著「誠信、承諾、創新、合作」的企業核心價值，致力以創新的經營模式，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，成為客戶的「智慧好夥伴」，以成為穩健成長且值得信賴的金融機構、公司治理與社會責任的典範、台灣金融業領導者、華人社區的領導品牌。

台新銀行

財富管理、消費金融、法人金融、電子金融、信託理財

台新證券

證券自營、經紀、承銷、兼營期貨

台新投信

發行受益憑證募集證券投資信託基金，並予以運用從事證券及相關商品之投資

台新投顧

提供金控及各金控子公司研究資源、引進境外基金並擔任境外基金公司在台灣之總代理

台新資產管理

金融機構金錢債權收買、評價、拍賣、管理及逾期應收帳款管理服務

台新創投

創業投資業務

台新銀行文化藝術基金會

台灣藝術的提升與推動相關業務（如：贊助及獎勵藝術文化事業 / 工作者、獎助及辦理各類藝術文化展演、推廣、學術研討活動、發行刊物及宣傳品等）

台新銀行公益慈善基金會

以社會福利慈善事業為目的辦理相關業務（如：公益團體活動贊助、協助弱勢族群增進謀生技能等）

台新金控

目錄

董事長的話

總經理的話（CSR 委員會主任委員）

關於台新

- 成立、主要產品與服務
- 價值鏈與價值創造模式
- 永續影響力評價
- 產業風險與機會分析
- 營運財務表現
- 資訊揭露透明
- 參與倡議、公協會會員
- 外部肯定（獲獎、評比）

一、永續藍圖

二、永續治理

三、優質服務

四、永續金融

五、友善職場

六、綠色營運

七、社會影響力

八、利害關係人議合

關於本報告書

附錄

價值鏈與價值創造模式

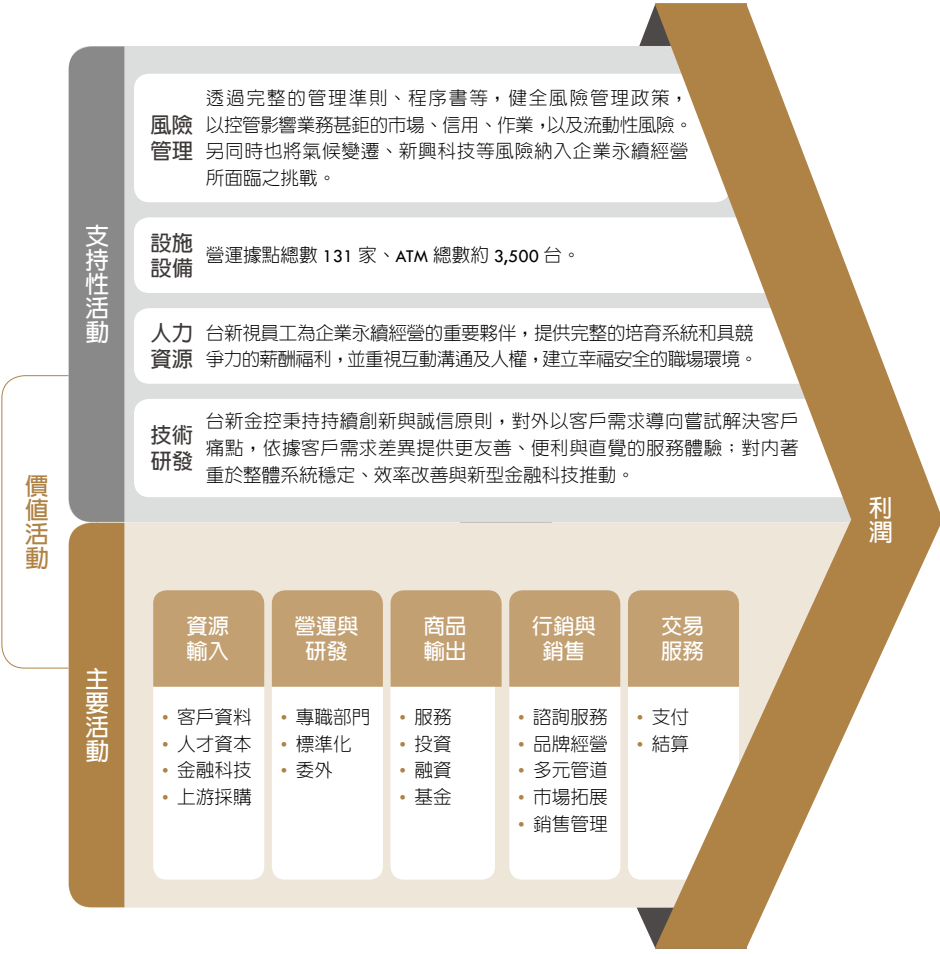
台新的價值鏈

經濟全球化的驅動下，金融相關業務組合一直在不斷改變，新種業務也持續發展，因此台新重視價值鏈管理，整合風險管理、設施設備、人力資源、技術研發等資源，協調與監管供應、生產、銷售等環節，透過探討台新利基點，創造競爭優勢並為利害關係人創造價值。

台新認為風險管理是金融業價值鏈的重要一環，我們針對價值鏈可能發生之潛在衝擊，或對營運可能產生之影響，制訂相對應的管理方針，幫助公司管理風險並根據能力與需求降低風險衝擊，以維持公司正常運作。此外，硬體設備 / 設施也在金融服務產業扮演關鍵角色，特別是資訊系統的支援，在數位化的現代發展和運作中發揮著重要作用。同時，人力資源仍然在台新價值鏈中扮演著重要因子，我們營造友善的職場環境，幫助員工穩定發展並贏得客戶的信賴。最後，技術研發更是台新競爭優勢的來源，有助於提供比競爭對手更好的服務，也協助拓展業務，並提高台新的價值創造力。

立足於完善風險管理、高端設施設備、頂尖人力資源與專業技術研發之基礎點上，台新的價值創造過程來自於資源的輸入，經由營運與研發、商品輸出、行銷與銷售、交易服務等過程，創造出源源不絕的服務價值。台新提供一系列的產品和服務，從存款、貸款到信用卡和外匯，我們所提供的並不僅僅是優秀的產品組合，更是為

利害關係人創造價值的服務。經由行銷與銷售，台新除了進入新市場和尋找新客戶外，並維繫現有客戶，與客戶之間建立連結。在交易的活動上，台新使用各種支付清算系統和結算系統，並利用現代科技來滿足不同客戶的需求。



台新金控

目錄

董事長的話

總經理的話（CSR 委員會主任委員）

關於台新

- 成立、主要產品與服務
- 價值鏈與價值創造模式
- 永續影響力評價
- 產業風險與機會分析
- 營運財務表現
- 資訊揭露透明
- 參與倡議、公協會會員
- 外部肯定（獲獎、評比）

一、永續藍圖

二、永續治理

三、優質服務

四、永續金融

五、友善職場

六、綠色營運

七、社會影響力

八、利害關係人議合

關於本報告書

附錄

台新價值創造模式



台新金控

- 目錄
- 董事長的話
- 總經理的話（CSR 委員會主任委員）
- 關於台新
 - 成立、主要產品與服務
 - 價值鏈與價值創造模式
 - 永續影響力評價
 - 產業風險與機會分析
 - 營運財務表現
 - 資訊揭露透明
 - 參與倡議、公協會會員
 - 外部肯定（獲獎、評比）
- 一、永續藍圖
- 二、永續治理
- 三、優質服務
- 四、永續金融
- 五、友善職場
- 六、綠色營運
- 七、社會影響力
- 八、利害關係人議合
- 關於本報告書
- 附錄

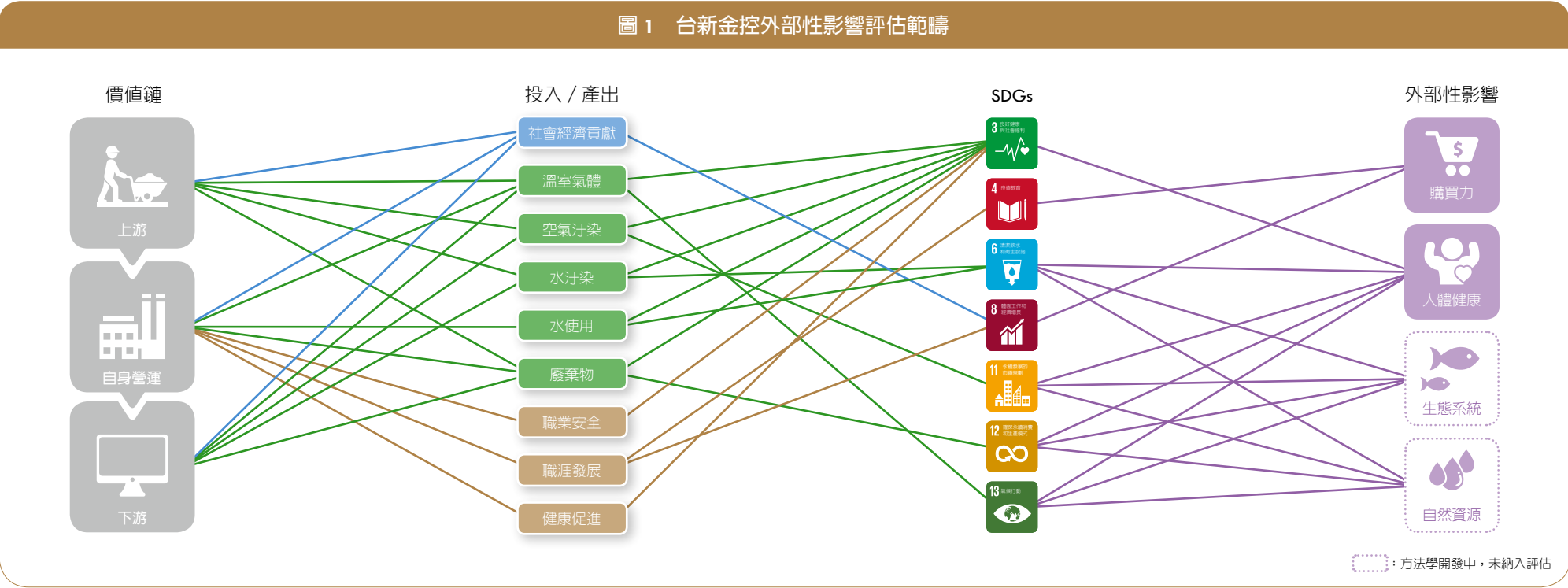
永續影響力評價

注重「影響」並隨時調整腳步，是台新金控實踐企業社會責任的核心，我們關注環境與社會是否因台新金控的營運投入，促成行為改變或意識提升。因此針對價值鏈活動所造成的外部性，進而以貨幣化形式衡量永續影響力，接軌國際永續管理趨勢。

台新金控自 2017 年起導入影響力評價（Impact Valuation）管理概念，參考影響力評價白皮書架構，透過衝擊路徑法（Impact pathway

approach），描繪價值鏈活動對環境或社會帶來的外部性影響及其錯綜複雜的因果關係。同時，我們連結 7 項永續發展目標（Sustainable Development Goals, SDGs），以損益比（Profit & Loss）思考邏輯，將不同屬性的外部性影響轉化為一致且可比較的貨幣價值，不僅使管理階層易於權衡及驅動更有效的決策，亦使利害關係人更容易理解我們對人類福祉創造的實質影響。

圖 1 台新金控外部性影響評估範疇



台新金控

目錄

董事長的話

總經理的話（CSR 委員會主任委員）

關於台新

- 成立、主要產品與服務
- 價值鏈與價值創造模式
- 永續影響力評價
- 產業風險與機會分析
- 營運財務表現
- 資訊揭露透明
- 參與倡議、公協會會員
- 外部肯定（獲獎、評比）

一、永續藍圖

二、永續治理

三、優質服務

四、永續金融

五、友善職場

六、綠色營運

七、社會影響力

八、利害關係人議合

關於本報告書

附錄

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。

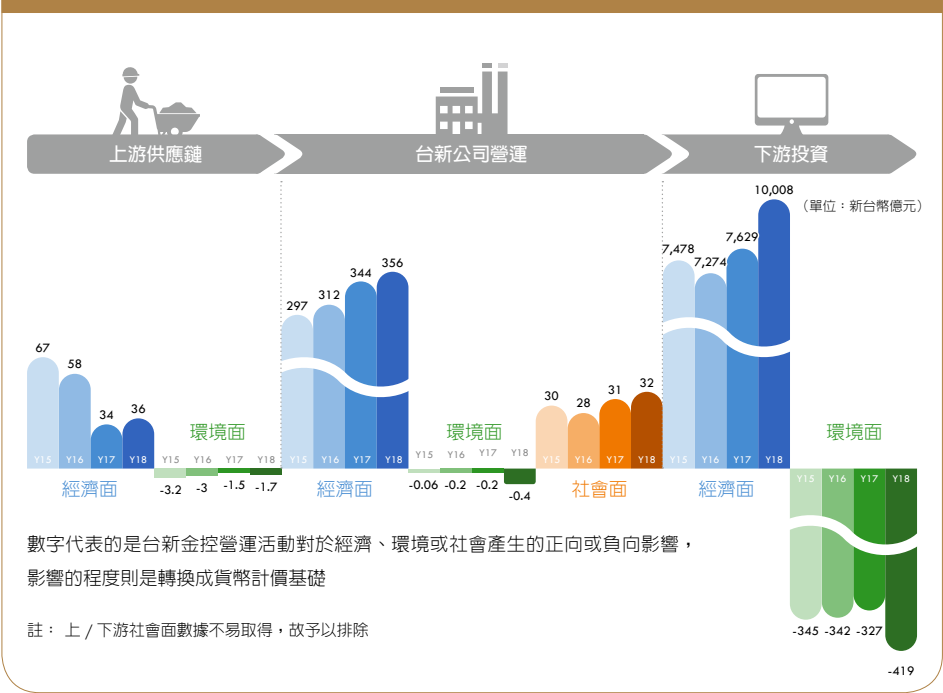
在價值鏈上／下游方面，我們採用投入－產出分析法（Input-Output Analysis）評估因採購及投資活動對產業鏈相互依存關係所創造的間接經濟價值，並以自身營運每單位污染物之外部性成本，評價供應鏈溫室氣體排放、水污染（COD）、廢棄物（焚化）及空氣污染（PM2.5、NOx、SOx、NMHC、Pb）等環境衝擊。另外，考量資料取得不易，上／下游之社會外部性暫不列入評估。

結果顯示，在 2015 年到 2018 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。從價值鏈角度來看，社會經濟貢獻及環境外部性則主要發生在下游投資活動。由於 2018 年投資金額增加，較前一年度創造更高的經濟效益，但同時也產生較高的環境外部性；其中，細微粒狀物

造成的人體健康損害為主要影響。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。

影響力評價（Impact Valuation）是近年新興的管理思維，台新金控著重於方法學開發，建立具有可靠度與一致性的比較基礎。未來，我們將持續關注國際在影響力評估的發展，更新方法學與計算係數，成為組織的永續管理工具。

圖 2 台新金控 2015 ～ 2018 年影響力評價結果



台新金控

目錄

董事長的話

總經理的話（CSR 委員會主任委員）

關於台新

- 成立、主要產品與服務
- 價值鏈與價值創造模式
- 永續影響力評價
- 產業風險與機會分析

• 營運財務表現

• 資訊揭露透明

• 參與倡議、公協會會員

• 外部肯定（獲獎、評比）

一、永續藍圖

二、永續治理

三、優質服務

四、永續金融

五、友善職場

六、綠色營運

七、社會影響力

八、利害關係人議合

關於本報告書

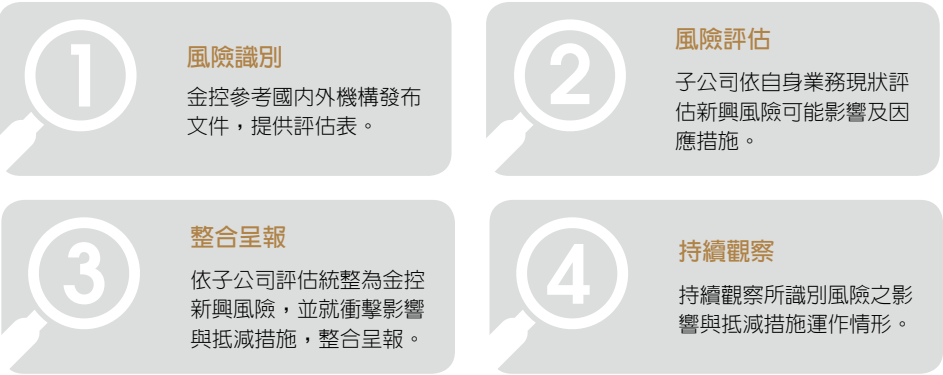
附錄

產業風險與機會分析

新興風險管理

台新金控為強化新興風險的管控與因應，特別建置了新興風險的鑑別與管理流程，依據國內外機構發表的文件，制定評估表；各子公司就所屬業務進行新興風險評估，了解可能發生的影響及制定因應措施，本公司再予整合呈報，並持續觀察對風險管控與減緩措施的有效程度。

台新金控風險辨識流程圖



除辨識新興風險外，台新金控也關注永續發展的趨勢，積極管理各類型風險，例如法規與政策變動、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。

新興風險

風險敘述	對營運的衝擊與業務影響	機會	減緩措施及因應方式	
 資訊安全與資料竊取風險	- 銀行擁有客戶大量數據、資料，易成為外部駭客攻擊對象，亦可能被內部員工誤用，造成客戶資料外洩。 - 新型態資安攻擊與威脅不斷產生，入侵金融單位事件不斷發生。	- 隨著新興科技發展趨勢，致個人資料防護越發困難及複雜，易生侵犯客戶隱私或客戶資料遺失等，影響客戶權益、違反相關法規之情事。 - 如發生重大資安事件，除遭主管機關懲處及裁罰，也將嚴重損害公司形象及商譽。	- 金融大數據的妥善運用可以為經營機構提升管理效能。 - 藉由檢視及強化內部資訊安全系統，在加強客戶權益保護的同時，亦可健全企業營運體質，提升聲譽及整體競爭力。	- 加強對金融大數據運用的監管以及持續進行資安教育訓練提升員工資安意識。 - 透過外部顧問每年資安健檢，檢視本行資訊安全之弱點與風險進行強化。導入新資安防護科技透過AI大數據分析，協助資安人員分析與判斷威脅模式與防禦手法。
 主要經濟體的資產泡沫風險	- 台灣以外銷導向為主，經濟命脈與其他主要經濟體息息相關。又股市是經濟的櫥窗，當主要經濟體股市崩盤，必當影響台灣股市、相關產業鏈之企業營收勢必受到影響。 - 其他如高槓桿、高通膨，重大政經風險爆發時，亦可能形成系統性風險，甚至引發金融危機可能。	- 相關產業之資金流動性、營收、投資部位損益均可能受影響。 - 影響借款人還款能力，銀行交易及客戶投資部位品質惡化，且恐將面臨嚴峻的流動性及信用風險。	- 藉機檢視、強化內部審核制度、貸後控管執行力並提升風險管理效能。 - 如果在危機中仍能保持相對穩定地發展，在市場回復後將較易取得先機。	- 長期、即時追蹤資產價格變化與各經濟體總體經濟變化及關注相關警示指標。 - 授信往來前之審慎評估，除評估授信戶自身營運狀況及相關產業發展前景外，亦包含該所在地區國家主權及經濟之穩定性。 - 強化貸後監控與管理機制、定期執行壓力測試，建立預警指標，並執行相關因應措施計畫。
 法令遵循風險	主管機關之監理強度增強且裁罰金額持續上升。	若遵循程度不足，可能遭致主管機關裁罰、糾正或其他處分，將影響公司聲譽與業務發展。	藉由確實遵守金融與相關法令，並積極形塑法遵文化，以提升本公司之社會形象與消費者評價，進而增加本公司之聲譽與競爭力。	- 持續、即時地進行法令宣達。 - 加強法規的教育訓練，強化公司全體人員對各業務相關法規的熟悉度。 - 增加法令遵循所需之可能投入（例：人員、設備等）。 - 執行以風險導向之法令遵循風險管理及監督。

台新金控

目錄

董事長的話

總經理的話（CSR 委員會主任委員）

關於台新

- 成立、主要產品與服務
- 價值鏈與價值創造模式
- 永續影響力評價
- 產業風險與機會分析
- 營運財務表現
- 資訊揭露透明
- 參與倡議、公協會會員
- 外部肯定（獲獎、評比）

一、永續藍圖

二、永續治理

三、優質服務

四、永續金融

五、友善職場

六、綠色營運

七、社會影響力

八、利害關係人議合

關於本報告書

附錄

營運財務表現

財務績效

年度	2016	2017	2018	單位
資產總額	1,576,985,727	1,677,520,316	1,786,893,517	新台幣仟元
權益總計	148,875,634	155,322,109	174,517,953	新台幣仟元
普通股股東權益報酬率	9.58	9.61	9.06	%
負債淨值比	959.26	980.03	923.90	%
負債資產比	90.56	90.74	90.23	%
純益率	31.51	34.58	32.53	%
資產報酬率	0.74	0.80	0.75	%
每股盈餘（EPS）	1.05	1.10	1.09	新台幣 元
普通股每股現金股利	0.53	0.54	0.51	新台幣 元
普通股每股股票股利	0.43	0.44	0.21	新台幣 元
稅後淨利	11,392,433	13,070,166	12,930,133	新台幣仟元
集團資本適足率	128.48	124.87	127.09	%
員工平均收益額	4,423	4,469	4,448	新台幣仟元
員工平均獲利額	1,394	1,545	1,447	新台幣仟元
員工福利費用	11,312,362	12,163,656	12,374,008	新台幣仟元

槓桿比率

單位：新台幣仟元

槓桿比率成分	2017	2018
（Basel III）第一類資本	\$ 125,176,902	\$ 140,262,561
（Basel III）整體曝險（資產負債表內及表外曝險）	\$ 1,739,520,467	\$ 1,847,485,561
（Basel III）槓桿比率（%）	7.20	7.59

資訊揭露透明

管道	說明
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。
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。 • 2018 年共計舉辦或參加 3 次國內外投資人論壇或路演，足跡遍及亞洲及歐洲等地區。
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。 • 於企業社會責任專區說明永續理念及相關作為。
專門溝通窗口	• 依各類利害關係人不同需求，設計專門溝通窗口，並將窗口聯訊息公告於企業官網，提供客戶、投資人、員工及供應商專用聯絡管道反映意見。



參與倡議、公協會會員

台新金控與各子公司於 2018 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 2018 年所支付的會員費或捐贈的金額總計 7,486,886 元，年度金額最多的機構則為中華民國銀行公會（費用 2,511,600 元）及亞洲金融合作聯盟會（費用 923,980 元）。

台新金控

目錄

董事長的話

總經理的話（CSR 委員會
主任委員）

關於台新

- 成立、主要產品與服務
- 價值鏈與價值創造模式
- 永續影響力評價
- 產業風險與機會分析
- 營運財務表現
- 資訊揭露透明
- 參與倡議、公協會會員
- 外部肯定（獲獎、評比）

一、永續藍圖

二、永續治理

三、優質服務

四、永續金融

五、友善職場

六、綠色營運

七、社會影響力

八、利害關係人議合

關於本報告書

附錄

外部肯定（獲獎、評比）

2018 年榮獲海內外 **116** 項大獎

2018 道瓊永續指數（DJSI）「世界指數」與「新興市場指數」雙榜



企業社會責任

- 亞洲人力資源雜誌（HR Asia Magazine）頒發「亞洲最佳企業雇主獎」
- 亞洲銀行家（Asian Banker）頒發國際獎「最佳員工敬業度提升方案」
- 天下雜誌「天下企業公民獎」
- 財訊雜誌評選財訊金融獎「金控企業社會責任優質獎」
- 台灣永續能源研究基金會頒發「TOP50 台灣企業永續獎」、「TOP50 企業永續報告獎－金融業白金獎」、「人才發展獎」、「創新成長獎」
- 英國標準協會（BSI）頒發「永續卓越獎」
- 經濟部中小企業處頒發「社會創新產品及服務採購獎勵機制」首獎與特別獎

財富管理

- 銀行家（The Banker）及 PWM 頒發「台灣最佳私人銀行」、「最佳亞洲私人銀行大數據與 AI 應用大獎」、「最佳亞洲私人銀行科技應用推薦獎」
- 國際私人銀行家（PBI）頒發「亞太區傑出私人銀行獎」、「台灣最佳私人銀行」、「大中華區最佳新世代產品推薦獎」
- 亞洲銀行家（Asian Banker）頒發全球財富與社會國際獎「台灣最佳私人銀行」
- 財資（The Asset）頒發「台灣最佳財富管理數位體驗獎」、「台灣最佳財富管理經理人獎」
- 財訊財富管理大獎評選「本國銀行最佳財富管理獎」、「本國銀行最佳理專團隊獎」、「最佳創新應用獎」

金融科技

- Gartner 評選「亞太區金融服務創新獎」
- 全球金融（Global Finance）頒發「台灣消費金融數位銀行卓越獎」
- 亞洲銀行及財金雜誌（Asian Banking & Finance）評選「台灣最佳行動銀行獎」、「台灣最佳數位銀行獎」
- 遠見雜誌評選「數位金融服務最佳銀行大賞」楷模獎
- 財訊雜誌評選財訊金融獎「最佳金融科技銀行優質獎」

創新產品 & 優質服務

- 國際數據資訊（IDC）頒發「台灣全方位體驗創新領導者」、「台灣營運模式轉型領導者」
- 亞洲銀行家（Asian Banker）頒發國際獎「最佳 API 開發專案獎」、「年度最佳信用卡大獎」、台灣「最佳線上信貸產品」
- 亞洲銀行及財金雜誌（Asian Banking & Finance）評選「台灣最佳貸款產品獎」、「台灣最佳信用卡獎」
- 中華民國國家企業競爭力發展協會頒發「國家品牌玉山獎－最佳產品獎全國首獎」（@GOGO 卡）、「最佳人氣品牌獎全國首獎」（智能客服 Rose）
- 工商時報 2018 臺灣服務業大評鑑評選「最佳客服中心獎」、「本國銀行業銀牌獎」
- 臺灣客服中心發展協會（TCCDA）評選「最佳客服中心」、「最佳智能客服系統應用」

台新金控

目錄

董事長的話

總經理的話（CSR 委員會
主任委員）

關於台新

一、永續藍圖

- 1-1 永續績效與 SDGs
- 1-2 永續活動記事
- 1-3 永續組織運作
- 1-4 重大議題管理

二、永續治理

三、優質服務

四、永續金融

五、友善職場

六、綠色營運

七、社會影響力

八、利害關係人議合

關於本報告書

附錄

永續 藍圖



- 1-1 永續績效與 SDGs
- 1-2 永續活動記事
- 1-3 永續組織運作
- 1-4 重大議題管理

台新金控

目錄

董事長的話

總經理的話（CSR 委員會主任委員）

關於台新

一、永續藍圖

1-1 永續績效與 SDGs

1-2 永續活動記事

1-3 永續組織運作

1-4 重大議題管理

二、永續治理

三、優質服務

四、永續金融

五、友善職場

六、綠色營運

七、社會影響力

八、利害關係人議合

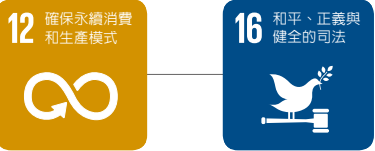
關於本報告書

附錄

1-1 永續績效與 SDGs



永續議題	2018 年重要績效
公司治理	1. 公司治理評鑑排名前 5% 2. 董事會外部績效評估「董事會架構」及「流程與資訊」之綜合表現為「進階」、「成員」方面的綜合表現為「標竿」 3. 董事平均出席率 92.6%
誠信經營	員工參加誠信經營課程之完訓率 100%
風險控管	1. 金控風險管理政策納入氣候變遷風險及新興風險相關條文 2. 風管委員會平均出席率達 93.33% 3. 已參與銀行公會各風險專案小組之討論並依進度執行
法令遵循	1. 法令遵循風險評估諮詢服務達成率 50% 2. 單位法令遵循考評合格率 100% 3. 洗錢防制及打擊資恐教育訓練完訓率 100%
資訊安全	1. 系統遭駭客入侵導致營運衝擊與業務影響的事件數 0 件 2. 無發生任何須呈報當地金融主管機關之資安或重大偶發事件，亦無相關違法缺失
營運績效	1. 信用卡簽帳金額市佔率排名第 4 2. 數位銀行客戶數市佔率排名第 1 3. ACH 代付業務市佔率排名第 1、ACH 代收業務市佔率排名第 2 4. 應收帳款融資承購市佔率排名第 1



永續議題	2018 年重要績效
金融科技 / 創新	1. 導入 AI 打造智能客服 Rose，快速回覆達 98% 以上問題 2. 加入芬恩特創新聚落、金融科技創新園區（FintechSpace）會員
服務品質及客戶滿意度	1. 銀行個人消費金融客戶滿意度 85.5% 2. 客訴時效內完成率 99% 3. 客訴回覆率 100%



永續議題	2018 年重要績效
綠色金融	1. 訂定綠色金融準則 2. 導入 TCFD 3. 持續引集木星生態基金，2018 年基金規模達 487.05 百萬英鎊
金融包容性	1. Richart 在開戶數及好評影響力皆領先其他金融品牌，市占率及台灣金融業網路好感度排行榜第一名。 2. 舉辦 50 場校園講座及展覽，並跨界與知名企業 104 共同合作，相關活動吸引超過萬名年輕人參與。



台新金控

目錄

董事長的話

總經理的話（CSR 委員會主任委員）

關於台新

一、永續藍圖

1-1 永續績效與 SDGs

1-2 永續活動記事

1-3 永續組織運作

1-4 重大議題管理

二、永續治理

三、優質服務

四、永續金融

五、友善職場

六、綠色營運

七、社會影響力

八、利害關係人議合

關於本報告書

附錄



友善職場

永續議題	2018 年重要績效
人力資源管理	1. 共與 71 所大專院校合作，招募 415 位實習生，實習轉正比例高達 25.8% 2. 接班人計劃專案執行率 100%；充實內部人才庫 3. 優秀員工留任率 92% 4. 最新（2017 年）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 4%
人權及性別平等	1. 人權議題教育訓練涵蓋率 100% 2. 歧視或性騷擾案件發生數 0 件
職場安全與健康	1. 安全衛生訓練完訓率 100% 2. 無重大職業災害案件發生件數 3. 舉辦 42 場衛教相關講座





5 性別平等



8 體面工作和經濟增長



綠色營運

永續議題	2018 年重要績效
綠色營運管理	1. 節電減量 1% 2. 溫室氣體盤查涵蓋率 85.6% 3. 導入 ISO14001
供應商永續管理	1. 累積完成一級重大供應商書審的家數比率 100% 2. 新增供應商簽署率 100%





12 確保永續消費和生產模式



13 氣候行動



社會影響力

永續議題	2018 年重要績效
在地關懷	1. 舉辦 7 場次工作坊、6 場次微光列車 2. 累計藝術獎得主 55 位，頒發超過 4600 萬元獎金；ARTalks 藝評網累積超過 180 萬瀏覽人次 3. 志工投入時數：14,437 小時





1 消除貧窮



4 良值教育



台新金控

目錄

董事長的話

總經理的話（CSR 委員會主任委員）

關於台新

一、永續藍圖

1-1 永續績效與 SDGs

1-2 永續活動記事

1-3 永續組織運作

1-4 重大議題管理

二、永續治理

三、優質服務

四、永續金融

五、友善職場

六、綠色營運

七、社會影響力

八、利害關係人議合

關於本報告書

附錄

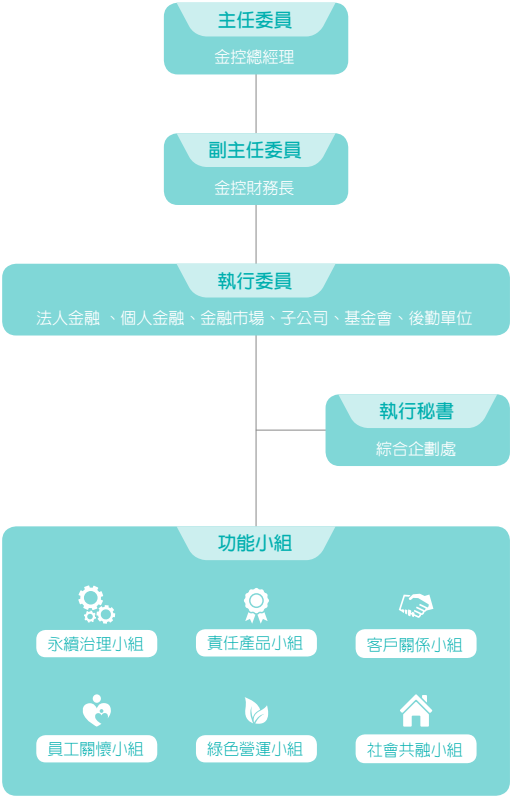
1-2 永續活動記事



1-3 永續組織運作

為提升企業永續經營之整體實踐，台新訂定《台新金控企業社會責任守則》做為公司實踐企業社會責任之依循，並設立「企業永續經營委員會」（下稱 CSR 委員會），落實企業永續經營。目前 CSR 委員會由金控總經理擔任召集人暨主任委員，金控財務長擔任副主任委員，以及各事業總處執行長／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、審核年度企業永續經營規劃與相關提案、企業永續經營提案之執行進度及年度成果，並審核企業永續報告書。

CSR 委員會每年至少召開兩次會議，必要時得隨時召開臨時會議。2018 年共召開 3 次 CSR 委員會，並自 2018 年起向董事會提報 CSR 執行成果及重大計畫，主任委員與各執行委員亦常態性列席董事會，得適時就 CSR 相關議題與董事會進行溝通。



台新金控

目錄

董事長的話

總經理的話（CSR 委員會主任委員）

關於台新

一、永續藍圖

1-1 永續績效與 SDGs

1-2 永續活動記事

1-3 永續組織運作

1-4 重大議題管理

二、永續治理

三、優質服務

四、永續金融

五、友善職場

六、綠色營運

七、社會影響力

八、利害關係人議合

關於本報告書

附錄

1-4 重大議題管理

永續議題的重要性及潛在衝擊對象

面向	重大主題	對公司的意義							價值鏈衝擊對象								
									供應商	台新				客戶服務			
		增加 營收	降低 成本	增加品 牌信任	降低商 譽風險	刺激產 品與服 務創新	增加員 工向心 力	發揮 社會 影響力	採購	營運	研發	行銷	銷售	個人 金融	法人 金融	責任 投資	增加 營收
 治理	公司治理			●	●		●	●	●	●							●
	誠信經營			●	●		●	●	●	●		●	●		●	●	●
	風險控管		●	●	●				●	●		●	●		●	●	●
	法令遵循			●	●				●	●	●	●	●		●	●	●
	資訊安全		●	●	●				●	●	●	●	●	●	●	●	●
 經濟	營運績效	●	●			●	●		●	●	●	●	●		●	●	●
	金融科技 / 創新	●	●			●		●		●	●						
	服務品質及客戶 滿意度	●		●	●					●				●	●	●	
 環境	綠色金融			●				●		●	●			●		●	
	綠色營運管理			●				●		●		●	●			●	
	供應商永續管理		●						●	●							●
 社會	人力資源管理		●				●		●	●	●	●	●		●	●	●
	人權及性別平等			●			●	●	●	●	●	●	●		●	●	●
	職場安全與健康						●		●	●	●	●	●		●	●	●
	金融包容性			●				●		●	●			●			
	在地關懷			●				●		●							

註：● 高度相關 (>75%)，● 中度相關 (>50%)

管理方針與發展目標

台新金控

目錄

董事長的話

總經理的話（CSR 委員會主任委員）

關於台新

一、永續藍圖

1-1 永續績效與 SDGs

1-2 永續活動記事

1-3 永續組織運作

1-4 重大議題管理

二、永續治理

三、優質服務

四、永續金融

五、友善職場

六、綠色營運

七、社會影響力

八、利害關係人議合

關於本報告書

附錄

面向	重大主題	管理方針			評量與目標			
		政策	承諾	行動	績效指標	短期（1-2 年）	中期（2-3 年）	長期（3-5 年）
 治理	公司治理	制訂《公司治理守則》，設有「審計委員會」、「薪資報酬委員會」與「風險管理委員會」。	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、落實企業責任。	參與公司治理評鑑並執行董事會績效執行評估，定期檢討薪酬政策與制度。	公司治理評鑑排名	公司治理評鑑排名前 5%	維持優良成績	積極強化董事會及功能性委員會職能，創造股東、企業、客戶及員工的長期價值
					董事會績效評估	內部績效評估成績達 80% 以上	持續內外部績效評估並獲得優良成績	
					董事出席率	維持 90% 以上	維持 90% 以上	
	誠信經營	訂定《誠信經營守則》、《員工行為準則》、《公司治理守則》及《企業社會責任守則》等規範。	期許員工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，將「誠信」列為董事會之定期績效考核評核項目內容，嚴格要求高層行為符合誠信原則。	透過教育訓練、宣導及監管機制，確實防範不誠信之行為。設有「人事評議委員會」與多元的員工溝通管道，保護舉發違法。	員工參加誠信課程完訓率	100%	100%	100%
	風險控管	以風險管理標準實務、巴塞爾監理委員會資本協定、本國相關法規為依據制訂《風險管理政策》。	以完善的風險辨識、衡量、彙整及管理機制，提升風險管理品質，確保企業永續經營。	採行國際最佳風險管理實務之三道防線制度，確保風險管理機制有效運作；建置營運持續管理（BCM）機制，維持重要營運項目持續運作。	強化風管政策與管理架構	辨識新興風險帶來的影響與機會	改善新興風險辨識流程	
					風險管理委員會之董事出席率	90% 以上	90% 以上	90% 以上
					精進風險管理工具與辨識流程	整合與建置風險分析資料庫及應用工具	在新的資本計提規定下，協助優化資產配置	
	法令遵循	依據《金融控股公司及銀行業內部控制及稽核制度實施辦法》訂定法令遵循制度、實施要點與執行計畫。	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。	每半年進行全員法遵考評並向董事會報告法令遵循事項之執行狀況，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。	導入法令遵循風險評估諮詢服務	提交主管機關「法令遵循風險評估報告」	每年 4 月底前提交主管機關「法令遵循風險評估報告」	
					單位法令遵循考評合格率	100%	100%	100%
					洗錢防制及打擊資恐教育訓練完訓率	100%	100%	100%
	資訊安全	訂定《資訊安全政策》與《網路安全管理要點》；設立「資訊安全委員會」，訂定資訊安全防護目標，定期討論資訊安全相關議題及改善措施。	提供完善之資訊安全保護，創造可靠與信賴之金融發展環境。	取得 ISO / IEC 27001 ISMS 驗證，並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。	系統遭駭客入侵導致營運衝擊與業務影響的事件數	0	0	0
					強化資安認知與文化	資安專案達成率 100%	規劃與設計資安防護達 100%	重點培訓資安專業人才

台新金控

目錄

董事長的話

總經理的話（CSR 委員會主任委員）

關於台新

一、永續藍圖

1-1 永續績效與 SDGs

1-2 永續活動記事

1-3 永續組織運作

1-4 重大議題管理

二、永續治理

三、優質服務

四、永續金融

五、友善職場

六、綠色營運

七、社會影響力

八、利害關係人議合

關於本報告書

附錄

面向	重大主題	管理方針			評量與目標			
		政策	承諾	行動	績效指標	短期（1-2 年）	中期（2-3 年）	長期（3-5 年）
 經濟	營運績效	在順應政府政策且恪遵法令下，秉持「嚴謹風控、積極佈局」的原則在各項業務全力以赴，提升成長動能。	致力達到客戶及股東財務的成功，讓台新成為客戶的聚寶盆，並贏得社會肯定與信賴。	落實資訊科技基礎建設，並開發創新商品與服務，同時增進客戶範圍與黏著度，更完整金控跨業經營版圖，擴大各子公司經營規模，提高獲利能力。	信用卡簽帳金額市佔率	前 5 名	前 3 名	前 3 名
					數位銀行客戶數市佔率	前 1 名	前 1 名	前 1 名
					ACH 代付 / 收款業務市佔率	前 3 名	前 3 名	前 3 名
					應收帳款融資承購市佔率	前 3 名	前 3 名	前 3 名
	金融科技 / 創新	積極掌握金融科技發展趨勢，布建數位金融生態環境，並因應新世代趨勢進行科技人才培育。	以客戶為中心，完善最佳數位服務體驗；致力建立整體數位能力，提供融入客戶生活的金融服務。	強化數位轉型治理，設立專責統籌與執行單位；持續檢視營運流程瓶頸與洞察客戶痛點、嘗試及再造業務模式、關注金融科技創新趨勢並投入對應資源、建立數位核心策略資產；定期追蹤國際金融科技與新型技術發展趨勢、探索新興商業模式及新創公司，以建立領先競爭優勢。	數位化轉型	導入新技術，優化作業流程，提升營運效率	進行全面數位轉型	持續優化，建立數位競爭優勢
					跨業合作	找尋合適且具潛力之金融科技新創公司進行合作	與跨業合作夥伴長期策略結盟	將金融服務內嵌於各產業中，形成互利共生之生活圈
	服務品質及客戶滿意度	制訂《公平待客原則政策》、《公平待客原則策略》、《台新銀行消費爭議處理制度》、《台新銀行 VOC 實施要點》、《台新銀行前線單位服務查核要點》。	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；保障客戶權益，成為客戶的智慧好夥伴。	每年安排員工進行相關之教育訓練，定期評估客戶聲音、針對申訴與爭議事件進行分析與檢討。	銀行客戶滿意度	客戶滿意度涵蓋 NPS 調查結果	較前一年度進步 1%	達理想目標 88%
					銀行客訴時效內完成率	>95%	>95%	>95%
					證券客訴案件零庫存	100%	100%	100%
 環境	綠色金融	遵循赤道原則精神制訂《綠色金融準則》，將環境及社會風險之評估納入融資及投資之中，並呼應聯合國氣候變化綱要公約以及我國政府再生能源政策，支持相關產業。	支持環保與綠色產業，並避免直接與具爭議性之企業合作。	依循綠色金融準則，審查評估投資標的是否屬可積極支持的產業，或應避免的產業，交易後持續關注投資標的融資動態。	落實綠色金融準則	推動綠色金融準至各子公司	簽署赤道原則	提供綠色金融產品（如成立綠色金融基金）提升綠色金融業務比例（如綠色投資）
					支持 TCFD	簽署支持 TCFD	完成導入並進行氣候相關敏感產業評估	針對氣候變遷進行財務影響分析
					發行 ESG 基金並協助 ESG 產業募資	擴大基金 AUM 提升市場投資人對於綠色金融基金之認同感	從 ESG 基金產品中找尋合乎綠色金融準則可投資標的	成立綠色金融基金，投資合乎綠色金融產業，支持綠色金融未來發展
	綠色營運管理	制訂《環境永續政策》持續推動各項環保節能、減碳作業與能源績效改善，降低環境衝擊。	所有節能與環境過程與活動均符合法規要求，致力推動污染預防，持續推動節能減碳措施，並全員投入節能減碳活動。	導入 ISO 14001、14064-1 與 50001，並逐年擴大至國內所有據點及自有大樓。	節電率	減量 1%	減量 1%	減量 1%
					ISO 14064-1 溫室氣體盤查涵蓋率	擴大到全銀行	擴大至全台營業據點	擴大至海內外所有據點
					導入 ISO 14001 環境管理系統	於主要營運據點試行	擴大至全台營運據	擴大至海內外所有據點
	供應商永續管理	制訂《供應商管理準則》與《供應商守則》，要求供應商善盡企業社會責任、推動環境永續發展及實踐維護基本人權。	於採購合約中新增《供應商承諾書》，要求供應鏈上下游的廠商與我們攜手一起努力，共同實踐企業社會責任。	針對所有供應商進行企業社會責任相關教育訓練；每年進行供應商評鑑，並依據評鑑結果，要求供應商配合改善。	供應商評鑑	一級重大供應商書面資料審核率 100%	從一級重大供應商延伸到二級重大供應商	預計 2023 年完成所有（一級 + 二級）重大供應商評鑑
					供應商永續承諾書簽署率	新增供應商簽署率 100%	由新增供應商擴大至所有供應商	預計 2020 年完成供應商簽署率 100%

台新金控

目錄

董事長的話

總經理的話（CSR 委員會主任委員）

關於台新

一、永續藍圖

1-1 永續績效與 SDGs

1-2 永續活動記事

1-3 永續組織運作

1-4 重大議題管理

二、永續治理

三、優質服務

四、永續金融

五、友善職場

六、綠色營運

七、社會影響力

八、利害關係人議合

關於本報告書

附錄

面向	重大主題	管理方針			評量與目標			
		政策	承諾	行動	績效指標	短期（1-2 年）	中期（2-3 年）	長期（3-5 年）
 社會	人力資源管理	訂有《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》，以柯氏培訓評估方式衡量訓練成果。每年參與市場薪資調查，透過《工資暨獎金核發辦法》、《績效評核暨獎金辦法》提供公平且具激勵性的薪酬	關注多元平等與員工權益，提供豐富多元的學習管道，以良好薪酬管理制度及績效考評衡量員工表現，以達到完善的人力資源管理。	依員工職涯各階段設計不同的學習計畫，因應金融環境趨勢發展出多樣化的學習專案。每年進行調薪。同時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。	強化雇主品牌	深耕校園，建立多元化招募管道	增加國內外求才管道，持續經營外部人才庫	打造優秀雇主品牌，提高人才聚合力
					充實內部人才庫	接班人培育計劃專案執行率 100%	接班人培育計劃專案執行率 100%	多元的學習工具幫助員工持續成長
					優秀員工人才留任率	92%	92%	92%
					提供具競爭力之總體薪酬	入選證交所「臺灣高薪 100 指數」	入選證交所「臺灣高薪 100 指數」	具市場競爭力薪酬及完善福利與照顧措施回饋員工
	人權及性別平等	公告《禁止工作場所性騷擾》及《台新人權保護聲明》，提倡勞工之人權保護。設有《母性保護計畫》，定期進行《母性健康保護工作場所環境及作業危害評估》。	所有勞工一視同仁，不因任何個人情況予以歧視，並嚴格禁止任何形式的性騷擾與恐嚇行為。	勞工及人權相關議題列入新進員工的企業倫理訓練課程。聘有特約醫師臨場服務，為懷孕女性或育有新生兒員工開設懷孕及育嬰相關講座及課程。	人權議題教育訓練	完訓率 100%	進行員工人權風險調查與宣導	
					歧視或性騷擾案件發生數	0 件	0 件	0 件
	職場安全與健康	訂有《健康檢查實施準則》、《異常工作負荷促發疾病預防計畫》、《人因危害防止計畫》以給予員工適時的健康照護與專業協助。	建立安全無害之良好工作環境，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	成立職業安全衛生管理單位，實施新進勞工安全衛生教育訓練，定期評估職業安全衛生風險議題。	職業安全衛生管理	內外部稽核缺失改善率 100%	全行相關安全衛生訓練完訓率 100%	取得 ISO 45001 認證、全行管理組織健全（分行安衛主管／急救人員配置（替代）率 100%
					重大職業災害案件發生件數	0 件	0 件	0 件
					提升高風險群健康管理 註：高風險群係指含高血壓、高血糖、高血脂其中一項者	提升三高族群健促活動（含健檢、衛教講座、減重比賽）參與率至 20%	提升三高族群健促活動參與率至 40%	員工三高比率降低至 10% 以下
	金融包容性	將 ESG 理念導入商品設計，Richart 秉持 100% 用戶體驗，依據簡單、方便、懂你、透明的核心精神，解決年輕世代使用金融服務的痛點。	拉近年輕人與銀行的距離，幫助年輕人積極面對金融融議題。	透過 Richart APP 及校園理財，為經濟相對弱勢的年輕世代提供金融服務使用機會，藉以鼓勵年輕客戶即早養成儲蓄的習慣。	Richart 使用次數	成長 7 倍	成長 20 倍	成長 30 倍
					校園理財講座年參與人次	5,000 人次	10,000 人次	12,000 人次
	在地關懷	秉持「以人為本」信念和「給釣竿、教釣魚」理念，從在地需求出發，在社會公益、藝文推廣、體育推動及學術交流等四大面向辛勤耕耘。	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。	導入 LBG（London Benchmarking Group）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。	扶植培力社福團體	每年舉辦至少 4 場工作坊、5 場微光列車（巡迴全台）	培養社會企業至少 1 家	藉由扶植的社會企業，做為種子，協助社福團體
					深化台新藝術獎	資料庫與活動網站整合	舉辦藝術獎 20 週年特展以及 5 檔表演藝術作品重製	發展藝術獎之外，另一個可開展、可與藝術獎相輔相成的果核計畫
					企業志工參與時數	12,000	12,000	建立健全志工制度

台新金控

目錄

董事長的話

總經理的話（CSR 委員會
主任委員）

關於台新

一、永續藍圖

二、永續治理

- 2-1 治理架構與組成
- 2-2 誠信經營
- 2-3 風險管理及內部控制
- 2-4 防制洗錢及打擊資恐
- 2-5 資訊及交易安全
- 2-6 法令遵循
- 2-7 稅務政策

三、優質服務

四、永續金融

五、友善職場

六、綠色營運

七、社會影響力

八、利害關係人議合

關於本報告書

附錄

永續 治理

- 2-1 治理架構與組成
- 2-2 誠信經營
- 2-3 風險管理及內部控制
- 2-4 防制洗錢及打擊資恐
- 2-5 資訊及交易安全
- 2-6 法令遵循
- 2-7 稅務政策



台新金控

- 目錄
- 董事長的話
- 總經理的話（CSR 委員會主任委員）
- 關於台新
 - 一、永續藍圖
 - 二、永續治理
 - 2-1 治理架構與組成
 - 2-2 誠信經營
 - 2-3 風險管理及內部控制
 - 2-4 防制洗錢及打擊資恐
 - 2-5 資訊及交易安全
 - 2-6 法令遵循
 - 2-7 稅務政策
 - 三、優質服務
 - 四、永續金融
 - 五、友善職場
 - 六、綠色營運
 - 七、社會影響力
 - 八、利害關係人議合
- 關於本報告書
- 附錄

2-1 治理架構與組成

前言

台新秉持著「誠信、承諾、創新、合作」的企業核心價值，整合多方面資源，確保公司營運效能，並降低營運風險。2018 年設置女性董事、辦理董事會績效外部評估、設置公司治理專職單位、加入亞洲公司治理協會（ACGA），以全面有效地提升公司治理效能。

在公司治理推動上，台新於 2019 年 4 月獲得臺灣證券交易所「第五屆公司治理評鑑」上市公司排名前 5%、金融保險業排名前 10%(第一級距)，並自 2015 年 6 月起入選為「臺灣公司治理 100 指數成分股」，2018 年更首次入選備受全球投資人關注的道瓊永續指數（Dow Jones Sustainability Index, DJSI）「世界指數」和「新興市場指數」成份股，顯見台新在公司治理上的績效，名列國際標竿，深受投資人與外部肯定。

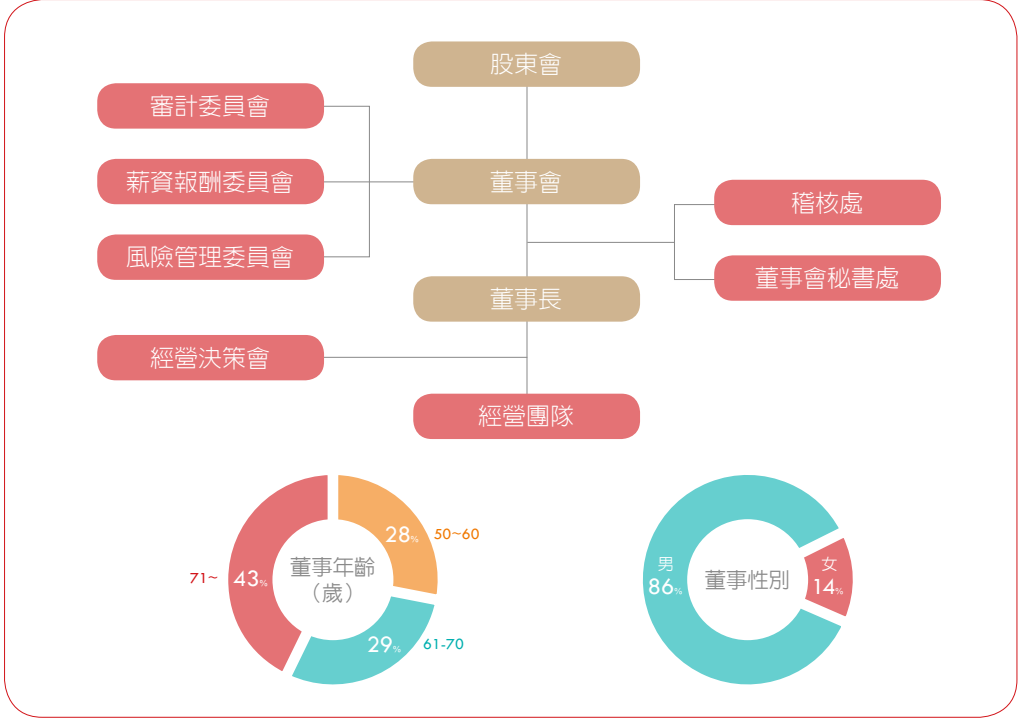
公司治理架構

台新金控相信健全的公司治理架構與有效率的董事會是公司治理良好的基礎。在完善的運作下，治理階層得以充分掌握公司的經營策略及營運發展目標與執行狀況，帶領公司及時因應經濟變化與競爭環境，提升公司治理效能與風險管控。

董事會組成及運作

董事會組成

台新金控依據「台新金控董事選舉辦法」選出董事會成員，同時董事會之組成將多元性納入考量，董事會組織成員遴選條件不侷限於性別、年



齡、種族與國籍等，亦考量其專業知識與技能。董事會每屆任期為三年，本屆於 2018 年 6 月選任，成員共 7 位（董事名單與背景連結），包含 3 席獨立董事（1 席為女性且具會計師資格），本屆董事會截至 2018 年 12 月的平均任期為 9.42 年。

董事會成員背景多元化，且富含業界資歷，包括：銀行、證券 / 投資 / 保險、其他產業 / 中小企業、會計、領導、國際經驗、政府及公共政策、非營利組織、資訊科技、學術經驗，所有董事皆具風險管理之相關經驗或專長，以督導經營團隊重大決策方案。此外，獨立董事亦依證交所「公開發行公司獨立董事設置及應遵循事項辦法」延攬，且金控董事長亦未兼任高階經理人，透過董事的獨立性，體現永續經營治理之精神。

台新金控

目錄

董事長的話

總經理的話（CSR 委員會主任委員）

關於台新

一、永續藍圖

二、永續治理

2-1 治理架構與組成

2-2 誠信經營

2-3 風險管理及內部控制

2-4 防制洗錢及打擊資恐

2-5 資訊及交易安全

2-6 法令遵循

2-7 稅務政策

三、優質服務

四、永續金融

五、友善職場

六、綠色營運

七、社會影響力

八、利害關係人議合

關於本報告書

職稱	姓名	學歷	主要經歷	董事的兼任家數 (以公開發行為準)	GICS Level 1
董事長	嘉浩（股）公司 代表人：吳東亮	• 美國加州大學洛杉磯分校 企業管理碩士	• 台新金控、台新銀行董事長 • 財團法人台新銀行公益慈善基金會董事長 • 台新創業投資董事長、董事 • 新光合成纖維董事長及總經理 • 東元電機副董事長 • 第一銀行、臺北區中小企業銀行及華南銀行董事、常務董事及監察人 • 新光產物保險、新光人壽保險常務董事	12	金融、原料
董事	台灣石化合成（股）公司 代表人：吳澄清	• 日本東京大學 工學博士	• 台灣石化合成董事長 • 彰化銀行常務董事 • 台新金控董事 • 財團法人太平洋文化基金會董事 • 張老師基金會董事	12	金融、工業
董事	翔肇（股）公司 代表人：郭瑞嵩	• 美國新罕布爾大學 物理學博士	• 台新金控、台新銀行董事 • 東吳大學商學院資訊科學系教授 • 台灣大學電機系教授 • 財團法人東元科技文教基金會董事長 • 東友科技董事 • 中磊電子監察人 • 台北國際商業銀行董事	6	金融、資訊科技
董事	明淵（股）公司 代表人：王自展	• 高雄醫學院 藥學系	• 台新金控、台新銀行董事 • 巨邦創業投資、新光投信、台新票券董事 • 財團法人中歐創意文教基金會董事 • 大台北區瓦斯監察人	6	金融、醫療保健
獨立 董事	林義夫	• 國立政治大學 會計統計學系	• 台新金控、台新銀行獨立董事 • 南亞科技獨立董事 • 經濟部部長 • 行政院政務委員 • 中華民國常駐世界貿 組織代表團大使常任代表	4	金融
獨立 董事	張敏玉	• 淡江大學 會計學士	• 衆信聯合會計師事務所聯合執業會計師 • 國衆電腦監察人 • 彰化銀行董事 • 大眾電信重整人 • 奇頓顧問董事	4	金融、電訊服務
獨立 董事	管國霖	• 美國南加州大學 企管碩士	• 花旗（臺灣）商業銀行董事長 • 花旗集團臺灣區總裁 • 花旗（臺灣）商業銀行總經理 • 美商花旗銀行臺灣區消費金融總經理 • 美商花旗銀行臺灣區分行及投資事業負責人	0	金融

說明：台新金控及台新銀行合併計算為 1 家

台新金控

目錄

董事長的話

總經理的話（CSR 委員會主任委員）

關於台新

一、永續藍圖

二、永續治理

2-1 治理架構與組成

2-2 誠信經營

2-3 風險管理及內部控制

2-4 防制洗錢及打擊資恐

2-5 資訊及交易安全

2-6 法令遵循

2-7 稅務政策

三、優質服務

四、永續金融

五、友善職場

六、綠色營運

七、社會影響力

八、利害關係人議合

關於本報告書

附錄

功能性委員會運作與主要職掌

	審計委員會	薪資報酬委員會	風險管理委員會
召集人	由張敏玉獨立董事擔任。	由林義夫獨立董事擔任。	由張敏玉獨立董事擔任。
會議出席率	2018 年共召開 15 次會議，平均出席率達 93.33%。	2018 年共計召開 7 次會議，平均出席率達 100%。	2018 年 7 月起由第二屆委員執行本會議。2018 年共計召開 5 次會議，平均出席率達 93.33%。
權責	- 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。	- 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。	- 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。

董事進修

為提升公司治理效能，台新除聘任業界菁英擔任董事外，亦相當注重董事的進修與訓練，全體董事皆已符合「上市上櫃公司董事、監察人進修推行要點」之規範，每位董事平均進修時數為 7.71 小時。每月亦邀請台新投顧專家，進行國際政經趨勢專題報告，以利董事掌握最新發展脈動。

針對董事未來之進修課程規劃，除依當年經濟情勢及環境狀況外，亦將持續安排公司治理、風險管理、業務、商務、會計、法務、防制洗錢及打擊資恐或企業社會責任等進修課程，以強化董事專業優勢與能力，掌握最新的管理趨勢。

2018 年董事參與之課程	董事參與人數	時數	人時數
國內外防制洗錢及打擊資恐概論	7	3	21
金融服務業公平待客原則及相關評議案例分析（金融消費者保護）	6	3	18
獨立董事之法律責任及風險管理	1	3	3
洗錢申報實務與案例狀況	1	3	3
公司治理暨企業永續經營研習班	1	3	3
第十二屆臺北公司治理論壇	1	3	3
由最新公司法修正看公司治理最新動向與董監責任之影響	1	3	3
合計	18	21	54
每位董事平均受訓時數	7.71		

台新金控

目錄

董事長的話

總經理的話（CSR 委員會主任委員）

關於台新

一、永續藍圖

二、永續治理

- 2-1 治理架構與組成
- 2-2 誠信經營
- 2-3 風險管理及內部控制
- 2-4 防制洗錢及打擊資恐
- 2-5 資訊及交易安全
- 2-6 法令遵循
- 2-7 稅務政策

三、優質服務

四、永續金融

五、友善職場

六、綠色營運

七、社會影響力

八、利害關係人議合

關於本報告書

附錄

董事會有效性

台新金控 2018 年度共召開 20 次董事會，平均出席率達 92.59%。依據「[董事會績效評估準則](#)」，內部評估每年應至少執行一次，外部評估則每三年至少由外部專家團隊執行評估一次，2018 年已完成[內部](#)及[外部專家](#)之評估，並已將評估結果揭露於年報及公司網站「公司治理」，建立客觀評估制度，提升董事績效。



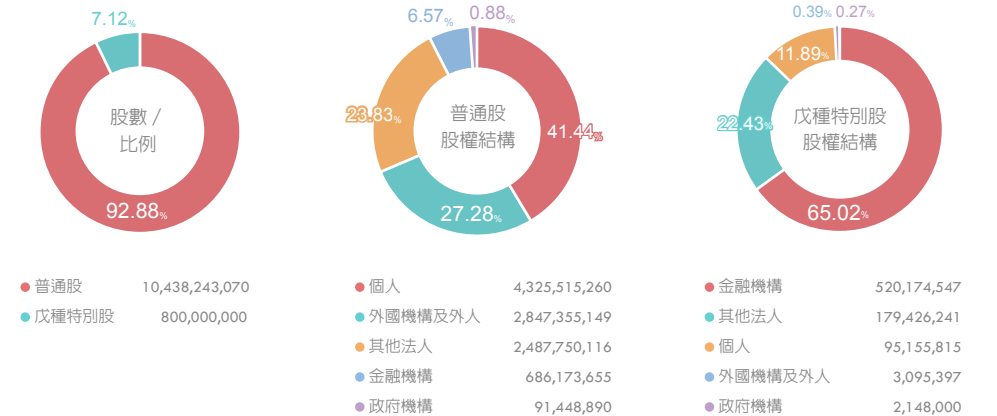
註：評估結果分為：基礎（符合主管機關及相關法規基本要求）、進階（符合主管機關及相關法規基本要求，並有一套既定且有效的實務作法，或是主動提升該面向的績效表現）、標竿（不僅優於主管機關及相關法規基本要求，且該實務作為相當於標竿典範）

利益迴避

依台新金控「董事會議事規範」之董事利益迴避規定，要求董事若與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，亦要求迴避不得加入討論及表決，並不得代理其他董事行使其表決權。

股利政策與股權結構

台新金控之股利分派將視業務經營、資本規劃、轉投資或併購資金需求，以及重大法令變更等情形，採分派股票股利以保留所需資金為原則，其餘部分得以現金股利方式分派。年度決算如有盈餘，於依法完納一切稅捐及依財務會計準則調整後，優先彌補以往年度虧損。本公司股東股利至少提撥佔可供分配盈餘百分之五十以上，近三年股東股利佔可供分配盈餘之百分之八十以上。



基準日：2019 年 4 月 16 日

股份種類	股數 (股)	比例 (%)
普通股	10,438,243,070	92.88
戊種特別股 ^註	800,000,000	7.12
合計	11,238,243,070	100

註：戊種特別股股東於股東會無表決權及選舉權；但於戊種特別股股東會及關係戊種特別股股東權利、義務事項之股東會，於該事項有關之承認及討論事項有表決權。（公司章程第 8-4 條）

台新金控

- 目錄
- 董事長的話
- 總經理的話（CSR 委員會主任委員）
- 關於台新
- 一、永續藍圖
- 二、永續治理
 - 2-1 治理架構與組成
 - 2-2 誠信經營
 - 2-3 風險管理及內部控制
 - 2-4 防制洗錢及打擊資恐
 - 2-5 資訊及交易安全
 - 2-6 法令遵循
 - 2-7 稅務政策
- 三、優質服務
- 四、永續金融
- 五、友善職場
- 六、綠色營運
- 七、社會影響力
- 八、利害關係人議合
- 關於本報告書
- 附錄

薪酬政策

台新金控董事與經理人之薪資，由薪酬委員會考量同業水準，以及個人表現、公司經營績效及未來風險等，並納入報酬政策、制度、標準與結構審議後，提報董事會審議。

台新金控自 2012 年實施經理人長期激勵獎金計畫，納入遞延及追回機制。獎金履約係採連結公司長期股價，並設計遞延 2 ～ 3 年發放，除反映未來股票價值，亦將經理人之薪資報酬與公司經營績效做更緊密地連結；同時亦約定追回條款，若有違反勞動契約、工作規則等重大過失或工作績效明顯低落者，台新有權撤回經理人尚未履約之激勵獎金。

高階經理人持股狀況與薪酬比例

職稱	姓名	持有股份（仟股）		薪資	平均薪酬 （薪資 / 人數）	持有股份市值 / 經理人平均薪資
		普通股	特別股			
總經理	林維俊	3,982	-	54,558	4,197	12.71
高階經理人 ^{註 1}		5,006	303			1.65

註 1：高階經理人定義係參照金融控股公司年報應行記載事項準則，共計 12 位，本表揭露之酬金內容依其 2018 年度任內領取之金額為主。
註 2：持股市值以 2018 年底前 30 個營業日平均每股市值計算：普通股市值以新臺幣 13.40 元計算，特別股市值以新臺幣 53.36 元計算。

總經理及經理人之績效及薪酬考量面向

衡量面向	比重（%）	項目
職場行為	50	包含團隊合作及溝通協調能力、提升組織績效、創新與問題解決能力、策略思考與組織能力等。
目標達成及組織績效	50	運用平衡計分卡觀念將公司願景與策略轉換成目標及量度，並透過平衡計分卡（Balanced Score Card, BSC）之四大構面：財務、顧客、內部流程、學習與成長，來衡量組織績效，衡量指標包括提升金控獲利能力（財務構面）、強化客戶基礎及提升客戶黏著度（顧客構面）、強化風險管理與優化作業流程提供創新服務（內部流程構面）、兼顧選、育、用、留原則，培育優秀人才（學習與成長構面）及公司節能相關環保指標等。
其他		作業風險及其他特殊事件納入績效及薪酬考量面向。

單位：新台幣仟元

台新金控

- 目錄
- 董事長的話
- 總經理的話（CSR 委員會主任委員）
- 關於台新
 - 一、永續藍圖
 - 二、永續治理
 - 2-1 治理架構與組成
 - 2-2 誠信經營
 - 2-3 風險管理及內部控制
 - 2-4 防制洗錢及打擊資恐
 - 2-5 資訊及交易安全
 - 2-6 法令遵循
 - 2-7 稅務政策
 - 三、優質服務
 - 四、永續金融
 - 五、友善職場
 - 六、綠色營運
 - 七、社會影響力
 - 八、利害關係人議合
- 關於本報告書
- 附錄

2-2 誠信經營

為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，台新金控訂有相關誠信經營與治理規範，以確保企業誠信經營的文化與健全發展。

誠信經營落實與管理

台新金控訂有誠信經營守則，以建立本公司誠信經營之企業文化及健全發展，適用對象包含董事、經理人、員工，以及子公司及其他直接或間接控制之企業或法人。規範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，以獲得或維持利益。

同時，台新也訂定員工行為準則，並明訂員工發現違反前述各類情事時之舉報責任與義務。台新全體員工於到任時，皆會閱覽並簽署同意遵循該準則的聲明書，在職員工則每季於線上重新閱讀，確保員工明瞭相關內容。



台新金控員工行為準則



教育訓練

2018 年員工參加誠信經營相關課程受訓人次共 21,746 人次，總受訓時數 30,265.35 小時，完訓率達 100%。

新進員工	每月新進員工均須研讀企業倫理、反貪腐、反賄賂課程，藉此讓新進員工對公司行為準則有更深入的了解，2018 年員工參加誠信經營相關課程受訓人次共 4,795 人次，總受訓時數 4230.15 小時，完訓率與涵蓋率皆為 100%。
全體員工	本公司透過必修課程及內部人力資源網站定期強制閱覽機制，每季向員工宣達，強化員工遵循相關規範之意識。2018 年員工參加誠信經營相關課程受訓人次共 16,951 人次，總受訓時數 26,035.20 小時，完訓率與涵蓋率皆 100%。

歷年受訓情形

年度	2016	2017	2018	2019 規劃
受訓人次	12,316	13,286	21,746	舉辦全體「誠信經營」必修課程。
總受訓時數	7,121.24	7,438.46	30,265.35	

註：2018 年因法規要求，故 2018 年修課人次、總受訓時數大幅成長。

台新金控

目錄

董事長的話

總經理的話（CSR 委員會主任委員）

關於台新

一、永續藍圖

二、永續治理

2-1 治理架構與組成

2-2 誠信經營

2-3 風險管理及內部控制

2-4 防制洗錢及打擊資恐

2-5 資訊及交易安全

2-6 法令遵循

2-7 稅務政策

三、優質服務

四、永續金融

五、友善職場

六、綠色營運

七、社會影響力

八、利害關係人議合

關於本報告書

附錄

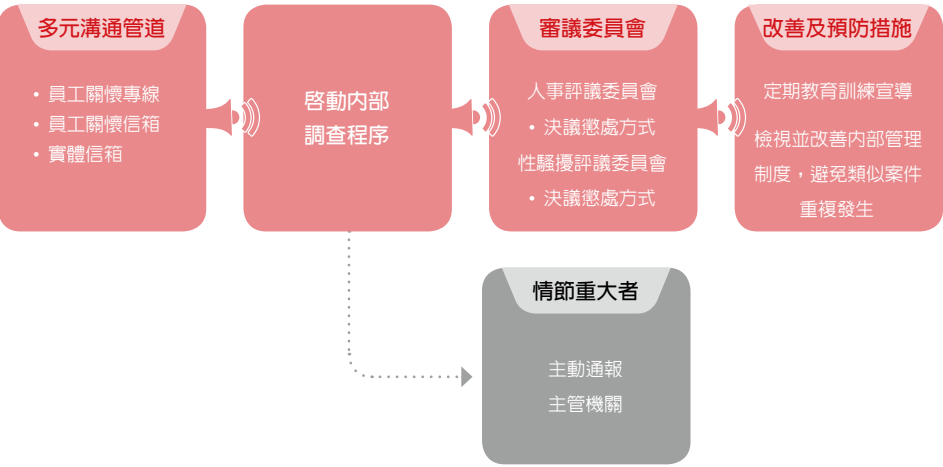
監管機制

本公司訂有「台新金控員工獎懲準則」，若員工違反內、外部規範與「員工行為準則」，會將懲處案件送交金控人事評議委員會審議。經調查後情節重大者，將依人評會決議予以免職；2018 年因內部對違犯行為的查核強度加重，且審核標準更加嚴格，導致案件數有所增加，共計有 10 名員工分別因違反工作規則予以免職處分。

舉報管道

為鼓勵員工對違規及不誠信行為進行舉報，台新設置了多元的舉報管道（包括電話專線、電子信箱及實體信箱），保護舉發違規或參與、協助調查過程的員工，避免遭受不公平的報復與對待。

舉報流程



員工違紀案件

案件類別 / 件數	2016	2017	2018	說明 / 改善措施
從業倫理規範	2	0	2	改善措施： - 情節輕微者，予以口頭或書面警告，並將懲處決議公布於公司內部網站，以資警惕。 - 針對涉及客戶資料之違規態樣明定違紀界線與懲處標準，定期於法遵宣導中分享主管機關裁處之違規案例，並責成違規者所屬單位及主管加強督導。 - 持續透過各種途徑宣導員工行為準則，並加強新進員工對從業道德及作業規範之訓練。
利益衝突迴避	1	0	6	
個人資料保護	11	8	17	
資訊完整性	1	3	7	
營業秘密的維護	0	0	2	
公平交易	2	1	0	
其他	1	3	17	
總計	18	15	51	

對於員工若涉及違反從業道德情節重大的行為，本公司一律抱持零容忍的態度，除主動通報並配合主管機關進行調查，對於經具體事實認定的個案，均依本準則提送金控人事評議委員會予以免職處分，並對個案採取適當的法律行動，以貫徹誠信之核心價值。

台新金控

- 目錄
- 董事長的話
- 總經理的話（CSR 委員會主任委員）
- 關於台新
 - 一、永續藍圖
 - 二、永續治理
 - 2-1 治理架構與組成
 - 2-2 誠信經營
 - 2-3 風險管理及內部控制
 - 2-4 防制洗錢及打擊資恐
 - 2-5 資訊及交易安全
 - 2-6 法令遵循
 - 2-7 稅務政策
 - 三、優質服務
 - 四、永續金融
 - 五、友善職場
 - 六、綠色營運
 - 七、社會影響力
 - 八、利害關係人議合
- 關於本報告書
- 附錄

2-3 風險管理及內部控制

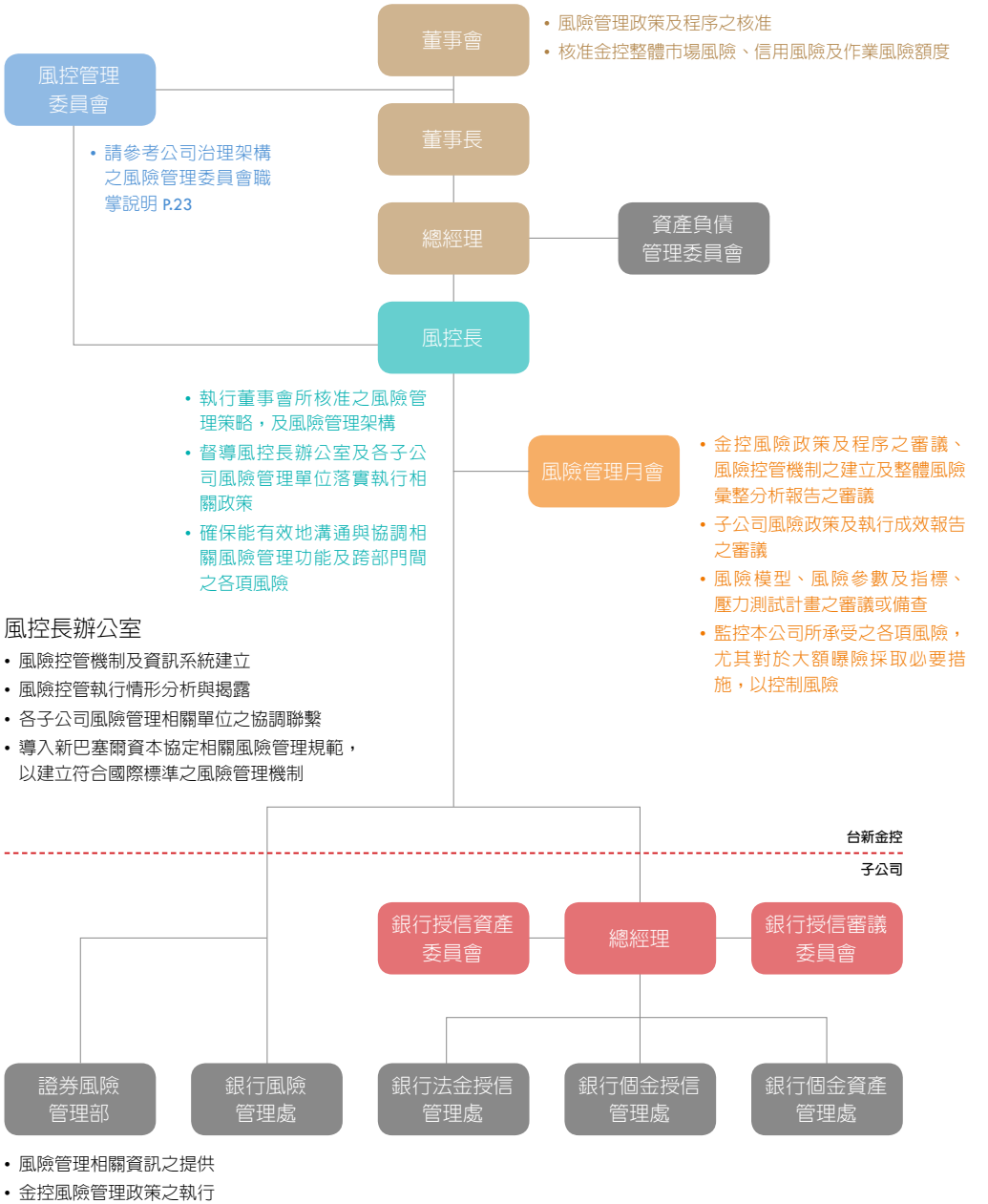
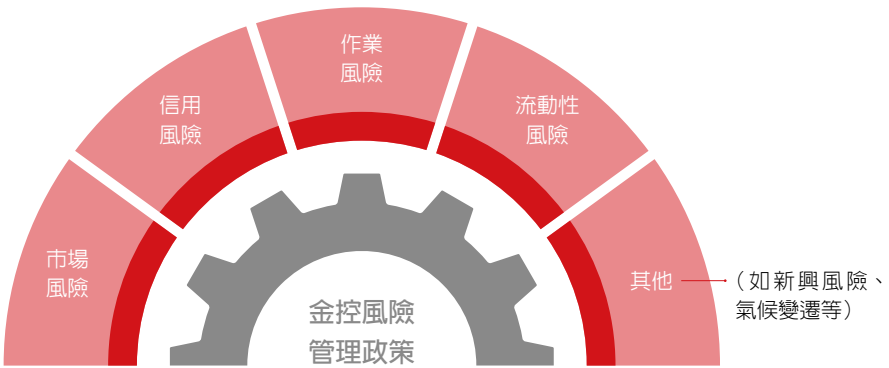
風險管理機制

台新金控設有風險管理委員會，依據「[台新金控風險管理委員會組織規程](#)」，委員於董事成員中擇定，其人數不得少於三人，且其中應超過半數為獨立董事。委員會職責為審議風險管理政策與風險胃納或限額、定期檢視風險管理整合報告。

日常風險管理機制則由風控長帶領，透過風控長辦公室執行相關業務，並與三道防線的權責單位相互溝通聯繫，完整落實風險管理。

風險管理政策

台新訂有風險管理政策，針對營運業務的主要風險進行管控，同時也將氣候變遷、新興風險等風險納入企業整體風險，予以管控。



台新金控

目錄

董事長的話

總經理的話（CSR 委員會主任委員）

關於台新

一、永續藍圖

二、永續治理

2-1 治理架構與組成

2-2 誠信經營

2-3 風險管理及內部控制

2-4 防制洗錢及打擊資恐

2-5 資訊及交易安全

2-6 法令遵循

2-7 稅務政策

三、優質服務

四、永續金融

五、友善職場

六、綠色營運

七、社會影響力

八、利害關係人議合

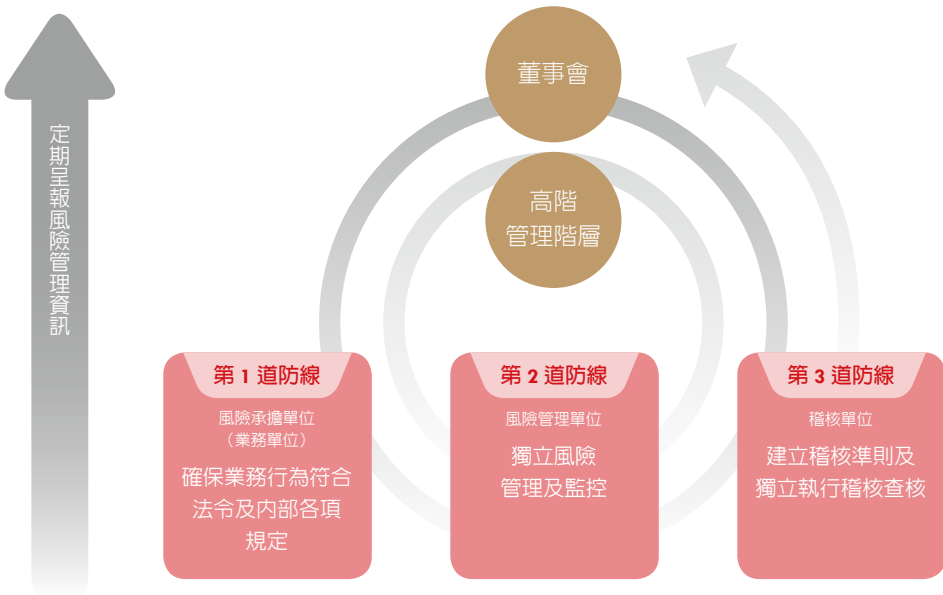
關於本報告書

風險管理措施與舉報管道

在風險管控的流程上，先就相關議題進行風險辨識，確定風險項目後，並對風險項目予以衡量，了解其風險的程度，再進行控制與報告，並彙報各項風險管理之執行情形，以強化風險管理之成效。

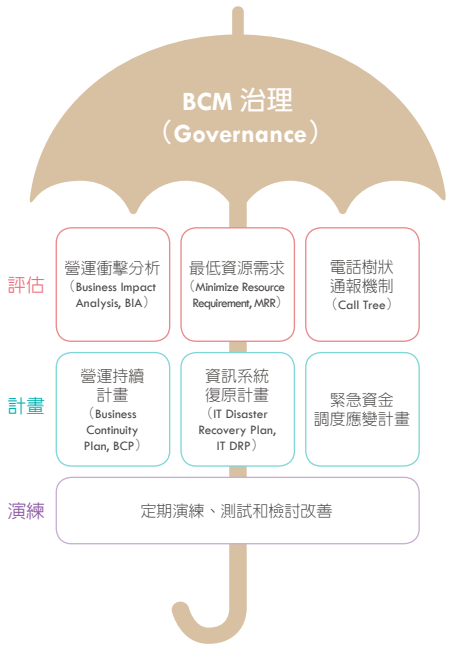


若有風險事件發生，單位應立即通報，並儘速釐清發生原因、可能損失金額與影響，後續擬定改善方案。針對改善措施也須持續追蹤至改善完成為止。台新採用三道防線制度，透過持續管理營運活動相關風險、訂定整體政策及建立管理制度，以及經由內稽制度，確保風險有效被掌控與處理。



營運持續治理

為提供客戶完善且不中斷的服務，台新在銀行業務建置營運持續管理（Business Continuity Management, BCM）機制，以因應天然災害、資金緊急調度、資訊系統災變或人為事故之危急狀況下，維持重要營運項目，並儘速回復正常營運，減輕災害帶來的衝擊及營運中斷時間，保障客戶及股東的權益，減少風險的衝擊與增加競爭力。



台新金控

- 目錄
- 董事長的話
- 總經理的話（CSR 委員會主任委員）
- 關於台新
 - 一、永續藍圖
 - 二、永續治理
 - 2-1 治理架構與組成
 - 2-2 誠信經營
 - 2-3 風險管理及內部控制
 - 2-4 防制洗錢及打擊資恐
 - 2-5 資訊及交易安全
 - 2-6 法令遵循
 - 2-7 稅務政策
 - 三、優質服務
 - 四、永續金融
 - 五、友善職場
 - 六、綠色營運
 - 七、社會影響力
 - 八、利害關係人議合
- 關於本報告書
- 附錄

內部稽核

台新金控建置內部稽核制度，並設立稽核處，直屬董事會，執行相關稽核業務。稽核處除總稽核外，設置專任稽核人員六名，負責業務規範及作業辦法之會核、子公司之管理、內部控制制度自行查核之督導、子公司內部稽核作業之成效考核、金融監理機構檢查之配合及協調、缺失事項之追蹤及管理、申報及通報及其他單位之諮詢。

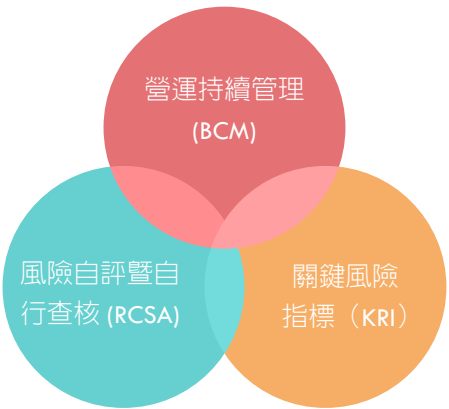
2018 年度重點稽核項目

- 法令遵循制度運作與執行情形
- 共同行銷與客戶資料保密管理
- 利害關係人交易
- 集團整體性防制洗錢及打擊資恐計畫之執行情形
- 金融消費者保護執行情形
- 其他重點查核項目

持續推動風險文化

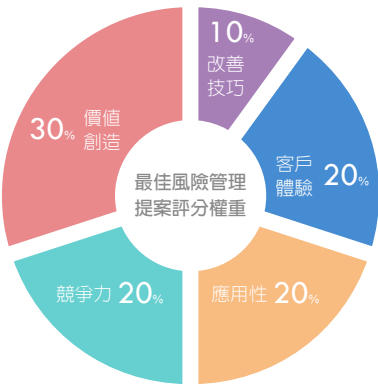
建立風險文化

風險文化是台新邁向永續發展的重要根基，除了導入營運持續管理(BCM)、關鍵風險指標 (KRI)、風險自評暨自行查核 (RCSA) 等制度，並定期向高階管理階層及董事會進行報告；同時持續擴大推動風險教育訓練，將風險文化深植於營運活動中，增進全員風險意識。



風險文化推動

台新每年舉辦創意興革和業務流程改造專案（Business Process Management, BPM）競賽，其中「最佳風險管理」的提案範疇，包含作業風險（含人員、流程、系統、資訊安全、法律等風險）、授信風險控管等，藉由員工自發性提出具體建議，以建立更有效與更妥善的風險控管，強化風險文化與意識。



近 3 年最佳風險管理提案

年度	2016 年	2017 年	2018 年
提案數（件）	230	308	343
佔總件數比率（%）	2.80	2.43	2.44
預估年化效益（百萬）	10	11	62

近 3 年最佳風險管理專案

2016 年	2017 年	2018 年
• 預估效益：2,921,040 元 • 提案內容：鑑於金融同業發生理專冒用客戶網銀密碼挪用資金事件，故由人工抽查調整為報表全面抽查，加強查核準確性並提升查核效率。	• 預估效益：4,346,477 元 • 提案內容：由個別申請支付命令，改為以債務人 ID 歸戶統籌管理，降低作業及債權減失風險，並合併製狀，以節省裁判費及人力資源。	• 預估效益：12,699,775 元 • 提案內容：原主管需以走動式管理掌握人員狀況，現研發「疑似理財專員與理財客戶有資金往來報表」，提供分行單位主管每日確認，及早發現異常情形。

台新金控

目錄

董事長的話

總經理的話（CSR 委員會主任委員）

關於台新

一、永續藍圖

二、永續治理

2-1 治理架構與組成

2-2 誠信經營

2-3 風險管理及內部控制

2-4 防制洗錢及打擊資恐

2-5 資訊及交易安全

2-6 法令遵循

2-7 稅務政策

三、優質服務

四、永續金融

五、友善職場

六、綠色營運

七、社會影響力

八、利害關係人議合

關於本報告書

附錄

教育訓練

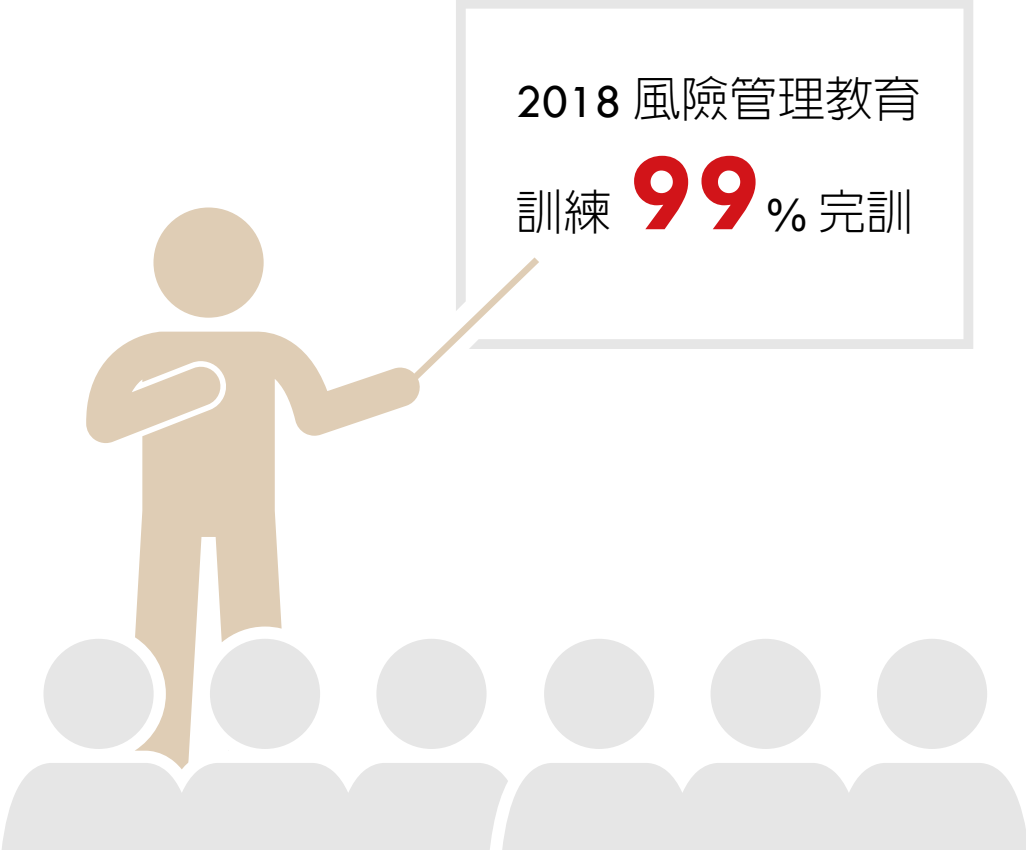
台新金控 2018 年共舉辦 270 堂風險辨識及管理相關課程，課程內容包含內部控制之作業風險自評、防制洗錢及打擊資恐、外匯及其衍生商品風險、資訊安全及個資保護、風險管理知識及系統使用、新業務機會與伴隨的風險等主題。2019 年將配合最新法規要求以及外在環境變化，規劃新興風險及 TCFD 等相關課程，持續精進員工風險管理認知。

近 3 年風險管理教育訓練情形

風險管理 教育訓練	2016 年		2017 年		2018 年	
	必修	選修	必修	選修	必修	選修
課程數	6	185	6	274	4	266
人次	14,374	16,937	24,264	28,463	17,499	18,885
人時數	7,617	21,707	29,549	28,415	27,210	21,283
完訓率(%)	98.04	97.05	99.27	97.67	99.53	99.30
未通過人數 ^註	64	91	54	121	74	76

註：在職員工若未於時間內完成，將擇期補訓；經過補課、補考仍無法通過者，常見缺課原因為育嬰、留停、離職等個人因素。

台新了解風險管理的重要性，為落實風險管理機制，我們將風險管理績效與薪酬予以連結，在經理人部份，使用平衡計分卡（BSC）及 KPI 等工具，將作業風險等相關指標納入績效考核面向；一級以上主管職場行為考評項目至少涵蓋 4 個與風險管理相關項目，包含洗錢防制、作業風險損失、法令遵循、內外部稽核查核等；員工的績效考核則將遵法及支持公司政策等風險管理相關績效指標納入考量，藉定期的績效考核機制將風險管理與員工薪酬連結。此外，金控所有員工均須簽署同意遵守員工行為準則，如有違反者將依規定懲處，落實法遵風險管理。



台新金控

目錄

董事長的話

總經理的話（CSR 委員會主任委員）

關於台新

一、永續藍圖

二、永續治理

2-1 治理架構與組成

2-2 誠信經營

2-3 風險管理及內部控制

2-4 防制洗錢及打擊資恐

2-5 資訊及交易安全

2-6 法令遵循

2-7 稅務政策

三、優質服務

四、永續金融

五、友善職場

六、綠色營運

七、社會影響力

八、利害關係人議合

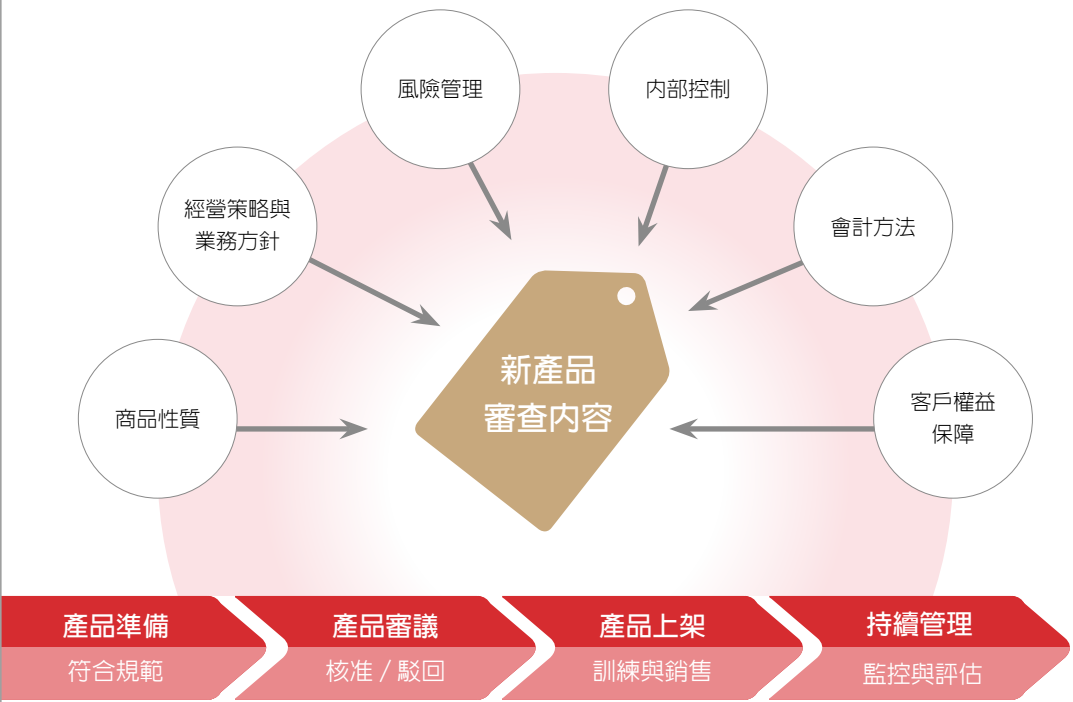
關於本報告書

附錄

風險管理作業強化

產品風險管控

台新銀行針對投資商品上架或新種金融商品，設有商品審議委員會或相關審議機制。審查內容包含商品性質、經營策略與業務方針、風險管理、內部控制、會計方法、客戶權益保障等面向，商品經審議通過後始得上架。部分新種複雜性高風險商品，除經審議委員會審議後，須再提報董事會。



個人客戶與法人客戶風險管理

個人客戶

- 信用風險管理：台新銀行持續以「遵循法規政策」、「強化預警制度」、「精進授信工具」、「落實事前 / 事中 / 事後管理」，四大面向確實執行風險控管機制，以因應經濟情勢和市場環境瞬息萬變所造成之市場波動，確保授信資產穩健成長。
- 個人金融授信管理：台新銀行結合外部及內部資料，以三大構面實施預警機制，涵蓋整體市場監控（如總體經濟指標、整體市場消費性貸款曝險變化等）、個人金融放款資產結構（如不動產抵押放款成數變化、無擔曝顯客群變化等），及本行相對於整體市場比較。
- 金融場景及服務擴增，客戶行為快速變化，台新銀行以各項風險模型開發、驗證及應用，持續強化精進風險辨識，輔以大數據分析，衡量消費金融、信用卡整體資產曝險變化，擬定及執行資產結構調整行動方案，以達個人金融資產最佳化。

法人客戶

- 台新銀行為因應內外部環境變動，配合主管機關最新規定，2018 年針對法金客戶實施下列風險管理措施：
- 新設置法金貸後控管之專責單位，負責法金授信戶額度核准後之追蹤管理，逐步建立預警機制，以進一步及時掌握授信風險。
 - 修訂法金授信業務防制洗錢及打擊資恐相關規定，以與全行相關措施連結。
 - 訂定對自律性關係人之授信管理規範，提高對非法律明定之關係人授信之自律要求。
 - 修訂法金信用評等制度管理辦法、行業別信用風險控管規範、海外不動產擔保品鑑估辦法，以因應實務需要並符合主管機關要求。

台新金控

目錄

董事長的話

總經理的話（CSR 委員會主任委員）

關於台新

一、永續藍圖

二、永續治理

2-1 治理架構與組成

2-2 誠信經營

2-3 風險管理及內部控制

2-4 防制洗錢及打擊資恐

2-5 資訊及交易安全

2-6 法令遵循

2-7 稅務政策

三、優質服務

四、永續金融

五、友善職場

六、綠色營運

七、社會影響力

八、利害關係人議合

關於本報告書

附錄

2-4 防制洗錢及打擊資恐

防制洗錢及打擊資恐政策

為防制洗錢，打擊犯罪，穩定金融秩序，促進金流透明，以及強化國際合作，台新訂有「台新金融控股股份有限公司防制洗錢及打擊資恐政策」，強化防制洗錢及打擊資恐各項機制，提升員工洗錢防制意識，秉持永續經營核心價值，善盡國際社會公民之責。



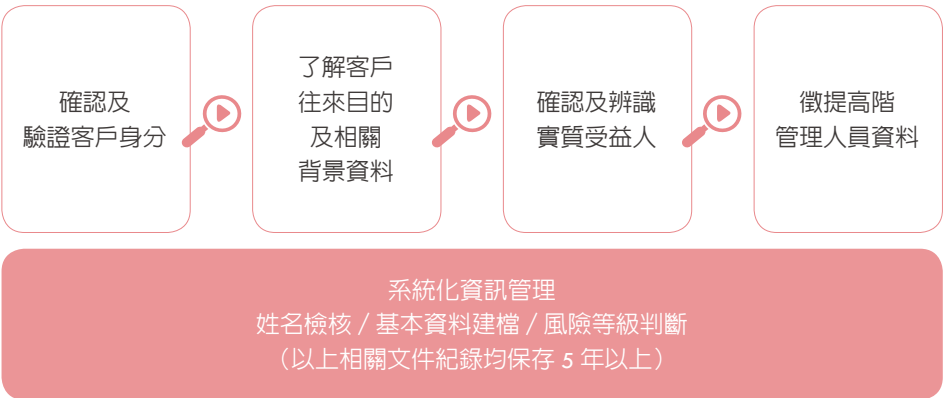
防制洗錢及打擊資恐管理機制

台新在防制洗錢及打擊資恐管理方面，設定金控董事會為集團最高指導與負責單位，形塑遵法和風險管理企業文化，並定期審議及檢視防制洗錢及打擊資恐執行成效。

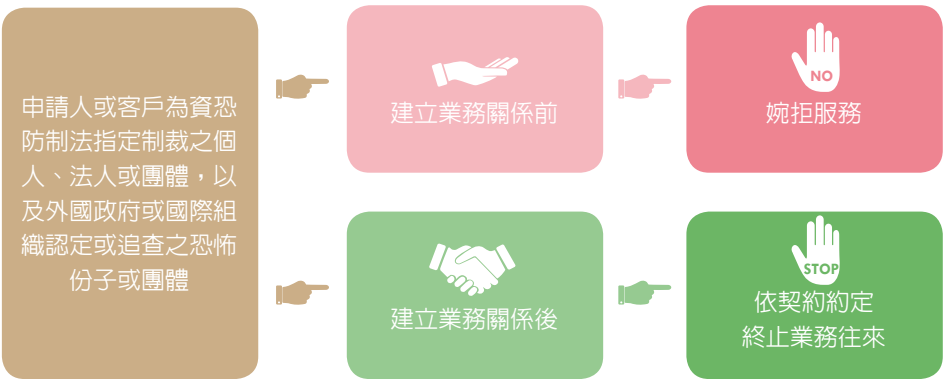


集團子公司則負責確認、評估及瞭解其暴露之洗錢及資恐風險，及訂定洗錢及資恐風險防制計畫與建立法令遵循標準作業程序，並納入自行查核及內部稽核項目，以降低並預防洗錢及資恐風險。

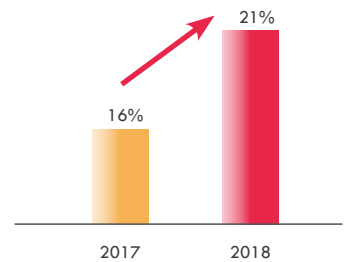
盡職調查（Customer Due Diligence, CDD）程序



違反防制洗錢及打擊資恐之退場機制



防制洗錢成案率（%）



年度	2017	2018
成案率 (%)	16	21
STR 案件量	1,151	1,228

台新金控

- 目錄
- 董事長的話
- 總經理的話（CSR 委員會主任委員）
- 關於台新
 - 一、永續藍圖
 - 二、永續治理
 - 2-1 治理架構與組成
 - 2-2 誠信經營
 - 2-3 風險管理及內部控制
 - 2-4 防制洗錢及打擊資恐
 - 2-5 資訊及交易安全
 - 2-6 法令遵循
 - 2-7 稅務政策
 - 三、優質服務
 - 四、永續金融
 - 五、友善職場
 - 六、綠色營運
 - 七、社會影響力
 - 八、利害關係人議合
- 關於本報告書
- 附錄

洗錢防制及打擊資恐教育訓練

為增進管理階層及一般員工在洗錢防制及打擊資恐方面之觀念，2018 年 7 月及 8 月舉辦集團高階主管防制洗錢及打擊資恐教育訓練講習，邀請法務部調查局洗錢防制處處長向集團董監事及各子公司相關高階主管分享防制洗錢議題；參與之集團暨子公司董監事、高階主管及防制洗錢及打擊資恐專責主管，共計 66 人。

2018 年針對集團內銀行、證券、投信、投顧、保代及租賃子公司舉辦實體、線上 e-learning 及外部教育訓練課程，包含法令遵循宣導、客戶風險審查、洗錢防制系統操作、姓名檢核、業務執行上應有之注意、可疑交易態樣、案例及通報說明及常見缺失說明等，合計 9,922 小時，參加人次為 12,477 人。2018 年洗錢防制及打擊資恐教育訓練完率率為 100%。

2018 年洗錢防制及打擊資恐教育訓練	人數	時數	涵蓋率 (%)	完訓率 (%)
管理階層	66	198	100	100
一般員工	12,477	9,922	100	100

台新銀行已簽署美國愛國者法案，並公告聲明事項於銀行官網：



洗錢防制及打擊資恐成效

- 因應海內外防制洗錢及打擊資恐相關法規異動調整規範及制定因應措施
- 制定機構風險評估報告（Institution Risk Assessment, IRA）及客戶風險評估
- 設定交易檢核監測情境
- 舉行高階管理會議，如金控風險管理委員會、金控集團防制洗錢及打擊資恐管理會議、銀行防制洗錢及打擊資恐管理委員會、證券風險管理委員會及其他子公司相關管理會議等
- 秉持風險管理三道防線精神，確保控管之有效性，針對法令遵循、風險控管等關注議題，法遵主管每月召開二三道防線會議，總稽核每季召開母子公司稽核座談會。



台新金控

- 目錄
- 董事長的話
- 總經理的話（CSR 委員會主任委員）
- 關於台新
- 一、永續藍圖
- 二、永續治理
 - 2-1 治理架構與組成
 - 2-2 誠信經營
 - 2-3 風險管理及內部控制
 - 2-4 防制洗錢及打擊資恐
 - 2-5 資訊及交易安全
 - 2-6 法令遵循
 - 2-7 稅務政策
- 三、優質服務
- 四、永續金融
- 五、友善職場
- 六、綠色營運
- 七、社會影響力
- 八、利害關係人議合
- 關於本報告書
- 附錄

2-5 資訊及交易安全

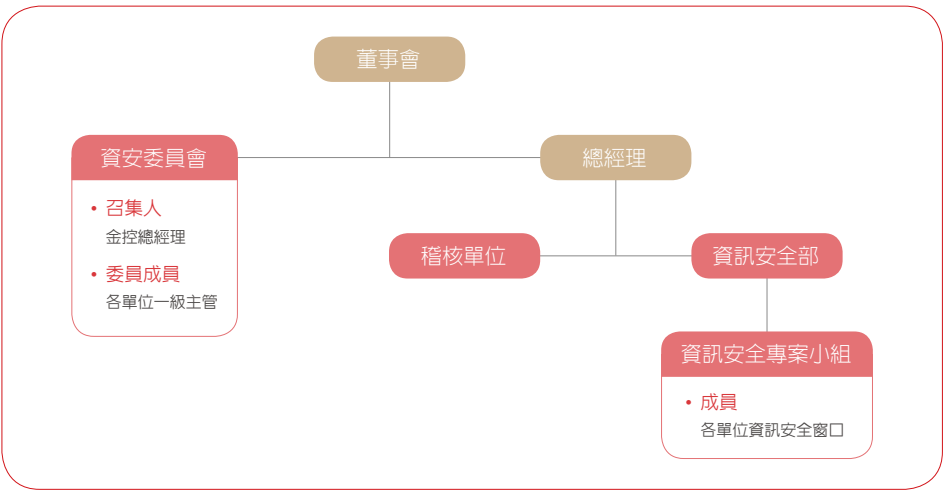
資訊安全管理機制

台新金控訂定「資訊安全政策」與「網路安全管理要點」，作為資安防護持續有效的指導原則，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，每年亦定期向董事會成員報告整體資安治理情形與資安規劃。

2018 年成立資訊安全部門，由各專業領域之人員，專責規劃與監督台新銀行之資訊安全方向與執行，同時，為健全組織營運管理之角度規劃與管理資訊安全風險，並提升整體資安維護能量，資訊安全全部成員來自各單位資訊安全窗口，負責資訊安全管理體系、相關內外部議題，以及利害關係人之要求，並會同相關部門進行議題之評估與管控，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。

台新銀行於 2010 年通過 ISO / IEC 27001 ISMS 資訊安全管理體系驗證，為優化資訊安全管理，每半年由公正獨立的第三方單位進行續審、每三年進行重審，確保資訊安全管理體系的有效運作。

資安管理組織圖

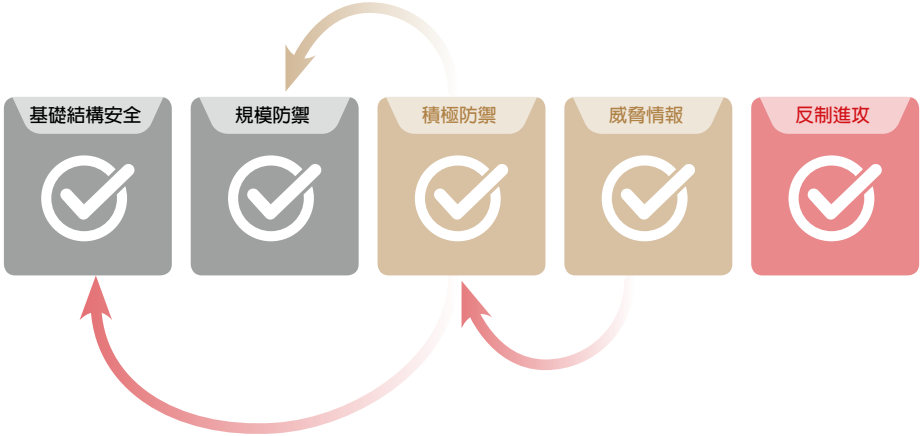


安全防護更升級

台新銀行建立完善資安防護鏈，透過各種管道蒐集全球資訊安全相關情資，如駭客手法與最新威脅攻擊趨勢等，並檢視內部之防護等級是否能即時因應。針對所有銀行與分行包含海外分行，均時時防毒與定期執行弱點掃描與修補，利用縱深防禦與基礎架構防護，確保及時降低漏洞遭駭客入侵之風險。

台新金控

- 目錄
- 董事長的話
- 總經理的話（CSR 委員會主任委員）
- 關於台新
- 一、永續藍圖
- 二、永續治理
 - 2-1 治理架構與組成
 - 2-2 誠信經營
 - 2-3 風險管理及內部控制
 - 2-4 防制洗錢及打擊資恐
 - 2-5 資訊及交易安全
 - 2-6 法令遵循
 - 2-7 稅務政策
- 三、優質服務
- 四、永續金融
- 五、友善職場
- 六、綠色營運
- 七、社會影響力
- 八、利害關係人議合
- 關於本報告書
- 附錄

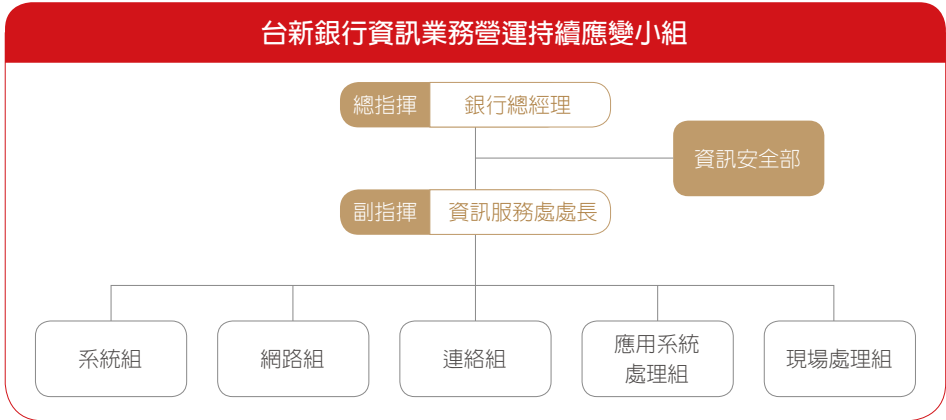


目前資安風險納入 ISO / IEC 27001 中的風險鑑識內執行，風險評鑑程序會蒐集資訊安全管理體系之內外部議題或利害關係人之要求，並會同資訊處各相關部門進行議題評估，判斷其影響及所屬之風險。

資安法規遵循

鑑於全世界不斷發生資安威脅與攻擊，台新銀行遵守本國與各海外分行當地之法令要求，定期檢視並呈報當地主管機關，2018 年並無發生任何須呈報當地金融主管機關之資安或重大偶發事件，亦未有相關法遵缺失，過去四年也未發生影響客戶之重大資安事件。

台新銀行依循金控規範，亦設有資訊業務營運持續應變小組，以即時預防和強化資訊安全，蒐集全球動態威脅情報，進行弱點威脅分析，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，杜絕駭客入侵攻擊。



強化交易安全機制

因應 2017 年 SWIFT（Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication, SWIFT）系統遭駭客入侵，造成全球銀行損失慘重，台新銀行特別針對資訊系統、網路環境與 ATM 等已完成多項資安防護建置，未來將持續強化資訊安全，並規劃於三年內發展數位鑑識能力與建構資訊安全監控中心，以優化台新銀行之資訊安全防護網，保障客戶交易安全。

交易安全機制



台新金控

目錄

董事長的話

總經理的話（CSR 委員會主任委員）

關於台新

一、永續藍圖

二、永續治理

- 2-1 治理架構與組成
- 2-2 誠信經營
- 2-3 風險管理及內部控制
- 2-4 防制洗錢及打擊資恐
- 2-5 資訊及交易安全
- 2-6 法令遵循
- 2-7 稅務政策

三、優質服務

四、永續金融

五、友善職場

六、綠色營運

七、社會影響力

八、利害關係人議合

關於本報告書

附錄

資安宣導及外部管理



資安宣導

全體銀行員工每年接受至少 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。2018 年涵蓋率及完訓率皆為 100%。



社交工程演練

全體銀行員工每年不定期執行 4-6 次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之員工，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，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。



外部聯網供應商管理

台新銀行訂有《資訊委外管理指導書》，規範資訊委外事項之作業標準程序與規定，涵蓋電腦軟硬體委外代管、資訊作業及資訊服務委外處理等項目。為確保委外作業的安全性及可行性，銀行專案負責人及資訊處相關人員共同進行完整而嚴謹的廠商評估，並就選定之廠商進行存取風險評估，視情況進行徵信或信用審查，以確認內部之作業品質及安全控制銀行及客戶權益。

重大資訊作業委外廠商條件

- 採取適當之安控措施，確保資料之安全，以維護客戶之權益。
- 採行適當的措施保護帳務性交易、紀錄及資訊資料的完整性。
- 依資料之敏感程度及其傳送與儲存方式採行適當措施，以維護主要資料之機密性。
- 就所提供之產品及服務，對於客戶隱私權應採取適當的保護措施。
- 確保承包之資訊系統容量之可用性及建立一套有效之業務復原及災變應變計畫，維護資訊系統及服務之持續性。
- 建立緊急事件處理程序，以確保資訊系統及服務之正常運作。

台新金控

- 目錄
- 董事長的話
- 總經理的話（CSR 委員會主任委員）
- 關於台新
 - 一、永續藍圖
 - 二、永續治理
 - 2-1 治理架構與組成
 - 2-2 誠信經營
 - 2-3 風險管理及內部控制
 - 2-4 防制洗錢及打擊資恐
 - 2-5 資訊及交易安全
 - 2-6 法令遵循
 - 2-7 稅務政策
 - 三、優質服務
 - 四、永續金融
 - 五、友善職場
 - 六、綠色營運
 - 七、社會影響力
 - 八、利害關係人議合
- 關於本報告書
- 附錄

2-6 法令遵循

法遵的落實與管理

台新金控長期以來關注國、內外主管機關所推行之金融法規、政策之變動與影響，亦謹守相關規範，持續遵循法令，以建立集團良好之法遵文化，強化同仁法遵觀念，確保各項業務符合法令要求。

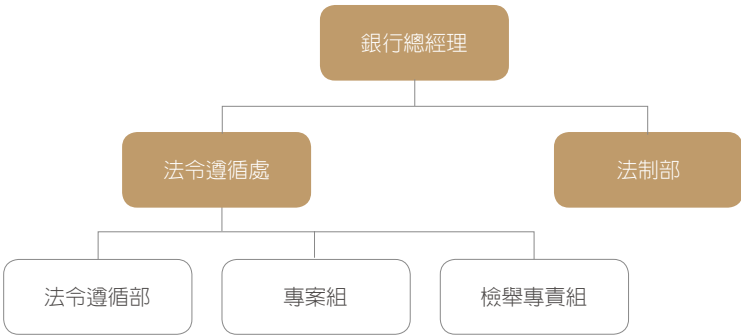
法遵管理機制

台新金控以總機構法令遵循處為專責單位，至少每半年向董事會報告法令遵循事項之執行狀況；台新銀行則依法進行組織調整，將原「法制部」改為直接隸屬總經理，專責辦理台新銀行之法律事務工作。「法令遵循處」負責法遵事務工作，包括法規傳達、諮詢以及建置法令遵循風險管理與監督機制，其下設有法令遵循部、專案組以及檢舉專責組；二個單位分別獨立運作，以強化內部控制制度第二道防線之法令遵循風險管理功能。

每 **半年** 向董事會報告
法令遵循事項之執行狀況



法遵 / 法制組織圖



法令遵循作業

- 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。
- 擬定訓練計畫，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。
- 督導各單位確實遵循外部法令規範，以及落實執行相關內部規範之導入、建置與實施。
- 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。
- 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，並就法令遵循事項，提報董事會。

台新金控

目錄

董事長的話

總經理的話（CSR 委員會主任委員）

關於台新

一、永續藍圖

二、永續治理

- 2-1 治理架構與組成
- 2-2 誠信經營
- 2-3 風險管理及內部控制
- 2-4 防制洗錢及打擊資恐
- 2-5 資訊及交易安全
- 2-6 法令遵循**
- 2-7 稅務政策

三、優質服務

四、永續金融

五、友善職場

六、綠色營運

七、社會影響力

八、利害關係人議合

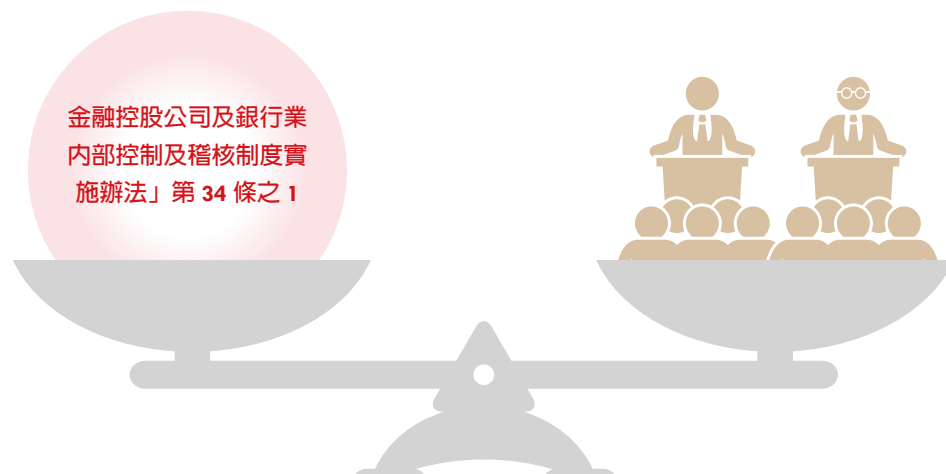
關於本報告書

附錄

法令遵循風險機制

台新銀行依據 2018 年新修正之「金融控股公司及銀行業內部控制及稽核制度實施辦法」第 34 條之 1，建立全行之法令遵循風險管理及監督機制，內容包含法令遵循風險之辨識、評估、控制、衡量、監控及獨立陳報，由法令遵循處督導各單位明確瞭解其本身所遭遇之法令遵循風險後，擬定對應之控制風險措施以降低各單位之法令遵循風險，並就剩餘風險進行監控與陳報。

台新銀行同時建立法令遵循風險警訊之獨立通報、評估及處理因應機制，使各單位就法令遵循風險警訊得以即時通報，由法令遵循處評估該案件之風險及是否有必要立即通報董事，並督導各單位依相關因應措施處理事件後續發展情形。此外，法令遵循處亦會定期或不定期評估各單位主要營運活動、商品及服務、授信或業務專案、是否有違反法令之虞之重大客訴等法令遵循風險管理情形，並彙整為法令遵循風險評估報告，提報董事會，使公司董事會、高階主管明確瞭解並掌控整體營運所面臨之法令遵循風險。



法令遵循評估考核制度

台新金控、台新銀行及台新證券依循法遵之有效性，每半年辦理一次「單位法令遵循事項」自行評估，並對各單位自行評估作業成效加以考核，將總經理核定之結果作為單位考評之參考依據，以強化法遵落實程度與文化。

檢舉人制度

台新為建立誠信、透明的企業文化及促進健全經營，並保障檢舉人及相關人員之權益，訂有檢舉人制度；任何人如發現有犯罪、舞弊或違反法令之虞時，均得依檢舉制度提出檢舉。檢舉案件經受理與調查後，如被檢舉人為董事或相當於副總經理以上之管理階層者，將移請審計委員會複審。

同時為建立檢舉制度之公平性，凡對於檢舉案件有利益衝突之人，於檢舉案件之受理及調查過程，皆應迴避。另外為讓檢舉人勇於提出檢舉，台新對檢舉人並採取了相關保護措施：如檢舉人之身分資料應予保密，以及不得對檢舉人予以解僱、解任、降調、減薪、損害其依法令、契約或習慣上所應享有之權益或其他不利處分。

台新金控

目錄

董事長的話

總經理的話（CSR 委員會主任委員）

關於台新

一、永續藍圖

二、永續治理

2-1 治理架構與組成

2-2 誠信經營

2-3 風險管理及內部控制

2-4 防制洗錢及打擊資恐

2-5 資訊及交易安全

2-6 法令遵循

2-7 稅務政策

三、優質服務

四、永續金融

五、友善職場

六、綠色營運

七、社會影響力

八、利害關係人議合

關於本報告書

附錄

法遵教育訓練

2018 年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。



年度	線上課程				實體課程			
	人次	涵蓋率 (%)	完訓率 (%)	總時數	人次	涵蓋率 (%)	完訓率 (%)	總時數
2016	1,584	100	100	2,012	1,148	100	100	3,823
2017	1,606	100	100	2,039	1,081	100	100	3,600
2018	1,613	100	100	1,344	1,569	100	100	5,073

註：新人訓練課程包含法令遵循基本概念。



年度	人次	涵蓋率 (%)	完訓率 (%)	總時數
2017	40,872	100	99.99	50,827
2018	32,844	100	99.98	61,141

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、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）。



年度	職前課程		在職課程	
	人次	總時數	人次	總時數
2017 年	201	6,030	-	-
2018 年	28	840	154	2,310

註：配合 2017 年法規要求，所有法遵主管均須受訓滿 30 小時以上；2018 年所有新任法遵主管依規完成 30 小時職前課程，而舊任者則依規接受 15 小時在職課程。

各單位法令遵循主管每年參加 15 小時以上認可之訓練課程，內容應包含新修正法令、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，每年應參加由當地主管機關或相關單位舉辦之法遵課程 15 小時以上，如當地無相關課程，得參加上述台灣區教育訓練課程。



台新金控

目錄

董事長的話

總經理的話（CSR 委員會主任委員）

關於台新

一、永續藍圖

二、永續治理

2-1 治理架構與組成

2-2 誠信經營

2-3 風險管理及內部控制

2-4 防制洗錢及打擊資恐

2-5 資訊及交易安全

2-6 法令遵循

2-7 稅務政策

三、優質服務

四、永續金融

五、友善職場

六、綠色營運

七、社會影響力

八、利害關係人議合

關於本報告書

附錄

2-7 稅務政策

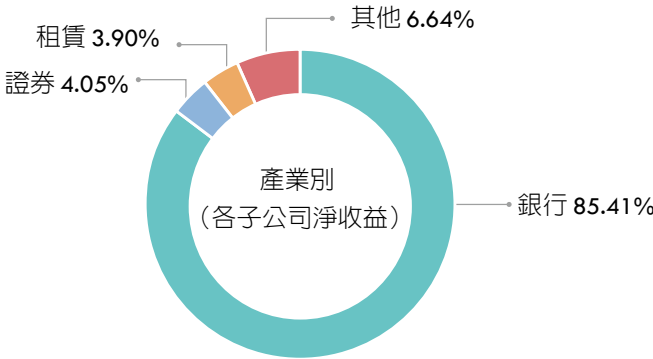
台新金控在積極拓展事業版圖的同時，為因應不同國家稅務法令規範，以及有效管理稅務風險、創造公司長期價值，制定台新稅務政策。



台新金控稅務政策

- **遵循法規**
遵循各國稅務法規，依法正確計算稅賦並如期申報、繳納。
- **良善溝通**
與各國稅務機關建立良好溝通管道。
- **事前規劃**
如法令變動、新頒法令或本公司有重大經營決策，均審慎評估分析對本公司之影響。不進行以避稅為目的之稅務規劃。
- **人才培育**
關注各國法規變化，持續人才培訓以提升稅務專業。
- **移轉訂價**
集團內各公司不從事不合常規之交易，並依法令規定備妥移轉訂價報告或替代文據。

2018 年各子公司淨收益



2018 年各國淨收益、稅前淨利占比

單位：新台幣仟元

國家 / 地區	淨收益		稅前淨利	
	金額	占比 (%)	金額	占比 (%)
台灣	37,424,804	94.16	13,125,695	92.20
中國	843,375	2.12	317,645	2.23
香港	1,054,348	2.65	649,335	4.56
新加坡	232,427	0.58	125,815	0.88
日本	59,340	0.15	(38,225)	-0.27
澳洲	134,029	0.34	56,118	0.40
合計	39,748,323	100.00	14,236,383	100.00

台新金控

目錄

董事長的話

總經理的話（CSR 委員會主任委員）

關於台新

一、永續藍圖

二、永續治理

2-1 治理架構與組成

2-2 誠信經營

2-3 風險管理及內部控制

2-4 洗錢防制及資恐預防

2-5 資訊及交易安全

2-6 法令遵循

2-7 稅務政策

三、優質服務

四、永續金融

五、友善職場

六、綠色營運

七、社會影響力

八、利害關係人議合

關於本報告書

附錄

2017 與 2018 年台新金控支付所得稅金額、主要納稅國家、納稅金額等資訊如下：

單位：新台幣仟元

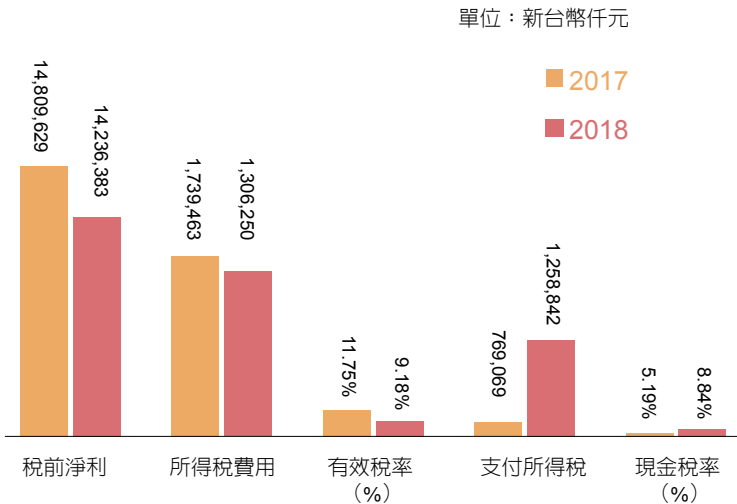
國家 / 地區	2017 年	占比 (%)	有效稅率 (%)	法定稅率 (%)
台灣	822,274	106.91	11.93	17
中國	347	0.05	27.55	25
香港	-53,856	-7.00	-14.84	16.50
新加坡	0	0.00	0.00	17
日本	55	0.01	0.00	23.40
澳洲	249	0.03	0.00	30
合計	769,069	100.00		

單位：新台幣仟元

國家 / 地區	2018 年	占比 (%)	有效稅率 (%)	法定稅率 (%)
台灣	1,206,082	95.81	9.18	20
中國	41,916	3.33	29.87	25
香港	0	0.00	0.00	16.50
新加坡	0	0.00	0.00	17
日本	908	0.07	0.00	23.40
澳洲	9,936	0.79	11.97	30
合計	1,258,842	100.00		

註：子公司台新銀行日本東京分行與澳洲布里斯本分行分別於 2016 年及 2017 年開幕。

本集團有效稅率與 GICS 之銀行產業平均有效稅率比較說明：



差異原因	擬制性稅額影響數		說明
	2017	2018	
單一管轄區稅法			同業 2017 及 2018 年平均有效稅率分別為 24.00% 及 25.82%，較本集團有效稅率高，主係本集團主要在台灣營業，台灣 2017 年及 2018 年法定稅率分別為 17% 及 20%，且本集團稅前淨利尚包含 OBU 免稅所得、免稅證券交易所得、投資關聯企業免稅投資收益以及其他依台灣所得稅法調整之項目。
• 台灣法定稅率與同業平均有效稅率之差異	1,036,674	828,557	
• 台灣免稅所得產生之差異	937,665	1,457,810	
• 其他依台灣稅法調整之差異	-159,491	83,217	

本集團現金稅率低於有效稅率，主係：

(1) 本集團使用以往年度虧損抵扣課稅所得

(2) 財務會計與所得稅法對部分項目認列時點不同，產生暫時性差異

台新金控

目錄

董事長的話

總經理的話（CSR 委員會主任委員）

關於台新

一、永續藍圖

二、永續治理

三、優質服務

3-1 信賴服務及客戶關係

3-2 隱私保護

3-3 金融科技

3-4 數位創新

四、永續金融

五、友善職場

六、綠色營運

七、社會影響力

八、利害關係人議合

關於本報告書

附錄



優質服務

3-1 信賴服務及客戶關係

3-2 隱私保護

3-3 金融科技

3-4 數位創新

台新金控

目錄

董事長的話

總經理的話（CSR 委員會主任委員）

關於台新

一、永續藍圖

二、永續治理

三、優質服務

3-1 信賴服務及客戶關係

3-2 隱私保護

3-3 金融科技

3-4 數位創新

四、永續金融

五、友善職場

六、綠色營運

七、社會影響力

八、利害關係人議合

關於本報告書

附錄

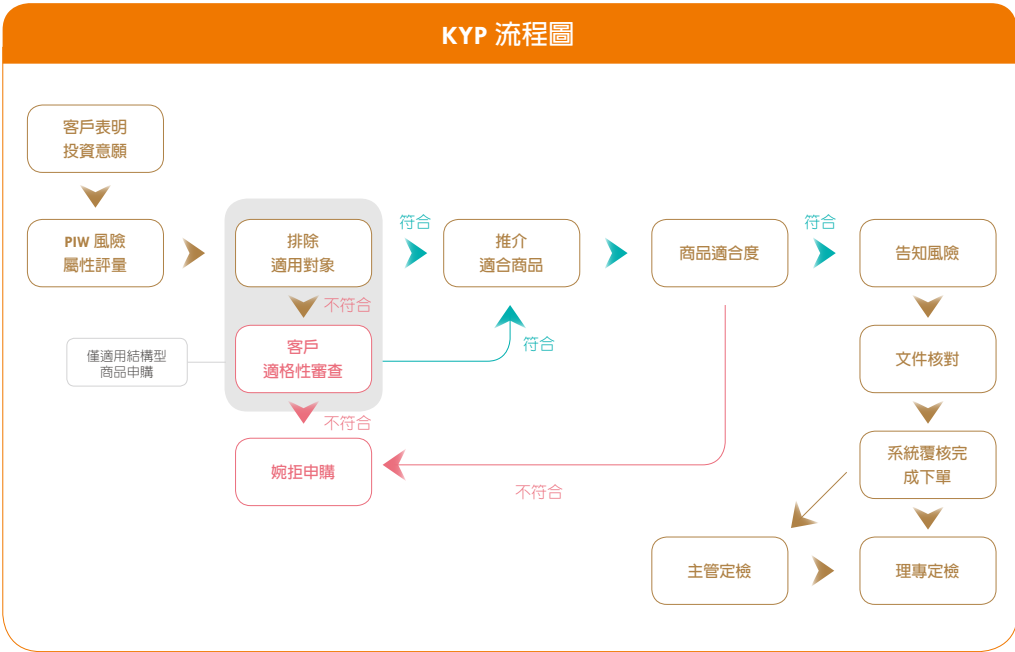
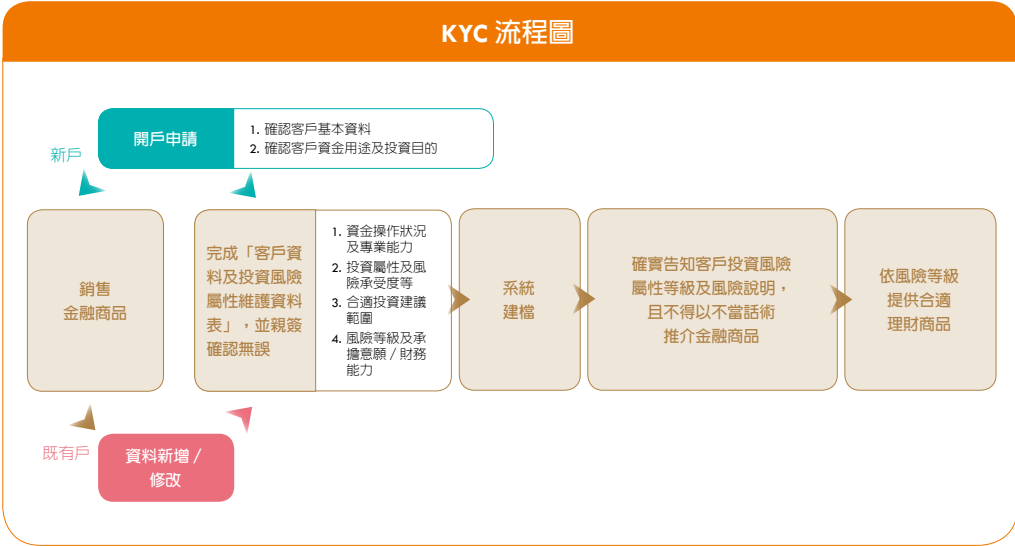
3-1 信賴服務及客戶關係

台新秉持「認真」及「專業」的品牌經營理念，提供多元的在地化及個人化客戶服務，同時聆聽客戶的聲音，持續追求創新並搭配數位服務優勢貼近客戶，為客戶提供高價值的服務，打造客戶信賴的智慧好夥伴。

保障顧客權益

台新相當重視客戶權益，並對服務品質相當堅持，希望提供所有客戶最完善貼心的服務，因此，訂立「公平待客原則政策」及「公平待客原則策略」，讓員工在保障客戶權益方面有所依循，致力提供最完整的服務，以善盡保護金融消費者保護之義務。

為貼近顧客，台新在客戶面與產品面上，分別建立「充分瞭解客戶」（Know Your Customer, KYC）及「充分瞭解商品」（Know Your Product, KYP）規範與流程，盡心盡力提供顧客最好的服務與保障。同時依據客戶需求及屬性，進行客戶評估，確認客戶適合度分析與風險承受度分類後，使客戶充分明白產品資訊、風險及自身權益，再建議客戶合適之商品。



台新金控

目錄

董事長的話

總經理的話（CSR 委員會主任委員）

關於台新

一、永續藍圖

二、永續治理

三、優質服務

3-1 信賴服務及客戶關係

3-2 隱私保護

3-3 金融科技

3-4 數位創新

四、永續金融

五、友善職場

六、綠色營運

七、社會影響力

八、利害關係人議合

關於本報告書

附錄

依據台新「公平待客原則政策」規範，在販售複雜性高風險商品時，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，在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，則應事先報經董事會通過。

台新提供之服務及產品皆經法規評估，並於網站完整說明各項產品的基本知識以及風險告知等注意事項，同時提供產品詳細資料，讓客戶確實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，並向董事會報告檢討結果。

員工教育訓練

為提供更優質的服務，台新積極投入資源進行服務品質與客戶滿意度之培訓，以滿足客戶需求，提升服務品質與滿意度。

對象	課程名稱	頻率	訓練涵蓋率（%） （參訓人次 / 該類別總人數）	完訓率（%） （實際參訓人次 / 應參訓人次）	總時數	人次
新人必修	把服務做到最好（新人營）	平均每月 2 次	100	100	2,220	1,110
	標準服務流程與專業形象（新人營）	平均每月 2 次	100	100	2,220	1,110
	3S 把服務做到最好（新人 e 起來）	平均每月 2 次	100	100	457	1,613
特定單位必修	3S 服務心動力（eLearning 課程）	2 年一次	100	100	1,797	7,190
儲備組主管必修	服務致勝	一年三梯	100	100	402	115
新任分行主管	顧客服務與客戶抱怨處理技巧課程	一年兩梯	100	100	385	55

台新金控

目錄

董事長的話

總經理的話（CSR 委員會主任委員）

關於台新

一、永續藍圖

二、永續治理

三、優質服務

3-1 信賴服務及客戶關係

3-2 隱私保護

3-3 金融科技

3-4 數位創新

四、永續金融

五、友善職場

六、綠色營運

七、社會影響力

八、利害關係人議合

關於本報告書

附錄

客戶滿意度

台新銀行致力於提供客戶完善的服務體驗，委由公正獨立的第三方機構，利用電話訪問及網路調查，以瞭解人員、產品、服務、流程、管道、權益與行銷活動之滿意度，並分析結果，作為服務品質之策略參考依據。在目標訂定上，金控與銀行個金之目標值訂定，皆較前一年度提高 1%，同時針對表現偏弱或退步較多之客群訂定行動改善方案，以精益求精讓服務更上層樓。

以 2017 年為例，強化管理與客戶的連繫率，同時新增客戶權益通知及管控機制，提升客戶對台新銀行的黏著度，讓客戶滿意度從 84.5% 成長到 87.8%；針對信用卡客戶則是優化各項優惠及服務通知機制，並增加紅利兌換方便性與多元性，客戶滿意度由 72.2% 提升至 76.3%，成長超過 4%；在網路銀行和行動銀行更是進行多項變革，從登錄方式到操作介面提供使用者更多樣的個人化選擇，也讓客戶滿意度從 83.6% 提升到 85.5%。

各類滿意度成績	2016	2017	2018
網路銀行 / 行動銀行 / ATM (%)	79.5	83.6	85.5
財管 (%)	78.4	84.5	87.8
信用卡 (%)	70.2	72.2	76.3

持續改善的成效，也同步反應於 2018 年台新銀行個人消費金融客戶滿意度上，成績較前一年度提升，並達到 85.5%，調查有效樣本數為 1,707 筆，為確保樣本代表性，係分別從不同的客群母體進行抽樣，對象包括財管客戶、信用卡戶、貸款客戶、數位金融客群等，每筆調查均透過專業的市場調查訪員利用電話訪談 20 分鐘後取得調查結果，另針對提出改善建議的客戶進行 20 分鐘的深度訪談，以具體了解客戶潛在需求。此外，為有效量化客戶忠誠度，進一步瞭解客戶將公司及產品推薦給他人的意願，2019 年滿意度調查內容將納入淨推薦分數（NPS），針對分行辦理交易或是申購理財商品的客戶進行 NPS 調查。



客戶滿意度	2015 年	2016 年	2017 年		2018 年		2019 年
	實際	實際	目標	實際	目標	實際	目標
個人消費金融整體滿意度 (%)	79.2	80.9	81.9	85.0 達成	83.9	85.5 達成	87.39
有效樣本數	2,217	2,252	2,304		1,707 註		-
涵蓋率 (%)	0.7	0.6	0.5		0.3		-

註：因 2018 年未進行貸款客群調查，故有效樣本數較前年減少

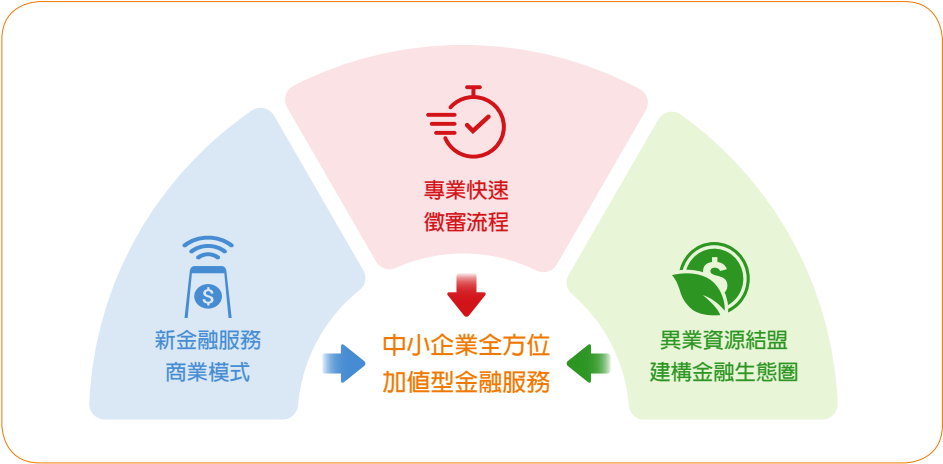
台新金控

- 目錄
- 董事長的話
- 總經理的話（CSR 委員會主任委員）
- 關於台新
 - 一、永續藍圖
 - 二、永續治理
 - 三、優質服務
 - 3-1 信賴服務及客戶關係
 - 3-2 隱私保護
 - 3-3 金融科技
 - 3-4 數位創新
 - 四、永續金融
 - 五、友善職場
 - 六、綠色營運
 - 七、社會影響力
 - 八、利害關係人議合
- 關於本報告書
- 附錄

台新持續推動服務文化精神，每年隆重舉辦「台新服務楷模」選拔活動，由董事長及高階主管頒獎表揚服務表現優異的員工，以帶動全體行員服務熱忱，將服務文化深植於全員。

在法人金融部份，台新銀行持續深耕經營中小企業。為提升效率，擴大服務範疇，特制定「中小企業授信專案」，以專人、專案、專審的方式，提供中小企業快速審核流程，有效提升服務效能。另透過貸前盡職調查（due diligence, DD）徵信查核及貸後預警系統控管機制，落實把關授信品質，善盡銀行的社會責任。

展望 2019 年，台新銀行將持續支持政府重點扶植產業，深入了解地方聚落特色，落實區域深耕策略，並整合異業資源，建構中小企業生態圈，發展新金融服務商業模式，為中小企業提供全方位的加值型金融服務。



台新金控

目錄

董事長的話

總經理的話（CSR 委員會主任委員）

關於台新

一、永續藍圖

二、永續治理

三、優質服務

3-1 信賴服務及客戶關係

3-2 隱私保護

3-3 金融科技

3-4 數位創新

四、永續金融

五、友善職場

六、綠色營運

七、社會影響力

八、利害關係人議合

關於本報告書

附錄

服務意見蒐集

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。透過客戶之意見，了解客戶關鍵需求，以提供各事業處提升服務、行銷活動及產品之相關規劃參考，落實以客戶為中心之策略發展、提高客戶滿意度並深耕客戶關係。

神秘客查核

由台新銀行通過神秘客專業認證之員工，針對分行服務，每月以電話及實地訪查方式進行服務查核作業，查核項目包含基本禮儀、主動積極度、應對能力、抱怨處理能力及環境與服裝儀容等。此外，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

2017 年 6 月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

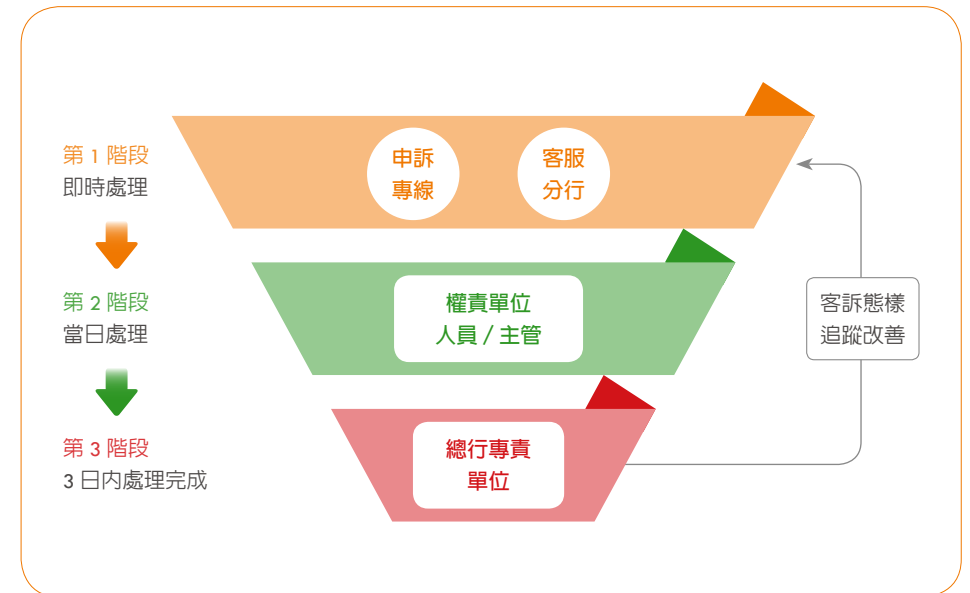
於全台分行放置「服務意見表」供客戶表達意見，客戶填寫完後，可郵寄或直接投遞在分行意見箱，管理單位亦會就客戶建議事項進行後續處理回覆及服務改善。

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

為使客戶的意見能充分傳達並被處理，台新建立了完善的客戶申訴處理流程，讓我們得以不斷改善與進步，回應客戶的訴求。為保護消費者之權益，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，若客戶透過外部機關申訴案件，統一由台新銀行客訴專責處理單位處理，並訂有一、二級客訴處理作業說明書，規範處理流程與時效。



台新金控

目錄

董事長的話

總經理的話（CSR 委員會主任委員）

關於台新

一、永續藍圖

二、永續治理

三、優質服務

3-1 信賴服務及客戶關係

3-2 隱私保護

3-3 金融科技

3-4 數位創新

四、永續金融

五、友善職場

六、綠色營運

七、社會影響力

八、利害關係人議合

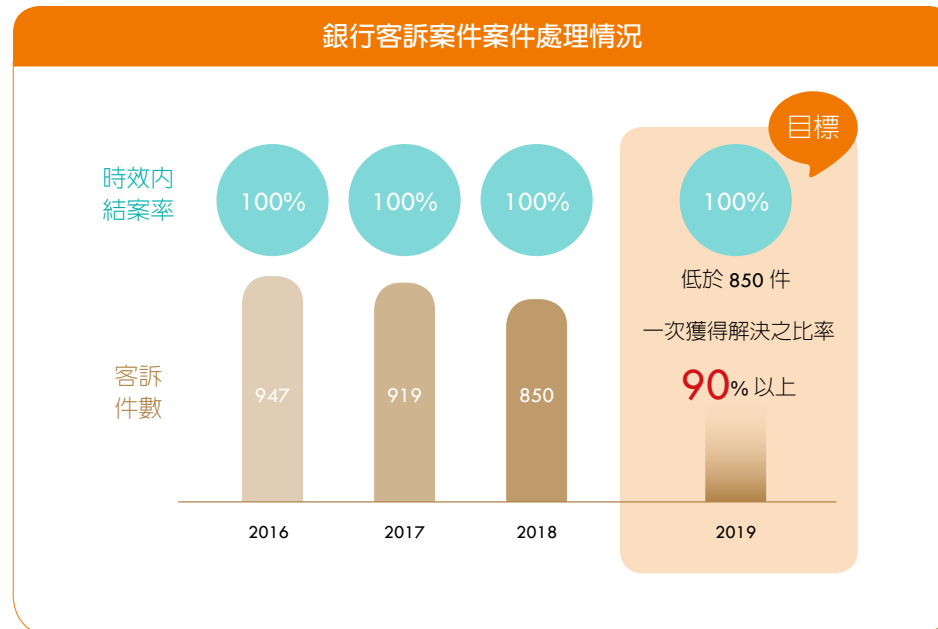
關於本報告書

附錄

銀行客戶申訴機制

台新銀行總行設有金融消費爭議專責處理單位，妥善協調處理客戶之申訴或爭議，並以系統化作業管理與追蹤，確保客戶於時效內獲得答覆。

總行客訴專責處理單位於各事業處均設有對應窗口，為總行與事業處溝通之橋樑，傳達公平待客精神予第一線同仁，逐步落實以消費者保護之企業文化。另亦定期就客訴態樣定期彙整分析報告，以利單位進行改善及採取預防行動方案，單位可透過宣導、系統改善或流程優化，降低類似客訴再度發生之機率，進而提高客戶滿意度。客訴案件增減及違反公平待客案件的原因探詢與改善追蹤，每半年將呈報高階主管及董事會。



銀行企業客戶若有申訴或金融消費爭議發生，由法金權責單位於每週的法金晨會中檢討說明，每季並依公平待客原則或金融消費者保護法規，於法金晨會中彙整說明各單位違反事項與檢討結果，並於董事會中報告說明。

申訴處理之服務指標，除了時效性與正確性之外，另於 2019 年新增客戶申訴一次獲得解決之比率，且將該指標納入部門平衡計分卡（BSC）指標中。

證券客戶申訴機制

台新證券設有客戶服務專線 886-2-4050-9799 和客戶服務信箱 ec@tssco.com.tw，客戶得透過電話或是網路郵件等方式提出意見。針對衍生性金融商品，依櫃買中心衍生性金融商品交易客訴處理程序，客戶可透過郵寄、傳真、電子郵件、電話等方式進行申訴。

若接獲衍生性金融商品之客戶申訴，權責單位會立即與客戶聯繫並說明相關情況；若客戶仍有質疑，雙方無法達成共識，則由總經理召開內部會議，將案件提報董事會，並函報主管機關。



台新金控

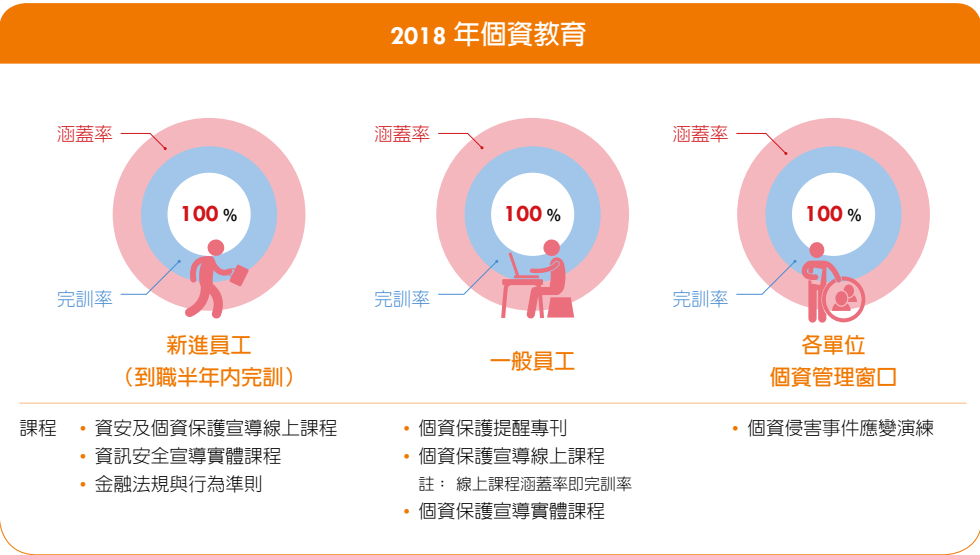
- 目錄
- 董事長的話
- 總經理的話（CSR 委員會主任委員）
- 關於台新
 - 一、永續藍圖
 - 二、永續治理
 - 三、優質服務
 - 3-1 信賴服務及客戶關係
 - 3-2 隱私保護
 - 3-3 金融科技
 - 3-4 數位創新
 - 四、永續金融
 - 五、友善職場
 - 六、綠色營運
 - 七、社會影響力
 - 八、利害關係人議合
- 關於本報告書
- 附錄

3-2 隱私保護

落實個資保護

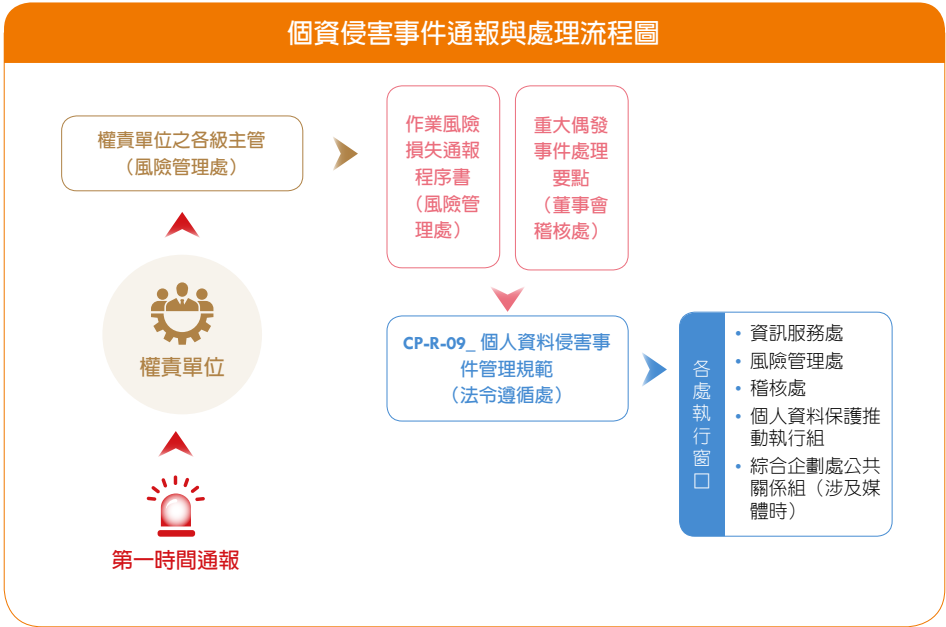
台新金控為確保客戶及員工個人資料的合法蒐集及運用，維護相關個人資料安全，制定個人資料保護管理相關規範，並依法令異動檢視規範之妥適性。除了定期查核個人資料安全的維護現況、評估可能產生之個人資料風險外，同時根據風險評估之結果，訂定適當之管理機制，更因應個人資料之竊取、竄改、毀損、滅失或洩漏等安全事故制定應變、通報及預防機制等以落實執行個人資料保護管理措施。

為強化個資保護意識和建立尊重個資的企業文化，台新持續推動個資保護的教育訓練，使員工明瞭相關法令要求，並使所屬人員充分了解就個資保護之責任範圍與各種個人資料保護事項之機制、程序及措施。



個資保護措施

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，進行相關事件的應變、協調、連絡及調查作業，2018 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」，明訂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。



台新金控

目錄

董事長的話

總經理的話（CSR 委員會主任委員）

關於台新

一、永續藍圖

二、永續治理

三、優質服務

3-1 信賴服務及客戶關係

3-2 隱私保護

3-3 金融科技

3-4 數位創新

四、永續金融

五、友善職場

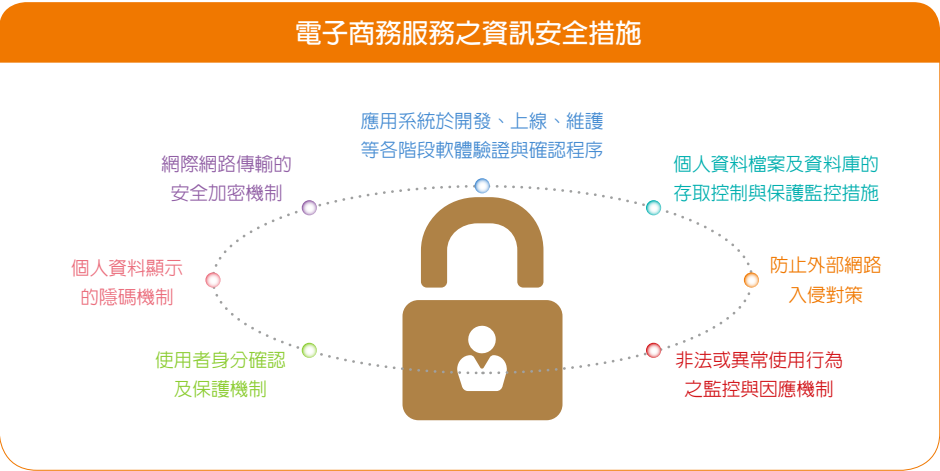
六、綠色營運

七、社會影響力

八、利害關係人議合

關於本報告書

附錄



個資保護申訴

年度	客訴來源		客戶申訴類型					歸責 件數
	主管 機關	客戶 反映	個資 外洩	個資 竊盜	個資 遺失	個資 運用不當	其他	
2016	3	0	0	0	0	1	2	2
2017	1	1	1	0	0	1	0	2
2018	3	0	2	0	0	1	0	3
總計	7	1	3	0	0	3	2	7

歸責件數係因客戶認為個人資料遭到冒用、誤用，致客戶產生損害，故透過管道提出申訴。據此本行進行相關處理，除了透過總行管理中心代表本行向客戶致歉，並承諾加強內部訓練，避免類似狀況再次發生，另外也進行內部人員懲處（如：考核降等、扣獎）、案件報董事會，並持續追蹤類似態樣是否再次發生。

台新金控相當注重個人資料保護之安全，為提升安全管理水準，積極爭取通過國際安全驗證；2018 年 12 月執行 BSI 英國標準協會「BS10012:2017」PIMS 國際個人資訊管理標準預評，範圍包含保險代理部作業管理部所提供保險代理人業務之蒐集、處理與利用個人資料檔案的個人資料管理。此外，台新銀行也委託會計師辦理 2018 年個人資料保護專案查核，有關個人資訊保護內部控制制度之設計及執行係為有效之聲明，在所有重大方面係允當表達，善盡保護個人資料之責任。

台新金控

目錄

董事長的話

總經理的話（CSR 委員會主任委員）

關於台新

一、永續藍圖

二、永續治理

三、優質服務

3-1 信賴服務及客戶關係

3-2 隱私保護

3-3 金融科技

3-4 數位創新

四、永續金融

五、友善職場

六、綠色營運

七、社會影響力

八、利害關係人議合

關於本報告書

附錄

3-3 金融科技

台新金控秉持持續創新與誠信原則，對外以客戶需求導向嘗試解決客戶痛點，依據客戶需求差異提供更友善、便利與直覺的服務體驗；對內著重於整體系統穩定、效率改善與新型金融科技推動。

台新團隊致力於數位金融之創新運用，以 AI 人工智慧打造智能客服機器人「Rose」，以專業客服團隊的經驗結合科技，建構多元的金融專業語庫，客戶只要利用手機或電腦即可隨時諮詢各類金融問題，便利性佳且準確度高。除了「Rose」外，推出「Chatbot」功能，藉由互動了解客戶的消費習慣與喜好，主動推薦適合該客戶的產品，提供 24 小時不打烊的全方位互動諮詢服務。相關服務除了贏得本 2018「創新成長獎」外，也榮獲國家品牌玉山獎「最佳人氣品牌獎」和「最佳人氣品牌類全國首獎」殊榮。

台新金控不斷尋求與跨業結盟，以打造更適合客戶的金融服務環境，除積極尋找長期異業策略合作夥伴，提供核心業務支援再加上異業與金融科技（FinTech）合作得以發揮綜效。此外台新亦參與金融科技創新園區、芬恩特創新聚落等，期望與金融科技公司或跨業緊密結合，以創造雙贏商機。

台新金控除了積極掌握金融科技發展趨勢，佈建數位金融生態環境，並且因應新世代趨勢進行科技人才培育，以更積極、穩健的腳步，落實企業永續經營。

3-4 數位創新

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。

2018 年在專利的取得上，共有 3 項新型與 8 項發明專利；創新產品的研發與推出

上，涵蓋行動銀行、新型支付、財富管理、信用卡、貸款與法金，並推出 Richart 數位銀行。



台新金控

- 目錄
- 董事長的話
- 總經理的話（CSR 委員會主任委員）
- 關於台新
 - 一、永續藍圖
 - 二、永續治理
 - 三、優質服務
 - 3-1 信賴服務及客戶關係
 - 3-2 隱私保護
 - 3-3 金融科技
 - 3-4 數位創新
 - 四、永續金融
 - 五、友善職場
 - 六、綠色營運
 - 七、社會影響力
 - 八、利害關係人議合
- 關於本報告書
- 附錄

專利取得

- 新型 Link Pay**
特店可由此產品產生連結，並立即以 Email 或簡訊寄送連結給消費者，消費者點選連結即可進行信用卡支付。
- 新型 票據影像存帳**
客戶拍攝票據影像上傳，系統自動辨識資料將相關資料帶入欄位並回覆結果。
- 新型 / 發明 使用者身份認證的鑑別機制**
伺服器端（Server）在交易當下及時告知用戶端（Client）當次雙方以那一種認證方法鑑別使用者身份，預防駭客可事先偽造雙方通訊內容。
- 發明 智能帳號輸入 + 任意轉**
將輸入欄位從多個簡化至一個，且自動智能判斷讓客戶任意輸入資訊。
- 發明 Richart_Pre-log in（登入前預覽）**
客戶不用登入 App 就可看到即時預覽資訊。
- 發明 無卡提款技術**
客戶無需使用提款卡，即可完成提款。
- 發明 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。
- 發明 錢包互動交易平台**
串接各行動支付業者，簡化特約商店端系統整合作業。
- 發明 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。
- 發明 線上開立證券帳戶**
網銀會員透過晶片金融卡進行身分驗證即可進行線上開戶。

創新產品



面對金融科技浪潮，台新除了持續推動 Bank 3.0 的相關計畫，更立基於 Bank 4.0 的核心價值，思考如何各類型金融服務的的本質，透過新技術發展創新服務和優化流程，提供更有溫度、更符合客戶實際需求的金融服務，將金融科技的便性融入日常生活。

應用情境	精進面向	特色產品與優質服務	績效
 支付 / 金流	普惠行動支付	- 領先同業於百貨 / 超商體系導入 pay+ 支付服務模組，消費者可於商家 APP 綁定信用卡號，消費免帶卡。 - VISA 金融卡可綁入 Google Pay 和 Samsung Pay，無信用卡者亦可使用國際支付工具。 - 特約商店使用 LINK PAY，可透過台新網路平台創造「連結」，以電子郵件或簡訊等方式寄送予消費者，消費者僅需點選「付款連結」輸入信用卡資訊，即可完成付款，交易快速又安全。	- 提升信用卡實動率，行動支付促動率較上年度成長 100% - 提高客戶黏著度 - LINK PAY 於 2018 全年實收開辦費超過 80 萬元

台新金控

目錄

董事長的話

總經理的話（CSR 委員會主任委員）

關於台新

一、永續藍圖

二、永續治理

三、優質服務

3-1 信賴服務及客戶關係

3-2 隱私保護

3-3 金融科技

3-4 數位創新

四、永續金融

五、友善職場

六、綠色營運

七、社會影響力

八、利害關係人議合

關於本報告書

附錄

應用情境	精進面向	特色產品與優質服務	績效
 支付 / 金流	友善收款機制	- 領先同業推出收款 APP，商戶使用自身手機即可完成掃碼支付交易。 - 全台首家推出手機錢包整合報表服務，提升商戶對帳效率，同時吸引各類錢包加入台新機制。 - 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，企業客戶可更快速取得收款資金。	- 提升商戶黏著度，預計 2019 將全面推展至廣大的中小型商戶。 - 行動代收功能於 2018 年已簽約 10 家人力仲介公司及 1 家瓦斯公司申請
	跨國匯款	WBS 全球自行匯款平台提供總行與海外分行客戶間外幣轉帳使用，節省手續費並提升作業時間，使資金能快速匯款直通。	自上線以來，獲得國際 7 項獎項肯定。
	穿戴式裝置行動支付 (IoT)	推出 Garmin Pay 和 Fitbit Pay，智慧手錶感應即可支付。	提高客戶黏著度，累積數千名台新卡友進行消費與綁定

 便民服務	手機號碼 / email 轉帳	領先同業推出全通路手機號碼轉帳，並可同時進行多筆轉帳。	本服務推出後交易量提升 16%
	數位分行	為財管客戶打造專屬洽談室，透過「遠端理財諮詢」服務，可視訊與台新專業團隊直接對談，獲得最即時的市場趨勢與理財建議。	榮獲 The Asset 頒發「2018 年台灣最佳財富管理數位體驗獎」
	數位辦卡	- 客戶使用手機即可上傳文件申辦信用卡。 - 結合遠傳 friDay APP，首創一站式平台服務（聯名卡申辦、Richart 開戶、綁定消費），滿足客戶 O2O 數位生活需求。	- 縮短作業時間和紙張，節省成本超過 328 萬元 - 首年新發約 4.5 萬卡，有效卡率超 75%

應用情境	精進面向	特色產品與優質服務	績效
 投資理財	數位外幣帳戶	Richart 數位銀行提供台灣首家數位金融外幣帳戶，支援各種外幣換匯，並主動標示近期匯率低點（市場首創）。	Richart 外幣帳戶上線 1 年，複合成長率達 360%
	行動理專	運用理專 APP 可即時連線客戶資產配置與市場趨勢資料，並紀錄訪談內容，提供更適合客戶的理財建議。	2018 年榮獲超過 20 項財富管理相關獎項
	AI 智能理財	1,000 元即可申購 Richart 數位銀行的 AI 理財，協助檢視市場趨勢及合適的基金組合。	帶動整體申購總金額成長 300%

 貸款	線上申貸平台	- 房貸數位平台可 24 小時線上申貸，並於 2019 年建置房貸線上試算功能。 - 於信貸數位平台新增存戶身份驗證，可透過手機隨時申貸；若曾接洽貸款，可掃描業務人員提供專屬線上申貸 QR code。	- 預期 2019 年第二季提供線上快速試算可貸額度，取得房貸方案建議。 - 數位平台申貸人數比例較上一年度提高 92%
	行動貸款進件	- 車貸進件 APP 於 2018 年導入 GPS 定位功能，透過 APP 即可完成進件徵審系統 (IPMS)，快速 / 正確 / 完整。 - 建置微型企業進件徵審系統，整合行內外徵信及擔保品資料，自動檢核客戶信用條件及計算可貸額度，並提供自動帳務交易功能。	- 作業效率大幅提升 60%，2018 年人員工時成本約減降 875 萬。 - 系統上線後每年紙張節省 68%，進件至審核時程節省 48%。

台新金控

目錄

董事長的話

總經理的話（CSR 委員會主任委員）

關於台新

一、永續藍圖

二、永續治理

三、優質服務

3-1 信賴服務及客戶關係

3-2 隱私保護

3-3 金融科技

3-4 數位創新

四、永續金融

五、友善職場

六、綠色營運

七、社會影響力

八、利害關係人議合

關於本報告書

附錄

Richart 數位銀行

Richart 的精神就是要和「銀行不一樣」，簡潔有設計感的 APP 介面，重新定義銀行客戶的使用體驗。連續 2 年獲得「紅點設計獎」肯定，2018 年 11 月再從 200 家國際金融機構抱回「Gartner 亞太區金融服務創新獎」。從 UI/UX（即介面設計 / User Interface、使用經驗設計 / User Experience），浪浪的社會議題到 OPEN BANK，Richart 讓金融服務不只有一種面貌，勇於打破傳統做「最不像銀行的銀行」。

透過網路口碑監測及第三方市場調查，在眾多數位金融品牌，Richart 最受到年輕用戶的正評，最主要的原因是 Richart 真正了解年輕人對金融服務的需要，以 100% 手機 APP 使用為中心思考，並創造簡單、方便、透明及懂你的服務。例如，「小秘書」功能直接在首頁顯示每月免費跨轉及跨提次數、利息累計金額等，方便客戶掌握帳戶訊息；另外，帳務明細也增加更多的分類，方便用戶直接使用 Richart 記帳。藉由使用者的建議、idea 及經驗交流，Richart 持續結合最新科技並進行虛實整合、AI 大數據及 Design Thinking，為使用者創造更好更流暢的服務。

Richart 於 2018 年 1 月成為首家推出「外幣數位帳戶」的台灣數位金融銀行，手機就能完成開戶，不只為年輕世代提供換匯優惠、支援各種貨幣互換計算，並主動標示近期匯率低點（市場首創）。

台新銀行率先引進 Pepper、智能客服、智能理財、結合智慧手錶，Richart 運用 OCR 技術幫客戶自動鍵入證件資料、運用生物辨識指紋的快速登入、AI 智能投資設計智能化的理財介面等，

簡單好懂的設計大受客戶好評，讓每一位用戶都可以透過手機用拉 Bar 輕鬆進行交易，且具備高度安全性。目前 Richart 推出 chatbot 和智能客服目前回覆 98% 以上的問題，具有極高準確度及便利性，只要有 Line 或 Facebook 就能立刻解決想問的問題。



2018 年獲獎



台新金控

目錄

董事長的話

總經理的話（CSR 委員會
主任委員）

關於台新

一、永續藍圖

二、永續治理

三、優質服務

四、永續金融

4-1 積極導入 TCFD

4-2 責任投資與商品

4-3 綠色授信行動

4-4 金融包容性

五、友善職場

六、綠色營運

七、社會影響力

八、利害關係人議合

關於本報告書

附錄



永續金融

4-1 積極導入 TCFD

4-2 責任投資與商品

4-3 綠色授信行動

4-4 金融包容性



台新金控

目錄

董事長的話

總經理的話（CSR 委員會主任委員）

關於台新

一、永續藍圖

二、永續治理

三、優質服務

四、永續金融

4-1 積極導入 TCFD

4-2 責任投資與商品

4-3 綠色授信行動

4-4 金融包容性

五、友善職場

六、綠色營運

七、社會影響力

八、利害關係人議合

關於本報告書

附錄

4-1 積極導入 TCFD

全球氣候變遷議題日趨重要，極端氣候、天然災害、能源危機與低碳經濟轉型皆帶來各項風險及機會。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、社會及治理風險的重視度也日益增長。所有產業，特別是金融服務業的各家企業都必須關注：氣候變遷風險和財務風險與機會有何影響？

主動參與並響應國際倡議 CDP：台新在面對全球性的挑戰下，自 2015 年起藉由連續 5 年簽署支持 CDP 氣候變遷專案並回覆問卷揭露要求，來進一步了解減緩與調適的國際趨勢，2018 年之氣候變遷評比獲得 B 的成績。

關注氣候變遷導入 TCFD：全球越來越關注企業是否能藉由評估和了解與氣候相關的風險和機會，為其未來業務做出更好的決策。在此前提下，2017 年全球金融穩定委員會（Financial Stability Board, FSB）發布 TCFD（Task Force on Climate-related Financial Disclosures），建議透過一個框架來揭露實際過渡氣候相關風險的財務影響，則成為了最主要的驅動力。

台新因關注國際趨勢，且體認到氣候變遷對金融服務業所產生的各項挑戰，包含此三大挑戰：確保治理與領導階層支持加強揭露、修訂風險評估流程、將情境分析與財務關連應用於氣候變遷。雖然如此，

台新金控決定 2018 年導入 TCFD，根據其架構與內涵將氣候變遷的財務關連精神融入到台新的自我營運邊界與金融商品服務的客戶端。

2019 年 1 月申請成為 TCFD 的簽署支持機構：台新希冀透過導入 TCFD 架構來提升面對氣候變遷相關的物理和轉型風險應變能力，並持續評估和了解與氣候相關的風險和機會。未來將逐步強化台新與投資者、利害相關者和大眾建立良好的關係。也期待可為公司未來業務做出更好的決策，並支持公平有序的市場邁向永續的低碳經濟。

氣候變遷治理

台新董事會、風險管理委員會、風險管理月會：台新董事會對公司整體風險管理負有最終之責任。為有效管理相關風險議題，在董事會下設置「風險管理委員會」，由至少二名獨立董事組成，以監督市場、信用、作業風險管理機制之運作、審議風險管理制度，掌握風險衡量方法及大額暴險部位。委員會為提升公司治理效能、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，每年至少召集二次會議。委員會主要職掌為風險管理政策之審議、年度風險胃納或限額之審議、定期性風險管理整合報告之檢視、其他公司或主管機關規定之重大風險管理事項之檢視或審議。另設置風險管理月會，由風控長擔任召集人，原則每月召開一次會議。

台新金控

目錄

董事長的話

總經理的話（CSR 委員會主任委員）

關於台新

一、永續藍圖

二、永續治理

三、優質服務

四、永續金融

4-1 積極導入 TCFD

4-2 責任投資與商品

4-3 綠色授信行動

4-4 金融包容性

五、友善職場

六、綠色營運

七、社會影響力

八、利害關係人議合

關於本報告書

附錄

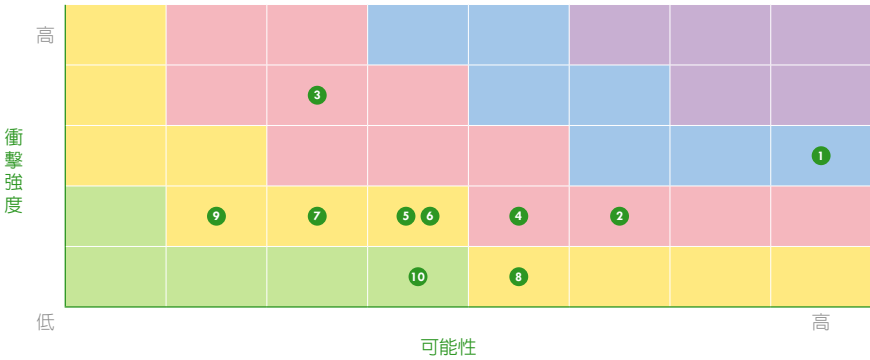
CSR 委員會：台新在高階管理階層的企業永續風險評估上，以金控總經理擔任 CSR 委員會主任委員，金控財務長擔任副主任委員（2018 設置），每年向董事會進行執行 CSR 成果報告或重大計畫等報告，包含氣候變遷相關議題；各執行委員常態性列席董事會，藉列席機會適時就 CSR 相關議題與董事會進行溝通。

「綠色營運」功能小組與「環境永續推動委員會」：台新 CSR 委員會下成立「綠色營運」功能小組，並依據 ISO 14001 與 ISO 50001 建立「環境永續推動委員會」，由行政服務處處長擔任主任委員，負責評估和管理氣候相關的議題並提供維持環境與能源管理系統所需之相關資源。環境永續推動委員會定期審查環境永續政策之適切性並監控環境 / 能源績效及相關指標變動情形。除此之外，隨時針對潛在的緊急狀況應變或對氣候相關議題擬定組織風險與機會之應對措施，執行管理能源與環境的行動計畫方案。

氣候變遷策略

台新瞭解氣候變遷確實帶來物理與轉型的風險和機會。在氣候變遷策略上，台新朝向更有效率地衡量與計算自身、供應商與客戶所面臨的風險，且評估短、中、長期暴露的風險以了解投資決策如何調整方向。

氣候變遷風險矩陣圖



	風險說明	財務衝擊	風險因應措施
1	導入綠色金融準則須對新貸或增貸融資案件，進行評估並分類，可能使新客戶卻步。	A B	對綠色金融準則規定之爭議企業需深入 KYC、訂定適用綠色金融準則爭議企業之檢核事項、於送案系統新增適用綠色金融準則之檢核事項、安排教育訓練課程。
2	員工因業務需求需在颱風假時出勤增加公司人事成本。	D A	提列足額人事成本預算並加強宣導員工於颱風天出勤之注意事項
3	未提供因應氣候變遷的產品或服務而導致對台新產生不重視環保或環境議題的負面形象，引起媒體負面報導。	D A E F	注意社會趨勢、同業情形及隨時監控媒體報導。
4	因氣候變遷，客戶或擔保品可能因天災導致其設備受損，進而使本行債權受影響。	F	對於易受災地區之不動產擔保品會逐案審慎考量或降低貸放成數、業務人員隨時注意借款人之財 / 業務狀況變化。
5	顧客在選擇投資商品時，對再生能源、電動車、汙染防治設備等市場需求不斷成長的產業相關商品可能更偏好；同時撤出對石油開採、煤礦、傳統能源汽車等需求可能下降的產業。	D C	安排研究員長期追蹤再生能源、電動車等符合顧客需求，長期成長趨勢向上的產業，提供更貼近顧客行為轉變的研究報告。
6	客戶對環境永續意識的提高，對所投資的產品 / 產業 / 基金的形象會日益關注。	D A	研究發行綠能或環境永續基金
7	若有同業發生負面新聞事件，顧客可能藉此審視往來機構是否有類似情事並影響其消費行為。	D C	基金投資者量標的公司是否重視環保及減碳
8	颱風造成停水斷電，使設備運作與人員工作都受到影響。	D A	緊急應變機制如安裝發電機或 UPS 供電、水車供水。並依損失狀況按內部規定向風險管理處進行「作業風險損失通報」，並追蹤後續損害改善及保險理賠情形。
9	顧客更傾向尋找在可接觸的資訊管道中，立場最明確支持永續發展精神的投顧公司，認為可以獲得最理解企業永續發展價值觀、研究品質最好的報告。	A	運用投顧 Line 群組及媒體曝光，針對永續發展技術的進步、以及對產業的影響，提供即時而迅速的評述。

A 營運成本增加 B 資本支出增加 C 資本支出降低 D 營收減少 E 資本獲得減少 F 資產價值降低

台新金控

目錄

董事長的話

總經理的話（CSR 委員會主任委員）

關於台新

一、永續藍圖

二、永續治理

三、優質服務

四、永續金融

4-1 積極導入 TCFD

4-2 責任投資與商品

4-3 綠色授信行動

4-4 金融包容性

五、友善職場

六、綠色營運

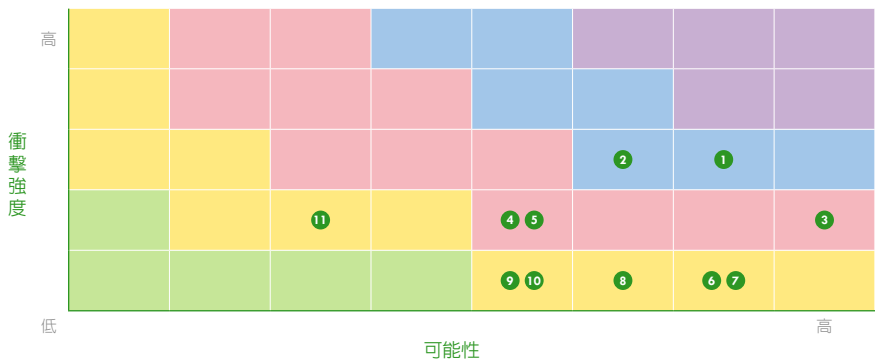
七、社會影響力

八、利害關係人議合

關於本報告書

附錄

氣候變遷機會矩陣圖



	風險說明	財務衝擊	風險因應措施
1	參與再生能源計畫，有效提升放款營運量及提高營業單位利差收益。	H	資金使用單位需定期提供資金管理單位資金使用情形
2	響應政府綠色產業政策，規劃發行綠色金融債券，提升綠色融資金額，有效提升放款營運量及提高營業單位利差收益。	H	資金使用單位需定期提供資金管理單位資金使用情形
3	透過提供數位化產品服務及自動櫃員機，減少客戶往返實體分行的碳排放。	G	持續推動 BPM 流程優化
4	政府基金若有公布 ESG 標案，投信有機會獲得得標，就是對於相關議題的呈現獲得投資方的認同。未來若有低碳產品，可對公司形象有所助益，增加投資人好感度。	H	針對相關議題的產品 / 產業 / 訴求發展的新產品，對投資人有正面形象塑造的功能
5	優先輔導綠能減碳相關產業上市櫃，並於資本市場完成籌資。	H	輔導符合「資本市場綠色金融評估表」，及依據政府推動的產業政策下，財務結構健全之綠能減碳相關產業公司，於資本市場完成籌資，進而促進此產業之發展。
6	提供證券對帳單、開戶文件及密碼補發等紙本文件電子化作業，減少紙張列印。	G	一線同仁的宣導推廣及運用、客服引導客戶、搭配行銷活動不定期溝通、官網上進行推廣
7	採購新型節能設備，或更換既有設備提高能源使用效率。	G	導入「智慧化能源績效指標管理系統」，藉由改善冷卻水塔風扇操作模式，提升冰水主機運轉效率。
8	建置太陽能發電設備進行發電，並將電力合併於公用電網，與政府簽訂躉購電價合約。	H	內湖大樓於 2016 年建置太陽能屋頂發電設備
9	更換節水設備，降低用水之成本支出。	G	新建或改裝行舍皆會換成省水衛浴設備，普及率約為 20%。
10	購買綠電，減少可能因法規要求所必須負擔之碳費用。	G	2016 年購買綠色電力，2017 年購買再生能源憑證。
11	自有建築改造成綠建築，或於新行舍導入綠建築設計，減少使用階段時之能源成本。	G I	對既有建築建大樓進行「綠建築標章取得」評估作業

G 營運成本降低

H 營收增加

I 資產價值增加

風險與機會管理

地球暖化及氣候變遷已是全球關注的重要風險議題。如何避免對環境或營運造成衝擊影響，並積極進行減緩與調適、做好風險管理並善盡環境保護的責任，已成為企業永續經營的重要課題之一。

風險管理政策納入氣候變遷風險：台新因應氣候變遷風險危機提高，2016 年先修訂《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；2018 年亦再次修訂，明訂集團風險管理程序中，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，包含氣候變遷風險，以降低集團之衝擊與影響。

各子公司之氣候變遷風險管理流程

銀行

針對高排碳產業之投資與授信時，將納入研擬中易受氣候變遷衝擊之敏感產業，於往來時深入 KYC（Know Your Customer），審慎評估。

證券

與承銷客戶合作前，皆會蒐集投顧研究報告等外部資訊，以評估此承銷客戶之產業與業務是否屬易受氣候變遷之衝擊及產生負面影響，作為業務往來與否之依據。

投信

基金經理人設法評估名單企業之氣候風險，會針對企業其碳排放量數字量化篩選標準，以每單位營收之碳排放量進行排序，篩選標準為每單位營收之碳排放量低於前 50% 之業者。

創投

透過定期訪談以及財報檢視，了解各投資項目的發展進度與產業動向，以評估被投資公司在營運面的努力成效，以作為次輪增資評估的依據，或投資項目調整的憑據。主要投資都在於創新科技與新技術發展等多項領域，包括著重在提高生產效率、創新科技技術或大數據等技術新應用的開發等。

台新金控

目錄

董事長的話

總經理的話（CSR 委員會主任委員）

關於台新

一、永續藍圖

二、永續治理

三、優質服務

四、永續金融

4-1 積極導入 TCFD

4-2 責任投資與商品

4-3 綠色授信行動

4-4 金融包容性

五、友善職場

六、綠色營運

七、社會影響力

八、利害關係人議合

關於本報告書

附錄

績效指標與目標

針對氣候變遷減緩與調適的績效指標，台新進行組織內部目標設定績效指標，包括：範疇一排放量、範疇二排放量、節電率與溫室氣體盤查之涵蓋率。另外，針對綠色金融亦設定績效指標與目標，包含落實綠色金融準則和支持 TCFD。

績效指標	目標		
	短期	中期	長期
範疇一排放量	減量 1%	減量 1%	減量 1%
範疇二排放量	減量 1%	減量 1%	減量 1%
節電率	減量 1%	減量 1%	減量 1%
ISO 14064-1 溫室氣體盤查涵蓋率	擴大到全銀行	擴大至全台 營業據點	擴大至海內外 所有據點
落實綠色金融準則	推動綠色金融準 至各子公司	簽署赤道原則	提供綠色金融產 品（如成立綠色 金融基金）；提 升綠色金融業務 比例（如綠色 投資）
支持 TCFD	簽署支持 TCFD	完成導入並進行 氣候相關敏感產 業評估	針對氣候變遷進 行財務影響分析

4-2 責任投資與商品

綠色金融政策

台新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。

訂定「綠色金融準則」：台新金控參考國際金融公司（International Finance Corporation, IFC）排除名單（exclusion list）、聯合國全球盟約（UN Global Compact）等的國際性重要原則，於 2018 年訂定金控「綠色金融準則」，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。目前金控及各子公司皆依照綠色金融準則調整相關業務辦法或流程，共計在銀行個金、法金、證券、創投、投信調整 8 項相關辦法，或是依業務需求調整 13 項業務審核流程。如評估後以 ESG 投資概念宣導進行，則依業務性質舉辦定期或不定期的宣導，藉以強化前線人員的確實執行；期待綠色金融準則的落實，可以提升積極支持產業的投資、融資與產品設計，更能注重業務的社會風險與環境風險。未來將更積極提升 ESG 產品與服務的比例，以回應投資人與客戶的期待。

台新金控

- 目錄
- 董事長的話
- 總經理的話（CSR 委員會主任委員）
- 關於台新
 - 一、永續藍圖
 - 二、永續治理
 - 三、優質服務
 - 四、永續金融
 - 4-1 積極導入 TCFD
 - 4-2 責任投資與商品
 - 4-3 綠色授信行動
 - 4-4 金融包容性
 - 五、友善職場
 - 六、綠色營運
 - 七、社會影響力
 - 八、利害關係人議合
- 關於本報告書
- 附錄

綠色金融準則於各子公司之落實情形

公司	落實綠色金融準則	評估件數 ^{註1}
金控	於進行長期股權投資案件內部評估簽核程序時，納入「台新金控轉投資綠色金融事業評估表」進行 ESG 綜合評估。	4
銀行	進行長期股權投資案件內部評估簽核程序時，納入「台新銀行轉投資綠色金融事業評估表」進行 ESG 綜合評估。	1
	進行信用卡收單特約商店合作簽約前，於親訪報告書納入綠色金融準則進行 ESG 綜合評估 ^{註2} 。	1,226
	理財商品相關之挑選、上架，審查文件內容須包含商品是否符合綠色金融之審查。	79
	法金授信業務目前正制定「法金授信案件 ESG、CFD 檢核表」，擬納入綠色金融準則、以及敏感性產業之社會與環境議題，預計 2019 年 5 月執行。	-
	金融市場單位提報商品審查小組之商品（如：衍生性與結構型商品等），須納入綠色金融準則進行評估及審核。	18
證券	協助及輔導公司公開發行及上市櫃業務部分，增加「台新證券資本市場處綠色金融評估表」，因辦法與流程於 2018 / 12 完成，尚未有評估案件。	-
投信	2018 年下半年新基金提案時，以 KYP 方式評估新基金時，落實評估新基金產品是否合乎綠色金融準則，並將 ESG 風險管理包含在交易審查及交易後管理中。共有 5 檔基金依調整後之流程進行評估。	5
創投	依據綠色金融準則調整投資政策，並於投資標的評估時納入 ESG 評估。	6

註 1：因金控綠色金融準則於 2018 年 3 月底公告，集團下各項業務依照各自規劃時程調整相關辦法、或流程，因此統計區間各有不同，惟 2018 評估件數皆統計至 2018 / 12 / 31。

註 2：統計評估綠色金融準則之 1226 件中，含應避免之案件 3 件，最後婉拒件數 1 件。

責任投資與商品

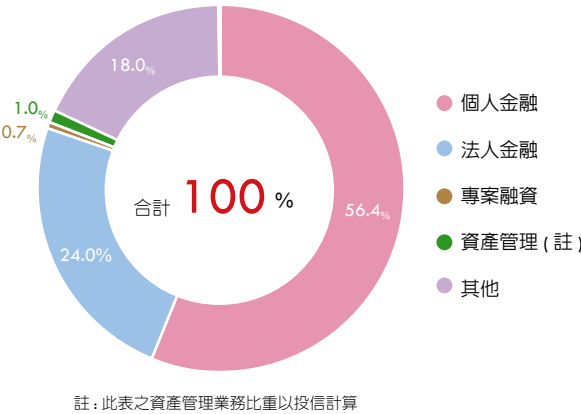
為促使被投資公司重視環境保護、企業社會責任及公司治理的實踐，以及台新本身對於責任投資的重視，台新金控主動依循聯合國責任投資管理原則（Principles for Responsible Investment, PRI）之六大原則，作為執行業務及揭露的基礎。

另外，為提升客戶、受益人及股東之長期利益，2016 年子公司台新投信率先簽署「機構投資人盡職治理守則」遵循聲明，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、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，定期揭露出席被投資公司股東會與投票情形外，皆會定期或不定期向客戶或受益人揭露履行盡職治理之情形。2018 年，台新銀行與台新證券更陸續簽署「機構投資人盡職治理守則」聲明遵循，承諾加強關注被投資公司之經營與公司治理情形。未來將持續關注與被投資公司相關之溝通、管理與履行盡職治理情形的揭露。

台新在永續金融責任投資商品部分，以「投資與法人金融服務」、「資產管理」與「個人金融服務」三類進行推動，透過「台新金控綠色金融準則」100% 對所有交易活動與金融商品進行 ESG 風險之評估，並將環境及社會風險之評估納入各項融資及投資等政策，推行範圍涵蓋所有子公司。

目前台新金控之合併淨收益，以個人金融 56.4% 最高，其次為法人金融業務的 24.0%。專案融資與資產管理的淨收益比重，皆未超過 1%；其他類別占比 18%，係包含金控長期投資收入及證券、租賃等多項類別。針對台新金控在「投資與法人金融服務」、「資產管理」、「個人金融服務」與「專案融資」四項主要的營業項目中，將於本報告書逐一說明涵蓋 ESG 面向之商品與比重。



台新金控

目錄

董事長的話

總經理的話（CSR 委員會主任委員）

關於台新

一、永續藍圖

二、永續治理

三、優質服務

四、永續金融

4-1 積極導入 TCFD

4-2 責任投資與商品

4-3 綠色授信行動

4-4 金融包容性

五、友善職場

六、綠色營運

七、社會影響力

八、利害關係人議合

關於本報告書

附錄

投資與法人金融服務

對於台新銀行企業貸款，皆經過貸前 KYC（Know Your Customer）、DD（Due Diligence）徵信查核、貸後預警系統控管機制，落實授信品質把關，維持質量並重發展特色，善盡銀行社會責任。在與客戶議合 ESG 相關風險及機會的過程，所有案件皆考量聯徵信用報告進行風險評估。在企業客戶財務規劃的顧問服務，台新證券依據內部作業要點規定，所有接觸之產業、業務與客戶要符合綠色金融準則所訂之原則，而承辦人員提出承辦案件時，應提供包含客戶基本資料表、綠色金融評估表及承接案件理由，提送承銷內部審議會評估核可，才簽訂輔導契約。另承銷商評估報告內容會述及客戶之面臨之 ESG 風險，而取得客戶及負責人之信用聯徵資料及律師意見書均列為承銷商之評估程序。

投資與法人金融服務包含 ESG 的產品比率

產品名稱	ESG 產品說明	ESG 產品占比（%）
綠能與環保產業放貸	5+2 產業創新計畫中綠能與環保產業之授信	5.75
支持能源與環境相關綠色債券	持有金融業與企業發行之綠色債券	3.05
綠色能源產業籌資	進行綠色能源產業之評估及提供籌資協助	16.10

資產管理

台新投信身為資產管理者，在責任投資作法上，基於台新金控制訂之「綠色金融準則」，輔以「台新投信綠色金融評估表」來降低所有投資標的之 ESG 風險。針對資產與產業類別，也制訂各自的文件來進行相關風險之審查。特別是對於（1）菸草、酒精飲料、賭博業（含地下及網路）、已確實發生因食品安全、放射性物質、基因改造而危害人身健康；（2）具高污染性且未合乎該企業所在地之環保規範，且未能提出具體的改善方案；（3）違法活動；（4）違反人權以及（5）高爭議性之企業，會避免直接接觸。

資產管理包含 ESG 的產品比率

產品名稱	ESG 產品說明	ESG 產品占比（%）
ESG 基金組合	包含台新智慧生活基金、台新羅傑斯基金、全權委託代理及木星生態基金等	4.78

個人金融服務

在提供個人放款商品時，台新銀行本於授信專業，審慎評估每位客戶的融資需求及財務能力，貸予合適的授信額度；因此，在與客戶議合 ESG 相關風險及機會的過程中，所有放款客戶均需進行徵信照會及對保，以充份瞭解客戶經濟狀況，沒有任何排除。在個人財

台新金控

目錄

董事長的話

總經理的話（CSR 委員會主任委員）

關於台新

一、永續藍圖

二、永續治理

三、優質服務

四、永續金融

4-1 積極導入 TCFD

4-2 責任投資與商品

4-3 綠色授信行動

4-4 金融包容性

五、友善職場

六、綠色營運

七、社會影響力

八、利害關係人議合

關於本報告書

附錄

務規劃的顧問服務部份，理財專員所建議的投資產品，均已依產品管理準則進行上架前審查，並參酌第三方的產品資訊如 Bloomberg, Morningstar 等獨立資源取得產品資訊以遵循 ESG 進行產品評估。

個人金融服務包含 ESG 的產品比率

產品名稱	ESG 產品說明	ESG 產品占比 (%)
個人消費性貸款	透過數位科技，提供線上個人消費性貸款，使客戶不受時間與區域限制，便捷地取得所需資金	28.3
基金、股票及國外 ETF	提供客戶符合 ESG 精神之投資產品，如綠能、水資源等	0.43

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，自 1988 年成立之今已滿 30 年，2018 年底基金規模為 487.05 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。

木星生態基金近年規模

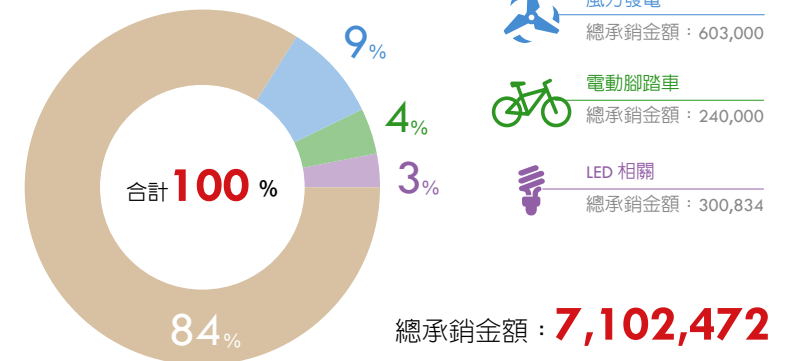
年份	2015	2016	2017	2018
基金規模（百萬英鎊）	451.51	529.63	597.46	487.05

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 2018 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 11.44 億元，雖較 2017 成長 23%，但僅占年度總承銷金額 16%。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。自 2010 年成立起至 2018 年皆未協助有重大環境污染或違反人權之客戶進行籌資之情事。

2018 年台新證券 IPO / SPO 於 ESG 相關案件之占比

單位：新台幣千元



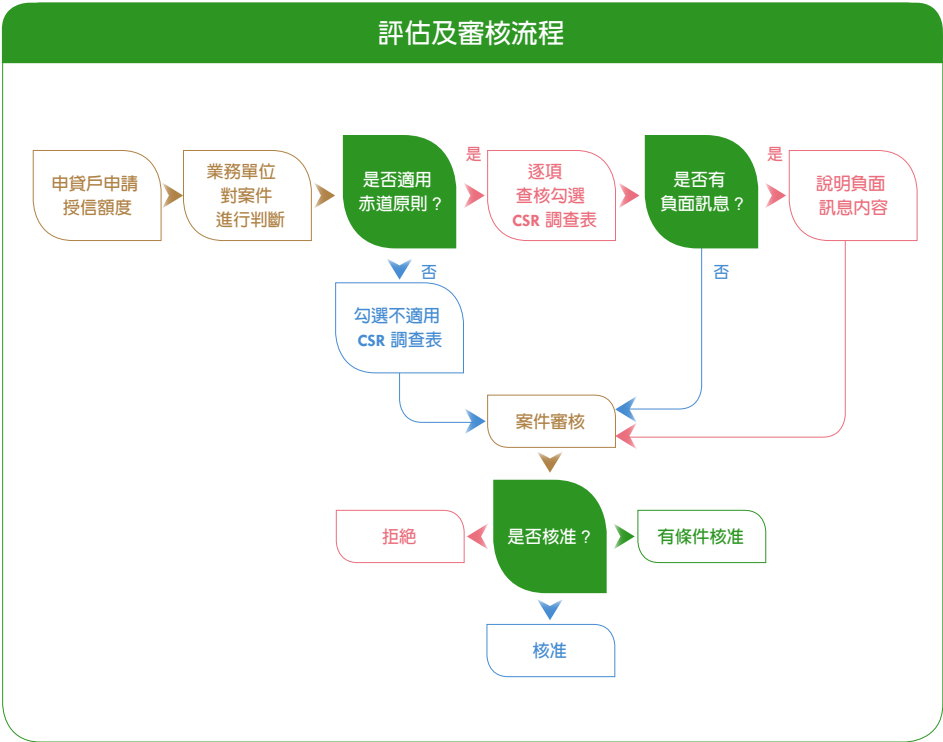
台新金控

- 目錄
- 董事長的話
- 總經理的話（CSR 委員會主任委員）
- 關於台新
 - 一、永續藍圖
 - 二、永續治理
 - 三、優質服務
 - 四、永續金融
 - 4-1 積極導入 TCFD
 - 4-2 責任投資與商品
 - 4-3 綠色授信行動
 - 4-4 金融包容性
 - 五、友善職場
 - 六、綠色營運
 - 七、社會影響力
 - 八、利害關係人議合
- 關於本報告書
- 附錄

4-3 綠色授信行動

專案融資

台新銀行自 2015 年起參考赤道原則之精神，對申請新貸或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」（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。



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。

為落實對融資 ESG 的管理，台新銀行於 2018 年新設立「法金貸後控管部」，其職掌之一為針對客戶重大偶發事件之通報及追蹤。故客戶若有環境保護、誠信經營或社會責任之重大事件，皆列入管理範圍。2018 年符合專案融資或與專案有關之授信案共計 24 件，申貸總金額約 408.9 億元，占同期間法金授信案件約 1.6%。審查結果：核准 10 件，有條件核准 13 件，拒絕 1 件。拒絕的案件為電力供應業，申請金額 4.2 億元，案件拒絕原因為評估後承作風險過大。另外，2018 年符合專案融資或與專案有關之授信案，進行填寫 CSR 調查表，則有 2 件揭露負面訊息。

參考赤道原則精神之專案融資審查結果

年份	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（%）
2018	1	13	10	24	408.9	1.6
2017	5	16	17	38	663.9	2.7
2016	8	16	19	43	461.7	1.9

台新金控

- 目錄
- 董事長的話
- 總經理的話（CSR 委員會主任委員）
- 關於台新
 - 一、永續藍圖
 - 二、永續治理
 - 三、優質服務
 - 四、永續金融
 - 4-1 積極導入 TCFD
 - 4-2 責任投資與商品
 - 4-3 綠色授信行動
 - 4-4 金融包容性
 - 五、友善職場
 - 六、綠色營運
 - 七、社會影響力
 - 八、利害關係人議合
- 關於本報告書
- 附錄

2018 授信案之 CSR 調查結果

戶名	申請金額（仟元）	爭議議題	負面訊息內容	結果
A（CAYMAN）LTD	USD 80,000	環境污染	排放污水造成魚群死亡，客戶已繳納賠償金並大部分改善，未改善部分預計 2019 年完成。	同意中期聯貸案原額度報核
B（CAYMAN）LTD	USD 100,000			

針對敏感性產業，台新銀行則積極啟動審查機制的調整，除原來的 CSR 調查表外，擬制定「法金授信案件 ESG、CFD 檢核表」，根據篩選後較具敏感的產業有 5 類：不動產開發業、半導體製造業、液晶面板製造業、印刷電路板製造業、電力供應業，增加特定產業的社會與環境議題審查項目，預計於 2019 年上半年實施。

對於研究報告的撰寫，台新投顧的研究團隊亦在事前透過實地拜訪公司廠房或參加公司法說會，對公司營運概況及產業動態進行整體評估，評估範圍納入企業誠信、社會責任、以及該公司營運活動對環境影響。以化工業而言，汙染監測與處理設備的建置水準與運作效果是否符合法規要求、公司的長期資本支出規劃是否將國內外環境法規修正的趨勢納入考量，並詳細註明對公司營運成本的長期影響、以及企業過往誠信（包含管理階層個人行為、以及企業違法紀錄），皆會納入對未來公司營運風險及獲利預估的考慮因素，並據以完成授信評估報告。

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，2018 年新創重點產業授信餘額為 1,163 億元。其中綠能與環保產業之授信承作件數達 1,756 件，成長率達 7%；但餘額為 637.4 億元，減少 12%；占全行總授信餘額 11,075 億元比例約 6 %。承作項目包含太陽光能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推動。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。

綠能與環保產業放貸情形

年份	2016	2017	2018	2018 成長率（%）
件數	1,506	1,644	1,756	7
授信餘額（億）	676.4	723.3	637.4	-12
占全行總授信餘額比率（%）	8	7	6	-1

台新金控

目錄

董事長的話

總經理的話（CSR 委員會主任委員）

關於台新

一、永續藍圖

二、永續治理

三、優質服務

四、永續金融

4-1 積極導入 TCFD

4-2 責任投資與商品

4-3 綠色授信行動

4-4 金融包容性

五、友善職場

六、綠色營運

七、社會影響力

八、利害關係人議合

關於本報告書

附錄

4-4 金融包容性

金融業除了被視為改善產業的關鍵力量外，亦被期待能夠落實金融包容性，替弱勢族群提供翻轉機會。當前，已有 50 多個國家將提升金融包融性列為推動目標，台新除積極響應政府普惠金融政策外，同時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與需要的金融服務，並透過金融理財教育縮短金融知識落差。

微型金融產品

對象	種類	服務作法
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。 2018 年導入 e 化進件系統，加速審核流程，幫助小微企業快速取得所需資金，促進台灣中小企業發展，帶動整體經濟成長。
	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提供小微企業掃碼支付服務，使小微企業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	- 台新創投以資金實質支持 5 + 2 新創企業，2018 年底投資組合分類，包括初創期 58.3%，成長期 36.5%，成熟期 4.0%，上市櫃 1.2%。 2018 年，台新創投所投資之項目，以生技醫療產業、金融科技產業之新創企業為主。預計 2019 年亦將針對亞洲矽谷、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。

對象	種類	服務作法
經濟弱勢	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，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。 - 目前區分個人型與集體方式投保，其主要特色為低保額、低保費、保障內容簡單易懂。
高齡者及身心障礙者	安養信託	對低出生率及人口老化的衝擊，高齡者長期照護、退休安養、子女教育創業及身心障礙者照顧的需求，台新銀行提供專業的信託服務，面對客戶多元的需求，訂做量身的信託規劃，讓信託資金「專款專用」照顧受益人，延續照顧者的心願。
	安居樂齡房屋貸款	高齡化與少子化社會之下，扶養比指數日漸升高，台新銀行投入以房養老型房貸市場，開辦「安居樂齡房貸專案」，讓銀髮族可利用房屋每月穩定獲得生活費用，維持生活品質與保障。
年輕族群	數位銀行	為了解決年輕人在投資所遭遇的問題，台新提出 Richart 數位銀行，結合使用者體驗及金融科技，整合「儲蓄、支付、理財、貸款、保險、定存、外幣」產品，降低年輕族群面臨資金有限困擾與降低理財門檻。
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，提供醫院的相關服務以照顧更多民衆。

產品績效

項目 / 年份	2016	2017	2018
小型企業融資新客戶數	1,475	1,141	999
小型企業融資撥款量（仟元）	4,329,296	4,519,524	4,904,848
新創投資（仟元）	138,448	109,816	154,357
微型保險投保件數	73	85	80
安養信託承作銷量（仟元）	36,900	451,382	111,643
數位銀行 Richart 會員數	47,000	240,000	500,000

台新金控

- 目錄
- 董事長的話
- 總經理的話（CSR 委員會主任委員）
- 關於台新
 - 一、永續藍圖
 - 二、永續治理
 - 三、優質服務
 - 四、永續金融
 - 4-1 積極導入 TCFD
 - 4-2 責任投資與商品
 - 4-3 綠色授信行動
 - 4-4 金融包容性
 - 五、友善職場
 - 六、綠色營運
 - 七、社會影響力
 - 八、利害關係人議合
- 關於本報告書
- 附錄

微型金融服務

服務類別	對象與作法
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平台使用紅利點數兌換捐贈給社福團體。
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。2018年持續將新形態支付導入較為偏遠地區的店家及商圈，使店家得以拓展收入的方式和來源；同時也透過與設備廠商的異業結盟導入新型支付以及相關金融服務，讓舊型傳統市場全面升級與轉型。 - 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，2018年更推出視訊櫃台VTM（Virtual Teller Machine），遠端視訊互動服務模式，提供民眾不受傳統分行營業時間限制之便利金融服務體驗；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，截至2018年12月戶數年增率為14%，而實動客戶年增率更達26%。
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。 - 持續多場校園理財講座，並參與大專院校研習營客座講師，以淺顯易懂的方式向大學生宣導正確的投資理財觀念。

服務類別	對象與作法
經濟弱勢	- 自2006/1/1迄今，台新銀行除與公會合作，提供債務協商、前置協商、前置調解、紓困方案等債務整合性協商方案外，另外亦因應債務人各產品狀況不同，釋出獨立之優惠方案。透過與金融機構協議符合其還款能力之清償方案，債務人得以重新開始，減少家庭及社會問題，並增加其還款意願，扶持弱勢族群回歸社會。 - 近年來針對各類型受災戶（如：莫拉克風災戶、高雄氣爆受災戶、台南地震受災戶、花蓮地震受災戶），提供貸款本息展延及緩繳措施，並針對其他各項金融產品、債務協商應繳款項，依受災戶情況予以斟酌適當之利率減碼或還款優惠方案。此外亦對本行既有房貸受災戶提供紓困融資專案，提供最高新台幣50萬、免收手續費、無限制清償期間、最高6個月寬限期之貸款額度，協助受災客戶重建家園。 - 每累積1,000名卡友轉換電子／行動帳單，台新銀行即攜手全臺首家B型企業DOMI綠然能源，免費替一戶能源貧窮家庭更換節能燈具，並已率先認養超過20多戶的貧戶。台新銀行首創將銀行、信用卡客戶以及能源貧窮家庭三者串連起來，成為一個傳遞正能量的互動平台。活動開始至今，已有十萬名的卡友認同參與點亮了台灣百餘戶能源貧窮家庭。（2018年共執行150戶）

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	寫字檯提供老花眼鏡
分行家數	2016	100	-	-	30	5	100
	2017	101	73	29	101	5	101
	2018	101	73	29	101	16	101

台新金控

目錄

董事長的話

總經理的話（CSR 委員會
主任委員）

關於台新

一、永續藍圖

二、永續治理

三、優質服務

四、永續金融

五、友善職場

5-1 員工多元組成

5-2 人才發掘與培育

5-3 薪酬福利及員工照顧

5-4 勞資關係維護

5-5 人權及性別平等

5-6 員工健康安全

六、綠色營運

七、社會影響力

八、利害關係人議合

關於本報告書

附錄



友善 職場

5-1 員工多元組成

5-2 人才發掘與培育

5-3 薪酬福利及員工照顧

5-4 勞資關係維護

5-5 人權及性別平等

5-6 員工健康安全

台新金控

目錄

董事長的話

總經理的話（CSR 委員會主任委員）

關於台新

一、永續藍圖

二、永續治理

三、優質服務

四、永續金融

五、友善職場

5-1 員工多元組成

5-2 人才發掘與培育

5-3 薪酬福利及員工照顧

5-4 勞資關係維護

5-5 人權及性別平等

5-6 員工健康安全

六、綠色營運

七、社會影響力

八、利害關係人議合

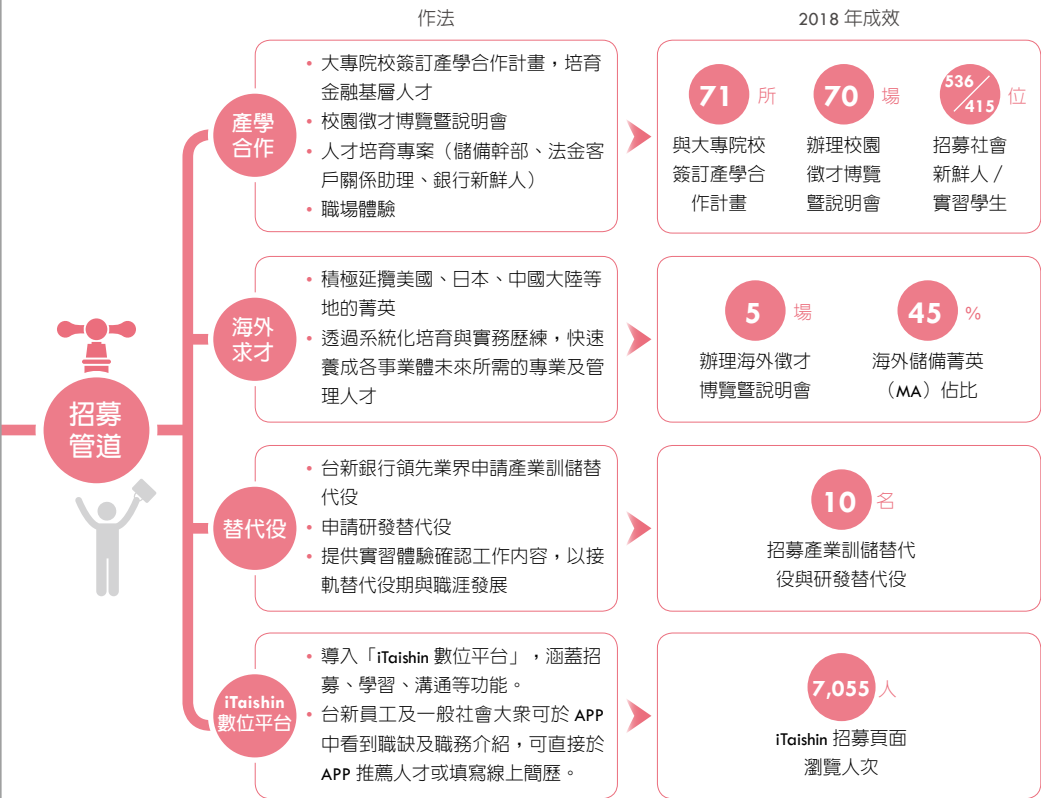
關於本報告書

附錄

5-1 員工多元組成

招募管道與方式

人才是支撐企業發展與成長的關鍵，台新配合各事業單位之業務規劃與需求，透過產學合作、海外求才、產訓 / 研發替代役與 iTaishin 數位平台等四大多元管道，網羅最契合與優秀的人才。2018 年，台新總共招募 2,366 位員工。近三年，台新新進人員比例維持在穩定 25% 左右，男女比例約為各半，落實台新多元與無歧視政策，其中 30 歲以下新人佔新進員工 50% 以上，有助於維持組織活力與穩固企業經營基礎，共同打造最具創新與活力的金融公司。



正職新進人員分佈

	2016	2017	2018
總人數	2,096	2,335	2,366
新進率	25.9	26.5	26.2
男	995	1,087	1,047
女	1,101	1,248	1,319
30 歲以下	1,176	1,263	1,274
31-50 歲	892	1,001	1,025
51 歲以上	28	71	67

註：新進率 = 年度累計正職新進人數 / 當年度 12 月 31 日正職在職人數



多元任用

截至 2018 年底，台新金控及轄下子公司全體正職員工共 9,041 人，非正職員工 410 人，兩者合計 9,451 人。其中，正職女性員工共計 5,396 人，佔 60%；正職女性主管人數共計 560 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，2018 年度海外據點合計聘用 598 人，聘用當地員工佔 85%，聘用當地主管佔整體境外主管 48%。

此外員工平均年齡 38.2 歲；台新在弱勢族群、種族與國籍的多元聘僱上，除符合法令要求，足額晉用身心障礙者人數外，並提供友善無障礙工作環境。同時，我們員工國籍 / 地區數也增加至 12 個，讓多元文化能夠融入台新這個大家庭，同步強化全球業務發展的競爭優勢。

台新金控

目錄

董事長的話

總經理的話（CSR 委員會主任委員）

關於台新

一、永續藍圖

二、永續治理

三、優質服務

四、永續金融

五、友善職場

5-1 員工多元組成

5-2 人才發掘與培育

5-3 薪酬福利及員工照顧

5-4 勞資關係維護

5-5 人權及性別平等

5-6 員工健康安全

六、綠色營運

七、社會影響力

八、利害關係人議合

關於本報告書

附錄

員工架構－不同區域、性別之正職及非正職員工

截至 2018 年 12 月 31 日	正職員工		非正職員工				總計
			約聘員工		兼職員工		
	地區別	女	男	女	男	女	
台灣	5,109	3,334	235	85	25	60	8,848
海外	287	311	3	2	0	0	603
總計	9,041		410				9,451

註：採 2018.12.31 在職人數；非正職員工為約聘人員、計時人員、實習生等。

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 以下	31~50 歲	51 歲 以上	女性 合計	30 歲 以下	31~50 歲	51 歲 以上	男性 合計		
台灣	235	283	17	535	107	221	12	340	875	10.9
海外	35	23	1	59	38	9	2	49	108	1.3
總計	270	306	18	594	145	230	14	389	983	12.2
離職率 (%)	3.4	3.8	0.2	7.4	1.8	2.8	0.2	4.8	12.2	-

註 1：採 2018.1.1-2018.12.31 累計正職離職人數

註 2：離職率＝年度累計正職離職人數 / 2018.12.31 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。離職率計算時，在職人員亦排除此類人員；排除後，2018 / 12 / 31 正職在職人數為 8,065 人。

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 歲以下	31~50 歲	51 歲以上	女性合計	30 歲以下	31~50 歲	51 歲以上	男性合計		
台灣	非主管職	1,244	3,117	213	4,574	765	1,828	200	2,793	7,367	81.5
	主管職	1	445	89	535	0	393	148	541	1,076	11.9
台灣 合計		1,245	3,562	302	5,109	765	2,221	348	3,334	8,443	93.4
海外	非主管職	160	94	8	262	136	97	2	235	497	5.5
	主管職	3	21	1	25	13	53	10	76	101	1.1
海外 合計		163	115	9	287	149	150	12	311	598	6.6
總計		1,408	3,677	311	5,396	914	2,371	360	3,645	9,041	100.0
佔正職員工比例 (%)		15.6	40.7	3.4	59.7	10.1	26.2	4.0	40.3	100.0	100.0

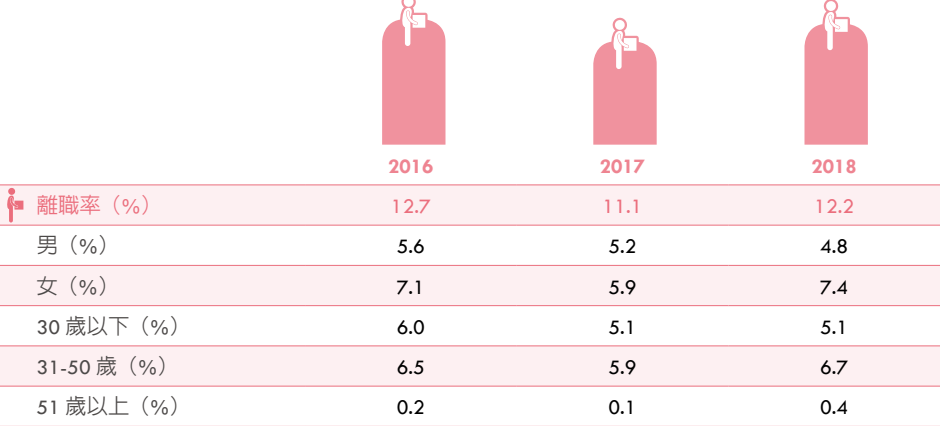
註 1：採 2018.12.31 正職員工在職人數；非主管職為無管理其他員工之責任者

註 2：非主管職佔正職員工人數 87%，主管職佔正職員工人數 13%

台新金控

- 目錄
- 董事長的話
- 總經理的話（CSR 委員會主任委員）
- 關於台新
 - 一、永續藍圖
 - 二、永續治理
 - 三、優質服務
 - 四、永續金融
 - 五、友善職場
 - 5-1 員工多元組成
 - 5-2 人才發掘與培育
 - 5-3 薪酬福利及員工照顧
 - 5-4 勞資關係維護
 - 5-5 人權及性別平等
 - 5-6 員工健康安全
 - 六、綠色營運
 - 七、社會影響力
 - 八、利害關係人議合
- 關於本報告書
- 附錄

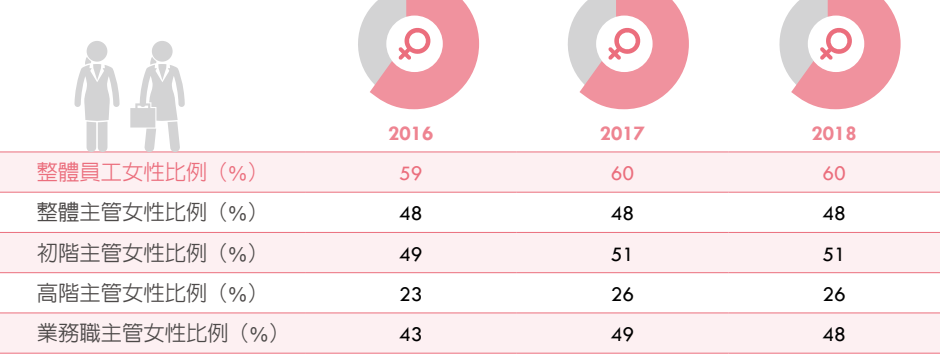
歷年離職率



註：離職率＝年度累計正職離職人數 / 2018.12.31 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。離職率計算時，在職人員亦排除此類人員；排除後，2018 / 12 / 31 正職在職人數為 8,065 人。

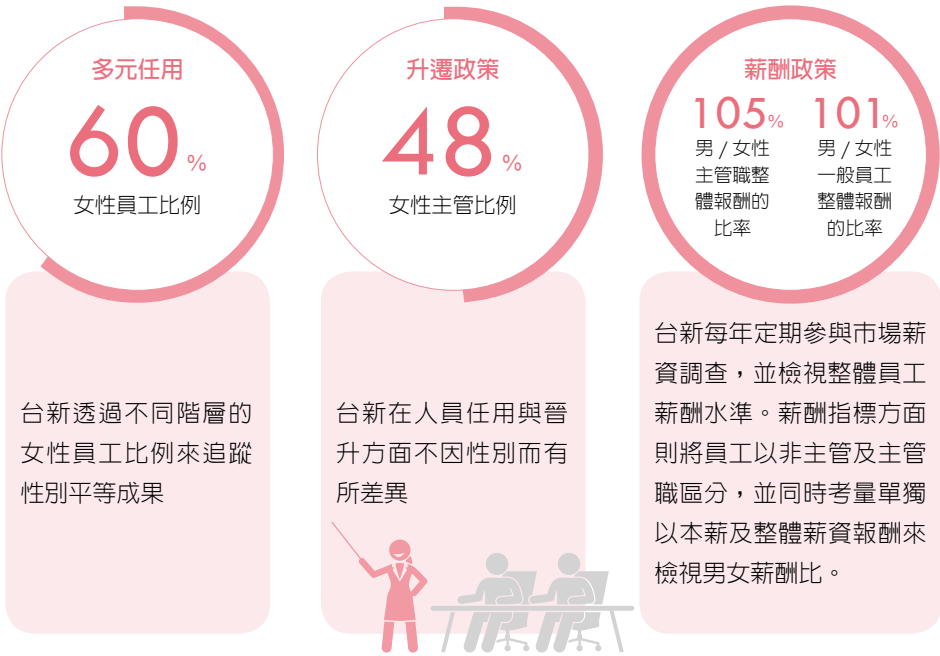
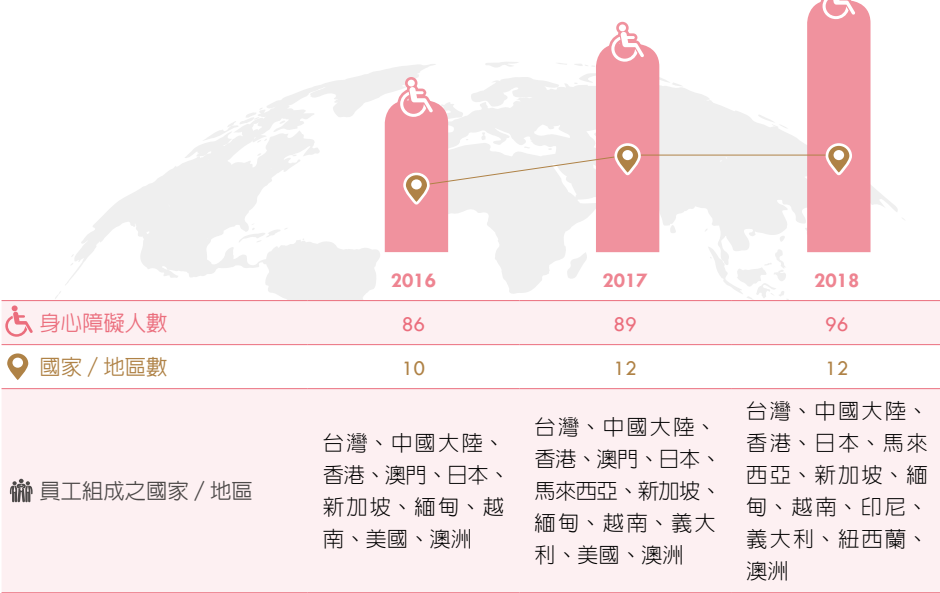
2018 年離職率較 2017 年微幅上升 1.1%，為 12.2%，主要係為業務發展過程之人才合理流動情形，為瞭解離職員工的心聲，員工提出離職申請後，除由單位主管進行面談外，人資亦會瞭解員工離職主因，進行離職分析及後續留才制度之改善依據。

歷年女性比例



近三年整體女性主管皆維持近五成比例，顯見台新提供同仁公平競爭機會，落實職場性別平權。

歷年員工少數族群組成人數如下表



台新金控

- 目錄
- 董事長的話
- 總經理的話（CSR 委員會主任委員）
- 關於台新
 - 一、永續藍圖
 - 二、永續治理
 - 三、優質服務
 - 四、永續金融
 - 五、友善職場
 - 5-1 員工多元組成
 - 5-2 人才發掘與培育
 - 5-3 薪酬福利及員工照顧
 - 5-4 勞資關係維護
 - 5-5 人權及性別平等
 - 5-6 員工健康安全
 - 六、綠色營運
 - 七、社會影響力
 - 八、利害關係人議合
- 關於本報告書
- 附錄

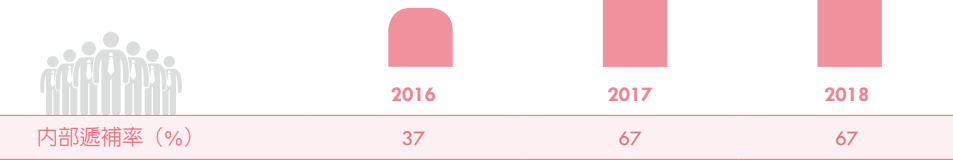
5-2 人才發掘與培育

培訓管道與方式

完整清晰的職涯規劃

為了讓員工能夠成長於台新，我們每年結合個人目標管理（Management by Objective, MBO）及個人發展計畫（Individual Development Plan, IDP）確認員工的發展職能缺口，提供教育訓練、輪調、資深人員輔導、列席會議、參與專案等方式，由員工選擇並規劃最適合自己的發展計畫，並輔以主管貼身指導方式，發展職涯能力。2018 年台新主管職的職缺由內部人員遞補的比率近七成，顯示台新提供充足的機會與資源讓人才能夠有效規劃並發展自身職涯。

內部遞補率

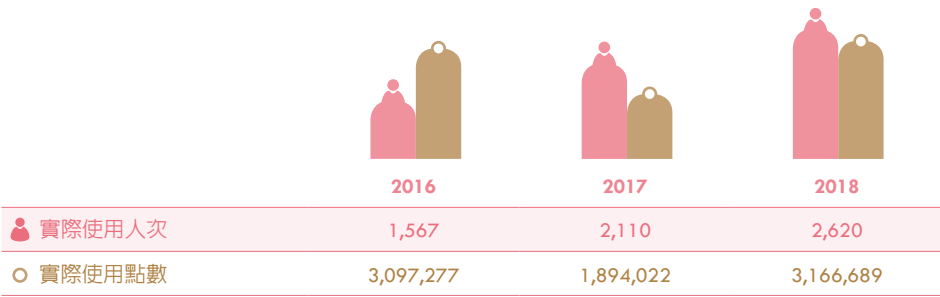


多元豐富的學習管道

為強化員工專業與非專業面向之能力，台新仿效大學課程概念，並且同時整合內外部資源，建構「台新大學」學習平台。為激勵員工學習的自發性與意願，台新發展「學習帳戶」機制，提供每位正式員工每年相當於 10,000 元的訓練存摺點數，用於參加公司內部的「自主學習課程」與外部機構舉辦「課程或認證」，塑造學習型環境與員工，穩固團隊效率與長期績效。

2018 年，訓練存摺使用突破 2,500 人次，主因為擴大自主學習課程中的「Life Cycle」系列課程，更加貼近同仁需求。該課程依照各年齡層規畫每月課程主題，如針對 50-60 歲同仁規劃「退休議題」、針對 20-30 歲同仁規劃「國際禮儀」等。

學習帳戶訓練存摺成效



員工教育訓練

平均訓練時數	2016			2017			2018		
	女	男	平均時數	女	男	平均時數	女	男	平均時數
主管	59.81	51.22	55.35	76.04	65.81	70.68	82.78	71.89	77.07
非主管	50.73	51.36	50.98	66.00	63.23	64.88	71.68	68.61	70.50
員工平均訓練時數	51.5			65.6			71.4		
總訓練時數	412,762			537,030			645,126		
員工平均訓練費用	4,366			5,555			6,553		
總訓練費用	34,672 仟元			47,534 仟元			59,250 仟元		

註：平均訓練時數 / 平均訓練費用的計算方式係採取總訓練時數 / 總訓練費用除以金控正職員工數

台新金控

- 目錄
- 董事長的話
- 總經理的話（CSR 委員會主任委員）
- 關於台新
- 一、永續藍圖
- 二、永續治理
- 三、優質服務
- 四、永續金融
- 五、友善職場
 - 5-1 員工多元組成
 - 5-2 人才發掘與培育
 - 5-3 薪酬福利及員工照顧
 - 5-4 勞資關係維護
 - 5-5 人權及性別平等
 - 5-6 員工健康安全
- 六、綠色營運
- 七、社會影響力
- 八、利害關係人議合
- 關於本報告書
- 附錄

2018 年訓練時數及費用較往年成長，主要來自於對於以下三大培訓資源的投入：

- 1.「國際金融證照補助專案」：舉辦「CAMS 國際公認反洗錢師」及「CFP 國際認證高級理財規劃顧問」專案，鼓勵同仁取得專業證照，以提升組織之專業形象，帶給客戶更優質服務。
- 2.「各單位專業深耕」：各單位會因應同仁之需求，舉辦專業訓練以提升專業能力，創造組織績效。
- 3.「金融證照相關訓練」：同仁銷售各類金融商品須具備法定規範證照，2018 年因信託業務人員每三年需參加 18 小時訓練課程，故訓練時數及費用較 2017 年增加。

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。

校園

Early Win 職場體驗計畫

著重分行端專業訓練，包含台新組織文化、人事制度、職業安全衛生、資訊安全、服務禮儀、溝通、正向態度及 Fintech 等課程，協助大四和碩一學生畢業後順利與職場銜接。2018 年共有 415 人參與新鮮人職場體驗計畫。

* 新鮮人職場計畫參與人數：2016 年：294 人、2017 年：284 人、2018 年：415 人

新鮮人

搭配實體、線上的混成學習，系統化的新進人員培訓計劃

金控新人營+新人 e 起來

兩天一夜的金融實務與工作態度訓練課程，加入團體討論與實作，課後搭配新人 e 起來線上課程的延續，協助新進員工迅速融入台新大家庭。

2018 年新人約 31,003 人次參訓，訓練總時數達 27655.49 小時，平均每人達 18.6 小時。

微課程影音館－新人學習專區

因應現代人學習模式，定期蒐集新人常見問題，運用問題的形式包裝、設計成 3-5 分鐘微課程，如：如何申請證照、台新圖書館介紹等課程，讓員工們不僅能夠運用零碎的時間進行學習，更能夠降低新人對環境的陌生感。

截至 2018 年共完成 80 門微課程，總計 18,090 人次瀏覽微課程影音館。

主管養成

儲備專案

儲備組主管培訓是針對具有發展潛力的優秀員工提供一系列之培訓，包含專業訓練、通識訓練、管理訓練及人才交流聚會，讓員工能夠有成長與發展的空間。通過訓練及評核後，員工才能夠取得儲備主管之資格，截至 2018 年累計晉升率 20.8%。

人才庫專案培訓計畫

針對不同層級員工，透過甄選、定期評估或人才委員會遴選等機制，發展出各個階層的人才庫菁英計畫，並搭配核心職能及策略目標，計畫性培育及儲備各層級的菁英人才。

高階主管策略
TSP 中階主管培訓
AMA 法金Mentor培訓 基層主管培訓 儲備分行經理培訓
MA 儲備基層主管培訓
自我效能提升計畫
誠信 Integrity 承諾 Commitment 創新 Innovation 合作 Collaboration

人才庫 培育管理人才 發展專業人才 自我效能提升計畫

管理深耕計畫 (In-depth Management training program)：處級主管暨儲備處級主管

為提升中高階主管在領導、管理的技能，以個案研討方式增進討論交流、加強聽說讀想能力，另輔佐管理心理學課程，讓主管更能知人知面更知心。除此之外舉辦設計思考主題講座，觸發聆聽者創新管理思維。2018 年共舉辦 7 堂課程，420 人次參加，訓練時數逾 1,000 小時。

AMA (Advanced Management Associate) 培訓計畫：儲備部級主管

透過哈佛個案與國內個案評析、人格測驗、小組實作與競賽來提升識人、用人、帶人能力，並持續提升外語能力，落實個人發展計畫，截至 2018 年累計晉升率 50%。

2018 年共舉辦 6 堂課程，150 人次參加，訓練時數逾 1,000 小時，整體專案投入逾百萬元訓練資源。

個人發展計畫落實率 100%

MA(Management Associate) 培訓計畫：儲備菁英

經由紮實完備的單位實習及輪調，培養跨單位溝通及合作能力，拓展儲備菁英視野及歷練。

台新金控

目錄

董事長的話

總經理的話（CSR 委員會主任委員）

關於台新

一、永續藍圖

二、永續治理

三、優質服務

四、永續金融

五、友善職場

5-1 員工多元組成

5-2 人才發掘與培育

5-3 薪酬福利及員工照顧

5-4 勞資關係維護

5-5 人權及性別平等

5-6 員工健康安全

六、綠色營運

七、社會影響力

八、利害關係人議合

關於本報告書

附錄

多樣化重點學習專案

因應大環境變遷及先進科技發展，台新秉持著創新核心價值，依據職涯發展設計多樣且重點的學習專案，讓訓練與學習的有效性，能夠緊密連結組織的營運績效。我們參考柯氏（Kirk Patrick）培訓模式的概念，強調以終為始的理念，台新訂有一套完整的員工訓練與品質管理架構，整合柯氏（Kirk Patrick）四級培訓評估（L1-L4）及投資回報率（L5）方式衡量學習成果，同時滿足台新業務發展目標與協助員工持續成長。



專案	內容與對象	影響	柯氏評估層級
3S 優質服務計畫	對象：全體員工 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。	訓練效益： 3S 優質服務計畫共計 7,899 人次參訓，總受訓時數 9616.92 小時。 營運效益： 2018 年顧客滿意度 85.5%，較去年成長 0.5%。 - 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」、「本國銀行業銀牌獎」、「服務尖兵」多項獎項肯定。	成果評估 L4： 外部顧客滿意度 85.5% 行為評估 L3： 電話服務禮儀測試總分 95 分 學習評估 L2： 線上課程通過率 100% 反應評估 L1： 課程平均滿意度 97.0%
儲備理專訓練計畫	對象：儲備理專 儲備理專訓練計畫是台新金控極具策略價值的訓練專案，透過系統化的課程設計，讓儲備理專學習專業知識及技能，協助員工快速適應與了解台新企業文化，更能強化員工職能及提升公司的認同感。	訓練效益： 2018 共辦理五梯次儲備理專專業訓練，投入近 50 萬的訓練資源，共計 352 人次參與。 營運效益： 2018 年每投入 1 元訓練費用於儲備理專訓練將產生 25.7 元之分行手續費收入業績。	投資回報 L5： 投資回報成果 25.7 元 成果評估 L4： 儲備理專留存率提升 0.28% 行為評估 L3： 課後行動計劃達成率 100% 學習評估 L2： 平均測驗分數為 94.3% 反應評估 L1： 課程平均滿意度 96.8%
國際金融證照補助專案	對象：全體員工 因應海外佈局策略，台新積極培育國際金融人才，我們提供完善的獎勵機制，鼓勵員工考取國際金融證照，如：2018 年與 ACAMS 合作，推出台新員工專屬的「CAMS 國際公認反洗錢師」專案、與金融研訓院合作，推出「CFP 國際認證高級理財規劃顧問」課程，藉此打造台新專業品牌形象，變成顧客心目中之首選。	訓練效益： 「CAMS 國際公認反洗錢師」專案，共 150 名員工參與，目前取得張數 144 張。 「CFP 國際認證高級理財規劃顧問」課程，共 221 名員工參與，截至 2018 年底取得張數 72 張，為業界前五名。 營運效益： 「CAMS 國際公認反洗錢師」專案，提升同仁洗錢防制認知，藉此降低作業上風險、協助公司做好完善的風險控管。 「CFP 國際認證高級理財規劃顧問」，提升同仁金融專業知識，以提供顧客顧問式專業服務，強化台新品牌價值。	行為評估 L3： 「CAMS 國際公認反洗錢師」專案取證率 96.0% 學習評估 L2： 「CAMS 國際公認反洗錢師」專案達成率 96.0% 反應評估 L1： 「CAMS 國際公認反洗錢師」完訓率 100%
數位金融人才培訓	對象：全體員工 2018 持續積極規劃「金數英專案」，定期邀請名師分享數位金融新趨勢；此外，也鼓勵員工參與外部課程，提升 Fintech、大數據等各項專業知能，以應用於公司內部數位專案開發、客群大數據分析等。 針對專業單位員工，透過與學術單位（台大資訊學群、台大智活中心）合作，結合學術專家與企業內部實務的力量，共同創造更優質的數位金融產品。	訓練效益： 2018 年共辦理 13 堂實體課程，且與線上課程平台合作推出比特幣線上學習課程，投入 60 萬元的訓練資源，共計 1,301 人次參與。 營運效益： - Richart 開發 AI 智能理財功能，自動幫消費者檢視市場趨勢，提供合適的基金組合，促使基金申購總金額成長 300%。 - 貸款業務方面，於數位平台提供客戶專屬線上申貸 QR code，增加客戶之便利性，創造數位平台申貸人數比例較 2017 年提高 92% 佳績。 2018 年共取得 3 件新型專利及 8 件發明專利，如「二維條碼產生及解譯系統」、「交叉驗證轉帳系統」等專利，使台新提供更創新之多元服務。	成果評估 L4： - AI 智能理財，基金申購總金額成長 300% - 數位平台申請貸款人數比例較 2017 年提高 92% - 取得 3 件新型專利及 8 件發明專利 行為評估 L3： 數據分析 證照取證率 95.40% 學習評估 L2： 數據分析 平均測驗分數 88 分 反應評估 L1： 課程平均滿意度 95.0%

台新金控

- 目錄
- 董事長的話
- 總經理的話（CSR 委員會主任委員）
- 關於台新
- 一、永續藍圖
- 二、永續治理
- 三、優質服務
- 四、永續金融
- 五、友善職場
 - 5-1 員工多元組成
 - 5-2 人才發掘與培育
 - 5-3 薪酬福利及員工照顧
 - 5-4 勞資關係維護
 - 5-5 人權及性別平等
 - 5-6 員工健康安全
- 六、綠色營運
- 七、社會影響力
- 八、利害關係人議合
- 關於本報告書
- 附錄

5-3 薪酬福利及員工照顧

薪酬政策

台新以國內外之高績效金融機構為標竿，每年參與市場薪資調查，設計公平且具激勵性的薪酬制度，讓具備市場競爭力薪酬及完善福利，得以回饋員工。自 2014 年起，台新連續 5 年成為「高薪 100」成分股之一，員工意見調查中「薪資及福利」結果，亦優於台灣金融業，顯示台新薪酬有助於人才留任。

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、年齡及種族而有所差異。以 2018 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

薪資比例（女：男）	2015	2016	2017	2018
非主管	100：101	100：101	100：101	100：101
主管職	100：105	100：105	100：105	100：105
執行級別主管	100：109	100：110	100：108	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。2018 年度平均調薪 3.5%，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。

2018 年台新金控非擔任主管職務之全時員工共計 7,238 人（較 2017 年提升 7.4%），薪資平均數為新台幣 1,135 千元（較 2017 年減少 0.6%）。

有鑑於全球金融人才快速流動，台新依各階段策略規劃所需的人才獎酬策略，運用不同長期激勵工具，達成吸引、留置、激勵、與績效連結的獎酬效果。

年度	2016	2017	2018
平均調薪幅度（%）	3.0	3.0	3.5

**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，2018 年發行 14,846 單位，約有 260 位員工適用此計畫。

**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 2018 年底共 81% 員工參與，公司提撥金額已達到 2 億 8 千萬，員工持股信託投資收益超過 18%；達到長期儲蓄、累積財富，保障員工退休後的生活。

**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 137,958 仟股，以期提升人員向心力，共享公司長期之經營成果。

**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；2018 年發行戊種特別股現金增資，亦保留 15%，計 45,000 仟股予員工承購，台新金控及子公司共計超過 7,200 名員工（約 80%）得參加此計畫。

台新金控

目錄

董事長的話

總經理的話（CSR 委員會主任委員）

關於台新

一、永續藍圖

二、永續治理

三、優質服務

四、永續金融

五、友善職場

5-1 員工多元組成

5-2 人才發掘與培育

5-3 薪酬福利及員工照顧

5-4 勞資關係維護

5-5 人權及性別平等

5-6 員工健康安全

六、綠色營運

七、社會影響力

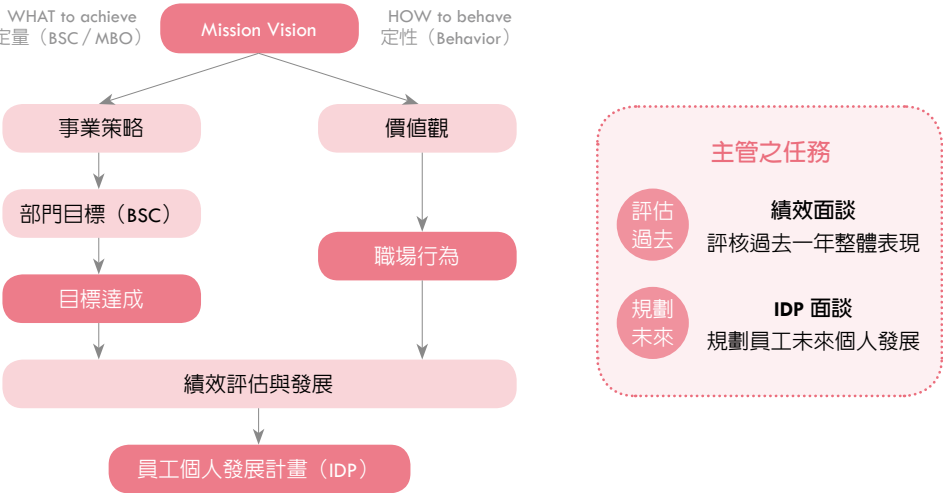
八、利害關係人議合

關於本報告書

附錄

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、財務、內部流程、學習與成長構面，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，受定期績效及職涯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。

績效考核方式	適用員工
目標管理 MBO	全體員工
多維度評核方式（包含 180 度、270 度或 360 度）	全體員工
績效評核等級	全體員工

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。

日常管理

主管發現員工績效落後時，即與該員工進行績效面談，並共同確認績效不佳原因，訂定績效改善方案、衡量指標及改善時程。

績效改善期間

主管加強對該員工觀察，並就每一改善步驟 / 時程進行必要檢核，以適時提供員工輔導或導正。

改善期間屆滿

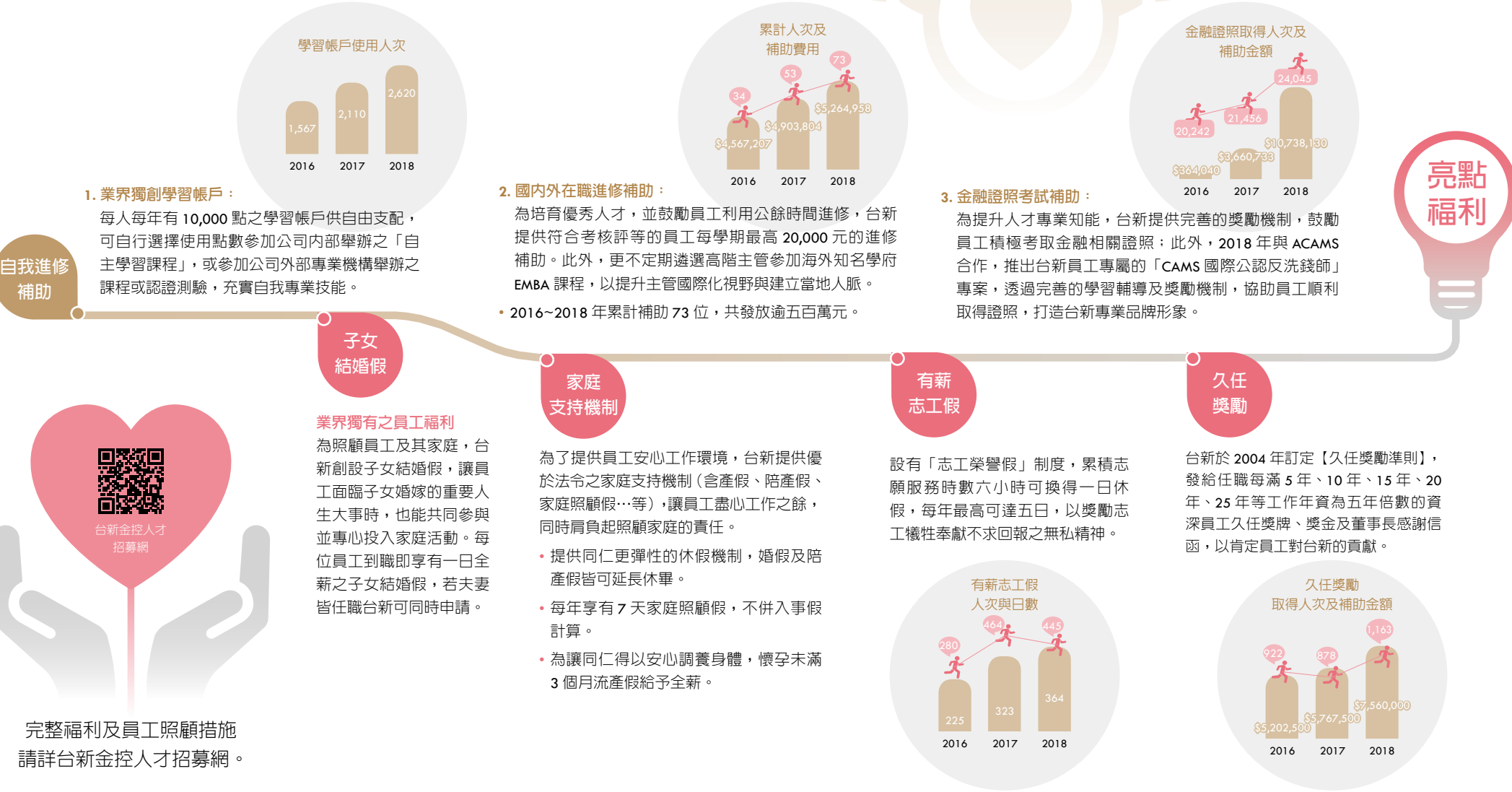
主管與員工共同檢視改善計畫達成狀況，主管除告知其評核結果並也激勵員工繼續追求更佳表現。

台新金控

- 目錄
- 董事長的話
- 總經理的話（CSR 委員會主任委員）
- 關於台新
 - 一、永續藍圖
 - 二、永續治理
 - 三、優質服務
 - 四、永續金融
 - 五、友善職場
 - 5-1 員工多元組成
 - 5-2 人才發掘與培育
 - 5-3 薪酬福利及員工照顧
 - 5-4 勞資關係維護
 - 5-5 人權及性別平等
 - 5-6 員工健康安全
 - 六、綠色營運
 - 七、社會影響力
 - 八、利害關係人議合
- 關於本報告書
- 附錄

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

目錄

董事長的話

總經理的話（CSR 委員會主任委員）

關於台新

一、永續藍圖

二、永續治理

三、優質服務

四、永續金融

五、友善職場

5-1 員工多元組成

5-2 人才發掘與培育

5-3 薪酬福利及員工照顧

5-4 勞資關係維護

5-5 人權及性別平等

5-6 員工健康安全

六、綠色營運

七、社會影響力

八、利害關係人議合

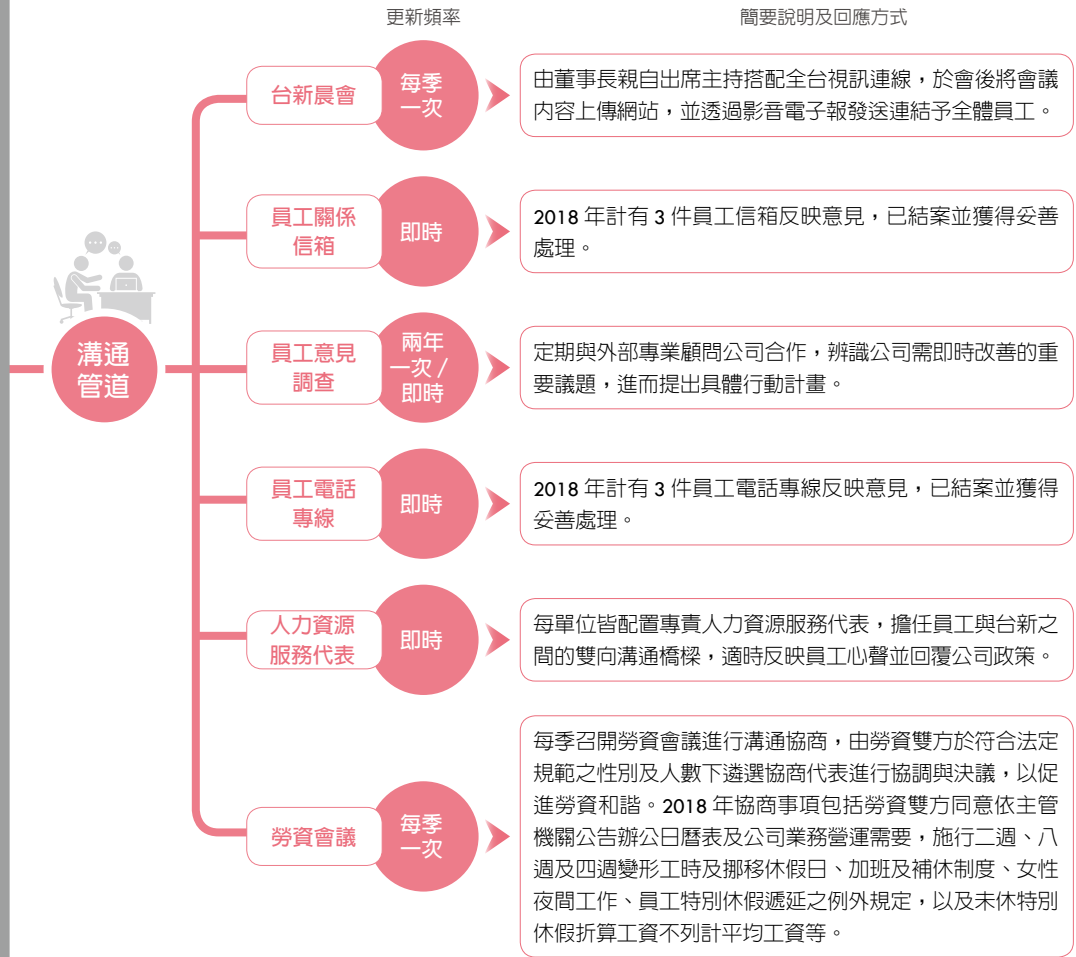
關於本報告書

附錄

5-4 勞資關係維護

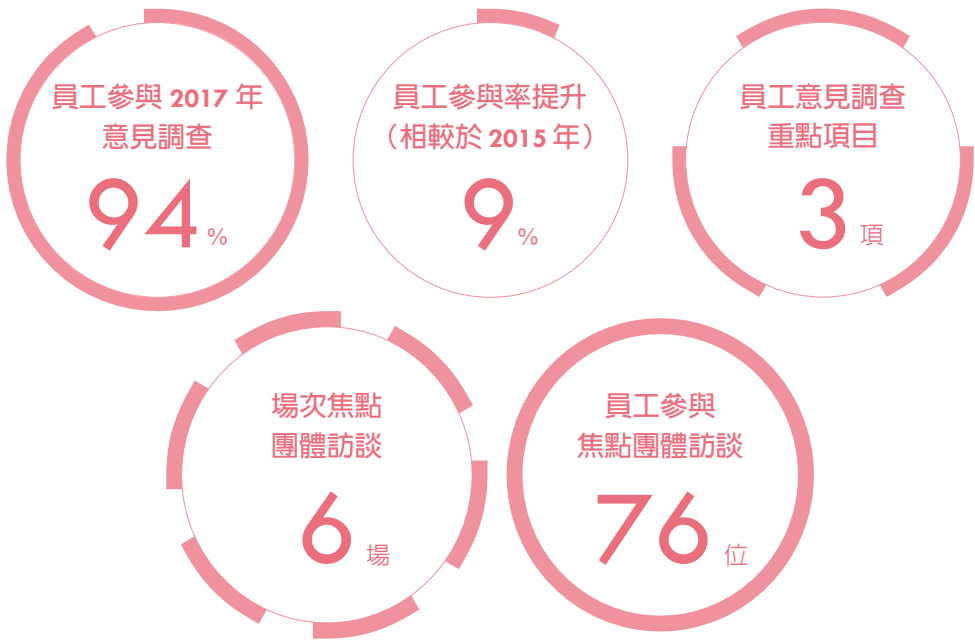
勞資溝通管道

為鼓勵員工對不法行為勇於舉報，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，並公告於台新內網與外網，確保通報管道保持通暢與維持員工權益。



員工意見調查

台新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、留才的關鍵因素及辨識優先改善的重要議題，進而提出具體行動計畫。台新每兩年執行一次所有員工的意見調查，分別在 2015 與 2017 年執行，下一次預計於 2019 年進行調查；隔年則是單獨針對不同事業群進行調查，2016 年針對通路營運事業處，2018 年則是針對法金事業總處。



員工意見調查重點

- 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」

台新金控

目錄

董事長的話

總經理的話（CSR 委員會主任委員）

關於台新

一、永續藍圖

二、永續治理

三、優質服務

四、永續金融

五、友善職場

- 5-1 員工多元組成
- 5-2 人才發掘與培育
- 5-3 薪酬福利及員工照顧
- 5-4 勞資關係維護
- 5-5 人權及性別平等
- 5-6 員工健康安全

六、綠色營運

七、社會影響力

八、利害關係人議合

關於本報告書

附錄

行動方案

- 依據金控營運策略，檢視未來人才策略與現有同仁的工作實際經驗間連結度，確立員工價值主張定位與吸引、保留並激勵組織人才。
- 依據整體數位金融策略，進行數位轉型、組織優化及人力結構檢視；定義數位人才技能規格，作為數位人才招聘及職涯發展基礎。並深入即時聆聽數位人才實際的工作體驗，有效掌握在整體中長期數金策略、跨部門資源整合及落實有感溝通方面的改善成效。
- 針對領導梯隊、關鍵人才分群，思考並掌握差異化的人才價值主張，據以檢視現行制度及作法連結度，同時建立持續碎片化即時員工體驗聆聽機制，確保雇主品牌落實，進而有效強化人才佈局。

在聚焦數位金融轉型策略上，台新於 2018 年針對關鍵族群如數位人才、儲備菁英、法金 RM / ARM 等，辦理數場焦點團體訪談，聚焦關鍵族群員工的想法並持續聆聽回饋，進而尋求改善；藉由持續打造一個更開放合作、充分溝通及高效敏捷的數金發展環境，並優化數位人才、儲備菁英管理及發展的機制。並針對法金 RM / ARM 在創新及人才管理等各項重點議題，於 2018 年 3 月進行焦點團體暨主管改善行動建議研討會。而配合數位發展策略，2018 年與顧問公司配合成為首家借助數位科技的力量，導入新式員工意見調查平台，透過即時性的設計問卷，快速獲得員工回饋、提升追蹤員工意見之頻率，進一步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。今年即運用此新型態員工意見調查平台針對如原大眾證券員工、新進員工等特定族群進行合併、入職後之員工意見調查，透過員工即時的意見回饋，掌握提升員工敬業度的關鍵並快速反應。

2018 年員工意見調查

法金事業總處員工意見調查	對象	法金事業總處全體員工						
	原因	掌握法金事業總處於 2017 年員工意見調查後所進行之行動改善計畫落實程度及員工認知。						
	題目	11 個構面如敬業度、團隊合作、績效管理、客戶導向、人才管理、健康福祉、創新等						
	參與率（%）	94						
	敬業度（%）	82						
	調查結果	1. 法金認同度整體較 2017 年員工意見調查呈現正向的回饋。 2. 改善行動深獲法金全體同仁的肯定，顯著優於 2017 年員工意見調查高達 13% 正向回饋。 3. 團隊跨單位合作認同感明顯較 2017 年員工意見調查有所提升。 4. 同仁普遍認同績效回饋，認為績效回饋助益顯著提升，此構面更顯著優於亞太金融常模。						

歷年員工意見調查數據

年度	2015		2016		2017		2018	
對象	全體員工		通路營運事業處員工		全體員工		法金事業總處員工	
參與率（%）	85		94		94		94	
整體敬業度（%）	82		81		84		82	
敬業度－性別	男	女	男	女	男	女	男	女
	83	81	82	80	85	83	82	82

台新金控

目錄

董事長的話

總經理的話（CSR 委員會主任委員）

關於台新

一、永續藍圖

二、永續治理

三、優質服務

四、永續金融

五、友善職場

5-1 員工多元組成

5-2 人才發掘與培育

5-3 薪酬福利及員工照顧

5-4 勞資關係維護

5-5 人權及性別平等

5-6 員工健康安全

六、綠色營運

七、社會影響力

八、利害關係人議合

關於本報告書

附錄

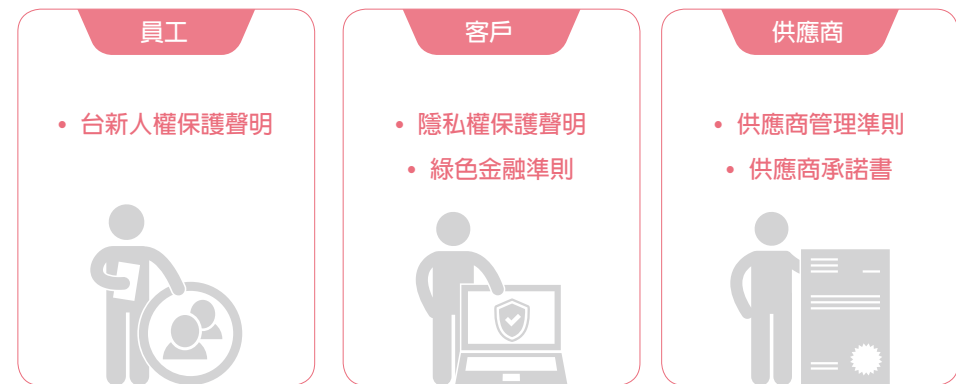
5-5 人權及性別平等

台新人權政策

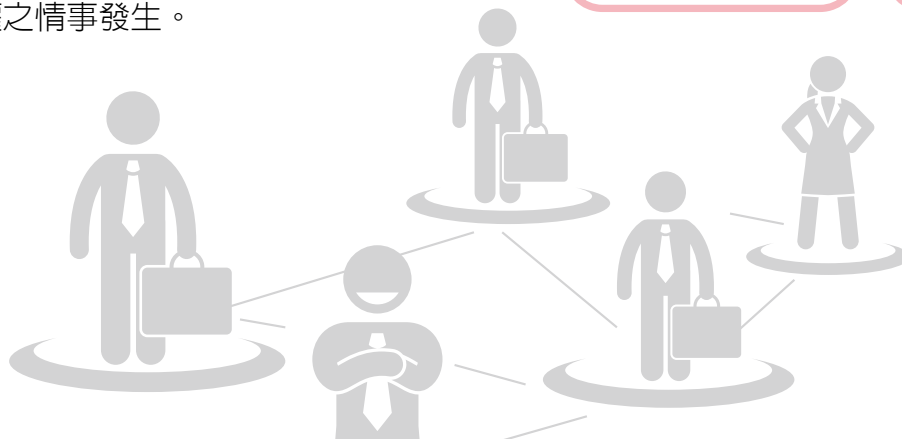
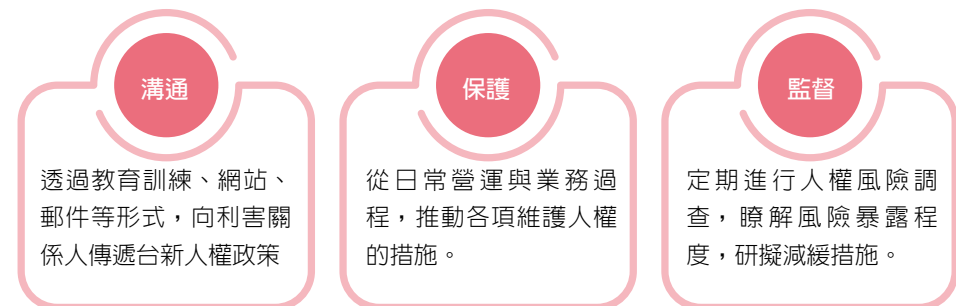
人權是全體人類所有的權利，無論種族、性別、國籍、語言、宗教或任何其他身份皆然。台新堅守與維護人權信念與價值，遵循世界人權宣言（Universal Declaration of Human Rights）、國際勞工組織（International Labor Organization）、聯合國企業與人權指導原則（The UN Guiding Principles on Business & Human Rights）、赤道原則（Equator Principles）等國際規範，並且恪遵台灣與當地營運據點相關法令。檢視台新營運模式，瞭解員工、客戶（包含放款對象）與供應商是人權關聯性最高的對象，我們研擬各別的政策、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。

台新積極提倡勞工之人權保護，除於公司內外部網站公告勞工與人權保護聲明及禁止工作場所歧視、騷擾行為，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。2018 年亦未有侵犯人權之情事發生。

五大規範



三大原則



台新金控

目錄

董事長的話

總經理的話（CSR 委員會主任委員）

關於台新

一、永續藍圖

二、永續治理

三、優質服務

四、永續金融

五、友善職場

5-1 員工多元組成

5-2 人才發掘與培育

5-3 薪酬福利及員工照顧

5-4 勞資關係維護

5-5 人權及性別平等

5-6 員工健康安全

六、綠色營運

七、社會影響力

八、利害關係人議合

關於本報告書

附錄

人權風險評估管理表

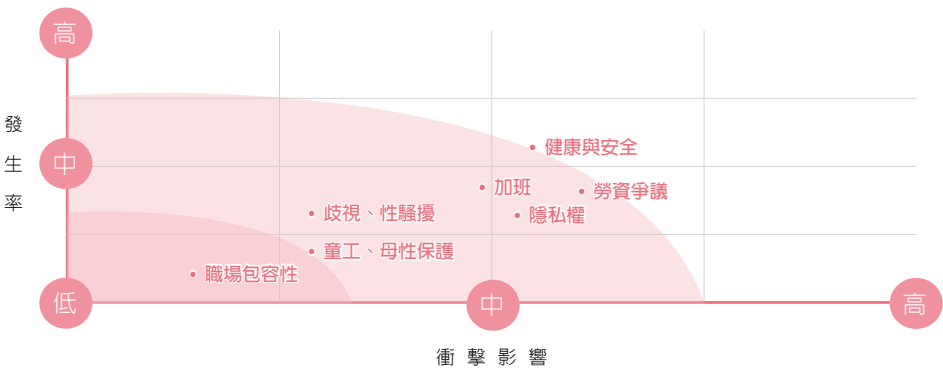
人權風險因子鑑別

人權議題	對象	風險產生源	風險評估方式	風險等級（發生率／衝擊程度）
健康與安全	所有員工	• 營運場所 • 執行職務期間	• 健康檢查 • 人因評估（台新－人因性危害防止計畫－北歐肌肉骨骼傷害問卷）	中
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	• 人資服務窗口 • 內外部溝通管道	中
加班	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 • 個人因素	• 每月差勤系統監測 • 台新－異常工作負荷促發疾病預防計畫－過負荷量表 • Framingham 心血管疾病風險評估	中
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	• 內外部溝通管道 • 台新－執行職務遭受不法侵害預防計畫－潛在職場暴力風險評估表格	低
性騷擾	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
職場包容性	身心障礙員工 原住民員工	• 遴選面試時	• 每月聘僱比例控管	低
隱私權	所有員工	• 遴選面試時 • 員工個人資料控管	• 內外部溝通管道 • 內部查核	低
童工	應徵者	• 遴選面試時	• 聘僱對象控管	低
母性保護	育齡女性員工	• 工作負荷及排班時間	• 差勤系統請產假／產檢假員工 • 台新－母性保護工作指引 • 醫師臨場健康服務	低

人權風險值

年度	2018		
風險值（%）	1.85		
主要風險因子	健康與安全	勞資爭議	加班
減緩措施	• 醫師每月健康諮詢 • 健康檢查 • 台新「人因危害防止計畫」 • 職業安全衛生宣導 • 衛教講座	• 確實遵循法令制定人事管理制度，及辦理員工權益事宜 • 每季辦理勞資會議，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，協助主管了解勞動法令與適切之管理觀念	• 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、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。 • 每月檢視各單位加班時數，並關注加班時數偏高人員。
補償措施	• 團保／勞保補助 • 住院補助 • 公傷假	• 依調解方案提供實質補償 • 加強內部宣導機制 • 調整預告終止契約後之年假排休作業方式	• 提供加班費／補休

歷年人權風險值



年度	2016	2017	2018
風險值（%）	2.62	1.67	1.85

註 1：人權風險值（%）＝鑑別出具風險之員工數／當年度總員工數
註 2：為能及早與避免加班造成員工工作異常負荷，台新採用更嚴謹的計算方式，以單月延長工時超過 40 小時作為風險評估基礎。

台新金控

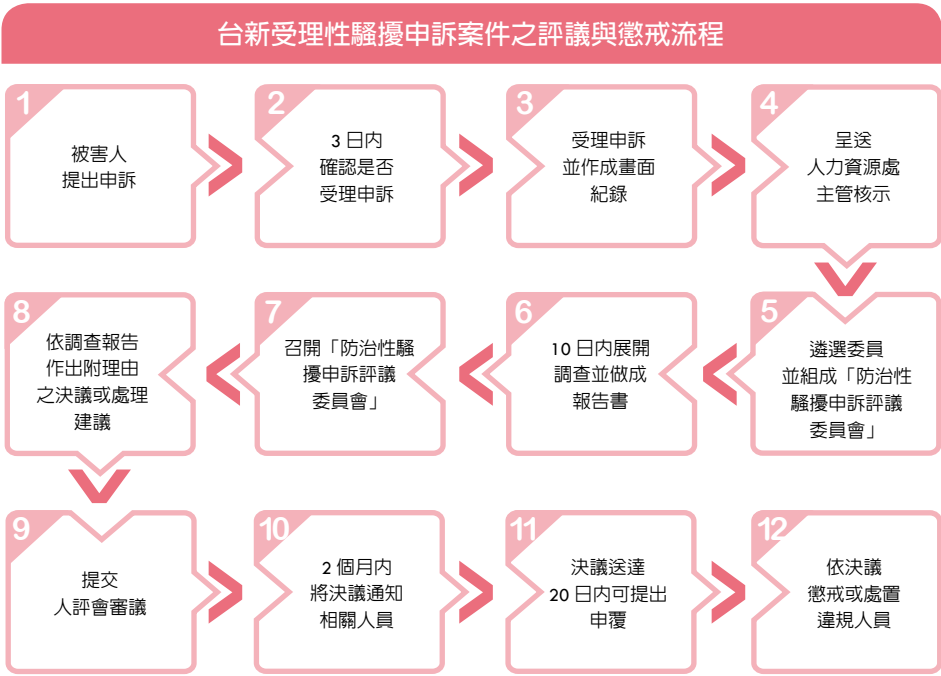
- 目錄
- 董事長的話
- 總經理的話（CSR 委員會主任委員）
- 關於台新
 - 一、永續藍圖
 - 二、永續治理
 - 三、優質服務
 - 四、永續金融
 - 五、友善職場
 - 5-1 員工多元組成
 - 5-2 人才發掘與培育
 - 5-3 薪酬福利及員工照顧
 - 5-4 勞資關係維護
 - 5-5 人權及性別平等
 - 5-6 員工健康安全
 - 六、綠色營運
 - 七、社會影響力
 - 八、利害關係人議合
- 關於本報告書
- 附錄

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。

職場平權

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。台新海内外各據點於 2018 年均未發生任何形式的歧視或性騷擾申訴案件。



母性及童工保護

台新非常重視母性與童工的保護，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。

台新金控

目錄

董事長的話

總經理的話（CSR 委員會主任委員）

關於台新

一、永續藍圖

二、永續治理

三、優質服務

四、永續金融

五、友善職場

5-1 員工多元組成

5-2 人才發掘與培育

5-3 薪酬福利及員工照顧

5-4 勞資關係維護

5-5 人權及性別平等

5-6 員工健康安全

六、綠色營運

七、社會影響力

八、利害關係人議合

關於本報告書

附錄

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，舉辦健康講座及工作危害辨識指導，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，台新提供優於法令之家庭照顧假及陪產假，並依法提供所有員工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。
2018 年粗出生率為 3.03%，大幅超越台灣出生率 0.06%（註：台灣出生率資料來源為內政部統計處）。

年度	台新 出生人數	年底 在職人數	台新 粗出生率（%）	台灣粗出生率 （內政部統計處）（%）
2018	274	9,041	3.03	0.06
2017	293	8,801	3.33	0.07
2016	222	8,099	2.74	0.09



正職人員育嬰申請及留任率

項目	2016 年					2017 年					2018 年				
	應復職 人數	實際 復職人數	復職率 ^{註1} （%）	滿一年 留任人數 ^{註2}	留任率 ^{註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 （%）	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	99	64	64.6	64	85.3
男	4	4	100.0	2	28.6	11	6	54.5	3	75.0	9	7	77.8	2	33.3
總計	112	73	65.2	58	76.3	117	81	69.2	59	80.8	108	71	65.7	66	81.5

註 1：復職率＝該年度實際復職人數／該年度應復職人數
註 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
註 3：留任率＝滿一年留任人數／前一年度全年復職人數

台新金控

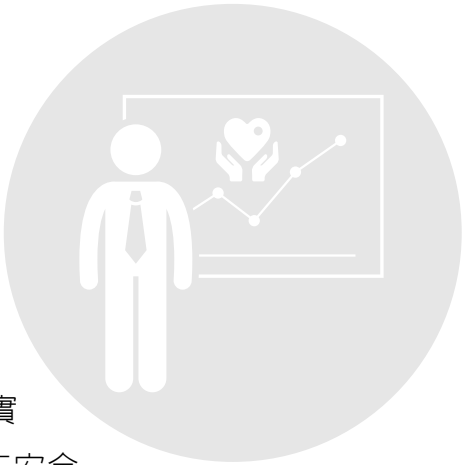
- 目錄
- 董事長的話
- 總經理的話（CSR 委員會主任委員）
- 關於台新
 - 一、永續藍圖
 - 二、永續治理
 - 三、優質服務
 - 四、永續金融
 - 五、友善職場
 - 5-1 員工多元組成
 - 5-2 人才發掘與培育
 - 5-3 薪酬福利及員工照顧
 - 5-4 勞資關係維護
 - 5-5 人權及性別平等
 - 5-6 員工健康安全
 - 六、綠色營運
 - 七、社會影響力
 - 八、利害關係人議合
- 關於本報告書
- 附錄

5-6 員工健康安全

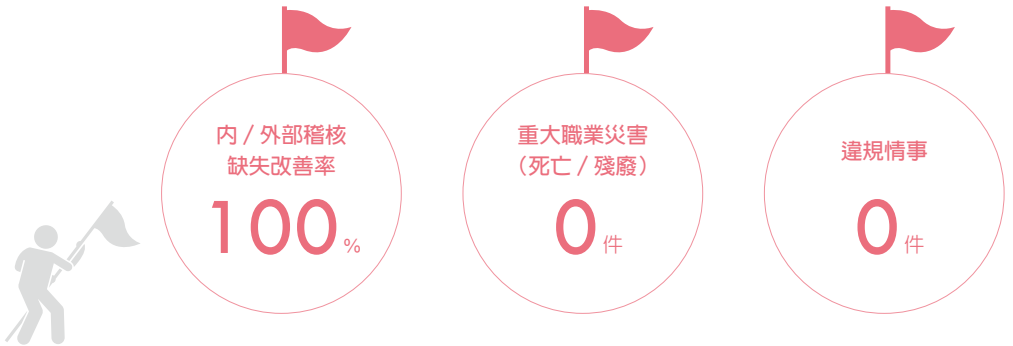
職安委員會運作情形

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職場健康管理諮詢、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 2018 年未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。並依 2018 年員工工傷事故發生頻率 / 損失日數最高之災害類型，製作 2019 年之安全衛生教育訓練課程內容，期透過課程教學降低員工工傷事故發生之嚴重性與頻率。

為主動追蹤組織內部推動安全職場的有效性，朝向打造零職災的目標，台新透過內部稽核制度發掘問題，研擬改善措施，落實持續改善精神。2018 年，主要缺失為「未取得勞工安全衛生業務主管證照」與「未取得急救人員證照」，要求同仁參與教育訓練課程與證照考試，在持續追蹤管理下，皆已完成證照考取。



2019 年度目標



台新金控

目錄

董事長的話

總經理的話（CSR 委員會主任委員）

關於台新

一、永續藍圖

二、永續治理

三、優質服務

四、永續金融

五、友善職場

5-1 員工多元組成

5-2 人才發掘與培育

5-3 薪酬福利及員工照顧

5-4 勞資關係維護

5-5 人權及性別平等

5-6 員工健康安全

六、綠色營運

七、社會影響力

八、利害關係人議合

關於本報告書

附錄

工傷職災概況

年度	2014	2015	2016	2017	2018
職災人數－男	0	1	0	0	1
職災人數－女	0	2	0	0	0
死亡人數	0	0	0	0	0
損失工作日數（天）	0	20.5	0	0	36
工傷率（%）	0	0.03	0	0	0.01
缺勤率（%）	0.64	0.60	0.70	0.51	0.56
損失天數比率（%）	0	0.26	0	0	0.40

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. 2018 年發生一件職災案件，主要為交通事故致受傷害，後續將於職業安全衛生訓練課程中加強交通安全宣導事宜，提醒同仁也避免類似事件重複發生

2. 2018 年台新正職人員職業病率為 0。

工傷率＝工傷總數 / 總工作時數

總工作時數＝總工作員工數 × 每日工作時數 × 一年實際工作天數

缺勤率＝（總缺勤天數 / 總工作天數）（天數計算包含各類病假及工傷假）

損失天數比率（LDR）＝（損失總天數 / 總工作時數）× 200,000

員工職業安全衛生管理

為能守護員工健康與安全，台新致力於提供無危害工作場所。我們依據健康檢查結果、Framingham 心血管疾病風險評估、職場健康促進四大計畫（人因、母性、職場暴力、過勞 / 過負荷）、團體保險理賠申請資料，評估員工健康風險。

根據 2018 年健康風險矩陣，心血管疾病為員工健康的高風險因子，中高風險因子則有生殖系統疾病、肥胖、高血脂、癌症與母性健康等；其餘健康風險因子皆屬於中低風險值。按照風險值高低，台新擬定不同減緩措施，進行自主管理與主動追蹤等機制，協助同仁遠離職場健康危害。

台新員工健康風險矩陣



影響程度標準表

類別	說明
高度	無法工作，甚至是死亡
中度	因疾病造成部分的工作負擔
低度	康復後仍可正常工作

發生機率標準表

類別	說明
高度	一年內大部分情況會發生
中度	一年內有些會發生
低度	一年內只有少數情況會發生

風險值＝發生可能性 × 影響程度

風險等級與措施

等級	說明
高度風險	納入護理師主動關懷族群，提醒同仁定期健檢，並每 3 ～ 6 個月追蹤其危險因子及復原情形。由專科醫師評估後，予以專業醫療建議及衛教。
中度風險	每半年～1 年定期追蹤員工健康狀況及其危險因子，提供臨場醫師諮詢服務及護理師衛教。
低度風險	風險程度低，以健康專欄方式提供員工自主健康管理資訊。

項目	評估方法	風險值（%）	風險因子
健康檢查	篩選十大異常項目	8.23	心血管系統疾病、生殖系統疾病、肥胖、高血脂、視力、泌尿系統疾病
過勞（過負荷）	工作負荷評估	0.21	心血管系統疾病
人因危害評估	北歐肌肉骨骼傷害問卷進行評估	5.01	人因性危害（肌肉骨骼系統）

台新金控

目錄

董事長的話

總經理的話（CSR 委員會主任委員）

關於台新

一、永續藍圖

二、永續治理

三、優質服務

四、永續金融

五、友善職場

5-1 員工多元組成

5-2 人才發掘與培育

5-3 薪酬福利及員工照顧

5-4 勞資關係維護

5-5 人權及性別平等

5-6 員工健康安全

六、綠色營運

七、社會影響力

八、利害關係人議合

關於本報告書

附錄

臨場醫師服務時，將以四大計畫高風險族群為優先諮詢對象，次以健檢報告或近期有健康相關議題為諮詢對象。

職場健促四大計畫（人因、母性、職場暴力、過勞 / 過負荷）及健康服務措施執行統計

2018 健康服務統計			
服務項目		比率（%）	相關風險因子
健檢結果高風險群 ^註 管理		10.2	高血糖、高血壓、心血管系統疾病、肥胖、高血脂
異常工作負荷預防		0.2	過勞負荷、心血管系統疾病
人因危害預防		5.2	人因性危害（肌肉骨骼系統）、視力不良
母性保護		0.2	母性健康
職務不法侵害預防		0.0	職場不法侵害
 健康促進、預防衛教	腸胃道	2.9	消化系統疾病
	脂肪肝、肝炎	11.6	消化系統疾病
	泌尿系統	4.6	泌尿系統疾病
	內分泌系統	2.9	免疫系統疾病、癌症
	呼吸系統	2.3	呼吸系統疾病
	生殖系統	0.6	生殖系統疾病
	肌肉骨骼系統（運動傷害、脊椎側彎等）	5.2	肌肉骨骼系統、意外擦挫傷
	皮膚	1.2	意外擦挫傷
	眼	0.6	視力不良
	耳	1.2	-
	心血管系統	5.8	心血管系統疾病、高血壓、過勞負荷

註：健檢結果高風險群為三高中含一高者。三高：高血壓、高血糖、高血脂。

根據 2018 健康風險圖，訂定健康管理及減緩措施如下，並配合勞動部推動工作生活平衡，辦理系列性健康促進或軟性課程，主題涵蓋心理紓壓、運動、飲食、母性健康。邀請各領域專業講師（如譚敦慈、馬克先生、洪蘭等）提供衛生教育及經驗分享：

2018 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	衛教講座場次	參加人數
三高（高血壓、高血糖、高血脂）、心血管系統疾病、肥胖、消化系統疾病	• 與醫療團隊合作舉辦體適能檢測活動 • 設置健身房，鼓勵員工參與公司提供之運動社團 • 辦理系列性健康課程，建立同仁健康飲食及運動概念 • 電子報衛教宣導「每日飲食指南」、「生酮飲食知多少」 • 配合健康服務中心辦理口腔癌、大腸癌篩檢 • 2018 年辦理第一屆健康窈窕「一人一斤，甩肉台新」比賽，配合健康飲食衛教及運動指導，讓員工學會「聰明吃，快樂動」。2018 年吸引 877 名員工參加，累計減重 1,438 公斤，腰圍減少 1,710 公分	21	1,611
生殖系統疾病、母性健康	• 舉辦母性保健講座（更年期保健、分娩後保養與小兒常見疾病） • 針對孕期及分娩後員工指導辨識工作危害，由職業專科醫師對工作場所危害提出改善預防措施 • 配合健康服務中心辦理子宮頸癌、乳癌篩檢	5	146
人因性危害（肌肉骨骼系統）	• 台新「人因危害防止計畫」 • 提供「台新樂活紓壓坊」按摩服務，2018 年共 5,705 人次使用 • 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」	4	102
視力不良	• 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」	1	8,852
心理壓力	• 提供「員工協助方案」：與財團法人張老師基金會配合，提供員工心理諮商。2017 年 3 人次使用、2018 年 4 人次使用 • 台新「異常工作負荷促發疾病預防計畫」 • 台新「職務遭受不法侵害預防計畫」、公告「禁止工作場所職場暴力聲明」 • 「台新樂活紓壓坊」服務	12	728

台新金控

- 目錄
- 董事長的話
- 總經理的話（CSR 委員會主任委員）
- 關於台新
 - 一、永續藍圖
 - 二、永續治理
 - 三、優質服務
 - 四、永續金融
 - 五、友善職場
 - 5-1 員工多元組成
 - 5-2 人才發掘與培育
 - 5-3 薪酬福利及員工照顧
 - 5-4 勞資關係維護
 - 5-5 人權及性別平等
 - 5-6 員工健康安全
 - 六、綠色營運
 - 七、社會影響力
 - 八、利害關係人議合
- 關於本報告書
- 附錄

2019 年度健康管理重點

• 新增健康管理議題

因應 2018 年員工體檢報告尿液結果異常比率增加，2019 年將新增衛教講座主題如：泌尿道保健、腎臟保健。並延續以往健康專欄、健康檢查，鼓勵同仁少喝飲料並增加飲水量。體檢結果異常者由勞工健康護理人員進行追蹤管理及健康指導。

• 增加臨場醫師服務場次

新增台中、高雄區特約醫師，2019 年預計再增加 10 場臨場醫師服務（2017 年 6 場，2018 年 12 場）。因公司作業型態屬長期辦公，需持續用眼及久坐，透過醫師實地訪察，評估員工工作環境，建議人因改善方案並提供相關衛教。並配合辦理健康教育、衛生指導、身心健康保護、健康促進等措施。

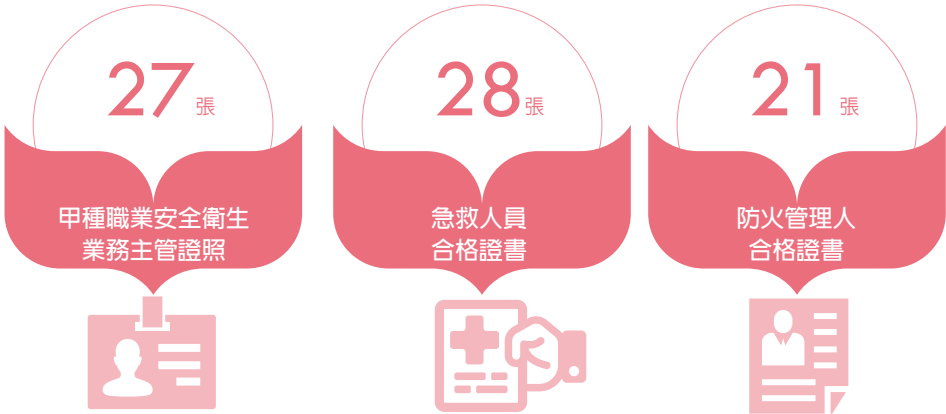
• 一人一斤，甩肉台新

辦理第二屆健康窈窕計畫——一人一斤，甩肉台新。分為個人組及團體組，藉由同仁間互相關心、督促，激勵組織重視健康。除提供多元獎項吸引員工參加外，由去年獲獎前五名提供減重經驗分享，並搭配名人講座及飲食衛教。



教育訓練

為防止職業災害發生，維護勞動場所工作者安全與健康，於 2018 年度派員參加職安署、勞動局、金融研訓院舉辦之相關課程，精進職安管理人員之專業知識、法令遵循與風險管控能力。



此外，為強化員工職業安全相關知識與防止職業災害發生，自 2018 年起，我們將每三年舉辦的職業安全衛生課程，調整成每年的必修課程，內容涵蓋作業安全衛生有關法規概要、緊急事故應變處理及消防及急救常識暨演練等內容，總訓練時數 10,031.09 小時，完訓率 100%，提升勞動場所安全衛生業務主管與工作者安全衛生防護知識，致力追求勞動場所零災害之目標。



台新金控

目錄

董事長的話

總經理的話（CSR 委員會主任委員）

關於台新

一、永續藍圖

二、永續治理

三、優質服務

四、永續金融

五、友善職場

5-1 員工多元組成

5-2 人才發掘與培育

5-3 薪酬福利及員工照顧

5-4 勞資關係維護

5-5 人權及性別平等

5-6 員工健康安全

六、綠色營運

七、社會影響力

八、利害關係人議合

關於本報告書

附錄

環境安全及身心健康

安全健康工作環境

壓力管理	- 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。 - 提供臨場醫師諮詢、勞工心理健康衛教資訊、張老師專線服務與員工樂活舒壓坊。 - 開設壓力管理、正向思考、香氛紓壓、運動及飲食、DIY 手作等相關講座，幫助員工因應工作及生活上之壓力。
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，2018 年共完成 105 處作業環境監測。 - 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。 - 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。 - 在大型機房進行溫度與濕度偵測、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。
人因性危害防止計畫	- 應用人因工程相關知識，預防員工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或人因性危害的發生。 - 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。
職場認證	- 台新於 2016 年取得運動企業認證，並於 2017、2018 年由專業團隊為員工進行體適能檢測活動，兩年度共 192 人參加。 - 台新於 2018 年度獲衛服部認證為「AED 安心場所」，期許提供台新員工一個安心、友善的工作環境。
無菸環境	全國各勞動場所均禁止員工或供應商、協力廠商於場所內吸菸，並透過職業安全衛生教育訓練課程，宣導菸害防制法及公司禁菸政策。
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。

生活健康照顧

健康、營養與運動	- 提供頻率及項目皆優於法令的員工健康檢查措施，2018 年更推動全台巡迴健康檢查，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。 - 健檢實施後員工可依結果諮詢醫師相關建議，並由護理師分析全體員工健檢異常項目，每月以專欄、電子報或不定期健康講座，例如搭配國健署「我的餐盤，聰明吃，營養跟著來」進行飲食衛教；如挑選低糖、低鹽、低油脂之飲食，每日三餐選擇當季新鮮蔬菜等。針對慢性疾病提供自我照護注意事項。職業醫學專科醫師也會針對肌肉痠痛同仁進行工作姿勢的調整，以降低人因危害發生機率及保護視力。 - 公司補助員工創辦有氧、桌球等運動社團，並定期辦理羽球及登山活動。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。
急救技能	2017 年度起推廣急救技能，辦理心肺復甦術（CPR）及自動體外電擊器（AED）急救訓練。2017 年度辦理一場次，2018 年度增加至八場次，並將設置 AED 之公開資訊登錄於衛生福利部－公共場所 AED 急救資訊網，於 2018 年獲得 AED 安心場所認證。不僅增進員工救護知識，也連帶維護顧客安全。
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，邀請耳鼻喉科醫師分享流感相關知識，並與當區衛生所合作施辦公費流感疫苗接種服務，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、2018 年連續取得金融業第一家「完全防疫獎」殊榮。





綠色 營運

6-1 推動低碳營運

6-2 永續供應鏈管理

6-3 實踐綠色採購

台新金控

目錄

董事長的話

總經理的話（CSR 委員會主任委員）

關於台新

一、永續藍圖

二、永續治理

三、優質服務

四、永續金融

五、友善職場

六、綠色營運

6-1 推動低碳營運

6-2 永續供應鏈管理

6-3 實踐綠色採購

七、社會影響力

八、利害關係人議合

關於本報告書

附錄

6-1 推動低碳營運

環境管理與目標

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。在再生能源推廣方面，台新於 2016 年底在內湖大樓建置太陽能發電設備，2017 年亦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之一。在管理系統導入方面，於 2016 年在金控大樓及內湖大樓推動 ISO 14064-1 溫室氣體盤查（員工人數涵蓋率 31.6%），並於 2017 年初完成第三方獨立查證；2018 年進一步將 ISO14064-1 推廣到台新銀行國內所有的營運據點（包含分行及自有大樓（員工人數涵蓋率約 85.6%），以確實掌握與追蹤溫室氣體排放狀況。此外，為持續強化能源管理績效，台新以 ISO 50001 能源管理系統為基礎並進一步與經濟部能源局合作建置「智慧化能源績效資訊管理系統」，以實際有效的行動方案加強能源管理。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。

台新於 2018 年在內湖及金控大樓導入 ISO 14001 環境管理系統，從各個面向檢視企業價值鏈的環境影響，並推動各項行動方案以有效控管及改善，提升環境績效。台新也訂定「環境永續政策」，並

公告張貼於大樓電梯內，同時設定為電腦的螢幕保護，隨時提醒員工對環境的具體承諾：



- 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。

台新金控

目錄

董事長的話

總經理的話（CSR 委員會主任委員）

關於台新

一、永續藍圖

二、永續治理

三、優質服務

四、永續金融

五、友善職場

六、綠色營運

6-1 推動低碳營運

6-2 永續供應鏈管理

6-3 實踐綠色採購

七、社會影響力

八、利害關係人議合

關於本報告書

附錄

環境目標

項目	耗用單位	2018年目標	2018年成果	2019年目標	備註
範疇一排放量	tCO ₂ e	1,589	1,271	1,247	以年度人均強度值減量 1%，再乘以下一年度之總人數，來制訂絕對減量目標。
範疇二排放量	tCO ₂ e	21,844	23,759	23,402	
電力使用量	MWh	43,279	44,864	44,195	
用水量	M ³	144,056	141,670	144,056	以 2017 年為基準，三年（2018-2020）目標每年不增加用水量；2018 年實際減量 1.7%，相當於人均用水量減 4.8%。
人均廢棄物產量	Ton	0.0846	0.0758	0.0838	以 2017 年為基準，三年（2018-2020）目標每年人均廢棄物減量 1%，三年共減量 3%；實際 2018 年人均減量 11.3%。

台新環境管理歷程

2015	2016	2017	2018
- ISO 50001 驗證 - 響應 CDP 碳揭露計畫	- 導入 ISO 14064-1 - 認購綠色電力 - 建置太陽能設備 - 持續響應 CDP 碳揭露計畫	- ISO 14064-1 驗證 - 強化 ISO 50001 - 購買再生能源憑證 - 持續響應 CDP 碳揭露計畫	- 導入 ISO 14001 - 擴大 ISO 14064-1 盤查範圍到全行

力行節能減碳

為呼應「巴黎協定」（Paris Agreement）將全球升溫控制在 2℃ 以內之目標，同時響應政府綠色政策，台新透過 ISO 50001 之能源定期審查、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。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。

台新的能源使用主要為外購電力，其次為公務車使用汽油。2018 年外購電力為 44,864,147 度（＝ 161,510.93GJ），汽油共 181,164 公升（＝ 5915.15GJ），柴油共 1,642 公升（＝ 57.74GJ），能源消耗總量為 167,483.82GJ，太陽能轉供直售台電電量為 22,403 度。因此，2018 年之範疇一總排放量為 1,271 噸 CO₂e，範疇二總排放量為 23,759 噸 CO₂e，人均範疇一與二之排放強度為 2.589 噸 CO₂e。

台新在 2008 年設置全行的「計程車共乘系統」，鼓勵員工共乘減少能源的使用。2018 年因應手機 APP 的盛行，進一步和計程車業者合作，建置「計程車乘車申請單系統」，取消三聯式紙本申請單並改採線上申請核准，用手機 APP 完成付款，期許減少紙張的使用及增加共乘的機率，2018 年由總務部的員工先行試辦，2019 年已推廣到全金控，預估每年約可節省 188,250 張的計程車乘車券的使用。

台新金控

目錄

董事長的話

總經理的話（CSR 委員會主任委員）

關於台新

一、永續藍圖

二、永續治理

三、優質服務

四、永續金融

五、友善職場

六、綠色營運

6-1 推動低碳營運

6-2 永續供應鏈管理

6-3 實踐綠色採購

七、社會影響力

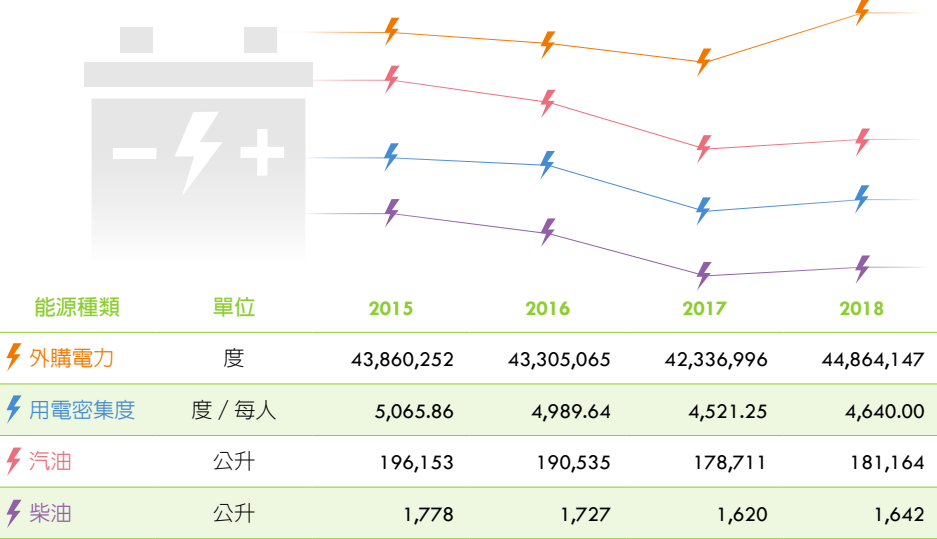
八、利害關係人議合

關於本報告書

附錄

內湖大樓建置的太陽能發電系統於 2018 年生產 22,403 度的電力，約可減少 12 噸 CO₂e 溫室氣體排放，未來仍持續規劃建置太陽能設備或購買再生能源，以實際行動支持再生能源發展。2018 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。2018 年金控大樓節電量達 1.18%、內湖大樓節電量達 1.82%，已達到「每年平均節電至少 1%」的五年節能目標。

能源使用



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；2018 年用電度數包含太陽能自用的電量為 22,403 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 年起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、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。

綠色營運行動方案與成果

範疇	行動方案	開始年	目前狀況	每年節電量 (kWh)	每年的減碳量 (tCO ₂ e)
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
	二樓更換 LED 燈泡	2017	已完成	36,506	19.28
	空調主機控制變更	2017	持續進行	23,702	12.54
	一樓更換 LED 燈泡	2018	已完成	78,192	43.32
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

註 1：每年的減碳量以當年能源局公布之電力排放係數計算。

溫室氣體排放量與強度

範疇別	單位	2015	2016	2017	2018
範疇一	tCO ₂ e	580	1,660	1,559	1,271
範疇二	tCO ₂ e	21,719	21,822	21,366	23,759
範疇一＋二	tCO ₂ e	22,299	23,483	22,925	25,030
強度 (tCO ₂ e / 人)	tCO ₂ e / 人	2.576	2.706	2.448	2.589
商務旅行 範疇三	tCO ₂ e (公里數)	-	計程車：67.41 員工通勤：5,688.91	計程車：47.30 (315,509) 高鐵：35.20 (1,035,171) 飛機：34.45 (421,397)	計程車：50.96 (339,525) 高鐵：67.05 (1,972,008) 飛機：117.8 (1,425,163)

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。

註 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。

註 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，2018 年涵蓋範圍為全台新銀行。

註 4：全金控排放量由國內統計資料再依員工人數比例推估。

台新金控

- 目錄
- 董事長的話
- 總經理的話（CSR 委員會主任委員）
- 關於台新
- 一、永續藍圖
- 二、永續治理
- 三、優質服務
- 四、永續金融
- 五、友善職場
- 六、綠色營運
 - 6-1 推動低碳營運
 - 6-2 永續供應鏈管理
 - 6-3 實踐綠色採購
- 七、社會影響力
- 八、利害關係人議合
- 關於本報告書
- 附錄

資源有效利用

台新推動綠色營運和節能產品 / 服務，力求減少廢棄物和降低環境負荷。在內部營運方面，台新持續宣導垃圾分類和資源回收再利用，全員一起做環保，教育員工共同愛護地球，珍惜有限資源；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，例如發行虛擬卡和推廣行動帳單、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，與客戶共同實踐環境友善的目標。

無紙化作業

台新致力減少營運時的紙張耗用，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。如優化聯名廠商員工申辦信用卡流程、寄卡夾寄刊物減降、減降實體綜合對帳單寄送，信貸行銷分析優化等。2018 年合計省紙量為 3,558,388 張紙，可減少約 76 噸的生命週期碳排放（依環保署碳足跡係數資料庫－原生木漿影印紙 4.24 kgCO₂e / kg 及每張紙以 5g 估算）。

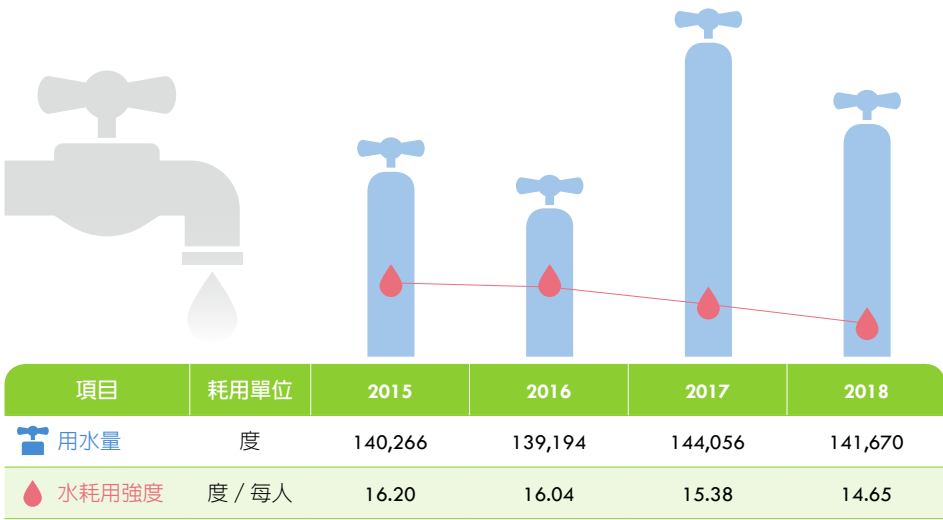
減郵計畫

為減少能源耗用並提升效率，同時降低營運成本，台新銀行自 2017 年推動減郵大作戰。截至 2018 年 7 月底，共計有 66 件減郵創新提案，總計郵資減降達到 10,464,857 元。

水資源

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。用過的污水均由下水道排放。除持續宣導節約用水外，每日定期巡檢設備是否漏水以及時維修減少用水的浪費。此外，我們也使用具有省水標章的二段式省水馬桶、省水龍頭等配件、水龍頭也加裝節水器調節出水量以保護有限的水資源。雖然金融業水的使用量並不多，但我們依然設定中期（2018-2020）目標：以 2017 年為基準年，維持（ISO14001 導入的範圍）金控大樓及內湖自有大樓每年人均用水量不變。2018 年台新總用水量為 141,670 度，平均每人用水量為 14.65 度，較 2017 年降低 4.8%。

全金控用水與強度



台新金控

目錄

董事長的話

總經理的話（CSR 委員會主任委員）

關於台新

一、永續藍圖

二、永續治理

三、優質服務

四、永續金融

五、友善職場

六、綠色營運

6-1 推動低碳營運

6-2 永續供應鏈管理

6-3 實踐綠色採購

七、社會影響力

八、利害關係人議合

關於本報告書

附錄

廢棄物管理

台新落實廢棄物管理，要求員工不使用紙杯自備環保杯、紙張雙面列印回收再利用、設置文具愛心回收箱鼓勵員工重覆使用等，以實際行動進行垃圾減量、資源整合齊共享。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。**2018 年全金控總廢棄物量為 733.18 噸**，區分為不可回收的生活垃圾及可回收的資源。規劃自

2019 年度起廢棄物回收項目除了現有的鐵、鋁罐、寶特瓶、紙類、資訊硬碟外，另新增加日光燈、廢電池、碳粉夾等，以增加資源的重覆利用及再生率，減少廢棄物對環境造成的衝擊。

全金控廢棄物產量與強度

項目	單位	2014	2015	2016	2017	2018
廢棄物總重量	噸	700.53	736.53	714.11	800.32	733.18
廢棄物強度	噸 / 每人	0.0858	0.0851	0.0823	0.0855	0.0758

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；
2017-18 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。

2018 年主要廢棄物產量與處理方式

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
		寶特瓶	委由供應商回收	轉賣大盤商	1,490	897	219	2,606
		鐵罐			1,242	388	120	1,750
		鋁罐			83	5	23	111
		紙類			22,250	13,895	3,600	39,745
		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	56,930			
		資訊設備（硬碟）	委由供應商回收	資料 除後銷毀並由資訊處連管組抽查	378.45			

註：委外存倉文件及資訊設備－硬碟回收為銀行統計數量。

台新金控

目錄

董事長的話

總經理的話（CSR 委員會主任委員）

關於台新

一、永續藍圖

二、永續治理

三、優質服務

四、永續金融

五、友善職場

六、綠色營運

6-1 推動低碳營運

6-2 永續供應鏈管理

6-3 實踐綠色採購

七、社會影響力

八、利害關係人議合

關於本報告書

附錄

6-2 永續供應鏈管理

供應商為台新金控邁向永續發展不可或缺的夥伴，我們視永續供應鏈管理為提升企業競爭力重要的一環，並將持續投入供應商永續管理，逐步管理與提升供應商能力，期以永續的觀念帶動更多的合作夥伴，建置更有韌性的供應鏈，邁向永續共好的未來。



管理規範與流程

台新金控的供應商包含系統開發商、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；為使供應商逐步邁向永續，訂有「供應商管理準則」與台新銀行「採購及廠商維護管理作業要點」作為依循，並要求廠商簽署「供應商承諾書」，搭配「廠商滿意度月評估表」進行審核，以及年度的供應商評鑑，藉由完整的管理制度，帶領供應商共同成長。

供應商管理準則

遴選原則：

- 在地化
- 勞工評估
- 衝擊評估
- 道德規範
- 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 驗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

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



台新金控

目錄

董事長的話

總經理的話（CSR 委員會主任委員）

關於台新

一、永續藍圖

二、永續治理

三、優質服務

四、永續金融

五、友善職場

六、綠色營運

6-1 推動低碳營運

6-2 永續供應鏈管理

6-3 實踐綠色採購

七、社會影響力

八、利害關係人議合

關於本報告書

附錄

供應商承諾

台新將「[供應商承諾書](#)」加入合約中，要求廠商於換約或新訂合約時，同時簽署承諾書，並承諾共同實踐企業社會責任，善盡企業社會責任、推動環境永續發展及實踐維護基本人權。2018 年新進供應商已 100% 簽署供應商承諾書，並規劃於 2020 年達成所有供應商 100% 簽署供應商永續承諾書的目標，現已提前於 2019 年 3 月已完成 100% 簽署永續承諾書的目標。

供應商風險評估

為進一步了解供應商的永續風險狀況，根據「採購廠商維護管理作業要點」，每年依採購性質與總採購金額盤點該年度各類型供應商，進行分類及分級，同時予以管理。針對一級重大供應商發放供應商自行評估問卷，在問卷回收後執行供應商評鑑，並依據評鑑結果，要求供應商進行調整或改善，確保風險降低及可有效控制。調查結果若列為 C 級，將要求供應商配合改善；一旦列為 D 級，則在改善至 C 級前不得向該供應商採購。

★

供應商自行評估問卷

- ✓ 品質管理
- ✓ 營業祕密保護
- ✓ 供應商管理
- ✓ 永續治理
- ✓ 人權管理
- ✓ 健康與安全
- ✓ 環境保護



2015-2018 年重大供應商家數分類及占比 (%)

	資訊 / 電信	其他設備 / 工程	卡片 / 印刷	服務	行銷活動	庶務
2015	49	21	12	12	4	2
2016	46	19	9	22	4	0
2017	39	28	11	22	0	0
2018	40	30	12.5	17.5	0	0

2015-2018 年供應商評鑑結果 (%)



台新金控

目錄

董事長的話

總經理的話（CSR 委員會主任委員）

關於台新

一、永續藍圖

二、永續治理

三、優質服務

四、永續金融

五、友善職場

六、綠色營運

6-1 推動低碳營運

6-2 永續供應鏈管理

6-3 實踐綠色採購

七、社會影響力

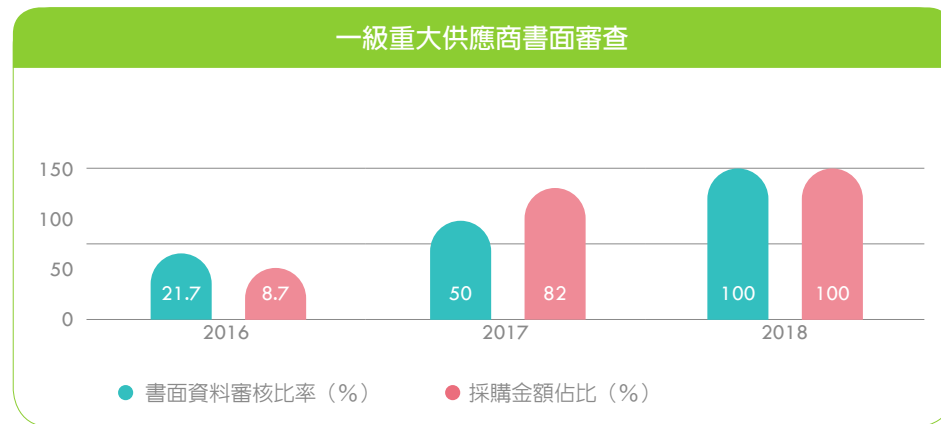
八、利害關係人議合

關於本報告書

附錄

供應商自評之書面資料檢核

為落實永續供應商管理，台新針對一級重大供應商發放供應商自行評估問卷，並設定 3 年（2016-2018 年）完成所有一級重大供應商的書面資料審核的中期目標，以進一步掌握供應商之永續風險狀況，2018 年已 100% 完成一級重大供應商書審。2018 年完成所有往來的供應商的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。2018 年之供應商的企業社會責任教育訓練的內容包含台新供應商管理準則、供應商守則以及供應商永續管理流程的宣導，時數約 30 分鐘，參與廠商家數 225 家，涵蓋率 100%。



供應商人權管理

台新金控為掌握供應商人權之風險，以進一步提升供應鏈的永續管理，依據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）之相關要求等制國際規範，整合制定了供應商人權調查問卷。2018 年針對所有供應商進行調查，計 225 家供應商，回收率達 100%，無效問卷 10 家，分析對象以有效問卷之 215 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 7.9%，主要風險項目為未通過 ISO 27001 資安系統驗證、未有失能傷害相關統計、未聘用原住民 / 身心障礙人士以及未制定人權政策。雖然高風險的供應商比例已從 2017 年的 18.5% 降低到今年的 7.9%，我們仍持續透過溝通宣導，並預計於 2019 年將召開首次的供應商大會進行教育訓練，以建立更多元的溝通經驗交流模式，強力宣導本行對人權議題的重視，期許帶動供應商和我們一起力求改善。

台新金控

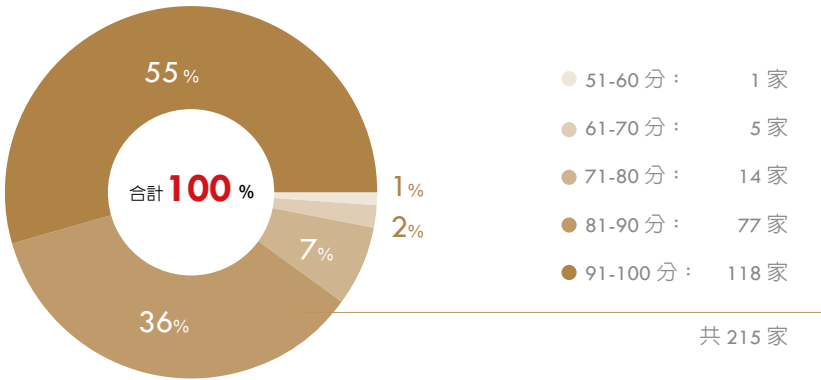
- 目錄
- 董事長的話
- 總經理的話（CSR 委員會主任委員）
- 關於台新
- 一、永續藍圖
- 二、永續治理
- 三、優質服務
- 四、永續金融
- 五、友善職場
- 六、綠色營運
 - 6-1 推動低碳營運
 - 6-2 永續供應鏈管理
 - 6-3 實踐綠色採購
- 七、社會影響力
- 八、利害關係人議合
- 關於本報告書
- 附錄

台新金控期許透過永續供應商管理制度之建立與分享，規劃於 2019 年召開首次供應商大會，進行供應商企業社會責任的教育訓練、分享市場趨勢、宣導相關政策及台新對職安、人權、環保、資安等永續議題的重視，期盼供應商持續改善並建置供應商能力，同時設定短中長期目標，除了要求自身之外，更希望發動永續發展的影響力，帶動合作夥伴共同追求企業永續，善盡企業公民之責任。

人權風險評估項目

- ✓ 人權政策
- ✓ 人權管理制度與作法
- ✓ 職場多元性
- ✓ 管理績效
- ✓ 健康與安全
- ✓ 資訊保護

供應商風險調查結果



6-3 實踐綠色採購

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 至 2018 年連續三年獲得台北市政府環保局頒發績效卓越獎牌表揚。2018 年列入綠色採購的品項共計 19 項，包含有環保標章的資訊設備如筆記型電腦、影像輸出裝置、冰箱以及環保碳粉匣、使用回收紙之擦手紙、採用再生紙且提供印刷油墨來源為大豆油墨等具環保設計理念的名片及提袋；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；搭乘有減碳標籤的台灣高鐵，合計綠色採購金額共 41,936,044 元。

綠色採購金額

年度	2014	2015	2016	2017	2018
綠色採購金額（元）	11,497,447	15,407,329	6,312,153	20,216,524	41,936,044

註 1：2017 年購買節能汽車及綠建材，採購金額較前幾年增加。
註 2：2018 年新增多項綠色採購品項，以落實本行的綠色採購政策。



社會 影響力

7-1 社會影響力

7-2 夥伴趨動力

7-3 在地關懷力

台新金控

目錄

董事長的話

總經理的話（CSR 委員會主任委員）

關於台新

一、永續藍圖

二、永續治理

三、優質服務

四、永續金融

五、友善職場

六、綠色營運

七、社會影響力

7-1 社會影響力

7-2 夥伴趨動力

7-3 在地關懷力

八、利害關係人議合

關於本報告書

附錄

7-1 社會影響力



四大公益面向

台新金控深耕台灣這塊土地，茁壯我們的經營版圖，積極朝向亞太區域金融格局，我們長期的成功來自這個社會的支持。為了促進社會共好，台新金控從在地與社會需求出發，秉持「以人為本」的信念，展現金融產業的核心能力，攜手利害關係人共同實踐社會參與的理念。

台新金控身為社會的一員，我們不斷思索如何將社會福祉最大化，但也明瞭一家公司無法解決所有的社會問題與挑戰。聚焦、長期、合作與深化是台新推動公益的原則，我們切入社會公益、藝文推廣、體育推動與學術交流四大主軸，同時回應聯合國永續發展目標（SDGs），優先著重於 SDG1 消除貧窮、SDG4 優質教育及 SDG 8 尊嚴工作與經濟成長三大關鍵目標。

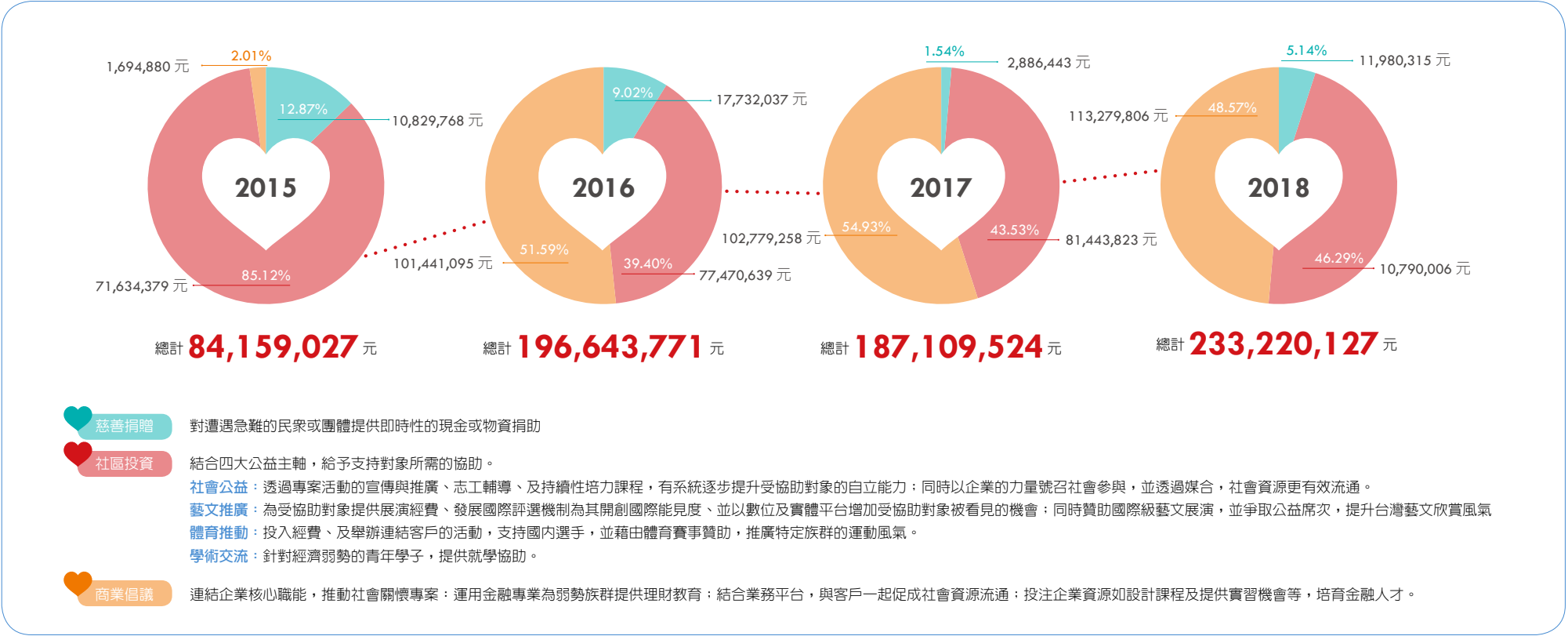
台新金控

- 目錄
- 董事長的話
- 總經理的話（CSR 委員會主任委員）
- 關於台新
 - 一、永續藍圖
 - 二、永續治理
 - 三、優質服務
 - 四、永續金融
 - 五、友善職場
 - 六、綠色營運
 - 七、社會影響力
 - 7-1 社會影響力
 - 7-2 夥伴趨動力
 - 7-3 在地關懷力
 - 八、利害關係人議合
- 關於本報告書
- 附錄

為更有效衡量投入資源及產出效益，台新採用 LBG（London Benchmarking Group, LBG）管理模式，利用投入及產出的量化數據方式，評估台新在各項社會參與的投入資源、效益、成果及對社會長期的影響力。為解決社會問題，台新持續投入各項資源，2018 年整體投入相較 2017 年有近 25% 的成長幅度，包括增加中小型社福團體的捐助金額及資源、藝文展演及體育活動的舉辦，擴大受惠人數及團體。

台新自 2016 年開始推動將集團核心職能結合社會參與專案，在 2018 年增加商業倡議類型專案的資源投入，相較 2017 年有 10% 的成長，包括有感於台灣有機農業發展的困境，2018 年 6 月發行棉花田聯名卡，以回饋金支持台灣有機農業發展；另也配合行動帳單推廣，由台新出資幫弱勢家庭更換節能燈具，結合客戶的力量一起參與社會公益，未來台新也將持續推動相關專案，讓企業資源結合公益主軸，產出更大的社會影響力。

社會投入類型



台新金控

- 目錄
- 董事長的話
- 總經理的話（CSR 委員會主任委員）
- 關於台新
 - 一、永續藍圖
 - 二、永續治理
 - 三、優質服務
 - 四、永續金融
 - 五、友善職場
 - 六、綠色營運
 - 七、社會影響力
 - 7-1 社會影響力
 - 7-2 夥伴趨動力
 - 7-3 在地關懷力
 - 八、利害關係人議合
- 關於本報告書
- 附錄

台新 2018 年在現金、物品捐贈、志工等各項資源的投入量皆有成長，值得一提的是，透過推動企業內部單位認養團體、部門志工活動籌辦、一日志工活動參與、及志工假等專屬的獎勵方案等，在志工的投入量逐年皆有顯著的成長，2018 年較前一年度成長超過四成，顯見企業內部同仁擔任志工、籌辦志工活動已然蔚為風氣，各部門也樂於在各場合分享擔任志工的經驗。

單位：元

投入型式	2015	2016	2017	2018
現金捐贈	\$ 72,543,256	\$ 186,325,054	\$ 169,007,536	\$ 211,360,407
志工投入	1,346,630	1,053,668	6,381,720	8,979,814
物品捐贈	776,440	495,000	3,587,400	3,714,800
管理費用	9,492,701	8,770,049	8,132,868	9,165,106
總計	\$ 84,159,027	\$ 196,643,771	\$ 187,109,524	\$ 233,220,127

為更有效協助中小型社福團體，達到協助其成長自立的目標，台新在 2018 年擴大培力課程的舉辦，除原有愛的力量工作坊，更主動出擊，以巡迴全台方式舉辦「NPO 數位影響力」微光列車工作坊，將培力資源帶入偏鄉。台新長期以來扶植中小型社福團體自立的理念及作為，也深獲得社會大眾肯定，重覆捐款的比例持續成長。在體育贊助項目，也首次跨足至電競領域，投入企業資源支持台灣選手在國際舞台為台爭光。

執行成果

	效益		2017	2018
社會公益	商業	員工擔任志工時數（小時）	10,260	14,437
		數位銀行會員數（人）	240,000	500,000
		您的一票專案捐款人持續捐款比例（%）	23	40
	社會	您的一票捐助團體家數	127	144
		工作坊參與團體家次	215	302

藝文推廣	商業	創造媒體價值（元）	15,892,500	17,463,600
		員工藝文課程參與人次	6,875	6,810
	社會	贊助／舉辦活動參與人次	888,323	630,926
		贊助／舉辦活動場次	59	60

體育推動	商業	品牌曝光度及知名度	 提升	 提升
	社會	贊助選手人數（人）	4	28
		贊助／舉辦活動參與人次	860,096	410,688

學術交流	商業	實習生轉為正職員工人數（人）	96	115
	社會	贊助／舉辦金融及理財講座場次	41	44
		產學合作受益學生人數（人）	419	507

台新金控

目錄

董事長的話

總經理的話（CSR 委員會主任委員）

關於台新

一、永續藍圖

二、永續治理

三、優質服務

四、永續金融

五、友善職場

六、綠色營運

七、社會影響力

7-1 社會影響力

7-2 夥伴趨動力

7-3 在地關懷力

八、利害關係人議合

關於本報告書

附錄

7-2 夥伴趨動力

擴大社會影響（Social Impacts）是台新投入公益的初衷，我們匯集改變力量，實現提升社會福祉的泉源。鏈結（leverage）利害關係人讓台新在實踐社會公益能夠有更多的夥伴及資源，趨動與擴散社會影響力。因此，我們攜手員工、客戶、供應商、社區的參與，從志工服務、募集物資、物品捐贈、專業技能等面向，讓利害關係人成為台新在公益推動上的最佳夥伴，解決公益活動所需的資源與力量，實踐社會影響極大化理念。

	員工	供應商 / 社區	客戶
志工服務	●	●	
募集物資	●	●	●
物品捐贈	●	●	●
專業技能	●	●	
公益消費	●	●	●

員工

為激勵台新員工發揚志願服務美德，結合集團企業體之人力資源，投入社會公益服務活動，特別制定《台新金控志願服務作業要點》，並透過內部網路平台招募志工，運用該平台公告各項公益活動提供志工報名參與；且為提升志工服務品質，台新也適時依各項公益服務之內容、地點及所需條件遴選志工，並於必要時對志工辦理教育訓練。同時也運用多項作法鼓勵員工投入志工服務：

榮譽假

凡於非上班時間參與公益活動的志工，每六小時可換得一日「志工榮譽假」，每一年度最多可申請五日志工榮譽假。

訓練

每年定期舉辦全日大型志工訓練活動，邀請社福團體現身說法，並安排體驗，包括盲人定向訓練、老化體驗等，讓志工們更能親身感受協助對象的感受及需求。

一日體驗

慈善基金會不定期舉辦慈善義賣、工作坊、志工活動等，透過內部平台邀請志工報名參與一日志工，體驗志工服務；同時也鼓勵公司內部以單位認養中小型社福團體，訪視社福團體，內部同仁也因此自發性發起結合志工服務的員旅，吸引更多同仁共同參與志工服務。

表揚

每季大型展會表揚台新優良志工，並由志工分享參與活動的心得及收穫；每年更選出年度優秀志工，由董事長設宴親自表達感謝。

獎勵

不定期提供志工們電影欣賞、藝文賞析、貴賓之夜等活動票券，及舉辦志工聯誼餐敘等活動，鼓勵台新志工犧牲奉獻不求回報之無私精神。

台新金控

- 目錄
- 董事長的話
- 總經理的話（CSR 委員會主任委員）
- 關於台新
 - 一、永續藍圖
 - 二、永續治理
 - 三、優質服務
 - 四、永續金融
 - 五、友善職場
 - 六、綠色營運
 - 七、社會影響力
 - 7-1 社會影響力
 - 7-2 夥伴趨動力
 - 7-3 在地關懷力
 - 八、利害關係人議合
- 關於本報告書
- 附錄

2018 年成功增加志工投入：



企業內部具財稅、理財或攝影專才的員工，因應不同主題在志工活動、培力工作坊及兒童理財營等活動擔任講師或助教，積極參與公益；台新推動部門認養社福團體，員工們透過團體訪視深入了解認養的社福團體，也更能因應團體的各別需求捐贈物資、或發起跳蚤市集為社福團體募款。

台新成立樂活舒壓坊引進視障按摩師服務，員工只須捐出 25 元即可享受 15 分鐘按摩服務，此基金全數捐予台新公益慈善基金會做為中小型社福團體的圓夢基金；員工們也積極響應慈善基金會於金控及內湖大樓舉辦的慈善愛心商品義賣、或自發性發動團購，透過公益消費幫助社福團體，2018 年共舉辦 10 場次，採購金額達 1,185,338 元。

★ 案例成果

• 志工服務

台新銀行高雄通路營運事業處號召鄰近分行共 20 位員工，端午豔陽下與認養社福團體－「高雄市關懷身心障礙者就業協進會」進行志工活動，和憨兒一起體驗種植香草的樂趣。



• 公益消費

個金資產管理處自五年前發起饅頭團購活動，今年更由處長訂購饅頭禮盒，贈送處內主管，共計向「台東牧心智能發展中心」訂購超過 2,000 顆乳酪堅果饅頭，是往年的兩倍量，銷售金額高達 60,640 元。



• 專業技能

台新銀行松德分行與「台北市失親兒基金會」共同舉辦「小小銀行家－奇幻牧場兒童理財營」，透過遊戲引導 20 名孩童學習管理金錢、資源分配，以及風險規劃的重要性，幫助弱勢孩童學習正確的理財觀念。

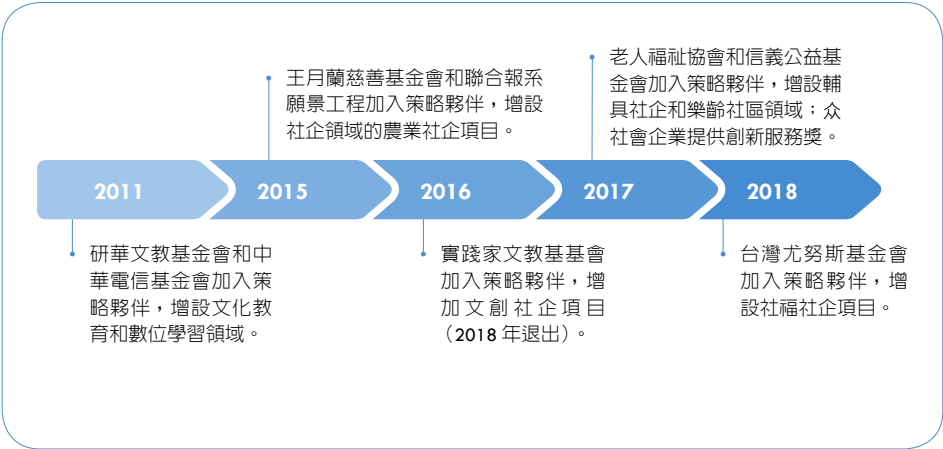


台新金控

- 目錄
- 董事長的話
- 總經理的話（CSR 委員會主任委員）
- 關於台新
 - 一、永續藍圖
 - 二、永續治理
 - 三、優質服務
 - 四、永續金融
 - 五、友善職場
 - 六、綠色營運
 - 七、社會影響力
 - 7-1 社會影響力
 - 7-2 夥伴趨動力
 - 7-3 在地關懷力
 - 八、利害關係人議合
- 關於本報告書
- 附錄

供應商 / 社區

台新銀行公益慈善基金會長期推動「您的一票，決定愛的力量」活動，廣邀供應商、各領域企業、關注領域的非營利團體或專家等加入成為策略夥伴或是愛心天使團，藉由供應商及社區的持續響應，擴大公益能量和受助對象。多年來持續推動的理念深獲各界肯定，至 2018 年策略夥伴已增至 8 家，而愛心天使團也已達 95 家，因為各界持續的響應及參與，台新得以不斷地擴大關注領域，除原先的一領域四大族群，擴大至五領域十族群，除原來的社會福利領域，另增加文化教育、數位學習、社會企業、及樂齡社區；關注族群自原來的老人照護、兒少福利、身心障礙、弱勢團體，再增加學校文教單位、偏鄉、農業社企、復能社企、社福社企及樂齡社區。



台新運用慈善雲平台的概念，號召供應商及社區的參與，讓企業現有資源做更有效的運用，2018 年物資媒合共協助了 105 家社福團體；此外，慈善基金會也多次連結供應商及社區與社福團體的交流，如《藝起做公益》專案，邀集合作的藝術家進行社區彩繪美化、舉辦《社福領導人高峰會》，邀請畢業團體分享非營利機構經營運作的自身經驗、邀請廣告行銷代理商及文化大學推廣部學生，協助社福團體進行商品包裝優化及整合行銷等。

★ 案例成果

• 聯合報系

「udn 買東西」購物平台協助您的一票團體募集物資，2018 年提供 3 個檔次給台新推薦的社福團體，由消費者直接透過網頁認購社福團體所需要的民生物資，再透過 udn 廠商直接運送到社福團體。

• 奧美互動行銷

長期參與台新愛心天使團，並自 2014 年起擔任「愛的力量－行銷工作坊」公益講師，與社福團體分享專業的行銷技巧與經驗，介紹數位行銷趨勢，特別針對如何經營管理自有媒體部份，進行精闢解析。



台新金控

- 目錄
- 董事長的話
- 總經理的話（CSR 委員會主任委員）
- 關於台新
 - 一、永續藍圖
 - 二、永續治理
 - 三、優質服務
 - 四、永續金融
 - 五、友善職場
 - 六、綠色營運
 - 七、社會影響力
 - 7-1 社會影響力
 - 7-2 夥伴趨動力
 - 7-3 在地關懷力
 - 八、利害關係人議合
- 關於本報告書
- 附錄

智威湯遜（JWT）

協助社福團體進行商品包裝優化改良，協助台中身心障礙者福利關懷協會附設微笑烘焙坊改良牛軋餅禮盒包裝，成為台新中秋節贈送客戶的禮盒，銷售佳績超過新台幣 27 萬，並成為 2018 台新無限卡－VIP 生日禮推薦商品，協助團體有穩定財源收入。



三竹簡訊

於「您的一票決定愛的力量」活動投票期間無償提供認證簡訊發送的服務，幫助活動順利推展。

南投縣青少年空手道隊

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，親自帶領國中及高中空手道隊員訪視中部地區社福團體，與台新一同宣揚「愛的力量」。2018 年組隊訪視台中「利河伯社會福利基金會」，將愛的力量回饋社會，擴大善循環。



客戶

台新銀行秉持著「取之於社會、用之於社會」的理念，除自身長期規劃並執行社會慈善，也積極創造機會邀請客戶參與公益，透過活動、平台、及商品等多樣化型式的創新結合，客戶能簡單響應參與，如利用網路平台將紅利點數轉為捐款、用人臉辨識技術參與連署活動，就能為浪浪募集食物及醫療資源等，其中轉換行動帳單為弱勢家庭募集 LED 燈具專案的創新平台模式，更榮獲經濟部中小企業處頒發「社會創新產品及服務採購獎勵機制」首獎、特別獎殊榮，成為唯一榮獲首獎的銀行業者。台新運用創意讓客戶參與，帶動社會資源流通，讓善的力量發揮其更大的影響力。

★ 案例成果

名人慈善高球聯誼賽

台新自 2011 年起舉辦結合高爾夫運動及公益慈善的名人慈善高球聯誼賽，邀約客戶及國內外知名高選手一同參與，在共同擊球、切磋球技之際，更能回饋社會，2018 年度總共募得近 200 萬元善款，將全數捐贈台新銀行公益慈善基金會，持續用運動讓愛發光。



台新金控

目錄

董事長的話

總經理的話（CSR 委員會主任委員）

關於台新

一、永續藍圖

二、永續治理

三、優質服務

四、永續金融

五、友善職場

六、綠色營運

七、社會影響力

7-1 社會影響力

7-2 夥伴趨動力

7-3 在地關懷力

八、利害關係人議合

關於本報告書

附錄

• 助養浪浪三部曲

Richart 自 2016 年起推出助養浪浪三部曲，主題從第一屆「助養」到第二屆「救援」，引導社會大眾及客戶對流浪動物多面向的認識及瞭解。攜手數位行銷夥伴「方形糖創意數位」及國際名導宋欣穎，第二屆浪浪活動「毛孩告急！救援浪浪 不再忽視」為 Richart 再次獲得 2018 年德國紅點傳達設計獎的肯定。國際評審肯定 Richart 透過多元化數位工具傳播，邀請網路名人共同響應投入公益，用網路影響力促發更多人參與「幫助浪浪、救援浪浪」活動，透過了解浪浪被棄養的原因，減少動物棄養行為，增加流浪動物領養率。許多客戶紛紛在社群留言表示認同 Richart 推出公益活動，並用自己的力量為浪浪對社會發聲。2018 年底 Richart 推出第三屆「浪浪微笑連署書」活動，讓民眾透過人臉辨識技術進行微笑串連，就能幫助浪浪募集所需的食物與醫療資源。Richart 每年設定不同的活動主題，吸引超過 100 萬人次關注浪浪議題，引導社會大眾從不同的角度共同關懷流浪動物。



• 點點變愛心計畫

台新銀行信用卡大集大利紅利酬賓網，是由台新銀行信用卡委託 PayEasy 流行購物情報誌網站，獨家提供的專屬網路兌換服務。除了豐富多樣的商品外，台新卡友亦可選擇將紅利點數轉為捐款，參與點點變愛心計畫，紅利點數每 1,000 點可捐款新台幣 60 元。該平台目前共有 29 個合作公益機構，每月有近千筆參與次數、約有 100 萬點紅利點數轉換成愛心捐款。



• 棉花田聯名卡

為支持台灣有機農業發展，台新銀行於 2018 年 6 月與棉花田生機園地合作發行棉花田聯名卡，以具體行動協助台灣有機農業發展。持棉花田聯名卡於棉花田店內消費，台新將提撥定額比例的回饋金，提供相關基金會作為有機小農執行有機認證、有機轉型期的費用補助，希冀能提高有機小農數量，為台灣製造更多好食物。棉花田聯名卡至 2018 年 12 月已回饋近 10 萬元予基金會，並規劃於 2019 年大量發行，目標年度累積的回饋金額達 2 百萬元。



• 結合社企推廣數位帳單，共同幫助能源弱勢家庭

為積極推廣數位帳單，台新銀行選擇有別於過往金融機構常採用的單向捐款方式，首創將銀行、信用卡客戶以及能源貧窮家庭三者串連起來，更於 2018 年與全臺首家 B 型企業「DOMI 綠然能源」合作，每累積 1,000 名信用卡友將紙本帳單轉換為數位帳單，即由台新銀行出資幫一戶能源貧窮家戶更換節能燈具，一年內號召超過 20 萬卡友熱烈



響應，幫助上百戶弱勢家庭裝設節能燈具，此創新平台模式榮獲經濟部中小企業處頒發「社會創新產品及服務採購獎勵機制」首獎、特別獎殊榮，而台新銀行也是唯一榮獲首獎的銀行業者。透過轉換數位帳單的一個小動作，就能同時支持環保及公益，攜手台新信用卡友共同響應，促動正向能量生生不息的循環。

台新金控

目錄

董事長的話

總經理的話（CSR 委員會主任委員）

關於台新

一、永續藍圖

二、永續治理

三、優質服務

四、永續金融

五、友善職場

六、綠色營運

七、社會影響力

7-1 社會影響力

7-2 夥伴趨動力

7-3 在地關懷力

八、利害關係人議合

關於本報告書

附錄

7-3 在地關懷力



台新金控

- 目錄
- 董事長的話
- 總經理的話（CSR 委員會主任委員）
- 關於台新
 - 一、永續藍圖
 - 二、永續治理
 - 三、優質服務
 - 四、永續金融
 - 五、友善職場
 - 六、綠色營運
 - 七、社會影響力
 - 7-1 社會影響力
 - 7-2 夥伴趨動力
 - 7-3 在地關懷力
 - 八、利害關係人議合
- 關於本報告書
- 附錄



台新金控

目錄

董事長的話

總經理的話（CSR 委員會主任委員）

關於台新

一、永續藍圖

二、永續治理

三、優質服務

四、永續金融

五、友善職場

六、綠色營運

七、社會影響力

7-1 社會影響力

7-2 夥伴趨動力

7-3 在地關懷力

八、利害關係人議合

關於本報告書

附錄

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。台新逐年增加關注領域與族群，更鑑於社會企業的興起邀請多位策略夥伴參與，2018 年在「社會企業」領域項下已有農業、社福、和復能社企等 3 類別獎項，擴大社會企業的輔導能量。

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，同時連結眾社會企業的資源，提供創新服務獎，只要通過初審的團體提案創新不落俗套就有機會獲獎。

本活動強調「運用創新思維，利用科技做公益」，與時俱進提供社福團體各類行銷資訊，除持續舉辦培力工作坊外，2018 年更針對地處偏鄉的小型社福團體舉行 6 場次全台巡迴的「微光講座列車」。2018 年 11 月投票期間，即有不少社福團體運用網路直播或是邀請名人拍攝影片促票、以及運用 LINE 和 FACEBOOK 進行宣傳，可得知中小型社福團體已逐步學習運用無遠弗屆的網路工具爭取能見度。

五大領域 十大族群



計畫名稱	受惠對象	活動內容	2018 年活動成果
弱勢學童理財營	國小以上的弱勢學童	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 6 場 - 受惠人數約 154 位
節慶團購公益禮盒	社福庇護工場、中小型社福團體	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 23 家社福團體中秋公益禮盒 - 總金額 1,175,438 元
藝起做公益	中小型社福團體	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。	- 共舉辦場 29 場活動 - 參與社福團體共計 70 個 - 共計 3,000 逾人次受惠 - 總金額 2,451,540 元
愛的力量工作坊	中小型社福團體	自 2015 年起邀請不同領域的專家或企業，分享各式主題，培養社福工作者培養多元專業能力，2018 年舉辦影音行銷、媒體溝通、公益旅行、社福領導人高峰會等，增進社福團體交流並推廣行銷概念。	- 舉辦 7 場工作坊課程 115 個團體 175 人次
微光計畫	中小型社福團體	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，2018 年結合「台灣公益資訊中心」辦理全台 6 場巡迴「NPO 數位影響力」微光列車工作坊，協助社福團體善用數位行銷工具，爭取獲得社會資源的幫助。	- 舉辦 6 場 NPO 數位影響力微光列車 - 參與講座課程受惠社福團體逾 187 家
校園公益	社會企業及中小型社福團體	自 2015 年起將公益帶入校園，積極推動校園公益計劃，2018 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；並向下紮根，結合康橋國際學校、矽谷扶青團等，號召更多年輕人一起做公益。	2 家社福團體受惠
企業天使團物資媒合	中小型社福團體	台新公益慈善基金會透過「愛心天使團」機制，積極媒合善心企業和專家的資源或專業能力，提供社福團體多元資源及培力。	105 家社福團體受惠 - 總捐助金額約 2,000,000 元

台新金控

目錄

董事長的話

總經理的話（CSR 委員會主任委員）

關於台新

一、永續藍圖

二、永續治理

三、優質服務

四、永續金融

五、友善職場

六、綠色營運

七、社會影響力

7-1 社會影響力

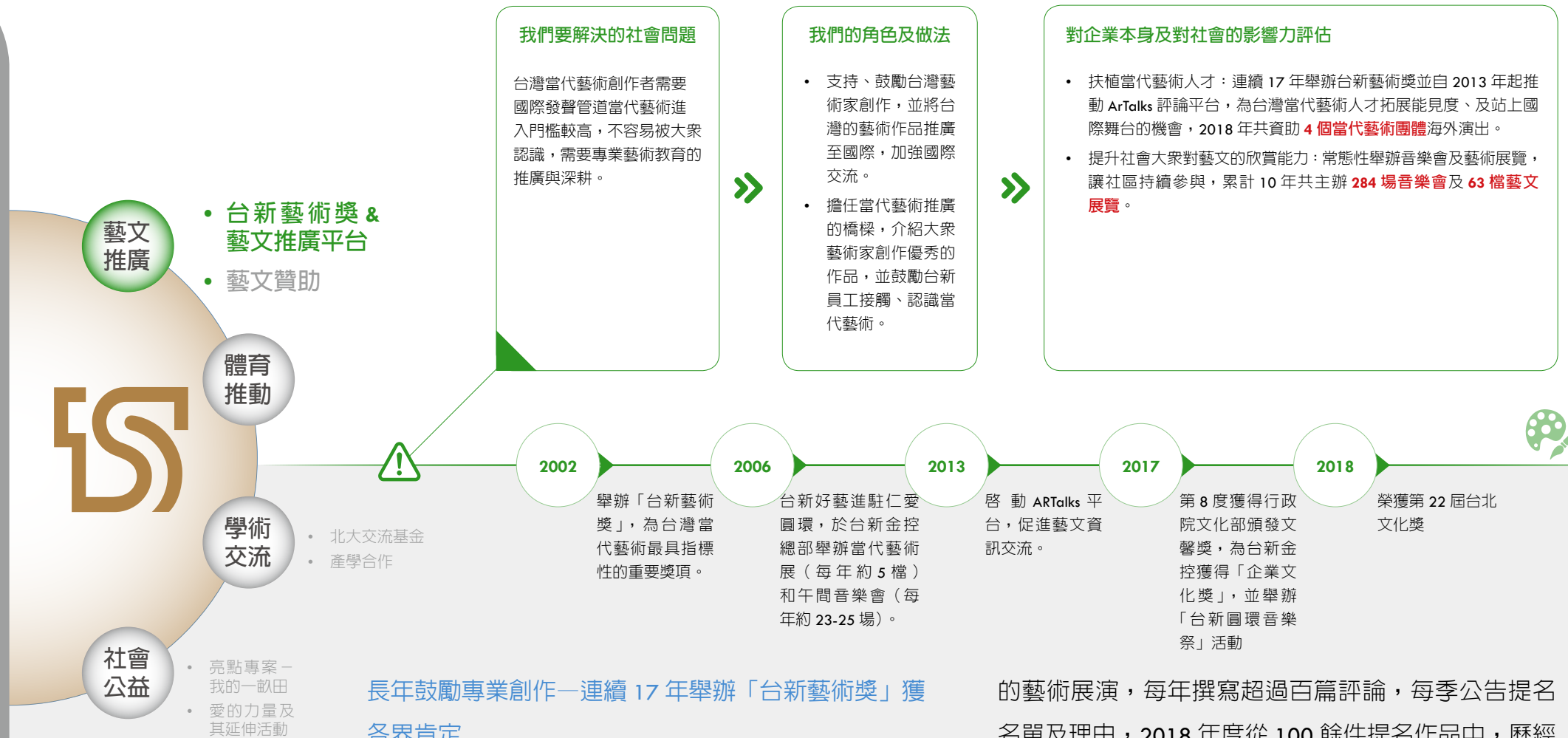
7-2 夥伴趨動力

7-3 在地關懷力

八、利害關係人議合

關於本報告書

附錄



長年鼓勵專業創作—連續 17 年舉辦「台新藝術獎」獲各界肯定

台新金控 2001 年成立「台新銀行文化藝術基金會」，以關注「台灣當代藝術」為目標，創辦「台新藝術獎」，獎勵支持視覺藝術、表演藝術及跨領域藝術的創作與發展。以「專責提名觀察人」主動提名評選機制，包括 9 位提名委員全年度觀賞全台灣新製作或首度發表

的藝術展演，每年撰寫超過百篇評論，每季公告提名名單及理由，2018 年度從 100 餘件提名作品中，歷經複選及國際決選，最後選出總獎金 350 萬元的三大獎得主。

17 年來，台新藝術獎已有 55 位藝術獎得主，共獲得超過 4600 萬元獎金。除了頒發獎金之外，基金會更致力於藝術獎延伸作品推廣，2013 年 ARTalks 評論專

台新金控

目錄

董事長的話

總經理的話（CSR 委員會主任委員）

關於台新

一、永續藍圖

二、永續治理

三、優質服務

四、永續金融

五、友善職場

六、綠色營運

七、社會影響力

7-1 社會影響力

7-2 夥伴趨動力

7-3 在地關懷力

八、利害關係人議合

關於本報告書

附錄

網的創立，至今累積超過 180 萬瀏覽人次，連續 14 屆舉辦藝術獎大展累積 30 萬觀眾人次參與、15-16 屆起改以設立當屆藝術獎活動專網取代展覽，瀏覽量近 9 萬人次。

此外，藝術獎於每年決選期間舉辦座談會、延伸展演等活動，藝術獎創辦至今，獎項業務及延伸活動總累計金額超過 2.3 億元。2018 年基金會獲得台北市政府頒發「第 22 屆台北文化獎」，以「積極落實藝文推廣，提昇市民鑑賞能力與參與深度，長期耕耘且貢獻卓越者」為獲獎理由，頒獎典禮上，市長柯文哲親自頒獎，盛讚「台新藝術獎」是台灣最重要的當代藝術獎項，並與國際對接，這項來自「民間」自辦獎項所達成就，更提醒政府應多做一些。

第 22 屆台北文化獎評審訪談

台新藝術獎的辦理，其嚴謹的機制設計，從觀察、提名、入選，並為入圍者舉辦大型展覽，與更多藝文界與民眾分享，最後透過國際決選方式，評選出最佳創作者。創作者需要看到更多評論、反思、回饋，把這個位置擺在一個國際評論的位階上，這對國內的創作發展是一個非常新的方向，也讓大眾理解藝術家創作的方式、方向與能量，被擺在國際位置上是如何被理解、被認知，台新藝術獎完整的機制設計，給予創作者一個最高的肯定與榮耀。

～ 第 22 屆台北文化獎評審 陳錦誠先生



台新藝術獎

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。2018 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。

藝術獎自 2017 年起續辦「入圍推廣計畫」，開放入圍藝術家／團隊申請創作及推廣計畫，2017-2018 年共資助 24 組入圍藝術家共 240 萬元贊助金，內容包括得獎作品國內外巡演、新作編創、音樂及影片出版、田野採集等。



台新藝術獎成果	2016	2017	2018
累計得主	49	52	55
	• 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。	• 以建置專業網站推廣取代展覽，瀏覽量達 57,267 人次	• 以建置專業網站推廣取代展覽，瀏覽量達 31,860 人次

台新藝術得獎藝術家回饋

台新藝術獎每年不斷提升、修正，不管是資深或新生代藝術家，都會因為作品本身，能在藝術獎的評選機制上，讓每個人都被看見！

～ 第 16 屆台新藝術獎表演藝術獎得主 布拉瑞揚・帕格勒法

台新獎評審委員回饋

我覺得台新跟其他基金會不一樣的地方，在於它整理出一個觀察台灣整體藝術發展的機制，並選出年度得獎者，在台灣已建立其公信力。一個獎的肯定，不僅只是拿到一個獎，而是包含這個作品的背後，所代表的理念和精神，無形中也被散播出去！

～ 第 15 屆台新藝術獎決選主席 吳瑪俐

台新金控

目錄

董事長的話

總經理的話（CSR 委員會主任委員）

關於台新

一、永續藍圖

二、永續治理

三、優質服務

四、永續金融

五、友善職場

六、綠色營運

七、社會影響力

7-1 社會影響力

7-2 夥伴趨動力

7-3 在地關懷力

八、利害關係人議合

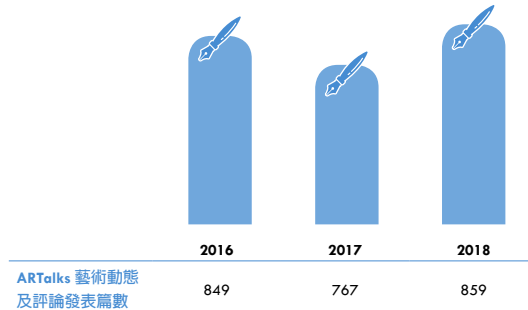
關於本報告書

附錄



ARTalks 網站

2013 年以台新藝術獎提名機制創設的 ARTalks 網站，除了公布全年度藝術獎評選過程、9 位提名觀察人每年上百篇展演評論文章之外，大眾可以透過此網站得到藝術展演資訊，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。網站啟用至 2018 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！



拓展海外交流平台，資助台灣藝術家走向國際

台新藝術獎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。藝術獎每年邀請國際重要藝術家、策展人來台參與決選，希望藉此機會連接台灣藝術家/場館與國際接軌契機。第 15 屆台新藝術獎決選委員一新加坡國際藝術節總監王景生先生於 2017 年藝術獎決選返回新加坡後，隨即與台新藝術基金會洽談合作，2018 年新加坡國際博覽會期間，舉辦「CURATORS ACADEMY 台灣焦點－台新藝術獎專題」邀請七組歷屆台新獎得主，包括蔡明亮、劉冠詳、黃亞歷、許哲瑜等藝術家，以講座、演出與電影放映等方式介紹台灣當代藝術家最新創作，成功推廣台灣藝術家在國際舞台上被看見！

此外，基金會亦持續資助歷屆藝術獎入圍或得獎團隊海外展演計畫，2018 年基金會贊助藝術家海外演出有：拾念劇集《蓬萊》赴馬來西亞檳城喬治城藝術節演出、動見·體劇團《凱吉一歲》赴廣東汕

頭大學新潮藝術節及 2019 新加坡華藝藝術節演出、一當代舞團《從無止境回首》澳洲雪梨 LiveWorks Festival 藝術節演出、莎士比亞的妹妹們的劇團《珈琲時光》日本金澤及三重縣巡演等。

建構藝文推廣平台

除了藝術獎之外，基金會在台新金控總部一樓大廳定期舉辦裝置藝術展覽，透過藝術家的異想世界，為金控總部迎賓空間，塑造各種不同的創意氛圍；二樓多功能展演空間「元廳」

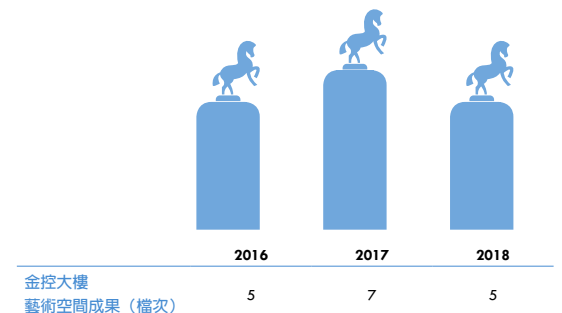


每月定期舉辦午間音樂會，邀請優秀音樂家演出，在仁愛圓環的盎然綠意裡，藉由音樂緩和都市緊張的步伐，舉辦至今深獲好評。除了音樂會外，基金會定期舉辦員工藝文課程，對外則不定期舉辦免費藝文講座與人文電影欣賞，各種優質藝術展演的推動，潛移默化地為社區民衆及上班族打開當代藝術的視野。



金控大樓藝術空間

台新金控總部一樓大廳開放空間，自 2006 年起定期舉辦當代藝術展覽，至 2018 年底共展出 63 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。



台新金控

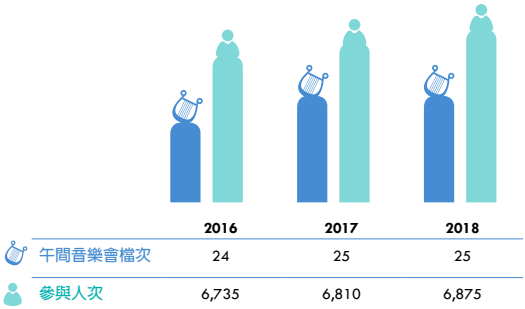
- 目錄
- 董事長的話
- 總經理的話（CSR 委員會主任委員）
- 關於台新
 - 一、永續藍圖
 - 二、永續治理
 - 三、優質服務
 - 四、永續金融
 - 五、友善職場
 - 六、綠色營運
 - 七、社會影響力
 - 7-1 社會影響力
 - 7-2 夥伴趨動力
 - 7-3 在地關懷力
 - 八、利害關係人議合
- 關於本報告書
- 附錄



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 309 場次，吸引來自大台北各地忠實觀眾定期參與。每年參與觀眾超過 6,000 人次。

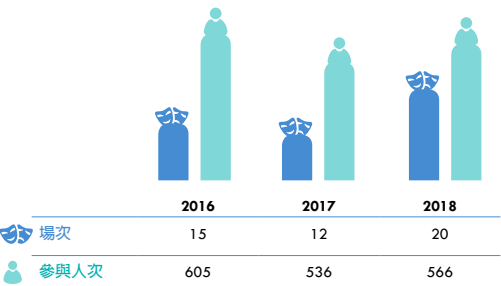
此外，音樂會為深耕社區觀眾，拓展多元族群參與，2018 年開放外交及國際事務學院受訓學員、仁愛圓環地區小學生、樂齡安養中心成員蒞臨觀賞演出，活絡在地社群與台新金控大樓的互動關係。



員工藝文課程

「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。2018 年共舉辦 20 場次，參與者 566 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。

2018 年擴大辦理員工「午間好藝巴士」看展活動，利用午休時間帶領員工看展覽，並邀請專業導覽人員解說，廣受員工歡迎！



員工心得回饋



透過老師簡單的互動式活動中，清楚表達創作過程會經歷的歷程，讓學員也可以感受一個創作者，如何營塑一個作品，調整以及激發靈感展現在觀眾面前。本次課程讓我思考某些元素、或創作的觀念可以運用在工作上或生活中，雖然領域不同，但卻是獲益良多。

~ 陳志文（台新銀行金融交易處）/ 參與河床劇團藝術總監郭文泰《創意過程》工作坊）



非常感謝主辦單位的用心規劃，讓我們可以充份利用午休時間，獲得身心靈的成長。更重要的是，透過專業導覽人員的詳盡解說，利用短短的 1 個多小時的時間，深入認識王攀元老師的畫作。未來有機會一定會再參加，謝謝舉辦這麼棒的活動。

~ 陳惠萍（台新銀行個企企劃處）/ 參與台新好藝午間巴士《過盡千帆－王攀元繪畫藝術》



台新金控

目錄

董事長的話

總經理的話（CSR 委員會主任委員）

關於台新

一、永續藍圖

二、永續治理

三、優質服務

四、永續金融

五、友善職場

六、綠色營運

七、社會影響力

7-1 社會影響力

7-2 夥伴趨動力

7-3 在地關懷力

八、利害關係人議合

關於本報告書

附錄



台新金控

- 目錄
- 董事長的話
- 總經理的話（CSR 委員會主任委員）
- 關於台新
 - 一、永續藍圖
 - 二、永續治理
 - 三、優質服務
 - 四、永續金融
 - 五、友善職場
 - 六、綠色營運
 - 七、社會影響力
 - 7-1 社會影響力
 - 7-2 夥伴趨動力
 - 7-3 在地關懷力
 - 八、利害關係人議合
- 關於本報告書
- 附錄



台新金控

- 目錄
- 董事長的話
- 總經理的話（CSR 委員會主任委員）
- 關於台新
 - 一、永續藍圖
 - 二、永續治理
 - 三、優質服務
 - 四、永續金融
 - 五、友善職場
 - 六、綠色營運
 - 七、社會影響力
 - 7-1 社會影響力
 - 7-2 夥伴趨動力
 - 7-3 在地關懷力
 - 八、利害關係人議合
- 關於本報告書
- 附錄



空手道

台新因應 921 大地震發起「關懷台灣系列」活動，透過 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 2018 年底累計為南投縣青少年空手道隊籌募經費約 **8,500 萬** 元。



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。



籃球

台新自 2017 年起，首度跨足籃球領域，贊助 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 賽事持續盛大舉辦。2017 年 GDS 夢踐美國培訓計劃，贊助松山高中冠軍隊與 **9** 位潛力籃球選手赴美訓練，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衆運動風氣。2018 年，台新參與支持 2019 年世界盃籃球亞洲資格賽，也投入支持在台灣有 40 年歷史的瓊斯盃籃球賽，兩場主要賽事吸引全台灣數十萬人次關注，至今投入近千萬元。



棒球

台新自 2017 年起，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；2018 年更贊助中華職棒金手套獎，為台灣職業運動貢獻心力。



路跑

台新自 2018 年，首度冠名贊助台灣最大型的女子路跑活動及針對親子的星斗星球進化 Run 贊助，現場吸引超過 **2 萬** 人參加，同時也邀請台新志工陪同社福團體一起參與運動賽事。



電競

台新自 2018 年，投入冠名贊助職業電競戰隊閃電狼，希望能透過電競賽事的高度張力與戰隊努力不懈的精神，提升品牌形象並讓年輕一代能夠透過電競在國際舞台上發光發亮。



台新金控

目錄

董事長的話

總經理的話（CSR 委員會主任委員）

關於台新

一、永續藍圖

二、永續治理

三、優質服務

四、永續金融

五、友善職場

六、綠色營運

七、社會影響力

7-1 社會影響力

7-2 夥伴趨動力

7-3 在地關懷力

八、利害關係人議合

關於本報告書

附錄



台新金控

目錄

董事長的話

總經理的話（CSR 委員會主任委員）

關於台新

一、永續藍圖

二、永續治理

三、優質服務

四、永續金融

五、友善職場

六、綠色營運

七、社會影響力

7-1 社會影響力

7-2 夥伴趨動力

7-3 在地關懷力

八、利害關係人議合

關於本報告書

附錄



台新金控

目錄

董事長的話

總經理的話（CSR 委員會
主任委員）

關於台新

一、永續藍圖

二、永續治理

三、優質服務

四、永續金融

五、友善職場

六、綠色營運

七、社會影響力

八、利害關係人議合

8-1 永續議題蒐集

8-2 利害關係人鑑別與溝通

8-3 決定重大主題與考量面邊界

8-4 特定議題回應

關於本報告書

附錄



利害關係人 議合

8-1 永續議題蒐集

8-2 利害關係人鑑別與溝通

8-3 決定重大主題與考量面邊界

8-4 特定議題回應

台新金控

目錄

董事長的話

總經理的話（CSR 委員會主任委員）

關於台新

一、永續藍圖

二、永續治理

三、優質服務

四、永續金融

五、友善職場

六、綠色營運

七、社會影響力

八、利害關係人議合

8-1 永續議題蒐集

8-2 利害關係人鑑別與溝通

8-3 決定重大主題與考量面邊界

8-4 特定議題回應

關於本報告書

附錄

8-1 永續議題蒐集

台新歸納出 16 個 2018 年永續議題，議題來源包括了 GRI 與 ISO 26000 國際規範或標準，以及國際上最重要之兩份永續評比問卷 CDP 及 DJSI 之題組內容，同時尚有國內之法規、簽署之倡議、國際同業標竿分析、利害關係人關注議題等，都是台新重要之參考來源，並經 CSR 功能小組會議確認。

議題來源	說明	
GRI 準則	33 主題	分析 GRI 準則之 200、300 與 400 系列中共 33 個主題，篩選出與台新營運相關之項目。
GRI G4 金融服務業附加指引	10 考量面	參考 GRI G4 之金融服務業指引中，10 個考量面之強化指標或行業附加指標。
ISO 26000	7 核心	引用 ISO 26000 所涵蓋之組織治理、人權、勞動實務、環境、公平運作實務、消費者議題與社區參與及發展，共 7 大核心主題內涵。
CDP 通用問卷	14 題組	以 2018 年 CDP 通用問卷 14 個題組內容，作為揭露氣候變遷管理績效之基礎。
DJSI 銀行業問卷	24 題組	以 2018 年 DJSI 銀行業問卷 24 個題組之填答要求，揭露經濟、環境與社會面之永續績效。
上市公司編製與申報企業社會責任報告書作業辦法	2 指標	遵循臺灣證券交易所「上市公司編製與申報企業社會責任報告書作業辦法」之第四條規定，金融保險業應加強揭露之 2 項指標。
簽署之倡議	3 項響應	CDP、TCFD、機構投資人盡職治理守則
國際同業標竿分析	5 家	參考國內外 5 家指標性金融同業相關分析，以掌握國內外重要趨勢
利害關係人關注議題	7 類別	調查客戶、員工、投資人與股東、主管機關、供應商、社區與媒體共 7 類主要利害關係人，對台新之期望與關注議題。
彙整與歸納	16 項永續議題	治理 • 公司治理 • 誠信經營 • 風險控管 • 法令遵循 • 資訊安全 經濟 • 營運績效 • 金融科技 / 創新 • 服務品質及客戶滿意度 環境 • 綠色金融 • 綠色營運管理 • 供應商永續管理 社會 • 人力資源管理 • 人權及性別平等 • 職場安全與健康 • 金融包容性 • 在地關懷

台新金控

目錄

董事長的話

總經理的話（CSR 委員會主任委員）

關於台新

一、永續藍圖

二、永續治理

三、優質服務

四、永續金融

五、友善職場

六、綠色營運

七、社會影響力

八、利害關係人議合

8-1 永續議題蒐集

8-2 利害關係人鑑別與溝通

8-3 決定重大主題與考量面邊界

8-4 特定議題回應

關於本報告書

附錄

8-2 利害關係人鑑別與溝通

台新參考 AA1000SES:2015 所建議之利害關係人議合方法，以量化「依賴性、責任、影響力、多元觀點、張力」五項特徵之數據，進行利害關係人之重要性排序。結果顯示，客戶為台新最重要之利害關係人，其次依序為員工、投資人／股東、主管機關、供應商、

社區、媒體，共分為 7 類。這些利害關係人對台新皆有不同之意義與重要性，因此我們建立暢通的溝通管道，並積極回應利害關係人之關注議題，以達成雙贏之溝通成效。

利害關係人	對台新的重要性	主要溝通管道及頻率	主要關注議題	回應內容	溝通成效
 客戶	建立良好關係並取得信賴，與客戶一起成功，成為智慧好夥伴	- 即時：客服專線／信箱／傳真、分行服務意見表、客戶聲音蒐集平台（VOC） - 每季：電訪 - 每年：客戶滿意度調查 - 不定期：電子郵件、手機簡訊、APP、官網、網銀、ATM、各類說明會	- 資訊安全 - 誠信經營 - 服務品質及客戶滿意度	- 三年內發展數位鑑識能力與建構資訊安全監控中心 - 訂定「誠信經營守則」，嚴禁任何不正當利益 - 委由第三方機構利用電話訪問及網路調查，瞭解客戶滿意度	客戶滿意度達 85.5%
 員工	穩定而具競爭力的員工是企業在激烈金融競爭中的致勝關鍵，亦是公司重要資產	- 即時：員工關係信箱／關懷電話專線、專責服務代表 - 每季：晨會、勞資會議 - 每半年：新人回訓 - 每年：特定單位員工意見調查 - 每二年：全體員工意見調查	- 誠信經營 - 資訊安全 - 金融科技／創新	- 訂定「員工行為準則」，明訂舉報責任與義務 - 成立資訊安全部門，專責規劃與監督資訊安全方向與執行 - 進行數位轉型組織優化及人力結構檢視，並定義數位人才技能規格	整體敬業度達 85%（兩年一次，下次調查預計於 2019 年執行）
 股東／投資人／ 信評機構／分析師	股東及投資人的信任與支持，提供企業生存和發展的資本，台新也以優異治理成效來回報股東	- 即時：投資人信箱／專線電話 - 每月：公開資訊觀測站 - 每季：法人說明會、國內外路演／投資論壇 - 每年：股東會 - 不定期：中英文官網、書面信函	- 誠信經營 - 公司治理 - 風險控管	- 訂定相關規範，確保企業誠信經營的文化與健全發展 - 依「董事會績效評估準則」，每年一次內部評估、每三年一次外部評估 - 建置新興風險的鑑別與管理流程，並持續觀察對風險管控與減緩措施的有效程度	入選 2018 年道瓊永續指數（Dow Jones Sustainability Index, DJSI）「世界指數」和「新興市場指數」成份股

台新金控

目錄

董事長的話

總經理的話（CSR 委員會主任委員）

關於台新

一、永續藍圖

二、永續治理

三、優質服務

四、永續金融

五、友善職場

六、綠色營運

七、社會影響力

八、利害關係人議合

8-1 永續議題蒐集

8-2 利害關係人鑑別與溝通

8-3 決定重大主題與考量面邊界

8-4 特定議題回應

關於本報告書

附錄

利害關係人	對台新的重要性	主要溝通管道及頻率	主要關注議題	回應內容	溝通成效
 主管機關	政府政策監理強度直接影響企業運作方式和發展方向，台新嚴格遵守規範，並追求高標準的表現	不定期：政策宣導會議及座談、監理及查核活動、電話、郵件、書面信函回覆	- 誠信經營 - 公司治理 - 法令遵循	- 對於違反從業道德情節重大的行為抱持零容忍態度，主動通報主管機關，並配合調查 - 全體董事皆符合「上市上櫃公司董事、監察人進修推行要點」之規範 - 建立全行之法令遵循風險管理及監督機制，內容包含法令遵循風險之辨識、評估、控制、衡量、監控及獨立陳報	2018 年無重大裁罰事件
 供應商	優質素材 / 設備和穩定的合作關係，幫助企業維持各項營運所需，共創永續經營價值鏈	- 即時（新約或換約）：供應商承諾書 - 每年：人權問卷調查及教育訓練、供應商自行評估問卷調查 - 不定期：業務說明會、議價會議	- 資訊安全 - 誠信經營 - 風險控管	- 銀行訂有「資訊委外管理指導書」，規範資訊委外事項之作業標準程序與規定 - 訂有「供應商管理準則」與台新銀行「採購及廠商維護管理作業要點」作為依循 - 建置營運持續管理（BCM）機制，以因應各類緊急災害，維持重要營運項目，並儘速回復正常營運	提前於 2019 年 3 月已完成供應商 100 % 簽署永續承諾書的目標
 社區	社區和社會大眾的認同驅動企業重視公共利益，並與社區共好、深耕在地社群	- 每月：慈善電子報 - 每 2 週：午間音樂會 - 每年：聖誕 / 春節主題節慶活動、台新藝術獎、「您的一票決定愛的力量」網路票選 - 不定期：社區理財講座、兒童理財營、公益 / 藝文 / 體育 / 學術活動、志工活動	- 在地關懷 - 服務品質及客戶滿意度 - 誠信經營	- 切入社會公益、藝文推廣、體育推動與學術交流四大主軸 - 持續推動服務文化精神，透過「台新服務楷模」選拔活動，深植服務企業文化 - 訂定「誠信經營守則」嚴禁任何不正當利益	品牌好感認同度達 85 %
 媒體	向社會大眾傳遞正確訊息，維持企業正面形象	不定期：記者會、說明會、新聞稿、發言人機制、媒體餐敘	- 公司治理 - 誠信經營 - 風險控管	就重大事項發布新聞稿或聲明稿	及時溝通重要訊息，減少錯誤資訊對公司的損害

台新金控

目錄

董事長的話

總經理的話（CSR 委員會主任委員）

關於台新

一、永續藍圖

二、永續治理

三、優質服務

四、永續金融

五、友善職場

六、綠色營運

七、社會影響力

八、利害關係人議合

8-1 永續議題蒐集

8-2 利害關係人鑑別與溝通

8-3 決定重大主題與考量面邊界

8-4 特定議題回應

關於本報告書

附錄

8-3 決定重大主題與考量面邊界

重大議題矩陣以衝擊度及關注度做為座標之量化參數。衝擊度調查由業務相關權責單位分組討論所完成，並同時鑑別各永續議題對營運關連性與衝擊邊界。關注度採問卷調查之方式進行，總計有 7 類的利害關係人參與問卷的回覆，有效問卷為 383 份。而為避免因單

一方法學所造成之分析結果偏差，採用平均關注度與高關注度 2 種方式繪製矩陣圖，經比對結果並無明顯差異。最後呈送原始分析結果予 CSR 委員會，由所有執行委員決議出 10 項台新 2018 年之重大議題，可對應到 GRI 準則之 12 項主題。

步驟	說明	
衝擊度調查	7 小組	業務權責單位分為 7 個小組，探討各永續議題對公司之衝擊程度，或公司可能產生之衝擊程度，以共識決方式進行評分。
營運關連性調查	7 營運指標	辨識各永續議題與營收、成本、品牌、商譽、創新、員工、社會之因果關係，建立財務與非財務績效之關連。
衝擊邊界確認	3 階段	將營運之邊界以生命週期概念區分成上游供應商、中游台新本身與下游客戶使用 3 個階段，鑑別出各議題潛在衝擊的發生位置。
關注度調查	383 問卷	針對 7 大主要利害關係人發放問卷，共回收 383 份有效問卷，依利害關係人類別進行統計分析。
矩陣落點	2 方法學	同時以利害關係人之平均關注度與高關注度 2 種計算方式，再配合衝擊度調查結果，進行二維矩陣落點分析與比較，避免單一方法所造成之偏差。
委員會決議	6 執行委員	透過 CSR 委員會中的 6 位執行委員與高階管理階層共同討論矩陣落點之分析結果與意涵。
決定重大議題	10 重大議題	從 16 項永續議題中，決定出 10 項台新 2018 之重大議題，並於本報告書中揭露永續績效與管理方針。
對應 GRI 準則	12 主題	將所決定之 10 項台新 2018 之重大議題對應 GRI 準則中之特定揭露，共可對應到 12 項主題。

台新金控

目錄

董事長的話

總經理的話（CSR 委員會主任委員）

關於台新

一、永續藍圖

二、永續治理

三、優質服務

四、永續金融

五、友善職場

六、綠色營運

七、社會影響力

八、利害關係人議合

8-1 永續議題蒐集

8-2 利害關係人鑑別與溝通

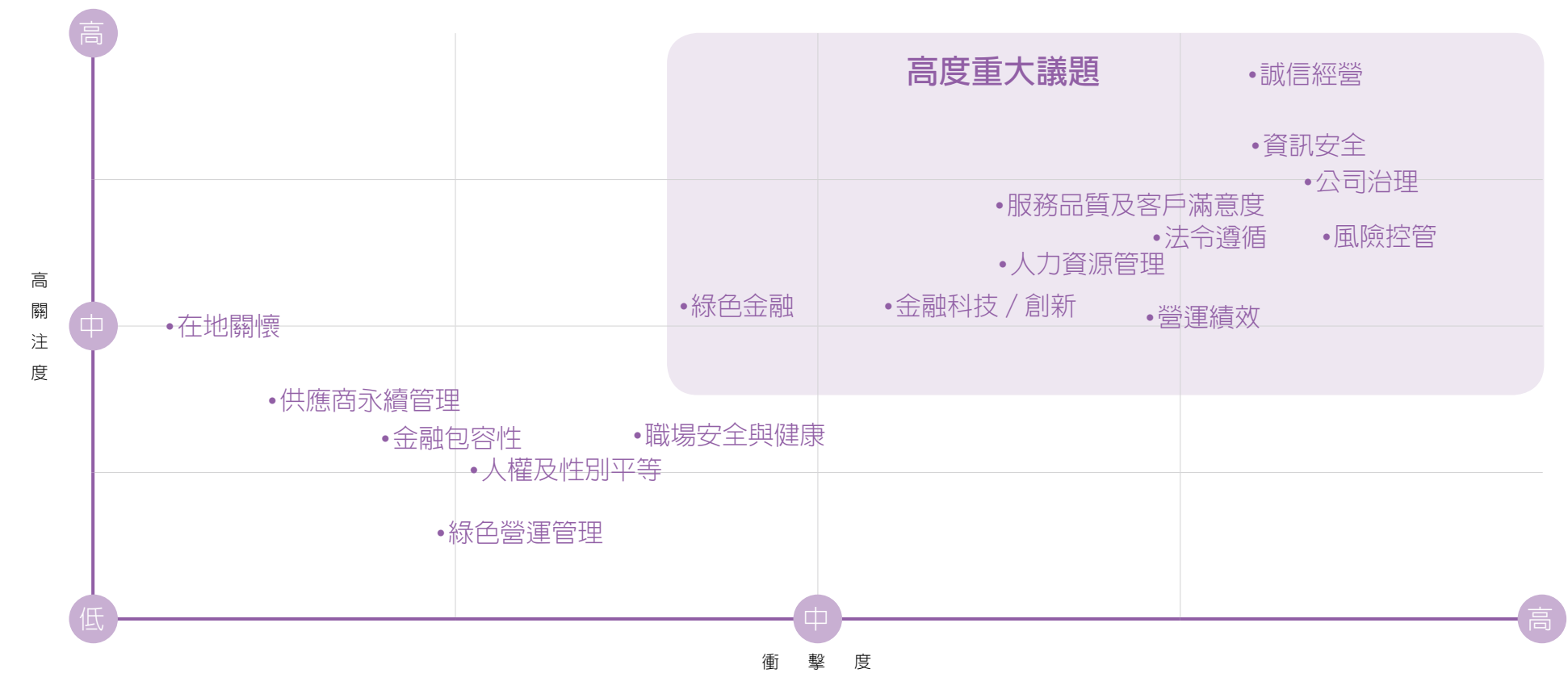
8-3 決定重大主題與考量面邊界

8-4 特定議題回應

關於本報告書

附錄

重大議題矩陣



面向	議題	對應 GRI 準則主題
 治理	公司治理	反貪腐、反競爭行為、有關環境保護的法規遵循、員工多元化與平等機會、公共政策、顧客健康與安全、行銷與標示、客戶隱私、社會經濟法規遵循
	誠信經營	
	風險控管	
	法令遵循	
	資訊安全	

面向	議題	對應 GRI 準則主題
 經濟	營運績效	經濟績效
	金融科技 / 創新	行銷與標示
	服務品質及客戶滿意度	行銷與標示、客戶隱私
 環境	綠色金融	經濟績效
 社會	人力資源管理	市場地位、勞雇關係、勞 / 資關係、訓練與教育、員工多元化與平等機會

台新金控

目錄

董事長的話

總經理的話（CSR 委員會主任委員）

關於台新

一、永續藍圖

二、永續治理

三、優質服務

四、永續金融

五、友善職場

六、綠色營運

七、社會影響力

八、利害關係人議合

8-1 永續議題蒐集

8-2 利害關係人鑑別與溝通

8-3 決定重大主題與考量面邊界

8-4 特定議題回應

關於本報告書

附錄

8-4 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	關注問題	詢問時間	台新回應方式
投資人	(1) 台新金控投資彰化銀行的說明 (2) 民事假處分聲請案的進度說明	2018 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	(3) 民事訴訟案的進度說明 (4) 監察院陳情案暨其調查報告的說明		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

• 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，造成台新金控在仍為彰化銀行最大股東之情形下，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，並直接導致彰化銀行依金融控股公司法第 4 條之規定已非屬台新金控子公司。

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

• 民事假處分聲請案的進度說明

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



台新金控

目錄

董事長的話

總經理的話（CSR 委員會主任委員）

關於台新

一、永續藍圖

二、永續治理

三、優質服務

四、永續金融

五、友善職場

六、綠色營運

七、社會影響力

八、利害關係人議合

8-1 永續議題蒐集

8-2 利害關係人鑑別與溝通

8-3 決定重大主題與考量面邊界

8-4 特定議題回應

關於本報告書

附錄

• 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。2019 年 5 月 23 日最高法院廢棄原判決關於確認兩造契約關係存在及該訴訟費用部分，發回臺灣高等法院。

• 監察院陳情案暨其調查報告的說明

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

經由以上回應，投資人與媒體可充分了解本議題之相關細節及進度。或可至本公司官方網站「彰銀專區」查詢台新對於本案之相關回應。



議題二 新莊理事事件後續因應

利害關係人類別	關注問題	詢問時間	台新回應方式
主管機關、投資人、客戶、媒體	(1) 台新緊急應變作為 (2) 客戶權益的保障 (3) 未來如何預防與管理	2018 第 4 季	通報重大偶發事件、書面信函或是函文回覆、客服電話

• 台新緊急應變作為

有關台新銀行分行理專挪用客戶資金乙事，台新銀行於第一時間即主動積極調查與處理，同時向主管機關通報重大偶發事件並向警方報案。相關客戶應有的權益，台新銀行允諾定當負責予以保障，並將深切檢討並進行內部流程的改善，強化即時控管機制，以杜絕再發生類似情事。對於該理專個人不肖的行為，台新銀行已全力配合司法單位調查，除依內規給予最嚴厲的處分外，並將依法追究其法律責任。

• 客戶權益的保障

台新銀行已於 2018 年 12 月 4 日完成與該員經管之客戶逐一核對帳務，客戶皆表示帳戶內容無誤，且自案發迄今，該分行亦未再接獲其他客戶反應帳戶有疑義之情事。另 7 位即本案遭挪用資金之客戶，台新銀行業已與其中 6 位客戶經對帳後就差異金額分別簽訂和解書，並於 2018 年 12 月 14 日由本行代該員償還前述客戶遭挪用之款項，另本行尚與最後 1 位客戶協議和解中。

• 未來如何預防與管理

為強化作業風險控管，台新銀行已於 2018 年 12 月 5 日全面重申，強調現金不論金額大小，必須當面交予客戶，不得由行員代為轉交及若遇非本人領現新臺幣壹佰萬元（含等值外幣現鈔）以上時，應電話照會客戶確認。另針對客戶已來行，則應引導客戶親自臨櫃辦理交易，不得由行員直接代為交付櫃檯或服務台辦理相關交易。此外，更於 2019 年 1 月 4 日公告實施調整機制，不論交易金額或項目，客戶來行皆應臨櫃辦理（包含申購／轉換／贖回），以杜絕發生專員有代客戶處理款項之情事。

關於本報告書

本報告書為台新金融控股（股）公司（簡稱為「台新金控」或「台新」）2018 年企業社會責任報告書（簡稱為本報告書），並依據 AA1000 第二類型中度保證等級，由 BSI 英國標準協會台灣分公司 (BSI Taiwan) 驗證通過。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：



報告書管理



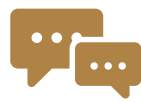
邊界與數據



編撰原則



發行資訊



聯絡方式

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、確信查證等。

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）及二基金會（台新銀行公益慈善基金會、台新銀行文化藝術基金會）之企業社會責任實踐與成果，並以台灣為主要營運據點及揭露範圍，環境數據以全金控為邊界。

本報告書資訊揭露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。

本報告書為台新金控第六本（2018 年）企業社會責任報告書，揭露 2018 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。前一本報告書發行時間為 2018 / 07。

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

- 目錄
- 董事長的話
- 總經理的話（CSR 委員會主任委員）
- 關於台新
 - 一、永續藍圖
 - 二、永續治理
 - 三、優質服務
 - 四、永續金融
 - 五、友善職場
 - 六、綠色營運
 - 七、社會影響力
 - 八、利害關係人議合

關於本報告書

附錄

附錄

GRI Standards 揭露項目

核心要求	GRI 準則編號	GRI 準則標題	揭露項目編號	準則版次	揭露項目標題	章節名稱	符合核心揭露	自願揭露	頁碼	補充說明
核心	GRI 102	一般揭露	102-1	2016	組織名稱	成立、主要產品與服務	◎		4	
核心		一般揭露	102-2	2016	活動、品牌、產品與服務	成立、主要產品與服務	◎		4	
核心		一般揭露	102-3	2016	總部位置	成立、主要產品與服務	◎		4	
核心		一般揭露	102-4	2016	營運據點	成立、主要產品與服務	◎		4	
核心		一般揭露	102-5	2016	所有權與法律形式	成立、主要產品與服務	◎		4	
核心		一般揭露	102-6	2016	提供服務的市場	成立、主要產品與服務	◎		4	
核心		一般揭露	102-7	2016	組織規模	成立、主要產品與服務	◎		4	
核心		一般揭露	102-8	2016	員工與其他工作者的資訊	成立、主要產品與服務員工多元組成	◎		4 69	
核心		一般揭露	102-9	2016	供應鏈	永續供應鏈管理	◎		95	
核心		一般揭露	102-10	2016	組織與其供應鏈的重大改變	成立、主要產品與服務 永續供應鏈管理	◎		4 95	
核心		一般揭露	102-11	2016	預警原則或方針	產業風險與機會分析	◎		9	
核心		一般揭露	102-12	2016	外部倡議	參與倡議、公協會會員	◎		10	
核心		一般揭露	102-13	2016	公協會的會員資格	參與倡議、公協會會員	◎		10	
核心		一般揭露	102-14	2016	決策者的聲明	董事長的話 總經理的話	◎		1 2	
		一般揭露	102-15	2016	關鍵衝擊、風險及機會	產業風險與機會分析		◎	9	
核心		一般揭露	102-16	2016	價值、原則、標準及行為規範	法令遵循	◎		38	
		一般揭露	102-17	2016	倫理相關之建議與關切事項的機制	誠信經營		◎	26	
核心		一般揭露	102-18	2016	治理結構	治理架構與組成	◎		21	
		一般揭露	102-19	2016	授予權責	永續組織運作		◎	15	
		一般揭露	102-20	2016	高階管理階層對經濟、環境和社會主題之責任	永續組織運作		◎	15	
		一般揭露	102-21	2016	與利害關係人諮商經濟、環境和社會主題	永續組織運作 利害關係人議合		◎	15 122	
		一般揭露	102-22	2016	最高治理單位與其委員會的組成	治理架構與組成		◎	21	
		一般揭露	102-23	2016	最高治理單位的主席	治理架構與組成		◎	21	
		一般揭露	102-24	2016	最高治理單位的提名與遴選	治理架構與組成		◎	23	
		一般揭露	102-25	2016	利益衝突	治理架構與組成		◎	24	
		一般揭露	102-26	2016	最高治理單位在設立宗旨、價值觀及策略的角色	永續組織運作		◎	15	
		一般揭露	102-27	2016	最高治理單位的群體智識	治理架構與組成		◎	23	
		一般揭露	102-28	2016	最高治理單位的績效評估	治理架構與組成		◎	24	
		一般揭露	102-29	2016	鑑別與管理經濟、環境和社會衝擊	永續組織運作 風險管理及內部控制		◎	15 28	
		一般揭露	102-30	2016	風險管理流程的有效性	永續組織運作 風險管理及內部控制		◎	15 29	
		一般揭露	102-31	2016	經濟、環境和社會主題的檢視	永續組織運作		◎	15	
		一般揭露	102-32	2016	最高治理單位於永續性報導的角色	永續組織運作		◎	15	
		一般揭露	102-33	2016	溝通關鍵重大事件	永續組織運作 利害關係人議合		◎	15 122	
		一般揭露	102-34	2016	關鍵重大事件的性質與總數	永續組織運作 利害關係人議合		◎	15 122	
		一般揭露	102-35	2016	薪酬政策	治理架構與組成		◎	25	
		一般揭露	102-36	2016	薪酬決定的流程	治理架構與組成		◎	25	

台新金控

- 目錄
- 董事長的話
- 總經理的話（CSR 委員會主任委員）
- 關於台新
- 一、永續藍圖
- 二、永續治理
- 三、優質服務
- 四、永續金融
- 五、友善職場
- 六、綠色營運
- 七、社會影響力
- 八、利害關係人議合

關於本報告書

附錄

- GRI Standards 揭露項目
- GRI 金融服務業補充指引
- 上市公司編製與申報企業社會責任報告書作業辦法
- ISO 26000 社會責任指引國際標準對照表
- 外部保證聲明



台新金控

目錄

董事長的話

總經理的話（CSR 委員會主任委員）

關於台新

一、永續藍圖

二、永續治理

三、優質服務

四、永續金融

五、友善職場

六、綠色營運

七、社會影響力

八、利害關係人議合

關於本報告書

附錄

- GRI Standards 揭露項目
- GRI 金融服務業補充指引
- 上市公司編製與申報企業社會責任報告書作業辦法
- ISO 26000 社會責任指引國際標準對照表
- 外部保證聲明

核心要求	GRI 準則編號	GRI 準則標題	揭露項目編號	準則版次	揭露項目標題	章節名稱	符合核心揭露	自願揭露	頁碼	補充說明
核心	GRI 102	一般揭露	102-37	2016	利害關係人的參與	利害關係人議合	◎		122	
		一般揭露	102-40	2016	利害關係人團體	利害關係人議合	◎		122	
		一般揭露	102-41	2016	團體協約		◎			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。
		一般揭露	102-42	2016	鑑別與選擇利害關係人	利害關係人議合	◎		122	
		一般揭露	102-43	2016	與利害關係人溝通的方針	利害關係人議合	◎		122	
		一般揭露	102-44	2016	提出之關鍵主題與關注事項	利害關係人議合	◎		126	
		一般揭露	102-45	2016	合併財務報表中所包含的實體		◎			詳台新金控官網 2018 年財報
		一般揭露	102-46	2016	界定報告書內容與主題邊界	關於本報告書 利害關係人議合	◎		128 122	
		一般揭露	102-47	2016	重大主題表列	利害關係人議合	◎		125	
		一般揭露	102-48	2016	資訊重編		◎		-	無此情事
		一般揭露	102-49	2016	報導改變	利害關係人議合	◎		125	
		一般揭露	102-50	2016	報導期間	關於本報告書	◎		128	
		一般揭露	102-51	2016	上一次報告書的日期	關於本報告書	◎		128	
		一般揭露	102-52	2016	報導週期	關於本報告書	◎		128	
		一般揭露	102-53	2016	可回答報告書相關問題的聯絡人	關於本報告書	◎		128	
		一般揭露	102-54	2016	依循 GRI 準則報導的宣告	關於本報告書	◎		128	
		一般揭露	102-55	2016	GRI 內容索引	GRI 指標對照表	◎		129	
		一般揭露	102-56	2016	外部保證 / 確信	查證聲明書	◎		133	
核心	GRI 103	管理方針	103-1	2016	解釋重大主題及其邊界	利害關係人議合	◎		120- 125	
核心		管理方針	103-2	2016	管理方針及其要素	利害關係人議合	◎		120- 125	
核心		管理方針	103-3	2016	管理方針的評估	利害關係人議合	◎		120- 125	
	GRI 201	經濟績效	201-1	2016	組織所產生及分配的直接經濟價值	營運財務表現		◎	10	
			201-2	2016	氣候變遷所產生的財務影響及其他風險與機會	積極導入 TCFD		◎	57-60	
			201-3	2016	定義福利計劃義務與其他退休計畫			◎	-	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	2016	自政府取得之財務補助		◎		-	無接受政府補助
	GRI 202	市場地位	202-2	2016	雇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
	GRI 203	間接經濟衝擊	203-1	2016	基礎設施的投資與支援服務的發展及衝擊	社會影響力		◎	100- 119	
			203-2	2016	顯著的間接經濟衝擊，包括衝擊的程度	金融科技 數位創新 金融包容性 社會影響力		◎	52 52 66 100	
	GRI 205	反貪腐	205-2	2016	有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練	誠信經營		◎	26	
			205-3	2016	已確認的貪腐事件及採取的行動		◎		-	未發生貪腐事件
	GRI 206	反競爭行為	206-1	2016	反競爭行為、反托拉斯和壟斷行為的法律行動		◎		-	無此情事
	GRI 302	能源	302-1	2016	組織内部的能源消耗量	推動低碳營運		◎	92	ISO50001、ISO14064-1
			302-3	2016	能源密集度	推動低碳營運		◎	92	
			302-4	2016	減少能源消耗	推動低碳營運		◎	92	
			302-5	2016	降低產品和服務的能源需求	推動低碳營運		◎	92	
	GRI 303	水與放流水	303-5	2018	耗水量	推動低碳營運		◎	93	

台新金控

目錄

董事長的話

總經理的話（CSR 委員會主任委員）

關於台新

一、永續藍圖

二、永續治理

三、優質服務

四、永續金融

五、友善職場

六、綠色營運

七、社會影響力

八、利害關係人議合

關於本報告書

附錄

- GRI Standards 揭露項目
- GRI 金融服務業補充指引
- 上市公司編製與申報企業社會責任報告書作業辦法
- ISO 26000 社會責任指引國際標準對照表
- 外部保證聲明

核心要求	GRI 準則編號	GRI 準則標題	揭露項目編號	準則版次	揭露項目標題	章節名稱	符合核心揭露	自願揭露	頁碼	補充說明
	GRI 305	排放	305-1	2016	直接（範疇一）溫室氣體排放	推動低碳營運		◎	92	
			305-2	2016	能源間接（範疇二）溫室氣體排放	推動低碳營運		◎	92	
			305-3	2016	其他間接（範疇三）溫室氣體排放	推動低碳營運		◎	92	
			305-4	2016	溫室氣體排放密集度	推動低碳營運		◎	92	
			305-5	2016	溫室氣體排放減量	推動低碳營運		◎	92	
			305-6	2016	臭氧層破壞物質 (ODS) 的排放	-			-	無 ODS 排放
	GRI 306	廢污水和廢棄物	306-2	2016	按類別及處置方法劃分的廢棄物	推動低碳營運		◎	94	
	GRI 307	環境法規遵循	307-1	2016	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
	GRI 308	供應商環境評估	308-2	2016	供應鏈對環境的負面影響，以及所採取的行動	永續供應鏈管理		◎	96-97	
	GRI 401	勞雇關係	401-1	2016	新進員工和離職員工	員工多元組成	◎		69-71	
			401-2	2016	提供給全職員工（不包含臨時或兼職員工）的福利	薪酬福利及員工照顧	◎		75	
			401-3	2016	育嬰假	人權及性別平等		◎	83	
	GRI 402	勞 / 資關係	402-1	2016	關於營運變化的最短預告期		◎		-	依據相關法規規定
	GRI 403	職業安全衛生	403-4	2018	有關職業安全衛生之工作者參與、諮商與溝通	員工健康安全		◎	84	
			403-9	2018	職業傷害	員工健康安全		◎	85	
	GRI 404	訓練與教育	404-1	2016	每名員工每年接受訓練的平均時數	人才發掘與培育	◎		72	
			404-2	2016	提升員工職能及過渡協助方案	人才發掘與培育	◎		73-74	
			404-3	2016	定期接受績效及職業發展檢核的員工比例	薪酬福利及員工照顧	◎		76	
	GRI 405	員工多元化與平等機會	405-1	2016	治理單位與員工的多元化	治理架構與組成 員工多元組成	◎		21 70	
			405-2	2016	女男基本薪資和薪酬的比率	薪酬福利及員工照顧	◎		75	
	GRI 406	不歧視	406-1	2016	歧視事件以及組織採取的改善行動			◎	-	無此情事
	GRI 407	結社自由與團體協商	407-1	2016	可能面臨結社自由及團體協商風險的營運據點或供應商			◎	-	無此情事
	GRI 408	童工	408-1	2016	營運據點和供應商使用童工之重大風險			◎	-	無此情事
	GRI 409	強迫或強制勞動	409-1	2016	具強迫與強制勞動事件重大風險的營運據點和供應商			◎	-	無此情事
	GRI 411	原住民權利	411-1	2016	涉及侵害原住民權利的事件			◎	-	無此情事
	GRI 412	人權評估	412-2	2016	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		◎	80	
	GRI 414	供應商社會評估	414-2	2016	供應鏈中負面的社會衝擊以及所採取的行動	永續供應鏈管理		◎	96-97	
	GRI 415	公共政策	415-1	2016	政治捐獻			◎	-	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。
	GRI 417	行銷與標示	417-1	2016	產品和服務資訊與標示的要求		◎		-	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	2016	未遵循產品與服務之資訊與標示法規的事件		◎		-	無此情事
			417-3	2016	未遵循行銷傳播相關法規的事件		◎		-	無此情事
	GRI 418	客戶隱私	418-1	2016	經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	隱私保護	◎		51	
	GRI 419	社會經濟法規遵循	419-1	2016	違反社會與經濟領域之法律和規定		◎		-	無重大罰款

台新金控

目錄

董事長的話

總經理的話（CSR 委員會主任委員）

關於台新

一、永續藍圖

二、永續治理

三、優質服務

四、永續金融

五、友善職場

六、綠色營運

七、社會影響力

八、利害關係人議合

關於本報告書

附錄

- GRI Standards 揭露項目
- GRI 金融服務業補充指引
- 上市公司編製與申報企業社會責任報告書作業辦法
- ISO 26000 社會責任指引國際標準對照表
- 外部保證聲明

GRI 金融服務業補充指引

指標	章節	頁碼
產品組合		
FS1 適用於各經營業務之具體環境和社會要素之相關政策	永續組織運作	15
FS2 在各經營業務進行環境和社會風險評估與篩選的流程	責任投資與商品	60
FS3 監督客戶是否執行和遵守在協議或交易中所要求的環境及社會政策的流程	責任投資與商品	60
FS4 各經營業務用以改善員工的執行能力的程序，以落實與該經營業務有關的環境和社會政策與流程	責任投資與商品	60
FS5 與客戶 / 被投資之機構 / 商業夥伴在環境與社會的風險及機會之互動狀況	責任投資與商品 永續供應鏈管理	60 95
FS6 根據特定區域、公司規模（微型、中小型和大型）以及行業類別，統計各產品組合佔各經營業務的百分比	營運財務表現	10
FS7 各經營業務為創造社會效益所設計的產品與服務，依目的細分其貨幣價值	金融包容性	66
FS8 各經營業務為創造環境效益所設計的產品與服務，依目的細分其貨幣價值	綠色授信行動	64
當地社區		
FS14 倡導提供弱勢族群更好的金融服務相關措施	金融包容性	66
產品與服務標示		
FS15 金融產品和服務之公平設計及銷售的相關政策	信賴服務及客戶關係	44
FS16 倡導強化各類型受益人的金融知識之相關措施	金融包容性	66

上市公司編製與申報企業社會責任報告書作業辦法

辦法	說明	報告書章節	頁碼
第三條	金融保險業應揭露企業在永續金融重大主題之管理方針、揭露項目及其報導要求。其報導要求至少應包含各經營業務為創造社會效益或環境效益所設計之產品與服務	責任投資與商品	60
		綠色授信行動	64
第四條	第二條規定之上市公司應揭露企業非擔任主管職務之全時員工人數、非擔任主管職務之全時員工薪資平均數及中位數，及前三者與前一年度之差異。	員工多元組成 薪酬福利及員工照顧	69 75

ISO 26000 社會責任指引國際標準對照表

主要議題		章節	頁碼
組織治理	執行目標時下決策與實施的系統	永續組織運作 重大議題管理	15 16
人權	符合法規並避免因人權問題造成之風險之查核	人權及性別平等	80
	人權的風險處境	人權及性別平等	80
	避免有同謀關係－直接、利益及沉默等同謀關係	治理架構與組成	24
	解決委屈	勞資關係維護	78
	歧視與弱勢族群	人權及性別平等	80
	公民與政治權	人權及性別平等	80
	經濟、社會與文化權	人權及性別平等	80
	工作的基本權利	人權及性別平等	80
勞動實務	聘僱與聘雇關係	員工多元組成	69
	工作條件與社會保護	勞資關係維護	78
		人權及性別平等	80
	社會對話	勞資關係維護	78
		重大議題管理	16
	工作的健康與安全	員工健康安全	84
環境永續	人力發展與訓練	人才發掘與培育	72
	污染預防	推動低碳營運	90
	永續資源利用	推動低碳營運	90
	氣候變遷減緩與適應	推動低碳營運	90
	環境永續保護，生物多樣性與自然棲息地修復	推動低碳營運	90
公平運作實務	反貪腐	誠信經營	26
	負責任的政治參與	報告年度內無參與政治活動	
	公平競爭	誠信經營	26
	促進價值鏈的社會責任	價值鏈與價值創造模式	5
	尊重智慧財產權	數位創新	52
消費者議題	公平的行銷、資訊與契約的實務	信賴服務及客戶關係	44
	保護消費者的健康與安全	金融包容性	66
	永續消費	金融包容性	66
	消費者服務、支援、抱怨與爭議解決	信賴服務及客戶關係	44
	消費者資料保護與隱私	隱私保護	50
	提供必要的服務	信賴服務及客戶關係	44
	教育與認知	信賴服務及客戶關係	44
社區參與及發展	社區參與	在地關懷力	108
	教育與文化	夥伴驅動力	103
	增加就業與技術發展	人才發掘與培育	72
	科技發展	金融科技	52
		數位創新	52
	創造財富與收入	永續供應鏈管理	95
	健康	員工健康安全	84
	社會投資	社會影響力	100

外部保證聲明

台新金控

目錄

董事長的話

總經理的話（CSR 委員會主任委員）

關於台新

一、永續藍圖

二、永續治理

三、優質服務

四、永續金融

五、友善職場

六、綠色營運

七、社會影響力

八、利害關係人議合

關於本報告書

附錄

- GRI Standards 揭露項目
- GRI 金融服務業補充指引
- 上市公司編製與申報企業社會責任報告書作業辦法
- ISO 26000 社會責任指引國際標準對照表
- 外部保證聲明

獨立保證意見聲明書

台新金控 2018 企業社會責任報告書

英國標準協會與台新金融控股股份有限公司(簡稱台新金控)為相互獨立的公司，英國標準協會除了針對台新金控 2018 企業社會責任報告書進行評估和驗證外，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之目的，僅作為對下列台新金控 2018 企業社會責任報告書 所界定範圍內的相關事項進行驗證之結論，而不作為其他之用途。除對驗證事實提出獨立保證意見聲明書外，對於其他目的之使用，或閱讀此獨立保證意見聲明書的任何人，英國標準協會並不負責或承擔任何有關法律或其他之責任。

本獨立保證意見聲明書係英國標準協會與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受限僅在這些提供的資訊內容之內，英國標準協會認為這些資訊內容都是完整且準確的。

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

查證範圍

台新金控與英國標準協會協議的查證範圍包括：

1. 查證作業範疇與台新金控 2018 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)及其 2018 年附錄的第 2 應用類型評估台新金控遵循 AA1000 當責性原則(2018)的本質和程度、以及特定永續性績效資訊的可信賴度。

本聲明書以英文作成並已翻譯為中文以供參考。

意見聲明

我們總結台新金控企業社會責任報告書內容，對於台新金控之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 2018 年度的經濟、社會及環境等績效資訊是被正確無誤地呈現。報告書所揭露之績效資訊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)及其 2018 年附錄查證能力之團隊執行，以及策劃和執行這部分的工作，以獲得必要之訊息資料及說明。我們認為就台新金控所提供之足夠證據，表明其依據 AA1000 保證標準(2008)及其 2018 年附錄的報告方法與自我聲明符合 GRI 永續性報導準則核心選項係屬公允的。

查證方法

為了收集與作成結論有關的證據，我們執行了以下工作：

- 對來自外部團體的議題相關於台新金控政策進行訪談，以確認本報告書中聲明書的合適性
- 與管理者討論有關利害關係人參與的方式，同時，我們抽樣訪談了一個外部利害關係人(團體)
- 訪談 20 位與永續性管理、報告書編製及資訊提供有關的員工
- 審查有關組織的關鍵性發展
- 審查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
- 藉由與負責收集資料管理者的會議，查證報告書中的績效數據與宣告
- 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
- 比對財務數據與經會計稽核的財務報告數據之一致性
- 審查報告書中所作宣告的支持性證據
- 針對公司報告書及其相關 AA1000 當責性原則(2018)中有關包容性、重大性、回應性及衝擊性原則之過程管理進行審查

結論

針對 AA1000 當責性原則(2018)之包容性、重大性、回應性及衝擊性、永續性績效資訊與 GRI 永續性報導準則的詳細審查結果如下：

包容性

2018 年報告書反映出台新金控已持續尋求利害關係人的參與，並建立重大永續主題，以發展及達成對企業社會責任具有責任且策略性的回應。報告書中已公正地報告與揭露經濟、社會和環境的訊息，足以支持適當的計畫與目標設定，以我們的專

業意見而言，這份報告書涵蓋了台新金控之包容性議題，除持續展現由最高管理階層支持之實踐社會責任願景與策略，亦於組織階層落實展開。然而，未來的報告書可以強化以下的項目：

- 加強對於聯合國永續發展指標(SDGs)的響應與行動，並得進一步參考其次項目(Target)來訂定後續發展計畫。
- 鼓勵參考國際與國內商業倫理法，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

台新金控已於公司層級建立程序，依據對公司永續發展的影響程度與建立的準則，對各部門所識別出來的相關議題，建立執行的優先順序。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之重大性議題。然而，未來的報告書可以強化以下的項目：

- 鼓勵採用更具體的績效機制用於評估管理方針之有效性，例如 SMART 原則(具體化、可衡量、可實現、結果導向與時限性)。

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道德政策，作為提供進一步回應利害關係人的機會，並能對利害關係人所關切之議題作出及時性回應。以我們的專業意見而言，這份報告書適切地涵蓋了台新金控之回應性議題。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，並進行環境和社會風險的評估與篩選。

衝擊性

台新金控已識別，並以平衡和有效之量測及揭露方式公正展現其衝擊。台新金控已經建立監督、量測、評估和管理衝擊之流程，從而在組織內實現更有效之決策和結果管理。以我們的專業意見而言，這份報告書涵蓋了台新金控之衝擊性議題。

績效資訊

基於本聲明書描述之我們的觀點方法，特定績效資訊係在台新金控與英國標準協會協議之查證範圍內，報告書揭露的重大主題之永續揭露。以我們的觀點，台新金控 2018 年企業社會責任報告書揭露之數據與資訊是可信賴的。

GRI 永續性報導準則

台新金控提供有關依據 GRI 永續性報導準則之自我宣告，與相當於“核心選項”(每個涵蓋特定主題 GRI 準則之重大主題，至少一個特定主題的揭露項目依據其全部的報導要求)的相關資料。基於審查的結果，我們確認報告書中參照 GRI 永續性報導準則的社會責任與永續發展的相關揭露項目已被報告、部分報告或省略。以我們的專業意見而言，此自我宣告涵蓋了台新金控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準則之要求。

保證等級

依據 AA1000 保證標準(2008)及其 2018 年附錄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之範圍與方法。

責任

這份企業社會責任報告書所屬責任，如同責任信中所宣稱，為台新金控負責人所有。我們的責任為基於所描述之範圍與方法，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。本保證團隊係由其專業背景，且接受過如 AA1000AS、ISO 14001、ISO 45001、ISO 14064 及 ISO 9001 之一系列永續性、環境及社會管理標準的訓練，具有主導稽核員資格之成員組成。本保證係依據 BSI 公平交易準則執行。

For and on behalf of BSI:


Peter Pu
Managing Director BSI Taiwan
2019-05-20
Taiwan Headquarters: 5th Floor, No. 39, Ji-Hu Rd., Nei-Hu Dist., Taipei 114, Taiwan, R.O.C.
BSI Taiwan is a subsidiary of British Standards Institution.





台新金控

台北市大安區仁愛路四段 118 號

電話：886-2-2326-8888 <https://www.taishinholdings.com.tw/>



官方網站



CSR 專區