



目錄

董事長的話

總經理的話

(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

二、優質服務

三、永續金融

四、友善職場

五、綠色營運

六、社會影響力

利害關係人議合

附錄

CONTENTS 目錄

001 董事長的話

002 總經理的話

關於台新

004 產品服務

005 價值鏈及價值創造

006 永續績效與響應SDGs

007 永續影響力評價

009 風險與機會分析

010 外部肯定

永續經營

012 CSR委員會運作

012 永續活動記事

013 永續主題分析

015 永續主題管理方針



1 永續治理

021 1-1 公司治理

025 1-2 誠信經營

028 1-3 風險管理及內部控制

035 1-4 防制洗錢及打擊資恐

037 1-5 資訊及交易安全

040 1-6 營運持續性及科技風險管理

043 1-7 營運績效



2 優質服務

047 2-1 客戶關係管理

052 2-2 隱私保護

054 2-3 金融科技／數位創新



3 永續金融

061 3-1 因應氣候變遷策略

064 3-2 永續金融發展

070 3-3 金融包容性



4 友善職場

075 4-1 人才招聘及培育

082 4-2 薪酬福利及員工照顧

087 4-3 勞資關係維護

089 4-4 人權及性別平等

092 4-5 職場安全與健康



5 綠色營運

098 5-1 綠色營運管理

102 5-2 供應商永續管理



6 社會影響力

107 6-1 在地關懷



利害關係人議合

127 利害關係人鑑別與溝通

129 重大性分析

129 揭露重大主題管理方針及承諾

130 特定議題回應

133 附錄

133 關於本報告書

134 GRI 準則揭露項目

137 GRI 金融服務業補充指引

137 上市公司編製與申報企業社會責任報告書作業辦法

137 ISO 26000 社會責任指引國際標準對照表

138 外部保證聲明

目錄

董事長的話

總經理的話
(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

二、優質服務

三、永續金融

四、友善職場

五、綠色營運

六、社會影響力

利害關係人議合

附錄

董事長的話

在社會經濟發展過程中，金融產業肩負著民眾的信賴，集結大眾的資金，除了扮演資源妥適中介的關鍵角色之外，也承擔了社會共榮的重要使命。因此，台新金控始終秉持誠信(Integrity)、承諾(Commitment)、創新(Innovation)、合作(Collaboration)(簡稱ICIC)的企業核心價值，以「認真」的品牌精神，從容審慎地應對多變的國際政經局勢、日益嚴峻的氣候變遷以及推陳出新的科技發展等挑戰，致力成為穩健成長且值得信賴的金融機構。

我們認為企業在追求當前的獲利目標下，同時也必須兼顧長遠的永續發展，因此，在營運策略上與ESG(環境Environment、社會Social和治理Governance)理念結合，整合公司內外部資源，在永續治理、卓越經濟、友善環境、和共好社會等四大面向大力推動永續作為，並以具體行動響應聯合國於2015年發布的永續發展目標(Sustainable Development Goals, SDGs)，確立永續發展的方向！近年藉由策略的擬訂及專案推動，已讓永續的概念成為公司文化的一環，各面向的作為也屢獲具體成就，2019年我們很榮幸連連獲得國內、外專業機構共153項獎項，且自2018年起蟬聯入選道瓊永續指數(Dow Jones Sustainability Index, DJSI)的「世界指數」和「新興市場指數」成分股雙榜，並連續入選包含「台灣公司治理100指數」、「台灣高薪100指數」、「台灣永續指數」、FTSE4Good新興市場指數成分公司、Vigeo Eiris新興市場表現最佳前100公司等，在此也再次感謝各界的支持與肯定。

自2015年巴黎協定提出全球控制升溫幅度的目標後，台新更積極思考如何在氣候變遷議題上發揮金融機構的關鍵力量，藉由引導資金流向來支持產業轉型。在永續金融方面，我們於2018年制定《綠色金融準則》，並建立符合ESG作為的綠色授信制度，且在2019年正式簽署赤道原則(Equator Principles)，與國際社會共同促進完善的融資環境。在營運管理方面，除了長期參與國際環境倡議(例如CDP碳揭露專案)外，也於2019年正式成為TCFD(氣候相關財務揭露)的支持機構，經由辨識出我們面臨的氣候相關風險與機會，著手規劃未來的因應策略與措施。

在金融科技(FinTech)快速發展和純網銀的挑戰下，台新堅持「以客戶需求為導向」的服務理念，從金融服務的本質出發，為客戶打造便捷、多元、安全的金融生態圈。為了提供更臻完善的國際化金融服務，台新於2019年率先與韓國第一大韓亞金融集團合作開通跨境支付，並持續與海外金融同業進行合作洽談，並且深化金融科技應用的戰略性業務及相關人才培訓與交流，致力成為最優質的國際級數位化金融集團。

台新的深耕不僅在於金融本業，我們也期待與社會共好。特別是在藝文推廣方面，由「台新銀行文化藝術基金會」舉辦的台新藝術獎，已是國際級指標性的當代藝術獎項，是台灣藝術家向國際發聲的最佳平台。而「台新銀行公益慈善基金會」舉辦的「您的一票，決定愛的力量」活動已邁入第十屆，累計扶植近千家次的社福團體/個人，頒發超過新台幣2億元的公益基金，更廣邀企業、協力廠商及專家參與，共啟社會的善循環。此外，台新在體育活動和學術交流等面向也有相當的投入。

今(2020)年達沃斯世界經濟論壇(Davos World Economic Forum)特別提出，企業的利害關係人應擴及全球共同體，因為人類將無法獨立生存於地球，這個洞見昭示了新時代的來臨！台新金控作為立足台灣放眼全球的企業，未來，將持續透過與環境與社會共生共榮的模式，藉由完善的永續策略妥善分配資源，進而實踐金融業的社會使命，並繼續為利害關係人創造可持續的價值，成為大家的智慧好夥伴。

台新金控董事長

吳東亮



目錄

董事長的話

總經理的話
(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

二、優質服務

三、永續金融

四、友善職場

五、綠色營運

六、社會影響力

利害關係人議合

附錄

總經理的話

隨著氣候暖化、世代交替與科技快速發展等挑戰的來襲，現今企業所面對的風險更顯多元及艱難，要如何辨識所屬產業面臨的風險與機會，並且將有限資源妥善配置運用，成為企業永續發展的關鍵課題。企業的獲利表現可透過財務報告來展現，而在環境、社會、公司治理等ESG面向的作為，台新每年度透過編撰企業社會責任報告，將相關資訊公開且透明地揭露，充分展現我們的努力與成果，一同分享給所有投資及關心台新的好夥伴們。

本報告書完整揭露台新金控2019年度的永續作為，同時也具體傳達台新的永續策略、管理方針和短中長期目標。我們觀察趨勢並篩選與公司營運密切相關的永續主題，並從中辨識出對公司永續經營影響更深遠的重大主題，結合營運策略將六大資本(含財務、製造、人力、智慧、自然、及社會關係)妥善配置，以落實聯合國永續發展目標(SDGs)，並自我檢視推動成果及不斷尋求精進的方向。在編製過程中，我們依循全球報告倡議組織(Global Reporting Initiative, GRI)和國際整合性報告協會(International Integrated Reporting Council, IIRC)的報導架構，提昇資訊揭露的品質，以回應所有利害關係人對於永續相關主題的關注和期待。

台新於2019年設置公司治理主管，以及辦理董事會及功能性委員會績效評估，進一步強化公司治理效能，傑出的表現在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)的好成績。此外，台新訂有風險管理政策，除了針對營運業務的主要風險進行管控，也將氣候變遷、新興風險等風險納入企業整體風險評估，並建置營運持續管理(Business Continuity Management, BCM)機制，明確規範危機分級和任務編組等，以確保在突發狀況下維持重要營運項目，並儘速回復正常營運，保障客戶及股東的權益。面對近期海外大規模政治示威活動或是公衛防疫等突發事件，台新均能快速反應和部署，有效降低營運衝擊。

台新於2019年的獲利創新高，年成長12%，並且積極投入金融科技的運用和跨業合作，提供便捷且安全的多元金融服務。我們也透過《綠色金融準則》將環境及社會風險納入融資投資流程，加以落實至集團各項交易活動與金融商品，以提升永續實踐績效，共計調整13項相關辦法或是依業務需求調整17項審核流程。子公司台新銀行更因應氣候變遷，針對敏感性產業加強評估及審查機制，而子公司台新證券也穩定協助ESG相關產業募資，2019年協助4家ESG產業於資本市場完成籌資，共計承銷金額新台幣34.41億元，較2018年成長300%。

我們深知金融業的服務是以「人」為根本，有好的員工才能贏得客戶的肯定與信任，所以我們重視各項人才發展，近期特別聚焦於數位金融轉型人才發展需求，努力佈建組織長期的競爭力。除了重視員工發展之外，我們持續推動在地關懷，2019年在慈善捐贈、社區投資、和商業倡議等面向的社會投入，合計約新台幣3億元，也鼓勵並趨動員工、供應商、客戶等夥伴一起參與公益。

台新以認真、創新的精神，秉持誠信經營的企業文化，持續強化公司治理，更致力提升揭露資訊的透明度，期望獲得各項利害關係人的認同與支持。未來，台新將不斷精進「永續治理」、「卓越經濟」、「友善環境」以及「共好社會」等面向，與各界共創美好的永續未來。

台新金控總經理

林維俊



目錄

董事長的話

總經理的話
(CSR 委員會主任委員)

關於台新

產品服務
價值鏈及價值創造
永續績效與響應 SDGs
永續影響力評價
風險與機會分析
外部肯定

永續經營

一、永續治理

二、優質服務

三、永續金融

四、友善職場

五、綠色營運

六、社會影響力

利害關係人議合

附錄

關於台新

產品服務

價值鏈及價值創造

永續績效與響應SDGs

永續影響力評價

風險與機會分析

外部肯定

- 目錄
- 董事長的話
- 總經理的話
(CSR 委員會主任委員)

關於台新

產品服務

- 價值鏈及價值創造
- 永續績效與響應 SDGs
- 永續影響力評價
- 風險與機會分析
- 外部肯定

永續經營

- 一、永續治理
 - 二、優質服務
 - 三、永續金融
 - 四、友善職場
 - 五、綠色營運
 - 六、社會影響力
- 利害關係人議合

附錄

產品服務

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。

(以2019年12月31日為基準)

台新金融控股公司基本資料	
總部地址	台北市仁愛路四段118號
資本額 (新台幣仟元)	114,567,044
資產總額 (新台幣仟元)	2,030,941,331
員工人數	9,195
產業別	金融服務
股票代號	2887

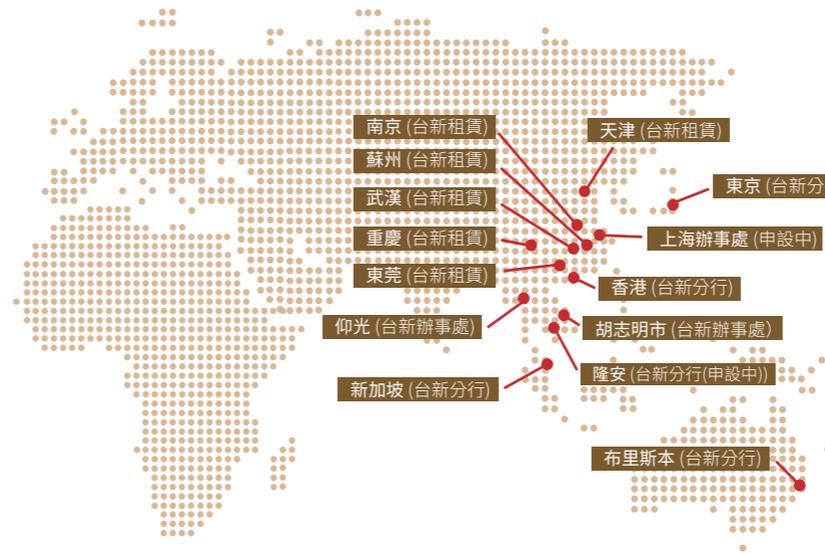
主要業務

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	台新公益慈善基金會	台新文化藝術基金會
財富管理、消費金融、法人金融、金融市場、電子金融、信託理財	證券自營、經紀、承銷、兼營期貨	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	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	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	創業投資業務	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、贊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)

全球布局

為加速國際化經營目標和強化競爭力，台新金控近年鎖定亞洲及泛太平洋地區積極拓展海外版圖，並響應政府的新南向政策，配合台商的金服務需求與商機，近期海外布局以東協國家為重點區域。子公司台新銀行已向越南國家銀行遞件申請設立越南隆安分行，目前正積極籌設中，且於2019年獲得金管會核准前往馬來西亞設立納閩分行暨吉隆坡行銷服務處，後續將展開申設作業，進一步擴展東協市場版圖。此外，為提供兩岸三地客戶便利的金融服務，台新金控在大中華市場不僅透過子公司台新創投在中國南京

與天津兩地設有融資租賃公司，更陸續於東莞、蘇州、上海、重慶、武漢等地設立分公司，服務據點遍及中國23個城市，台新銀行亦於2020年4月獲上海銀保監局核准設立上海代表人辦事處。目前台新銀行計有香港、新加坡、日本東京、澳洲布里斯本分行，及在越南胡志明市、緬甸仰光設有代表人辦事處，未來將持續深耕布局海外市場，把台新優質的金融服務成功移植海外，並以優異的亞太區域性整合金融機構為目標，持續擴大市場版圖。



- 國內分行 101 家
- 海外分行 04 家
- 海外辦事處 02 個
- 租賃城市服務據點 32 個

- 目錄
- 董事長的話
- 總經理的話
(CSR 委員會主任委員)

關於台新

- 產品服務
- 價值鏈及價值創造
- 永續績效與響應 SDGs
- 永續影響力評價
- 風險與機會分析
- 外部肯定

永續經營

- 一、永續治理
- 二、優質服務
- 三、永續金融
- 四、友善職場
- 五、綠色營運
- 六、社會影響力
- 利害關係人議合

附錄

價值鏈及價值創造

對於「利害關係人」的責信，是促成企業得以極大化其社會價值的因素；透過策略性的資本配置及運用，台新將所擁有的資本發揮到最大效益，致力為所有利害關係人創造長遠的價值。我們經由公司整體策略妥善配置六大資本(含財務、製造、人力、智慧、自然、及社會關係)，並透過商業模式創造價值，落實聯合國永續發展目標(SDGs)。具體成果詳見「永續績效與響應SDGs」節。



目錄

董事長的話

總經理的話
(CSR 委員會主任委員)

關於台新

- 產品服務
- 價值鏈及價值創造
- 永續績效與響應 SDGs
- 永續影響力評價
- 風險與機會分析
- 外部肯定

永續經營

- 一、永續治理
- 二、優質服務
- 三、永續金融
- 四、友善職場
- 五、綠色營運
- 六、社會影響力
- 利害關係人議合
- 附錄

永續績效與響應SDGs



- 目錄
- 董事長的話
- 總經理的話
(CSR 委員會主任委員)

關於台新

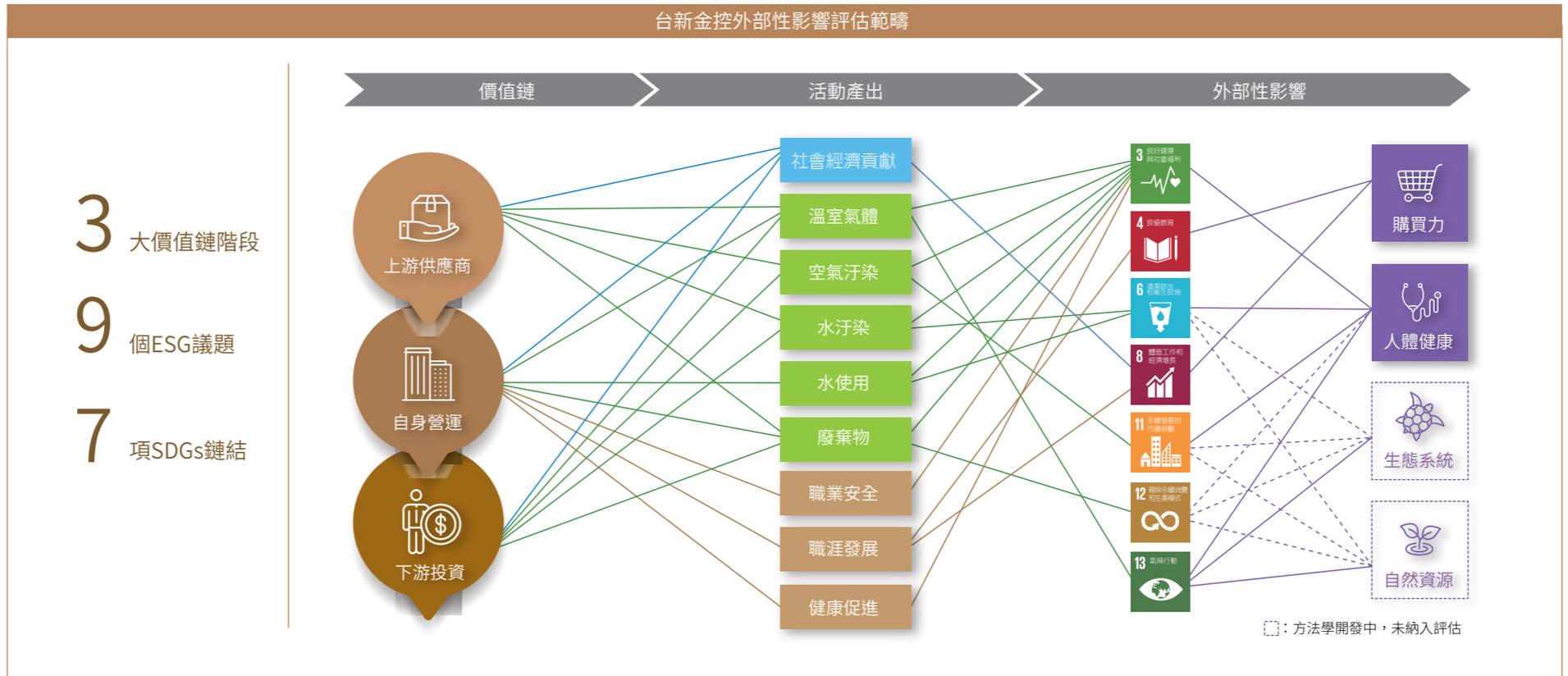
- 產品服務
- 價值鏈及價值創造
- 永續績效與響應 SDGs
- 永續影響力評價**
- 風險與機會分析
- 外部肯定

永續經營

- 一、永續治理
- 二、優質服務
- 三、永續金融
- 四、友善職場
- 五、綠色營運
- 六、社會影響力
- 利害關係人議合
- 附錄

永續影響力評價

台新金控深知，在實踐企業永續的道路上，唯有兼顧經濟、環境與社會的三重盈餘(Triple Bottom Line, TBL)管理思維，才能展現企業營運為利害關係人創造的實質價值。自2017年起，我們攜手學術單位共同開發出「永續影響力評估」模型，透過衝擊路徑法 (Impact pathway approach) 描繪出價值鏈活動對環境與社會造成的外部性，以貨幣化形式衡量其為人類福祉及社會經濟帶來的潛在影響，提供決策者在企業永續推動過程的權衡與比較。未來，台新金控亦將持續關注並參與方法學的开发，期能持續擴充評估面向並連結公司重大性議題，以精進評價結果之品質、可靠性、一致性及可比較性為目標。



目錄

董事長的話

總經理的話
(CSR 委員會主任委員)

關於台新

- 產品服務
- 價值鏈及價值創造
- 永續績效與響應 SDGs
- 永續影響力評價
- 風險與機會分析
- 外部肯定

永續經營

- 一、永續治理
- 二、優質服務
- 三、永續金融
- 四、友善職場
- 五、綠色營運
- 六、社會影響力

利害關係人議合

附錄

邊界	範疇	營運活動	外部性影響	方法學說明	參考文獻
上/下游	經濟面	供應商採購	社會經濟貢獻	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汙染物之外部性成本，評價供應鏈溫室氣體排放、水汙染 (COD)、廢棄物(焚化)及空氣汙染 (PM2.5、NOx、SOx、NMHC、Pb) 等環境衝擊。另外，考量資料取得不易，上/下游之社會外部性暫不列入評估。	主計處(2015) 主計處(2017) 能源局(2012) US EPA (2016) UNEP/SETAC (2017) PWC UK (2015)
		產業投資			
	環境面	供應商採購	碳社會成本 人體健康損害		
		產業投資			
自身營運	經濟面	財務收入與支出	社會經濟貢獻	為了評估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。	台新公司年報
	環境面	溫室氣體排放	碳社會成本 人體健康損害	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。	US EPA (2016) ReCiPe (2016) UNEP/SETAC (2017) PWC UK (2015) 環保署 (2017) USEtox (2017)
		水資源使用			
		廢棄物產出			
	社會面	員工職涯發展	社會經濟貢獻	因社會面涉及層面廣且多數議題方法學尚未成熟，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。	何俊傑(2005) 李傑憲(2009) WHO (2008)
		職災事件	損失工時 社會成本		
健康促進		避免疾病 醫療成本			



價值鏈社會經濟
貢獻成長

2019年較前一年度創造更高的經濟效益。總體來說，每單位投資約帶動產業鏈創造2.4倍經濟價值。



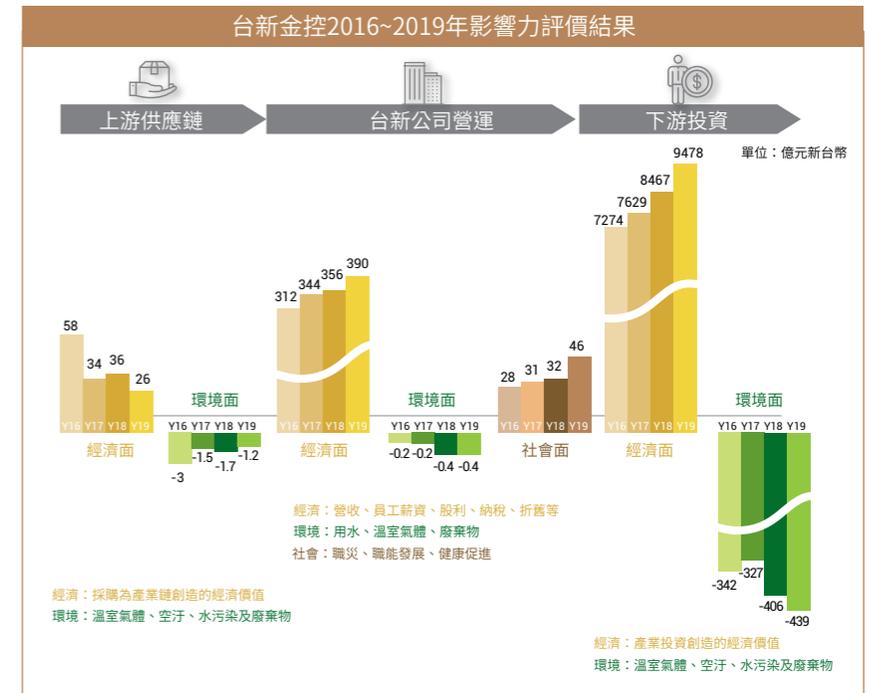
自身營運碳排放
社會成本減少

除持續推動各項節能減碳作業與能源績效改善，針對空調、照明及機房設備訂定多項行動方案，減少能源耗用對環境的衝擊。



環境外部成本
來自下游投資

台新金控將持續分析何種投資組合能夠減少環境外部成本，期扮演領頭羊角色，擴大金融業永續投資效應。



目錄

董事長的話

總經理的話

(CSR 委員會主任委員)

關於台新

- 產品服務
- 價值鏈及價值創造
- 永續績效與響應 SDGs
- 永續影響力評價
- 風險與機會分析
- 外部肯定

永續經營

- 一、永續治理
- 二、優質服務
- 三、永續金融
- 四、友善職場
- 五、綠色營運
- 六、社會影響力
- 利害關係人議合
- 附錄

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。

風險辨識流程



新興風險

風險主題	對營運的衝擊與業務影響	減緩措施及因應方式	機會
新型傳染病 <ul style="list-style-type: none"> 新型傳染疾病，無有效疫苗或藥物，造成人員健康受影響。 受全球化影響，疾病散播速度更勝以往，已非單一地區或國家議題，全球各國都必須重視。 	<ul style="list-style-type: none"> 人員出勤狀況將受影響。 嚴重時可能造成部分業務停擺。 經濟活動萎縮，影響授信對象獲利，違約還款可能性增高。 	<ul style="list-style-type: none"> 落實員工健康自主管理，減少大型會議。採購足量的防疫物資，以穩定人心。 主動關心客戶狀況，必要時提供紓困措施，以協助客戶渡過危機。 加強資產品質監控，避免過度集中高風險地區或產業。 在數位發展的規劃上 <ol style="list-style-type: none"> 持續運用新科技優化線上流程，如申辦個人消費性放款、信用卡、基金等。 積極與宅經濟相關產業(如數位網購、美食外送)合作。 掌握特店數位轉型需求推廣台新的新型支付平台。 	<ul style="list-style-type: none"> 藉此發展E化遠距辦公方式，進行行舍翻修或設備汰換，以及人員額外專長培訓。 提升公司對於新型傳染病的應變能力，市場回歸正軌後，能掌握先機。 於危機發生時，除維持企業獲利之外，更善盡社會公民的責任，保護員工健康，提升公司聲譽。 受疫情影響快速宅經濟發展，銀行持續結合數位科技推出新商品、線上服務及擴展合作夥伴，積極拓展數位商機。
深度偽冒與物聯網攻擊 <ul style="list-style-type: none"> 銀行擁有大量機密資料(包含但不限於客戶財務資料)，容易被駭客視為主要攻擊標的之一，可能利用社交工程或深度偽冒(Deepfake)攻擊，導致內部員工受騙上當並造成網路安全破口，機密資料外洩。 物聯網設備數量及使用率越來越高，其也易因設備安全較薄弱而被駭客加以利用，進行分散式阻斷服務(DDoS)攻擊，導致營運中斷之風險。 	<ul style="list-style-type: none"> 隨著大數據時代來臨，機密資料越來越多及廣，若不幸遭洩漏或偷竊，可能使公司蒙受重大財務損失及商譽受損。 若因物聯網破口遭受分散式阻斷服務(DDoS)攻擊，以致營運中斷而提報重大偶發事故，可能會使公司遭受主管機關巨額罰款。 	<ul style="list-style-type: none"> 加強對機密資料的收集、使用、監管方式及持續對員工進行資安時事及基礎觀念宣導。 訂定《物聯網廠商管理辦法》，建立設備合格名單。且透過外部顧問進行資安檢測，減低公司使用之物聯網設備的破口，並制定相關安控管制措施。 	<ul style="list-style-type: none"> 藉由金融大數據的最佳化關聯分析及運用，可使公司洞察最佳行銷策略及適用之客戶，強化營運能量。 藉由金融物聯網設備之運用，可以更有效率、更快速的工作，並具有跨地域的靈活性及更快速的回應速度。
金融科技與產業轉型 <ul style="list-style-type: none"> FinTech時代來臨，AI、雲端技術、大數據等科技的導入，以及顧客行為改變，衝擊現有金融服務的營運型態。 數位科技日新月異，產生新的詐騙與偽冒手法。 	<ul style="list-style-type: none"> 公司數位營運須符合顧客需求及喜好改變，並遵循新的監管要求，否則將影響企業發展。 導入各式金融科技之規劃須縝密，否則恐造成個資外洩、客戶權益受損或主管機關裁罰。 偽冒案件若處理不善，將影響公司信譽及形象，並損及獲利。 	<ul style="list-style-type: none"> 聚焦金融科技，擬訂未來發展方向並進行新型服務/產品開發。 加強FinTech金融服務監控管理，與強化資訊安全管理系統。 持續監控異常交易，落實身份驗證機制與加強可疑資料比對。 透過API串接與合作對象結盟，讓金融服務滲透到客戶的生活場景，如Pay+、Richart。 	<ul style="list-style-type: none"> 掌握轉型契機，提供便捷的金融服務，獲取數位客戶的認同，強化核心競爭力。 善用金融科技以優化作業流程、完善資訊安全控管機制與提升服務品質。 透過開放銀行架構與第三方服務業者串接，提供金融服務，打造專屬客製化的商品。

目錄

董事長的話

總經理的話
(CSR 委員會主任委員)

關於台新

- 產品服務
- 價值鏈及價值創造
- 永續績效與響應 SDGs
- 永續影響力評價
- 風險與機會分析
- 外部肯定

永續經營

- 一、永續治理
- 二、優質服務
- 三、永續金融
- 四、友善職場
- 五、綠色營運
- 六、社會影響力
- 利害關係人議合
- 附錄

外部肯定

2019年榮獲海內外153項大獎

蟬聯道瓊永續指數 (DJSI) 「世界指數」與「新興市場指數」雙榜



企業社會責任

- CSR Works International頒發「亞洲最佳重大性報告獎」、「亞洲最佳SDGs報告推薦獎」
- 亞洲人力資源雜誌(HR Asia Magazine)頒發「亞洲最佳企業雇主獎」
- 亞洲企業商會 (Enterprise Asia) 頒發「亞洲企業社會責任獎—人力投資獎」
- 亞太區史蒂夫商業大獎® (Asia-Pacific Stevie® Awards) 頒發「創新人力資源管理銀獎」
- 國際培訓總會(IFTDO)頒發「全球人力資源發展獎-首獎」
- 英國標準協會(BSI)頒發「永續卓越獎」
- 天下雜誌「天下企業公民獎」
- 台灣永續能源研究基金會頒發「企業永續報告獎—白金獎」、「企業永續報告獎—英文報告書金獎」、「TOP50台灣企業永續獎」、「人才發展獎」

財富管理

- 銀行家 (The Banker) 及 PWM 頒發「最佳亞洲私人銀行客戶服務獎」、「最佳亞洲私人銀行大數據與AI應用大獎」
- 國際私人銀行家 (PBI) 頒發「全球傑出財富管理獎」
- 數位銀行家 (The Digital Banker) 頒發「北亞最佳私人銀行獎」、「最佳財富管理客戶體驗獎」、「最佳財富管理服務推薦獎」、「最佳新世代服務推薦獎」、「最佳數位財富管理推薦獎」
- 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推薦獎」、「台灣最佳下一世代財富管理經理人獎」
- 財訊評選「財富管理大獎_本國銀行最佳財富管理獎」、「本國銀行最佳服務獎」、「本國銀行最佳客戶推薦獎」等

金融科技

- Gartner評選「區域冠軍_亞太區金融服務創新獎」
- Celent頒發「客戶洞察模範銀行獎」、「貸款模範銀行獎」
- 國際數據資訊 (IDC) 頒發「亞洲最佳智慧銀行」
- 銀行家 (The Banker) 頒發「數據類_年度科技專案獎」
- 亞洲銀行家 (The Asian Banker) 頒發「台灣最佳數據分析項目」、「台灣年度數位貸款產品獎」

創新產品 & 優質服務

- 全球金融 (Global Finance) 頒發「現金管理創新者」、「全球最佳社群媒體行銷與服務獎」
- 國際零售銀行家 (RBI) 頒發「最佳全通路整合獎」、「最佳支付創新獎」、「最佳行動銀行推薦獎」
- 亞洲銀行及財金雜誌 (Asian Banking & Finance) 評選為「台灣年度最佳信用卡」、「台灣年度最佳行動銀行」、「台灣年度最佳開放銀行」、「台灣年度最佳汽車貸款計畫」
- 台灣銀行家評選「最佳服務多元獎」
- 數位時代評選「評審團大獎」、「最佳商業模式_金獎」、「最佳體驗創新_銀獎」、「最佳技術創新_銀獎」、「最佳管理創新_銅獎」
- 遠見雜誌評選「數位金融服務最佳銀行大賞」首獎

目錄

董事長的話

總經理的話
(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

CSR 委員會運作
永續活動記事
永續主題分析
永續主題管理方針

一、永續治理

二、優質服務

三、永續金融

四、友善職場

五、綠色營運

六、社會影響力

利害關係人議合

附錄

永續經營

CSR委員會運作

永續活動記事

永續主題分析

永續主題管理方針

目錄

董事長的話

總經理的話
(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

- CSR 委員會運作
- 永續活動記事
- 永續主題分析
- 永續主題管理方針

一、永續治理

二、優質服務

三、永續金融

四、友善職場

五、綠色營運

六、社會影響力

利害關係人議合

附錄

CSR委員會運作

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，金控財務長和銀行總經理擔任副主任委員，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。2019年共召開3次CSR委員會，議案包含六大功能小組2019年度規劃、重大主題矩陣、強化風險文化意識、提升異地備援演練次數、通過支持氣候相關財務揭露建議(TCFD)倡議、簽署赤道原則、導入ISO45001職業安全管理系統等。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。



永續活動記事

- 2013/2014**
 - 成立「企業永續經營委員會」(CSR委員會)
 - 訂定《台新金融控股股份有限公司企業社會責任守則》
 - 依循赤道原則精神，將企業社會責任風險納入授信業務評估
- 2015**
 - 增加獨立董事、設立審計委員會
 - 供應商自評估問卷調查
 - 取得ISO 50001驗證
 - 響應CDP碳揭露計畫
- 2016**
 - 制定台新永續發展策略與目標
 - 風險管理政策納入永續風險管理
 - 落實供應商承諾書簽署
 - 訂定綠色採購原則
 - 購買綠色電力
 - 發展Richart數位銀行以核心職能落實CSR
 - 簽署「機構投資人盡職治理守則」
- 2017**
 - CSR委員會功能小組正式運行
 - 於董事會下設置風險管理委員會
 - 取得ISO 14064-1:2006驗證
 - 內湖大樓太陽能板正式運轉
 - 購買再生能源憑證
 - 入選台灣永續指數「FTSE4Good TIP Taiwan ESG Index」成分股
- 2018**
 - 首次進入美國道瓊永續指數(DJSI)，即入選「世界指數」和「新興市場指數」雙榜
 - 增設CSR委員會副主任委員，並增加執行委員以強化各面向發展
 - 訂定綠色金融準則
 - 導入TCFD架構
 - 導入ISO14001環境管理系統
 - 擴大溫室氣體盤查範圍到全銀行
 - 獲CDP氣候變遷評等「管理等級B」
- 2019**
 - 蟬聯美國道瓊永續指數(DJSI)「世界指數」和「新興市場指數」雙榜
 - 榮獲ESG專業評等機構Vigeo Eiris評選「新興市場表現最佳之前100家公司」
 - 蟬聯CDP氣候變遷評等「管理等級B」
 - 簽署赤道原則
 - 正式成為TCFD(氣候相關財務揭露)支持機構
 - 導入ISO45001職業安全管理系統
 - 舉辦首屆供應商大會

- 目錄
- 董事長的話
- 總經理的話
(CSR 委員會主任委員)
- 關於台新
- 永續經營**
- CSR 委員會運作
- 永續活動記事
- 永續主題分析**
- 永續主題管理方針

- 一、永續治理
- 二、優質服務
- 三、永續金融
- 四、友善職場
- 五、綠色營運
- 六、社會影響力
- 利害關係人議合
- 附錄

永續主題分析

台新以歷年溝通結果、國際永續標準與規範（如GRI 準則及永續會計準則委員會（Sustainability Accounting Standards Board, SASB準則））、永續指標機構如道瓊永續指數（Dow Jones Sustainability Index, DJSI）、國內外指標性同業主題等進行標竿分析（Benchmark），考量金融業永續趨勢，統整出更能回應利害關係人期待的21項永續主題。有關利害關係人溝通、重大性分析步驟與結果，請見「利害關係人議合」章。

註：2019年度盤點歸納後將性質相似之主題予以整併，2018年度之「法令遵循」於本年度併入「風險管理及內部控制」全面性回應；「人力資源管理」因範圍涵蓋多項主題，本年度不將其視為單一主題，將其拆分為「人才招聘及培育」、「薪酬福利及員工照顧」及「勞資關係維護」三主題於報告書中詳述；另因考量主管機關政策及國際揭露趨勢發展，本年度擬將「防制洗錢及打擊資恐」、「氣候變遷策略」以及「隱私保護」納入主題清單中做後續進一步之重大性評估。

永續主題對公司的意義及重要性

對應章節	永續主題	對公司的意義							
		對外衝擊				對內衝擊			
		自然環境	社會	經濟發展	政策制定	獲利能力	品牌形象	未來表現	
永續治理	公司治理			●	●	●	●	●	
	誠信經營		●	●	●	●	●	●	
	風險管理及內部控制			●	●	●	●	●	
	洗錢防制及打擊資恐		●	●	●	●	●	●	
	資訊及交易安全			●	●	●	●	●	
	營運持續性及科技風險管理			●	●	●	●	●	
	營運績效			●	●	●	●	●	
優質服務	客戶關係管理		●		●	●	●	●	
	隱私保護		●		●	●	●	●	
	金融科技／數位創新	●	●	●	●	●	●	●	
永續金融	氣候變遷策略	●	●		●	●	●	●	
	永續金融	●	●	●	●	●	●	●	
	金融包容性		●				●	●	
	人才招募及培育		●	●	●	●	●	●	
友善職場	薪酬福利及員工照顧		●	●	●	●	●	●	
	勞資關係維護		●	●	●	●	●	●	
	人權及性別平等		●					●	
	職場安全與健康		●					●	
綠色營運	綠色營運管理	●	●	●	●			●	
	供應商永續管理	●	●	●				●	
社會影響力	在地關懷		●					●	

● 為重要性評分高於中位數者。

目錄

董事長的話

總經理的話
(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

- CSR 委員會運作
- 永續活動記事
- 永續主題分析
- 永續主題管理方針

一、永續治理

二、優質服務

三、永續金融

四、友善職場

五、綠色營運

六、社會影響力

利害關係人議合

附錄

● 為高度衝擊 ● 為中度衝擊

永續主題的 衝擊對象 對應章節	永續主題	價值鏈衝擊對象							
		台新金控	客戶	員工	股東投資人	主管機關	供應商	社區	媒體
永續治理	公司治理	●	●	●	●	●			
	誠信經營	●	●	●	●	●		●	●
	風險管理及內部控制	●	●	●	●	●		●	
	洗錢防制及打擊資恐	●	●	●	●	●			
	資訊及交易安全	●	●	●	●	●	●	●	
	營運持續性及科技風險管理	●	●	●	●	●	●	●	
	營運績效	●	●	●	●	●	●		
優質服務	客戶關係管理	●	●	●	●	●	●	●	●
	隱私保護	●	●	●	●	●	●	●	●
	金融科技／創新	●	●	●	●	●	●	●	●
永續金融	氣候變遷策略	●	●	●	●	●		●	●
	永續金融	●	●	●	●	●		●	
	金融包容性	●	●	●	●	●		●	
友善職場	人才招募及培育	●		●	●	●		●	
	薪酬福利及員工照顧	●		●	●	●		●	
	勞資關係維護	●		●	●	●		●	
	人權及性別平等	●		●	●	●		●	
	職場安全與健康	●		●	●	●		●	
綠色營運	綠色營運管理	●		●		●	●		
	供應商永續管理	●		●		●	●	●	
社會影響力	在地關懷	●	●	●				●	

永續主題管理方針

- 目錄
- 董事長的話
- 總經理的話
(CSR 委員會主任委員)
- 關於台新
- 永續經營
- CSR 委員會運作
- 永續活動記事
- 永續主題分析
- 永續主題管理方針
- 一、永續治理
- 二、優質服務
- 三、永續金融
- 四、友善職場
- 五、綠色營運
- 六、社會影響力
- 利害關係人議合
- 附錄

策略面向	2019年永續主題	管理方針			評量與目標								
		政策	承諾	行動	重要績效指標	2019達成情形	短期 (1-2年)	中期 (2-3年)	長期 (3-5年)				
 永續治理	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	✓	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%				
					風險管理及內部控制	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。	金控集團資本適足率	✓	≥100%	≥100%	≥100%
									單位法令遵循考評合格率	✓	100%	100%	100%
	風險管理委員會之董事出席率	✓	90%以上	90%以上	90%以上								
防制洗錢及打擊資恐	訂有《防制洗錢及打擊資恐政策》，並由各相關子公司以風險為導向，對自身產業訂定相關執行規範，以落實防制洗錢及打擊資恐之執行。	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，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。	金控董事會為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，以及持續推動集團防制洗錢及打擊資恐相關教育訓練。	洗錢防制及打擊資恐教育訓練完訓率	✓	100%	100%	100%					
資訊及交易安全	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	✓	零案件發生	零案件發生	零案件發生					
				資安專責人員每年接受外部資安專業教育訓練時數	✓	15小時	20小時	30小時					
				客戶投訴因網路釣魚，造成個人資料或機敏資料外洩數	✓	零外洩	零外洩	零外洩					

目錄

董事長的話

總經理的話
(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

- CSR 委員會運作
- 永續活動記事
- 永續主題分析
- 永續主題管理方針

一、永續治理

二、優質服務

三、永續金融

四、友善職場

五、綠色營運

六、社會影響力

利害關係人議合

附錄

策略 面向	2019年 永續主題	管理方針			評量與目標				
		政策	承諾	行動	重要績效指標	2019 達成情形	短期 (1-2年)	中期 (2-3年)	長期 (3-5年)
 永續 治理	營運持續性及科技風險管理	在銀行業務建置營運持續管理機制，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。	訂定營運持續計畫、資訊系統復原計畫、緊急資金調度應變計畫等，並進行相關演練。	營運持續計畫演練次數	✓	每年至少1次	每年至少1次	每年至少1次
	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	
 卓越 經濟	客戶關係管理	訂立《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》。	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，為客戶提供高價值的服務，打造客戶信賴的智慧好夥伴。	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。	個人金融客戶滿意度	✓	涵蓋淨推薦(NPS)調查結果	較前一年度進步1%	達成並維持理想目標88%
					證券客戶滿意度	✓	涵蓋淨推薦(NPS)調查結果	較前一年度成長0.5%	達理想目標90%
					銀行客訴處理時效達成率	✓	>95%	>95%	>95%
	隱私保護	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，同時根據風險評估之結果，訂定適當之管理機制。	持續推動教育訓練，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、相關機制、程序及措施。	委託會計師辦理個人資料保護專案查核。	個人資料保護宣導完訓率	✓	100%	100%	100%
金融科技/數位創新	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，並致力建立整體數位能力，提供融入客戶生活的金融服務。	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，將金融科技的便利性融入日常生活，以提供即時且應景的金融服務體驗。	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	
				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	

目錄

董事長的話

總經理的話
(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

CSR 委員會運作

永續活動記事

永續主題分析

永續主題管理方針

一、永續治理

二、優質服務

三、永續金融

四、友善職場

五、綠色營運

六、社會影響力

利害關係人議合

附錄

策略 面向	2019年 永續主題	管理方針			評量與目標				
		政策	承諾	行動	重要績效指標	2019 達成情形	短期 (1-2 年)	中期 (2-3 年)	長期 (3-5 年)
 友善 環境	永續金融	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。	推動綠色金融業務	2019年11月簽署赤道原則進行導入並啟動訂定管理指引作業，預計皆於2020年完成	導入赤道原則機制、完成訂定產業別環境與社會風險管理指引	推動與落實產業別環境與社會風險管理機制	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）
					依照綠色金融準則進行ESG風險及TCFD敏感產業檢核的案件數比例	✓	30%	60%	80%
					依照赤道原則進行評估的專案融資件數通過比例	✓	50%	65%	80%
	氣候變遷策略	1. 台新金控在風險管理政策納入氣候變遷風險管理。 2. 訂定《綠色金融準則》，在業務推動時應積極支持與環保產業或減緩氣候變遷相關的產業與企業。	1. 響應TCFD(氣候相關財務揭露)並簽署成為支持機構之一。 2. 並持續回應CDP(碳揭露專案)。	1. 積極導入TCFD建議架構下之風險與機會鑑別，並提出減緩的做法。 2. 針對氣候變遷較敏感的產業，進行情境分析或持續關注與管理。	室氣體排放範疇一+二 註：基準年 2018=25,030 tCO _{2e}	✓	24,529 (減量2%)	24,279 (減量3%)	23,778 (減量5%)
					落實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	執行其他敏感產業分析；因應分析結果調整管理與氣候策略；精進氣候治理機制
	綠色營運管理	制定《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、ISO 14064-1與ISO 50001，並逐年擴大盤查涵蓋率。	室氣體排放範疇一+二 註：基準年 2018=25,030 tCO _{2e}	✓	24,529 (減量2%)	24,279 (減量3%)	23,778 (減量5%)
外購電力 註：基準年 2018=44,864,147 kWh					✓	43,966,864 (減量2%)	43,518,222 (減量3%)	42,620,939 (減量5%)	
用水量 註：基準年 2018=14.65度/人					✓	14.36 (減量2%)	14.21 (減量3%)	13.92 (減量5%)	
廢棄物 註：基準年 2018=0.0758噸/人					✓	0.0743 (減量2%)	0.0735 (減量3%)	0.0720 (減量5%)	
ISO14064-1盤查涵蓋率					✓	維持100%	維持100%	維持100%	
ISO14001盤查及驗證範圍	✓	全銀行	全銀行驗證	全金控驗證					

目錄

董事長的話

總經理的話
(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

- CSR 委員會運作
- 永續活動記事
- 永續主題分析
- 永續主題管理方針

一、永續治理

二、優質服務

三、永續金融

四、友善職場

五、綠色營運

六、社會影響力

利害關係人議合

附錄

策略面向	2019年永續主題	管理方針			評量與目標				
		政策	承諾	行動	重要績效指標	2019達成情形	短期 (1-2年)	中期 (2-3年)	長期 (3-5年)
 友善環境	供應商永續管理	制定《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台新攜手一起努力，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。	供應商永續承諾書簽署率	✓	維持100%	維持100%	維持100%
					定期稽查重大供應商	✓	一級重大供應商書面稽查率10%	一、二級重大供應商書面稽查率20%	一、二級重大供應商實地稽查率10%
					綠色採購金額	✓	增加5%	增加10%	增加20%
 共好社會	金融包容性	將ESG理念導入金融服務、降低服務門檻，為多元族群提供適合且友善的金融商品與服務，建構平等完善的金融環境。	運用金融科技持續優化服務，並推動普惠金融商品，擴大金融服務的及性及使用性。	<ul style="list-style-type: none"> • 藉由Richart APP，為經濟相對弱勢的年輕世代提供簡單、方便、易懂的金融服務，鼓勵養成投資理財習慣。 • 持續強化線上平台的服務項目及功能，優化客戶使用體驗，使客戶可不受地域及時間限制取得金融服務。 	Richart使用次數	✓	成長10%	成長5%	成長5%
					線上帳務性交易件數	✓	成長10%	成長5%	成長5%
	人才招募及培育	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。	關注多元平等與員工權益，提供豐富多元的學習管道。透過多元管道，網羅最契合與優秀的人才。	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。任用與晉升方面不因性別而有所差異，落實台新多元與無歧視政策。	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，提高人才凝聚力
					優秀員工人才留存率	✓	92%	92%	92%
					接班人培育計劃專案執行率	✓	100%	100%	100%
	薪酬福利及員工照顧	定期參與市場薪資調查，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。	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。	每年進行調薪，以具市場競爭力薪酬及完善福利與照顧措施回饋員工，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。	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」	入選證交所「臺灣高薪100指數」
	勞資關係維護	透過多重溝通管道,包括定期員工意見調查、不定期員工意見脈動調查、員工信箱、焦點團體訪談等，讓員工有充分表達意見的機會，持續聆聽員工聲音以維護員工關係。	所有勞工不分年資、職務、職級都有充分表達意見的機會，且不因其意見而有被貼標籤的疑慮。	定期執行員工意見調查，並針對調查結果進行行動改善計畫。	員工意見調查執行率	✓	100%	100%	100%

目錄

董事長的話

總經理的話
(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

- CSR 委員會運作
- 永續活動記事
- 永續主題分析
- 永續主題管理方針

一、永續治理

二、優質服務

三、永續金融

四、友善職場

五、綠色營運

六、社會影響力

利害關係人議合

附錄

策略 面向	2019年 永續主題	管理方針			評量與目標				
		政策	承諾	行動	重要績效指標	2019 達成情形	短期 (1-2年)	中期 (2-3年)	長期 (3-5年)
 共好 社會	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%	100%	100%
					歧視或性騷擾案件發生數	受理1件員工遭客戶性騷擾之申訴案件，經人資單位及時介入並進行調查，已妥適處置完畢	0件	0件	0件
	職場安全 與健康	訂有《健康檢查實施準則》、《勞工健康服務計畫》、《異常工作負荷促發疾病預防計畫》、《人因性危害預防計畫》、《母性健康保護計畫》、《執行職務遭受不法侵害預防計畫》，以給予員工充分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。	持續推動職業安全衛生管理，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%	通過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 <small>註：高風險群係指含高血壓、高血糖、高血脂其中一項者</small>	✓	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
					企業志工參與時數	✓	12,000	12,000	建立健全志工制度
	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	✓	舉辦愛的力量工作坊課程	擴大舉辦培力課程，增加全台各地場次	藉由扶植的社福團體，成為在地愛的力量種子結合在地資源，協助在地更多小型社福團體
					贊助社福團體參與藝文活動場次	✓	每年2場	每年2場	每年2場
					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

目錄

董事長的話

總經理的話
(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

- 1-1 公司治理
- 1-2 誠信經營
- 1-3 風險管理及內部控制
- 1-4 防制洗錢及打擊資恐
- 1-5 資訊及交易安全
- 1-6 營運持續性及科技風險管理
- 1-7 營運績效

二、優質服務

三、永續金融

四、友善職場

五、綠色營運

六、社會影響力

利害關係人議合

附錄

1

永續治理

- 1-1 公司治理
- 1-2 誠信經營
- 1-3 風險管理及內部控制
- 1-4 防制洗錢及打擊資恐
- 1-5 資訊及交易安全
- 1-6 營運持續性及科技風險管理
- 1-7 營運績效

目錄

董事長的話

總經理的話
(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

1-1 公司治理

1-2 誠信經營

1-3 風險管理及內部控制

1-4 防制洗錢及打擊資恐

1-5 資訊及交易安全

1-6 營運持續性及科技風險管理

1-7 營運績效

二、優質服務

三、永續金融

四、友善職場

五、綠色營運

六、社會影響力

利害關係人議合

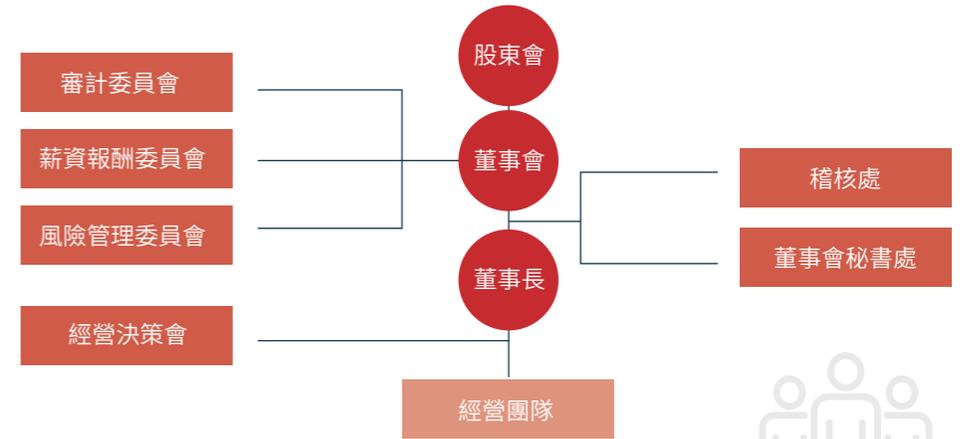
附錄

1-1 公司治理

公司治理架構

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。2019年設置公司治理主管、辦理董事會及功能性委員會績效評估，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2015年6月起入選為「臺灣公司治理100指數成份股」，自2018年起更連續2年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，亦於2019年獲 ESG 專業評等機構 Vigeo Eiris 評選為「新興市場表現最佳之前100家公司」(The 100 most advanced companies in Vigeo's Emerging Markets universe)，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。

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。



功能性委員會運作與主要職掌

類型	2019年運作情形	職掌
 審計委員會	<ul style="list-style-type: none"> 召集人：張敏玉獨立董事 開會次數：10次 平均出席率：100% 	<ul style="list-style-type: none"> 取得或處分資產處理程序、內部控制制度之訂定或修訂及內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。
 薪資報酬委員會	<ul style="list-style-type: none"> 召集人：林義夫獨立董事 開會次數：7次 平均出席率：90% 	<ul style="list-style-type: none"> 訂定並定期檢討董事及經理人績效評估與薪資報酬之政策、制度、標準與結構。 定期評估並訂定董事及經理人之薪資報酬。
 風險管理委員會	<ul style="list-style-type: none"> 召集人：張敏玉獨立董事 開會次數：5次 平均出席率：100% 	<ul style="list-style-type: none"> 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。

目錄

董事長的話

總經理的話
(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

1-1 公司治理

1-2 誠信經營

1-3 風險管理及內部控制

1-4 防制洗錢及打擊資恐

1-5 資訊及交易安全

1-6 營運持續性及科技風險管理

1-7 營運績效

二、優質服務

三、永續金融

四、友善職場

五、綠色營運

六、社會影響力

利害關係人議合

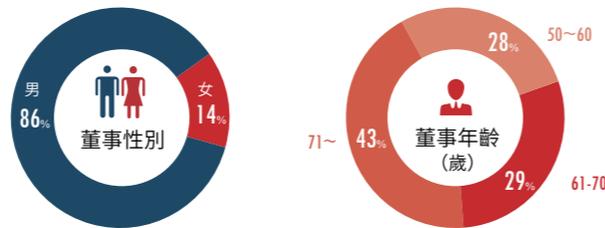
附錄

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，其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，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 2019 年 12 月的平均任期為 10.42 年。其中，獨立董事共 3 位，佔全體董事比例 42.85%。

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。



職稱	姓名	董事兼任家數 (註) (以公開發行為準)	全球行業分類系統第一層級產業 (GICS Level 1)
董事長	嘉浩(股)公司 代表人：吳東亮	8	金融、原料
董事	台灣石化合成(股)公司 代表人：吳澄清	12	金融、工業
董事	翔肇(股)公司 代表人：郭瑞嵩	6	金融、資訊科技
董事	明淵(股)公司 代表人：王自展	6	金融、醫療保健
獨立董事	林義夫	3	金融
獨立董事	張敏玉	3	金融、電訊服務
獨立董事	管國霖	0	金融

註：台新金控及台新銀行合併計算為1家

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，2019 年每位董事平均進修時數約為 10.29 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。

目錄

董事長的話

總經理的話
(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

1-1 公司治理

1-2 誠信經營

1-3 風險管理及內部控制

1-4 防制洗錢及打擊資恐

1-5 資訊及交易安全

1-6 營運持續性及科技風險管理

1-7 營運績效

二、優質服務

三、永續金融

四、友善職場

五、綠色營運

六、社會影響力

利害關係人議合

附錄

課程	董事參與人數	時數	人時數
租稅天堂經濟實質法案新規定暨企業因應風險之道及防制洗錢	7	3	21
金融消費者保護法與公平待客原則解析暨案例研討	7	3	21
有效發揮董事職能宣導會	2	3	6
公司法修正與股東會因應解析	1	3	3
董監事、會計主管的股權移轉稅規劃實務	1	3	3
評估公司經營成果真相的第一步：財報分析與限制	1	3	3
避免誤觸證交法法網--從財報不實與內線交易談起	1	3	3
企業價值創新	1	3	3
數位金融導論E-Course	1	3	3
企業因應勞動事件法之對策—從勞動契約和工作規則出發	1	3	3
推動台商回台投資稅務諮詢實務作業簡介及營利事業所得稅查核準則	1	3	3
合計	24	33	72
每位董事平均受訓時數		10.29	



2019年董事參與之課程

董事會有效性

台新金控 2019 年度共召開 13 次董事會，平均出席率達 95.60%。依據「董事會績效評估準則」[↗](#)（包含功能性委員會之績效評估），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，2019 年已完成內部評估（最近一次外部評估已於 2018 年完成）[↗](#)，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。

在 2019 年內部評估中，董事會及功能性委員會（審計委員會、薪資報酬委員會、風險管理委員會）的評估結果，均為「超越目標」。

自我評估面向

董事	董事會	功能性委員會
<ul style="list-style-type: none"> 公司目標與任務之掌握 董事職責認知 對公司營運之參與程度 內部關係經營與溝通 董事之專業及持續進修 內部控制 	<ul style="list-style-type: none"> 對公司營運之參與程度 提升董事會決策品質 董事會組成與結構 董事專業及持續進修 內部控制 	<ul style="list-style-type: none"> 對公司營運之參與程度 功能性委員會職責 提升功能性委員會決策品質 功能性委員會組成及成員選任 內部控制

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。

目錄

董事長的話

總經理的話
(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

1-1 公司治理

1-2 誠信經營

1-3 風險管理及內部控制

1-4 防制洗錢及打擊資恐

1-5 資訊及交易安全

1-6 營運持續性及科技風險管理

1-7 營運績效

二、優質服務

三、永續金融

四、友善職場

五、綠色營運

六、社會影響力

利害關係人議合

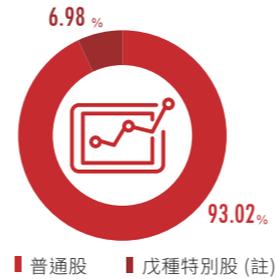
附錄

股份種類與分佈

基準日：2020年4月14日

股份種類	股數 (股)	比例 (%)
普通股	10,659,928,870	93.02
戊種特別股 ^註	800,000,000	6.98
合計	11,459,928,870	100.00

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)



普通股股權結構

基準日：2020年4月14日 單位：股；%

股東結構數量	政府機構	金融機構	其他法人	個人	外國機構及外人	合計
人數	14	118	741	320,502	1,066	322,441
持有股數	92,699,649	1,158,917,112	2,266,846,720	4,268,168,139	2,873,297,250	10,659,928,870
持股比例	0.87	10.87	21.27	40.04	26.95	100.00

戊種特別股股權結構

基準日：2020年4月14日 單位：股；%

股東結構數量	政府機構	金融機構	其他法人	個人	外國機構及外人	合計
人數	1	41	196	27,859	42	28,139
持有股數	2,485,000	532,397,379	182,106,244	80,044,175	2,967,202	800,000,000
持股比例	0.31	66.55	22.76	10.01	0.37	100.00

高階經理人薪酬政策

台新金控董事與經理人之薪資，由薪酬委員會每年定期考量同業水準，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。

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 (Balanced Scorecard, BSC) 觀念將公司願景與策略轉換成目標及量度，並透過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)、提升客戶基礎及客戶黏著度 (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，擬定接班人培育計畫 (學習與成長構面) 並重視公司節能相關環保指標等，落實公司治理精神。
其他		作業風險及其他特殊事件納入績效及薪酬考量面向。

目錄

董事長的話

總經理的話
(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

- 1-1 公司治理
- 1-2 誠信經營**
- 1-3 風險管理及內部控制
- 1-4 防制洗錢及打擊資恐
- 1-5 資訊及交易安全
- 1-6 營運持續性及科技風險管理
- 1-7 營運績效

二、優質服務

三、永續金融

四、友善職場

五、綠色營運

六、社會影響力

利害關係人議合

附錄

總經理及高階經理人之績效及薪酬考量面向

單位：新台幣仟元

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	4,116	-	58,020	4,463	13.30
高階經理人 (註1)		5,149	329			1.73

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2019年度任內領取之金額為主。
 註2：持股市值以2019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14.42元計算，特別股市值以新臺幣55.79元計算。

專業參與

台新金控與各子公司於2019年度參與約30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，特別在促進金融合作與發展、國際與區域交流、企業永續經營等幾個面向，參與並擔任重點業務推動的角色。在促進金融合作與發展方面，參與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、金融研訓院等；在國際與區域交流方面，參與亞洲金融合作聯盟會、亞洲銀行家協會和兩岸企業家峰會等；在企業永續經營方面，台新亦積極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2019年所支付的會員費或捐贈的金額總計新台幣9,300,250元，年度金額最多的機構則為中華民國銀行公會(費用新台幣2,679,950元)、亞洲金融合作聯盟會(費用新台幣2,267,300元)、中華民國工商協進會(費用新台幣650,000元)。

1-2 誠信經營

誠信經營方針

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。



台新金控員工行為準則

- 從業倫理規範
- 員工關係維護
- 員工兼職管理與利益衝突迴避
- 餽贈與招待的規範
- 客戶隱私權
- 資訊完整性及正確性之維護
- 智慧財產權之維護
- 公平交易原則
- 洗錢防制
- 舉報責任與義務

目錄

董事長的話

總經理的話
(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

- 1-1 公司治理
- 1-2 誠信經營
- 1-3 風險管理及內部控制
- 1-4 防制洗錢及打擊資恐
- 1-5 資訊及交易安全
- 1-6 營運持續性及科技風險管理
- 1-7 營運績效

二、優質服務

三、永續金融

四、友善職場

五、綠色營運

六、社會影響力

利害關係人議合

附錄

誠信經營落實

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。

教育訓練

2019 年員工參加誠信經營相關課程受訓人次共 13,764 人次，總受訓時數 31,060.22 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，2019 年員工參加誠信經營相關課程受訓人次共 4,886 人次，總受訓時數 4,426.22 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。2019 年員工參加誠信經營相關課程受訓人次共 8,878 人次，總受訓時數 26,634 小時，完訓率與涵蓋率皆 100%。

歷年受訓情形

年度	2016	2017	2018	2019
受訓人次	12,316	13,286	21,746	13,764
總受訓時數	7,121.24	7,438.46	30,265.35	31,060.22

備註：2018 年因法規要求，故 2018 年修課人次、總受訓時數大幅成長。

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。2019 年因內部對高風險違規樣態(如未落實認識客戶、保護客戶交易文件等)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 12 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。



目錄

董事長的話

總經理的話
(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

- 1-1 公司治理
- 1-2 誠信經營
- 1-3 風險管理及內部控制
- 1-4 防制洗錢及打擊資恐
- 1-5 資訊及交易安全
- 1-6 營運持續性及科技風險管理
- 1-7 營運績效

二、優質服務

三、永續金融

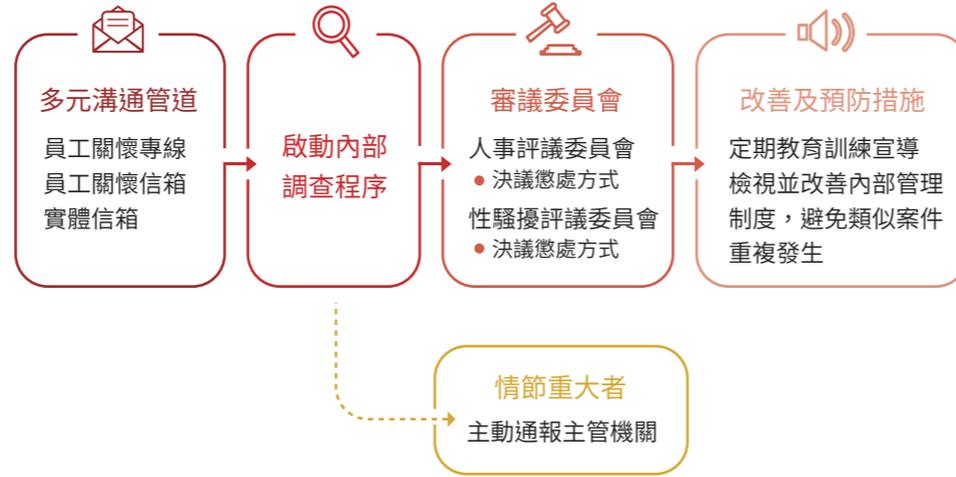
四、友善職場

五、綠色營運

六、社會影響力

利害關係人議合

附錄



員工違紀案件

案件類別／件數	2016	2017	2018	2019	說明／改善措施
從業倫理規範	2	0	2	0	改善措施： <ul style="list-style-type: none"> ● 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	5	
個人資料保護 (註1)	11	8	17	16	
資訊完整性 (註2)	1	3	7	18	
營業秘密的維護	0	0	2	3	
公平交易	2	1	0	0	
其他	1	3	17	10	
總計	18	15	51	52	

註1：2018年起「個人資料保護」相關違紀案件攀升，主要係因應2017年底發生理專舞弊案件，故持續加強重點查核。
 註2：2019年「資訊完整性」相關違紀案件數較往年增加，主要係因提高風險缺失的認定標準，且增加查核頻率。未來將持續加強宣導及督導，強化員工的風險意識。

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	<ul style="list-style-type: none"> ● 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。 ● 2019年共計舉辦或參加7次國內外投資人論壇或路演，足跡遍及亞洲、美洲和歐洲等地區。
 中英文官網	<ul style="list-style-type: none"> ● 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	<ul style="list-style-type: none"> ● 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。

目錄

董事長的話

總經理的話
(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

- 1-1 公司治理
- 1-2 誠信經營
- 1-3 風險管理及內部控制**
- 1-4 防制洗錢及打擊資恐
- 1-5 資訊及交易安全
- 1-6 營運持續性及科技風險管理
- 1-7 營運績效

二、優質服務

三、永續金融

四、友善職場

五、綠色營運

六、社會影響力

利害關係人議合

附錄

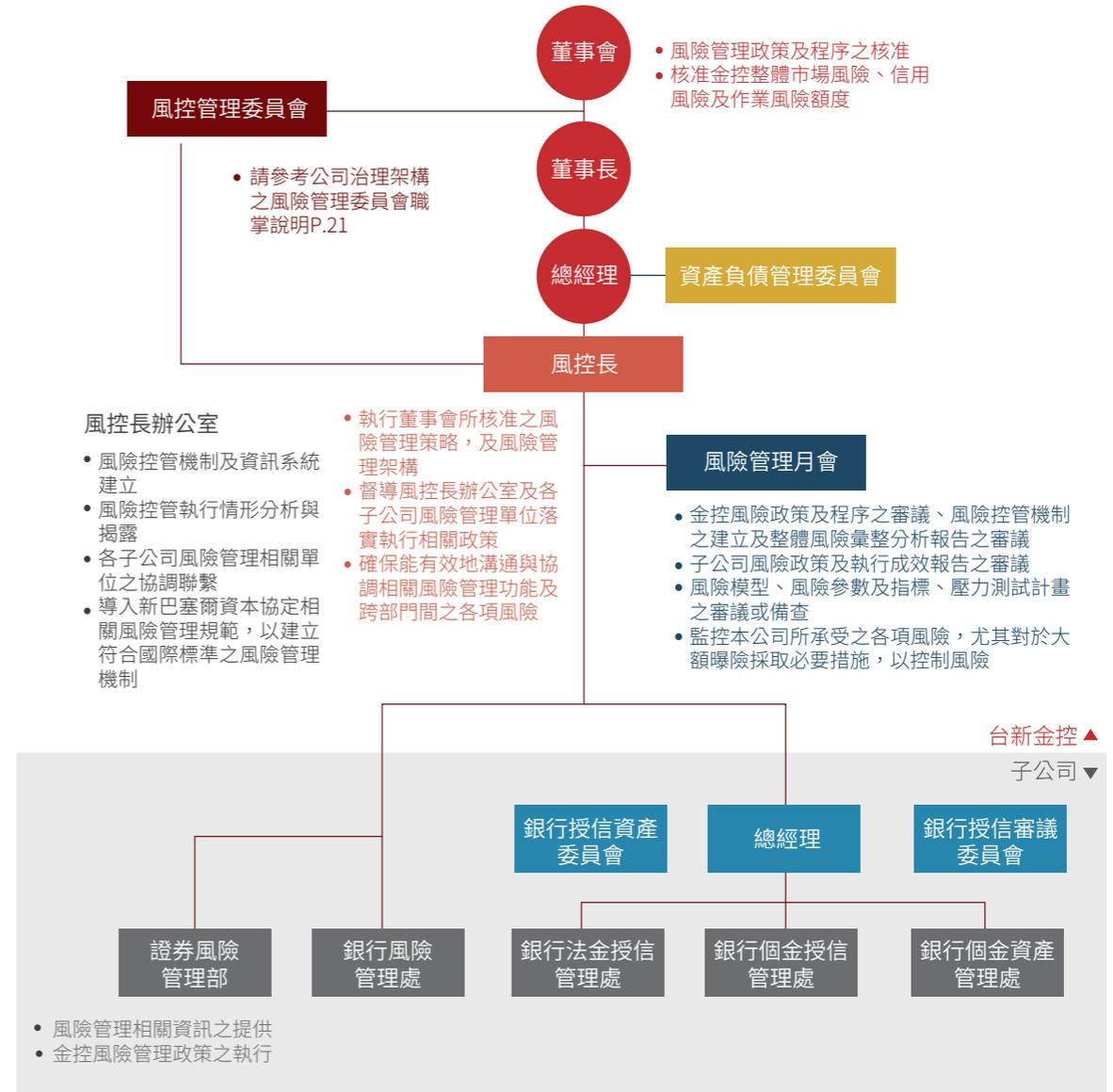
1-3 風險管理及內部控制

風險管理機制

風險管理委員會運作

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。2019 年風險管理委員會之董事出席率為 100%。



目錄

董事長的話

總經理的話
(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

- 1-1 公司治理
- 1-2 誠信經營
- 1-3 風險管理及內部控制
- 1-4 防制洗錢及打擊資恐
- 1-5 資訊及交易安全
- 1-6 營運持續性及科技風險管理
- 1-7 營運績效

二、優質服務

三、永續金融

四、友善職場

五、綠色營運

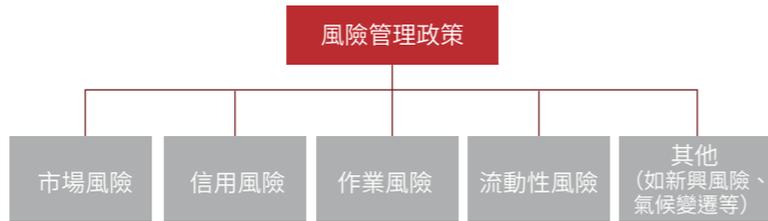
六、社會影響力

利害關係人議合

附錄

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。



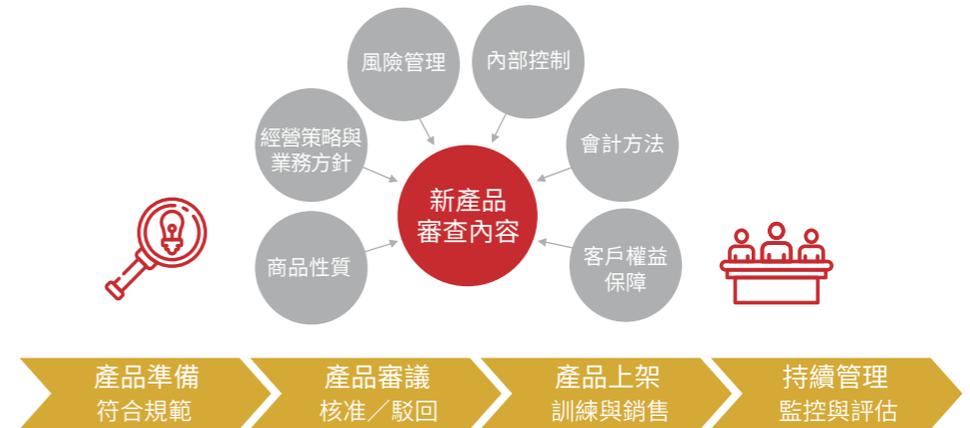
風險管理措施

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。



產品風險管理

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。



目錄

董事長的話

總經理的話
(CSR 委員會主任委員)

關於台新
永續經營

一、永續治理

- 1-1 公司治理
- 1-2 誠信經營
- 1-3 風險管理及內部控制
- 1-4 防制洗錢及打擊資恐
- 1-5 資訊及交易安全
- 1-6 營運持續性及科技風險管理
- 1-7 營運績效

二、優質服務

三、永續金融

四、友善職場

五、綠色營運

六、社會影響力

利害關係人議合

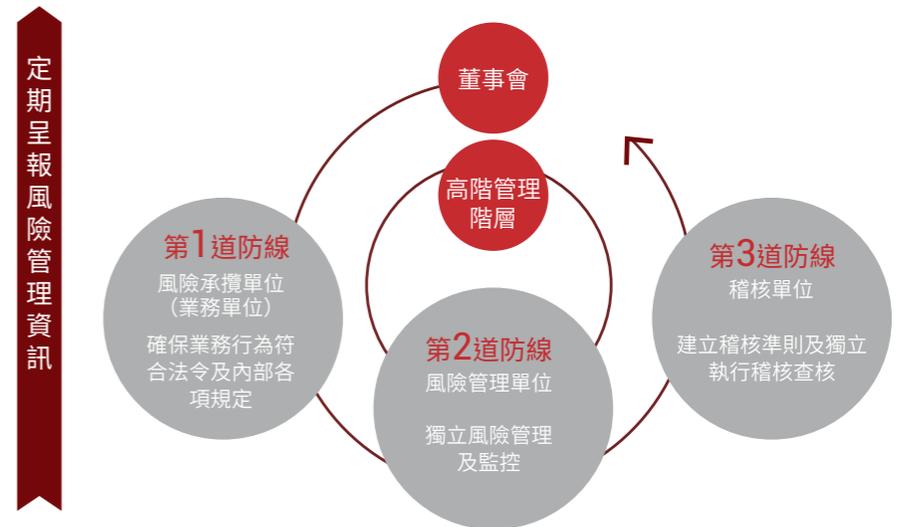
附錄

■ 授信風險管理

 個人客戶	<ul style="list-style-type: none"> ● 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	<ul style="list-style-type: none"> ● 為符合綠色金融趨勢、因應氣候變遷對授信業務之影響，加強對往來對象之「環境 (Environment)」、「社會 (Social)」、「公司治理 (Governance)」等 3 項風險之評估，並增加對氣候變遷敏感性產業授信案件之檢核，以貸前徵授信及貸後管理措施控管風險；另為與國際標準同步，於 2019 年 11 月加入赤道原則協會，將對專案融資建立更完善的評估機制。 ● 因應業務擴展之風險管理，增訂外幣債券質押及餘屋授信業務規範，訂定全行股票質押授信限額，並修訂不動產集中度監控、海內外不動產鑑估、土建融業務、信用評等、行業別、國家別、集團別、洗錢防制及貸後控管等各項規範，以各面向之管理掌握授信風險。 ● 透過結合外部資訊建立預警機制，持續完備貸後管理制度，對異常客戶進行分級追蹤管理，減少突發性不良債權損失。

風險事件舉報管道

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。



目錄

董事長的話

總經理的話
(CSR 委員會主任委員)

關於台新
永續經營

一、永續治理

- 1-1 公司治理
- 1-2 誠信經營
- 1-3 風險管理及內部控制
- 1-4 防制洗錢及打擊資恐
- 1-5 資訊及交易安全
- 1-6 營運持續性及科技風險管理
- 1-7 營運績效

二、優質服務

三、永續金融

四、友善職場

五、綠色營運

六、社會影響力

利害關係人議合

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、副總稽核外，設置專任稽核人員六名，負責本公司及子公司之查核、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



- 法令遵循制度執行情形
- 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之執行情形
- 金融消費者保護 (含公平待客原則) 執行情形
- 公司治理
- 其他重點查核項目

建立風險敏感度文化

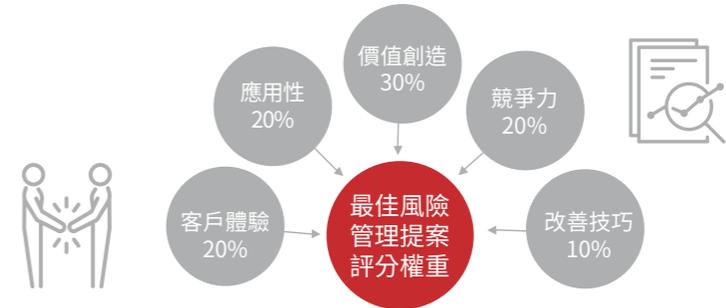
建立企業風險敏感度文化之措施

風險文化是台新邁向永續發展的重要根基，除了導入持續營運管理 (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。



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。

為強化風險管理意識，台新銀行於2019年舉辦創意興革提案活動，將風險管理案件列入提案活動的必要門檻，鼓勵同仁發想提案，而單位主管更帶領同仁進行BPM專案，提前預防並監控各類風險，透過企業更重視風險文化進而促動整體提案件數，全年提案達854件，較前一年度成長近150%。



近年最佳風險管理提案

年度	2016年	2017年	2018年	2019年
提案數 (件)	230	308	343	854
佔總件數比率 (%)	2.80	2.43	2.44	8.11
預估年化效益(單位:新台幣 佰萬)	10	11	62	38

目錄

董事長的話

總經理的話

(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

- 1-1 公司治理
- 1-2 誠信經營
- 1-3 風險管理及內部控制**
- 1-4 防制洗錢及打擊資恐
- 1-5 資訊及交易安全
- 1-6 營運持續性及科技風險管理
- 1-7 營運績效

二、優質服務

三、永續金融

四、友善職場

五、綠色營運

六、社會影響力

利害關係人議合

附錄

2016	2017	2018
<ul style="list-style-type: none"> • 預估效益： 2,921,040元 • 提案內容： 鑑於金融同業發生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。 	<ul style="list-style-type: none"> • 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，降低作業及債權滅失風險，並合併製狀，以節省裁判費及人力資源。 	<ul style="list-style-type: none"> • 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。

註：因受到2020年初起之新冠肺炎及配合政府金融業務協助影響，2019年「最佳風險」提案及評選時程調整，預計至2020年8月將選出最佳提案。

風險管理宣導及成效

台新金控 2019 年共舉辦 224 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 年已配合最新法規要求以及外在環境變化，規劃新興風險及氣候相關財務揭露建議(TCFD)等相關課程，持續精進員工風險管理認知。

近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		2019年	
	必修	選修	必修	選修	必修	選修	必修	選修
課程數	6	185	6	274	4	266	3	221
人次	14,374	16,937	24,264	28,463	17,499	18,885	18,637	14,349
人時數	7,617	21,707	29,549	28,415	27,210	21,283	28,826	18,618
完訓率 (%)	98.04	97.05	99.27	97.67	99.53	99.30	99.61	99.89
未通過人數 ^註	64	91	54	121	74	76	94	51

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) 及關鍵績效指標 (KPI) 等工具，將作業風險等相關指標納入績效考核面向；一級以上主管績效評核內容至少涵蓋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；全體員工的職場行為評核項目除「遵法及支持公司政策」將風險管理相關績效指標納入考量外，更進一步新增「於日常業務中落實風險文化」。此兩項占職場行為評核比重共計超過15%，藉由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。

法令遵循

法令遵循風險管理機制

法令遵循管理架構

台新金控以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；其中子公司台新銀行「法令遵循處」負責法令遵循事務工作，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等，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。

目錄

董事長的話

總經理的話
(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

- 1-1 公司治理
- 1-2 誠信經營
- 1-3 風險管理及內部控制**
- 1-4 防制洗錢及打擊資恐
- 1-5 資訊及交易安全
- 1-6 營運持續性及科技風險管理
- 1-7 營運績效

二、優質服務

三、永續金融

四、友善職場

五、綠色營運

六、社會影響力

利害關係人議合

附錄

法令遵循作業

- 執行法令規章傳達、諮詢、協調與溝通，並適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。

■ 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及監察人，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。

此外，台新證券亦依據2018年新修正之「證券商法令遵循之評估內容與程序標準規範」及「期貨商法令遵循之評估內容與程序標準規範」，建立證券法令遵循風險管理及監督機制。除了建立相關評估、監控與陳報機制外，倘經判斷係屬重大法令遵循風險事項，法令遵循單位應向總經理獨立通報。

宣導及考核機制

■ 法令遵循考核制度

台新金控暨旗下子公司依循法遵之有效性，每半年辦理一次「法令遵循」自行評估作業，法令遵循單位對各單位自行評估作業成效加以考核，並簽報給總經理，作為單位考評之參考依據，以強化法遵落實程度與文化。另，管理階層及各單位主管之考核，亦應納入法令遵循單位對各單位法令遵循執行程度之評估意見。

目錄

董事長的話

總經理的話
(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

- 1-1 公司治理
- 1-2 誠信經營
- 1-3 風險管理及內部控制**
- 1-4 防制洗錢及打擊資恐
- 1-5 資訊及交易安全
- 1-6 營運持續性及科技風險管理
- 1-7 營運績效

二、優質服務

三、永續金融

四、友善職場

五、綠色營運

六、社會影響力

利害關係人議合

附錄

■ 檢舉制度

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、監察人或職責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。子公司則應移由監察人複審。

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。

■ 法遵教育訓練

2019 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、公平待客原則、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、洗錢防制及金融相關法令最新修正之重點介紹與實務等規範。

■ 新進人員

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	7,920	100	100	2,012	2,296	100	100	3,823
2017	8,030	100	100	2,039	2,162	100	100	3,600
2018	6,452	100	100	1,344	3,138	100	100	5,073
2019	6,886	100	100	1,855	3,005	100	100	5,002

註1：新人訓練課程包含法令遵循基本概念。
註2：新進人員線上課程及實體課程改以「人次」取代人數計算。

■ 在職員工

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	人次	涵蓋率(%)	完訓率(%)	總時數
2017	87,586	100	99.99	97,073
2018	91,254	100	99.98	109,753
2019	111,009	100	99.88	127,754

註：已計入在職訓練 (On-Job-Training ; OJT) 宣導課程。

■ 法遵主管

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。

年度	職前課程		在職課程	
	人次	總時數	人次	總時數
2017	201	6,030	-	-
2018	28	840	154	2,310
2019	44	1,314	184	2,791

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 年起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。



目錄

董事長的話

總經理的話
(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

- 1-1 公司治理
- 1-2 誠信經營
- 1-3 風險管理及內部控制
- 1-4 防制洗錢及打擊資恐**
- 1-5 資訊及交易安全
- 1-6 營運持續性及科技風險管理
- 1-7 營運績效

二、優質服務

三、永續金融

四、友善職場

五、綠色營運

六、社會影響力

利害關係人議合

附錄

裁罰事項及改善說明

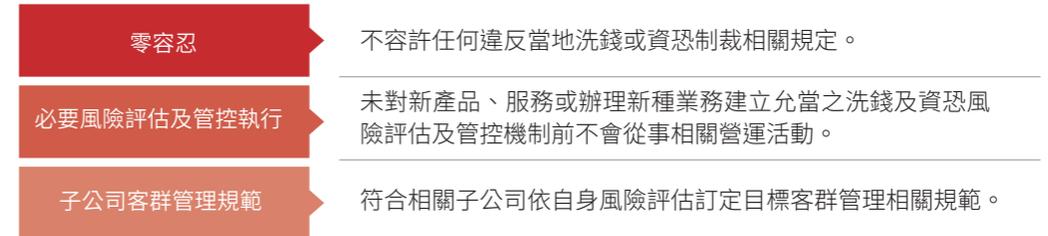
裁罰內容	裁罰金額 (單位) 新台幣	改善狀況
台新銀行新莊分行前理財專員涉挪用客戶資金及與客戶間有異常資金往來所涉缺失，核有違反銀行法第45條之1第1項規定，核處罰鍰及停止該分行受理新客戶辦理金錢信託業務。	800萬	<ul style="list-style-type: none"> ● 落實執行存款等相關內部控制制度。 ● 落實執行『銀行防範理財專員挪用客戶款項相關內控作業原則』相關規範，以強化客戶權益保障。 ● 詳細改善措施詳見本報告書「特定議題二：理專行為強化方案」。
台新銀行存款開戶及洗錢防制專案檢查核有違反洗錢防制法第9條第1項等規定，核處罰鍰。	100萬	<ul style="list-style-type: none"> ● 強化防制洗錢系統報表 ● 落實分行大額通報之覆核管理機制。
台新銀行兼營保險代理人業務專案檢查核有違反保險法相關規定，核處限期改正，併處罰鍰。	20萬	<ul style="list-style-type: none"> ● 增訂相關內規，建立客戶已瞭解相關風險之確認機制。 ● 加強人員訓練，並納入日後常態教育訓練課程。 ● 建立覆核機制以加強內控措施，並定期進行作業宣導，提昇作業品質。 ● 強化系統功能，落實保險進件資料一致性。

1-4 防制洗錢及打擊資恐

防制洗錢及打擊資恐管理

政策及權責單位

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。



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。



目錄

董事長的話

總經理的話
(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

- 1-1 公司治理
- 1-2 誠信經營
- 1-3 風險管理及內部控制
- 1-4 防制洗錢及打擊資恐
- 1-5 資訊及交易安全
- 1-6 營運持續性及科技風險管理
- 1-7 營運績效

二、優質服務

三、永續金融

四、友善職場

五、綠色營運

六、社會影響力

利害關係人議合

附錄

客戶盡職調查 (Customer Due Diligence, CDD) 程序



系統化資訊管理

姓名檢核 • 基本資料建檔 • 風險等級判斷 (以上相關文件紀錄均保存5年以上)

違反洗錢防制及打擊資恐之退場機制



五大作為及三大防線

- 01 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
- 02 制定機構風險評估報告 (Institution Risk Assessment, IRA) 及客戶風險評估
- 03 設定交易檢核監測情境
- 04 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
- 05 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。

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

目錄

董事長的話

總經理的話
(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

- 1-1 公司治理
- 1-2 誠信經營
- 1-3 風險管理及內部控制
- 1-4 防制洗錢及打擊資恐
- 1-5 資訊及交易安全**
- 1-6 營運持續性及科技風險管理
- 1-7 營運績效

二、優質服務

三、永續金融

四、友善職場

五、綠色營運

六、社會影響力

利害關係人議合

附錄

防制洗錢及打擊資恐成效

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，2019年度金控董事在公司自理課程亦持續納入防制洗錢及打擊資恐教育訓練，針對集團洗錢防制專責主管/人員亦投入相當之教育訓練，總教育訓練時數達705小時；此外集團對金控及子公司銀行、證券、投信、投顧、保代及租賃子公司之員工所提供之教育訓練方式，包含實體、線上e-learning及外部教育訓練課程，合計教育訓練時數為9,996小時，參加之員工人次為15,509人。其課程內容涵蓋法令遵循及稽核宣導、反武擴、洗錢及資恐之管理趨勢、客戶風險審查、系統操作、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近60堂課。2019年洗錢防制及打擊資恐教育訓練完訓率為100%。

2019年洗錢防制及打擊資恐教育訓練	人次	時數	涵蓋率(%)	完訓率(%)
金控董事暨集團AML專責主管/人員	33	705	100	100
全體員工	15,509	9,996	100	100

註：因集團全體人員包含年度中間人員異動較多，故以人次計算

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。



Wolfsberg問卷



愛國者法案簽署



可疑交易通報 (STR)	2017年	2018年	2019年
調查局洗防處對本行STR分送運用率 (%) (註)	16	21	21

註：調查局洗防處為台灣金融情報中心，於受理金融機構情資後進行分析，就相關案件進行分送運用。

1-5 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》等資安政策，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」，由具資訊/資安專業之金控董事、金控總經理、金控資訊長、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；每年上半年向董事會成員報告整體資安治理情形與年度資安治理規劃，下半年報告資安計畫執行成效，亦於上下半年向董事會成員宣達資安趨勢及取得董事會成員提供之資安治理建議。

資訊安全部門係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針與執行，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，由各單位資訊安全窗口組成資訊安全小組，資訊安全部門亦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；2015年通過PCI-DSS 支付卡產業資料安全標準，為優化支付卡業務安全，每一年由公正獨立的第三方單位進行續審，確保支付卡業務安全的有效運作。

目錄

董事長的話

總經理的話
(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

- 1-1 公司治理
- 1-2 誠信經營
- 1-3 風險管理及內部控制
- 1-4 防制洗錢及打擊資恐
- 1-5 資訊及交易安全
- 1-6 營運持續性及科技風險管理
- 1-7 營運績效

二、優質服務

三、永續金融

四、友善職場

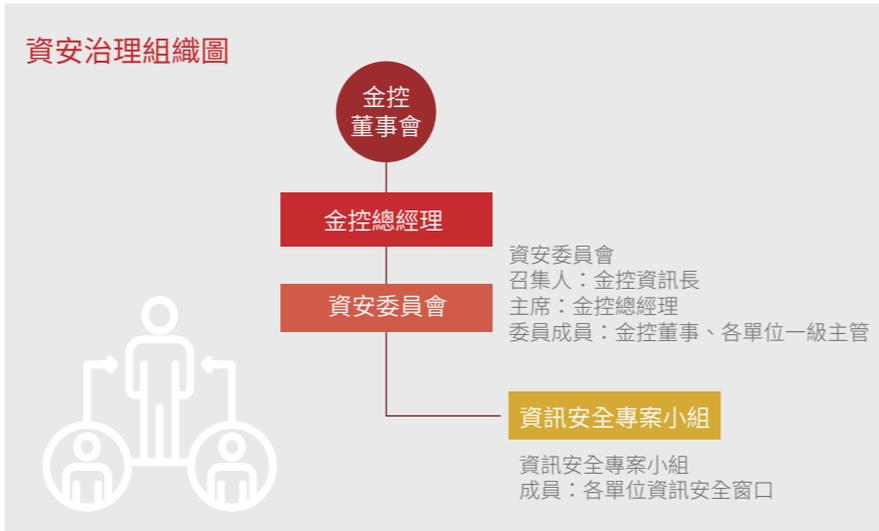
五、綠色營運

六、社會影響力

利害關係人議合

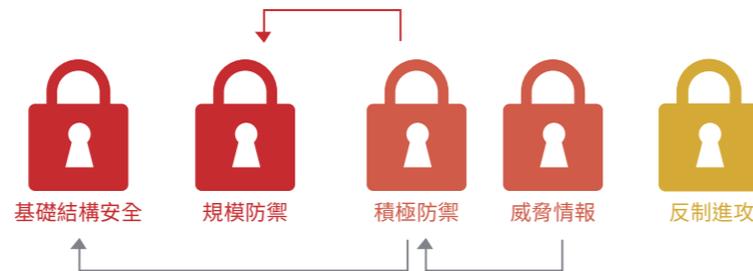
附錄

資安治理組織圖



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。針對所有總行單位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，並以駭客思維與技術進行，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。



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，並會同資訊服務處各相關部門進行議題評估，判斷其影響及所屬之風險。

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，2019 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，過去五年也未發生影響客戶之重大資安事件，例如系統遭駭客入侵導致營運衝擊與業務影響、因網路釣魚造成客戶個人資料或機敏資料外洩等。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2018年駭客大量運用網路詐騙(Internet Fraud)及偽冒行動應用程式(Fraud App)，進行水坑式攻擊(Watering Hole)或魚叉式網路釣魚攻擊(Spear Phishing)造成全球銀行客戶權益嚴重受損，台新銀行特別針對資訊系統、內外部網路環境與交易網站等已完成多項資安防護建置，未來將持續強化資訊安全，並規劃於三年內全行佈建資訊安全監控中心，以優化台新銀行之資訊安全防護網，保障客戶交易安全。



目錄

董事長的話

總經理的話
(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

- 1-1 公司治理
- 1-2 誠信經營
- 1-3 風險管理及內部控制
- 1-4 防制洗錢及打擊資恐
- 1-5 資訊及交易安全
- 1-6 營運持續性及科技風險管理
- 1-7 營運績效

二、優質服務

三、永續金融

四、友善職場

五、綠色營運

六、社會影響力

利害關係人議合

附錄

交易安全機制

 <p>全球數位企金網</p>	<p>強化多項安全認證及傳輸加密機制，確保資料受到保護。</p>	 <p>行動裝置</p>	<p>透過生物特徵／帳號密碼和一次性密碼驗證，提供快速便利且安全的近端感應式及遠端信用卡交易方式。</p>
 <p>電子化通路</p>	<p>採取行動裝置綁定、即時消費簡訊、交易偵測系統等交易驗證機制。</p>	 <p>交易網站及APP</p>	<p>導入反釣魚詐騙偵測服務，減少大量偽冒網站及APP，以保護消費者交易安全。</p>

資安宣導及外部管理

資安一般教育訓練及宣導、資安專業教育訓練及社交工程演練

<p> 3h</p> <p>資安一般教育訓練及宣導</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 全體銀行員工每年接受至少3小時「資訊安全認知宣導」課程及評量，內容包含法令規定、社交工程宣導、基本資安意識、客戶個資保護、資安事件案例剖析等，增進正確資安觀念。2019年涵蓋率及完訓率皆為100%。 ● 資訊安全部依資安時事，不定期發出資安宣導通告給全體銀行員工，持續強化資安意識。 	<p> 15h</p> <p>資安專業教育訓練</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 資安專責單位全體人員，依據各自業務所需，已完成至少15小時以上外部資安專業教育訓練，以加強資安專業能力 ● 每年邀各單位資安窗口參加委由外部資安專業人員教授之資安專業訓練課程，強化各單位資安知識。 	<p> 4-6次</p> <p>社交工程演練</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 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。
--	---	---

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。
- 確保承包之資訊系統容量之可用性之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。

目錄

董事長的話

總經理的話
(CSR 委員會主任委員)

關於台新
永續經營

一、永續治理

- 1-1 公司治理
- 1-2 誠信經營
- 1-3 風險管理及內部控制
- 1-4 防制洗錢及打擊資恐
- 1-5 資訊及交易安全
- 1-6 營運持續性及科技風險管理**
- 1-7 營運績效

二、優質服務

三、永續金融

四、友善職場

五、綠色營運

六、社會影響力

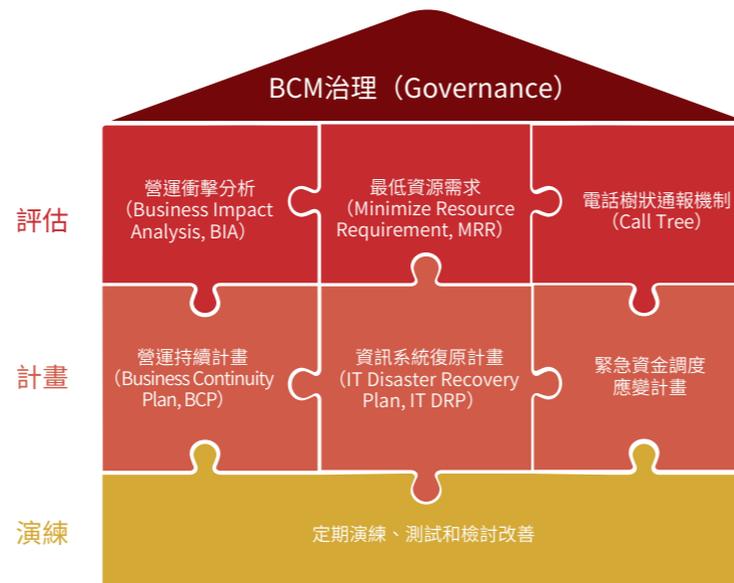
利害關係人議合

附錄

1-6 營運持續性及科技風險管理

管理機制

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。



影響評估

災害類型	影響分析
天然災害 如火災、地震、颱風等	天然災害本身具有不可預測性，加上近年來日益惡化的溫室效應，更加強了天然災害的發生機率。不僅造成公司自身的營運場所、行舍、設備等毀損，放貸與投資對象亦有可能受天災影響，出現還款違約或擔保品減失等情形。
人為事故 如政治事件、罷工、戰爭等	若因政治、罷工等人為因素事件，可能導致員工往返營運場所交通受阻，無法正常執行業務；營運場所亦可能因外部事件或周邊環境影響，致無法正常提供服務及營運。且隨著衝突激化，若無法於短期解決，可能造成營運所在地之業務損失等影響。
資訊系統災變 如資安攻擊、數位病毒、資料毀損、系統當機、機房無法運作等	若遭受各種網路攻擊，可能導致系統中止運作、系統被遠端操縱、資料庫毀損、網路中斷、客戶資料被竄改或竊取、客戶及員工隱私暴露、違反與特店之服務合約等影響，造成公司重大損失。
其他 如大規模傳染性疾病	當發生重大傳染性疾病時，可能因危害員工健康，造成人力資源缺乏、或場所傳播致無法持續營運或提供客戶服務等影響。又若因防疫措施不當，可能導致營運成本提高，甚或營運服務中斷。

應變復原計畫

營運持續計畫

營運持續計畫(Business Continuity Plan, BCP)係為因應突發災難事件而預先規劃的應變與復原作業流程，以確保本公司在可接受的最低營運水準下可持續提供關鍵服務項目予重要客戶。計畫內容亦包含營運衝擊分析、最低資源需求、測試演練等。

目錄

董事長的話

總經理的話
(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

- 1-1 公司治理
- 1-2 誠信經營
- 1-3 風險管理及內部控制
- 1-4 防制洗錢及打擊資恐
- 1-5 資訊及交易安全
- 1-6 營運持續性及科技風險管理
- 1-7 營運績效

二、優質服務

三、永續金融

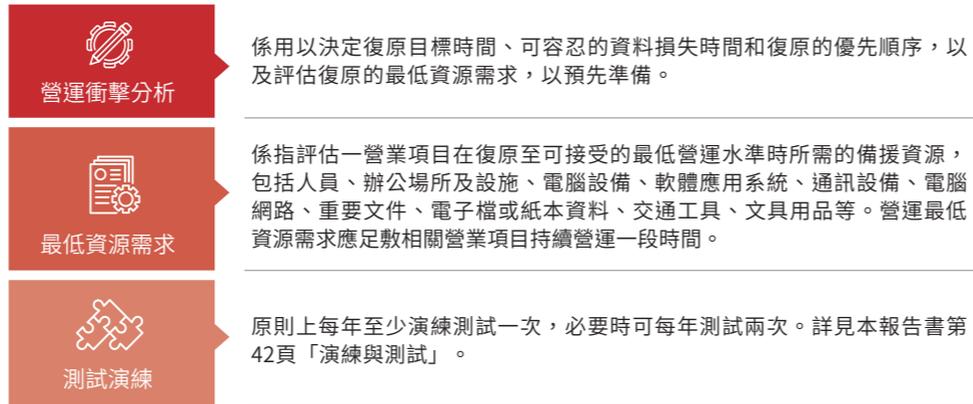
四、友善職場

五、綠色營運

六、社會影響力

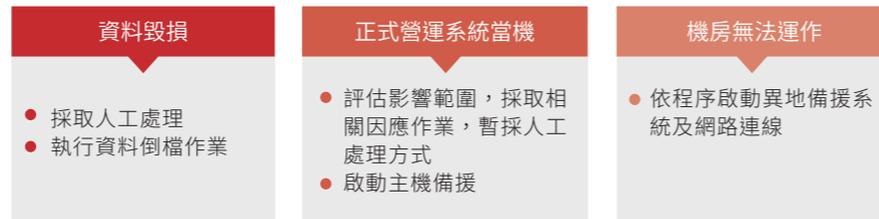
利害關係人議合

附錄



資訊系統復原計畫

台新依據資訊系統損害程度，啟動適當的備援方案。大致可區分為以下三大類型：

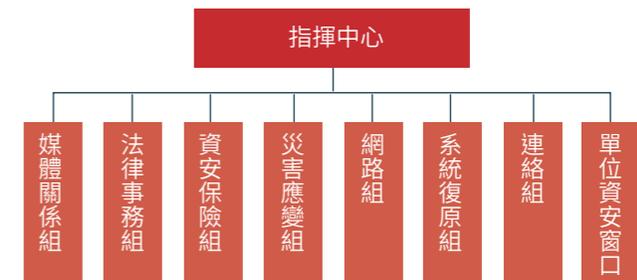


此外，台新銀行設有資訊業務營運持續應變小組及電腦系統緊急應變中心，以即時預防和強化業務營運持續能力與資訊安全事件應變能力，蒐集全球動態威脅情報，進行弱點威脅分析，若有威脅發生，即時發布資安威脅警訊，且依據威脅等級啟動資安事件緊急應變處理。並規劃於 2020 年完成導入數位鑑識程序，在資安事件發生時，依照相關數位鑑識作業標準，採集、留存數位證據，可強化證據完整性、可用性，增加事故分析、處理、舉證之證明力、證據能力、法律效力。

台新銀行資訊業務營運持續應變小組



台新銀行電腦系統緊急應變中心



緊急資金調度應變計畫

台新銀行設有緊急因應小組，以確保發生流動性危機時，能在計劃時間內調度資金以依約履行支付義務，並因應行內資金需求。緊急因應小組由金控總經理擔任召集人，財務長擔任副召集人。

目錄

董事長的話

總經理的話
(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

- 1-1 公司治理
- 1-2 誠信經營
- 1-3 風險管理及內部控制
- 1-4 防制洗錢及打擊資恐
- 1-5 資訊及交易安全
- 1-6 營運持續性及科技風險管理
- 1-7 營運績效

二、優質服務

三、永續金融

四、友善職場

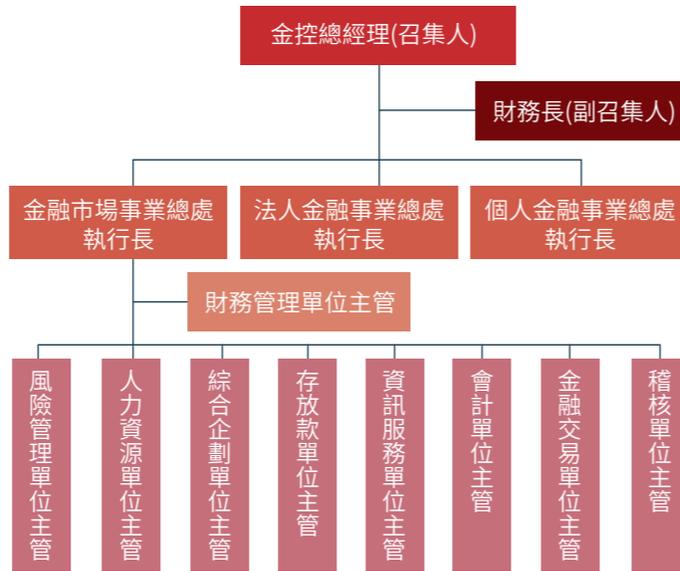
五、綠色營運

六、社會影響力

利害關係人議合

附錄

■ 台新銀行緊急因應小組



■ 緊急資金調度應變計畫依據以下流程進行

步驟	流程	權責單位/說明
1	啟動緊急因應小組	1.由財務管理單位主管電話通知緊急因應小組各相關權責單位召開會議。 2.緊急因應小組啟動後，召集人應即通報董事長。
2	任務分工	若緊急因應小組決議要啟動緊急資金調度應變計畫，各權責單位應參照緊急因應小組成立後之工作項目任務分工。
3	每日召開會議	1.各相關權責單位每日召開會議→執行→回報成效。 2.召集人應視情況隨時向董事長彙報應變計畫之執行進度及成效。
4	結案通報	若決定結案，應由召集人同意後發布，並由財務管理單位主管以電子郵件方式通知各相關權責單位主管。

演練與測試



營運持續計畫演練

營運持續計畫 (BCP) 演練係為確保災難事件發生後，BCP相關應變計畫可立即啟動並確實可行，以使關鍵營運項目在復原目標時間內恢復至正常狀態。測試演練結果應符合下列：

- BCP所述及的最低資源需求，在緊急時確實可供調配，且項目無缺漏，數量足敷使用。
- 確認BCP內容完備，不但涵蓋所有關鍵性作業項目以及各類型的急難狀況，且無模糊不清之處，即使對此BCP不甚熟悉者，亦能輕易遵循執行。
- 確保BCP定期檢視和更新，重要成員確實了解BCP作業，及其所扮演的角色和責任。
- 原則上每年至少演練測試一次，必要時可每年測試兩次。在營運項目、人員、營業場所或外在營運環境有重大變動時，測試之時程應配合修改。



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畫的演練，並檢討演練測試結果及執行缺失改善事項，將檢討報告呈報高階管理階層，以確保系統備援環境完整性，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。



資安事件應變演練

每年模擬各種網路駭客攻擊事件，透過不同情境進行應變計畫的演練，以熟悉資安事件發生之處理程序。2019年演練包含進階持續威脅處理 (Advanced Persistent Threat)、分散式阻斷服務應變 (Distributed Denial of Service) 等。



緊急資金調度能力檢視

- 為確保流動資產部位取得資金之能力無虞，每半年應將流動資產部位以附買回或賣券方式輪流進行變現性測試。
- 財務管理單位平時應利用同業融通管道，測試各金融同業給予本行之融通額度往來是否維持正常。測試時應採分散原則，避免同時進行導致市場產生負面傳言之風險。
- 財務管理單位應將壓力測試結果納入緊急應變計畫之規劃考量，每年定期檢視與修正，以確保計畫之有效性及妥適性。

目錄

董事長的話

總經理的話
(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

- 1-1 公司治理
- 1-2 誠信經營
- 1-3 風險管理及內部控制
- 1-4 防制洗錢及打擊資恐
- 1-5 資訊及交易安全
- 1-6 營運持續性及科技風險管理
- 1-7 營運績效**

二、優質服務

三、永續金融

四、友善職場

五、綠色營運

六、社會影響力

利害關係人議合

附錄

1-7 營運績效

台新金控於2019年全年稅後淨利創下歷年新高達144.9億元，年成長12%，每股稅後盈餘1.19元，普通股股東權益報酬率9.54%，年底普通股每股淨值為12.86元。整體營收由於金融市場操作績效良好，投資交易收入年成長達42.3%，加上財富管理、法金聯貸以及證券承銷等業務均有不錯的表現，帶動手續費淨收入年成長7.7%。在子公司台新銀行的存、放款業務表現方面，總放款餘額成長11.8%，總存款餘額成長13.4%，外幣放款則成長14.7%。在信用卡相關業務的表現上，不論在有效卡數、特店家數、簽帳金額及毛手續費收入等各指標均表現搶眼，特別值得一提的是全年簽帳金額成長率達22.7%遠高於同業平均水準，表現不俗；而在財富管理方面也有好表現，淨手續費收入成長達8.7%。在子公司台新證券業務表現方面，除了經紀業務市佔率持續上升之外，加上營業證券操作績效提升以及成功承銷和潤上市案的緣故，全年淨手續費收入年成長達25.7%。

營運財務表現

財務績效

年度	2016	2017	2018	2019	單位
資產總額	1,576,985,727	1,677,520,316	1,786,893,517	2,030,941,331	新台幣仟元
股東權益總計	148,875,634	155,322,109	174,517,953	179,017,737	新台幣仟元
普通股股東權益報酬率	9.58	9.61	9.06	9.54	%
負債淨值比	959.26	980.03	923.90	1034.49	%
負債資產比	90.56	90.74	90.23	91.19	%
純益率	31.51	34.58	32.53	33.19	%
資產報酬率	0.74	0.80	0.75	0.76	%
每股盈餘 (EPS)	1.02	1.08	1.07	1.19	新台幣元
普通股每股現金股利	0.52	0.54	0.51	0.56	新台幣元
普通股每股股票股利	0.43	0.44	0.21	0.23	新台幣元
稅後淨利	11,392,433	13,070,166	12,930,133	14,485,931	新台幣仟元
集團資本適足率	128.48	124.87	127.09	118.91	%
員工平均收益額	4,423	4,469	4,267	4,555	新台幣仟元
員工平均獲利額	1,394	1,545	1,388	1,512	新台幣仟元
員工福利費用	11,312,362	12,163,656	12,374,008	13,987,394	新台幣仟元

槓桿比率

單位：新台幣仟元

槓桿比率成分	2017	2018	2019
Basel III 第一類資本	125,176,902	140,262,561	151,927,880
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	2,057,794,466
Basel III 槓桿比率	7.20%	7.59%	7.38%

目錄

董事長的話

總經理的話
(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

- 1-1 公司治理
- 1-2 誠信經營
- 1-3 風險管理及內部控制
- 1-4 防制洗錢及打擊資恐
- 1-5 資訊及交易安全
- 1-6 營運持續性及科技風險管理
- 1-7 營運績效

二、優質服務

三、永續金融

四、友善職場

五、綠色營運

六、社會影響力

利害關係人議合

附錄

稅務政策

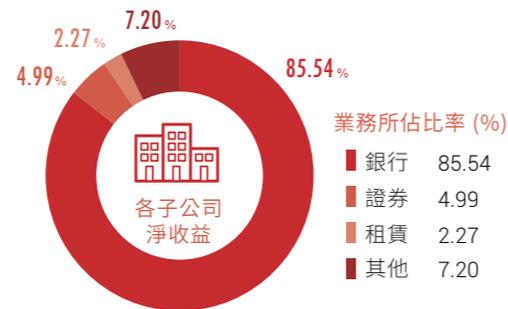
台新金控在積極拓展事業版圖的同時，為因應不同國家稅務法令規範，以及有效管理稅務風險、創造公司長期價值，制定台新稅務政策。

台新金控稅務政策

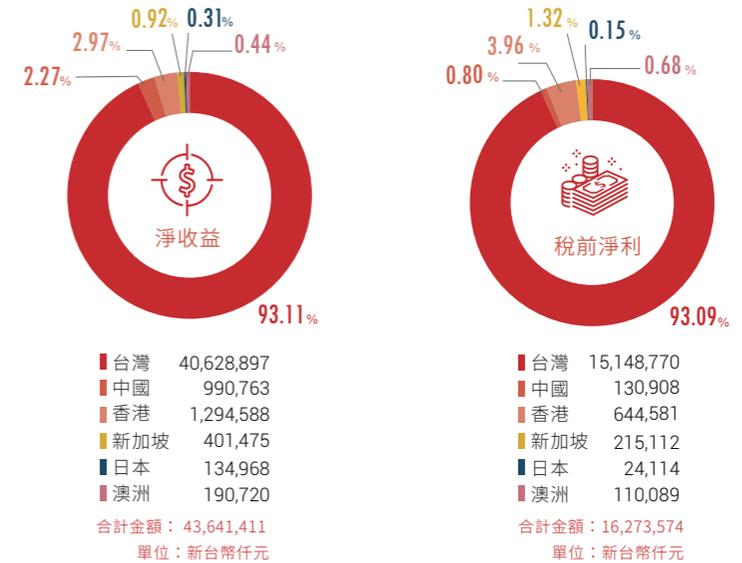
-  遵循法規：遵循各國稅務法規，依法正確計算稅賦並如期申報、繳納。
-  良善溝通：與各國稅務機關建立良好溝通管道。
-  事前規劃：如法令變動、新頒法令或本公司有重大經營決策，均審慎評估分析對本公司之影響。不進行以避稅為目的之稅務規劃。
-  人才培育：關注各國法規變化，持續人才培訓以提升稅務專業。
-  移轉訂價：集團內各公司不從事不合常規之交易，並依法令規定備妥移轉訂價報告或替代文據。

台新金控收益狀況

2019年各子公司淨收益



2019年各國淨收益、稅前淨利占比



目錄

董事長的話

總經理的話

(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

- 1-1 公司治理
- 1-2 誠信經營
- 1-3 風險管理及內部控制
- 1-4 防制洗錢及打擊資恐
- 1-5 資訊及交易安全
- 1-6 營運持續性及科技風險管理
- 1-7 營運績效

二、優質服務

三、永續金融

四、友善職場

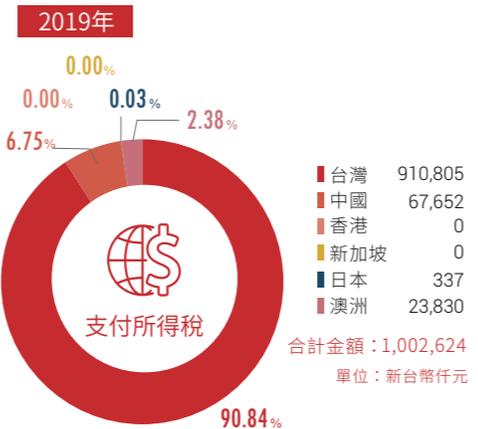
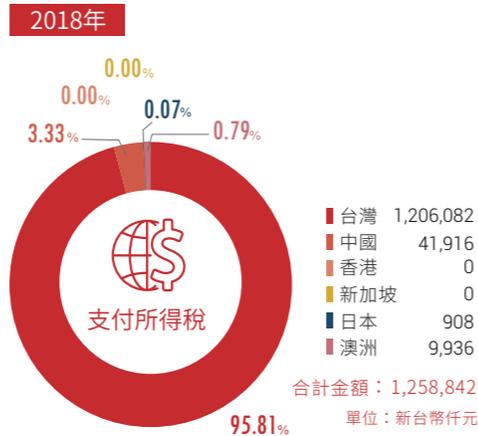
五、綠色營運

六、社會影響力

利害關係人議合

附錄

近2018年和2019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



國家/地區	有效稅率 (%)	法定稅率 (%)
台灣	9.18	20
中國	29.87	25
香港	0.00	16.50
新加坡	0.00	17
日本	0.00	23.40
澳洲	11.97	30

國家/地區	有效稅率 (%)	法定稅率 (%)
台灣	11.06	17
中國	24.91	25
香港	0.00	16.50
新加坡	16.66	17
日本	31.73	23.40
澳洲	32.98	30

(單位)新台幣仟元	2018年	2019年
稅前淨利	14,236,383	16,273,574
所得稅費用	1,306,250	1,787,643
有效稅率 (%)	9.18	10.98
支付所得稅	1,258,842	1,002,624
現金稅率 (%) (註)	8.84	6.16

註：本集團現金稅率低於有效稅率，主係因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。

本集團有效稅率與全球行業分類系統 (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 (單位)新台幣仟元		說明
	2018年	2019年	
單一管轄區稅法			全球同業2018年及2019年平均有效稅率均為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2018年及2019年法定稅率為20%，較國外低，且本集團稅前淨利尚包含OBU免稅所得、停徵之證券交易所得、未實現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	828,557	947,122	
• 台灣免稅所得產生之差異	1,457,810	1,623,398	
• 其他依台灣稅法調整之差異	83,217	-156,326	
合計	2,369,584	2,414,194	

目錄

董事長的話

總經理的話
(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

二、優質服務

2-1 客戶關係管理

2-2 隱私保護

2-3 金融科技／數位創新

三、永續金融

四、友善職場

五、綠色營運

六、社會影響力

利害關係人議合

附錄

2 優質服務

2-1 客戶關係管理

2-2 隱私保護

2-3 金融科技／數位創新

目錄

董事長的話

總經理的話
(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

二、優質服務

2-1 客戶關係管理

2-2 隱私保護

2-3 金融科技／數位創新

三、永續金融

四、友善職場

五、綠色營運

六、社會影響力

利害關係人議合

附錄

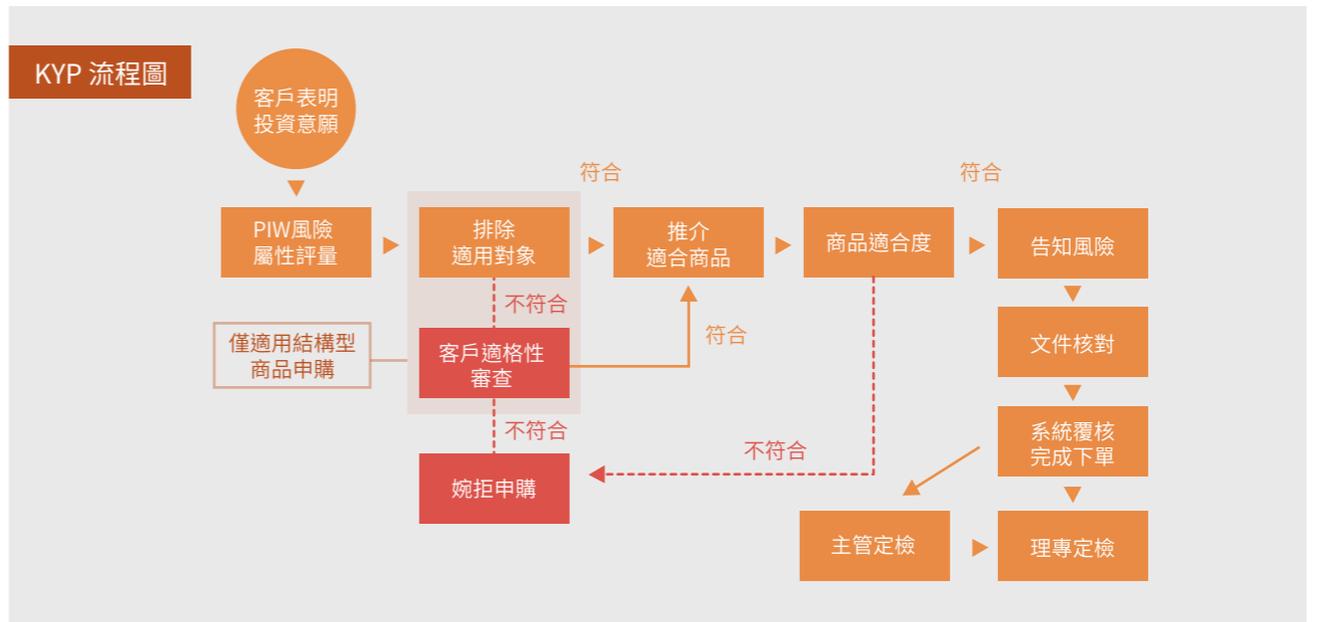
2-1 客戶關係管理

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。

客戶關係管理政策

客戶關係管理政策

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。



目錄

董事長的話

總經理的話
(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

二、優質服務

2-1 客戶關係管理

2-2 隱私保護

2-3 金融科技／數位創新

三、永續金融

四、友善職場

五、綠色營運

六、社會影響力

利害關係人議合

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」相關規範，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(%)	完訓率(%)	總時數	人次
新人必修	把服務做到最好(新人營)	平均每每月2次	100	100	2,380.91	1,351
	標準服務流程與專業形象(新人營、新人e起來)	平均每每月2次	100	100	1,892.30	1,266
	3S把服務做到最好(新人e起來)	平均每每月2次	100	100	449.40	1,605
	服務禮儀(新人e起來)	平均每每月2次	100	100	557.46	2,298
特定單位必修	3S服務心動力(eLearning課程)	2年一次	100	100	1,103.76	6,132

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

客戶關係維護

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。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。

台新以「簡單、真心、極優」的3S (Simple, Sincere, Superior) 服務精神，持續推動服務文化，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。

服務意見蒐集方式

對象	說明
傾聽客戶聲音 VOC專案	台新銀行設有VOC專案 (Voice of Customer, 傾聽客戶聲音)，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。
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。此外，亦提供電子問卷，方便客戶於分行使用手機或是平板電腦掃描QR code，輕鬆完成填寫。

- 目錄
- 董事長的話
- 總經理的話
(CSR 委員會主任委員)
- 關於台新
- 永續經營
 - 一、永續治理
 - 二、優質服務**
 - 2-1 客戶關係管理
 - 2-2 隱私保護
 - 2-3 金融科技／數位創新
- 三、永續金融
- 四、友善職場
- 五、綠色營運
- 六、社會影響力
- 利害關係人議合
- 附錄

強化客戶滿意度

■ 個金客戶滿意度調查

2019年台新銀行個人消費金融客戶滿意度，成績較前一年度提升，並達到86.5%，調查有效樣本數為2,520筆，全部均為委由公正獨立的第三方機構進行調查，另外，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。在2019年客戶滿意度調查實際成績以些微差距未達目標，台新立即針對問題及弱項指標提出行動方案改善，如理專異動即時聯繫、提供更直覺化及友善之網路系統操作介面等；另外，並透過大數據建模及即時行銷平台數據分析客戶需要的資訊/權益，以提升客戶對台新銀行的滿意度。

個人消費金融 整體滿意度	2015年	2016年	2017年		2018年		2019年		2020年
	實際	實際	目標	實際	目標	實際	目標	實際	目標
滿意度 (%)	79.2	80.9	81.9	85.0 <達成>	83.9	85.5 <達成>	87.4	86.5	85.4 (註2)
有效樣本數	2,217	2,252	2,304		1,707 (註1)		2,520		-
涵蓋率 (%)	0.7	0.6	0.5		0.3		0.3		-

註1：2018年末進行貸款客群調查，故有效樣本數較前年減少。
 註2：2019年的滿意度調查後，根據市場狀況、問卷題型調整等，合理計算再加以調整2020年目標值，目的以相同基準來檢視每年調查的目標達成率。

分行服務整體滿意度

年度	2015	2016	2017	2018	2019
滿意度 (%)	92.3	92.4	92.3	92.9	91.0



台新持續改善的成效，也同步反應於各類型服務。在網路銀行／行動銀行和Richart進行多項系統優化，針對推播通知、外幣到價通知、查詢信用卡帳單紀錄等介面進行改善，讓客戶滿意度從85.5%提升到86.6%。財管客群則是持續強化管理專與客戶的連繫率，並且依照客戶風險屬性提供合適的產品建議，滿意度成績維持在87%以上的表現。信用卡客戶的滿意度成績略有下滑，但在2019年已擬定改善措施，從大數據出發，分析客戶消費、用卡行為，即時提供客戶個人化通知訊息，同時也整合行內、外廣宣，以最簡單明瞭的方式與客戶溝通，以期提升滿意度成績。

而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」、「處理事務速度」、「清楚回答問題」等面向進行分行服務滿意度調查，全年滿意度皆達90以上。此外，2019年滿意度調查內容納入淨推薦分數(Net Promoter Score, NPS)，針對分行辦理交易或是申購理財商品的客戶進行調查，以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年淨推薦分數為13.6(若淨推薦分數為正值，即表示推薦者多於批評者)，中立者約佔45%，未來將致力於將中立者轉向推薦者，以持續提升淨推薦分數。

目錄

董事長的話

總經理的話
(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

二、優質服務

- 2-1 客戶關係管理
- 2-2 隱私保護
- 2-3 金融科技／數位創新

三、永續金融

四、友善職場

五、綠色營運

六、社會影響力

利害關係人議合

附錄

■ 企業客戶服務深化

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2020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，並擴大與中小企業信保基金合作，結合業務應用場景，建置API(Application Programming Interface, 應用程式介面)金融串接服務，持續優化徵審流程及作業效能，建構中小企業生態圈，為中小企業提供全方位的加值型金融服務。



■ 證券客戶滿意度

台新證券致力於提升客戶體驗。不僅在下單平台智多星及PhonEZ進行多項系統優化，例如免臨櫃線上開戶-OTP、證券資產導入網銀、電子密碼單及針對下單介面進行改善，也極力擴大共銷辦事處的設立，以增進客戶服務體驗，致滿意度成績落在87%以上的表現。另針對提出改善建議的客戶進行二次訪查及客服改善的深度訪談，透過電話訪查，同步進行客戶關係維護，以具體了解客戶潛在需求。

客戶申訴機制

申訴流程

■ 個金客戶申訴機制

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。



目錄

董事長的話

總經理的話
(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

二、優質服務

2-1 客戶關係管理

2-2 隱私保護

2-3 金融科技／數位創新

三、永續金融

四、友善職場

五、綠色營運

六、社會影響力

利害關係人議合

附錄

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妥適處理。

總行客訴專責處理單位於各事業處均設有對應窗口，作為總行與事業處溝通之橋樑，透過事前預警、事中管理及事後改善之運作機制，一方面讓公平待客精神落入員工日常作業中，於新產品或活動上架前，預先進行落實公平待客之檢核；另一方面，分析申訴發生之根因，使單位能透過教育訓練、系統改善或流程優化，降低相同態樣申訴再發生之機率。

總行申訴處理過程務求客戶滿意，以一次解決客戶問題為最高指導原則。有關客訴案件增減原因分析及違反公平待客案件監控與改善追蹤，每季呈報高階主管及董事會。

企業客戶申訴機制

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，且法金管理單位每季定期追蹤各權責單位客訴案件進度，並於每季法金晨會中彙整說明各單位依金融消費者保護法規檢討結果與違反公平待客原則事項，後續也安排於董事會中報告說明。

銀行客訴案件處理情形



證券客戶申訴機制

台新證券設有客戶服務專線886-2-40509799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。若產生金融消費爭議，權責單位會立即與客戶聯繫並說明相關情況，並函報主管機關。

金融消費爭議處理流程



- 目錄
- 董事長的話
- 總經理的話
(CSR 委員會主任委員)
- 關於台新
- 永續經營
- 一、永續治理
- 二、優質服務**
- 2-1 客戶關係管理
- 2-2 隱私保護**
- 2-3 金融科技／數位創新
- 三、永續金融
- 四、友善職場
- 五、綠色營運
- 六、社會影響力
- 利害關係人議合
- 附錄

2-2 隱私保護

個資保護政策

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、機制、程序及措施。

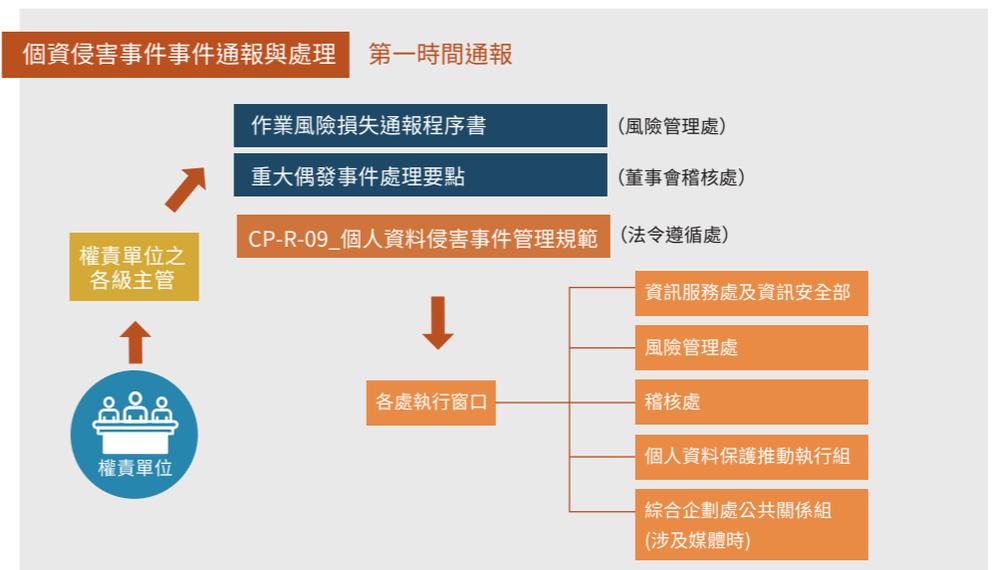
2019年個人資料保護宣導之教育訓練			
實施對象	課程	涵蓋率(%)	完訓率(%)
新進員工 (到職半年內完訓)	<ul style="list-style-type: none"> ● 個資保護宣導線上課程 ● 資訊安全宣導實體／線上課程 ● 法令遵循與行為準則 	100	100
一般員工	<ul style="list-style-type: none"> ● 個資保護提醒專刊 ● 資安及個資保護宣導線上課程 (*註：線上課程之涵蓋率即完訓率) ● 個資保護宣導實體課程 	100	100
各單位個 資管理窗口	<ul style="list-style-type: none"> ● 個資侵害事件應變演練 	100	100

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，2019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。

個資侵害通報流程圖



目錄

董事長的話

總經理的話
(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

二、優質服務

2-1 客戶關係管理

2-2 隱私保護

2-3 金融科技/數位創新

三、永續金融

四、友善職場

五、綠色營運

六、社會影響力

利害關係人議合

附錄

各級事件處理及報告層級



第1級事件，符合以下其中之一者：

- 於該事件中低於100筆個人資料遭外洩或未經當事人授權使用，或不當處理、利用及揭露；或未經合法正當管道而蒐集；
- 經執法機關或中央目的事業主管機關通知之事件，經判定為第1級。

第2級事件，符合以下其中之一者：

- 於該事件中100筆以上個人資料遭外洩或未經當事人授權使用，或不當處理、利用及揭露；或未經合法正當管道而蒐集；
- 該事件疑似本行資訊系統及作業流程控管不當所致者；
- 經執法機關或中央目的事業主管機關通知之事件，經判定屬重大者；
- 涉及高敏感度資料（例如：公眾人物等）；
- 經媒體報導事件。

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，台新銀行委託會計師辦理2019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。

電子商務服務之資訊安全措施



個資保護申訴

就2019年個資運用不當案件，台新除了確認疏失發生原因，並要求相關單位完成改善作為，例如加強個資法規宣導強度且相關單位全體員工須通過考試、強化系統管理、交叉覆核電腦留存資料等。未來，將持續關注監控個資保護執行狀況，並適時調整或新增現有改善機制，以保障客戶權益。

台新銀行個資保護申訴件數

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
2019	1	4	1	0	0	4	0	5

歸責案件係客戶認為個人資料遭到冒用或誤用，致客戶產生個資疑義，透過管道提出申訴。台新針對申訴處理，除釐清客戶爭點，透過管理中心代表向客戶說明並致歉外，倘查證結果確實涉有違反個資相關法令，內部人員將受到懲處(如:考核降等、扣發獎金、內部申誡等)，管理單位同時須就申訴發生根本原因，提出系統面、流程面之具體改善作為，避免類似狀況再發生。案件彙整後呈報董事會知悉，總行管理中心亦將持續監控改善作為之落實，確保改善有效不再發生。

目錄

董事長的話

總經理的話
(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

二、優質服務

2-1 客戶關係管理

2-2 隱私保護

2-3 金融科技/數位創新

三、永續金融

四、友善職場

五、綠色營運

六、社會影響力

利害關係人議合

附錄

2-3 金融科技/數位創新

推動金融科技

面對金融科技浪潮，台新立基於Bank 4.0的核心價值，以客戶需求為導向，思考各類型金融服務的本質，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，將金融科技的便利性融入日常生活，以提供即時且應景的金融服務體驗。

■ 台新透過以下五大構面，推動金融與科技的整合



1.客戶體驗：以客戶為中心，提供最佳數位服務體驗

台新銀行持續傾聽客戶聲音，積極擁抱開放平台，以智能客服融入民眾生活，提供全方位24小時不打烊的AI智能服務，不僅於2016年領先同業推出AI智能客服，並於2019年宣佈成為全台首家金融業AI智能客服進駐Google助理(Google Assistant)的先驅，幫助民眾在線上獲得專業的金融諮詢服務。此外，台新也引進各項生物辨識功能，包含指紋辨識、臉部辨識等，2019年推出「刷臉取款」和「刷臉支付」服務，讓人臉辨識技術應用更貼近民眾日常生活。

2.營運綜效：運用數位科技，提升營運效率發揮綜效

台新是第一家將流程自動化機器人(Robotic Process Automation, RPA)應用於開戶流程的銀行，簡化了例行性與重複性的人工作業，進而大幅提升開戶效率。隨著RPA的導入，進一步滿足使用者的即時性需求，創造更佳的使用體驗。未來，將陸續於全金控建置RPA機制，提高生產力和正確性，帶來高品質的金融服務。

3.科技發展：掌握數位趨勢，發展創新金融服務

在區塊鏈應用方面，台新銀行洞悉消費者期待「跨國界、跨載具、跨情境、跨虛實」的趨勢，於2019年宣布與韓國第一大韓亞金融集團旗下韓亞信用卡公司合作，共同合作開通「GLN (GLOBAL LOYALTY NETWORK, 全球紅利點數聯盟) HANA MEMBERS」跨境支付，是目前台灣唯一同時取得支付寶、微信及HANA Members跨境支付業務的銀行，未來將持續進行跨國界的支付布局，提供更寬廣的跨境支付使用區域，為台灣電子支付的普及及精進做最大努力。而在人工智慧應用方面，台新亦持續關注人工智慧科技發展趨勢，研究範圍包含理財、風險控管、授信等傳統金融業務，藉以提升人工智慧的金融知識，激發更多創新應用。同時，更積極申請金融專利，2019年新增14項新型與5項發明專利，近年金融專利數在台灣金融機構中名列前十。



目錄

董事長的話

總經理的話
(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

二、優質服務

2-1 客戶關係管理

2-2 隱私保護

2-3 金融科技/數位創新

三、永續金融

四、友善職場

五、綠色營運

六、社會影響力

利害關係人議合

附錄

4.異業結盟：拓展異業聯盟融入客戶生活，建立全新業務模式

台新銀行積極與新創公司合作，擴大銀行的服務領域，將金融服務融入民眾所需的各種情境，大幅提升便捷性，藉由建置應用程式介面(Application Program Interface, API)應用架構，可加速外部夥伴與銀行合作，不僅可成為未來銀行自動化收益來源，也同時加速內部開發新服務的效率，更把握「從客戶角度出發」的原則，提供客戶整合服務體驗，以差異化服務來加深客戶黏著度。台新銀行於2019年首創信用卡紅利換LINE POINTS，即是串連金融、社群生態圈「點數即換即用」的示範案例，串聯民眾線上與線下的消費行為，同時也滿足了民眾快速消費的行為模式。此外，台新積極尋找長期異業策略合作夥伴，亦參與金融科技創新園區、芬恩特創新聚落、政大國際產學聯盟等，藉由產、官、學、金融科技公司跨業合作，創造新商機。

5.數位能力：建立數位能力，在數位金融領域持續創新

台新持續培養數位金融技能，除了藉由教育訓練提升現有員工的科技專業技能外，也積極招募外部數位科技人才，以快速提升整體數位技能。

透過掌握金融科技發展趨勢，未來台新將積極布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。

專利取得

💡 ★	新型/發明	金融卡密碼函替代機制_以行動裝置當主動
💡	發明	金融卡密碼函替代機制_以自動存提款機當主動
💡	發明	網銀QR Code隨行碼
💡	發明	以行動裝置登入系統的使用者身份驗證交易框架
💡	發明	精算擔保品極大化放款值之演算法
★	新型	刷臉提款系統
★	新型	透過網路申請無卡提款密碼之流程
★	新型	非金融卡密碼函替代機制
★	新型	信貸QR Code線上銷售應用
★	新型	支付申請單核准文件優化
★	新型	臉部辨識系統取得FAR、FRR計算數據方法
★	新型	gWBS 上版流程
★	新型	企業網路銀行行動裝置雙因子綁定機制
★	新型	發佈程式工具
★	新型	網路設備系統邏輯查核自動化
★	新型	付款檔轉檔工具
★	新型	Smart Everything
★	新型	一站式財產所得資料分析自動化

目錄

董事長的話

總經理的話
(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

二、優質服務

2-1 客戶關係管理

2-2 隱私保護

2-3 金融科技／數位創新

三、永續金融

四、友善職場

五、綠色營運

六、社會影響力

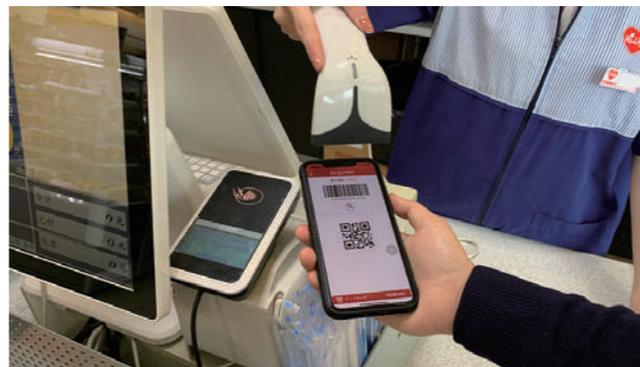
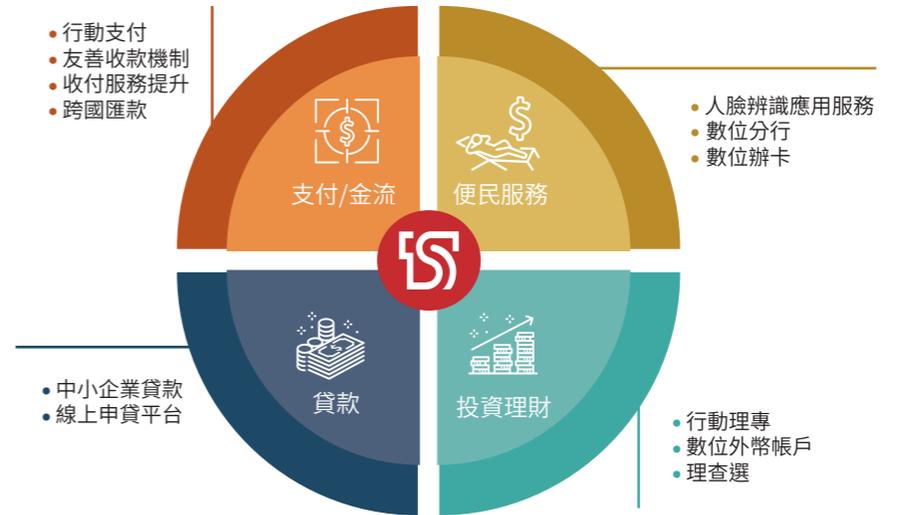
利害關係人議合

附錄

數位創新

應用多種情境之數位創新

台新在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、貸款與法人金融，並領先同業推出Richart數位銀行。台新銀行在數位金融創新領域表現突出，2019年在第二屆《遠見》舉辦的「最佳FinTech服務銀行大賞」榮獲首獎，在評分項目八項中，拿下五項第一。其中，Richart數位銀行在2019年榮獲近20項國內外獎項，也繼2017年後再度榮獲「國家品牌玉山獎—最佳人氣品牌獎全國首獎」肯定。在數位產品方面，以新型態支付服務「pay+」為零售店家解決會員管理整合電子支付服務的金流問題，榮獲國際數據資訊(IDC)頒發「台灣營運模式轉型領導者 (Operational Model Master)」獎項。此外，台新致力開創更友善的金融環境，「人臉辨識應用服務」不僅贏得《數位時代》雜誌創新商務獎的「評審團大獎」，更在2019年Gartner亞太區金融服務創新獎榮獲區域冠軍 (Gartner Eye on Innovation Awards for Financial Services in Asia Pacific) 的殊榮。



目錄

董事長的話

總經理的話
(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

二、優質服務

2-1 客戶關係管理

2-2 隱私保護

2-3 金融科技/數位創新

三、永續金融

四、友善職場

五、綠色營運

六、社會影響力

利害關係人議合

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	行動支付	<ul style="list-style-type: none"> 持續於百貨/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Apple Pay、Google Pay、Samsung Pay、Garmin Pay、Fitbit Pay以及Hami Pay，無信用卡者亦可使用國際支付工具。 提供特約商店使用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。 	<ul style="list-style-type: none"> 已協助10家以上的商戶達成數位支付的轉型。 國際支付促動率較上年度成長70%，消費金額成長超過100% 提高客戶黏著度，累積數千名台新卡友進行綁定，消費頻次與金額皆有顯著成長。 LINK PAY取代了傳真交易，讓交易更加快速、安全，並適合推廣於旅行社、飯店等產業。2019年本行已協助至少500間特約商店開通此項服務。
	友善收款機制	<ul style="list-style-type: none"> 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。 領先同業推出能同時收款11個境內外錢包的收款APP，商戶使用自身手機即可完成3大境外、8大境內的掃碼支付交易。 推出共用QRcode的方案，讓商圈攤商可以僅置放一張收款QRcode即可讓三種以上的掃碼支付錢包進行付款，便利了商家也帶給消費者彈性與方便。 	<ul style="list-style-type: none"> 已簽約10餘家人力仲介公司及瓦斯公司申請使用本行手機行動代收掃碼123服務。除提供其客戶多元便利的繳費方式外，更能加速企業取得收款資金，深獲好評。 2019年已將收款APP推廣至101簡單生活節、郵局等重要商戶使用。為持續提升商戶黏著度，預計2020年將全面推廣至更多的中小型商戶。
	跨國匯款	<ul style="list-style-type: none"> 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。 	<ul style="list-style-type: none"> 匯款效率提升50%
	收付款服務提升	<ul style="list-style-type: none"> 全球數位企金網（GB2B）推出創新智慧轉功能，降低顧客系統轉換成本與門檻，提升顧客轉換意願；另有智慧付機制，自動為顧客選擇最適合的付款渠道，提升付款效率和穩定性，滿足不同客群之差異性需求。 台新e直通（iHub）提供多項API產品服務，使企業客戶與本行系統直聯，為企業財務作業更加便捷，並創造更多金融場景商機。 	<ul style="list-style-type: none"> 創新的GB2B智慧轉及智慧付服務，吸引數餘家大型企業客戶，順利完成申請與使用，成功的爭取到全新金流客戶往來商機。 已有數餘家企業客戶與本行商議透過iHub API之銀企直聯模式，以加深彼此業務往來合作關係與緊密度。未來將持續透過iHub建構更完善金融生態圈。

應用情境	精進面向	特色產品與優質服務	績效
 便民服務	人臉辨識應用服務	<ul style="list-style-type: none"> 領先同業推出ATM刷臉取款服務，客戶完成設定後，再次使用ATM「就可靠臉領錢，不須再插入金融卡」。解決過往客戶忘記帶提款卡或提款卡被盜領的使用痛點。 	<ul style="list-style-type: none"> 服務推出後，2019年月平均使用人數較前一年度成長38%。
	數位分行	<ul style="list-style-type: none"> 導入「VTM視訊櫃檯」（Video Teller Machine），提供民眾透過遠端視訊與客服人員面對面進行金融諮詢。 運用AI人工智慧開發「智能客服Rose」，無論語音或是文字輸入提問，都可精準回覆。 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對談，獲得即時的市場趨勢與理財建議。 	<ul style="list-style-type: none"> 方便民眾於非營業時間也可享受金融服務
	數位辦卡	<ul style="list-style-type: none"> 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。 	<ul style="list-style-type: none"> 縮短作業時間和紙張，累計節省成本超過新台幣437萬元 累計至2019年新發約6.1萬卡，有效卡率超75%

目錄

董事長的話

總經理的話
(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

二、優質服務

2-1 客戶關係管理

2-2 隱私保護

2-3 金融科技／數位創新

三、永續金融

四、友善職場

五、綠色營運

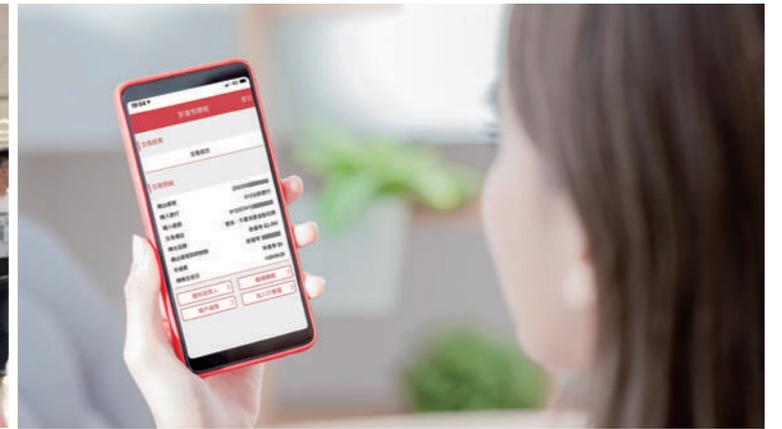
六、社會影響力

利害關係人議合

附錄

應用情境	精進面向	特色產品與優質服務	績效
投資理財	行動理專	<ul style="list-style-type: none"> 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。 	<ul style="list-style-type: none"> 2019年榮獲23項財富管理相關獎項。 2019年服務近5,035客戶人次，節省約2,575份書面參考資料。
	數位外幣帳戶	<ul style="list-style-type: none"> Richart數位銀行提供台灣首家數位金融外幣帳戶，手機就能完成開戶，不僅提供換匯優惠、支援各種貨幣互換計算，並為市場首創主動標示近期匯率低點，幫助客戶即時掌握匯率。 	<ul style="list-style-type: none"> 外幣帳戶複合成長率達20%。
	理查選	<ul style="list-style-type: none"> 新台幣1,000元即可申購Richart數位銀行的理查投組，由專業團隊幫客戶客製化投資組合、協助監控市場、並提供調整建議。 	<ul style="list-style-type: none"> 申購金額複合成長率達20%。

應用情境	精進面向	特色產品與優質服務	績效
貸款	中小企業貸款	<ul style="list-style-type: none"> 領先同業與中小信保基金合作，協力導入API，即時交換徵授信資料及送保資訊，提高資料一致性與客戶申貸時效性。 	<ul style="list-style-type: none"> 提高資料正確性並大幅減少79%作業時程，可節省人工時成本約新台幣368萬元。
	線上申貸平台	<ul style="list-style-type: none"> 房貸：24小時線上申貸、6大房貸試算功能，快速提供房貸建議方案。 車貸：於2019年5月上線，提供客戶24小時線上申貸。 信貸：新增新戶線上申貸與對保功能，透過手機隨時申貸快速取得資金。 開發微型企業標準化產品：透過線上申請，擴大可承作微型產業，大幅減化申請案件流程與縮短申請時效，協助更多產業於更短時間內取得資金，讓企業更能抓住商機。 	<ul style="list-style-type: none"> 房貸線上申貸人數較上一年度提高3.9倍。 車貸線上申請，進件申請時間節省50%。 信貸線上申請比率80%較前一年度成長10%。 微型企業客戶於文件齊備之下，最快可一天取得貸款資金。



目錄

董事長的話

總經理的話
(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

二、優質服務

2-1 客戶關係管理

2-2 隱私保護

2-3 金融科技／數位創新

三、永續金融

四、友善職場

五、綠色營運

六、社會影響力

利害關係人議合

附錄

Richart數位銀行

Richart的精神就是要「和銀行不一樣」，可愛紅色領結狗狗的品牌形象讓年輕人愛不釋手，更以簡潔有設計感的APP介面、客戶使用體驗為主軸。2017年和2018年連續2年獲得「紅點設計獎」肯定，2019年更獲得眾多國際獎項肯定。從UIUX（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%客戶體驗與手機APP使用為中心思考，整合「儲蓄、支付、理財、貸款、保險、外幣」六大產品，創造簡單、方便、透明及懂你的服務，幫助年輕人輕鬆跨越金融門檻。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；「帳務分析」功能幫助用戶有效管理每月帳務，透過圖表便可快速了解即時的帳務概況之外，還會分析用戶近期的消費狀況，更提供理財小建議（如外幣定存或基金銅板投資等），讓閒置資金做更有效的運用，讓用戶大呼貼心；為回饋忠實客戶推出「麻吉指數」，結合互動式線上任務，鼓勵客戶完成「麻吉任務」來提升麻吉指數，客戶與Richart的黏著度愈高，麻吉指數的分數也會愈高，獲得的申貸優惠也越多。

台新銀行引進Pepper、智能客服、結合智慧手錶，更是首家將流程自動化機器人（RPA）應用於開戶流程的銀行，以及運用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、客製化投資組合並協助監控市場等，簡單好懂的設計大受客戶好評，並具備高度安全性。Richart推出chatbot和智能客服目前回覆95%以上的問題，具有極高準確度及便利性，只要有Line或Facebook，24小時都能立刻解決想問的問題，立刻滿足使用者的即時性需求。Richart藉由使用者的建議及經驗交流，並持續結合最新科技並進行虛實整合、大數據分析及Design Thinking，為使用者創造更好更流暢的服務與使用體驗。



2019年獲獎

The Asian Banker International
Excellence in Retail Financial Services Awards 2019

榮獲兩項大獎



最佳數位通路營銷獎



台灣「年度數位貸款產品獎」

Global Finance 2019 World's Best Digital Bank Awards

榮獲兩項大獎



亞太區獎項
最佳社群媒體行銷與服務獎



全球獎項
最佳社群媒體行銷與服務獎

ABF Retail Banking Awards 2019

榮獲Open Banking Initiative of the Year in Taiwan



台灣年度最佳開放銀行



目錄

董事長的話

總經理的話
(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

二、優質服務

三、**永續金融**

3-1 因應氣候變遷策略

3-2 永續金融發展

3-3 金融包容性

四、友善職場

五、綠色營運

六、社會影響力

利害關係人議合

附錄

3 永續金融

3-1 因應氣候變遷策略

3-2 永續金融發展

3-3 金融包容性

目錄

董事長的話

總經理的話
(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

二、優質服務

三、永續金融

3-1 因應氣候變遷策略

3-2 永續金融發展

3-3 金融包容性

四、友善職場

五、綠色營運

六、社會影響力

利害關係人議合

附錄

3-1 因應氣候變遷策略

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。特別是金融服務業的各家企業都必須關注：氣候變遷對於風險與機會辨識後是否產生財務影響？

積極關注氣候變遷導入TCFD：全球對於企業是否能藉由評估和了解與氣候相關的風險和機會，對未來業務做出更好決策的關注度提高。在此前提下，2017年全球金融穩定委員會（Financial Stability Board, FSB）發布氣候相關財務揭露（Task Force on Climate-related Financial Disclosures, TCFD），建議透過一個風險管理框架來揭露企業如何辨識與管理氣候相關因子，並評估該因子的財務影響。

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。有鑑於此，台新金控2018年啟動導入TCFD，根據其架構與內涵逐步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年更依循TCFD策略建議，優先考慮以不動產業，進行2°C氣候情境模擬所受到的衝擊，評估對台新的財務影響；其財務量化分析結果將作為整合氣候考量與金融商品服務之業務執行的立論基礎。

2019年成為TCFD的支持機構：台新期望透過導入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。並期待公司未來對業務做出更好的決策，進而支持邁向永續的低碳經濟。

主動參與並響應國際倡議碳揭露專案CDP (Carbon Disclosure Project)：在面對全球性氣候變遷及巴黎協定(Paris Agreement)明確目標的挑戰下，台新自2015年起簽署支持CDP並持續回覆氣候問卷揭露要求，來進一步符合減緩與調適的國際趨勢，2019年之氣候問卷揭露評比獲得B的成績。

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。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，每年至少召集二次委員會會議。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。

企業永續經營委員會(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，金控財務長及銀行總經理擔任副主任委員，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及推動情形；各執行委員常態性列席董事會，藉列席機會適時與董事會進行溝通與說明。

「綠色營運」功能小組與「環境永續推動委員會」：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。

目錄

董事長的話

總經理的話
(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

二、優質服務

三、永續金融

3-1 因應氣候變遷策略

3-2 永續金融發展

3-3 金融包容性

四、友善職場

五、綠色營運

六、社會影響力

利害關係人議合

附錄

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，台新完整盤點氣候變遷對於自身營運、員工、顧客、供應商、產品與服務、商譽等面向帶來的風險與機會；藉由矩陣分析風險與機會發生的可能性與衝擊強度，鑑別出9項氣候變遷帶來的可能風險與11項潛在機會；其中根據發生可能性與衝擊強度指標來評估短、中、長期暴露的風險來了解決策是否應調整方向。

較需注意風險如下 (完整內容請見台新金控2018年CSR報告書 P58-59)：

	風險說明	財務影響	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	營運成本增加	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	營收減少 營運成本增加	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	營收減少 營運成本增加 資產價值降低	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，進而使銀行債權受影響	資產價值降低	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

較具潛在機會的項目如下 (完整內容請見台新金控2018年CSR報告書 P58-59)：

	風險說明	財務影響	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。	營收增加	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。	營收增加	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。	營運成本降低	持續推動BPM流程優化

情境分析強化決策

考量上表的風險鑑別之主要結果之一，客戶可能因天災導致其擔保品受損影響銀行之債權；為了掌握可能的財務影響，首先以「不動產業」作為情境分析標的，量化評估在2°C的情境下，分析台新往來融資對象之產業別氣候風險，綜合產業氣候敏感度之考量與曝險規模，來模擬在此情境下對台新形成的財務影響程度。

台新分析銀行不動產業授信型態與不動產業的行業行為，鑑別出「2°C情境」下該產業可能面臨的物理風險及轉型風險項目與衝擊路徑。台新再依此進一步評估此影響規模對於授信決策及自身財務面的衝擊程度。台新將參考「2°C情境」模擬的分析過程與結果，調整相關產品的決策流程以納入氣候考量，並強化未來氣候管理策略及治理架構。

- 目錄
- 董事長的話
- 總經理的話
(CSR 委員會主任委員)
- 關於台新
- 永續經營
 - 一、永續治理
 - 二、優質服務
 - 三、永續金融
 - 3-1 因應氣候變遷策略
 - 3-2 永續金融發展
 - 3-3 金融包容性
- 四、友善職場
- 五、綠色營運
- 六、社會影響力
- 利害關係人議合
- 附錄



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、做好風險管理並盡善環境保護的責任，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	證券
1. 針對高排碳產業之授信，納入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。 2. 支持符合ESG評估或入選ESG評比，對關心環保產業、減少污染或是保護自然環境或資源並可減緩氣候變遷等之相關標的，在深入KYC後進行投資。	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，並使用綠色金融評估表深入進行KYC，作為業務往來與否之依據。
投信	創投
規劃發行環保綠能減碳基金，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做量化篩選標準，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。	透過定期訪談及財報檢視，進而了解各投資項目之營運發展與氣候變遷的關聯性，以作為次輪增資評估的依據，或投資項目調整的憑據。投資重心聚焦於友善環境之科技專利、商業模式、應用發展的創新創意。

績效指標與目標

針對氣候變遷策略指標，台新進行組織內部目標設定減緩與調適的績效指標，包括：範疇一及範疇二溫室氣體排放量、落實TCFD。另外，針對永續金融績效指標亦設定以推動綠色金融業務為主要目標。

績效指標	目標		
	短期(2021年)	中期(2022年)	長期(2025年)
範疇一&範疇二溫室氣體排放量(註)	相關目標請見「永續主題管理方針－氣候變遷」		
推動綠色金融業務	導入赤道原則機制、完成訂定產業別環境與社會風險管理指引	推動與落實產業別環境與社會風險管理機制	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)
落實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	執行其他敏感產業分析;因應分析結果調整管理與氣候策略;精進氣候治理機制

註：以2018年為基準年

- 目錄
- 董事長的話
- 總經理的話
(CSR 委員會主任委員)
- 關於台新
- 永續經營
 - 一、永續治理
 - 二、優質服務
 - 三、永續金融**
 - 3-1 因應氣候變遷策略
 - 3-2 永續金融發展**
 - 3-3 金融包容性
- 四、友善職場
- 五、綠色營運
- 六、社會影響力
- 利害關係人議合
- 附錄

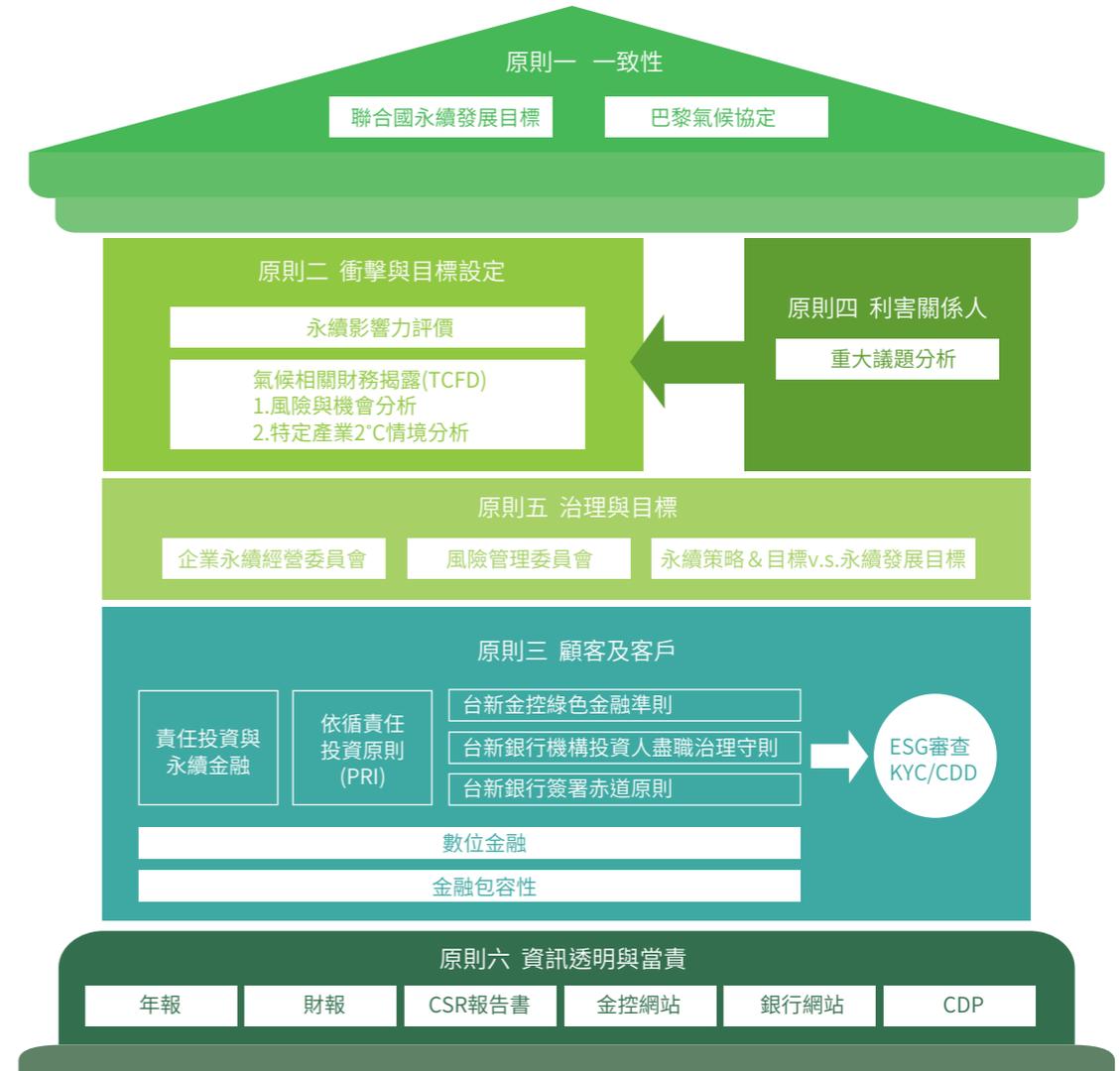
3-2 永續金融發展

永續金融政策

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。

2019年11月，台新銀行簽署赤道原則(Equator Principles, EPs)，結合自願遵循聯合國責任投資管理原則(Principles for Responsible Investment, PRI)之框架，將ESG三大面向之考量因子納入投資、融資的評估中。同時，台新將氣候變遷及其他環境挑戰之風險納入日常營運之考量，除落實台新之綠色金融準則於全集團，更透過目標的設定提升在金融業中的正面影響，並持續與相關利害關係人溝通，促使台新之企業核心能力貼近聯合國責任銀行原則(Principles for Responsible Banking, PRB) 中六大原則之要求。另外，除依循以上各項國際原則與台新本身的規範，另依據高風險因子評估結果將毒品業、非法武器製造業、賭博業等列為拒絕承作與應婉拒往來的客戶屬性的相關業別，期許未來在經濟永續發展中受益之外，亦實現銀行負責任發展之願景。

聯合國責任銀行原則架構(PRB)



目錄

董事長的話

總經理的話
(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

二、優質服務

三、永續金融

3-1 因應氣候變遷策略

3-2 永續金融發展

3-3 金融包容性

四、友善職場

五、綠色營運

六、社會影響力

利害關係人議合

附錄

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13項相關辦法，或是依業務需求調整17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。

2019年持續落實「台新金控綠色金融準則」，推行範圍涵蓋所有子公司並100%對所有交易活動與金融商品進行ESG風險之評估。2019年使用「綠色金融評估表」或相同方式之總評估件數達7,016件，涵蓋金控、銀行、投信、投顧、創投等業務。其中應避免為40件(含：菸酒、煤產)，共有6件經綜合評估後婉拒，主要為承作風險過高。

產業別環境與社會風險管理指引

因應永續金融發展趨勢，台新金控致力將企業永續發展落實至策略與業務活動中。為深化業務部門對重要產業別ESG風險的理解與管理，台新依綜合評估投資與融資產業別的環境及社會風險等級，於2019年底篩選出「基本金屬製造業」、「電力供應業」、「化學材料製造業」、「電子零組件製造業」與「電力設備製造業」等五大行業，預計2020年完成《產業別環境與社會風險管理指引》(以下簡稱指引)。指引內容以延續2018年訂定《綠色金融準則》內涵，彙整台新金控人權保護及氣候變遷等的期待與要求，依照產業特性辨識出重大環境與社會風險項目，及提供最佳管理實務為基礎的評估架構，掌握合作對象在環境與社會重大議題管理的妥適性以完善決策基礎，期降低在貸放、投資等業務執行的風險，增進及保障客戶權益並落實永續金融的實踐成效。

依循「聯合國責任投資原則」及「機構投資人盡職治理守則」的投資策略

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原則(Principles for Responsible Investment, PRI)之六大原則，作為執行業務及揭露的基礎。

台新銀行更遵循PRI訂定「機構投資人盡職治理準則」，在管理面，建立明確投票政策，每年揭露參與被投資公司股東會與投票情形及盡職治理報告，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。

台新投信及台新證券亦分別在2016及2018年發布「機構投資人盡職治理守則」遵循聲明，且皆會定期或不定期向客戶或受益人揭露旅行盡職治理之情形(如：參與被投資公司股東會投票情形、盡職治理執行報告)，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。

簽署「赤道原則」並依其精神進行專案融資審核

台新銀行自2015年起參考赤道原則之精神，針對申請新貸或增貸或改貸之授信案件，要求填具「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。2019年11月台新銀行已正式簽署加入赤道原則協會，將對專案融資授信案件建立更完善的評估機制，詳細內容請見本節第69頁專案融資。

- 目錄
- 董事長的話
- 總經理的話
(CSR 委員會主任委員)
- 關於台新
- 永續經營
 - 一、永續治理
 - 二、優質服務
 - 三、永續金融
 - 3-1 因應氣候變遷策略
 - 3-2 永續金融發展
 - 3-3 金融包容性
- 四、友善職場
- 五、綠色營運
- 六、社會影響力
- 利害關係人議合
- 附錄

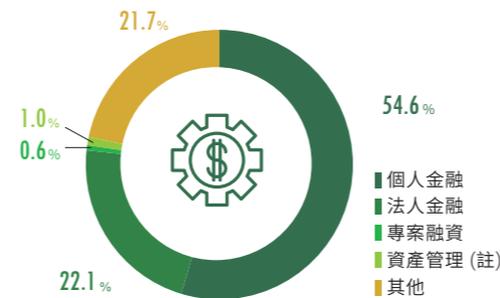
針對敏感性產業，台新銀行在2019年上半年積極啟動審查機制的調整，除原來的CSR調查表外，更制定「法金授信案件ESG、CFD檢核表」，根據篩選後較具敏感的5項產業：不動產開發業、半導體製造業、液晶面板製造業、印刷電路板製造業、電力供應業，增加特定產業的社會與環境議題審查項目。

對於客戶議和或評估，除以上流程外也依據台新投顧的研究報告。研究團隊在撰寫前，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。

責任投資與授信

台新在永續金融責任投資與授信部分，以「投資與法人金融服務」、「個人金融服務」、「專案融資」及「資產管理」四類進行推動，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。

台新金控2019年合併淨收益，以個人金融54.6%最高，其次為法人金融業務的22.1%。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21.7%，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」、「個人金融服務」、「專案融資」、「資產管理」四項主要的營業項目中，逐一說明涵蓋ESG面向之商品與比重。



註：此表之資產管理業務比重以授信計算

投資與法人金融服務

台新在永續金融的法人金融服務方面，主要ESG相關業務包含「綠能與環保產業」融資、投資「綠色債券」、持有「永續指數成分股股權」以及扶植「綠色能源產業」等項目。

法人金融之融資的評估與審核流程，在2015年10月先依循赤道原則精神，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、違反勞動人權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。更於2019年上半年，針對具敏感性的產業，制定「法金授信案件ESG、CFD檢核表」，增加特定產業的社會與環境議題審查項目，詳細內容請見3-2 永續金融政策 [↗](#)。

經檢核放款對象近三年曾涉及違反勞動基準法、職業安全衛生法或性別工作平等法等人權議題遭到裁罰與處分者，總計有113件，經考量違反法令程度與整體承作風險後，同意承作61件，有條件承作51件與拒絕1件。多數遭到裁罰或處分之放款對象，違反法令程度均尚屬輕微，且後續多已完成改善或持續改善中，台新對此等放款對象會持續予以關注，並於額度到期時將其改善情形列為是否繼續往來之考量因素。

2019年統計情形	同意	有條件同意	拒絕
涉及違反勞動基準法、職業安全衛生法或性別工作平等法遭到裁罰、處分	61	51	1
			共計113件

目錄

董事長的話

總經理的話
(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

二、優質服務

三、永續金融

3-1 因應氣候變遷策略

3-2 永續金融發展

3-3 金融包容性

四、友善職場

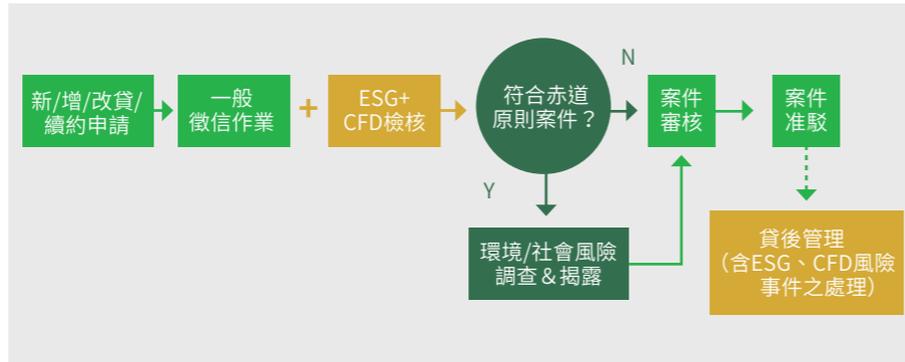
五、綠色營運

六、社會影響力

利害關係人議合

附錄

■ 台新銀行法人金融融資評估及審核流程圖



1. 綠能與環保產業放貸

2016年起台新銀行積極配合政府大力推動之「5+2產業創新計畫」放貸7項新創重點產業，及2017年金管會發布的「綠色金融行動方案」以鼓勵金融產業將資源挹注綠色產業，落實永續發展之經濟模式。

台新銀行持續推動之成果，2019年新創重點產業授信餘額為1,680億元。綠能與環保產業之授信承作件數達1,933件(成長率達10%)，餘額為903.1億元(增加42%)占全銀行總授信餘額比例約7%。承作項目包含太陽光能電廠及其他綠能產業相關融資，更以績效加分方式鼓勵推動。未來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	2019	2019成長率(%)
件數	1,506	1,644	1,756	1,933	+10
授信餘額(億)	676.4	723.3	637.4	903.1	+42
占全銀行總授信餘額比率(%)	8	7	6	7	+1

2. 投資「綠色債券」

台新銀行積極支持能源與環境相關綠色債券，包含持有能源與環境相關的綠色債券，同時積極支持金融業與企業發行之綠色債券。

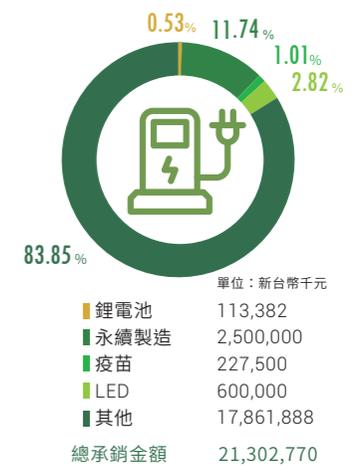
3. 持有「永續指數成分股股權」

台新銀行針對長期投資股權的部分，了解在選擇投資標的的重要性，因此篩選獲選企業永續相關的指數及評鑑的優良企業發行之股權進行投資或持有。

4. 扶植「永續性產業」

台新持續協助ESG相關產業募資。台新證券於2019年協助4家ESG產業於資本市場完成籌資，共計承銷金額為34.41億元，較2018成長300%，占年度總承銷金額16.15%。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2019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。

■ 2019年台新證券IPO/SPO於ESG相關案件之占比



5. 專案融資 (詳細內容請見3-2 責任投資與授信)

6. 提供「永續基礎建設」融資

對於永續基礎建設相關的業務，台新銀行也持續推動。包含提供再生能源供應、環境污染整治、大眾運輸等與ESG相關的融資業務。

目錄

董事長的話

總經理的話
(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

二、優質服務

三、永續金融

3-1 因應氣候變遷策略

3-2 永續金融發展

3-3 金融包容性

四、友善職場

五、綠色營運

六、社會影響力

利害關係人議合

附錄

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	7.37
支持能源與環境相關綠色債券	持有及承銷金融業與企業發行之綠色債券	2.43
支持獲選ESG相關指數或評比之成分股股權	持有具永續傑出表現的企業發行之股權	98.94
ESG相關產業籌資	進行ESG相關產業之評估及提供籌資協助	16.15
提供永續基礎建設融資	推動再生能源供應、汙水/廢棄物清理整治、大眾運輸等與ESG相關的融資業務	51.26

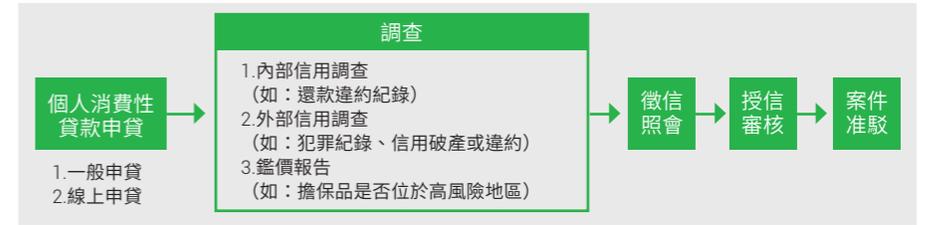
個人金融服務

台新在永續金融的個人金融服務方面，主要ESG相關業務包含線上個人金融貸款，以及提供客戶符合ESG精神的基金、股票及國外ETF等產品。

為因應個人綠色消費意識抬頭，台新銀行自2018年起透過信用卡活動與合作夥伴攜手宣導共享機車的概念，2019年更擴大合作對象，持續推廣以租代買，降低空氣汙染及碳排放量；目前已超過5萬名卡友加入綠能環保的行列。此外，2019年透過與Gogoro合作，成功鼓勵台新銀行持卡人購買電動車約4千台，共帶進3.5億簽帳金額。

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。

台新銀行消費金融授信作業流程



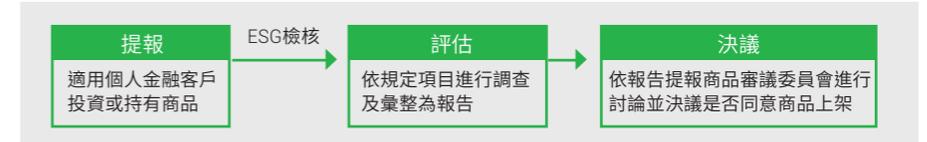
1. 「線上個人金融」貸款

台新銀行個人金融服務一向重視無紙化與數位化，隨著環境議題及氣候變遷情勢愈趨重要，藉由數位科技的發展加速，台新將個人消費性貸款的服務管道逐步擴大至線上，項目包含房貸、車貸以及信用貸款。

2. 提供客戶「符合ESG精神的基金/股票及國外ETF」

台新銀行於導入或提供理財產品時，須依照CSR評估表的評估流程進行審核，以提供投資者符合ESG精神或對環境生態發展有正面影響的金融產品，如基金、股票以及國外的ETF。

台新銀行理財商品審查流程



個人金融服務包含ESG的產品比率

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，包含房貸、車貸及信用貸款	28.10
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	0.95

目錄

董事長的話

總經理的話
(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

二、優質服務

三、永續金融

3-1 因應氣候變遷策略

3-2 永續金融發展

3-3 金融包容性

四、友善職場

五、綠色營運

六、社會影響力

利害關係人議合

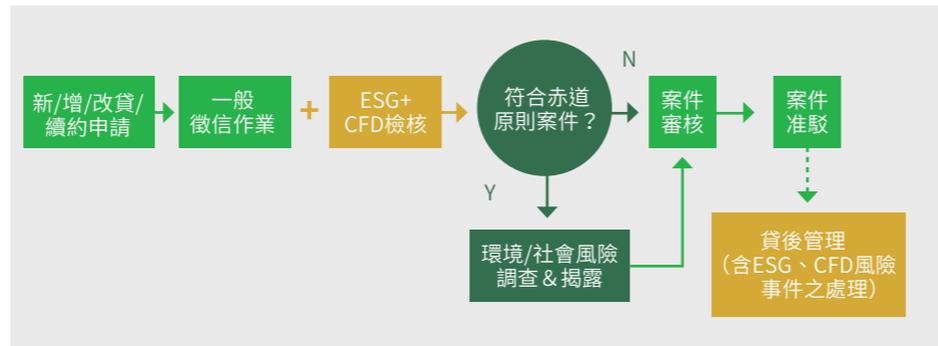
附錄

專案融資

台新銀行自2015年起即參考赤道原則精神，針對申請新貸或增貸或改貸之授信案件，要求填具「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條件，持續進行宣導；並在2019年11月正式簽署「赤道原則」，目前正積極就符合赤道原則案件之檢核流程、相關文件等建立完整規範，將強化環境社會風險評估，並對負責人員進行適當的教育訓練，外部獨立的第三方機構則亦正在規劃可接受之條件。

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。

目前符合赤道原則精神之專案融資評估流程圖



2019年符合專案融資或與專案有關之授信案共計49件，100%符合赤道原則定義，申貸總金額約631.3億元。審查結果：核准18件，有條件核准23件，拒絕8件。拒絕的案件為機械業、農牧技術業、電力供應業、飛機租賃業及不動產，申請金額共85.8億元，案件拒絕原因均為評估後承作風險過大。

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(%)
2019	8	23	18	49	631.3	2.4

2019授信案之CSR調查結果

案例	申請金額(仟元)	爭議議題	負面訊息內容	結果
A	620,000	社會風險	實際營運主體母公司頻傳罷工事件	案件拒絕
B	310,000	環境風險	係以燃燒煤炭為主的火力發電廠	案件拒絕
C	196,000	環境風險	位於氣候變遷敏感地區	案件拒絕

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，則避免直接接觸。另為符合SRI社會責任投資，台新投信於操作政府基金全權委託帳戶時，先將符合ESG條件之優質企業納入MainList(股票池)中，再從股票池中優先將符合ESG條件之企業做為投資標的。

- 目錄
- 董事長的話
- 總經理的話
(CSR 委員會主任委員)
- 關於台新
- 永續經營
 - 一、永續治理
 - 二、優質服務
 - 三、永續金融
 - 3-1 因應氣候變遷策略
 - 3-2 永續金融發展
 - 3-3 金融包容性
 - 四、友善職場
 - 五、綠色營運
 - 六、社會影響力
- 利害關係人議合
- 附錄

■ 台新投信資產管理符合SRI社會責任投資流程



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	符合SRI投資(包含公、私募基金、全權委託代操等)	21.30

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年成立之今已逾30年，2019年年底基金規模為542.76百萬英鎊。「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	2019
基金規模 (百萬英鎊)	451.51	529.63	597.46	487.05	542.76

3-3 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容性列為推動目標，台新除積極響應世界銀行(World Bank)、二十國組織(G20)及亞太經濟合作會議(APEC)等及政府普惠金融政策外，同時也回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，亦透過金融理財教育縮短金融知識落差。具體作為如：透過金融科技，使服務擴及過往較少接觸銀行服務的偏鄉地區或社會群體；亦透過微型貸款或投資扶植小微企業及新創產業；並提供弱勢族群及經濟弱勢優惠的協商還款方案。

	微型金融產品	微型金融服務	金融服務品質
金融服務使用性	對象 <ul style="list-style-type: none"> ● 小型企業 ● 新創產業 ● 經濟弱勢 ● 高齡者及身心障礙者 ● 年輕族群 ● 在地小農 	對象 <ul style="list-style-type: none"> ● 社福團體 ● 偏鄉民眾 ● 經濟弱勢 ● 弱勢族群 	對象 <ul style="list-style-type: none"> ● 所有消費者 ● 年輕族群 ● 兒童
金融服務可及性		對象 <ul style="list-style-type: none"> ● 身心障礙者 ● 高齡者 	

- 目錄
- 董事長的話
- 總經理的話
(CSR 委員會主任委員)
- 關於台新
- 永續經營
- 一、永續治理
- 二、優質服務
- 三、永續金融
- 3-1 因應氣候變遷策略
- 3-2 永續金融發展
- 3-3 金融包容性
- 四、友善職場
- 五、綠色營運
- 六、社會影響力
- 利害關係人議合
- 附錄

微型金融產品

台新透過微型貸款支持小微型企業並利用金融科技支持弱勢團體及提供偏鄉銀行金融服務；更藉由產品創新，將信用卡與公益結合，透過信用卡客戶的消費行為使社福團體受惠，擴大社會影響力。

金融服務使用性

對象	種類	服務作法
小微型企業	微型貸款	<ul style="list-style-type: none"> 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。2019年全新推出的「FAST飛速貸」，並新增線上申貸功能，手續便捷、協助企業主快速取得所需營運資金。
	電子支付/行動收款	<ul style="list-style-type: none"> 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。 領先同業推出能同時收款11個境內外錢包的收款APP，商家可以使用自身手機、平板電腦完成掃碼支付交易，減輕添購設備的費用支出。
新創產業	5 + 2 新創產業投資	<ul style="list-style-type: none"> 台新創投以資金實質支持新創企業： <ul style="list-style-type: none"> 2019年底投資組合分類，包括初創期55%，成長期39%，成熟期5.0%，上市櫃1.0% 2019年所投資之項目，以生技醫療產業、文化創意之新創企業為主。預計2020年將結合境外返台資金投資境內具潛力之新創企業

對象	種類	服務作法
經濟弱勢	微型保險	<ul style="list-style-type: none"> 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，鼓勵經濟弱勢民眾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	<ul style="list-style-type: none"> 對低出生率和人口老化的衝擊，高齡者長期照護、退休安養、子女教育創業和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	<ul style="list-style-type: none"> 於高齡與少子化社會之下，考量高齡人口照護、生活品質、經濟保障等需求日漸提高，台新銀行「安居樂齡房貸專案」，運用以房養老型房貸，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，安心享受退休生活。
年輕族群	數位銀行	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，簡化流程並降低投資門檻，減少年輕族群面臨因資金有限而無法及早養成理財習慣的困擾。
	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眾。
在地小農	公益信用卡	為支持台灣有機農業發展與在地有機小農產品，台新與棉花田合作發行聯名卡，持卡人於店內消費時提撥千分之六的回饋金支持台灣有機農業相關基金會，作為執行有機認證、有機轉型期的費用補助，致力於提高有機小農數量，製造台灣更多好食物。

目錄

董事長的話

總經理的話
(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

二、優質服務

三、永續金融

- 3-1 因應氣候變遷策略
- 3-2 永續金融發展
- 3-3 金融包容性

四、友善職場

五、綠色營運

六、社會影響力

利害關係人議合

附錄

產品績效

產品種類	項目/年份	2016	2017	2018	2019
微型貸款	小型企業融資新客戶數	1,475	1,141	1,036 (註1)	1,393
	小型企業融資撥款量(仟元)	4,329,296	4,519,524	4,904,848	5,564,147
新創投資	新創投資(仟元)	138,448	109,816	154,357	223,281
保險	微型保險投保件數	73	85	80	96
	網路投保件數(註2)	-	-	32	3,774
信託	安養信託承作銷量(仟元)	36,900	451,382	111,643	1,450,728
數位金融	數位銀行帳戶數(註3)	-	-	773,000	1,793,000

註1: 2018年統計數字更正
 註2: 2018年11月起甫開辦網路投保業務，因此僅統計2018-2019年數字
 註3: 2018年起依政府統一定義進行數位銀行帳戶統計，因此僅揭露2018-2019年

微型金融服務

台新的分行設備及銀行服務配合客戶因身心障礙、年齡、經濟狀況的不同需求而調整，以提供客戶友善的服務。

金融服務使用性

服務類別	產品種類	產品可及性說明
社福團體	信用卡	<ul style="list-style-type: none"> ● 推動公益採購及鼓勵捐款 <ul style="list-style-type: none"> ■ 結合台新慈善基金會資源，採購公益商品做為無限卡卡友生日禮 ■ 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 ■ 藉由台新大集大利平台使用紅利點數兌換捐贈給社福團體，增加卡友對社會公益參與
偏鄉民眾	電子支付/行動收款	<ul style="list-style-type: none"> ● 導入新型態支付提供金融服務 <ul style="list-style-type: none"> ■ 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，使店家得以不因陸客減少而降低收入；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，讓舊型傳統市場逐步升級與轉型 ● 線上服務多元化 <ul style="list-style-type: none"> ■ 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2019年戶數年增率為20%，而實動客戶年增率更達26%

服務類別	產品種類	產品可及性說明
偏鄉民眾	ATM	<ul style="list-style-type: none"> ● 強化ATM多元服務 <ul style="list-style-type: none"> ■ 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
經濟弱勢	信用卡	<ul style="list-style-type: none"> ● 與客戶攜手做公益 <ul style="list-style-type: none"> ■ 每累積1,000名卡友轉換電子/行動帳單，台新銀行自2018年起攜手全台首家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，已有超過67萬名的卡友認同參與點亮了台灣百餘戶能源貧窮家庭，透過卡友的認同參與已點亮了台灣250戶能源貧窮家庭
弱勢族群	微型貸款	<ul style="list-style-type: none"> ● 提供個別的還款協商方案 <ul style="list-style-type: none"> ■ 自2006年1月1日迄今，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，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 ● 提供受災戶紓困方案 <ul style="list-style-type: none"> ■ 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

目錄

董事長的話

總經理的話
(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

二、優質服務

三、永續金融

- 3-1 因應氣候變遷策略
- 3-2 永續金融發展
- 3-3 金融包容性

四、友善職場

五、綠色營運

六、社會影響力

利害關係人議合

附錄

金融服務可及性

對象	產品種類	產品可及性說明
身心障礙者	無障礙 ATM	<ul style="list-style-type: none"> 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。 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。
	網路銀行	<ul style="list-style-type: none"> 為提供身心障礙者朋友更友善的金融服務，台新銀行將無障礙網路銀行與無障礙網路ATM網站進行升級，並於2018年取得「網站無障礙規範2.0版」A級認證標章。2019年11月行動銀行友善金融專區更通過台北市視障家長協會「APP無障礙檢測報告書」檢測。
高齡者	分行服務	<ul style="list-style-type: none"> 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。

服務數據



分行家數

金融服務品質

金融體系為消費者重要人生夥伴，台新針對兒童與年輕人提供金融教育及宣導，傳達正確的金融與投資理財觀念；並致力於提升服務品質、落實客戶權益保障。

金融教育訓練

對象	服務	相關作為說明
兒童	金融教育宣導	<ul style="list-style-type: none"> 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。
年輕族群		<ul style="list-style-type: none"> 持續多場校園理財講座，並參與大專院校研習營客座講師，介紹國內外金融趨勢，並透過淺顯易懂生活案例，向大學生傳達正確的金融與投資理財觀念。



金融服務品質

對象	服務	相關作為說明
所有消費者	服務品質及糾紛解決機制	<ul style="list-style-type: none"> 台新除依據各類型客戶需求提供優質的金融服務及產品外，更徹行公平待客原則，並且已建立消費爭議處理制度，以維繫我們所堅持的金融服務品質。 關於台新服務品質的機制及消費爭議處理，請詳見「2-1 客戶關係管理」章節。

目錄

董事長的話

總經理的話
(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

二、優質服務

三、永續金融

四、友善職場

- 4-1 人才招聘及培育
- 4-2 薪酬福利及員工照顧
- 4-3 勞資關係維護
- 4-4 人權及性別平等
- 4-5 職場安全與健康

五、綠色營運

六、社會影響力

利害關係人議合

附錄

4 友善職場

- 4-1 人才招聘及培育
- 4-2 薪酬福利及員工照顧
- 4-3 勞資關係維護
- 4-4 人權及性別平等
- 4-5 職場安全與健康

目錄

董事長的話

總經理的話
(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

二、優質服務

三、永續金融

四、友善職場

4-1 人才招募及培育

4-2 薪酬福利及員工照顧

4-3 勞資關係維護

4-4 人權及性別平等

4-5 職場安全與健康

五、綠色營運

六、社會影響力

利害關係人議合

附錄

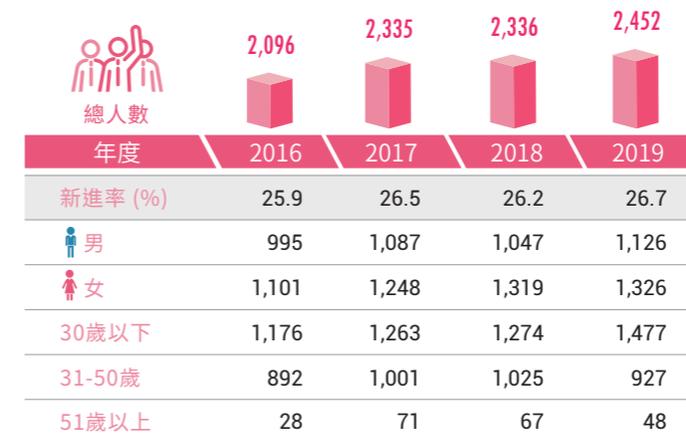
4-1 人才招募及培育

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/研發替代役等三大多元管道，網羅最契合與優秀的人才。2019年，台新總共招募2,452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



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2019年底，台新金控及轄下子公司全體正職員工共9,195人，非正職員工480人，兩者合計9,675人。其中，正職女性員工共計5,446人，佔59%；正職女性主管人數共計573人，佔主管總人數47%，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，2019年度海外據點合計聘用740人，聘用當地員工佔89%，聘用當地主管佔整體境外主管65%。

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13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。

目錄

董事長的話

總經理的話
(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

二、優質服務

三、永續金融

四、友善職場

4-1 人才招募及培育

4-2 薪酬福利及員工照顧

4-3 勞資關係維護

4-4 人權及性別平等

4-5 職場安全與健康

五、綠色營運

六、社會影響力

利害關係人議合

附錄

員工架構—不同區域、性別之正職及非正職員工

截至2019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	男	
台灣	5,116	3,339	25	61	265	127	8,933
海外	330	410	-	-	2	-	742
總計	9,195		480				9,675

註：採2019年12月31日在職人數；非正職員工為約聘人員、計時人員、實習生等。

歷年女性比例

年度	2016	2017	2018	2019
整體員工女性比例 (%)	59	60	60	59
整體主管女性比例 (%)	48	48	48	47
初階主管女性比例 (%)	49	51	51	50
高階主管女性比例 (%)	23	26	26	33
業務職主管女性比例 (%)	43	49	48	46

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

正職員工架構—性別、年齡及職務分佈

地區別	職別	正職員工								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	1,330	3,028	220	4,578	813	1,752	224	2,789	7,367	80.1
	主管職	0	424	114	538	5	387	158	550	1,088	11.8
台灣 合計		1,330	3,452	334	5,116	818	2,139	382	3,339	8,455	92.0
海外	非主管職	176	112	7	295	174	140	5	319	614	6.7
	主管職	7	26	2	35	13	67	11	91	126	1.4
海外 合計		183	138	9	330	187	207	16	410	740	8.0
總計		1,513	3,590	343	5,446	1,005	2,346	398	3,749	9,195	100.0
佔正職員工比例 (%)		16.5	39.0	3.7	59.2	10.9	25.5	4.3	40.8	100.0	100.0

註1：採2019年12月31日正職員工在職人數；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%

目錄

董事長的話

總經理的話
(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

二、優質服務

三、永續金融

四、友善職場

- 4-1 人才招募及培育
- 4-2 薪酬福利及員工照顧
- 4-3 勞資關係維護
- 4-4 人權及性別平等
- 4-5 職場安全與健康

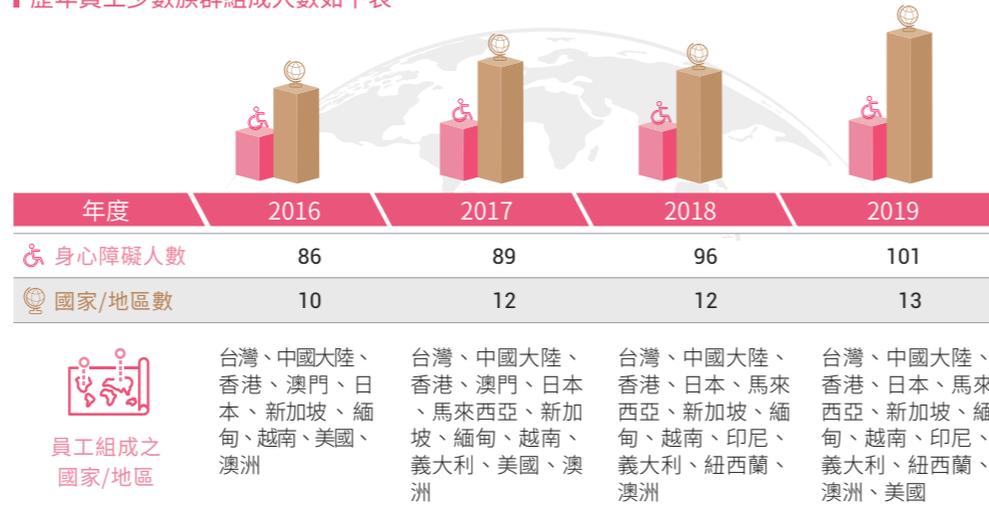
五、綠色營運

六、社會影響力

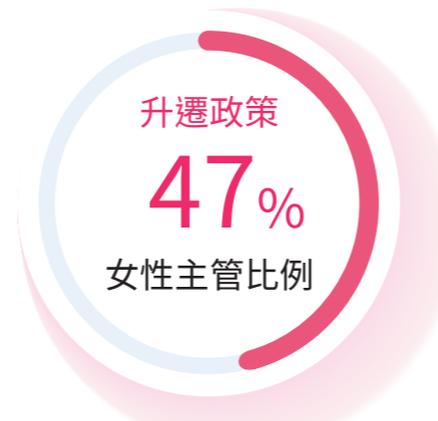
利害關係人議合

附錄

歷年員工少數族群組成人數如下表



台新透過不同階層的女性員工比例來追蹤性別平等成果



台新透過不同階層的女性員工比例來追蹤性別平等成果

人才培育

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。2019年台新主管職的職缺由內部人員遞補的比率近七成，優秀員工留任率超過九成，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。



職涯發展學習計畫

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。



目錄

董事長的話

總經理的話
(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

二、優質服務

三、永續金融

四、友善職場

- 4-1 人才招募及培育
- 4-2 薪酬福利及員工照顧
- 4-3 勞資關係維護
- 4-4 人權及性別平等
- 4-5 職場安全與健康

五、綠色營運

六、社會影響力

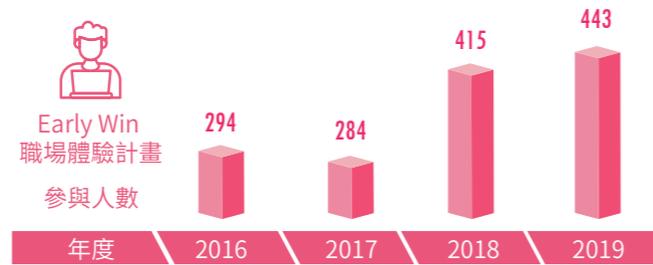
利害關係人議合

附錄

1. 產學合作

Early Win 職場體驗計畫

積極在校園紮根，網羅優秀的大四至碩二學生，推展『畢業即就業』概念，幫助學生提前進入金融職場實際體驗與歷練，習得金融相關知識及職場應對之道，亦提供豐富之訓練課程，包含台新組織文化、專業形象與服務禮儀及FinTech數位3.0等課程，2019年實習生轉為正職員工人數共計80名。



金融創新產業碩士專班

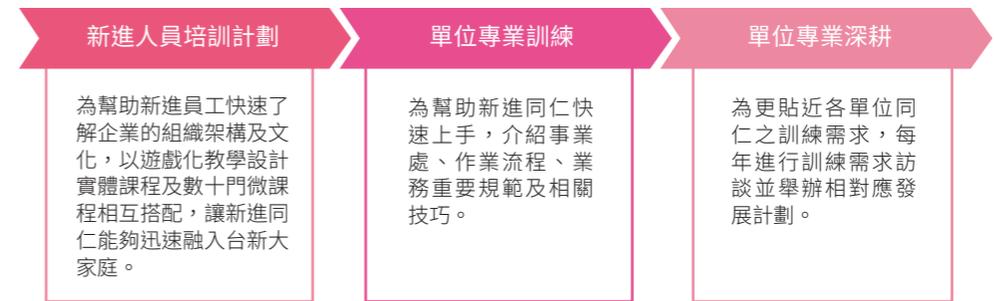
為提升金融專業素養打造人才供應鏈，自2017年起與國立中山大學合作開辦「金融創新產業碩士專班」，提供寒暑假企業實習機會及豐富的訓練資源，期望能讓學子們更貼近金融實務。現已共同培育39名研究生，其中15名學生已全數完訓並錄取至台新任職。

金融服務業創新改善實務專題

為了培育金融創新人才，台新金控自2012年起即與台灣大學財金系所合作開設「金融創新實務專題」課程，今年已邁入第八年。由台新各領域的單位主管至課堂進行分享，內容包括產品、行銷、風險管控、客戶經營等面向的專業知識與創新經驗，讓同學較深度的認識金融服務產業，也瞭解如何面對數位新浪潮。

推出以來深受喜愛，選修的人數逐年增加，今年共計78位學生選修。2019年特別安排同學實際走入金控總部，體驗數位化服務，近距離感受新型金融科技帶來的便利。

2. 完整的金融人才培訓



目錄

董事長的話

總經理的話
(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

二、優質服務

三、永續金融

四、友善職場

- 4-1 人才招聘及培育
- 4-2 薪酬福利及員工照顧
- 4-3 勞資關係維護
- 4-4 人權及性別平等
- 4-5 職場安全與健康

五、綠色營運

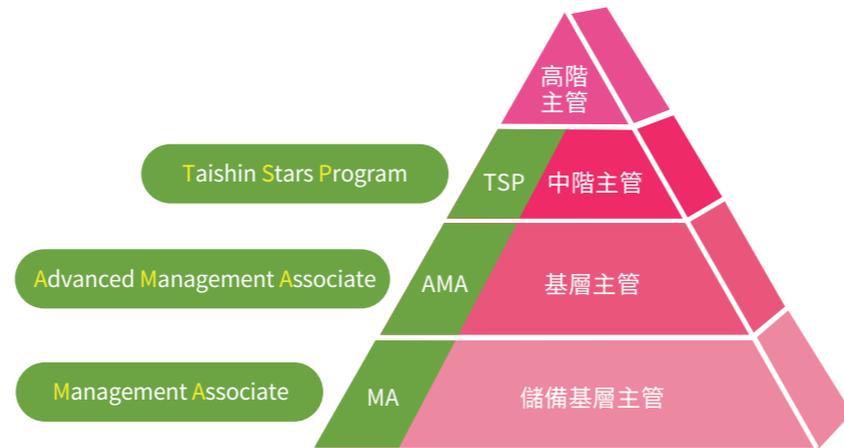
六、社會影響力

利害關係人議合

附錄

3. 接班人培育計畫

台新針對不同層級員工，透過甄選、定期360度評估或人才委員會遴選等機制，發展出各個階層的人才庫菁英計畫，搭配核心職能及策略目標，計畫性培育及儲備各層級的菁英人才。



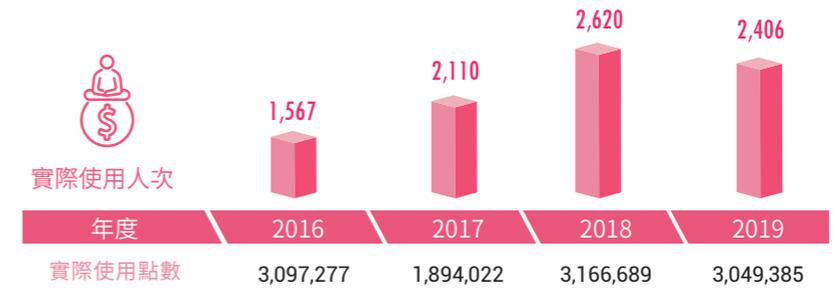
儲備基層主管培訓	儲備中階主管培訓 (AMA)	儲備高階主管培訓 (TSP)
儲備基層主管培訓計畫是針對具有發展潛力的優秀員工提供一系列之培訓，包含專業訓練、通識訓練、管理訓練及人才交流聚會，讓員工能夠有成長與發展的空間。	透過哈佛個案與國內個案評析、人格測驗、小組實作與競賽來提升識人、用人、帶人能力，並持續提升外語能力，落實個人發展計畫。	儲備高階主管培訓計畫 (TSP)是為了加速培養台新潛力人才，清楚定義出成功典範的處長畫像，運用九宮格、360評鑑優化，遴選出高潛力人才，並定期檢視能力缺口給予適當的發展計畫。

4. 多元人才

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新台幣10,000元的訓練存摺點數，可以自主運用，參加外語、電腦課程，以及證照考試補助，亦可運用於名人講座、藝文活動、語文學習、以及生活各層面的主題課程，讓同仁擁有足夠的資源，培養跨領域專長與視野。

2019年，訓練存摺使用突破2,400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，如為幫助20-30歲初入職場新鮮人快速提升競爭力，規劃「簡報溝通」講座；為幫助30-40歲剛踏入婚姻之同仁，取得家庭與工作平衡，舉辦「職家平衡」議題講座；為幫助50-60歲即將屆齡退休同仁，妥善規劃退休第二人生，安排「退休理財」講座。

學習帳戶訓練存摺成效



目錄

董事長的話

總經理的話
(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

二、優質服務

三、永續金融

四、友善職場

4-1 人才招聘及培育

4-2 薪酬福利及員工照顧

4-3 勞資關係維護

4-4 人權及性別平等

4-5 職場安全與健康

五、綠色營運

六、社會影響力

利害關係人議合

附錄

學習成效評估與成果 (教育訓練時數、亮點培訓專案、柯式培訓模式)

1. 員工教育訓練

平均訓練時數(註1)	2016			2017			2018			2019		
	女	男	平均時數	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	77.94	67.37	72.36
非主管	50.73	51.36	50.98	66.00	63.23	64.88	71.68	68.61	70.50	71.99	70.54	71.42
員工平均訓練時數	51.5			65.6			71.4			71.6		
總訓練時數	412,762			537,030			645,126			657,877		
員工平均訓練費用	4,366			5,555			6,553(註2)			5,726		
總訓練費用(新台幣仟元)	34,672			47,534			59,250			52,646		

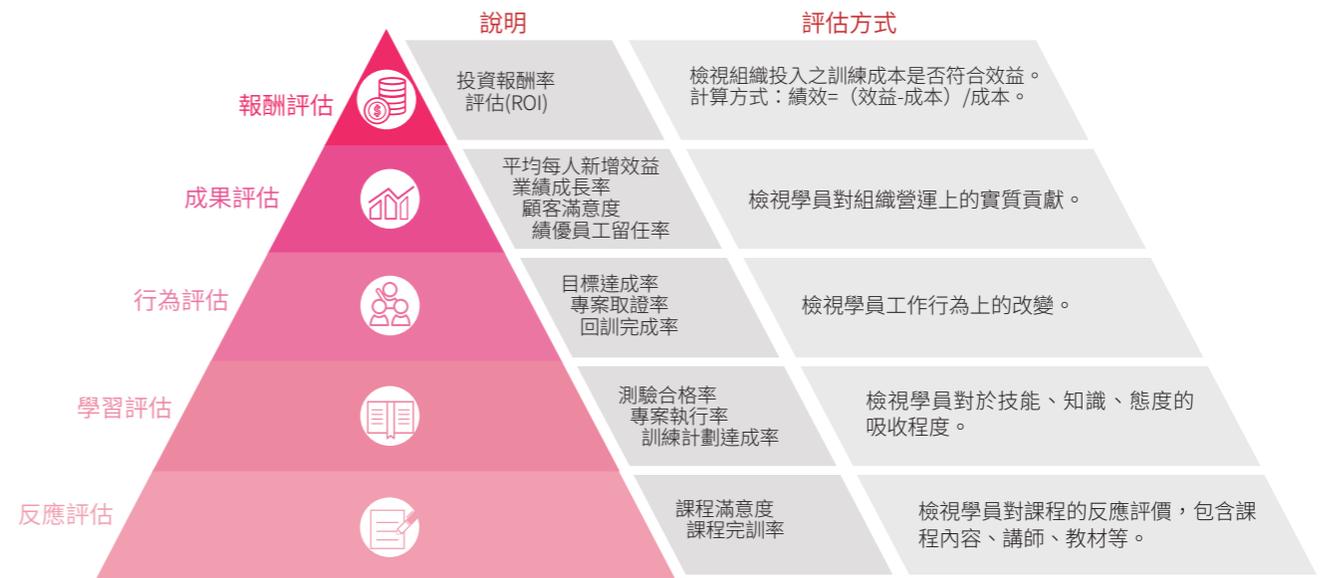
註1：平均訓練時數/平均訓練費用的計算方式係採取總訓練時數/總訓練費用除以金控正職員工數。

註2：2018年因致力推動員工反洗錢智識技能提升，補助員工取得國際公認反洗錢師資格認證，故訓練費用較前後年略高。

2. 亮點培訓專案

因應大環境變遷及先進科技發展，台新秉持著創新的核心價值，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，整合柯氏四級培訓評估及投資回報率方式衡量學習成果，同時滿足台新業務發展目標與協助員工持續成長。



目錄

董事長的話

總經理的話
(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

二、優質服務

三、永續金融

四、友善職場

- 4-1 人才招募及培育
- 4-2 薪酬福利及員工照顧
- 4-3 勞資關係維護
- 4-4 人權及性別平等
- 4-5 職場安全與健康

五、綠色營運

六、社會影響力

利害關係人議合

附錄

專案名稱	專案目標	營運效益	適用對象	柯氏訓練成效評估
 <p>行銷人才 2.0-數據應用能力認證</p>	<p>因應數位行銷時代來臨，以最符合現代學習型態的方式，設計出可以搭配微課程的混成式學習模式，並運用內部虛擬化貨幣的遊戲化激勵活動，以及結合實機考試的專業化認證機制，廣泛提升行銷人才在分析力、數位力、行銷力的科技應用技能。</p> <ul style="list-style-type: none"> 分析力：Power BI/標籤資料庫 數位力：GA360 行銷力：自主行銷平台 	<ul style="list-style-type: none"> 開發市場/客群：課程參與者除了必須通過認證外，亦須參與限時激勵活動，確認課後有能力應用新型數位工具，以降低名單撈取與報表製作時間，並精準目標對象與再行銷，創造行銷效益最大化。 每投入新台幣1元訓練費用於行銷人才2.0，產生新台幣31.18元之數位工具應用效益。 	全行行銷PM、產品PM	<p>報酬評估 L5: ROI 31.18元</p> <p>成果評估 L4: 平均每人新增效益131,642元</p> <p>行為評估 L3: 專案取證率 81.58%</p> <p>學習評估 L2: 測驗合格率 81.58%</p> <p>反應評估 L1: 課程滿意度 96.2</p>
 <p>E起保險趣</p>	<p>為強化員工保險專業，以符合現代學習型態設計出『E起保險趣』課程，針對國際趨勢、稅務、投資市場等進行全方位訓練，以提升保險業務員業務專業能力。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 2019年推出台新銀行『行動投保』平台服務等，為金融服務帶來全新的體驗及面貌。 每投入新台幣1元訓練費用於E起保險趣，產生新台幣89.36元之保險佣金手續費收入業績。 	保險業務員	<p>報酬評估 L5: ROI 89.36元</p> <p>成果評估 L4: 保險佣金手續費收入成長率 0.24%</p> <p>行為評估 L3: 保險證照有效性 100%</p> <p>學習評估 L2: 測驗通過率100%</p> <p>反應評估 L1: 課程完訓率100%</p>
 <p>提升從改變開始，讓呆帳回收動起來！</p>	<p>由人資與個資合作，透過需求訪談及管理單位的深入了解，找出各部所面臨不同之困難點，例如：呆帳回收穩定之資深同仁，缺乏成長挑戰態度；經驗豐富但習慣單兵作戰之同仁，無法提升團隊合作成效...等，從這些問題中設計符合各部需求之團隊與激勵課程，並搭配遊戲化激勵活動，促使呆帳績效逐年提升，亦讓原地停滯之同仁突破困境，創造呆帳回收達成率突破100%的佳績。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 客製處內各部之團隊與激勵課程，建構優質員工體驗，打造最佳雇主品牌。 降低營運風險;降低呆帳率，避免影響獲利。 	個金資產管理處	<p>報酬評估 L5: ROI 1.86元</p> <p>成果評估 L4: 績優員工留任率 99.13%</p> <p>行為評估 L3: 呆帳回收目標達成率 103.61%</p> <p>學習評估 L2: 年度訓練計劃達成率 100%</p> <p>反應評估 L1: 課程滿意度 94.6</p>
 <p>儲備理專訓練計畫</p>	<p>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。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 顧客滿意度86.5%。 每投入新台幣1元訓練費用於儲備理專訓練將產生新台幣41.12元之分行手續費收入業績。 	儲備理專	<p>報酬評估 L5: ROI 41.12元</p> <p>成果評估 L4: 業績成長率 153%</p> <p>行為評估 L3: 回訓完訓率 100%</p> <p>學習評估 L2: 測驗合格率 100%</p> <p>反應評估 L1: 課程滿意度 97.30</p>
 <p>國際金融證照補助專案</p>	<p>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，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，變成顧客心目中的首選。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 分行同仁業績成長率高達77%。 「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。 	全體員工	<p>成果評估 L4: 業績成長率 77%</p> <p>行為評估 L3: 專案取證率 49.58%</p> <p>學習評估 L2: 專案執行率 100%</p> <p>反應評估 L1: 專案完訓率 100%</p>

- 目錄
- 董事長的話
- 總經理的話
(CSR 委員會主任委員)
- 關於台新
- 永續經營
 - 一、永續治理
 - 二、優質服務
 - 三、永續金融
 - 四、友善職場
 - 4-1 人才招募及培育
 - 4-2 薪酬福利及員工照顧
 - 4-3 勞資關係維護
 - 4-4 人權及性別平等
 - 4-5 職場安全與健康
- 五、綠色營運
- 六、社會影響力
- 利害關係人議合
- 附錄

4-2 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6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存。

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2019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106%；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)	2016	2017	2018	2019
非主管	100:101	100:101	100:101	100:101
主管職	100:105	100:105	100:105	100:106
執行級別主管	100:110	100:108	100:108	100:101

106%

男/女性主管職整體報酬的比率

101%

男/女性一般員工整體報酬的比率

台新每年定期參與市場薪資調查，並檢視整體員工薪酬水準。薪酬指標方面則將員工以非主管及主管職區分，並同時考量單獨以本薪及整體薪資報酬來檢視男女薪酬比。台新在薪資報酬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）予以歧視或影響調薪。

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。2019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。

2019年台新金控非擔任主管職務之全時員工共計7,158人(較2018年提升1.8%)，薪資平均數為新台幣1,217仟元(較2018年提升6.1%)，薪資中位數為新台幣972仟元(較2018年提升4.6%)。

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	2019
平均調薪幅度 (%)	3.0	3.0	3.5	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，2019年發行21,821單位，約有304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2019年底共84%員工參與，公司提撥金額已達到3億8千萬，員工持股信託投資收益超過29%；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142,963仟股，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；2016年及2018年分別發行戊種特別股現金增資，亦各保留當年發行股數15%，合計發行120,000仟股予員工承購，台新金控及子公司共計超過15,000人次員工得參加此計畫。

目錄

董事長的話

總經理的話
(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

二、優質服務

三、永續金融

四、友善職場

4-1 人才招募及培育

4-2 薪酬福利及員工照顧

4-3 勞資關係維護

4-4 人權及性別平等

4-5 職場安全與健康

五、綠色營運

六、社會影響力

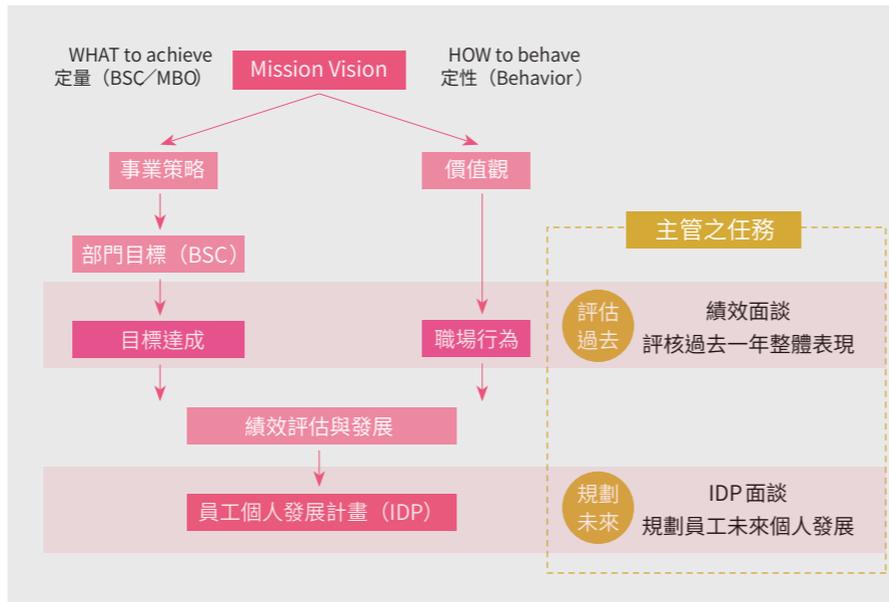
利害關係人議合

附錄

績效管理

管理方式

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。



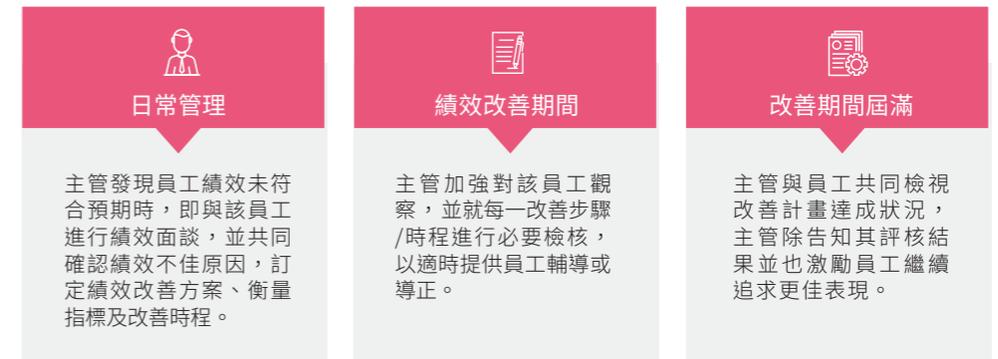
通過試用期之正職員工不分男女或職級，皆需接受年中與年度考核，受定期績效及職涯發展檢視員工比例為100%。台新運用多維度評核方式180度、270度或360度（包括主管、部屬、同儕、自評）等不同維度評量員工表現，除用以公平評核個人績效外，也作為個人發展計畫之依據。

考核機制



改善機制

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，為協助表現未符合預期之員工則訂有《績效改善處理準則》建立輔導改善機制。



目錄

董事長的話

總經理的話
(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

二、優質服務

三、永續金融

四、友善職場

- 4-1 人才招募及培育
- 4-2 薪酬福利及員工照顧
- 4-3 勞資關係維護
- 4-4 人權及性別平等
- 4-5 職場安全與健康

五、綠色營運

六、社會影響力

利害關係人議合

附錄

離職分析

2019年離職率較2018年下降0.4%，為11.8%，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。

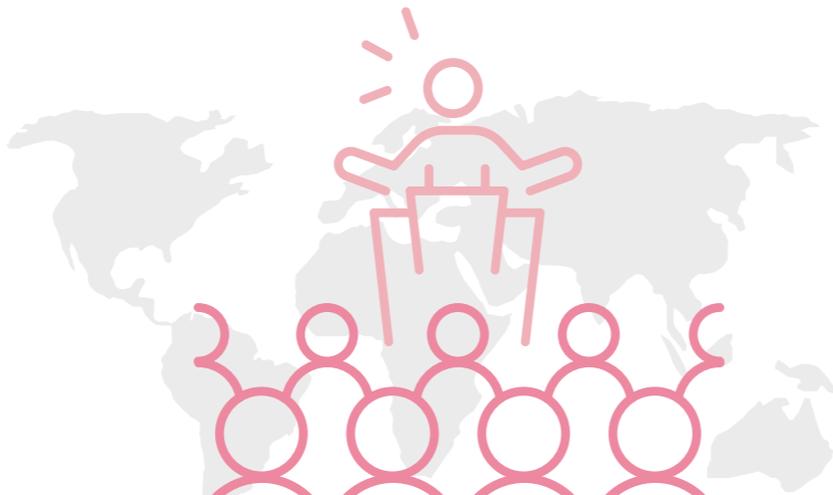
正職離職人數- 性別、年齡、地區分佈

正職離職人數

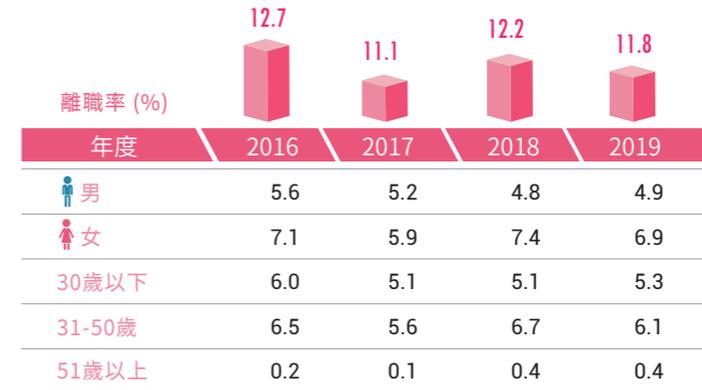
地區別	女				男			
	30歲以下	31~50歲	51歲以上	女性合計	30歲以下	31~50歲	51歲以上	男性合計
台灣	237	272	19	528	158	201	13	372
海外	30	21	2	53	23	17	1	41
總計	267	293	21	581	181	218	14	413
離職率(%)	3.2	3.5	0.2	6.9	2.1	2.6	0.2	4.9

註1：採2019年1月1日至2019年12月31日累計正職離職人數

註2：離職率=年度累計正職離職人數/2019年12月31日正職在職人數。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，2019年12月31日正職在職人數為8,441人。



歷年離職率



註：離職率= 年度累計正職離職人數/2019年12月31日正職在職人數。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，2019年12月31日正職在職人數為8,441人。

員工福利及照顧

員工照顧

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。

完整福利及員工照顧措施請詳「台新金控人才招募網」。

目錄

董事長的話

總經理的話
(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

二、優質服務

三、永續金融

四、友善職場

- 4-1 人才招募及培育
- 4-2 薪酬福利及員工照顧
- 4-3 勞資關係維護
- 4-4 人權及性別平等
- 4-5 職場安全與健康

五、綠色營運

六、社會影響力

利害關係人議合

附錄

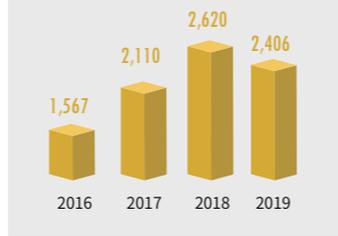


自我進修補助

1. 業界獨創學習帳戶：

每人每年有10,000點之學習帳戶供自由支配，可自行選擇使用點數參加公司內部舉辦之「自主學習課程」，或參加公司外部專業機構舉辦之課程或認證測驗，充實自我專業技能。

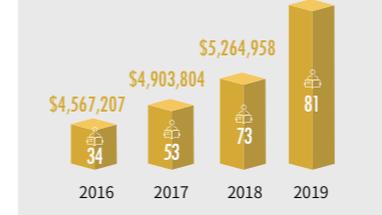
學習帳戶使用人次



2. 國內外任職進修補助：

- 為培育優秀人才，並鼓勵員工利用公餘時間進修，台新提供符合考核評等的員工每學期最高新台幣20,000元的進修補助。此外，更不定期遴選高階主管參加海外知名學府EMBA課程，以提升主管國際化視野與建立當地人脈。
- 2016年至2019年累計補助81位，共發放逾新台幣9佰萬元

累計人次及補助費用



3. 金融證照考試補助：

為提升人才專業知能，台新提供完善的獎勵機制，鼓勵員工積極考取金融相關證照；此外，2019年推出「CFP國際認證高級理財規劃顧問」課程，透過完善的學習輔導及獎勵機制，協助員工順利取得證照，打造台新專業品牌形象。

金融證照取得人次及補助金額



子女結婚假

業界獨有之員工福利

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

為了提供員工安心工作環境，台新提供優於法令之家庭支持機制(含產假、陪產假、家庭照顧假、彈性工時等)，讓員工盡心工作之餘，同時肩負起照顧家庭的責任。

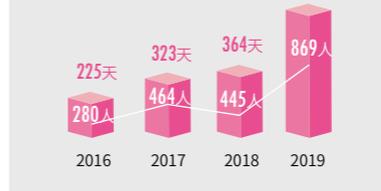
- 提供分娩的女性員工60天全薪產假，優於法令的8週。
- 提供配偶分娩的員工6天全薪陪產假，優於法令的5天。
- 提供員工更彈性的休假機制，婚假及陪產假皆可延長休畢。
- 每年享有7天家庭照顧假，不併入事假計算。
- 為讓員工得以安心調養身體，懷孕未滿3個月流產假給予全薪。
- 實施彈性工時制度，提供30分鐘的彈性上下班時間，讓員工能在家庭與工作間取得平衡，以提升員工生產力並實踐幸福職場。

家庭支持機制

有薪志工假

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

有薪志工假人次與日數



久任獎勵

台新於2004年訂定《久任獎勵準則》，發給任職每滿5年、10年、15年、20年、25年等工作年資為五年倍數的資深員工久任獎牌、獎金及董事長感謝信函，以肯定員工對台新的貢獻。

久任獎勵取得人次及補助金額



目錄

董事長的話

總經理的話
(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

二、優質服務

三、永續金融

四、友善職場

- 4-1 人才招募及培育
- 4-2 薪酬福利及員工照顧
- 4-3 勞資關係維護
- 4-4 人權及性別平等
- 4-5 職場安全與健康

五、綠色營運

六、社會影響力

利害關係人議合

附錄

母性保護相關福利

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60天產假外，可視母體健康狀況與醫囑給予最長達9個月安胎假調理身心，且若懷孕女性員工為排班制，也會主動協助調整工作時間，排除夜間工作安排，以避免任何可能損害胎兒與母體身心健康的危害事件發生；若員工不幸發生流產情形，依懷孕週數不同也能享有最少5天、最多4週的流產假。

配合母性保護計畫，台新安排特約職業醫學科醫師針對妊娠期間或分娩未滿一年之女性員工，舉辦健康講座及工作危害辨識指導，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。2019年粗出生率為2.74%，大幅超越台灣出生率0.07% (註：台灣出生率資料來源為內政部統計處)。

年度	2016	2017	2018	2019
台新出生人數	222	293	274	252
年底在職人數	8,099	8,801	9,041	9,195
台新粗出生率 (%)	2.74	3.33	3.03	2.74
台灣粗出生率 (%) (內政部統計處)	0.09	0.07	0.06	0.07

正職人員育嬰申請及留任率

項目	2016			2017			2018			2019		
	女	男	總計	女	男	總計	女	男	總計	女	男	總計
應復職人數	108	4	112	106	11	117	99	9	108	101	8	109
實際復職人數	69	4	73	75	6	81	64	7	71	63	5	68
復職率% (註1)	63.9	100.0	65.2	70.8	54.5	69.2	64.6	77.8	65.7	62.4	62.5	62.4
滿一年留任人數 (註2)	56	2	58	56	3	59	64	2	66	53	5	58
留任率 (註3)%	81.2	28.6	76.3	81.2	75.0	80.8	85.3	33.3	81.5	82.8	71.4	81.7

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

目錄

董事長的話

總經理的話
(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

二、優質服務

三、永續金融

四、友善職場

- 4-1 人才招募及培育
- 4-2 薪酬福利及員工照顧
- 4-3 勞資關係維護
- 4-4 人權及性別平等
- 4-5 職場安全與健康

五、綠色營運

六、社會影響力

利害關係人議合

附錄

4-3 勞資關係維護

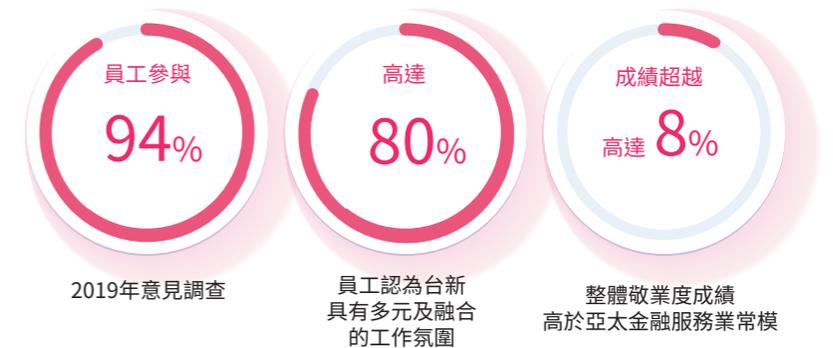
勞資溝通管道

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。



勞資溝通管道

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年、2017年、與2019年執行，下一次預計於2021年進行調查；隔年則是單獨針對不同事業群或特定族群進行調查，例如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、掌握影響敬業度及留任意願的關鍵因素，以持續優化各項人資舉措。
- 二、導入員工體驗模型，解碼同仁重視的關鍵員工體驗元素。
- 三、聚焦數位金融轉型議題，深入了解數位人才發展需求，提升組織長期競爭力。

目錄

董事長的話

總經理的話
(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

二、優質服務

三、永續金融

四、友善職場

- 4-1 人才招募及培育
- 4-2 薪酬福利及員工照顧
- 4-3 勞資關係維護
- 4-4 人權及性別平等
- 4-5 職場安全與健康

五、綠色營運

六、社會影響力

利害關係人議合

附錄

行動方案

- 積極推動工作與生活平衡措施，營造友善多元氛圍的工作環境，持續優化員工體驗。
- 充分掌握員工需求，檢視金控整體福利，細緻規劃貼近不同族群員工生涯階段所需之福利項目，強化員工與公司的連結。
- 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。

台新持續透過聆聽機制傾聽員工聲音，掌握員工的想法進而尋求改善，台新於2019意見調查發現同仁對於生活與工作和諧的觀念顯著提升，因此積極聚焦在檢視各項現行福利，同時建立更完善的福利措施，期結合金控各項資源創造更和諧的工作與生活環境。

此外，台新也持續聚焦於碎片化員工聆聽機制，除透過辦理數場焦點團體訪談，聚焦員工的想法並持續聆聽回饋，進而尋求改善；更以各單位主管為媒介，積極建立良性溝通管道，將意見調查結果展至單位，從單位確認起需求並共思改善行動，打造單位專屬改善模式，藉由持續打造一個更開放合作、充分溝通及高效敏捷的發展環境，透過員工意見回饋，掌握提升員工敬業度的關鍵並快速反應。

歷年員工意見調查數據

年度	2015		2016		2017		2018		2019	
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		全體員工	
參與率 (%)	85		94		94		94		94	
整體敬業度 (%)	82		81		84		82		83	
敬業度(%)—性別	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女
	83	81	82	80	85	83	82	82	85	82

註1：2019年整體敬業度計算邏輯略有更動，若將2017年計算邏輯校準後，2019年優於2017年整體敬業度成績2分。

對象	台新金控全體員工
題目	19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 (%)	83
調查結果	1.金控認同度整體較2017年全體員工意見調查結果呈現正向的回饋且對於瞭解顧客及挑戰傳統的企業文化優勢持續深化。 2.全體同仁推薦台新程度提升，顯著優於2017年員工意見調查高達6%正向回饋。 3.高達八成同仁認為台新具有多元及融合的工作氛圍 4.台新持續強化創新之核心價值，於創新層面同仁認同度顯優於台灣金融業常模高達11%正向回饋。



目錄

董事長的話

總經理的話
(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

二、優質服務

三、永續金融

四、友善職場

- 4-1 人才招聘及培育
- 4-2 薪酬福利及員工照顧
- 4-3 勞資關係維護
- 4-4 人權及性別平等**
- 4-5 職場安全與健康

五、綠色營運

六、社會影響力

利害關係人議合

附錄

4-4 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、性傾向、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。2019年亦未有侵犯人權之情事發生。

四大政策



三大原則



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。

目錄

董事長的話

總經理的話
(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

二、優質服務

三、永續金融

四、友善職場

4-1 人才招聘及培育

4-2 薪酬福利及員工照顧

4-3 勞資關係維護

4-4 人權及性別平等

4-5 職場安全與健康

五、綠色營運

六、社會影響力

利害關係人議合

附錄

| 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、性傾向、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」。員工可透過專線提出申訴(02-5576-3567)，若涉及性別歧視或性騷擾事件，台新將依法成立「防治性騷擾申訴評議委員會」，對相關案件進行公正嚴謹地調查與評議，過程中會嚴密保護被害人隱私與協助調查者不受脅迫；倘員工經調查違規屬實者，則依據調查結果及員工獎懲準則之規範，移送人事評議委員會進行懲處決議，保障職場平權。台新海內外各據點於2019年未發生任何形式的歧視申訴案件，另於2019年8月所受理1件台新銀行員工遭客戶性騷擾之申訴案件，經人資單位及時介入提供協助並依有關規範進行調查、審議，該案件已於同月底妥適處置完畢。

台新受理性騷擾申訴案件之評議與懲戒流程



| 母性及童工保護

本小節針對「母性保護」相關依循的法令或原則說明。

台新相當重視母性及童工保護議題，在母性保護方面，本公司依循「性別工作平等法」及「哺集乳室與托兒設施措施設置標準及經費補助辦法」提供環境舒適、設備齊全的哺集乳室供員工使用，且於「台新金控工作規則」內明訂女性哺(集)乳時間相關規範，若員工有為未滿兩歲之子女哺(集)乳需求者，除規定之休息時間外，另給每日哺(集)乳時間60分鐘；員工於每日正常工作時間以外，延長工作時間達1小時以上者，另給哺(集)乳時間30分鐘，且哺(集)乳時間均視為工作時間。本公司亦於「差假管理準則」中規範各項母性保護的措施，除了依循勞動法令的每月1日生理假、40小時的產檢假外，更有優於勞動基準法的產假規定，提供優於法令之60日產假、6日陪產假及無論是分娩或流產的同仁在請產假時都能獲得全薪，使員工在生產後可以好好休息；在童工保護方面，本公司並於「台新人權保護聲明」敘明對童工保護的立場，宣示與國際公約站在同一陣線，嚴格禁止聘用未滿16歲的童工。

目錄

董事長的話

總經理的話
(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

二、優質服務

三、永續金融

四、友善職場

4-1 人才招聘及培育

4-2 薪酬福利及員工照顧

4-3 勞資關係維護

4-4 人權及性別平等

4-5 職場安全與健康

五、綠色營運

六、社會影響力

利害關係人議合

附錄

人權風險評估

■ 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)	管理機制
健康與安全	所有員工	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 提供線上人因危害預防課程，加強員工疾病預防知能。 於醫生臨場服務時，針對人因危害風險族群進行姿勢調整衛教。
勞資爭議	所有員工	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 宣導主管應知的勞動法令，加強主管的法律觀念，降低管理上的爭議。 於員工行為準則內明訂內部溝通管道，若員工有任何勞資問題，均可向人資單位尋求協助。
加班	所有員工	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 設置系統定期提醒功能，提醒有加班需求的員工提出加班申請。 設置異常報表功能，使主管能更妥善的關心員工加班狀況。
歧視	所有員工	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 於員工行為準則內明訂禁止歧視行為，若違反則依公司規定議處。
性騷擾	所有員工	<ul style="list-style-type: none"> 遴選面試時 主管管理/考評員工時 員工間互動時 		低	<ul style="list-style-type: none"> 於員工行為準則內明訂禁止騷擾行為，若違反則依公司規定議處。 依法制訂性騷擾防治相關規範，當性騷擾案件發生時，依當事人需要及時給予協助，並依法積極進行調查，採取處置措施。
職場包容性	身心障礙員工 原住民員工	<ul style="list-style-type: none"> 遴選面試時 	每月聘僱比例控管	低	<ul style="list-style-type: none"> 於任用報到流程中，請員工主動回報原住民身分，並依法提供原住民專有之歲時祭儀休假。
隱私權	所有員工	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 於每季法令宣導時，重複提醒保護個資的觀念。
童工	應徵者	<ul style="list-style-type: none"> 遴選面試時 	聘僱對象控管	低	<ul style="list-style-type: none"> 依循國際公約及勞動法令，嚴格禁止聘雇未滿16歲勞工。
母性保護	育齡女性員工	<ul style="list-style-type: none"> 工作負荷及排班時間 	差勤系統請產假/產檢假員工 醫師臨場健康服務 台新-母性保護工作指引	低	<ul style="list-style-type: none"> 依內外部規範，給予生理假、產檢假、產假、陪產假等母性保護假期，並提供優於法令的產假薪資，讓無論是分娩或流產的員工都能在產假期間保有穩定經濟來源。 依法給予哺(集)乳時間，並提供完備的哺(集)乳空間、設備供員工使用。

目錄

董事長的話

總經理的話
(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

二、優質服務

三、永續金融

四、友善職場

- 4-1 人才招募及培育
- 4-2 薪酬福利及員工照顧
- 4-3 勞資關係維護
- 4-4 人權及性別平等
- 4-5 職場安全與健康

五、綠色營運

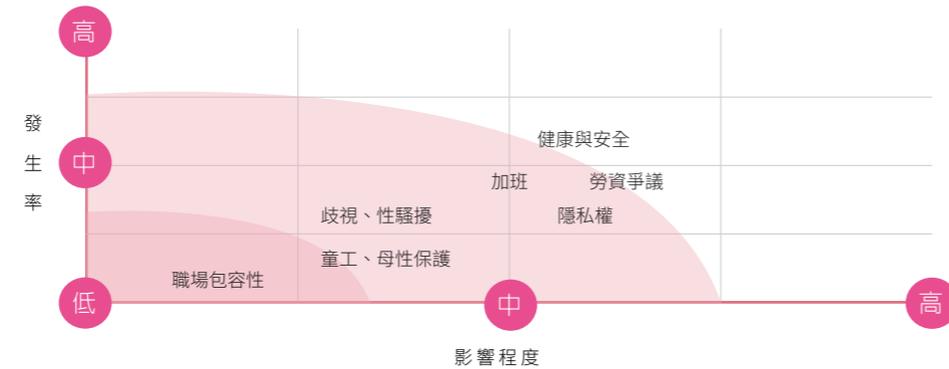
六、社會影響力

利害關係人議合

附錄

人權風險值

年度	2019		
風險值(%)	2.12%		
主要風險因子	健康與安全	勞資爭議	加班
減緩措施	<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 團保/勞保補助 住院補助 公傷假 	<ul style="list-style-type: none"> 依調解方案提供實質補償 加強內部宣導機制 	<ul style="list-style-type: none"> 提供加班費/補休



年度	2016	2017	2018	2019
風險值 (%)	2.62	1.67	1.85	2.12

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。

4-5 職場安全與健康

職場安全

職場安全與目標

100% 內/外部稽核缺失改善率
0件 重大職業災害 (死亡/殘廢)
通過ISO 45001 職業安全衛生管理系統認證



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。重大決議事項有推動ISO 45001職業安全衛生管理系統認證、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。

目錄

董事長的話

總經理的話
(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

二、優質服務

三、永續金融

四、友善職場

4-1 人才招聘及培育

4-2 薪酬福利及員工照顧

4-3 勞資關係維護

4-4 人權及性別平等

4-5 職場安全與健康

五、綠色營運

六、社會影響力

利害關係人議合

附錄

為守護員工安全與健康，致力於提供無危害工作場所，台新銀行積極導入國際標準規範ISO 45001 職業安全衛生管理系統，並首次在2020年5月取得英國標準協會(British Standard Institution, BSI)證書，以落實推動職業安全衛生管理系統。更整合ISO 14001、50001之 PDCA (Plan計畫-Do實施-Check檢查-Act改善)架構，藉由危害鑑別、法規查核、內部稽核、管理審查及安衛巡檢等系統化管理機制，塑造職業安全衛生文化發展與實務落實，打造零災害職場。

目前，法規查核作業流程、穩定的工程承攬關係與新興傳染病的緊急應變，成為台新推動職業安全衛生的首重議題，落實安全衛生管理，保障工作者之安全與健康。在新型冠狀病毒肺炎防疫上，我們採取營運持續計畫的標準作業流程，成立快速反應的防疫小組（由總經理擔任指揮官）、落實危機管理（提早採購防疫物資與盤點可擴充辦公空間）、落實員工自主健康管理（體溫量測回報與調查旅遊史）、依據疫情推動差異化管理（視區域性調整上班模式與防疫措施）等策略，確保無嚴重特殊傳染性病毒擴散等有效性行動。

2015年至2019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2019年員工工傷事故發生頻率/損失日數最高之災害類型，編制2020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。

為主動追蹤組織推動安全職場的有效性，朝向打造零職災的目標，台新透過稽核制度發掘問題，研擬改善措施，落實持續改善精神。2019年需改善事項主要為「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」等兩項，在要求員工參與教育訓練課程與證照考試，並持續追蹤管理下，皆已完成證照考取。

稽核年度	2016	2017	2018	2019
內稽次數	7次	8次	7次	8次
外稽次數	3次	1次	2次	0次

工傷職災概況

年度	2016	2017	2018	2019
職災人數-男	0	0	1	1
職災人數-女	0	0	0	0
死亡人數	0	0	0	0
損失工作日數(天)	0	0	36	61
工傷率(%)	0	0	0.01	0.01
缺勤率(%)	0.58	0.40	0.43	0.41
損失天數比率(%)	0	0	0.40	0.67

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. 2019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，提醒員工也避免類似事件重複發生
2. 2019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x每日工作時數x一年實際工作天數
缺勤率=(總缺勤天數/總工作天數) (天數計算包含病假及工傷假，惟不含無薪病假，2016年至2018年資料亦採相同定義追溯調整)
損失天數比率(LDR)=(損失總天數/總工作時數) x 200,000

工作環境安全風險鑑別與措施

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，2019年共完成105處作業環境監測。
- 依循行政院環境保護署頒布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，並自2017年起連續三年由專業團隊為員工進行體適能檢測活動，累積至今共273人參加。
- 台新自2018年度連續取得衛服部「AED安心場所」認證，期許提供台新員工一個安心、友善的工作環境。
- 榮獲2019年康健雜誌「CHR健康企業公民」健康活動類首獎。

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之改善建議。

目錄

董事長的話

總經理的話
(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

二、優質服務

三、永續金融

四、友善職場

- 4-1 人才招募及培育
- 4-2 薪酬福利及員工照顧
- 4-3 勞資關係維護
- 4-4 人權及性別平等
- 4-5 職場安全與健康

五、綠色營運

六、社會影響力

利害關係人議合

附錄

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2019年度派員參加職安署、勞動局、銀行公會舉辦之相關課程，且完成全行職業安全衛生業務主管複訓，精進職安管理人員之專業知識、法令遵循與風險管控能力。

職業安全衛生業務主管複訓



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年起每年舉辦職業安全衛生課程，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，2019年總訓練時數9,261.5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。

員工健康

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2019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，協同同仁遠離職場健康危害。



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）

備註：因每2年辦理全行健檢，風險分析沿用2018年數據。

目錄

董事長的話

總經理的話
(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

二、優質服務

三、永續金融

四、友善職場

4-1 人才招募及培育

4-2 薪酬福利及員工照顧

4-3 勞資關係維護

4-4 人權及性別平等

4-5 職場安全與健康

五、綠色營運

六、社會影響力

利害關係人議合

附錄

職場健促四大計畫已全面實施，於臨場醫師服務時，以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

2019年健康服務統計			
服務項目	異常比率 (%)	相關風險因子	
健檢結果高風險群(註1)管理	9.71	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	4.18	過勞負荷、心血管系統疾病	
人因危害預防	0.15	人因性危害（肌肉骨骼系統）、視力不良	
母性保護	0.00 (註2)	母性健康	
職務不法侵害預防	0.00 (註2)	職務不法侵害預防	
 健康促進、預防衛教	腸胃道	1.25	消化系統疾病
	脂肪肝、肝炎	4.69	消化系統疾病
	泌尿系統	1.20	泌尿系統疾病
	內分泌系統	0.51	免疫系統疾病、癌症
	呼吸系統	0.28	呼吸系統疾病
	生殖系統	1.00	生殖系統疾病
	肌肉骨骼系統 (運動傷害、脊椎側彎等)	3.25	肌肉骨骼系統、意外擦挫傷
	皮膚	0.37	意外擦挫傷
	眼	4.33	視力不良
	耳	0.38	-
心血管系統	4.18	心血管系統疾病、高血壓、過勞負荷	

備註：
 1.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。
 2.2019年無不法侵害和母性保護之危害對象。
 3.健檢異常比率會因本行健檢年度與對象不同導致數據統計差異。
 4.服務比率為100%。

根據2019年健康風險圖，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提供衛生教育及經驗分享：

■ 2019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	<ul style="list-style-type: none"> 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「定期量血壓，健康有保障」、「流感防護大攻略」、「快教我瘦-健康窈窕」 配合健康服務中心辦理口腔癌、大腸癌篩檢 2019年辦理第二屆健康窈窕「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」。2019年吸引942名員工參加，累計減重2,223.8公斤，腰圍減少2,155.9公分 	19	1,533
生殖系統疾病、母性健康	<ul style="list-style-type: none"> 舉辦母性保健講座（女性常見疾病及預防、初生幼兒大哉問-新手爸媽一起來） 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 	4	55
人因性危害 (肌肉骨骼系統)	<ul style="list-style-type: none"> 台新「人因危害防止計畫」 提供「台新樂活紓壓坊」按摩服務，2019年共24,853人次使用，較前一年度增加近2萬使用人次 提供線上課程「認識職場下背痛」、「職場下背痛預防與治療」 	9	356
視力不良	<ul style="list-style-type: none"> 台新「人因危害防止計畫」 每半年實施辦公室照度測定 舉辦視力保健講座（搶救3C眼!3C產品對眼睛的衝擊與照護、視力保健及減重穴位按摩操作） 	4	127
心理壓力	<ul style="list-style-type: none"> 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、2019年1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 	11	590

目錄

董事長的話

總經理的話
(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

二、優質服務

三、永續金融

四、友善職場

- 4-1 人才招聘及培育
- 4-2 薪酬福利及員工照顧
- 4-3 勞資關係維護
- 4-4 人權及性別平等
- 4-5 職場安全與健康

五、綠色營運

六、社會影響力

利害關係人議合

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

2019年新增台中、高雄區特約醫師，共辦理28場臨場醫師服務，2020年預計新增桃園、新竹、台南服務據點擬再增加17場臨場醫師服務。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

持續辦理健康窈窕計畫「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。

生活健康照顧

 <p>健康、營養與運動</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 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。
 <p>急救技能</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 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，2019年辦理七場，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年及2019年連續獲得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。
 <p>完全防疫獎</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 自2017年起每年於企業內部實施流感疫苗接種服務，除長期主動配合政府各項防疫工作及政策外，並邀請疾病管制署防疫醫師分享流感相關知識及旅遊傳染病之預防，提升員工防疫觀念及流感認知；此外，公司也定期規劃防疫健康講座及進行流感健康衛教宣導，提醒同仁勤洗手、戴口罩等預防措施，更製作防疫宣導短片建立員工健康管理網頁，提供全體同仁完善的健康防護，積極倡導建立安全健康的工作環境，打造流感終極防護網。台新金控自2017年起參與流感防疫友善健康職場認證、連續三年榮獲「防疫尖兵獎」。

目錄

董事長的話

總經理的話
(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

二、優質服務

三、永續金融

四、友善職場

五、綠色營運

5-1 綠色營運管理

5-2 供應商永續管理

六、社會影響力

利害關係人議合

附錄

5 綠色營運

5-1 綠色營運管理

5-2 供應商永續管理

- 目錄
- 董事長的話
- 總經理的話
(CSR 委員會主任委員)
- 關於台新
- 永續經營
 - 一、永續治理
 - 二、優質服務
 - 三、永續金融
 - 四、友善職場
 - 五、綠色營運**
 - 5-1 綠色營運管理
 - 5-2 供應商永續管理
- 六、社會影響力
- 利害關係人議合
- 附錄

5-1 綠色營運管理

環境永續政策

環境目標

氣候變遷帶來的挑戰是全球關注的焦點，如何減緩與調適，遂成為企業永續經營的重要課題。台新屬金融產業，造成的環境衝擊主要來自辦公大樓與營業據點的用電及相關溫室氣體排放。為呼應「巴黎協定」(Paris Agreement) 將全球升溫控制在2°C以內之目標，同時響應政府綠色政策，台新透過 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。有關環境目標說明，詳見「永續主題管理方針」小節。

具體承諾

隨著地球暖化帶來全球極端的氣候變遷，減少溫室氣體排放已成為地球公民最重要的議題。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，持續改進並提升環境績效。此外，台新也訂定《環境永續政策》，我們在追求卓越的同時，也兼顧對環境保護的重視，秉持「節約能源做得好，省錢環保沒煩惱」的理念持續推動各項節能減碳作業與能源績效改善，預防企業營運對自然環境產生之影響，以達到企業與自然的共生。我們承諾：



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



目錄

董事長的話

總經理的話
(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

二、優質服務

三、永續金融

四、友善職場

五、綠色營運

5-1 綠色營運管理

5-2 供應商永續管理

六、社會影響力

利害關係人議合

附錄

管理模式

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溫室氣體盤查(員工人數涵蓋率31.6%)，2019年已推廣到所有子公司(員工人數涵蓋率約100%)，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。

台新環境管理進程



節能減碳

台新的能源使用主要為外購電力，其次為公務車使用汽油。2019年外購電力為35,495,288度(=127,781.62GJ)，汽油共166,530公升(=5,437.34GJ)，柴油共4,856公升(=5,855.59GJ)，能源消耗總量為139,074.55GJ，太陽能轉供直售台電電量為22,058度。因此，2019年之範疇一總排放量為1,052噸CO₂e，範疇二總排放量為19,186噸CO₂e，人均範疇一與二之排放強度為2.189噸CO₂e。

減碳目標

溫室氣體排放量與強度

範疇別	單位	2015	2016	2017	2018	2019
範疇一	tCO ₂ e	580	1,660	1,559	1,271	1,052
範疇二	tCO ₂ e	21,719	21,822	21,366	23,759	19,186
範疇一+二	tCO ₂ e	22,299	23,483	22,925	25,030	20,238
強度	tCO ₂ e/人	2.576	2.706	2.448	2.589	2.189
範疇三 (商務旅行)	tCO ₂ e (公里數)	-	計程車： 47.30 (315,509)	計程車： 50.96 (339,525)	計程車： 53.4 (352,833)	計程車： 67.41 (352,833)
			高鐵： 35.20 (1,035,171)	高鐵： 67.05 (1,972,008)	高鐵： 146.4 (1,925,261)	高鐵： 146.4 (1,925,261)
			員工通勤： 5,688.91	飛機： 34.45 (421,397)	飛機： 117.8 (1,425,163)	飛機： 134.5 (1,713,358)

註1：採用ISO 14064-1之盤查標準，以營運控制權進行邊界設定；溫室氣體排放種類包含二氧化碳 (CO₂)、甲烷 (CH₄)、氧化亞氮 (N₂O)，並無生質二氧化碳排放量；溫室氣體排放量使用IPCC 2007年全球暖化潛勢值 (GWPs) 計算。

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：溫室氣體排放量於2016年及2017年僅金控大樓及內湖大樓經第三方查證；2018年除子公司及銀行海外分行外，均經第三方查證；2019年全金控均經第三方認證。

目錄

董事長的話

總經理的話
(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

二、優質服務

三、永續金融

四、友善職場

五、綠色營運

5-1 綠色營運管理

5-2 供應商永續管理

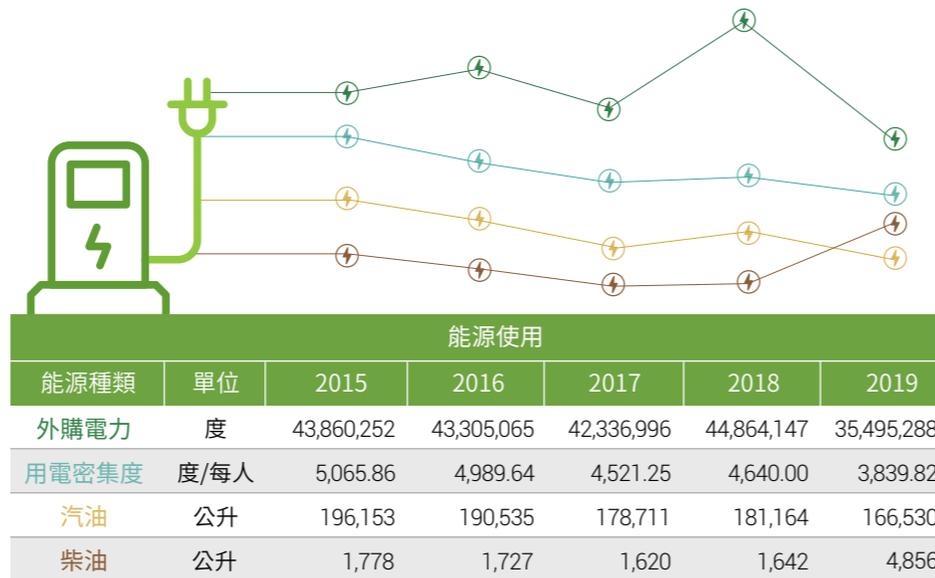
六、社會影響力

利害關係人議合

附錄

整體政策

為因應全球低碳發展潮流，並響應國內節能減碳政策，台新自2016年起積極投入再生能源發展，2019年內湖大樓太陽能發電系統生產22,058度的電力，約可減少11.76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。2019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。2019年金控大樓節電量達1.8%、內湖大樓節電量達1.31%，已達到「每年平均節電至少1%」的五年節能目標。



註1：能源熱值轉換依經濟部能源局「能源產品單位熱值表」轉換，電力(消費面)(860kcal/度)，車用汽油(7,800kcal/L)，柴油(8,400kcal/L)；焦耳轉換係數(4.186 kJ/kcal)計算；2019年用電度數包含太陽能自用的電量為22,058度。
註2：2015年至2018年數據係以現有統計再依員工人數比例推估至全金控，2019年統計數據為實際值。

近3年行動方案

開始年	行動方案	目前狀況	每年節電量 (kWh)	每年減碳量 (tCO ₂ e)	累計至2019年底 節電量/減碳量
2016	空調主機運轉模式調整	持續進行	194,360	101.26	777,440/405.04
	部分樓層更換LED燈泡	已完成	36,506	19.28	109,518/57.84
	空調主機控制變更	持續進行	23,702	12.54	71,106/37.62
2017	機房玻璃帷幕增設隔熱牆	已完成	25,000	13.2	75,000/39.6
	汰換冷卻水塔散熱材	已完成	32,832	17.11	98,496/51.33
	機房空調機汰換	已完成	4,320	2.28	12,960/6.84
2018	機房UPS-3(不斷電系統)汰換	已完成	10,368	5.48	31,104/16.44
	總部大廳汰換LED燈泡	已完成	78,192	43.32	156,384/86.64
	機房冷卻水塔新增工程	已完成	111,784	59.58	111,784/59.58
2019	分行汰換空調(5台)	已完成	97,823	52.139	97,823/52.139
	部分分行空調系統變更	已完成	26,156	13.941	26,156/13.941

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。
註2：2019年新專案以預估節電量計算。

資源有效利用

減量宣導

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。

目錄

董事長的話

總經理的話
(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

二、優質服務

三、永續金融

四、友善職場

五、綠色營運

5-1 綠色營運管理

5-2 供應商永續管理

六、社會影響力

利害關係人議合

附錄

行動方案與成果

1.無紙化

結合數位發展策略，台新透過創意興革提案和流程改造專案 (BPM)，致力減少營運過程的紙張耗用，經由系統更新優化、業務無紙化、帳單電子化等三大管道，積極推動無紙化。近年優化方向主要書面申請改為線上辦理、郵寄改由推播通知或電子檔案傳送、以及人工紙本作業改由API串接資料等，不僅大幅節省用紙，同時也簡化作業時間，提升營運綜效。2019年推動專案包含信用貸款行銷促動改採簡訊發送、推動既有存款戶線上申辦信用貸款、信用貸款電子約據寄送e化等，全年合計省紙量為1,201,699張紙，可減少約26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）。

近3年無紙化成果

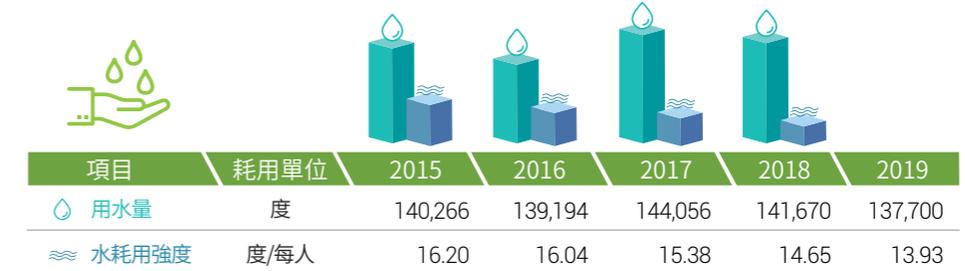


此外，台新在2008年設置全行的「計程車共乘系統」，鼓勵員工共乘減少能源的使用。2018年因應手機APP的盛行，進一步和計程車業者合作，建置「計程車乘車申請單系統」，取消三聯式紙本申請單並改採線上申請核准，用手機APP完成付款，期許減少紙張的使用及增加共乘的機率，2018年由總務部的員工先行試辦，2019年已推廣到全金控，共計約節省189,336張計程車乘車券的使用。

2.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。2019年台新總用水量為137,700度，平均每人用水量為13.93度，較2018年降低4.9%。在宣導過程中除了減少不必要的支出外，更重要的是對於環境資源的珍惜，讓所有員工能更深入瞭解到水資源的重要性。

台新金控用水量與水耗用強度 (Water usage and intensity)



3.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。2019年台新金控總廢棄物重量為732.64噸，區分為不可回收的生活垃圾及可回收的資源，並自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、碳粉匣等，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。

目錄

董事長的話

總經理的話
(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

二、優質服務

三、永續金融

四、友善職場

五、綠色營運

- 5-1 綠色營運管理
- 5-2 供應商永續管理

六、社會影響力

利害關係人議合

附錄

台新金控廢棄物總重量與每位員工平均廢棄物重量

項目	單位	2014	2015	2016	2017	2018	2019
廢棄物總重量	噸	700.53	736.53	714.11	800.32	733.18	732.64
廢棄物強度	噸/每人	0.0858	0.0851	0.0823	0.0855	0.0758	0.0741

註：2014年至2016年台新金控的廢棄物總重量以內湖及金控大樓的廢棄物總量為計算基礎，再依二棟大數佔全行的員工數比例推估；2017年至2019年台新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。

2019年主要廢棄物重量與處理方式

種類(單位)	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	1,780	1,282	29	3,091
		鐵罐			1,200	619	27	1,846
		鋁罐			68	0	2	70
		紙類			20,445	19,910	6,830	47,185
		可回收(公斤)	一般廢棄物	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	63,790	
資訊設備(硬碟)	委由供應商回收			資料抹除後銷毀並由資訊處連管組抽查	950			

註：委外存倉文件及資訊設備-硬碟回收為銀行統計數量。

5-2 供應商永續管理

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。

供應商管理規範

管理規範

供應商的有效管理也是提升企業競爭力重要的一環，對台新金控與各子公司而言，包括軟、硬體採購及行舍裝修等需求，每年與超過400家的供應商進行合作，除成本與品質的考量外，供應商對於企業社會責任的履行也是選商的重要考量；為了強化供應商善盡企業社會責任的力度，台新金控從制度面著手，訂定《供應商管理準則》並搭配評鑑及服務滿意度調查等機制，且由供應商簽署「承諾書」，共同朝永續發展的方向前進，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，共同朝永續發展的方向前進。

管理方式



目錄

董事長的話

總經理的話
(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

二、優質服務

三、永續金融

四、友善職場

五、綠色營運

5-1 綠色營運管理

5-2 供應商永續管理

六、社會影響力

利害關係人議合

附錄

1. 人權政策

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。

2. 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。為了解供應商在相關議題所做的努力，台新金控特別在2018年對主要供應商增加有關議題的問卷調查；並於2019年10月舉辦首次供應商大會，對人權與環境保護議題加強宣導，並建立多元溝通及經驗交流的模式，期與供應商互為邁向永續發展不可或缺的重要夥伴，攜手邁向永續共好的未來。



供應商風險評估



供應商評鑑

為落實永續供應商管理，台新依據《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。2019年發放供應商自行評估問卷從一級重大供應商擴大至二級重大供應商，在問卷回收後執行內部供應商評鑑作業，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。

目錄

董事長的話

總經理的話
(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

二、優質服務

三、永續金融

四、友善職場

五、綠色營運

5-1 綠色營運管理

5-2 供應商永續管理

六、社會影響力

利害關係人議合

附錄



2015年至2019年重大供應商分類及占比 (%)

單位：%

年度	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
2019	52.6	14.5	6.6	16.3	9.9	0.1

註：台新金控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。

2015年至2019年供應商評鑑結果



供應商人權調查

台新金控期許透過永續供應商管理制度的建立與分享，於2019年10月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
- 資訊保護
- 健康與安全
- 人權管理制度與作法
- 職場多元性
- 管理績效

目錄

董事長的話

總經理的話
(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

二、優質服務

三、永續金融

四、友善職場

五、綠色營運

5-1 綠色營運管理

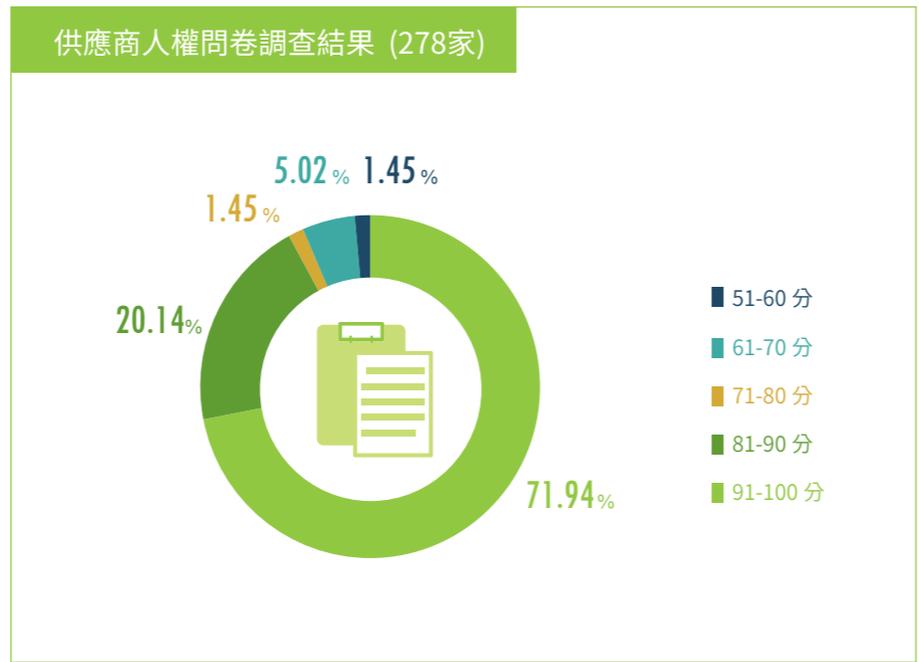
5-2 供應商永續管理

六、社會影響力

利害關係人議合

附錄

2019年針對所有供應商進行調查，計287家供應商，回收率達99.3%，無效及未回覆問卷共計9家，分析對象以有效問卷之278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7.92%(一級供應商佔比大約15%)，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、以及未聘用原住民/身心障礙人士。未來將針對一級供應商先規劃相關溝通與訪談，並定期追蹤改善情形。同時，我們會持續透過供應商大會進行教育訓練，建立更多元的溝通經驗交流模式，強力宣導台新對人權議題的重視，期許帶動供應商和我們一起力求改善。



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年至2019年連續四年獲得台北市政府環保局頒發績效卓越獎牌表揚，合計綠色採購金額共新台幣50,044,981元，較基準年度(2018年)增加19.34%。2019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。



註1：2017年購買節能汽車及綠建材，採購金額較前一年度增加。
 註2：2018年統計項目加入搭乘有減碳標籤的台灣高鐵，故採購金額較前年度增加。
 註3：以2018年為基準年，2019年綠色採購品項比照基準年，以落實綠色採購政策。

目錄

董事長的話

總經理的話
(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

二、優質服務

三、永續金融

四、友善職場

五、綠色營運

六、社會影響力

6-1 在地關懷

利害關係人議合

附錄

6 社會 影響力

6-1 在地關懷



- 目錄
- 董事長的話
- 總經理的話
(CSR 委員會主任委員)
- 關於台新
- 永續經營
 - 一、永續治理
 - 二、優質服務
 - 三、永續金融
 - 四、友善職場
 - 五、綠色營運
 - 六、社會影響力
 - 6-1 在地關懷
- 利害關係人議合
- 附錄

6-1 在地關懷

四大社會參與主軸

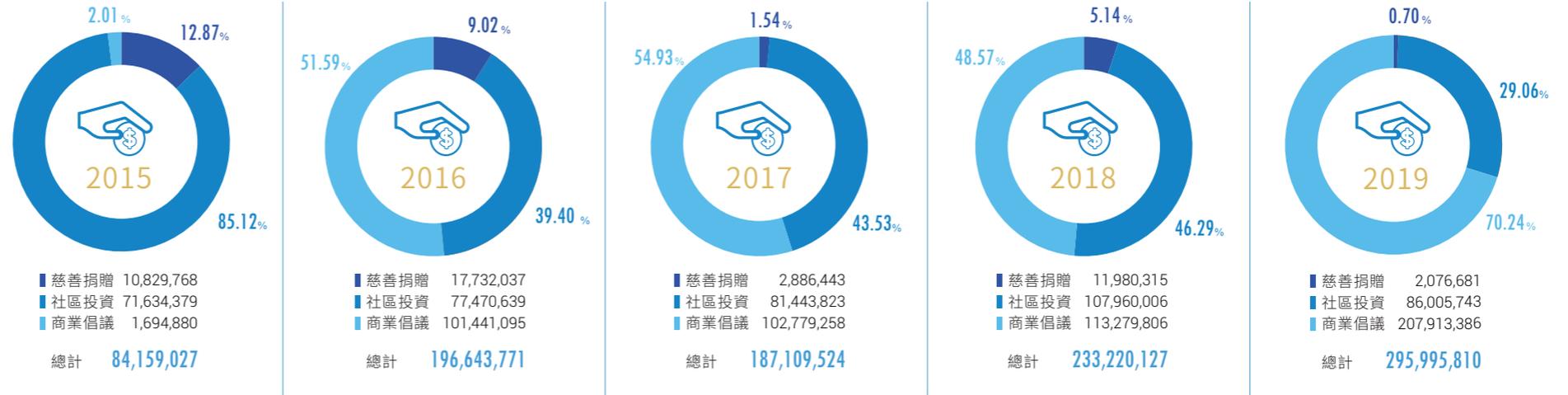
台新金控深耕台灣這塊土地，茁壯我們的經營版圖，積極朝向亞太區域金融格局，我們長期的成功來自這個社會的支持。為了促進社會共好，台新金控從在地與社會需求出發，秉持「以人為本」的信念，展現金融產業的核心能力，攜手利害關係人共同實踐社會參與的理念。

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SDG8尊嚴工作與經濟成長三大關鍵目標。

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，2019年整體投入相較2018年有近26.92%的成長幅度，主要為商業倡議費用增加，係透過推廣Richart數位銀行，強化對年輕世代的金融服務溝通，鼓勵養成投資理財習慣。



投入類型



- 慈善捐贈：對遭遇急難的民眾或團體提供即時性的現金或物資捐助
- 社區投資：結合四大公益主軸，給予支持對象所需的協助。
 - 在社會公益方面，透過專案活動的宣傳與推廣、志工輔導、及持續性培力課程，有系統逐步提升受協助對象的自立能力；同時以企業的力量號召社會參與，並透過媒合，社會資源更有效流通
 - 在藝文推廣方面，為受協助對象提供展演經費、發展國際評選機制為其開創國際能見度、並以數位及實體平台增加受協助對象被看見的機會；同時贊助國際級藝文展演，並爭取公益席次，提升台灣藝文欣賞風氣
 - 在體育推動方面，投入經費、及舉辦連結客戶的活動，支持國內選手，並藉由體育賽事贊助，推廣特定族群的運動風氣
 - 在學術交流方面，針對經濟弱勢的青年學子，提供就學協助
- 商業倡議：連結企業核心職能，推動社會關懷專案：
 - 運用金融專業規劃專屬金融教育桌遊及課程，為弱勢兒童、及青年學子們建立理財觀念
 - 結合業務平台、產品及活動機制，有效提高客戶共同參與公益的意願，促成社會資源流通，擴大專案影響力
 - 運用金融科技創數位銀行，降低處於經濟弱勢的青年族群理財及投資的門檻，進而改變儲蓄及消費習慣，開始接觸理財，以更積極開放的態度面對金融服務
 - 投注企業資源，與多所大學及技職院校合作規劃課程及提供實習機會等，培育金融人才

此外，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，2019年志工投入時數換算商業價值穩定成長，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。

投入形式比較

單位：新台幣 (元)

投入型式	2015	2016	2017	2018	2019
現金捐贈	72,543,256	186,325,054	169,007,536	211,360,407	275,676,630
志工投入	1,346,630	1,053,668	6,381,720	8,979,814	10,903,530
物品捐贈	776,440	495,000	3,587,400	3,714,800	976,600
管理費用	9,492,701	8,770,049	8,132,868	9,165,106	8,439,050
總計	84,159,027	196,643,771	187,109,524	233,220,127	295,995,810

目錄

董事長的話

總經理的話
(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

二、優質服務

三、永續金融

四、友善職場

五、綠色營運

六、社會影響力

6-1 在地關懷

利害關係人議合

附錄

- 目錄
- 董事長的話
- 總經理的話
(CSR 委員會主任委員)
- 關於台新
- 永續經營
- 一、永續治理
- 二、優質服務
- 三、永續金融
- 四、友善職場
- 五、綠色營運
- 六、社會影響力
 - 6-1 在地關懷
- 利害關係人議合
- 附錄

執行成果

在社會公益方面，台新自2018年擴大舉辦社福團體的培力課程將培力資源帶入偏鄉，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，近2年重覆捐款的比例接近四成。在藝文推廣面向，2019年贊助高美館的太陽雨特展，在四個月的展期中投注大量媒體宣傳資源，展現東南亞地區的當代藝術運動，以藝文視角回應政府新南向政策，創造高度的媒體價值，且藉由贊助兩廳院場館營運，全年度受益達600萬人次。此外，我們在體育推動和學術交流的成果也維持穩定。

		成果	2017	2018	2019
社會公益	商業	員工擔任志工時數 (小時)	10,260	14,437	16,253
		數位銀行帳戶數 (註)	-	773,000	1,793,000
		您一票專案捐款人持續捐款比例 (%)	23	40	38
	社會	您一票捐助團體家數	127	144	165
		工作坊參與團體家次	215	302	444
藝文推廣及體育推動	商業	創造媒體價值 (新台幣元)	15,892,500	17,463,600	30,778,000
		品牌曝光度及知名度	提升	提升	提升
		藝文展演客戶參與人次	3,105	21,732	24,407
		員工藝文課程參與人次	536	566	885
	社會	贊助/舉辦活動參與人次	1,748,419	1,041,614	6,702,046
		贊助/舉辦活動場次	66	70	79
		贊助體育選手人數 (人)	4	28	28
學術交流	商業	實習生轉為正職員工人數 (人)	96	115	80
		贊助/舉辦金融及理財講座場次	41	44	38
	社會	產學合作受益學生人數 (人)	419	507	530

註: 2018年起甫進行數位銀行帳戶統計，故僅揭露2018-2019年。

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。



台新常年號召員工擔任愛心志工，2020年由於COVID-19疫情關係，雖減少實地探視社福團體，但台新員工仍積極響應台新銀行公益慈善基金會的各類關懷行動，提供包含抗菌皂、兒童口罩、醫療口罩及額溫槍等抗疫物資，以及募集兒童繪本、玩具、米糧及二手休旅車等，緩解各種燃眉之急。而台新志工更透過員工團購和邀請客戶參與，購買社福團體種植的有機無毒蔬菜及水果宅配到府，除了幫助社福團體及農民外，也能在家吃得健康，安心防疫，達到共好的公益循環。

為避免群聚，台新銀行公益慈善基金會於2020年上半年將素有口碑的微光課程則改以線上影音進行，並輔以天使團資源，定期於臉書粉絲團及YouTube影音頻道，進行直播或錄影播出，也規劃與台新銀行文化藝術基金會共同推出線上音樂會等主題，協助社福團體持續進修、精進，也透過藝文活動提供心靈支持力量。

此外，台新銀行公益慈善基金會更號召策略夥伴、天使團及全台社福團體共同來集氣，在2020年4月共有超過百家社福團體一起響應，同步上傳照片於臉書進行串連，並將集氣照片張貼於台新金控大樓外牆，透過線上、線下活動的宣傳整合，與社會大眾一起用愛守護台灣。

目錄

董事長的話

總經理的話
(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

二、優質服務

三、永續金融

四、友善職場

五、綠色營運

六、社會影響力

6-1 在地關懷

利害關係人議合

附錄



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：

推動志工參與機制

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。

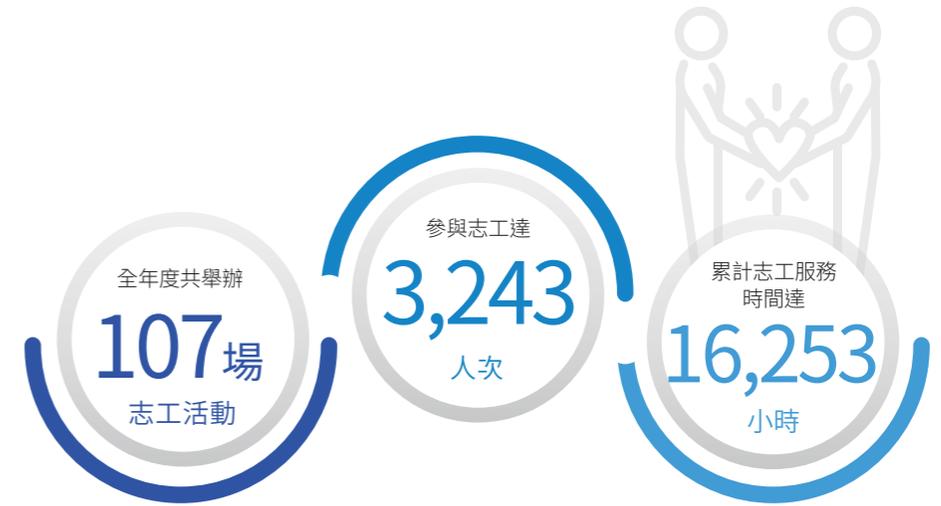
表揚

每季大型晨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。

2019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，員工只須捐出新台幣25元即享受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，2019年共舉辦10場次，採購金額達新台幣1,397,501元。

目錄

董事長的話

總經理的話
(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

二、優質服務

三、永續金融

四、友善職場

五、綠色營運

六、社會影響力

6-1 在地關懷

利害關係人議合

附錄



案例成果

志工服務

台新銀行中區母子行(台中、彰化、文心、民權)志工與眷屬們，於2019年6月前往「南投縣麻煩小天使協會」的「天使生態園區」，與協會院生一同翻土種植有機蔬菜，協助一日農作。該協會參加台新銀行公益慈善基金會第九屆提案活動，獲得新台幣50萬元公益補助，購置1台行動專車，帶著院生採收的有機蔬菜至鎮上販售。

公益員旅

志工活動結合員工旅遊是台新特有的文化，金融市場事業總處在規劃員工旅遊的同時，特別安排6月前往「桃園聖愛教養院」，共動員120名志工及眷屬協助該院舉辦地板滾球賽及生日會。吳東亮董事長親自出席與院生同歡，「大加富生有限公司」也特別捐贈20箱燕麥米共襄盛舉，為院生補充蛋白質與膳食纖維。該院在獲得5次公益補助後，在今年畢業晉升為「社福團體天使團」，望今後將活動經驗傳承，協助其他社福團體。

志工培訓

志工培訓營於7月在金控大樓2樓元廳舉行，本活動由台新銀行公益慈善基金會與人力資源處共同規劃與執行。除了安排志工分享活動辦理與促票技巧，也特別邀請社福團體(關愛之家)前來分享經營管理的心路歷程並安排簡單的手語課程(中華民國聽語障協會)。當日出席人數計60名，其中員工39名及眷屬21名(小小志工11名)，場面溫馨歡樂，活動順利圓滿完成。



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。

因為各界持續的響應及參與，目前共有五大領域涵蓋十大關懷族群，除原來的社會福利領域，尚有文化教育、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，擴及學校文教單位、偏鄉、地方創生社企、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，2019年協助社福團體物資媒合共315家次；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，邀請社福團體參加台新銀行或是企業天使團贊助的相關藝文活動、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，和實踐大學媒體傳達設計學系合作創作第十屆活動視覺，與中央大學尤努斯中心產學合作社會影響力報告書等。

目錄

董事長的話

總經理的話
(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

二、優質服務

三、永續金融

四、友善職場

五、綠色營運

六、社會影響力

6-1 在地關懷

利害關係人議合

附錄



案例成果

■ 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，親自領軍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」。2019年組隊訪視彰化縣「慈生仁愛院」，將愛的力量回饋社會，擴大善循環。

■ 太毅國際顧問股份有限公司

協助辦理「微光工作坊」，由知名業師擔任公益講師，教授社福團體簡報表達力，及溝通技巧，培力社福團體。



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，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

■ 財富管理客戶 【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球選手一同參與，在共同擊球、切磋球技之際，更能回饋社會，2019年度總共募得近新台幣200萬元善款，並全數捐贈台新銀行公益慈善基金會，持續用運動讓愛發光。詳見「體育推動-女子高爾夫」，第123頁。

■ 數位銀行客戶 【浪浪系列活動】

Richart自2016年起推出浪浪系列活動，主題從第一屆「助養」、第二屆「救援」、第三屆「微笑連署書」，引導社會大眾及客戶對流浪動物議題有更多的認識及關注。2019年底Richart推出第四屆，以「教養」為主題，貓狗的脫序行為不是棄養的藉口，至活動網站參與360度實境遊戲，發現貓狗在家中搞破壞的現場，透過互動遊戲解密貓狗習性和行為，提供正確的飼養觀念與教養方式，完成連署就能幫助浪浪募集所需的食物等物資費用。許多客戶紛紛在社群留言表示認同Richart推出公益活動，也有網友表達自己連續4年支持每屆活動。Richart每年設定不同活動主題，共吸引超過120萬人次關注浪浪議題，引導社會大眾從不同的角度共同關懷流浪動物。累積4年的努力，關注、助養、教養浪浪等正向循環的影響力正在發生並不斷延續。

目錄

董事長的話

總經理的話
(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

二、優質服務

三、永續金融

四、友善職場

五、綠色營運

六、社會影響力

6-1 在地關懷

利害關係人議合

附錄



案例成果

信用卡卡友 【信用卡公益捐款】

近年台新銀行積極與社福團體及各基金會接洽，推動「信用卡公益捐款活動」，爭取第三方資源共同投入愛心募款，號召百萬卡友響應，藉由行內宣傳資源向卡友們溝通社福團體/基金會的募款專案、善事創舉及募集活動內容，讓卡友了解社福團體/基金會的運作和宗旨目標，打造每一份支持都是這些弱勢團體扭轉命運的機會，更搭配第三方合作讓更多需要被幫助的團體被社會大眾看見。2019年透過台新信用卡的募集，平均每月約有10萬筆捐款募得新台幣1.2億，年度捐贈款項約達新台幣15億元。台新銀行秉持永續長期的支持才能讓愛流傳，讓愛留存，讓奇蹟發生。

信用卡卡友 【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39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，2019年共捐款新台幣673,800元。



點點變愛心

信用卡卡友 【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2019年回饋近新台幣50萬元予基金會，並持續邀請認同友善土地、重視公益價值的卡友加入，2020年全年回饋金額預估可達200萬元。

信用卡卡友 【結合社企推廣數位帳單，共同幫助能源弱勢家庭】

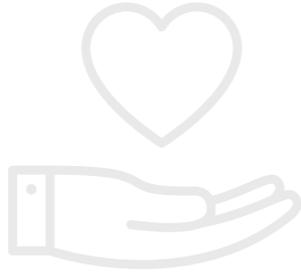
為積極推廣數位帳單，台新銀行選擇有別於過往金融機構常採用的單向捐款方式，首創將銀行、信用卡客戶以及能源貧窮家庭三者串連起來，更於2018年與全台首家B型企業「DOMI綠然能源」合作，每累積1,000名信用卡友將紙本帳單轉換為數位帳單，即由台新銀行出資幫一戶能源貧窮家戶更換節能燈具，截至2019年累計號召約67萬卡友熱烈響應，幫助上百戶弱勢家庭裝設節能燈具。活動至今，台新銀行數位帳單的訂閱率達翻倍成長(從21%成長至50%)，且此訂閱比例在台灣市場領先同業。解決企業痛點(降低用紙、印刷、郵資)的同時，將節約下來的資源挹注到能源貧窮家戶身上(轉換節能燈具，長期達到節省能源開支)，專案設計具創新與有效性，一舉達成落實節能減碳與減低社會不平等的雙重效益！

此創新平台模式蟬聯經濟部中小企業處「社會創新產品及服務採購獎勵機制」獎項，繼2018年榮獲首獎與特別獎殊榮，2019年再度榮獲貳獎，並亦獲得台灣永續能源研究基金會頒發「社會共融獎」。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。





【亮點專案-我的一畝田】
【愛的力量及其延伸活動】



我們要解決的社會問題

921大地震重創當地經濟，災區農業及居民生活陷入困境

我們的角色及做法

運用企業品牌的影響力，結合電子商務的濃厚資源，協助南投災區農家將當地特色商品以新的面貌推出市場，扶植偏遠地區的產業復甦。

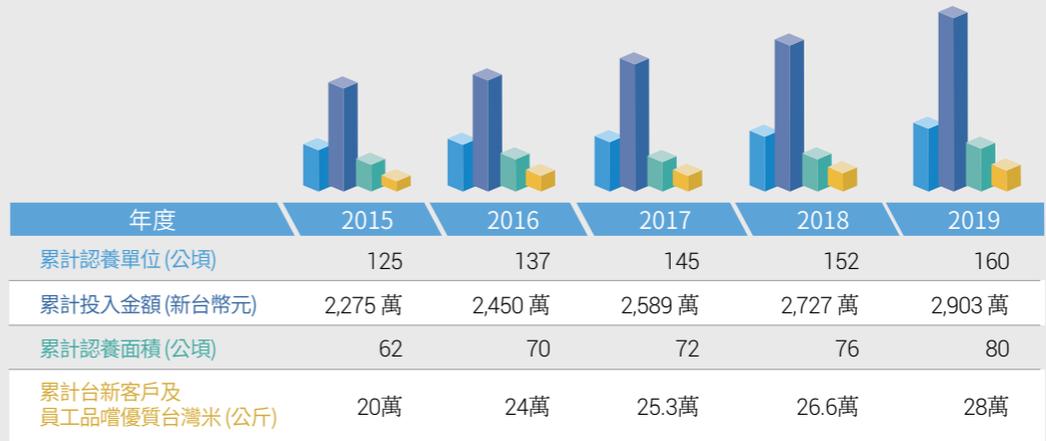
對企業本身及對社會的影響力評估

- 影響年輕人投入農業：創造更多的工作機會、推動品牌、網路行銷，進而帶動部分稻農第二代返回農村
- 提昇稻農品牌經營觀念：全新的產銷平台的運作帶來穩定的收入，讓稻農更了解品牌、網路以及行銷的影響力
- 擴大企業參與認養稻農行列：企業認養平台運作以來，已累計為8個縣市、35名稻農，引進超過350家（不重複）企業認養稻作，認養總金額超過新台幣1.5億元，逾1,300名企業員工前往稻田參訪，交貨數量超過50萬箱。

活動大紀事 (2002年迄今)



台新於2002年發起關懷台灣系列公益活動，從幫助921大地震重災居民重建的善念出發，進一步將觸角延伸至整個台灣社會。自2008年起，為讓台灣稻田永續耕作，讓民眾能吃到百分之百純台灣米，關懷台灣系列將觸角延伸到台灣特有的稻作，推動「我的一畝田」企業認養平台，以及「我家也有一畝田」家庭版認養方案，以契約耕作的創新模式，為台灣稻米建立產銷合作的新平台，帶動稻農收入，讓台灣好米深入各地家庭，守護台灣稻田永續耕作。

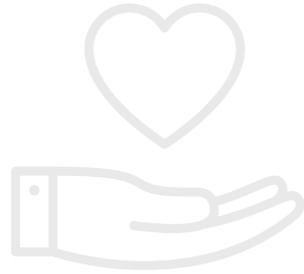


- 目錄
- 董事長的話
- 總經理的話
(CSR 委員會主任委員)
- 關於台新
- 永續經營
 - 一、永續治理
 - 二、優質服務
 - 三、永續金融
 - 四、友善職場
 - 五、綠色營運
- 六、社會影響力
 - 6-1 在地關懷
- 利害關係人議合
- 附錄

- 目錄
- 董事長的話
- 總經理的話
(CSR 委員會主任委員)
- 關於台新
- 永續經營
 - 一、永續治理
 - 二、優質服務
 - 三、永續金融
 - 四、友善職場
 - 五、綠色營運
- 六、社會影響力
 - 6-1 在地關懷
- 利害關係人議合
- 附錄



【亮點專案-我的一畝田】
 【愛的力量及其延伸活動】



我們要解決的社會問題

台灣社福團體出現M型化現象，中小型社福團體受限於資金及資源不足，苦無知名度，無法進行宣傳、募得資源。

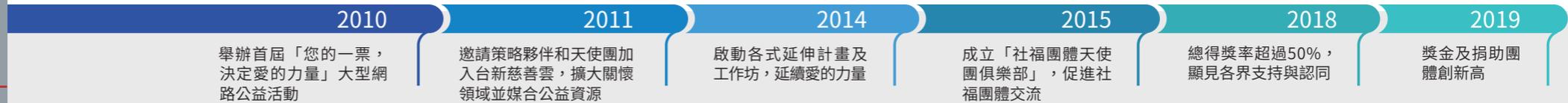
我們的角色及做法

提供公益基金、志工、廣宣資源及培力課程等，有計劃培養社福團體經營、行銷能力，增加社福團體的知名度；並號召企業響應組成天使團，成立「台新慈善雲」網路平台，媒介需要幫忙及提供幫忙的人，有效讓資源流通。(請參閱6.1.2夥伴趨動力)

對企業本身及對社會的影響力評估

- 帶動企業投身網路公益：本專案2019年共吸引129家企業參與（策略夥伴：8家；天使團：121家）；更進而影響其它企業主動以網路科技做公益，如：安麗希望工場慈善基金會「追夢計畫」、新光人壽慈善基金會-「轉動心光夢想之輪」、震旦集團陳永泰公益信託-「傳善獎」、信義房屋全民社造行動計畫-「社區一家」、財團法人萬海航運社會福利慈善事業基金會-「讓愛閃耀」及家樂福文教基金會-「食在的力量」等
- 提供社福團體爭取企業公益基金的機會：透過平台及培力課程為社福團體爭取資源，2019年總計受益團體數(含公益基金/課程參與/物資捐贈...等所有受惠團體數統計) 達759家次

活動大紀事 (2010年迄今)



台新銀行公益慈善基金會運用創新思維及現代科技做公益，自2010年起主辦「您的一票，決定愛的力量」活動，是台灣首創的大型網路公益活動，邀請社福團體將公益提案上傳至活動網站，由社會大眾投票決定公益基金的捐助對象，並藉由Facebook帳號、綁定手機號碼的雙重驗證，維持投票的公正性；入選社福團體必須將結案報告上傳至活動官網，供各界參閱以示公開公正，而未入選團體也獲邀參與各式工作坊及資源媒合，持續關懷。透過此年度活動，不僅讓中小型社福團體獲得實質公益基金的幫助，更讓團體在向社會大眾說明提案及拉票的過程中，提升知名度及自我行銷能力，建立自己與社會的健康關係。台新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，2019年在「社會企業」領域項下已有地方創生(原農業社企)、社福、和復能社企等3類別獎項，擴大社會企業的輔導能量。



目錄

董事長的話

總經理的話
(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

二、優質服務

三、永續金融

四、友善職場

五、綠色營運

六、社會影響力

6-1 在地關懷

利害關係人議合

附錄

五大領域 十大族群

領域	社會福利	文化教育	數位學習	社會企業	樂齡社區
策略夥伴	1.王月蘭慈善基金會 2.众社會企業	研華文教基金會	中華電信基金會	1.聯合報系願景工程 2.老人福祉協會 3.台灣尤努斯基金會	信義公益基金會
關注族群	老人照護 兒少福利 身心障礙 弱勢團體	文化教育 (學校、文教單位)	偏鄉數位 學習	地方創生社企 復能社企 社福社企	樂齡社區 (健康銀髮族)

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，2019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」。

計畫名稱	受惠對象	活動內容	2019年活動成果
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，今年採購社福團體端午及中秋公益禮盒，致贈台新銀行客戶、協力廠商及合作夥伴。	<ul style="list-style-type: none"> 採購14家社福團體公益禮盒 總金額新台幣978,896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。	<ul style="list-style-type: none"> 共舉辦7場活動 參與社福團體共計31個
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，培養社福工作者多元專業能力，2019年舉辦影音力、簡報力、社福領導人高峰會等，增進社福團體交流並推廣行銷概念。	<ul style="list-style-type: none"> 舉辦5場工作坊課程 294個團體 375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，2019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。	<ul style="list-style-type: none"> 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150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，2019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；更和實踐大學視覺傳達設計學系合作第十屆主視覺創作，與中央大學尤努斯社會企業中心合作社會影像力報告書，並向下紮根，結合康橋國際學校，號召更多年輕人一起做公益。	<ul style="list-style-type: none"> 2家社福團體受惠



在地關懷力

【台新藝術獎&藝文推廣平台】
【藝文贊助】



活動大紀事 (2002年迄今)

- 2002 舉辦「台新藝術獎」，為台灣當代藝術最具指標性的重要獎項
- 2006 台新好藝進駐仁愛圓環，於台新金控總部舉辦當代藝術展(每年約5檔)和午間音樂會(每年約23-25場)
- 2013 啟動ARTalks平台，促進藝文資訊交流
- 2017 第8度獲得行政院文化部頒發文馨獎，為台新金控獲得「企業文化獎」，並舉辦「台新圓環音樂祭」活動
- 2019 首度舉辦4天期「藝術家面對面座談會」，增進民眾與藝術家的互動

我們要解決的社會問題

- 台灣當代藝術創作者需要國內創作資源，以及國際發聲管道。
- 當代藝術形式多元，部分具批判意識或歷史脈絡對話可能不易為大眾所理解，需要專業藝術教育的推廣與深耕。

我們的角色及做法

- 支持、鼓勵台灣藝術家創作，並將台灣的藝術作品推廣至國際，加強國際交流。
- 擔任當代藝術推廣的橋樑，透過獎項、網站、親近藝文活動等，介紹和推廣優秀的作品，並鼓勵台新員工接觸、認識當代藝術。

對企業本身及對社會的影響力評估

- 扶植當代藝術人才：連續18年舉辦台新藝術獎並自2013年起推動ARTalks評論平台，為台灣當代藝術人才拓展能見度、及站上國際舞台的機會。
- 2019年共資助3個當代藝術團體海外演出、3個國內展演，以及1個藝文團隊急難救助。
- 提升社會大眾對藝文的欣賞能力：常態性舉辦音樂會及藝術展覽，讓社區持續參與，累計13年共主辦333場音樂會及68檔藝文展覽。

長年鼓勵專業創作—連續18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」，以支持視覺藝術、表演藝術及跨領域藝術的創作與發展。藝術獎以「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，2019年度從100餘件提名作品中，歷經複選及國際決選，最後選出總獎金新台幣350萬元的三大獎得主。

18年來，台新藝術獎已有58位藝術獎得主，共獲得超過新台幣4,600萬元獎金。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ARTalksa評論專網的創立，至今累積超過210萬瀏覽人次，連續14屆舉辦藝術獎大展，累積30萬觀眾人次參與、15屆起改以設立當屆藝術獎活動專網，連續三年瀏覽量達12萬人次。

- 目錄
- 董事長的話
- 總經理的話 (CSR 委員會主任委員)
- 關於台新
- 永續經營
 - 一、永續治理
 - 二、優質服務
 - 三、永續金融
 - 四、友善職場
 - 五、綠色營運
- 六、社會影響力
 - 6-1 在地關懷
- 利害關係人議合
- 附錄

目錄

董事長的話

總經理的話
(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

二、優質服務

三、永續金融

四、友善職場

五、綠色營運

六、社會影響力

6-1 在地關懷

利害關係人議合

附錄

藝術獎全年度嚴謹、綿密的觀察、提名體制、ARTalks評論專網經營，以及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新台幣2.3億元。2019年首次舉辦「滾動的四連夜—藝術家面對面」活動，連續四天晚上，邀請當屆16組入圍藝術家與提名觀察人對談，透過作品討論和問答，讓觀眾有機會與藝術家、提名觀察人面對面，近距離對話的機會。此外，透過初次與「議題製作所」的合作，藉此吸引不同領域的觀眾，更活絡基金會會員參與台新藝術獎活動的契機！

基金會連續18年舉辦「台新藝術獎」以「企業開啟台灣當代藝術獎項的先河」，2019年榮獲台灣永續能源研究基金會舉辦的「2019台灣企業永續獎」單向績效【社會共融】獎項，表彰「台新藝術獎」歷經多年的累積，已成為台灣當代藝術指標性大獎，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。

第17屆台新藝術獎「滾動的四連夜—藝術家面對面」活動觀察

台新藝術獎在積極建立藝術與社會溝通交流的多元介面上，值得肯定。發展到今日的台新獎，已經不再只是單純授獎的單位，而更成為藝術趨勢的倡議者、推廣者。不可否認的是，創作者入圍台新獎，等於受到一定程度的育成與助攻，乃至於相關的論述生產，都因此有所推展。

劇場研究者暨戲劇顧問 陳份均小姐 (第二現場：我們與台新(2)現場的距離 | 頒獎典禮前評談會 與談人)



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。2019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，總獎金新台幣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，累計至2019年共資助35組入圍藝術家共新台幣350萬元贊助金，內容包括入圍作品國內外巡演、新作編創、音樂及影片出版、田野採集等。



第17屆台新藝術獎



年度	2017	2018	2019
累計得主(位)	52	55	58
當屆入圍作品數(組)	19	16	15
當屆專網瀏覽數(人次)	57,267	31,860	37,722
入圍推廣計畫補助(組)	13	11	11

第17屆台新藝術獎「表演藝術雜誌」採訪報導



「對話」無疑是理解本屆得獎作品的關鍵字。創作者們試著與歷史、與未來、與空間、與觀者對話，在當代看似由人與人、地區與地區之間的恐懼和騷擾所統治的時代氛圍中，試著打破將世界視為眾多分離領域所組成的巢臼，創造出一個尊重異己、理解差距、重視內在即時互聯的「當下性」的創作思考模式。決選委員約瑟夫·米契爾指出決選的三個得獎作品「呈現了當代的剪影與藝術模範，不只是台灣，在全球也是適用的」。



【表演藝術雜誌】記者 張慧慧

目錄

董事長的話

總經理的話
(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

二、優質服務

三、永續金融

四、友善職場

五、綠色營運

六、社會影響力

6-1 在地關懷

利害關係人議合

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2019年底的累計瀏覽量超過210萬人次，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！



ARTalks 網站



身心靈快藝通 — 藝術答客問

問

藝術家是一種職業身份嗎？藝術創作是不是一種工作呢？

答

藝術有時候是一種獻身的儀式。以「獻祭」為研究主題的喬治·巴岱伊 (Georges Bataille) 認為，宗教的本質非常接近於獻祭，而接近於宗教信仰的藝術創作，其實也有著獻祭的意味在。這樣說並不是要提高藝術創作的行為，而是從根本上來理解創作。換句話說，藝術創作有時候是在近乎於「耗盡」的狀況下，以不成比例的方式產生作品，有時候情況也會完全相反。換句話說，這確實是不同於一般現代世界的價值生產模式。

高俊宏 (藝術創作者、第12屆台新藝術獎得主)

支持在地藝術家(團隊)海內外演出、藝術團隊緊急資助

除了舉辦台新藝術獎之外，基金會亦持續資助歷屆藝術獎入圍及得獎團隊海內外展演計畫，2019年基金會贊助藝術家有：國光劇團《十八羅漢圖》2019上海大劇院演出、羸舞劇場《半身相》歐洲巡演、布拉瑞揚舞團《LUNA路吶》多倫多國際舞蹈節演出、藝術家黃亞歷2019年國立台灣美術館《共時的星叢—風車詩社與跨界藝術時代特展》、江之翠劇場《朱文走鬼》重製演出、藝術家崔廣宇受邀赴2020阿姆斯特丹【AWKWARD】聯展等。

台灣資深表演團隊，亦是第一屆台新藝術獎得主「優人神鼓」位於台北木柵老泉山的創團劇場2019年8月發生大火。所幸火災未造成傷亡，但卻燒毀了三十年的木造劇場及排練場，劇團兩百多件演出樂器道具皆付之一炬。基金會在第一時間給予關注並捐款新台幣50萬元作為劇團急難救助。如今劇團已經展開重建工作，將以「自然生態」為經、「環境互動」為緯，在老泉山上，搭起一座人與自然和諧共處的「山上劇場」。

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」每兩週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眾及上班族打開當代藝術的視野。

目錄

董事長的話

總經理的話
(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

二、優質服務

三、永續金融

四、友善職場

五、綠色營運

六、社會影響力

6-1 在地關懷

利害關係人議合

附錄



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2019年底共展出68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。



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，十三年來已累計舉辦333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。

本活動已累積眾多忠實觀眾固定參與，透過問卷調查，90%以上觀眾非常同意參與午間音樂會可感受到精神上的愉悅，同時更認識台灣傑出音樂家和作品。此外，94%觀眾非常同意透過基金會舉辦的藝文活動，包括台新藝術獎、午間音樂會、台新金控一樓展覽等活動，這些藝文活動有助於提升觀眾對「台新」的品牌認同！

非常感謝台新銀行成立的台新藝術基金會，對於藝術、音樂、文化上的支持、傳遞與貢獻！
感謝基金會創辦此一舞台，培植音樂家，且讓喜歡音樂的人過一個美好的午間時光。
感謝台新支持台灣文化活動，把台灣帶出去！

--午間音樂會觀眾問卷回覆



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。2019年共舉辦16場次，參與者885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。

2019年首度於台新位於德惠街的行辦空間，邀請蠡舞劇場為員工舉辦兩場《自由步·一盞燈的景身》演出，利用特殊的透明圓弧空間，營造特殊的劇場效果，為員工帶來難忘的觀舞經驗。



員工心得回饋

這是我進公司後，第一次參加這樣的活動。感覺不錯，以前都是自己去，基本上也是東看看、西摸摸。看熱鬧，想要裝一下文青而已，其實也是有看沒有懂。這一次有導覽人員全程做詳細的講解，受益良多。以後這樣的活動我都會參加....很高興有這樣的機會，能夠讓我的生命再更加豐富化。

--邱煥堯襄理(經紀事業處)/參與台北美術館2018台北雙年展《後自然》)

本次的場地挑選得非常合適，搭配光影，能看見舞者從四周的鏡中映出不同角度的身影，是一種震撼，如此的美麗。從上方角度觀看，舞台上投射的舞者影子，隨肢體牽動，心中亦盪起一圈圈感動的漣漪。

--王品晴襄理(法金產品行銷處)/參與蠡舞劇場《自由步·一盞燈的景身》德惠街9號演出)



【台新藝術獎&藝文推廣平台】

【藝文贊助】

- 目錄
- 董事長的話
- 總經理的話
(CSR 委員會主任委員)
- 關於台新
- 永續經營
 - 一、永續治理
 - 二、優質服務
 - 三、永續金融
 - 四、友善職場
 - 五、綠色營運
- 六、社會影響力
 - 6-1 在地關懷
- 利害關係人議合
- 附錄



我們要解決的社會問題

- 豐富國人藝術視野、降低藝術欣賞的門檻，讓民眾能夠從生活中接觸藝術、培養對藝術的視野，豐富心靈與生活。

我們的角色及做法

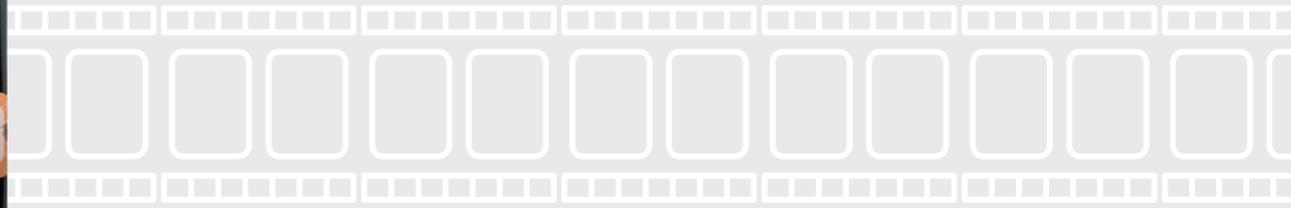
- 以藝術贊助的方式引進多元化、國際性、經典且優質的藝文展演，讓國內的民眾一起欣賞世界各地的經典藝術。

對企業本身及對社會的影響力評估

- 普及藝文欣賞機會：推動藝術與公益的結合，讓弱勢族群透過欣賞藝術展演，為他們帶來力量。累計受益的弱勢族群達2,500人次。
- 豐富國人藝術視野：自2006年起，台新即以具規模的方式贊助國際級藝文來台演出，總投入金額超過新台幣2.31億元，吸引高達572萬人次參與。

活動大紀事 (2006年迄今)

2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
贊助音樂劇《歌劇魅影》、《兩廳院廣場藝術節》	贊助《世界文明瑰寶—大英博物館250年收藏展》、《兵馬俑特展》、音樂劇《小王子》	贊助音樂劇《獅子王》	贊助北京《流動的紫禁城》	贊助《發現侏羅紀》恐龍展、台灣國際藝術節、從馬內到畢卡索-費城美術館經典展	贊助《生日快樂—夏卡爾的愛與美》、《世紀大師—畢卡索特展》、《柏林愛樂》開幕之夜	贊助《馬林斯基劇院 芭蕾暨交響樂團—胡桃鉗》、變形金剛跨世代特展
2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013
贊助《2019馬林斯基劇院 芭蕾暨交響樂—天鵝湖》、《太陽雨：1980年代至今的東南亞當代藝術》	贊助《柏林愛樂》、《大英自然史博物館展》、《裸：泰德美術館典藏展》	贊助《貝多芬演出系列 I & II 皇帝與田園、合唱之夜》、《英國皇家愛樂管弦樂團》	贊助《柏林愛樂》、《皮克斯30周年特展》	贊助《草間彌生展》、《台新爵士夜》	贊助《紐約愛樂亞洲行》、《台北雙年展》	贊助《美女與野獸4D劇場》、《Rody land 跳跳馬30周年大展》





- 目錄
- 董事長的話
- 總經理的話
(CSR 委員會主任委員)
- 關於台新
- 永續經營
 - 一、永續治理
 - 二、優質服務
 - 三、永續金融
 - 四、友善職場
 - 五、綠色營運
- 六、社會影響力
 - 6-1 在地關懷
- 利害關係人議合
- 附錄



我們要解決的社會問題

- 台灣體育選手發展需投入更多資源。
- 鼓勵孩童及女性參與運動。

我們的角色及做法

- 資助運動選手，鼓勵台灣各界共同培育本土優秀體育人才。
- 贊助體育賽事及活動。

對企業本身及對社會的影響力評估

- 支持體育選手在國際舞台歷練：藉由職業運動選手的贊助及比賽經費資助，增加國際賽事的參與。
- 改善運動選手生活條件：自2005年起透過PayEasy平台號召客戶響應小額/發票募款，協助南投空手道隊改善生活條件。
- 帶動孩童、女性等各類族群的運動及觀賽風氣：舉辦YBO籃球營隊，讓孩童在運動中學習團隊合作。

活動大紀事 (2005年迄今)



台新長期重視體育發展，自2005年贊助空手道、2011年贊助女子高爾夫選手至今，2017年亦支持在台北舉辦的夏季世界大學運動會，並將贊助領域延伸至籃球與棒球項目，自2018年起已連續兩年冠名贊助台灣最大型的女子路跑及電競戰隊。台新承襲推動公益善循環的體育推廣策略，盡力結合體育與公益，做到高度推廣、深度關懷的最高境界，並於2016年和2018年已連續獲得2次運動企業認證（每次認證效期為2年，最近一次將於2020年開放申請）。



目錄

董事長的話

總經理的話
(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

二、優質服務

三、永續金融

四、友善職場

五、綠色營運

六、社會影響力

6-1 在地關懷

利害關係人議合

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2019年底累計為南投縣青少年空手道隊籌募經費約新台幣9,300萬元。



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。2019年贊助地方性高中棒球賽事，鼓勵棒球運動校園紮根。



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446人次參與，募得逾新台幣1,650萬公益捐款。2011年累計至今，台新支持高球選手經費已投入上億元。



路跑

台新自2018年起持續冠名贊助台灣最大型的女子路跑活動，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。



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眾運動風氣。此外，台新參與支持2018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，至今投入近新台幣仟萬元。2019年贊助地方性籃球錦標賽，支持社區籃球運動。



電競

台新自2018年起持續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。

- 目錄
- 董事長的話
- 總經理的話
(CSR 委員會主任委員)
- 關於台新
- 永續經營
 - 一、永續治理
 - 二、優質服務
 - 三、永續金融
 - 四、友善職場
 - 五、綠色營運
- 六、社會影響力
 - 6-1 在地關懷
- 利害關係人議合
- 附錄



【北大交流基金】
【產學合作】



我們要解決的社會問題

- 多數兩岸交流偏向學術或獎學金，少有金融實務的調研活動

我們的角色及做法

- 透過兩岸學子金融實務交流，除學術上交流分享外，也邀請行內對應各項實際執行業務之主管及員工加入討論與分享，藉此提供實務操作經驗，並強化其金融研討的基礎。

對企業本身及對社會的影響力評估

- 培養國內學子競爭力，為未來的學習或就業預做準備。

活動大紀事 (2012年迄今)



台新金控與北京大學光華管理學院於2012年簽訂合作備忘錄 (MOU)，成立「北京大學促進兩岸交流基金」，每年舉辦雙方學術與實務交流活動。2019年於9月邀請北京大學師生來台與政治大學師生交流，以「AI人工智慧於金融業的應用趨勢」作為主題交換心得，透過青年學子間彼此腦力激盪、集思廣益後提出調查研究報告，及北大、政大老師的指導及台新主管的實務經驗投入，促進兩岸交流的良性互動發展，舉辦至今共累計65人次北京大學師生來台交流。



- 目錄
- 董事長的話
- 總經理的話
(CSR 委員會主任委員)
- 關於台新
- 永續經營
 - 一、永續治理
 - 二、優質服務
 - 三、永續金融
 - 四、友善職場
 - 五、綠色營運
- 六、社會影響力
 - 6-1 在地關懷
- 利害關係人議合
- 附錄



【北大交流基金】
【產學合作】

我們要解決的社會問題

- 培育優秀人才，增加企業競爭力；降低學用落差，讓學生畢業即就業，順利接軌業界。

我們的角色及做法

- 提供技能訓練、實習機會及獎助學金，協助學生累積職場實務經驗並成功接軌就業。

對企業本身及對社會的影響力評估

- 提升金融專業素養：與中山大學及台灣大學等合作開立課程，並由台新主管擔任講師分享專業與經驗，與國立中山大學合作，開辦「金融創新產業碩士專班」，共同培育研究生。
- 培育金融人才：透過產學合作，提供學生實習及就業機會，以達實務與理論結合。

活動大紀事 (2011年迄今)

2011	2012起	2017
啟動產學合作計劃	台灣大學開立「金融服務業創新改善實務專題」課程	與國立中山大學合作開辦「金融創新產業碩士專班」

產學合作

台新金控自2011年起，持續與多所大學及技職院校共同規劃產學合作計畫，提供學生校外專業技能之訓練及實習機會，協助實習生累積職場實務經驗並成功接軌就業。2019年協助443位學生透過此模式汲取實習經驗與專業知能，並已透過產學合作或實習提供300個職缺。亦因應金融科技潮流，推出數位金融、數據探勘、資料分析與金融科技開發等研究生實習專案，提早發掘潛力跨領域人才。

於2012學年度起於台灣大學開立「金融服務業創新改善實務專題」課程，由台新的主管們擔任各個課程單元講師並邀請高階主管於期末專案報告中給予指導，讓同學更加了解理論與實務間如何互相搭配，巧妙運用。

金融人才培育

台新秉持回饋社會及培育優秀人才的理念，提供台灣大學家境清寒的優秀學子獎助學金，2019年提供獎學金共新台幣10萬元，且提供暑期實習機會。此外，自2017年起與國立中山大學合作開辦「金融創新產業碩士專班」，除參與碩士甄選過程，亦提供寒暑假企業實習機會，共同培育39名研究生，以更貼近金融產業界創新實務需求。



目錄

董事長的話

總經理的話
(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

二、優質服務

三、永續金融

四、友善職場

五、綠色營運

六、社會影響力

利害關係人議合

步驟一：利害關係人鑑別與溝通

步驟二：重大性分析

步驟三：揭露重大主題管理方針及承諾

特定議題回覆

附錄

利害關係人 議合

步驟一：利害關係人鑑別與溝通

步驟二：重大性分析

步驟三：揭露重大主題管理方針及承諾

特定議題回覆

目錄

董事長的話

總經理的話
(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

二、優質服務

三、永續金融

四、友善職場

五、綠色營運

六、社會影響力

利害關係人議合

步驟一:利害關係人鑑別與溝通

步驟二:重大性分析

步驟三:揭露重大主題管理方針及承諾

特定議題回覆

附錄

為確實掌握利害關係人關注之主題，2019年報告書依下列三步驟進行利害關係人與重大主題的分析評估作業，並依其關注主題調整永續發展的方向。

步驟一 利害關係人鑑別與溝通

步驟二 重大性分析

步驟三 揭露重大主題管理方針



步驟一 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，鑑別出共7類與台新密切相關的利害關係人，並評估各利害關係人對台新的影響程度，做為重大主題排序的權重依據。

為聆聽利害關係人真實的意見，台新建立通暢的溝通管道，由最貼近各族群之權責單位負責與各類利害關係人交流，時時關注其重視之主題，並將回饋意見或交流心得做為內部成長的動力。

利害關係人	對台新重要性	溝通管道及頻率	主要關注主題	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	<ul style="list-style-type: none"> 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)、官網、網銀 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、ATM、各類說明會 	<ul style="list-style-type: none"> 資訊及交易安全 隱私保護 客戶關係管理 	<ul style="list-style-type: none"> 三年內發展全行佈建與資訊安全監控中心。 訂有「個人資料侵害事件管理規範」，2019年並無發生個人資料侵害事件有關之裁罰。 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86.5%
 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	<ul style="list-style-type: none"> 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 每年：特定單位員工意見調查 每二年：全體員工意見調查 	<ul style="list-style-type: none"> 營運績效 薪酬福利及員工照顧 勞資關係維護 	<ul style="list-style-type: none"> 每年依公司經營績效與個人績效表現等規劃年終獎金，強調利潤共享。 每年定期參與市場薪資調查、檢視整體員工薪酬水準，自2014年起，台新連續6年成為「高薪100」成分股之一。 設有多元且暢通的員工溝通管道。 	整體員工敬業度達83%。

目錄

董事長的話

總經理的話
(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

二、優質服務

三、永續金融

四、友善職場

五、綠色營運

六、社會影響力

利害關係人議合

步驟一:利害關係人鑑別與溝通

步驟二:重大性分析

步驟三:揭露重大主題管理方針及承諾

特定議題回覆

附錄

利害關係人	對台新重要性	溝通管道及頻率	主要關注主題	回應內容	溝通成效
 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	<ul style="list-style-type: none"> ● 即時：投資人信箱／專線電話、官網 ● 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：書面信函 	<ul style="list-style-type: none"> ● 營運績效 ● 公司治理 ● 誠信經營 	<ul style="list-style-type: none"> ● 全年稅後淨利創下歷年新高達144.9億元，年成長12%，每股稅後盈餘1.19元，股東權益報酬率9.54%，年底每股淨值為12.86元。 ● 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。 ● 訂有誠信經營守則以及員工行為準則，營造誠信公平的經營環境。 	自2018年起連續2年入選道瓊永續指數 (Dow Jones Sustainability Index, DJSI) 「世界指數」和「新興市場指數」成份股
 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	<ul style="list-style-type: none"> ● 即時：電話、郵件、書面信函回覆 ● 不定期：政策宣導會議及座談、監理及查核活動 	<ul style="list-style-type: none"> ● 公司治理 ● 誠信經營 ● 風險管理及內部控制 	<ul style="list-style-type: none"> ● 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。 ● 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。 ● 確實執行審議風險管理政策與風險胃納或限額、定期檢視風險管理。 	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%。
 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	<ul style="list-style-type: none"> ● 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 	<ul style="list-style-type: none"> ● 營運績效 ● 隱私保護 ● 客戶關係管理 	<ul style="list-style-type: none"> ● 全年稅後淨利創下歷年新高達144.9億元。 ● 委託會計師辦理2019年個人資料保護專案查核，在所有重大方面皆允當表達。 ● 建立完善的客戶申訴處理流程。 	於2019年10月舉辦首次供應商大會，建立多元溝通及經驗交流的模式。
 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	<ul style="list-style-type: none"> ● 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 	<ul style="list-style-type: none"> ● 在地關懷 ● 誠信經營 ● 金融科技／數位創新 	<ul style="list-style-type: none"> ● 切入社會公益、藝文推廣、體育推動與學術交流四大主軸。 ● 訂定《誠信經營守則》嚴禁任何不正當利益。 ● 積極跨業結盟，支援核心業務並與金融科技(FinTech)合作。 	品牌好感認同度達88%。
 媒體	向社會大眾傳遞正確訊息，維持企業正面形象	<ul style="list-style-type: none"> ● 即時：記者會、說明會、新聞稿、發言人機制 ● 不定期：媒體餐敘 	<ul style="list-style-type: none"> ● 金融科技／數位創新 ● 公司治理 ● 營運績效 	<ul style="list-style-type: none"> ● 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。

步驟二 重大性分析

- 45位CSR代表進行衝擊度調查**

透過永續主題的蒐集與標竿分析，台新統整出21項永續主題(鑑別方式請見「永續主題分析」小節)。為瞭解各項永續主題對台新金控內部營運的影響，以及對外部環境、經濟及社會的雙向衝擊程度，由各業務權責單位、各子公司及兩大基金會等共計45位CSR代表，依永續主題在環境、社會、治理各面向的影響，進行衝擊度評分。
- 7場次焦點團體座談進行關注度調查**

為瞭解台新各利害關係人的主要關注主題，依利害關係人類別舉辦7場次焦點團體座談會，訪談對象以與各類利害關係人深度互動的權責單位代表為主，進行各項永續主題的關注度評分，共計參與代表達40人次。

- 依據調查結果執行合理性分析**

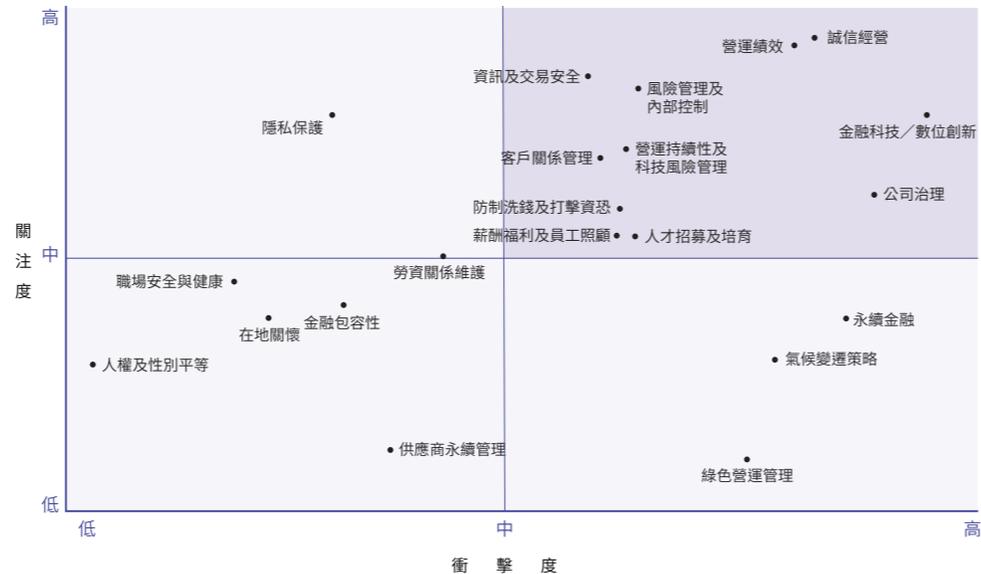
產出矩陣落點，並參酌14份國際永續趨勢報告和17份國內外金融同業永續主題報告，進行合理性分析，以降低因認知不足而造成的偏差，確保2019年主題排序結果的合理性。
- CSR委員會確認11項重大主題**

於CSR委員會由6位執行委員與相關功能小組高階管理階層，共同檢視並討論主題矩陣圖，最終確認2019年度11項重大主題。

步驟三 揭露重大主題管理方針

重大主題之管理方針及承諾等相關說明請詳「永續主題管理方針」。

2019年重大主題矩陣圖



對應章節	永續主題	對應GRI準則主題
永續治理	公司治理	(102) 治理
	誠信經營	(102) 治理、(205) 反貪腐、(419) 社會經濟法規遵循
	風險管理及內部控制	(201) 經濟績效
	洗錢防制及打擊資恐	(205) 反貪腐、(419) 社會經濟法規遵循
	資訊及交易安全	(418) 客戶隱私
	營運持續性及科技風險管理	(203) 間接經濟衝擊
	營運績效	(201) 經濟績效
優質服務	客戶關係管理	(416) 顧客健康與安全
	金融科技/數位創新	(203) 間接經濟衝擊
友善職場	人才招募及培育	(201) 經濟績效、(401) 勞雇關係、(404) 訓練與教育、(406) 不歧視
	薪福利及員工照顧	(201) 經濟績效、(401) 勞雇關係、(405) 員工多元化與平等機會

- 目錄
- 董事長的話
- 總經理的話 (CSR 委員會主任委員)

- 關於台新
- 永續經營
 - 一、永續治理
 - 二、優質服務
 - 三、永續金融
 - 四、友善職場
 - 五、綠色營運
 - 六、社會影響力

利害關係人議合

- 步驟一:利害關係人鑑別與溝通
- 步驟二:重大性分析
- 步驟三:揭露重大主題管理方針及承諾
- 特定議題回覆

附錄

目錄

董事長的話

總經理的話
(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

二、優質服務

三、永續金融

四、友善職場

五、綠色營運

六、社會影響力

利害關係人議合

步驟一:利害關係人鑑別與溝通

步驟二:重大性分析

步驟三:揭露重大主題管理方針及承諾

特定議題回覆

附錄

特定議題回覆

- 特定議題一：彰化銀行投資案
- 特定議題二：理專行為強化方案
- 特定議題三：因應COVID-19紓困方案

● 特定議題一：彰化銀行投資案

利害關係人類別	關注主題	詢問時間	台新回應方式
 投資人	(1)彰化銀行投資案說明 (2)台新金控維護股東權益作為及進度說明	2019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			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

■ 彰化銀行投資案說明

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，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。

目錄

董事長的話

總經理的話
(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

二、優質服務

三、永續金融

四、友善職場

五、綠色營運

六、社會影響力

利害關係人議合

- 步驟一:利害關係人鑑別與溝通
- 步驟二:重大性分析
- 步驟三:揭露重大主題管理方針及承諾
- 特定議題回覆

附錄

■ 台新金控維護股東權益作為及進度說明

- 2014年：台新金控對財政部提起民事訴訟、假處分，並向監察院陳情
- 2015年：監察院通過調查報告，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。
- 2016年：台北地院判決確認財政部與台新金控間以「財政部在台新金控仍屬彰化銀行最大股東之期間內，不得妨礙台新金控指派之代表人當選彰化銀行全體董事席次過半數之董事席次」為內容之契約關係存在。
- 2017年：高等法院宣判，確認台新金控與財政部間關於「財政部持有彰化銀行之股份未出售前、且台新金控仍為彰化銀行最大股東者，財政部應支持台新金控指派之代表人當選彰化銀行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，上訴至最高法院。
- 2019年：最高法院因認為雙方間之契約是否為表決權拘束契約、契約迄今已13年是否有違公序良俗等議題須予釐清，因而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。
- 2020年：彰銀董事會通過將對2005年發行的14億股私募特別股，補辦公開發行及申請上市。台新金控重申配合政府政策。

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



● 特定議題二：理專行為強化方案

利害關係人類別	關注主題	詢問時間	台新回應方式
主管機關、投資人、客戶、媒體	未來如何防範理專不當行為？	2019年	通報主管機關、書面信函或是函文回覆、客服電話

台新銀行新莊分行前理財專員涉挪用客戶資金及與客戶間有異常資金往來所涉缺失一案，於2018年11月7日向臺灣新北地方檢察署提出對該員工之刑事案件告發，同日亦向法務部調查局新北市調查處完成製作筆錄及備案程序，確保客戶及本行權益。另，該員工因違反員工行為準則之第五條「客戶隱私維護」及符合第十一條第四款「違反勞動契約及工作規則情節重大」，已於2018年11月1日予以免職。

本案雖屬個人違反之行為，但台新銀行內部隨即規劃各類相關措施（包含內部流程改善、強化即時控管機制等等），說明如下：

- 加強教育訓練 — 於2018年底至2019年底前完成強化各層級主管或人員作業、安控、及法遵觀念等。
 - 針對分行作業主管、業務主管及分行經理進行「強化作業品質及安控觀念」實體課程，共計8場，受訓主管計有249位。
 - 針對分行作業及業務人員進行再教育，以確保全體員工皆確實瞭解安控及作業風險之精神與重要性，共計有1,711人。本課程亦納入新進行員必修課程，確保分行行員確實瞭解安控及作業風險之重要性。
 - 針對全台分行經理人及理財專員強化業務管理與銷售人員之法遵觀念，由台新銀行總經理、個人金融事業總處副執行長及通路營運事業處執行副總等長官，至全台進行七場「銀行防範理財專員挪用客戶款項相關內控作業原則(簡稱「理專十誡」)」之教育訓練(共計920人完訓)，以利加強控管，並鄭重告誡相關管理、督導人員，如有違反相關規定將依規嚴懲。

目錄

董事長的話

總經理的話

(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

二、優質服務

三、永續金融

四、友善職場

五、綠色營運

六、社會影響力

利害關係人議合

步驟一:利害關係人鑑別與溝通

步驟二:重大性分析

步驟三:揭露重大主題管理方針及承諾

特定議題回覆

附錄

- 修訂內部規範或辦法 – 作為強化控管機制的管理原則 (如: 廢除「客戶來行未臨櫃確認機制」及「行外收件服務聲明書」新增控管機制等)。
- 加強相關管控 – 自2019年至2020年陸續在系統面(報表)和機制面提升監控或管理方式。
 - (1) 系統面-報表 (共2項)
 - 2019年3月起新增監控報表, 由分行主管定期檢視並加強控管理財專員存款帳戶之資金進出等, 以了解理財專員資金進出及財務狀況是否有異常情形, 俾利達到預警效果。
 - 2020年1月起針對理財專員的特定期間同一帳戶交易達一定金額產出監控報表, 由分行主管對理財專員進行訪談並由管理單位逐一檢視相關報表。
 - (2) 機制面 (共3項)
 - 自2019年1月起增加跨分行突擊查核, 以強化客戶控管及杜絕發生不當持有客戶印鑑、空白單據之情事, 倘有發現異常情形, 則由管理單位針對人員違反之相關規範進行懲處程序。
 - 2019年11月起新增理財專員指定訓練/休假查核機制。採無預警於前一日下班前指定理財專員隔日一天外訓(或指定休假), 查核理財專員抽屜, 或於理財專員指定外訓(或休假)期間, 由分行主管與客戶進行資產確認, 俾利達到強化內控及突擊查核之效果。
 - 建立定期發送「客戶重要權益通知」電子專函機制以維護客戶權益及保障帳戶安全性。

● 特定議題三：因應COVID-19紓困與振興方案

利害關係人類別	關注主題	詢問時間	台新回應方式
主管機關、客戶、媒體	如何協助客戶紓困?	2020年第1季	通報主管機關、書面信函或是函文回覆、客服電話、官網、新聞稿

新冠肺炎疫情持續在全球蔓延, 台新金控積極響應配合政府各項紓困方案。子公司台新銀行本階段以協助受疫情影響之中小企業及個人為首要目標, 除積極配合政府各部會之紓困方案, 提供客戶舊貸展延、營運周轉金及振興資金貸款等服務外, 另特別搭配信保基金推出台新銀行「安心貸」紓困方案, 中小企業符合相關申辦條件者, 新戶最高可申貸新台幣1,500萬元, 舊戶最高亦可增貸新台幣1,500萬元營運周轉金, 寬限期優惠最高可達6個月, 將大幅減輕企業營運壓力; 而受疫情影響之微型企業, 亦可申請「安心貸」方案, 新戶可申貸30~1,000萬之周轉金, 享手續費、延長貸款期間及較長寬限期等優惠, 亦提供舊戶申請展延, 展延期間內僅需繳息及免收第一年信保保證手續費。

受疫情影響導致無法如期繳納貸款之客戶, 可向台新銀行申請房貸、車貸、信用貸款利率減碼、緩繳及展延; 信用卡持卡人亦可申請卡費緩繳、免收違約金及循環息。此外, 為特別感謝第一線醫護人員的辛苦付出, 台新銀行也提供多項貼心服務及紓壓專案, 對於任職醫護、藥局及防疫相關職業之個人, 提供房貸、車貸、信用貸款申辦手續費優惠; 台新卡友於優惠方案期間出示醫護人員證件, 還可享受知名SPA「醫護人員紓壓專案」免費體驗課程一堂, 為長時間處於高壓狀態的醫護人員舒緩壓力。對於經確診感染肺炎之既有房貸客戶(含配偶、一等親屬), 提供房貸增貸服務, 可享免收手續費、延長貸款期限等優惠。

此外, 集團旗下台新大安租賃亦向辛苦的防疫人員致敬, 對於任職於醫療院所的員工和防疫計程車駕駛, 提供新車融資租賃免收車輛設定服務費之優惠。而台新員工也參與台新公益慈善基金會的志工服務, 透過電話主動關懷社福團體, 協助募集、媒合各項生活、防疫所需物資, 給予有需求的社福團體, 在嚴峻疫情下, 期望讓關愛持續蔓延。

目前台灣疫情仍控制得宜, 全球亦積極開發藥物因應疫情, 台新將持續追蹤疫情發展, 並關心瞭解客戶受影響程度, 保持授信與貸放彈性, 維持穩健經營原則, 陪伴客戶度過疫情難關。待疫情緩和後, 受疫情衝擊之運輸、旅遊、觀光、住宿、餐飲等相關產業營運將逐漸好轉, 資金需求也會增加, 可望帶動銀行放款業務之成長, 有助獲利提升。

經由以上回應, 客戶可充分了解個人及中小企業戶金融協助措施, 或可至台新銀行官方網站查詢相關方案



目錄

董事長的話

總經理的話
(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

二、優質服務

三、永續金融

四、友善職場

五、綠色營運

六、社會影響力

利害關係人議合

附錄

關於本報告書

GRI 準則揭露項目

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

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」)2019年企業社會責任報告書(簡稱為本報告書)，並依據AA1000AS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：



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50位代表組成，編製流程包含規劃與分析、資料收集、報告書編撰和確信查證等。



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七本(2019年)企業社會責任報告書，揭露2019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2019年6月。



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



GRI準則揭露項目

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		一般揭露	102-1	2016	組織名稱	產品服務	●		4	
核心		一般揭露	102-2	2016	活動、品牌、產品與服務	產品服務	●		4	
核心		一般揭露	102-3	2016	總部位置	產品服務	●		4	
核心		一般揭露	102-4	2016	營運據點	產品服務	●		4	
核心		一般揭露	102-5	2016	所有權與法律形式	產品服務	●		4	
核心		一般揭露	102-6	2016	提供服務的市場	產品服務	●		4	
核心		一般揭露	102-7	2016	組織規模	產品服務	●		4	
核心		一般揭露	102-8	2016	員工與其他工作者的資訊	產品服務 多元任用	●		4 75-77	
核心		一般揭露	102-9	2016	供應鏈	供應商管理規範	●		102-105	
核心		一般揭露	102-10	2016	組織與其供應鏈的重大改變	特定議題回應	●		130-132	
核心		一般揭露	102-11	2016	預警原則或方針	風險與機會分析	●		9	
核心		一般揭露	102-12	2016	外部倡議	專業參與	●		25	
核心		一般揭露	102-13	2016	公協會的會員資格	專業參與	●		25	
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	風險與機會分析 風險與機會管理		●	9 63	
核心		一般揭露	102-16	2016	價值、原則、標準及行為規範	誠信經營	●		25-27	
		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		●	25-27	
核心		一般揭露	102-18	2016	治理結構	CSR委員會運作 公司治理架構 氣候變遷治理	●		12 21 61	
		一般揭露	102-19	2016	授予權責	CSR委員會運作 風險與機會管理		●	12 63	
	GRI 102	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	CSR委員會運作 氣候變遷治理		●	12 61	
		一般揭露	102-21	2016	與利害關係人諮商經濟、環境和社會主題	CSR委員會運作 利害關係人議合 氣候變遷策略		●	12 127-129 61-63	
		一般揭露	102-22	2016	最高治理單位與其委員會的組成	公司治理架構		●	21	
		一般揭露	102-23	2016	最高治理單位的主席	公司治理架構		●	21	
		一般揭露	102-24	2016	最高治理單位的提名與選選	董事會組成及運作		●	22-23	
		一般揭露	102-25	2016	利益衝突	董事會組成及運作		●	22-23	
		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	CSR委員會運作 因應氣候變遷策略		●	12 61-63	
		一般揭露	102-27	2016	最高治理單位的群體智識	CSR委員會運作 董事會組成及運作 因應氣候變遷策略		●	12 22-23 61-63	
		一般揭露	102-28	2016	最高治理單位的績效評估	董事會組成及運作		●	22-23	
		一般揭露	102-29	2016	鑑別與管理經濟、環境和社會衝擊	CSR委員會運作 風險管理及內部控制 因應氣候變遷策略 利害關係人議合		●	12 28-35 61-63 127-129	
		一般揭露	102-30	2016	風險管理流程的有效性	CSR委員會運作 風險管理及內部控制 風險與機會管理 永續金融發展		●	12 28-35 63 64-70	
		一般揭露	102-31	2016	經濟、環境和社會主題的檢視	CSR委員會運作 永續金融發展		●	12-19 64-70	

目錄

董事長的話

總經理的話

(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

二、優質服務

三、永續金融

四、友善職場

五、綠色營運

六、社會影響力

利害關係人議合

附錄

關於本報告書

GRI 準則揭露項目

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

目錄

董事長的話

總經理的話
(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

二、優質服務

三、永續金融

四、友善職場

五、綠色營運

六、社會影響力

利害關係人議合

附錄

關於本報告書

GRI 準則揭露項目

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
		一般揭露	102-32	2016	最高治理單位於永續性報導的角色	CSR委員會運作	●		12	
		一般揭露	102-33	2016	溝通關鍵重大事件	CSR委員會運作 利害關係人議合		●	12 127-129	
		一般揭露	102-34	2016	關鍵重大事件的性質與總數	CSR委員會運作 利害關係人議合		●	12 127-129	
		一般揭露	102-35	2016	薪酬政策	高階經理人薪酬政策	●		24-25	
		一般揭露	102-36	2016	薪酬決定的流程	高階經理人薪酬政策		●	24-25	
		一般揭露	102-37	2016	利害關係人的參與	利害關係人議合	●		127-129	
核心		一般揭露	102-40	2016	利害關係人團體	利害關係人議合	●		127-129	
核心		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。
核心		一般揭露	102-42	2016	鑑別與選擇利害關係人	利害關係人議合	●		127-129	
核心		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	●		127-129	
核心		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	●		127-129	
核心		一般揭露	102-45	2016	合併財務報表中所包含的實體	產品服務	●		4	詳台新金控官網2019年財報 ↗
核心	GRI 102	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	●		133 127-129	
核心		一般揭露	102-47	2016	重大主題表列	利害關係人議合	●		127-129	
核心		一般揭露	102-48	2016	資訊重編		●			無此情事
核心		一般揭露	102-49	2016	報導改變	永續主題分析	●		13-14	
核心		一般揭露	102-50	2016	報導期間	關於本報告書	●		133	
核心		一般揭露	102-51	2016	上一次報告書的日期	關於本報告書	●		133	
核心		一般揭露	102-52	2016	報導週期	關於本報告書	●		133	
核心		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	●		133	
核心		一般揭露	102-54	2016	依循GRI準則報導的宣告	關於本報告書	●		133	
核心		一般揭露	102-55	2016	GRI內容索引	GRI指標對照表	●		134-136	
核心		一般揭露	102-56	2016	外部保證/確信	外部保證聲明書	●		138	
核心	GRI 103	管理方針	103-1	2016	解釋重大主題及其邊界	價值鏈與價值創造 永續主題管理方針	●		5 15-19	
核心		管理方針	103-2	2016	管理方針及其要素	永續主題管理方針	●		15-19	
核心		管理方針	103-3	2016	管理方針的評估	永續主題管理方針	●		15-19	
			201-1	2016	組織所產生及分配的直接經濟價值			●	43	
			201-2	2016	氣候變遷所產生的財務影響及其他風險與機會	營運財務表現		●	61-63	
	GRI 201	經濟績效	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	多元任用	●		75-77	重要營運據點為台灣，高階管理階層100%為台灣居民
			203-1	2016	基礎設施的投資與支援服務的發展及衝擊	金融包容性 社會影響力		●	70-73 107-125	
	GRI 203	間接經濟衝擊	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	●		54-59 70-73 107-125	
	GRI 205	反貪腐	205-2	2016	有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練	誠信經營落實		●	26-27	
			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

目錄

董事長的話
總經理的話
(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

二、優質服務

三、永續金融

四、友善職場

五、綠色營運

六、社會影響力

利害關係人議合

附錄

關於本報告書
GRI 準則揭露項目
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 302	能源	302-1	2016	組織內部的能源消耗量	節能減碳	●		99-100	ISO50001、ISO14064-1:2006
			302-3	2016	能源密集度	節能減碳	●		99-100	
			302-4	2016	減少能源消耗	節能減碳	●		99-100	
	GRI 303	水與放流水	302-5	2016	降低產品和服務的能源需求	資源有效利用	●		100-102	
			303-5	2018	耗水量	資源有效利用	●		100-102	
	GRI 305	排放	305-1	2016	直接(範疇一)溫室氣體排放	績效指標與目標 節能減碳	●		63 99-100	ISO14064-1:2006
			305-2	2016	能源間接(範疇二)溫室氣體排放	績效指標與目標 節能減碳	●		63 99-100	
			305-3	2016	其他間接(範疇三)溫室氣體排放	節能減碳	●		99-100	
			305-4	2016	溫室氣體排放密集度	節能減碳	●		99-100	
			305-5	2016	溫室氣體排放減量	節能減碳	●		99-100	
	GRI 306	廢汙水和廢棄物	306-2	2016	按類別及處置方法劃分的廢棄物	資源有效利用	●		100-102	
	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	供應商管理規範 供應商風險評估		●	102-103 103-105	
	GRI 401	勞雇關係	401-1	2016	新進員工和離職員工	招募管道與方式 績效管理	●		75 84	
			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	●		84-86	
			401-3	2016	育嬰假	員工福利及照顧 台新人權政策	●		85-86 90	
	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	職場安全		●	92-93	
			403-9	2018	職業傷害	職場安全		●	92-93	
	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	人才培育	●		77-81	
			404-2	2016	提升員工職能及過渡協助方案	人才培育	●		77-81	
			404-3	2016	定期接受績效及職業發展檢核的員工比例	績效管理	●		83	
	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	多元任用	●		75-77	
			405-2	2016	女男基本薪資和薪酬的比率	薪酬政策	●		82	
	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	台新人權政策		●	89	無此情事
	GRI 409	強迫或強制勞動	409-1	2016	具強迫或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		●	89-92	
	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	供應商風險評估		●	103-105	
	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。
			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。
	GRI 417	行銷與標示	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	個資保護申訴		●	53	
	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	法令遵循		●	35	

目錄

董事長的話

總經理的話
(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

二、優質服務

三、永續金融

四、友善職場

五、綠色營運

六、社會影響力

利害關係人議合

附錄

關於本報告書

GRI 準則揭露項目

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

揭露項目編號	準則版次	揭露項目標題	章節	頁碼
產品組合				
FS1	G4	適用於各經營業務之具體環境和社會要素之相關政策	CSR委員會運作 公司治理架構 因應氣候變遷策略	12 21 61-63
FS2	G4	在各經營業務進行環境和社會風險評估與篩選的流程	永續金融發展	64-70
FS3	G4	監督客戶是否執行和遵守在協議或交易所要求的環境及社會政策的流程	永續金融發展	64-70
FS4	G4	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	永續金融發展	64-70
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	永續金融發展 金融包容性 供應商永續管理規範	64-70 70-73 102-103
FS6	G4	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	金融包容性	70-73
FS7	G4	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	70-73
FS8	G4	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	永續金融發展	64-70
當地社區				
FS14	G4	倡導提供弱勢族群更好的金融服務相關措施	金融包容性	70-73
產品與服務標示				
FS15	G4	金融產品和服務之公平設計及銷售的相關政策	客戶關係管理	47-51
FS16	G4	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	70-73

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
第三條第二項	企業社會責任報告書內容應涵蓋相關環境、社會及公司治理之風險評估，並訂定相關績效指標以管理所鑑別之重大主題。	CSR委員會運作 永續主題管理方針 公司治理架構 因應氣候變遷策略 利害關係人議合	12 15-19 21 61-63 127-129
第四條第四項(一)	企業不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。	多元任用 薪酬政策	75-77 82
第四條第四項(二)	企業對氣候相關風險與機會之治理情況、實際及潛在與氣候相關之衝擊、如何鑑別、評估與管理氣候相關風險及用於評估與管理氣候相關議題之指標與目標。	風險管理機制 因應氣候變遷策略	28-30 61-63

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	CSR委員會運作 公司治理	12 21-25
	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 供應商永續管理	89-92 102-105
人權	人權的風險處境	人權及性別平等	89-92
	避免有同謀關係—直接、利益及沉默等同謀關係	公司治理 誠信經營 風險管理及內部控制	21-25 25-27 28-35
	解決委屈	勞資關係維護	87-88
	歧視與弱勢族群	人權及性別平等	89-92
	公民與政治權	人權及性別平等	89-92
	經濟、社會與文化權	人權及性別平等	89-92
	工作的基本權利	人權及性別平等	89-92
	聘僱與聘僱關係	人才招募及培育	75-81
勞動實務	工作條件與社會保護	友善職場	75-96
	社會對話	友善職場	75-96
	工作的健康與安全	職場安全與健康	92-96
	人力發展與訓練	人才發掘與培育	75-81
環境永續	污染預防	綠色營運	98-105
	永續資源利用	綠色營運管理	98-102
	氣候變遷減緩與適應	永續金融 綠色營運	61-73 98-105
	環境永續保護，生物多樣性與自然棲息地修復	永續金融 綠色營運	61-73 98-105
公平運作實務	反貪腐	誠信經營	25-27
	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	25-27
	促進價值鏈的社會責任	價值鏈與價值創造	5
	尊重智慧財產權	誠信經營方針 推動金融科技	25 54-55
消費者議題	公平的行銷、資訊與契約的實務	客戶關係管理	47-51
	保護消費者的健康與安全	永續金融	61-73
	永續消費	永續金融	61-73
	消費者服務、支援、抱怨與爭議解決	客戶關係管理	47-51
	消費者資料保護與隱私	資訊及交易安全 隱私保護	37-39 52-53
	提供必要的服務	客戶關係管理	47-51
	教育與認知	客戶關係管理	47-51
社區參與及發展	社區參與	社會影響力	107-125
	教育與文化	社會影響力	107-125
	增加就業與技術發展	人才招募及培育 在地關懷力	75-81 114-125
	科技發展	金融科技/數位創新	54-59
	創造財富與收入	金融包容性 在地關懷力	70-73 114-125
	健康	職場安全與健康 在地關懷力	92-96 114-125
	社會投資	社會影響力	107-125

外部保證聲明

目錄

董事長的話

總經理的話
(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

二、優質服務

三、永續金融

四、友善職場

五、綠色營運

六、社會影響力

利害關係人議合

附錄

關於本報告書

GRI 準則揭露項目

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

台新金融控股股份有限公司 2019 年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 2019 年企業社會責任報告書進行評估和查核外，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 2019 年企業社會責任報告書所界定範圍內的相關事項進行查核之結論，而不作為其他之用途。除對查核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對台新金控提供之相關資訊所作成之結論，因此查核範圍乃基於並侷限在這些提供的資訊內容之內，英國標準協會認為這些資訊內容都是完整且準確的。

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

查核範圍

台新金控與英國標準協會協議的查核範圍包括：

1. 查核作業範疇與台新金融控股股份有限公司 2019 年企業社會責任報告書揭露之報告範疇一致。
2. 依照 AA1000 保證標準(2008)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程度。

本聲明書以英文作成並已翻譯為中文以供參考。

意見聲明

我們總結台新金控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 2019 年度的經濟、社會及環境等績效資訊是誠實且無誤地呈現，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 年附錄查核能力之團隊執行，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。

查核方法

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高階管理層訪談，以確認本報告書中聲明書的合適性
- 與管理層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)
- 訪談了位與永續性管理、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，查核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流程管理進行審查

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

2019 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項目：

- 發展從價值鏈來蒐集利害關係群體 CSR 相關議題的方式，來增進永續主題包容性的廣度。

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項目：

- 強化各 ESG 面向之風險評估與績效目標的連結，如增進重大議題中以風險為基礎的策略面規劃。

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

基於本聲明書所述之我們的查核方法，特定績效資訊係在台新金控與英國標準協會協議之查核範圍內，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 2019 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項目：

- 持續關注於企業社會責任相關的程序和方案的實施以回應最新指引之要求。

保證等級

依據 AA1000 保證標準(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。本查核團隊係由具專業背景，且接受過 AA1000AS-ISO 14001-ISO 45001-ISO 14004 及 ISO 9001 之一系列永續性、環境及社會等管理標準的訓練，具有主導稽核員資格之成員組成。本保證係依據 BSI 公平交易準則執行。

For and on behalf of BSI:

making excellence a habit.
Peter Pu, Managing Director BSI Taiwan



Statement No: SRA-TW-2019051
2020-05-18

Taiwan Headquarters: 2nd Floor, No. 37, 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 2019

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