



2024
永續報告書
SUSTAINABILITY REPORT

目錄

關於本報告書
董事長的話
總經理的話
關於台新金控
永續亮點專案
永續獎項肯定
重大主題鑑別與利害關係人溝通
1 永續策略
2 永續治理
3 氣候策略
4 綠色營運
5 永續金融
6 智慧服務
7 員工關懷
8 社會共融
附錄

關於本報告書	1
董事長的話	2
總經理的話	3
關於台新金控	
公司簡介	4
營運績效	5
永續亮點專案	
Cover Story 1：氣候行動	9
Cover Story 2：金融共榮	10
Cover Story 3：永續賦能	11
永續獎項肯定	12
重大主題鑑別與利害關係人溝通	
重大主題鑑別	13
利害關係人鑑別與溝通	23
CH 1 永續策略	
1.1 永續治理	28
1.2 永續策略主軸	31
1.3 永續影響力評價	39
CH 2 永續治理	
2.1 公司治理	42
2.2 誠信經營	46
2.3 風險管理及內部控制	52
2.4 資訊及交易安全	60
2.5 供應商永續管理	63

CH 3 氣候策略

3.1 淨零排放目標與行動	67
3.2 氣候相關財務揭露（TCFD）	73

CH 4 綠色營運

4.1 環境永續管理	80
4.2 節能減碳	81
4.3 廢棄物與水資源管理	85

CH 5 永續金融

5.1 永續金融政策與行動	87
5.2 責任授信	92
5.3 專案融資	98
5.4 責任投資	99
5.5 資產管理	101
5.6 永續保險	102

CH 6 智慧服務

6.1 金融科技與數位創新	105
6.2 客戶關係管理與消費者保護	110
6.3 隱私保護	116
6.4 金融包容性	118

CH 7 員工關懷

7.1 人才招聘及培育	125
7.2 薪酬福利及員工照顧	132
7.3 職場安全與健康	139
7.4 勞資關係維護	145
7.5 人權及性別平等	147

CH 8 社會共融

8.1 社會參與策略	151
8.2 社會參與專案	158

附錄

GRI 準則索引表	169
SASB 準則索引表	172
上市公司編製與申報永續報告書作業辦法	172
獨立保證意見聲明書	173
會計師有限確信報告	174
金控及各子公司溫室氣體盤查	177



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」）2024 年企業永續報告書（簡稱為本報告書），為台新金控第 12 本企業永續報告書，歷年的企業永續報告書中英文版，皆可於官網「企業永續」專區下載。本報告書揭露 2024 年度企業永續發展事項之執行情形，部分資料為提供揭露資訊之可比較性則不限於當年度。關於本報告書之報告週期、範圍、聯絡方式及其他相關資訊，如下列所示：

報告書管理

台新金控訂定《永續報告書作業要點》以及《永續資訊管理辦法》管理本報告書編製流程與運作方式，以維持相關作業之一致性。本報告書之編製內容及適用對象之協調與整合，由企業永續辦公室負責。企業永續辦公室視報告書架構及內容蒐集需求，請各權責單位指派專責人員以協助報告書編製作業。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。台新金控永續報告書經董事會通過。

邊界與數據

本報告書內容涵蓋之個體，以包含台新金控、旗下子公司（台新銀行、台新證券、台新人壽、台新投信、台新投顧、台新資產管理、台新創投）及三家基金會（台新銀行公益慈善基金會、台新銀行文化藝術基金會、台新青少年基金會）之企業永續發展實踐與成果為原則，涵蓋合併總營收達 100%，故本報告書中所稱「台新金控」、「台新」或「本公司」者，其邊界係指包含以上所有的營運個體。

本報告書中的財務數據係採自經會計師查核後之台新金控合併財務報告，合併財務報告所含個體、關係企業及轉投資公司請詳本公司 2024 年年報。環境與社會面數據，則以金控及其上述子公司（含海外據點）為主要營運據點及揭露範圍。如有特定資訊或數據的邊界與以上原則不一致的情況，將於該數據揭露位置附註說明。

編撰原則

本報告書依循全球永續性報告協會（Global Reporting Initiative, GRI）最新版本之永續性報告準則（GRI Standards 2021）、永續會計準則委員會（Sustainability Accounting Standards Board, SASB）發布之商業銀行行業準則（Commercial Banks, CB），以及《台灣證券交易所上市公司編製與申報永續報告書作業辦法》中之「永續揭露指標 - 金融保險業」及「上市上櫃公司氣候相關資訊」進行揭露。

報告書內容包含公司治理、環境永續、社會關懷面向議題，每年 6 月定期出版企業永續報告書，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。若本報告書中的數據或內容有資訊重編情形，於揭露位置附註說明。前一本報告書發行時間為 2024 年 6 月，下一本報告書發行時間預計為 2026 年 6 月。

查證及確信

本公司委託 BSI 英國標準協會台灣分公司（BSI Taiwan），依據 GRI 最新版本之永續性報告準則（GRI Standards）與 AA1000AS v3 第二類型中度保證等級查證，查證報告揭露於本報告書附錄。本公司委託安侯建業聯合會計師事務所（KPMG）對特定績效指標依據 ISAE3000 進行有限確信，確信報告及範疇揭露於本報告書附錄。

意見回饋

台新金融控股股份有限公司 企業永續辦公室
地址：台北市大安區仁愛路四段 118 號
電話：+886-2-23268888 #2376

企業永續專區



利害關係人專區



董事長的話

在當前的國際政經環境中，全球面臨著極端氣候的挑戰，永續發展已成為一股不可逆轉的潮流。作為 AI 產業中心的臺灣，在綠色轉型中擁有明顯的優勢。透過市場工具，台新可以有效地降低淨零減碳的成本，加速綠色雙軸轉型，並放大氣候政策的成效。台新金控自 2022 年起，以「認真永續 綠色生活」為永續推動主軸，積極關注國內外永續發展趨勢，並透過「氣候行動」、「金融共榮」、「永續赋能」三大策略，發揮核心金融業務的 ESG 影響力。台新金控已連續七年入選道瓊永續指數 (Dow Jones Sustainability Index, DJSI) 世界指數及新興市場指數，並在 2025 年 S&P Global 永續年鑑 (The Sustainability Yearbook 2025) 中蟬聯全球銀行產業 Top 1% 的最高榮譽。時代雜誌於 2024 年評選全球 500 大永續企業中，台新金控排名全球金融產業第九、全球銀行產業第一、以及台灣金融產業第一，顯示台新金控在推動永續發展的卓越表現獲得國際高度肯定。

聯合國政府間氣候變遷專門委員會 (IPCC) 最新報告指出，氣候變遷對自然環境和人類社會造成廣泛的損失和破壞。台新秉持高度的責任感和領導力，每年進行重大氣候相關風險與機會之辨識與評估，並建立完整的氣候指標衡量機制與淨零目標。透過金控董事會通過的《永續金融政策》，台新持續深化管理氣候風險與機會。為實現 2050 年包含投融資部位在內的全面淨零排放目標，台新通過設立科學基礎減量目標 (Science-based Target, SBT)，不僅作為全臺首家達成電廠融資 100% 為再生能源的銀行更將於 2030 年全面汰除燃煤業、2040 年全面汰除非常規油氣部位，履行對於投融資脫碳的承諾。

台新積極引領產業邁向淨零轉型與接軌國際，並敦促企業在推動綠色轉型的同時，提升企業價值並保持資本競爭力。在連續三年與中華民國工商協進會合作舉辦的「台新淨零高峰論壇」中，台新邀請了台、日、澳監管機構對市場改革與企業永續等議題進行對談，並邀集國內指標企業分享轉型經驗，強調面對全球永續新局，應攜手臺灣企業建構多元面向的綠色成長策略，協助企業緩解碳焦慮、布局低碳未來。

台新高度重視客戶的信任，秉持 3S 服務文化「簡單 Simple、真心 Sincere、極優 Superior」，以最高標準提供客戶包容與創新的服務，成為實踐公平待客的業界表率。同時，台新長期深耕普惠金融願景，依循聯合國永續發展目標 (SDGs) 的「優質教育」、「消弭不平等」兩大目標，攜手社會福利機構，讓偏鄉學童從小扎根學習金融知識，旨在發揮金融核心職能，提供弱勢群體金融教育資源，並消弭城鄉差距影響受教育機會不平等之現象。此外，台新積極整合金控子公司資源，打造「信託超市」一站式平台，針對各類客群提供專業化及客製化的資產管理與信託規劃，在滿足客戶需求同時，不斷追求產品與服務創新，成功實現信託流程數位化與提升服務效率。

台新相信永續議題上沒有人會是局外人，秉持「From Zero to Hero」的精神以及永續發展的理念，致力將永續價值內化為台新的企業 DNA，打造永續企業文化與發揮社會影響力。在人才培育方面，秉持多元任用、平等赋能、永續培育三大原則，推動永續專業職能訓練，提升全體員工對於 ESG 的認知度，透過培育更多永續種子人員，為客戶帶來更加全面與專業的金融服務。除了在事業版圖的業務推動外，也秉持「取之於社會，用之於社會」的理念，積極在學術教育、藝文、體育、公益、環境保護等領域持續推動各項共好專案，以持續發揮金融與社會影響力，推動更多創新與永續行動，與各利害關係人攜手共創更具包容性與韌性之未來。

台新金控將持續依循國際 ESG 發展趨勢、格遵金管會的永續推動及指引，致力以「From Zero to Hero」的精神善盡金融業資金引導角色，成為各界發展永續的智慧好夥伴。

台新金控董事長

吳東亮



關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

重大主題鑑別與利害關係人溝通

1 永續策略

2 永續治理

3 氣候策略

4 綠色營運

5 永續金融

6 智慧服務

7 員工關懷

8 社會共融

附錄

總經理的話

2024 年全球碳排放量相較於 2023 年增長 2%，在面臨巨大的氣候與環境風險挑戰下，台新金控在 2024 年仍展現穩定的營運韌性，在拓展各項業務時也在永續發展領域屢獲國際機構認可。除了勇奪 2025 年 S&P Global 永續年鑑全球銀行產業 Top 1% 的最頂尖榮譽，成為唯一連續兩年蟬聯此殊榮的台灣金融機構，更已連續 7 年蟬聯入選 DJSI「世界指數」與「新興市場指數」雙榜。亦獲時代雜誌評選 2024 全球永續 500 強企業，台新金控全球跨產業第 63 名，全球金融相關產業排名第九，銀行產業別世界第一，臺灣金融業排名第一，此外更連續五年獲 MSCI ESG 評比為「AA」領先者等級，2024 CDP(國際碳揭露計畫)的氣候變遷問卷，取得「A 級」最佳成績。並多次入選「台灣公司治理 100 指數」、「台灣高薪 100 指數」以及「台灣永續指數」。2024 年台新金控在企業永續、金融科技、創新產品、優質服務等方面獲得逾 112 項殊榮，展現卓越的永續推動績效。

環境面：響應 2050 淨零轉型關鍵戰略，攜手供應商實踐永續價值鏈

台新不遺餘力的在永續發展精益求精，因為 2050 淨零不僅是對永續金融發展的實現，更是台新對未來世代的承諾。繼 2023 年建北大樓獲得碳中和及綠建築雙重認證後，台新金控總部大樓亦於 2024 年獲得台灣檢驗科技股份有限公司 (SGS) 確證 PAS 2060 碳中和聲明書。

此外，台新致力推行綠色金融商品，並驅動客戶進行能源轉型。在個人金融方面，台新銀行推動綠色線上貸款專案，購買節能、節水標章或太陽能設備產品即可獲得手續費優惠，憑綠建築標章申報房屋貸款亦可享有利率優惠，共創淨零轉型生態圈雙贏。在法人金融方面，除持續推動綠色貸款、永續績效連結貸款外，台新 2024 年引入外部資源舉辦系列議合活動，從問卷調查、舉辦淨零轉型座談會了解客戶痛點，並提供淨零轉型診斷，共同提升台灣產業永續競爭力。

為持續深化價值鏈夥伴的合作，2024 年台新金控年度供應商大會以「綠色採購」為會議主軸，偕同近百名供應商與採購單位共同探討實踐綠色供應鏈的行動，台新除了分享綠色採購實務與成果，也呼籲供應商和合作夥伴申請綠色標章、積極加入永續行列。透過聚焦綠色採購，期許可響應 2050 年淨零轉型關鍵戰略之一的淨零綠生活，降低對環境的負面衝擊。

社會面：產學合作與人才培育推手典範，長期深耕體育與文化影響力

台新金控致力於創造多元、平等、共融的工作環境。在人才培育面向，台新的「Early Win 職場體驗計畫」簽訂多項產學合作，每年幫助逾 400 名青年學子探索職涯方向，已有逾百名實習生畢業後轉任正職，實現企業、學校、政府、人才間的多贏局面。台新常年將教育視為永續發展關鍵之一，2024 年發揮金融業本業知識，攜手關懷協會等團體舉辦「理財工作坊」，由台新志工為 50 多名國小學童提供理財、儲蓄、投資與反詐騙等課程，讓偏鄉學童從小接觸與熟悉金融智識，並將其列入普惠金融面向的 2030 中長期永續發展目標。

台新秉持「取之於社會、用之於社會」的理念，多年來積極投入各項運動及慈善活動，自 2005 年起發起「奮發種子灌溉計畫」，深入南投縣支持當地孩童透過空手道專長繼續升學，培育出多位亞運金牌好手；台新亦戮力推廣女性運動，除助國內女子高球好手躍上國際舞台外，自 2018 年起亦冠名贊助台新女子路跑，每年號召上萬名女性跑者參與賽事，致力實踐性別平權與促進大眾健康。2024 年子公司台新育樂新成軍的臺北台新戰神籃球隊，成立第一年便闖進季後賽，兩天吸引逾三萬人次入場觀戰，寫下台灣運動賽事的新里程碑。

治理面：金控董事層級的永續治理，引領利害關係人創永續價值

台新深知永續治理對於企業韌性與利害關係人權益的重要性，設有金控董事會層級的企業永續委員會，由企業永續辦公室擔任永續發展專責單位。此外，台新率先制定集團層級的永續金融政策及設定積極的脫碳政策，並以「台灣 2050 淨零排放路徑及策略」為藍圖，導入國際財務報導揭露準則 (IFRS) 的 S1 及 S2 指引，期許從最高治理階層到基層員工，皆齊心投入永續發展行動。

2024 年台新持續參與國內外永續倡議，已通過科學基礎減量目標 (SBT)，並加入破核算金融聯盟 (PCAF)。此外，台新與企業永續發展協會 (BCSD Taiwan) 共同推廣正體中文的《淨零實踐指南》(Net Zero Guidebook)，提供企業淨零路徑所需的方法學與實務工具，引導各行業落實永續轉型，並定期召開供應商大會號召合作夥伴發揮永續影響力。藉由多方協力的綜效與自身永續及綠色金融生態圈的建構，持續以「From Zero to Hero」的精神引領企業與民眾一同邁向永續未來。

台新金控總經理

林維俊



關於台新金控

公司簡介

基本資料

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、且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。

總部地址	台北市仁愛路四段 118 號
營運所在國家	台灣、中國、香港、新加坡、日本、澳洲、馬來西亞等
資本額 (千元)	140,761,443
資產總額 (千元)	3,290,705,344
員工人數	11,634
所屬部門	私部門
產業別	金融服務
股票代號	2887

註 以 2024 年 12 月 31 日為基準



全球布局策略

為建構完整金融版圖、並加速國際化經營目標和強化競爭力，台新金控於 2021 年 6 月底完成併購保德信人壽，並更名為台新人壽，成為擁有銀行、保險、證券三大業務資源，完備金控三具業務動力引擎；其他子公司經營多元化金融業務，包括創投、投信、投顧、資產管理及租賃。

海外布局方面，台新金控近年鎖定亞洲及泛太平洋地區，並響應政府的新南向政策，配合台商的金融服務需求與商機，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；另成立泰國曼谷代表人辦事處及馬來西亞納閩分行暨吉隆坡行銷服務處，進一步擴展東協市場版圖；此外，面對日本經濟有望走出失落 30 年的契機下，2024 年 4 月本行日本第二據點福岡出張所正式開業，期以掌握包含伴隨台積電於日本設廠後所迎來之潛在商機。為提供兩岸三地客戶便利的金融服務，截至 2024 年底台新金控在大中華市場除透過旗下台新銀行子公司台新大安租賃股份有限公司在中國南京轉投資設立融資租賃公司，並陸續於東莞、蘇州、上海、重慶、武漢等地設立分公司，服務據點遍及中國 20 個城市，台新銀行亦於上海設立代表人辦事處。目前台新銀行計有香港分行、新加坡分行、日本東京分行及福岡出張所、澳洲布里斯本分行、馬來西亞納閩分行暨吉隆坡行銷服務處，另外在越南胡志明市、緬甸仰光、中國上海及泰國曼谷亦設有代表人辦事處，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。



關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

- 公司簡介
- 營運績效

永續亮點專案

永續獎項肯定

重大主題鑑別與利害關係人溝通

1 永續策略

2 永續治理

3 氣候策略

4 綠色營運

5 永續金融

6 智慧服務

7 員工關懷

8 社會共融

附錄

主要業務

台新銀行	財富管理、消費金融、數位金融、法人金融、金融市場、信託理財、保險代理
台新證券	證券自營、經紀、承銷、複委託、財務顧問服務、股務代理業務
台新人壽	涵蓋壽險保障、退休 / 累積資產、健康醫療、意外傷害等保險業務，以客戶需求為導向，提供客戶優質而全方位的解決方案
台新投顧	提供金控及各金控子公司研究資源
台新投信	發行受益憑證募集證券投資信託基金，並予以運用從事證券及相關商品之投資
台新資產管理	金融機構金錢債權收買、評價、拍賣、管理及逾期應收帳款管理服務
台新創投	投資具有成長潛力之新創企業，並分散投資於不同新興產業
台新銀行文化藝術基金會	台灣藝術的提升與推動相關業務 (如：贊助及獎勵藝術文化事業 / 工作者、獎助及辦理各類藝術文化展演、推廣、學術研討活動、發行刊物及宣傳品等)
台新銀行公益慈善基金會	長期執行社會公益及規畫慈善計劃，秉持「取之於社會、用之於社會」的理念，長期規劃及執行社會慈善、公益事務，以持續協助弱勢者建構經濟自立的能力為目標。目標在協助弱勢團體能有「經濟自立、生活自理」的能力。
台新青少年基金會	以培育青年領袖人才、提倡志願服務觀念、提升社會公民素養、舉辦文化教育等公益業務。(如：舉辦青少年志工菁英獎、建立志願服務交流平台等)

營運績效

2024 年全球景氣持續受高利率、地緣政治影響表現相對平淡，台灣整體景氣相對活絡，但經濟成長結構不均勻，成長動能主要集中於 AI 伺服器供應鏈，多數傳統產業全年出口表現疲弱，呈現衰退或僅微幅成長。台新金控於 2024 年全年稅後淨利 200.7 億元，每股稅後盈餘 1.39 元，普通股股東權益報酬率 10.31%，年底普通股每股淨值為 14 元。主要獲利引擎台新銀行 2024 年表現亮眼，全年度稅後淨利為 185 億元，創歷史新高，年增 24.6%；總放款餘額年成長 8.86%，總存款餘額年增 10.24%；信用卡業務持續穩健成長，2024 年簽帳金額及毛手續費收入年成長分別達 13.3%、18.5%，有效卡數也持續增加、達 485 萬張，收單家數則已超過 17 萬家，穩居業界前茅。子公司台新證券因台股漲勢熱潮與股市交易熱絡，亦帶動公司整體操作績效，全年稅後淨利 23.6 億元，較去年度成長 53%，每股淨值 17.23 元，ROE 達 20.71%，繳出亮眼的成績單。另外，在台新人壽方面，持續推出以客戶需求為導向的新產品，並以金融機構保險通路、壽險顧問通路以及保經代通路三大銷售通路動能支撐下，全年總保費收入為 473 億元，其中初年度保費 (FYP) 收入為 259 億元，市占率 3.08%，業界排名第 13 名。

營運績效亮點



關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

- 公司簡介
- 營運績效

永續亮點專案

永續獎項肯定

重大主題鑑別與利害關係人溝通

1 永續策略

2 永續治理

3 氣候策略

4 綠色營運

5 永續金融

6 智慧服務

7 員工關懷

8 社會共融

附錄

財務績效

年度	2022	2023	2024	單位
資產總額	2,764,804,547	3,035,951,370	3,290,705,344	千元
股東權益總計	202,893,812	216,562,473	228,884,587	千元
股東權益報酬率	8.34	7.78	10.31	%
負債淨值比	1262.69	1,301.88	1,337.71	%
負債資產比	92.66	92.87	93.04	%
純益率	22.36	20.89	23.17	%
資產報酬率	0.56	0.50	0.63	%
每股盈餘 (EPS)	1.04	1.01	1.39	元
普通股每股現金股利	0.51	0.60	0.90 ^{註 1}	元
普通股每股股票股利	0.42	0.40	0.00	元
稅後淨利	14,855,893	14,603,877	20,065,000	千元
集團資本適足率	135.56	136.81	138.77	%
員工平均收益額 ^{註 2}	6,071	6,281	7,378	千元
員工平均獲利額 ^{註 2}	1,357	1,312	1,709	千元
員工福利費用	16,143,154	18,178,937	20,680,145	千元

註 1 與新光金控合併案業經金管會核准，於先合併再除權配息之情形時，合併換股後之普通股配息除權基準日將以台新新光金控股東為分派對象；以 114 年 3 月底按約定換股比計算，合併後台新新光金控之流通在外普通股股數為 248.66 億股，普通股每股可分派約 0.9 元。

註 2 依各年度財務報表揭露之平均員工人數計算。



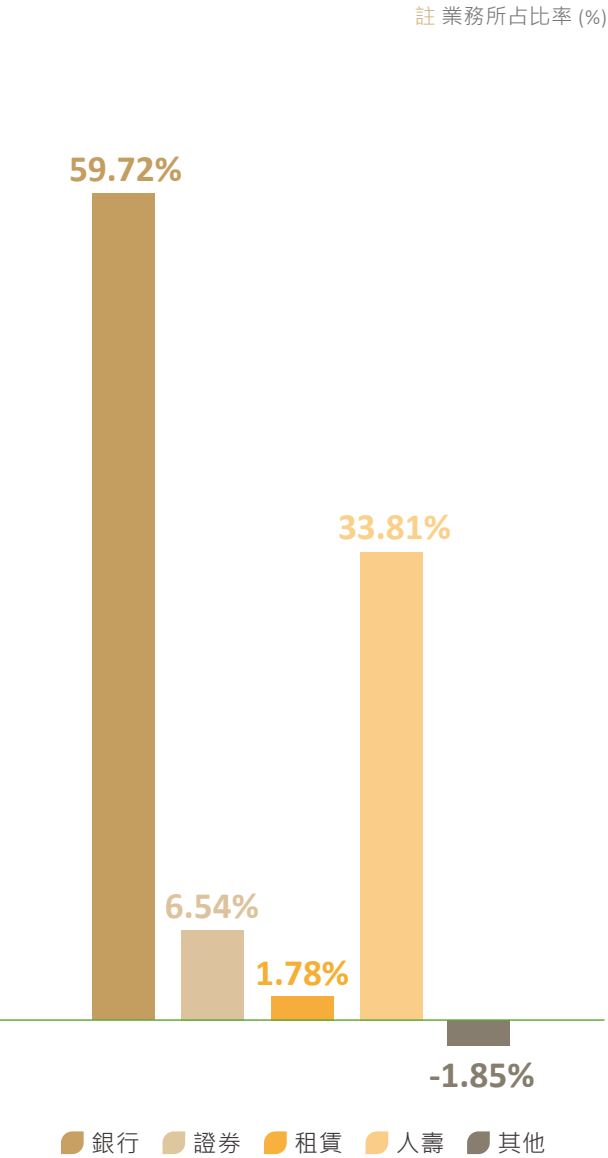
稅務政策

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。本公司已於 2022 年經董事會通過「稅務治理政策」，透過政策落實以下原則：

遵循當地法規	遵循各國稅務法規，依法正確計算稅賦並如期申報、繳納。
合規交易	不以避稅為主要目的進行交易架構安排，如將利潤移轉至低稅率國家或免稅天堂國家；惟應避免重複課稅，以降低稅賦成本，創造股東價值。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。
良善溝通	與各國稅務機關建立良好溝通管道，針對稅務議題進行討論，並適時提供產業實務觀點及見解，以協助改善稅務環境與制度。
事前分析	如有法令變動、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稅務影響，並得視業務需要，委任或諮詢外部專業稅務、法務顧問之意見。
資訊透明	適當揭露稅務相關資訊，提升公司資訊透明度。
稅務人才培育	關注各國法規變化並積極參與各項稅務座談，持續人才培訓以提升稅務專業。

收益狀況

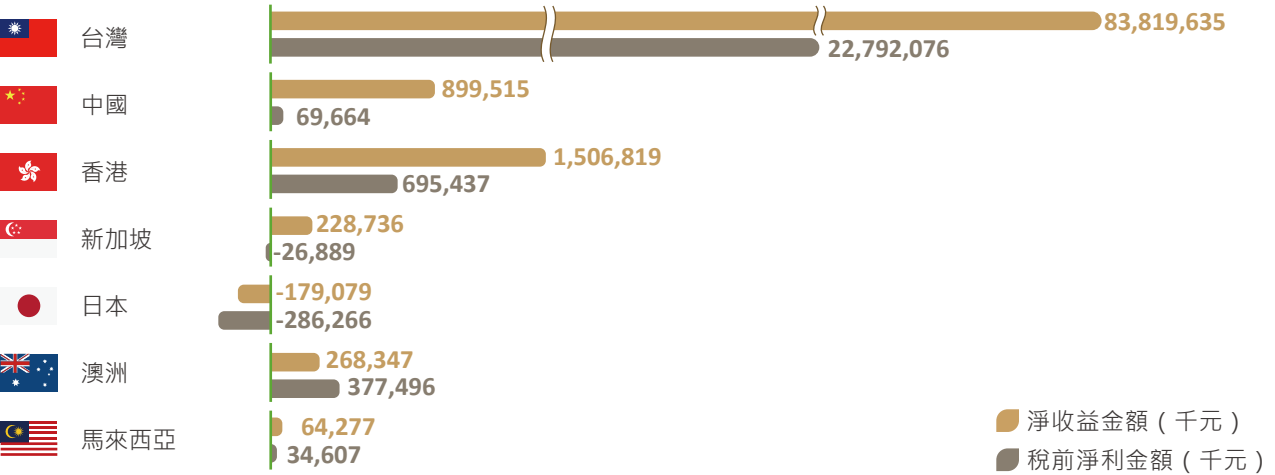
2024 年各子公司淨收益



2024 年各國淨收益、稅前淨利占比

國家 / 地區	子公司	員工人數	淨收益占比 (%)	稅前淨利占比 (%)
台灣	台新銀行 (含台新建築經理、大安租賃)、台新證券 (含台新證創業投資、台新資本管理顧問、台新期貨、台新健康投資)、台新人壽、台新投信、台新投顧、台新資產管理、台新創投 (含台新育樂)	11,001	96.78	96.35
中國	台新租賃	343	1.04	0.29
香港	台新銀行香港分行	171	1.74	2.94
新加坡	台新銀行新加坡分行	61	0.26	-0.11
日本	台新銀行東京分行	29	-0.21	-1.21
澳洲	台新銀行布里斯本分行	20	0.31	1.60
馬來西亞	台新銀行馬來西亞分行	9	0.08	0.14
合計		11,634	100.00	100.00

註 各子公司主要業務請詳 P.7「[公司簡介—主要業務](#)」



關於本報告書
董事長的話
總經理的話
關於台新金控
▸ 公司簡介
▸ 營運績效
永續亮點專案
永續獎項肯定
重大主題鑑別與利害關係人溝通
1 永續策略
2 永續治理
3 氣候策略
4 綠色營運
5 永續金融
6 智慧服務
7 員工關懷
8 社會共融
附錄

∞ 2024 年與 2023 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

2024 年

國家 / 地區	支付所得稅 (千元)	占比 (%)	應付所得稅 (千元)	有效稅率 (%)	法定稅率 (%)
台灣	3,675,421	92.63	2,140,422	14.72	20.00
中國	58,013	1.46	42,127	30.17	25.00
香港	176,838	4.46	22,757	21.59	16.50
新加坡	2,910	0.07	12,689	-10.37	17.00
日本	0	0.00	254	-0.09	23.20
澳洲	54,072	1.36	15,085	16.27	30.00
馬來西亞	694	0.02	1,033	2.93	24.00
合計	3,967,948	100.00	2,234,377	15.18	

2023 年

國家 / 地區	支付所得稅 (千元)	占比 (%)	應付所得稅 (千元)	有效稅率 (%)	法定稅率 (%)
台灣	922,631	74.14	3,784,463	16.64	20.00
中國	28,393	2.28	55,416	21.54	25.00
香港	188,799	15.17	46,050	23.34	16.50
新加坡	54,650	4.39	12,261	-4.43	17.00
日本	0	0.00	263	7.46	23.20
澳洲	50,005	4.02	8,213	-65.40	30.00
馬來西亞	0	0.00	657	3.00	24.00
合計	1,244,478	100.00	3,907,323	17.60	

項目 / 年度	2023 年	2024 年
稅前淨利 (千元)	17,722,919	23,656,125
所得稅費用 (千元)	3,119,042	3,591,125
有效稅率 (%)	17.60	15.18
支付所得稅 (千元)	1,244,478	3,967,948
現金稅率 (%) 註	7.02	16.77

註 本集團 2023 年及 2024 年現金稅率與有效稅率之差異，主係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 (千元)	
		2023 年	2024 年
單一管轄區稅法	✓ 台灣法定稅率與同業平均有效稅率之差異	228,626	305,164
	✓ 台灣免稅所得產生之差異	1,282,741	1,431,268
	✓ 其他依台灣稅法調整之差異	-857,199	-291,168
合計		654,168	1,445,264

註 全球同業 2023 年平均有效稅率為 21.29% 及 2024 年平均有效稅率為 21.29%，較本集團有效稅率高，主係本集團主要在台灣營業，台灣 2023 年及 2024 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稅法調整之項目。

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

▶ Cover Story 1：氣候行動

▶ Cover Story 2：金融共榮

▶ Cover Story 3：永續賦能

永續獎項肯定

重大主題鑑別與利害關係人溝通

1 永續策略

2 永續治理

3 氣候策略

4 綠色營運

5 永續金融

6 智慧服務

7 員工關懷

8 社會共融

附錄



Cover Story 1

氣候行動

實踐淨零培力與議合 以金融影響力驅動產業邁向低碳轉型



台新淨零高峰論壇 台日澳獻綠色戰略 改革資本市場 探討碳費壓力與雙軸轉型機遇

台新金控連續三年偕同台新銀行、中華民國工商協進會假台北國際會議中心共同舉辦「台新淨零高峰論壇」，2024 年特別邀請日本東京證券交易所社長岩永守幸與臺灣證券交易所董事長林修銘針對臺日資本市場改革，以及協助企業創造永續價值等議題進行精采對談。除此外，前經濟部長、台新金暨台新銀董事王美花以「企業減排創價值 接軌國際開新局」為題，進行相關議題探討與分享，並邀集國內綠色領航企業分享轉型經驗。論壇現場與線上觀看齊聚近 2,000 位企業董監事及中高階主管踴躍參與。面對全球永續新局，台新攜手臺灣企業建構多元面向的綠色成長戰略，分享綠色轉型的機會與挑戰，並協助企業緩解碳焦慮、布局低碳未來。



台新銀行舉辦淨零轉型座談會 助投融资企業客戶提升永續競爭力

台新銀行 2024 年舉辦淨零轉型座談會，以「企業策略大解密 提升永續競爭力」為題，邀請多位專家與學者進行精彩對談，包括：安侯永續發展顧問股份有限公司顧問、台新金控首席經濟學家暨永續長李鎮宇博士與台新銀行蘇韻琇資深副總經理，針對台新金控協助企業創造永續價值實際作為，並解析如何讓綠色金融作為企業永續競爭靠山；再說明碳管理與碳費趨勢下，企業如何建構低碳策略等；讓企業掌握適切的關鍵行動，洞燭先機將淨零挑戰化為行動力。藉由舉辦「淨零轉型座談會」，台新銀行期盼運用與客戶議合的過程，推動台灣企業接軌淨零碳排的國際化腳步，提升台灣企業全球競爭實力，成為客戶永續發展的智慧好夥伴。



獨家支持發行《淨零實踐指南》正體中文版 提供企業、客戶、供應商脫碳之旅實務工具

金融機構是驅動淨零轉型的關鍵要角，台新金控 2024 年透過金融力量引導並積極支持「世界企業永續發展協會」(WBCSD) 等機構發布的「淨零實踐指南」《Net Zero Guidebook》，於 2024 年 11 月與「企業永續發展協會」(BCSD Taiwan) 共同舉辦中文版上線發表會。台新金控林維俊總經理明確表示，相信透過提供淨零方法學與路徑所需的實務工具，以具體步驟與指引來幫助廣大企業、台新客戶與供應商等展開淨零工作，可持續發揮金融影響力引導企業落實永續轉型。



- ▶ Cover Story 1：氣候行動
- ▶ **Cover Story 2：金融共榮**
- ▶ Cover Story 3：永續賦能



Cover Story 2

金融共榮

透過產品與服務持續創新 守護客戶財務及個人健康



台新 Richart Life 首創「AI 健康分」 「健康 + 投保」一站搞定

台新推出業界首創之「AI 健康分」服務。客戶可由台新 Richart Life APP 點選「AI 健康分」，透過專區導連至 Lydia AI 自行註冊會員並授權多樣態健康數據後，系統運用 AI 運算模型，快速計算出健康年齡、疾病預防、活動程度等多項分數。並透過客戶同意回傳之健康分數，同步推薦使用台新信用卡享優惠之健康商品、運動任務與台新人壽旗下之保險產品等健康保障服務，除了讓客戶可以即時檢視健康狀態，針對感興趣的保險產品還可進行線上專人諮詢。AI 健康分自 2024 年 9 月上線至 2025 年 1 月，授權數據人數超過 6 萬人次。以「生活服務 + 金融產品」雙軸共構的方式，幫助客戶強化健康意識及日常習慣。



台新金召開供應商大會 布局綠色供應鏈響應淨零綠生活

台新金控 2024 年度供應商大會以「綠色採購」為會議主軸，近百名供應商與採購單位參與，共同探討實踐綠色供應鏈的永續發展策略。台新也分享自身綠色採購成果，於作業要點明訂優先選購具有環保、省水、節能、綠建材標章等符合綠色採購條件的產品，並且將綠色採購金額比例列入高階長官績效評量，台新金控綠色採購品項主要從資訊類產品、節能電器、辦公室日用品、電動車及再生能源電力等著手，2024 年新增環保材質的員工制服及具 FSC 認證名片等項目，未來將持續尋找綠色採購的新機會。台新視供應鏈永續性為 ESG 發展的重要關鍵，期望透過綠色供應鏈，發揮 1+N 供應鏈碳管理的綜效，讓每一個供應商都能成為推動永續行動的種子，共同發揮自身優勢、擴大永續影響力。



「台新金探子 探索理財上課趣！」首次針對藝術工作者舉辦基礎理財及防詐課程，培養藝術家健全的財務管理能力

「台新企業永續共融小組」秉持以本業回饋社會的初衷，與「台新銀行文化藝術基金會」共同策畫，針對藝術家及創作團隊首次規劃基礎金融課程，由台新金融專業人員親自解說、分享理財及投資經驗、以及防詐騙等知識，讓藝術工作者致力於創作的同時，亦培養穩健的財務管理能力。2024 年底至 2025 年初舉辦兩場講座，共有 107 人參與，獲得學員熱烈迴響！學員課程滿意度達 90%，許多學員表示希望再次開辦進階理財課程，亦推薦藝術工作同業參與。



- ▶ Cover Story 1：氣候行動
- ▶ Cover Story 2：金融共榮
- ▶ Cover Story 3：永續賦能



Cover Story 3

永續賦能

永續文化深植企業 DNA 擴大企業影響力



全員永續培訓 植入台新永續 DNA

台新金控致力於人才永續發展，打造多元、平等、共融的友善職場環境。2024 年，全行員工參與 ESG「永續 - 淨零高峰論壇」必修課程，總計 11,856 人次受訓，透過具體行動深化永續文化。此外「台新金控儲備菁英專案 (MA Program)」中，也為強化永續意識，將永續課程排入新人訓練，共計 41 位 MA 參訓，幫助新進人才在職涯初期即建立永續思維。同時，為進一步培養永續專業，8 位 MA 成員輪調至永續辦公室實習，親身參與永續發展相關專案，累積實戰經驗。透過全員參與與人才培育，台新金控期許培育更多永續種子，未來能在各業務領域推動永續金融，提供客戶多元、創新的普惠金融商品與服務，以實踐台新引領企業夥伴邁向永續經營的目標，並貫徹「認真永續 綠色生活」的永續策略主軸。



台新金參與亞太永續博覽會 專家跨界開講 邀民眾連結永續力量

台新本次參與「亞太永續博覽會」展覽，有別以往的靜態展覽，特別安排「永續聊天室」系列講座，集結各領域專家，透過輕鬆有趣的方式將結合多項永續議題，由淺入深說明永續現況與未來，讓初次接觸永續的民眾，能夠輕鬆掌握到發展脈動。此外，台新也請到投資專家現場開講「永續的另類投資」，除了市場常見的永續投資外，還有哪些投資機會尚未被發掘。由於近年詐騙猖獗，台新更特別邀請警政署刑事警察局解說「詐騙手法大公開」，讓民眾可以多些警惕，避免受騙上當。邀請民眾見證台新的永續動能，一同支持永續行動。



台新推廣永續種子課程 深化員工生態保育概念

台新除對偏鄉金融教育努力外亦致力於生態保育等環境議題，台新證券更首度舉辦員工「永續種子課程」，由台新證券總經理陳立國帶領員工們，一同前往位在新北市石門區的阿里磅生態農場，現場讓員工穿上青蛙裝進入生態池中，實地感受自己與自然連結的溫度，並了解濕地在整體生物多樣性中扮演著怎樣的關鍵角色，員工協力親手移除的外來種植物更高達 240 公斤。藉由生態農場人員的專業解說、逐步引導台新證券員工認識濕地樣貌與功能，深化員工的生態保育概念。台新鼓勵員工在金融專業及日常生活中實踐永續，努力成為客戶、合作夥伴及社會大眾的永續智慧好夥伴。



★ 永續獎項肯定

2024 年榮獲海內外逾 112 項大獎

連續 7 年蟬聯道瓊永續指數 (DJSI)「世界指數」與「新興市場指數」雙榜

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

重大主題鑑別與利害關係人溝通

1 永續策略

2 永續治理

3 氣候策略

4 綠色營運

5 永續金融

6 智慧服務

7 員工關懷

8 社會共融

附錄

企業永續

- ★【台新金控】CSRWorks International 頒發「亞洲最佳利害關係人報告金獎」、「亞洲最佳永續報告銀獎」、「亞洲最佳重大主題報告銀獎」
- ★【台新金控】台灣永續能源研究基金會頒發「台灣 100 大永續典範企業獎 - 金融及保險業」、「企業永續報告書 - 金融及保險業_第 1 類白金級」
- ★【台新銀行】台灣永續能源研究基金會頒發「SDG13 普惠金融 ATM- 金級」、「SDG13 中小企業永續生態圈 - 金級」
- ★【台新金控】亞洲人力資源雜誌 (HR Asia Magazine) 頒發「亞洲最佳企業雇主獎」
- ★【台新銀行】旺旺中時金融評鑑大賞頒發「永續發展獎」
- ★【台新證券】1111 人力銀行頒發「2024 幸福企業票選」金融管顧銀獎
- ★【台新金控】聯經出版 /ASSET 頒發「藝文推手典範獎」
- ★【台新銀行】亞太區史蒂夫商業大獎®(Asia-Pacific Stevie® Awards) 頒發「創新人力資源管理金獎」
- ★【台新金控】環境部評選「綠色採購及綠色消費推廣績優單位」
- ★【台新銀行】教育部體育署頒發「體育推手獎 - 贊助類金質獎」、「體育推手獎 - 長期贊助獎」

財富管理

- ★【台新銀行】歐元雜誌 (Euromoney) 頒發「臺灣最佳超高淨值私人銀行」
- ★【台新銀行】財訊雜誌評選「本國銀行最佳財富管理獎」、「最佳財富增值」、「創新信託服務獎」
- ★【台新銀行】國際私人銀行家 (PBI) 頒發「臺灣最佳超高淨值私人銀行」

金融科技

- ★【台新銀行】財資 (The Asset) 頒發「臺灣最佳零售數位支付體驗獎」
- ★【台新銀行】RBI (Retail Banker International) 頒發「最佳數據分析應用獎」、「AI 機器學習金融服務創新應用獎」
- ★【台新銀行】數位銀行家 (The Digital Banker) 頒發「傑出外匯服務數位客戶體驗獎」、「最佳生成式 AI 提升客戶體驗應用獎」、「傑出數位客戶體驗獎」
- ★【台新銀行】工商時報頒發數位金融獎「數位創新金質獎」、「數位服務金質獎」

創新產品 & 優質服務

- ★【台新銀行】財資 (The Asset) 頒發「臺灣最佳 ATM 專案」、「臺灣最佳數位合作」
- ★【台新銀行】RBI (Retail Banker International) 頒發「最佳客戶關係管理獎」、「台灣最佳個人金融銀行」
- ★【台新銀行】LINE Family Club 評選「最佳品牌獎」
- ★【台新銀行】旺旺中時金融評鑑大賞頒發「卓越精進獎」
- ★【台新銀行】亞洲銀行及財金雜誌 (Asian Banking & Finance) 頒發「台灣年度最佳普惠金融獎」、「台灣年度最佳新型態消費者貸款產品獎」、「台灣年度中小企業夥伴倡議獎」
- ★【台新銀行】中華民國國家企業競爭力發展協會頒發國家品牌玉山獎「最佳產品獎」、「最佳人氣品牌獎」
- ★【台新銀行】全球金融 (Global Finance) 頒發「亞太最佳中小企業銀行」、「台灣最佳中小企業銀行」
- ★【台新銀行】卓越雜誌頒發卓越銀行評比「最佳財富管理獎」、「最佳多元產品獎」
- ★【台新證券】中華民國國家企業競爭力發展協會頒發「最佳產品類」、「最佳人氣品牌類」
- ★【台新銀行】財訊金融獎頒發「本國銀行客戶推薦_金質獎」
- ★【台新銀行】臺灣客服中心發展協會 (TCCDA) 評選「最佳現場管理主管」、「最佳客服行銷主管」、「最佳客戶服務之星」、「最佳客服行銷之星」
- ★【台新銀行】RFPI 台灣管理中心台灣金融之星頒發「最佳產品創新」
- ★【台新人壽】卓越雜誌 2024 卓越保險評比「卓越專業團隊獎」、「卓越服務品質獎」
- ★【台新證券】臺灣證券交易所頒發 113 年度「反詐騙評鑑活動 - 傑出獎」
- ★【台新銀行】台灣金融研訓院頒發台灣傑出金融業務菁業獎「最佳消費金融獎」、「最佳財富管理獎」優等
- ★【台新銀行】財團法人金融聯合徵信中心頒發「金質獎」信用卡類

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

重大主題鑑別與利害關係人溝通

▸ 重大主題鑑別

▸ 利害關係人鑑別與溝通

1 永續策略

2 永續治理

3 氣候策略

4 綠色營運

5 永續金融

6 智慧服務

7 員工關懷

8 社會共融

附錄

重大主題鑑別與利害關係人溝通

重大主題鑑別

重大主題鑑別流程

台新金控參照 GRI 建議步驟及雙重重大性 (double materiality) 意涵進行重大主題鑑別。我們於 2022 年評估 19 項永續議題的財務重大性程度，並參考各議題對於經濟、環境、人群的衝擊，重新聚焦定義出 8 項正面影響力與 14 項負面衝擊，分析其衝擊程度與發生可能性，在每個步驟參酌專家及外部利害關係人的建議，以決定納入永續報導的重大主題。2023 及 2024 年度，我們皆基於前一年度所定義出的永續議題與正、負面衝擊進行重新檢視與評估，協調金控轄下各單位針對各項衝擊進行年度盡職調查，透過檢核與衝擊相關的關鍵指標年度績效表現與歷年趨勢，作為重大性評估校正考量；並針對相關單位的高階主管，發放財務重大性調查問卷，以完成本年度雙重重大性鑑別，此鑑別程序經獨立第三方 KPMG 安侯建業聯合會計師事務所和英國標準協會 BSI 查驗證，聲明詳本報告書[附錄](#)。

○ 本年度重大性分析流程說明如下

分析步驟	說明	內外部利害關係人與專家意見之考量
1 定義衝擊	- 參照 GRI 建議步驟及意涵，以 19 項永續議題為基礎，委由外部永續顧問根據議題的衝擊進行重新定義 - 本年度基於前述永續議題與衝擊定義進行重新檢視與評估	委由外部專業永續顧問，針對如何定義議題的經濟、環境與社會衝擊提出建議
2 評估重大性	◆ 衝擊重大性 - 台新金控相關單位針對各衝擊的衝擊程度與發生可能性進行評估：衝擊程度考量衝擊的價值鏈環節、衝擊的顯著程度、管理或補救措施；發生可能性考量過去產生相關衝擊的次數與頻繁程度 - 為重新檢視每年度衝擊變化，本年度針對各項衝擊進行盡職調查，作為各項議題的衝擊重大性校正考量依據；盡職調查詳以下盡職調查指標段落說明 ◆ 財務重大性 - 針對企業永續功能小組召集人、組長等 14 位高階主管，發放財務重大性調查問卷	- 重新檢視各永續議題發生可能性時，相關單位須參考歷年盡職調查結果，並須充分考量與利害關係人日常溝通之意見，例如： ✓ 員工：透過員工信箱及員工申訴專線收到的員工投訴侵害職場人權件數，評估侵害職場人權的情形；參考勞資爭議案件數量，確認是否涉及勞資溝通問題 ✓ 客戶：參考個金客戶滿意度與淨推薦分數 (NPS) 調查結果，檢視顧客體驗優化情形 ✓ 供應商：參考舉辦供應商大會、簽署供應商承諾書、進行高風險供應商實地稽查的情形，了解供應商 ESG 管理現況，並確認是否涉及供應商 ESG 管理不當之情形
3 排序及校正評估結果	- 針對台新金控三大永續關鍵議題、涉及負面人權衝擊、涉及價值鏈多寡等因素進行調整因子加權 - 依據定義出的衝擊及分析結果，進行重大性排序，並參考外部永續顧問與管理層的調整建議進行校正 - 本年度納入內部盡職調查的意見與反饋，重新檢視各正面影響力 / 負面衝擊的發生可能性	- 判斷相關議題校正評估結果時，亦適度考量利害關係人的意見，例如： ✓ 投資人：根據與機構投資人日常之往來溝通，以及其 ESG 評比相關變動趨勢，就議題之重大性進行適度調整 ✓ 主管機關：參考其相關評比或裁罰情況，以及政策意向（如承諾 2050 淨零排放、推動綠色金融 3.0 行動方案等），就議題之重大性進行適度調整
4 高層核可	將分析結果提報董事會通過，確認本年度永續報告書之重大主題	由台新金控董事會通過評估結果

盡職調查指標

因應 GRI 3 每年度需重新檢視各項議題正、負面衝擊的變化，台新金控 2024 年針對 28 個永續相關單位進行永續議題盡職調查，包含評估各永續議題主要是透過何種關鍵盡職調查指標來了解其衝擊，以及前述指標 2024 年度績效與歷年表現趨勢，並將相關資訊納入重大性分析評分參考。下方摘錄各項議題的盡職調查指標。

永續議題	正負面衝擊	盡職調查指標
永續金融	金融業務永續影響力	- 永續連結貸款餘額 - 太陽能光電廠融資之放款餘額
	金融業務 ESG 風險管理不當	減持對非典型石化油氣業者的投資部位
氣候變遷策略	氣候金融	針對客戶以電動車為擔保品申辦汽車貸款，提供優惠貸款條件
	氣候變遷衝擊	公務車用油直接碳排放量
客戶關係管理	優化顧客體驗	- NPS - 金管會公平待客原則評核結果
	侵害顧客權益	一、二級申訴案件妥處比例
金融科技 / 數位創新	數位金融創新	- 數位金融專利通過件數 - 開放金融平台使用次數
薪酬福利及員工照顧	公平薪酬及福利	入選證交所的台灣高薪 100 指數成分股
人才招聘與培育	多元人才任用及培育	- 女性員工比例 - 任用身心障礙員工人數
金融包容性	金融包容性	信用卡紓困緩繳專案到期後，申請轉換較長期數較低利率之帳單分期專案的客戶數、分期金額
在地關懷	在地關懷與公益	企業志工參與總時數、人均參與時數

永續議題	正負面衝擊	盡職調查指標
營運持續性及科技風險管理	企業營運中斷	天災 / 政治事件造成服務據點無法正常營運之事件數
公司治理	公司治理失當	違反員工行為準則而予以免職處分之員工人數
綠色營運管理	營運環境衝擊	ISO 14001 驗證涵蓋範圍
人權及性別平等	侵害職場人權	透過員工信箱及員工申訴專線收到員工投訴侵害職場人權件數
職場安全與健康	職場安全衛生危害	工傷 / 職災事件、裁罰金額
	健康促進	員工健康促進活動辦理場次、參與人數或人次
資訊及交易安全	資訊外洩	社交工程演練之測試頻率與測試結果
風險管理及內部控制	風險管理及內部控制不當	風險管理委員會之董事出席率
隱私保護	隱私侵害	與個資保護相關的申訴件數
勞資關係維護	勞資溝通問題	勞資爭議案件數
供應商永續管理	供應商 ESG 管理不當	供應商承諾書簽署率
	採購帶動產業發展	- 綠色採購占比 - 在地採購占比
法令遵循	違反法令規範	遭主管機關就防制洗錢及打擊資恐裁處重大裁罰

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

重大主題鑑別與利害關係人溝通

▸ 重大主題鑑別

▸ 利害關係人鑑別與溝通

1 永續策略

2 永續治理

3 氣候策略

4 綠色營運

5 永續金融

6 智慧服務

7 員工關懷

8 社會共融

附錄

重大主題鑑別納入風險管理程序

除建立盡職調查指標以利未來持續進行檢核與追蹤外，台新本年度亦將重大主題及相對應衝擊的管理，納入企業風險管理程序（Enterprise Risk Management, ERM）的不同階段當中。

在風險辨識與衡量階段，部分永續重大主題的衝擊，已於傳統風險辨識與衡量流程中被納入考量，例如：企業營運中斷（對應至作業風險）、風險管理與內部控制不當（對應至作業風險）等；而氣候金融與氣候變遷衝擊的部分，則已納入全金控的氣候治理架構當中。

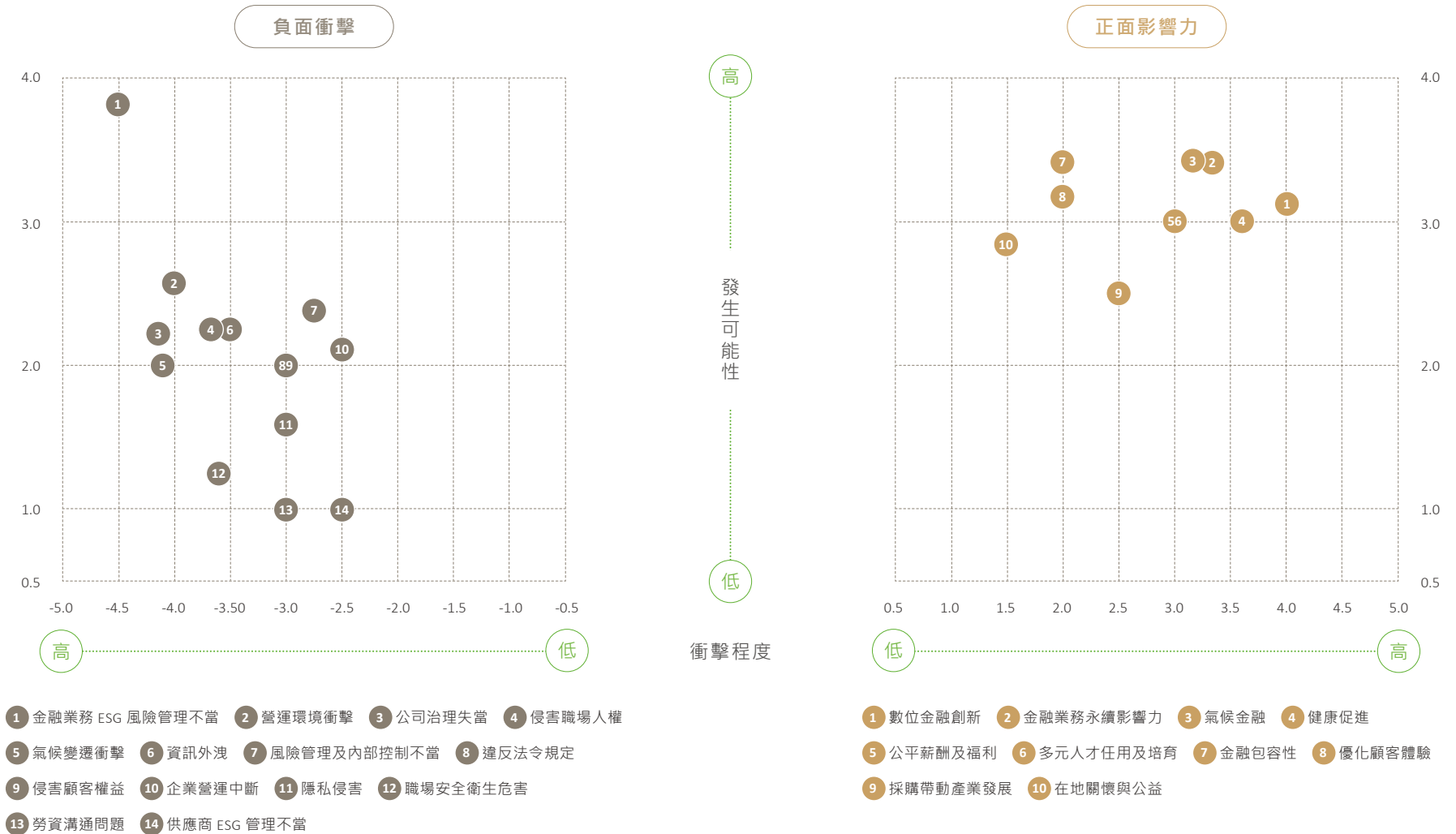
在重大主題風險控管與報告階段，針對重大主題管理，永續專責單位依重大主題每年請各權責單位檢視是否符合法令及內部各項規定（例如：台新金控永續金融政策），訂立相關政策，建立管理制度，並納入內部控制三道防線職責，確保風險有效被掌控與管理。

永續資訊內部控制：台新已完成修訂內部控制辦法將永續資訊納入內控，經審計委員會及董事會通過，且訂定永續資訊管理辦法以落實永續資訊內部控制，將永續資訊內控納入年度稽核計劃。透過管理政策、內部控制制度、內部稽核制度，將永續資訊管理議題與風險管理三道防線整合。

重大性分析結果及重大主題矩陣

∞ 衝擊重大性分析

以 2024 年度評估結果來看，共有 8 項議題屬於高度重大性、8 項議題屬於中度重大性，並有 3 項議題評估為一般主題；於重大主題分析流程中台新金控參考利害關係人與外部專家建議，決議將中度重大性 (含) 以上之永續議題認列為本年度的重大主題，本年度共鑑別出 16 項重大主題。關於 19 項永續議題的重大性與重大主題相關說明，請參考 [「重大主題列表」](#)。



關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

重大主題鑑別與利害關係人溝通

▸ 重大主題鑑別

▸ 利害關係人鑑別與溝通

1 永續策略

2 永續治理

3 氣候策略

4 綠色營運

5 永續金融

6 智慧服務

7 員工關懷

8 社會共融

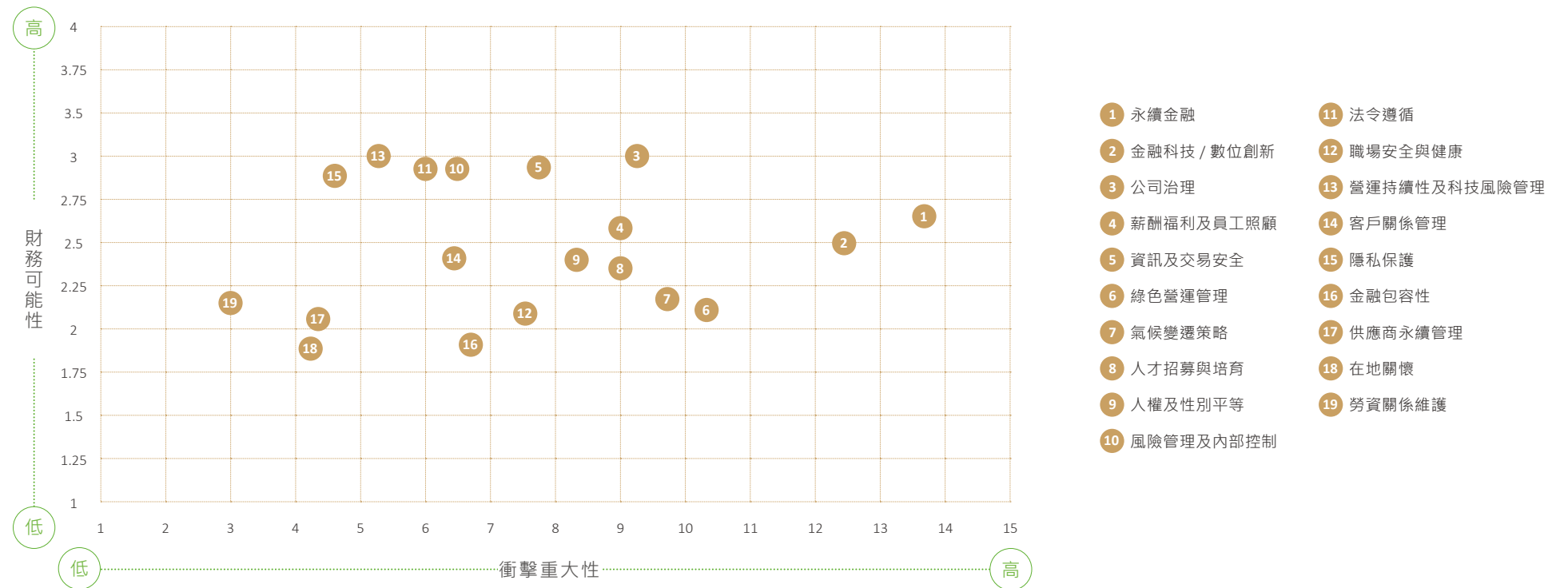
附錄

雙重重大性分析

∞ 雙重重大性矩陣

透過發放財務重大性評估問卷，台新企業永續功能小組之 14 位高階主管協助進行永續議題財務重大性評估，綜合參考營收（revenue）、成本（cost）與風險（risk）三個構面，將各項議題的財務重大性評分進行加總平均，計算出各永續議題的財務重大性數值。本年度台新綜合「衝擊重大性」與「財務重大性」產出雙重重大性（double materiality）矩陣，鑑別對公司財務營運與對外部衝擊皆具顯著影響之雙重重大性主題。

根據分析結果，具雙重重大性的前幾大議題分別是永續金融、金融科技／數位創新和公司治理。永續金融反映了台新面對氣候及潛在 ESG 風險的應變能力，以及是否能夠化風險為商機；金融科技／數位創新反映了台新持續創造獲利、掌握未來商機的能力；公司治理則反映台新如何在持續成長的同時盡可能強化公司治理的韌性。各項議題台新的因應策略詳見「永續議題價值鏈衝擊管理部位」之對應章節。



重大主題列表

本年度重大性鑑別綜合評估盡職調查結果、價值鏈衝擊部位、人權衝擊、集團永續主軸，共鑑別出 16 項重大主題，各永續議題在 2024 年的績效與衝擊情形並無顯著變動，故本年度雖在重大性數值上有微幅修正，並未有大幅度異動以至於產生重大性階層 (高度 / 中度 / 一般) 變動之情形。

重大主題列表及衝擊描述

重大主題 ^註	重大性	財務重大性程度	永續衝擊類型	衝擊面向	衝擊描述
永續金融 *	高度	高	金融業務永續影響力	正面	經濟環境 透過金控轄下各業務及投資行為，驅動資金導引至永續的產業及經濟活動，降低經濟、環境與社會問題並減少能資源消耗，提升整體經濟體系的環境韌性
			金融業務 ESG 風險管理不當	負面	經濟環境 人群 未確實將 ESG 因子融入業務與投資決策及流程，導致投資及各項業務往來之客戶產生道德誠信問題、高碳排 / 高污染、人權爭議等外部成本，對經濟、環境與人群造成無法彌補之損害
金融科技 / 數位創新 *	高度	高	數位金融創新	正面	環境 人權 因應金融科技發展趨勢，佈建數位金融生態圈及進行相關人才培育，提升客戶金融服務體驗的便利性和數位化程度；並因效率提升降低能資源的消耗
氣候變遷策略 *	高度	中	氣候金融	正面	經濟環境 透過金控轄下各業務及投資行為，驅動資金導引至低碳及有助於氣候調適的經濟活動，提升整體經濟體系的氣候韌性
			氣候變遷衝擊	負面	環境 未落實氣候調適及溫室氣體有效管理，導致溫室效應及由其衍伸的氣候災難加劇，進而影響人類生存環境
薪酬福利及員工照顧 *	高度	高	公平薪酬及福利	正面	經濟 人群 透過完善的薪酬與福利制度，激勵員工職涯動機並提升公司整體競爭力，並使員工及其家庭於不同的人生階段獲得妥善照顧，進而增加金融界整體穩定發展
人才招聘與培育 *	高度	中	多元人才任用及培育	正面	人群 落實企業的多元及無歧視政策，於任用、考核與晉升時不因種族、性別、年齡、身心障礙而予以歧視，使員工具有公平發展的機會
公司治理 *	高度	高	公司治理失當	負面	經濟 因公司治理績效不佳，導致發生不誠信、貪腐等事件，直接損害企業聲譽及相關利害關係人權益，甚至影響金融市場穩定性
綠色營運管理 *	高度	低	營運環境衝擊	負面	環境 未落實能源、水資源、廢棄物有效管理，造成不可逆的環境負擔，例如：環境污染 (土壤、空氣、水等)

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

重大主題鑑別與利害關係人溝通

- 重大主題鑑別
- 利害關係人鑑別與溝通

1 永續策略

2 永續治理

3 氣候策略

4 綠色營運

5 永續金融

6 智慧服務

7 員工關懷

8 社會共融

附錄

重大主題列表及衝擊描述

重大主題 ^註	重大性	財務重大性程度	永續衝擊類型	衝擊面向	衝擊描述	
人權及性別平等 *	高度	中	侵害職場人權	負面	人群	因加班、強迫勞動等勞工權益問題，導致員工工作權益受損；及因性別及其他形式的歧視，侵害員工工作權益
營運持續性及科技風險管理 *	中度	高	企業營運中斷	負面	經濟	因營運持續性規劃、資訊系統復原計畫及緊急資金調度應變計畫等疏失，導致遭遇突發危急狀況時，無法持續提供重要服務，侵犯客戶及利害關係人權益，嚴重時甚至影響整體金融市場穩定
職場安全與健康 *	中度	低	健康促進	正面	人群	推動員工健康促進相關活動與行動方案，提升員工健康並避免潛在額外的健康成本支出
	中度	低	職場安全衛生危害	負面	人群	因發生職場安全衛生危害事件，導致員工傷病率提高，對於員工生活品質及健康狀況產生負面影響
資訊及交易安全 *	中度	高	資訊外洩	負面	人群	因資安漏洞或遭受駭客網路攻擊或勒索威脅，導致企業機密資料外洩、遭竄改或營運中斷等危害，侵犯客戶及相關利害關係人的權益
風險管理及內部控制 *	中度	高	風險管理及內部控制不當	負面	經濟	因外部新興、市場風險或內部信用、作業、流動性及其他風險等管理不當，出現業務推行超過公司可承受之風險胃納，或是資本閒置等狀況，導致公司發生重大違規或經營損失，影響客戶、股東及其他利害關係人的權益
客戶關係管理 *	中度	中	優化顧客體驗	正面	人群	透過持續優化客戶體驗、提升金融商品服務的品質與效率，使其能接觸與使用到更優質的金融服務
			侵害顧客權益	負面	人群	因金融商品與服務品質不佳，或無落實公平待客，導致客戶權益受損並提出申訴
隱私保護 *	中度	高	隱私侵害	負面	人群	發生客戶、員工或其他利害關係人的個人資訊外洩事件，致使其隱私權受到侵害
金融包容性 *	中度	低	金融包容性	正面	經濟 人群	針對弱勢或特殊族群提供優惠或多元的金融服務，提升便利性；另外，透過支持中小型、具環境與社會理念的組織或企業轉型與產業發展，帶動更具社會效益之商業活動

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

重大主題鑑別與利害關係人溝通

- 重大主題鑑別
- 利害關係人鑑別與溝通

1 永續策略

2 永續治理

3 氣候策略

4 綠色營運

5 永續金融

6 智慧服務

7 員工關懷

8 社會共融

附錄

重大主題列表及衝擊描述

重大主題 ^註	重大性	財務重大性程度	永續衝擊類型	衝擊面向	衝擊描述
法令遵循 [*]	中度	高	違反法令規定	負面	經濟 人群 金融機構須遵循主管機關規範，若未落實法令遵循，發生洗錢、詐欺、經濟犯罪等情事，除衝擊整體金融市場，亦可能衝擊各類金融服務使用者
在地關懷	一般	低	在地關懷與公益	正面	經濟 人群 以企業的力量和自身專業，幫助弱勢群體、偏鄉與社會有需要的族群，落實企業公民責任
勞資關係維護	一般	中	勞資溝通問題	負面	經濟 人群 因不暢通或無效的勞資協商與溝通，導致員工無法充分反映其意見，侵害其工作權益
供應商永續管理	一般	低	採購帶動產業發展	正面	經濟 透過日常採購活動帶動產業發展，例如：透過綠色採購、在地採購分別貢獻於具環境效益之產品 / 服務及在地企業
			供應商 ESG 管理不當	負面	經濟 環境 人群 因輕忽供應商的 ESG 風險，造成治理與誠信、環境污染、勞工權益等問題，進而對整體價值鏈造成衝擊

註 標示「*」為當年度之重大主題，未標示「*」為當年度之永續議題

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

重大主題鑑別與利害關係人溝通

- 重大主題鑑別
- 利害關係人鑑別與溝通

1 永續策略

2 永續治理

3 氣候策略

4 綠色營運

5 永續金融

6 智慧服務

7 員工關懷

8 社會共融

附錄

永續議題價值鏈衝擊管理部位

編號	永續議題	價值鏈衝擊管理部位					對應章節		
		直接發生	透過商業關係 / 活動發生						
		自身營運	供應商	客戶	投資標的	當地社區			
1	永續金融						5. 永續金融		
2	金融科技 / 數位創新						6.1 金融科技與數位創新		
3	氣候變遷策略						3. 氣候策略		
4	薪酬福利及員工照顧						7.1 人才招聘及培育 7.2 薪酬福利及員工照顧		
5	人才招聘與培育						7.1 人才招聘及培育		
6	營運持續性及科技風險管理						2.3.4 營運持續性管理		
7	公司治理						自身營運 2.1 公司治理	供應商 2.5 供應商永續管理	客戶、投資標的 5. 永續金融
8	綠色營運管理						自身營運 4. 綠色營運	供應商 2.5 供應商永續管理	客戶、投資標的 5. 永續金融
9	人權及性別平等						自身營運 7.5 人權及性別平等	供應商 2.5 供應商永續管理	客戶、投資標的 5. 永續金融
10	職場安全與健康						自身營運 7.3 職場安全與健康	供應商 2.5 供應商永續管理	
11	資訊及交易安全						2.4 資訊及交易安全		
12	風險管理及內部控制						2.3 風險管理及內部控制		
13	客戶關係管理						6.2 客戶關係管理與消費者保護		
14	隱私保護						6.3 隱私保護		
15	金融包容性						6.4 金融包容性		
16	在地關懷						8. 社會共融		
17	勞資關係維護						7.4 勞資關係維護		
18	供應商永續管理						2.5 供應商永續管理		
19	法令遵循						2.2 誠信經營		

利害關係人鑑別與溝通

利害關係人鑑別流程

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，每年至少一次向董事會報告當年度與利害關係人溝通的情形。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。

與利害關係人之溝通管道及頻率

客戶	對台新重要性 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	員工	對台新重要性 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
溝通管道及頻率 - 即時：電話及數位客服、分行服務意見表、客戶聲音蒐集平台 (VOC)、數位平台線上留言板、客戶即時滿意度調查、客戶申訴專線 / 信箱 - 每年：客戶年度滿意度調查 - 不定期：電子郵件、手機簡訊、APP、ATM、各類說明會		溝通管道及頻率 - 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	
主要關注主題 - 公司治理 - 綠色營運管理 - 職場安全與健康		主要關注主題 - 公司治理 - 綠色營運管理 - 薪酬福利及員工照顧	
回應內容 - 已佈建資訊安全監控中心監控全行資安事件，及訂有相關資安監控追蹤管理規範。 - 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。		回應內容 - 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 11 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。 - 舉辦三高族群健促活動，如優於法規之健檢項目、衛教講座、健走等競賽。	
溝通成效 客戶滿意度達 87.8%		溝通成效 整體員工敬業度達 78%	

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

重大主題鑑別與利害關係人溝通

▸ 重大主題鑑別

▸ 利害關係人鑑別與溝通

1 永續策略

2 永續治理

3 氣候策略

4 綠色營運

5 永續金融

6 智慧服務

7 員工關懷

8 社會共融

附錄

股東 / 投資人 / 信評機構 / 分析師

對台新重要性

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

溝通管道及頻率

- 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

主要關注主題

- 公司治理
- 氣候變遷策略
- 薪酬福利及員工照顧

回應內容

- 全年稅後淨利達 200.7 億元，每股稅後盈餘 1.39 元，股東權益報酬率 10.31%，年底每股淨值為 14 元。
- 持續透過網路視訊及電話會議與投資人溝通之外，2024 年亦參加 5 次國內外投資人論壇或路演，足跡遍及亞洲、歐洲、美洲等地區。

溝通成效

自 2018 年起連續 **7** 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

對台新重要性

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

溝通管道及頻率

- 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

主要關注主題

- 風險管理及內部控制
- 綠色營運管理
- 勞資關係維護

回應內容

- 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。
- 依主管機關規定定期發布財報、年報、永續報告書等。

溝通成效

2024 年董事會及功能性委員會內部評估結果為「超越目標」(外部評估每三年一次，最近一次外部評估已於 2024 年完成)

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

重大主題鑑別與利害關係人溝通

▸ 重大主題鑑別

▸ 利害關係人鑑別與溝通

1 永續策略

2 永續治理

3 氣候策略

4 綠色營運

5 永續金融

6 智慧服務

7 員工關懷

8 社會共融

附錄

供應商

對台新重要性

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

溝通管道及頻率

- 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、供應商大會
- 不定期：業務說明會、議價會議

主要關注主題

- 公司治理
- 綠色營運管理
- 人才招聘與培育

回應內容

- 訂定《誠信經營守則》嚴禁任何不正當利益。
- 建立完善的供應商評鑑及管理機制並定期召開供應商大會。

溝通成效

2024 年台新以「綠色採購」為主軸，共近百名供應商與採購單位參與，會中介紹綠色採購推動歷程、申報方式與認定標準，並說明如何將符合規範的產品申請綠色標章，在推動環境友善的同時，替品牌與產品帶來附加價值。

社區

對台新重要性

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

溝通管道及頻率

- 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

主要關注主題

- 資訊及交易安全
- 氣候變遷策略
- 職場安全與健康

回應內容

- 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。

溝通成效

品牌好感認同度達 **75%**



媒體

對台新重要性

向社會大眾傳遞正確訊息，維持企業正面形象

溝通管道及頻率

- 即時：記者會、說明會、新聞稿、發言人機制
- 不定期：媒體餐敘

主要關注主題

- 公司治理
- 綠色營運管理
- 薪酬福利及員工照顧

回應內容

- 就重大事項發布新聞稿或聲明稿。

溝通成效

及時溝通重要訊息，減少錯誤資訊對公司的損害。



利害關係人關注事件回應

2024 年台新金控受到利害關係人關注的重大事件共 1 件，事件說明請詳見「台新金控與新光金控併購案件」。

台新金控與新光金控併購案件

台新金控與新光金控於 2024/10/09 經雙方股東臨時會通過合併案，進行過程恪遵內外部法令及公司治理原則，針對此案之回應及內、外部溝通過程。

1. 合併案是經過深入研究和詳盡的盡職調查

本次合併案，係由雙方各自委任國際財務顧問公司、會計師、律師、精算師及公司內部組成團隊進行盡職調查，經多次的談判後決定價格、架構及合約，並由審計委員會聘任獨立專家評估價格的合理性後，經董事會充分討論後通過合意的對等合併。

2. 合併案的戰略意義

- 提升核心子公司之規模、使各種核心業務更為均衡，建構更強大的平台以實現增長
- 符合金管會的政策指引
- 為合併後公司的股東帶來更好的價值
- 利用雙方的優勢來產生顯著的綜效，以實現進一步的業務增長和加強獲利能力

3. 合理的估值及股東價值最大化

台新與新光合併案的交易對價交易條件本於雙方長期公司價值及基本面，對雙方而言皆為公平合理的。合併將使雙方都能有顯著的戰略價值提升，互補性強，並將共同創造更穩健的營運效能及公司治理架構，合併後公司將能實現更高的成長動能，進一步創造股東價值最大化。

4. 合併程序符合內外部法規規定

- 2024 年 7 月 26 日：台新金控與新光金控審計委員會各自通過委任獨立專家出具合併案換股比例合理性意見書
- 2024 年 8 月 22 日：台新金控與新光金控雙方董事會及審計委員會通過合併案
- 2024 年 9 月 4 日：台新金控與新光金控共同向公平交易委員會申報結合
- 2024 年 9 月 11 日：台新金控與新光金控雙方董事會及審計委員會通過調整合併交易條件
- 2024 年 10 月 9 日：台新金控與新光金控雙方股東臨時會通過合併案
- 2024 年 12 月 3 日：向金融監督管理委員會遞件申請台新金控與新光金控合併案
- 2025 年 1 月 8 日：公平交易委員會決議不禁止台新金控與新光金控之結合
- 2025 年 3 月 31 日：金融監督管理委員會核准台新金控與新光金控合併

5. 資訊公開

為使社會大眾對於本合併案有更多了解及最新進度，於台新金控官網設置合併議題專區。

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

重大主題鑑別與利害關係人溝通

▸ 重大主題鑑別

▸ 利害關係人鑑別與溝通

1 永續策略

2 永續治理

3 氣候策略

4 綠色營運

5 永續金融

6 智慧服務

7 員工關懷

8 社會共融

附錄

關於本報告書
董事長的話
總經理的話
關於台新金控
永續亮點專案
永續獎項肯定
重大主題鑑別與利害關係人溝通

1 永續策略

2 永續治理

3 氣候策略

4 綠色營運

5 永續金融

6 智慧服務

7 員工關懷

8 社會共融

附錄

永續策略

1.1 永續治理	28
1.2 永續策略主軸	31
1.3 永續影響力評價	39



1.1 永續治理

1.1.1 永續推動架構

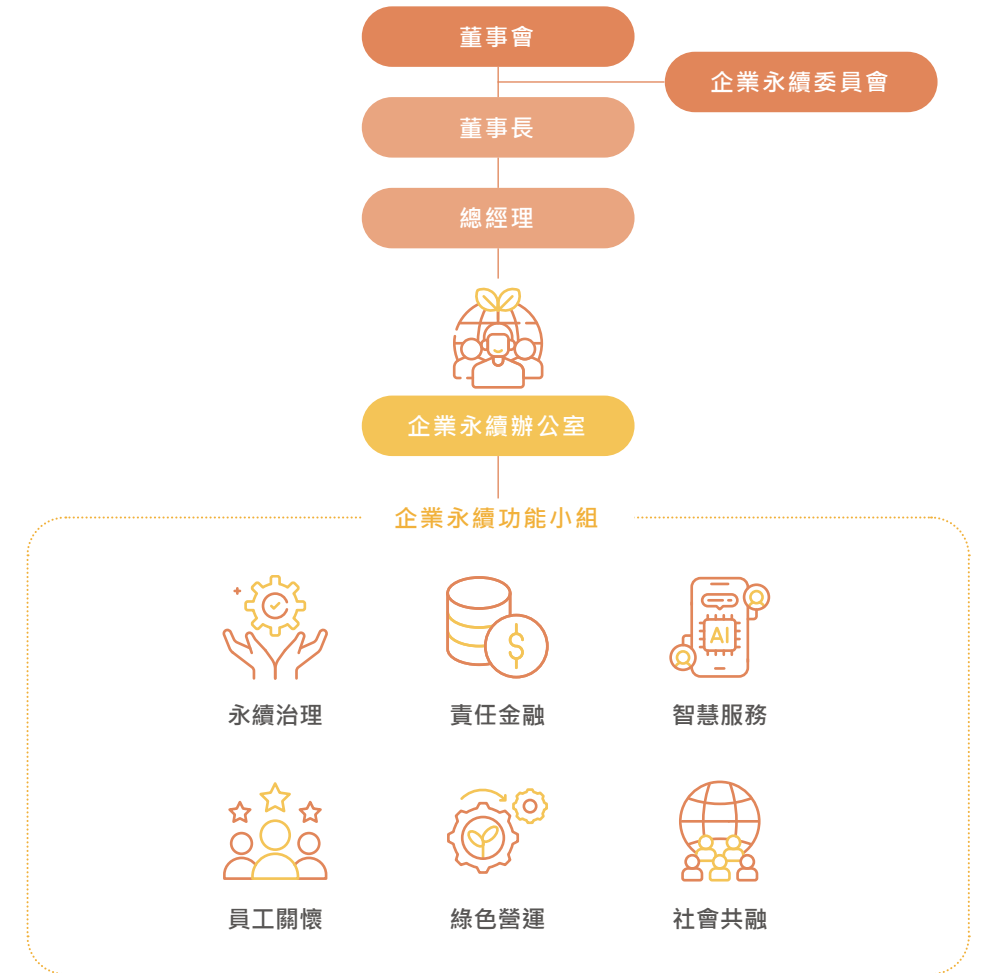
企業永續委員會運作及組織架構

台新金控為落實企業永續經營，訂定《台新金控永續發展實務守則》，設置「企業永續委員會」，為董事會轄下之功能性委員會，督促金控及子公司實踐永續發展，每年定期向董事會提報永續行動執行成果及重大計畫，並監督管理集團對於經濟、環境和人群的衝擊。

企業永續委員會委員由金控及子公司董事擔任，經金控董事會決議委任之，委員會人數不得少於三人，且至少需有一名本公司獨立董事參與，本屆委員會成員共計四名。委員會權責包含永續發展之政策、制度、策略方向及年度計畫審議，以及其他重大事項之核定，永續發展政策及制度經委員會同意後，應提報董事會審議。企業永續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。

「企業永續辦公室」為台新金控永續發展推動專責單位，由永續長負責督導各項永續議題，並於總經理轄下設有六大企業永續功能小組，分別為永續治理、責任金融、智慧服務、員工關懷、綠色營運、社會共融小組；定期舉辦永續執行管理季會，由總經理主持，永續長及六大功能小組組長（副總經理級以上）呈報永續議題管理情況、追蹤年度計畫進度。此外，亦設立氣候任務小組負責氣候議題推動。每半年向企業永續委員會報告，每年至少向董事會報告一次，以落實永續發展計畫及受董事會督導。

2024 年 ESG 委員會共召開兩次會議，包括 2025 年度 ESG 專案規劃、永續資訊內控規劃、企業客戶低碳轉型、普惠金融落實、智慧財產管理計畫、利害關係人溝通情形等審議。企業永續報告書、年度永續成果及重大計畫均呈報金控董事會核議通過。



- 關於本報告書
- 董事長的話
- 總經理的話
- 關於台新金控
- 永續亮點專案
- 永續獎項肯定
- 重大主題鑑別與利害關係人溝通
- 1 永續策略
 - ▶ 1.1 永續治理
 - ▶ 1.2 永續策略主軸
 - ▶ 1.3 永續影響力評價
- 2 永續治理
- 3 氣候策略
- 4 綠色營運
- 5 永續金融
- 6 智慧服務
- 7 員工關懷
- 8 社會共融
- 附錄

∞ 永續活動記事

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

重大主題鑑別與利害關係人溝通

1 永續策略

- 1.1 永續治理
- 1.2 永續策略主軸
- 1.3 永續影響力評價

2 永續治理

3 氣候策略

4 綠色營運

5 永續金融

6 智慧服務

7 員工關懷

8 社會共融

附錄

- 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」
- 簽署赤道原則
- 成為 TCFD(氣候相關財務揭露)支持機構
- 導入 ISO 45001 職業安全衛生管理系統
- 舉辦首屆供應商大會

- 連續 3 年榮獲 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」
- 進行 TCFD 交易對象氣候敏感度辨識與評估
- 啟動 SBT 科學基礎目標訂定
- 成為台灣「淨零碳排協會」創始會員，參與「淨零行動聯盟」

- 率先制定金控整合性之**永續金融政策**，由董事會層級之永續委員會督導，經各子公司適用推行
- 發布**普惠金融聲明**，承諾持續創新及擴大金融資源服務範圍
- 成為「企業永續發展協會」(BCSD Taiwan)會員並參與「自然與生物多樣性倡議平台」，面對自然相關議題朝向與國際趨勢接軌邁進
- 永續訓練列為全員必修和 MA 培訓必要課程，促進永續人才培育

2019

2020

2021

2022

2023

2024

- 連續 2 年榮獲 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」
- 獲 CDP 氣候變遷評等「領導等級 A」
- 訂定產業別環境與社會風險管理指引
- TCFD(氣候變遷相關財務揭露)進行法金不動產業情境分析

- 企業永續委員會提升至董事會下，為功能性委員會，並設置推動永續發展專責單位 - 「企業永續辦公室」
- 獲科學基礎目標倡議組織 (Science-based Target initiative, SBTi) 審核減碳目標通過，是臺灣第三家、全亞洲第五家取得 SBT 目標審查通過的金融業者
- 台新 30 週年，訂定「認真永續·綠色生活」永續主張，秉持延續「認真」的精神，從三十邁向「永續」
- 獲 CDP 氣候變遷評等「領導等級 A-」

- 連續 **7 年**美國道瓊永續指數 (DJSI)「**世界指數**」和「**新興市場指數**」雙榜，名列銀行產業別全球第一
- 連續 **5 年**榮獲 MSCI ESG 評比「**AA 領先等級**」
- 獲時代雜誌 Time 評選「2024 年全球 500 大永續企業」(World's Most Sustainable Companies 2024)，全球跨產業第 63 名，銀行產業別世界第一，臺灣金融業排名第一
- 2025 年 **S&P Global 永續年鑑**，連續 2 年名列銀行產業別全球 **Top 1%** 最高榮譽肯定，為臺灣該產業唯一獲此亮眼成就的金融機構
- 台新金控總部獲碳中和驗證聲明書，持續致力推動各項減碳措施，加速實踐淨零



- 關於本報告書
- 董事長的話
- 總經理的話
- 關於台新金控
- 永續亮點專案
- 永續獎項肯定
- 重大主題鑑別與利害關係人溝通
- 1 永續策略
 - 1.1 永續治理
 - 1.2 永續策略主軸
 - 1.3 永續影響力評價
- 2 永續治理
- 3 氣候策略
- 4 綠色營運
- 5 永續金融
- 6 智慧服務
- 7 員工關懷
- 8 社會共融
- 附錄

1.1.2 高階薪酬連結永續 KPI

永續 KPI 與高階主管薪酬的連結

為有效督導相關單位落實以上短、中、長程行動方案與目標，台新針對以下每項永續議題相對應的評量 KPI，皆指派處長級以上的高階主管負責督導，其執行成效佔年度績效評估一定比重，並因此反映於高階主管的年度變動薪酬中。以下列舉 6 項最具重大性的永續議題為例。

永續議題	負責督導的高階主管		KPI 與變動薪酬連動方式
	主要	關聯	
永續金融	金控永續長	金控總經理、金控財務長、行政服務處處長	金控永續長年度績效評估權重 45% 與此議題績效相關聯
金融科技 / 數位創新	金控資訊長	銀行總經理、法金總處執行長、個金總處執行長、證券董 / 總、人壽董 / 總、租賃董、投信副董 / 總經理以及金控人力資源處處長等	金控資訊長年度績效評估權重 20% 與此議題績效相關聯；其他主管權重 5%~25% 不等
公司治理	金控永續長	金控總經理、金控財務長	金控永續長年度績效評估權重 5% 與此議題績效相關聯；其他主管權重 1.5%
氣候變遷策略	金控風控長	金控總經理、金控財務長、金控永續長、行政服務處處長	金控風控長年度績效評估權重 20% 與此議題績效相關聯；其他主管權重 3~25%
綠色營運	行政服務處處長		行政服務處處長年度績效評估權重 20% 與此議題績效相關聯
薪酬福利與員工照顧	金控人力資源處處長		金控人力資源處處長年度績效評估權重 10% 與此議題績效相關聯

註 上述永續主題對應的 KPI 請參考「1.2.2 永續目標與績效」



1.2 永續策略主軸

台新金控貫徹認真、創新的思維，延續「認真永續・綠色生活」的永續主張，攜手策略同盟及客戶等各界夥伴，透過結盟的方式將永續精神導入金融生態圈，並於核心業務落實責任投融資來讓日常生活的作為發揮綜效。台新金透過提供完善的金融服務及嚴謹的資金把關以實踐永續精神，與策略夥伴及客戶創造共享價值，邁向共榮社會與綠色生活的美好願景。

掌握最新永續趨勢並持續與國際接軌，台新檢視企業永續發展策略，彙整國際知名且具權威性之評比或研究機構所關注的永續議題與內涵，分析對象包含 MSCI、Sustainable Fitch、S&P、The World Economic Forum (WEF)、McKinsey 及 Moody's 等，並參酌國際倡議、主管機關規範與國內外金融標竿同業作為、深入分析與歸納台新金須關注之面向，自 2022 年起聚焦「氣候行動、金融共榮及永續賦能」三大關鍵議題，以定錨永續發展方向，強化與外界溝通台新金的永續理念，並與各方夥伴進行永續合作。2024 年金控董事會通過永續資訊管理納入內部控制制度，確保永續資訊管理落實，展現企業對外資訊揭露負責的態度與承諾，提升資訊披露的準確性，促進利害關係人對本公司永續長期發展的信心。



1.2.1 台新金控永續策略主軸



關於本報告書
董事長的話
總經理的話
關於台新金控
永續亮點專案
永續獎項肯定
重大主題鑑別與利害關係人溝通

1 永續策略
▸ 1.1 永續治理
▸ 1.2 永續策略主軸
▸ 1.3 永續影響力評價

2 永續治理
3 氣候策略
4 綠色營運
5 永續金融
6 智慧服務
7 員工關懷
8 社會共融
附錄

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

重大主題鑑別與利害關係人溝通

- 1 永續策略
- 1.1 永續治理
 - 1.2 永續策略主軸
 - 1.3 永續影響力評價

- 2 永續治理
- 3 氣候策略
- 4 綠色營運
- 5 永續金融
- 6 智慧服務
- 7 員工關懷
- 8 社會共融
- 附錄

1.2.2 永續目標與績效

台新參照 GRI 準則 (GRI Standards) 之規範，完整說明 19 項永續議題衝擊的邊界、風險與機會、管理方針，持續公開揭露我們的承諾並落實管理。價值鏈邊界從上游的採購，至台新本身之營運、產品及服務之研發、行銷、銷售，到最終的客戶使用階段。依據直接、促成與商業關係三種方式，釐清衝擊發生的位置。同時，此 19 項永續議題可能對台新產生之風險與機會，亦透過相關責任部門逐一確認。藉由制定政策、勇於承諾與積極行動三步驟之管理方針，來避免、減緩、轉移風險之衝擊，定位台新之機會點以發展未來商機。永續議題設定的短、中、長期目標說明如下。

金融共榮

永續議題	評量與目標				
	重要績效指標	2024 成果	短期 (至 2025 年)	中期 (至 2027 年)	長期 (至 2030 年)
供應商永續管理	供應商承諾書簽署率	100%	100%	100%	100%
	一級重大供應商 書面稽查率	20%，並抽查 12 家重大供應商執行實體現勘	25%	35%	100%
	註 年採購金額 250 萬元以上者屬重大供應商，依據總務部各組採購性質不同，重大供應商又依金額分為一級及二級				
永續金融	綠色採購金額占比	6.5% 綠色採購金額 226,049,970 元	至少 5%	至少 5%	至少 5%
	推動綠色金融產品與業務	• 與第三方專家機構共同推廣 ESG 債券 / 受益證券發行 • 關注被投資公司並採取適當之議合作為 • 強化台股 ESG 投資標的挑選機制	提升投資通過 SBT 認證公司之部位占比	逐步發展綠色金融商品 (如成立綠色金融基金); 提升綠色金融業務比例 (如綠色投資)	影響各利害關係人帶動綠色生活及業務推展
	跨業合作拓展金融科技場域 (件)	5	8	10	15
金融科技 / 數位創新	專利件數	85	持續成長	持續成長	持續成長
	線上帳務交易成長率	成長 15.9%	持續成長	持續成長	持續成長
	數位化轉型	建置台新腦打造落地金融 AI 應用	結合 AI 內規進行全金控 AI 人才培育	持續進行全金控 AI 人才培育、拓展 AI 應用場景	持續進行全金控 AI 人才培育、拓展 AI 應用場景

關於本報告書
董事長的話
總經理的話
關於台新金控
永續亮點專案
永續獎項肯定
重大主題鑑別與利害關係人溝通

- 1 永續策略
- 1.1 永續治理

▸ 1.2 永續策略主軸

▸ 1.3 永續影響力評價

- 2 永續治理
- 3 氣候策略
- 4 綠色營運
- 5 永續金融
- 6 智慧服務
- 7 員工關懷
- 8 社會共融
- 附錄

永續議題	評量與目標				
	重要績效指標	2024 成果	短期 (至 2025 年)	中期 (至 2027 年)	長期 (至 2030 年)
客戶關係管理	銀行客戶滿意度	87.8%	88%	88.4%	89%
	證券客戶滿意度	83.2%	85.0%+ 維持成長	87%(達到理想目標)	87%
	人壽客戶滿意度	77%	72%	79%	87%
	銀行客訴處理時效達成率	100%	100%	100%	100%
隱私保護	個人資料保護宣導完訓率	100%	100%	100%	100%
金融包容性	Richart 使用次數	成長 8.7%	持續成長	持續成長	持續成長
	Richart 帳戶數	429 萬	持續成長	持續成長	持續成長

∞ 氣候行動

永續議題	評量與目標				
	重要績效指標	2024 成果	短期 (至 2025 年)	中期 (至 2027 年)	長期 (至 2030 年)
氣候變遷策略	再生能源採購推動績效 (再生能源電力使用占比)	938.9 萬度 (約達 22%)	1,070 萬度 (約達 26%)	1,470 萬度 (約達 35%)	1,970 萬度 (約達 46%)
	訂定 SBT 科學基礎目標	每季定期追蹤並管理 SBT 目標， 每年召開會議檢視達成狀況	定期盤查及追蹤範疇一～三 SBT 部位目標	依訂定之投融资目標逐步導向 低碳投融资	達成 SBT 訂定之目標並重新審 視
	持續建立氣候相關財務揭露 (TCFD) 機制，以 增加經營財務韌性	完成年度氣候相關財務 揭露	精進年度氣候相關財務揭露	參照主管關指引，持續精進年 度氣候相關財務揭露	持續精進年度氣候相關財務揭 露，接軌國內外揭露準則。
	金控及各子公司溫室氣體排放 (市場基準) (含 人壽數字之 SBT 基準年 2019=22,223 tCO ₂ e)	減量 21% 17,483 tCO ₂ e	減量 25%	減量 29%	依 SBT 路徑減量 46%
綠色營運管理	電力使用量 (因 2024 年金控合併報表公司 全數列入盤查，回推 2022 基準年數字為 42,616,360 度)	因業務成長，較原定目標 增加 0.1% 42,675,724 度	減量 3%	減量 5%	減量 8%
	電力使用強度 (因 2024 年盤查邊界增加金控 合併報表公司且因應業務量成長趨勢，調整 以百萬淨收益強度設定目標，回推 2022 基準 年數字為 641.4 度 / 百萬淨收益 (NT\$))	減量 23.2% 492.75 度 / 百萬淨收益 (NT\$)	減量 3%	減量 5%	減量 8%

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

重大主題鑑別與利害關係人溝通

1 永續策略

- 1.1 永續治理
- 1.2 永續策略主軸
- 1.3 永續影響力評價

2 永續治理

3 氣候策略

4 綠色營運

5 永續金融

6 智慧服務

7 員工關懷

8 社會共融

附錄

永續議題	評量與目標				
	重要績效指標	2024 成果	短期 (至 2025 年)	中期 (至 2027 年)	長期 (至 2030 年)
綠色營運管理	用水使用強度 (因 2024 年盤查邊界增加金控合併報表公司且因應業務量成長趨勢，調整以百萬淨收益強度設定目標，回推 2022 基準年數字為 3.38 度 / 百萬淨收益 (NT\$))	減量 17.8% 2.78 度 / 百萬淨收益 (NT\$)	至少減量 1%	至少減量 2%	至少減量 3%
	廢棄物使用強度 (因 2024 年盤查邊界增加金控合併報表公司且因應業務量成長趨勢，調整以百萬淨收益強度設定目標，回推 2022 基準年數字為 0.012 噸 / 百萬淨收益 (NT\$))	減量 25% 0.009 噸 / 百萬淨收益 (NT\$)	至少減量 1%	至少減量 2%	至少減量 3%
	ISO 查、驗證涵蓋範圍	• ISO14064-1：全金控 (孫公司) • ISO14001、ISO50001：全金控 (子公司)		持續維持每年查、驗證	

∞ 永續賦能

永續議題	評量與目標				
	重要績效指標	2024 成果	短期 (至 2025 年)	中期 (至 2027 年)	長期 (至 2030 年)
人才招募及培育	強化雇主品牌	與超過 76 所大學合作實習計畫，提供超過 512 位學生預先體驗職場的機會	深耕校園，建立多元化招募管道	增加國內外求才管道，持續經營外部人才庫	打造優秀雇主品牌，提高人才聚合力
	優秀員工人才留任率	93%	93%	93%	93%
	接班人培育計劃專案執行率	100%	100%	100%	100%
薪酬福利及員工照顧	提供具競爭力之總體薪酬	連續 11 年入選證交所「臺灣高薪 100 指數」成份股	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」
職場安全與健康	職業安全衛生管理	持續通過 ISO45001 職業安全衛生管理系統驗證	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%	持續維持零重大職業災害案件
	重大職業災害案件發生件數	0	0	0	0
	健康促進活動執行率	健康促進活動，如辦理健康講座、健走或體育競賽等，執行率達 100%	辦理健康促進活動及講座，並包含 1 場大型活動，執行率達 100%	持續辦理健康促進活動及講座，並包含 1 場大型活動，執行率達 100%	持續辦理健康促進活動及講座，並包含 1 場大型活動，執行率達 100%

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

重大主題鑑別與利害關係人溝通

- 1 永續策略
- 1.1 永續治理
 - 1.2 永續策略主軸
 - 1.3 永續影響力評價

- 2 永續治理
- 3 氣候策略
- 4 綠色營運
- 5 永續金融
- 6 智慧服務
- 7 員工關懷
- 8 社會共融
- 附錄

永續議題	評量與目標				
	重要績效指標	2024 成果	短期 (至 2025 年)	中期 (至 2027 年)	長期 (至 2030 年)
職場安全與健康	預防監測當年度新興傳染性疾病發生件數	100% 執行員工健康異常、接觸史通報	員工健康異常、接觸史通報 100%	累計發布 30 篇新興傳染性疾病衛教內容	持續辦理職場接種流感疫苗或新興傳染病疫苗
勞資關係維護	員工敬業度調查執行率	100%	100%	100%	100%
人權及性別平等	人權議題教育訓練完訓率	100%	100%	100%	100%
	歧視或性騷擾案件發生件數	1	0	0	0
在地關懷	企業志工參與時數	15,214	12,000	12,000	建立健全志工制度
	扶植培力社福團體	1. 第 15 屆「您的一票，決定愛的力量」共 167 家社福團體獲得捐助。 2. 為中小型社福團體舉辦 6 場實體課程，達 200 人次，課程滿意度逾 9 成。		擴大舉辦培力課程，舉辦數位課程接軌 AI 科技潮流	培植社福團體，強化分區經營，持續培養非營利組織科技使用的敏銳度
	深化台新藝術獎	本屆台新藝術獎共選出 17 組入圍作品，3 大獎項得主，以及 13 組入圍推廣計畫贊助。藝術獎評選期間，舉辦 4 場藝術家會客室、2 場國際決審講座、入圍藝術家之夜、以及入圍作品網路票選活動。		• 開創全年度藝術及跨域議題的系列講座，每月規劃專題，邀請各界人士深度討論，進而活絡大眾對藝術的參與。 • 持續推薦、支持台新藝術獎相關作品國際展演交流。	培植社福團體，強化分區經營，持續舉辦台新藝術獎及經營 ARTalks 藝術網路評論平台，並透過展演的合作與推廣，支持藝術創作者與企業及大眾交流。



關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

重大主題鑑別與利害關係人溝通

1 永續策略

- 1.1 永續治理
- 1.2 永續策略主軸
- 1.3 永續影響力評價

2 永續治理

3 氣候策略

4 綠色營運

5 永續金融

6 智慧服務

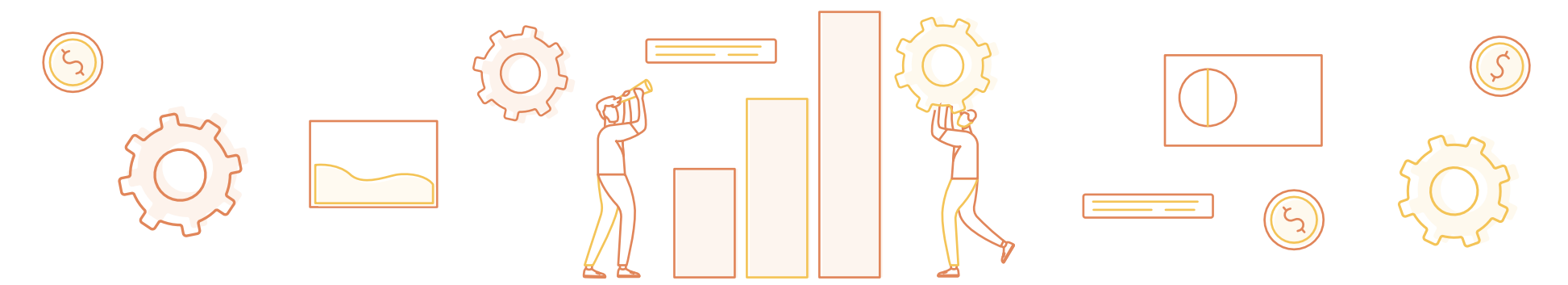
7 員工關懷

8 社會共融

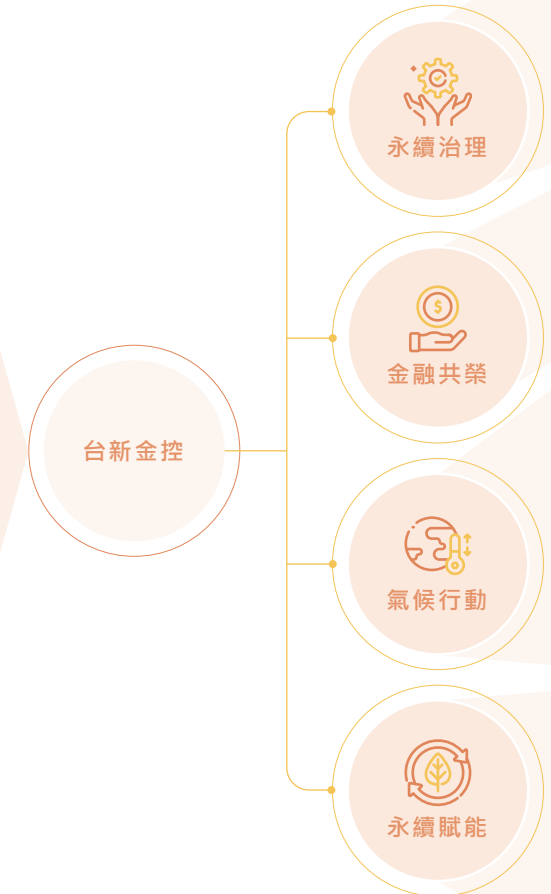
附錄

基礎公司治理議題

永續議題	評量與目標				
	重要績效指標	2024 成果	短期 (至 2025 年)	中期 (至 2027 年)	長期 (至 2030 年)
公司治理	公司治理評鑑排名	維持優良成績	維持優良成績	前 5%	前 5%
	董事會績效評估	90% 以上	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	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
	董事出席率	98.10%	維持 80% 以上	維持 80% 以上	維持 80% 以上
法令遵循	員工參加誠信課程完訓率	100%	100%	100%	100%
	洗錢防制及打擊資恐教育訓練完訓率	100%	100%	100%	100%
風險管理及內部控制	金控集團資本適足率	138.77%	≥ 100%	≥ 100%	≥ 100%
	風險管理委員會之董事出席率	100%	90% 以上	90% 以上	90% 以上
資訊及交易安全	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	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	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	零外洩
營運持續性及科技風險管理	營運持續計畫演練次數	完成 1 次演練	每年至少 1 次	每年至少 1 次	每年至少 1 次



1.2.3 創造永續價值



關於本報告書
董事長的話
總經理的話
關於台新金控
永續亮點專案
永續獎項肯定
重大主題鑑別與利害關係人溝通

1 永續策略

- ▶ 1.1 永續治理
- ▶ 1.2 永續策略主軸
- ▶ 1.3 永續影響力評價

2 永續治理

3 氣候策略

4 綠色營運

5 永續金融

6 智慧服務

7 員工關懷

8 社會共融

附錄

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

重大主題鑑別與利害關係人溝通

1 永續策略

- 1.1 永續治理
- 1.2 永續策略主軸
- 1.3 永續影響力評價

2 永續治理

3 氣候策略

4 綠色營運

5 永續金融

6 智慧服務

7 員工關懷

8 社會共融

附錄

永續關鍵議題	價值創造			受益之利害關係人	SDGs 連結
 永續治理	強化董事會及功能性委員會職能 - 董事會及功能性委員會內部評估結果，均為「超越目標」 - 董事會 2024 年度召開 15 次會議，平均出席率達 98.1%	完善風險控管及法令遵循制度 - 風險提案達 1,196 件 2024 年員工參加誠信經營相關課程，完訓率達 100% - 零系統遭駭導致營運衝擊事件發生	深化供應商永續管理，打造永續供應鏈 - 供應商共 201 家進行 100% 人權風險調查 100% 教育訓練 - 連續六年召開供應商大會，台新金控 2024 年度供應商大會舉行以「綠色採購」為會議主軸，近百名供應商與採購單位參與，共同探討實踐綠色供應鏈的永續發展策略	- 客戶 - 供應商 - 主管機關	 
	推廣金融科技，佈建數位金融生活圈 - 推廣跨業結盟，整合點數經濟串聯客戶生活圈 - 持續拓展行動支付的運用及創新，行動支付 2024 年交易筆數成長 44%，交易金額成長 35%	落實金融包容性，暢通弱勢族群取得金融服務的管道 - 首推「ATM 跨境匯款代收服務」，透過台新 ATM 支援七國語系之操作介面優勢，提供不受時間限制的跨境匯款代收服務，解決移工痛點 - 整合金融服務於日常生活推出 Richart Life APP，並開放非台新客戶亦可使用，達成普惠金融理念		- 客戶 - 供應商 - 社區	 
	推動綠色金融業務，擴大企業影響力 - 遵循「責任投資原則」、響應「責任銀行原則」 - 制訂「永續金融政策」，並由董事會層級之永續委員會督導，經各子公司適用推行。 - 使用「綠色金融評估表」對 100% 所有交易活動與金融商品進行 ESG 風險之評估 - 為鼓勵客戶申辦信用卡數位帳單，設計卡片加碼回饋權益與年費減免優惠，累計至 2024 年底已號召超過 190 萬卡友轉換數位帳單 2024 年再生能源發電之貸款餘額 13,470 百萬元，占法人金融事業放款餘額比例 1.79%。	提升環境保護績效 - 推動無紙化，全年合計省紙量為 11,198,110 張紙，可減少約 72 公噸 CO₂e - 綠色採購金額 226,049,970 元，較 2023 年增加 20.69% - 推動購買電動機車，累計至 2024 年底已近 4 萬台，共帶進近 35 億元簽帳金額	積極擬定因應氣候變遷之對策 - 臺灣第三家、全亞洲第五家取得 SBT 目標審查通過的金融業者 - 加入「台灣淨零排放協會」，承諾於 2050 年達成淨零碳排 Net Zero - 落實 TCFD 相關評估進行風險分析，並以機構投資人身份簽署 CDP 計畫	- 股東 / 投資人 / 信評機構 / 分析師 - 主管機關 - 供應商 - 社區	   
 氣候行動					
	建立雇主品牌及培育人才 - Early Win 職場體驗計畫 2024 年參與人數 512 名，實習生轉正職人數 78 名 - 與 76 所大專院校簽訂產學合作計畫，強化雇主品牌 100% 執行接班人培育計畫	重視員工職場健康與安全 - 推動 ISO 45001 職業安全衛生管理系統認證 - 職業安全衛生課程總訓練人數 13,018 人次，完訓率 100% 2024 年無重大職業災害 (死亡 / 殘廢) 案件	扶植非營利組織 (包含弱勢群體) 2024 年第 15 屆獲公益基金捐助社團團體達 167 家 2024 年第 15 屆受號召參與愛的力量 148 家 (企業天使團 142 家、策略夥伴 6 家) 2024 年第 15 屆扶植社團團體課程參與家數 250 家 (含線上課程)	- 員工 - 主管機關 - 社區	      
	提供具競爭力之薪酬福利 - 連續 11 年成為「高薪 100」成分股之一 - 全體員工敬業度達 78%	落實性別平權的工作環境 - 整體女性員工佔 60.2%，女性主管佔主管總人數 48% - 提供母性保護相關福利，育嬰留任率達 78.5%			

註 實動客戶係指近半年曾登入網行銀，用網銀身份完成身份驗證並進行個人化資訊查詢或開啟行銀 APP

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

重大主題鑑別與利害關係人溝通

1 永續策略

- 1.1 永續治理
- 1.2 永續策略主軸
- 1.3 永續影響力評價

2 永續治理

3 氣候策略

4 綠色營運

5 永續金融

6 智慧服務

7 員工關懷

8 社會共融

附錄

1.3 永續影響力評價

外部利害關係人衝擊評價

台新將外部利害關係人的衝擊評價與重大主題鑑別結果連結，並針對「綠色營運管理」與「氣候變遷策略」兩項具高度重大性的永續主題，檢視其潛在的外部影響規模所產生的正面與負面衝擊。這兩個重大主題產生的衝擊邊界，橫跨上、中與下游，從供應商到自身營運，再到台新所提供之商品或服務。

在「綠色營運管理」，聚焦於台新自身營運的無紙化推動、再生能源使用、廢棄物回收等措施所帶來的外部正面衝擊，以及水資源使用與廢棄物排放所造成的外部負面衝擊。

在「氣候變遷策略」，則評估台新的氣候相關商品（例如：再生能源電廠投融資業務、電動汽機車貸款）產生的正面外部效益，並同步分析範疇一至範疇三的溫室氣體排放對於外部產生的負面衝擊。

有關形成「綠色營運管理」與「氣候變遷策略」的影響力指標及詳細評估結果請參考下表。

∞ 重大主題外部衝擊評價

重大主題	對外部利害關係人之衝擊評估	納入評估的價值鏈環節	產出指標	衝擊指標
綠色營運管理	負面衝擊 台新在營運上的用水量，考量各地水資源缺乏程度，對於外部會因水資源排擠而衍伸潛在的水資源社會成本；針對產生的廢棄物，在焚化處理過程所排放的溫室氣體，亦會加劇全球暖化，進而衍生額外的碳社會成本。	自身營運	• 用水量 240,852 度 • 廢棄物焚化量 745.54 噸	• 因水資源使用，共產生新台幣 55,754,046.71 元之水資源社會成本¹ • 因廢棄物焚化²，共產生新台幣 466,095.50 元之碳排放社會成本³
	正面衝擊 台新透過內部無紙化推動與廢棄物回收行動，致力減少營運過程紙張耗用產生的碳排量，以及未回收廢棄物被焚化、掩埋而產生的碳排放，並且台新持續擴大再生能源使用規模，以減緩發電過程產生的碳排放，進而降低前述碳排放的外部社會成本。		• 無紙化推動的省紙量 11,198,110 張 • 再生能源使用量 9,423,424 度 • 廢棄物回收量 263.45 噸	• 透過無紙化推動⁴、廢棄物回收與再生能源使用⁵，共減少新台幣 8,672,695 元之碳排放社會成本

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

重大主題鑑別與利害關係人溝通

1 永續策略

- 1.1 永續治理
- 1.2 永續策略主軸
- 1.3 永續影響力評價

2 永續治理

3 氣候策略

4 綠色營運

5 永續金融

6 智慧服務

7 員工關懷

8 社會共融

附錄

重大主題	對外部利害關係人之衝擊評估	納入評估的價值鏈環節	產出指標	衝擊指標
氣候變遷策略	負面衝擊 台新作為金融業者，除了自身營運的碳排放，上游採購和下游投融資部位亦為主要的碳排放源。全價值鏈的溫室氣體排放將加劇溫室效應與全球平均溫度上升，並衍生潛在環境與社會衝擊。	自身營運 產品與服務 供應鏈	- 範疇一溫室氣體排放量 1,932.07 公噸二氧化碳 - 範疇二溫室氣體排放量 16,449.98 公噸二氧化碳 - 範疇三上下游 (類別 1~14) 溫室氣體排放量 45,601.00 公噸二氧化碳 - 範疇三資產部位 (類別 15) 溫室氣體排放量 4,787,827.96 公噸二氧化碳	溫室氣體排放共產生新台幣 8,921,316,005 元之碳排放社會成本
	正面衝擊 台新透過核心金融業務，以資金支持乾淨能源，藉由再生能源電廠投資與融資創造再生能源發電量，取代傳統火力發電以降低發電過程產生的碳排放；並藉由電動汽車與機車的貸款，相較汽油車輛亦減少碳排放量，以降低氣候相關產品對於氣候變遷的負面衝擊。	自身營運 產品與服務	- 再生能源電廠融資認列的發電量 250,665,976.61 度 - 再生能源電廠投資認列的發電量 83,831,009.00 度 - 電動車貸款 - 電動汽車⁶ 相較於汽油汽車共減少排放 4,704.00 公噸二氧化碳 - 電動車貸款 - 電動機車⁷ 相較於汽油機車共減少排放 4,957.36 公噸二氧化碳	再生能源投融資與電動汽機車貸款，共減少新台幣 315,501,271 元之碳排放社會成本

註 1 水資源社會成本為參考 Trucost 發布之《Natural Capital at Risk: The Top 100 Externalities of Business》，以水資源稀缺性對應水資源社會成本，計算之水資源社會成本為 7.05 美元 / 度。

註 2 廢棄物焚化處理係數為參考環境部針對一般廢棄物焚化處理公告之國內各焚化廠數值，廢棄物之焚化處理係數為 0.34 公噸二氧化碳 / 公噸。

註 3 碳排放社會成本係數採美國 Interagency Working Group on Social Cost of Greenhouse Gases 所計算的社會成本，假設折現率為 3%，碳社會成本為 56 美元。

註 4 參考財政部公告之每張紙節省的碳排放量數值，每張紙節省之碳排放量為 0.00616 公斤二氧化碳。

註 5 參考 UNFCCC 公告之電量邊際排放係數計算，並假設現有電力系統按經濟價值調度、變動營運成本最高之發電廠所產生的電力，電量邊際排放係數為 484.08 公克二氧化碳 / 度。

註 6 參考交通部統計之自用小客車與自用電動小客車行駛里程、環境部公告之自用小客車排放係數與電力碳足跡、以及運輸計畫及陸運組評估之電動車用電，每年每輛電動汽車相較汽油汽車減少的碳排放量為 0.465 公噸二氧化碳。

註 7 參考交通部統計之機車行駛里程、環境部公告之汽油引擎機車排放量與電力碳足跡、並綜合考量經濟部公告之電動機車能源效率，每年每輛電動機車相較汽油機車減少的碳排放量為 0.45 公噸二氧化碳。

∞ 2024 年度外部利害關係人衝擊評價結果

單位 :NTD ■ 正面 (+) ■ 負面 (-)

氣候變遷策略



綠色營運策略



關於本報告書
董事長的話
總經理的話
關於台新金控
永續亮點專案
永續獎項肯定
重大主題鑑別與利害關係人溝通
1 永續策略
2 永續治理
3 氣候策略
4 綠色營運
5 永續金融
6 智慧服務
7 員工關懷
8 社會共融
附錄

永 續 治 理

2.1 公司治理	42
2.2 誠信經營	46
2.3 風險管理及內部控制	52
2.4 資訊及交易安全	60
2.5 供應商永續管理	63



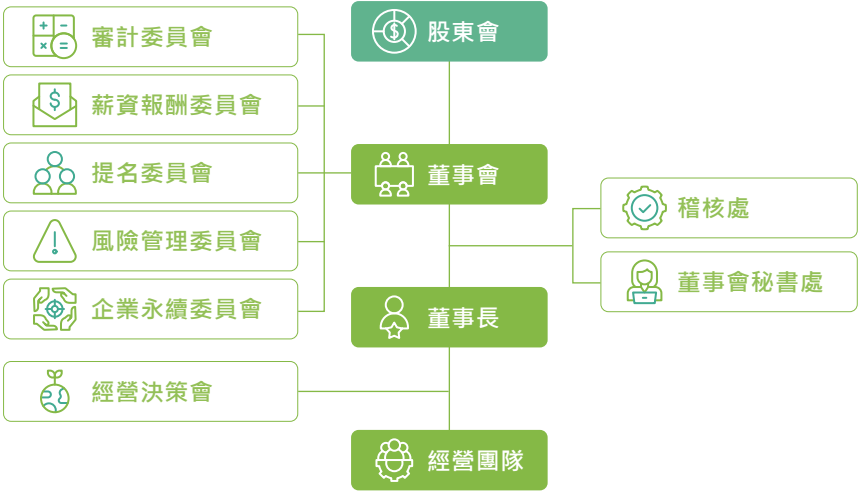
- 關於本報告書
- 董事長的話
- 總經理的話
- 關於台新金控
- 永續亮點專案
- 永續獎項肯定
- 重大主題鑑別與利害關係人溝通
- 1 永續策略
- 2 永續治理
 - 2.1 公司治理
 - 2.2 誠信經營
 - 2.3 風險管理及內部控制
 - 2.4 資訊及交易安全
 - 2.5 供應商永續管理
- 3 氣候策略
- 4 綠色營運
- 5 永續金融
- 6 智慧服務
- 7 員工關懷
- 8 社會共融
- 附錄

2.1 公司治理

2.1.1 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。2022 年辦理董事永續議題進修課程、推動主要子公司制定公司治理實務守則、提升風險管理月會層級等，持續精進公司治理效能。在公司治理推動上，台新於臺灣證券交易所舉辦歷屆「公司治理評鑑」均維持優良成績，除自 2015 年 6 月起入選為「臺灣公司治理 100 指數成分股」，更自 2018 年起更連續 7 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，並自 2020 年起連續 5 年榮獲 MSCI ESG 評比「AA 領先等級」，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控管。



2024 年功能性委員會運作情形

類型	召集人	開會次數 (次)	委員出席率 (%)
審計委員會	張敏玉獨立董事	15	97.78
薪資報酬委員會	張敏玉獨立董事	3	100
風險管理委員會	管國霖獨立董事	4	100
提名委員會	郭瑞嵩董事	3	100
企業永續委員會	吳東亮董事長	2	100

2.1.2 董事會組成及運作

1. 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。

董事會成員的遴選，係由董事會推舉至少三名董事組成提名委員會，其中須包含過半獨立董事參與，並由提名委員會根據台新金控董事選舉辦法，綜合考量獨立性、專業性、多元性等條件，擬具董事候選人建議名單並送交董事會審議後，由股東會就董事候選人名單中選任之；未來董事提名及遴選將評估納入候選人對於組織衝擊管理能力之條件。此外，若董事有違反其義務致公司損害之情事，悉依我國法令規定辦理，本公司未對董事個人責任預設限制條款。關於董事會轄下各功能性委員會成員之遴選方式與條件，詳見[台新金控官網](#)。

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

重大主題鑑別與利害關係人溝通

1 永續策略

2 永續治理

 ▸ 2.1 公司治理

 ▸ 2.2 誠信經營

 ▸ 2.3 風險管理及內部控制

 ▸ 2.4 資訊及交易安全

 ▸ 2.5 供應商永續管理

3 氣候策略

4 綠色營運

5 永續金融

6 智慧服務

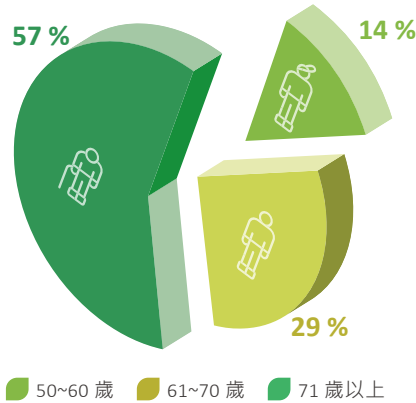
7 員工關懷

8 社會共融

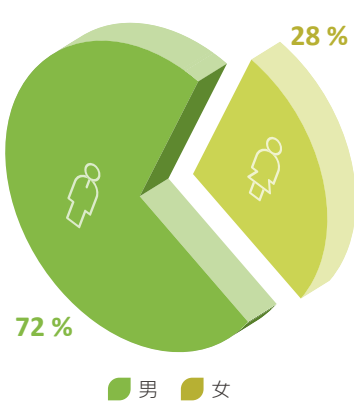
附錄

董事會每屆任期為三年，本屆於 2024 年 6 月 14 日選任並於 2024 年 7 月 1 日就任，包含 3 席獨立董事（2 席為女性且 1 席具會計師資格），本屆董事會截至 2024 年 12 月的平均任期為 14.14 年。其中，獨立董事共 3 位，佔全體董事比例 42.85%。

董事年齡



董事性別



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	董事兼任上市櫃家數	是否符合獨立性 ^{註1}	金融產業相關經歷
董事長	嘉浩（股）公司 代表人：吳東亮	0		- 台新金控、台新銀行董事長 - 第一銀行、臺北區中小企業銀行及華南銀行董事、常務董事及監察人 - 新光產物保險、新光人壽保險常務董事 - 社團法人中華民國工商協進會理事長
董事	台灣石化合成（股）公司 代表人：吳澄清	0	√	- 台新金控、台新銀行董事及監察人 - 彰化銀行常務董事、董事 - 臺灣大學化工系教授

職稱	姓名	董事兼任上市櫃家數	是否符合獨立性 ^{註1}	金融產業相關經歷
董事	翔肇（股）公司 代表人：郭瑞嵩	0	√	- 台新金控、台新銀行董事 - 台北國際商業銀行董事 - 臺灣大學電機系教授 - 東吳大學商學院資訊管理系系主任暨教授
董事	明淵（股）公司 代表人：王自展	0	√	- 台新金控、台新銀行董事及常駐監察人 - 巨邦創業投資、新光投信、新光保全、台新票券董事
獨立董事	王美花	0	√	- 台新金控、台新銀行獨立董事 - 經濟部部長
獨立董事	管國霖	0	√	- 台新金控、台新人壽保險獨立董事 - 花旗（臺灣）商業銀行董事長、總經理 - 美商花旗銀行臺灣區消費金融負責人 - 花旗保險代理人、花旗產物保險代理人董事
獨立董事	張敏玉	0	√	- 台新金控、台新銀行獨立董事 - 彰化銀行董事 - 眾信聯合會計師事務所聯合執業會計師

註1 本公司除依我國法令定義之獨立性標準（公開發行公司獨立董事設置及應遵循事項辦法第三條）檢視各董事獨立性情形並揭露於年報外，亦符合下列獨立性檢視標準（即下列 9 項指標至少符合 4 項，其中前 3 項至少符合 2 項）：

- 過去 1 年內，董事未任職本公司高階主管
- 在當前會計年度內，董事及其家族成員未接受公司或任一子公司超過 60,000 美元，但受美國 SEC 4200 條款允許者得不在此限
- 董事的家族成員未任職公司或任一子公司的高階主管
- 董事非公司或經營團隊的諮詢顧問，且與公司諮詢顧問沒有利害關係
- 董事與公司主要顧客或供應商沒有利害關係
- 董事與其他企業或其經營階層間沒有服務契約關係
- 董事與主要受公司捐獻之非營利組織沒有利害關係
- 過去 3 年內，董事未任職於公司外部查核機構或擔任合夥人
- 董事與董事會獨立性運作無任何利益衝突

註2 台新金控之最高治理單位（董事會）主席為董事長，另由總經理擔任高階經理人

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

重大主題鑑別與利害關係人溝通

1 永續策略

2 永續治理

 ▸ 2.1 公司治理

 ▸ 2.2 誠信經營

 ▸ 2.3 風險管理及內部控制

 ▸ 2.4 資訊及交易安全

 ▸ 2.5 供應商永續管理

3 氣候策略

4 綠色營運

5 永續金融

6 智慧服務

7 員工關懷

8 社會共融

附錄

2. 利益迴避

依台新金控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。

3. 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，2024 年每位董事平均進修時數約為 9.2 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永續發展等進修課程，以強化董事專業優勢與能力，掌握最新的管理趨勢。本公司提名委員會茲參酌集團政策規劃等議題擬定年度董事進修課程規劃如下：

(1) 風險管理與法令遵循

提供董事應知悉的業務發展趨勢與對應風險類別，包括但不限於防制洗錢及打擊資恐、數位金融業務風險、資訊安全整體管控及風險評估、公司法令遵循文化形塑等。

(2) 產業趨勢與公司治理

因應金控集團策略方向提供產業趨勢與公司治理相關資訊，包括但不限於氣候金融趨勢與永續發展、數位金融在市場上的應用、金融科技及金融監理科技近期發展等。

(3) 法令規範或主管機關要求之課程主題

∞ 2024 年董事參與之課程

課程	董事參與人數	時數	人 / 時數
防制洗錢打擊資恐資武擴國際規範與國內法制	6	2.0	12.0
從 ESG 企業永續發展看上市櫃公司的資安治理策略	6	1.0	6.0
金融服務業公平待客原則	2	3.0	6.0
公平待客原則與金融消費者保護法	3	2.0	6.0
金融友善與普惠金融	3	1.0	3.0
2024 台新淨零高峰論壇	7	3.0	21.0
2024 年度防範內線交易宣導會	2	3.0	6.0
2024 年度內部人股權交易法律遵循宣導說明會	1	3.0	3.0
信用風險內部評等法 (IRB, Internal Ratings-Based Approach) 之個金量化模型	3	0.5	1.5
合計	-	-	64.5
每位董事平均受訓時數		9.2	

4. 董事會有效性

台新金控 2024 年度共召開 15 次董事會，平均出席率達 98.1%。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。內部評估自 2016 年執行，最近一次已於 2024 年完成，其評估結果為「超越目標」；外部評估自 2018 年執行，評估結果分為基礎、進階、標竿三個等級，最近一次已於 2024 年完成，其評估結果：「董事會暨功能性委員會架構」之綜合表現為「進階」、「成員」及「流程與資訊」方面的綜合表現為「標竿」。有關評估結果已揭露於年報及[公司網站](#)，建立客觀評估制度，提升董事績效。本公司董事會績效評估面向，除依參酌上市上櫃公司治理實務守則及董事會績效評估辦法參考範例訂定各項評估指標外，並已分別於董事會「對公司營運之參與程度」之評估面及功能性委員會（企業永續委員會）「功能性委員會職責認知」之評估面向中納入對於組織衝擊管理能力項目。

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

重大主題鑑別與利害關係人溝通

1 永續策略

2 永續治理

- 2.1 公司治理
- 2.2 誠信經營
- 2.3 風險管理及內部控制
- 2.4 資訊及交易安全
- 2.5 供應商永續管理

3 氣候策略

4 綠色營運

5 永續金融

6 智慧服務

7 員工關懷

8 社會共融

附錄

∞ 自我評估面向

董事	董事會	功能性委員會
- 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	- 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 - 董事之選任及持續進修 - 內部控制	- 對公司營運之參與程度 - 功能性委員會職責認知 - 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

2.1.3 高階經理人薪酬政策

台新金控於董事會下設有薪資報酬委員會，目前由三名獨立董事擔任委員；薪酬委員會考量同業給付水準、個人表現、公司經營績效及未來風險之關聯合理性等因素，定期審議本公司董事與經理人之績效評估與薪資報酬制度及標準，並提報董事會審議。

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，並設計遞延最長 5 年發放，除反映未來股東權益報酬率，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全部或部分遞延之激勵獎金。

台新金控經薪資報酬委員會審議及董事會通過訂有「董事報酬支給標準」及「董事酬勞給付辦法」為董事酬金政策之依據。董事薪酬之標準依本公司營運績效、同業水準、董事之法人代表資歷、對公司營運管理參與程度及績效貢獻度訂定之。為連結公司經營績效及未來風險之關連合理性，本公司視業務風險情形，經薪資報酬委員會審議並由董事會通過規劃董事報酬遞延機制，以連結未來風險；遞延期間未有發生應歸責於董事不當行為之具體事證，致使股東對公司 / 董事會提起訴訟或法律程序，經法院判決或相關機關裁決確定可歸責公司 / 董事會之責時，始得將遞延報酬發給之，如有董事發生前述之不當行為，該保留報酬將不予發放。

∞ 總經理及高階經理人之績效及薪酬考量面向

衡量面向	項目	比重	說明
管理職能	實踐企業核心價值	50%	包含正直誠信、承諾、創新與合作之核心價值認同與實踐、並展現領導力
目標達成及組織績效	財務性指標	50%	包含獲利能力、成長率、市場領導性及股東權益報酬等
	非財務性綜合指標		包含氣候變遷、風險控管、資產品質及流程創新與控管、企業形象及人才管理培育等
其他	將聯合國永續發展目標 (SDGs) 結合公司經營策略，如：內外部稽核、法令遵循及節能減碳等公司治理及環境等項目，納入績效及薪酬考量		

高階經理人接班計劃

台新定期進行人才 360 評鑑及人才庫評鑑委員會，全方位評估高階經理人表現及潛能，透過委員會共識決議推動高階經理人個人發展計畫，輔以多元化且系統性的培育機制如培訓課程、Mentor 機制、職務輪調等，持續提升高階經理人管理職能、強化其金融專業能力，培養符合台新核心價值觀的高階經理人，以確保關鍵管理職位的連續性和組織的穩健發展。

2.1.4 公協會參與

台新金控與各子公司於 2024 年度參與 62 個國內外公協會組織，期藉由與同業間交流與合作，促進金融業務穩定發展。在推廣金融業發展方面，台新銀行參與許多國內外組織並擔綱重要角色，例如全國與台北市銀行公會、工商協進會、玉山科技協會等；在國際交流方面，參與中美經濟合作策進會、台日文化經濟協會、及兩岸企業家峰會等；在企業永續經營方面，台新亦投入參與亞洲公司治理協會，以響應永續發展趨勢；此外，台新證券、台新人壽、台新創投、台新投信及台新投顧均於相關全國商業同業公會擔任會員代表或理監成員。台新於 2024 年所支付金額總計新台幣 7,034,729 元，年度金額最多的機構則為中華民國銀行公會 (新台幣 2,239,245 元)、中華民國工商協進會 (新台幣 1,320,000 元)、芬恩特創新聚落 (新台幣 500,000 元)、及金融科技創新園區 (新台幣 400,000 元) 等。

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

重大主題鑑別與利害關係人溝通

1 永續策略

2 永續治理

- 2.1 公司治理
- 2.2 誠信經營
- 2.3 風險管理及內部控制
- 2.4 資訊及交易安全
- 2.5 供應商永續管理

3 氣候策略

4 綠色營運

5 永續金融

6 智慧服務

7 員工關懷

8 社會共融

附錄

2.2 誠信經營

2.2.1 誠信經營方針與落實

為建立良好的公司治理與風險控管制度，作為組織決策及員工從業行為妥適性之指引，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公司治理規範，以確保企業誠信經營的文化與健全發展。另重視環境、社會與公司治理之因素，注意利害關係人之權益，訂立[永續發展實務守則](#)以及人權政策與承諾等。

政策名稱	政策說明	適用對象	核定層級
↗ 《誠信經營守則》	該守則主要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。	金控、子公司及其他直接或間接控制之企業或法人之董事、經理人及受僱人	董事會
↗ 《員工行為準則》	該準則明定任何人一旦同意擔任本公司的職位，自到職日起即有責任遵守相關法律、本「行為準則」及各單位的政策與內部規範，若員工發現疑似違反前述表列各類情事時，均有義務向管理階層或相關單位舉報。	適用於每一位於本公司工作之同仁	金控總經理
↗ 《永續發展實務守則》	本公司秉持誠信、承諾、創新、合作企業核心價值推動永續發展，在追求永續經營與獲利的同時，重視環境、社會與公司治理之因素，注意利害關係人之權益，並將其納入公司管理方針與營運活動。 本公司依重大性原則，進行公司營運相關之環境、社會及公司治理議題之評估。	金控及所屬子公司整體營運活動	董事會
《台新金控捐贈管理準則》	該準則明確規範本公司對政黨、公益團體、關係人、其他機關、團體或個人等所為之捐贈作業管理，進而善盡企業社會責任。	金控、銀行	董事會

註 有關本公司的人權政策與承諾，請參考 7.5.1 人權政策與承諾。分別針對供應商 (含非台新員工工作者) 、客戶及投資標的等利害關係人建立的相關管理政策與規範，請參考 2.5.1 供應商管理規範及第 5 章永續金融

1. 風險評估

2024 年金控與各子公司均已辦理不誠信風險評估，2024 年度誠信經營整體情形尚屬允當。內部稽核單位已依據本公司「誠信經營守則」之規定，依不誠信行為風險之評估結果查核誠信經營守則遵循情形，查核結果為無重大缺失。稽核計畫亦已將「依不誠信行為風險之評估結果檢視誠信經營守則遵循情形」列入查核重點項目。金控及旗下各子公司均已進行不誠信相關風險評估，涵蓋率 100%。

2. 政策溝通與教育訓練

在治理單位方面，金控董事均出具誠信經營之聲明承諾，簽署率 100%。在員工方面，銀行子公司除每年度舉辦之全公司性大型教育訓練課程外，公司內部相關單位亦依其自身業務，於每季定期或不定期舉辦短時間但密集之相關教育訓練課程，以將公平待客觀念深化於員工行為之中。2024 年員工參加誠信經營相關課程，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，2024 年員工參加誠信經營相關課程完訓率為 100%。

全體員工

透過內部必修教育訓練課程及每季定期線上宣導與簽署聲明，強化全體員工遵循相關規範之意識。2024 年員工參加誠信經營相關課程完訓率 100%。

在商業夥伴方面，本公司各項採購作業之選商及招標，已訂有《供應商維護管理作業要點》為據並確實執行。2024 年台新與 201 家供應商進行合作，遴選供應商時，亦將供應商之道德規範納入考量，並確保「供應商承諾書」簽署率達 100%，相關供應商評鑑及管理程序請參考 2.5.1 供應商管理規範。

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

重大主題鑑別與利害關係人溝通

1 永續策略

2 永續治理

- 2.1 公司治理
- 2.2 誠信經營
- 2.3 風險管理及內部控制
- 2.4 資訊及交易安全
- 2.5 供應商永續管理

3 氣候策略

4 綠色營運

5 永續金融

6 智慧服務

7 員工關懷

8 社會共融

附錄

3. 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，並將前述高風險缺失意見列入稽核業務報告，每季呈報至董事會；針對調查確認違反從業道德情節重大者，本公司抱持零容忍態度，除將依人評會決議予以免職外，並將視個案情節主動通報主管機關，以及保留法律追訴之權利。

此外，依本公司《績效評核暨獎金核發辦法》及《工資暨獎金核發辦法》規定，員工考核及獎酬將與其遵循法令及行為規範情形連動，故如有員工違反內、外部規範或《員工行為準則》經人事評議委員會決議懲處，除反映於其年度考核評等進而影響其年終獎金數額外，並將於公告懲處年度調整其春節獎金發放月數。

為因應近年來員工違紀情形，本公司同步採行預防性改善措施，包括：一、透過內部教育訓練課程及每季定期線上宣導，讓新進人員及在職人員確實了解《員工行為準則》，並使所有員工聲明同意遵循；二、透過定期線上宣導，讓所有新進人員及在職人員了解《常見違規態樣及懲處標準》，並使所有員工聲明同意遵循。

∞ 員工違紀案件

案件類別 / 件數 ^註	件數	已結案	說明 / 改善措施
從業倫理規範	3	3	持續透過多元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 ^{註2}	2	2	對與客戶資金往來情形明定違紀界線與懲處標準，持續透過人資網站強制定期發布提醒，同時強化業務人員及其關係戶與所屬客戶間之金流監控機制，並列入各級主管每日例外報表檢視重點，故 2024 年度案件數已大幅下降。
餽贈與招待 (含貪腐與賄賂)	0	0	持續透過多元途徑宣導員工行為準則之餽贈與招待規範。
個人資料保護	26	26	經對涉及違反客戶資料保護規範之缺失態樣明定違紀界線與懲處標準，並由各單位加強宣導個人資料保護之重要性及加強內部自行查核與缺失提報，2024 年度案件數明顯提高。

案件類別 / 件數 ^註	件數	已結案	說明 / 改善措施
個人資料保護	26	26	2025 年將持續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落實督導責任。
資訊完整	16	16	持續對落實 KYC 程序重要性之宣導及督導，並加強交易資金來源自動化檢核機制，2024 年度案件數已略為下降。
營業秘密的維護 (含內線交易)	4	4	2024 年度違反營業秘密維護案件皆為員工間流用電腦帳號密碼，並無違反內線交易事件；經由對未落實密碼保管明訂懲處標準，及透過人資網站強制訂定期發布提醒，並列入各級主管每日例外報表檢視重點，同時持續透過多元途徑宣導營業秘密維護之重要性，包括嚴禁所有內線交易行為、對參與之業務或專案應負保密義務及電腦系統密碼應妥善保管並定期更新等措施，2024 年度案件數已略為下降。
公平交易	6	6	持續對相關業務單位加強宣導遵循金融消費者保護及公平待客原則規範之重要性。
反歧視	0	0	持續透過多元途徑宣導反歧視規定，近 5 年均未發生相關違紀案件。
性騷擾	4	4	持續透過多元途徑宣導性騷擾防治、申訴與懲戒規範。
其他	17	17	經持續透過各種管道進行《常見違規態樣及懲處標準》宣導，並由子公司加強對業務人員未落實作業程序規範之缺失行為懲處標準與措施。
總計	78	78	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。

註 1 案件所屬類別係以主要違紀情形認定，並依此列計件數

註 2 2024 年「利益衝突迴避」類別違紀案件大幅下降，主要係前一年度起已責成權責主管加強宣導及管理機制，並明文直屬主管督導責任，此外銀行子公司強化業務人員及其關係戶與所屬客戶間之金流監控機制，亦有助於減少相關違紀案件發生

註 3 2024 年所有案件皆於當年度結案

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

重大主題鑑別與利害關係人溝通

1 永續策略

2 永續治理

- 2.1 公司治理
- 2.2 誠信經營
- 2.3 風險管理及內部控制
- 2.4 資訊及交易安全
- 2.5 供應商永續管理

3 氣候策略

4 綠色營運

5 永續金融

6 智慧服務

7 員工關懷

8 社會共融

附錄

4. 舉報管道

台新金控為建立誠信、透明的企業文化及促進健全經營，訂有檢舉制度，任何人如發現有犯罪、舞弊或違反法令之虞者，均得依檢舉制度提出檢舉。檢舉管道如下：

1. 信函：臺北市仁愛路四段 118 號「台新金控檢舉信箱」收。
2. 電子信箱：whistling@taishinholdings.com.tw。
3. 專線電話：(02) 2325- 6076

本公司對於檢附具體事證之匿名檢舉案件，將予以處理。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。

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，台新金控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、契約或習慣上所享有之權益或其他不利處分。

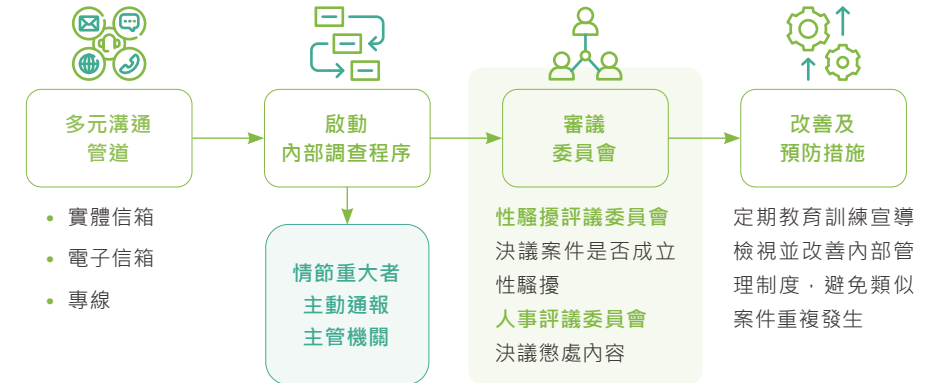


台新金控亦對集團員工於新進同仁之核心價值與法令遵循訓練、全員每年必修之公平待客或法遵等課程，及定期宣導的員工行為準則中，向員工提供關於舉報程序的資訊，以避免違法情事發生，確保公司永續成長經營。

此外，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。

員工申訴管道：

1. 員工關係專用信箱：er@taishinholdings.com.tw
2. 專線電話：(02) 5576-3567
3. 書面投遞：郵寄或傳送至金控人力資源處



員工以外之利害關係人的聯絡管道與申訴方法，揭露於官網「[利害關係人聯絡資訊](#)」。

2.2.2 法令遵循

1. 管理機制與權責單位

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並督導子公司法令遵循執行情形；其中包括法規傳達、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。

法遵單位職掌如下：

- 執行法令規章的傳達、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。

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

重大主題鑑別與利害關係人溝通

1 永續策略

2 永續治理

- 2.1 公司治理
- 2.2 誠信經營
- 2.3 風險管理及內部控制
- 2.4 資訊及交易安全
- 2.5 供應商永續管理

3 氣候策略

4 綠色營運

5 永續金融

6 智慧服務

7 員工關懷

8 社會共融

附錄

為加強督導管理本公司及子公司之法令遵循風險，除規範本公司通報事件評估風險及執行程序外，亦就子公司應通報之法令遵循風險事件以獨立條款進行說明，並建置系統以及時及有效的管理方式來督導集團法令遵循風險事件。此外，銀行、人壽及證券子公司亦皆有自行設置法令遵循風險事件通報、檢討及後續追蹤機制，並就整體法令遵循管理定期向該公司董事會報告。

2. 考核及教育訓練

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。

教育訓練

台新將法令遵循基本概念納入新人訓練課程，透過線上課程或實體授課方式對新進人員進行教育訓練，重點項目包括個人資料保護、誠信經營守則、檢舉制度、洗錢防制及金融相關法令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
2024	5,175	100	100	9,695.8	2,526	100	100	2,389.35

在職員工

依公司業務需求進行法遵教育，定期執行實體法令遵循宣導暨法規教育訓練課程，並完成所屬公司必修課程（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	公司必修課程				所有課程	
	人次	涵蓋率 (%)	完訓率 (%)	總時數	人次	總時數
2024	37,527	100	100	89,658.08	146,993	185,805.31

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應至少參加主管機關或其認定機構所舉辦或本公司（含子公司）自行舉辦 15 小時之在職教育訓練，訓練內容應至少包含新修正法令、新種業務或新種金融商品；國外營業單位之法令遵循主管，每年應至少參加由當地主管機關或相關單位舉辦之法令遵循在職教育訓練 15 小時，或參加主管機關或其認定機構所舉辦或本公司（含子公司）自行舉辦之教育訓練課程。

年度	職前課程		在職課程	
	人次	總時數	人次	總時數
2024	33	990	199	2,985

3. 金管會裁罰事項及改善說明

2024 年度台新金控無發生重大裁罰事件。

2024 年度台新金控重大裁罰事件

0 件

註 重大裁罰案件定義係參照《金融監督管理委員會處理違反金融法令重大裁罰措施之對外公布說明辦法》第 2 條規定。

近 3 年重大金錢裁罰之總件數與總罰款

年度	2022	2023	2024
總件數	2	1	0
總金額 (萬元)	1,300	800	0



關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

重大主題鑑別與利害關係人溝通

1 永續策略

2 永續治理

- 2.1 公司治理
- 2.2 誠信經營
- 2.3 風險管理及內部控制
- 2.4 資訊及交易安全
- 2.5 供應商永續管理

3 氣候策略

4 綠色營運

5 永續金融

6 智慧服務

7 員工關懷

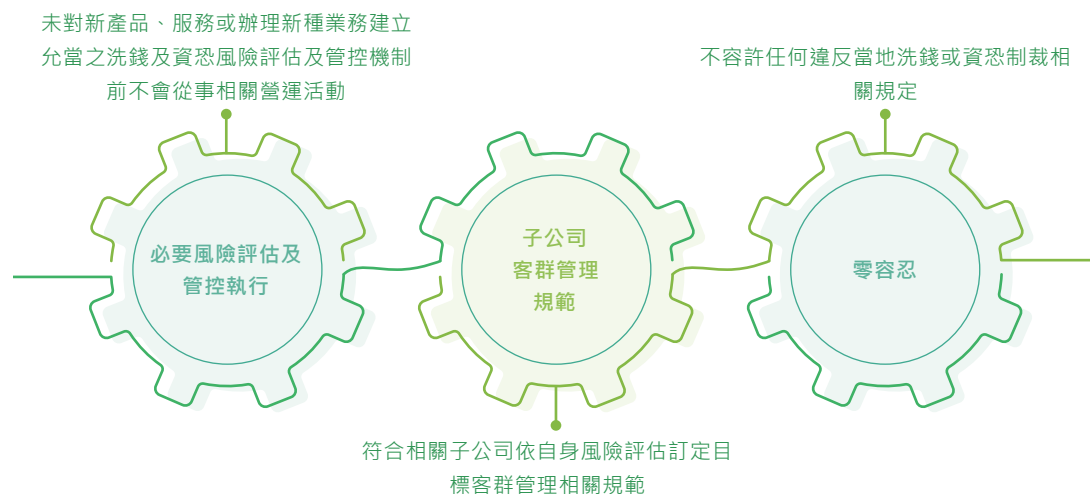
8 社會共融

附錄

2.2.3 防制洗錢及打擊資恐

1. 管理機制與權責單位

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，台新金控訂有《防制洗錢及打擊資恐政策》、《集團防制洗錢及打擊資恐資訊分享作業要點》，子公司遵循金控前揭規章及所屬業別主管頒布之法令，制定其內部規範，以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。

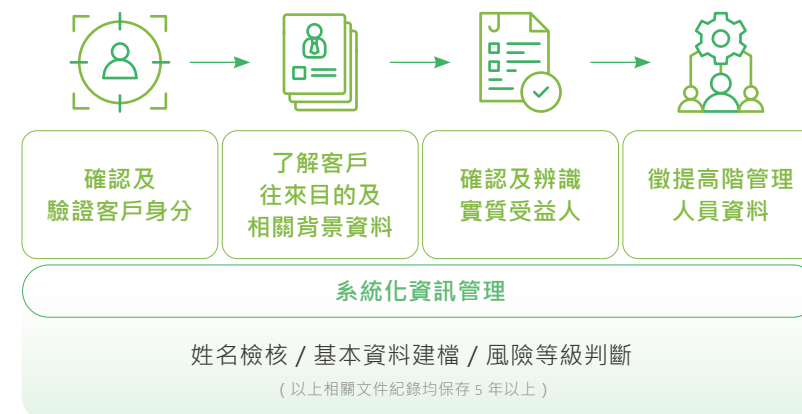


台新金控在防制洗錢及打擊資恐管理方面，董事會為集團最高指導單位，並由金控權責單位負責建立集團整體性之控管程序，形塑遵法和風險管理企業文化，並定期審議及檢視防制洗錢及打擊資恐執行成效。

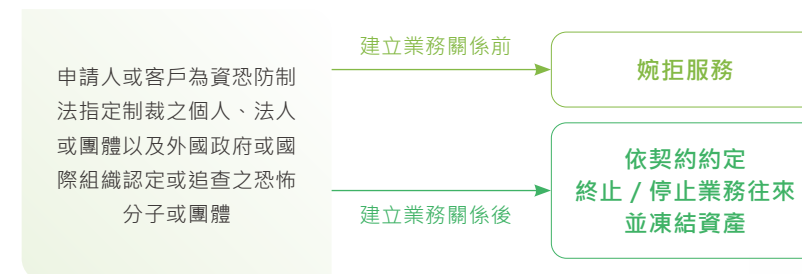
集團子公司則應確認、評估及瞭解其暴露之洗錢及資恐風險，及訂定洗錢及資恐風險防制計畫與建立法令遵循標準作業程序，並納入自行查核及內部稽核項目，以降低並預防洗錢及資恐風險。



2. 客戶盡職調查程序



(1) 違反洗錢防制及打擊資恐之退場機制



關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

重大主題鑑別與利害關係人溝通

1 永續策略

2 永續治理

 ▸ 2.1 公司治理

 ▸ 2.2 誠信經營

 ▸ 2.3 風險管理及內部控制

 ▸ 2.4 資訊及交易安全

 ▸ 2.5 供應商永續管理

3 氣候策略

4 綠色營運

5 永續金融

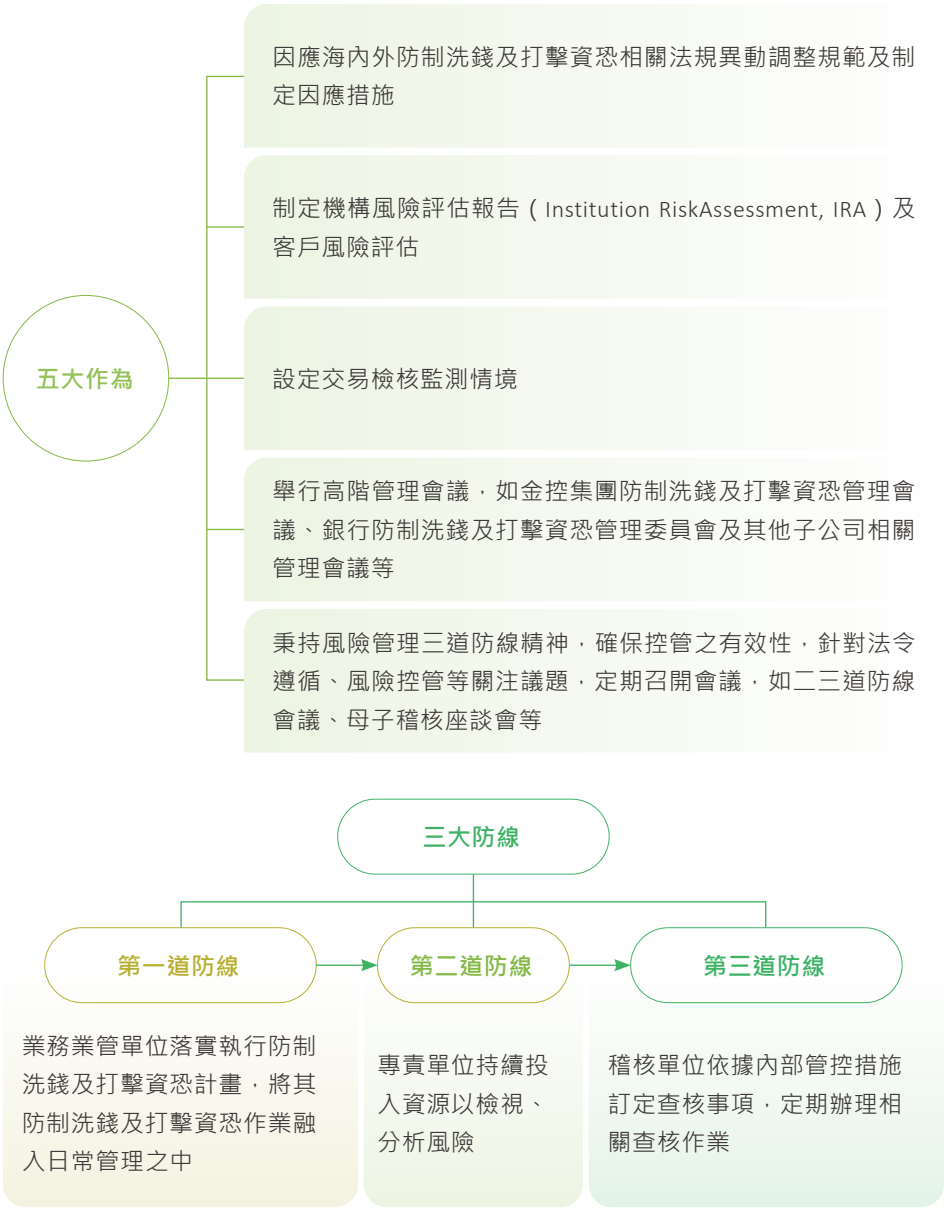
6 智慧服務

7 員工關懷

8 社會共融

附錄

3. 五大作為及三大防線



4. 防制洗錢及打擊資恐宣導

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，2024 年度金控董事在公司治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 647 小時；此外集團對金控及銀行、人壽、證券、投信、投顧、期貨、融資租賃等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 41,571.44 小時，參加之員工人次為 28,936 人。其課程內容涵蓋洗錢防制趨勢、異常帳戶管理、洗錢和資恐之風險趨勢、法令遵循、打擊資恐資武擴、系統操作、業務執行上注意事項、可疑交易態樣、案例分享、通報說明及常見缺失說明等合計超過 100 堂課。2024 年洗錢防制及打擊資恐教育訓練完訓率為 100%。

2024 年洗錢防制及打擊資恐教育訓練		人次	時數
課程類型	課程內容		
定期、案例分享之培訓課程	常見缺失態樣宣導、案例分享等	6,142	4,838
內部線上培訓暨測驗課程	防制洗錢及打擊資恐規範及宣導等	18,690	28,284.36
內部法遵 / 專責單位主導之線上培訓課程	最新國內外防制洗錢及打擊資恐相關規範及標準等	3,385	2,214
內部法遵 / 專責單位主導之實體培訓課程	洗錢防制法重點簡介、洗錢防制案件處理等	145	157.5
外部專業機構提供之實體訓練課程	防制洗錢及打擊資恐資武擴金融監理國際研討、洗錢防制趨勢與重大裁罰態樣、與洗錢防制法令解析及案例說明等	279	2,235.41
年度強制進修培訓課程	防制洗錢及打擊資恐人員在職研習、資格取得訓練等	295	3,842.17
合計		28,936	41,571.44

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

2.3 風險管理及內部控制

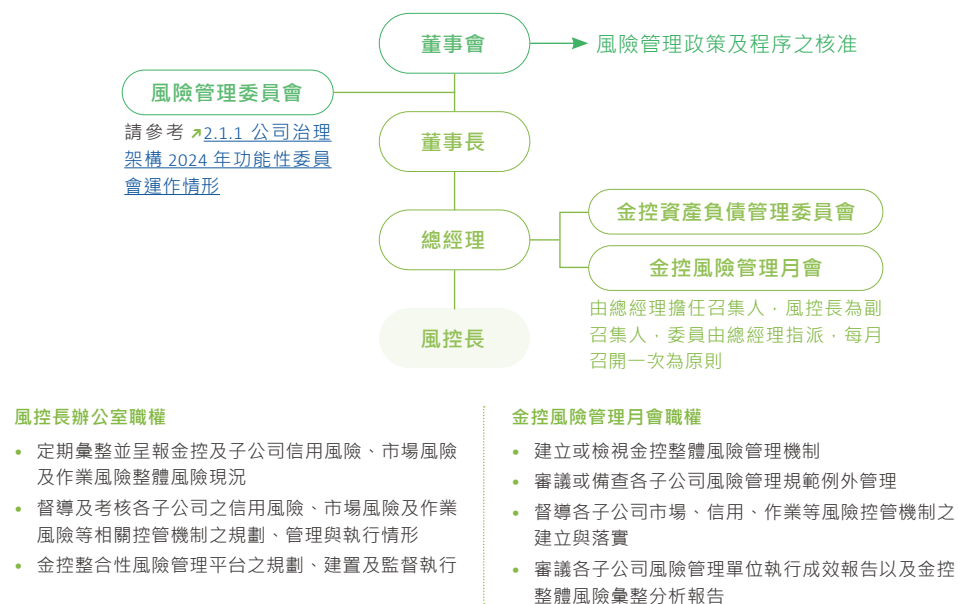
2.3.1 風險管理架構

1. 風險管理委員會運作

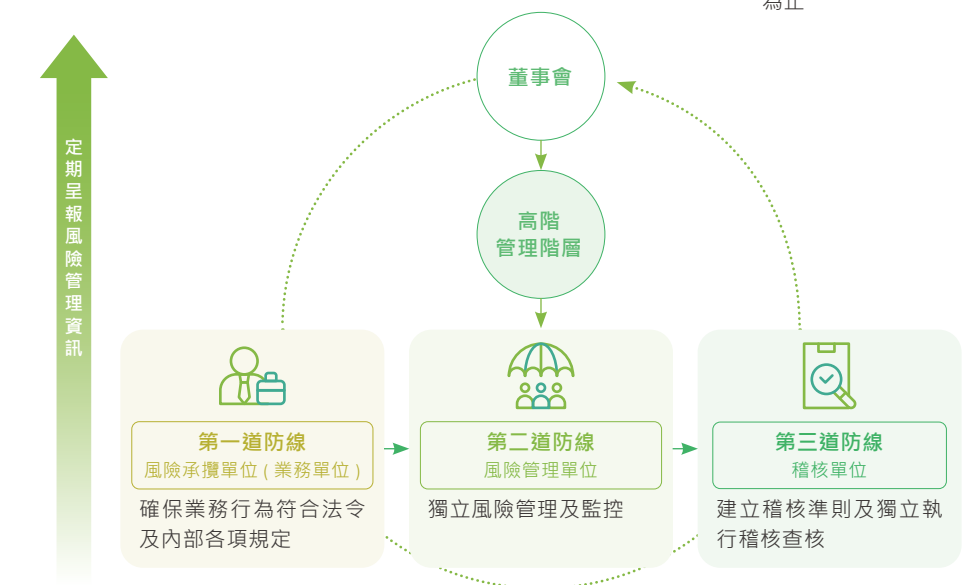
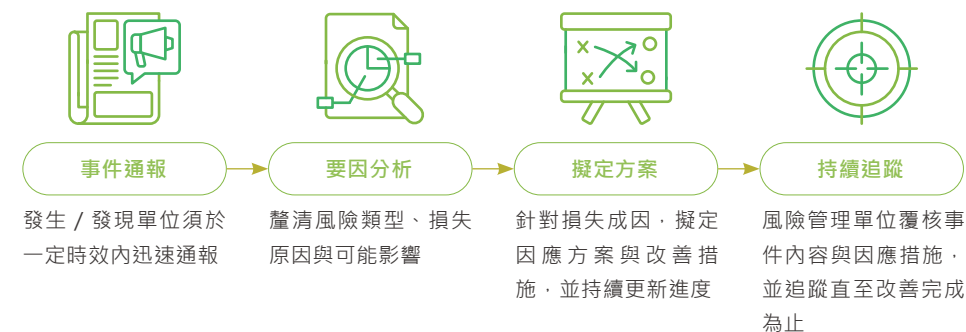
台新金控設有風險管理委員會，依據《[台新金控風險管理委員會組織規程](#)》，委員由董事會決議委任之，其人數不得少於三人，且其中應超過半數為獨立董事。委員會至少每年召開兩次，職責為審議風險管理政策、定期檢視風險管理整合報告、氣候相關財務揭露 (TCFD)。2024 年風險管理委員會之董事出席率為 100%。

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

∞ 風險管理架構



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。若有風險事件發生或發現潛在風險時，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。



關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

重大主題鑑別與利害關係人溝通

1 永續策略

2 永續治理

- 2.1 公司治理
- 2.2 誠信經營
- 2.3 風險管理及內部控制
- 2.4 資訊及交易安全
- 2.5 供應商永續管理

3 氣候策略

4 綠色營運

5 永續金融

6 智慧服務

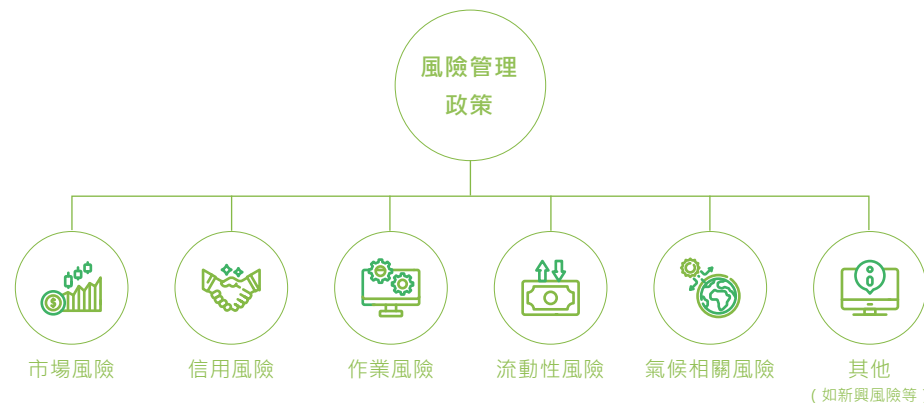
7 員工關懷

8 社會共融

附錄

2. 風險管理政策

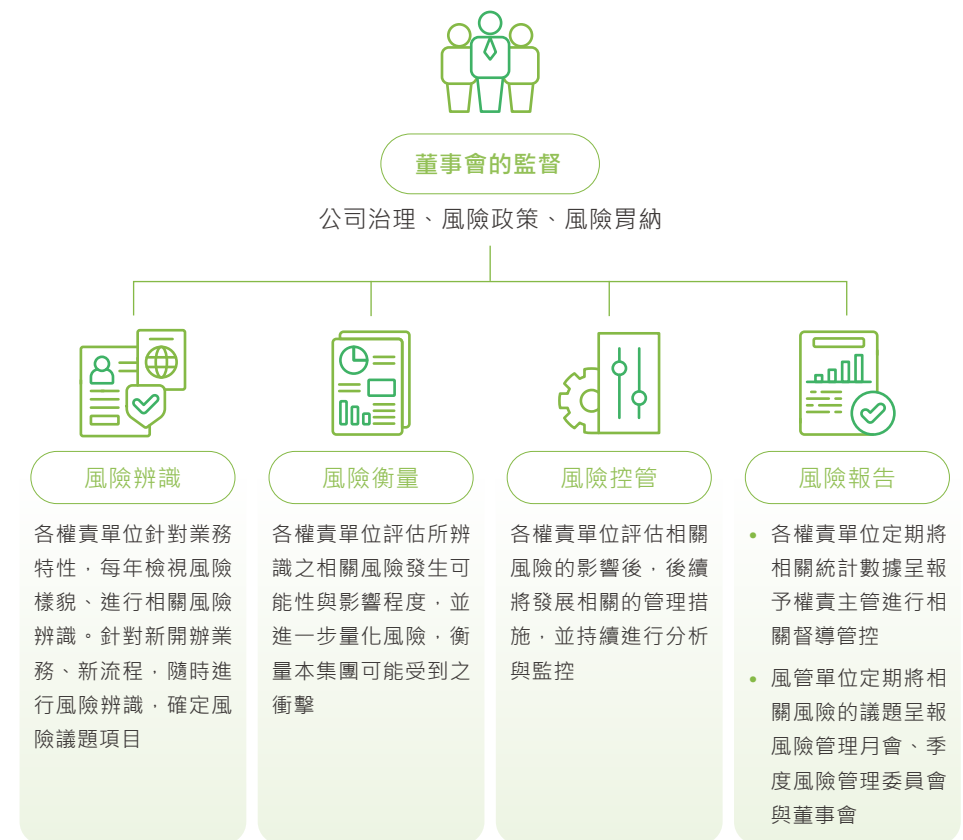
台新訂有風險管理政策，針對營運業務的主要風險進行管理，同時也將氣候變遷、新興風險等風險納入企業整體風險，予以管控。



本公司藉由對自身及子公司之風險管理程序、資產負債配置，資本適足管理，以達成整體風險報酬及營運策略。以銀行子公司為例，將強制性和自願性壓力測試結果納入資本充足率計劃，針對未來可能面臨之總體、個別經營環境風險與特定情境每季定期執行壓力測試，並呈報董事會，年度壓測結果報送主管機關。同時將壓力測試結果納入營運策略規劃之考量，透過資產負債配置調整，持續提升獲利能力及資本運用效率，以進一步強化對整體財務結構及資本適足率。

3. 風險管理程序

本公司業務種類多，在風險管控的流程上，先就與本公司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，了解其風險暴險的程度，並由相關單位研議減緩措施與管理程序，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，以及將資本適宜的配置到各事業單位。為有效管理金控及各子公司之業務發展與兼顧風險管理之下，依據集團法定資本需求比例，以主要子公司銀行主體為例，以加權風險性資產（RWA）換算應計提資本之占比做為考量各項風險暴險規模與可能性的重大性排序，主要風險類別依序為信用風險（佔 90.8%）、作業風險（佔 5.6%）。關於金控及子公司依業務內容，所面臨相關風險之管理框架如下說明，另詳盡之風險控管方法及暴險量化資訊，請參考 2024 年台新金控年報 7.6 風險管理事項。



關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

重大主題鑑別與利害關係人溝通

1 永續策略

2 永續治理

▸ 2.1 公司治理

▸ 2.2 誠信經營

▸ 2.3 風險管理及內部控制

▸ 2.4 資訊及交易安全

▸ 2.5 供應商永續管理

3 氣候策略

4 綠色營運

5 永續金融

6 智慧服務

7 員工關懷

8 社會共融

附錄

風險主題	風險類別	風險胃納與承受度	減緩措施與管理程序
 市場風險	市場波動對自有投資部位之財務報表衝擊影響	子公司依據風險忍受度及經風險調整後之報酬率，每年檢視訂定風險胃納與限額，於資本限制下提升報酬，以追求股東價值最大化	風險管理單位獨立於風險承擔單位之外，衡量分析暴險情形，依據各產品不同之風險因子分別訂定價格敏感度限額，作為風險衡量之標準。並已建置系統計算投資組合之風險值 (Value-at-Risk, VaR)，設定風險值限額，以掌握市場波動對本公司持有部位之影響，呈報高階主管做成決策，除依循主管機關規定外，並期精確衡量風險，及將控管與作業流程標準化
 信用風險	為掌握融資及投資信用風險，金控透過同一人 / 同一集團、行業別及國家風險限額及控管機制管理及監控集中度風險	- 透過定期監控淨流量數字的變化，以有效掌握資產品質的趨勢，進而作為調整授信政策、催收策略及投資規範之參考。運用內部信用評等 (分) 制度、期中管理與覆審，及授信 / 投資部位 (客群) 的分散與設限額等方式，隨時監控風險部位，並視整體經濟、金融環境等影響因素的變化，不定期檢討或依照內部程序調整風險規避 (分散) 與抵減策略 - 金融交易信用風險管理由子公司董事會設定金融交易信用風險胃納，風險管理委員會或子公司相對應之組織設定各種面向之金融交易信用風險額度，並由子公司風險管理單位負責日常信用風險暴險監控與報告。如有超逾限額，依照各子公司之規定逐級呈報與採取相關因應措施	以各項風險模型開發、驗證及應用，持續強化精進風險辨識，衡量消費金融、信用卡整體資產暴險變化，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。增訂國際聯貸參貸案件之風險承擔限額、對授信申請人重大未公開訊息建立內部控管機制，並修訂海外不動產鑑估、餘屋授信、信用評等、行業別等各項規範，以各面向之管理掌握授信風險
 作業風險	因內部作業、人員及系統之不當與失誤，或其他外部事件所造成之損失	每年評估各子公司作業風險年度損失預估金額，並每月彙整及分析作業風險暴險與損失情況，呈報風險管理月會	透過作業風險事件通報、風險自評及關鍵風險指標等管理機制，監控各子公司作業風險事件發生頻率及損失狀況，並建立營運持續管理機制，強化風險應變能力及經營韌性
 流動性風險	確保當前或未來任何情況下，公司流動性資金皆能滿足因應資產增加 (成長) 或履行到期義務所需之資金量能	依據本公司及各子公司整體資產負債政策，每年定期檢視訂定流動性風險胃納及相關限額，以確保流動性風險無虞	- 分散原則：應避免資金過度集中於同一到期日、調度工具、幣別、地區、資金來源或交易對手等 - 穩定原則：應擬定策略取得穩定之資金，降低對不穩定之資金來源之依賴 (如銀行同業間拆借等)，避免市場波動影響資金來源 - 各資產維持適當之市場流動性：市場流動性之良窳將間接影響資金調度流動性 (Funding Liquidity)，除應確保資產總額得以支應負債總額外，尚應維持一定比例、且具良好變現性或可為擔保以貸入現金之資產，並至少能支應短期負債無虞
 氣候相關風險	氣候相關風險對公司營運、財務衝擊影響	- 為強化既有風險與氣候風險連結，台新已將氣候風險納入「風險管理政策」，並訂有氣候風險胃納。另，為有效控管氣候變遷帶來之影響，訂定「氣候暨自然風險管理準則」，內容涵蓋氣候風險辨識、高碳排產業控管、情境分析、呈報與揭露機制等管理方式 - 台新每年進行重大氣候相關風險與機會辨識、氣候風險情境分析，並依分析結果連結氣候策略設定相應指標，金融業務包含投融资部位碳排放量、高碳排產業暴險及低碳經濟推動成效；自身營運包含節能減碳行動、能源使用及溫室氣體排放量	透過動態氣候風險控管機制，定期監控投融资部位之高碳排產業暴險狀況，並呈報風險管理月會、風險管理委員會及董事會，以有效將資金導引至永續的經濟活動，帶動企業永續發展及減碳轉型

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

重大主題鑑別與利害關係人溝通

1 永續策略

2 永續治理

- 2.1 公司治理
- 2.2 誠信經營
- 2.3 風險管理及內部控制
- 2.4 資訊及交易安全
- 2.5 供應商永續管理

3 氣候策略

4 綠色營運

5 永續金融

6 智慧服務

7 員工關懷

8 社會共融

附錄

4. 授信風險管理

個人客戶

- 信用風險管理：台新銀行基於永續金融發展，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暴險變化等)、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)，及相對於整體市場比較。
- 氣候風險管理：為掌握因氣候變遷所造成房貸的擔保品減損風險，台新銀行將氣候風險因子納入授信案件審核流程中，除現行對於房貸擔保品，依不動產市場狀況，區分成 A、B、C 三個等級，分別對應市中心、市郊、沿海鄉鎮或山坡地外，再輔以各行政區對應的氣候實體風險等級做為授信風險判斷。另外，針對全台中大型山坡地住宅社區，曾因暴雨發生土石流、山崩地滑等災變，在系統做特殊註記，並於授信審核時亦會強制要求檢附最新一期安全檢查紀錄表等文件。綜合評估後決定貸放成數與籤核權限。
- 金融場景及服務擴增，客戶行為快速變化，為掌握 ESG 及氣候相關風險，並積極接軌國際趨勢，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、信用卡整體資產暴險變化，擬定及執行資產結構調整行動方案，以達個人金融資產最佳化。

法人客戶

- 台新銀行根據法金授信業務之特性、規模之特性，採用屬二面向之內部信用評等制度做為授信風險管理之基石，二面向即包括授信戶信評 (Obligor Risk Rating, ORR) 及額度信評 (FacilityRisk Rating, FRR)。授信戶信評係評估債務人履行財務承諾之可能性，以違約機率 (PD- Probabilityof Default) 為量化值，而額度信評則評估額度架構與擔保條件對信用風險抵減之效力，以違約損失率 (LGD-Loss Given Default) 為量化值。同時，輔以專家判斷調整統計模型之內部評等 (Rating Overrides)，加強統計模型上不足之處。
- 台新銀行為強化貸後管理與對授信戶的追蹤，除了法金貸後控管部門之原有機制外，並輔以貸後管理系統之自動化，以貸後條件檢核、覆審、預警指標、重大訊息通報等方式、對授信戶之期中管理訊息能更快速的被追蹤與處置，強化對授信戶的貸後管理，減降授信風險。

- 台新銀行基於落實綠色及永續金融之精神，將往來對象之「環境 (Environment)」、「社會 (Social)」、「公司治理 (Governance)」等 3 項風險之評估納入授信風險管理之範疇；透過修訂「授信業務準則」，新增授信業務應判斷 ESG 風險之相關條文、訂定相關檢核表等方式，將 ESG 及赤道原則納入徵審流程之中，並藉由深入 KYC (Know Your Customer) 以控管高敏感性產業之相關 ESG 授信風險。

5. 內部稽核

台新金控建置內部稽核制度，並設立稽核處，直屬董事會，執行相關稽核業務。稽核處除總稽核外，設置專任稽核人員 8 名，負責本公司及子公司之查核、對子公司稽核之督導管理、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。2024 年對本公司及各子公司辦理查核，本公司及各子公司尚無制度面或有重大影響之缺失及異常事項，所提列查核意見，受檢單位所擬具之改善措施，已納入例行查核之追蹤項目，以追蹤受檢單位之改善辦理情形。

2024 年度 重點稽核項目

- 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、打擊資恐及反武器擴散之執行情形
- 金融消費者保護 (含公平待客原則) 執行情形
- 檢舉制度執行情形
- 誠信經營守則遵循情形其他重點查核項目 (含風險管理等)

6. 獨立第三方稽核

台新金控暨子公司每兩年接受金管會檢查局一般檢查或不定期專案檢查。此外，台新銀行依規定委託會計師辦理年度防制洗錢及打擊資恐機制查核。

請參考 113 年台新銀行年報防制洗錢及打擊資恐確信報告的會計師確信報告。

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

重大主題鑑別與利害關係人溝通

1 永續策略

2 永續治理

- 2.1 公司治理
- 2.2 誠信經營
- 2.3 風險管理及內部控制
- 2.4 資訊及交易安全
- 2.5 供應商永續管理

3 氣候策略

4 綠色營運

5 永續金融

6 智慧服務

7 員工關懷

8 社會共融

附錄

2.3.2 風險文化建立

1. 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，除了導入作業風險損失通報 (LED)、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。

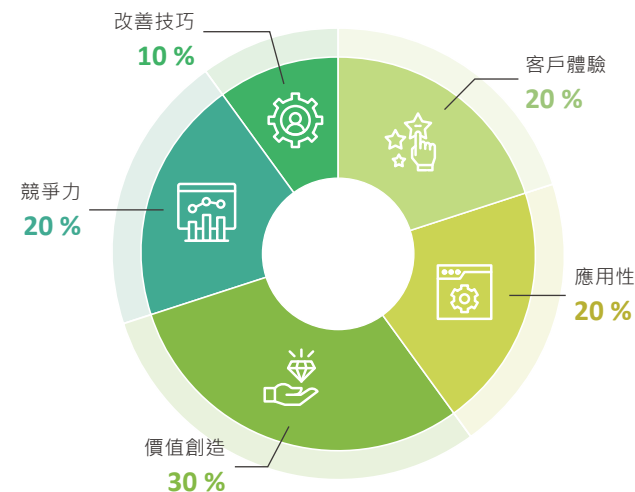


台新了解風險管理的重要性，為落實風險管理機制，我們將風險管理績效與薪酬予以連結，在經理人部份，使用平衡計分卡 (BSC) 及關鍵績效指標 (KPI) 等工具，將作業風險等相關指標納入績效考核面向；一級以上主管績效評核內容至少涵蓋 4 個與風險管理相關項目，包含「洗錢防制」、「作業風險損失」、「法令遵循」、「內外部稽核查核」等；全體員工的職場行為評核項目除「遵法及支持公司政策」將風險管理相關績效指標納入考量外，更進一步新增「於日常業務中落實風險文化」。此兩項占職場行為評核比重共計超過 15%，藉由定期的績效考核機制將風險管理與員工薪酬連結。

台新透過創意興革提案平台鼓勵同仁隨時主動發想及提出改善提案，每年各事業處主管更帶領同仁進行流程改造 (Business Process Management, BPM) 專案，結合公司策略發展及流程改造策略，檢視客戶與銀行所有往來的端到端流程，找出業務與作業流程中的優化機會與風險控管點，提前預防並監控各類風險，有效降低風險之產生，讓企業更重視風險文化進而促動整體提案件數，2024 年風險提案達 1,196 件，較前一年度減少 30.9%。每年都會舉辦流程改造提案競賽，其中「最佳風險提案」，則是從年度所有提案中 (含創意興革與 BPM 專案) 選出優秀提案，鼓勵員工自發性從流程中建立風險控管點，包含作業風險、授信風險、友善金融、淨零碳排主題等，提出具體建議，建立更妥善的風險控管，強化風險文化與意識。

2024 年最佳風險提案，係透過系統自動開立人壽送金單，有效減降誤開比率及空白表單的印製及管理，大幅提昇作業效率，取消業務員代收保戶支票作業，有效控管支票遺失風險，提升服務品質，加強防範業務員挪用侵占保費，預估每年創造效益 1.03 百萬元。

∞ 最佳風險管理提案評分權重



∞ 近年風險管理提案件數

年度	2022	2023	2024
提案數 (件)	1,550	1,732	1,196
佔總件數比率 (%)	10.48	12.84	7.89
預估年化效益 (單位：新台幣百萬)	103.3	173.1	146.2

2. 風險管理宣導及成效

台新金控每年安排董事會成員及公司主管同仁參與風險辨識及管理相關課程，2024 年共舉辦 385 堂，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、氣候風險與永續金融等主題，持續精進員工風險管理認知。其中，台新金控董事會全體董事進修共 32 人次、進修總時數達 64.5 小時；金控及子公司同仁共 67,251 人次參與，訓練總時數達 192,943.5 小時。

關於本報告書
董事長的話
總經理的話
關於台新金控
永續亮點專案
永續獎項肯定
重大主題鑑別與利害關係人溝通
1 永續策略
2 永續治理
▸ 2.1 公司治理
▸ 2.2 誠信經營
▸ 2.3 風險管理及內部控制
▸ 2.4 資訊及交易安全
▸ 2.5 供應商永續管理
3 氣候策略
4 綠色營運
5 永續金融
6 智慧服務
7 員工關懷
8 社會共融
附錄

∞ 風險管理教育訓練

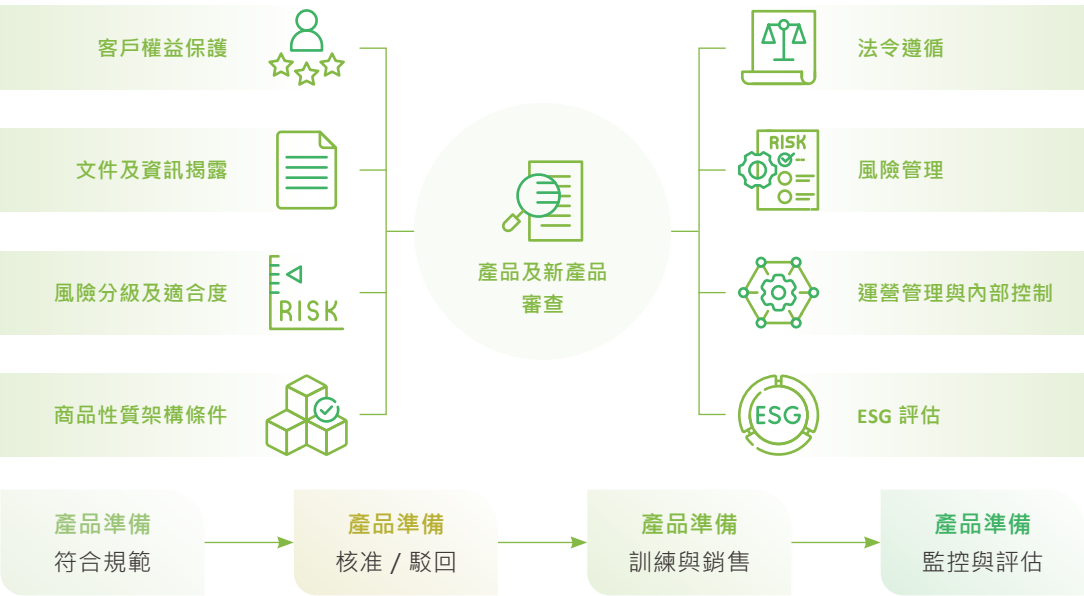
類別		課程數	人次	人 / 時數	完訓率 (%)	未通過人數 ^註
董事會成員		9	32	64.5	100	0
一般同仁	必修	3	31,756	86,469	100	0
	選修	373	35,463	106,410	100	0

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

3. 產品風險管理

台新銀行對金融投資商品或新種金融商品，訂定有商品審查小組設置暨審查辦法，規範對客戶所提供商品之審查要點，透過商品審查會議對商品之性質架構條件、風險分級及適合度、文件及資訊揭露、客戶權益保護、法令遵循、風險管理、運營管理與內部控制、ESG 評估等面向進行審查，除審查商品之健全及合理性，並依永續金融政策將環境及社會風險納入審查，避免提供具 ESG 負面評價及爭議之企業標的。新種複雜性高風險商品，除經審議組織審議後，須再提報董事會。

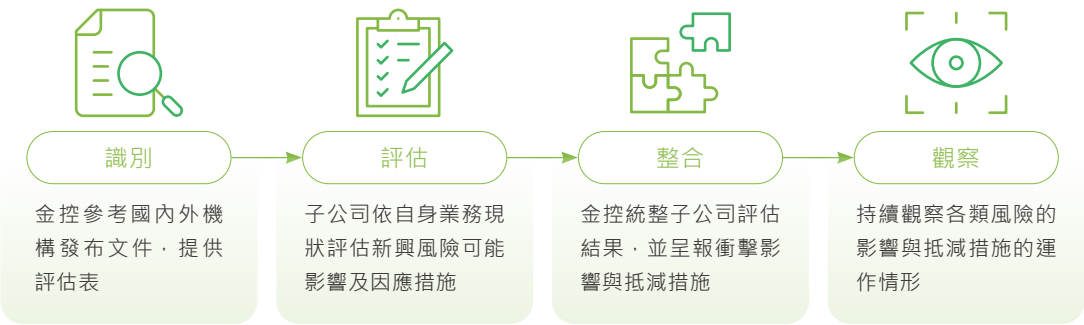
ESG 評估，將國際 ESG 評鑑機構評分、ESG 公司治理情況、脫碳承諾目標、氣候承諾目標納為評估基礎，於評估審查商品時，參考國際 ESG 評鑑機構評分結果，並檢視評估商品發行機構或投資標的產業，是否為涉及諸如食品或環境安全、地下或網路賭博、非法武器製造等對治理、環境和社會造成直接或潛在重大危害或負面影響，危害人身及社會環境之產業；是否為影響脫碳承諾目標的煤相關及非典型石化油氣產業；是否為影響氣候承諾目標對氣候變遷可能產生負面影響的高碳排放產業；或其他經審慎評估有危害環境、社會及治理相關營運負面行為及影響之產業機構等之程序，綜合評估審查商品是否有環境及社會風險。



2.3.3 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



關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

重大主題鑑別與利害關係人溝通

1 永續策略

2 永續治理

- 2.1 公司治理
- 2.2 誠信經營
- 2.3 風險管理及內部控制
- 2.4 資訊及交易安全
- 2.5 供應商永續管理

3 氣候策略

4 綠色營運

5 永續金融

6 智慧服務

7 員工關懷

8 社會共融

附錄

新興風險

新興風險主題	風險類型	風險描述	對營運的衝擊與業務影響	減緩措施及因應方式
 新型金融詐騙 - 偽造與 AI 輔助詐騙	技術 Technologic	WEF 公布 2025 年度風險報告中，AI 生成的「虛假訊息」已經連續兩年登上「未來兩年全球風險」榜首，在生成式 AI 的催化下，金融犯罪 (Financial Crime) 問題也在快速增加。根據刑事局統計 2024 年間詐欺案共 12 萬 2805 件，相較去年 3 萬 7823 件大幅成長，其中又以假投資詐騙最為嚴重共 4 萬 3015 件、財損 372.2 億元。隨著人工智慧的普及，詐欺手法日趨複雜且辨識難度也日漸提升，導致傳統金融詐騙風險持續提升	- 詐騙集團透過生成式 AI、Deepfake 語音與影像技術，偽造金融機構員工或客戶身份，進行網路銀行詐騙、投資詐騙與虛假貸款等犯罪行為。此類詐騙不僅可能造成客戶財務損失，也會影響銀行的聲譽與客戶信任度 - AI 生成的假訊息與錯誤金融資訊同樣可能對市場穩定與投資者信心造成嚴重影響，進而衝擊台新本身的業務活動	- 強化資訊安全監控與詐欺防範機制：建置安全監控中心 (SOC, Security Operation Center)，提升即時監測與應變能力，以快速識別並阻斷潛在風險。同時，透過身份辨識技術的強化，如多重驗證、強化 KYC 與審核機制，以降低假冒身份與詐欺交易的風險 - 支付安全與欺詐防範：台新銀行利用智能 AI 技術分析可疑交易模式及異常行為，針對最新詐騙型態發展出「台新戰神模型」，模型能即時識別疑似詐騙交易並發出預警，一旦偵測到可疑行為，將立即攔阻詐騙交易。與公部門合作，共享詐騙情報，提升整體防詐能力。此外，積極推動消費者教育，提高對支付安全與信用卡風險的認識，以減少詐騙事件發生 - 建立警示與異常交易處理機制：本公司加強對疑似詐欺犯罪的異常帳戶進行身分確認與交易審查，並得採取凍結、暫停交易等控管措施，必要時通報司法警察機關。相關作業應保存交易紀錄，並依洗錢防制與資恐打擊規範執行，亦與同業共享異常帳戶資訊，提升金融安全
 全球經濟市場動盪	經濟 Economic	根據國發會的「2025 年總體經濟情勢及未來展望」台灣 2025 年經濟成長率可達 3% 以上，但由於國際政經不確定性、地緣政治風險、中國經濟下行、氣候變遷讓全球經濟市場前景不明 美國總統川普重返白宮以來，已祭出多項關稅措施，可能採取對更多進口商品加徵關稅，遭受關稅影響的國家可能祭出反制，全球經濟體間貿易壁壘上升，導致全球經濟下行風險增加	- 高額關稅將直接導致進口商品成本上升，消費者購買力降低和企業競爭力下降，可能導致整體需求疲軟，衝擊經濟穩定 - 持續不斷區域衝突對國際貿易造成之風險，恐提高客戶之運輸成本的不確定性 - 區域衝突造成國際貿易的壁壘 (如中美貿易戰、美國提高關稅)，影響資金流動的不確定性及限制特定產品交易，進而提高授信或非授信風險	- 持續加強風險監控與預警機制：持續追蹤關稅動態及其對各市場的影響，並適時調整因應措施 - 多元化交易組合與動態資產配置分散風險：根據市場變化調整交易組合，分散市場波動風險，避免過度依賴單一資產類別或市場。並運用金融工具，對沖相關市場波動風險，保障資產組合穩健性 - 降低槓桿並加強流動性管理：在市場不確定性增加時，適當降低槓桿比例，確保交易操作具有充足流動性，以應對極端市場狀況
 資訊安全 - 人工智慧導入與雲端服務	技術 Technologic	人工智慧 (AI) 與雲端服務提升企業營運效率，卻也帶來資安挑戰。AI 可能因訓練數據偏誤、駭客攻擊影響資訊安全與決策正確性。雲端服務則涉及資料存取控管不足、供應商安全漏洞、DDoS 攻擊等風險，可能導致機密資訊外洩或系統癱瘓，駭客可透過攻擊軟體供應商，植入惡意程式於銀行核心系統或支付平台，導致大規模資安事件	- 人工智慧及新型金融科技產品之導入可望降低成本提高生產力，但同時也可能造成客戶資料或資產被竊或被盜風險提高，台新金控或子公司之機密資料及相關客戶資料淪為網路犯罪標的之風險亦有可能增加 - 第三方軟體與雲端服務，使其暴露於軟體供應鏈攻擊的風險之中。駭客可透過攻擊軟體供應商，植入惡意程式於銀行核心系統或支付平台，導致大規模資安事件。若關鍵業務系統受影響，可能導致業務中斷、客戶資料外洩甚至監管罰則	- 資訊安全防護與監控強化：本公司建立完善的資訊安全管理架構，導入資料外洩防護 (DLP) 系統，嚴格管控敏感資訊的存取及傳輸，防止資料外洩風險。資安防護機制涵蓋防火牆、郵件稽核、網頁安全閘道等技術，並依據最新資安環境進行調整與優化 - 資安教育與跨部門合作：本公司加入國際資安事件應變小組論壇 (Forum of Incident Response and Security Teams, FIRST) 主動與優秀團隊合作應對變化複雜的網路威脅，積極參與國內外資安聯防組織，共同應對無國界的網路威脅，從而增強全球資安防護網路的整體韌性 - 雲端資源與人工智慧 (AI) 治理：本公司強化雲端服務的資安評估，識別潛在風險，並定期審查雲端資源的安全性，以確保數據儲存與傳輸的穩定與合規。AI 技術應用方面，導入主管機關 AI 指引，制定 AI 使用政策，確保數據隱私及公平性，建立 AI 治理規範與控管措施，建立可信賴、負責任的 AI 系統，確保符合道德與法規標準

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

重大主題鑑別與利害關係人溝通

1 永續策略

2 永續治理

- 2.1 公司治理
- 2.2 誠信經營
- 2.3 風險管理及內部控制
- 2.4 資訊及交易安全
- 2.5 供應商永續管理

3 氣候策略

4 綠色營運

5 永續金融

6 智慧服務

7 員工關懷

8 社會共融

附錄

2.3.4 營運持續性管理

1. 營運持續性管理架構

為提供客戶完善且不中斷的服務，台新金控所屬各子公司，應依其主管機關規定、營運規模及內部管理需要，個別訂定符合自身之營運持續管理（Business Continuity Management, BCM）規範或營運持續計畫，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。

2. 應變與復原計畫

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，以確保台新金控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。

營運衝擊分析

係用以決定復原目標時間、可容忍的資料損失時間和復原的優先順序，以及評估復原的最低資源需求，以預先準備

最低資源需求

係指評估一營業項目在復原至可接受的最低營運水準時所需的備援資源，包括人員、辦公場所及設施、電腦設備、軟體應用系統、通訊設備、電腦網路、重要文件、電子檔或紙本資料、交通工具、文具用品等。營運最低資源需求應足敷相關營業項目持續營運一段時間

測試演練

每年一次。詳見本節「演練與測試」

∞ 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

資訊業務持續營運演練

每半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，驗證並確保各重要資訊系統可符合營運衝擊分析 (Business Impact Analysis, BIA) 對於復原目標時間、可容忍的資料損失時間的要求，演練後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



資訊安全持續營運計畫

台新金控已建立「台新金控營運持續管理政策」以供金控及各子公司遵循，並依自我營運規模及管理需要，訂定符合自身之規範。就此組織下銀行已針對電子金融服務，參考 ISO 22301:2019 國際標準，導入營運持續管理體系 (BCMS)，並建立「法金、個金電子金融服務營運持續體系管理要點」，透過專案導入串聯橫向單位通報應變及各項資源整合支援的協作能力，由資訊安全部擔任專案主辦單位，偕同法金產品行銷處、數位金融處、資訊服務處及行政服務處等協辦單位，透過全面的風險評鑑、營運衝擊分析，選定關鍵業務並制定相對應的策略與計畫，確保企業在營運中斷危機發生時，能迅速恢復至最小服務或正常服務水準，降低對企業及相關人的衝擊影響。透過定期的測試或演練，如：每半年執行異地備援 (DR) 演練；每年執行人員逃生演練，檢視資訊系統可用性與人力資源安全性。

2.4 資訊及交易安全

2.4.1 資訊安全管理架構

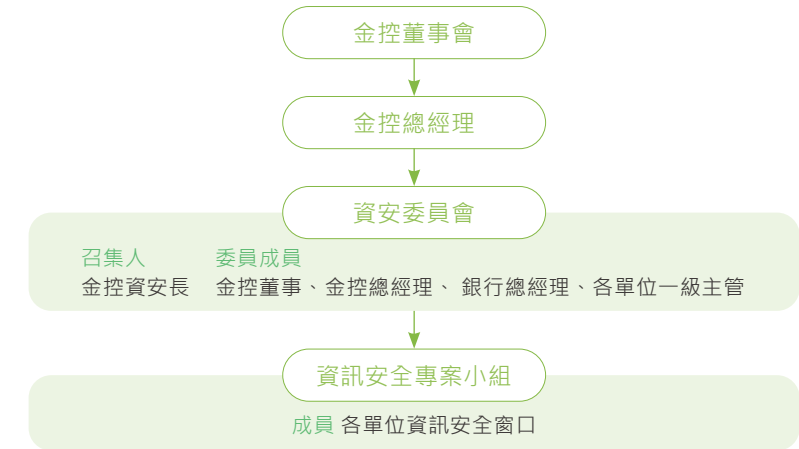
台新金控訂定《資訊安全政策》與《網路安全管理要點》等資安規範作為資安防護持續有效的指導原則，採用「Plan-Do-Check-Act」(PDCA) 之循環運作模式，建立資訊安全管理體系，並持續投入資源維繫其有效運作與持續改進；明訂各項資訊資產之處理及保護規則，以提升資訊處理軟硬體之可靠度，及電腦設備之實體安全維護；同時建置資安監控中心 (SOC)，強化安全防護並取得全球情資，以應對資安威脅。針對委外資訊作業訂定《資訊委外作業管理要點》，規範第三方資訊服務業者應遵守之資訊安全要求及責任範圍，完善專案之安全管理。

本公司設立「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、金控資安長、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；另每半年綜整最新資安威脅與趨勢後，向董事會成員報告後取得其資安治理方針。2024 年度資訊安全委員會開會 4 次，董事出席率為 100%。

本公司設有資安長 (CISO)，為資訊安全最高負責主管，督導全公司資訊安全作業執行以及資安風險管理機制之有效性。為健全組織營運持續管理之角度規劃與管理資訊安全風險，並提升整體資安維護能量，資安委員會下設「資訊安全專案小組」，係由各單位資訊安全窗口組成，並做為種子成員，負責推動有關資訊安全事宜之決議事項，並將推動結果回報委員會。資安部門定期召集各種子成員，向全公司員工宣導資安議題及相關要求，以建立全員資安意識。



∞ 資安治理組織圖



資安管理制度認證

外部驗證

台新目前主要子公司與營運業務皆已通過相關國際資安管理制度認證，包含銀行、證券及人壽子公司。台新銀行、台新證券及台新人壽分別自 2010 年、2022 年及 2016 年起至 2024 年，每年皆已通過 ISO 27001 資訊安全管理系統 (Information security management system) 國際標準認證，打造安全可信賴的資訊環境，保障企業資產與利害關係人權益。

台新銀行持續取得 ISO 22301 營運持續管理制度驗證，確保在發生重大災害或事故時，能快速恢復核心業務運作，減少對利害關係人、金融市場和社會的影響，實踐台新永續經營的精神。

台新銀行重視客戶個資安全，於 2024 年取得 ISO 27701 隱私資訊管理系統 (Privacy Information Management) 驗證，以提升個人資料管理及保護能力並強化資安管控，持續提供更穩定、更安全、更優質的金融服務，同時確保其資料安全並維護客戶權益。

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

重大主題鑑別與利害關係人溝通

1 永續策略

2 永續治理

- 2.1 公司治理
- 2.2 誠信經營
- 2.3 風險管理及內部控制
- 2.4 資訊及交易安全
- 2.5 供應商永續管理

3 氣候策略

4 綠色營運

5 永續金融

6 智慧服務

7 員工關懷

8 社會共融

附錄

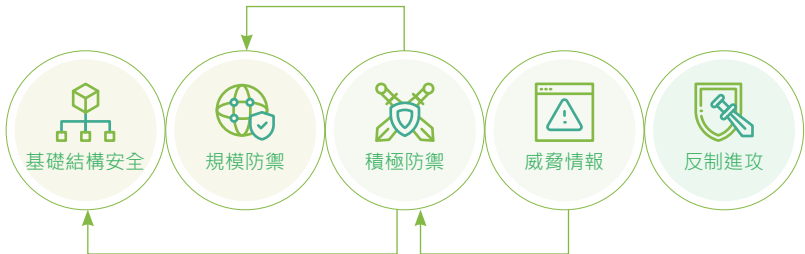
- 2.1 公司治理
- 2.2 誠信經營
- 2.3 風險管理及內部控制
- 2.4 資訊及交易安全
- 2.5 供應商永續管理

內部稽核

台新定期執行資訊科技固有風險評估、專案與一般事項之自評暨自行查核，並持續維護與監控各項資訊安全風險指標，確保能及時偵測與處理各項安全隱患，以強化資訊安全內部控制機制及提升資訊安全防護水準。除上述作為，台新金控暨子公司稽核單位亦進行內部查核，金控公司依據【台新金控內部稽核制度】每年至少辦理一次一般業務查核，每半年至少對金控公司及其子公司辦理一次專案查核，分別包含的資安項目如：資安政策制定與執行、資通系統安全管理、伺服器及網路安全管理等，並作成內部稽核報告，交付審計委員會查閱。

資安事件應變演練

為建立完善資安防護鏈，台新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，同時審視內部之防護措施是否能即時偵測與因應，定期以駭客思維與技術進行攻防演練、社交工程演練等，發現潛藏風險並降低攻擊面及暴險，並依駭客之攻擊實例，將防禦能量持續擴展至整體金控，提升整體資安防護等級，並以國際資安框架 (FFIEC /CAT) 進行資安治理成熟度評估。台新銀行訂有《弱點掃描管理指導書》規範系統弱點管理程序，每年執行之演練包含分散式阻斷服務應變 (Distributed Denial of Service)、紅隊攻防演練、資安災害演練等，2024 年演練如期完成，並且透過每季執行一次內部弱點掃描、每年執行一次外部滲透測試，持續檢視資系統弱點及資安防禦系統有效性。台新設有金控層級電腦安全事件應變小組 (以下簡稱金控 CSIRT 小組)，發揮金融資安整體聯防運作能力，以利即時掌握及支援本公司及所屬子公司資安事件之應變處置，降低事件損害。此外，台新已投保資訊安全保險，預防損失擴大並降低因系統發生資安事件所造成之損失，保障企業資產與權益。



強化交易安全機制

因應近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)，及勒索病毒攻擊 (Ransomware)，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，並已於全行佈建資訊安全監控中心 (Security Operation Center, SOC)，以優化台新銀行之資訊安全防護網，未來將持續強化資訊安全，保障客戶交易安全。

交易安全機制

全球數位企金網	強化多項安全認證及傳輸加密機制，確保資料受到保護。
行動裝置	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。
電子化通路	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。
交易網站及 APP	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。

為強化整體資安防護能力，台新佈署了各項資安防護措施，並加入本國金融資安情資分享中心 (F-ISAC) 會員，享有資安情資預警及聯防服務，以進行預防性、偵測性、矯正性安控之規劃。並於 2022 年與國內政府機關簽訂合作備忘錄，加入關鍵基礎設施資安聯防體系，作為金融業參與台灣資安國家隊之先驅，進一步強化各利害關係人及整體金融環境的安全。

2.4.2 資安宣導及資安事件處理

資安宣導及訓練

資安一般教育訓練及宣導	- 全體員工每年接受至少 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。2024 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員工，持續強化資安意識。
資安專業教育訓練	- 金控及子公司 (例如銀行等) 資安專責單位人員，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。
社交工程演練	全體員工每年不定期執行 4 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。

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

重大主題鑑別與利害關係人溝通

1 永續策略

2 永續治理

- ▶ 2.1 公司治理
- ▶ 2.2 誠信經營
- ▶ 2.3 風險管理及內部控制
- ▶ 2.4 資訊及交易安全
- ▶ 2.5 供應商永續管理

3 氣候策略

4 綠色營運

5 永續金融

6 智慧服務

7 員工關懷

8 社會共融

附錄

外部聯網供應商管理

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



重大資訊作業委外廠商條件

- 採取適當之安控措施，確保資料之安全，以維護客戶之權益。
- 採行適當的措施保護帳務性交易、紀錄及資訊資料的完整性。
- 依資料之敏感程度及其傳送與儲存方式採行適當措施，以維護主要資料之機密性。
- 就所提供之產品及服務，對於客戶隱私權應採取適當的保護措施。
- 確保承包之資訊系統容量之可用性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。

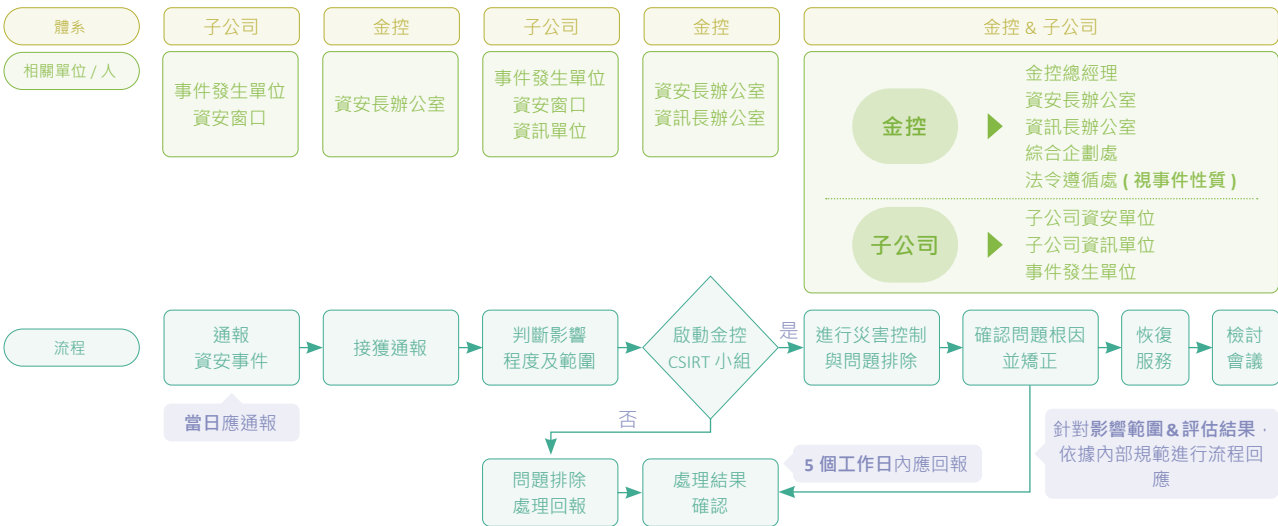
資安事件通報與處理

台新金控訂定《台新金控資訊安全事件管理要點》，建立資安事件通報與應變處理流程，由本公司及所屬子公司考量各自資訊安全事件影響之範圍及嚴重程度，進行事件分析與判斷，如發生重大資安事件將通報範圍相關權責主管、金控資安長及金控資訊長辦公室，並依其資安事件處理程序進行事件控制、根因確認及矯正、恢復服務、檢討及改善，以降低危害及損失。台新遵守本國與各海外當地之法令要求，定期檢視並呈報當地主管機關，2024 年台新所屬子公司發生兩筆與系統相關資料洩漏有關之資安事件，經了解與追蹤，第一起事件係因網頁弱點遭利用而導致，透過資安單位與外部專業鑑識團隊協作，已確認本次事件未有造成營運中斷或是資料受到竊改，對於對外之流量分析，也無發現包含客戶個人資料之外洩，此事件後續已將相關弱點進行修補，並強化相關監控、警示機制，以避免類似事件之發生。第二起事件為子公司催收信函寄送地址異常及信用卡帳單資料錯置所涉相關，已針對以上事件完善內部控制及作業制度，並建立事前、事中及事後檢核機制，以防範類似事件重演。

項目	2024
系統相關之資料洩漏件數 (件)	3
與個資相關資訊外洩事件占比 (%)	66.67%
因公司資料洩漏被影響的客戶數 (人)	1,447
與資安或網路安全相關事件之罰款金額 (元)	0 ^註

註 2024 年發生案件，其裁罰程序於 2025 年進行，因此將在 2025 年永續報告書進行揭露。

∞ 資訊安全事件通報流程圖 (台新銀行釋例)



關於本報告書
董事長的話
總經理的話
關於台新金控
永續亮點專案
永續獎項肯定
重大主題鑑別與利害關係人溝通
1 永續策略
2 永續治理
▸ 2.1 公司治理
▸ 2.2 誠信經營
▸ 2.3 風險管理及內部控制
▸ 2.4 資訊及交易安全
▸ 2.5 供應商永續管理
3 氣候策略
4 綠色營運
5 永續金融
6 智慧服務
7 員工關懷
8 社會共融
附錄

2.5 供應商永續管理

永續供應鏈管理為帶動商業競爭力與降低營運風險的重要基石，台新供應商各個皆是企業成長路途中的關鍵夥伴，不論是初期選商的篩選或中、長期性持續檢視供應商對永續承諾的履行，每一個環節都代表台新對於與供應商共同建立堅固永續供應鏈的重視。

2.5.1 供應商管理規範

1. 管理規範

台新金控各子公司總務單位遵循《台新金控供應商管理準則》，為強化供應商 ESG 管理，凡與本公司建立採購關係的供應商皆須於訂定合約時簽署「供應商承諾書」，且簽署率每年達 100%，其內容包含企業道德與誠信、風險管理、勞工與人權、社會公益與環境保護等要求，也是爾後進行每月滿意度調查、年度供應商自行評估問卷、年度供應商人權問卷、年度供應商評鑑表及供應商大會等追蹤與評核供應商表現的依據。

供應商管理準則	供應商維護管理作業要點		供應商承諾書
選選原則：	供應商應符合下列條件之一：		
	• 在地化	• 通過 ISO 驗證合格或其他品保制度合格者	• 企業道德與誠信
	• 勞工評估	• 依法合格登記者	• 風險管理
	• 衝擊評估	• 市場上具備良好商譽，配合意願高及良好服務品質者	• 勞工與人權
	• 道德規範	• 依採購規格需求所指定者	• 社會公益與環境保護
• 風險管理	• 樣品試作合格者		• 持續落實
	• 經實地評鑑合格者		

2. 管理方式



(1) 人權政策及供應商承諾

台新供應商管理要點係依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)、社會責任指引 (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) 之精神和資訊安全系統 (ISO 27001) 等國際規範訂定，並依照國際間對人權保障的重視，將「禁用童工」、「禁止人口販運」、「反騷擾」及「集體協商」等條文加入「供應商管理準則」及「供應商承諾書」。

(2) 供應商大會

歷年台新供應商大會聚焦「永續採購及碳管理趨勢」、「人權管理」、「認真永續、邁向淨零」及「內部碳定價」等議題，2024 年台新以「綠色採購」為主軸，介紹綠色採購推動歷程、申報方式與認定標準，並說明如何將符合規範的產品申請綠色標章，在推動環境友善的同時，替品牌與產品帶來附加價值。

關於本報告書
董事長的話
總經理的話
關於台新金控
永續亮點專案
永續獎項肯定
重大主題鑑別與利害關係人溝通
1 永續策略
2 永續治理
▸ 2.1 公司治理
▸ 2.2 誠信經營
▸ 2.3 風險管理及內部控制
▸ 2.4 資訊及交易安全
▸ 2.5 供應商永續管理
3 氣候策略
4 綠色營運
5 永續金融
6 智慧服務
7 員工關懷
8 社會共融
附錄

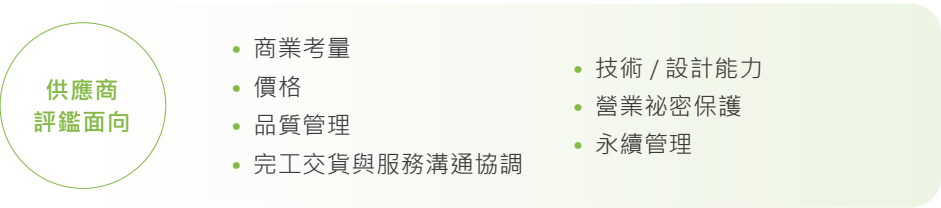
2.5.2 供應商風險評估

台新以針對重大供應商實施之「供應商評鑑」以及針對所有供應商實施之「供應商人權調查」兩種方式進行供應商風險評估。

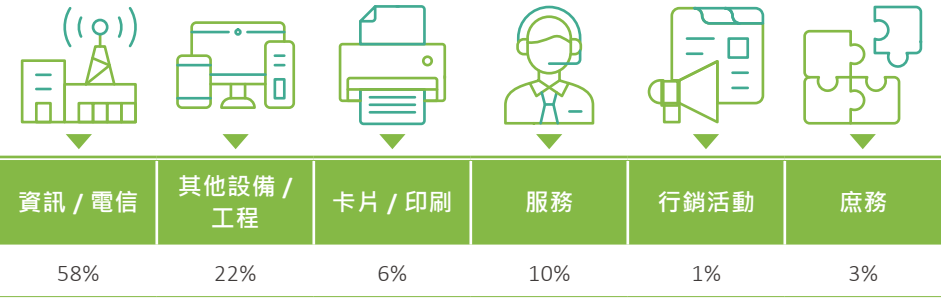
1. 供應商評鑑

台新依據《供應商維護管理作業要點》，每年依採購性質與採購金額進行供應商分類，將年採購金額達 250 萬元以上者列為重大供應商，又依金額大小區分為一級重大供應商及二級重大供應商。供應商自行評估問卷調查對象即為重大供應商，並依照供應商自行評估問卷的內容、滿意度調查與特殊事項註記單，實施供應商評鑑及書面審查，再依照評鑑結果要求供應商改善或終止合作關係，確保風險可控。

供應商評鑑分數為 A~D 級，調查結果若列為 C 級，將先進行電話關切、視情況安排實地訪查；一旦列為 D 級，於改善至 C 級前不得向該供應商採購。



∞ 2024 年重大供應商分類及占比

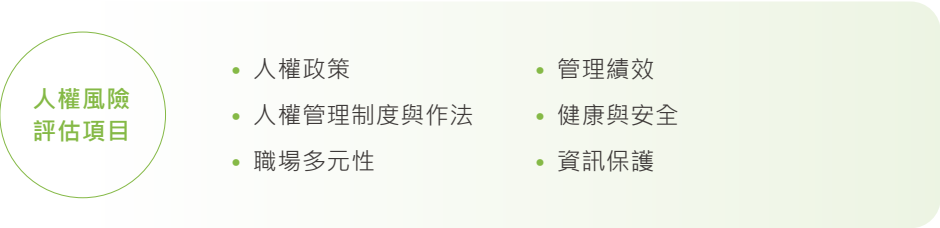


註 台新金控供應商包含系統開發商、資訊電信公司、保險公司、基金公司、製卡公司、海外投資顧問、金融資訊供應商、廣告設計公司、媒體、印刷廠及辦公庶務用品等

∞ 供應商評鑑結果

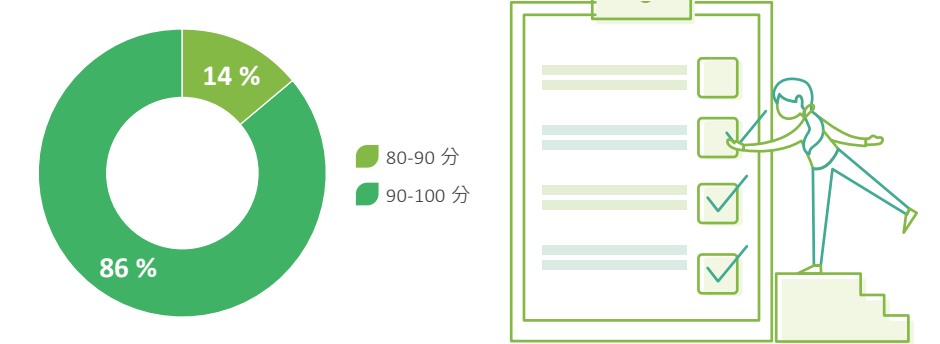
	2022	2023	2024
A 優先採購	40.5%	27.4%	30.5%
B 次優先採購	59.5%	72.6%	69.5%
C 可採購但應要求配合調整	0%	0%	0%
D 配合改善至 C 級前不得採購	0%	0%	0%

2. 供應商人權調查



2024 年針對所有供應商共 201 家進行 100% 人權風險調查及 100% 教育訓練，透過風險問卷回覆過去爭議事件與違反法令等方式，確認供應商風險性。根據調查結果，所有供應商皆落在合格供應商等級，其中有 27% 廠商取得滿分，未來台新將持續透過供應商大會對供應商進行教育訓練。

∞ 供應商人權問卷調查結果



關於本報告書
董事長的話
總經理的話
關於台新金控
永續亮點專案
永續獎項肯定
重大主題鑑別與利害關係人溝通
1 永續策略
2 永續治理
▸ 2.1 公司治理
▸ 2.2 誠信經營
▸ 2.3 風險管理及內部控制
▸ 2.4 資訊及交易安全
▸ 2.5 供應商永續管理
3 氣候策略
4 綠色營運
5 永續金融
6 智慧服務
7 員工關懷
8 社會共融
附錄

∞ 近年所有供應商高風險事件

風險調查結果	2022	2023	2024
調查家數	258	215	201
高風險	5.8%	2.3%	0%
主要風險事件	未聘用原住民及身心障礙人士、未統計失能傷害相關數據、未實施保護員工隱私之教育訓練		

∞ 供應商人權風險減緩措施

人權問卷分數	人權風險評核結果		人權風險減緩措施	
	供應商風險性	評核結果	重大供應商	二級以下供應商
80 分以上	合格供應商	優先採購	無	無
60-80 分	高風險：可採購	應要求配合本公司進行調整	電話關切	嚴加監管
60 分以下	高風險：暫停採購	初次填寫問卷：警告一次	電話關切	嚴加監管
		非初次填寫問卷：次年度成績改善至 60 分以上，或重新制訂人權政策予本公司前，不得與其採購	1. 實地訪查 2. 強制參加當年度供應商大會教育訓練	

註 供應商級別依年度採購金額訂定

人權風險補救措施

依照供應商承諾書所訂，若供應商違反承諾書所列事項，得同意台新逕行解約；且凡合作過程中發生風險者，皆會記錄於特殊事項註記單中，並且於優良供應商名單剔除，嚴重者將停止未來任何合作可能性。

2.5.3 綠色採購

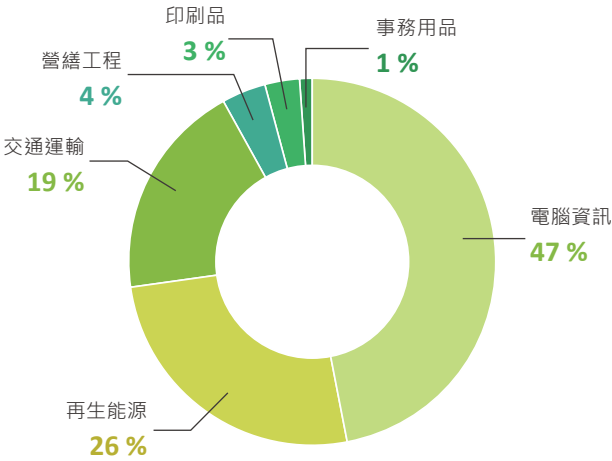
為減降採購產品之碳足跡，台新於《供應商維護管理作業要點》明訂優先選購具有環保、省水、節能、綠建材標章等符合綠色採購條件之產品，也將綠色採購比例列入高階長官績效評量。台新連年綠色採購金額皆倍數成長，2024 年綠色採購金額合計新台幣 226 百萬元 (增加 20.6%)，綠色採購比例為總採購金額 6.5%，並於 2024 年 8 月獲頒環境部民間企業及團體綠色採購金額 5,000 萬元以上績優單位感謝狀。

∞ 近年綠色採購金額

年度	2022	2023	2024
綠色採購金額 (元)	95,462,474	187,299,663	226,049,970
較前年度增加 (%)	30.7	96.2	20.6

台新綠色採購品項從資訊類產品、節能電器、辦公室日用品、電動車及再生能源電力著手，2024 年新增環保材質的員工制服及具 FSC 認證名片等項目，未來將持續尋找綠色採購新機會。

∞ 2024 年綠色採購品項金額占比



關於本報告書
董事長的話
總經理的話
關於台新金控
永續亮點專案
永續獎項肯定
重大主題鑑別與利害關係人溝通
1 永續策略
2 永續治理
3 氣候策略
4 綠色營運
5 永續金融
6 智慧服務
7 員工關懷
8 社會共融
附錄

氣候策略

3.1 淨零排放目標與行動	67
3.2 氣候相關財務揭露 (TCFD)	73



3.1 淨零排放目標與行動

3.1.1 台新金控淨零排放目標

台新金控總體淨零路徑

氣候議題對於企業帶來各項挑戰，為因應未來對氣候風險管理的需求，台新以實際行動回應自身營運「環境永續」與金融業務「淨零碳排」。淨零已是全球議題，也是所有企業的責任及使命。台新金控為積極實踐淨零，除 2021 年台新金控加入「台灣淨零排放協會」外，2023 年更進一步承諾科學基礎減量目標－淨零（SBT net zero），以 2050 年為全面淨零長期目標。

台新 2022 年依科學基礎減量目標（Science-based Target, SBT）路徑訂定目標並獲科學基礎目標倡議組織（SBTi）審核目標通過，針對自身營運範疇一、範疇二及範疇三投融资的重要資產展開碳排減降行動。範疇一及範疇二設定 2019 年為基準年，短期目標訂在 2030 年依溫度升幅限定在 1.5°C，以約當每年減少 4.2% 的排放量路徑達成減少 46% 目標；範疇三也同樣以 2019 年為基準年，分別針對融資、投資部位設定優於 2°C 的減量目標。未來將待金融業淨零標準 (SBT Net Zero Standard) 公告後再向 SBTi 提出淨零目標審查。

3.1.2 淨零策略與落實

台新在 2022 年通過 SBT 目標後設立 SBT 任務小組以落實 SBT 目標管理，並專注於碳盤查、減碳目標的執行與進度追蹤，及擬定因應策略。SBT 任務小組依議題向永續委員會或董事會報告執行成果及呈核行動方案。台新更積極公開承諾以 2050 年為淨零長期目標，規劃範疇一～範疇三各項淨零時程，期許在自身營運與上下游活動碳排放都能夠朝達成淨零目標邁進。

1. 自身營運淨零

台新以「認真永續、綠色生活」為主軸，力倡 From Zero to Hero，人人都能成為化解氣候危機的英雄。我們採取以下主要行動來確保達成自身營運的淨零排放。

∞ 自身營運（範疇一 + 二）淨零路徑

年度	2025	2026	2030	2050
自身營運（範疇一 + 二）較基準年目標減量比例	25%	29%	46%	100%
再生能源電力使用目標占比	26%	30%	46%	100%

註 1 台新於 2023 年承諾 SBT net zero，依照 1.5°C 減碳路徑，預估最快 2043 年達成範疇一及範疇二淨零

註 2 各年度實際再生能源電力採購量將依能源政策及技術定期審視並進行滾動式調整

- 導入再生能源電力使用：台新自 2022 年起使用再生能源，2024 年再生能源電力使用占比為 22%(原目標為 21%)，我們預計透過逐年增購綠電方式逐步提升再生能源電力使用比例
- 公務車改使用油電車或電動車：為減降商務差旅產生的碳排放量，台新積極推動以視訊會議取代實體會議、公務車新購油電車或電動車、補助員工將舊機車換購電動機車，也於各據點評估設置共享機車換電站、共享單車停車樁及電動車充電樁，積極減少用油
- 其他營運據點節能減碳行動方案與績效，請參考 [4.2.1 節能減碳方針](#)

∞ 自身營運 SBT 目標與達成情形

目標範疇	情境設定	SBT 科學基礎減碳目標	達成情形	SBT Net-zero 主要策略
範疇一 & 二	1.5°C	2030 年以絕對減量方式達到碳排放減量 46%	減量 21%	採節能、創能及購能等措施逐步降低溫室氣體排放量，再加以導入內部碳定價評估最具減碳效益的決策。其餘詳細內容請參考 4.2.1 節能減碳方針

關於本報告書
董事長的話
總經理的話
關於台新金控
永續亮點專案
永續獎項肯定
重大主題鑑別與利害關係人溝通
1 永續策略
2 永續治理
3 氣候策略
▶ 3.1 淨零排放目標與行動
▶ 3.2 氣候相關財務揭露（TCFD）
4 綠色營運
5 永續金融
6 智慧服務
7 員工關懷
8 社會共融
附錄

2. 投融資組合淨零

台新投融資部位以 SBT 通過之減降目標設定 2019 年為基準年，針對不同資產或產業別訂定 2027 或 2030 為短期目標年，長期（淨零）目標年則為 2050（部分產業如煤碳或非典型石化油氣則提早至 2030、2040 年）。針對短期目標，規劃逐年降減排放量，期能引導投融資對象們共同力行減碳及轉型，減少轉型風險帶來之影響。針對長期目標，台新 2023 年承諾 SBT 科學減量目標 - 淨零 (SBT net zero)，依據其設定之淨零路徑（預計基準年為 2024 年，規劃 2026 年前送出 SBT net zero 目標審查），以金融資產碳管理的大框架，擬定脫碳策略及各項低碳投融資規劃來達成 2040 或 2050 的淨零目標。

在發電業融資部分，台新銀行為全台灣首家達成電廠融資 100% 再生能源，已 100% 撤資燃煤發電（zero coal power）。同時也提早達成 SBT 發電相關貸款 2030 年減量目標。

∞ 2024 年範疇三投融資部位 SBT 目標與達成情形

目標範疇	情境設定	SBT 科學基礎減量目標	達成情形	重要行動與時程
範疇三投資部位	優於 2° C	投資部位 ^{註1} 採議合法，目標於 2027 年 38% 長期投資部位完成設定自身 SBT 目標	部位比例達 29%	• 2023 年起不再新增採煤礦場投資 • 2025 年起則不新增燃煤電廠投資（綠能發電投資除外） • 脫碳策略（投資）： → 2030 年全面汰除煤產業 → 2040 年全面汰除非典型油氣業 • 持續關注被投資公司並採取適當之議合作為 • 採煤礦場：2022 年起不新增採煤礦場融資 • 燃煤發電廠： → 2022 年起不再新增燃煤發電廠專案融資 → 自 2023 年 10 月起，台新電廠融資 100% 屬再生能源，電廠相關融資資金用途限定用於再生能源 • 脫碳策略（融資）： → 2023 年全面汰除煤產業（台新 2023 年底已無採煤礦場專案融資 / 融資、燃煤電廠專案融資 / 融資部位） → 2040 年全面汰除非典型油氣業 • 制定授信案件 ESG 檢核表引導資金投入企業轉型及氣候調適，提升企業客戶永續意識及減少溫室氣體排放，持續增加參與 SBT 之往來企業。
		融資 - 商用不動產貸款排放強度 (公斤 CO ₂ e/m ²)：採用 SDA，目標於 2030 年減量 59%	減量 49%	
融資 - 發電相關貸款排放強度 (公噸 CO ₂ e/MWh)：採用 SDA，目標於 2030 年減量 50%		減量 100%		
融資 - 石化油氣業長期貸款 ^{註2} ：採用議合法，目標於 2027 年 38% 部位完成設定自身 SBT 目標		部位比例達 0% ^{註4}		
範疇三融資部位		融資 - 服務 / 商業建築產業長期貸款 ^{註2、註3} 排放強度 (公斤 CO ₂ e/m ²)：採用 SDA，目標於 2030 年減量 58%	減量 39%	
		融資 - 鋼鐵業長期貸款 ^{註2} 排放強度 (公噸 CO ₂ e/ 公噸)：採用 SDA，目標於 2030 年減量 45%	減量 83%	
	融資 - 其他產業長期貸款 ^{註2} ：含「半導體」、「液晶面板及其組件」、「電腦、電子產品及光學製品製造業」、「其他電子零組件製造」、「印刷電路板製造業」等：採用議合法，目標於 2027 年 42% 部位完成設定自身 SBT 目標	部位比例達 40%		

說明

1.範疇三 SBT 目標最新達成狀況為 2024 年 12 月的資料計算結果

2.方法學 SDA 為 Sector Decarbonization Approach 之縮寫

3.台新人壽於 2021 年 6 月 30 日併入台新金控，成為 100% 子公司，故 2022 年起投資破盤查資料納入台新人壽

註 1 僅納入 SBT 必要設定項目，計算範圍：上市櫃公司股票（普通股、特別股）及公司債券。不包含主權債、綠債、私募股權、衍生性金融商品

註 2 長期貸款不包含中小企業貸款、一年以下公司貸款

註 3 服務 / 商業建築相關企業貸款之目標涵蓋對象排除批發業、零售業

註 4 由於 SBT 尚未開放化石燃料產業之目標審核，且該產業 SDA 方法仍在修訂中，故未有石化油氣業客戶完成 SBT 目標設定

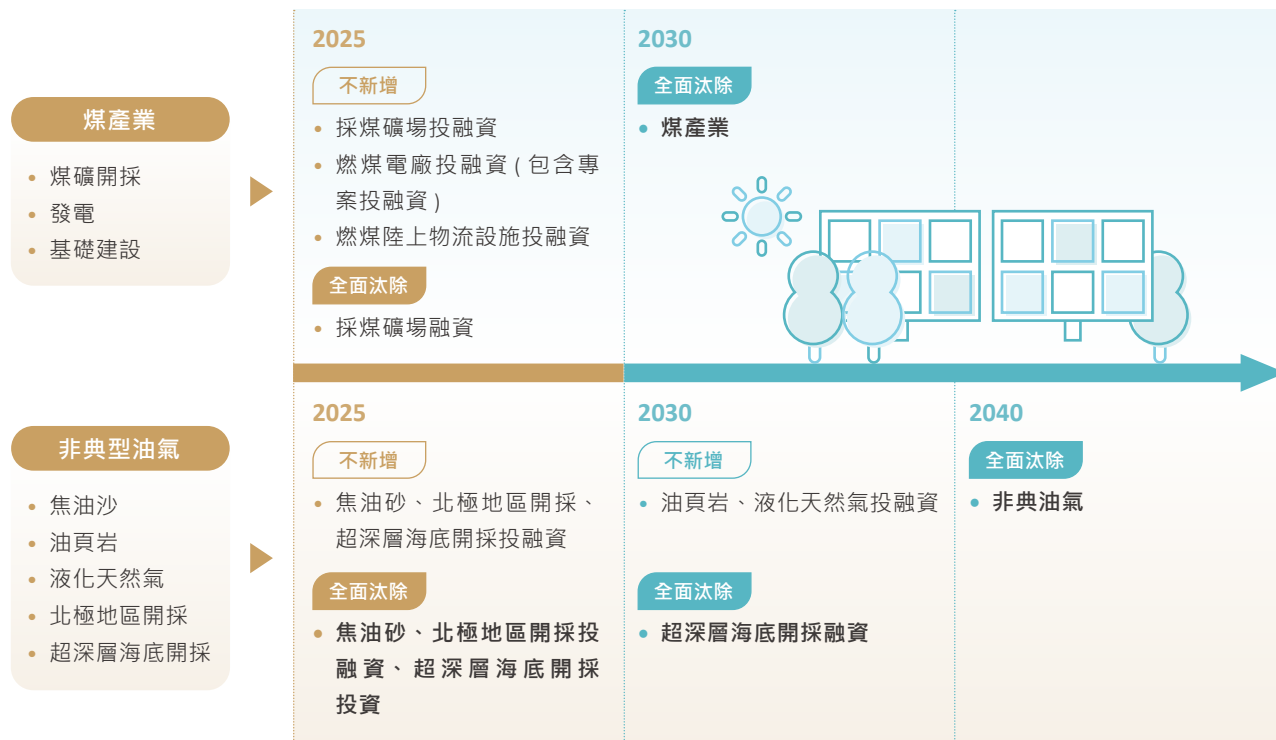
3. 金融資產碳管理

台新依循集團核心氣候策略金融業務「淨零碳排」，展開相關具體行動。金控偕同各子公司進行不同層面的金融資產碳管理，管理台新所面臨之轉型風險：

(1) 脫碳承諾

台新透過諮詢外部專家與金控內部產業經濟專家的意見，除了 2022 年已率先承諾的不新增採煤礦場融資、不新增燃煤電廠專案融資之外，至 2025 年起已全面不新增煤產業投融資，2025 年底則全面汰除採煤礦場融資；非典型油氣產業亦訂定不再新增時程及汰除年限，施行金控脫碳策略，響應全球撤資行動。

∞ 脫碳時程表



- 融資適用範圍：企業信用／貸款、固定收益、基礎建設／專案融資
- 投資適用範圍：主動投資、被動投資、委外投資
- 煤產業除外條款：綠能發電投融資
- 燃煤陸上物流設施指經營煤產業陸上物流業務者，含：陸上運輸及倉儲

台新針對既有客戶也擬定脫碳機制，目的在脫碳及全面汰除的過程中，可以就管理、監督、議合及承作門檻，有完整及漸進式的計畫，並協助其逐步脫碳轉型。

盤點

各子公司立即就投融資相關部位及餘額盤點，並確認到期時間及逐步脫碳方式

管理

針對既有部位定期（如：每季）呈報餘額減降情形，或觀察投融資對象歷年碳排放量變化

監督與議合

到期前持續評估投融資對象、或依台新脫碳策略以議合方式溝通來同步了解投融資對象減碳、及轉型或淨零計畫，並積極監督與觀察議合情形評估業務往來是否吻合台新脫碳路徑

判斷是否不再合作

如議合符合台新各項脫碳汰除年限，可持續定期關注淨零進度、或於審議時針對投資／貸放對象之碳排放量歷年減降曲線是否顯著等來進行判斷；如未符合則於合約到期後不再合作

(2) SBT 科學基礎減碳目標

台新於 2022 年 7 月獲科學基礎目標倡議組織（SBTi）審核目標通過。各資產類別的達標路徑與最新之目標達成狀況，詳此節「[投融資組合淨零](#)」。

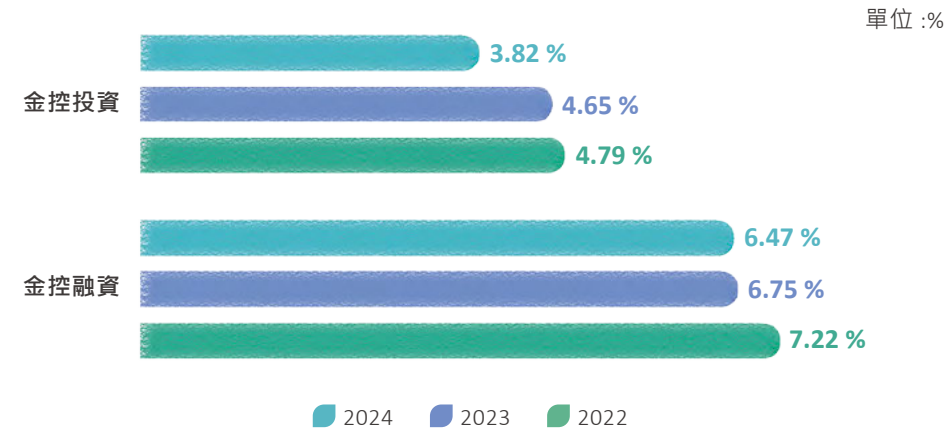
- 關於本報告書
- 董事長的話
- 總經理的話
- 關於台新金控
- 永續亮點專案
- 永續獎項肯定
- 重大主題鑑別與利害關係人溝通
- 1 永續策略
- 2 永續治理
- 3 氣候策略
 - 3.1 淨零排放目標與行動
 - 3.2 氣候相關財務揭露（TCFD）
- 4 綠色營運
- 5 永續金融
- 6 智慧服務
- 7 員工關懷
- 8 社會共融
- 附錄

(3) 高碳排產業

為管理高轉型風險之產業，金控風控長辦公室與主要子公司進一步共同制定金控「高碳排產業清單」，透過主計處行業編碼對應，統一金控集團整體產業分類，針對轉型風險較敏感之產業進行匡列，包含「石油及天然氣礦業」、「電力及燃氣供應業」（不含綠能發電）、「基本金屬製造業」、「石化相關產業」、「紙漿、紙及紙製品製造業」、「紡織業」與「水泥業」。

子公司各業務權責單位應審慎評估投融資對象氣候風險，將「高碳排產業清單」做為其業務往來與交易決策之風險評估考量因子之一，並整合入審核流程或決策管理機制中，且應定期將高碳排產業暴險統計數據呈報予權責主管進行相關督導管控。金控風管亦於 2023 年起，定期於風險管理月會中呈報高碳排產業部位狀況，藉由投融資單位檢部位變化，持續管理轉型風險。經盤點 2022 ~ 2024 年投資及融資部位，高碳排產業暴險占比皆呈現下降趨勢，以整體投、融資而言，高碳排產業的暴險占比分別由 2022 年之 4.79%、7.22%，下降至 2024 年之 3.82%、6.47%。

∞ 2022-2024 高碳排產業暴險占比



註 1 暴險統計包含銀行（含海外分行）、人壽、證券子公司
註 2 投資包含股權與債權，股權暴險採用成本，債權暴險採用面額來認定

(4) 支持再生能源產業融資

為支持再生能源發電產業，台新訂定「太陽能電廠融資作業要點」，響應政府再生能源政策，鼓勵承作針對建置、購置、代償太陽能電廠相關之融資，因積極投入再生能源融資，碳排放減量績效成長顯著，2024 年貸放再生能源所產生的電力，則可迴避約 123,829 公噸之溫室氣體排放量。

∞ 2024 再生能源電廠融資績效

再生能源型態	太陽能	風能
放款餘額 (百萬元)	6,579	8,441
占比 ^註 (%)	0.91	1.16
產生的電力 (MWh)	119,573	131,093
電力碳排係數 (公斤 CO ₂ e/ 度)	0.494	0.494
迴避排放量 (公噸 CO ₂ e)	59,069	64,760
	123,829	

註 為佔法人金融事業總處放款餘額比例

(5) 氣候議合

為達成台新自身科學基礎減量目標及台灣淨零目標，台新積極開展與投融資標的，針對低碳轉型與氣候議題進行議合。例如台新證券於 2024 年與 21 家重要標的溝通及議合，發現 57.14% 標的已訂 2050 長程淨零目標。台新人壽則以議合的 1 家鋼鐵公司為案例（如下表），該公司同樣已承諾 2050 淨零排放，並針對歐盟碳關稅、台灣電價議題研擬相關行動計畫。台新銀行則於 2024 年以企業轉型度分析的溝通議合進行推動兩階段議合活動，第一階段依據篩選條件邀請 29 家企業參與專家座談進行自我評估並提出強化建議，第二階段則聚焦 10 家客戶，由外部專家協助診斷低碳轉型現況，攜手建構低碳策略並提出具體建議。

台新未來將聚焦持續與高碳排、高氣候風險相關標的的議合，期望透過資金影響力驅動客戶與投資標的共同邁向低碳轉型。

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

重大主題鑑別與利害關係人溝通

1 永續策略

2 永續治理

3 氣候策略

 ▶ 3.1 淨零排放目標與行動

 ▶ 3.2 氣候相關財務揭露（TCFD）

4 綠色營運

5 永續金融

6 智慧服務

7 員工關懷

8 社會共融

附錄

∞ 台新人壽氣候議合案例

案例名稱	鋼鐵公司
議合過程簡述	1. 出具 TCFD 報告書，分析評估氣候策略韌性 2. 請提供公司減碳路徑規劃 3. 公司內部碳定價應對碳費徵收
議合後之規劃	1. 依據 TCFD 建議運用轉型、實體二種風險類型與氣候機會面臨的最嚴重情境分析評估氣候策略韌性。因應《氣候變遷因應法》碳費機制施行，公司將加速減碳與內部碳定價等。 2. 減碳路徑規劃： - 透過更新設備及改善製程等方式，使 2030 年總碳排放量預計較 2005 年減少 30%，且 30% 以上總用電量來自再生能源。 - 積極進行「價值鏈議合」的相關措施與進程，協同供應商共同達成減碳目標。 - 每年提撥特別盈餘公積用於節能設備或提升設備能效更新、節約技術研究發展、低碳產品開發技術等。 目前主管機關規畫碳費每噸 300 元。公司經自主減碳計畫等申請相關優惠措施，每噸碳費降至 50 元。



投融资部位碳排放量

台新以 PCAF 方法學為基礎，針對範疇三投融资部位進行碳盤查計算。台新統計之碳盤查排放數據，將依整體投資 / 融資排放量、資產別、產業別、以及區域別分別揭露。

排放量單位：噸 CO ₂ e 碳足跡單位：噸 CO ₂ e/ 新台幣百萬元		年度			
		2021	2022	2023	2024
投資部位	碳排放量	422,070	716,672	686,071	2,772,661.59
	碳足跡	2.37	2.52	2.10	3.83
融資部位	碳排放量	323,623	632,736	618,483	2,015,166.37
	碳足跡	1.52	2.77	3.31	1.71
投融资部位碳排放量合計		745,693	1,349,408	1,304,554	4,787,827.95
總投融资部位碳足跡 (公噸 / 百萬元)		1.91	2.63	2.54	2.52
盤查覆蓋率 (%)		18.42	21.70	19.60	66.90

註 1 投融资部位碳排放量計算採用 PCAF 的方法學計算

註 2 投融资碳足跡 = 投融资部位碳排放 ÷ 盤查投融资部位餘額

註 3 盤查覆蓋率 (Portfolio Coverage) = 盤查投融资部位餘額 ÷ 資產負債表 FVPL、FVOCI、AC、短期放款、中期放款、長期放款與催收款

註 4 台新人壽自 2022 年起，納入碳盤查部位範圍；2024 年再進一步納入台新創投、台新資產管理、台新投信、台新證創投進行財務碳排放盤查

註 5 投資碳盤查範圍納入計算範圍(OCI, AC, PL): 股票 (普通股、特別股) 及公司債券 (不包含綠債)、主權債。不包含私募股權、衍生性金融商品

註 6 2024 年融資碳盤查範圍新增：法金授信一年以下貸款及中小企業貸款、個人房屋抵押貸款、機動車貸款

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

重大主題鑑別與利害關係人溝通

1 永續策略

2 永續治理

3 氣候策略

 ▶ 3.1 淨零排放目標與行動

 ▶ 3.2 氣候相關財務揭露（TCFD）

4 綠色營運

5 永續金融

6 智慧服務

7 員工關懷

8 社會共融

附錄

∞ 2024 年投融資部位碳排放量：依資產別區分

資產別	暴險額 (百萬元)	碳排放量 (公噸 CO ₂ e)	碳足跡 (公噸 / 百萬元)	碳排占比 (%)
上市櫃 / 未上市櫃 股權投資	53,794.64	66,400.41	1.23	1.39
上市櫃 / 未上市櫃 公司債投資	351,192	854,489	2.43	17.85
商業貸款	623,601	1,756,370	2.82	36.68
商業不動產投融資	51,513	83,593	1.62	1.74
專案投融資	15,480	0	0.00	0.00
個人房屋抵押房貸	425,497	88,896	0.21	1.86
機動車貸款	59,568	86,308	1.45	1.80
主權債投資 (不包含 LULUCF) ^註	317,561	1,851,772	5.83	38.68
總計	1,898,205.71	4,787,827.95	2.52	100.00

註 主權債如以包含 LULUCF 進行計算之相關數據：(1) 碳排放量為 1,663,287 公噸 (2) 碳足跡為 5.24 公噸 / 百萬元)



∞ 2024 年投融資部位碳排放量：依產業別區分

產業別 ^{註 1}	碳排放量 (公噸)	碳足跡 (公噸 / 百萬元)	碳排占比 (%)
石油及天然氣礦業	795.61	2.71	0.02%
電力及燃氣供應業	427,280.68	17.99	8.92%
基本金屬製造業	585,168.03	42.78	12.22%
石化相關產業	294,494.30	14.32	6.15%
紙漿、紙及紙製品製造業	78,830.77	14.37	1.65%
紡織業	19,586.99	2.00	0.41%
水泥業	292,872.28	54.79	6.12%
其他 ^{註 2}	3,088,799.30	1.70	64.51%
總計	4,787,827.95	2.52	100.00

註 1 產業別分類係依台新金控之高碳排產業清單，以主計處行業類別作為分類依據

註 2 包含主權債、房貸、車貸

∞ 2024 年投融資部位碳排放量：依區域別區分

區域別	碳排放量 (公噸)	碳足跡 (公噸 / 百萬元)	碳排占比 (%)
台灣	2,317,639.60	1.93	48.41
亞太 (不含台灣)	869,053.33	3.95	18.15
美洲	1,344,294.54	4.16	28.08
歐洲	14,703.71	0.18	0.31
其他	242,136.77	3.34	5.05
總計	4,787,827.95	2.52	100.00

- 關於本報告書
- 董事長的話
- 總經理的話
- 關於台新金控
- 永續亮點專案
- 永續獎項肯定
- 重大主題鑑別與利害關係人溝通
- 1 永續策略
- 2 永續治理
- 3 氣候策略
 - 3.1 淨零排放目標與行動
 - 3.2 氣候相關財務揭露 (TCFD)
- 4 綠色營運
- 5 永續金融
- 6 智慧服務
- 7 員工關懷
- 8 社會共融
- 附錄

3.2 氣候相關財務揭露 (TCFD)

台新金控於 2019 年正式成為氣候相關財務揭露 (Task Force on Climate-related Financial Disclosures, TCFD) 的支持機構，並依據 TCFD 之四大核心要素揭露公司氣候相關資訊。自 2023 年起獨立編製氣候相關財務揭露報告書，旨在協助利害關係人更深入了解台新氣候風險與機會之管理措施。本年度氣候相關財務揭露詳情請參閱「[台新金控 2024 年氣候相關財務揭露報告書](#)」，揭露內容概述如下：

面向	揭露事項	執行情形		TCFD 報告書章節
 治理	董事會監督	董事會為氣候變遷與永續相關議題最高治理單位，轄下設有功能性委員會「風險管理委員會」及「企業永續委員會」，負有指導及監督氣候變遷與永續議題管理之最終責任。		
	管理階層角色	於總經理轄下成立跨部門、跨子公司的氣候任務小組及企業永續功能小組，整合集團資源以確保氣候行動與永續策略之落實		
		TCFD 任務小組	由風控長擔任召集人，統籌彙整氣候相關風險與機會及情境分析執行成果，定期呈報風險管理委員會與董事會。	1.1 氣候治理架構
		氣候任務小組	SBT 任務小組	1.2 董事會與管理階層職責
 策略	企業永續功能小組		為推動永續發展需求，組成集團內跨公司及跨權責單位之企業永續功能小組，由企業永續辦公室統籌及推展跨功能小組之合作，另依本公司企業永續委員會訂定之永續政策、策略方向及各項 ESG 推動需求，規劃相關專案，並彙整永續發展相關資訊。	
	風險與機會鑑別	台新考量 TCFD 建議的氣候風險與機會類型，定期依業務特性及相關性，從自身營運、投資、授信、擔保品、承保對象、供應商等面向辨識出議題清單，再根據「發生機率」、「影響程度」、和「可控度」三個維度進行鑑別，並辨識短、中、長期以及價值鏈的影響範圍。		2.1 氣候相關風險與機會
	重大風險與機會的衝擊與因應	依據前述流程排序出前三大氣候風險為氣候 / 環境相關法規增加、天災事件增加與嚴重程度提高及能資源價格變動風險；前三大氣候機會包含：數位金融趨勢、綠色辦公 / 節能建築、低碳品牌形象，台新再依結果進一步量化財務衝擊與影響 (詳細參考台新金控 2024 年 TCFD 報告書 2.1.2 章節之風險與機會財務衝擊評估表)，且以「金融業務淨零碳排」與「自身營運轉型策略」兩大策略構面發展具體氣候行動。		2.2 氣候策略與行動
	情境分析	• 投融資部位：參酌「本國銀行辦理氣候變遷情境分析作業規劃 (113 年版)」進行財務衝擊評估，估算在未來 1 年 (短期)、2030、2050 年的不同情境下，因實體及轉型風險對於投資、法金、個金部位所產生的影響。 • 自身營運：在實體風險評估使用聯合國氣候變遷專門委員會 IPCC AR6 情境，分析國內自有營運據點之災害潛勢與敏感性程度；轉型風險針對承諾倡議、法規要求等減碳目標，模擬擬購 1、2 減量轉型因應作為，評估潛在財務衝擊及預期管理成本。 • 供應商：使用前述 IPCC AR6 情境，評估供應商據點座落位置面臨之實體風險。		2.3 氣候變遷情境分析與韌性評估

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

重大主題鑑別與利害關係人溝通

1 永續策略

2 永續治理

3 氣候策略

 ▸ 3.1 淨零排放目標與行動

 ▸ 3.2 氣候相關財務揭露（TCFD）

4 綠色營運

5 永續金融

6 智慧服務

7 員工關懷

8 社會共融

附錄

面向	揭露事項	執行情形	TCFD 報告書章節
 風險管理	整合性風險管理机制	- 台新「風險管理政策」已納入氣候相關風險，並訂定「氣候暨自然風險管理準則」，內容涵蓋氣候風險辨識、高碳排產業控管、情境分析、呈報與揭露機制等管理方式。 - 台新已將氣候風險整合於整體風險管理机制，每年透過氣候相關議題鑑別、評估與排序出前三大風險與機會，並分析其潛在財務影響，並擬定管理制度及因應策略。	3.1 氣候風險管理架構
	風險管理流程	- 透過三道防線制度，劃分各道防線之氣候風險管理職責與管理机制，以維持有效適當之內部控制制度運作。 - 權責單位依各自職責於審核流程或決策管理机制中，考量氣候風險之影響，例如：台新銀行於放貸徵審流程中透過「ESG 檢核表」審慎評估授信對象或投前評估納入 ESG 評分機制，審慎評估交易客戶之 ESG、與氣候相關風險。 - 定期監控投融資部位之高碳排產業暴險狀況，並呈報風險管理月會、風險管理委員會及董事會。	3.2 氣候風險管理內容
 指標與目標	指標追蹤	台新依據鑑別出之重大氣候相關風險與機會，連結氣候策略設定相應指標，金融業務包含投融資部位碳排放量、高碳排產業暴險及低碳經濟推動成效；自身營運包含節能減碳行動、能源使用及溫室氣體排放量。	4.1 SBT 科學基礎減量目標與達成狀況
	目標表現	2024 年台新金控採購再生能源電力與憑證共 9,389,918 度，並實行自身營運減碳措施及內部碳定價，以持續降低範疇一、二碳排；範疇三減量則透過高碳排產業管理、推動低碳相關投融資、開發綠色商品等作為，致力於達成 SBT 目標。	4.2 自身營運轉型策略相關數據 4.3 金融業務淨零排放相關數據

3.2.1 氣候相關風險與機會重大性辨識結果

為了解氣候變遷對台新的影響，每年由 TCFD 任務小組與相關部門，透過工作坊進行氣候相關風險與機會鑑別，根據「聯合國政府間氣候變遷專門委員會 (Intergovernmental Panel on Climate Change, IPCC)」之危害、暴露、脆弱度的氣候風險定義，分別就每項風險與機會的「發生機率」、「影響程度」和「可控度」給分 (1-5 分)，同時辨識其短期 (1-3 年)、中期 (3-5 年)、長期 (5 年以上) 時間尺度，以及其在價值鏈中的影響。

2024 年台新鑑別出重大氣候相關風險與機會各 3 項，詳見下表：

∞ 重大氣候相關風險

風險類型	氣候風險	衝擊評估及潛在財務衝擊	時間尺度	主要因應策略	對應既有金融風險	價值鏈
轉型風險 - 法規與政策	氣候 / 環境相關法規增加	客戶端：國內外氣候變遷相關政策法規持續發展 (如：課徵碳費)，投融資客戶需額外支出氣候相關法規費用	短期	- 依循 SBT 目標，逐步達成投融資組合減碳轉型 - 不新增燃煤電廠專案融資與採煤礦場融資，並對於煤相關產業與非典型石化油氣產業訂定不再新增與全面汰除之時程 - 訂定「高碳排產業清單」，透過定期監控關注投融資轉型風險	- 信用風險 - 市場風險	- 投資 - 授信
實體風險 - 立即性	天災事件增加與嚴重程度提高	供應商及自身營運：因天災事件 (如：強降雨、乾旱缺水等) 頻率增加及嚴重程度提高，導致供應商及台新營運中斷	短期	- 訂有「營運持續管理政策」，能及時啟動緊急應變處理程序及業務復原作業 - 針對全金控自有資產進行實體風險分析，評估自有營運據點受實體風險衝擊程度	- 作業風險 - 信用風險 - 保險風險	- 供應商 - 自身營運 - 投資 - 授信 - 擔保品 - 承保對象

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

重大主題鑑別與利害關係人溝通

1 永續策略

2 永續治理

3 氣候策略

▸ 3.1 淨零排放目標與行動

▸ 3.2 氣候相關財務揭露（TCFD）

4 綠色營運

5 永續金融

6 智慧服務

7 員工關懷

8 社會共融

附錄

風險類型	氣候風險	衝擊評估及潛在財務衝擊	時間尺度	主要因應策略	對應既有金融風險	價值鏈
實體風險 - 立即性	天災事件增加與嚴重程度提高	客戶端：因天災事件（如：強降雨、乾旱缺水等）頻率增加及嚴重程度提高，導致投融资客戶營運中斷及擔保品損失，甚至危及保戶人身安全	短期	3. 於房貸及不動產擔保品相關內部規範，考量實體風險進行授信策略控管 4. 保險商品均透過再保險安排分出理賠風險，同時安排巨災再保險轉移巨災風險	- 作業風險 - 信用風險 - 保險風險	- 供應商 - 自身營運 - 投資 - 授信 - 擔保品 - 承保對象
轉型風險 - 市場	能資源價格變動風險	供應商、自身營運及客戶端：依據台電提供數據，台灣未來若以再生能源取代核電、以燃氣取代燃煤，電費或將增加，導致供應商、台新及客戶營運成本增加	短期	1. 導入 ISO 環境相關驗證，系統化進行環境、能源管理 2. 持續推動各項節能減碳作業，降低營運對環境產生之影響 3. 透過使用再生能源、建置太陽能板，提升低碳能源使用率 4. 建立員工節約能資源習慣，減少營運過程中資源耗用	- 作業風險 - 市場風險 - 信用風險	- 供應商 - 自身營運 - 投資 - 授信

∞ 重大氣候相關機會

機會類型	氣候機會	衝擊評估及潛在財務衝擊	時間尺度	因應策略	價值鏈
韌性	數位金融趨勢	自身營運及客戶端：台新透過提升數位科技之運用，降低客戶於金融服務流程中所降低能資源使用，減少營運成本支出	短期	1. 持續提升數位帳單滲透率 2. 推動電子保單與遠距視訊服務、證券交割帳戶（證券罐）服務 3. 提供商戶端 pay+ 服務，為商戶整合各項行動支付服務與建置商戶錢包	- 自身營運 - 投資 - 授信 - 承保對象
資源效率	綠色辦公 / 節能建築	供應商：廠商執行綠色辦公措施，包含無紙化、再生能源、資源回收、增加設備能資源效率，降低廠商營運成本，進而提升價格競爭力 自身營運：台新執行綠色辦公措施，包含無紙化、再生能源、資源回收、增加設備能資源效率，並增加綠建築認證大樓，降低營運成本	短期	1. 增加設備能資源使用效率 2. 設置智慧資源回收機，提升回收便利性 3. 增加依循綠建築、能效標準之自有大樓 4. 持續推行綠色辦公措施及購買再生能源	- 供應商 - 自身營運
市場	低碳品牌形象	自身營運：台新透過 ESG 評鑑等有助於低碳品牌形象營造，可增進客戶及投資人獲取資金的機會，提高營運收益	短期	1. 持續積極參與國內外評比（如：DJSI、CDP、MSCI、永續金融評鑑） 2. 與商業夥伴合作（如：辦理「2024 台新淨零高峰論壇」、發布「淨零實踐指南」、價值鏈議會）	自身營運

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

重大主題鑑別與利害關係人溝通

1 永續策略

2 永續治理

3 氣候策略

- 3.1 淨零排放目標與行動
- 3.2 氣候相關財務揭露 (TCFD)

4 綠色營運

5 永續金融

6 智慧服務

7 員工關懷

8 社會共融

附錄

3.2.2 情境分析

此外，台新金控及主要子公司已針對重大氣候風險議題進行辨識與評估，並以氣候情境分析方法評估潛在財務衝擊算，採用之方法學與情境簡述如下：

實體風險

風險因子

天災事件增加與嚴重程度提高

採用情境

- IPCC SSP1-2.6
- IPCC SSP3-7.0
- IPCC SSP2-4.5
- IPCC SSP5-8.5

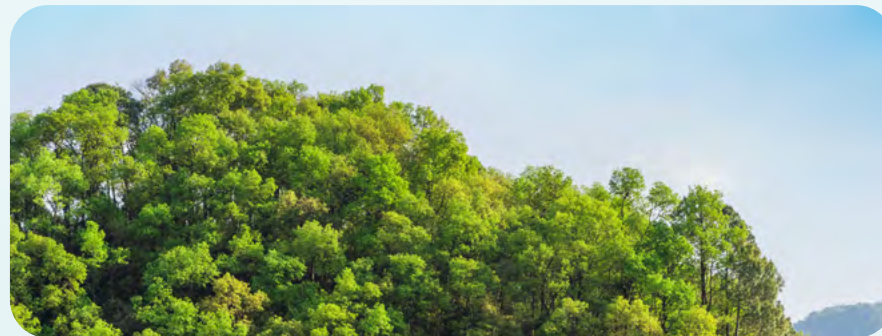
分析標的

台新金控及各子公司之自有資產（分析範圍涵蓋 100% 現有與新設營運據點）據點坐落之位置

分析結果

金控共有 35 處（76%）自有資產在氣候變遷情境下均不具淹水、土石流、山崩潛勢，故分類在無風險等級，其餘 11 處（24%）風險因子鑑定為淹水風險，其中，低風險等級及中風險等級之個數在不同氣候變遷情境與各時期維持在 2 處與 9 處；惟在 SSP5-RCP8.5 長期之情境低風險等級個數減少為 1 處，中風險等級個數增加至 10 處，顯示氣候變遷下極端降雨對於據點實體風險之影響。

台新將持續關注位於中度風險據點之災害潛勢變化，包含定期檢視行舍防護措施與安全性，並且強化防災 / 洪設備與訂定備援計劃。



採用情境

- 短期情境（未來 1 年強度颱風及碳費課徵所致衝擊）
- 無序轉型情境（IPCC SSP1-2.6）
- 2050 有序轉型情境（世紀末升溫低於 1.5°C）
- 消極轉型情境（IPCC SSP2-4.5）

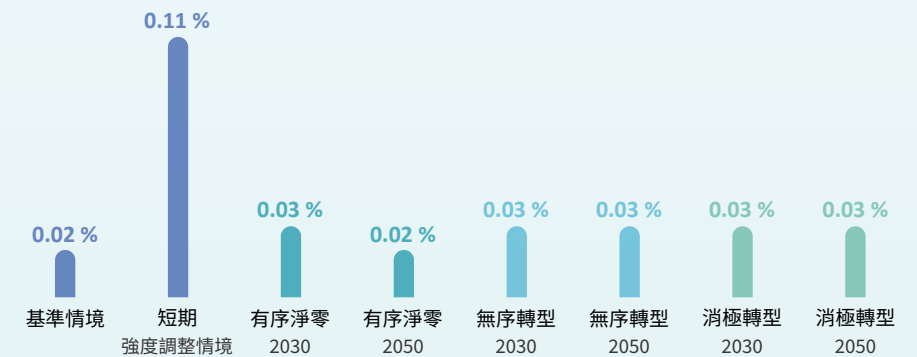
分析標的

房貸部位之極端氣候衝擊造成擔保品價值損失

分析結果

短期情境強度調整情境下，透過模擬莫拉克颱風強度增強、降雨量增加的情境，造成擔保品價值損失增加，使得預期損失率大幅上升。另外，在長期情境分析結果顯示，在有序淨零情境下假設循序漸進以達到 2050 年淨零，預期損失率在 2030 年先上升至 2050 年有略有下降；在無序轉型情境下延遲開始進行轉型，預期損失率在 2030 年上升至 2050 年未有明顯降低；在消極轉型情境下，延遲開始進行轉型且無法達成減碳目標而帶來較嚴重的暖化情況，預期損失率隨時間拉長而逐漸提高。

∞ 房貸實體風險各情境下預期損失率



- 關於本報告書
- 董事長的話
- 總經理的話
- 關於台新金控
- 永續亮點專案
- 永續獎項肯定
- 重大主題鑑別與利害關係人溝通
- 1 永續策略
- 2 永續治理
- 3 氣候策略
 - ▶ 3.1 淨零排放目標與行動
 - ▶ 3.2 氣候相關財務揭露 (TCFD)
- 4 綠色營運
- 5 永續金融
- 6 智慧服務
- 7 員工關懷
- 8 社會共融
- 附錄

轉型風險

風險因子

能資源價格變動風險

採用情境

- 短期情境 (未來 1 年強度颱風及碳費課徵所致衝擊)
- 2050 有序轉型情境 (世紀末升溫低於 1.5°C)
- 無序轉型情境 (IPCC SSP1-2.6)
- 消極轉型情境 (IPCC SSP2-4.5)

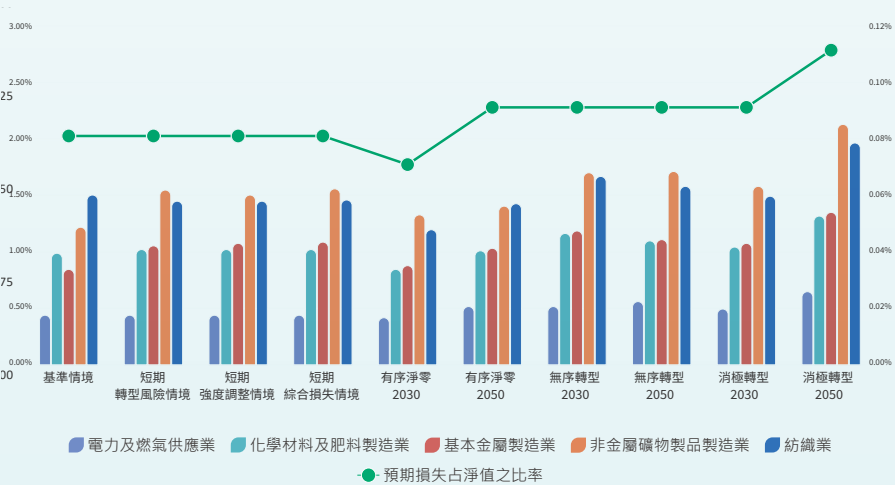
分析標的

銀行、人壽及證券之債票券、權益證券部位之「電力及燃氣供應業」、「化學材料及肥料製造業」、「基本金屬製造業」、「非金屬礦物製品製造業」及「紡織業」

分析結果

在短期情境下，3 種情境之平均損失率較基準情境增加約 9~10 個基點 (BP)；2030 年長期情境下，因政府強力推行碳相關政策，對總體經濟造成明顯衝擊，故無序轉型情境下的預期損失為 3 種情境中最為顯著，較基準情境增加 23 個基點；另觀察 2050 年長期情境，以消極轉型情境帶來的衝擊最大，相較基準情境約增加 44 個基點。

∞ 投資部位 - 各情境下高氣候風險產業預期損失率



風險因子

氣候 / 環境相關法規增加

採用情境

- 短期情境 (未來 1 年強度颱風及碳費課徵所致衝擊)
- 2050 有序轉型情境 (世紀末升溫低於 1.5°C)
- 無序轉型情境 (IPCC SSP1-2.6)
- 消極轉型情境 (IPCC SSP2-4.5)

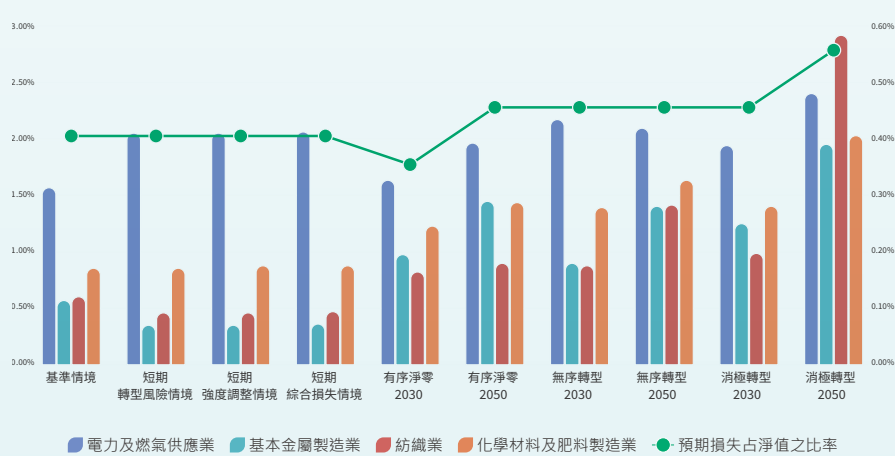
分析標的

法人授信部位之「電力及燃氣供應業」、「基本金屬製造業」、「紡織業」及「化學材料及肥料製造業」

分析結果

分析標的之高氣候風險產業的預期損失率在短期情境下，「三種情境之平均損失率與基準情境相比增加約 3~4 個基點。另，2050 年長期情境下，「電力及燃氣供應業」、「基本金屬製造業」、「紡織業」、「化學材料及肥料製造業」等高氣候風險產業於 3 種情境平均損失率較基準情境增加約 49~130 個基點，以消極轉型情境而言，因政策轉型緩慢且預期無法達成升溫目標，企業所面臨之風險嚴峻，損失率上升極為顯著。

∞ 法人授信部位 - 各情境下高氣候風險產業預期損失率



關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

重大主題鑑別與利害關係人溝通

1 永續策略

2 永續治理

3 氣候策略

▸ 3.1 淨零排放目標與行動

▸ 3.2 氣候相關財務揭露 (TCFD)

4 綠色營運

5 永續金融

6 智慧服務

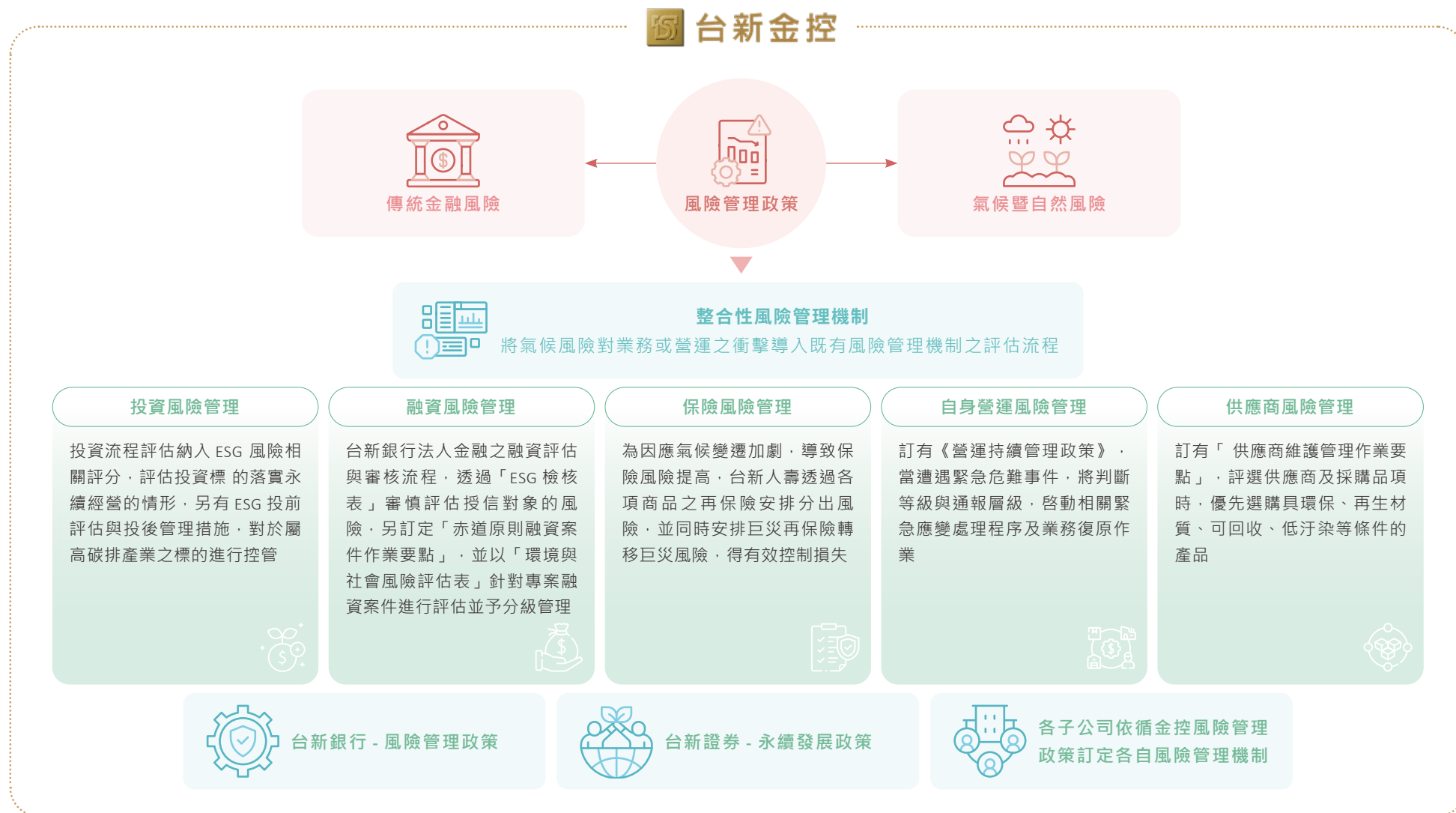
7 員工關懷

8 社會共融

附錄

3.2.3 整合性風險管理機制

為因應氣候變遷對金融體系造成的挑戰，台新金控及旗下銀行、證券、人壽、以及各子公司，已將氣候風險納入現有的風險管理體系中，並與傳統金融風險進行整合。台新金控亦訂有永續金融政策與氣候暨自然風險管理準則，以落實評估氣候變遷可能遭受之風險衝擊，並進一步推動金控與各子公司發展妥適之氣候相關風險減緩及調適措施，提升整體對氣候相關風險之管理。



關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

重大主題鑑別與利害關係人溝通

1 永續策略

2 永續治理

3 氣候策略

4 綠色營運

5 永續金融

6 智慧服務

7 員工關懷

8 社會共融

附錄

綠色營運

4.1 環境永續管理	80
4.2 節能減碳	81
4.3 廢棄物與水資源管理	85



4.1 環境永續管理

台新綠色營運小組依照「台新金融控股公司環境永續管理手冊」，每年持續進行 ISO14064-1 溫室氣體盤查標準查證、ISO50001 能源管理系統驗證及 ISO14001 環境管理系統驗證，並且循「能源審查、基線及績效指標管理作業程序」檢視環境目標達成狀況，透過分析各時期能源使用狀況及考慮營運特性，設定必要的績效指標；2024 年台新擴大 ISO14064-1 查證（確信）邊界至金控國內外合併報表子公司，同時達成符合金管會「上市櫃公司永續發展路徑圖」規劃，強化追蹤全金控碳排放量及定期評估 SBT 範疇一 & 二的目標達成率。

2024 年金控及各子、孫公司旗下所有據點共 151 處（包含銀行 101 家分行）通過環境部「全民綠生活 - 綠色辦公」審核，台新持續參照環境部綠色辦公標準，打造低碳環境，制定內外兼具且完善之環境永續管理方針。

∞ 台新近年綠色永續管理大事紀



∞ 台新環境管理進程

ISO 國際標準		2024 年盤查範圍
	ISO 14064-1 溫室氣體盤查標準	全金控 (至合併財報孫公司) 範圍盤點
	ISO 14001 環境管理系統	全金控 (含各子公司)
	ISO 50001 能源管理系統	全金控 (含各子公司)

- 關於本報告書
- 董事長的話
- 總經理的話
- 關於台新金控
- 永續亮點專案
- 永續獎項肯定
- 重大主題鑑別與利害關係人溝通
- 1 永續策略
- 2 永續治理
- 3 氣候策略
- 4 綠色營運
 - 4.1 環境永續管理
 - 4.2 節能減碳
 - 4.3 廢棄物與水資源管理
- 5 永續金融
- 6 智慧服務
- 7 員工關懷
- 8 社會共融
- 附錄

4.2 節能減碳

4.2.1 節能減碳方針

1. 節能減碳行動策略

台新持續透過淨零三部曲，包含節能、創能及購能等措施逐步降低溫室氣體排放量，再加以導入內部碳定價評估最具減碳效益的決策，縝密執行成本規劃。2024 年節能專案共投入 74 百萬元，創造每年節費約 3.7 百萬元效益。2024 年度專案減碳量達 4,950 公噸，為 2024 年範疇一及範疇二總排放量的 26.9%。

∞ 減碳行動方案績效彙整表

減碳手段	行動方案	累計績效成果	累計年節電量 (kWh)	累計年減碳量 (tCO ₂ e)	2024 專案節電量 (kWh)	2024 專案減碳量 (tCO ₂ e)	2024 專案投入成本 (百萬元)
節能	空調能源管理系統	1 處	206,000	102	206,000	102	19
	更換節能空調	49 處	1,426,838	705	78,120	39	
	更換節能燈具	39 處	1,173,810	580	345,246	171	
	綠建築	7 處	計入空調或燈具節電效益	計入空調或燈具減碳效益	-	-	
購能	再生能源憑證	389,000 度	-	192	-	42	55
	再生能源電力	17,125,607 度	-	8,460	-	4,597	
合計			2,806,648	10,039	629,366	4,950	74

註 1 各年度節電量及減碳量為預估值，電力排放係數依 2023 年 0.000494 tCO₂e/ 度計算

註 2 節費效益以綠電平均價格 6 元計算

2. 2024 年減碳亮點

新增 2 處碳中和驗證

2023 年台新以法金單位中心 - 建北大樓取得首次碳中和驗證，2024 年新增位於台新金控大樓的金控總部以及證券中壢分公司，通過台灣檢驗科技股份有限公司 (SGS) 驗證 PAS 2060 碳中和。透過汰換耗能空調設備、設置中央空調監控系統及監測儀錶、實施空調主機及冷卻水塔負載管理、大樓電梯尖離峰管制、再生能源憑證、綠電轉供及碳權購買，助金控累計取得 3 處碳中和據點。

參與交通部「企業員工通勤足跡數位盤查機制試行 Pilot Run 專案」

2024 年台新接獲台灣經濟研究院邀請，參與交通部「企業員工通勤足跡數位盤查機制試行 Pilot Run 專案」，該專案目的為依循政府 2050 年淨零碳排目標，鼓勵國人改變使用私人運具之行為，執行運輸部門淨零轉型。

台新於 3 個月專案期間試行交通部推動的企業員工上、下班通勤足跡數位盤查登載並獲取綠色交通里程憑證發放，5 位參與者累計綠色運輸里程共計 624.87 公里，總碳排放量為 9.85 kgCO₂e，創造 55.14 kgCO₂e 減碳效益，並於 11/15 參與交通部成果發表會受獎。未來台新將持續參與專案，與政府淨零政策接軌，朝低碳運輸方向邁進。

建立系統化的能源與碳排放管理

台新導入空調能源管理系統以監控電力使用，透過系統即時掌控調整設備用電，預期年節電 206,000 度。為了更有效率管理碳排放情形，台新也導入溫室氣體盤查管理系統收集與分析能資源等數據，對齊 2050 淨零目標。

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

重大主題鑑別與利害關係人溝通

1 永續策略

2 永續治理

3 氣候策略

4 綠色營運

▸ 4.1 環境永續管理

▸ 4.2 節能減碳

▸ 4.3 廢棄物與水資源管理

5 永續金融

6 智慧服務

7 員工關懷

8 社會共融

附錄

持續推行「Earth Hour 地球一小時」關燈活動、省電大作戰及與節電競賽

台新每年響應地球一小時關燈活動及推動全年度彈性服裝制度，2024 年共發行 9 則「友善職場偵碳報」，分享節能專案成果及職場安全宣導，提高同仁減碳意識與參與度。

2024 年銀行舉辦分行「節電省隊友」競賽活動，設定相較去年同期節電 5% 的獎勵目標，截至 12 月活動參與分行節電率達 28.22%，節省電費約 9,966,768 元，2025 年將擴大於銀行、證券及人壽推動節電競賽。

此外，人壽舉辦每週三及每週五下午 5 點後關閉一部電梯的樓梯健走活動，採行打卡累積抽獎機會的方式，鼓勵同仁以樓梯取代電梯。活動期間共 16,189 人次參與，減碳 265 kgCO₂e，約 22 棵樹一年的碳吸收量。

持續進行再生能源使用、更換節能設備與綠建築認證

2024 年新增 2 支電動車充電樁、3 處綠建築認證，完成 1 處節能空調與 29 處 LED 節能燈具更換，另依循 SBT 目標，採購再生能源電力與憑證共 9,389,918 度，再生能源電力使用率達 22%。

內部碳定價

台新採用影子價格模式推行內部碳定價，結合外部具公信力的碳價以及歷年減碳專案投入成本，設定碳價為每公噸新台幣 2,400 元，作為集團推動低碳投資的參考依據，主要應用於範疇二減量路徑中。

為減少上游價值鏈排放，台新各子公司之採購單位於進行特定耗能設備採購時，除了考量設備規格及成本外，同時將各品項的碳成本納入資本支出決策，進行成本效益分析。2024 年運用內部碳定價評估共 20 件採購案，品項包含電腦設備、視訊設備、空調主機、防火牆設備與 LED 燈具等，年節電量為 230,461 度。

4.2.2 績效與成果

溫室氣體排放

透過歷年節能減碳行動方案及成果，2024 年範疇一及範疇二市場基礎總排放量為 18,382tCO₂e，較 2023 年總排放量減少 6.2%。

1. 範疇一及二

範疇 / 年度	單位	2021	2022	2023	2024
一		1,595	1,863	1,910	1,932
二 (地點基礎)		21,934	21,626	21,246	21,089
二 (市場基礎)	tCO ₂ e	21,872	21,248	17,683	16,450
一 + 二 (地點基礎)		23,529	23,489	23,156	23,021
一 + 二 (市場基礎)		23,467	23,111	19,593	18,382
碳排強度 (市場基礎)	tCO ₂ e/ 人	2.11	2.05	1.69	1.51
	tCO ₂ e/ 百萬 (NT\$)	0.33	0.35	0.28	0.21

註 1 台新集團溫室氣體排放目標涵蓋範疇一及範疇二排放，包括二氧化碳、甲烷、氫氟碳化物，由於台新屬金融業，故無臭氧層破壞物質、氮氧化物、硫氧化物等相關排放；電力排放係數依 2023 年 0.000494 tCO₂e/ 度計算

註 2 台新人壽於 2021 年 7 月加入台新金控，2021 年數字採推估方式回溯，自 2022 年起採用台新人壽實際數字查證

註 3 台新育樂、台新大安租賃、台新融資租賃、台新期貨、台新證創投、台新資本管理、台新健康投資及台新建經等 8 間金控孫公司與台新銀行 6 處據點於 2024 年納入盤查，2021~2023 年碳排數字以 2024 年數字替代

註 4 碳排強度人數為全金控員工數 (正職 + 非正職)

註 5 2024 年每公噸碳之營收為新台幣 4,711,554 元，與前一年相比增加 32%

註 6 數據盤查覆蓋率以所有合併財報母子公司之合併營收計算，2021-2024 年皆為 100%



關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

重大主題鑑別與利害關係人溝通

1 永續策略

2 永續治理

3 氣候策略

4 綠色營運

▸ 4.1 環境永續管理

▸ 4.2 節能減碳

▸ 4.3 廢棄物與水資源管理

5 永續金融

6 智慧服務

7 員工關懷

8 社會共融

附錄

2. 範疇三

範疇 / 年度	單位	2021	2022	2023	2024
範疇三總和 (排除投融资部位)	tCO ₂ e	34,100	34,603	35,592	45,601
投融资部位	tCO ₂ e	4,208,440	1,050,870	1,304,554	4,787,828
範疇三總和 (包含投融资部位)	tCO ₂ e	4,242,540	1,085,473	1,340,146	4,833,429

註 1 ISO14064-1 範疇三查證項目包含：燃料和能源相關活動、產業投資與產品使用（飲水機、ATM、信用卡製造、2022 年新增信用卡使用與廢棄、2023 年新增採購紙張、2024 年新增下游租賃資產 - 出租據點之用電排放量，其餘項目為內部統計，未經 ISO 查證）

註 2 配合採購紙張於 2023 年查證及設定減碳目標，原外購商品與服務之排放量為自行揭露，2023 年起調整以回溯 2021 ~ 2022 年採購紙張排放量呈現，燃料和能源相關活動、售出商品使用亦調整以 ISO 查證數字揭露

註 3 台新人壽於 2021 年 7 月加入台新金控，故 2021 年數字採推估方式回溯，自 2022 年起採用台新人壽實際數字查證

註 4 台新育樂、台新大安租賃、台新融資租賃、台新期貨、台新證創投、台新資本管理、台新健康投資及台新建經等 8 間金控孫公司與台新銀行 6 處據點於 2024 年納入盤查，2021~2023 年碳排數字以 2024 年數字替代

註 5 數據盤查覆蓋率以所有合併財報母子公司之合併營收計算，2021-2024 年皆為 100%

3. 範疇三目標

外購商品和服務

台新以 2021 年為基準年，設定金控含各子公司採購紙張排放量每年減碳 0.5% 目標，至目標年 2025 年需減碳 2%；2024 年金控含各子公司採購紙張碳排放量為 0.8202 tCO₂e，較基準年減碳 3%，高於當年度減碳 1.5% 之目標。

範疇三 外購商品和服務	單位	2021	2022	2023	2024
採購紙張	tCO ₂ e	0.8426	0.8312	0.8311	0.8202

註 2023 年起採購紙張通過 ISO14064-1 查證，占類別一碳排放量 1%，此處目標僅統計金控含各子公司，不包含孫公司

∞ 2024 年範疇三各類別排放量

類別	排放量 (tCO ₂ e)	統計方式
1 外購商品和服務	158	採購紙張及信用卡製造之排放量經 ISO14064-1 查證，紙張排放係數來源為產品碳足跡資訊網原生木漿影印紙，而信用卡以年度新卡發卡量為活動係數，排放係數則採用產品碳足跡資訊網玫瑰 Giving 卡公告係數
2 資本貨物	26,417	資料涵蓋銀行採購之電子與視聽設備（電腦、自動化設備、事務機），以採購金額之經濟法計算排放量
3 燃料和能源相關活動	4,233	外購電、柴油與汽油之上游活動經 ISO14064-1 查證，活動數據及排放係數來源為環境部與經濟部能源署
4 上游運輸和分銷	2,162	資料涵蓋銀行採購之電腦設備及影印紙運輸之距離及物品重量，車輛排放係數來源為環境部
5 運營中產生的廢棄物	268	資料涵蓋廢棄物總重，活動數據及排放係數來源為環境部，以焚化為主要之處理方式
6 商務旅行	416	資料涵蓋全金控（含各子公司）的飛機、計程車及高鐵排放量；飛機排放係數來源為 ICAO 線上工具，計程車及高鐵排放係數來源為公開資料和環境部
7 員工通勤	6,125	資料調查全金控國內公司同仁共 10,178 位，活動數據之交通工具與起迄點由員工提供，排放係數來源為環境部
8 上游租賃資產	0.0477	租賃飲水機經 ISO14064-1 查證，以設備銘牌或製造廠商規格推估活動係數，排放係數則採用 IPCC 與經濟部能源署最新公告係數
9 下游運輸和分銷	28	資料涵蓋信用卡件與帳單之重量，運輸車輛之排放係數來源為環境部，運輸距離採用平均值
10 售出商品加工	-	未統計此項
11 售出商品使用	321	信用卡使用下游之排放經 ISO 14064-1 查證，排放係數採用產品碳足跡資訊網玫瑰 Giving 卡公告係數
12 售出商品報廢處理	2	廢棄信用卡下游之排放經 ISO 14064-1 查證，排放係數採用產品碳足跡資訊網玫瑰 Giving 卡公告係數
13 下游租賃資產	5,471	行外 ATM 及出租據點之用電排放量經 ISO14064-1 查證，排放係數則採用 IPCC 與經濟部能源署最新公告係數
14 特許經營	N/A	無此排放源
15 投資	4,787,828	投資之排放量經 ISO14064-1 查證，投資包括股權、債券、主權債；融資包含企業貸款、房貸、車貸為範圍，以投資（金額）融資（餘額）參照 PCAF 方法學進行計算
其它（上游）	-	
其它（下游）	-	

- 關於本報告書
- 董事長的話
- 總經理的話
- 關於台新金控
- 永續亮點專案
- 永續獎項肯定
- 重大主題鑑別與利害關係人溝通
- 1 永續策略
- 2 永續治理
- 3 氣候策略
- 4 綠色營運
 - 4.1 環境永續管理
 - 4.2 節能減碳
 - 4.3 廢棄物與水資源管理
- 5 永續金融
- 6 智慧服務
- 7 員工關懷
- 8 社會共融
- 附錄

能源使用

台新的再生能源來源主要為參與台電小額綠電專案及向售電業外購所取得的太陽能電力，依照 SBT 年減 4.2% 碳排放量路徑，每年擴大再生能源電力使用比例及據點；其次則為外購太陽能及生質能發電產生的電證分離憑證（T-REC），而自發自用電力受限於自有大樓屋頂面積等因素，發電占比低。

非再生能源方面，除外購電力外，以汽油為主要來源。台新自 2022 年起承諾不新購純燃油車，將公務車逐步汰換為油電車或電動車，也鼓勵員工使用視訊會議系統及實施計程車共乘，並於各據點評估設置共享機車換電站、共享單車停車樁及增設 8 支電動車充電樁，減少汽油使用量。

邊界	能源		單位	2021	2022	2023	2024	
組織內部	再生能源	自發自用	度	3,000	16,300	33,506	33,506	
		外購綠電	度	0	680,000	7,140,689	9,304,918	
		外購憑證	度	123,000 (123 張)	63,000 (63 張)	73,000 (73 張)	85,000 (85 張)	
		小計	度	126,000	759,300	7,247,195	9,423,424	
	非再生能源	汽油	公升	279,706	316,728	318,276	306,697	
			度	2,536,871	2,872,652	2,886,692	2,781,669	
		柴油	公升	9,431	11,781	8,655	5,516	
			度	92,119	115,073	84,540	53,873	
		外購電力	度	43,130,507	41,857,060	35,757,074	33,252,300	
		小計	度	45,759,497	44,844,785	38,728,306	36,087,842	
		再生能源 + 非再生能源	總計	度	45,885,497	45,604,085	45,975,501	45,511,266
		用電強度		度 / 人	3,895.58	3,773.36	3,713.67	3,498.58
			度 / 百萬營收 (NT\$)	614.56	641.40	615.07	492.75	
	組織外部 (ATM)	用電量	度	6,636,782	7,114,639	6,947,204	6,955,890	

註 1 能源熱值轉換依經濟部能源署「能源產品單位熱值表」轉換，電力（消費面）（860kcal / kWh），車用汽油（7,800kcal / L），柴油（8,400kcal / L）；焦耳轉換係數（4.186kJ / kcal）計算

註 2 全金控累計共 10 處太陽能屋頂，其中內湖大樓太陽能發電量躉售台電，其餘 9 處太陽能發電量為自發自用，故自發自用之發電量為排除內湖大樓後之預估值

註 3 用電強度人數為台新金控及轄下子公司正職及非正職人數加總

註 4 台新人壽於 2021 年 7 月加入台新金控，2021 年用油量以 2022 年數字替代，用電量以實際用電量統計，2022 年起採用實際數字納入盤查範圍

註 5 台新育樂、台新大安租賃、台新融資租賃、台新期貨、台新證創投、台新資本管理、台新健康投資及台新建經等 8 間金控孫公司與台新銀行 6 處據點於 2024 年納入盤查，2021~2023 年非再生能源相關數字以 2024 年數字替代

註 6 用電強度之度數計算包含再生能源電力及非再生能源電力，2024 年每度用電之營收為新台幣 2,029 元，與前一年相比增加 25%

註 7 數據盤查覆蓋率以所有合併財報母子公司之合併營收計算，2021-2024 年皆為 100%

- 關於本報告書
- 董事長的話
- 總經理的話
- 關於台新金控
- 永續亮點專案
- 永續獎項肯定
- 重大主題鑑別與利害關係人溝通
- 1 永續策略
- 2 永續治理
- 3 氣候策略
- 4 綠色營運
 - 4.1 環境永續管理
 - 4.2 節能減碳
 - 4.3 廢棄物與水資源管理
- 5 永續金融
- 6 智慧服務
- 7 員工關懷
- 8 社會共融
- 附錄

4.3 廢棄物與水資源管理

4.3.1 廢棄物與水資源管理方針與績效成果

1. 水資源管理

台新的用水均為自來水，營運過程產生的生活污水均依相關規範進行排放，對內持續宣導節約用水、每日巡檢設備、使用省水標章配件，包含於金控大樓、內湖大樓、建北大樓、人壽大樓及八德大樓洗手台水龍頭加裝灑水器，減少水龍頭出水量，以節省水資源。

∞ 取水量與水取用強度

項目	耗用單位	2021	2022	2023	2024
取水量	度	217,920	224,651	224,542	240,852
水取用強度	度 / 每人	23.87	24.23	23.37	24.47
	度 / 百萬營收 (NT\$)	3.10	3.38	3.21	2.78
數據覆蓋率	%	100	100	100	100

註 1 1,000 度 = 1 百萬公升
註 2 原取水量以銀行及金控為計算基礎，依員工數占比推估，自 2024 年起取水量統計範圍擴大至全金控含子、孫公司 (排除 15 家無法拆分用水量之分行、台新融資租賃及其他海外辦公據點)，故以 2024 年數字回溯 2021~2023 年取水量
註 3 水取用強度人數為全金控含子、孫公司正職 + 非正職員工數 (排除 15 家無法拆分用水量之分行、台新融資租賃及其他海外辦公據點)，數據覆蓋率以員工人數計算
註 4 2024 年每度用水之營收為新台幣 359,590 元，與前一年相比增幅 15%
註 5 台新為金融服務業，不涉及製造，故以日常辦公用水為主，取水量與排水量幾乎相同

2. 廢棄物管理

台新持續響應台北市政府禁用一次性及美耐皿餐具，要求員工自備環保杯、紙張雙面列印回收再利用及設置文具回收箱等行動打造綠色辦公環境，並且委由專業合格清潔廠商進行廢棄物回收與處理。為增加廢棄物回收比例，訂定三棟大樓 (金控、內湖及人壽大樓) 2023 ~ 2025 年回收目標為 30%，2024 年回收比例為 36.5%。

2023 年台新領先金融同業引進「智慧資源回收機」，設置於北、中、南 10 處自有據點供同仁及民眾使用，提供 24 小時定點化寶特瓶及電池回收服務。2024 年於北、中、南 9 所大學校區及 3 處新北捷運站等 12 處增設智慧資源回收機，並加入鋁罐回收功能，提升回收便利性。截至 2024 年底，全台 22 處據點共計回收電池 55,616 顆、寶特瓶 65,099 支及鋁罐 6,630 瓶，減少塑膠回收的碳排放量約 550,020 kgCO₂e，等同 45,835 棵樹木的年吸碳量。

∞ 廢棄物總重量與廢棄物強度

項目	單位	2021	2022	2023	2024
一般廢棄物	焚化 (有熱回收) (A)	804.81	795.71	795.04	745.54
	焚化 (無熱回收) (B)	0	0	0	0
	掩埋 (C)	0	0	0	0
	其他 (D)	0	0	0	0
	總計	804.81	795.71	795.04	745.54
資源回收再利用		227.24	241.58	243.70	263.45
廢棄物強度	公噸 / 每人	0.0723	0.0704	0.0687	0.0611
	公噸 / 百萬營收 (NT\$)	0.011	0.012	0.011	0.009
數據覆蓋率	%	100	100	100	100

註 1 一般廢棄物統計內湖大樓、建北大樓、仁愛大樓、金控大樓及人壽大樓之生活垃圾公噸數，以秤重或清潔費估算 (人壽) 方式統計。2023 年及 2024 年分別增加人壽大樓及仁愛大樓標的，故以推估方式回溯排放量
註 2 資源回收再利用調整為以內湖大樓、建北大樓、仁愛大樓、金控大樓及人壽大樓的寶特瓶、鐵罐、鋁罐及紙類量推估全金控，並加總銀行及人壽的委外存倉水銷文件
註 3 廢棄物強度以一般廢棄物總量計算，數據覆蓋率以員工人數計算
註 4 2024 年每公噸廢棄物之營收為新台幣 116,168,916 元，與前一年相比增幅 32%

關於本報告書
董事長的話
總經理的話
關於台新金控
永續亮點專案
永續獎項肯定
重大主題鑑別與利害關係人溝通
1 永續策略
2 永續治理
3 氣候策略
4 綠色營運
5 永續金融
6 智慧服務
7 員工關懷
8 社會共融
附錄

永 續 金 融

5.1 永續金融政策與行動	87
5.2 責任授信	92
5.3 專案融資	98
5.4 責任投資	99
5.5 資產管理	101
5.6 永續保險	102



5.1 永續金融政策與行動

5.1.1 永續金融政策

隨著 2024 年極端氣候帶來的天然災害或是環境變化更加劇烈，金融機構引導資金邁向低碳轉型的急迫性已成為刻不容緩的重要行動。台新認為這個情況已顯著影響經濟發展與變化，為能依此核心價值並落實聯合國發布的「永續發展目標」(SDGs)，台新金控更積極面對國際趨勢及國內各項重大永續政策的推動方向，如：淨零策略、能源轉型、環境保育、綠能產業與技術發展等，並以致力將資金導向低碳經濟及對永續發展有利為目標。

∞ 重大永續金融記事



關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

重大主題鑑別與利害關係人溝通

1 永續策略

2 永續治理

3 氣候策略

4 綠色營運

5 永續金融

▸ 5.1 永續金融政策與行動

▸ 5.2 責任授信

▸ 5.3 專案融資

▸ 5.4 責任投資

▸ 5.5 資產管理

▸ 5.6 永續保險

6 智慧服務

7 員工關懷

8 社會共融

附錄

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

重大主題鑑別與利害關係人溝通

1 永續策略

2 永續治理

3 氣候策略

4 綠色營運

5 永續金融

▸ 5.1 永續金融政策與行動

▸ 5.2 責任授信

▸ 5.3 專案融資

▸ 5.4 責任投資

▸ 5.5 資產管理

▸ 5.6 永續保險

6 智慧服務

7 員工關懷

8 社會共融

附錄

近年台新藉由遵循國際趨勢與倡議，制定或更新相關政策，作為永續金融之行動依據。

1. 訂定永續金融政策

台新金控從 2018 年訂定「台新金控綠色金融準則」，到 2023 年有感於國際趨勢的快速改變、及對永續金融的重視，更進一步訂定由董事會通過之「台新金控永續金融政策」取代綠色金融準則。永續金融政策架構與精神，參考了國際金融公司 (International Finance Corporation, IFC) 排除名單 (exclusion list)、聯合國全球盟約 (UN Global Compact) 等國際性重要原則，並增加永續金融近期發展重點、參酌責任銀行原則 (PRB)、責任投資原則 (PRI) 等國際永續金融倡議，及納入遵循綠色金融相關政策及機構投資人盡職治理等，以符合永續發展趨勢及提升永續實踐績效。金控及各子公司依照永續金融政策調整業務推動辦法或流程。所有子公司 100% 交易活動與金融商品皆進行 ESG 風險之評估。

∞ 台新金控永續金融政策

政策重點	重點說明
擴大適用範圍	適用對象包含金控、子公司及其海外分支機構之交易對象與投融資業務，並依此為基礎，訂定適用於不同業務及資產別之管理細則。
公開承諾	呼應「巴黎協定」(Paris Agreement) 將全球升溫控制在 1.5° C 以內之目標，承諾 2030 年範疇一、範疇二溫室氣體排放量相對於基準年 2019 年減少 46%；並依據 SBT 方法學設定範疇三資產別減碳目標，邁向淨零。
關注 ESG 議題	台新關注環境、社會及治理相關議題，更將此原則納入業務評估流程當中，以實際作為實踐我們在永續議題上的重視。 ✓【環境面】期待交易對象於營運活動落實低碳轉型、提升環境保護意識並關注生物多樣性。 ✓【社會面】期待交易對象重視多元平等、關注當地社區、提升勞動權益與注重職場健康。 ✓【治理面】期待交易對象強化公司治理結構、不違反環境社會相關法規及嚴格遵守洗錢防制等金融相關規範。
明訂業務推動原則	台新期待交易對象秉持永續精神，建立環境、社會及治理之管理措施與指標目標。為有效評估與管理環境、社會及治理相關風險，依交易對象及承作內容分級管理，各子公司應遵循永續金融政策並提供符合永續理念的金融商品及服務。

政策重點	重點說明
明訂業務推動原則	為實踐永續金融與帶動產業轉型，我們明訂禁止承作之產業與交易對象和交易內容、脫碳策略、避免直接合作企業或審慎評估之產業，也積極支持具永續性及前瞻性經濟活動，對氣候變遷減緩作出實質貢獻。 ✓ 禁止承作 ：主要包含在 ESG 面向具有直接或潛在重大負面影響的產業或交易對象，如：色情、非法武器製造、賭博業、危害人身健康產業等；或危害 ESG 相關之營運活動或資金用途的交易內容，如：嚴重違反金融法規（洗錢、貪腐等）或其他法令規範等行為 ✓ 脫碳承諾 ：針對煤相關（含煤礦開採、燃煤電廠及煤炭相關基礎設施等）及非典型石化油氣業務，涵蓋全球進行的投融資業務，擬訂自 2022 年至 2030 年間各項業務不再新承作或投資的時程。另對煤相關公司以 2030 年底、非典型石化油氣業務以 2040 年底全面汰除為目標 ✓ 避免直接合作或審慎評估 ：包含高碳排產業清單 7 個產業：「石油及天然氣礦業」、「電力及燃氣供應業」（不含綠能發電）、「基本金屬製造業」、「石化相關產業」、「紙漿、紙及紙製品製造業」、「紡織業」與「水泥業」或針對可知悉資金用途的業務種類需要審慎評估危害 ESG 面向的營運活動（如：菸草及酒精產業、對生物多樣性及生態保護產生負面影響、對環境或健康產生系統性汙染，或嚴重違反法規、侵犯人權、未保障勞工職業安全等） ✓ 可積極支持產業 ：積極支持具永續性及前瞻性經濟活動，如：再生能源產業、水循環或前瞻技術、節能或儲能設備、保護自然資源並促進生物多樣性等相關
強化議合與溝通	為發揮核心業務影響力，台新期待藉由議合機制與業務往來對象互動及溝通，了解議合對象 ESG 關注議題及成果，並促使企業提升永續意識及持續精進永續績效，優先以達到全球永續發展目標 (SDGs) 為首要議合目的。
制定投票政策	為達到資金提供者（包含委託客戶、受益人或銀行股東）之長期利益，台新藉由對被投資事業之適當關注與對話，在良性互動下，提升被投資事業公司治理品質，進而帶動產業與經濟發展，並依此訂出參與投票、投票決策與公司規範一致之原則。
完善永續金融審查及管理	台新所有接觸之產業、業務與客戶皆依循永續金融政策所訂之原則，審慎評估交易對象或交易內容是否存在潛在危害環境及社會之風險、是否存在 ESG 議題負面作為等。審查流程包含評估、檢核、綜合審查三階段進行，通過後應定期檢視需追蹤項目。

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

重大主題鑑別與利害關係人溝通

1 永續策略

2 永續治理

3 氣候策略

4 綠色營運

5 永續金融

 ▸ 5.1 永續金融政策與行動

 ▸ 5.2 責任授信

 ▸ 5.3 專案融資

 ▸ 5.4 責任投資

 ▸ 5.5 資產管理

 ▸ 5.6 永續保險

6 智慧服務

7 員工關懷

8 社會共融

附錄

2. 制訂責任投資相關原則

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 (PRI) 之六大原則，作為執行業務及揭露的基礎。

∞ 聯合國責任投資原則執行情形

責任投資原則	台新金控執行說明	責任投資原則	台新金控執行說明
1 將 ESG 議題納入投資分析及決策過程	- 各子公司將 ESG 原則納入投資政策 - 投資前依 ESG 風險指標、或檢視 ESG 風險相關評分等評估投資標的，並將評估結果載明於投資分析報告 - 積極進行環境永續發展之綠色投資及建立爭議性產業投資指引 - 定期檢視投資標的之 ESG 風險相關評分	4 促進投資業界接受及執行責任投資	- 金控及各子公司：已訂定脫碳策略，針對煤產業、非典型石化油氣皆訂有退場時間，將依此策略逐步與各投資產業、企業共同朝責任投資邁進 - 台新投信發行 ESG 基金，促進產業推動 ESG 投資與管理 - 台新人壽與全權委託投資機構簽訂「全權委託投資契約」，載明應將 ESG 議題納入投資分析及決策過程
2 積極行使股東所有權	- 遵循「機構投資人盡職治理守則」，並已簽署「機構投資人盡職治理守則」遵循聲明 - 為避免個人投資行為與公司產生利益衝突，增訂投資相關人員應遵循規範 - 落實股東行動影響力，積極進行股東會議案投票	5 透過合作強化責任投資實踐之效能	- 參與外部機構舉辦之 ESG 論壇或研討會 - 遵循金控 SBT 目標，逐步達成投融资低碳轉型 - 台新人壽與同業共同參與再生能源之電廠投資案
3 要求所投資的企業適當揭露 ESG 資訊	- 了解被投資企業的 ESG 揭露情形可從以下方式進行： - 定期檢視投資標的之 ESG 風險相關評分 - 查詢被投資企業之永續報告書或公開資訊 - 如無永續報告書揭露資訊，可直接詢問企業 - 如以上皆無，則透過內部機制決定應進一步要求被投資企業改善或是否維持投資 - 如因發現重大公司治理事項或永續相關負面消息等，應深入評估或直接與被投資企業議合	6 出具個別報告，說明執行責任投資之活動	- 定期檢視並揭露責任投資 ESG 執行狀況 - 透過永續報告書及機構投資人盡職治理報告書 (請見下方表格 - 資訊揭露)，向社會大眾及利害關係人說明對於責任投資之重視 - 子公司台新證券及其子公司台新期貨，分別出版永續報告書

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

重大主題鑑別與利害關係人溝通

1 永續策略

2 永續治理

3 氣候策略

4 綠色營運

5 永續金融

▸ 5.1 永續金融政策與行動

▸ 5.2 責任授信

▸ 5.3 專案融資

▸ 5.4 責任投資

▸ 5.5 資產管理

▸ 5.6 永續保險

6 智慧服務

7 員工關懷

8 社會共融

附錄

子公司台新銀行、證券、投信、人壽遵循 PRI 陸續簽署「機構投資人盡職治理守則」。其中台新銀行更訂定「機構投資人盡職治理準則」(Stewardship Principles for Institutional Investors)，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。台新持續關注被投資公司之相關新聞、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，並透過各項管道參與股東會，以電話 /email 聯繫被投資公司，以視訊會議參與公司法說會，適當與被投資公司對話及互動，進一步了解被投資公司未來產業概況與營運展望，亦帶動被投資公司重視 ESG 相關議題。



關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

重大主題鑑別與利害關係人溝通

1 永續策略

2 永續治理

3 氣候策略

4 綠色營運

5 永續金融

▸ 5.1 永續金融政策與行動

▸ 5.2 責任授信

▸ 5.3 專案融資

▸ 5.4 責任投資

▸ 5.5 資產管理

▸ 5.6 永續保險

6 智慧服務

7 員工關懷

8 社會共融

附錄

3. 建立產業別環境與社會風險管理指引

台新金控依綜合評估投資與融資產業別的環境及社會風險等級，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「電力設備及配備製造業」等五大行業，訂定《產業別環境與社會風險管理指引》(以下簡稱指引)。指引內容依《永續金融政策》精神，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。

4. 因應氣候變遷增訂脫碳策略及路徑、以及高碳排產業清單

台新因應氣候變遷，再進一步於 2022 年訂定了針對煤產業以及非典型油氣的相關脫碳路徑。我們規劃於 2030 年達到全面汰除煤礦開採、發電及相關基礎建設的企業信用 / 貸款、固定收益、基礎建設 / 專案融資部位，以及主動投資部位。針對非典型油氣，則規劃在 2040 年前逐步汰除焦油砂、油頁岩、北極地區開採、液化天然氣、超深層海底開採等活動；其汰除部位與煤產業相同。脫碳路徑的細節、相關標準和期程，請參考「[3.1.2 脫碳策略](#)」。另外，為了後續針對高碳排產業進行相關的統計與揭露及進一步的管理，訂定「台新金控氣候暨自然風險管理準則」，明定金控統一適用之「高碳排產業清單」(相關產業請參考 [5.1.1 永續金融政策](#))。

5. 訂定赤道原則融資案件作業要點

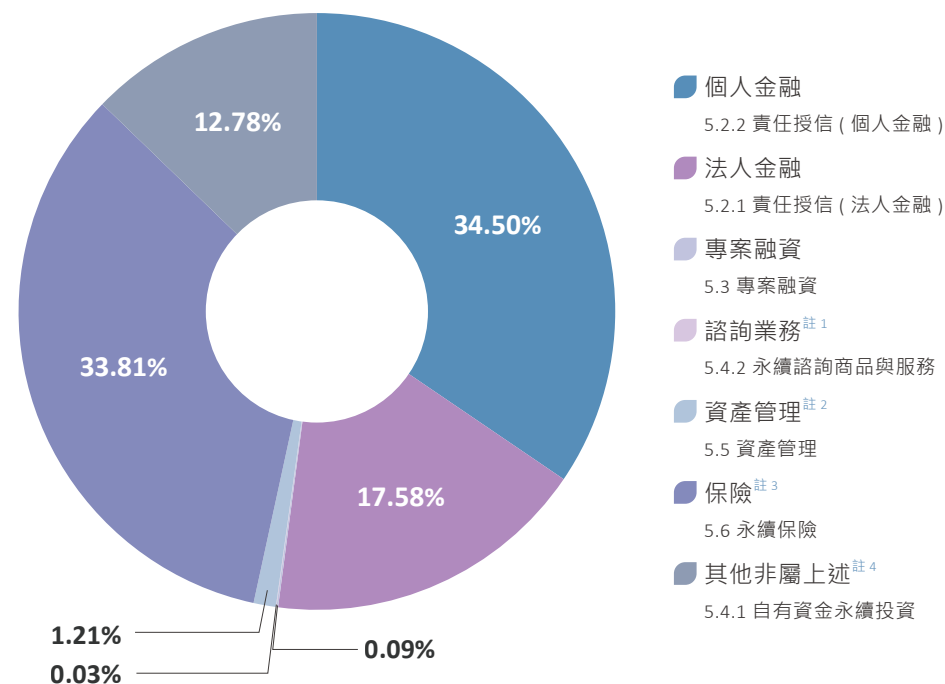
考量專案融資可能造成直接、不可逆的環境與社會風險，台新銀行簽署赤道原則，並訂有「赤道原則融資案件作業要點」，針對適用於赤道原則的案件進行額外的環境與社會風險審查與管理。詳細說明請參考「[5.3 專案融資](#)」。



5.1.2 永續金融揭露之業務類別

台新在永續金融責任投資與授信部分之落實，以「法人金融服務」、「個人金融服務」、「專案融資」、「資產管理」、「諮詢業務」、「保險」六大類別進行，並依此營業項目來逐一說明涵蓋 ESG 面向之商品服務與執行績效。相關業務皆對 100% 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。

∞ 各營業項目收益之占比



註1 主要以台新銀行承銷金融業與企業發行之 ESG 債券 (含綠債、社會債、永續債) 計算

註2 資產管理業務比重以投信計算

註3 保險業務比重以台新人壽計算，主要業務類別為壽險

註4 其他為台新銀行自身投資業務；以及排除台新銀行、人壽及投信之子公司淨收益、以及關係人交易等沖銷調整

5.2 責任授信

台新在法人與個人金融服務的業務評估流程均納入永續相關議題作為考量因子，永續相關議題則根據金控永續金融政策定義的環境 (E)、社會 (S)、公司治理 (G) 要素來考量。另亦積極推動 ESG 相關產品，鼓勵客戶或消費者共同推動永續。

5.2.1 法人金融服務

台新在永續金融的法人金融服務方面，從徵信、授信評估與審核流程，均納入 ESG 面向之永續相關議題作為考量因子，永續相關議題包含環境 (E)、社會 (S)、公司治理 (G) 三個面向，相關定義依循金控永續金融推動準則。另亦積極推動 ESG 相關產品，鼓勵企業客戶共同實踐永續經營。

法人金融責任授信方針

法人金融之融資的評估與審核流程，所有申請之授信案件，皆應填具「ESG 檢核表」，依「永續金融政策」所列之業務推動原則，分別判斷授信對象之經營業務是否屬於可積極支持產業、禁止承作之交易對象及內容或應避免直接合作或審慎評估之高碳排產業，並檢視企業是否於生物多樣性敏感地區或具有人文遺產之鄰近區域開展營運活動，亦將企業對於環境與社會議題是否有訂定目標及追蹤管理視為授信審核之重要因子，以落實台新對於責任授信之重視。另針對氣候變遷具敏感性、或對環境與社會風險較高之產業 (共六大類：不動產開發業、電子零組件製造業、電力供應業、電力設備及配備製造業、基本金屬製造業、化學材料製造業)，需再檢核特定之社會與環境議題審查項目。同時配合氣候變遷所增訂之脫碳策略，針對經營業務涉及特定煤相關產業以及非典型石化油氣業之項目者，應予審慎評估。

另因台新銀行已簽署「赤道原則」，於法人金融授信案件審核流程中亦需判斷是否為赤道原則所規範之對象，並針對適用之案件進行額外的審核。赤道原則與專案融資說明請參考「5.3 專案融資」。

∞ 台新銀行法人金融融資評估流程圖



關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

重大主題鑑別與利害關係人溝通

1 永續策略

2 永續治理

3 氣候策略

4 綠色營運

5 永續金融

▸ 5.1 永續金融政策與行動

▸ 5.2 責任授信

▸ 5.3 專案融資

▸ 5.4 責任投資

▸ 5.5 資產管理

▸ 5.6 永續保險

6 智慧服務

7 員工關懷

8 社會共融

附錄

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

重大主題鑑別與利害關係人溝通

1 永續策略

2 永續治理

3 氣候策略

4 綠色營運

5 永續金融

- 5.1 永續金融政策與行動
- 5.2 責任授信
- 5.3 專案融資
- 5.4 責任投資
- 5.5 資產管理
- 5.6 永續保險

6 智慧服務

7 員工關懷

8 社會共融

附錄

ESG 盡職調查與議合程序

對於台新銀行企業貸款，皆經過貸前 KYC (Know Your Customer)、DD (Due Diligence) 徵信查核、貸後預警系統控管機制，落實授信品質把關。因應全球氣候及社會環境變遷，法金融資業務授信流程中加入 ESG 評估框架，並確立企業碳排放量及生態系統與生物多樣性之相關影響衡量標準，以維持質量並重發展特色，善盡銀行社會責任。就永續評估實務而言，企業營運是否符合永續經濟活動、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。

在與客戶議合 ESG 相關風險及機會的過程，所有案件皆考量聯徵信用報告進行風險評估。客戶評估或議合，除以上流程外也依據台新投顧的研究報告，報告依實地拜訪公司廠房、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，並納入永續相關議題、企業誠信、社會責任、以及該公司營運活動對環境影響。

2024 年針對客戶議合的議題，聚焦以協助中小企業數位轉型發展來溝通。台新銀行規劃「中小企業創新論壇」加速推動淨零減碳。共計邀請產、學界專家及 80 家中小企業共同與談，藉由自身經驗及對永續經營的知識，分享相關見解。未來將持續關注客戶對於轉型或淨零議題的需求，提供台新相關資源並共同成長。

法人金融永續產品 / 服務

在永續金融授信方面，台新長期致力於因應氣候變遷及永續發展之議題於各面向之深化應用，依循國際趨勢及政府政策積極推動，並參照國際 ESG 相關規範制定「永續連結貸款」方案，與客戶議定永續相關指標，並透過市場機制引導資金投入永續發展，若符合相關條件則提供客戶優惠授信利率，以協助客戶達成永續轉型，促使企業更加注重落實永續責任，2024 年共承作 134 戶。其他法人金融主要的 ESG 產品包含「再生能源發電業貸款」、「永續水源及廢水處理」、「潔淨交通運輸」、「永續基礎建設貸款」及「ESG 產業貸款」等，支持綠色及永續相關產業，期能發揮金融影響力，為永續盡一份心力。

No.	ESG 產品類別	ESG 產品名稱	說明	2024	
				金額 (百萬元)	占比 (%)
1	綠色貸款	再生能源發電業貸款	具經濟部能源署核發之「再生能源發電設備同意備案函」或「再生能源發電設備登記函」，且資金用途屬於再生能源發電者	13,470	1.79
		永續水源及廢水處理	以對環境友善或社會友善之相關融資為計算基礎，如廢水及污水處理業等。【用水供應】	273	0.04
		潔淨交通運輸	以對環境友善或社會友善之相關融資為計算基礎，如鐵路運輸業、大眾捷運系統運輸業、公共汽車客運業等。【運輸 ESG】	275	0.04
2	永續貸款	永續基礎建設貸款	對環境或社會友善之相關融資為計算基礎 (以主計處行業別作為分類依據)，例如：廢棄物處理、汙染整治、醫療機構、都更危老等	55,662	7.38
3	永續貸款	ESG 產業貸款	六大核心戰略產業計畫中與 ESG 相關之產業授信 ^{註 1}	50,025	6.64
4	永續連結貸款	永續連結貸款	依照永續連結貸款業務要點，台新與客戶議定如節約能源、減少溫室氣體排放及廢棄物管理之環境保護等相關指標，並考量與客戶整體營運和未來營運方針的連結性、相關性、方法論基礎具一致性之、可衡量與量化、可比較性等原則。如客戶達成條件，則提供授信利率減碼，以引導資金投入永續發展	44,394	5.89
合計 ^{註 2}				164,099	21.77

註 1 以「六大核心戰略產業」為計算基礎，排除國防相關產業以及高碳排放產業，再扣除上表「綠色貸款」、「永續連結貸款」、「永續基礎建設貸款」。

註 2 承作戶數總計達 958 戶，放款餘額為 1,640.99 億元 (餘額不包含催收及逾期放款，且皆以歸戶後結果計算)，占法人金融事業放款餘額比例約 21.77%，自 2022 年起連續兩年穩定提升。融資對象包含太陽光電廠及其他綠能與永續相關產業。

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

重大主題鑑別與利害關係人溝通

1 永續策略

2 永續治理

3 氣候策略

4 綠色營運

5 永續金融

 ▶ 5.1 永續金融政策與行動

 ▶ 5.2 責任授信

 ▶ 5.3 專案融資

 ▶ 5.4 責任投資

 ▶ 5.5 資產管理

 ▶ 5.6 永續保險

6 智慧服務

7 員工關懷

8 社會共融

附錄

再生能源電廠融資之碳排放減量績效

為響應綠色永續趨勢及政府再生能源政策，以實際行動支持綠電並推廣節能減碳，協助企業投入潔淨能源、儲能系統等綠色專案項目。台新訂定「太陽能電廠融資專案要點」，提供客戶承作建置、購置、代償太陽能電廠融資，近年台新於太陽能光電廠融資績效持續增長。台新銀行在 2023 年 10 月更成為全臺首例電廠融資業務 100% 均為再生能源。

2024 年再生能源相關之授信戶，放款餘額為 15,020 百萬元 (太陽能 6,579 百萬元、風能 8,441 百萬元) ；放款餘額占比為 2.07%(太陽能 0.91%、風能則佔 1.16%)，所創造的再生能源總裝置容量達 2,649MW，以台新承擔之裝置容量與發電容量因子進行計算，並以能源署最新公布之 2023 年電力碳排放係數 0.494 公斤 CO₂e/度換算，可迴避約 123,829 公噸之溫室氣體排放量，減緩對氣候變遷之負面影響。未來也將推展風能、儲能相關的融資，期待能創造更多的低碳融資與淨零經濟。

∞ 太陽能光能電廠融資績效

年度	2021	2022	2023	2024
放款餘額 (百萬元)	3,599	5,510	5,498	6,579
占比 (%) ^註	0.55	0.85	0.80	0.91

註 為佔法人金融事業總處放款餘額比例

促進中小型企業發展

台新善用金融科技提升中小企業融資服務，協助企業加速數位發展，全力扶植中小型企業數位轉型並健全財務體質，強化長期競爭力及建立優勢地位，優化授信流程及管理機制，擬建構數位融資生態，成為中小型企業強而有力的夥伴，實踐銀行金融之社會責任。針對實收資本額或出資額在一億元以下或員工人數 200 人以下之中小型企業，持續推動中小型企業貸款專案，運用大數據技術提供最適金融服務，協助快速取得資金融通。

台新銀行 2024 年協助 16,271 家中小型企業取得資金以支應營運需求，融資餘額逾新台幣 3,037 億元，致力優化企業金融服務，以全新的企業貸款體驗為出發，打造中小型企業數位融資平台服務，攜手與中小型企業突破困境。

台新銀行響應政府危老重建政策，致力提升建築安全，針對符合「都市危險及老舊建築物加速重建條例」，且取得重建計畫範圍內全體土地及合法建築物所有權人之同意辦理重建者，提供「土地及建築融資」業務。2024 年扶植 66 件融資，餘額突破 245 億；使危險老舊建築物重建新生，改善居住安全環境。

單位：千元

產品種類	項目	2024 金額
中小企業貸款 ^{註1}	中小型企業融資戶數 ^{註2}	16,271
	中小型企業融資餘額 ^{註2}	303,692,288
	逾期放款 (含催收款) 戶數 ^{註2,3}	377
	逾期放款 (含催收款) 餘額 ^{註2,3}	569,305
社區發展貸款	危老重建融資戶數 ^{註4}	66
	危老重建融資餘額 ^{註4}	24,520,781
	逾期放款 (含催收款) 戶數 ^{註3,4}	0
	逾期放款 (含催收款) 餘額 ^{註3,4}	0

註 1 中小企業定義係依照經濟部中小企業的定義，不包含海外分行及 OBU。

註 2 中小企業戶數及餘額，皆以歸戶後結果計算 (意即同一個統一編號僅算一次)，且融資戶數及餘額不包含逾期放款 (含催收款)。

註 3 逾期放款 (含催收款) 包含：(1) 放款轉列催收款已列報逾期放款，及 (2) 其他非屬催收款之逾期放款，其各項定義請參照銀行資產評估損失準備提列及逾期放款催收款呆帳處理辦法之相關規定。

註 4 危老重建戶數及餘額，皆以歸戶後結果計算 (意即同一個統一編號僅算一次)，且融資戶數及餘額不包含逾期放款 (含催收款)。

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

重大主題鑑別與利害關係人溝通

1 永續策略

2 永續治理

3 氣候策略

4 綠色營運

5 永續金融

- 5.1 永續金融政策與行動
- 5.2 責任授信
- 5.3 專案融資
- 5.4 責任投資
- 5.5 資產管理
- 5.6 永續保險

6 智慧服務

7 員工關懷

8 社會共融

附錄

中小企業永續放款

台新為鼓勵國內中小企業重視氣候變遷、減碳及永續等議題，透過推動再生能源發電業貸款、永續基礎建設貸款、ESG 產業貸款、永續連結貸款等，協助客戶進行永續轉型。截至 2024 年底中小企業永續相關放款餘額共 940.628 億元，佔中小企業總放款餘額 30.97%。

No.	ESG 產品類別	ESG 產品名稱	說明	2024	
				金額 (百萬元)	占比 (%)
1	綠色貸款	再生能源發電業貸款	具經濟部能源署核發之「再生能源發電設備同意備案函」或「再生能源發電設備登記函」，且資金用途屬於再生能源發電者	12,555	4.13
		永續水源及廢水處理	以對環境友善或社會友善之相關融資為計算基礎，如廢水及污水處理業等。【用水供應】	224	0.07
		潔淨交通運輸	以對環境友善或社會友善之相關融資為計算基礎，如鐵路運輸業、大眾捷運系統運輸業、公共汽車客運業等。【運輸 ESG】	20	0.007
2	永續貸款	永續基礎建設貸款	對環境或社會友善之相關融資為計算基礎 (以主計處行業別作為分類依據)，例如：廢棄物處理、汙染整治、醫療機構、都更危老等	49,507	16.30
3	永續貸款	ESG 產業貸款	六大核心戰略產業計畫中與 ESG 相關之產業授信 ^註	28,460	9.37
4	永續連結貸款	永續連結貸款	依照永續連結貸款業務要點，台新與客戶議定如節約能源、減少溫室氣體排放及廢棄物管理之環境保護等相關指標，並考量與客戶整體營運和未來營運方針的連結性、相關性、方法論基礎具一致性之、可衡量與量化、可比較性等原則。如客戶達成條件，則提供授信利率減碼，以引導資金投入永續發展	3,297	1.09
中小企業 ESG 放款合計				94,063	30.97
中小企業總放款				303,692	

註 以「六大核心戰略產業」為計算基礎，排除國防相關產業以及高碳排產業，再扣除上表「綠色貸款」、「永續連結貸款」、「永續基礎建設貸款」。

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

重大主題鑑別與利害關係人溝通

1 永續策略

2 永續治理

3 氣候策略

4 綠色營運

5 永續金融

▸ 5.1 永續金融政策與行動

▸ 5.2 責任授信

▸ 5.3 專案融資

▸ 5.4 責任投資

▸ 5.5 資產管理

▸ 5.6 永續保險

6 智慧服務

7 員工關懷

8 社會共融

附錄

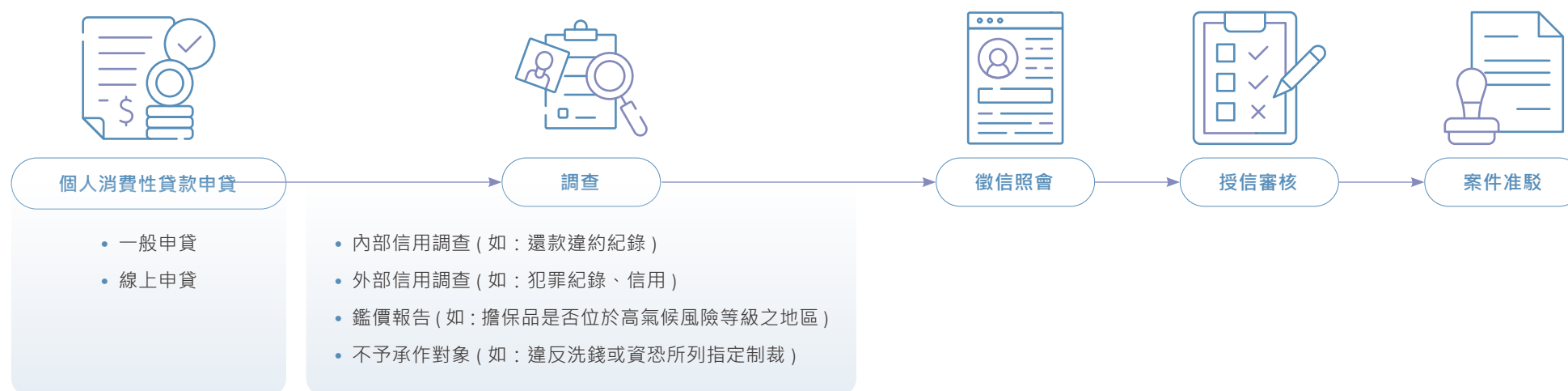
5.2.2 個人金融服務

個人金融責任授信方針

ESG 個人金融服務主要為低碳運輸、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。在提供個人放款商品時，台新銀行除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外，亦加入環境 (E) 與社會 (S) 面向之考量，包括：若屬於違反洗錢或資恐所列指定制裁之對象，或從事非法武器製造買賣、非法博弈、色情、毒品，或環境生態破壞且拒絕辦理環境影響評估，或非法捕殺動物之相關行業者，則不予承作。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。

若外部信用調查資料有違約紀錄的客戶，短天期違約經業務 KYC 進一步瞭解客戶已還款並提供還款證明，且經授信評估仍可承作，若為長天期違約客戶則不承作。另也針對氣候風險因素調整授信政策，舉例如遇到容易淹水或產生土石流等高風險等級地區房貸案件，會降低貸放金額甚至不予承作。

∞ 台新銀行消費金融授信流程



關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

重大主題鑑別與利害關係人溝通

1 永續策略

2 永續治理

3 氣候策略

4 綠色營運

5 永續金融

▸ 5.1 永續金融政策與行動

▸ 5.2 責任授信

▸ 5.3 專案融資

▸ 5.4 責任投資

▸ 5.5 資產管理

▸ 5.6 永續保險

6 智慧服務

7 員工關懷

8 社會共融

附錄

個人金融永續產品 / 服務

台新銀行在消費金融上以綠色生活為目標，從各種業務積極推動。

1. 低碳運輸

包含購置節能交通運具(含電動車及油電混合車)及電動機車。2019年起與Gogoro合作，並於2022年10月底攜手Gogoro推出「台新銀行Gogoro Rewards聯名卡」，與客戶共同創造綠色生活，以行動實踐低碳未來；截至2024年底已有近4萬名車主購買電動機車，信用卡簽帳金額近35億元。另也運用銀行內外廣宣資源，與策盟夥伴合作傳達電動車及綠能移動生活願景，鼓勵客戶加入永續交通的行列。如：於賓士聯名卡帳單月刊分享電動車續航體驗(平均每兩個月1次)、鼓勵客戶於台新精選充電樁業者綁卡消費享綠能獎勵回饋等，2024年每月近5,000名客戶響應純電移動生活，較2023年參與人數增長1倍。

為響應政府所提倡綠色金融，協助消費者選擇換購對環境友善的車種，於2022年1月起推出「電動車(油電混合車)節能減碳優惠購車貸款方案」，2024年貸款金額達150億元，成長逾20%。

2. 增加「線上個人金融」貸款服務項目

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。

3. 綠建築貸款

台新了解在推動綠色及永續金融時，除了支持低碳運具以外，日常生活當中的建築也是必要的轉型項目之一。建築物需要靠建築設計、營建技術等的投入來帶動建築的有效減排。不動產的放款一直是金融業業務核心，經由台灣建築中心認證取得「綠建築」標章或候選綠建築證書者也將更積極支持並鼓勵。

4. 提供客戶「符合ESG精神的基金 / 及國外ETF」

審核理財產品時，須依照ESG評估表或納入產業別指引等流程進行評估，以決定區分之類別是否屬於須再次檢視、或可提報商品審議委員會同意，以提供投資者更符合ESG精神或對環境生態發展有正面影響的金融產品，如：基金、海外債券、境外結構型商品、外國股票以及外國ETF。2024年新上架商品已無任何涉及菸酒、酒精飲料、博奕等具有

爭議性產業或標普全球ESG分數、MSCI ESG評級落後等因素產品；且無產品涉及非積極支持產業，決議限制額度情事。

另外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永續金融政策進行產品評估。

∞ 台新銀行理財商品審查流程



No.	ESG 產品類別	ESG 產品名稱	說明	2024	
				金額 (百萬元)	占比 (%)
1	綠色貸款	低碳運輸	涵蓋購置節能交通運具(含：電動車及油電混合車)以降低碳排放	14,965	48.47
2	永續貸款	個人線上消費性貸款	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	92,733	59.68
3	永續抵押貸款	綠建築	提供貸款給經台灣建築中心認證取得綠建築標章或候選綠建築證書者	2,037	1.31
合計				109,735	32.12
4	永續信用卡消費	ESG 信用卡消費	包含共享機車租賃費用、信用卡消費之特定比例支持有機農業、或支持社福團體公益捐款	3,107	0.6
5	永續投資產品	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	5,128	2.89

- 關於本報告書
- 董事長的話
- 總經理的話
- 關於台新金控
- 永續亮點專案
- 永續獎項肯定
- 重大主題鑑別與利害關係人溝通
- 1 永續策略
- 2 永續治理
- 3 氣候策略
- 4 綠色營運
- 5 永續金融
 - 5.1 永續金融政策與行動
 - 5.2 責任授信
 - 5.3 專案融資
 - 5.4 責任投資
 - 5.5 資產管理
 - 5.6 永續保險
- 6 智慧服務
- 7 員工關懷
- 8 社會共融
- 附錄

5.3 專案融資

2015 年起台新銀行即參考赤道原則精神，對申請之授信案件，在檢核符合專案融資時，即對申請人或所規劃之專案所在地進行環境及社會風險之調查與揭露，做為評估申請案件的考量。2019 年台新銀行正式簽署赤道原則加入赤道協會，由法金授信管理處成立專案小組，委請外部專業機構擔任顧問進行訪談檢視，訂定「赤道原則融資案件作業要點」及評估案件之「環境與社會風險評估表」，並對業務及審查單位進行多次教育訓練宣導後實施。

對赤道原則專案融資案件評估包含：環境敏感、生態、環境汙染、社區、勞工、法規與管理機制等各項風險評分並予以分級，評估後屬符合赤道原則之 A、B 級融資案件，需另外提供獨立第三方機構出具的環境社會風險評估報告，由法金授信審核；該類案件若核貸，並應定期檢視需追蹤監測的項目，若有不符合監測條件要求者，應由客戶提供改善計畫，否則銀行可要求客戶清償借款。之後並藉由對業務及審查單位進行多次教育宣導，以落實推動。

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。(赤道原則專案融資評估流程圖請見本章 [5.2 法人金融融資評估流程圖](#))

2024 年 100% 符合赤道原則定義之專案融資或與專案有關之授信案共計 18 件，申貸總金額 294 億元。審查結果：核准 17 件，拒絕 1 件。拒絕的案件為電力供應業，申請金額共 8 億元，其拒絕原因係經綜合衡量下為評估承作風險過高。另環境社會風險等級 B 級以上案件共 3 件，經整體評估潛在風險均屬可控制情形。

∞ 2024 年符合赤道原則之專案融資審查結果							
專案編號	所屬活動類別	融資目的	申貸金額 (千元)	風險分類	潛在風險	是否有獨立第三方審查	審查結果
1	能源	水面型太陽能廠暨光儲專案	1,000,000	B	專案鄰近自然環境生態區域，惟屬太陽能電廠專案，有利於改善氣候變遷，並經評估當地居民及企業互動良好	B	核准
2	能源	支應興建儲能案場	600,000	B	稍具空氣及水污染疑慮，惟針對相關事項設立控管措施	B	核准
3	能源	開發離岸風電案場所需資金	560,000	B	對特定區域環境可能造成些微影響	B	核准

核准 17 件	拒絕 1 件
總審核件數 18 件	申貸金額 294 億元

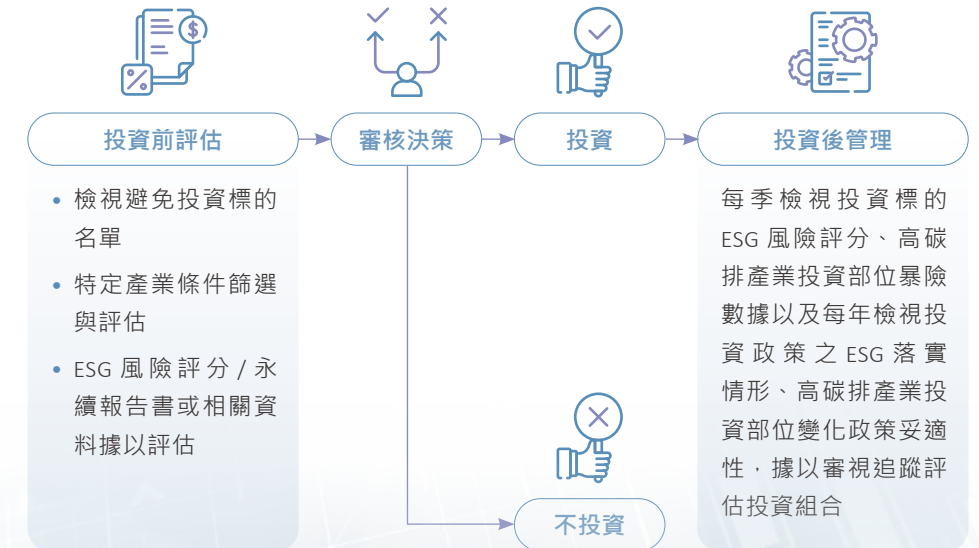
5.4 責任投資

5.4.1 自有資金永續投資

自有資金責任投資方針

本公司銀行、證券、人壽之投資股權及債券即針對應支持之產業或應避免爭議之產業或企業進行篩選，並將 ESG 風險相關評分納入投資流程作為評估標準，如 Bloomberg ESG 風險評分、Sustainalytics ESG 風險評級、MSCI ESG 評級、與永續報告書等，評估投資標的落實永續經營，對環境保護、社會以及公司治理 (ESG) 之情形，依此作出投資評估審議、核決及追蹤控管；另訂定禁止投資或避免投資、審慎評估之標的，包含對環境、社會、人權侵害等之企業，如菸草、酒精飲料、賭博業 (含地下及網路)、已確實發生食安問題而危害人身健康之企業、高污染性且未合乎環保規範企業且未能提出具體改善方案者、違法活動、違反人權、高爭議性企業如色情、未合法之武器製造業等。投資標的於投資後之追蹤控管，包含每季檢視投資標的之 ESG 風險相關評分、高碳排產業投資部位暴險數據，以及每年至少一次檢視投資政策之 ESG 落實情形、高碳排產業投資部位變化政策妥適性。對於全權委託的投資業務，亦要求全委投資受託機構須遵循台新 ESG 相關規範。

∞ 台新投資評估流程圖



關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

重大主題鑑別與利害關係人溝通

1 永續策略

2 永續治理

3 氣候策略

4 綠色營運

5 永續金融

▸ 5.1 永續金融政策與行動

▸ 5.2 責任授信

▸ 5.3 專案融資

▸ 5.4 責任投資

▸ 5.5 資產管理

▸ 5.6 永續保險

6 智慧服務

7 員工關懷

8 社會共融

附錄

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

重大主題鑑別與利害關係人溝通

1 永續策略

2 永續治理

3 氣候策略

4 綠色營運

5 永續金融

- 5.1 永續金融政策與行動
- 5.2 責任授信
- 5.3 專案融資
- 5.4 責任投資
- 5.5 資產管理
- 5.6 永續保險

6 智慧服務

7 員工關懷

8 社會共融

附錄

自有資金永續投資產品與服務

台新在投資業務方面，主要包含投資及承銷「綠色債券」、「社會責任債券」、「永續發展債券」、持有「獲選永續指數或評比成分股股權」等 ESG 相關業務項目。自 2022 年起，台新銀行自有資金的股權投資，已 100% 投資獲選 ESG 相關指數或評鑑的優良企業發行之股權。

No.	ESG 產品類別	ESG 產品名稱	說明	2024	
				金額 (百萬元)	占比 (%)
1	投資	綠色債券	持有金融業與企業發行之綠色債券	13,805	2.96
2	投資	社會債券	持有金融業與企業發行之社會債券	2,901	0.66
3	投資	永續債券	持有金融業與企業發行之永續債券	11,007	3.31
合計 註 1				27,713	6.93
4	投資	支持獲選 永續相關 指數或評 比之成分 股股權 註 2	投資或持有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	7,790	33

註 1 綠色債券以銀行 / 證券 / 人壽投資部位金額加總進行計算；永續債券則以銀行 / 證券加總計算。
註 2 以銀行及人壽部位進行計算

台新人壽自有投資之部位主要涵蓋債券、股權及專案投資，與永續投資相關之部位包含綠色債券、太陽能電廠專案投資，截至 2024 年底在綠色債券與太陽能電廠投資餘額約新台幣 25.2 億元，相較於 2023 年底投資餘額新台幣 16.5 億元，增加約 8.7 億元。另 2024 年持有入選道瓊永續指數的成分股 (根據入選 2024 年道瓊永續世界指數或道瓊永續新興市場指數的公司) 餘額約新台幣 66.3 億元。

5.4.2 永續諮詢商品與服務

台新在永續諮詢相關之商品與服務，主要由銀行為承銷金融業與企業發行之 ESG 債券。

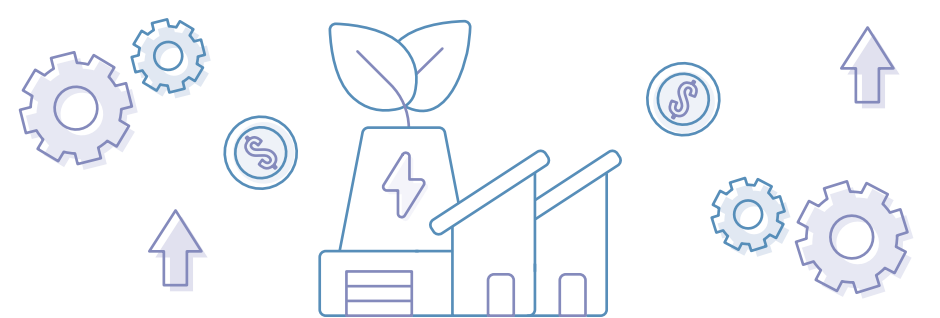
ESG 產品類別	ESG 產品名稱	說明	2024	
			金額 (百萬元)	占比 (%) 註
承銷	綠色債券	承銷金融業與企業發行之綠色債券	4,736	18.11

註 計算占比之分母為整體承銷債券部位金額。另，2024 年度擔任 12 檔綠色債券發行承銷商，承銷金額約 47 億元。各相關數字皆屬固定收益商品承銷，並於查證永續報告書時同時進行確信。2024 年無永續連結債券 (SLB) 收益。

另外，台新證券更針對 ESG 相關產業 (如：永續製造、環保產業等) 協助於資本市場進行籌資。自 2020 起累計共完成 97 家 (2023-2024 共 38 家)，累計金額達 315.33 億元，2024 年則協助 19 家完成籌資。

ESG 產品類別	ESG 產品名稱	說明	2024	
			金額 (百萬元)	占比 (%)
籌資	永續產業 籌資	進行永續相關產業之評估及提供籌資協助 註	6,605	35.28

註 證券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。2010 年成立起至 2024 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



關於本報告書
董事長的話
總經理的話
關於台新金控
永續亮點專案
永續獎項肯定
重大主題鑑別與利害關係人溝通
1 永續策略
2 永續治理
3 氣候策略
4 綠色營運
5 永續金融
▶ 5.1 永續金融政策與行動
▶ 5.2 責任授信
▶ 5.3 專案融資
▶ 5.4 責任投資
▶ 5.5 資產管理
▶ 5.6 永續保險
6 智慧服務
7 員工關懷
8 社會共融
附錄

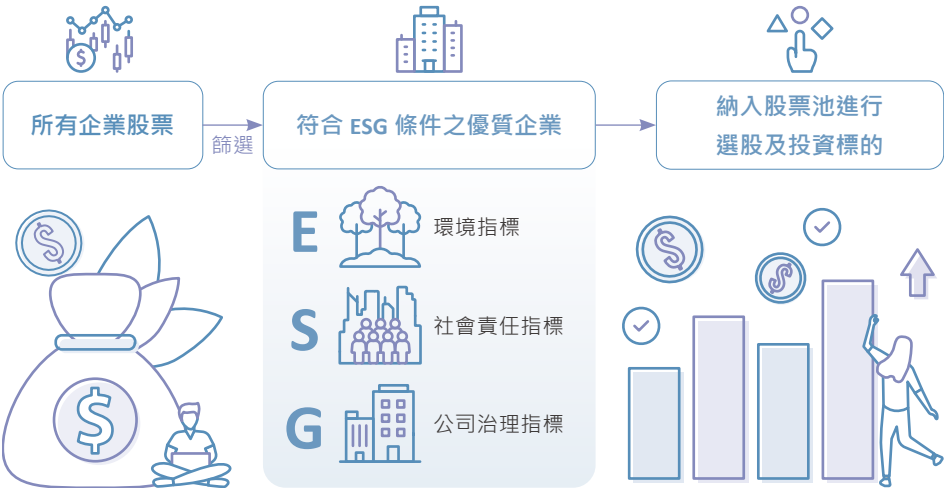
5.5 資產管理

資產管理業務責任投資方針

台新投信身為資產管理者，在責任投資作法上，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。

台新投信為符合 SRI 社會責任投資，操作台股基金與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台股 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，每季進行檢視調整。現已將旗下系列基金全面納入了 ESG 篩選機制、提升投資影響力，此舉可讓民眾在投資理財的同時，也能支持全球氣候變遷調適以及重視 ESG 永續經營的企業。

∞ 台新投信資產管理符合 SRI 社會責任投資流程



ESG 基金產品

台新投信致力於推動永續投資產品發展，近年 ESG 也成為平衡「環境永續與企業永續」的新契機，符合 ESG 資格的企業成為大型機構法人或國際標竿指數納入投資標的的必備要件。投信已發行 3 檔 ESG 基金，包含「台新 ESG 新興市場債券基金」（本基金有相當比重投資於非投資等級之高風險債券且配息來源可能為本金）、「台新 ESG 環保愛地球成長基金」、「台新臺灣永續高息中小型 ETF 基金（基金之配息來源可能為收益平準金且並無保證收益及配息）」。

整體而言，台新投信截至 2024 年底符合 SRI 投資（包含公、私募基金、全權委託代操等）之承作規模約新台幣 699 億元，佔整體資產管理比率達 18.77%。

ESG 產品類別	說明	2024	
		金額 (百萬元)	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)	69,900	18.77



5.6 永續保險

永續保險商品

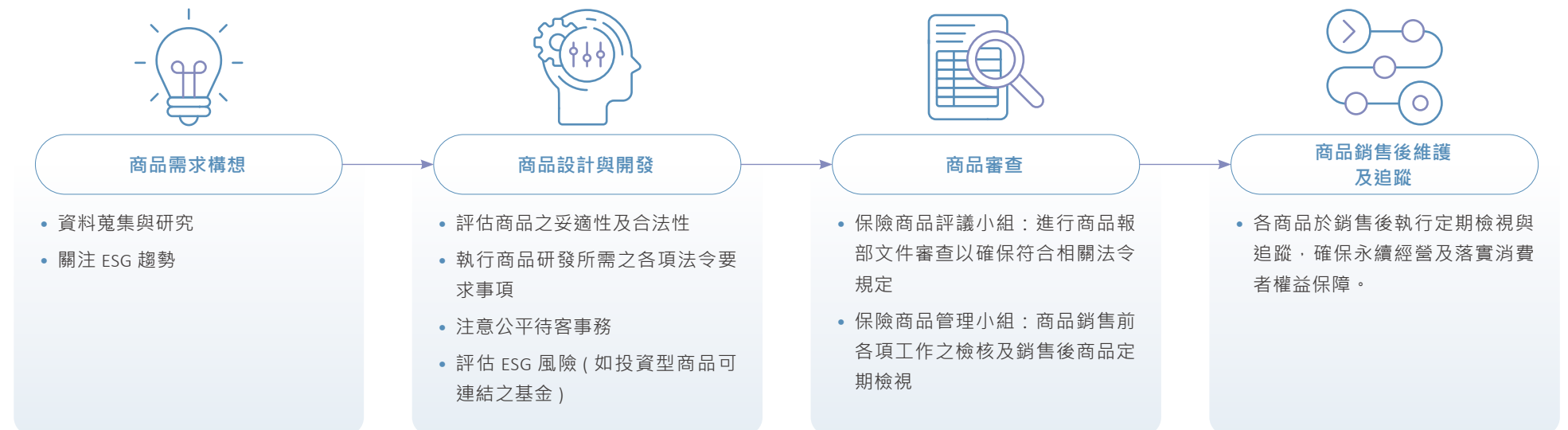
台新人壽持續關注永續議題，在保險商品設計與推展時皆重視並納入永續議題作為考量。針對客戶人生各階段的多元需求及人口結構老化等因素，台新將永續理念注入保險業務及商品中，提供能協助客戶規劃圓滿人生的商品，主要包含終身壽險、退休規劃的高齡化商品、提升醫療品質的健康險、及兼顧投資與保障的投資型商品。

保險商品數位服務

在支持保險商品發展策略下，積極建構關鍵數位轉型策略，以客戶至上終局為始，優化數位通路客戶體驗、數位賦能提升業務發展及顧客旅程再造基礎建設三大面向，包括不限於保戶 e 園地優化、進階版行動投保與遠距投保、智能文檔處理等，實現最懂台灣消費者與企業的智慧金融夥伴，以卓越大數據與數位能力，陪伴客戶成長並提供超越金融的全面永續服務。

商品設計流程

人壽所有商品之設計流程皆依相關規範進行商品之開發 (如下表)，並依法令程序完成審查。



關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

重大主題鑑別與利害關係人溝通

1 永續策略

2 永續治理

3 氣候策略

4 綠色營運

5 永續金融

▸ 5.1 永續金融政策與行動

▸ 5.2 責任授信

▸ 5.3 專案融資

▸ 5.4 責任投資

▸ 5.5 資產管理

▸ 5.6 永續保險

6 智慧服務

7 員工關懷

8 社會共融

附錄

永續保險行動方案

我們以客戶需求導向為基礎，並因應快速變革的科技發展，推動強化數位金融服務與流程優化，提升更高效優質的服務以符合市場需求的行動方案。相關說明與執行情形請見下表。

於商品開發時考量 ESG 議題，並結合商品設計與服務以滿足社會大眾之保障需求



行動方案

- 開發高齡退休規劃商品及訴求保障為主之各類型保障型商品
- 投資型商品提供符合 ESG 認證之可連結基金標的

2024 年執行情形

- 推出高齡退休規劃商品及各類型保障型商品共計 16 張。
- 投資型商品新增符合 ESG 認證之可連結基金標的共計 32 檔，其累計資產規模約 2100 萬元。截至 2024 年底，累計上架符合 ESG 認證之基金共 46 檔。

優化數位通路客戶體驗



行動方案

- 擴大網路保險服務使用範圍及提高滿意度

2024 年執行情形

- 針對網路保險服務操作介面進行了全面升級，使之更加直觀和易用，2023 年客戶體驗滿意度為 78%，於 2024 年客戶體驗滿意度顯著提升至 97%。
- 新增多達 11 項功能網路保險服務，涵蓋範圍廣泛，包括個人資料簡易處理等。這些新功能旨在為客戶提供更便利、更快速的服務，從而提升對我們的信任和依賴，成就我們的網路保險服務使用人數約佔總客戶數 30% 且持續穩步成長中。

數位賦能提升業務發展



行動方案

- 提高壽險顧問行動投保使用率

2024 年執行情形

- 落實低碳保險服務，持續推動行動投保優化計畫，提供客戶快速卓越投保服務體驗，其中優化後行動投保使用率提高超過 20%，縮短業務整體處理時間讓壽險顧問有更多時間處理更多新客戶保單申請。因此，提高了業務運營效率，從而帶來了更多的業績和收入增長。

顧客旅程再造基礎建設



行動方案

- 配合永續發展需求持續建構數據基礎與應用能力包含：提升並儲備數位人才占比、及增加電子通知單客戶數

2024 年執行情形

- 2024 年提升數位人才占比從 12% 到 15%，以逐步優化各項數位建設之效能。
- 持續透過更多數位溝通讓重要訊息快速傳到客戶端縮小資訊落差。2024 年底電子通知單客戶數增加至 92,322 位。

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

重大主題鑑別與利害關係人溝通

1 永續策略

2 永續治理

3 氣候策略

4 綠色營運

5 永續金融

6 智慧服務

7 員工關懷

8 社會共融

附錄

智慧服務

6.1 金融科技與數位創新	105
6.2 客戶關係管理與消費者保護	110
6.3 隱私保護	116
6.4 金融包容性	118

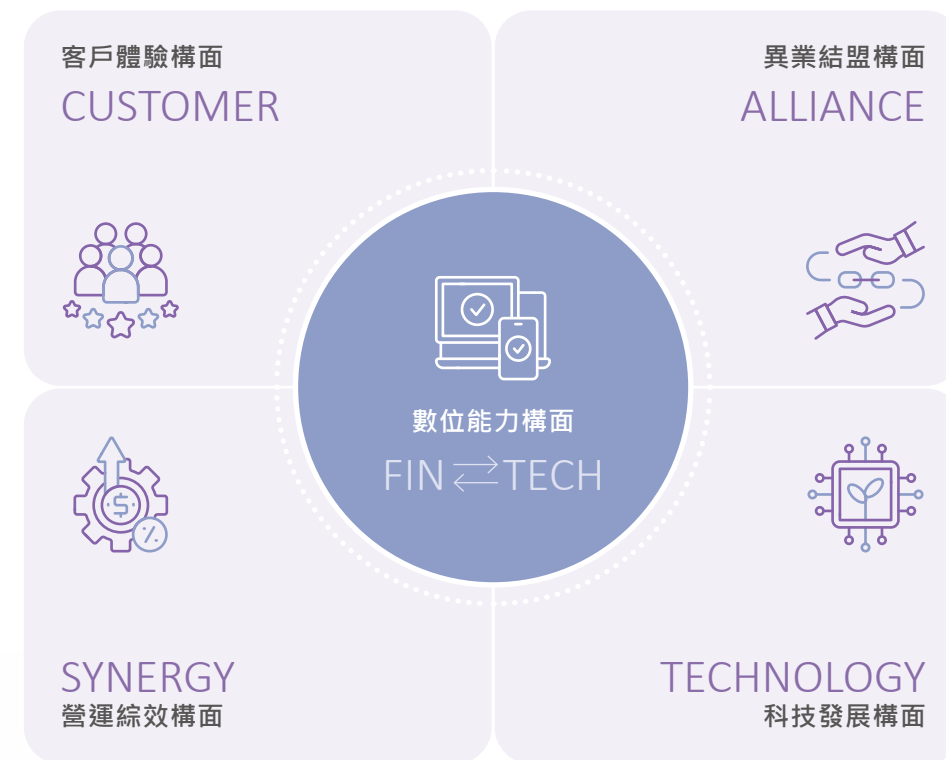


6.1 金融科技與數位創新

6.1.1 金融科技與數位創新策略

面對金融科技浪潮，台新始終以客戶需求為導向，思考各類型金融服務的本質，並透過新技術的發展，致力於提供更有溫度、更符合客戶實際需求的金融服務。台新積極探索金融科技的應用，導入數位科技以及人工智慧技術，以提高作業效率和客戶服務滿意度。2024 年台新創新科技應用部廣納人工智慧專案規劃與技術人才，發展多元人工智慧應用場景，建置並持續優化台新腦，透過 AI、大數據分析等技術，致力於打造更具包容性和永續的金融環境。

台新透過以下五大構面，推動金融與科技的整合：



關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

重大主題鑑別與利害關係人溝通

1 永續策略

2 永續治理

3 氣候策略

4 綠色營運

5 永續金融

6 智慧服務

- ▶ 6.1 金融科技與數位創新
- ▶ 6.2 客戶關係管理與消費者保護
- ▶ 6.3 隱私保護
- ▶ 6.4 金融包容性

7 員工關懷

8 社會共融

附錄

關於本報告書
董事長的話
總經理的話
關於台新金控
永續亮點專案
永續獎項肯定
重大主題鑑別與利害關係人溝通
1 永續策略
2 永續治理
3 氣候策略
4 綠色營運
5 永續金融
6 智慧服務
▶ 6.1 金融科技與數位創新
▶ 6.2 客戶關係管理與消費者保護
▶ 6.3 隱私保護
▶ 6.4 金融包容性
7 員工關懷
8 社會共融
附錄

1. 客戶體驗：開發數位場景，健全金融生活生態圈

金融科技的運用首重客戶體驗，以客戶需求為發展核心，因此台新加速開發數位場景，力求支援各面向的金融服務。以銀行業務為例，台新秉持敏捷化原則，持續優化官網、純銀通路、行銀 App、Richart App、企網銀、企網銀 App，還有實體臨櫃通路、財管通路、客服中心、ATM 和 Richart Life 通路等達十多種通路。另外，亦發展 API 平台和 Richart Life 來串接到外部第三方，形成更多元的金融生活生態圈。

2. 營運綜效：打造資訊架構，建構金控整體關鍵能力

因應金融業務日益擴大，為了達到資源的妥善調度，台新展開資訊架構現代化，將各項金融業務劃分為前中後臺，並搭配資訊架構的治理框架。特別是中臺以應用邏輯程式模組化為原則，以利支援前臺各項通路，進而持續促進科技轉型與業務創新，建構可運用於跨金控各子公司的科技及業務模式。

3. 科技發展：掌握數位新科技，發展創新金融服務應用場景

台新重視創新研發的技術及業務模式，持續培訓員工研發與形成專利的實務能力，並藉由檢視技術創新、獨特或優化之作業流程、新創金融產品、研發成果等範疇，尋找可獲得金融專利之技術。台新金融專利通過件數呈穩定成長，自 2022 年台新銀行連續 3 年入列智慧局當年度專利百大名單，於 2024 年件數榮登本國民營銀行第 2，顯見企業對於專利技術的重視。

∞ 金融專利通過件數

年度	新型專利	發明專利	設計專利
2024 註	81	3	1
2023	78	-	1
2022	65	2	-

註 2024 年銀行 64 件，人壽 8 件，證券 13 件

4. 異業結盟：拓展異業聯盟融入客戶生活，建立創新業務模式

為發展創新金融科技的技術應用，台新與安永諮詢服務股份有限公司、金腦數位股份有限公司等企業合作，如 2024 年台北國際金融博覽會以【AICG exploration 影片生成探險】、【Reliability AI 負責任的 AI】及「【綠色永續數據庫】為主題，透過邀請用戶拍大頭照生成影片，呈現人物模型，體驗「台新腦」AI 的效能。並向用戶解釋負責任 AI 的核心意義，強調資訊安全和道德標準，確保 AI 符合治理規範，並介紹永續數據庫，以生成式 AI 摘要分析，生成出企業的 ESG 行為，提供視覺化報告，達到異常企業之警示功能。未來台新將積極布建數位金融生態環境，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。

5. 數位能力：建立數位能力，在數位金融領域持續突破

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。



- 關於本報告書
- 董事長的話
- 總經理的話
- 關於台新金控
- 永續亮點專案
- 永續獎項肯定
- 重大主題鑑別與利害關係人溝通
- 1 永續策略
- 2 永續治理
- 3 氣候策略
- 4 綠色營運
- 5 永續金融
- 6 智慧服務
 - 6.1 金融科技與數位創新
 - 6.2 客戶關係管理與消費者保護
 - 6.3 隱私保護
 - 6.4 金融包容性
- 7 員工關懷
- 8 社會共融
- 附錄

6.1.2 創新金融服務

應用多種情境之數位創新

因應人工智慧浪潮與數位科技的發展，台新積極發展數位服務與科技應用場景，並結合最新人工智慧技術，發展多元金融產品及服務，期待帶給客戶更加智慧與便捷的金融體驗，完整滿足客戶所需。面對生成式 AI 強勢襲來，台新規劃各項 AI 應用專案，包含對內部使用的知識管理平臺，透過結合生成式 AI，讓使用者向 AI 提問內部問題，並得到相關解答，提升作業的效率。此外更規劃了一項生成式 AI 實驗性專案，利用語音轉文字、文字轉語音、人臉辨識等技術打造 AI 虛擬客服，以推薦客戶適合的金融商品。

除了生成式 AI 的應用，生活金融生態圈進軍健康事業版圖的 Richart Life 與 Lydia AI「AI 健康分」服務，利用 AI 模型計算健康年齡、疾病預防、活動程度等多項健康數據，提供專屬運動任務、健康商品優惠及保險產品推薦，協助民眾掌握個人健康狀態。

類別	項目	作法
自助服務	虛擬行員 ATM 及 LINE 綁定	ATM 操作可透過與虛擬行員 Rose 對話來完成交易，民眾能感受到更有溫度的自助服務，若搭配綁定台新 LINE 帳號，於完成 ATM 交易後，即可透過 LINE 收到交易明細表及優惠券
	VTM	台新銀行於 2021 年開辦「VTM 視訊櫃檯」業務（Video Teller Machine），目前已設置五台 VTM。民眾可透過 VTM 即時視訊與遠端行員進行金融諮詢及提供存款開戶、約定轉入帳號、金融卡非約定轉帳、結清銷戶、金融卡補換發、基本資料變更等服務。為讓偏遠地區民眾能使用金融服務，亦於台東便利商店及其他鄉鎮大型賣場設置三台 VTM，提供民眾更便利的金融服務
投資理財	e 指 Fun 心保	線上便捷保險服務，提供車險、旅平險、旅綜險、手機險、寵物險、利變年金險皆可申辦，投保最快 3 分鐘，簡單又便利
	智多新	為投資新手量身打造，提供便利的線上理財試算與基金及 ETF 組合配置建議
	一鍵系列功能	系統流程整合、快速完成交易鍵單，必要文件一鍵列印、整合下單、錄音及覆核流程，縮短臨櫃交易鍵單時間，減少客戶等待時間
	證券	數位銀行 Richart 與台新證券聯手，於 Richart APP 的增加的「美股定期定額」、「複委託開戶」功能，提供客戶多元投資服務
消費購物	卡號速取	民眾在拿到實體卡之前，能先行取得「完整實體卡號、效期、安全碼」等卡片資訊，可立即綁定行動支付於實體商店消費，對於有立即用卡需求且不便取卡的客戶（舉例：行動不便者、正前往他處無法取卡），將可運用此服務獲得更及時的支付工具
點數兌換	台新 Point 折抵	為持續擴大點數應用情境數創新服務，使客戶在日常生活中即可輕鬆累積點數，透過 Richart Life 提供五大兌換服務，如點數即時折抵消費、100% 折抵信用卡消費帳單、兌換異業點數及豐富多元的電子票券，將點數融入生活情境之中
商家支付	台新手付 APP	商家收款可以自有且具 NFC 功能之裝置設備（手機、平板），直接向消費者進行感應收款服務，此項功能適用計程車、導遊、直銷、市集、汽車保修、VIP 到府服務、旅行社說明會、餐廳桌邊結帳等移動式交易場景，各產業及中大型連鎖商店皆可使用，打破線下交易場域的限制，提供零接觸的安全支付功能

- 關於本報告書
- 董事長的話
- 總經理的話
- 關於台新金控
- 永續亮點專案
- 永續獎項肯定
- 重大主題鑑別與利害關係人溝通
- 1 永續策略
- 2 永續治理
- 3 氣候策略
- 4 綠色營運
- 5 永續金融
- 6 智慧服務
 - 6.1 金融科技與數位創新
 - 6.2 客戶關係管理與消費者保護
 - 6.3 隱私保護
 - 6.4 金融包容性
- 7 員工關懷
- 8 社會共融
- 附錄

類別	項目	作法
數位 / 線上服務平台	iLoan 線上貸款平台	1 分鐘快速試算貸款方案
	數位辦卡	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），客戶使用手機即可上傳文件申辦信用卡，縮短作業時間和紙張，累計至 2024 年新發約 11.2 萬卡，減少紙本申請書成本共 25 萬，有效卡率近 85%，滿足客戶 O2O 數位生活需求
	台新綠色金融服務平台	為國內銀行首創完整涵蓋獲客、申請、進件、送保、評分、徵審的多功能平台。中小企業可透過一站式服務，線上身分認證基本申貸資料，介接經濟部「中小企業融資服務平台」，將中小企業資料導入徵審流程，搭配台新為中小企業量身開發的智能評分模型，翻轉傳統人工徵審模式，再串接信保基金的送保即時通，加速送保的時間。滿足中小企業可透過一站式服務和即時核貸需求等服務，解決長久以來中小企業因資料不透明衍生風險的問題，大幅提升審核效能及有效降低風險。本平台持續優化相關創新應用，已獲三項新型專利
	行動投保服務平台	銀行理專與人壽第一線保險業務員可透過 iPad 裝置，直接幫客戶完成新契約申請送件作業，透過數位資料串流檢核，有效確保資料填寫正確性及完整性，進而加速核保過程及承保成功率
數位保險售後服務	保戶 e 園地	保戶申請線上會員帳戶後，經適當核身驗證後可輕易查閱投保資訊，如保障內容、繳費資訊、保單價值、生存保險金給付狀況等，若有變更或理賠交易，亦可查詢進度狀況。此外，保戶也可以利用 e 園地自行處理各種簡易變更及申請數位服務，如通訊資料、繳費方式、繳費信用卡效期變更，保單貸款或申請電子保單、電子通知信函等常用服務
	保全 / 理賠聯盟鏈服務 / 保險理賠醫起通	配合主管機關聯合業界便民服務，台新人壽亦已加入保全 / 理賠聯盟鏈服務 / 保險理賠醫起通，保戶若有指定通訊資料變更或醫療理賠時，只要在一家保險公司申請，即可自動完成多家公司申請送件，免去保戶必須向所有投保公司逐一填單，提出變更 / 理賠申請之麻煩



- 關於本報告書
- 董事長的話
- 總經理的話
- 關於台新金控
- 永續亮點專案
- 永續獎項肯定
- 重大主題鑑別與利害關係人溝通
- 1 永續策略
- 2 永續治理
- 3 氣候策略
- 4 綠色營運
- 5 永續金融
- 6 智慧服務
 - 6.1 金融科技與數位創新
 - 6.2 客戶關係管理與消費者保護
 - 6.3 隱私保護
 - 6.4 金融包容性
- 7 員工關懷
- 8 社會共融
- 附錄

Richart 數位銀行

台新銀行於 2016 年發表數位品牌 Richart，針對數位世代、年輕人推出全新整合式服務，累計至今獲得 80 個國內、外獎項肯定，從 UI/UX（即介面設計 / User Interface、使用經驗設計 / User Experience）、野生動物的社會議題到 Open Banking，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」。

Richart 數位銀行領先市場將金融應用於多元生活場景，2024 年 5 月針對年輕客群，與台灣原生最大社群平台 Dcard 合作推出「Richart X Dcard Mastercard 聯名金融卡」，透過限量聯名卡面、專屬權益及優於市場之新台幣 3.68% 活儲優利，吸引平台主力年輕客群加入並學習日常理財；針對主力客群，2024 年 4 月與電子支付龍頭街口支付合作「街口專屬貸款」，開放街利存用戶申貸後可將款項直接撥入街利存帳戶，有效進行資金運用，持續深耕電支場景；另持續擴充數位平台投資服務，2024 年 7 月與台新證券合作提供美股複委託開戶服務及定期定額預約申購功能，透過超低申購門檻及多元標的，一站式滿足客戶於不同市場投資需求。

∞ 數位金融結合生活日常

服務功能	介紹
RichartX 街口專屬貸款	2024 年 4 月開放街利存用戶申貸後可將款項直接撥入街利存帳戶，有效進行資金運用
Richart X Dcard Mastercard 聯名金融卡	2024 年 5 月與台灣最大原生社群平台 Dcard 合作推出「Richart X Dcard Mastercard 聯名金融卡」，以話題性 IP 聯名卡面結合專屬產品權益，並透過應用程式介面打造跨平台創新開戶體驗，吸引年輕 / 學生客群踴躍申請
美股複委託開戶及交易功能	2024 年 7 月美股複委託開戶及交易功能，可透過 Richart APP 開立證券複委託帳戶，並可於開戶完成後直接進行美股定期定額複委託預約交易

Richart Life 生活金融的領導品牌

台新銀行自 2020 年推出之「Richart Life」APP 為串聯且經營生活金融生態圈之關鍵服務，攜手策略夥伴共同打造結合支付、點數、生活優惠及金融服務的全新平台。在推廣綠色出行方面，台新 Richart Life 生態圈與新北捷運合作，讓民眾搭乘淡海及安坑輕軌時可透過 Richart Life APP 掃碼支付，領先同業成為首家提供 QR Code 行動支付搭乘大眾運輸軌道系統的銀行業者。

Richart Life 提供客戶最完整的點數兌換及查詢服務，為持續擴大點數應用情境，使客戶在日常生活中即可輕鬆累積點數，透過 Richart Life 的五大兌換服務，如點數即時折抵消費、100% 折抵信用卡消費帳單、兌換異業點數及豐富多元的電子票券，將點數融入生活情境中，打造金融生態圈。此外，Richart Life 提供客戶多元的線上折抵點數場域，如 APPLE、DYSON、麥當勞、摩斯漢堡、王品等知名品牌美食票券及居家雜貨等逾兩萬種品項的多元商品，讓民眾享受無紙化交易的便利性；2024 年與 Autopass 合作，可使用點數折抵停車費，更將智慧行車支付整合至 Richart Life 平台，透過車牌辨識進出停車場服務，提供零接觸、無紙本便利的停車體驗，減少紙本發票及收據的消耗，促進永續發展。

隨著疫情趨緩且經濟活動回歸常態，國人更加重視健康運動及體態管理，為搶攻市場商機，Richart Life「顧健康」生活 icon 提供用戶健康新知、保健常識等資訊；「Apple 運動任務」專區結合步行及運動等多項健康數據打造健康生態圈；2024 年利用 AI 技術與 Lydia AI 合作「AI 健康分」專區，透過 AI 模型運算結合保險、商城及 Apple 運動任務推薦，提供客戶全新健康服務體驗；此外，為持續推廣永續概念及綠色消費，於 2023 年 5 月正式啟用「智慧資源回收機」，可於 Richart Life 領取指定優惠券並完成寶特瓶或乾電池回收，即可獲得台新 Point 回饋，回收後的寶特瓶，將透過再利用的方式製成其他塑膠成品，落實綠色循環經濟；2024 年與和全豐合作「綠色消費刷台新」信用卡行銷活動，透過台新卡專屬回饋鼓勵客戶購買永續商品，拓展 ESG 金融生態圈。



- 關於本報告書
- 董事長的話
- 總經理的話
- 關於台新金控
- 永續亮點專案
- 永續獎項肯定
- 重大主題鑑別與利害關係人溝通
- 1 永續策略
- 2 永續治理
- 3 氣候策略
- 4 綠色營運
- 5 永續金融
- 6 智慧服務
 - 6.1 金融科技與數位創新
 - 6.2 客戶關係管理與消費者保護
 - 6.3 隱私保護
 - 6.4 金融包容性
- 7 員工關懷
- 8 社會共融
- 附錄

6.2 客戶關係管理與消費者保護

台新秉持「認真」及「專業」的品牌經營理念，堅守「公平待客原則」，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。

6.2.1 公平待客

1. 制訂公平待客原則政策

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「金融消費者保護政策」，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。2024 年有效防阻詐騙案件 331 件，合計新臺幣 269,710,888 元。

2. 設立公平待客及消費審議委員會、工作小組，由上而下督導推動

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。

依據台新「公平待客原則政策」規範，為了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。

∞ 子公司公平待客執行情形

公司	台新銀行	台新證券	台新人壽	台新投信
政策名稱	公平待客原則政策	公平待客原則政策	公平待客原則之政策	公平待客原則政策
權責單位	公平待客及消費審議委員會 執行秘書：法令遵循處 工作小組：個金企劃處、法金企劃處、 金融市場管理部	經營策略部	總經理室	法令遵循暨風險管理室

- 關於本報告書
- 董事長的話
- 總經理的話
- 關於台新金控
- 永續亮點專案
- 永續獎項肯定
- 重大主題鑑別與利害關係人溝通
- 1 永續策略
- 2 永續治理
- 3 氣候策略
- 4 綠色營運
- 5 永續金融
- 6 智慧服務
 - 6.1 金融科技與數位創新
 - 6.2 客戶關係管理與消費者保護
 - 6.3 隱私保護
 - 6.4 金融包容性
- 7 員工關懷
- 8 社會共融
- 附錄

公司	台新銀行	台新證券	台新人壽	台新投信
運作模式	以董事會為最高指導及監督單位，於總經理下設置「公平待客及消費審議委員會」，督導各單位落實執行「公平待客原則」，每月召開「公平待客及消費審議委員會會議」並定期陳報董事會	台新證券設置「公平待客推行委員會」，隸屬總經理之下，並由總經理擔任委員會召集人與會議主席，每季定期舉行「公平待客推行委員會會議」，以及每季定期向董事會報告	台新人壽設置「公平待客推行委員會」，由總經理室為專責單位，擔任本委員會秘書，每季就本委員會討論相關事項向最近一次董事會作報告，包括但不限於檢視業務內容關於「公平待客原則」之執行，期能針對可能違反「公平待客原則」之環節，訂定具體解決方案	台新投信指定副總經理以上主管及專責部門負責規劃及推行，專責部門監督各部門「公平待客原則」之執行，找出各部門可能違反「公平待客原則」之環節，提出具體解決方案，並於副總經理以上主管督導會議提出檢討與因應，定期向董事會報告
2024 年執行情形	✓ 持續積極推動各單位落實公平待客，建構「公平待客及消費審議委員會」(以下簡稱委員會)開會模式聚焦重要議題討論 ✓ 將防制金融詐騙、弭平高齡弱勢數位落差、優化行內客訴管理與檢視申訴管道健全性、因應新興科技持續精進數位金融服務、關注行內涉及重大性之案件等議題列入委員會陳報事項，以利總經理與高階長官得及時掌握並督導全行辦理情形	每季定期舉行「公平待客推行委員會會議」，且針對客戶滿意度、各事業處公平待客之落實情形、金融消費爭議案件、資安防護機制執行情形與同業裁處來自我檢視，並做後續改善與追蹤	每季定期舉行「公平待客推行委員會會議」且針對客戶相關作業風險、金融友善措施之落實情形、申訴案件處理結果與各事業處公平實際作為來自我檢視，並做後續改善與追蹤	台新投信於發生客戶申訴或金融消費爭議時，應依金融消費爭議處理制度適時、妥當處理，並檢視有無違反「公平待客原則」或金融消費者保護法規之情形；是否提供彈性及適當的客戶服務，建立良好客戶服務系統及流程，滾動檢討「公平待客原則」相關規章
未來目標	持續深化從上而下重視金融消費者保護之企業文化並以具體作為將公平待客原則納入整個工作團隊，傾聽客戶聲音 (Voice of Customer) 並結合主管機關監理重點，秉持「誠信、承諾、創新、合作 (ICIC)」之核心價值，融合數位科技與企業永續之精神，持續優化各項金融商品及服務，並能更貼近客戶實際需求	持續秉持「認真」及「專業」的品牌經營理念，堅守「公平待客原則」，提供多元的在地化及個人化客戶服務	繼續秉持「誠信、承諾、創新、合作」之企業核心價值，建立業界以業務銷售品質為表率之承諾及企業文化，堅守「公平待客原則」，確保商品與服務能滿足客戶需求，與客戶共享得雙贏之成果	提供金融商品或服務，應盡善良管理人之注意義務；其提供之金融商品或服務具有信託、委託等性質者，並應依所適用之法規規定或契約約定，負忠實義務。且注意身心障礙者及高齡者相關法規及自律規範，並可依實際個案辨識財務弱化族群金融消費者並採取適當友善措施

註 公平待客主要聚焦直接提供產品或服務給消費者的四家子公司

關於本報告書
董事長的話
總經理的話
關於台新金控
永續亮點專案
永續獎項肯定
重大主題鑑別與利害關係人溝通
1 永續策略
2 永續治理
3 氣候策略
4 綠色營運
5 永續金融
6 智慧服務
▶ 6.1 金融科技與數位創新
▶ 6.2 客戶關係管理與消費者保護
▶ 6.3 隱私保護
▶ 6.4 金融包容性
7 員工關懷
8 社會共融
附錄

3. 強化客戶申訴流程

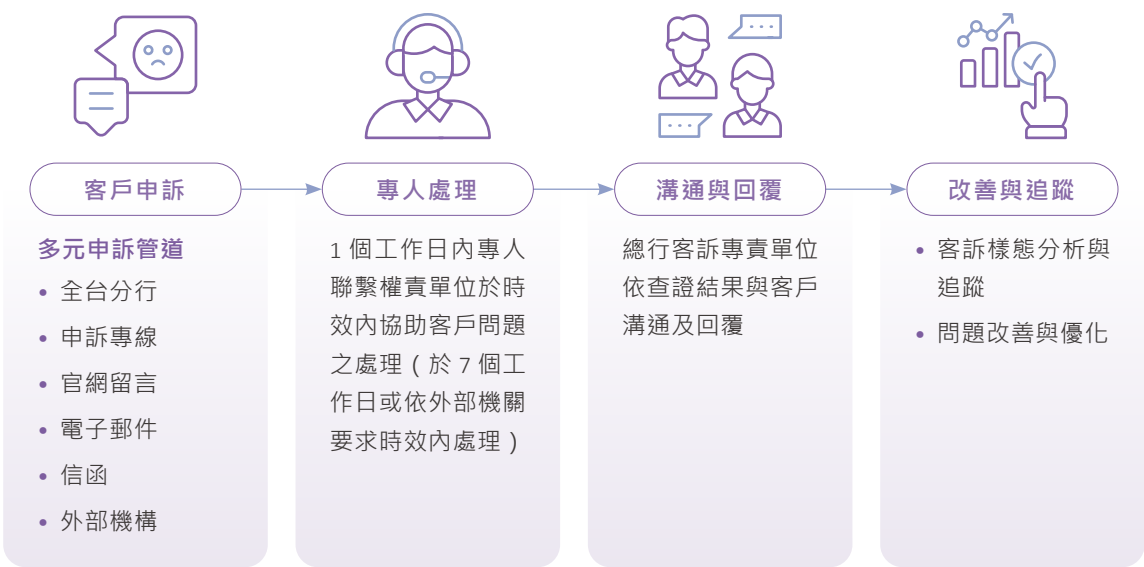
台新金控重視客戶意見，各子公司均建立完善客訴流程；並設有專責處理單位協助處理申訴與抱怨案件，並將客戶意見納入相關項目的優化考量。

為落實公平待客申訴保障原則，使客戶的意見能有效傳達並處理，台新設有多元通路的客戶申訴管道，包括：24 小時客戶服務專線、客戶意見處理專線、服務意見表、官方網站線上留言，或以電子郵件反映意見，並受理客戶透過外部機關陳情。

台新的客訴管理機制涵蓋事前預防、事中預警及事後改善，產品與活動上架前，都會預先進行公平待客之盲點檢核及可能引發爭議問題的盤點，以確保客戶權益。如遇客訴案件發生，專責處理單位透過合作協調，達到快速溝通、調查與處理，並透過系統化作業管理與追蹤直到結案，確保每一位提出申訴的客戶獲得妥適處理結果與回應。

針對每個客訴案件，台新會詳細分析發生根因，透過教育訓練、系統改善或流程優化等，落實改善與進一步預防，並定期提報公平待客委員會，透過積極作為，避免再次發生。

∞ 客戶申訴處理流程



∞ 子公司客訴案件處理情形^{註 1}

子公司		台新銀行	台新證券	台新人壽	台新投信
客訴件數 (件)	2024 年	1,074	33	551	1
時效內結案率 ^{註 2} (%)	2024 年	100.0	100.0	100.0	100.0
	2025 年目標值	100.0	100.0	100.0	100.0
妥處率 ^{註 3} (%)	2024 年	86.1	100.0	63.0	100.0
	2025 年目標值	87.0	100.0	60.0	100.0

註 1 客訴處理情形以直接提供產品或服務給消費者的四家子公司為主

註 2 結案率：申訴案件在時效內結案

註 3 妥處率：台新銀行係指同意以客戶原要求及其他方式處理之比率、台新人壽係指同意以保戶原要求及其他方式處理之比率、台新證券係指同意以客戶原要求及其他方式處理之比率

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

重大主題鑑別與利害關係人溝通

1 永續策略

2 永續治理

3 氣候策略

4 綠色營運

5 永續金融

6 智慧服務

 ▶ 6.1 金融科技與數位創新

 ▶ 6.2 客戶關係管理與消費者保護

 ▶ 6.3 隱私保護

 ▶ 6.4 金融包容性

7 員工關懷

8 社會共融

附錄

6.2.2 客戶關係維護

台新以「簡單、真心、極優」的 3S (Simple, Sincere, Superior) 服務精神，長期推動服務文化，不斷創新與突破常規，提供主動而有溫度的顧客服務。近年積極推動之公平待客原則，就是台新 3S 服務精神的具體實踐。台新設有服務文化推動專責單位，透過收集 VOC 客戶聲音及感動故事案例宣導，並延續傳統盛大舉辦「年度服務楷模」活動等，將服務文化深植內化到每一個台新入。

1. 傾聽客戶的聲音

台新重視客戶的聲音，各子公司均提供多元反映意見的管道，透過收集客戶的意見即時提供反饋，並定期檢視以持續強化提供客戶優質的服務。

∞ 子公司蒐集客戶意見管道

公司	台新銀行	台新證券	台新人壽	台新投信
執行方式	- 傾聽客戶聲音 (VOC) 專案 - 分行服務意見表 - 總行客戶意見處理專線、總行管理中心信箱	證券提供多元客戶反應意見管道，客戶可透過向所屬營業員反應問題或透過數位管道留言，包含官網、行動平台、客服專線、客服信箱提供寶貴意見，由專責單位分流案件至相關單位，經內部評估後作為優化流程之參考。客戶申訴立案後，專責單位會定期追蹤權責單位案件處理狀態及是否於時限內回覆客戶申訴，確保客戶申訴已得到妥善處理	推動 VOC：定期進行客戶意見檢視 (包含 080 來電 / 官網留言 / 壽險顧問回饋的意見)，針對可提升服務品質與改善之建議，彙整後提供相關單位作為作業流程優化參考	設置多元意見反映管道，包括線上留言信箱及專屬客服專線，由專責單位分流案件至相關單位，迅速且妥善處理客戶之申訴與抱怨，以保障客戶之權益
2024 執行情形	持續收集客戶聲音，2024 年收集 6,575 件客戶建議與回饋意見 - 客戶聲音 VOC 專案 3,904 件 - 分行服務意見表 566 件 - 總行客戶意見處理專線及總行管理中心信箱合計 2,105 件	2024 年金融消費爭議案件共計 33 件，並針對爭議案件擬定相關防治措施，以提升服務品質 - 營業員進行客戶業務電訪、照會時，需耐心的告知客來電目的與溝通 - 宣導同仁應加強留意客戶交易狀況 (如發生連續虧損交易)，即時通知客戶 提升公司系統頻寬，並定期監控系統與檢測	2024 年共蒐集 36 項 VOC，提出了 11 項改善，已完成 9 項改善方案，2 項進行中	2024 年受理逾 800 封線上留言信件，客服單位即時處理並回覆，將客戶反饋作為為服務優化的基礎，提升服務品質，滿足客戶需要

2. 強化客戶滿意度

台新重視客戶體驗，並廣泛針對各主要客群進行滿意度調查，以確保服務品質與顧客關係。

台新銀行於各不同客群、持有產品別、往來通路等三大面向深度分析客戶體驗，針對 11 個主要客群進行滿意度調查，2024 年整體滿意度達 87.8%，淨推薦分數 (Net Promoter Score, NPS) 達 54.0，顯示推薦者比例大幅超過貶損者比例並穩定成長。台新將持續精進，提升客戶服務。

台新人壽透過對保戶五大服務面向對照（整體客戶服務、商品價格與價值、線上便民服務、壽險顧問體驗、台新人壽形象評估）與四大顧客體驗旅程（認識與評估環節、購買環節、售後服務環節、關係維護環節）持續長年期的交叉比對調查。2024 年客戶滿意度調查成績 76.6%，整體 NPS 達 26.8，2024 年因多項保險權益新規上路（如：實支實付醫療險改版等），影響台新人壽作業期與客戶回饋，故 2024 年特別於客戶滿意度調查問卷中增加開放題，致力於傾聽保戶的所有心聲，落實公平待客及強化客戶體驗。

台新證券每年度會定期辦理客戶滿意度調查作業，透過電子郵件向所有交易客戶發放問卷，問卷內容涵蓋臨櫃及線上服務各種面向，藉此評估客戶整體及各面向滿意度。2024 年台新證券各項滿意度平均成績為 83.2%；2024 年 NPS 為 30.5，中立者約佔 39%，未來將致力於將中立者轉向推薦者，並降低批評者比重，以持續提升 NPS。台新證券於 2025 年業已規劃各項專案，持續地提升客戶體驗，包含電子交易平台、證券各項產品服務、交易加值服務等面向。

2024 年整體滿意度達
87.8 %

各項滿意度平均成績
83.2 %

∞ 2024 年客戶滿意度及 NPS 調查結果

子公司	台新銀行	台新人壽	台新證券
滿意度 (%)	87.8	77.0	83.2
NPS(分)	54.0	27.0	30.5
有效樣本數	461,100	1,650	3,534

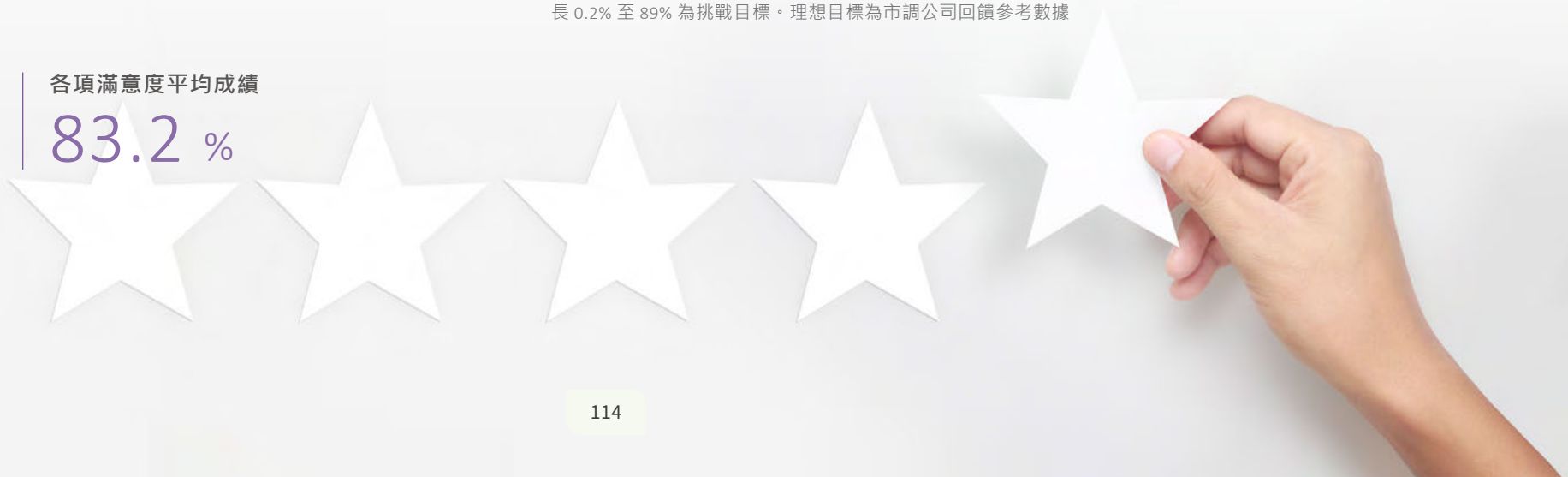
註 台新投信目前尚未實施全面性客戶滿意度調查，主因在於投信業務辦理多透過銀行通路，或以郵寄、傳真、EC 等方式，未來台新投信將評估及研擬適當的客戶滿意度調查方式，以更全面了解客戶需求，進一步提升服務品質

∞ 台新銀行客戶滿意度歷年調查結果

年度	2021		2022		2023		2024		2025
	實際	目標	實際	目標	實際	目標	實際 ^{註 1}	目標	目標 ^{註 2}
整體滿意度 (%)	78.3	87.0	86.0	81.0	86.4	86.3	87.8	86.6	88.0

註 1 問卷調查涵蓋銀行各客群，覆蓋率為 100%，足以代表全體台新銀行的客戶群體。2024 年度調查回收有效樣本數 461,100，調查涵蓋各種客群（財管會員 / 一般會員）、產品（貸款產品 / 信用卡 / 數位帳戶）、服務通路（分行通路 / 各數位平台 / 電話客服）範圍，各問卷樣本之性別、年齡層、所在地區等，與整體分布態樣符合

註 2 [2025 目標值 = 2024 年度實際值 % +0.2%]
目標設定：如 2024 年末達理想目標 (87%) 則以 87% 為 2025 年目標，如 2024 年已達成理想目標將以每年成長 0.2% 至 89% 為挑戰目標。理想目標為市調公司回饋參考數據



關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

重大主題鑑別與利害關係人溝通

1 永續策略

2 永續治理

3 氣候策略

4 綠色營運

5 永續金融

6 智慧服務

 ▸ 6.1 金融科技與數位創新

 ▸ 6.2 客戶關係管理與消費者保護

 ▸ 6.3 隱私保護

 ▸ 6.4 金融包容性

7 員工關懷

8 社會共融

附錄

3. 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。

子公司	對象	課程名稱	頻率	訓練涵蓋率 ^註 (%)	完訓率 (%)	總時數 (小時)	人次
台新銀行	新人必修	把服務做到最好 (新人營)	平均每月 3 次	100	100	4,206.46	2,125
		服務禮儀 (新人 E 起來)	平均每月 3 次	100	100	1,762.95	2,415
	銀行在職人員必修	失智友善天使培訓課程 (主管班、同仁班)	年度一次	100	100	5,518.8	7,884
		銀行業金融友善服務準則 (金融消費者保護法及公平待客原則 (含檢舉制度) 、高道德規範教育訓練 (含誠信經營守則) 、銀行業金融友善服務準則)	年度一次	100	100	2,414.8	2,064
		儲備組主管必修	服務致勝	一年 4 梯	100	272.0	68
台新人壽	新人必修	把服務做到最好 (新人營)	約一季 1 次	100	100	280.0	140
		服務禮儀 (新人 E 起來)	平均每月 2 次	100	100	160.0	200
	儲備組主管必修	服務致勝	一年 4 梯	100	100	28.0	7
台新證券	新人必修	把服務做到最好 (新人營)	平均每月 3 次	100	100	335.34	168
		服務禮儀 (新人 E 起來)	平均每月 3 次	100	100	25.55	35
	儲備組主管必修	服務致勝	一年 3 梯	100	100	100	25
台新投信	新人必修	把服務做到最好 (新人營)	平均每月 3 次	100	100	30.0	15
		服務禮儀 (新人 E 起來)	平均每月 3 次	100	100	13.1	18
	新人必修	投信、投顧 - 金融消費者保護法及公平待客原則 (含檢舉制度) 、高道德規範教育訓練 (含誠信經營守則) 、銀行業金融友善服務準則	年度一次	100	100	396.3	111

註 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

- 關於本報告書
- 董事長的話
- 總經理的話
- 關於台新金控
- 永續亮點專案
- 永續獎項肯定
- 重大主題鑑別與利害關係人溝通
- 1 永續策略
- 2 永續治理
- 3 氣候策略
- 4 綠色營運
- 5 永續金融
- 6 智慧服務
 - ▶ 6.1 金融科技與數位創新
 - ▶ 6.2 客戶關係管理與消費者保護
 - ▶ 6.3 隱私保護
 - ▶ 6.4 金融包容性
- 7 員工關懷
- 8 社會共融
- 附錄

6.3 隱私保護

6.3.1 隱私保護政策與管理機制

台新金控為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，以確保客戶及員工個人資料的合法蒐集及運用。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。

6.3.2 隱私保護措施

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，台新銀行、台新人壽及台新證券皆已訂定個人資料侵害事件管理相關規範，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。台新針對個人隱私侵犯是採取零容忍原則。此外，為尊重客戶對其個人資料可行使之權利，台新各子公司亦依自身業務需求訂定《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 (台新銀行釋例)



∞ 各級事件處理及報告層級 (台新銀行釋例)

事件等級	處理層級	處理時效要求	報告層級
第 1 級事件 ^{註 1}	個人資料保護實行事業處	應於 2 個工作日內處理	該處主管
第 2 級事件 ^{註 2}	緊急應變組	- 應於 12 小時內完成通報 - 緊急應變小組應於 2 個工作日內擬定應變方案 - 依「金融監督管理委員會指定非公務機關個人資料檔案安全維護辦法」規定，就符合重大個人資料事故者，於 72 小時內通報金管會	- 總經理 - 個人資料保護委員會委員等

註 1 第 1 級事件：於該事件中低於 100 筆個人資料之竊取、竄改、毀損、滅失或洩漏等安全事故
註 2 第 2 級事件：符合以下其中之一者：(1) 重大個人資料事故，指個人資料遭竊取、竄改、毀損、滅失、或洩漏將危及本行正常營運或大量【100 筆 (含) 以上】當事人權益之情形。(2) 涉及高敏感度資料 (ex: 公眾人物 .. 等)；(3) 經媒體報導事件。

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

重大主題鑑別與利害關係人溝通

1 永續策略

2 永續治理

3 氣候策略

4 綠色營運

5 永續金融

6 智慧服務

 ▶ 6.1 金融科技與數位創新

 ▶ 6.2 客戶關係管理與消費者保護

 ▶ 6.3 隱私保護

 ▶ 6.4 金融包容性

7 員工關懷

8 社會共融

附錄

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。

∞ 2024 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)	● 資訊安全認知暨個人資料保護宣導	100	100
一般員工		100	100
各處個資執行窗口 (或指派代表)		100	100
各單位個資管理窗口或 緊急應變小組		100	100

內外部稽核

台新金控相當注重個人資料保護之安全，台新銀行委託會計師依協議程序辦理 2024 年度個人資料保護作業執行情形專案查核，經執行協議性程序，並未發現重大異常情形；另台新銀行於 2024 年也獲得 PIMS 個人資訊管理系統認證及 ISO27701 隱私資訊管理標準認證的肯定。

另為建構完善之個人資料管理制度體系，台新人壽已於 2022 年 4 月 29 日委 SGS 台灣檢驗科技股份有限公司執行驗證，並經其推薦為符合 BS10012：2017 Personal Information Management System certification (PIMS) 要求的組織；2024 年亦持續通過 PIMS 認證。台新投信稽核室依稽核計劃辦理個人資料保護之安全專案查核，查核結果並未發現重大異常情形。

個資保護申訴

台新重視個人資料保護，客戶可透過不同管道提出疑義或申訴，倘查證結果確實涉有違反個資，將進行員工懲處 (如：考核降等、扣發獎金、內部申誡等)，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，每季呈報公平待客委員會將持續監控及改善。

∞ 2024 年個資保護申訴歸責件數

子公司		台新銀行	台新人壽	台新證券	台新投信
歸責件數		5	0	1	0
外部經由組織 證實的申訴	個資外洩	4	0	1	0
	個資盜竊	0	0	0	0
	個資遺失	0	0	0	0
	個資運用不當	0	0	0	0
	其他	1	0	0	0
歸責分類					
來自監管機關 申訴	個資外洩	0	0	0	0
	個資盜竊	0	0	0	0
	個資遺失	0	0	0	0
	個資運用不當	0	0	0	0
	其他	0	0	0	0

註 以上案件經說明處理後客戶已無其他異議，均已妥處。

個人資料二次使用規範

台新金控落實客戶個人資料的保護，對客戶資料保護、客戶資料的使用、及二次使用行銷名單皆進行嚴格管控。

- 台新採取嚴格的管理方式，對客戶的個人資料主要及二次使用目的皆 100% 監督與管理
- 2024 年針對 627 萬戶客戶進行行銷聯繫，約佔整體客戶比例 82.33%，且完全符合與客戶約定之使用目的範圍。管理重點包含：已去識別化及代碼化保護客戶資料、指定專門人員進行資料庫存取並定期檢視授權清單，資料庫存取僅能採遠端環境或受控伺服器內執行作業，以保留程式軌跡防止任何未授權使用的可能。台新訂有 “行銷名單管理要點” 加以確保客戶資料的二次使用符合客戶與我們約定的使用範圍，並提供 24 小時免費服務專線、官方網站、網路銀行、行動銀行等管道，客戶得隨時要求停止行銷或業務推廣等二次使用行為。

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

重大主題鑑別與利害關係人溝通

1 永續策略

2 永續治理

3 氣候策略

4 綠色營運

5 永續金融

6 智慧服務

- ▶ 6.1 金融科技與數位創新
- ▶ 6.2 客戶關係管理與消費者保護
- ▶ 6.3 隱私保護
- ▶ 6.4 金融包容性

7 員工關懷

8 社會共融

附錄

6.4 金融包容性

6.4.1 金融包容政策與承諾

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。為促進社會中各階層民眾可負擔的金融資源與服務，台新於 2023 年發布普惠金融聲明，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，普及金融產品與服務。推動原則包含：持續創新及擴大金融資源服務範圍、重視金融弱勢族群使用金融資源之權益（優先關注對象如微型企業、年輕人、較偏遠地區、身心障礙者、高齡者、移工、女性及其他金融弱勢族群）、規劃合適性的商品與服務、提供金融與數位相關知識、保持通暢的客戶申訴與通報管道等，並由董事會轄下企業永續委員會監督推動情形，企業永續專責單位每年向金控董事會報告當年度執行重點。



關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

重大主題鑑別與利害關係人溝通

1 永續策略

2 永續治理

3 氣候策略

4 綠色營運

5 永續金融

6 智慧服務

 ▸ 6.1 金融科技與數位創新

 ▸ 6.2 客戶關係管理與消費者保護

 ▸ 6.3 隱私保護

 ▸ 6.4 金融包容性

7 員工關懷

8 社會共融

附錄



6.4.2 金融包容產品與服務

台新透過支持中小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。

∞ 2024 年金融包容性產品與服務

產品與服務	目標客群	服務內容	觸及客戶數	交易筆數
保險				
小額終老保險	高齡者及身心障礙者	因應我國人口老化與少子化趨勢，為普及高齡者及身心障礙者基本保險保障而推動之保險商品，目前小額終老保險包含終身壽險，可提供被保人身故或完全失能時之保障。為便於高齡者投保，小額終老保險商品內容以簡單易懂為原則，且保費較其他同類型壽險低廉	1 人	1 筆
退休保險規劃	高齡者及身心障礙者	考量保險商品具有保障之功能與優點，於高齡化趨勢下，適合作為退休規劃之準備。主要商品包括年金保險 (如傳統型年金、利變型年金及投資型年金)、醫療保險 (如重大傷病險、重大疾病險、癌症險、日額型及實支實付型醫療險) 與長期照護保險 (如特定傷病終身保險、長期照顧終身保險保險)	4,829 人	5,855 筆
網路投保	數位族群	台新銀行網路投保平台「e 指 Fun 心保」致力成為最懂數位客群的保險平台，打破地域限制，提供多樣專屬商品，使民眾無需出門在家就能完成投保，把保險服務變得更簡單、更安心及客製化	9,298 人	13,918 筆
貸款				
微型貸款	經濟弱勢客群	配合信保基金疫後振興專案，針對合法登記、僅有稅籍登記之營利事業或員工人數未滿 5 人之微型企業，若於 111~114 年月營業額減少 15%，提供利率 1.72%~2.22% 企業貸款，協助客戶資金週轉	221 戶	221 筆
女性企業主微型企業 - 飛雁貸	女性	台新銀行於 83 玫瑰節針對「女性企業主」推出「飛雁貸」，活動期間於活動網頁申辦，限時獨享前三期優惠利率 1.83%，為女性企業主添上夢想雙翼，如飛雁般展翅高飛	122 位客戶	於活動期間共 122 筆申請

- 6.1 金融科技與數位創新
- 6.2 客戶關係管理與消費者保護
- 6.3 隱私保護
- 6.4 金融包容性

產品與服務	目標客群	服務內容	觸及客戶數	交易筆數
財富管理				
安養信託	高齡者及身心障礙者	為落實金管會信託 2.0 計畫，台新銀行以高齡長輩及身心障礙人士需求為出發，將多數客戶的主流規劃，設計標準化契約。亦可依客戶的特殊需求，量身規劃客製化契約。	依公會提供之信託業務統計季報，2024 年度受益人共 21 位	依公會提供之信託業務統計季報，2024 年度安養信託規模約新台幣 204.2 百萬元，共 21 件
「網行銀」線上理財服務	偏鄉民眾	透過銀行網銀即可輕鬆自主下單投資境內外基金、海外債券、外國股票、外國 ETF 等理財產品。	超過 40 萬位客戶使用	申購筆數超過 90 萬件
「理財速 GO 易」線上理財諮詢服務	偏鄉民眾	「理財速 GO 易」打破時間與空間的限制，在家即享有專業團隊的理財諮詢服務。理專預先輸入投資理財產品或外匯換匯的交易資料，客戶登入網行銀確認即完成交易，讓理專遠端即可完成交易服務。	超過 1,000 位客戶使用	申購筆數超過 2,000 件
「智多新」基金組合配置建議	新手投資	為投資新手量身打造，提供便利的線上理財試算與基金及 ETF 組合配置建議。	超過 1,000 位客戶使用	交易筆數超過 5,000 件
Richart 小查罐	年輕族群	運用母子帳戶方便用戶針對不同目的進行分帳理財管理。(例如母帳戶用於日常開銷、子帳戶 1 用於投資理財、子帳戶 2 用於休閒娛樂、子帳戶 3 為夢想基金....等，每月設定固定金額轉入各子帳戶)，有助於協助年輕族群控制開支、投資理財、以及完成夢想與目標。	超過 50 萬位客戶使用	平均每月所有客戶存提的交易總筆數超過百萬筆

∞ 其他金融服務

產品與服務	目標客群	服務內容
分行服務	高齡者及身心障礙者	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
多國語言 ATM	外籍居民 / 移工	為貼近外籍居民、在地移工與新住民的金融需求，落實友善金融，台新銀行 ATM 自 2020 年起，針對外籍勞工、新住民及觀光客等族群常使用之交易 (包含：提款、轉帳、存款、餘額查詢、密碼變更、Visa 易匯通等)，除既有中、英文服務外，另新增日本、韓國、泰國、越南、印尼等七國語言操作介面。2024 年 ATM 多國語言服務使用量成長達 11%，其中以英文、越南、印尼三種語言使用佔大宗，約 90%。

- 6.1 金融科技與數位創新
- 6.2 客戶關係管理與消費者保護
- 6.3 隱私保護
- 6.4 金融包容性

產品與服務	目標客群	服務內容
ATM 多元服務	偏鄉民眾	- 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。 2021 年取得金管會核准，擴大開辦「VTM 視訊櫃檯」，提供民眾透過即時視訊遠端行員，進行面對面金融諮詢及存款帳戶開立服務，提供民眾更便利的金融服務。
無障礙 ATM	高齡者及身心障礙者	- 銀行 ATM 機型均符合輪椅族操作高度，並提供無障礙操作專區，以方便輪椅族民眾可利用 ATM 鍵盤輕鬆進行 ATM 交易。 - 提供視障同胞專用 ATM，透過語音及點字操作手冊導引，提供視障同胞友善金融服務。 - 提供身心障礙者每個月 3 次的跨行提款手續費優惠，以及每個月 3 次的跨行轉出 / 跨行存款手續費優惠。
網路銀行	高齡者及身心障礙者	為打造更友善之線上金融服務，台新友善金融服務專區 (含無障礙網路銀行) 與無障礙網路 ATM 網站取得「網站無障礙規範 2.1 版」A 級認證標章。行動銀行友善專區更通過台北市視障者家長協會審核，並提供臺 / 外幣餘額查詢、交易明細查詢、臺幣約定 / 非約定轉帳、匯利率查詢、網銀密碼變更、快速登入設定 (生物辨識功能，如 Face ID 及指紋辨識)、裝置認證申請與管理、常用帳號設定及臺幣零存整付等友善服務。
電子支付 / 行動收款	偏鄉民眾	導入新型態支付提供金融服務 - 為推廣及滿足個人及小微企業收款需求，台新手付 APP 推出 Visa / Mastercard / JCB / Discover 信用卡感應交易、錢包掃碼收款、交易紀錄查詢等三大功能，同時因應商戶需求，推出 POS 機串接台新手付功能，讓特店可以用自己的手機取代刷卡機，以協助店家降低租借收款刷卡設備成本。在完善功能助力下，台新手付 APP 交易量持續顯著提升，截止 2024 整年度，台新手付交易量年增率達 34.4%，台新手付 APP 藉由產品優化推動使用場景擴張，並以持續落實普惠金融為目標。 線上服務多元化 - 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。近年來隨著台新網路銀行及行動銀行的持續優化，不論是客戶數或是交易量皆持續顯著提升，2024 年整體「實動客戶」年增率達 10.3%、而交易量年增率更高達 15.9%。
投資新創企業	新創企業	台新創投以資金實質支持新創企業 2024 年底投資組合分類，包括初創期 3.4%，成長期 9.1%，成熟期 31.9%，上市櫃 55.6% 2025 年度投資將持續聚焦在綠能、應用軟體、資訊科技與生技醫療等新創企業

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

重大主題鑑別與利害關係人溝通

1 永續策略

2 永續治理

3 氣候策略

4 綠色營運

5 永續金融

6 智慧服務

 ▶ 6.1 金融科技與數位創新

 ▶ 6.2 客戶關係管理與消費者保護

 ▶ 6.3 隱私保護

 ▶ 6.4 金融包容性

7 員工關懷

8 社會共融

附錄

6.4.3 其他非財務型支持

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。

∞ 其他非財務型支持項目

專案所屬類別	專案名稱	專案目標群體	專案內容說明	社會影響力 KPI
 金融或數位知識訓練	理財工作坊	- 低收入群體 - 新住民 - 原住民	2024 年台新證券攜手社團法人小太陽關懷協會、明善關懷協會等團體，於 8 月 7 日、9 月 11 日在台南、南投舉辦「理財工作坊」，在專業理財活動講師及來自台新證券、台新期貨的志工帶領下，為 50 多名國小學童們提供理財、儲蓄、投資及反詐騙多元課程，透過互動遊戲、趣味闖關等活動，讓偏鄉學童從小扎根學習金融知識	舉辦場次 2 場、共 58 位國小學兒童參加
		- 高齡族群 - 身心障礙人士	2024 年金管會銀行局委辦「113 年度信託 2.0 守護人生各階段財產安全宣導會」，台新銀行與信託公會合作，共辦理 2 場講座，以「防詐騙」主題結合新聞時事，延伸至信託觀念分享，透過案例解析及問答互動，希望讓參與的高齡者及其家屬能夠了解信託制度可帶來的效益及幫助，更認識自身未來財務規畫的方向，增進生活的福祉	金管會銀行局委辦的 2 場講座，參與人次共 38 人，時數共 4 小時
		偏鄉或較難取得服務的群體	2024 年台新銀行攜手台新慈善基金會，辦理 1 場針對社福團體人員進行實際案例說明，希望讓社福團體人員對信託制度可帶來的效益及幫助進一步了解，可協助推廣信託予需要的民眾	台新慈善基金會 2024 微光工作坊座談會，參與人次共 40 人，時數共 2 小時
	辦理信託業務人員對高齡、失智及身心障礙者認知之相關課程	身心障礙人士	2024 年台新銀行攜手視多障協會，辦理安養信託講座，透過案例解析及問答互動，希望讓參與的視障者家屬能夠了解信託制度可帶來的效益及幫助，更認識自身未來財務規畫的方向，增進生活的福祉	視多障協會舉辦之安養信託講座，參與人次共 12 人
		高齡族群	2024 年台新銀行攜手暖時光長照機構、松年大學板橋文創服務協會及板橋耆光者協會，辦理針對退休安養人士進行信託說明與案例分享，希望讓退休安養人士對信託制度可帶來的效益及幫助進一步了解，認識自身未來財務規畫的方向，增進生活的福祉	暖時光長照機構安養信託講座 1 場，松年大學安養信託講座 2 場，參與人次共 30 人，時數共 6 小時
	台新創新金融實驗室	年輕族群	「台新創新金融實驗室」展現金融與科技、通訊、支付、零售、餐飲等跨產業合作的交易場景，以體驗式行銷方式模擬未來金融生態圈藍圖，加速數位與無接觸服務進展。2024 年邀請到輔仁大學職涯發展中心，以及其他校園團體，以及其他團體，透過實地參與，學習現階段及未來金融生態圈的機會，並了解數位及無接觸服務的方向及契機	2024 年共計 63 人次參加

- ▶ 6.1 金融科技與數位創新
- ▶ 6.2 客戶關係管理與消費者保護
- ▶ 6.3 隱私保護
- ▶ 6.4 金融包容性

專案所屬類別	專案名稱	專案目標群體	專案內容說明	社會影響力 KPI
 開立儲蓄帳戶的動機	身心障礙跨轉存手續費減免專案	身心障礙者	提供身心障礙者每個月 3 次的跨行提款手續費優惠，以及每個月 3 次的跨行轉出 / 跨行存款手續費優惠，降低手續費支出，鼓勵開立儲蓄帳戶	截至 2025/1/6，身障跨提優惠共 732 位有效申請
 技術性支持	提供微型企業行動支付技術	微型企業	「台新手付」是行動收款 APP，同時支援 iOS 及 Android，具備【信用卡感應】、【錢包掃碼支付】與【即時交易查詢】三大功能，提供商圈、夜市、個人及小型和微型企業使用。微型企業可直接使用手機收款，減少刷卡機設置成本負擔，且無交易場域限制，收款方式更有彈性，有助於提升業績，擴大商戶營運的可能性。台新也製作操作影片，協助受幫助的小型與微型企業用此項功能進行收款	輔導商戶數 1,458，交易筆數 83,969 筆
 商業管理工具或訓練	台新金探子探索理財上課趣	移工或非正式工作者	考量藝術家及藝術工作者薪資所得較不穩定，且比一般工作者較難取得金融管理資源，「台新銀行文化藝術基金會」首次與「台新企業永續社會共融功能小組」共同策畫，針對藝術家及團隊規劃基礎金融課程，由台新金融專業人員親自解說、分享理財及投資經驗、以及防詐騙等知識，讓藝術工作者致力於創作的同時，亦培養穩健的財務管理能力。2024 年底至 2025 年初舉辦兩場講座，共有 107 人參與，獲得學員熱烈迴響！除了個人理財觀念的推廣之外，針對藝術家經營藝術工作室或藝術團隊的財務規劃及管理，亦提供諮詢與建議。學員課程滿意度達 90%，許多學員表示希望再次開辦進階理財課程，亦推薦藝術工作同業參與	2024 年共計 107 人參加



關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

重大主題鑑別與利害關係人溝通

1 永續策略

2 永續治理

3 氣候策略

4 綠色營運

5 永續金融

6 智慧服務

7 員工關懷

8 社會共融

附錄

員工關懷

7.1 人才招聘及培育	125
7.2 薪酬福利及員工照顧	132
7.3 職場安全與健康	139
7.4 勞資關係維護	145
7.5 人權及性別平等	147



關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

重大主題鑑別與利害關係人溝通

1 永續策略

2 永續治理

3 氣候策略

4 綠色營運

5 永續金融

6 智慧服務

7 員工關懷

 ▶ 7.1 人才招募及培育

 ▶ 7.2 薪酬福利及員工照顧

 ▶ 7.3 職場安全與健康

 ▶ 7.4 勞資關係維護

 ▶ 7.5 人權及性別平等

8 社會共融

附錄

7.1 人才招募及培育

7.1.1 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。2024 年，台新總共招募 2,127 位員工，平均每位員工的招募費用約為新台幣 5,290 元。近三年，台新平均新進人員比例維持在穩定 20% 左右，男女比例約為各半，落實台新多元與無歧視政策，加上 2024 年 30 歲以下新人佔新進員工 51% 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。

招募管道	作法	2024 年成效
產學合作	- 大專院校簽訂產學合作計畫及實習計畫，培育金融基層人才 - 校園徵才博覽暨說明會（含線上說明會） - 人才培育專案（儲備菁英、法金助理客戶關係經理人、銀行新鮮人） - 職場體驗 - 校園大使專案為透過在校學生於校園內宣傳台新招募活動及雇主品牌之校園合作專案	- 與 76 所大專院校簽訂產學合作計畫 - 合計辦理 27 場各類說明會 - 招募 722 位社會新鮮人 - 招募 512 位實習生 - 招募 4 位校園大使
海外求才	- 配合海外分行、關係企業據點與新南向發展策略，積極延攬美國、日本、中國大陸、越南等地的菁英 - 透過系統化培育與實務歷練，快速養成各事業體未來所需的專業及管理人才	- 辦理共計 3 場僑外生招募與海外線上徵才 45% 海外儲備菁英 (MA) 人數占比
替代役	- 申請研發替代役 - 提供實習體驗確認工作內容，以接軌替代役期與職涯發展	16 位替代役

∞ 正職新進人員分佈

地區別	正職新進人數										
	女				男				總計	新進人數 占比 (%)	新進率 (%)
	30 歲以下	31~50 歲	51 歲以上	合計	30 歲以下	31~50 歲	51 歲以上	合計			
台灣 (人)	595	530	29	1,154	447	363	24	834	1,988	93.5	18.4
海外 (人)	23	39	0	62	33	43	1	77	139	6.5	1.3
總計 (人)	618	569	29	1,216	480	406	25	911	2,127	100.0	19.7
新 進 人 數 占比 (%)	29.1	26.8	1.4	57.2	22.6	19.1	1.2	42.8	100.0		
新 進 率 註 1、 註 2 (%)	5.7	5.3	0.3	11.2	4.4	3.8	0.2	8.4	19.7		

註 1 2024 年度新進人數占年底在職人數 19.7%(男：8.4%/女：11.2%)，以年齡區間拆分，30 歲以下新進人數占年底在職人數 10.2%，31-50 歲占 9.0%，51 歲以上約占 0.5%

註 2 新進率 = 該類別年度累計正職新進人數 ÷ 2024 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，本表新進人數不含上述人員。新進率計算時，在職人員亦排除此類人員



關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

重大主題鑑別與利害關係人溝通

1 永續策略

2 永續治理

3 氣候策略

4 綠色營運

5 永續金融

6 智慧服務

7 員工關懷

▸ 7.1 人才招聘及培育

▸ 7.2 薪酬福利及員工照顧

▸ 7.3 職場安全與健康

▸ 7.4 勞資關係維護

▸ 7.5 人權及性別平等

8 社會共融

附錄

7.1.2 多元任用

台新金控重視人才並廣納人才，在人才招聘上積極延攬不同地區、性別、國籍、語言、種族等專業人才，截至 2024 年底，台新金控及轄下子公司全體正職員工共 11,634 人，非正職員工 564 人，另有派遣人員 264 人協助庶務行政相關工作，總計 12,462 人。

其中，正職女性員工共計 6,999 人，佔 60.2%；正職女性主管人數共計 820 人，佔主管總人數 48%，其中高階女性主管比例為 32%，台新期許 2026 年高階女性主管比例可成長至 33%，以顯示台新在人員任用與晉升方面不因性別而有所差異。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並提供友善無障礙工作環境外，於海外 9 個國家設有服務據點，針對海外營業據點，均以當地勞工為優先聘僱對象，2024 年度海外據點合計聘用 642 人，聘用當地員工佔 93%，聘用當地主管佔整體境外主管 81%，持續落實在地化經營。同時，我們員工國籍 / 地區數達 14 個，積極落實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。

∞ 員工架構 - 不同區域、性別之正職及非正職員工

地區別	正職員工		非正職員工				派遣員工		總計
			約聘員工		兼職員工				
	女	男	女	男	女	男	女	男	
台灣 (人)	6,680	4,312	15	34	344	167	166	98	11,816
海外 (人)	319	323	0	0	3	1	0	0	646
總計 (人)	11,634		564				264		12,462

註 1 採 2024 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

註 2 截至 2024 年 12 月 31 日派遣員工人數為 264 人 (女 166 人，男 98 人)，人數無明顯波動

註 3 非員工工作者對應 GRI 2-8，目前僅含派遣員工，未來將評估加入承攬商、志工、居家工作者、自營作業者、轉包商等

∞ 正職員工架構—性別、年齡及職務分佈

地區別	職別	女				男				總計	佔正職員工比例(%)
		<30 歲	31~50 歲	>51 歲	合計	<30 歲	31~50 歲	>51 歲	合計		
台灣(人)	非主管職	1,598	3,604	691	5,893	964	2,120	439	3,523	9,416	80.9
	主管職	5	478	304	787	9	476	304	789	1,576	13.5
	合計	1,603	4,082	995	6,680	973	2,596	743	4,312	10,992	94.5
海外(人)	非主管職	73	205	8	286	68	164	3	235	521	4.5
	主管職	0	25	8	33	0	67	21	88	121	1.0
	合計	73	230	16	319	68	231	24	323	642	5.5
總計(人)		1,676	4,312	1,011	6,999	1,041	2,827	767	4,635	11,634	100.0
佔正職員工比例(%)		14.4	37.1	8.7	60.2	8.9	24.3	6.6	39.8	100.0	100.0

註 1 採 2024 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 85.4%，主管職佔正職員工人數 14.6%

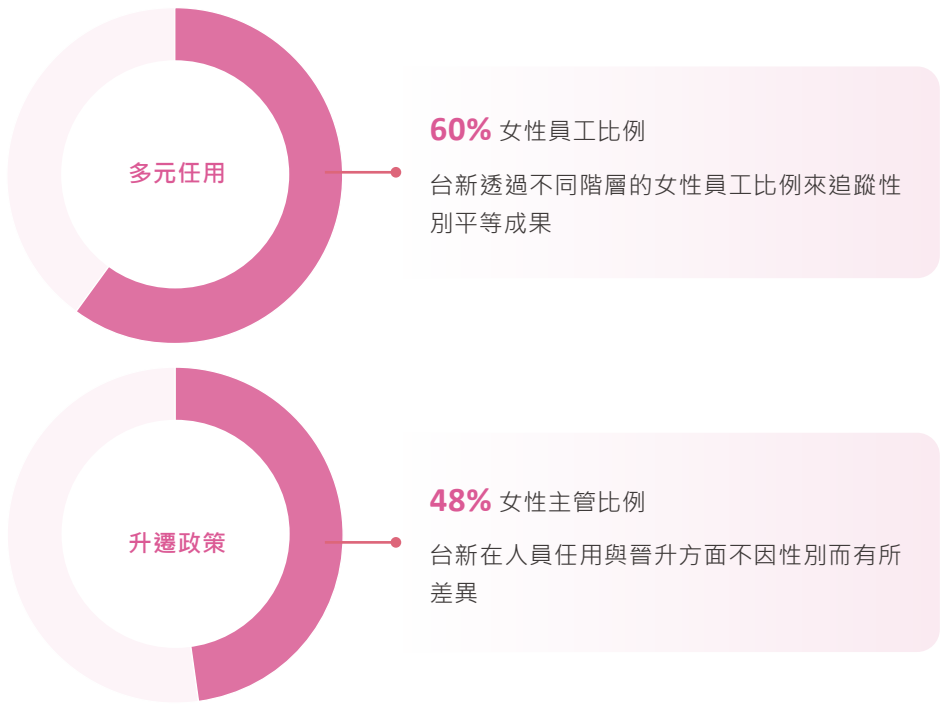


關於本報告書
董事長的話
總經理的話
關於台新金控
永續亮點專案
永續獎項肯定
重大主題鑑別與利害關係人溝通
1 永續策略
2 永續治理
3 氣候策略
4 綠色營運
5 永續金融
6 智慧服務
7 員工關懷
▸ 7.1 人才招聘及培育
▸ 7.2 薪酬福利及員工照顧
▸ 7.3 職場安全與健康
▸ 7.4 勞資關係維護
▸ 7.5 人權及性別平等
8 社會共融
附錄

∞ 歷年女性員工 / 主管比例 ^{註 1}

年度	2021	2022	2023	2024
整體員工女性比例 (%)	59	60	60	60
整體主管女性比例 (%)	48	48	49	48
初階主管女性比例 (%)	50	50	51	50
高階主管女性比例 (%)	32	32	31	32
業務職主管女性比例 (%)	45	46	48	47
數位人才女性比例 ^{註 2} (%)	44	44	42	41

註 1 近四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
 註 2 數位人才依所屬職務認定 (如：程式設計師、系統分析師、商業經營分析師等)



∞ 歷年員工少數族群組成人數

年度	2021	2022	2023	2024
身心障礙人數	101	107	125	129
國家 / 地區數	11	10	13	14
員工組成之國家 / 地區	台灣、中國大陸、香港、日本、馬來西亞、新加坡、緬甸、越南			
	• 紐西蘭	• 泰國	• 泰國	• 泰國
	• 澳洲	• 澳洲	• 美國	• 美國
	• 美國		• 澳洲	• 澳洲
			• 塞內加爾	• 奈及利亞
			• 澳門	• 塞爾維亞
				• 澳門

∞ 2024 年員工前五大國籍分佈

國籍 / 地區	佔總員工比例 (%)	擔任主管職比例 (%)
台灣	95.4	95.8
中國大陸	2.9	2.9
香港	1.0	0.7
新加坡	0.3	0.4
馬來西亞	0.2	-
其他	0.2	0.2



關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

重大主題鑑別與利害關係人溝通

1 永續策略

2 永續治理

3 氣候策略

4 綠色營運

5 永續金融

6 智慧服務

7 員工關懷

 ▶ 7.1 人才招募及培育

 ▶ 7.2 薪酬福利及員工照顧

 ▶ 7.3 職場安全與健康

 ▶ 7.4 勞資關係維護

 ▶ 7.5 人權及性別平等

8 社會共融

附錄

7.1.3 人才培育

1. 完整清晰的職涯規劃

為了讓員工能夠於台新持續成長，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。2024 年台新主管職的職缺由內部人員遞補的比率超過七成，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。

∞ 內部人員遞補率及人數占比

年度	2024
內部遞補率 (%)	72
男 (%)	56
女 (%)	44
< 30 歲 (%)	4
30~50 歲 (%)	81
>50 歲 (%)	15
中高階主管 (%)	13
基層主管 (%)	87

註 內部遞補率 =(內部晉升人數 + 內部轉調人數) ÷ 公司總職數

2. 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必備的專業知識與技能。

(1) 產學合作

專案	說明	2024 參與人數
Early Win 職場體驗計畫	積極於校園紮根，網羅優秀的大四至碩二學生，持續推展『畢業即就業』概念，本項計畫提供學生豐富完整的訓練課程，包含台新組織文化、職場溝通與表達技巧及 FinTech 數位金融等課程，幫助學生提前進入金融職場實際體驗與歷練，2024 實習生轉為正職員工人數共計 78 名。未來將增加由實習生擔任校園大使之規劃，實習生透過實習經驗的分享，除了幫助同校學生了解實習工作外，也增加學生對於台新的認識	512
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，台新持續與各大院校合作開班專班，例如與國立中山大學合作「金融創新產業碩士專班」，公司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 107 名研究生並全數完訓，其中 61 名學生已錄取至台新任職	15
金融科技與服務創新微課程	為網羅優秀分析人才與提升雇主品牌，2020 年起與中山大學管理學院合作「管理學院微學程 - 金融服務與金融科技資料案例課程」，邀請客群經營處與資訊服務處一同協辦，並提供實習機會給課程中表現優異的同學，使學術與產業得以密切交流，並期許達到技術創新與人才培育的雙重效果，截至 2024 年共已培養 128 位學生	21
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 年起即與臺灣大學財金系所合作開設「金融創新實務專題」課程，今年已邁入第十三年。課程推出以來深受喜愛，選修的人數逐年增加，今年共計 69 位同學選修，由台新個金、法金、金融市場、證券、投顧、人壽等各單位主管分享寶貴的實戰經驗，內容包括產品、行銷、投資、數據分析等面向的專業知識與創新經驗，讓同學更深度地認識金融服務產業，除了安排同學實際走入台新金控參訪，也安排同學與 MA 面對面交流，共同討論各領域專業知識、未來職涯發展等，並提供面談諮詢與實習機會，鼓勵產學共同培育所需之金融創新及跨領域人才	69

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

重大主題鑑別與利害關係人溝通

1 永續策略

2 永續治理

3 氣候策略

4 綠色營運

5 永續金融

6 智慧服務

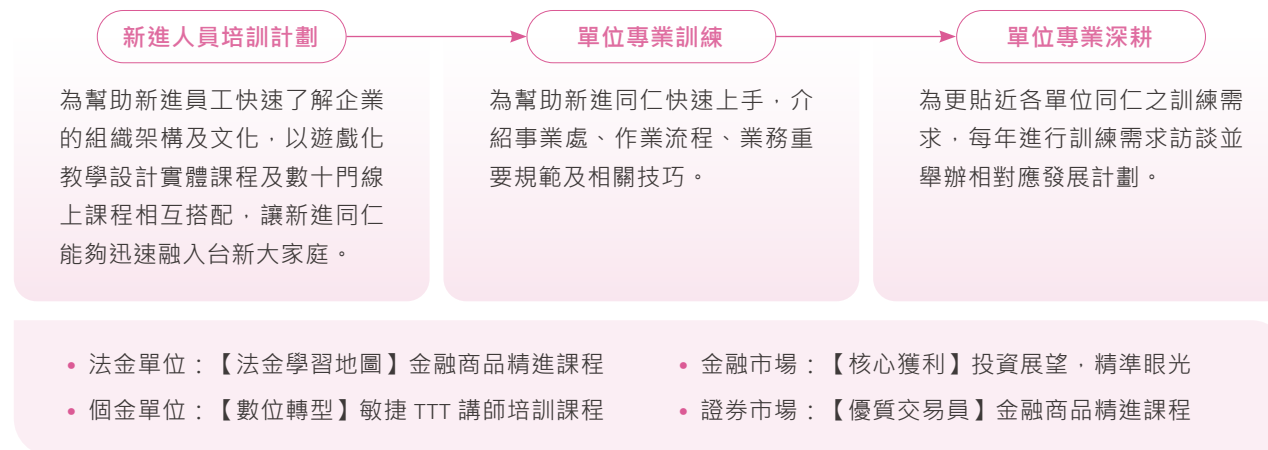
7 員工關懷

- ▶ 7.1 人才招聘及培育
- ▶ 7.2 薪酬福利及員工照顧
- ▶ 7.3 職場安全與健康
- ▶ 7.4 勞資關係維護
- ▶ 7.5 人權及性別平等

8 社會共融

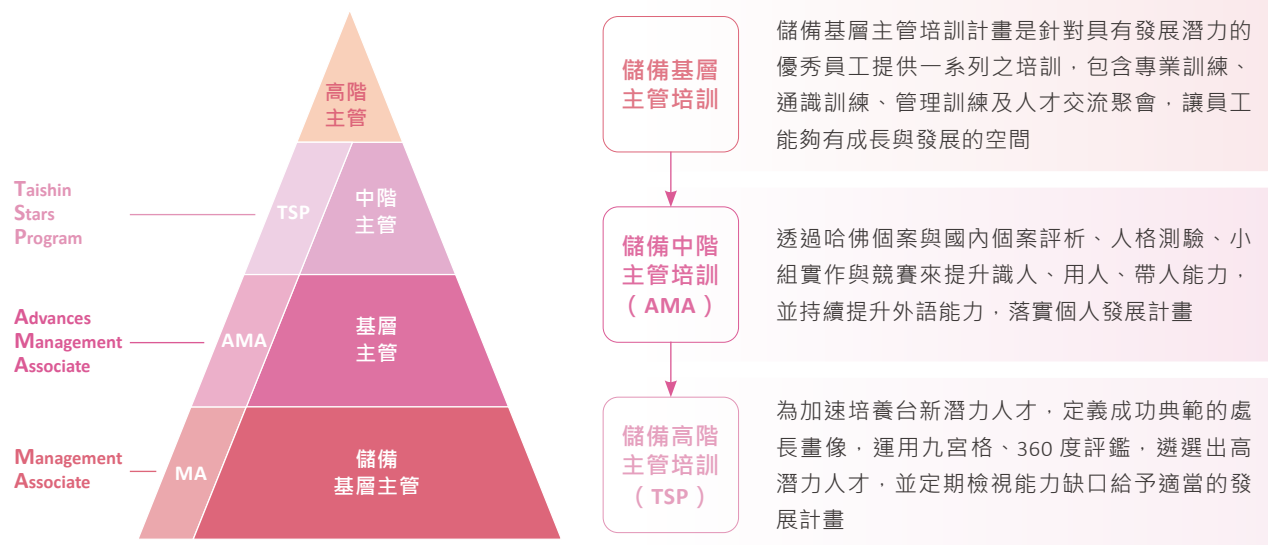
附錄

(2) 完整的金融人才培訓



(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。

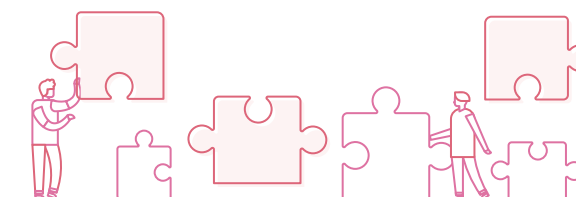


(4) 多元學習

為強化員工全方位能力與敬業度，台新仿效大學之發展概念，整合內外部資源，建構「台新大學」學習平台，並發展「學習帳戶」機制，激勵員工自發參訓意願。我們每年提供每位正式員工相當於新台幣 10,000 元的訓練存摺點數，可自主運用於外語、電腦課程、以及證照考試補助，亦可參加名人講座、藝文活動、語文學習、以及各類自主學習課程，讓同仁擁有足夠的資源，培養跨領域專長與視野。

自主學習課程則以「Life Cycle」進行設計，以求更加貼近同仁需求。該系列課程主題豐富，包含「職場軟實力 - 溝通表達」、「數位轉型思維 - AI、金融科技趨勢」及「英語 - 看電影學英文、美食英文」等課程；為利員工身心平衡，亦搭配節慶規劃「母親節手作永生花」、「中秋節手作月光水晶手鍊」等活動，及響應高齡金融友善議題，辦理手語課程、高齡照護講座，滿足員工專業及生活學習的方方面面。其中，結合臺北台新戰神籃球賽球票，並攜伴進場觀賽的活動，因促進員工職家平衡、生活多元，而廣受好評。

此外，亦推動應用於「健身課程」以及「馬拉松路跑活動」，以達強化員工身心健康、養成規律運動習慣、提升工作效率等正向循環。並新增「多元學習、線上學習、在職進修」等補助，鼓勵同仁終身學習，達到 SDGs 永續發展指標。2024 年，訓練存摺使用人次達 6,394 人，使用點數超過 843 萬點，使用人次較前一年度提升高達 54%。



關於本報告書
董事長的話
總經理的話
關於台新金控
永續亮點專案
永續獎項肯定
重大主題鑑別與利害關係人溝通
1 永續策略
2 永續治理
3 氣候策略
4 綠色營運
5 永續金融
6 智慧服務
7 員工關懷
▶ 7.1 人才招聘及培育
▶ 7.2 薪酬福利及員工照顧
▶ 7.3 職場安全與健康
▶ 7.4 勞資關係維護
▶ 7.5 人權及性別平等
8 社會共融
附錄

3. 學習成效評估與成果

(1) 員工教育訓練

	2021	2022	2023	2024
員工平均訓練時數 (小時) ^註	60.3	65.0	66.0	94.5
總訓練時數 (小時)	567,390	702,171	736,538	1,100,213
員工平均訓練費用 (元) ^註	4,309	5,159	5,685	5,968
總訓練費用 (千元)	40,553	55,742	63,514	69,435

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

員工類別	總訓練時數 (小時)	正職員工人數 (人)	2024 年平均訓練時數 (小時)
男	436,488.2	4,635	94.2
女	663,724.8	6,999	94.8
<30 歲	356,480.7	2,717	131.2
31~50 歲	610,314.4	7,139	85.5
>51 歲	133,417.9	1,778	75.0
高階主管	3,099.1	68	45.6
中階主管	16,837.8	236	71.3
基層主管	142,053.6	1,393	102.0
非主管	938,222.4	9,937	94.4

分類		總時數	分類		總時數
主管	法令	22,669.1	非主管	法令	96,041.1
	管理	18,119.4		管理	7,442.5
	專業	112,515.6		專業	711,850.0
	通識	9,954.6		通識	121,620.7



(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。並且在不同的培訓專案中，設計教練指導或團隊網絡之交流機制，例如在 AMA 與 MA 專案，邀請高階主管擔任 Mentor、或創設 Line 群完成小組任務...鼓勵同仁相互學習。

除了表列培訓專案，台新亦針對預計短期 / 長期派外至海外人員 (含儲備人員)、已派外或海外當地人員、非派外人員但對海外文化欲了解者，規劃外派文化適應培訓計畫，協助同仁瞭解並適應海外文化，包括當地社交禮儀、價值觀及重要法規介紹、職場互動風格與注意事項等，以提升其對於派駐地點當地文化意識、外派人員的在地適應力，促進不同文化背景之相互理解、降低外派人員文化衝擊，進而培養具國際視野之關鍵人才。此外，並拍攝外派問答影片，放置於台新大學的國際探索館、微學習影音館，供同仁自由查閱。每週發送「【台新語文中心】開啟週三英語日，一起語世界共好」電子報，更時常舉辦有獎測驗及海外文化或語言課程，例如【文化與飲食的結合】茶道體驗課程、【旅遊英文】歐洲風情：用旅遊英文暢遊各國、【跨文化交流】自在溝通，說英文開始 Feel Good、【娛樂英文】The Intern 電影欣賞之旅、不限語言學習之訓練存摺補助...等，兼職或定期合約員工，若報名課程，經主管同意也能參訓。而針對留停回任、退休或離職前同仁，也有專屬人資夥伴對其進行接軌培訓、集團內轉調或轉職輔導、以及退休前輔導或關鍵職務回聘等培訓機制。

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

重大主題鑑別與利害關係人溝通

1 永續策略

2 永續治理

3 氣候策略

4 綠色營運

5 永續金融

6 智慧服務

7 員工關懷

▸ 7.1 人才招募及培育

▸ 7.2 薪酬福利及員工照顧

▸ 7.3 職場安全與健康

▸ 7.4 勞資關係維護

▸ 7.5 人權及性別平等

8 社會共融

附錄

專案名稱	 人才庫培訓專案	 法金學習地圖專案學程	 數位轉型人才培育計畫
培訓目標對象	包含儲備幹部 (MA)，以及儲備處、部、組級主管之人才庫培訓專案	讓法金總處轄下 ARM/ 準 RM/RM/SRM/PM/PS 之同仁與主管，能依自身狀況彈性選擇、獲取該職務所需之專業知識和工作技能	普及全金控同仁對數位轉型的知識、提升主管的認知，並協助專案同仁取得敏捷認證
專案類型與內容 (含欲強化之職能或業務能力、課程主題、執行方式等)	藉由盤點管理職能缺口、分析敬業度調查中的管理弱項，建立系統性訓練架構與互動網絡，儲備台新金控人才庫專案之各級主管。針對中高階主管，主要聚焦於商業敏銳度、創新變革等策略議題；而基層主管則在於以身作則等職能之期待，設計培訓課程。故在整體人才庫培訓專案中，皆納入商業模式創新或趨勢新知等內容，將管理深耕的主題由淺入深、由上至下貫穿，培養一致語言，全面提升主管管理領導能力。	因應法金事業總處之策略方向與職涯發展階段，規劃法金學習地圖專案學程。依據不同職務能力需求，提供同仁須精進之專業必修課程、以及多元選修項目。 必修涵蓋財務金融相關專業、銷售技巧、客戶開發技巧與管理實務、風險分析等課程。選修則有 AML／CFT 交易監控與缺失案例樣態、都市更新發展與銀行融資實務、兩岸反避稅法令對 OBU 影響解析研習等多元議題可供選擇。其中還包含氣候變遷風險與 TCFD、氣候變遷下之投融资風險管理等 ESG 課程，以減緩氣候轉型帶來的負面影響。 同仁於任所屬職務後的兩年內，須完成學程規範課程數（必修＋選修）。各職務晉升時，單位主管亦須將學習地圖學程修課狀況納入考量。	依據金控數位轉型策略藍圖，建置數位人才培育計畫，積極推廣數位思維及知識，並建立數位種子認證機制，以持續深化數位轉型文化、以及敏捷專案能力。 為緩解數位轉型過程中可能導致的技能落差與員工適應壓力，利用混成式學習（線上課程結合實作工作坊），提升培訓彈性，同時建立數位導師制度，由技術專家輔導員工實務操作，不僅能降低轉型期的效率震盪，更能將員工轉化為推動變革的助力。 此外，台新還透過「Taishin Next」的口號，進行文化推廣，除了實體、線上及自主學習課程外，亦舉辦講座與專業認證，並拍攝名人坊、數位工廠等主題影片，來搭配每月課程宣傳。同時進行有獎徵答、寫心得抽禮卷等活動，營造全員討論的氛圍。最後藉由種子講師的分享，讓更多同仁了解如何落實在工作中。
欲達成之公司營運績效或策略目標	強化主管團隊領導能力、提昇員工向心力及業務動能，並促進流程改造、降低風險並達成各項營業目標。	全方位協助主管激發團隊領導意識，並給予同仁達成目標之具體歷程，潛移默化將學習到的知識技能應用在工作上，以提升法金手續費收入，帶動業績成長	整合數位轉型的專業實作課程，以及觀念建立的自主學習課程，強化專案同仁所需之數位知識技能與一般同仁之基礎認知。同時培育企業敏捷種子、推動內部敏捷專業認證，以熟悉如何透過用戶研究發掘並萃取洞見，並透過敏捷開發快速回應客戶需求與市場變化
是否涵蓋兼職/定期合約員工	無	無	兼職或定期合約員工，若報名課程，經主管同意也能參訓。該對象約占專案參訓人數之 9%
商業影響力	促使參與人才庫培訓專案之同仁，將所學應用在工作行為中，維持主管內升比率 43%，減少招募與培訓成本約 1399 萬。且主管需帶領同仁進行流程改造，找出業務與作業流程中的優化機會與風險控管點，將培訓中強化之職能，反應在風險管理之流程改造的年化效益約 1.46 億，可看出管理能力提升帶來之綜效	讓法金同仁有學習地圖能夠遵循，能了解自己在什麼階段、應該學習什麼，並擁有選修的彈性，能更深入了解商品、市場、開發與管理等專業知識，以創造更高的手續費收入 20.7 億	累計共 28,305 人次參與通過數位轉型課程，累計共約 2,160 位同仁取得敏捷內部專業認證。同時積極拓展推動數位轉型的業務領域，自 2021 年起建置數位工廠，已累積進行 38 個數位相關專案，專案追蹤數位轉型關鍵指標，包含個金、法金及證券之數位客戶母體創造之淨收入貢獻共約 247 億。此外，亦持續鼓勵金融創新，取得 85 項新型及設計專利

- 關於本報告書
- 董事長的話
- 總經理的話
- 關於台新金控
- 永續亮點專案
- 永續獎項肯定
- 重大主題鑑別與利害關係人溝通
- 1 永續策略
- 2 永續治理
- 3 氣候策略
- 4 綠色營運
- 5 永續金融
- 6 智慧服務
- 7 員工關懷
 - 7.1 人才招募及培育
 - 7.2 薪酬福利及員工照顧
 - 7.3 職場安全與健康
 - 7.4 勞資關係維護
 - 7.5 人權及性別平等
- 8 社會共融
- 附錄

7.2 薪酬福利及員工照顧

7.2.1 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，藉由具備市場競爭力薪酬及完善福利，達到人才吸引與保留。自 2014 年起，台新連續 11 年成為「高薪 100」成分股之一。

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，其中非擔任主管全時員工平均年薪亦高於當年度政府機關公告之每人基本生活所需之費用 7.2 倍^註。本公司致力於落實性別薪平等、同工同酬，縮短男女薪酬差距，確保員工的薪資不因性別、年齡及種族而有所差異，並每年定期進行薪酬檢視。以 2024 年度台新金控男、女整體薪資報酬水準觀之，在主管職中男性整體報酬是女性的 105%；一般員工中男性整體報酬是女性的 101%，無明顯差異。

註 依照我國財政部公布之 2024 年每人基本生活所需之費用金額為新臺幣 21 萬元，2024 年台新金控非擔任主管職務之全時員工薪資平均數為新台幣 151.1 萬元

資料來源：[公告 113 年度每人基本生活所需之費用金額 - 財政部全球資訊網](#)。

∞ 2024 年度女 / 男薪酬比率

員工類別	固定薪	全薪 (含獎金)
非主管	100：101	100：101
主管職	100：104	100：105
執行級別主管	100：106	100：108

薪酬政策

男 / 女性主管職整體報酬的比率 | 男 / 女性一般員工整體報酬的比率

105 % | 101 %

- 台新除依循營運國家當地法規制定薪資政策，以保障所有員工受領薪酬符合生活水準需求外，並且每年定期參與市場薪資調查以檢視整體員工薪酬水準，確保員工獲得與同業水準相當之薪酬福利。
- 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，以達到性別平等薪酬。
- 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。2024 年度調薪幅度達 3.5% 以上，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，勉勵員工的貢獻及付出亦強調利潤共享。

2024 年台新金控非擔任主管職務之全時員工共計 9,468 人 (較 2023 年提升 5.9%)，薪資平均數為新台幣 1,511 千元 (較 2023 年提升 9.8%)，薪資中位數為新台幣 1,209 千元 (較 2023 年提升 8.5%)。

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。

員工認股計畫

台新股票增值權計畫

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，以強化對長期經營績效的負責。

2024 年發行計畫說明如下

- 發行單位數：36,431 單位
- 獎勵遞延年份：2-5 年
- 適用對象：董事長、參與公司經營決策之中高階主管及關鍵職位等
- 非高階主管員工參與率：約 341 位員工適用此計畫，其中非高階管理層員工約 275 位，佔本計畫人數之 81%，佔全體員工（不含參與本計畫的高階主管）人數之 2.4%
- 獎勵標準：年度考核指標除財務性指標另亦包含非財務性指標：如：流程改善、內部控制、推廣 ESG（如碳排減量、綠色採購、永續相關專案）等，以落實永續經營之理念

員工持股信託計畫

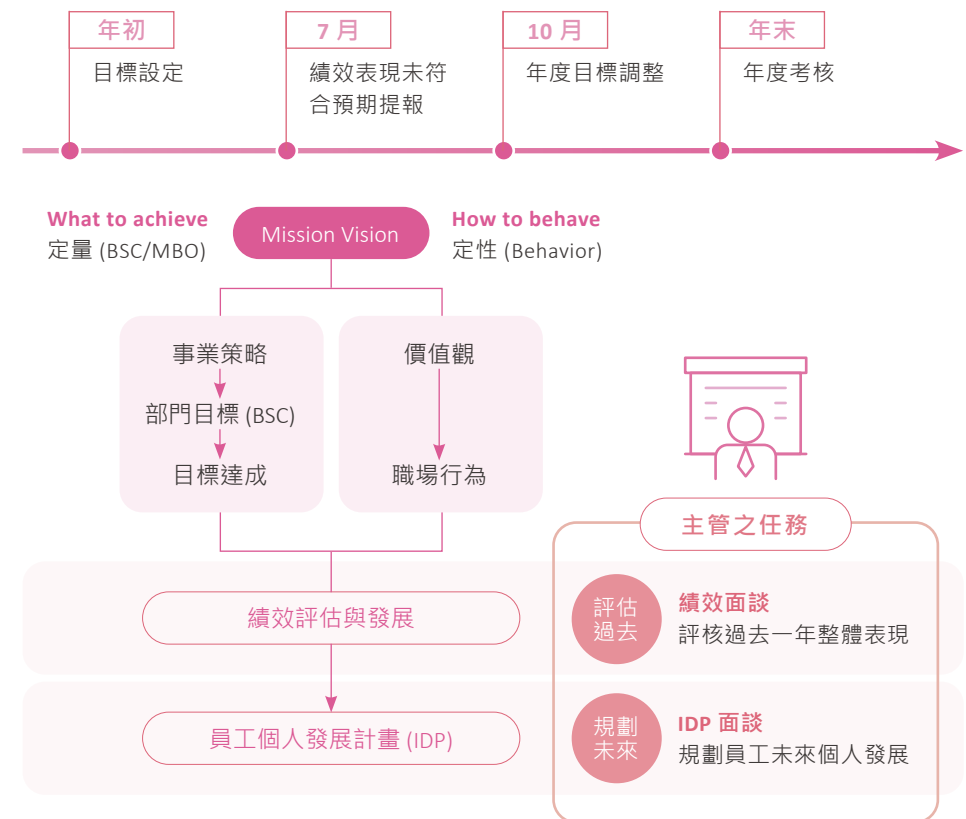
為與員工共享經營成果及共同儲備退休基金，台新金控自 2015 年 9 月開辦員工持股信託計畫，員工每月依職等提撥固定金額，公司也 100% 相對提撥獎勵金。於 2020 年 5 月開放員工可依個人財務需求不設上限自願增提提撥金，公司提撥金額已達到 9 億 4 千萬，員工持股信託投資收益超過 55.8%；達到長期儲蓄、累積財富，保障員工退休後的生活。

- 適用對象：全體員工
- 獎勵遞延年份：至離職或退休時才可領回信託股票
- 非高階主管員工參與率：佔全體員工（不含參與本計畫的高階主管）人數之 85.3%

7.2.2 績效管理

1. 管理方式

台新已導入平衡計分卡 (Balanced scorecard, 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，皆需接受年度考核，受定期績效及職涯發展檢視員工比例為 100%。除公平評核個人績效外，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，並作為個人發展計畫之依據。

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

重大主題鑑別與利害關係人溝通

1 永續策略

2 永續治理

3 氣候策略

4 綠色營運

5 永續金融

6 智慧服務

7 員工關懷

- ▶ 7.1 人才招聘及培育
- ▶ 7.2 薪酬福利及員工照顧
- ▶ 7.3 職場安全與健康
- ▶ 7.4 勞資關係維護
- ▶ 7.5 人權及性別平等

8 社會共融

附錄

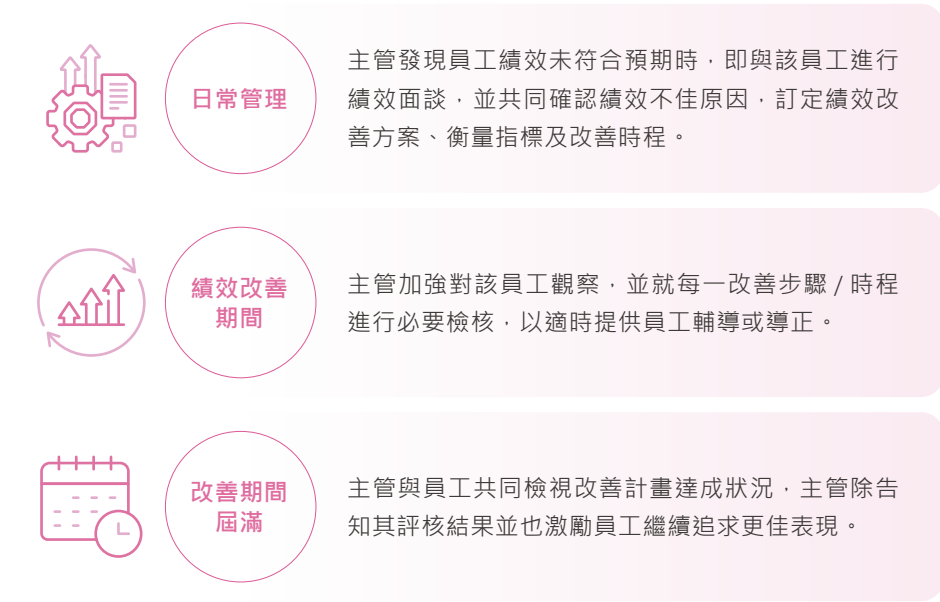
2. 考核機制

適用對象：全體員工

評核機制	評核頻率	執行方式及成果
目標管理	3 次 / 年	制定明確、公正的考核規範及透過說明與指引，使全體同仁於線上 eMBO 系統落實年初目標設定、年度目標調整、年度考核等任務，2024 年度台新符合考核資格之全體同仁皆完成績效管理循環
多維度評核方式 (包含 180 度、 270 度或 360 度)	1 次 / 年	多維度評核方式為透過員工本人、直屬主管、部屬、同部門及跨部門同事等進行的「全方位評估回饋」，受評者參考這些回饋得以更全面客觀地瞭解自身長處、不足及發展需求，並作為個人未來職涯及能力發展的依據
績效評核等級	1 次 / 年	依照目標達成情形與核心價值展現進行單位績效等級之分配，並作為後續獎金、晉升與績效輔導管理之決策依據
團隊績效評估	3 次 / 年	依據公司之三年策略，往下展開到事業處策略及部門目標，再據此將團隊目標分配至個人的績效目標，並針對管理職及非管理職分別設有 10 ~ 13 項職能評分表，其中包含顧客導向、創新與問題解決、溝通協調、團隊合作等，藉由自評和主管評分來檢視團隊中表現之評分落差，以確保團隊目標達成度，並從中察覺錯誤，及時引導與改善
敏捷式溝通	不 定 期 / 持 續 性 / 每 月	日常管理中，員工績效表現未符合預期時，主管即與該員工進行績效面談，詳予瞭解原因，並使員工明瞭問題所在後，雙方共同訂定解決方案、衡量指標及改善時程，並於 1 ~ 3 個月內定期檢視目標達成之情形，依達成情形給予員工激勵及輔導

3. 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。



註 經輔導後仍無法達成公司預期目標資遣者，給予資遣費及謀職假

4. 離職分析

2024 年離職率較 2023 年下降 0.1%，為 9.2%，台新定期與外部專業顧問公司合作，進行員工意見調查，了解員工對各項管理措施之看法及優先關注之議題，並依據意見調查結果優先進行改善，同時提供完善的薪酬福利及員工照顧措施吸引及留住人才，創造良好企業文化，增進員工歸屬感，藉由透明公平之升遷及績效考核機制激勵、提升員工工作動機及滿意度以降低離職率，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。

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

重大主題鑑別與利害關係人溝通

1 永續策略

2 永續治理

3 氣候策略

4 綠色營運

5 永續金融

6 智慧服務

7 員工關懷

- 7.1 人才招聘及培育
- 7.2 薪酬福利及員工照顧
- 7.3 職場安全與健康
- 7.4 勞資關係維護
- 7.5 人權及性別平等

8 社會共融

附錄

正職自願離職人數 - 性別、年齡、地區分佈

地區別	女				男				總計	離職率 (%)
	<30 歲	31~50 歲	>51 歲	合計	<30 歲	31~50 歲	>51 歲	合計		
台灣 (人)	212	305	31	548	127	226	17	370	918	8.5
海外 (人)	15	25	2	42	10	18	2	30	72	0.7
總計 (人)	227	330	33	590	137	244	19	400	990	9.2
離職率 (%)	2.1	3.1	0.3	5.5	1.3	2.2	0.2	3.7	9.2	

註 1 採 2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日累計正職離職人數

註 2 離職率 = 該類別年度累計正職離職人數 / 2024 年 12 月 31 日正職在職人數。因行銷業務專員、電銷業務專員、派遣人員等非正職員工的性質特殊且變動性較高，本表離職人數不含非正職離職人員及試用期內離職人員。

歷年自願離職率

年度		2021	2022	2023	2024
合計 (%)		11.9	12.2	9.3	9.2
自願離職率拆分	男 (%)	5.6	5.5	3.9	3.7
	女 (%)	6.3	6.7	5.4	5.5
	<30 歲 (%)	5.7	5.1	3.4	3.4
	31-50 歲 (%)	6.0	6.7	5.4	5.3
	>51 歲 (%)	0.2	0.4	0.5	0.5

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

重大主題鑑別與利害關係人溝通

1 永續策略

2 永續治理

3 氣候策略

4 綠色營運

5 永續金融

6 智慧服務

7 員工關懷

- ▶ 7.1 人才招聘及培育
- ▶ 7.2 薪酬福利及員工照顧
- ▶ 7.3 職場安全與健康
- ▶ 7.4 勞資關係維護
- ▶ 7.5 人權及性別平等

8 社會共融

附錄

7.2.3 員工福利及照顧

1. 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 [台新金控人才招聘網](#)。

2. 亮點福利【★標示為超過法定要求之福利】

彈性工時與部分工時選擇



依照不同工作特性及業務需求，在符合各項法規及風險控管下，公司提供完善的遠端工作設備及配套系統資源（行動辦公室、VPN、電子簽核系統）供員工運用，遇到特殊情況時，員工可在家遠端即時處理公務，增加工作時間的彈性

- ★ 為讓員工能更妥善安排時間，公司規劃有最多 **5 種彈性班別** 讓員工選擇自己的出勤時間，有助員工兼顧家庭生活平衡，或避開交通尖峰減少通勤時間，且無相關法令最低要求，為台新提供同仁之福利。
- ★ 依照不同工作特性及業務需求，在符合各項法規及風險控管下，公司提供完善**遠端工作**的設備及配套系統資源（行動辦公室、VPN、電子簽核系統）供員工運用，遇到特殊情況時，員工可在家遠端即時處理公務，增加工作時間的彈性，且無相關法令最低要求，為台新提供同仁之福利。
- ★ 為了給員工更妥善的照顧，依部門屬性規劃部分工時等更多不同班別供員工彈性選擇，且無相關法令最低要求，為台新提供同仁之福利。
- ★ 於特殊節日及家庭日時，可彈性**提早一小時下班**，且無相關法令最低要求，為台新提供同仁之福利。
- 家中有未滿三歲子女之員工，都可申請**每天減少工作時間一小時或調整工作時間**，讓員工有更多的時間能教養子女

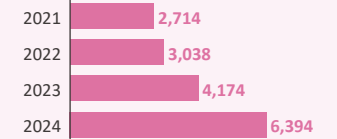
自我進修補助★



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，目前無相關法令最低要求，為台新提供同仁之福利

學習帳戶使用人次(人次)



2. 國內外在職進修補助

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，目前無相關法令最低要求，為台新提供同仁之福利

2016 年至 2024 年累計補助 **139 位**，共發放逾新台幣 **1,030 萬元**

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，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，目前無相關法令最低要求，為台新提供同仁之福利

金融證照取得人次(人次)



金融證照補助金額 (元)



關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

重大主題鑑別與利害關係人溝通

1 永續策略

2 永續治理

3 氣候策略

4 綠色營運

5 永續金融

6 智慧服務

7 員工關懷

- 7.1 人才招聘及培育
- 7.2 薪酬福利及員工照顧
- 7.3 職場安全與健康
- 7.4 勞資關係維護
- 7.5 人權及性別平等

8 社會共融

附錄

有薪志工假★



設有「志工榮譽假」制度，累積志願服務時數 6 小時可換得 1 天休假，每年最高可達 5 天以獎勵志工犧牲奉獻不求回報之無私精神

2024 年總計 377 人次申請 227 天的有薪志工假，與前一年度相較無顯著波動，有薪志工無相關法令最低要求，此為台新提供同仁之福利

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、30 年、35 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

2024 年共計 1,501 人符合年資獎勵，發放金額約 1.1 千萬元，久任無相關法令最低要求，此為台新提供同仁之福利

保險福利★



台新提供全方位保險福利，持續打造健康、友善的職場環境，讓同仁在職場上盡情揮灑才能無後顧之憂

每位同仁到職即享有**公司全額負擔**的團體保險，險種包含壽險、傷害險、職災險、傷害醫療險、定期健康保險、手術醫療保險、防癌健康保險，團體保險無相關法令最低要求，此為台新提供同仁之福利

子女結婚假★



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 1 天全薪子女結婚假，若夫妻皆任職台新可同時申請

業界獨有之員工福利，無相關法令最低要求，為台新提供同仁之福利

友善家庭假別★



為提供員工安心成立家庭的工作環境，台新提供多項優於法令的友善家庭假別，包含帶薪或天數較多的產假、產檢假、陪產檢及陪產假及家庭照顧假等，讓員工盡心工作之餘，也能同時放心地投入人生不同的重要階段，為養育家庭承擔應有的責任

- ★ 提供妊娠的女性員工 **8 天全薪產檢假**，優於法令的 7 天
- ★ 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 **8 天全薪陪產檢及陪產假**，且得放寬至分娩後 30 天內休畢，優於法令的 7 天，且須於分娩後 15 天內休畢
- ★ 提供優於法令的**全薪優惠休假**及 14 天家庭照顧假，優於法令的 7 天無薪家庭照顧假
- ★ 為讓員工得以安心調養身體，提供懷孕未滿 3 個月流產之女性員工 **5~7 天全薪產假**，優於法令的無薪產假

帶薪年假



帶薪年假：每年均依據法令規定提供員工全薪的法定特休，另依新任員工之外部專業經歷及員工職級調整提供優於法定水準之優惠休假

所有員工均可自行透過公司內部線上差勤系統或個人手機登錄 iTaishin 平台線上 24 小時提出休假申請，確保員工充分享有自行安排休假之權利；此外，台新定期發送年度休假剩餘天數及排休提醒信函予員工本人及其直屬主管，並且每半年檢視員工未請假率，據以鼓勵及敦促員工適時安排休假，故 2024 年台新全體員工之法定特休與優惠休假平均使用率已達 77%

關於本報告書
董事長的話
總經理的話
關於台新金控
永續亮點專案
永續獎項肯定
重大主題鑑別與利害關係人溝通
1 永續策略
2 永續治理
3 氣候策略
4 綠色營運
5 永續金融
6 智慧服務
7 員工關懷
▸ 7.1 人才招聘及培育
▸ 7.2 薪酬福利及員工照顧
▸ 7.3 職場安全與健康
▸ 7.4 勞資關係維護
▸ 7.5 人權及性別平等
8 社會共融
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，並針對女性員工產前、孕期、產後及育兒等不同階段提供相關福利與制度，如下表說明。

項目	相關福利與制度
女性員工	女性員工每月均可享有 1 天生理假居家休養
懷孕員工	- 分別針對不同孕程階段，提供產前保健至產後護理、勞健保、團體保險與育兒福利等說明 - 懷孕女性員工孕婦裝服務，讓準媽媽們有舒適的穿著 - 女性同仁享有優於法令帶薪 64 小時產檢假及 60 天產假，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靈 - 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 週的帶薪流產假 - 台新安排特約勞工健康服務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
產後與育兒	- 每胎生育補助 20,000 元，2024 年共補助 3,700,000 元。 - 與托兒、托育機構簽訂特約，提供托兒托育之優惠方案 - 家中有未滿三歲子女之員工，可申請每天減少工作時間 1 小時 - 在金控大樓、內湖大樓、人壽大樓及建北分行設有多間設備完善的哺 / 集乳室，提供媽媽有舒適的哺乳空間 - 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 - 與產後護理之家機構簽訂特約 - 台新與醫療院所及健康服務中心合作，邀請產科、兒科醫護，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 - 設立子女教育獎學金來勉勵子女的優異表現。2024 年致送子女教育補助 13,946,500 元。

∞ 正職人員育嬰申請^{註 1} 及留任率

項目	2021			2022			2023			2024		
	女	男	總計	女	男	總計	女	男	總計	女	男	總計
應復職人數 (人)	81	4	85	95	9	104	98	18	116	106	13	119
實際復職人數 (人)	59	1	60	70	5	75	74	10	84	77	8	85
復職率 (%) ^{註 2}	72.8	25	70.6	73.7	55.6	72.1	75.5	55.6	72.4	72.6	61.5	71.4
滿一年留任人數 (人) ^{註 3}	41	2	43	46	0	46	59	4	63	58	8	66
留任率 (%) ^{註 4}	82	100	82.7	78.0	0	76.7	84.3	80.0	84.0	78.3	80.0	78.5

註 1 2024 年符合育嬰假申請資格人數共 632 人 (女 366 人，男 266 人)，實際申請育嬰假人數共 101 人 (女 92 人，男 9 人)

註 2 復職率 = 該年度實際復職人數 ÷ 該年度應復職人數

註 3 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 4 留任率 = 滿一年留任人數 ÷ 前一年度全年復職人數

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

重大主題鑑別與利害關係人溝通

1 永續策略

2 永續治理

3 氣候策略

4 綠色營運

5 永續金融

6 智慧服務

7 員工關懷

- 7.1 人才招聘及培育
- 7.2 薪酬福利及員工照顧
- 7.3 職場安全與健康
- 7.4 勞資關係維護
- 7.5 人權及性別平等

8 社會共融

附錄

7.3 職場安全與健康

7.3.1 職場安全衛生管理架構

為落實「零職災、低風險，建構優質的安全與健康職場」目標，台新金控暨子公司制定《台新金控職業安全衛生政策》，恪遵職業安全衛生法令與國際職業安全衛生管理系統 ISO 45001，以 PDCA (Plan-Do-Check-Act 的簡稱) 循環式品質管理，消除職業安全衛生危害、降低營運風險，建置本質安全且健康無慮的工作環境，達成「友善健康」職場。

台新銀行設置「職業安全衛生委員會」，每季舉行職業安全衛生委員會會議，定期向高階主管呈報職業安全衛生推動進展；職業安全衛生委員共 9 位委員，總經理擔任主任委員，其餘組成成員包含行政服務處主管、職業安全衛生管理單位、護理師、職業安全衛生相關之工程技術人員，以及由勞資會議推選之 3 位勞方代表 (勞方參與比例達三分之一)，共同參與決策與諮詢，攜手建構安全衛生文化。如有重大議題亦隨時向董事會呈報，由董事會督導職業安全衛生的整體推動成效。

為守護員工安全與健康，致力於提供一個安全、健康之工作場所，台新積極導入 ISO 45001 職業安全衛生管理系統，落實於各工作場域與 10,243 名全體員工及承攬商，系統涵蓋比率達 88%，其中台新銀行內湖大樓於 2020 年 5 月取得英國標準協會 (British Standard Institution, BSI) 第三方外部驗證，2024 年持續通過驗證，2024 年參與內部稽核與外部驗證人數達 1,662 人，涵蓋比率達 21.80%。

導入 ISO45001 職業安全衛生管理系統

落實於 10,243 名全體員工及承攬商

系統涵蓋比率達

88 %



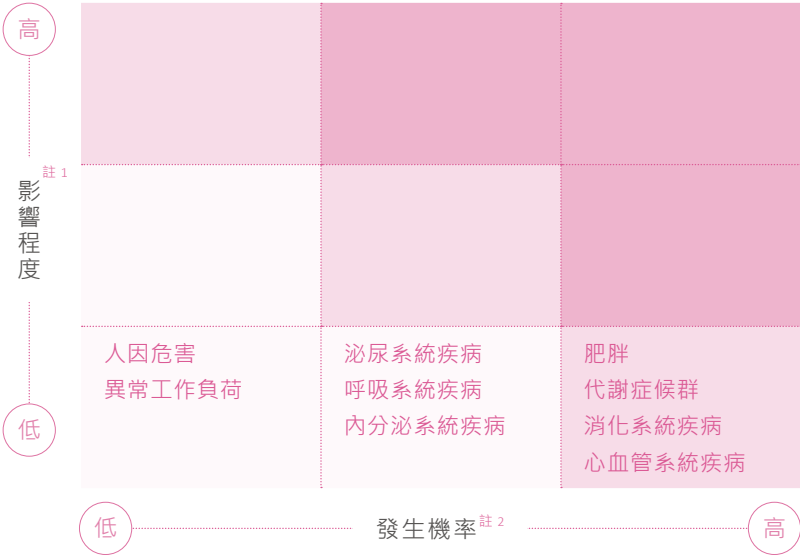
關於本報告書
董事長的話
總經理的話
關於台新金控
永續亮點專案
永續獎項肯定
重大主題鑑別與利害關係人溝通
1 永續策略
2 永續治理
3 氣候策略
4 綠色營運
5 永續金融
6 智慧服務
7 員工關懷
▸ 7.1 人才招聘及培育
▸ 7.2 薪酬福利及員工照顧
▸ 7.3 職場安全與健康
▸ 7.4 勞資關係維護
▸ 7.5 人權及性別平等
8 社會共融
附錄

7.3.2 職場安全衛生風險

1. 職場風險辨識與評估流程

為守護員工安全與健康，致力於提供安全、健康之工作場所，由職業安全衛生管理人員進行作業場所的環境風險評估、危害辨識，藉由危害鑑別與風險評估、法規查核、內部稽核、管理審查及安全衛生矯正作業等管理程序，從中找出各項作業活動及設施可能造成人員傷害或事故之潛在危害因素持續進行危害鑑別評估，並對其發生或可能發生的不可接受的風險實施必要的控制方式，達到職業安全衛生管理系統持續改善的要求；由臨場醫護人員執行員工 Framingham 心血管疾病風險評估、勞工健康保護四大計畫（異常工作負荷、人因、母性、不法侵害）之危害辨識，產生台新健康風險矩陣，創造職場健康和 safety 標準，營造更友善的職場環境。

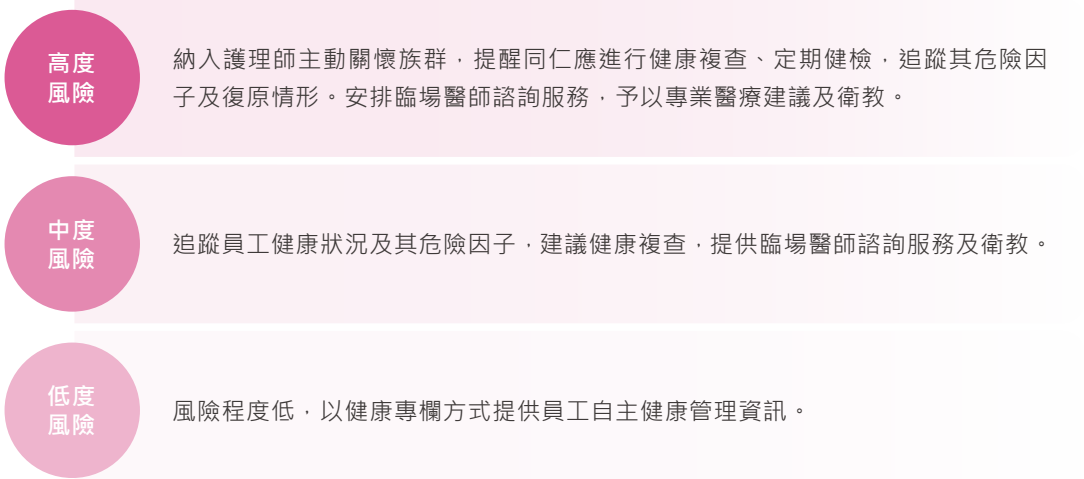
∞ 台新員工健康風險矩陣



註 1 影響程度類別：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）

註 2 發生機率類別：高度（一年內大部分情況會發生）、中度（一年內有些情況會發生）、低度（一年內只有少數情況會發生）

∞ 職業風險分級管控



∞ 職場健康風險議題

風險議題	風險辨識率 (%)	相關風險因子	減緩措施
代謝症候群 ^{註 1}	0.34	高血糖、高血壓、心血管系統疾病、肥胖、高血脂	• 設置健身房、健身補助，鼓勵員工參與公司提供之運動社團。每年持續推動員工健身補助：同仁至全省指定運動機構健身或參加運動課程，可申請健身補助
心血管系統	0.32	心血管系統疾病、高血壓、過勞負荷	
肥胖	0.28	代謝症候群、糖尿病	
消化系統	0.28	肝、膽、胃、腸疾病	• 鼓勵員工參加社團活動、成立運動社團並提供補助，包含有氧瑜珈類、羽球類、壘球類、桌球、籃球、高爾夫球及自行車社等多元運動社團，運動型社團達 2/3 以上之比例
內分泌系統	0.26	代謝症候群、糖尿病、甲狀腺相關疾病	
泌尿系統	0.21	泌尿系統疾病	• 辦理系列性健康課程，建立同仁健康飲食及運動概念。每年舉辦 6 場多元運動及營養課程
呼吸系統	0.19	呼吸系統疾病	
異常工作負荷預防	0.03	過勞負荷、心血管系統疾病	

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

重大主題鑑別與利害關係人溝通

1 永續策略

2 永續治理

3 氣候策略

4 綠色營運

5 永續金融

6 智慧服務

7 員工關懷

- 7.1 人才招募及培育
- 7.2 薪酬福利及員工照顧
- 7.3 職場安全與健康
- 7.4 勞資關係維護
- 7.5 人權及性別平等

8 社會共融

附錄

風險議題	風險辨識率 (%)	相關風險因子	減緩措施
人因危害預防	0	人因性危害 (肌肉骨骼系統)	• 每年持續辦理台新「人因危害預防計畫」 • 提供「台新樂活紓壓坊」按摩服務，2024 年共 34,302 人次使用。持續結合員工福利措施及公益捐款，鼓勵員工使用按摩服務 • 辦理實體及數位課程「上班族身體痠痛遠離我」、「健康動起來，醫師教你正確運動的方法與觀念」、「下背痛穴位保健」2024 年辦理 6 場次實體或線上課程或衛教資訊之發佈
職務不法侵害預防 ^{註 2}	0	職場不法侵害	• 台新訂有「職務遭受不法侵害預防計畫」、公告「預防工作場所不法侵害聲明」 • 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，2024 年 17 人次使用。每月定期宣傳員工協助方案，提供有需要之同仁免費心理諮商服務 • 2024 年醫師臨場服務提供 16 名同仁身心壓力諮詢 • 2024 年辦理數位課程「職場不法侵害處遇 主管角色之溝通與安適」及 4 場實體心理健康講座
母性保護 ^{註 2}	0	母性健康	• 2024 年舉辦 5 場母性線上及數位課程「共同育兒，樂當神隊友」、「婦女自我保健」、「職場母性保護」、「產後瑜珈」 • 持續辦理母性保護計畫，孕期及分娩後員工自主進行風險評估，必要時由臨場服務特約醫師進行面談及健康指導

註 1 代謝症候群為腹部肥胖、血壓、空腹血糖、三酸甘油酯、高密度脂蛋白膽固醇其中三項 (含) 以上超過標準者

註 2 2024 年無人因、不法侵害和母性保護之危害對象

註 3 健檢異常比率會因健檢年度與對象不同導致數據統計差異

為提供安全、健康之工作場所，台新銀行內湖大樓於 2020 年通過 ISO 45001 職業安全衛生管理系統驗證，2022 年將 ISO 45001、ISO 14001 及 ISO 50001 之程序文件進行整合，2024 年持續遵循 PDCA 模式運行 ISO 45001、ISO 14001 及 ISO 50001，確保職業健康安全管理系統運行在正確的方向上，進而達到持續改進目的，創造職場健康和 safety 標準，營造更友善的職場環境。

公司訂有「教育訓練作業程序」，定期執行新進人員及在職人員教育訓練，確保員工勝任其在職業安全衛生方面的工作和責任，另於「安全衛生工作守則」及「緊急應變處理作業程序」中皆訂有各項災害或事故通報與處理流程，員工如有罹患職業疾病之疑慮，亦將配合提供該員工作場所相關資料，協助依職業災害勞工保護法規定，向主管機關申請認定。

當員工判斷辦公場所可能有危及身體安全之虞，依「台新金控預防工作場所不法侵害聲明」及「職業安全衛生法」自行停止作業或退避至安全場所，事後絕不會對其處以不利之處分。

2. 職場安全與目標

∞ 2024 年度目標



關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

重大主題鑑別與利害關係人溝通

1 永續策略

2 永續治理

3 氣候策略

4 綠色營運

5 永續金融

6 智慧服務

7 員工關懷

- 7.1 人才招募及培育
- 7.2 薪酬福利及員工照顧
- 7.3 職場安全與健康
- 7.4 勞資關係維護
- 7.5 人權及性別平等

8 社會共融

附錄

2015 年至 2024 年未發生重大職業災害案件。透過員工工傷事故之案件類型分析，上、下班交通事故為最常見之傷害案件。2024 年台新持續於新進人員及在職人員之安全衛生教育訓練課程，加強道路安全宣導及防禦駕駛的知識，期望透過課程宣導傳遞進階的用路態度，提升同仁防禦駕駛的知識應用在所有用路的狀況（含騎乘機車、行走、開車），降低上、下班交通事故發生頻率。

稽核年度	內稽次數	外稽次數
2024	7	1

為主動追蹤公司內部推動安全與健康的職場之有效性，落實「零職災、低風險」之職業安全衛生目標，台新透過內、外部稽核制度發掘風險及問題，並透過職業安全衛生管理方案，持續改進及降低職場風險。2024 年內外部查核作業皆無缺失，均符合相關規定。

2024 年持續訂定職業安全衛生行動計畫，消除職業安全衛生危害，降低營運風險，第一項行動計畫為持續維持法令規範所需編制之急救人員，並使其接受急救人員之安全衛生教育訓練，確保急救人員證照皆在有效期限內；第二項行動計畫則不定時執行現場查核，落實大樓消防設備檢查，符合法規要求。

2015 年至 2024 年重大職業災害案件

0 件

2024 年內外部查核作業

0 缺失

∞ 工傷職災概況

年度	2021	2022	2023	2024
職災人數 (人)	男	1	0	0
	女	0	1	0
死亡人數 (人)	0	0	0	0
損失工作日數 (天)	20	25	0	0
工傷率 (%)	0.01	0.01	0.00	0.00
缺勤率 (%)	0.46	0.46	0.44	0.43
損失天數比率 (%)	0.22	0.23	0.00	0.00

註 1 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

註 2 2024 台新工傷多為上下班交通之通勤災害，非屬職業安全衛生法所稱職業災害，故無計入

註 3 工傷率 = 工傷總數 / 總工作時數

註 4 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
損失天數比率 (LDR) = (損失總天數 ÷ 總工作時數) x 200,000

註 5 2024 年台新正職、非正職員工及非員工工作者職業病率為 0
本公司近年來亦持續推動相關健促活動、預防及輔導員工措施，如下：
(1)持續辦理多元健康相關課程
(2)持續醫師臨場諮詢服務
(3)擴大舉辦職場公費及自費疫苗接種服務

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

重大主題鑑別與利害關係人溝通

1 永續策略

2 永續治理

3 氣候策略

4 綠色營運

5 永續金融

6 智慧服務

7 員工關懷

- 7.1 人才招聘及培育
- 7.2 薪酬福利及員工照顧
- 7.3 職場安全與健康
- 7.4 勞資關係維護
- 7.5 人權及性別平等

8 社會共融

附錄

3. 工作環境安全

安全健康工作環境

壓力管理	- 台新訂有「異常工作負荷促發疾病預防計畫」、「職務遭受不法侵害預防計畫」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、心理健康衛教資訊、張老師專線服務 - 開設心理、運動、飲食、DIY 手作紓壓等講座，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，每半年實施工作場所作業環境測定，2024 年共完成 109 處作業環境監測 - 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預防	- 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的產品 - 提供預防人因性危害數位課程
職場認證	- 台新於 2016 年取得運動企業認證，並自 2017 年起邀請專業團隊為員工進行體適能檢測活動，2024 年共 91 人次參加檢測 - 榮獲 2019 年康健雜誌「CHR 健康企業公民」健康活動類首獎 - 榮獲 2022 年職業安全衛生署「推動職場永續健康與安全發展計畫」，永續報告健康與安全績優企業 2019 至 2024 年皆取得衛生福利部疾病管制署指導之企業防疫聯盟「防疫尖兵獎」，2024 年榮獲「防疫尖兵金獎」 2024 年持續維持敦南分行、建北分行、忠孝分行等場所 AED 安心職場認證證書有效
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	- 特約職場醫師、專任護理師與職業安全衛生人員定期進行作業場所的環境評估，進一步提供雇主應注意之員工作業安全資訊，以及工作場所規劃及設備配置的改善建議 2020 年通過 ISO 45001 職業安全衛生管理系統驗證，2023 年完成 ISO 45001 證書換證工作，2024 年持續通過第三方複驗，確保證照有效期限內系統持續有效運作

4. 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，並確保各類職業安全衛生業務主管、防火管理人、急救人員證書有效，2024 年度持續派員參加防火管理人員、急救人員及職業安全衛生業務主管在職教育訓練，精進職業安全衛生概論、職業安全衛生管理系統、緊急應變管理（含急救）及各類危害預防管理實務之專業知識、與熟悉急救技巧。

課程	時數 (小時 / 人)	完訓人數 (人次)
乙級職業安全衛生管理員	12	1
甲級衛生管理師	12	1
甲種職業安全衛生業務主管訓練 (初訓)	42	20
甲、乙、丙種職業安全衛生業務主管訓練 (複訓)	6	6
急救人員安全衛生教育訓練 (初訓)	16	6
急救人員安全衛生教育訓練 (複訓)	3	4
防火管理人訓練 (初訓)	12	7
防火管理人訓練 (複訓)	6	5

為強化員工職業安全衛生知識與預防職業災害發生，規範新進員工於報到前應至勞動部職業安全衛生數位學習平台觀看一般職業安全衛生教育訓練線上課程，並參與公司內部辦理之實體職業安全衛生新進人員教育訓練課程，課程內容涵蓋作業場所有關之職業安全衛生法規概要、常見職災類型預防、通勤交通意外預防、四大（母性、不法侵害、肌肉骨骼、過負荷）計畫危害預防、緊急事故應變處理及消防常識暨演練等內容，2024 年總計辦理 41 場次新進員工的職業安全衛生課程，總受訓人數約 2,516 人次；在職人員則每年一小時線上『一般職業安全衛生教育訓練』必修課程，2024 年金控暨子公司總受訓人數共 10,452 人，完訓率為 100%。

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

重大主題鑑別與利害關係人溝通

1 永續策略

2 永續治理

3 氣候策略

4 綠色營運

5 永續金融

6 智慧服務

7 員工關懷

- ▶ 7.1 人才招聘及培育
- ▶ 7.2 薪酬福利及員工照顧
- ▶ 7.3 職場安全與健康
- ▶ 7.4 勞資關係維護
- ▶ 7.5 人權及性別平等

8 社會共融

附錄

5. 員工健康宣導

根據健康風險矩陣，邀請各領域專業講師提供衛生教育及經驗分享，辦理系列性健康促進或軟性課程，主題涵蓋生理、心理紓壓、運動、飲食、母性健康等。健康風險議題減緩措施成果如下：

∞ 2024 年健康風險議題減緩措施活動成果

議題	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	58	2,143
生殖系統疾病、母性健康	5	58
人因性危害（肌肉骨骼系統）	6	271
心理壓力	5	149

∞ 2024 年度健康管理重點

持續臨場醫師服務	2024 年共辦理 79 場臨場醫護服務，經實地訪察後依不同作業場所及工作型態，提供個別建議，如：人因改善方案、個人健檢異常健康指導
結合環境永續辦理健康促進活動	2024 年健康促進改辦理減碳健走之活動，鼓勵同仁避免久坐、增加日常步行健走頻率及步數，達到減碳之環境永續及員工健康提升之效果

∞ 生活健康照顧

健康、營養與運動	- 提供頻率及項目皆優於法令的員工健康檢查措施，2018 年起推動全台巡迴健康檢查，每 2 年進行 1 次全行巡檢，安排健康檢查車及醫療團隊至各大樓，提供同仁便利的健康檢查服務，並依據健康檢查報告提供健康諮詢、衛生教育等，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，例如舉辦「跟著營養師，聰明健康吃」、「健康動起來，醫師教你正確運動的方法與觀念」、認識檢查數值等課程，針對同仁健康問題提供自我照護注意事項。特約職場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 - 本公司為鼓勵員工落實健康減碳生活，於 2024 年舉辦健康減碳齊步走活動，鼓勵同仁避免久坐、增加日常健走頻率及步數，並號召集團員工參加，透過數位行動 App 即時追蹤步數並可查看排名，互相激勵，本次活動為期三個月共近 1411 位員工參與健走活動，合力走出 4.4 億總步數，相當於減少 62.94 公噸的碳排放量，員工們不僅養成良好運動習慣，也齊心為地球環境盡一份心力 - 公司補助員工創辦有氧、桌球、肌力、伸展等運動社團，並定期辦理健走、減重、登山、淨灘、體育競賽、籃球育樂營、空手道體驗、球賽觀賞等活動。同時與外部健身房廠商簽有特約優惠，提供同仁參加健身房及「馬拉松路跑活動」補助，鼓勵員工建立規律的運動習慣
急救技能	2017 年起推廣急救技能，辦理心肺復甦術（CPR）及自動體外電擊器（AED）急救訓練。2024 年辦理 7 場次急救技能訓練，共 219 人次完訓 - AED 安心場所：2018 年起通過 AED 安心場所認證，至 2024 年持續符合安心場所資格，於衛生福利部 - 公共場所 AED 急救資訊網公開 AED 資訊，不僅增進員工救護知識，也連帶維護顧客安全
防疫尖兵	- 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 2024 年辦理公費、自費及公司補助流感接種，共 556 人參加，台新金控自 2017 年起參與流感防疫友善健康職場認證並多次獲獎，2024 年再次獲頒「防疫尖兵金獎」

- 關於本報告書
- 董事長的話
- 總經理的話
- 關於台新金控
- 永續亮點專案
- 永續獎項肯定
- 重大主題鑑別與利害關係人溝通
- 1 永續策略
- 2 永續治理
- 3 氣候策略
- 4 綠色營運
- 5 永續金融
- 6 智慧服務
- 7 員工關懷
 - 7.1 人才招聘及培育
 - 7.2 薪酬福利及員工照顧
 - 7.3 職場安全與健康
 - 7.4 勞資關係維護
 - 7.5 人權及性別平等
- 8 社會共融
- 附錄

7.4 勞資關係維護

7.4.1 多元溝通管道

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。

管道	溝通頻率	簡要說明及回應方式
台新晨會	每季一次	由董事長親自出席主持搭配全台視訊連線，於會後將會議內容上傳網站，並透過影音電子報發送連結予全體員工
員工關係信箱	即時	2024 年計有 8 件員工信箱反映意見，已結案並獲得妥善處理
員工意見調查	兩年一次 / 即時	定期與外部專業顧問公司合作，辨識公司需改善的重要議題，進一步提出具體行動計畫
員工關係電話專線	即時	2024 年計有 3 件員工電話專線反映意見，均已妥善處置及回覆，未來將持續維護溝通管道，妥善處理員工意見
人力資源服務代表	即時	每單位皆配置專責人力資源服務代表，擔任員工與台新之間的雙向溝通橋樑，適時反映員工心聲並回覆公司政策
勞資會議	每季一次	- 為建立良好的勞資關係，台新依《勞動基準法》第 83 條規定設有勞資會議作為正式的勞資集體協商機制，並依循《勞資會議實施辦法》第 18 條規定，透過每季召開勞資會議作為與員工溝通的主要橋梁，亦作為員工維護勞動權益的正式管道，且此機制效力涵蓋台新集團員工比例達 100%；台新十分重視與員工之間的集體協商機制，故經勞資會議雙方協商合意通過之決議，台新均 100% 確實執行並適用於全體受僱員工，例如依第 3 屆第 7 次勞資會議決議實施彈性班別制度，已增訂於本公司《差假管理準則》明文，以及依第 3 屆第 15 次勞資會議決議將遞延健檢補助費用措施列入員工福利規劃，後續亦已增訂於本公司《健康檢查實施準則》 - 另為使勞資會議有效運作，並確保勞資地位對等，台新勞資會議代表均於符合法定規範之性別比例下遴選，並由勞資雙方同數代表組成，其中勞方代表 100% 由非擔任部門主管職之員工擔任，以傾聽員工最真實的聲音及充分展現台新重視勞資協調溝通之核心價值。倘若協商決議內容涉及對員工造成重大影響之組織調整或營運變動，台新亦將提前或及時公告員工周知 2024 年度台新共舉辦 4 場勞資會議、討論 7 項議題，針對勞方代表提出有關勞動條件及福利事項之相關議案，台新均與勞方代表充分溝通討論及審慎評估可行性，透過當年度勞資會議協商並達成共識者，包括勞資雙方同意依主管機關公告辦公日曆表出勤、得依業務營運需要施行二週、八週及四週變形工時及挪移休假日、加班及補休制度、女性夜間工作、彈性工時制度、配合財政部政策調高每月伙食津貼，及依員工建議調漲值班津貼等

7.4.2 員工敬業度調查

台新定期與外部專業顧問公司合作，期望透過全面的員工敬業度調查，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敬業度調查，近三次分別在 2019 年、2021 與 2023 年執行，下一次預計於 2025 年進行調查；隔年則是依據組織需求針對不同事業群或特定族群進行調查。例如 2020 年是針對資訊服務處，2022 年考量疫情外在環境影響暫緩調查，2024 年則是台新人壽、金融市場事業總處，持續追蹤 2023 年意見調查改善行動方案，確保員工意見回饋後改善行動之落實。

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

重大主題鑑別與利害關係人溝通

1 永續策略

2 永續治理

3 氣候策略

4 綠色營運

5 永續金融

6 智慧服務

7 員工關懷

▸ 7.1 人才招聘及培育

▸ 7.2 薪酬福利及員工照顧

▸ 7.3 職場安全與健康

▸ 7.4 勞資關係維護

▸ 7.5 人權及性別平等

8 社會共融

附錄

超過 **9,200** 名名員工參與 2023 年敬業度調查，參與率高達 **90%**

創新文化優於台灣金融服務常模 **5%**，顯見台新積極塑造挑戰傳統之創新文化已深植員工思維

超過 **80%** 以上員工認同主管鼓勵其持續學習並能有效培養部屬才能，管理效能優於同業

1. 員工敬業度調查重點

- 掌握影響敬業度及留任意願的關鍵因素，持續優化人資舉措
- 聚焦員工體驗，解碼同仁重視的關鍵員工體驗元素
- 持續掌握數位人才發展需求，深化數位文化以提升組織長期競爭力

2. 行動方案

- 推動工作與生活平衡措施，營造友善多元的工作環境，持續優化員工體驗
- 檢視金控整體福利，依員工生涯階段評估優化各項福利，強化員工與公司連結

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 2023 年敬業度調查發現同仁對於生活與工作平衡的觀念顯著提升，因此積極聚焦在檢視各項現行福利，透過經濟支持、照顧家庭、員工身心健康等多面向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，除實施全台各據點訪談聆聽同仁心聲與建議，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，將調查結果展至單位，從單位確認單位同仁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。

員工敬業度調查數據

2023 年台新金控員工敬業度調查 ^{註 1}	
對象	台新金控全體員工
題目	16 個類別共 67 個題目 16 個員工體驗構面如多元融合、發聲創新、願景鼓舞、客戶導向、薪酬福祉、永續敬業度等
90% 參與度 78% 敬業度 ^{註 2}	
調查面向	台新金控員工敬業度調查整體涵蓋員工體驗四大構向如下： - 使命：多元融合、目標方向、願景鼓舞 - 工作：組織效率、發聲創新、客戶導向 - 獎酬：薪酬福祉、績效管理與發展、人才培育 - 夥伴：直屬主管、團隊合作、信任與領導
調查結果	- 員工認同度較前次調查結果提升 - 同仁高度肯定台新創新文化，較前次調查結果顯著進步且持續領先同業 - 台新管理團隊對多元化工作環境更加支持，有利創新 - 直屬主管管理效能較前次調查結果提升，鼓勵同仁勇於挑戰、積極學習

註 1 員工敬業度問卷採五分量表 (5 分為非常同意，4 分為同意，3 分為中立，2 分為不同意，1 分為非常不同意)

註 2 敬業度成績為正向答題 (如同意 / 非常同意) 人數佔答題總人數的比例

員工敬業度調查 - 全體員工

年度	2017	2019	2021	2023
參與率 (%)	94	94	83	90
整體敬業度 (%)	84	83	79	78
敬業度 (%)	男	85	85	81
	女	83	82	78

2023 年全體員工

構面	全員	男	女	高階主管	中階主管	初階主管	非主管
積極敬業	84	86	83	95	92	91	83
工作支持	76	88	82	94	91	89	83
活力健康	76	70	65	82	76	70	66
敬業度	78	81	77	91	86	83	77

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

重大主題鑑別與利害關係人溝通

1 永續策略

2 永續治理

3 氣候策略

4 綠色營運

5 永續金融

6 智慧服務

7 員工關懷

- ▶ 7.1 人才招聘及培育
- ▶ 7.2 薪酬福利及員工照顧
- ▶ 7.3 職場安全與健康
- ▶ 7.4 勞資關係維護
- ▶ 7.5 人權及性別平等

8 社會共融

附錄

7.5 人權及性別平等

7.5.1 人權政策與承諾

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, ILO ）、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。2024 年度人權議題訓練時數達 5,810 小時，共有 2,526 位員工參與，完訓率為 100%，2024 年未有侵犯人權之情事發生。

台新人權議題管理相關辦法：



員工

- ▶ [台新金控永續發展實務守則](#)
- ▶ [台新人權保護聲明](#)



客戶

- ▶ [隱私權保護聲明](#)
- ▶ [台新金控永續金融政策](#)



供應商

- ▶ [台新供應商管理準則](#)
- 台新供應商承諾書

∞ 三大原則



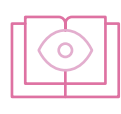
溝通

透過教育訓練、網站、郵件等形式，向利害關係人傳遞台新人權政策



保護

從日常營運與業務過程，推動各項維護人權的措施



監督

定期進行人權風險調查，瞭解風險暴露程度，研擬減緩措施

1. 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」、「性別平等工作法」、「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。

台新員工之工作時數及休息、休假，皆依循各營業據點當地法規限定制定規範及進行管理，除有天災事變等緊急或特殊情況外，皆不允許發生超時工作情形，亦嚴禁強迫員工勞動之情事。以台灣當地營業據點為例，台新訂有《差假管理準則》規範，所有員工連續工作 4 小時皆至少應有 30 分鐘之休息，且每日工作時數（ 含加班 ）皆不得逾 12 小時，另除適用變形工時制度員工每 7 天應有一日例假外，其餘一般工時制度員工每 7 天均應有一日例假及一日休息，以確保員工獲得足以恢復原有體力之時間。因業務需要經核准加班之員工，亦依法由員工於事後自行選擇申請加班費或補休，並依勞動基準法有關規定計算及核給。

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

重大主題鑑別與利害關係人溝通

1 永續策略

2 永續治理

3 氣候策略

4 綠色營運

5 永續金融

6 智慧服務

7 員工關懷

- 7.1 人才招聘及培育
- 7.2 薪酬福利及員工照顧
- 7.3 職場安全與健康
- 7.4 勞資關係維護
- 7.5 人權及性別平等

8 社會共融

附錄

2. 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」、「性騷擾防治準則」及「工作場所性騷擾防治措施準則」。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。台新金控暨轄下各子公司於 2024 年發生 1 起職場性騷擾申訴案件，均已依規範流程妥善處理，2025 年將持續透過各種途徑宣導性騷擾防治、申訴與懲戒規範，以確保職場平權。

∞ 台新受理性騷擾申訴案件之評議與懲戒流程



3. 母性及童工保護

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。

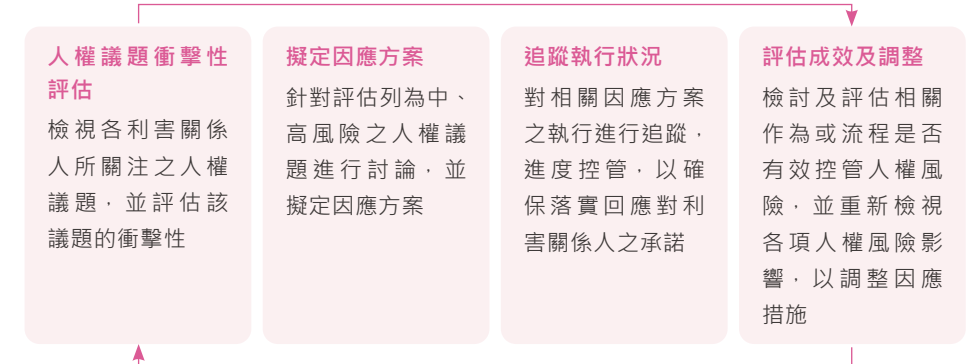
本公司亦於「差假管理準則」中規範各項母性保護的措施，除了依循勞動法令的每月 1 日生理假外，更有優於勞動基準法的 64 小時產檢假規定，且無論是分娩或流產的同仁在請產假時都能獲得全薪，使員工在流產或分娩後均可獲得良好休息。

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。

7.5.2 人權風險評估

台新金控每年針對台灣所有營運據點員工進行人權風險評估，涵蓋率為 100%。人權議題評估流程、人權風險因子鑑別，及人權風險評估結果等內容請參考下方說明。

∞ 人權議題評估流程



人權風險因子與風險評估結果

台新進行人權風險鑑別納入的人權因子包含：職場健康與安全、勞資爭議、強迫勞動、歧視、性騷擾、職場不法侵害、職場包容性、隱私權、雇用童工、母性保護、平等薪酬、自由結社、集體協商權，鑑別對象涵蓋員工與承攬商等價值鏈環節。2024 年進行之完整人權風險鑑別結果，包含各議題風險值、減緩與補救措施等資訊，請參考[台新金控人權管理架構](#)。

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

重大主題鑑別與利害關係人溝通

1 永續策略

2 永續治理

3 氣候策略

4 綠色營運

5 永續金融

6 智慧服務

7 員工關懷

 ▸ 7.1 人才招聘及培育

 ▸ 7.2 薪酬福利及員工照顧

 ▸ 7.3 職場安全與健康

 ▸ 7.4 勞資關係維護

 ▸ 7.5 人權及性別平等

8 社會共融

附錄

在員工部分，前三大關鍵人權風險包括：職場健康與安全、勞資爭議、強迫勞動（加班），減緩與補救措施說明如下。

人權議題	風險產生源	減緩措施	類型	年度相關風險事件與補救措施
職場健康與安全	- 新興傳染病 - 營運場所 - 執行職務期間	- 依法將體格檢查紀錄列為新進員工報到必要文件 - 對在職員工舉辦定期健康檢查，並提供費用補助 - 訂定台新「人因性危害預防計畫」，並提供線上人因危害預防、傳染病課程，加強員工疾病預防知能 - 每月由職業專科醫生臨場健康服務，針對人因危害風險族群、心血管疾病風險族群進行健康指導 - 開辦流感疫苗接種服務 - 依法辦理職業安全衛生宣導 - 不定期開辦衛教講座 - 舉辦員工健康促進活動	財務或非財務性補償	- 發生職業傷病之員工，本公司將依勞動基準法第 59 條規定進行實質補償，包括： - 帶薪之公傷假 - 全額醫療費用 - 如經治療屆滿二年仍未能痊癒，且不符合失能給付標準，將一次給予 40 個月工資作為終結補償 - 倘員工不幸身亡，將給予員工家屬合計 45 個月工資之喪葬費及死亡補償 - 如經司法調查確認本公司就員工職業傷病之發生有過失責任，將視個案情形另依民法規定負擔損害賠償責任，如： - 失能員工之看護費、所得減損賠償 - 死亡員工之家屬精神慰撫金、扶養費
勞資爭議	- 主管溝通或管理方式不當 - 勞資雙方認知差異	- 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，宣導主管應知的勞動法令，加強主管的法律觀念及了解適切的管理技巧，以降低管理上的爭議 - 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	財務或非財務性補償	- 盡可能與當事人溝通瞭解狀況，尋求和解的可能性 - 如調解過程中確認員工權益遭受損失，本公司均善盡雇主責任，透過勞資協商機制盡可能與員工協商妥適的實質補償方案，包括補發薪資、休假、資遣費及提供服務證明書等 - 若爭議源自管理問題，將對涉案單位主管加強宣導爭議所涉相關法令規範與管理措施，以盡可能避免重複發生類似案件
強迫勞動 (加班)	- 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	- 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、重申正常工作時間與加班規定 - 設置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 - 設置異常報表功能，使主管能更妥善的關心員工加班狀況 - 每月檢視各單位加班時數，並關注加班時數偏高人員	財務或非財務性補償、告誡與懲處	- 公司嚴格禁止強迫員工加班或超時加班之情形，如經發現員工有遭強迫加班或超時加班情形，將盡速與員工協商妥適的補償方案，包括但不限於給予加班費或提供補休；對強迫員工加班或使員工超時加班的主管，本公司也將嚴格進行處分 - 針對事發單位主管及同仁，將加強宣導加班相關制度與管理措施，以盡可能避免重複發生類似情形

∞ 關鍵人權風險值

年度	2021	2022	2023	2024
風險值 (%)	0.73	0.57	0.63	0.59
關鍵人權風險因子	- 職場健康與安全 - 勞資爭議 - 強迫勞動 (加班)			

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 以連續二個月延長工時超過 40 小時作為風險評估基礎



關於本報告書
董事長的話
總經理的話
關於台新金控
永續亮點專案
永續獎項肯定
重大主題鑑別與利害關係人溝通
1 永續策略
2 永續治理
3 氣候策略
4 綠色營運
5 永續金融
6 智慧服務
7 員工關懷
8 社會共融
附錄

社 會 共 融

8.1 社會參與策略	151
8.2 社會參與專案	158



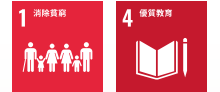
8.1 社會參與策略

8.1.1 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「認真永續 綠色生活」的永續主軸，結合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SDG 1 消除貧窮、SDG 4 優質教育及SDG 8 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。



社會公益



理念：秉持「給釣竿、教釣」的公益方針，運用企業的創新思維，發展全新平台及做法，媒合企業資源提供培力課程，將公益極大化

驅動力

以金融本業的平台服務與電子商務概念，提升社福團體營運的能力與扶植偏遠產業的發展，同時結合信用卡公益捐贈與點數愛心捐款的模式，擴大金融公益的社會影響力

協助對象

- 中小型社福團體
- 弱勢族群

協助方式

- | | | | |
|---------------|------------|----------|------------|
| • 您的一票，決定愛的力量 | • 節慶團購公益禮盒 | • 兒童理財營 | • 年輕人的數位銀行 |
| • 愛的力量工作坊 | • 急難捐助 | • 藝術家理財營 | • 青少年志工培力 |
| • 微光計畫 | • 關懷台灣系列 | • 紅利點數捐 | |
| • 企業天使團物資媒合 | • 家境清寒獎助學金 | • 金融教育 | |

社會影響力

- 培養中小型社福團體自立能力
- 提升弱勢族群生活水平
- 提升年青學子及弱勢族群的金融素養及理財能力

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

重大主題鑑別與利害關係人溝通

1 永續策略

2 永續治理

3 氣候策略

4 綠色營運

5 永續金融

6 智慧服務

7 員工關懷

8 社會共融

▸ 8.1 社會參與策略

▸ 8.2 社會參與專案

附錄

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

重大主題鑑別與利害關係人溝通

1 永續策略

2 永續治理

3 氣候策略

4 綠色營運

5 永續金融

6 智慧服務

7 員工關懷

8 社會共融

▸ 8.1 社會參與策略

▸ 8.2 社會參與專案

附錄



藝文推廣



以「用藝術創造台灣新價值」為理念，提高大眾對當代藝術的關注、透過推廣當代藝術及贊助藝文活動，讓藝術走入生活，豐富心靈精神

驅動力

台新透過贊助與藝文人才培育方式，提升民眾的藝文氣息，讓喜愛藝文的台新客戶與員工能夠認識當代藝術，增加與現在客戶的關係與開發潛在客戶群。同時藉由員工參與藝文活動過程，深化雇主品牌

協助對象

- 台灣當代表演藝術團隊及當代藝術創作者
- 一般大眾
- 台新員工

協助方式

- 台新藝術獎
- 金控大樓藝術空間
- 午間音樂會
- 藝文展演贊助
- ARTalks 網站
- 藝起做公益

社會影響力

- 支持台灣當代藝術發展，提供展演舞台
- 普及藝文欣賞，提升藝文素養



體育推動



贊助青年選手並培養優秀學子，助長國內運動風氣，並積極邀請受協助選手參與台新客戶及公益活動，以形成善循環

驅動力

藉由贊助體育賽事與活動，同時號召客戶響應小額捐款資助偏鄉選手，提升台新公益品牌的形象與認同度，並將運動精神植入組織內部，獲得運動企業的認證

協助對象

- 台灣體育選手
- 中小學生
- 整體社會

協助方式

- 體育選手贊助
- 職籃球隊贊助
- 籃球夏令營
- 體育賽事贊助

社會影響力

- 培育台灣體育選手並支持台灣體育發展
- 推廣全民運動風氣



學術交流



以產學合作與學術交流計畫提升金融專業知識，藉此為台灣培養更優秀、多元的人才

驅動力

在快速變化的環境，金融業需要專業與跨域的創新科技人才，我們透過獎學金、金融教育、學術活動與產學合作等，培養未來的員工與開發新興金融科技的應用

協助對象

- 大學生 / 碩博士生

協助方式

- 台灣大學「金融服務業創新改善實務專題」課程
- 中山大學「金融創新產業碩士專班」
- 產學合作計劃
- 優秀學子獎助學金
- 學術活動贊助

社會影響力

- 培養年青學子成為金融專才

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

重大主題鑑別與利害關係人溝通

1 永續策略

2 永續治理

3 氣候策略

4 綠色營運

5 永續金融

6 智慧服務

7 員工關懷

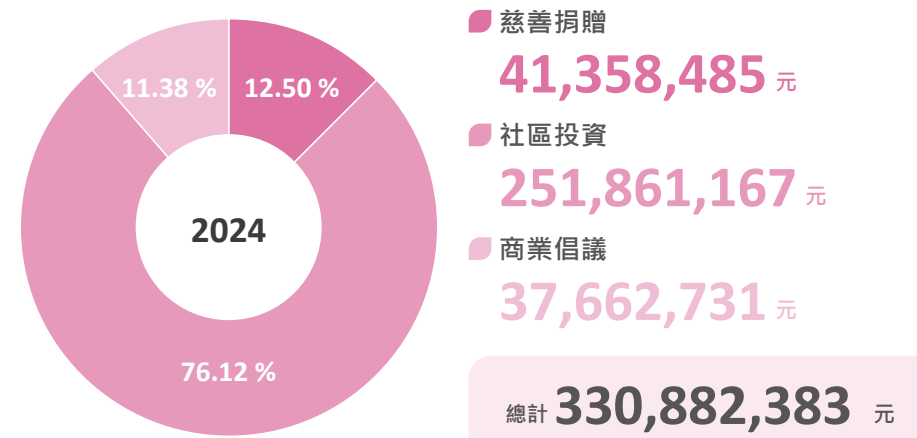
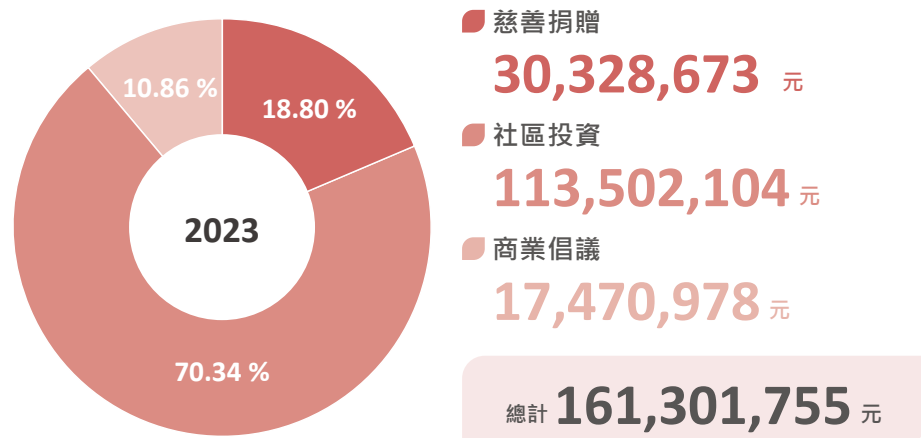
8 社會共融

 ▶ 8.1 社會參與策略

 ▶ 8.2 社會參與專案

附錄

8.1.2 社會投入分析



1. 投入類型



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



慈善捐贈 — 因應重大天然災害之急難救助或對公益團體提供的現金、物資捐助、人力支援等。



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
- ✓ 運用金融科技創建數位銀行，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

2. 投入型式



3. 執行成果

主軸	成果	2024
社會公益	商業	員工擔任志工時數 (小時) 15,214
		數位銀行帳戶數 (萬個) 429
		您的一票專案捐款人持續捐款比例 (%) 41
		青少年志工菁英獎 _ 捐贈予得主指定公益團體 (元) 530,000
	社會	您的一票捐助團體家數 (家) 167
		工作坊參與團體家次 105
		青少年志工菁英獎參與人次 (人) 2,234
藝文推廣及體育推動		創造媒體價值 (元) 131,805,650
		品牌曝光度及知名度 提升
	商業	藝文展演客戶參與人次 (人) 24,066
		體育活動客戶參與人次 (人) 7,390
		員工藝文課程參與人次 (人) 754
	社會	贊助 / 舉辦活動參與人次 (人) 590,509
		贊助 / 舉辦活動場次 (場) 160
		贊助體育選手人數 (人) 5
學術交流	商業	實習生轉為正職員工人數 (人) 78
	社會	贊助 / 舉辦金融及理財講座場次 (場) 15
		產學合作受益學生人數 (人) 611

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

重大主題鑑別與利害關係人溝通

1 永續策略

2 永續治理

3 氣候策略

4 綠色營運

5 永續金融

6 智慧服務

7 員工關懷

8 社會共融

 ▸ 8.1 社會參與策略

 ▸ 8.2 社會參與專案

附錄

8.1.3 夥伴驅動力

擴大社會影響（Social Impact）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。

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

1. 員工

為鼓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，並安排體驗式活動，如共餐、手作、陪伴體驗等，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、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



志工活動場次

152 場



志工參與人數

3,991 人



累計志工服務時數

15,214 小時

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

重大主題鑑別與利害關係人溝通

1 永續策略

2 永續治理

3 氣候策略

4 綠色營運

5 永續金融

6 智慧服務

7 員工關懷

8 社會共融

▸ 8.1 社會參與策略

▸ 8.2 社會參與專案

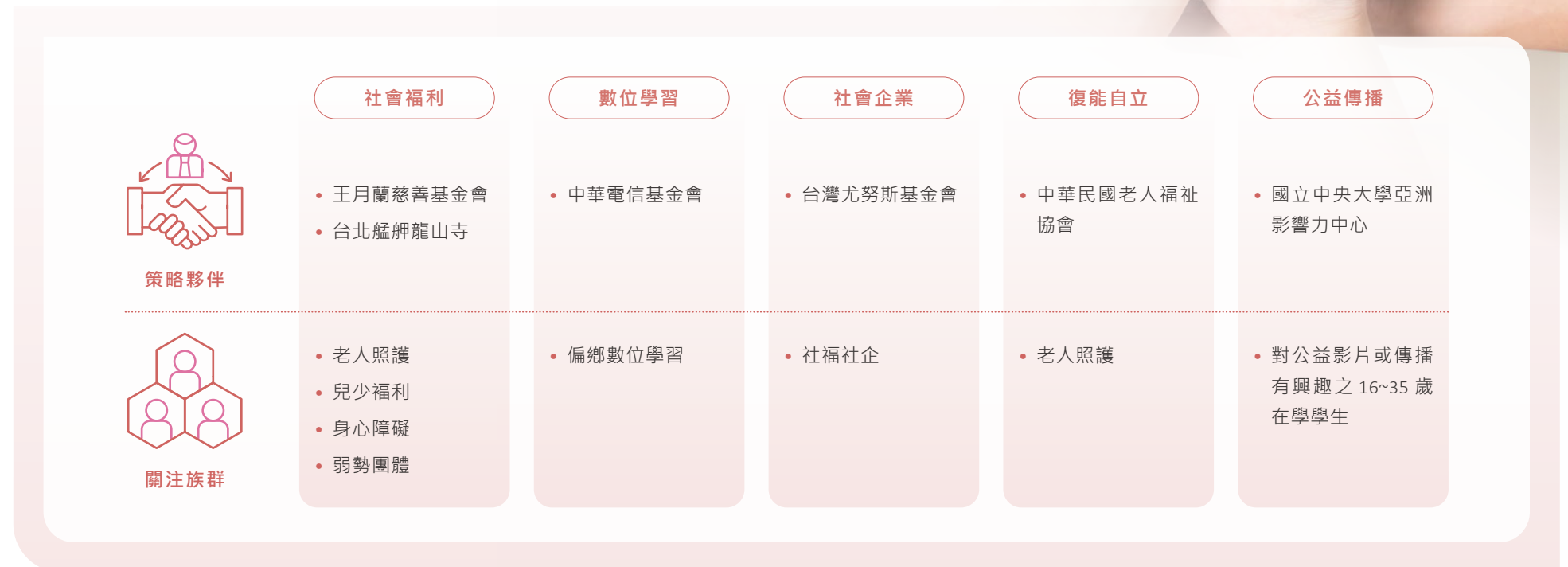
附錄

2. 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 5 大領域涵蓋 7 大關懷族群，除原來的社會福利領域，尚有數位學習、社會企業、復能自立、公益傳播領域；關注族群自原來的老人照護、兒少福利、身心障礙、弱勢團體，擴及偏鄉數位學習、社福社企以及青年學子。

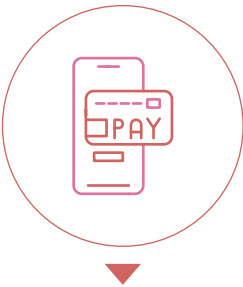
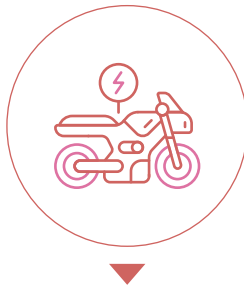
台新運用慈善雲平台的概念，號召供應商及社區的參與，讓企業現有資源做更有效的運用。台新銀行公益慈善基金會「您的一票，決定愛的力量」活動平台也從只有台新銀行公益慈善基金會本身至逐年增加其他協辦單位，截至 2024 年底，已有 143 家社福團體在「您的一票，決定愛的力量」活動中連續五年獲得公益基金，並晉升為畢業之天使團，這些畢業之天使團亦繼續協助推廣「您的一票，決定愛的力量」活動。



- 關於本報告書
- 董事長的話
- 總經理的話
- 關於台新金控
- 永續亮點專案
- 永續獎項肯定
- 重大主題鑑別與利害關係人溝通
- 1 永續策略
- 2 永續治理
- 3 氣候策略
- 4 綠色營運
- 5 永續金融
- 6 智慧服務
- 7 員工關懷
- 8 社會共融
 - 8.1 社會參與策略
 - 8.2 社會參與專案
- 附錄

3. 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。

				
專案	信用卡帳單數位化	台新棉花田卡支持在地有機小農	台新玫瑰 Giving 卡暖心共榮平台	推動綠能運具出行
專案內容	致力提升信用卡無紙化數位帳單比例，以達減少碳排放量 『台新數位帳單』	台新銀行為支持台灣有機農業發展，2018 年與棉花田生機園地合作發行聯名卡。卡友於店內消費，台新與棉花田將提撥千分之六的回饋金，作為相關基金會提供有機小農執行有機認證、有機轉型期的費用補助，以期提高有機小農數量，並透過消費者、企業、生產者的正循環，共謀台灣有機農業發展	2020 年 10 月玫瑰 Giving 卡與「呼叫黃背心」平台聯手打造「暖心共榮平台」，推出居家清潔服務；「呼叫黃背心」提供師傅獲得合理的報酬、並獲得培訓的資源，並藉由權益為卡友冷氣清潔，減少老舊電器耗電量，與碳排放量 『玫瑰 Giving 卡黃背心居家清潔服務』	鼓勵卡友購置節能交通運具 (含電動車及油電混合車) 及電動機車；2022 年 10 月底攜手 Gogoro 推出「台新銀行 Gogoro Rewards 聯名卡」，與客戶共同創造綠色生活，以行動實踐低碳未來
投入 / 產出	信用卡數位帳單比例，截至 2024 年 12 月已達 72.7%，2018-2024 年新增 190 萬戶數位帳單用戶	2024 年台新棉花田卡捐贈金額為新台幣 25 萬元	2020 年 10 月 合作以來截至 2024 年底作超過 3 年，呼叫黃背心服務共清洗 6,315 台冷氣 (2024 單年度 3,115 台)	2019-2024 年底已超過 4 萬名卡友購買電動機車 (含 Gogoro)；並鼓勵客戶於台新精選充電樁業者 (如 EVOASIS 源點科技、E-VALUE 華城電能) 綁卡消費再享綠能獎勵回饋。
社會影響力	每年減少 561 公噸碳排放量，相當於 1.5 座大安森林公園減碳排放	2018 年發行截至 2024 年底累計已與棉花田，共同回饋新台幣 376 萬元予基金會	以一年平均使用 4 個月計算，2024 年清洗的冷氣數量，共為減少約 74 公噸碳排放量，相當於 0.2 座大安森林公園減碳排放，落實環境保護	2024 年每月近 5,000 名客戶響應純電移動生活，較 2023 年參與人數增長 1 倍

註 農委會推估，每公頃森林 1 年可吸碳 15 公噸換算，大安森林公園為 25.8 公頃，1 年碳吸附量約 387 公噸

8.2 社會參與專案

8.2.1 社會公益

在台灣廣袤的土地上，每一個鄉鎮都蘊藏著獨特的社區生態，卻也面臨資源匱乏、能見度低、發展受限等共同挑戰。台新據點遍布全台灣，故全台所在區域皆為台新的社區範圍，台新積極與當地社區連結並與在地中小型社福團體攜手合作，不僅積極回應社區迫切需求，更致力於重塑鄰里間的緊密連結，培育深厚的在地認同感。

透過「關懷台灣」系列活動，台新持續探索並回應社區面臨的風險與機會。回應社會脈動。面對台灣稻農收入不穩定、稻米品質參差不齊及市場機制不健全的風險，台新推動「我的一畝田」企業認養平台，將此挑戰轉化為促進社區發展的機會，以企業認養稻田的方式，致力於為在地創造更多元且穩定的工作機會。同時，台新敏銳地察覺台灣社福團體日益明顯的 M 型化發展趨勢所帶來的社會風險—資源集中的現象日益嚴峻，中小型社福團體因資金及資源不足而苦苦掙扎。台新將這項挑戰視為創造社會影響力的機會，為扭轉這一困境，台新公益慈善基金會推出「您的一票，決定愛的力量」創新計畫。旨在賦能地方小型社福團體，協助其突破行銷瓶頸，學習自主籌資與永續發展的關鍵技能。

這些針對社區風險與機會的積極回應這些努力匯聚成一股社區再生的力量，透過培育在地組織、活絡社區經濟、強化社會韌性，為每一個角落的社區注入新的發展動能，共同編織更具活力的在地生態系統。

我的一畝田

專案內容

台新自 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。

社會影響力

- 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 家企業認養稻作，認養總金額超過新台幣 1.5 億元，逾 13,000 名企業員工前往稻田參訪，交貨數量超過 50 萬箱。2024 年投入 247.2 萬元，至 2024 年累積投入 4,071 萬元；2024 年度員工 / 客戶享用優質台灣米 2(萬公斤)，至 2024 年累積達 36.7(萬公斤)。

投入 / 產出

2024 年累積投入

4,071 萬元

認養土地

106 公頃

台新客戶及員工已享用優質台灣米

累計 36.7 萬公斤

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

重大主題鑑別與利害關係人溝通

1 永續策略

2 永續治理

3 氣候策略

4 綠色營運

5 永續金融

6 智慧服務

7 員工關懷

8 社會共融

▸ 8.1 社會參與策略

▸ 8.2 社會參與專案

附錄

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

重大主題鑑別與利害關係人溝通

1 永續策略

2 永續治理

3 氣候策略

4 綠色營運

5 永續金融

6 智慧服務

7 員工關懷

8 社會共融

▸ 8.1 社會參與策略

▸ 8.2 社會參與專案

附錄



台新銀行公益慈善基金會董事長彭雪芬與獲獎團體合影



▮ 您的一票，決定愛的力量及其延伸活動

專案內容

台灣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。台新銀行公益慈善基金會於 2010 年成立，首創全台最大公益票選活動 - 「[您的一票，決定愛的力量](#)」，用簡單三步驟：提案、票選及執行，教導非營利組織學習網路、宣傳及責信的能力。並以「給魚吃、不如給釣竿、教釣魚」的精神，樹立公益扶助的創新典範。

社會影響力

- 累計 15 年來，共捐出近 3.8 億公益基金，計有近 1,900 家公益團體受惠，受惠人次更高達 656 萬人。
- 帶動企業投身網路公益：台新當年投入獎項金額為 2,555 萬，共同投入基金為 3,370 萬元，本專案 2024 年共吸引 148 家企業參與（策略夥伴：6 家；天使團：142 家）；「您的一票，決定愛的力量」活動舉辦 15 年來，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
- 培養社福團體自我行銷能力：對於社會福利團體，每年參與「您的一票，決定愛的力量」活動，已成為非營利組織的年度大事，是募款練兵、曝光及取得公益基金最直接的學習行動。許多組織也藉此活動發展競合關係，甚至跨領域結交為盟友，在公益路上相互扶持，資源分享。「您的一票，決定愛的力量」已儼然形成另類的公益生態系，打破以往的自限藩籬，顛覆過往的慈善觀念，自動啟動善的循環

投入 / 產出

共同投入基金

3,370 萬元

獲公益基金捐助

167 家團體

- 關於本報告書
- 董事長的話
- 總經理的話
- 關於台新金控
- 永續亮點專案
- 永續獎項肯定
- 重大主題鑑別與利害關係人溝通
- 1 永續策略
- 2 永續治理
- 3 氣候策略
- 4 綠色營運
- 5 永續金融
- 6 智慧服務
- 7 員工關懷
- 8 社會共融
 - 8.1 社會參與策略
 - 8.2 社會參與專案
- 附錄

除舉辦「您的一票，決定愛的力量」活動外，平台更積極整合及連結內外資源，並結合天使團，執行「微光計畫」、「校園公益計畫」、「藝起做公益」、「愛的力量工作坊」及「公益商品銷售」等專案，邀集團體、員工、客戶及社會大眾參與，共同創造社會影響力。

計畫名稱	節慶團購公益禮盒	藝起做公益	微光計畫	校園公益
受惠對象	社福底護工場、中小型社福團體	中小型社福團體	中小型社福團體	社會企業及中小型社福團體
活動內容	為協助社福團體銷售公益商品，今年與世新大學圖文傳播系合作，推出 15 25 中秋公益禮盒 - 「摘月紀念禮盒」包裝，並採用三家社福團體商品，為社福團體創造百萬收入。此外，台新不定時推出公益商品銷售，運用揪團方式邀請台新員工購買商品，進而認識公益團體，不僅如此，台新也因應業務三節贈禮需求，推薦部門單位採購公益商品禮盒，作為贈與客戶公益伴手禮，增加社福團體曝光率、提升銷售業績。	結合台新銀行文化藝術基金會資源，媒合藝術家、藝文團體以及台新銀行贊助或舉辦之藝文活動，並邀社福團體參與，增進藝文素養；另號召專業人士貢獻技藝或能力，辦理交流活動造福社福團體，2024 年持續媒合天使團資源 -NSO 國家交響樂團、灣聲樂團、雙融域以及結合台新贊助的台北台新戰神籃球隊進行公益贈票活動。	協助中小型社福團體，學習數位行銷能力，自 2015 年起舉辦「微光工作坊」已 9 年，開辦數位、影音、財務、媒體公關、社會企業及領導人高峰會等培力課程；此外，也會依據社福團體需求、時代潮流、國際關注等面向，引進各式符合社福團體學習的課程，2024 年培力社福團體數位 AI 能力。	自 2015 年起將公益帶入校園，2024 年持續與全球第一線上遊戲學習平台 PaGamO 合作，邀學子以遊戲任務認識公益；於大專院校中，則聚焦「時報金犢獎」及「文化大學廣告系」產學合作，針對「您的一票，決定愛的力量」活動，進行主視覺徵件及校園投票推廣等系列合作。
2024 年活動成果	採購 13 家次社福團體公益禮盒總金額約新台幣 213 萬元 	共辦理 21 場贈票活動，計 100 家次，發贈逾 2,500 張票券 	為中小型社福團體舉辦 6 場實體課程，達 200 人次，課程滿意度逾 9 成 	- 超過 41,000 名學子完成活動任務，建立公益基礎觀念 - 時報金犢獎全球共計 4,108 件作品參加徵選 - 與文化大學廣告系產學合作畢業製作 SOL 小組合作，進行校園宣傳推廣，累計觸及人數破萬人次 

- 關於本報告書
- 董事長的話
- 總經理的話
- 關於台新金控
- 永續亮點專案
- 永續獎項肯定
- 重大主題鑑別與利害關係人溝通

- 1 永續策略
- 2 永續治理
- 3 氣候策略
- 4 綠色營運
- 5 永續金融
- 6 智慧服務
- 7 員工關懷

- 8 社會共融
 - 8.1 社會參與策略
 - 8.2 社會參與專案

- 附錄

8.2.2 藝文推廣



2024 年台新金控榮獲第一屆聯經 ASSET「人文企業獎—藝術推手」典範獎項

台新藝術獎

專案內容

台灣當代藝術創作者需要國內創作資源及國際發聲管道，同時因為當代藝術形式多元、具批判意識或歷史脈絡對話，需要專業藝術教育的推廣與深耕。台新銀行文化藝術基金會（簡稱台新藝術基金會）於 2001 年成立，並在隔年開辦「台新藝術獎」，長年支持藝術專業創作，為台灣指標性獎項，以提倡「創新、多元、深耕、公共」為核心精神，透過獨創的評選機制，包括全年專業提名、觀察與藝術評論的發表，並於決選階段邀請國際評審參與，選出表演藝術獎、視覺藝術獎（各獲得新台幣 100 萬元獎金），以及不分類的年度大獎（新台幣 150 萬元獎金），是國內支持當代藝術獎項之最高額獎金。

2013 年，台新藝術獎創設了 ARTalks 網站，公布藝術獎評選過程和提名觀察人的評論文章。透過 ARTalks 藝術評論專網，不僅收錄國內重要學者專家的藝術評論，更是大眾抒發藝術觀點與對話的平台。此外，大眾可以透過網站得到藝術展演資訊，閱讀各領域專家評論，及發表議論。



台新銀行
文化藝術基金會官網



ARTalks 官網

投入 / 產出

2024 年藝術基金會透過「台新藝術獎」專業獎項的辦理、藝術展演活動的推廣、ARTalks 網路及社群的經營，以及國際決審團的交流，持續支持台灣當代藝術的發展，該年度藝術獎相關活動總投入金額超過 1,500 萬元。

22 年來台新藝術獎已邀請 202 位國內外評審，選出 73 件得獎作品及 344 組入圍作品，並由 181 位提名觀察人，撰寫 500 餘篇觀察報告，逾 1,983 篇展演評論；透過獎項機制的運作，結合專業藝評書寫的推動，成為一股持續推動台灣整體藝文生態發展的力量。

截至 2024 年底，ARTalks 網站累計瀏覽量超過 380 萬人次，並於 2015 年推出「身心靈快藝通」專欄，以輕鬆有趣的方式擴大大眾藝術參與，讓藝術討論的對話能從菁英深入到群眾。

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

重大主題鑑別與利害關係人溝通

1 永續策略

2 永續治理

3 氣候策略

4 綠色營運

5 永續金融

6 智慧服務

7 員工關懷

8 社會共融

▶ 8.1 社會參與策略

▶ 8.2 社會參與專案

附錄

社會影響力

- 2024 年第 22 屆台新藝術獎，頒發視覺、表演、年度大獎等 3 大獎項得主 (總獎金新台幣 350 萬元)、資助 13 組入圍藝術家後續展演及創作計畫、4 檔國內外藝術展演活動，為台灣當代藝術人才拓展能見度，及站上國際舞台的機會。
- 2024 年第 22 屆台新藝術獎評選期間，透過入圍作品網路專頁介紹、入圍藝術家座談、國際決賽講座、以及「我心目中的得主」票選活動，藉由藝術獎延伸活動的舉辦，推介大眾認識台灣傑出的當代藝術家及其作品。
- 連續 22 年舉辦台新藝術獎，推動 ARTalks 評論網站平台，基金會打造這個國產藝術桂冠的過程中，除了不斷向大眾推介具有創新視野的優秀藝術創作，也希望透過正向的批評論述和教育推廣活動，讓優秀作品與社會共鳴互振，以達到企業回饋社會的責任。



第 22 屆台新藝術獎三大獎得主合影：(左起) 翦劇場 x 江之翠劇場、你哥影視社、臺北海鷗劇團



台新藝術獎【滾動的四連夜—藝術家會客室】現場盛況



台新金控大廳展牆介紹第 22 屆台新藝術獎入圍作品及票選活動



2024 國際決賽獎座—藝術家鄭淑麗分享創作歷程

台新好藝—藝術展演活動推廣

專案內容

基金會推動「台新好藝」，每季於台新金控大樓一樓大廳舉辦藝文展覽，每兩週於二樓元廳舉辦音樂會，不定期舉辦藝文講座或人文電影欣賞，持續向大眾推介優秀作品與藝術家。此外，基金會每月舉辦台新員工藝文課程，邀請台新集團員工及親友自由參與。

投入 / 產出

2024 年台新銀行文化藝術基金會藝術展演活動推廣投入金額約新台幣 140 萬元。

∞ 金控大樓藝術空間展覽

專案內容

基金會在台新金控總部一樓大廳定期舉辦藝術展覽，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。



台新金控總部一樓大廳展覽 -- 藝術家王煜松《花園》

投入 / 產出

2024 年呈現四檔展覽，包括藝術家王煜松撿拾淡水河岸的石頭、貝殼為取材，完成作品《花園》，彷彿置身於萬物時空之中的迷宮；孟施甫運用高階 3D 列印技術形塑空中的飛鳥，製作動力裝置作品《飛行的姿態》，象徵自由與勇氣；李承亮的作品《休站》像是一座藏身樹林中的小山，環抱著小樹與植物，向大眾提供一個能使精神休息的場所。

社會影響力

- 基金會於台新金控總部一樓大廳定期舉辦藝術展覽，除了優質當代藝術策展之外，更以「永續」為題，透過藝術創作，響應永續環保的倡議，吸引員工、客戶及社區民眾參與

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

重大主題鑑別與利害關係人溝通

1 永續策略

2 永續治理

3 氣候策略

4 綠色營運

5 永續金融

6 智慧服務

7 員工關懷

8 社會共融

▸ 8.1 社會參與策略

▸ 8.2 社會參與專案

附錄

∞ 午間音樂會

專案內容

「午間音樂會」於每隔週五中午邀請國內外知名音樂家演出各類型音樂，免費開放大眾觀賞，18 年來已累計 421 場次。

投入 / 產出

2024 年規劃 25 場音樂會，包含台灣竹樂團、巴洛克古樂團、徐崇育 & Soy La Ley 古巴爵士樂團、DonSir 爵士樂團等，並與台北愛樂合唱團「2024 國際合唱音樂節」合作，邀請來自西班牙的雷歐亞少年合唱團演出。此外，基金會於暑假期間，第二年舉辦親子音樂會，邀請「Mulab 姆樂玩樂」團隊，透過說書人、鋼琴、豎笛、大提琴現場演奏、以及舞者現場活潑的演出，為親子觀眾群打造一個寓教於樂的夏日音樂饗宴。



西班牙巴斯克雷歐亞少年合唱團 (Leioa Kantika Korala) 現場演出

社會影響力

- 連續 18 年舉辦「午間音樂會」，邀請國內外知名音樂家演出各類型音樂，並免費開放大眾觀賞。每年平均舉辦 23 ~ 25 場次，觀眾接近 6,000 人次，吸引來自大台北各地忠實觀眾定期參與，培養社會大眾音樂素養



「台新午間音樂會」每隔週五於台新金控總部 2 樓元廳舉行—「Mulab 姆樂玩樂」樂團進行「親子場」音樂演出

∞ 員工藝文課程

專案內容

「員工藝文課程」內容包含美感賞析、認識劇場、親子互動以及人文電影等活動。

投入 / 產出

2024 年員工藝文課程共舉辦 12 場次，參與者 754 人。活動包括觀賞外百老匯音樂劇《I Love You, You' re Perfect, Now Change》、動見体《凱吉一歲—永遠不回頭》親子版演出、北師美術館作夢計畫—「戰鬥之城·終」展覽、「白南準：月亮是最古老的電視」電影欣賞等。



邀請台新員工觀賞《凱吉一歲 - 永遠不回頭》親子演出

此外，台新藝術基金會每個月推出「好藝報報」電子報，舉薦優質的展演活動給台新員工，並鼓勵員工觀賞展演後撰寫心得，長篇心得收錄於基金會官網「好藝達人分享」。

社會影響力

- 多元化的員工藝文課程設計，培養員工藝文素養，吸收美感經驗與創新思維。

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

重大主題鑑別與利害關係人溝通

1 永續策略

2 永續治理

3 氣候策略

4 綠色營運

5 永續金融

6 智慧服務

7 員工關懷

8 社會共融

▸ 8.1 社會參與策略

▸ 8.2 社會參與專案

附錄

藝術家基礎金融課程

專案內容

企業秉持以本業回饋社會的初衷，針對藝術家及團隊規劃基礎金融課程「台新金探子 探索理財上興趣！」，幫助藝術工作者致力於創作的同時，亦培養穩健的財務管理能力。



台新永續共融小組與藝術基金會合作，舉辦藝術家理財課程

投入 / 產出

2024 年底至 2025 年初舉辦兩場講座，共有 107 人參與，獲得學員熱烈回應。

社會影響力

- 「台新企業永續共融小組」秉持以本業回饋社會的初衷，與藝術基金會共同策畫，針對藝術家及創作團隊首次規劃基礎金融課程，由台新金融專業人員親自解說、分享理財及投資經驗、以及防詐騙等知識，讓藝術工作者致力於創作的同時，亦培養穩健的財務管理能力。

藝文贊助

專案內容

台新金控致力豐富國人藝術視野、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，持續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。

投入 / 產出

2024 年台新金控針對藝文贊助活動單年度投入金額為 2,748 萬元。

- 《張正傑親子音樂會》
- 《灣聲樂團年度贊助》
- 《兩廳院夏日爵士戶外派對》
- 2024 奇美博物館《從拉斐爾到梵谷：英國國家藝廊珍藏展》
- 東海岸大地藝術節
- 2024 夢迴李叔同音樂劇
- 台北愛樂室內及管弦樂團「2024 年日本台灣友好慈善音樂會」
- 「日本 NHK 交響樂團 2024 臺灣巡演」音樂會
- 衛武營國家藝術文化中心《大師音樂會
- 2024 年度果陀劇場購票
- 「楊三郎美術館畫作展示宣傳」
- 高雄市立美術館《瞬間 - 穿越繪畫與攝影之旅》特展
- 北師美術館《草間彌生的軌跡與奇跡》特展

社會影響力

- 豐富國人藝術視野：自 2006 年起，台新即以具規模的方式贊助知名藝文團體演出，單年度參與人數為 68.4 萬人，總投入金額超過新台幣 3.16 億元，吸引高達 823 萬人次參與。

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

重大主題鑑別與利害關係人溝通

1 永續策略

2 永續治理

3 氣候策略

4 綠色營運

5 永續金融

6 智慧服務

7 員工關懷

8 社會共融

▸ 8.1 社會參與策略

▸ 8.2 社會參與專案

附錄

8.2.3 體育推動

體育贊助

專案內容

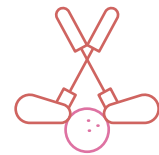
台新自 2005 年贊助空手道、2011 年贊助女子高爾夫選手至今，2017 年起台新更將贊助領域延伸至籃球、路跑項目，除 HBL 高中籃球聯賽以外，自 2018 年起連續多年冠名贊助台灣最大型的女性路跑賽事「台新女子路跑」，2020 年投入職業籃球隊，冠名贊助「福爾摩沙台新夢想家」籃球隊，2023 年進一步設立台新育樂，自組「臺北台新戰神」籃球隊，擴大對大型體育賽事的支持。台新採取融入公益善循環的策略，盡力結合體育與公益，做到高度推廣、深度關懷的最高境界，並於 2016 年、2018 年、2020 年、2023 年已連續獲得 4 次運動企業認證，也在 2024 年第三度獲得體育推手獎肯定。

投入 / 產出



• 空手道 Karate

自 2005 年起透過 PayEasy 網站平台號召客戶一同響應小額／發票募款、直接贊助及捐助種子獎學金等，至今已培訓逾 800 名經濟弱勢孩童站上世界賽事舞臺，累計至 2024 年底為南投縣青少年空手道隊籌募經費約新台幣 11,421 萬元。



• 女子高爾夫 Female Golf

自 2011 年起贊助女子高球選手，舉辦高爾夫名人慈善配對賽，串連客戶與台新贊助的高球選手，共同參與慈善，主要贊助選手包含曾雅妮、錢珮芸、蔡佩穎、陳之敏、黃亭瑄等，累計至 2024 年底共舉辦 13 屆慈善貴賓球敘、640 人次參與、募得逾新台幣 2,263 萬公益捐款。累計至 2024 年底已投入逾 18,796 萬元。



• 籃球 Basketball

台新自 2017 年起跨足籃球領域，2023 年進一步成立臺北台新戰神職業籃球隊，以臺北作為主場，獲臺北市政府冠名支持，並在成軍第一年，即闖入 T1 職籃冠軍戰。累計至 2024 年底，台新在籃球運動的投入已超過新台幣 19,800 萬元。



• 路跑 Road Running

自 2018 年起持續冠名贊助台灣最大型的女子路跑活動，累計吸引近 7 萬人次參加，同時也邀請社團團體一起參與運動賽事，讓公益善循環得以不斷綿延。累計至 2024 年底，台新在路跑運動的投入已超過新台幣 3,800 萬元。

社會影響力

- 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、女性等各類族群運動及觀賽風氣：舉辦 YBO 籃球營隊及女子路跑等，帶動運動風氣。

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

重大主題鑑別與利害關係人溝通

1 永續策略

2 永續治理

3 氣候策略

4 綠色營運

5 永續金融

6 智慧服務

7 員工關懷

8 社會共融

▸ 8.1 社會參與策略

▸ 8.2 社會參與專案

附錄

8.2.4 學術交流

▮ 產學合作計畫

專案內容

為協助培育優秀人才，增加企業競爭力，並藉由降低學用落差，讓學生畢業即就業，順利接軌業界。台新金控自 2011 年起，參與多所大學及技職院校產學合作計畫，提供學生校外專業技能之訓練及實習機會，協助累積職場實務經驗，並成功接軌就業。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。台新於 2012 年起於台灣大學開立「金融服務業創新改善實務專題」課程；2017 年起與中山大學合作開辦「金融創新產業碩士專班」，期許產業與學界的結合，不僅可以培養優秀學子的職場即戰力，更可成為穩定台新人才庫成長的新力量。

投入 / 產出

- 累計與 **76** 所大專院校簽訂產學合作計畫
- 與大專院校合計辦理 **27** 場各類說明會
- 累計招募 **722** 位社會新鮮人
- 累計招募 **512** 位實習生

社會影響力

- 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，協助累積職場實務經驗，並成功接軌就業
- 安排台新主管授課，交流金融創新作法，培育企業所需之金融創新人才
- 贊助校園商業競賽活動，提升雇主品牌形象

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

重大主題鑑別與利害關係人溝通

1 永續策略

2 永續治理

3 氣候策略

4 綠色營運

5 永續金融

6 智慧服務

7 員工關懷

8 社會共融

▸ 8.1 社會參與策略

▸ 8.2 社會參與專案

附錄

8.2.5 青少年志願服務培力

▮ 台新青少年志工菁英獎 & 青少年志願服務推廣平台

專案內容

台灣青少年學子在注重學業成績的升學主義和大環境競爭壓力下，普遍缺乏獨立思考的能力與探索人生目標的動機。同時，社會資源多集中在成績表現優秀的學生，價值觀導向功利成就，導致課業成績表現不佳或經濟弱勢青少年易發生品格、家庭及社會問題。然而，台灣快速進入高齡化、少子化的社會結構，需要積極發展培育青年世代一起跨世代貢獻力量、改變現狀。

台新青少年基金會為台灣首創之國高中生志願服務公益平台，以培育青少年領袖人才、擴大社會參與、培育良善品格及公民素養為目的，每年持續舉辦「台新青少年志工菁英獎」，串聯教育界、政府、全國中等學校及公益社團等機構組織，鼓勵及表揚青少年積極參與志願服務，長期深耕至今已舉辦 24 屆。

投入 / 產出

第 24 屆「台新青少年志工菁英獎」30 位傑出志工獎得主獲副總統賴清德親自接見，嘉勉服務成果典禮以實體方式舉行，並依各獎項得主之指定，捐款予全國 29 個社福機構及 3 所學校，共計捐贈新台幣 53 萬元，支持青少年志工投入社福團體的關懷服務。

培養永續觀念已是服務風氣的新浪潮，透過第 24 屆青少年志願服務調查發現，青少年服務持續發揮符合聯合國 SDGs 目標，以「優質教育」居多，其次為「良好健康與福祉」及「夥伴關係」。青少年志工發揮創意、結合新媒體，並以多元包容方式參與社會，將服務事蹟致力接軌聯合國 17 項永續發展目標，同時也契合台新的認真、永續主軸外，更展現社會共好。

社會影響力

- 「台新青少年志工菁英獎」至今表揚逾 80,000 名從事志願服務的青少年。2024 年度鼓勵 1,280 多名青少年投入社會公益服務，持續擴散助人精神，深化台灣社會青年志願服務能量



- 每年與中央 (教育部及衛生福利部) 及全台 22 縣市政府、1,200 多所中等學校，共同推廣青少年志願服務
- 長期投入青少年志願服務的推廣獎勵，各中等學校師長及服務性社團推崇台新青少年志工菁英獎為推動志願服務重要指標與最高榮譽
- 每年邀請主管機關長官、教育界先進、服務學習領域之公益團體、社會福利相關之媒體等各界參與獎項評審團及培力活動策畫，匯聚長期關注青少年教育、服務學習的專家、學者及組織領導人，齊心推動台灣青少年的志願服務風氣、提升青年世代的素養與軟實力。

「台新青年志工菁英獎」 詳細活動亮點活動摘要



線上表揚典禮



年度服務影片合輯



活動手冊

A P P E N D I X 附錄

GRI 準則索引表	169
SASB 準則索引表	172
上市公司編製與申報永續報告書作業辦法	172
上市上櫃公司氣候相關資訊	173
獨立保證意見聲明書	173
會計師有限確信報告	174
金控及各子公司溫室氣體盤查	177



關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

重大主題鑑別與利害關係人溝通

1 永續策略

2 永續治理

3 氣候策略

4 綠色營運

5 永續金融

6 智慧服務

7 員工關懷

8 社會共融

附錄

- GRI 準則索引表
- SASB 準則索引表
- 上市公司編製與申報永續報告書作業辦法
- 獨立保證意見聲明書
- 會計師有限確信報告
- 金控及各子公司溫室氣體盤查

GRI 準則索引表

GRI 準則	揭露項目	對應章節	頁碼	補充說明
GRI 2：一般揭露 2021				
GRI 2：一般揭露 2021	2-1 組織詳細資訊	關於台新金控	4	
	2-2 組織永續報導中包含的實體	關於本報告書	1	
	2-3 報導期間、頻率及聯絡人	關於本報告書	1	
	2-4 資訊重編	關於本報告書	1	
	2-5 外部保證 / 確信	關於本報告書 附錄	1 169	
	2-6 活動、價值鏈和其他商業關係	關於台新金控	4	
		2.5.1 供應商管理規範	63	
		2.5.2 供應商風險評估	64	
		2.5.3 綠色採購	65	
	2-7 員工	7.1.2 多元任用	126	
	2-8 非員工的工作者	7.1.2 多元任用	126	
	2-9 治理結構及組成	2.1.1 公司治理架構	42	
		2.1.2 董事會組成及運作	42	
	2-10 最高治理單位的提名與遴選	2.1.2 董事會組成及運作	42	
	2-11 最高理單位的主席	2.1.2 董事會組成及運作	42	
	2-12 最高治理單位於監督衝擊管理的角色	重大主題鑑別與利害關係人溝通	13	
		1.1.1 永續推動架構	28	
	2-13 衝擊管理的負責人	1.1.1 永續推動架構	28	
GRI 2：一般揭露 2021	2-14 最高治理單位於永續報導的角色	關於本報告書 重大主題鑑別與利害關係人溝通	1 13	
	2-15 利益衝突	2.1.2 董事會組成及運作	42	有關「董事成員於其他公司董事會之任職」、「與供應商或其他利害關係人的交叉持股狀況」、「具控制力之股東存在」、「利害關係群體及其關係、交易和未清餘額」，詳見本公司年報
	2-16 溝通關鍵重大事件	重大主題鑑別與利害關係人溝通	13	
	2-17 最高治理單位的群體智識	2.1.2 董事會組成及運作	42	
	2-18 最高治理單位的績效評估	2.1.2 董事會組成及運作	42	
	2-19 薪酬政策	1.1.2 高階經理人薪酬政策	30	關於最高治理單位及高階管理階層的新酬政策與薪酬決定流程，詳見本公司年報
	2-20 薪酬決定流程	1.1.2 高階經理人薪酬政策	30	

台新金控 2024 永續報告書 APPENDIX 附錄					
GRI 準則	揭露項目	對應章節	頁碼	補充說明	
GRI 2：一般揭露 2021	2-21 年度總薪酬比率	1.1.2 高階經理人薪酬政策	30	2024 年度本公司薪酬最高個人之年度總收入相較於其他員工當年度總收入中位數的比例為 32.5：1 2024 年度本公司薪酬最高個人之年度總收入增加之百分比相較於其他員工當年度總收入之中位數增加百分比的比例為 22.5%：8.5%	
	2-22 永續發展政策的聲明	董 / 總的話 1.2.1 台新金控永續策略主軸	2 3 31		
	2-23 政策承諾	2.2.1 誠信經營方針與落實	46		
	2-24 納入政策承諾	2.2.1 誠信經營方針與落實	46		
	2-25 補救負面衝擊的程序	2.2.1 誠信經營方針與落實 7.5 人權及性別平等	46 147		
	2-26 尋求建議和提出疑慮的機制	重大主題鑑別與利害關係人溝通 2.2.1 誠信經營方針與落實	13 46		
	2-27 法規遵循	2.2.2 法令遵循	48		
	2-28 公協會的會員資格	2.1.4 公協會參與	45		
	2-29 利害關係人議合方針	重大主題鑑別與利害關係人溝通	13		
	2-30 團體協約	-	-	-	
	GRI 3：重大主題 2021				
	GRI 3：重大主題 2021	3-1 決定重大主題的流程	重大主題鑑別與利害關係人溝通	13	
3-2 重大主題列表		重大主題鑑別與利害關係人溝通	13		
3-3 重大主題管理		重大主題鑑別與利害關係人溝通	13	關於「d. 描述管理重大主題以及相關衝擊所採取之行動」、「e. 報導關於追蹤所採取之行動有效性的資訊」、「f. 描述與利害關係人的議合如何影響採取之行動，以及如何說明行動是否有效」，於本章節提供列表，索引至各重大主題對應之章節	
重大主題：鑑別結果為高度、中度重大性之主題及其對應之 GRI 準則					
公司治理					

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

重大主題鑑別與利害關係人溝通

1 永續策略

2 永續治理

3 氣候策略

4 綠色營運

5 永續金融

6 智慧服務

7 員工關懷

8 社會共融

附錄

- GRI 準則索引表
- SASB 準則索引表
- 上市公司編製與申報永續報告書作業辦法
- 獨立保證意見聲明書
- 會計師有限確信報告
- 金控及各子公司溫室氣體盤查

GRI 準則	揭露項目	對應章節	頁碼	補充說明
管理方針		2.1 公司治理	42	
		2.5 供應商永續管理	63	
		5. 永續金融	86	
GRI 405：員工多元化與平等機會 2016	405-1 治理單位與員工的多元化	2.1.2 董事會組成及運作	42	
GRI 415：公共政策 2016	415-1 政治捐獻	-	-	本公司營運上採政治中立，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
法令遵循				
管理方針		2.2 誠信經營	46	
GRI 205：反貪腐 2016	205-3 已確認的貪腐事件及採取的行動	-	-	報告年度未發生貪腐事件
GRI 206：反競爭行為 2016	206-1 反競爭行為、反托拉斯和壟斷行為的法律行動	-	-	報告年度未發生反競爭行為相關事件
營運持續性及科技風險管理				
管理方針		2.3.4 營運持續性管理	59	
風險管理及內部控制				
管理方針		2.3 風險管理及內部控制	52	
資訊及交易安全				
管理方針		2.4 資訊及交易安全	60	
氣候變遷策略				
管理方針		3. 氣候策略	66	
GRI 201：經濟績效 2016	201-2 氣候變遷所產生的財務影響及其它風險與機會	3.2 氣候相關財務揭露 (TCFD)	73	
綠色營運管理				
管理方針		2.5 供應商永續管理	63	
		4. 綠色營運	79	
		5. 永續金融	86	
GRI 302：能源 2016	302-1 組織内部的能源消耗量	4.2.2 績效與成果	82	
	302-2 組織外部的能源消耗量	4.2.2 績效與成果	82	
	302-3 能源密集度	4.2.2 績效與成果	82	
	302-4 減少能源消耗	4.2.2 績效與成果	82	
	302-5 降低產品和服務的能源需求	4.2.2 績效與成果	82	
GRI 305：排放 2016	305-1 直接（範疇一）溫室氣體排放	4.2.2 績效與成果	82	
	305-2 能源間接（範疇二）溫室氣體排放	4.2.2 績效與成果	82	

GRI 準則	揭露項目	對應章節	頁碼	補充說明
GRI 305：排放 2016	305-3 其它間接（範疇三）溫室氣體排放	4.2.2 績效與成果	82	
	305-4 溫室氣體排放強度	4.2.2 績效與成果	82	
	305-5 溫室氣體排放減量	4.2.2 績效與成果	82	
	305-6 臭氧層破壞物質（ODS）的排放	-	-	台新屬金融業，溫室氣體排放僅有 CO2、SF6、HFCs，故無臭氧層破壞物質（ODS）、氮氧化物（NOx）、硫氧化物（SOx）等相關排放
	305-7 氮氧化物（NOx）、硫氧化物（SOx）及其它顯著的氣體排放	-	-	
永續金融				
管理方針		5. 永續金融	86	
金融科技 / 數位創新				
管理方針		6.1 金融科技與數位創新	105	
GRI 203：間接經濟衝擊 2016	203-1 基礎設施的投資與支援服務的發展及衝擊	6.4 金融包容性	118	
	203-2 顯著的間接經濟衝擊	6.1 金融科技與數位創新 6.4 金融包容性	105 118	
客戶關係管理				
管理方針		6.2 客戶關係管理與消費者保護	110	
GRI 417：行銷與標示 2016	417-1 產品和服務資訊與標示的要求	6.2.1 公平待客	110	
	417-2 未遵循產品與服務之資訊與標示相關法規的事件	6.2.1 公平待客	110	
	417-3 未遵循行銷傳播相關法規的事件	6.2.1 公平待客	110	
隱私保護				
管理方針		6.3 隱私保護	116	
GRI 418：客戶隱私 2016	418-1 經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	6.3.2 隱私保護措施	116	
金融包容性				
管理方針		6.4 金融包容性	118	
GRI 203：間接經濟衝擊 2016	203-1 基礎設施的投資與支援服務的發展及衝擊	6.4 金融包容性	118	
	203-2 顯著的間接經濟衝擊	6.4 金融包容性	118	
人才招募與培育				
管理方針		7.1 人才招募及培育	125	
GRI 401：勞雇關係 2016	401-1 新進員工和離職員工	7.1.1 招募管道與方式	125	
		7.2.2 績效管理	126	

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

重大主題鑑別與利害關係人溝通

1 永續策略

2 永續治理

3 氣候策略

4 綠色營運

5 永續金融

6 智慧服務

7 員工關懷

8 社會共融

附錄

▸ GRI 準則索引表

▸ SASB 準則索引表

▸ 上市公司編製與申報永續報告書作業辦法

▸ 獨立保證意見聲明書

▸ 會計師有限確信報告

▸ 金控及各子公司溫室氣體盤查

GRI 準則	揭露項目	對應章節	頁碼	補充說明
GRI 404：訓練與教育 2016	404-1 每名員工每年接受訓練的平均時數	7.1.3 人才培育	128	
	404-2 提升員工職能及過渡協助方案	7.1.3 人才培育	128	
GRI 405：員工多元化與平等機會 2016	405-1 治理單位與員工的多元化	7.1.3 人才培育	128	
薪酬福利及員工照顧				
管理方針		7.2 薪酬福利及員工照顧	132	
GRI 201：經濟績效 2016	201-3 定義福利計劃義務與其它退休計畫	7.2.1 薪酬政策	132	
GRI 401：勞雇關係 2016	401-1 新進員工和離職員工	7.1.1 招募管道與方式 7.2.2 績效管理	125 133	
	401-2 提供給全職員工的福利	7.2.3 員工福利及照顧	136	
	401-3 育嬰假	7.2.3 員工福利及照顧	136	
GRI 404：訓練與教育 2016	404-3 定期接受績效及職業發展檢核的員工百分比	7.2.2 績效管理	133	
GRI 405：員工多元化與平等機會 2016	405-2 女性對男性基本薪資與薪酬的比率	7.2.1 薪酬政策	132	
職場安全與健康				
管理方針		2.5 供應商永續管理 7.3 職場安全與健康	63 139	
GRI 403：職業安全衛生 2018	403-1 職業安全衛生管理系統	7.3.1 職場安全衛生管理架構	139	
	403-2 危害辨識、風險評估及事故調查	7.3.2 職場安全衛生風險	140	
	403-3 職業健康服務	7.3 職場安全與健康	139	
	403-4 有關職業安全衛生之工作者參與、諮詢與溝通	7.3 職場安全與健康	139	
	403-5 有關職業安全衛生之工作者訓練	7.3.2 職場安全衛生風險	140	
	403-6 工作者健康促進	7.3.2 職場安全衛生風險	140	
	403-7 預防和減緩與業務關係直接相關聯之職業安全衛生的衝擊	7.3 職場安全與健康	139	
	403-8 職業安全衛生管理系統所涵蓋之工作者	7.3.1 職場安全衛生管理架構	139	
	403-9 職業傷害	7.3.2 職場安全衛生風險	140	
	403-10 職業病	7.3.2 職場安全衛生風險	140	
人權及性別平等				

GRI 準則	揭露項目	對應章節	頁碼	補充說明
管理方針		2.5 供應商永續管理 5. 永續金融 7.5 人權及性別平等	63 86 147	
GRI 406：不歧視 2016	406-1 歧視事件以及組織採取的改善行動	7.5.1 人權政策與承諾	147	
GRI 407：結社自由與團體協商 2017	407-1 可能面臨結社自由及團體協商風險的營運據點或供應商	2.5.2 供應商風險評估 7.5.2 人權風險評估	64 148	
GRI 408：童工 2016	408-1 營運據點和供應商使用童工之重大風險	2.5.2 供應商風險評估 7.5.2 人權風險評估	64 148	
GRI 409：強迫或強制勞動 2016	409-1 具強迫或強制勞動事件重大風險的營運據點和供應商	2.5.2 供應商風險評估 7.5.2 人權風險評估	64 148	
一般主題：鑑別結果為一般之主題及其對應之 GRI 準則				
供應商永續管理				
管理方針		2.5 供應商永續管理	63	
GRI 308：供應商環境評估 2016	308-1 使用環境標準篩選新供應商	2.5.1 供應商管理規範	63	
	308-2 供應鏈中負面的環境衝擊以及所採取的行動	2.5.2 供應商風險評估	64	
GRI 407：結社自由與團體協商 2017	407-1 可能面臨結社自由及團體協商風險的營運據點或供應商	2.5.2 供應商風險評估 7.5.2 人權風險評估	64 148	
GRI 408：童工 2016	408-1 營運據點和供應商使用童工之重大風險	2.5.2 供應商風險評估 7.5.2 人權風險評估	64 148	
GRI 409：強迫或強制勞動 2016	409-1 具強迫或強制勞動事件重大風險的營運據點和供應商	2.5.2 供應商風險評估 7.5.2 人權風險評估	64 148	
GRI 414：供應商社會評估 2016	414-1 使用社會標準篩選新供應商	2.5.1 供應商管理規範	63	
	414-2 供應鏈中負面的社會衝擊以及所採取的行動	2.5.2 供應商風險評估	64	
勞資關係維護				
管理方針		7.4 勞資關係維護	145	
GRI 402：勞/資關係 2016	402-1 關於營運變化的最短預告期	-		依據勞動基準法第 16 條第 1 項相關規定
在地關懷				
管理方針		8. 社會共融	150	

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

重大主題鑑別與利害關係人溝通

1 永續策略

2 永續治理

3 氣候策略

4 綠色營運

5 永續金融

6 智慧服務

7 員工關懷

8 社會共融

附錄

▸ GRI 準則索引表

▸ SASB 準則索引表

▸ 上市公司編製與申報永續報告書作業辦法

▸ 獨立保證意見聲明書

▸ 會計師有限確信報告

▸ 金控及各子公司溫室氣體盤查

SASB 準則索引表

主題	會計指標	指標編碼	對應章節	頁碼
資訊安全	1. 資訊洩漏數量 2. 資訊洩漏事件中涉及個資的百分比 3. 受資訊洩漏事件影響的客戶數量	FN-CB-230a.1	2.4.2 資安宣導及資安事件處理	61
	描述鑑別與管理資安風險的方法	FN-CB-230a.2	2.4.1 資訊安全管理架構	60
金融包容性與能力建置	促進小型企業和社區發展計劃的貸放數量與餘額	FN-CB-240a.1	6.4.2 金融包容產品與服務	119
	促進小型企業和社區發展計畫的非應計貸款數量與逾期金額	FN-CB-240a.2	6.4.2 金融包容產品與服務	119
	提供免費的帳戶相關服務予非銀行客戶或資金不足客戶 (弱勢族群)	FN-CB-240a.3	6.4.2 金融包容產品與服務	119
	提供金融知識能力建置予非銀行、未享有銀行服務或資金不足之客戶數 (弱勢族群)	FN-CB-240a.4	6.4.3 其他非財務型支持	122
ESG 因子納入信用分析	描述將 ESG 因子整合納入信用分析的方法	FN-CB-410a.2	5.2 責任授信	92
投融資碳排	投融資碳排放量，需揭露範疇一、範疇二、範疇三 (以產業別、資產類別拆分數據)	FN-CB-410b.1	3.1.2 淨零策略與落實	67
	以資產類別拆分各個產業的曝險額 (以財報使用的貨幣單位為主)	FN-CB-410b.2	3.1.2 淨零策略與落實	67
	投融資排放計算涵蓋的曝險部位佔整體曝險部位的百分比	FN-CB-410b.3	3.1.2 淨零策略與落實	67
	描述計算投融資碳排量的方法	FN-CB-410b.4	3.1.2 淨零策略與落實	67
商業道德	因詐欺、內線交易、反托拉斯、反競爭行為、市場操縱、瀆職行為，或其他相關金融行業法律或法規的訴訟而導致的金錢損失總額	FN-CB-510a.1	無此情事	-
	描述舉報政策與程序	FN-CB-510a.2	2.2.2 法令遵循	48
系統風險管理	以類別區分的全球系統重要性銀行指數 (G-SIB) 評分	FN-CB-550a.1	台新銀行非屬 G-SIB，不適用於此指標	-
	描述將強制性和自願性壓力測試結果納入資本充足率規劃、公司長期策略和其他業務活動的方法	FN-CB-550a.2	2.3.1 風險管理架構	52

上市公司編製與申報永續報告書作業辦法

編號	指標	對應本報告書章節	頁碼
永續揭露指標—金融保險業			
1	資訊外洩事件數量、與個資相關的資訊外洩事件占比、因資訊外洩事件而受影響的顧客數	2.4.2 資安宣導及資安事件處理 台新證券發生 2 件人為導致的資訊外洩事件，其中 1 件來自外部申訴，1 件由內部稽查發現，與個資相關的資訊外洩事件占比 100%，受影響客戶人數為 2 人，均已妥處。	61
2	對促進小型企業及社區發展的貸放件數及貸放餘額	5.2.1 法人金融業務	92
3	對缺少銀行服務之弱勢族群提供金融教育之參與人數	6.4.3 其他非財務型支持	132
4	各經營業務為創造環境效益或社會效益所設計之產品與服務	5.2 責任授信 5.3 專案融資 5.4 責任投資 5.5 資產管理 5.6 永續保險 6.4.2 金融包容產品與服務 8.1.3 夥伴驅動力	92 98 99 101 102 119 155

上市上櫃公司氣候相關資訊

編號	指標	對應本報告書章節	頁碼	對應 2024 年台新金控 TCFD 報告書章節	頁碼
1	敘明董事會與管理階層對於氣候相關風險與機會之監督及治理	3.2 氣候相關財務揭露	73	1.1 氣候治理架構 1.2 董事會與管理階層職責	7-12
2	敘明所辨識之氣候風險與機會如何影響企業之業務、策略及財務 (短期、中期、長期)	3.2 氣候相關財務揭露	73	2.1 氣候相關風險與機會 2.2 氣候策略與行動	13-30
3	敘明極端氣候事件及轉型行動對財務之影響	3.2 氣候相關財務揭露	73	2.1 氣候相關風險與機會	13-18
4	敘明氣候風險之辨識、評估及管理流程如何整合於整體風險管理制度	3.2 氣候相關財務揭露	73	3.1 氣候風險管理架構 3.2 氣候風險管理內容	43-51
5	若使用情境分析評估面對氣候變遷風險之韌性，應說明所使用之情境、參數、假設、分析因子及主要財務影響	3.2 氣候相關財務揭露	73	2.3 氣候變遷情境分析與韌性評估	31-42
6	若有因應管理氣候相關風險之轉型計畫，說明該計畫內容，及用於辨識及管理實體風險及轉型風險之指標與目標	3.1 淨零排放目標 3.2 氣候相關財務揭露	67 73	3.2 氣候風險管理內容 4.1 SBT 科學基礎減碳目標與達成狀況 4.2 自身營運環境永續相關數據 4.3 金融業務淨零排放相關數據	46-51 57-66
7	若使用內部碳定價作為規劃工具，應說明價格制定基礎	4.2 節能減碳	81	2.2 氣候策略與行動	19-30
8	若有設定氣候相關目標，應說明所涵蓋之活動、溫室氣體排放範疇、規劃期程，每年達成進度等資訊；若使用碳抵換或再生能源憑證 (RECs) 以達成相關目標，應說明所抵換之減碳額度來源及數量或再生能源憑證 (RECs) 數量	1.2.2 永續目標與績效 3.1 淨零排放目標 4.2 節能減碳	32 67 81	4.1 SBT 科學基礎減碳目標與達成狀況 4.2 自身營運環境永續相關數據 4.3 金融業務淨零排放相關數據	57-66
9	溫室氣體盤查及確信情形與減量目標、策略及具體行動計畫	3.1 淨零排放目標 4.1 環境永續管理 4.2 節能減碳 (附件)	67 80 81	4.2 自身營運環境永續相關數據	60-63 67

獨立保證意見聲明書

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

重大主題鑑別與利害關係人溝通

1 永續策略

2 永續治理

3 氣候策略

4 綠色營運

5 永續金融

6 智慧服務

7 員工關懷

8 社會共融

附錄

▶ GRI 準則索引表

▶ SASB 準則索引表

▶ 上市公司編製與申報永續報告書作業辦法

▶ 獨立保證意見聲明書

▶ 會計師有限確信報告

▶ 金控及各子公司溫室氣體盤查



獨立保證意見聲明書

台新金控 2024 永續報告書



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 2024 永續報告書進行評估和查證外，與台新金控並無任何財務上的關係。

本獨立保證意見聲明書之目的，僅作為對台新金控 2024 永續報告書所界定範圍內的相關事項進行查證之結論，而不作為其他之用途。除對查證事實提出獨立保證意見聲明書外，對於其他目的之使用，或閱讀此獨立保證意見聲明書的任何人，英國標準協會並不負有或承擔任何有關法律或其他之責任。

本獨立保證意見聲明書係英國標準協會審查台新金控提供之相關資訊所作成之結論，因此審查範圍乃基於並侷限在這些提供的資訊內容之內，英國標準協會認為這些資訊內容都是完整且準確的。

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

查證範圍

台新金控與英國標準協會協議的查證範圍包括：

1. 查證作業範疇與台新金控 2024 永續報告書揭露之報告範疇一致。
2. 依照 AA1000 保證標準 V3 的第 2 應用類型評估台新金控遵循 AA1000 當責性原則(2018)的本質和程度，以及特定永續性績效資訊的可信賴度。

本聲明書以英文作成並已翻譯為中文以供參考。

意見聲明

我們總結台新金控 2024 永續報告書內容，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的環境、社會及治理等績效資訊是被正確無誤地呈現。報告書所揭露之永續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 V3 查證能力之團隊執行，以及策劃和執行這部分的工作，以獲得必要之訊息資料及說明。我們認為就台新金控所提供之足夠證據，表明其符合 AA1000 保證標準 V3 的報告方法與自我聲明依循 GRI 永續性報導準則係屬公允的。

查證方法

為了收集與作成結論有關的證據，我們執行了以下工作：

- 對來自外部團體的議題相關於台新金控政策進行訪談，以確認本報告書中聲明書的合適性；
- 與管理者討論有關利害關係人參與的方式，同時，我們抽樣訪談了 1 個外部利害關係人(團體)；
- 訪談 24 位與永續性管理、報告書編製及資訊提供有關的員工；
- 審查重大性評估流程；
- 審查有關組織的關鍵性發展；
- 審查財務與非財務報告相關的會計系統之廣度與成熟度；
- 審查內部稽核的發現；
- 藉由與負責收集資料管理者的會議，查證報告書中的績效數據與宣告；
- 審查資料收集的流程與確保數據的準確性，數據追溯至最初來源並進行深度抽樣；
- 比對財務數據與經會計稽核的財務報告數據之一致性；
- 審查報告書中所作宣告的支持性證據；
- 針對公司報告書及其相關 AA1000 當責性原則(2018)中有關包容性、重大性、回應性及衝擊性原則之流程管理進行審查。

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

2024 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，以發展及達成對永續具有責任且策略性的回應。報告書中已公正地報告與揭露環境、社會及治理的訊息，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永續作為，亦於組織階層落實展開。

重大性

台新金控公布對組織及其利害關係人之評估、決策、行動和績效會產生實質性影響與衝擊之重大主題，永續性資訊揭露使利害關係人得以對公司之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評估流程與重大性議題。

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。

衝擊性

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

績效資訊

基於本聲明書描述之我們的查證方法，並且在為台新金控提供 ESG 績效資訊保證過程中無利益衝突，特定績效資訊係在台新金控與英國標準協會協議之查證範圍內，報告書揭露的重大主題之永續揭露。以我們的觀點，基於引證，重新追蹤，重新計算和確認所採取的程序，並未發現台新金控 2024 永續報告書揭露之數據與資訊存在重大錯誤、遺漏或陳述不實。

GRI 永續性報導準則

台新金控提供依循 GRI 永續性報導準則 2021 之自我宣告，並對每個涵蓋其行業準則和具相關性的主題準則(包含適用的經濟、環境與社會資訊的揭露項目)之重大主題，其揭露項目依循全部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 永續性報導準則的永續發展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永續性主題。

保證等級

依據 AA1000 保證標準 V3 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

這份永續報告書所屬責任，如同責任信中所宣稱，為台新金控負責人所有。我們的責任為基於所描述之範圍與方法，提供專業意見並提供利害關係人一個獨立的保證意見聲明書。

能力與獨立性

英國標準協會於 1901 年成立，為全球標準與驗證的領導者。本查證團隊係由具專業背景，且接受過如 AA1000AS、ISO 14001、ISO 45001、ISO 14064 及 ISO 9001 之一系列永續性、環境及社會等管理標準的訓練，具有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:



Statement No: SRA-TW-804502
2025-05-19

Taiwan Headquarters: 2nd Floor, No. 37, Ji-Hu Rd., Nei-Hu Dist., Taipei 114, Taiwan, R.O.C.

A Member of the BSI Group of Companies.

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

會計師有限確信報告

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

重大主題鑑別與利害關係人溝通

1 永續策略

2 永續治理

3 氣候策略

4 綠色營運

5 永續金融

6 智慧服務

7 員工關懷

8 社會共融

附錄

▸ GRI 準則索引表

▸ SASB 準則索引表

▸ 上市公司編製與申報永續報告書
作業辦法

▸ 獨立保證意見聲明書

▸ 會計師有限確信報告

▸ 金控及各子公司溫室氣體盤查



安侯建業聯合會計師事務所

KPMG

台北市110615信義路5段7號68樓(台北101大樓)
68F., TAIPEI 101 TOWER, No. 7, Sec. 5,
Xinyi Road, Taipei City 110615, Taiwan (R.O.C.)

電話 Tel + 886 2 8101 6668
傳真 Fax + 886 2 8101 6667
網址 Web kpmg.com/tw

會計師有限確信報告

台新金融控股股份有限公司 公鑒：

本會計師接受台新金融控股股份有限公司（以下簡稱「台新金控」）之委託，對台新金控民國一三三年度（2024年度）永續報告書（以下簡稱「報告書」）中所揭露之特定績效指標（以下簡稱「確信標的資訊」）執行有限確信程序並出具報告。

確信標的資訊與適用基準

台新金控依據「上市公司編製與申報永續報告書作業辦法」（以下簡稱「作業辦法」）第四條所規定之金融保險業應加強揭露永續指標、全球永續性標準理事會（Global Sustainability Standards Board,「GSSB」）發布之全球永續性報告協會準則（Global Reporting Initiative Standards,「GRI Standards」）及永續會計準則理事會（Sustainability Accounting Standards Board,「SASB」）發布之商業銀行行業準則所揭露之確信標的資訊及其適用基準詳列於附件一。

管理階層之責任

台新金控應設定其永續績效和報導目標，包括辨識利害關係人及重大性議題，並依前述適用基準編製及允當表達民國一三三年度（2024年度）報告書內所涵蓋之確信標的資訊，且負責建立及維持與報告書編製有關之必要內部控制，以確保報告書所報導之確信標的資訊未存有導因於舞弊或錯誤之重大不實表達。

會計師之責任

本會計師係依據財團法人中華民國會計研究發展基金會所發布之確信準則3000號「非屬歷史性財務資訊查核或核閱之確信案件」及國際審計與確信準則委員會（International Auditing and Assurance Standards Board）所發佈之國際確信業務準則第3000號—歷史性財務資訊之查核或核閱以外之確信業務（International Standard on Assurance Engagements (ISAE) 3000: Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information）規劃並執行工作，以對第二段所述之確信標的資訊是否存在重大不實表達出具有限確信報告。另，本會計師執行有限確信時，對與有限確信攸關之內部控制取得必要之瞭解，以設計當時情況下適當之有限確信程序，惟其目的並非對台新金控民國一三三年度（2024年度）永續報告書之相關內部控制設計或執行之有效性提供任何確信。

獨立性及品質管理規範

本會計師及所隸屬會計師事務所已遵循會計師職業道德規範中有關獨立性及其他道德規範之規定，該規範之基本原則為正直、公正客觀、專業能力及專業上應有之注意、保密及專業行

~ 1 ~

KPMG, a Taiwan partnership and a member firm of the KPMG global organization of independent member firms affiliated with KPMG International Limited, a private English company limited by guarantee.



為。此外，本會計師所隸屬會計師事務所遵循品質管理準則，維持完備之品質管理制度，包含與遵循職業道德規範、專業準則及所適用法令相關之書面政策及程序。

所執行程序之彙總說明

本會計師係針對第二段所述之確信標的資訊執行有限確信工作，主要執行之確信程序包括：

- 取得台新金控民國一三三年度（2024年度）報告書，並閱讀其內容；
- 訪談台新金控管理階層及攸關員工，以瞭解用以蒐集及產出確信標的資訊之相關作業流程與資訊系統；
- 基於對上述事項所取得之瞭解，就報告書揭露之特定資訊執行分析性程序，或於必要時檢視核對相關文件，以獲取足夠及適切之有限確信證據。

上述確信程序係基於本會計師之專業判斷，包括辨識確信標的資訊可能存在重大錯誤或不實表達之範圍並評估其潛在風險，設計足夠且適切之確信程序暨評估確信標的資訊之表達。本會計師相信此項確信工作可對本確信報告之結論提供合理之依據。惟本會計師對於有限確信案件風險之瞭解及考量低於對合理確信案件者，所執行程序之性質及時間與適用於合理確信案件者不同，其範圍亦較小，因此有限確信案件中取得之確信程度明顯低於合理確信案件中取得者。

先天限制

台新金控民國一三三年度（2024年度）報告書內容涵蓋非財務資訊，對於該等資訊之揭露內容可能涉及台新金控管理階層之重大判斷、假設與解釋，故不同利害關係人可能對於該等資訊有不同之解讀。

結論

依據所執行之程序及所獲取之證據，本會計師並未發現第二段所述確信標的資訊有未依適用基準編製而須作重大修正之情事。

其他事項

本確信報告出具後，台新金控對任何確信標的資訊或適用基準之變更，本會計師將不負責該等資訊重新執行確信工作之責任。

安侯建業聯合會計師事務所

會計師：

黃郁婷

事務所地址：台北市信義路五段七號六十八樓

民國一四四年六月三十日

~1-1~

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

重大主題鑑別與利害關係人溝通

1 永續策略

2 永續治理

3 氣候策略

4 綠色營運

5 永續金融

6 智慧服務

7 員工關懷

8 社會共融

附錄

▶ GRI 準則索引表

▶ SASB 準則索引表

▶ 上市公司編製與申報永續報告書作業辦法

▶ 獨立保證意見聲明書

▶ 會計師有限確信報告

▶ 金控及各子公司溫室氣體盤查



附件一：確信標的資訊彙總表

編號	報告書 對應章節	確信標的資訊	適用基準																																																															
1	2.4.2 資安宣導 及資安事 件處理	■ 2024年台新所屬子公司發生兩筆與系統相關資料洩漏有關之資安事件，經了解與追蹤，第一起事件係因網頁弱點遭利用而導致，透過資安單位與外部專業鑑識團隊協作，已確認本次事件未有造成營運中斷或是資料受到竄改，對於對外之流量分析，也無發現包含客戶個人資料之外洩，此事件後續已將相關弱點進行修補，並強化相關監控、警示機制，以避免類似事件之發生。第二起事件為子公司催收信函寄送地址異常及信用卡帳單資料錯置所涉相關，已針對以上事件完善內部控制及作業制度，並建立事前、事中及事後檢核機制，以防範類似事件重演。 <table><tr><th>項目</th><th>2024</th></tr><tr><td>系統相關之資料洩漏件數(件)</td><td>3</td></tr><tr><td>與個資相關資訊外洩事件占比(%)</td><td>66.67%</td></tr><tr><td>因公司資料洩漏被影響的客戶數(人)</td><td>1,447</td></tr><tr><td>與資安或網路安全相關事件之罰款金額(元)</td><td>0 (註)</td></tr></table> 註：2024年發生案件，其裁罰程序於2025年進行，因此將在2025年永續報告書進行揭露。	項目	2024	系統相關之資料洩漏件數(件)	3	與個資相關資訊外洩事件占比(%)	66.67%	因公司資料洩漏被影響的客戶數(人)	1,447	與資安或網路安全相關事件之罰款金額(元)	0 (註)	FN-CB-230a.1 作業辦法附表一之三編號一 資訊外洩事件數量、與個資相關的資訊外洩事件占比、因資訊外洩事件而受影響的顧客數。																																																					
	項目	2024																																																																
系統相關之資料洩漏件數(件)	3																																																																	
與個資相關資訊外洩事件占比(%)	66.67%																																																																	
因公司資料洩漏被影響的客戶數(人)	1,447																																																																	
與資安或網路安全相關事件之罰款金額(元)	0 (註)																																																																	
6.3.2 隱私保護 措施	■ 2024年個資保護申訴歸責件數 <table><tr><th colspan="2">子公司</th><th>台新銀行</th><th>台新人壽</th><th>台新證券</th><th>台新投信</th></tr><tr><td colspan="2">規責件數</td><td>5</td><td>0</td><td>1</td><td>0</td></tr><tr><td rowspan="6">歸責分類 外部經由組織證實的申訴</td><td>個資外洩</td><td>4</td><td>0</td><td>1</td><td>0</td></tr><tr><td>個資竊盜</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td></tr><tr><td>個資遺失</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td></tr><tr><td>個資運用不當</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td></tr><tr><td>其他</td><td>1</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td></tr><tr><td rowspan="5">來自監管機關申訴</td><td>個資外洩</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td></tr><tr><td>個資竊盜</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td></tr><tr><td>個資遺失</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td></tr><tr><td>個資運用不當</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td></tr><tr><td>其他</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td></tr></table> 註：以上案件經說明處理後客戶已無其他異議，均已妥處。	子公司		台新銀行	台新人壽	台新證券	台新投信	規責件數		5	0	1	0	歸責分類 外部經由組織證實的申訴	個資外洩	4	0	1	0	個資竊盜	0	0	0	0	個資遺失	0	0	0	0	個資運用不當	0	0	0	0	其他	1	0	0	0	來自監管機關申訴	個資外洩	0	0	0	0	個資竊盜	0	0	0	0	個資遺失	0	0	0	0	個資運用不當	0	0	0	0	其他	0	0	0	0	
子公司		台新銀行	台新人壽	台新證券	台新投信																																																													
規責件數		5	0	1	0																																																													
歸責分類 外部經由組織證實的申訴	個資外洩	4	0	1	0																																																													
	個資竊盜	0	0	0	0																																																													
	個資遺失	0	0	0	0																																																													
	個資運用不當	0	0	0	0																																																													
	其他	1	0	0	0																																																													
	來自監管機關申訴	個資外洩	0	0	0	0																																																												
個資竊盜		0	0	0	0																																																													
個資遺失		0	0	0	0																																																													
個資運用不當		0	0	0	0																																																													
其他		0	0	0	0																																																													
上市公司 編製與申 報永續報 告書作業 辦法	■ 2.4.2 資安宣導及資安事件處理 ■ 台新證券發生2件人為導致的資訊外洩事件，其中1件來自外部申訴，1件由內部稽查發現，與個資相關的資訊外洩事件占比100%，受影響客戶人數為2人，均已妥處。																																																																	



編號	報告書 對應章節	確信標的資訊	適用基準																					
2	5.2.1 法人金融 業務	■ 台新銀行2024年協助16,271家中小型企业取得資金以支應營運需求，融資餘額逾新台幣3,037億元。 ■ 台新銀行響應政府危老重建政策，致力提升建築安全，針對符合「都市危險及老舊建築物加速重建條例」，且取得重建計畫範圍內全體土地及合法建築物所有權人之間意辦理重建者，提供「土地及建築融資」業務。2024年扶植66件融資，餘額突破245億元。 金額單位：千元 <table><tr><th>產品種類</th><th>項目</th><th>2024</th></tr><tr><td rowspan="4">中小企業貸款 (註1)</td><td>中小型企业融資戶數(註2)</td><td>16,271</td></tr><tr><td>中小型企业融資餘額 (註2)</td><td>303,692,288</td></tr><tr><td>逾期放款(含催收款)戶數(註2,3)</td><td>377</td></tr><tr><td>逾期放款(含催收款)餘額 (註2,3)</td><td>569,305</td></tr><tr><td rowspan="4">社區發展貸款</td><td>危老重建融資戶數(註4)</td><td>66</td></tr><tr><td>危老重建融資餘額(註4)</td><td>24,520,781</td></tr><tr><td>逾期放款(含催收款)戶數(註3,4)</td><td>0</td></tr><tr><td>逾期放款(含催收款)餘額(註3,4)</td><td>0</td></tr></table> 註1： 中小企業定義係依照經濟部中小企業的定義，不包含海外分行及 OBU。 註2： 中小企業戶數及餘額，皆以歸戶後結果計算(意即同一個統一編號僅算一次)，且融資戶數及餘額不包含逾期放款(含催收款)。 註3：逾期放款(含催收款)包含：(1)放款轉列催收款已列報逾期放款，及(2)其他非屬催收款之逾期放款，其各項定義請參照銀行資產評估損失準備提列及逾期放款催收款呆帳處理辦法之相關規定。 註4：危老重建戶數及餘額，皆以歸戶後結果計算(意即同一個統一編號僅算一次)，且融資戶數及餘額不包含逾期放款(含催收款)。	產品種類	項目	2024	中小企業貸款 (註1)	中小型企业融資戶數(註2)	16,271	中小型企业融資餘額 (註2)	303,692,288	逾期放款(含催收款)戶數(註2,3)	377	逾期放款(含催收款)餘額 (註2,3)	569,305	社區發展貸款	危老重建融資戶數(註4)	66	危老重建融資餘額(註4)	24,520,781	逾期放款(含催收款)戶數(註3,4)	0	逾期放款(含催收款)餘額(註3,4)	0	FN-CB-240a.1 作業辦法附表一之三編號二 對促進小型企業及社區發展的貸款件數及貸款餘額。
		產品種類	項目	2024																				
		中小企業貸款 (註1)	中小型企业融資戶數(註2)	16,271																				
			中小型企业融資餘額 (註2)	303,692,288																				
			逾期放款(含催收款)戶數(註2,3)	377																				
			逾期放款(含催收款)餘額 (註2,3)	569,305																				
		社區發展貸款	危老重建融資戶數(註4)	66																				
			危老重建融資餘額(註4)	24,520,781																				
			逾期放款(含催收款)戶數(註3,4)	0																				
			逾期放款(含催收款)餘額(註3,4)	0																				
3	6.4.3 其他非財 務型支持	■ 專案名稱：理財工作坊 專案目標群體：低收入群體、新住民、原住民 專案內容說明：2024年台新證券攜手社團法人小太陽關愛協會、明善關懷協會等團體，於8月7日、9月11日在台南、南投舉辦「理財工作坊」，在專業理財活動講師及來自台新證券、台新期貨的志工帶領下，為50多名國小學童們提供理財、儲蓄、投資及反詐騙多元課程，透過互動遊戲、趣味問答等活動，讓偏鄉學童從小扎根學習金融知識。社會影響力 KPI：舉辦場次2場、共58位國小學兒童參加 ■ 專案名稱：辦理信託業務人員對高齡、失智及身心障礙者認知之相關課程 專案目標群體：身心障礙人士 專案內容說明：2024年台新銀行攜手視多障協會，辦理安養信託講座，透過案例解析及問答互動，希望讓參與的視障者家屬能夠了解信託制度可帶來的效益及幫助，更認識自身未來財務規畫的方向，增進生活的福祉。 社會影響力 KPI：視多障協會舉辦之安養信託講座，參與人次共12人	FN-CB-240a.4 作業辦法附表一之三編號三 對缺少銀行服務之弱勢族群提供金融教育之參與人數。																					

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

重大主題鑑別與利害關係人溝通

1 永續策略

2 永續治理

3 氣候策略

4 綠色營運

5 永續金融

6 智慧服務

7 員工關懷

8 社會共融

附錄

▶ GRI 準則索引表

▶ SASB 準則索引表

▶ 上市公司編製與申報永續報告書作業辦法

▶ 獨立保證意見聲明書

▶ 會計師有限確信報告

▶ 金控及各子公司溫室氣體盤查



編號	報告書 對應章節	確信標的資訊				適用基準
4	5.2.1 法人金融 業務	ESG 產品 名稱	說明	2024 金額 (百萬元)		作業辦法附表 一之三編號四 各經營業務為 創造環境效益 或社會效益所 設計之產品與 服務。
		再生能源 發電業貸 款	具經濟部能源署核發之「再生 能源發電設備同意備案函 」或「再生能源發電設備登記 函」，且資金用途屬於再生能 源發電者	13,470	1.79	
		永續連結 貸款	依照永續連結貸款業務要點 ，台新與客戶議定如節約能 源、減少溫室氣體排放及廢 棄物管理之環境保護等相關 指標，並考量與客戶整體營 運和未來營運方針的連結性 、相關性、方法論基礎具一 致性之、可衡量與量化、可 比較性等原則。如客戶達成 條件，則提供授信利率減碼，以引 導資金投入永續發展	44,394	5.89	
5	8.1.3 夥伴驅動 力 重大主題 鑑別	■ 專案：台新棉花田卡支持在地有機小農 專案內容：台新銀行為支持台灣有機農業發展，2018年與棉花田生機園地合作發行聯名卡。卡友於店內消費，台新與棉花田將提撥千分之六的回饋金，作為相關基金會提供有機小農執行有機認證、有機轉型期的費用補助，以期提高有機小農數量，並透過消費者、企業、生產者的正循環，共謀台灣有機農業發展 投入/產出：2024年台新棉花田卡捐贈金額為新台幣25萬元				GRI Standards 3-1 決定重大主題 的流程
		■ 台新金控參照 GRI 建議步驟及雙重大性（double materiality）意涵進行重大主題鑑別。我們於2022年評估19項永續議題的財務重大性程度，並參考各議題對於經濟、環境、人群的衝擊，重新聚焦定義出8項正面影響力與14項負面衝擊，分析其衝擊程度與發生可能性，在每個步驟參酌專家及外部利害關係人的建議，以決定納入永續報導的重大主題。2023及2024年度，我們皆基於前一年度所定義出的永續議題與正、負面衝擊進行重新檢視與評估，協調金控轄下各單位針對各項衝擊進行年度盡職調查，透過檢核與衝擊相關的關鍵指標年度績效表現與歷年趨勢，作為重大性評估校正考量；並針對相關單位的高階主管，發放財務重大性調查問卷，以完成本年度雙重大性鑑別。				



編號	報告書 對應章節	確信標的資訊	適用基準
5	重大主題 鑑別	■ 本年度重大性分析流程說明如下： ● 分析步驟1.定義衝擊： - 參照 GRI 建議步驟及意涵，以19項永續議題為基礎，委由外部永續顧問根據議題的衝擊進行重新定義 - 本年度基於前述永續議題與衝擊定義進行重新檢視與評估 ● 分析步驟2.評估重大性： 衝擊重大性 - 台新金控相關單位針對各衝擊的衝擊程度與發生可能性進行評估；衝擊程度考量衝擊的價值鏈環節、衝擊的顯著程度、管理或補救措施；發生可能性考量過去產生相關衝擊的次數與頻繁程度 - 為重新檢視每年度衝擊變化，本年度針對各項衝擊進行盡職調查，作為各項議題的衝擊重大性校正考量依據 財務重大性 - 針對企業永續功能小組召集人、組長等14位高階主管，發放財務重大性調查問卷 ● 分析步驟3.排序及校正評估結果： - 針對台新金控三大永續關鍵議題、涉及負面人權衝擊、涉及價值鏈多寡等因素進行調整因子加權 - 依據定義出的衝擊及分析結果，進行重大性排序，並參考外部永續顧問與管理層的調整建議進行校正 - 本年度納入內部盡職調查的意見與反饋，重新檢視各正面影響力/負面衝擊的發生可能性 ● 分析步驟4.高層核可： - 將分析結果提報董事會通過，確認本年度永續報告書之重大主題	GRI Standards 3-1 決定重大主題 的流程

關於本報告書
董事長的話
總經理的話
關於台新金控
永續亮點專案
永續獎項肯定
重大主題鑑別與利害關係人溝通
1 永續策略
2 永續治理
3 氣候策略
4 綠色營運
5 永續金融
6 智慧服務
7 員工關懷
8 社會共融

附錄

- GRI 準則索引表
- SASB 準則索引表
- 上市公司編製與申報永續報告書作業辦法
- 獨立保證意見聲明書
- 會計師有限確信報告
- 金控及各子公司溫室氣體盤查

金控及子公司溫室氣體盤查

排放源	範疇一				範疇二				範疇三 (C15- 投融資)
	2023 年		2024 年		2023 年		2024 年		2024 年
	總排放量 (公噸 CO ₂ e)	密集度 (公噸 CO ₂ e/ 百萬元)	總排放量 (公噸 CO ₂ e)	密集度 (公噸 CO ₂ e/ 百萬元)	總排放量 (公噸 CO ₂ e)	密集度 (公噸 CO ₂ e/ 百萬元)	總排放量 (公噸 CO ₂ e)	密集度 (公噸 CO ₂ e/ 百萬元)	總排放量 (公噸 CO ₂ e)
台新金控	-	-	-	-	57.7861	0.0038	35.3666	0.0017	47.52
台新銀行	1,346.8875	0.0299	1,426.0746	0.0276	13,531.3785	0.3008	12,871.5221	0.2488	4,097,167.67
台新人壽	16.3068	0.0008	13.795	0.0005	1,737.0455	0.084	1,811.0689	0.0618	611,815.20
台新證券	83.9744	0.0189	88.5714	0.0156	881.6226	0.1985	997.5391	0.176	78,351.22
台新投信	3.9427	0.005	4.6175	0.0044	153.2003	0.1937	133.2793	0.1268	0.10
台新投顧	-	-	-	-	71.4447	0.5723	43.7262	0.3374	-
台新資產管理	14.1298	0.0474	11.7755	0.0378	17.1048	0.0573	33.4818	0.1075	0.52
台新創投	-	N/A	2.5348	N/A	16.0225	N/A	9.8058	N/A	152.29
台新育樂	2024 起納入 ISO 14064-1 盤查範圍		0.0007	0	2024 起納入 ISO 14064-1 盤查範圍		3.6902	0.02	-
台新大安租賃			23.5794	0.0369			185.7624	0.2911	-
台新融資租賃			360.3989	1.7913			265.4341	1.3193	-
台新期貨			0.7197	0.0043			46.9774	0.2808	-
台新證創投			-	-			3.6959	0.0343	293.44
台新資本管理			-	-			3.6297	0.0802	-
台新健康投資			-	-			-	-	-
台新建經			-	-			4.9986	0.0804	-

註 1 在衡量作法之選擇上，為盡可能維持不同期間之一致性，台新集團沿襲先前衡量作法，採用 ISO 14064-1:2018 下之營運控制法衡量溫室氣體範疇一、二及三排放量。

註 2 2024 年依循 ISO14064-1:2018 盤查台新金控、台新銀行（共 107 個據點與 10 個海外據點），以及台新證券、台新資產管理、台新投信、台新創投、台新投顧、台新人壽、台新大安租賃、台新融資租賃、台新建經、台新育樂、台新期貨、台新證創投、台新資本管理及台新健康投資等 76 個據點；委請 BSI(英國標準協會) 以 ISO14064-3:2019 進行溫室氣體查證，範疇一及範疇二為合理保證等級且無任何保留意見，2025 年 5 月 16 日取得查證意見書。

註 3 範疇二排放量以市場基礎呈現

註 4 2023 年與 2024 年台新創投淨收益為負值，故密集度以 N/A 呈現

註 5 驗證證書揭露於台新金控網站／企業永續／永續規章及認證



台新金控
智慧好夥伴

地址 | 台北市大安區仁愛路四段118號

電話 | 886-2-2326-8888

網站 | www.taishinholdings.com.tw