



遠東國際商業銀行
Far Eastern Int'l Bank

大道之行

2020年企業社會責任報告書



1 報告書編輯

2 董事長的話

3 關於遠東商銀

- 05 基本資料
- 06 發展沿革
- 10 財務績效
- 11 榮耀與肯定
- 12 社團交流

4 重大主題

- 15 利害關係人溝通
- 19 重大主題分析
- 20 重大主題管理方針

5 公司治理

- 33 董事會運作
- 38 資訊揭露
- 39 法令遵循
- 41 風險管理
- 46 資訊安全
- 48 誠信經營

6 客戶信任

- 52 服務品質與客戶權益
- 60 金融科技創新
- 64 ESG商品與服務

7 人盡其才

- 69 無差別雇用
- 74 薪酬與福利
- 79 培訓計劃
- 82 職場環境

8 環境永續

- 88 協助產業低碳轉型
- 90 供應商管理
- 93 節能目標管理

9 公益長河

- 99 以人文豐富樂活
- 102 讓愛生生不息
- 104 點亮共榮的社區

附錄

- 105 保證書
- 107 GRI準則指標對照表

遠東商銀每年發行企業社會責任報告書，呈現在公司治理面、環境面、社會面的績效資訊，裨利利害關係人瞭解遠東商銀對永續經營的承諾與行動。從「誠、勤、樸、慎」的經營理念出發，注入「創新」的精神，在企業社會責任實踐的大道上，遠東商銀與有志一同的企業公民，齊心協力為更好的社會、環境而努力。



報告時間與範疇

本報告書係揭露2020年（2020年1月1日至12月31日）遠東商銀於永續發展上各項重大主題之管理與執行情形，地區涵蓋臺灣、香港及越南等營運據點，除合併財務報表之外，並未涵蓋旗下子公司之相關活動；相關統計數字以國際通用標準指標為計算基礎，與前一年度報告書（2019年報告書於2020年6月發行）並無明顯差異；所有財務績效數據以新臺幣為計算單位。歷年企業社會責任報告書之完整內容均公開於遠東商銀網站，供社會大眾與諸利害關係人下載參閱。



撰寫依據

本報告書的內容與架構係依循全球永續性報告書協會（Global Reporting Initiative，簡稱GRI）永續性報導準則（GRI Standards）及金融業補充指引撰寫，並於報告書末頁附有GRI指標對照索引。

bsi. 報告書認證

本報告經第三者驗證機構英國標準協會（British Standards Institution, BSI）根據AA1000的查證標準，針對報告書中揭露的重大性、包容性、衝擊性及回應性進行查證，取得保證聲明書。經查證後，本報告書符合GRI準則核心選項及AA1000之標準，保證書亦納入本報告中。

意見回饋

歡迎任何對於本報告書或遠東商銀企業社會責任規劃與實踐之建議或意見，敬請連繫：

遠東國際商業銀行股份有限公司

聯絡人：行政管理處李佩頻

電話：886-2-23765614

電子信箱：cr@feib.com.tw

地址：臺北市大安區敦化南路二段207號27樓

網站：www.feib.com.tw

2 董事長的話



2020年開春，新冠肺炎疫情突如其來，撼動全球政治、經濟、產業、教育、民生等各個層面，衝擊之深廣，被多國政治領袖描述為自第二次世界大戰以來最艱巨的時刻。因應疫情危機，遠東商銀配合中央防疫指揮中心及金融監督管理委員會的指揮，立即啟動各項應變措施，從風險辨識、擬訂因應策略、超前佈署到迅速執行，與全民共同安度此一世紀風暴。而在氣候變遷與傳染病疫情等新興風險的籠罩之下，永續價值持續成為本世紀最受關注的議題之一，驅動政府與企業從追求成長出發，不忘檢視環境、社會及治理等三個永續構面的動能，而我們亦因落實企業社會責任有成，持續入選臺灣永續指數、公司治理100指數、臺灣高薪100指數及臺灣就業99指數，並獲臺灣永續獎之金融保險組報告書銀獎及卓越案例之資訊安全獎、創新成長獎等評鑑肯定。

遠東商銀董事會與經營團隊秉持誠、勤、樸、慎與創新的遠東精神，落實法令遵循及風險管理，並在所有商業的互動關係中，遵循最高的誠信標準，同時與各利害關係人維持暢通無礙的議題交流管道。我們透過金融核心專長，延伸影響力，使金流導向綠色經濟的發展，協助驅動能源轉型，於2020年獲新加坡財經專業雜誌《亞洲金融與財經》頒發「臺灣區年度最佳綠色融資案獎」，並上架ESG相關基金，認購綠色債券，為建立一個資本和產業的綠色生態圈而努力。此外，為千禧世代創新開發的全臺首家社群銀行Bankee，持續維持開放合作的理念，協助金融科技創新企業立足，除建立共榮互惠的商業模式，也導入多項嘉惠中小型企業的金融服務，逐漸受到市場關注。

我們打造一個同仁與公司能共同成長的發展型職場，並深耕以人為本的文化，以高於法令的規格，積極落實職場平權、母性員工照顧等具體作為；在公益參與上，則注入企業績效管理精神，其中連續17年發行的人文美學月曆，今年特選以臺灣公路為題材，導入公路開發相關的環保方法，希望為環境永續盡到倡議的責任；而所建構捐款挹注伊甸基金會的愛心平臺，整合社會資源回饋公益團體，為企業與非營利組織建立長期夥伴關係的典範，創造長達23年從不間斷的穩定捐款記錄。

金融是推動社會進步的助力，身為一個負責任的金融機構，我們以公司治理、客戶信任、幸福職場、環境永續、人文美學公益等主軸，展現永續的計畫，期許自我將本業做得更好，以提升本身與產業的競爭力，同時致力於環境與社會的均衡發展。在追求基業長青與實踐企業社會責任的光明大道上，歡迎您與我們同行，一路體現利他、共好的永續價值，合力推動正向力量循環的ESG生態圈，為營造更美好的世界而努力！

遠東國際商業銀行董事長

侯金英

3 關於遠東商銀



秉持創辦人徐有庠先生與集團徐旭東董事長所揭示之「誠、勤、樸、慎與創新」的企業經營理念，遠東商銀強本培元厚植基礎，建構與時俱進的效率組織，發揮進取精神，在變動的世局中維持不斷開拓新局的敏捷步調，提供客戶即時性、跨國境、數位化的優質金融服務，以貢獻國家經濟、創造社會財富、成為大中華區最受信任的金融服務公司而努力！

- 05 基本資料
- 06 發展沿革
- 10 財務績效
- 11 榮耀與肯定
- 12 社團交流

3 關於遠東商銀

基本資料

公司名稱	遠東國際商業銀行股份有限公司
設立日期	1992年1月11日核准設立；1992年4月11日正式營業
股票上市	1998年11月27日
實收股本	新臺幣34,481,044,410元
員工人數	2,550人
總部地址	臺北市大安區敦化南路二段207號26、27樓
營業據點	58處（臺灣56家分行、香港分行與越南辦事處）
產業別	金融銀行業
評等	惠譽國際信評：國際長期評等BBB；國內長期評等A+；展望穩定
願景	成為大中華區專業精緻的金融服務公司
使命	對大中華市場之個人及法人客戶提供智能創新之金融理財服務；為客戶、股東及員工創造最大的價值
立業精神	誠勤樸慎與創新

基準日：2020年12月31日

發展沿革

遠東商銀由實業家徐有庠先生創辦，徐有庠先生一生創建諸多事業，對國家經濟發展貢獻斐然。本行成立29年來，一路走過新銀行執照過度開放的競爭金融環境，歷經亞洲金融風暴、產業外移、雙卡危機、金融海嘯、新冠肺炎疫情等景氣動盪事件，在變局中，導入國際級銀行的管理思惟，逐步茁壯、成長，包括與德意志銀行結盟合資成立德銀遠東投信、受讓AIG集團友邦信用卡業務，其中於2011年投資購買ING集團旗下安智證券，更名為遠智證券，近五年其經營績效蒸蒸日上，為本行挹注穩定獲利。

本行的經營理念為追求長期穩健成長，佈局數位化進程，均衡個人及法人金融業務發展。第三個十年面對全球化與科技發展等大環境的快速變遷，本行從海外市場由點到面的布局，到迎合數位經濟浪潮，強化數位通路及數位金融的應用創新，並發揚樂活人文美學，為服務注入溫度；對內則強化法令遵循、內部控制與風險管理之結合，透過政策揭示與流程置入，將風險管理內化為全員意識，以落實長期穩健成長的永續道路。近期營運重點為因應後疫情時代的新常態新金融，加速佈建數位銀行，發展開放性社群金融平臺，串聯遠東金融生態圈及大數據，搶占數位金流商機。掌握台商回流投資趨勢，積極拓展中小企業金融業務。持續整合個金事業群，落實以客戶為中心之營運綜效。



3 關於遠東商銀

- 1992年4月開行營業
- 1998年11月掛牌上市

創業初期 誠勤立基

- 徐有庠先生響應政府金融現代化、自由化、國際化之政策，創辦本行。

- 1999年確立事業群分立的組織體系
- 2003首度發行海外無擔保轉換金融債

組織變革 強本培元

- 率先本國同業確立事業群分立的組織體系，於此國內金融業工作平臺的革新之舉，提升組織效能，為本行邁入第二個十年立下堅實的根基。

- 2007年成立香港分行
- 2010年起啟動接軌國際金融集團業務等多項關鍵佈局
- 2010併購原慶豐銀19家分行
- 2014年發行海外存託憑證(GDR)

關鍵佈局 接軌國際

- 逐步建構雙文化的經營團隊，導入國際標竿同業的典範實務
- 累積接軌國際金融集團業務的經驗，包括與德意志銀行結盟成立德銀遠東投信、受讓AIG集團友邦信用卡業務、投資購買ING集團旗下安智證券，更名為遠智證券。
- 成立環球金融部(TMU)等新業務團隊；於法人金融事業群下建置企業理財部，提供跨境、結構程度高之資本市場融資方案。
- 佈局跨境企金服務平臺，主辦國際聯貸案，成為亮點業務之一。
- 競爭力通過國際資本市場考驗，為本國第一家同時具有前進國際市場發行GDR、ECB經驗的非金控銀行。

- 2015於上海設遠榮國際融資租賃公司
- 2016年成立數位金融事業群、財務策略中心
- 2017年主辦首件東協市場企業聯貸案
- 2018推出Bankee社群銀行
- 2020新「個人金融事業群」啟動，下轄產品、通路及營運管理等三總部
- 2020於越南胡志明市設立辦事處

穩健成長 數位創新

- 虛擬金控架構趨於完整，佈局動能增強，蔚為第三個十年的獲利成長動能。
- 設於上海自貿區的遠榮國際啟動營運，朝區域型國際級銀行之列前進。
- 推出「FE跨界行動應用平臺」及「Bankee社群銀行」等數位平臺，掌握數位商機，並獲頒多項金融科技創新獎座。
- 推出以遠東集團卡為概念的「遠東快樂信用卡」，並導入樂活財富品牌。
- 自主研發金融科技，取得多項發明及新型技術專利。
- 於海外聯貸市場逐步建立品牌形象，獲頒臺灣銀行業之最佳聯貸案獎。

3 關於遠東商銀

核心業務與服務網絡

主要業務

面對業務成長與快速變化的競爭經營環境，本行早年即著手進行商品創新，推出利基業務，25年前領先同業，推出外匯保證金交易、可轉換公司債資產交換，與之後推出的策盟車貸、機車貸及分期付款業務，均為市場領導品牌。其中外匯保證金交易業務配合全球外匯市場運作，開放全年無休24小時服務，為業界少見。也因預見服務專業化與商品多元化的趨勢。本行歷經多次組織再造，從成立之初的單一企業金融業務，到企業金融群與消費金融群的平衡發展，至現行個人金融、數位金融、法人金融、金融市場等四大事業群分立，逐步建立個人金融、數位金融、法人金融與金融市場客群及交易專業分工的金融服務團隊。而事業群在各自運作，但亦相互支援，且客戶跨售經營的商模運作之下，商品與服務持續創新，業務規模亦不斷提昇。

業務別	淨收益占總淨收益之比重		2020收益成長率
	2019	2020	
個人金融	53.82%	53.02%	-3%
法人金融	28.30%	29.09%	1%
金融市場	17.85%	17.83%	-2%
數位金融	0.03%	0.06%	72%

分行據點

本行設有57處分行，以臺灣為主要營運據點。重大突破為於2010年承受原慶豐銀行19家營業據點，一舉擴充國內分行數至56家，其中臺北營業部、新竹巨城分行、新北大遠百分行，為連結大型購物中心的精品複合式分行；於遠企大樓13樓開設之敦南智能理財分行，以提供私人銀行級的高端理財服務為主；此外，傳統分行近年陸續轉型為智能理財分行及與社區人文結合的故事分行，展現科技與人性相輔相成的當代分行風貌，於分行內開闢客戶專屬的樂活空間，並另為高齡客戶開辦樂齡學苑；唯一的海外分行則設於香港。

3 關於遠東商銀

區域商機

本行的海外佈局，初期以遠榮國際融資租賃公司與香港分行為主，佈建以大中華區為主的跨境企業金融服務平臺，並南向插旗東協市場。企業客戶包含兩岸三地、東協多國及印度、澳大利亞等地，並於三年前成功主辦第一件東協市場企業聯貸案，而於越南胡志明市辦事處也在新冠疫情肆虐的2020年設立，新加坡辦事處則預計於2021年第二季度開辦。其中更以2019及2020年所主辦的跨境聯貸案，分獲新加坡財經專業媒體《Asian Banking & Finance》頒發臺灣區最佳聯貸案獎及綠色融資專案獎。

虛實整合



在數位通路方面，除持續精進網路銀行、行動銀行App、i申請平臺等多元之自動化通路與服務流程，並攜手遠東集團推出「FE跨界行動應用平臺」，整合行動收單平臺，切入行動支付商機；於2018年首創國銀同業所推出的「Bankee社群銀行」，至2020年已與MAYO鼎恒數位科技公司等5家科技服務新創業者聯手，推出金融服務，並連獲多座金融科技相關的創新獎項肯定。持續打造虛實整合的金融服務網絡。

在數位通路方面，除持續精進網路銀行、行動銀行App、i申請平臺等多元之自動化通路與服務流程，並攜手遠東集團推出「FE跨界行動應用平臺」，整合行動收單平臺，切入行動支付商機；於2018年首創國銀同業所推出的「Bankee社群銀行」，至2020年已與MAYO鼎恒數位科技公司等5家科技服務新創業者聯手，推出金融服務，並連獲多座金融科技相關的創新獎項肯定。持續打造虛實整合的金融服務網絡。



	區域	營業據點
臺灣	北臺灣	41家分行
	中臺灣	7家分行
	南臺灣	8家分行
海外	香港	1家分行
	中國上海	設立1家融資租賃公司
	越南	1所辦事處

3 關於遠東商銀

財務績效

本行於1998年掛牌上市，歷年國際信用評等皆為投資等級。為支應持續擴大的外幣資產，亦著多元化與國際化的資金募集，於2003年首次發行海外無擔保轉換金融債券（ECB），2014年發行海外存託憑證（GDR）。競爭力通過國際資本市場考驗，為臺灣第一家同時具有前進國際市場發行ECB及GDR經驗的非金控銀行。

本行營運策略兼顧資產品質與業務成長，於每年第四季舉行策略會議，考量內外部環境與經營現況，設定次一年度的營業預算與資本支出預算，並呈報董事會決議核准。經營團隊每週召開行務會議，由總經理親自主持，財務策略中心報告總體績效數字及目標達成情形，並審視市場風險與機會；每次董事會議則由財務策略中心負責報告階段性財務績效，俾使最高治理層級確實掌握及監督預算達成進度。

2020年因新冠疫情衝擊，全球經濟衰退，本行仍力行長期穩健成長，總資產於年底達新臺幣6,800億元，成長4%，核心業務淨利息收入及淨手續費收入亦成長7%，惟因海外授信加強壞帳提存，金融投資操作波動劇烈，稅後淨利25.19億元，每股盈餘（EPS）0.73元，稅後淨利衰退31%。

項目	2018	2019	2020
總資產（佰萬元）	627,351	654,888	680,047
總股東權益（佰萬元）	44,745	47,284	48,744
營業收入（佰萬元）	17,613	18,952	16,417
稅後淨利（佰萬元）	3,524	3,633	2,519
資產報酬率ROA	0.59%	0.57%	0.38%
股東權益報酬率ROE	8.05%	7.89%	5.25%
每股盈餘EPS（元）	1.02	1.05	0.73
營業成本（佰萬元）	6,395	7,230	5,202
員工薪資福利（佰萬元）	3,838	4,064	4,141
分配股東紅利（佰萬元）	2,337	2,493	1,783
繳納政府稅款（佰萬元）	1,111	1,171	1,159
社區投資（佰萬元）	7	4	28

基準日:2020年12月31日

3 關於遠東商銀

榮耀與肯定

主題	2020年榮獲海內外獎項及入選ESG相關指數股	授獎單位
ESG永續	🏆 企業永續報告之金融及保險業組銀獎	臺灣永續能源研究基金會TAISE
	🏆 永續韌性傑出獎	英國標準協會BSI
	🏆 Buying Power 社會創新產品及服務採購二獎	經濟部中小企業處
	🏆 企業自願節電獎	新北市政府經濟發展局
	🏆 TTQS人才發展品質管理評核金牌	勞動部勞動力發展署
	🏆 運動企業認證獎	教育部體育署
	🏆 學習型組織獎	天下創新學院
	🏆 績優健康職場佳獎	臺北市政府衛生局
	🏆 總會長傑出分會獎、精選傑出分會獎x2、傑出成就獎	Toastmasters中華民國國際演講協會
	🏆 入選臺灣永續指數成份股、臺灣公司治理100指數成份股、臺灣高薪酬100指數成份股、臺灣就業99指數成份股	臺灣證券交易所
服務與創新	🏆 臺灣年度最佳綠色融資案獎	新加坡《Asian Banking & Finance》媒體集團
	🏆 最佳財富管理客戶體驗獎	香港《The Assets財資》雜誌
	🏆 卓越銀行評比之最佳品牌形象獎、最佳專業團隊獎	《卓越》雜誌
	🏆 財富管理調查之最佳財富增值獎、最佳理專團隊獎、最佳公益推動獎	《財訊》雜誌
	🏆 財富管理銀行評鑑之最佳數位體驗獎	《今周刊》雜誌
	🏆 創新商務之商模創新獎、技術創新獎(以Bankee社群銀行獲獎)	《數位時代》雜誌
	🏆 卓越案例之創新成長獎(以Bankee社群銀行獲獎)、資訊安全獎	臺灣永續能源研究基金會TAISE
🏆 卓越客戶服務之最佳客服團隊獎、最佳智能系統技術團隊獎	臺灣客服中心發展協會	

3 關於遠東商銀

社團交流

本行雖尚未簽署由外部發起的經濟、環境或社會組織倡議，然對社會公益及產業相關的公會事務積極參與，或出任委員會委員，適時針對政府政策與實務運作建言，為提升金融產業競爭力與國內整體金融環境而努力；此外，以數位子品牌遠銀Bankee社群銀行為代表，加入金管會攜手金融總會為推動金融科技發展而設立的金融科技創新園區FinTech Space，成為會員，除為首波參與金融數位沙盒實驗的銀行之一，其至2020年底已與國內5家新創業者攜手合作，共同實踐金管會推崇之負責創新。本行2020年度計參與63家公協會，其中亞太區貸款市場公會為年度新增，該會為1998年由摩根大通銀銀行、荷蘭銀行、德意志銀行、三井住友銀行等15家國際銀行共同成立，總部設在香港，旨在促進亞太地區一級及二級銀行聯貸市場的流通與增長。

- 中華民國銀行商業同業公會全國聯合會
- 臺北市等49家區域型銀行商業同業公會
- 中華民國信託業商業同業公會
- 中華民國證券投資信託暨顧問商業同業公會
- 中華民國證券商業同業公會
- 中華民國保險代理人商業同業公會
- 臺灣理財顧問認證協會
- 中華獨立董事協會
- 中華民國內部稽核協會
- 中華民國公開發行公司股務協會
- 金融科技創新園區FinTech Space
- 臺灣客服中心發展協會
- 臺灣企業重建協會
- 中華民國工商協進會
- 亞太區貸款市場公會 (APLMA, Asia Pacific Loan Market Association)



4 重大主題



15 利害關係人溝通管道

19 重大主題分析

20 重大主題管理方針

4 重大主題

遠東商銀訂定「企業社會責任實務守則」，明文揭示企業社會責任履行實施方針，由功能性之企業永續小組（簡稱為ESG小組）負責相關工作的規劃、推動與協調溝通，並由各部門主管匯整相關執行進度及成果如主管機關來函辦理情形、每季節能績效、員工教育課程或溝通計畫、e化專案進度、稽核發現缺失、風險管理指標、數位創新進程、公益計畫等，於每週召開之最高經營會議中報告，由總經理親自督導；除於每年股東常會之報告中列入社會責任事項，ESG小組亦藉由向董事會提報執行內容與成果，使最高治理階層掌握全行ESG的執行表現。為使永續計畫與行動方案納入總體政策體系，本行於2021年規劃設置「公司治理及永續委員會」，隸屬董事會，以取代屬任務型組織之ESG小組。

ESG小組成員由各部門高階經理人出任當責，以行政管理處公共事務組為整合單位，透過高階主管直接參與及長期持續的溝通，傳遞永續理念，帶動全體同仁投入，俾使企業社會責任的政策與行動漸次融入營運體系，以發揮企業對社會的正向影響力，因執行有成，2020年除獲臺灣永續企業獎企業永續報告金融及保險組銀獎，也獲入選臺灣永續指數之肯定。

重大議題辨識程序



4 重大主題

利害關係人溝通管道

多元的利害關係人之意見與期許為本行邁向永續大道的指南針，促使本行以更周全的角度，評估營運可能造成或遭受的衝擊。針對各部門檢視負責所提交的利害關係人群組名單，經ESG小組重新檢視，決定延續之前的歸納，現階段優先關注與溝通的利害關係人分別為投資人、客戶、員工、主管機關、供應商及社區成員／非營利組織（NGO）等六大群組；溝通方式包含問卷調查、互動接觸、會議、舉辦各式活動、提供各式申訴及意見反應管道等。



利害關係人	主要關注議題	主要溝通管道	頻率	重要性與溝通成效
 主管機關	公司治理 誠信經營 法規遵循 風險管理 資訊安全 金融創新 綠色金融	<ul style="list-style-type: none"> 配合主管機關查核，提供相關資訊 配合監理，檢視內部作業流程 主動通報重大偶發事件 設置即時連絡管道與公文收覆、交辦流程，保持暢行之雙向溝通 出席主管機關相關會議 出席同業公會會議、研討會，參與實務討論 專案加入金融科技創新園區FinTechSpace之主題實驗室 企業網站設ESG議題調查問卷 	常年	金融業受到政府高度監理，本行遵循法規，配合主管機關安定金融與推動金融體系發展的政策，提供穩定、專業的金融服務。
		<ul style="list-style-type: none"> 參與政府機關評鑑 加入金融相關同業公會 	每年	

4 重大主題

利害關係人	主要關注議題	主要溝通方式	頻率	重要性
 投資人	經營績效 公司治理 誠信經營 風險管理 金融創新	<ul style="list-style-type: none"> 企業網站設置投資人關係專區中、英文版 設發言人、代理發言人 投資人服務專責經理人 企業網站設ESG議題調查問卷 	常年	企業經營的天職之一，在於追求股東權益最大化，因為股東及投資人的支持是企業穩健成長的重要力量。本行以誠信面對不分大小的所有股東，為提供投資人優質、穩定的投資價值而努力。
		<ul style="list-style-type: none"> 召開股東常會；必要時召開臨時股東會 舉辦法人說明會（2019年起由1年1次增加為2次） 發行年報、企業社會責任報告書 	每年	
		<ul style="list-style-type: none"> 召開董事會、審計委員會 公告營運績效 	每季	
		<ul style="list-style-type: none"> 公告重大訊息 新聞發佈與媒體溝通 	不定期	
 客戶	服務品質與顧客權益 資訊安全 個資保護 普惠金融	<ul style="list-style-type: none"> 進行客戶滿意度調查 分行、業務團隊等面對面服務 提供網路銀行、行動銀行等服務管道 設置客服專線、客服信箱、智能客服、客戶申訴專線 遠銀HAPPY+臉書粉絲團提供通訊等意見傳達管道 舉辦實體活動、專業講座 企業網站設ESG議題調查問卷 	常年	客戶與銀行不是一次性消費的關係，而是恆定往來、持續互動的夥伴。本行以客戶需求為導向，提供令客戶安心、愉悅的銀行體驗，追求信賴的價值。

4 重大主題

利害關係人	主要關注議題	主要溝通方式	頻率	重要性
 員工	人才吸引與培育發展 勞資關係與友善職場 誠信經營	<ul style="list-style-type: none"> • 設置員工意見信箱、內部網站員工交流區 • 舉辦部門週會或其他工作會議 • 設置「遠銀WINNERS」臉書粉絲團，舉辦線上互動活動 • 各式教育訓練附課後回饋問卷 • 企業網站設ESG議題調查問卷 	常年	企業經營以人才為本，本行致力打造友善員工的職場，並與員工共享成長的果實，同仁得以發展潛能、實現自我、樂在工作。
		<ul style="list-style-type: none"> • 執行績效考核溝通程序 • 舉辦春酒等全員聯誼活動，檢視全行成果並佈達政策方向 • 舉辦「員工服務守則」宣導課程及簽署行動 	每年	
		<ul style="list-style-type: none"> • 召開職工福利委員會 	每半年	
		<ul style="list-style-type: none"> • 舉行勞資會議 • 發行人資季刊 	每季	
		<ul style="list-style-type: none"> • 部門舉辦聯誼或團康活動 	不定期	
 供應商	誠信經營 環境永續 供應商管理	<ul style="list-style-type: none"> • 設立供應商服務專責經理人並公告於企業網站 • 制定公開的招標流程，舉行招標說明會、議價說明會 • 優先採購取得綠建材標章、環保標章與符合法令要求之各項建材、設備與器材 • 企業網站提供「供應商社會責任承諾書」下載 • 接待來訪供應商及舉行相關工作會議 • 企業網站設ESG議題調查問卷 	常年	供應商為本行營運的夥伴，本行透過採購行為，傳達誠勤樸慎、重視品質與永續經營的理念，影響供應商一起實踐社會責任。

4 重大主題

利害關係人	主要關注議題	主要溝通方式	頻率	重要性
 社區成員/ 非營利組織 (NGO)	環境永續 社會公益與社區關係	<ul style="list-style-type: none"> • 設立公共事務專責經理人 • 企業網站設置「企業社會責任專區」及專屬電子信箱 • 企業網站設置利害關係人專區及ESG議題調查問卷 	常年	包含社區及公益、學術、環保等合作夥伴。本行成立以來，在無數社會資源的挹注下成長茁壯，視回饋社會為己任，藉由持續性及系統化的社會參與，與公益團體、社區共榮發展，為社會拓展真善美的力量。
		<ul style="list-style-type: none"> • 協辦或贊助2-3檔社區節慶活動 • 發行企業社會責任報告書 	每年	
		<ul style="list-style-type: none"> • 召開記者會與新聞發佈 • 贊助藝文、學術、校園、社區及公益活動 	不定期	

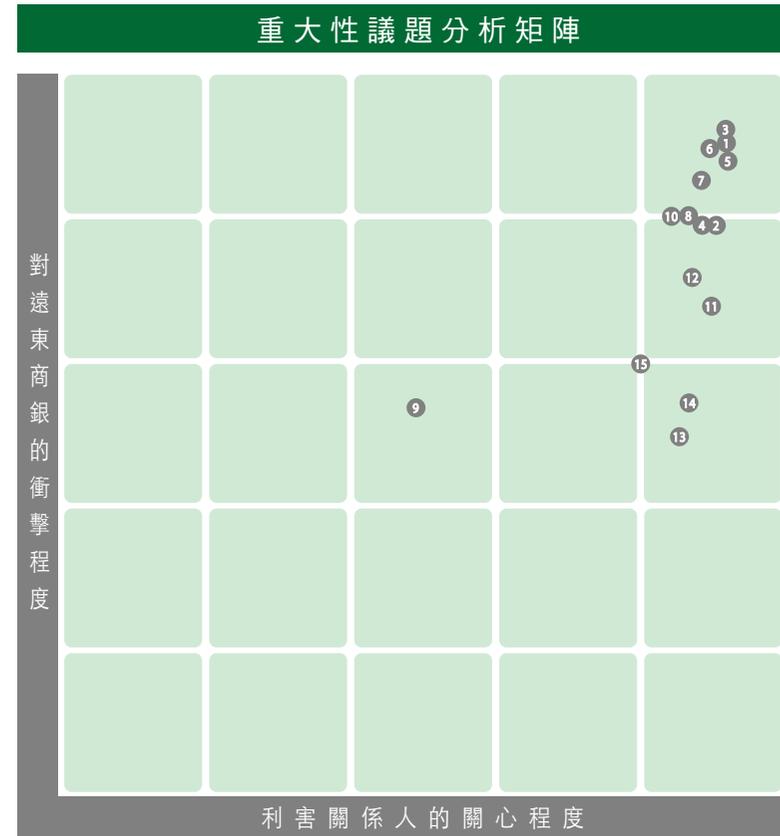
註：「常年」係指營運日常例行或視需求隨時進行

4 重大主題

重大主題分析

ESG工作小組藉由各類溝通途徑獲得利害關係人所關注的議題，作為報告書議題揭露之依循方向。除蒐集同業ESG議題，也匯整各部門與利害關係人溝通之實務意見，歸納整理為其可能關注的議題。經討論後，2020年共匯整為15項，與前一年並無調整項目。

針對15項可能關注議題，ESG小組分別從「利害關係人關注程度」軸線及「對公司營運的衝擊性或影響性」軸線評量。其中利害關係人關注程度軸線，由針對利害關係人之調查回收問卷計963份，加上往來部門依憑與利害關係人常年互動溝通之經驗，逐項評量其關注程度；對公司營運的衝擊性或影響性之軸線，則交由各部門逐一檢視再形匯整結果。以上兩軸線評量交互形成議題之重大性分析矩陣，鑑別出14項為本行在企業社會責任實務上所聚焦的重大議題。其中部份議題如「環境永續」、「供應商管理」等因銀行業非高耗能或潛在環境污染型產業，所以評估對公司營運衝擊不大，然考量利害關係人之關注程度，仍將其列入重大議題處理。而「普惠金融」因關注度與衝擊性略低，且考量報告書內容新增揭露「具社會或環境效益之金融商品與服務」，故不予列入。最終以14項重大議題，經提報最高經營會議確認。



- ① 公司治理
- ② 誠信經營
- ③ 營運績效
- ④ 法規遵循
- ⑤ 風險管理
- ⑥ 資訊安全
- ⑦ 服務品質與客戶權益
- ⑧ 金融創新
- ⑨ 普惠金融
- ⑩ 綠色金融
- ⑪ 勞資關係與友善職場
- ⑫ 人才吸引與培育
- ⑬ 環境永續
- ⑭ 供應商管理
- ⑮ 社會公益與社區關係

4 重大主題

重大主題管理方針

本行針對14項重大性主題，確認其衝擊邊界，檢視、擬訂管理方針與執行方案，以系統性的管理機制長期投入，並公開、透明回應，持續檢視各議題的績效與回饋，以堅守維護對利害關係人權益的承諾。

重大性議題	關鍵風險與機會	GRI 重大主題	對應之SDGs	主題的邊界對象						
				公司	員工	投資人	客戶	主管機關	供應商	社區成員 NGO
營運績效	追求成長與獲利是企業的天職，也是永續經營的基礎。	GRI 201 經營績效	8.1 依據GDP成長維持獲利成長 	○	◎	○		◎		
公司治理	負責的治理機制可強化企業營運的穩定度，有助企業長期發展，並保障投資人權益，促進資本市場活絡及經濟發展。	102-18至102-39 一般揭露	5.5 確保婦女公平參與各個階層的領導決策 16.6 發展有效、負責且透明的制度  	○		○		○		
誠信經營	市場及利害關係人期待企業展現其誠信的经营與治理實務，不誠信行為可能重挫利害關係人對銀行的信任或遭主管機關裁罰等，引發負面衝擊。	102-16,17 一般揭露 GRI 205 反貪腐	16.5 減少各種形式的貪污賄賂 						●	
風險管理	妥善管理風險以兼顧營運穩定度與業務靈活度，降低危機發生的可能性，嚴防因風險而產生之損失衝擊財務表現或損及聲譽。	102-30 風險管理程序之有效性 GRI 419 社會經濟法規遵循		○	◎	○	●	○		

4 重大主題

重大性議題	關鍵風險與機會	GRI 重大主題	對應之SDGs	主題的邊界對象						
				公司	員工	投資人	客戶	主管機關	供應商	社區成員 NGO
金融創新	科技發展衝擊金融業的商業模式，金融科技佈局已為攸關銀行之服務效率、競爭力與永續生存之議題。	102-15 一般揭露 FS 8 為帶來明確環境利益而設計的商品或服務	4.4 提升青年取得資通訊科技技能 8.2 透過科技與創新提高經濟產能 8.3 支援創意與創新，鼓勵中小與微型企業的正常化與成長 8.10 提供更寬廣的金融服務 9.6 支援科技創新，協助工商商品提升附加價值 17.8 啟動科技銀行及科技、創新能力培養機制，並提高科技使用度。 	○	○	◎	●	◎		
法規遵循	金融業受高度監理，遵循法令除為銀行管理風險的防線之一，亦避免相關罰鍰支出，且有助維繫金融業的秩序，間接維繫經濟環境與社會民生的穩定。而落實洗錢防制，以與全球合作打擊犯罪，對身處防堵最前線的銀行業而言，則為責無旁貸的使命。	GRI 419-1 社會經濟法規遵循 GRI 307-1 有關環境保護、社會與經濟法規遵循	16.4 減少非法的金錢與軍火流，對抗組織犯罪。 	○	◎	◎	○	○		
資訊安全	網路犯罪猖獗，資訊安全與防堵駭客入侵已為企業必須嚴陣以待的議題。而個資保護為客戶的重要權益，且受專法保護，有效管理才不致遭有心人士盜取而損及客戶信任及引發法律責任。	102-15, 30 一般揭露 GRI 418-1 客戶隱私	16.4 減少非法的金錢與軍火流，對抗組織犯罪。 	○		●	○	◎		

4 重大主題

重大性議題	關鍵風險與機會	GRI 重大主題	對應之SDGs	主題的邊界對象							
				公司	員工	投資人	客戶	主管機關	供應商	社區成員 NGO	
服務品質與顧客權益	金融服務攸關客戶資產管理，商品標示不清或行銷過當可能誤導客戶決定，與服務品質共同影響客戶滿意度、口碑，對業務發展影響至鉅。	102-2, 43, 44 一般揭露 GRI 417 行銷與標示 FS 7 為帶來明確社會利益而設計的商品或服務 FS 14 改善弱勢社群使用金融服務 FS 15 公平設計及銷售金融服務的政策 FS 16 提升民眾認識金融產品與知識	1.5 讓弱勢族群具災後復原力 16.6 在所有階層發展有效負責且透明的制度 	○	⊙		●				●
人才吸引與培育發展	銀行經營以人才為本，在產業快速變化的時代，人力資源更成為決勝的關鍵。	GRI 402 勞資關係 GRI 404 訓練與教育 GRI 406-1 不歧視	5.1 消除對婦女各種型式的歧視 5.b 改善ICT等科技的使用能力，尤其是婦女 10.4 採用薪資、社會保護等適當政策，逐漸實現進一步的平等 	○	○	⊙	●				
勞資關係與友善職場	勞資順暢無礙的溝通提供工作問題改進的契機。而員工樂業為社會穩定發展的基礎，樂在工作又能兼顧家庭責任的員工，執行力與工作效率更高。	GRI 401-2,3 勞雇關係	8.8 促進工作環境安全等勞工權益，尤其是婦女 16.b 促進及落實沒有歧視的法律與政策 		○				⊙		

4 重大主題

重大性議題	關鍵風險與機會	GRI 重大主題	對應之 SDGs	主題的邊界對象							
				公司	員工	投資人	客戶	主管機關	供應商	社區成員 NGO	
社會公益與社區關係	金融服務立基於共好、永續的社會，企業長期貢獻、回饋社會，能形成共榮的良性發展	GRI 413-1,2 當地社區 FS 7 帶來明確社會利益而設計的商品或服務	4.a 提升孩童、身心障礙者的教育設施 4.5 確保弱勢族群受教育 4.7 確保學習者獲永續教育 11.4 為保護文化與自然遺產努力 15.2 落實森林永續管理 12.8 確保人人有永續資訊與意識	◎			◎				◎
環境永續	銀行雖不屬大量耗能或排放巨量廢棄物的產業，然仍無可脫逃於地球暖化等氣候變遷壓力。	GRI 302-1,4 能源 GRI 307 環保相關的法規遵循	7.3 提高能源效率 12.4 以環保方式妥善管理廢棄物 12.8 確保人人有永續發展的資訊						●	●	

4 重大主題

重大性議題	關鍵風險與機會	GRI 重大主題	對應之SDGs	主題的邊界對象						
				公司	員工	投資人	客戶	主管機關	供應商	社區成員 NGO
綠色金融	銀行業運用授信及投資之本業，能有效扶持綠能及環保產業發展，促動社會以綠色經濟力為緩解地球暖化注入強大動能。	FS 1 適用於事業部之具體環境/社會要素之政策 FS 8 帶來明確環境利益而設計的商品或服務	7.a 促進能源基礎建設與乾淨能源科技的投資 7.2 提高再生能源的共享 12.7 增加綠色採購 	○			○	○		
供應商管理	以上市企業之採購力為資源，促動供應商共同重視環境與社會責任，展現企業以管理力發揮影響力，帶動相關產業接軌國際永續潮流。	GRI 414-1,2 供應商社會評估 FS 3 在協議或交易範圍監測客戶符合環境與社會效益之流程	12.6 鼓勵企業採取永續發展的工商作法 	○					○	●

○ 直接造成衝擊 ⊙ 間接造成衝擊 ● 因商業活動造成衝擊

4 重大主題

議題	策略	評量與目標		
		管理方針及評量機制章節	2020達成狀況	2021目標
營運績效	本行營運策略兼顧資產品質與業務動能，追求長期穩健成長，於每年第四季舉行策略會議，考量內外部環境與經營現況，設定次一年度的營業預算與資本支出預算，並呈報董事會核定。經營團隊每週召開行務會議，充分掌握階段性之預算目標達成情形。	關於遠東商銀 財務績效 關鍵指標 <ul style="list-style-type: none"> 總資產長期穩健成長 信用評等 	<ul style="list-style-type: none"> 總資產達6,800億元，成長4%，達成率98% 信評屬投資等級穩定之金融機構 於越南設辦事處 	<ul style="list-style-type: none"> 總資產7,218億元 存款總額5,941億元；放款總額4,237億元 信評維持投資等級 於新加坡設辦事處
公司治理	透過建立公開、透明的治理機制及落實內控制度，確保全員及作業無不遵守相關法令規範，形成事業永續運轉的基石	公司治理 董事會運作 關鍵指標 <ul style="list-style-type: none"> 公司治理評鑑名列前20% 入選公司治理相關指數 	<ul style="list-style-type: none"> 公司治理評鑑前5%~20% 入選公司治理100指數、臺灣永續指數 單一性別董事達總席次之25%以上 零違反資訊申報或重大訊息相關規定情事 	<ul style="list-style-type: none"> 公司治理評鑑達標項增加5題，評鑑維持前段排名 規劃設置「公司治理及永續委員會」 官網建置公司治理專區 入選公司治理100指數、臺灣永續指數
誠信經營	以誠勤樸慎的立業精神建立本行行事文化，訂有誠信經營守則、公司治理守則、捐贈管理規範、員工服務守則暨行為規範、非法不道德不誠信行為檢舉案件注意事項等內部規章，以為指引。	公司治理 誠信經營 關鍵指標 <ul style="list-style-type: none"> 員工100%接受相關訓練並簽署相關規範 董事及高階主管100%簽署相關聲明書 	<ul style="list-style-type: none"> 員工100%接受誠信經營教育並簽署行為規範。 董事及高階主管100%簽署「遵循誠信經營政策聲明書」 設「誠信經營推動小組」 無收受不當利益案件 	<ul style="list-style-type: none"> 員工100%接受相關教育訓練並簽署行為規範。 董事及高階主管100%簽署「遵循誠信經營政策聲明書」

4 重大主題

議題	策略	評量與目標		
		管理方針及評量機制章節	2020達成狀況	2021目標
風險管理	打造注重風險管理之組織文化，設立專責單位，運用內外部量化及質化指標，作為營運參考，以達有效辨識、衡量、監督與控制各項既有與潛在風險。	公司治理 風險管理 關鍵指標 <ul style="list-style-type: none"> 精進風險管理機制與系統 納入新興風險 	<ul style="list-style-type: none"> 新增氣候風險與新興風險之管理 各項稽核作業如期執行，所查缺失完成改進 精進風險管理機制 4 大項 經營團隊新增數位發展委員會，監理相關政策、機會與風險。 	<ul style="list-style-type: none"> 建立授信負面訊息查詢平臺 校調授信進件評分模型 導入完整TCFD管理氣候風險 規劃41項加強專案查核
金融創新	本行數位轉型以「務實數位金融」為主軸，深耕三層次：① 優化客戶體驗 ② 金融服務流程數位化 ③ 創造新商模，加強數位金融基礎建設，同時與新創業者合作擴大數位應用、場景金融，建構金融生態圈，發展各項數位服務。	客戶信任 金融科技創新 關鍵指標 <ul style="list-style-type: none"> 服務離櫃率 數位獲客率 	<ul style="list-style-type: none"> 服務離櫃率93.7% 數位獲客率28.5% 	<ul style="list-style-type: none"> 服務離櫃率94% 數位獲客率30%
法規遵循	強化法令遵循、防制洗錢及打擊資恐、內部控制與風險管理之結合，內化為全員意識，以法令傳達與溝通、遵循控管、教育訓練、違反內外規之案件、實地查核、法遵自評檢核、AML系統相關作業品質等，檢視各部門執行績效，評鑑結果列入個人年度考績，占整體績效評分7%之比重。	公司治理 法令遵循 關鍵指標 <ul style="list-style-type: none"> 實施法遵與防制洗錢及打擊資恐教育訓練 實施各單位法遵與防制洗錢及打擊資恐實地查核及評鑑 	<ul style="list-style-type: none"> 完成全員相關教育訓練 完成各單位相關查核及評鑑 	完成法遵與防制洗錢及打擊資恐之教育訓練、查核及評鑑

4 重大主題

議題	策略	評量與目標		
		管理方針及評量機制章節	2020達成狀況	2021目標
資訊安全	資訊安全處專責資安事務之規劃及管理，從控管框架之建置完整度以持續強固複合且多重防衛的資安體系、投入教育宣導與緊急應變演練以強化同仁資安思維、提升事件處理能力等全方位著手，建構符合主管機關資安監理與國際資訊安全標準的管理制度，強化自動化偵測能力，並培育資安專業人才。	1 公司治理 資訊安全 2 客戶信任 服務品質與客戶權益 網路交易安全/個資保護 關鍵指標 <ul style="list-style-type: none"> 資安與個資事件 全員資安意識 	<ul style="list-style-type: none"> 無發生資安事件或個資外洩事件 全員接受資安訓練100% 資訊系統備援演練100% 獲臺灣企業永續獎之企業卓越案例資安獎 	<ul style="list-style-type: none"> 無資安事件及個資外洩事件 全員接受資安訓練100% 資訊系統備援演練100%
服務品質與顧客權益	收集客戶感受及意見，每季進行客戶滿意度調查，並將結果連結服務同仁績效，藉以導正不當行為，提升服務品質，為服務注入人情溫度。客服中心導入全通路多媒體互動平臺，並持續優化智能服務。	客戶信任 服務品質與客戶權益 關鍵指標 <ul style="list-style-type: none"> 客戶滿意度 客服滿意比 	<ul style="list-style-type: none"> 財管客戶滿意度95.6分 客服滿意比99.7% 財管與客服共獲獎14座 	<ul style="list-style-type: none"> 財管客戶滿意度96分 客服滿意比99% 智能客服使用比20% 客服中心成立客戶體驗部，並新增視訊份認證功能。
人才吸引與培育發展	以打造最佳雇主品牌的策略吸引人才，對外招募多元人才，對內協助員工專業升級，以因應金融科技轉型發展，進而達成銀行長期穩健成長的營運目標	人盡其才 培訓計畫 關鍵指標 <ul style="list-style-type: none"> 入選臺灣就業99指數 獲政府培訓獎勵補助 TTQS認證及其他相關認證或獎項 	<ul style="list-style-type: none"> 連18年取得政府獎勵補助教育訓練 TTQS金牌認證 入選臺灣就業99指數 獲年度學習型組織獎 	<ul style="list-style-type: none"> 持續獲政府獎勵補助培訓 TTQS金牌認證 入選臺灣就業99指數

4 重大主題

議題	策略	評量與目標		
		管理方針及評量機制章節	2020達成狀況	2021目標
勞資關係與友善職場	提供優於法令規定的薪酬與福利，重視職場安全，打造促進員工身心健康的樂活職場。	<p>人盡其才 薪酬與福利/職場環境</p> <p>關鍵指標</p> <ul style="list-style-type: none"> • 入選臺灣高薪100指數 • 獲相關認證或獎項 • 健康促進活動參與率 	<ul style="list-style-type: none"> • 入選臺灣高薪100指數 • 促進活動參與率81% • 獲健康職場相關標章8處 • 獲臺北市績優健康職場佳獎 • 獲運動企業認證 • 獲CHR健康企業公民許諾標章 	<ul style="list-style-type: none"> • 入選臺灣高薪100指數 • 取得相關認證標章11處及CHR健康企業公民許諾標章 • 健康活動參與率85%
社會公益與社區關係	為公益注入企業的效能管理，發展具社會企業概念的金融商品及藉由傳統年節贈品的設計，創造持續性及系統化的公益參與機制。	<p>公益長河</p> <p>關鍵指標</p> <ul style="list-style-type: none"> • 捐助伊甸 • 發行具ESG意義之月曆 • 贊助社區節慶活動 • 聘僱身心障礙同胞 	<ul style="list-style-type: none"> • 第22年捐款伊甸 • 第17年發行人文月曆 • 第9年贊助新北耶誕城、第4年國家燈會；持續贊助遠企點燈及愛心市集 • 聘僱視障同胞及喜憨兒 	<ul style="list-style-type: none"> • 持續捐款伊甸、發行人文月曆，並贊助新北耶誕城、遠企點燈及愛心市集 • 持續聘僱身心障礙同胞
永續環境	降低營運產生的環境足跡，推動綠色採購、溫室氣體盤查及節能目標管理，於內部營運流程落實低碳友善環境。	<p>永續環境 節能目標管理</p> <p>關鍵指標</p> <ul style="list-style-type: none"> • 節能目標達成 • 環境永續相關倡議及行動 	<ul style="list-style-type: none"> • 電能用量年減7.27%；ISO 50001據點2020節電5.2% • 持續21年認養總部週邊綠道 • 2021月曆以公路為主題，倡議公路開發之環保工法 	<ul style="list-style-type: none"> • 設定以2019為基準年，至2025年達成減碳量5% • 盤查：ISO 14064-1溫室氣體盤查逐年擴大至各據點，並建立減量目標管理 • ISO 50001執行經驗逐年推廣至各分行 • 修訂「用電設備作業管制程序」

4 重大主題

議題	策略	評量與目標		
		管理方針及評量機制章節	2020達成狀況	2021目標
綠色金融	納入赤道原則之精神，發揮授信與投資等金融力量，審核授信戶或投資標的環保相關法規遵循情形，支持資金投入綠色能源或環保減碳等相關產業	<p>環境保護 協助產業低碳轉型</p> <p>關鍵指標</p> <ul style="list-style-type: none"> 綠色授信或綠色投資績效 綠色商品導入 綠色採購金額 	<ul style="list-style-type: none"> 綠色產業授信案達259家企業，成長13.6% 獲頒臺灣最佳綠色融資案獎，並辦理綠色授信案例分享6場 認購綠色債券4億元 理財商品上架ESG基金 綠色採購金額2,483萬元 	<ul style="list-style-type: none"> 綠色授信相關績效成長及持續導入ESG商品 制定ESG授信政策並舉辦相關教育訓練
供應商管理	以採購影響力帶動供應商共同重視企業之社會責任，要求重要供應商共同承諾人權、環境永續等作為，並啟動供應商評鑑。	<p>環境保護 供應商管理</p> <p>關鍵指標</p> <ul style="list-style-type: none"> 重要供應商簽署「社會責任承諾書」。 每年進行供應商評鑑，納入ESG評核。 	<ul style="list-style-type: none"> 年度往來金額百萬元以上之供應商100%簽署。 完成含ESG評核之供應商評鑑 	<p>持續要求新往來之重要供應商簽署，並落實含ESG評核之供應商評鑑</p>

5 公司治理



- 33 董事會運作
- 38 資訊揭露
- 39 法令遵循
- 41 風險管理
- 46 資訊安全
- 48 誠信經營

環境的快速變化帶來風險與挑戰，也伴隨機會與希望。在全球化、科技創新發展、客戶行為改變與法規監理演進等各方力量交互影響下，金融業經營一方面要紮根內部的穩定性，一方面要增強外部的靈活性，公司治理成員所肩負的責任更甚以往。

遠東商銀重視投資人權益與企業倫理，訂有公司治理守則、誠信經營守則，建置有效運作的公司治理架構，確保遵循法規並健全內部管理、監控機制，致力提升公司的投資價值與社會聲譽，追求績效長期穩健成長與永續經營，以回饋股東、照顧員工、累積國家經濟資本、傳承社會財富，打造具跨國競爭力且值得信任的長青基業。

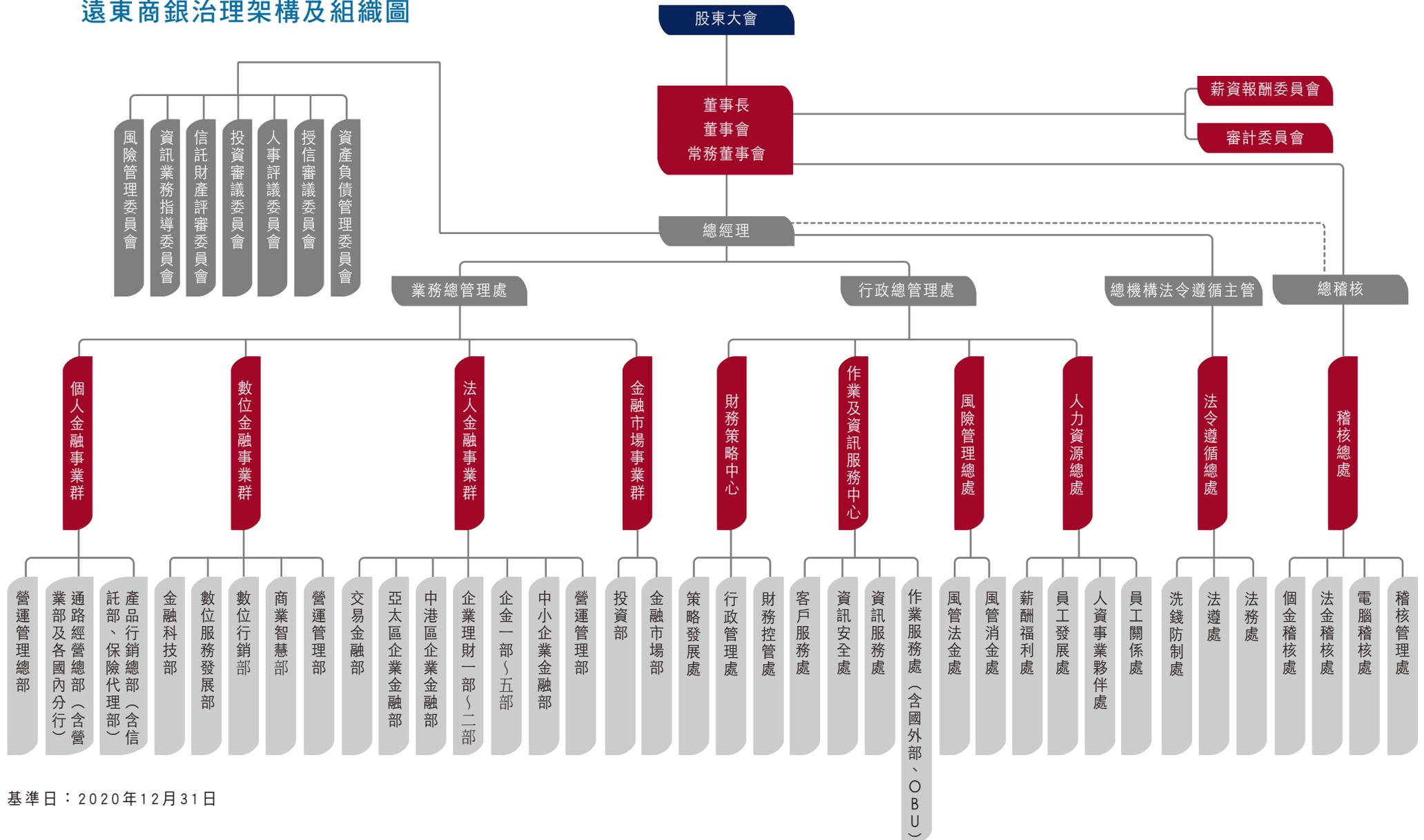
參與第三方評鑑

本行年年參與臺灣證券交易所舉辦之公司治理評鑑，藉由客觀、專業的評量，瞭解本行在維護股東權益、平等對待股東、強化董事會結構與運作、提升資訊透明度、落實企業社會責任等五大治理構面及內部控制制度上精進之可能性。於2020年公布之第六屆評鑑結果，本行為上市公司組表現前6%~20%企業，維持與上一年度相等之水準。



5 公司治理

遠東商銀治理架構及組織圖



基準日：2020年12月31日

董事會運作

董事會成員具備專業學養與經營實務經驗，背景包括金融、財務、法律、管理等不同領域與產、官、學經歷，其所具備之能力涵蓋國際市場觀、產業知識、經營管理、財務分析等，足以在複雜多變的環境中承擔金融業之營運判斷與重大決策、監督經營團隊與管理風險等重責，並擇定獨立之會計師事務所，以查核財務及內部控制實施情形，亦定期就內部控制制度與內部稽核人員座談。

為公平對待股東及強化董事提名審查作業的透明度，本行董事選舉採候選人提名制度，並設置審計委員會替代監察人職權。本行公司治理守則第四章明訂董事會成員多元化之方針，現任第十屆之董事會計董事11席，其中獨立董事占比為27%；董事長與兩位獨立董事為女性，女性董事占比為27%，達單一性別須逾總席次25%之目標；董事年齡分佈分別為70歲以上5位、60歲以上未滿70歲5位、60歲以下1位。

2020年度計召開4次董事會，整體出席率為95%。董事關注公司治理相關發展新知，每年參與進修課程，2020年每位董事均達到或超過法規要求之進修時數，課程內容包括「企業誠信經營與企業社會責任」、「公司治理3.0永續發展藍圖」、「數位科技人工智慧的趨勢與風險管理」、「因應壓力事件下之財務情境分析:以中美貿易戰與新型冠狀病毒為例」等環境、社會永續議題。

董事會設審計委員會與薪酬委員會，協助董事會履行監督職責。董事對董事會中與自身或其代表之法人有利害關係的議案，在討論及表決時一律迴避，且不代理其他董事行使其表決權，此所有董事就議案利益迴避情形均詳實揭露於股東會年報。(本行年報：<https://www.feib.com.tw/detail?id=463>)

為強化治理成效，本行訂定董事會績效評估辦法，每年執行評估作業。評估範圍包括整體與個別成員，分別由各議事單位依評量表進行評鑑，個別成員則依其任職身分填答自評問卷，再由行政管理處彙整統計得出評分，結果揭露於本行網站。

董事會績效評估		
評估範圍		得分
董事會	整體評估	96
	董事自評	94
審計委員會	整體評估	100
	董事自評	98
薪資報酬委員會	整體評估	100
	董事自評	98

董事簡歷

第10屆董事任期始自2018年6月20日，為期三年，董事資料如下：

職稱	姓名	初次選任日期	主要學經歷	兼任本行及其他公司之職務
董事長	裕鼎實業代表人： 侯金英	1995.05.19	<ul style="list-style-type: none"> • 美國范德堡大學經濟學碩士 • 臺灣大學經濟系碩士及學士 • 政治大學銀行學系主任及教授、財稅系教授 • 臺灣金融研訓院董事長 • 遠東新世紀(股)公司監察人 	<ul style="list-style-type: none"> • 南臺科技大學董事
副董事長	徐旭東	1991.12.09	<ul style="list-style-type: none"> • 交通大學管理學榮譽博士 • 美國聖母大學企管碩士 • 哥倫比亞大學經濟碩士 • 遠東新世紀(股)公司董事長 	<ul style="list-style-type: none"> • 遠東新世紀(股)公司董事長 • 亞洲水泥(股)公司董事長 • 遠東百貨(股)公司董事長 • 遠傳電信(股)公司董事長 • 裕民航運(股)公司董事長 • 東聯化學(股)公司董事長 • 宏遠興業(股)公司董事
執行董事	遠東新世紀代表人： 王孝一	1991.12.09	<ul style="list-style-type: none"> • 臺灣大學管理研究學分班 • 中興大學工商管理系學士 • 遠東新世紀(股)公司董事暨首席資深副總經理 	<ul style="list-style-type: none"> • 遠東新世紀(股)公司董事、公益事業執行長 • 遠銀資產管理(股)公司董事 • 元智大學董事

5 公司治理

職稱	姓名	初次選任日期	主要學經歷	兼任本行及其他公司之職務
執行董事	亞洲水泥代表人： 鍾聰明	2003.05.29	<ul style="list-style-type: none"> • 政治大學企業管理碩士 • 勤業會計師事務所會計師 	<ul style="list-style-type: none"> • 順達科技(股)公司董事長 • 致茂電子(股)公司獨立董事 • 東貝光電科技(股)公司董事
董事	遠東新世紀代表人： 鄭澄宇	2006.06.27	<ul style="list-style-type: none"> • 臺灣大學國際企業研究所碩士 • 中興大學法律系學士 • 遠東新世紀(股)公司副總經理 	<ul style="list-style-type: none"> • 遠東新世紀(股)公司總經理 • 德銀遠東證券投資信託(股)公司董事長 • 東聯化學(股)公司董事 • 鼎鼎聯合行銷(股)公司董事 • 遠銀資產管理(股)公司監察人
董事	遠東新世紀代表人： 吳均龐	2017.06.15	<ul style="list-style-type: none"> • 美國密蘇里大學企管碩士 • 臺灣大學法學學士 • 德意志銀行臺灣區總經理 • 美商花旗銀行臺灣區副董事長 • 富邦銀行總經理 • 富達投信臺灣區總經理 • 美商花旗銀行證券公司臺灣區總經理 • 美商信孚銀行東京分行總經理 • 美商信孚銀行紐約總公司副總經理 • 永信證券總經理 • 美商大通銀行香港暨台北地區協理 	<ul style="list-style-type: none"> • 致伸科技(股)公司獨立董事

5 公司治理

職稱	姓名	初次選任日期	主要學經歷	兼任本行及其他公司之職務
董事	亞洲水泥代表人： 許士軍	2000.05.21	<ul style="list-style-type: none"> •美國密西根大學企管博士 •臺灣大學首任管理學院院長 •高雄銀行董事長 •元智大學教授 	<ul style="list-style-type: none"> •誠品生活(股)公司獨立董事 •遠通電收(股)公司董事 •遠創智慧(股)公司董事 •逢甲大學高人言先生學術講座教授
董事	裕民航運代表人： 俞明德	2000.05.21	<ul style="list-style-type: none"> •美國俄亥俄州立大學經濟學博士 •臺灣大學財務金融學系教授 •交通大學管理學院院長 •靜宜大學校長 •中央大學財務金融學系主任 •行政院金融重建基金管理委員會委員 •行政院國家發展基金管理委員會委員 •亞洲開發銀行顧問 	<ul style="list-style-type: none"> •智微科技(股)公司獨立董事 •美食達人獨立董事 •聯訊捌創業投資(股)公司董事
獨立董事兼 常務董事	王小蕙	2018.06.20	<ul style="list-style-type: none"> •政治大學會計系畢業 •勤業眾信聯合會計師事務所會計師 •新鼎系統(股)公司監察人 	<ul style="list-style-type: none"> •麗嬰房(股)公司獨立董事 •財團法人宋作楠先生紀念教育基金會董事 •財團法人中華公司治理協會評量委員
獨立董事	沈平	2010.01.19	<ul style="list-style-type: none"> •美國哈佛大學商學院企管碩士 •美商摩根士丹利公司副總經理 •摩根士丹利公司執行董事 •中華開發工業銀行副總經理 •開發國際投資(股)公司總經理 	<ul style="list-style-type: none"> •遠東新世紀(股)公司獨立董事 •台光電子材料(股)公司獨立董事 •崑鼎投資控股(股)公司董事
獨立董事	張秀蓮	2015.06.16	<ul style="list-style-type: none"> •臺灣大學經濟系畢業、經濟研究所碩士 •臺灣金融控股公司、臺灣銀行董事長 •金融監督管理委員會常務副主任委員 •財政部常務次長 •國庫署署長 •金融局副局長、金融司副司長 •行政院經濟建設委員會經濟研究處副處長 	<ul style="list-style-type: none"> •金牛津事業(股)公司董事長 •恩典科研(股)公司董事 •安泰科技工程(股)公司監察人

董事會設功能性委員會

董事會成立薪資報酬委員會、審計委員會，分別協助董事會履行監督職責。

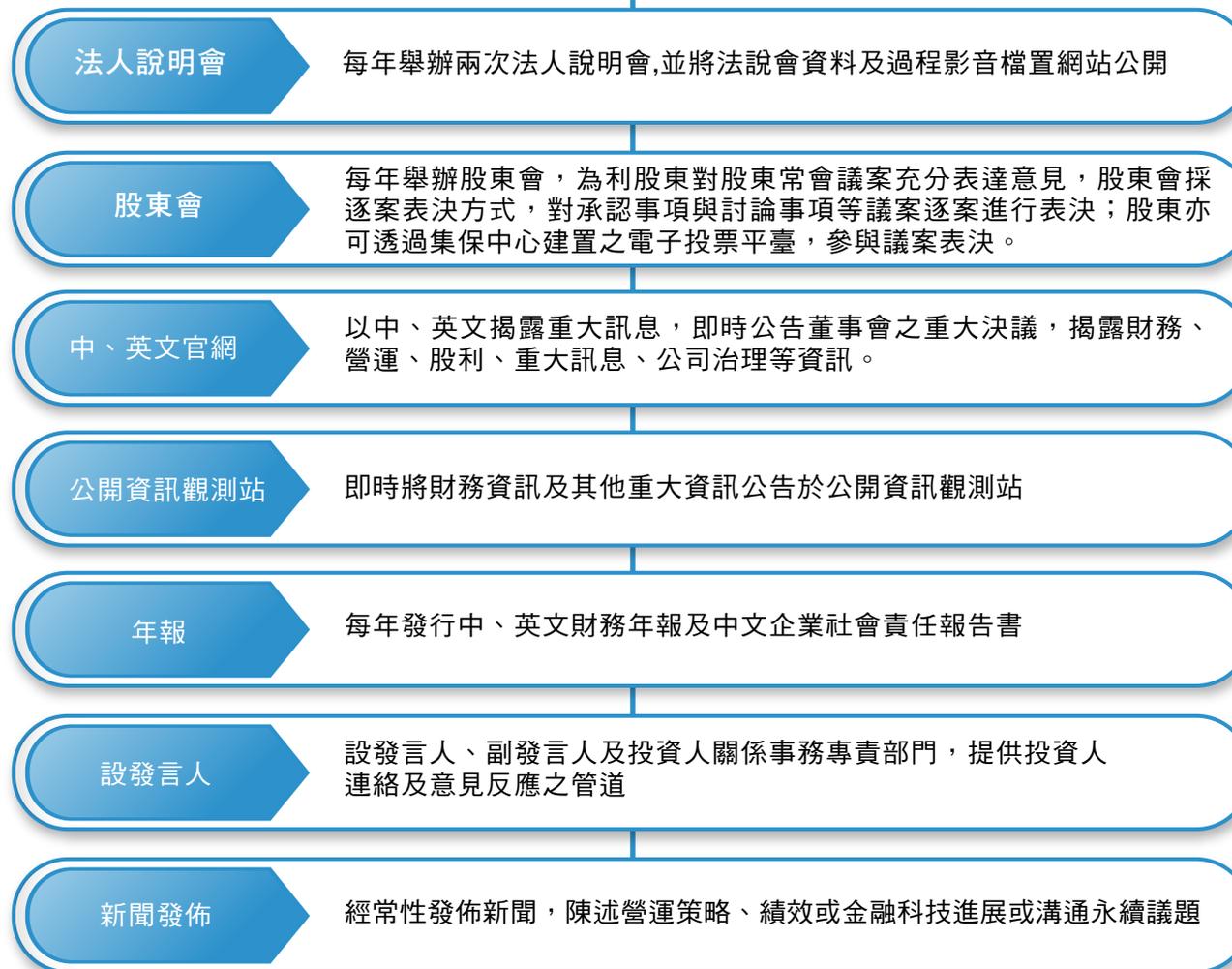
	薪資報酬委員會	審計委員會
組織運作	<ul style="list-style-type: none"> ① 人數不得少於3人，且至少應有獨立董事1名為委員；其資格依「股票上市公司薪資報酬委員會設置及行使職權辦法」辦理。 ② 委員由董事會決議委任之，委員任期與委任之董事會屆期相同；本屆委員由2名獨立董事及1名外部專家擔任；由獨立董事王小蕙擔任召集人。 ③ 2020年度共召開2次會議，平均出席率83%。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 委員由全體獨立董事擔任，委員任期與董事會屆期相同；本屆由獨立董事沈平為召集人並擔任會議主席。 ● 2020年共召開4次會議，出席率100%。
治理功能	<ul style="list-style-type: none"> ① 訂定並定期檢討董事及經理人績效評估與薪資報酬之政策、制度、標準與結構，並向董事會提出建議。 ② 定期評估並訂定董事及經理人之薪資報酬，並向董事會提出建議。 ③ 董事及經理人之績效評估及薪資報酬酌參同業通常水準支給情形，並考量與個人表現、本行經營績效及未來風險之關連合理性。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 公司財務報表之允當表達。 ● 簽證會計師之選任、解任及獨立性與績效。 ● 公司內部控制之有效實施。 ● 公司遵循相關法令及規則。 ● 公司存在或潛在風險之管控。

為吸引、激勵與留任優秀人才，本行全體員工之薪酬政策以超越市場水準為目標，薪酬給付類型含括固定薪資及變動薪酬（包含各類獎金及員工酬勞，其中員工酬勞給付形式為股票或現金），變動薪酬視營運狀況、未來風險，依個人績效合理分配，以職位、績效與發展潛能作為給付標準的薪酬架構，創造公司、員工與股東三贏。支付總經理、副總經理之酬金請參閱本行2020年度年報中關於公司治理所揭露資料。（本行年報：<https://www.feib.com.tw/detail?id=463>）

資訊揭露

面對投資市場與投資人，本行提供正確、即時、公開透明之公司相關訊息，並維持順暢溝通管道。俾利投資人獲得充足、正確的訊息，掌握本行財務、業務及營運現況、發展策略等，以提升其對本行的投資信心，完備投資決策的參考資訊。

i 資訊揭露管道



法令遵循

本行致力於遵守所有適用的國家和國際法律，為因應趨嚴之海內外金融監理要求，設法令遵循總處，置總機構法令遵循主管，於組織層級上為直屬於總經理的部門，以確保其專業性及獨立性。除督導並落實防制洗錢及打擊資恐機制，該總處之職責為綜理全行的法令遵循事務，包括以系統化整合各部門的法令遵循作業，強化同仁的守法意識，並建立查核機制，預先掌握全行經營上的法律風險。

2020年法令遵循之管理及執行成效

校準法令法規

- 每日搜集法令及同業裁罰訊息，即時以線上系統傳達全行同仁，並進行內部相關檢核。
- 每季召開法令遵循會議，由各部門指派資深主管為該單位法遵主管，以建立法令傳達、諮詢與通報系統。
- 每季編製法遵專刊，宣導法令規章及同業裁罰案件。
- 不定期於最高經營會議宣導新修訂法令。
- 2020年新增修法令遵循情形追蹤控管案件計451筆。



辦理訓練與宣導

- 法令遵循制度的執行情形、重要法令及每季發行之法令遵循專刊等列入高階主管會議法令遵循之報告事項，2020年共進行4場報告。
- 辦理各部門法令遵循主管教育訓練。
- 實施法令遵循教育訓練，課程包括重要法令、最新內外部規章、內部缺失檢討、行政裁罰案例等。全行接受相關教育訓練時數計12,011小時。
- 發行法令遵循季刊。



考核執行成效

- 考核各單位辦理法令遵循業務，2020年考核結果如下：

單位	單位數	評核等級		
		A/優	B/良	C/可
總行	8	1	5	2
分行及次單位	80	0	72	8

- 法遵實地查核完成24個單位之一般查核及4項專案查核。
- 督導各單位辦理法令遵循自評作業，並針對其自評內容進行預審。
- 建置主動、預防性的法令遵循制度，全面E化，含法令傳達、諮詢與溝通等功能。
- 因時制宜修訂內規，並以法遵檢核表主動檢視管理規範是否合法合規。
- 就各單位通報的違反法令案件或內外部查核所發現的缺失及所提的改善建議，採取輔導措施，並向董事會報告。
- 針對廣宣文件、相關契約、新聞稿等，進行適法性審核。
- 強化香港分行法遵管理機制，確保當地法遵主管的專責性及獨立性，召開法遵線上季會，並執行相關查核，該分行逐月填報檢核表。
- 辦理各事業群之「公平待客原則評核」自評作業，檢核各業務部門之執行成果。

洗錢防制及打擊資恐

法令遵循總處設置洗錢防制處，為防制洗錢及打擊資恐（AML/CFT）之專責單位且已有含專責主管在內的6名同仁取得國際反洗錢師CAMS資格認證，專責主管由董事會指派高階主管擔任，負責督導全行辨識、衡量與監控相關機制之執行，以善盡金融業擔任AML/CFT之第二道防線的責任。總行單位及各營業單位另置AML/CFT督導主管。

2020年管理措施及成果：

- 對一定金額以上之通貨交易、疑似洗錢或資恐交易、資恐法指定制裁名單，向法務部調查局申報計11,582件。
- 落實管理機制，召開分行督導主管月會、總行督導主管季會，以宣導相關法令、作業機制及內外部查核缺失等；召開總行與香港分行AML/CFT管理季會，協調作業機制，追蹤重大議題或專案進度，強化管理海外分行落實執行相關作業。
- 辦理評鑑作業，檢視各單位辦理AML/CFT工作之成效，2020年考核結果如下：

單位	單位數	評核等級		
		A/優	B/良	C/可
總行	8	5	3	0
分行及次單位	75	47	23	5

- AML/CFT實地查核計完成24個單位之一般查核及1個單位之專案查核；查核缺失事項計18件，建議事項1件。
- 香港分行逐月填報「國外分行AML/CFT檢核表」，並檢附相關會議記錄；每季召開線上管理會議，辦理遠端查核，追蹤內外部稽核缺失之改善狀況。
- 每季彙整AML/CFT工作成果向風險管理委員會報告；每半年向審計委員會及董事會報告。
- 全行同仁100%安排接受AML/CFT教育訓練，時數計7,196小時。
- 持續委請外部顧問協助優化相關系統，並辦理會計師專案查核，驗證本行AML/CFT相關內控制度之有效性。
- 持續於官網、臉書粉絲團及ATM等自媒體宣導AML/CFT之重要性與做法，提升客戶及大眾的相關意識。

風險管理

落實風險管理為本行核心策略之一，由董事會、資產負債管理委員會、風險管理委員會、風險管理總處及稽核總處等不同層級組織所共同架構，建立三道防線之風險管理體系，各道防線均訂定明確的組織職能與功能，以確保管理機制的有效運作。

本行風險管理政策經董事會核定，運用各項作業辦法等內、外部風險管理的質化指標與資產品質比率等量化指標，平衡創新業務以興利、異常預警以防弊之管理功能，於可承受風險範圍內，兼顧風險與合理利潤，達成穩定授信資產品質及穩健獲利的營運目標。2020年持續精進各類風險管理工具，包括強化海外授信審核資訊／媒體查詢機制、校調進件信用評分模型以提升風險區辨能力、透過Summit升級專案以提升市場風險控管能力，並進行作業風險與控制自評優化專案等。

此外，本行於經營團隊設置資產負債管理委員會、授信審議委員會、投資審議委員會、資訊業務指導委員會、風險管理委員會、信託財產評審委員會、人事評議委員會等，並於2020年新增數位發展委員會，分別監理相關政策及風險，向總經理負責，並匯整結論向常董會或董事會報告。此外市場機會與風險則列為最高經營週會的常態性報告及討論事項，內容包括經濟環境與股匯市變化、最新法規及其影響、內外部稽核缺失、各項資產品質及變化、金融創新發展趨勢及同業動態、金融業的整體表現、員工培訓安排、節能成效等，並監控網路輿情與媒體報導，隨時掌握大眾對本行的評論與意見。

風險管理組織體系

董事會

為風險管理之最高決策單位，審理核定全行風險管理政策，建立風險管理文化。

資產負債管理委員會 風險管理委員會

由高階管理經理人組成，總經理為召集人，掌理及審議風險管理執行狀況與風險承擔情形。

風險管理總處

為獨立的風險控管專責單位，下設風管法金處、風管消金處，分別對各事業群風險採直接管理，定期向風險管理委員會及董事會提出風險管理報告。

稽核總處

獨立執行查核風險管理有關業務，檢視風險管理執行狀況，並提供改進建議，確保內部控制制度持續有效實施。

2020年度各項稽核作業均如期執行完畢，除力求防範舞弊與貪腐情事，更先行辨識出可能存在的內外部風險，協助落實風險管理與法令遵循制度，以達完善之公司治理。其中針對行員保管客戶存摺／金融卡／密碼函、行外開戶及代收付作業、防範理專挪用客戶款項作業、保險招攬作業、衍生性金融商品業務、行動裝置系統、數位金融業務及海外分行資安控管等項目加強查核；2020年加強性專案查核規劃38項，實際執行58項，所提查核意見均如期改善；遭金融管理委員會裁罰缺失1件，已完成改善措施。2021年則規劃41項加強性專案查核，並計畫提升稽核系統功能，透過匯整各項數據以建立可供分析、比對之資料庫，作為建構風險導向之稽核制度的基礎。



2020年受金融管理監督委員會裁罰案件及改善措施

案由	罰鍰	完成改善措施
<p>辦理保險代理人業務，對保戶以保單借款方式購買保單，有未於業務員報告書正確填寫保費來源之情事，核與保險法第163條第4項授權訂定之保險代理人管理規則第49條第24款規定不符。</p> <p>(裁罰案發文日期:2020年5月19日)</p>	<p>核處限期一個月改正； 併處罰鍰新臺幣60萬元</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 建立客戶繳交保費資金來源檢核機制。 ✓ 於自行查核中抽查案件，檢核業務員填寫之保費來源是否正確。 ✓ 保險業務員進件時須填具「壽險銀保業務進件檢核表」，確認業務員所載之保費來源正確無誤。 ✓ 建立系統檢核機制，利用系統輔助控管檢核保費來源。 ✓ 針對業務員實施教育訓練。

新興風險之氣候風險管理

風險鑑別		因應之風險／機會管理
項目	對營運可能造成之影響或衝擊	
物理性	行址安全	<ul style="list-style-type: none"> 營業據點選址比對環境及氣候相關數據，避開臨海、低窪處或地質不穩定處 營業據點與辦公室設防水閘門及沙包等防災、減災措施
	<ul style="list-style-type: none"> 暴雨、高溫等極端氣候 全球暖化致海平面上升 資訊設備安全、營運不中斷	<ul style="list-style-type: none"> 制訂災害應變機制並以行政管理總處為專責單位，設總值星制度及各單位緊急狀況回報程序，於事故發生30分鐘內掌握事故重點以通報高層主管並啟動危機處理 營業單位制訂突發事件處理原則 每年委由專業廠商檢測及維護機房及營業據點相關機電設備 電腦機房設置異地備援，並定期檢測及維護策盟業務相關系統並建立系統備援機制
	對授信對象/投資對象的衝擊	<ul style="list-style-type: none"> 定期檢視投資標的/投資對象之曝險部位 將產業面臨之潛在環境風險因子納入投資標的選擇或作授信業務時之評估項目，內容如投資產業是否設立災害應變專責單位應變天災以降低損失等機制
轉型性	環保法規日益嚴格	<ul style="list-style-type: none"> 導入ISO 50001能源管理系統及導入ISO 14064-1:2006溫室氣體盤查，取得外部驗證 設定每年1%之減碳目標，每季檢視各項資源使用量，適時採取矯正措施 綠色採購額逐年增加，並持續導入無紙化作業流程及擴大無紙化服務的範圍
	對授信對象/投資對象的衝擊	<ul style="list-style-type: none"> 定期及因應事件發生檢視授信標的/投資標的之曝險部位 將產業面臨潛在環境風險因子納入投資標的選擇或承作授信業務時之評估項目，內容如投資產業是否設立災害應變專責單位應變天災以降低損失等機制等 2020年於授信報核系統建立「審酌借款戶是否善盡環境保護、企業誠信經營及社會責任」之相關檢核項目。
永續金融趨勢	授信審核趨嚴致流失部份業務 市場轉變對現有產品或服務的影響	<ul style="list-style-type: none"> 加強關注低碳、替代能源產業等新興綠色產業，著重掌握新商機 盤點架上理財商品，2020年開始引進ESG相關ETF或基金等商品 優化數位服務平臺及擴充數位商品/服務，持續維持9成以上的離櫃服務率 2020年開始派員參加外部綠色金融教育訓練

2021年目標

委聘外部顧問協力，進行氣候變遷風險與機會之矩陣分析與辨識，並以科學為基礎分析分行地處之風險，以建構符合氣候相關財務揭露專案小組（Task Force on Climate-Related Financial Disclosures, TCFD）標準之框架與內容，包括試算氣候變遷的風險與機會對財務與營運成本的影響，使因應之相關政策與做法更為確實與精進；另同時於現行授信作業流程導入赤道原則精神及ESG理念，且安排員工教育訓練。本專案時程已於2021年四月啟動。

新興風險之公共衛生風險管理

風險鑑別		因應之風險／機會管理
項目	對營運可能造成之影響或衝擊	
傳染性疾病危機導致員工隔離	營運中斷	<ul style="list-style-type: none"> • 成立緊急應變小組，盯緊疫情發展現況與趨勢，制定防護措施 • 落實備援機制，關鍵職位分地上班，確保營運不中斷
傳染性疾病危機導致產業停滯	業務風險與機會	<p>掌握業務風險</p> <ul style="list-style-type: none"> • 密切關注疫情敏感度較高產業之營運狀況 • 盤查企業客戶受影響程度並持續追蹤其營運狀況 • 控管cost/income比，各事業群重新檢視各項費用等預算數，控管可能損益。 <p>推出因應疫情的金融服務規劃</p> <ul style="list-style-type: none"> • 配合政府辦理因應疫情之政策性紓困/振興貸款或貸款展延，供受疫情衝擊客戶申請。 • 優化無接觸式的數位金融服務平臺，以助客戶保持社交距離。

因應新冠病毒疫情之風險管理佈署

2020年開春，全球猝不及防遭受新冠病毒（COVID-19）疫情爆發的衝擊，經濟活動重創，金融市場震盪。本行除與中央流行疫情指揮中心及金管會充分配合，並針對可能的風險展開各項因應佈署，首先於二月即組成應變小組，評估疫情除可能造成辦公地點封閉、員工大量隔離等空前情境，同時可能衝擊諸多業務與客戶，包括個金的房貸、財富管理及信用卡業務，企金則集中在航運、飯店等直接受創的觀光產業客戶及遭供應鏈中斷衝擊的製造產業客戶等。應變小組評估可能的衝擊，規劃對策，每週向總經理主持之行務會議報告執行狀況；各項措施視疫情發展滾動式調整其管制程度及範圍。

2020因應新冠肺炎（Covid-19）疫情之風險管理措施

情境		衝擊	對策	應變組織	演練
第一級 戒備	確診案例 可溯源	<ul style="list-style-type: none"> 辦公地點封閉 電腦機房封閉 員工大量隔離 業務衝擊 	<p>落實個人及工作場域之健康管理</p> <ul style="list-style-type: none"> 額溫槍及消毒酒精等防疫物品採購 員工健康監測管理並建立員工防疫追蹤逐層通報機制 人流管理，訪客活動範圍限制，員工與外賓出入分流 安排彈性上下班時段，疏散通勤人潮 <p>群聚活動取消或延期</p> <ul style="list-style-type: none"> 2020年及2021年全行春酒活動化整為零舉辦 贊助之小巨蛋國際滑冰歌舞演出另擇期舉行 法說會改為電話會議型式 前三季記者會取消或延至Q4疫情稍解才召開 <p>分組異地辦公與異地備援計劃</p> <ul style="list-style-type: none"> 完成資訊及交易系統異地備援。 掌握各部門維持基本營運項目所需並完成分組辦公/異地辦公/居家辦公之人力、系統、網路及遠端視訊會議等設備建置，並制定異地辦公期間人員管制措施及重大流行疫情處理要點。 於3月3日啟動第1批分組辦公行動，總行等核心單位約90名員工移往異地；異地同仁間不得有實體接觸，實施期至政府宣告疫情緩解為止。資訊/交易/信託/作業等對資訊系統高依存之單位，持續異地辦公至2021年。 各分行選定第一支援分行備援規劃。 重要管理會議輔以遠端視訊，以因應疫情發展調整召開方式。 <p>掌握業務風險</p> <ul style="list-style-type: none"> 盤查企業客戶受影響程度並持續追蹤其營運狀況 配合政府辦理政策性紓困/振興貸款等，供受疫情衝擊者申請。 重新檢視各事業群用人、資本支出、營業費用等預算數，重估年度業務預算及損益。 數金事業群提出因應疫情之非接觸式服務規劃。 	<ul style="list-style-type: none"> 成立應變小組 由總經理任總指揮，輔以執行副總指揮及資訊/作業副總指揮，下設： <ul style="list-style-type: none"> ① 應變組 ② 連絡組 ③ 總務組 ④ 公關組 ⑤ 法務組 與政府溝通專責窗口 <ul style="list-style-type: none"> ◎ 中央疫情指揮中心 ◎ 金管會 ◎ 證交所 ◎ 勞動部 	<ul style="list-style-type: none"> 完成營運及相關交易不中斷計劃演練 備妥支援據點之資訊系統與辦公設備並進行演練，達有同仁確診能即刻啟動新據點繼續營運作業。 檢討及修正確認計畫可行。
第二級 嚴重	疾管署通告發生社區群聚感染				
第三級 極嚴重	辦公地點發生同仁確定病例				
第四級 緊急	所在地縣市政府封鎖管控人員出入				

資訊安全

為因應日漸推升的資安威脅，本行在作業及資訊服務中心下設「資訊安全處」，專責擬定資安策略並綜理資安事務之規劃及管理，以持續優化資安進程，從控管框架、建置完整度、企業文化與同仁心態、事件處理能力、威脅管理與修補能力等全方位著手，建構符合國際資訊安全標準的管理制度，並投入教育宣導與辦理緊急應變演練。因持續強固複合且多重防衛的資安體系有成，2020年本行以「從風險管理導向，建構資訊安全防護網」為題，角逐臺灣企業永續獎，獲頒企業卓越案例之資訊安全獎。2021年則計畫建置應用程式監控平臺，利於收集網銀及行動銀行之交易日誌，以即時反應當監控事件達到所設定門檻時發出預警，促使負責單位針對所發生狀況進行優先處理。本行同時鼓勵稽核總處同仁進修資訊安全、大數據分析及金融科技等課程，以配合數位金融服務發展，加強相關查核的效度。

資安投入資源逐年成長

為加強對資訊安全之風險管理，本行2020年所投入費用較前一年度成長5.37%，項目包含精進管理面及技術面的安全架構、強化防禦設備及安全情資分析、安排相關教育訓練等。對員工的訓練包含資安專業培訓與全員資安意識強化，至2020年止有4名同仁取得BS10012 LA、ISO 27001 LA、CEH、CISA等專業認證，一般同仁則100%通過資安訓練；2020年同仁參加資安專業課程時數達336小時，其中89%為外部課程。

	2020	2019	2018
資訊安全投入費用	4,415萬元	4,190萬元	1,440萬元
資訊安全課程時數	336小時	239小時	95小時

5 公司治理

管理及技術並重的資安布局

風險	因應措施	說明
資安管理漏洞	資訊安全管理系統(ISMS)完成驗證	由國際認證機構Bsi執行審查，驗證書效期持續至2021年7月。
惡意攻擊潛伏	建置資安監控中心(SOC)管理平臺	為強化資安防禦縱深，增加資安設備以擴大日誌收納範圍，於2020年度完成本行資安監控中心建置。透過設定日誌關聯性規則，輔以AI智能及大數據分析運算，以強化資安設備對惡意行為之分析能力，大幅縮短資安人員對資安事件之研判時間。
個資外洩	個資管理體系統(PIMS)完成驗證	由國際認證機構Bsi執行審查，驗證書效期持續2023年9月。
個人電腦資料外洩	建置個人電腦端之資料外洩防護系統 (Data Loss Prevention, DLP)	2020年6月完成建置，全面偵測及管控含個資資料之傳輸。
APP程式遭駭	建置APP程式碼保護機制	2020年10月完成建置，可防範APP程式被駭客破解、反組譯、側錄等風險，以確保APP程式之安全性。
遭駭植入病毒程式	加強使用者端防護力	以新版掃毒程式及惡意工具全面盤查，並設定全行個人電腦定時強制關機；每年進行一次電子郵件社交工程演練，以杜絕釣魚郵件。
外部檔案夾帶病毒	外部媒體檔案防護	2020年8月建置外部媒體檔案檢測與清洗系統，廠商交付的媒體檔案統一經由監控區的檔案檢測與系統主機進行檢測，確認無病毒後，才能取檔使用。
網頁遭竄改	建置網頁防竄改防護機制	針對駭客嘗試竄改本行對外服務網站系統之網頁，可事先偵測得知，以預防、避免網頁或程式遭未經授權之竄改。
網站或APP遭偽冒	偽冒網站與APP防護功能採購	於2021年1月完成採購並上線之功能，可快速偵測及下架偽冒本行網站及行動裝置應用程式，也可偵測釣魚網站。
資安事件發生	強化緊急應變程序與計畫	完成分散式阻斷服務(DDoS)攻擊應變程序、ATM事故應變程序，並進行資訊系統備援演練，以確認機制與程序之有效性，演練結果符合預期。

誠信經營

本行「誠、勤、樸、慎、創新」的經營理念，深植同仁心中，並體現於正派經營的文化，且以訂定之「誠信經營守則」為永續發展的指引。董事會與高階管理階層遵循公司法、證券交易法等相關法令及內部程序，並於2020年100%簽署「遵循誠信經營政策聲明書」。本行不參與政治，對於政黨、利害關係人及公益團體的捐贈，皆依「捐贈管理規範」公開揭露於銀行網站，2020年並無對政黨或政治團體之捐贈情事。此外，本行要求年度往來金額百萬以上之主要供應商於簽訂契約或交易進行前簽署「供應商社會責任承諾書」，內容包含誠信經營要求，明文禁止任何形式的賄賂、貪污、勒索及不正當的利益，包括餽贈任何形式或名義之金錢、佣金、職位、服務、優待、回扣等。

訂定員工行為規範

本行制訂勞動契約、工作規則等各類規章，2020年員工100%接受誠信經營教育訓練並簽署行為規範，以茲提醒。此外，本行訂定「公司內部人股權規範宣導事項」，於法遵季會中加強宣導；對於證券交易所來函提醒之內部人常見違規態樣，則每季更新並逐一通知相關人依規定於期限內辦理各項申報。

員工行為相關規範之重點

重大貪腐風險	對應守則
防止利益衝突	須迴避承辦與自身具利害關係者之案件，例如對於與本人、配偶或其三親等以內之親屬有重大利害關係之授信案件，當事人須簽請迴避。
避免營圖私利	<ul style="list-style-type: none"> 不得收受業務有關人士的饋贈、招待；不得向往來公司或客戶挪借款項，或用他人名義向本行私行交易或借款；或利用他人帳戶移轉客戶、個人之資金或借出帳戶供他人使用；與客戶間不得私下金錢往來或代為保管存摺、印鑑、財物等。 於工作時間內，不得自營他業及處理與職務無關之事務，兼職或兼任本行以外之職務則須經公司指派或核准 採購作業、工程發包或業務委外，實行招標、比價或議價等程序，經呈報核定後方能辦理。
避免侵害他人利益	<ul style="list-style-type: none"> 與客戶往來資料均須妥善保管並保密。 於職務上相關一切創作，不可抄襲或以任何方式侵害他人的智慧財產權。
公平交易	公平對待客戶、競爭對手及員工，不得透過操縱、隱匿、濫用其基於職務所獲悉之資訊、對重要事項做不實陳述或其他不公平之交易方式而獲取不當利益。
適當使用公司資產	<ul style="list-style-type: none"> 保護公司資產並擲節支出，確保其能有效合法地使用於公務上，避免被偷竊、疏忽或浪費。 對於本行的業務或經管的文件，均須妥善保管並保密。
遵循法令	平日作業遵循銀行法、證券交易法及其他法令規章，並謹守職業道德觀念；不得銷毀、竄改或偽造任何可能與內外部調查相關之文件或資料；不得協助客戶意圖逃漏稅等非法行為。

建立舉報機制

為防範舞弊及貪腐情事，本行除訂定員工行為規範外，稽核總處辦理各單位查核時，則針對各項系統權限開放、業務費用支出控管及行員強制休假作業等加強查核，亦將理財服務人員是否保管客戶單據憑證及行外代收付相關作業等，列入查核重點事項。此外，為建構令同仁安心的申訴管道，制訂「員工申訴處理注意事項」，亦鼓勵檢舉組織內任何不法或違反誠信經營之行為，近年除優化檢舉受理程序，更提升呈報位階，加強確保檢舉人及相關人的權益。於「非法及不道德不誠信行為檢舉案件處理注意事項」中除明訂匿名檢舉，保護吹哨者免於遭受不公平對待，亦規範案件調查後須採取的通報及處置措施。上述相關規定於官網或內部網站公告同仁周知，且輔以相關宣導，定期提醒。另訂有員工獎懲處理準則及設立人事評議委員會，針對違反規章紀律者裁以對應之懲處，2020年度並無發現同仁有收受不當利益之行為。



6 客戶信任



52 服務品質與客戶權益

60 金融科技創新

64 ESG商品與服務



遠東商銀期以專業、效率、可靠的服務，與客戶建立信任且長久的夥伴關係，持續提升服務品質與創新商品，建構審慎把關商品與風險揭露的機制，並在流程中置入客戶導向的服務精神，結合最新數位科技應用，快速回應客戶的需求與期待，堅定守護客戶的權益。

本行展現自主研發能力，至2020年底計取得31項金融科技專利；而為網路原生族群世代打造Bankee社群銀行，持續與新創夥伴合作發展創新商業模式，形塑共創、共享、共好的平臺經濟，而獲《數位時代》雜誌頒發創新商務之商業模式創新獎、技術創新獎及臺灣永續獎卓越企業案例之「創新成長獎」等榮譽肯定。同時，客服中心與財富管理亦以優質服務連獲財經媒體及專業評鑑機構肯定，2020年合計抱回14座專業獎座。



服務品質與客戶權益

定期調查客戶滿意度

每年針對財富管理客戶進行滿意度調查，且將結果連結理財專員的績效考核，藉以管理無不當銷售情形，並提升服務品質；2020年財富管理客戶滿意度為95.9分，為連續6年滿意度維持在90分以上。此外，並獲四大財經專業媒體頒發七項客戶體驗相關專業獎項肯定。

落實公平待客原則

本行四大事業群之客戶屬性容有差異，然落實金融服務業待客原則之努力不變，且藉由董事會對相關規範及作業之檢視，例如「公平待客原則暨消費者保護之辦理情形」、「衍生性金融商品定價合理性檢討」、「重大偶發案件後續改善情形」、「首次公開募股之基金銷售機制及執行方式之檢討」等，均列入董事會報告事項，冀由上而下形塑客戶權益至上的服務態度。針對公平待客相關10大構面，2020由法令遵循總處主導辦理評核之自評作業，自評結果為83.36分，自評分數滿分為84分。

攔阻客戶遭詐騙

配合政府打擊犯罪，加強提升第一線行員之訓練，以防杜詐騙、洗錢與逃漏稅於未然，善盡金融從業人員之謹慎把關義務與社會責任。2020年計成功攔阻詐騙臨櫃匯款共約臺幣230萬元，並獲時任地方首長來函嘉勉；另全行主動舉報60件疑似洗錢案供主管機關偵查，持續協力政府防堵不法行為，為共同成就更安居的社會而努力。

開闢樂活空間

近三年新設或改裝的分行，除導入全面性的無障礙設施，亦開闢客戶專屬的「樂活空間」，舉辦各類結合本行財富管理樂富、樂知、樂信、樂融、樂家、樂享、樂居、樂遊、樂創、樂益等「十樂」主題的活動，邀請客戶參與，2020年為客戶開設的輕學習樂活課程包括手沖咖啡、手作永生花、手作精油、從藝術欣賞到藝術收藏、財富風水學、耶誕花藝等，廣受客戶喜愛。

開辦樂齡學苑

有鑑於臺灣進入高齡化社會，為打造高齡者樂活的理想生活樣態，財富管理於2018年與元智大學終身教育部攜手，開辦「樂齡理財學苑」，聘請學者為高齡客戶規劃智慧理財、生活美學、數位科技、健康樂活與經典哲學等五大學程，以及兩次的戶外體驗見習，鼓勵長者擁抱科技新知、實踐樂活精神。課程為期15週，因學員反應良好，持續每年辦理，2020年舉辦之第三屆甚至吸引媒體報導；2021年除原本之北部班次，亦計畫為中南部的年長客戶開辦相關課程。

財經媒體	獎項
財訊雜誌	財富管理銀行評比之最佳財富增值獎 財富管理銀行評比之最佳理專團隊獎 財富管理銀行評比之最佳公益推動獎
卓越雜誌	卓越銀行評比之最佳品牌形象獎 卓越銀行評比之最佳專業團隊獎
今周刊	財富管理銀行評鑑之最佳數位體驗獎
財資雜誌	最佳財富管理客戶體驗獎

6 客戶信任

公平待客原則評核自評

項次	評核指標	一道防線	二道防線	三道防線	平均分數	平均分數*60%	
		業務單位自評	法遵或風管單位自評	稽核單位自評			
1	訂約公平誠信原則	9.20	10	10	9.73	5.84	
2	注意與忠實義務原則	8.95	10	10	9.65	5.79	
3	廣告招攬忠實原則	10	10	10	10	6	
4	商品或服務適合度原則	9.48	10	10	9.83	5.9	
5	告知與揭露原則	9.63	10	10	9.88	5.93	
6	複雜性高風險商品銷售原則	10	10	10	10	6	
7	酬金與業績平衡原則	10	10	10	10	6	
8	申訴保障原則	10	10	10	10	6	
9	業務人員專業性原則	9.50	10	10	9.83	5.90	
小計						53.36 ^①	
10	董事會推動之重視及具體作為	30 ^②					
本行自評分數 ① + ②		83.36分					

6 客戶信任

客服中心獲國際大獎

● 本行設有24小時服務的整合式客服中心，目標計畫於2023年完成多媒體客服互動平臺之建置，以提升服務效能，其中AI智能客服為2020年新增。2021年擬成立客戶體驗部，專責服務流程設計與精進。

2020年客服中心服務量

客服管道	客服專線	網路留言	智能客服
數量	1,910,000通	13,000筆	220,000筆

2020年精進之e化客服項目

項目	說明
AI 智能客服	2020年1月推出數位智能客服，為顧客創造零時空限制的智慧服務互動平臺。 2020年11月新增客服第二階段帳務查詢功能、網銀及簡訊OTP核驗身份方式，以提供多項個人化之帳務類服務。
e化申請項目	新增振興三倍券線上登錄網頁，客戶可於線上操作完成需求
優化流程	有鑑於網路盜刷案件頻繁，為加速處理流程，新增「網路消費之風險管理爭議款」電子表單，利於客戶接獲確認消費通知時，可立即受理，以緩解客戶於過程中之不安情緒及避免逾時來電而產生的損失。

- 度客戶無論透過任何管道反應其需求，皆能在客服中心得到完整回應，來電於30秒內接通之服務率為83%。當結束服務時，由電腦系統隨機抽樣客戶，以語音系統導引客戶進行服務滿意度評分；此評分系統於2020年共抽樣12,128名客戶，滿意度為99.7%。
- 客服中心展現服務、銷售、技術、訓練、管理、創新等專業品質，連年獲得兩岸三地客服標竿大獎的榮耀肯定。

年份	頒獎機構	獎項
2018	亞太區域客服協會（香港）	最佳客戶連絡中心獎、最佳效率顧客服務中心獎
2019	臺灣客服發展協會	團體獎3項：最佳服務創新團隊獎、最佳客服技術支援團隊獎、最佳訓練團隊獎 個人獎8名：最佳客服主管獎、最佳現場管理獎、最佳客服人員獎、最佳行銷獎、最佳訓練人員獎
	大中華區客戶中心聯盟（北京）	最佳服務創新企業獎
2020	臺灣客服發展協會	團體獎2項：最佳技能系統技術團隊獎、最佳客服伴銷團隊獎 個人獎3名：最佳客服訓練主管獎、最佳客服訓練之星獎、最佳客服行銷之星獎

客訴處理機制

本行訂有「金融消費爭議處理制度含處理流程」、「分行通路受理非金融消費爭議事件作業規範」，務使客戶反應的意見或申訴的問題在最短時間得到處理。客戶可採面對面或以書面、網站留言、電子信箱、客服專線、臉書粉絲團留言等多元方式提出問題，相關回應均建立完整且系統性的整理，亦定期報送風險管理委員會，並向董事會報告，俾利最高治理機構及高階管理階層掌握本行消費者保護的辦理情形，並防範作業風險。

2020年全行各項業務之客戶申訴經匯整統計為673筆，除客服中心受理163件，亦包括銀行局、銀行公會、消費者評議中心等主管機關受理計510件，100%予以妥善回覆，平均處理時效為3天，其中63%在3日內結案。結案之後，內部逐一針對客訴內容檢討，提出矯正的方法或預防的措施，必要時以專案方式，協調跨部門單位解決，並提出處理程序與預防措施，修正為標準化作業，以化解令客戶困擾的同類事件再度發生。

客服中心受理申訴處理流程



👤 客戶投資保護機制

本行訂有「金融消費者保護辦法」、「財富管理業務推廣及客戶帳戶風險管理作業辦法」、「金融消費者保護辦法個金事業群作業規範」、「個金事業群電話行銷管理作業規範」，規範金融商品銷售之不當行為及理財商品銷售前、中、後之作業與服務之執行要點，並對第一線服務同仁施以相關商品知識之教育訓練，且確認所需證照合乎法規。各單位執行確保金融商品或服務適合客戶之審查程序，均依規定留存相關資料及記錄；商品或服務契約簽定前，須向客戶充分說明契約之重要內容及揭露相關風險。

此外，本行除依循「金融消費者保護法」及前述內部規定，另訂定「消費者保護自評表」，透過標準化的審查程序確認該事業群提供金融商品或服務時，在 ❶ 法規遵循 ❷ 契約訂定 ❸ 修訂廣告、業務招攬及營業促銷活動之宣傳物製作管理 ❹ 確保金融商品、服務適合客戶 ❺ 契約重要內容及揭露風險 ❻ 金融消費爭議等客戶保護議題之處理等，皆符合相關規範及客戶權益。

財富管理金融商品之服務流程

服務前	服務中	服務後
<ul style="list-style-type: none"> ● 設理財商品適合度監控機制，避免不當銷售或推介不適合商品。該機制含確認客戶投資屬性、商品風險度分級。客戶風險承受度分5等級，並定期重新檢視。 ● 首次上架之商品經總經理、法遵主管共同參與之「投資類商品審議委員會」審議，複雜性高風險商品另於初次銷售前報請常務董事會通過；原架上商品系列新增子商品則由個金商品審查小組審定。審核內容包括商品的合法性、投資策略、風險報酬及合理性，以及說明書的正確性、商品資訊是否充分揭露、信託業受託投資的適法性及利益衝突、發行機構風險等。 	<p>協助客戶瞭解自身理財需求及設定目標，製作投資風險適合度分析表：</p> <ol style="list-style-type: none"> ❶ 設定投資風險適合度分析表內容架構，再依分析表內容徵詢相關資訊，或請客戶補充相關證明文件。 ❷ 分析並製作書面報告，規劃內容至少包含客戶基本財務資訊、規劃目標、客戶風險屬性、資產配置分析。 ❸ 與客戶討論投資風險適合度分析表內容，確認理財目標及個人資料正確，詳細說明規劃的內容並確認其符合需要。 ❹ 當有資料須更新，或客戶認為規劃不符所需，理財專員則蒐集相關資訊重製報告。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 依客戶要求或依客戶之風險屬性，在系統中設定其所持有投資商品的停利或停損警示通知。 ● 每月寄發綜合對帳單。 ● 理財專員另定期檢視客戶的投資組合，包括報酬率、客戶風險屬性和投資組合之適合度等，頻率至少每年一次。 ● 遇有重大市場變化，有致使客戶的投資產生劇烈震盪之虞時，理財專員須即時檢視所服務客戶的投資情形，於必要時通知客戶。

商品訊息充分揭露



各類行銷活動、廣宣物於推出前執行行銷刊物權限審核流程，並經法遵總處審核，以符合主管機關規範，確保無不實或易誤導客戶之內容。



商品相關警語明顯標明，達到提醒之效；廣宣加註活動網址、客服專線或QR code連結，俾利客戶查詢與問題釋疑。



消費金融相關商品於網站、申請書、契約書及廣宣品中，充分揭露重要產品訊息與費用計算標準；至於定期更新循環利率差異化等事項，則如期更新於銀行網站之顯著位置。



金融市場之專業投資商品依本行辦理衍生性金融商品業務經營策略與作業準則，確保廣告及行銷內容真實；於客戶承作商品時，交易員依規定充分告知商品特性及其風險、契約重要內容，並全面揭露於相關文件；一般法人於申請將客戶屬性變更為專業法人或高淨值投資法人時，則以書面明白告知變更前後之權利義務差異；更於內部建置錄音系統，確保交易通話內容善盡資訊揭露責任且無不當銷售情事。



通路所銷售之保險商品，從代理、廣宣物到銷售流程，須經銀行及保險公司雙方完成審核程序後始能推出，並於網站、要保文件及各項廣宣充分揭露產品訊息及費用計算。



於使用之社群媒體或影音平臺如臉書、Youtube、Instagram或Line等通訊軟體發佈金融商品資訊，除商品負責同仁須完成「消費者保護自評表」檢核外，內容另須經法令遵循總處審核。而回應網友留言有提及金融商品資訊，亦須符合該金融商品之法令與內部相關規範。



金融市場事業群簽署「機構投資人盡職治理守則」遵循聲明，除制定盡職治理政策、利益衝突管理政策，並聲明持續關注所投資公司、適當與所投資公司對話及互動、揭露於其股東會議案之投票情形；2020年度之盡職治理履行情形已公告於本行網站。

網路交易安全

重點項目	主要管理措施
營運持續 服務不中斷	<ul style="list-style-type: none"> • 資訊系統安全防護採雙重防火牆架構，管制網路的區隔與進出。 • 重要主機採線上即時備援機制，提高系統可用率。 • 開放系統伺服器依業務重要性，建置同地、異地或備份還原等備援機制及復原程序。 • 2020年完成遠端辦公機制建置： <ul style="list-style-type: none"> ▶ 同仁能於行外透過遠端連線處理公司事務，以強化營運持續計畫（BCP），提升工作效率及生產力。 ▶ 建置VDI系統(虛擬桌面技術)，經由雙因素認證（MOTP）權限控管建立遠端加密連線（VPN），達安全存取銀行內部系統、資料不外洩之目的。
電子化通路 行動網銀	<ul style="list-style-type: none"> • 企業網路銀行於發送客戶之交易處理結果「扣帳通知」及「入帳通知」時，針對帳號資訊採隱碼處理。 • 網路銀行與行動銀行使用非約定轉帳簡訊動態密碼功能，2020年導入使用者密碼端點對端點資料加密(E2EE)，客戶登入及交易時輸入之密碼傳輸前進行加密，確保資料傳輸安全。 • 2020年建置APP程式碼保護機制，防範APP程式被駭客惡意破解、反組譯、側錄等風險。 • 採TLS傳輸加密機制以提高網站加密傳輸安全等級。 • 每年委由專業第三方機構進行網站滲透測試、弱點掃描及APP檢測。
自動櫃員機	<ul style="list-style-type: none"> • 建置ATM程式白名單系統並定期檢測，非本行設定之合法程式則無法執行。 • 全面廢止ATM之光碟機及USB裝置使用功能。 • 加強ATM功能異常警訊之應變管理及通報機制。 • 廠商進行維護作業時，除出示識別證確認身份無誤，由本行同仁或保全人員全程監控。
委外作業資料 傳輸加密	<ul style="list-style-type: none"> • 委外作業均與廠商訂有契約條款，與廠商間的資料傳輸採專線加密方式進行，資料處理後即消除。 • 定期派員實地查核，並留存紀錄報告，確保其運作過程遵循契約與相關流程無誤。

個資保護

為落實個人資料保護，本行於既有的資訊業務指導委員會外，再設置跨部門的「個資保護管理小組」，由資訊暨作業服務處副總經理擔任召集人，專責督導全行個資保護管理事宜，並訓練種子人員，期使個資保護意識與規範深植於內部文化；此外，對於如何蒐集、處理、使用客戶的資料，以及客戶對其資料所擁有的相關權利，皆公開揭露，除於交易合約中載明與於官網公告，並主動告知新往來客戶。2020年在個資保護相關的具體作成果如下：

1

通過英國標準協會 BS10012:2017 PIMS 個人資料管理制度系統驗證之複審。

2

活動100%符合個資法及相關法規，未有任何違反法令、主管機關規定與違約事件發生。

3

召開兩次個資管理審查會議，檢視個資管理運行狀況，研議全行個資相關議題。

4

上下半年各一次重新檢視個人資料檔案清冊，達成率100%，並執行個資風險評鑑作業。

5

同仁100%完成簽署個人資料保密切結書，並每人接受至少兩小時的個資保護教育訓練。

6

持續進行個資外洩事件模擬演習：

個資外洩事件模擬演習主題

2018	信用卡申請網銀之網頁遭置換
2019	客戶使用開戶 i 預約系統遭導引至其他不明網站
2020	暗網疑似販售交易客戶個人資料

金融科技創新

金融流程全面數位化、發展子品牌Bankee社群銀行、跨業與新創金融科技公司深度合作等為遠東商銀迎戰金融創新潮流及純網銀上市的三大策略主軸，在前瞻的眼光及務實的步伐相輔相成之下，推動數位轉型，開創金融新局。



技術創新

④ 金融科技專利

本行發展Fintech，聚焦於使消費者受惠的「更安全的服務」、「全新商業模式」及「提升客服效率」等項目，積極申請金融科技專利。2020年以「金融資金交易方法及系統」取得一項重要金融科技發明專利；金融專利申請數累計超過38項，其中31項已取得專利證書，包含4項發明專利、20項新型專利及7項設計專利。本行依各項數位專案發展進程，持續發掘可申請專利之突破點，展現本行金融科技自主之研發能力。

📱 FE跨界行動應用平台 x HAPPY GO PAY

行動支付的使用體驗令消費者感到繁複，主因為結帳時常需歷經開啟載具條碼、付款條碼，最後可能還得再刷一個會員條碼等三個動作，如此麻煩使大量消費者放棄行動支付。本行研究消費者使用金融場景，以FE跨界行動應用平臺與HAPPY GO 合作，推出結合會員與支付的「HAPPY GO Pay」服務，藉由點數與金流的無縫串接，讓顧客累兌點、付款、消費累積折抵、優惠券使用與電子發票載具儲存等功能都在指間完成。以本應用平臺為基礎，協助遠東零售通路導入行動支付、境外支付與相關服務，並進一步分析消費者行為數據，在遠百、遠東SOGO、遠東巨城購物中心等通路提供HAPPY GO Pay自主卡分期功能，更於firDay Shopping 及遠東SOGO線上商城 iStore開放HAPPY GO Pay線上支付功能。

展望2021年，呼應政府設定於2025年提升全臺非現金支付使用達52%的目標，FE跨界行動應用平臺將從遠東零售通路為中心出發，以HAPPY GO特約店點及遠東零售百貨商圈的週邊店家，為推廣的下一步目標。店家透過API與本行系統串接，並結合本行的收單金流服務，除可優化顧客使用行動支付的流程，商店也能使用FE跨界行動應用平臺所提供的查帳、收款、退款、請撥款查詢與對帳等多樣化功能，一舉提升店舖的財務管理效能。

❖ Bankee創新商業模式獲肯定

遠銀Bankee社群銀行打破傳統銀行金融商品及Fintech創新服務的界線，以共創、共享、共好為主軸，數位存款帳戶為基底，運用三大核心：社群、BaaS（Bank as a Platform）、BaaS（Bank as a Service），透過推動 B2B2C（Business to Business to Customer）、B2C2C（Business to Customer to Customer）的「雙B計畫」，積極發展Bankee新型金融商品，打造Bankee生態圈。並將銀行轉化為數位平臺，在無銷售人員及實體通路條件下，找尋藍海市場，運用數位金融科技與TSP業者（Third-Party Service Providers）合作建立創新商業模式，將遠東商銀帶入過去觸及不到或很難打進的客層。



榮耀2020

創新項目	說明
數位時代雜誌2020創新商務獎之商模創新獎、技術創新獎	由《數位時代》雜誌主辦之「2020創新商務獎」頒獎典禮，公布「創新商務」得獎名單，Bankee社群銀行獲「商模創新」、「技術創新」雙獎肯定。
TCSA臺灣永續獎之創新成長獎	2020 TCSA臺灣企業永續獎頒獎典禮暨高峰會於11月舉行，本行以運用金融科技專利創建Bankee社群銀行，獲頒卓越案例之創新成長獎。

6 客戶信任



創新2020

創新項目	發表	說明
join智慧借貸平臺服務	2月	遠寶join智慧借貸平臺於Bankee上上架。
遠傳Mobile Financial Service	3月	以財金資訊公司Open Banking規範，與遠傳電信合作發展Open API服務，以提升數位存款開戶數及存款量。
BZNK企業應收帳款P2P媒合平臺	3月	與P2B業者臺灣聯合金融科技公司(簡稱BZNK)合作，串接Bankee的金流解決方案，打造新創募資、票據融資、不動產融資等服務，為廣大的中小微型企業打造一個有效率的資金周轉平臺，也為民眾導入相對安全、友善的投資管道。
Bankee x ETC合作	10月	與ETC合作，促動五百萬未申請eTag自動扣繳之車主申請遠銀數存帳戶，推廣ETC用戶以Bankee數存帳戶自動扣繳eTag及停車費。
Bankee社群帳本專案	11月	提供客戶多元收付款場景應用之「社群帳本服務」，提升數位存款帳戶的使用場景。
TSP即時金流收付平臺	12月	解決TSP業者收付款痛點，以Bankee為各TSP客戶之金流交割帳戶，開發金流獨立、多元情境、即時收付、交易通知、對帳/清算及快速介接之金流收付平臺。
HR Fintech生態圈	12月	與MAYO鼎恒數位科技合作，推出「HR FinTech生態圈計畫」，串接Bankee的金流服務與MAYO的Apollo人資系統，解決新員工報到開戶耗時、計薪撥款耗工、企業員工之間帳務處理麻煩等三大痛點，為企業打造無紙化的報到流程。

③ 優化自動化交易平臺

本行運用金融創新科技整合通路、服務和產品，將銀行演變成一種「智能服務+生活型態」的綜合體，即時提供客戶所需的金融服務，以掌握核心技術及強化創新金融科技應用，持續推動服務流程e/M化，並優化現有自動化交易平臺，提供客戶最佳的數位金融使用體驗。2020年底服務離櫃率93.7%、數位獲客率48.6%，年度成長分別為3.8%、39.5%。

平臺	2020新增功能	說明
企業網路銀行	企網銀大額換匯專案	大型企業於線上進行換匯，最在意匯率/額度，本服務以企業網路銀行提供大額換匯/議價服務，提升使用意願，另採自動申報機制降低作業人力。
個人網路銀行 O2O	外匯保證金辦理出金專案	現行外匯保證金客戶欲獲利了結出金，僅可臨櫃辦理，然客戶保證金下單皆可以APP下單，造成客戶困擾；本專案規劃運用線上及 O2O方式提供客戶便利線上出金服務。
個人網路銀行 行動銀行	線上重置網銀密碼功能	提供遠銀個人戶網銀密碼鎖住、忘記密碼的線上解方，落實友善的數位化金融服務。
	手機號碼轉帳	無法記住帳號是客戶常有的轉帳痛點，本行於行動銀行、個人網銀等數位通路，增加以手機號碼取代帳號之轉帳服務，增加客戶使用意願，提升交易量及離櫃率。
	外幣轉換外幣服務	現行網銀/行動銀行僅提供臺/外幣間的兌換，對持有多種外幣且以原幣投資基金之客戶於外幣轉換上殊為不便。本服務提供客戶於網銀/行動銀行外幣間直接轉換，使其投資幣別轉換更靈活便利。
i申請	新戶信用貸款線上簽約	原本行線上申請信貸，僅限「既有客戶」申請。本服務提供新戶也可可線上申請信貸，提升業務動能及數位獲客率。
Account Link	Account Link 帳戶連結整合平臺	介接街口支付及Line pay Money一卡通，提供存戶約定帳戶進行消費支付、儲值、提款服務。Account link 帳戶連結服務含本行所有的活存帳戶，有助帳戶活化。

ESG商品與服務

經營業務	商品／服務		ESG效益	
	品項	說明	社會效益	環境效益
個人金融	上架「柏瑞ESG量化多重資產基金」	投資標的為注重社會責任、公司治理的及注重環保或減碳的企業。	使客戶有機會參與投資善良與誠信企業的行列，使社會更美好。	使客戶有機會參與投資愛地球的行列，為環境永續盡心力。
	伊甸愛心卡及希望存摺	建立伊甸愛心卡為核心平臺，發展多元的捐款機制	以本行的回饋捐款加上匯聚自大眾的涓滴愛心至2020年累計捐款金額突破八千三百萬元，蔚為可長可久的慈善長河，協助公益機構穩定發展。	——
	遠東樂家+卡	以豐富親子生活為訴求之信用卡，優惠禮遇兼顧年輕爸媽的身心健康需求。	2020年新生兒人數續創新低，為呼應少子化的社會問題而規劃遠東樂家+信用卡，2021年目標發行量為9萬張卡，希望成為年輕人在育養子女路上的支持力量。	——
	防疫醫護人員優惠定存專案	規劃臺幣定存12個月天期、額度200萬元之優惠利率，申辦期為2020年5至10月	感謝醫護人員對防疫的貢獻，凡持衛福部指定採檢院所及重度收治醫院之在職證明即可辦理；此外，持殘障手冊或低收入證明者，亦可申辦。	——

6 客戶信任

經營業務	商品／服務		ESG效	
	品項	說明	社會效益	環境效益
個人金融	高齡退休安養信託	針對高齡長者照護與安養需求之財務信託	解決高齡化之退休財務管理風險及衍生的社會問題風險。至2020年底相關信託資產餘額計19,378萬元。	—
	身心障礙者照護信託	針對身心障礙者照護與安養需求之財務信託	協助處理家有身心障礙者之照護風險及衍生的社會問題風險。	—
	快樂退全民理財方案	為本行研發之低波動、高累積投資標的，搭配零手續費。	落實普惠金融，啟動小資族強化退休準備計畫，以減輕高齡少子化之個人財務風險與社會問題風險。	—
	信用空白民眾信用貸款及微小型營業人信用貸款	提供合法融資商品滿足俗稱信用空白之社會基層無金融往來者及微小型營業人之資金需求。	落實普惠金融，2020年提供信用空白民眾信貸餘額計1,970件，微小型營業人信貸餘額計66件。	—
	還款困難戶債務協商	設專責的債務協商部門，同理客戶所面臨的困境，透過合議展期或降息等還款方式，緩解債務人負擔	落實普惠金融，助其盡早脫離負債處境；2020年完成前置協商或前置調解計2,722件	—
	新冠肺炎疫情紓困貸款	提供中小企業與個人紓困等貸款專案，其中個人包括房貸戶、信貸戶、信用卡戶等喘息紓困，以及受放無薪假、被資遣或遭減薪等衝擊之勞工紓困；受疫情衝擊之中小企業、自營商、小店家，則可申請利息減碼、本金緩繳、營運週轉金貸款或及振興資金貸款等多項方案。	落實普惠金融，緩解疫情衝擊。個人紓困之申辦以房貸本金緩繳居多；產業別以觀光餐飲從業人員最多，運輸倉儲業次之，其中喘息紓困計2,217件，債務協商處理1,481件；勞工紓困2,139件及個別協議1,804件。	—
	無障礙服務	包括無障礙服務櫃臺、友善視障者之網銀設計及開放身心障礙者申辦ATM手續費減免	落實普惠金融，提供友善身心障礙同胞的金融服務環境。	—

6 客戶信任

經營業務	商品／服務		ESG效	
	品項	說明	社會效益	環境效益
個人金融	YouTube遠銀頻道「小遠！贏了」	以所打造的人物「小遠」分享理財知識，另錄製市場趨勢分析短片	落實普惠金融，普及理財知識，2020年共上映49支。	充實線上吸收理財新知的內容，提供無紙化、非接觸式的學習管道，以達節能減碳目的。
	年節贈禮之人文月曆	2021年月曆《臺灣公路紀行》	月曆是陪伴客戶生活一整年的物品，故藉以傳達新年祝福，也與客戶交流生活美學，善盡傳播文化的企業責任。2021年月曆之主題要旨在於希望在新的一年，公路能帶國人更	2021月曆利用每月版面置入當代公路的相關環保規劃，以「公路ft. 環保」為題，導引出12項綠色公路工法或配套設計，期以月曆為平臺，倡議開發應尊重自然保育的觀念。
數位金融	Bankee社群帳戶	為全臺首創共享經濟概念的社群銀行，客戶以自己為核心連結社群圈，如同自己經營分行以手機為分行，可長期分享回饋。	<ul style="list-style-type: none"> ● 支持年輕世代：融合多項創意回饋機制，支持收入有限的年輕世代，在Bankee的平臺上，經營屬於自己的微分行，成為類分行經理或小銀行家，斜槓多元的收入來源，不放棄為未來努力。 ● 扶植FinTech新創業者：開放合作，協力金融科技創新企業，建立共榮互惠的商業模式，包括導入多項嘉惠中小型企業的金融服務。 	利用數位科技，提供無紙化、非接觸式的銀行服務，以達降低溫室效應及節能減碳目的。
	自動化服務平臺	個人網銀、企業網銀、行動銀行、ATM等自動化服務平臺，提供客戶即時且無所不再的金融服務。	2020年新冠疫情爆發，自動化服務與交易可避免人際接觸，有利維持防疫所需之安全社交距離。	利用數位科技，提供無紙化、非接觸式的銀行服務，以達節能減碳目的。
法人金融	盡職授信	於授信報核系統建立「審酌借款戶是否善盡環境保護、企業誠信經營及社會責任」之相關檢核項目	以金融本業力量挹注資源於治理良好企業的發展，驅動企業共同承擔社會責任。	以金融本業力量挹注資源於綠色產業的發展，驅動能源轉型。

7 人盡其才



69 無差別雇用

74 薪酬與福利

79 培訓計劃

82 職場環境

7 人盡其才

2014至2020連續7
年入選「臺灣高薪
100指數」成份股

2012至2020連續9
年入選「臺灣就業
99指數」成份股

2003至2020連續
18年教育訓練獲
政府補助金累積達
1,030萬元



人才是企業成長與創新的引擎，為於變化迅速的全球化商務環境中保持競爭優勢，遠東商銀從人力募集、在職訓練到組織變革，一直是從目標與行動的角度出發，思考銀行未來的走向，由此建構完整、持續的人才運用與發展方案，提升人力資本效能。由於對人才價值的充分認知，本行以具競爭力的薪酬結構，年年獲選「臺灣高薪100指數」及「臺灣就業99指數」成份股；且因長期投入員工教育訓練，連續18年得到政府補助，累積獎勵金額突破千萬，並為勞動部人才發展品質管理系統(TTQS, Talent Quality-management System)企業機構之金牌獎得主，亦於2020年獲天下創新學院頒發「年度學習型組織獎」。

無差別雇用

本行透過公開招募、員工引薦等徵才管道，經面談或測驗等程序，遴選合格後予以雇用，其遴選及敘薪標準悉依規章辦理，不因種族、膚色、宗教、國籍、性別、性向、年齡、殘障等情況而有別，且一旦雇用，皆與員工簽訂勞動契約，以維護其勞動權益；自開行以來，即杜絕童工任用，亦未有發生就業服務法第5條第1項規定之各類因素而給予差別對待之情形。

(本行人權政策詳見本行官網<https://www.feib.com.tw/detail?id=436>)

2020年底員工數為2,550人，其中29位服務於香港地區。目前員工中有原住民男、女各一名，進用率為0.07%；身心障礙者有16名，其中男性9人、女性7人，依身障等級及工作時數之權數換算，視為進用20人，進用率為0.78%。

2020年新進員工總數為307人；以年底全行總人數計，占比為12.04%。新進員工於當年離職之人數為31人，占新進人數比為10.1%。2020年員工離職率為10.4%，人力資源總處及所屬單位經由懇談瞭解離職原因，以檢討改進。此外，本行針對因資遣而終止勞雇關係之員工，皆向就業服務單位辦理通報，員工得視需要向就業服務單位申請職業訓練及失業補助，以利其促進繼續就業能力，或作為生涯規劃之過渡協助方案。

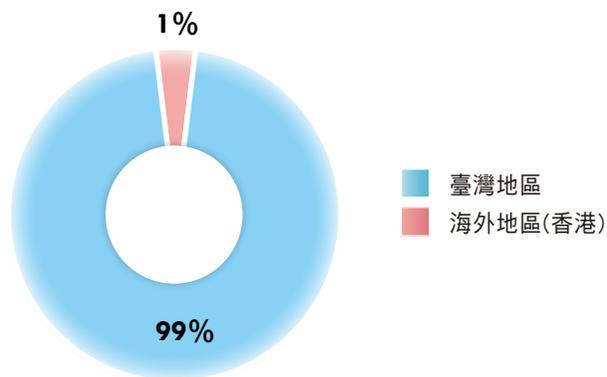
員工多元性統計

年度晉升	2018年			2019年			2020年		
	男♂	女♀	合計	男♂	女♀	合計	男♂	女♀	合計
原住民	1	3	4	1	2	3	1	1	2
身心障礙者	11	10	21	7	6	13	9	7	16

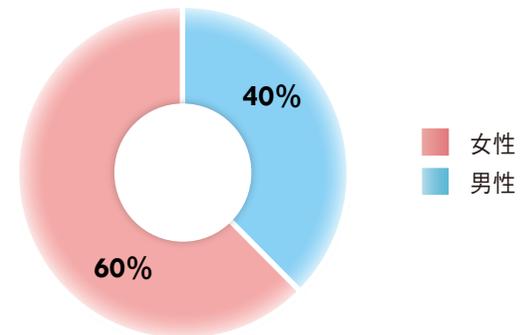
7 人盡其才

2020年員工雇用狀況							
地區/性別			臺灣地區		海外地區(香港)		合計
			男♂	女♀	男♂	女♀	
正式員工	不定期契約	全職	996	1,487	12	17	2,512
		部分工時	0	0	0	0	0
	定期契約	全職	0	0	0	0	0
		部分工時	22	16	0	0	38
	小計		1,018	1,503	12	17	2,550
非正式員工	派遣人員		14	49	0	0	63
合計			1,032	1,552	12	17	2,613

2020年員工雇用狀況
(依區域)



2020年員工雇用狀況
(依性別)

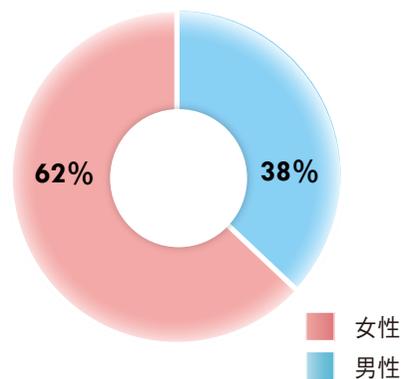


2020年新進員工占全行同類員工人數比

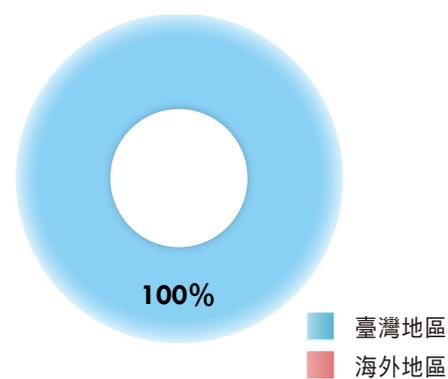
地區	年齡層	30歲以下		30~50歲		50歲以上		整體人數		
	性別	男♂	女♀	男♂	女♀	男♂	女♀	男♂	女♀	合計
臺灣地區	人數	26	49	87	123	5	17	118	189	307
	占同類員工比(%)	38.42	37.12	11.63	10.61	2.48	8.02	11.59	12.57	12.18
海外地區 (香港)	人數	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	占全行員工比(%)	-	-	-	-	-	-	-	-	-
合計	人數	26	49	87	123	5	17	118	189	307
	占同類員工比(%)	38.24	36.03	11.52	10.54	2.42	7.83	11.46	12.43	12.04

註:臺灣地區30歲以下男性新進人數占同類員工比(%) = 臺灣地區30歲以下男性新進人數 / 2020年12月底臺灣地區30歲以下男性員工人數, 其它以上類推計算

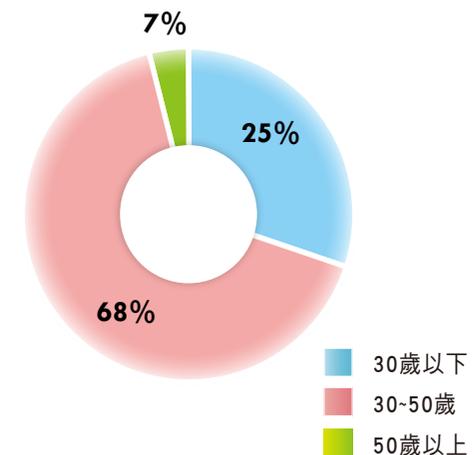
2020新進員工性別比



2020新進員工區域比



2020新進員工年齡比



離職員工占同類員工人數比

地區	臺灣地區						海外地區(香港)						合計	2020 平均 人數	2020 離職 率 (%)
	30歲以下		30~50歲		50歲以上		30歲以下		30~50歲		50歲以上				
年齡															
性別	男♂	女♀	男♂	女♀	男♂	女♀	男♂	女♀	男♂	女♀	男♂	女♀			
離職人數	16	30	81	108	10	15	0	1	0	0	0	0	261	2,502	10.4
占同類員工比(%)	23.9	22.9	11.1	9.4	5.1	7.2	-	25	-	-	-	-	10.4		

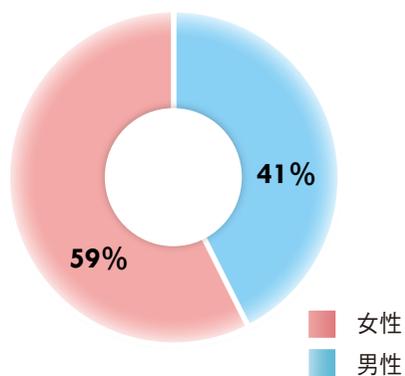
註：① 2020年離職率=2020年離職人數/2020年平均人數。

② 2020年平均人數=(期初2019年12月底人數+期末2020年12月底人數) / 2。

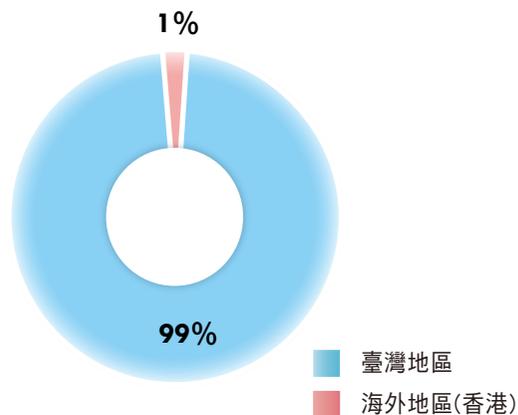
③ 臺灣地區30歲以下男性離職人數占同類員工比(%)=臺灣地區30歲以下男性離職人數/臺灣地區30歲以下男性員工2020年12月底人數，其他以此類推計算。

④ 上表不含派遣、定期契約、退休、資遣、死亡及免職人員。

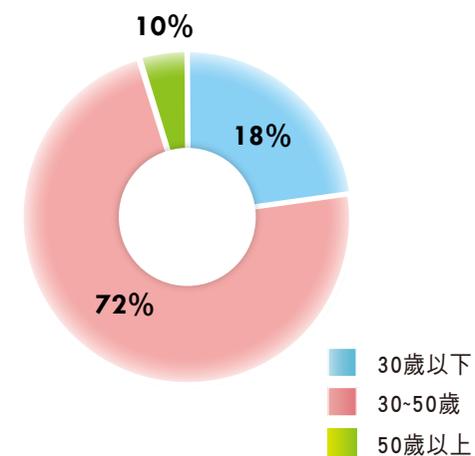
2020年離職員工性別比



2020年離職員工區域比



2020年離職員工年齡比



2020年管理職員工計125人，全數為臺灣當地居民，其中外派2人服務於香港地區，另123人服務於臺灣地區；非擔任管理職務之員工人數計2,425人，其中27人服務於香港地區，另2,398人服務於臺灣地區。

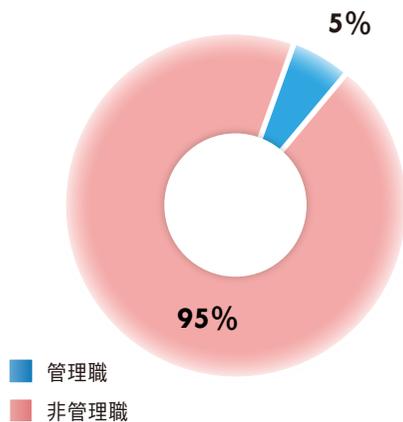
管理職與非管理職 年齡/職稱統計

地區	台灣地區							海外地區(香港)							合計	
	30歲以下		30-50歲		50歲以上		小計	30歲以下		30-50歲		50歲以上		小計		
年齡	性別	男♂	女♀	男♂	女♀	男♂		女♀	男♂	女♀	男♂	女♀	男♂		女♀	男♂
管理職		0	0	29	13	46	35	123	0	0	0	0	1	1	2	125
非管理職		68	132	719	1,146	156	177	2,398	0	4	7	8	4	4	27	2,425

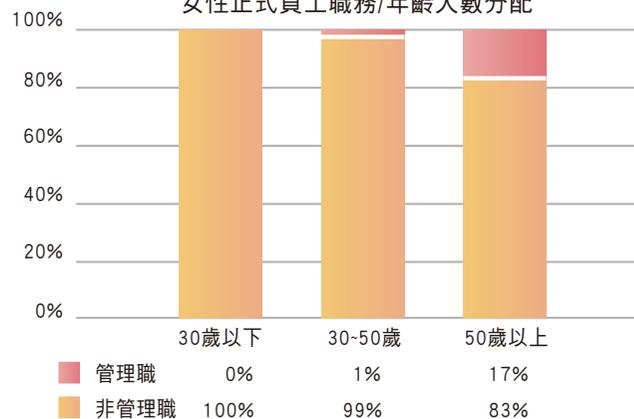
註：① 管理職為經理人；非管理職為非經理人。

② 統計原則依臺灣證券交易所上市公司非擔任主管職務之全時員工薪資資訊相關申報規定。

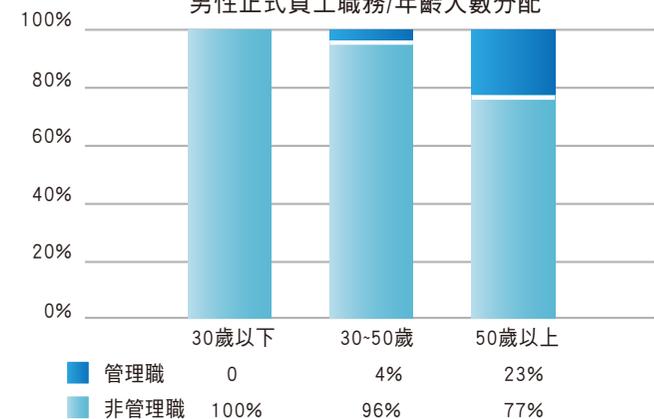
正式員工職務比



女性正式員工職務/年齡人數分配



男性正式員工職務/年齡人數分配



薪酬與福利

本行基本薪資與整體薪酬不分性別、年齡、種族，而是依個人學經歷、工作能力、所擔任職務職責、績效表現及專長技能等條件核定，並無因性別而有差別待遇，所有層級薪資皆高於法定最低工資規定，其中基層員工年度平均薪資為2020年度基本工資（23,800元月*12個月）之2.7倍，其中男性為2.8倍，女性為2.6倍。為秉持人才是公司最重要資產與利潤共享理念，近年來持續每年為同仁加薪及發放獎金。

平均薪酬比				
地區	2019年		2020年	
	男♂	女♀	男♂	女♀
管理職	119%	100%	111%	100%
非管理職	113%	100%	115%	100%

註：管理職為經理人；非管理職為非經理人

基層員工年度平均薪資標準高於國家基本工資倍數				
地區	2019年		2020年	
	男♂	女♀	男♂	女♀
基層員工	2.8倍	2.7倍	2.8倍	2.6倍

註：計算公式：平均薪資÷國家基本工資(依勞動部公告)。

入選高薪100指數成份股

本行定期委託外部顧問公司辦理薪酬調查，以參酌擬訂在就業市場上具競爭力的薪酬政策，自2014年起連續7年入選為臺灣證券交易所「高薪100指數」成份股，在「員工平均薪酬」、「淨利」、「每股淨值」及「員工總薪酬」等層面表現優異

非擔任主管職務之全時員工薪資資訊			
項目	2019年	2020年	增(減)比率(%)
非擔任主管職務人數	2,156人	2,219人	2.9
平均數	1,205仟元	1,200仟元	-0.41
中位數	1,040仟元	1,046仟元	0.58

註：① 非擔任主管職務：指非擔任高階主管職務者。

② 統計原則依臺灣證券交易所上市公司非擔任主管職務之全時員工薪資資訊相關申報規定。

歷年育嬰留職停薪資訊

本行育嬰留職停薪措施依照勞動法令規範辦理，除於員工手冊明確訂定相關申請規則外，並建置專屬申請系統以利員工進行線上申請。

項目	2018年		2019年		2020年	
	男♂	女♀	男♂	女♀	男♂	女♀
符合申請資格人數	75	145	71	108	78	96
實際申請人數	2	69	2	41	2	31
申請率(%)	2.67	47.59	2.82	37.96	2.56	32.29
當年度應復職人數	1	47	1	18	2	19
實際申請復職人數	1	22	1	13	0	11
復職率(%)	100.00	46.81	100.00	72.22	0	57.89
上一年度復職人數	3	24	1	22	1	13
上一年度復職在職滿一年人數	3	19	0	18	1	13
留任率(%)	100.00	79.17	0.00	81.82	100.00	100.00

註：① 申請率=實際申請人數／符合申請資格人數

② 復職率=實際復職人數／當年度應復職人數

③ 留任率=上一年度復職在職滿一年人數／上一年度復職人數

績效考核與晉升制度

本行對員工實施績效考核及職涯發展評核，年度績效考核連結年度目標，目標依平衡計分卡的四大構面擬定，不僅重視財務績效達成與顧客滿意，亦不忽視內部流程的改進，個人與組織的學習成長也設定目標並列入評量。不論年初目標制定、年底表現評核，及職涯發展評核，主管皆與員工充分雙向溝通、討論，並回饋意見。

2020年正式員工接受年度績效考核及職涯發展評核情形									
人數/比例	實施績效考核及職涯發展評核				未實施績效考核及職涯發展評核				合計
	管理職		非管理職		管理職		非管理職		
	女♀	男♂	女♀	男♂	女♀	男♂	女♀	男♂	
人數	49	73	1,399	903	0	4	72	50	2,550
比例(%)	1.9	2.9	54.8	35.4	0	0.2	2.8	2.0	100

註：未執行年度績效考核及職涯發展檢核之對象，主要包括：

- ① 當年度新進初階儲備主管及服務未滿三個月者，以實施試用期考核替代年度績效考核。
- ② 部份工時員工及當年度留停復職未滿三個月者，未施予年度績效考核及職涯發展評核，惟所屬單位仍檢視其績效表現並給予指導。
- ③ 非管理職：指非擔任經理人職務者。

晉升為員工職涯發展的重要進程，也是其人生成就感的主要基石之一。本行每年依員工之績效與發展潛能，由主管提報晉升名單，並逐一審查；一定位階以上之候選人，另需透過簡報展現自我成績，每位員工均能在公開公正的機制中，得到應有的評量，為自己爭取更上層樓的舞臺。2020年晉升人數比為16.6%，其中女性占10.1%，男性占6.5%。

年度晉升	2019年			2020年		
	男♂	女♀	合計	男♂	女♀	合計
人數	237	149	386	257	165	422
占員工總數比	9.2%	5.9%	15.1%	10.1%	6.5%	16.6%

福利面面俱到

本行規劃優於法令規定的多方位福利，協助員工更全方位照顧自己與家人。

幸福成家

為協助年輕員工幸福成家、生兒育女，2020年發給相關補助，其中結婚31人(女性20名、男性11名)、生育63人(女性39名、男性24名)，另發放1,228名家有未滿20歲子女之養育補助，總補助之子女人數為1,963人。

友善母職

- 於每日正常工作時數不變下，員工得在2小時範圍內，彈性調整工作起迄時間，以配合其臨時照顧家庭之需求。
- 透過與4家連鎖性托育機構合作，全臺共特約托兒門市約計107間，協助父母職員工解決子女托育問題。

人身保險

- 為員工規劃壽險、重大疾病險、住院醫療險、癌症險及意外險等5大保障，任職期間保費由公司全額負擔。
- 員工的配偶及未滿23歲且未婚之子女亦享有免費「住院醫療險」保障，2020年員工眷屬共3,513人加保。

員工持股信託

為勞資共享利益，強化長期薪酬，辦理員工持股信託，由員工自願提撥部份薪資，行方提供部分比例補助，交付信託購置本行股票，鼓勵員工共享經營成果並達到長期儲蓄的目標，2020年員工參加人數1,868人，較去年增加154人，整體參加率80%。

退休金給付

- 成立勞工退休準備金監督委員會，每三個月舉行會議，確保員工退休金的請領權益。現行之第八屆委員於2019年選任，經臺北市政府勞動局核備在案。
- 全體員工之退休金給付標準一致，適用勞工退休金條例之新制員工，依其工資之6%金額，每月提繳退休金至勞保局個人退休金專戶；對於選擇繼續適用勞基法退休金給付標準之舊制員工及選擇適用新制但保有舊制工作年資之員工，其舊制退休金給與標準依本行「員工退休準則」辦理；其中選擇繼續適用舊制或選擇新制但保留舊制工作年資的員工，每月提撥其薪資2%之金額至臺灣銀行專戶存儲，並於每年年度終了前，估算次年度符合退休條件者所需之退休金數額，以足額提撥勞工退休準備金。2020年員工福利負債準備之確定福利計畫為701佰萬元。
- 海外分公司員工之退休金悉依當地政府規定辦理。

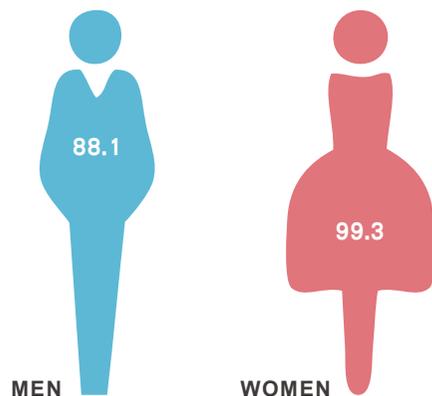


培訓計畫

本行為促進員工的職涯發展，依各類核心職能規劃課程，協助員工勝任工作並更上層樓。自政府開辦獎勵訓練績優企業起，本行年年通過企業人力資源提升計畫補助金之審核，於2020年續獲補助最高上限95萬元，蟬聯同業中唯一連續18年獲得獎勵補助之紀錄，累計獎勵金額達1,030萬元，領先同業，並保有勞動部人才發展品質管理系統(TTQS, Talent Quality-management System)企業機構版之金牌認證。

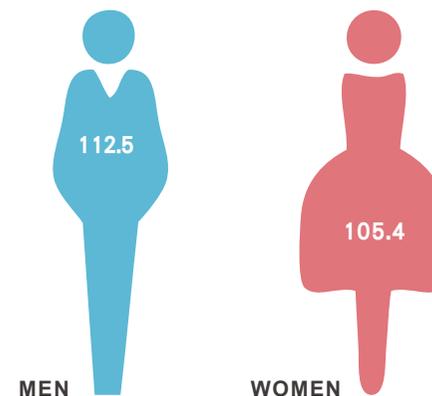
本行依員工所任職務，採「專業職能」及「核心職能」兩大方向建構訓練體系，循序規劃不同層次的課程。專業職能培訓著重於增進專業知識技能，以達成工作任務目標；核心職能培訓則著重於激發各階層人員的潛能，如強化主管之策略規劃、創新領導及管理才能，並深植基層員工之顧客服務、工作執行與團隊合作能力，兼顧企業營運與人員發展雙重需求。為提供便利學習的管道，2020年共開設e-Learning線上課程525班次，訓練人次突破12萬。此外，導入「緯育TibaMe」、「天下創新學院」兩個外部數位學習平臺，課程涵蓋金融科技知識力與技術力等，鼓勵員工行動學習及微學習，平均每人閱讀時數約15小時，總閱讀時數達37,270小時。

非管理職之平均訓練時數(小時)



註：非管理職為非經理人

管理職之平均訓練時數(小時)



註：管理職為經理人

7 人盡其才

Toastermasters分會得第一

國際演講協會（Toastmasters International）為非營利的教育組織，於1958年在美國創立。本行為協助員工提升英語口說能力與領導技巧，自2010年加入中華民國國際英文演講協會，至今運作超過十年，擁有3個分會。為鼓勵員工參加，行方每年全額補助參加者，更透過認證獎勵與比賽獎金的设计，鼓舞員工報名地區及區域性比賽，除能取得優秀表現，並在活動中拓展人脈。2020年底有會員60人，共910人次參與活動，分會數於國內企業中排名第一。2020年本行三個分會分別獲得「總會長傑出分會」與二個「精選傑出分會」，其中本行FEIB分會，今年更獲協會頒發「傑出成就獎」。

呼應「2030雙語國家政策發展藍圖」，本行積極督促員工提升英語能力，提供免費線上英語課程並與知名外部專業學習機構簽約，提供員工優惠的學習管道。2020年更提供線上英語App及線上真人口說課程，課程費用與英語測驗費用皆可申請補助。



成立時間：2010.06



成立時間：2011.06



成立時間：2012.11

實質鼓勵在職進修

為培育經營發展所需的人才，同時協助員工持續學習與自我成長，本行針對員工修習碩士學位或取得專業證照，提供優渥的補助與獎勵。碩士以上學位進修補助自2006年開始實施，至2020年底計42人申請；專業證照獎勵方案自2009年開始實施，至2020年底計110人次申請。

推動跨部門調動制度

為鼓勵員工開拓職涯廣度，本行訂有「員工調動注意事項」，於原單位任職滿半年即具申請調動的資格。員工可於內部網站查詢各部門主動發佈的最新職缺訊息，依個人興趣專長或職涯規劃提出申請，經調入單位同意，會辦調出單位後3個月內生效，2020年跨部門調動人數152人，其中男性60人，女性92人。

培育新世代菁英

本行為厚植永續發展所需之人力資本，實施儲備主管(MA, Management Associate)培訓計畫。本培訓計畫亦開放行內表現優秀且具企圖心的年輕員工參與甄選，2020年經嚴謹程序篩選15名優秀青年加入，展開為期約三年的訓練，藉由紮實且密集的課程、輪調見習及專案執行等方式，有系統培育新一代菁英中堅幹部，展現積極運用新世代力量的企圖心。

除了儲備主管培訓計畫外，本行推動高階潛力人才(HPT, High Potential Talent)發展計畫及中階潛力人才(Mid-level HPT, Mid-level High Potential Talent)發展計畫。2020年持續培養中階潛力人才及儲備幹部共計54位，其中女性31人、男性23人。

儲備主管培訓方案

階段	內容
集中培訓	為期一個月，開辦金融產品、作業流程、一般法令、管理技巧等專業課程，並於戶外舉辦團隊建立活力營，進行主管座談會、關係企業參訪等活動，以收標竿學習之效。
深耕培訓	於事業群實施深耕培訓，並輪調至不同單位見習。
在職回訓	安排專題簡報、管理課程、商用英語課程（採分級授課），並安排加入國際英語演講協會，提升簡報及演講能力。
Mentor制度	每位MA均安排經理人擔任Mentor，定期檢視其學習狀況並進行深入會談，以提升其學習成效並育成正向的工作態度。

職場環境

員工從踏入本行服務的第一天，即可收到新人導覽手冊，並有專人導覽工作環境，降低對陌生環境的不適應感；單位另為每位新人安排專屬的輔導員，引導他們快速融入組織文化，建立歸屬感與連結感，並指引工作上的任何問題。

首重環境安全

依職業安全衛生管理辦法規定，本行屬第三類事業為低度風險產業且員工人數未達三千人，雖免設置管理單位及建置職業安全衛生管理系統，但為積極營造健康安全之工作環境，本行訂有「安全衛生工作守則」、「職業安全衛生管理規章」、「性騷擾防治措施、申訴及懲戒處理程序」等相關規定，作為職業安全衛生業務之執行方針。此外，為確保員工安全執行公務，亦訂定「員工執行職務遭受不法侵害預防計畫」，以降低職場可能之危害因子風險，推動情形如下：

- 訂定公告「禁止職場暴力聲明書」，依「性別工作平等法」及「性騷擾防治法」規定，修訂公佈「性騷擾防治措施、申訴及懲戒處理程序」，每年定期辦理教育訓練宣導，使員工及主管皆能知悉並遵循。
- 定期評估工作場所之職場危害因子辨識及風險控制措施，檢核作業場所環境、工作適性及人力配置之妥適性，並依評估結果改善作業場所環境及作業流程。
- 有關職安議題之溝通、問題或改善建議，同仁得向各單位主管或各作業場所設置之職業安全衛生業務主管反應；總行另設置諮詢申訴專用管道，包含專用電話、傳真及電子信箱，指定專責人員受理有關職場暴力、性騷擾或遭受其他不當對待之申訴，並以保密方式處理。

此外，規劃職業安全衛生任務編組，設置職業安全衛生業務主管、職業安全衛生管理員、現場急救人員及防火管理人員，定期委託外部訓練機構辦理相關訓練，並給予公假，使權責人員具備充足專業知識，以規劃及執行職業安全衛生業務。在增進員工職業安全衛生知識上，編制完整職業安全衛生教育訓練課程，新進員工報到後須接受3小時訓練，一般在職員工每3年須接受3小時訓練。

歷年職業安全衛生相關訓練統計表

課程項目	2018年		2019年		2020年	
	人數	時數	人數	時數	人數	時數
職業安全衛生業務主管訓練	2	63	107	917	3	77
急救人員訓練	10	165	98	414	20	285
防火管理人訓練	6	66	14	156	138	805
一般員工(含非正式員工)	3年3小時職業安全衛生在職教育訓練					

促進員工健康

本行約聘職業醫學專科醫師及聘任專責之護理師，負責執行多項員工健康服務措施，透過以下種種努力，2020年本行並無員工及工作者從事高風險或高特定疾病發生率的職務，亦無發生職業傷害及職業病之事件。

✚ 每三年辦理員工健康檢查，年滿65歲員工每年一次，並規劃多種健檢方案供員工選擇。2020年另針對夜間工作者，進行「長期夜間工作勞工特定項目健檢」。檢查結果由護理師進行健康風險分級，針對中高風險個案則進行衛教並安排醫師諮詢。

✚ 擬訂執行各項員工健康保護計畫：

計畫	說明
異常工作負荷促發疾病預防計畫	對員工進行工作負荷問卷調查，每季統計員工加班時數，同時分析員工健康檢查數據，從中篩選罹患腦心血管疾病中高風險個案，安排臨場職業醫學科醫師諮詢及給予健康指導。
職場母性健康保護計畫	由妊娠中及分娩後未滿一年之女性員工填寫「母性工作者健康情形自我評估表」，直屬主管會同職業安全衛生業務主管填寫「工作環境及作業危害評估表」，交醫護人員評估員工健康風險及進行分級管理，安排醫師諮詢，視需要安排工作適性調整或執行健康保護措施。
人因性危害預防計畫	每三年對全體員工進行肌肉骨骼傷病症狀調查，針對疑似有危害個案進行健康指導等措施，必要時進行工作環境調查以力求改善。

✚ 舉辦「2020遠銀登山年」之健康促進活動

登山知識王」數位課程	聘請專家錄製「登山安全」課程，共2,073人完成課程及測驗，達成率80.5%。
登山補助獎勵	規劃台灣百岳分級獎勵活動，共519人次申請。
創意照片票選	錄製登山創意照片影片並規劃交叉投票，健康結合數位及創意，共605人參加票選活動

- + 定期提供職業醫學專科醫師臨場健康諮詢服務，除了提供員工健康諮詢服務，同時協助執行員工異常工作負荷促發疾病預防計畫、人因性危害預防計畫及職場母性健康保護計畫，2020年共辦理15場次，145人接受諮詢。
- + 位於臺北遠企大樓之總行設員工餐廳，提供乾淨的用餐環境及健康的團膳，每月設計菜單供員工選擇，推出多樣化的配餐組合及每月一日風味餐，每餐含主餐、水果及湯品，並標示餐飲熱量。
- + 於數位學習平臺e-Learning討論區之「健康easy go」專區，提供員工實用的健康服務資訊，2020年共發表18項議題，6,059人次點閱。
- + 與伊甸社會福利基金會合作，2020年聘用視障按摩師3人，為板橋辦公大樓員工提供按摩服務，以抒解其壓力並增進身心障礙者就業，2020年使用數約3,436人次，使用率年增35%。
- + 營造健康職場，除參與由康健雜誌主辦之「健康企業公民（CHR, Corporate Health Responsibility）」許諾活動，獲得《康健》CHR健康企業公民許諾標章，2020年更通過教育部體育署運動企業認證，並獲得臺北市政府績優健康職場佳獎殊榮。

歷年取得衛生福利部國民健康署之健康職場認證

2017

- 健康職場啟動標章：
總行

2018

- 健康職場啟動標章：
消金事業群消費金融部
- 健康職場啟動標章：
總行

2019

- 健康職場啟動標章：
作業資訊服務中心
保險代理事業群
桃園分行
台中自由分行
高雄中正分行
- 健康職場啟動標章：
消金事業群消費金融部

2020

- 健康職場啟動標章：
台北重慶分行
台北忠孝分行
竹北分行
台中公益分行
台南分行
新竹經國分行
新竹巨城分行
- 健康職場啟動標章：
作業集資訊服務中心

打造樂活職場

員工透過e化內部平臺，可交流工作心得與商品資訊等實用生活訊息。每年除春酒、尾牙活動，各部門亦經常性舉辦郊遊踏青或聯歡活動。職工福利委員會更訂定社團活動管理辦法，補助社團經費，以鼓勵員工在工作之餘，組織休閒性或學習性社團，強健體魄、豐富生活並適度抒解壓力。2020年日常運作的社團計9個，分別為登山社、有氧舞蹈社、自行車社、瑜珈社、棒壘社、品酒社及臺北羽球社、臺中羽球社、臺中高爾夫球社。



多元溝通管道

各項人事規章均遵循勞動法規制訂，並尊重國際人權公約之精神，保障員工結社自由，未因是否具備勞方代表身分給予差別待遇，惟目前本行無團體協約。員工申訴、檢舉處理辦法明訂保護提出者之條款，如有侵害人權之情事，員工可透過各項申訴及溝通管道反應，不會遭受不利之對待。

- 🌐 禁止各單位強制員工勞動，依出勤管理相關辦法，得由員工自由提出加班申請，從無要求抵債脅迫、扣押證件等方式強迫勞動情事。
- 🌐 為使員工快速有效知悉行方的重大營運方向，以減少員工因營運策略調整遭受衝擊之程度，營造良好勞資關係，本行各項營運策略與重大計劃，皆透過內部網路系統於2至8日公告員工周知，內部網路系統如每週行務會議、每季風險管理委員會、資產負債管理委員會及勞資會議等議事錄佈達。
- 🌐 為建立行方與員工之溝通對話平臺，至少每三個月召開勞資會議，透過直接雙向的溝通，傳達、討論重要政策；勞資會議之勞方代表由各事業群或單位全體員工分別選舉產生，會議所決議之勞工權益或相關事項適用每一位員工，勞資會議代表占正式員工的0.63%。
- 🌐 發行「人資季刊」，為員工得知行方重要資訊，並持續學習新知的管道之一，內容包含人資及各事業群重要議題，發放管道包括e-mail、數位學習發展系統、電子公佈欄等。此外，設立「與你有約」互動討論區，讓員工有更多元的交流及提問管道。2020年「人資季刊」發佈59篇主題，3,300人次點閱；「與你有約」互動討論區發佈14篇主題，2,549人次點閱。
- 🌐 設有員工建議、申訴、檢舉機制，即時處理員工意見並適當回饋。員工除可向各級主管提出意見，亦可藉由總經理室所設之總經理信箱、人力資源總處所設之員工建議及申訴信箱，針對各類議題溝通、檢舉、反應問題或提出改革想法。2020年透過內部管道申訴計2案，檢舉計3案；透過外部管道申訴計3案，檢舉計2案。前述申訴或檢舉案件並無涉及歧視、性騷擾、原住民權利或人權問題等性質。
- 🌐 檢視2020年勞動檢查結果，無違反勞動法令遭裁罰案件。



8 環境永續



88 協助產業低碳轉型

90 供應商管理

93 節能目標管理

因應聯合國《地球暖化 1.5°C 報告》指出人類可能於2030年面臨地球平均增溫 1.5°C 的暖化大限，臺灣政府承諾在2030年前，努力將溫室氣體排放量降至2005年的八成。而銀行業雖不屬於耗用大量能源、排放巨量廢棄物的產業，然因應氣候變遷，人人有責，本行仍盡己所能以成為友善地球的企業。在內部營運上，2020年無任何違反環保法規之情事，並持續推動各項可能的節能或無紙化措施，設定目標管理，以減少因營運而造成對環境的影響；在業務方面，則自我期許成為臺灣綠色經濟的轉型推手，綠色產業授信件數持續攀升，推動無紙化服務，進行綠色採購，並要求主要供應商簽署社會責任承諾書，齊力為全人類保留一個生生不息的永續地球。

協助產業低碳轉型

臺灣政府明訂2025年再生能源、燃煤、天然氣將分別占總發電量的20%、30%、50%，而這20%的再生能源必須由發展太陽光電、離岸風力、生質能源或其他新興綠能產業而來。而本行作為世界公民的一員，配合全球與政府的減碳行動，使金流導向綠色經濟的發展，協助驅動能源轉型，為建立一個資本和產業的綠色生態圈而努力。



8 環境永續

綠色授信	綠色採購	綠色投資
<ul style="list-style-type: none">● 盡職授信流程： 於授信報核系統建立「審酌借款戶是否善盡環境保護、企業誠信經營及社會責任」之相關檢核項目，於2020年授信案報核之管理檢核目標100%達成。● 綠能產業授信： 對於太陽能、LED、廢污水處理等綠能及環境汙染控制等綠色產業之放款，授信客戶計259家，成長13.6%；授信餘額計新臺幣201億元，微降3.1%。● 獎項肯定： 獲新加坡之國際財經專業雜誌《亞洲金融與財經》頒發「臺灣區年度最佳綠色融資案獎」 	<ul style="list-style-type: none">● 在投資標的的選擇，於符合相關規範及風險控管之前提下，可投資符合「協助產業低碳轉型」策略發展之產業，新興高科技或傳統產業中具成長性與發展前景之產業亦得納入投資考量之範圍。● 對致力於新能源開發、降低污染或節能減碳之企業願給予高度評價，並持續對風力發電、電動車、水資源處理及其他再生能源與環境汙染控制等綠能產業給予更多關注。● 2020年投資新臺幣四億元認購臺灣積體電路製造股份有限公司發行之兩筆綠色債券，投資期間分別為5至7年。該債券主要用途為綠建築及綠色環保相關之資本支出。	<ul style="list-style-type: none">● 2020年度綠色採購金額約2,483萬元，連續三年獲臺北市府環保局頒發感謝狀表揚為「綠色採購標竿單位」● 在採購空調等能源設備時，優先採用具環保標章或符合再生材質、可回收、低污染、高能源效率之產品，逐年汰換高耗能裝置；新設分行一律採用高效變頻省電空調。● 辦公空間照明陸續更換為LED燈具，新設分行則一律採用節能燈具。● 辦公空間修繕擇用具綠建材標章的建材，包括低甲醛、耐燃建材、礦纖板及環保漆等。

供應商管理

本行重視上市企業於產業供應鏈中的責任，除訂定供應商管理等相關制度，綠色採購金額亦逐年成長，期帶動供應商共同守護地球，降低對環境的負面衝擊。

為與供應商共同致力落實企業社會責任，推動環境永續發展及維護基本人權，本行訂有「供應商社會責任管理要點」，除要求年度往來金額百萬以上之主要供應商遵循，並於簽訂契約或交易進行前簽署「供應商社會責任承諾書」，並參考政府採購法規定，針對在選商流程或簽訂合約等前置階段的新供應商進行篩選作業，若有違反政府採購法且為政府機關拒絕往來之供應商則不納入選商名單。另對不同類型採購案則增設加強評估標準，於合約中明訂相關條款以確保供應商符合如具備相關ISO驗證等要求，又依循國際ISO 50001能源管理標準及程序，訂定「能源管理規範」，在採購能源設備時，要求供應商優先提供具環保標章等環保產品；辦公室營繕工程除主要採用綠建材，另於工程或採購合約加訂供應商對環境保護之條款。

此外，凡工程承攬類的供應商於施工前，須參與本行所召開之廠商安全衛生協調會，選任現場安全衛生負責人，負責工程現場相關工作之監督、協調及危害防止，2020年計召開1場協調會。該負責人須詳知並簽署本行「承攬商工作場所環境危害告知聲明」及「承攬商職業安全衛生及環境管理承諾書」等規定，確實瞭解工作環境及作業的潛在危險，傳達給所派任的工作人員，且須保證其具備勞工保險、健康檢查及必要的工作知識、經驗及相關證照或資格，並提供必要的教育訓練及安全護具，所有相關訓練及檢查記錄均存檔備查。

供應商共同承諾

本行支持在地採購，往來的供應商分為資訊、工程、服務、其他等四大類，均優先選擇臺灣本地及海外當地廠商為主要合作夥伴，以提振在地經濟，亦節約運輸能源，降低過程中對環境的污染。至於供應商所在地、供應鏈結構及與供應商之關係，較前一年無重大改變。

為與供應商共同致力落實企業社會責任，推動環境永續發展及維護基本人權，本行訂有「供應商社會責任管理要點」，要求年度往來金額百萬以上之主要供應商遵循，並於簽訂契約或交易進行前簽署「供應商社會責任承諾書」，內容包含勞工與人權、健康與安全、環境保護及誠信經營等面向。2020年未發現供應商有違反人權、環境保護及勞動權益等相關負面新聞。

8 環境永續

供應商承諾要點		內容說明
勞工與人權	禁用童工	確保所有員工已達完成義務教育的年齡或當地法律規定的工作年齡。
	薪資和福利	確保支付員工的薪資不低於當地法律規定的最低薪資。
	尊重及不歧視	確保員工不會因性別、性取向、種族、宗教、年齡、殘疾病、婚姻狀況、懷孕、國籍、政見、社會出身及其他方面而在招募、任用、薪酬、晉升、接受教育訓練、處罰、協議終止、退休以及其他涉及員工權利福祉之事項受到歧視。
健康與安全	職業安全	透過適當的設計、工程和行政管制、防護保養、安全操作程序和持續性的安全知識培訓，控制工作場所的安全以避免危及員工。
	工傷和職業病	制定程序和管理體系來預防、管理、追蹤和報告工傷和職業病。
	醫療服務及急救	制定實施急救程序，包括但不限於培訓急救人員、配備相應的急救箱等設備，並保管急救及醫療記錄。
環境	環境許可和報告	取得所有法律規定的環境許可證明、批准和登記文件，並按規定維護及定期更新資料，以及遵守許可證明的操作和報告要求。
	預防污染 節約資源	透過改良生產、維修和設施程序、替換材料、節約自然資源、物料回收和再利用及其他可行方法，減少和杜絕產生任何類型的資源耗費及廢棄物。
	能源、資源消耗 溫室氣體排放	盡量減少能源、資源消耗和溫室氣體排放。
道德規範	誠信經營	在所有商業互動關係中謹守最高的誠信標準。禁止任何形式的賄賂、貪污、勒索、盜竊、濫用權力及不正當的利益，包括任何形式或名義之金錢、餽贈、佣金、職位、服務、優待、回扣等。
	資訊公開透明及合作	<ul style="list-style-type: none"> 依適用法規和普遍的行業慣例公開有關參與勞工、健康與安全、商業活動、組織架構、財務狀況、成本分析等資料。 允許本行或合作之第三方查證單位針對是否違反承諾書事項進行稽核。
	避免利益衝突	<ul style="list-style-type: none"> 與本行之商業往來，避免任何可能的利益衝突。 發現任何潛在的利益衝突，立刻通報本銀行，並採取適當措施以防止因此所可能導致的不當行為。

供應商評鑑

本行除針對主要供應商的品質、技術、財務進行評鑑，亦將綠色環保、社會責任、勞動條件及環境保護等事項列入評鑑指標。評鑑結果分別為A／優等、B／合格、C／待改善及D／不合格等四等，並列入日後選商考量，一則用以淘汰有不良紀錄之供應商，一則用以提高與具良好品質且善盡社會責任廠商之合作密切度。

2020年受評鑑的71家供應商中，75%符合A級標準，21%符合B級標準，品質、時程要求及專業服務未達標準之待改善者有4%，經溝通後，廠商已提出改善方案；至於無評鑑記錄的一次性往來廠商，則列入嚴格監管名單。

供應商評鑑構面	主要內容
<input checked="" type="checkbox"/> 一般評項	專業能力、服務能力、問題處理能力
<input checked="" type="checkbox"/> 服務評項	產品品質、施工進度掌控、員工流動率等
<input checked="" type="checkbox"/> 企業社會責任評項	勞工人權、道德規範、職業安全及衛生管理、綠色環保等

供應商評鑑	2020	2019	2018
評鑑家數	71家	84家	62家
評鑑商家之採購額占比	72%	81%	72%
評鑑平均得分	89.31分	87.71分	89.45分

節能目標管理

減少二氧化碳排放是全人類面對的氣候風險，本行以預防、預警和篩選原則進行碳管理。鑑於本行主要溫室氣體排放來源為電力使用，因此以節能為減碳方法，持續推動各項節能計劃，更以目標管理，設定2019年為基準年，追求於2025年達成減碳5%之目標。

節能成效

本行逐年更新節能設備，輔以推動辦公室節能措施，分別從節約用電、照明管理等方面，於日常營運中一點一度降低能源的用量，2020年電能與水用量均較前一年度大幅減少。

遠東商銀能源管理政策



項目		2017年	2018年	2019年	2020年	2020較2019變動
電能	總用電量(度)	12,388,262	11,979,569	11,844,465	10,983,356	-7.27%
	總用電量度(百萬焦耳)	44,597,743	43,126,448	42,640,074	39,540,114	
	經濟部能源局公告之電力排放係數	0.554	0.533	0.533	0.509	
	碳排放量(公噸二氧化碳當量)	6,863	6,637	6,313	5,591	
水	總用水量(度)	64,740	65,398	65,126	55,528	-14.74%

註1：2020碳排放量係採用經濟部能源局公告之2019電力排放係數計算。

導入溫室氣體盤查

為接軌國際環保之減碳標準，本行導入溫室氣體盤查，採用ISO 14064-1之盤查標準，以營運控制權為邊界設定；溫室氣體排放種類包含二氧化碳(CO₂)、甲烷(CH₄)、氧化亞氮(N₂O)、氫氟碳化物(HFCs)，並無生質二氧化碳排放量；排放量則使用IPCC 2013 年全球暖化潛勢值(GWP) 計算。2020年採行ISO 14064-1:2018 盤查溫室氣體排放量，並經英國標準協會 (BSI) 查驗通過。

總行大樓之溫室氣體排放量					
單位：公噸CO ₂ e					
範疇	2016	2017	2018	2019	2020
範疇一	124.09	103.20	112.73	76.40	83.43
範疇二	1,021.46	1,057.32	948.41	962.23	939.83
範疇一+二	1,145.55	1,160.52	1,061.14	1,038.63	1,023.26
範疇三	-	-	-	-	366.28



- 註：1. 範疇一之溫室氣體排放活動主要來自於公務車的汽油，其排放係數採用「環保署溫室氣體排放係數管理表6.0.4」計算。
 2. 範疇二之溫室氣體排放活動主要來自於外購電力，排放係數為0.530(2016年)、0.554(2017年)、0.533 (2018、2019年)、0.509 (2020年)公斤CO₂e/度。
 3. 2020年範疇三之各類別排放量：
 ① 外部查證：燃料及能源相關活動221.73、營運產生廢棄物31.69
 ② 自行盤查：採購商品與服務5.96、員工通勤1.90、上游資產租賃104.43、下游運輸及配送0、銷售產品使用0.41及銷售產品廢棄處理0.16。

建立ISO 50001示範據點成效

為使節能減碳行動與國際接軌，本行參與經濟部能源局舉辦之「服務業ISO 50001能源管理系統示範推廣輔導計劃」，以系統化、制度化及標準化的方式，建置ISO 50001系統，取得國際驗證，並訂定能源政策，由總經理領軍成立能源管理團隊，負責規劃、整合全行內部能源管理業務，每年定期召開會議討論能源管理策略、檢核年度節能行動方案成效，追求有效改善並提升能源使用效率，降低經營成本同時致力對環境保護的承諾。

ISO 50001示範據點	
第 1 階段	<ul style="list-style-type: none"> ● 擇點：擇定位於桃園市的自有大樓及位於新北市板橋區的南雅分行為兩處示範據點 ● 目標：以2016年為基準年，設定自2017至2019三年總節電15%為目標，規劃行動方案 ● 結果：以三年用電量減少194,840度、節電率24.43% 超越目標達成。
第 2 階段	<ul style="list-style-type: none"> ● 擇點：於2019年增加臺中自由大樓及臺北重慶分行等兩處，擴大能源管理示範據點範疇 ● 目標：以2019年為基準年，設定自2020至2022三年總節電8%為目標，規劃行動方案 ● 2020年結果： <ol style="list-style-type: none"> 1.節電量40,539度，減少碳排放量20,634.35公斤CO₂e，節電度5.2% 2.執行汰換冰水主機或整併冰水機電管路、更換節能燈具、調整電力最適契約容量等改善方案 3.通路經bsi續審驗證通過



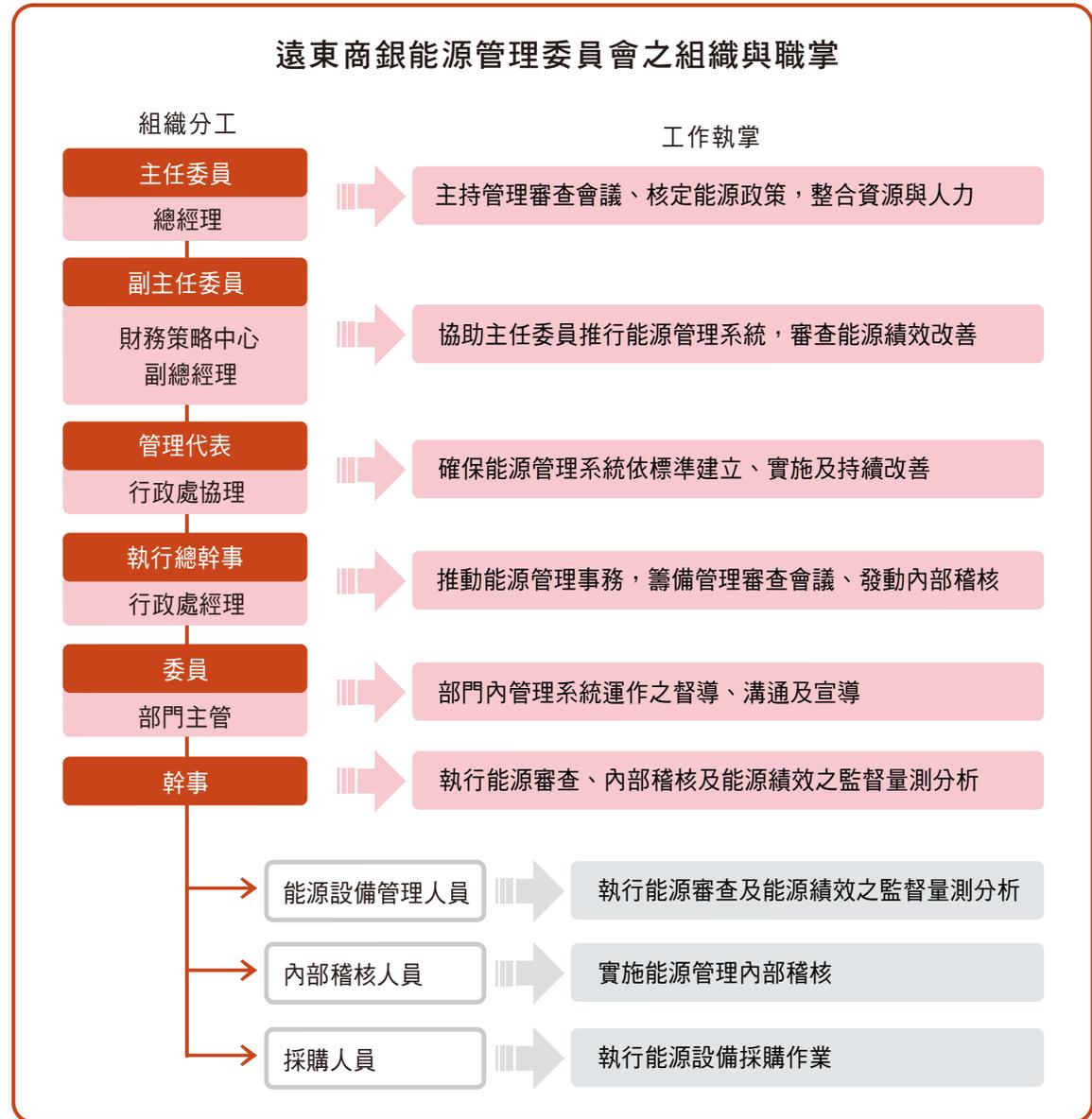
8 環境永續

廢棄物管理

本行推動垃圾分類，將廢棄物分為一般垃圾及資源回收兩大類，並於所有據點設置視訊會議網路，推行電子公文等無紙化作業系統，以降低紙張用量，且回收碳粉匣，供廠商資源再利用。

總行大樓廢棄物 (單位：公斤)			
種類		2020	2019
一般垃圾		51,743	53,313
資源回收	紙類	4,356	6,147
	鐵/鋁罐、保特瓶及玻璃	570	729
合計		56,669	60,189

遠東商銀能源管理委員會之組織與職掌



數位學習平台

本行開設e-Learning學習平臺，將新人訓練、專業訓練、英語學習、新種商品介紹及法令遵循等課程，以線上學習的方式，取代教室上課，不僅減少學員因交通時程的耗費而造成碳排放，也節約講義用紙與人力資源。2020年共開設線上課程525班次，訓練人次突破12萬。此外，導入「緯育TibaMe」、「天下創新學院」等兩個外部數位學習平臺，內容涵蓋金融科技知識力與技術力等，鼓勵員工行動學習及微學習，平均每人閱讀時數約15小時，總閱讀時數達37,270小時，並得到天下創新學院頒發「年度學習型組織獎」肯定。

e-Learning開班統計

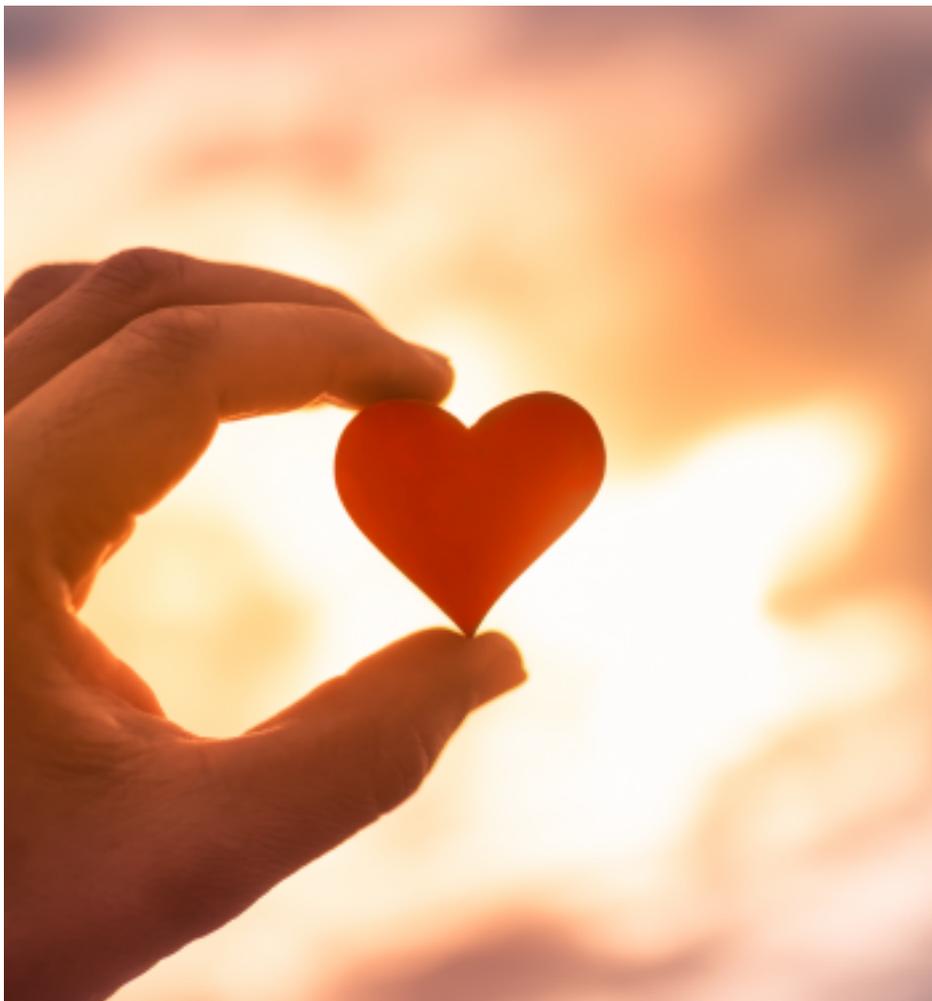
年度	總班次	上課人次	總時數
2018	442	103,082	114,036
2019	415	108,735	128,779
2020	525	126,538	127,097

服務無紙化

金融業在作業流程中所需的文件十分浩繁，向來為大量耗費紙張的行業，而在廢除紙本作業的目標下，本行內外部公文流程、各項作業表單、業務手冊、法令規章管理及公佈欄、稽核等逐年完成流程e化。此外，本行積極推廣無紙化服務並優化數位平臺，持續提升數位交易平臺的使用率，以減少客戶親臨分行辦理金融業務的碳足跡及耗費時間的不便，帶給社會便捷、有效率又能實踐環保理念的金融服務。2020年全行離櫃率達93.7%，即客戶常用的銀行服務有超越9成透過數位平臺取得。

	線上轉帳	線上提款	線上基金	線上換匯	線上存款
Before 疫情 2019/12	91.6%	95.9%	67.2%	56.9%	49.2%
總離櫃率 89.9%					
After 疫情 2020/12	96.6%	96.4%	83.6%	71.5%	58.6%
總離櫃率 93.7%					
服務數位化成長幅度	5%	0.5%	16.4%	14.6%	9.4%
數位化總成長 3.8%					

9 公益長河



99 以人文豐富樂活

102 讓愛生生不息

104 點亮共榮的社區

人文篇 以人文豐富樂活

遠東商銀為公益注入企業的效能管理，發展具社會企業概念的金融商品及藉由傳統年節贈品的設計，創造持續性及系統化的公益參與機制，與客戶齊力為社會拓展真善美的力量！

📖 發行《臺灣公路紀行》月曆

值此數位時代，遠東商銀仍每年印製大型掛曆，以服務店家、企業、高齡長者及藝文愛好之樂活客戶的需求。同時，本行視月曆為與客戶交流生活美學的平臺，考量月曆是陪伴客戶生活一整年的物品，因此用心企畫，藉此傳達對客戶的新年祝福，也善盡傳播人文美學的企業責任。其中臺灣古地圖、原住民兒童畫作、臺灣世界遺產潛力點及本地高山山屋、獨立小書店、當代圖書館、文學家及藝術家的故居等，都曾入列為本行月曆的主題，而受到客戶的喜愛與各大知名媒體的專文報導。



8月北部濱海公路



周添財總經理與同仁共同發表2021月曆

2021年月曆《臺灣公路紀行》一覽12條省道級以上的公路，為取自空拍攝影家吳忠恩的作品。臺灣雖然是個島嶼，拜多元地形之賜，造就豐富的公路景觀，有直擊無敵海景的北部濱海公路，也有深入鹽田兒女與養蚵人家的西部濱海公路；有蜿蜒淺山悠遊客家小鎮的臺三線，有進入大山探訪原住民部落的阿里山公路，也有連結統治意圖的臺一線與中部橫貫公路。公路在四通八達中，串連臺灣的生命力，承載寶島的幸福感。而迎接新年，希望公路能帶國人更深入自己的土地。

此公路月曆更利用每月版面置入當代公路的相關環保規劃，以「公路ft. 環保」為題，導引出12項綠色公路工法或配套設計，期以月曆為平臺，倡議開發應尊重自然保育的觀念，提醒國人在從事建設時不忘對所處的自然大地善盡應有的責任。

遠東商銀整理之公路 feat. 環保之內容

月份	公路	作法	說明
1月	花東縱谷公路	以路就樹	路段於拓寬時，以路就樹，保留與住民情感與成長軌跡連結的老行道樹，作為快慢車道分流之用，而路則往兩側拓寬。
2月	西濱快速公路	工程減碳	展開公路工程的碳足跡之盤查計算流程，藉由量化開路工程所有環節可能造成的碳排放量，而達到減碳的目的。
3月	中部橫貫公路	退路還林	環保先進國家開始實踐「退路還林」、「森林無路」理念，如將原四線道公路縮退成兩線道等，重新思考公路在自然環境變遷下的定位。
4月	臺三線	離溝坡道	在小動物可能出入路段的排水溝渠設置坡道，便於小動物不慎掉落時，可自行爬出脫困，且兩棲動物也能自由進出無礙。
5月	蘇花改快速道路	生態敏感區	野生動、植物棲地或沼澤、濕地、森林等生態系均為生態敏感區，於道路計畫時即納入調查，以保自然生態系及生物的生存環境。
6月	北宜公路	動物通道	為避免野生動物因誤闖公路而遭車子撞擊，故設置鋪有土壤或栽種植物的天橋或地下道，做為動物安全往來公路兩側棲地的通道。
7月	南部橫貫公路	鳥類護網	在隧道出口兩側設置防鳥或警鳥器，以避免鳥兒、蝙蝠等飛經路面時，因高度過低而遭到交匯車流的撞擊。
8月	北部濱海公路	生態護岸	臨海公路的邊岸構造儘量就地取材，以在地塊石取代混凝土，砌石縫隙則可供植物生長，以迎合週邊水生生物的生長環境。
9月	臺一線	氣候風險	辨識瞬間強降雨、破記錄氣溫、海平面上升等可能造成的公路危損，而擬訂各項因應極端氣候風險的措施。
10月	國道高速公路	快速充電	在公路休息站為電動汽車設置快速充電器，確保駕駛安心上路，以促進環保運輸工具的普及。
11月	阿里山公路	表土存復	原生林區的表土富含當地植物群所需的養份及種源，故保留開挖路權的表土，待完工後再回填鋪植於邊坡，利於當地植物群的生存。
12月	南迴公路	路廊環評	路廊研選階段納入空氣、噪音、生態、景觀等環境評估，而針對可能的生態衝擊，則以路廊迴避或取減輕、補償等環境保護對策。

📖 贊助Taiwan Connection 培育偏鄉音樂人才

本行自2019年起贊助偏鄉音樂人才培育計劃，2020年初因COVID-19疫情，Taiwan Connection（簡稱TC）暫緩執行上半年的校園音樂推廣活動，並取消「2020 TC音樂節」演出與系列活動，直至7月起疫情趨緩，才逐步重啟校園音樂人才培育計劃，進駐10所偏鄉學校，與計1,155位師生共同創作音樂，種下希望種子，開啟學童的音樂藝術美學之窗

贊助偏鄉校園音樂推廣活動之學校		
北東部	中部	南部
<ul style="list-style-type: none"> • 新北市三峽區民義國小 • 宜蘭縣大同鄉樂水國小 • 花蓮縣玉里鎮中城國小 	<ul style="list-style-type: none"> • 苗栗縣大湖鄉新開國小 • 臺中市西屯區泰安國小 • 臺中市外埔區安定國小 • 雲林縣二崙鄉三和國小 • 南投縣仁愛鄉親愛國小 	<ul style="list-style-type: none"> • 高雄市小港區明義國小 • 高雄市美濃區福安國小

📖 邀請名家開講

為提升同仁的視野，除了持續性的金融專業訓練，本行長期舉辦「名人開講」，邀請新書作者來行演講，藉以推廣企業內部閱讀的風氣，並拓展同仁在金融專業面向以外的知識廣度與人文素養。2020年邀請詼諧幽默的天后主持人陶晶瑩主講「當冰冷AI取代人的溫度，我們還剩下什麼？」為題，分享科技已重塑我們的經濟、工作和生活，新科技正在巔覆傳統市場，如何從被科技取代到與科技協作及溝通，將會是我們未來學以致用的重要觀點。



公益篇 讓愛生生不息

伊甸的永續公益夥伴

對身心障礙同胞而言，伊甸社會福利基金是幽谷中點亮生命的光，提供的服務包括失能者家庭扶助、就業等計劃與遲緩兒早期療育，是國內運作穩健且執行績效有目共睹的社會福利機構之一。本行對伊甸的贊助始於1997年，一開始即朝永續合作的模式規劃，建立伊甸愛心卡為核心平臺，發展多元、便利的捐款機制，以本行的回饋捐款加上匯聚自大眾的涓滴愛心，蔚為可長可久的慈善長河，協助伊甸在穩定的財務後援下得以有計劃性的發展。

發行伊甸愛心卡

本行於1997年發行伊甸愛心卡，以卡友刷卡金額的0.3%捐贈伊甸基金會，捐贈金額累計至2020年底達49,505,272元。



遠東伊甸愛心卡近三年回饋金額	
年度	捐款金額(元)
2018	1,871,342
2019	1,684,319
2020	1,564,348

永續捐款平臺

本行除藉由伊甸愛心卡的刷卡金回饋機制持續捐款伊甸，同時創新多元的客戶捐款平台，利於社會大眾的愛心與伊甸的需求有效連結。自2003年啟動至2020年底，匯聚大眾愛心捐款累計達34,034,172元。

捐款平台	捐款金額			累計捐款金額
	2018	2019	2020	
♥ 希望存摺：帳戶利息自動轉捐款	231,883元	246,884元	226,936元	9,088,280元
♥ 信用卡紅利點數轉捐款	188,000元	136,800元	156,200元	2,978,500元
♥ 信用卡客戶促捐活動	194,700元	440,451元	—	19,573,392元
♥ 伊甸榮譽卡卡友捐	87,000元	87,000元	84,000元	2,394,000元

🤝 牽手喜憨兒

本行除與伊甸社會福利基金會合作，進用視障按摩師3名，為同仁提供按摩抒壓的服務，也是第一家雇用喜憨兒的金融業，2020年度持續進用2名成年喜憨兒，於北區10家分行大廳為客戶提供奉茶服務。本行與喜憨兒基金會合作創新的公益就業模式，協助喜憨兒融入社會，得以自立生活。他們在基金會輔導員的專業教導下，學會自行搭乘公車與捷運到所服務的分行，他們對客戶的真誠接待，為分行服務增添溫馨的氣息。

🤝 與友善環境店家共好

本行2020中秋節贈禮選自「Buying Power」社會企業平臺的禮盒，來自三家懷抱社會共好使命的微型企業，採購金額約143萬元，展現以採購力支持友善社會與環境力量、合力追求共好的用心。

採購禮盒品項	店家	社會與環境共好理念
禮盒1 成真咖啡	成真社會企業有限公司	成真社會企業將獲利的50%捐助「非洲潔淨水計畫」，在非洲當地興建水井並進行衛生宣導工作。
禮盒2 有聚生機老梅酥	有聚生機實業有限公司	有聚生機運用保價契作、無息貸款及和歌山工法醃漬輔導，改善梅農產銷失衡損失，使梅農收入提升與穩定，讓青年可以安心留在原鄉工作，也使得山村家庭機能得以健全。
禮盒3 樂芽手工餅乾	樂芽有限公司	樂芽讓身心障礙同胞所烘焙的產品經由專業的餐飲顧問指導，讓客戶因真心喜歡、認同而購買，創造永續消費的正向循環。

社區篇 點亮共榮的社區

企業與社會為共生共榮的循環，本行營運據點性質為提供金融服務，經評估並無噪音、污染、環境衛生或有損社區形象之虞，設置時均與大樓社區管委會充分配合，並本著里仁為美的信念，不定期支援區里活動，維持良好的鄰里在地互動關係，如配合政府於「世界無菸日」及「禁烟節」之宣導活動，於分行針對客戶與社區民眾進行宣導，或提供分行的樂活空間邀社區商家舉辦微型活動。此外，總部則長年與遠東集團關係企業合力，認養敦南綠園道之綠化工程，並贊助國家燈會，參與臺北與新北雙城耶誕點燈派對。在新冠肺炎肆虐全球之際的2020年，持續不輟將愛與希望散播給共榮的社區。

臺灣燈會在屏東

2020年臺灣燈會在臺中后里盛大舉行，本行與集團關係企業再次協力捐贈志工專屬的可卸式兩用背心外套，讓數千名志工可因應氣候調整穿著，得以「暖心」服務。

新北歡樂耶誕城

自「新北歡樂耶誕城」開辦以來，本行年年贊助，至2020年已是第九度參與，該活動也成為北部民眾期待的年度歡樂盛典。2020年活動自11月15日在新北市府廣場開城，展開為期48天的嘉年華，內容包括巨星演唱會、音樂會、電競大賽、耶誕市集、毛寶貝幸福趴等，並首度與迪士尼合作，重現電影中的經典場景，燈區一直延伸到府中商圈，吸引大小朋友湧入，在新冠疫情期間仍能感受喜樂幸福的節慶氛圍。

敦南遠企耶誕點燈

本行持續23年不間斷點亮臺北敦南商圈，年年與集團關係企業共同舉辦遠企耶誕點燈活動，2020年以「幸福有愛，喜樂同仁」為主軸，除了在高40尺的耶誕樹裝點紅色彩球及音符燈飾，行員也巧扮耶誕小姐，穿插臺北市大安國中弦樂團，帶來應景節慶弦樂演奏傳遞佳音，緊接著歌手鄧廣福、蔣逸文與樂團帶來經典耶誕歌曲，帶領現場觀眾進入歡樂、溫馨的佳節氛圍。遠東集團徐旭東董事長偕同外交部田中光次長、臺北市蔡炳坤副市長美國與六十多國的駐臺使節，一起點亮耶誕樹，並經由里長與分行經理邀請社區居民同樂；本行另依往年安排伊甸基金會、喜憨兒基金會駐點愛心市集義賣，為佳節增添分享與互助的美意。



為臺灣職棒加油

本行數位子品牌Bankee社群銀行於2020年首度以logo露出職棒味全龍隊球衣之方式，加入贊助臺灣職業棒球的行列，與球隊、球迷共創職棒永續經營之友善環境。





獨立保證意見聲明書

遠東國際商業銀行股份有限公司 2020 年企業社會責任報告書

英國標準協會與遠東國際商業銀行股份有限公司(簡稱遠東商銀)為紐交所上市公司。英國標準協會除了針對遠東國際商業銀行股份有限公司 2020 年企業社會責任報告書進行評估和查證外，與遠東商銀並無任何財務上的關係。

英國標準協會此聲明書之目的，僅作為對遠東國際商業銀行股份有限公司 2020 年企業社會責任報告書所呈現之內容與相關事項進行評估之結論，而非作為其他之用途。除對企業事實提出獨立保證意見聲明書外，對於其他目的之使用，是與此獨立保證意見聲明書無關的。英國標準協會並不負責或與任何有關保險或其他之責任。

英國標準協會此聲明書係根據標準協會審查遠東商銀所提出之相關資料所作出之結論，因此審查範圍僅限於該兩者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，請向遠東商銀一併洽詢。

查證範圍

遠東商銀與標準協會協議的查證範圍包括：

1. 本聲明書是針對遠東國際商業銀行股份有限公司 2020 年企業社會責任報告書與第 2 報告書之報告範圍一致。
2. 依照 AA1000 保證標準 v2 的 3.1 應用期望評估遠東商銀對 AA1000 查證標準(2018)的承諾和程度，不包括對於報告書範圍的資訊/數據之可信度或查證。

本聲明書以英文書寫並已翻譯為中文以供參考。

意見聲明

我們根據遠東國際商業銀行股份有限公司 2020 年企業社會責任報告書內容，對於遠東商銀之相關聲明與聲明提供了一個公平且誠實、基於保證範圍限制事項、遠東商銀所提供資訊與數據以及數據之測試。此報告書並無重大之不實陳述，我們相信有關遠東商銀 2020 年度的經營、社會及環境等績效資訊是誠實且無誤地呈現。報告書所揭露之情況反映了遠東商銀對識別相關利害關係人的努力。

我們的工作是逐一具有依據 AA1000 保證標準 v2 查證能力團隊執行，以及規劃和執行這些的工作，以獲得必要之保證資料及說明。我們認為遠東商銀所提供之足夠證據，表明其依據 AA1000 保證標準 v2 的報告書方法與自我聲明符合 GRI 永續性報導系列核心原則與屬公允的。

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：

- 與來自外部團體的議題相關於遠東商銀政策進行高階管理層訪談，以確認本報告書中聲明書的合適性
- 與管理層討論有關利害關係人參與的方式，然而，我們並無直接接觸利害關係人
- 依據 ISO 9001 品質管理，報告書編寫及資訊提供有關員工
- 審查有關組織的組織性發展
- 審查內部稽核的發現
- 審查報告書中所作宣告的支撐性證據
- 針對公司報告書及詳細 AA1000 查證標準(2018)中有關查證性、重大性、回應性與衝擊性之流程管理進行查證

結論

針對 AA1000 查證標準(2018)之公允性、重大性、回應性與衝擊性與 GRI 永續性報導系列的詳細審查結果如下：

包容性

2020 年報告書反映遠東商銀已持續尋求利害關係人的參與，並建立重大永續議題，以確保遠東商銀對企業社會責任報告書具有包容性的回應。報告書中已公正地報告與經濟、社會和環境的訊息，並以適當的計畫與目標設定，以我們的專業意見而言，這份報告書涵蓋了遠東商銀之包容性議題。

重大性

遠東商銀公布對組織及其利害關係人之財務、決策、行動和機會產生實質性影響與衝擊之重大議題，必須確實地披露。我們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遠東商銀之重大性議題。

可衡量性

遠東商銀執行利害關係人問卷調查與看法調查，遠東商銀已發展相關溝通政策，作為提供進一步回應利害關係人的機會，並針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遠東商銀之可衡量性議題。

衝擊性

遠東商銀已識別並以其行動和資源之量測及揭露方式去識別其衝擊。遠東商銀已建立監督、監測、評估和科學管理之流程，從而去識別其實際有效之風險和機會管理。以我們的專業意見而言，這份報告書適切地涵蓋了遠東商銀之衝擊性議題。

GRI 永續性報導系列

遠東商銀提供有關其 GRI 永續性報導系列之自我宣告，與相關之「核心選項」(每個披露主題之 GRI 系列之重大主題，至少一個特定主題的披露項目或與全球財務報告)之相關資料，基於審查的結果，我們確認報告書中對 GRI 永續性報導系列之社會責任與永續發展之相關披露項目已披露，部分報告或資料，以我們的專業意見而言，此自我宣告涵蓋了遠東商銀之社會責任與永續性主題。

保證等級

依據 AA1000 保證標準 v2 我們審查本聲明書為中級保證等級，如同本聲明書中所所述之保證方法。

責任

這份企業社會責任報告書所屬著作，如所有物中所宣稱，為遠東商銀負責人所有，我們的責任為基於所所述之範圍與方法，提供專業意見並提供利害關係人一個獨立的保證意見聲明書。

能力與獨立性

英國標準協會於 1801 年創立，為全球標準與認證的領導者。本查證團隊由具有專業背景，以符合 ISO 9001:2015、ISO 14001、ISO 45001、ISO 14004 及 ISO 9001 之一系列之標準，環境及社會管理標準的組織，具有專業與豐富之經驗組成。本保證團隊依據 ISO 9001 公平交易原則執行。

For and on behalf of BSI:

Peter Fu, Managing Director BSI Taiwan



...making excellence a habit.™

Statement No: SRA-TW-2020100
2021-06-28

Taiwan Headquarters: 2nd Floor, No. 31, S-Hu Rd., N-Hu Dist., Taipei 114, Taiwan, R.O.C.
A Member of the BSI Group of Companies.



INDEPENDENT ASSURANCE OPINION STATEMENT

Far Eastern International Bank 2020 Corporate Social Responsibility Report

The British Standards Institution is independent to Far Eastern International Bank (hereafter referred to as FEIB in this statement) and has no financial interest in the operation of FEIB other than for the assessment and verification of the sustainability statements contained in this report.

This independent assurance opinion statement has been prepared for the stakeholders of FEIB only for the purposes of assuring its statements relating to its corporate social responsibility (CSR), more particularly described in the Scope below. It was not prepared for any other purpose. The British Standards Institution will not, in providing this independent assurance opinion statement, accept or assume responsibility (legal or otherwise) or accept liability for or in connection with any other purpose for which it may be used, or to any person by whom the independent assurance opinion statement may be read.

This independent assurance opinion statement is prepared on the basis of review by the British Standards Institution of information presented to it by FEIB. The review does not extend beyond such information and is solely based on it. In performing such review the British Standards Institution has assumed that all such information is complete and accurate.

Any queries that may arise by virtue of this independent assurance opinion statement or matters relating to it should be addressed to FEIB only.

Scope

The scope of engagement agreed upon with FEIB includes the followings:

1. The assurance scope is consistent with the description of Far Eastern International Bank 2020 Corporate Social Responsibility Report.
2. The evaluation of the nature and extent of the FEIB's adherence to AA1000 Accountability Principles (2018) in this report as conducted in accordance with type 1 of AA1000AS v3 sustainability assurance engagement and therefore, the information/data disclosed in the report is not verified through the verification process.

This statement was prepared in English and translated into Chinese for reference only.

Opinion Statement

We conclude that the Far Eastern International Bank 2020 Corporate Social Responsibility Report provides a fair view of the FEIB CSR programmes and performances during 2020. The CSR report subject to assurance is free from material misstatement based upon looking within the limitations of the scope of the assurance, the information and data provided by the FEIB and the sample taken. We believe that the 2020 economic, social and environmental performance information are fairly represented. The CSR performance information disclosed in the report demonstrate FEIB's efforts recognized by its stakeholders.

Our work was carried out by a team of CSR report assessors in accordance with the AA1000AS v3. We planned and performed this part of our work to obtain the necessary information and explanations we considered to provide sufficient evidence that FEIB's description of their approach to AA1000AS v3 and their self-declaration in accordance with GRI Standards: Core option were fairly stated.

Methodology

Our work was designed to gather evidence on which to base our conclusion. We undertook the following activities:

- a top level review of issues raised by external parties that could be relevant to FEIB's policies to provide a check on the appropriateness of statements made in the report.
- discussion with managers on approach to stakeholder engagement. However, we had no direct contact with external stakeholders.
- 20 interviews with staffs involved in sustainability management, report preparation and provision of report information were carried out.
- review of key organizational developments.
- review of the findings of internal audits.
- review of supporting evidence for claims made in the reports.
- an assessment of the organization's reporting and management processes concerning this reporting against the principles of Inclusion, Materiality, Responsiveness and Impact as described in the AA1000AP (2018).

Conclusions

A detailed review against the Inclusion, Materiality, Responsiveness and Impact of AA1000AP (2018) and GRI Standards is set out below.

Inclusion

This report has reflected a fact that FEIB has continually sought the engagement of its stakeholders and established material sustainability topics, as the participation of stakeholders has been conducted in developing and achieving an accountable and strategic response to sustainability. There are fair reporting and disclosures for economic, social and environmental information in this report, so that appropriate planning and target-setting can be supported. In our professional opinion the report covers the FEIB's inclusion issues.

Materiality

FEIB publishes material topics that will substantively influence and impact the assessments, decisions, actions and performance of FEIB and its stakeholders. The sustainability information disclosed enables its stakeholders to make informed judgements about the FEIB's management and performance. In our professional opinion the report covers the FEIB's material issues.

Responsiveness

FEIB has implemented the practice to respond to the expectations and perceptions of its stakeholders. An Ethical Policy for FEIB is developed and continually provides the opportunity to further enhance FEIB's responsiveness to stakeholder concerns. Topics that stakeholder concern about have been responded timely. In our professional opinion the report covers the FEIB's responsiveness issues.

Impact

FEIB has identified and fairly represented impacts that were measured and disclosed in probably balanced and effective way. FEIB has established processes to monitor, measure, evaluate and manage impacts that lead to more effective decision-making and results-based management within the organization. In our professional opinion the report covers the FEIB's impact issues.

GRI Sustainability Reporting Standards (GRI Standards)

FEIB provided us with their self-declaration of in accordance with GRI Standards: Core option (for each material topic covered by a topic-specific GRI Standard, comply with all reporting requirements for at least one topic-specific disclosure). Based on our review, we confirm that social responsibility and sustainable development disclosures with reference to GRI Standards' disclosures are reported, partially reported or omitted. In our professional opinion the self-declaration covers the FEIB's social responsibility and sustainability topics.

Assurance level

The moderate level assurance provided is in accordance with AA1000AS v3 in our review, as defined by the scope and methodology described in this statement.

Responsibility

The CSR report is the responsibility of the FEIB's chairman as declared in his responsibility letter. Our responsibility is to provide an independent assurance opinion statement to stakeholders giving our professional opinion based on the scope and methodology described.

Competency and Independence

The assurance team was composed of Lead auditors experienced in relevant sectors, and trained in a range of sustainability, environmental and social standards including AA1000AS, ISO 14001, ISO 45001, ISO 14064 and ISO 26001. BSI is a leading global standards and assessment body founded in 1901. The assurance is carried out in line with the ISO Fair Trading Code of Practice.

For and on behalf of BSI:

Peter Pu, Managing Director BSI Taiwan



Statement No: SRA-TW-2020100
2021-06-28

Taiwan Headquarters: 2nd Floor, No. 11, 8-Rd Rd., Nei-Hu Dist., Taipei 114, Taiwan, R.O.C.

BSI Taiwan is a subsidiary of British Standards Institution.

...making excellence a habit.™

GRI 準則

GRI 102:一般揭露			
揭露指標	指標說明	對應章節	頁碼
102-1	組織名稱	關於遠東商銀_基本資料	5
102-2	活動、品牌、產品與服務	關於遠東商銀_發展沿革_核心業務與服務網絡	6-9
102-3	總部位置	關於遠東商銀_基本資料	5
102-4	營運據點	關於遠東商銀_發展沿革_核心業務與服務網絡	8,9
102-5	所有權與法律形式	關於遠東商銀_基本資料	5
102-6	提供服務的市場	關於遠東商銀_發展沿革_核心業務與服務網絡	8,9
102-7	組織規模	關於遠東商銀_基本資料 關於遠東商銀_財務績效	5 10
102-8	員工與其他工作者的資訊	人盡其才_無差別雇用	69-70
102-9	供應鏈	環境保護_供應商管理_供應商共同承諾	90,91
102-10	組織與其供應鏈的重大改變	關於遠東商銀_發展沿革 環境保護_供應商管理_供應商共同承諾	7

揭露指標	指標說明	對應章節	頁碼
102-11	預警原則或方針	公司治理_風險管理	41,45
102-12	外部倡議	關於遠東商銀_社團交流	12
102-13	公協會的會員資格	關於遠東商銀_社團交流	12
102-14	決策者的聲明	董事長的話	3
102-15	關鍵衝擊、風險及機會	董事長的話 關於遠東商銀_發展沿革 重大主題_管理方針 公司治理_董事會運作_董事會設功能性委員會 公司治理_法令遵循/風險管理/資訊安全/誠信經營	3 6-9 20-29 37 39-49
102-16	價值、原則、標準及行為規範	公司治理_誠信經營	48,49
102-17	倫理相關之建議與關切事項的機制	公司治理_誠信經營	48,49
102-18	治理結構	公司治理_董事會運作	33-37
102-20	高階管理階層對經濟、環境和社會主題之責任	關於遠東商銀_財務績效 重大主題	10 14
102-21	與利害關係人諮商經濟、環境和社會主題	重大主題_利害關係人溝通/重大主題分析	15-19

揭露指標	指標說明	對應章節	頁碼
102-22	最高治理單位與其委員會的組成	公司治理_董事會運作	33-37
102-23	最高治理單位的主席	公司治理_董事會運作_董事簡歷	34
102-24	最高治理單位的提名與遴選	公司治理_董事會運作	33
102-25	利益衝突	公司治理_董事會運作	33
102-26	最高治理單位在設立宗旨、價值觀及策略的角色	董事長的話	3
102-27	最高治理單位的群體智識	公司治理_董事會運作	33-37
102-28	最高治理單位的績效評估	公司治理_董事會運作	33
102-29	鑑別與管理經濟、環境和社會衝擊	公司治理_董事會運作_董事會設功能性委員會 公司治理_風險管理	37 41-45
102-30	風險管理流程的有效性	公司治理_法令遵循/風險管理/資訊安全/誠信經營	39-49
102-32	最高治理單位於永續性報導的角色	董事長的話 重大主題	3 14

揭露指標	指標說明	對應章節	頁碼
102-35	薪酬政策	公司治理_董事會運作_董事會設功能性委員會 人盡其才_薪酬與福利	37
102-36	薪酬決定的流程	公司治理_董事會運作_董事會設功能性委員會 人盡其才_薪酬與福利	37
102-40	利害關係人團體	重大主題_利害關係人溝通	15-18
102-41	團體協約	無團體協約情事	
102-42	鑑別與選擇利害關係人	重大主題_利害關係人溝通	15
102-43	與利害關係人溝通的方針	重大主題_利害關係人溝通	15-18
102-44	提出之關鍵主題與關注事項	重大主題_利害關係人溝通/重大主題分析	15-19
102-45	合併財務報表中所包含的實體	報告書編輯	2
102-46	界定報告書內容與主題邊界	重大主題_重大主題分析/管理方針	20-29
102-47	重大主題表列	重大主題_重大主題分析	19
102-48	資訊重編	無重編情形	

揭露指標	指標說明	對應章節	頁碼
102-49	報導改變	報告書編輯	2
102-50	報導期間	報告書編輯	2
102-51	上一次報告書的日期	報告書編輯	2
102-52	報導週期	報告書編輯	2
102-53	可回答報告書相關問題的聯絡人	報告書編輯	2
102-54	依循GRI準則報導的宣告	報告書編輯	2
102-55	GRI內容索引	附錄_GRI準則索引	107-115
102-56	外部保證/確信	附錄_保證書	105,106
GRI 103:管理方針			
103-1	解釋重大主題及其邊界	重大主題_管理方針	20-29
103-2	管理方針及其要素	重大主題_管理方針	20-29
103-3	管理方針的評估	重大主題_管理方針	20-29

GRI 200: 經濟系列

特定主題	揭露指標	指標說明	對應章節	頁碼
GRI 201: 經濟績效	201-1	組織所產生及分配的直接經濟價值	關於遠東商銀_財務績效	10
	201-2	氣候變遷所產生的財物影響吉其它風險與機會	公司治理_氣候相關風險管理	43
	201-3	定義福利計劃義務与其它退休計畫	人盡其才_薪酬與福利_福利面面俱到	77
GRI 202: 市場形象	202-1	不同性別的基層人員標準薪資與當地最低薪資的比率	人盡其才_薪酬與福利	74
	202-2	僱用當地居民為高階管理階層的比例	人盡其才_無差別雇用	70
GRI 205: 反貪腐	205-1	已進行貪腐風險評估的營運據點	公司治理_風險管理	41,42
	205-2	有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練	公司治理_誠信經營	48,49
	205-3	已確認的貪腐事件及採取的行動	公司治理_誠信經營	48,49

GRI 300: 環境系列				
特定主題	揭露指標	指標說明	對應章節	頁碼
GRI 302: 能源	302-1	組織內部的能源消耗量	環境永續_能源目標管理_節能成效	93
	302-4	減少能源的消耗	環境永續_能源目標管理_節能成效	93-97
GRI 305: 排放	305-1	直接(範疇一)溫室氣體排放	環境永續_節能目標管理_導入溫室氣體盤查	94
	305-2	能源間接(範疇二)溫室氣體排放量	環境永續_節能目標管理_導入溫室氣體盤查	94
	305-5	溫室氣體排放減量	環境永續_節能目標管理_導入溫室氣體盤查	94
GRI 307: 有關環境保護的 法規遵循	307-1	違反環保法規	無此情事	88
GRI 400: 社會系列				
GRI 401: 勞雇關係	401-1	新進員工和離職員工	人盡其才_無差別雇用	71,72
	401-2	提供給全職員工(不包含臨時或兼職員工)的福利	人盡其才_薪酬與福利_福利面面俱到	77,78
	401-3	育嬰假	人盡其才_薪酬與福利_育嬰留職停薪概況	75
GRI 402: 勞/資關係	402-1	關於營運變化的最短預告期	人盡其才_職場環境_多元溝通管道	86

特定主題	揭露指標	指標說明	對應章節	頁碼
GRI 404: 訓練與教育	404-1	每名員工每年接受訓練的平均時數	人盡其才_培訓計畫	79
	404-2	提升員工職能及過渡協助方案	人盡其才_無差別雇用 人盡其才_培訓計畫	69 79-81
GRI 405: 員工多元化與平等機會	405-1	治理單位與員工的多元化	公司治理_董事會運作 人盡其才_無差別雇用	31-35 73
	405-2	女性對男性基本薪資加薪酬的比率	人盡其才_薪酬與福利	74
GRI 406: 不歧視	406-1	歧視事件以及組織採取的改善行動	人盡其才_職場環境_多元溝通管道	86
GRI 413: 當地社區	413-1	經當地社區溝通、衝擊評估和發展計畫的營運活動	公益長河_點亮共榮的社區	104
	413-2	對當地社區具有顯著實際或潛在負面衝擊的營運活動	公益長河_點亮共榮的社區	104
GRI 414: 供應商社會評估	414-1	使用社會準則篩選之新供應商	環境保護_供應商管理	84,86
	414-2	供應鏈對社會的負面衝擊以及所採取的行動	環境保護_供應商管理	84,86

特定主題	揭露指標	指標說明	對應章節	頁碼
GRI 415: 公共政策	415-1	政治捐獻	公司治理_倫理與誠信	48
GRI 417: 行銷與標示	417-1	產品與服務資訊與標示的要求	客戶信任_服務品質與客戶權益_商品訊息充分揭露	57
	417-2	未遵循產品與服務之資訊與標示相關法規的事件	公司治理_風險管理	42
	417-3	未遵循行銷傳播相關法規的事件	公司治理_風險管理	42
GRI 418: 客戶隱私	418-1	經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	無此情事	42
GRI 419: 社會經濟法規遵循	419-1	違反社會與經濟領域之法律和規定	公司治理_風險管理	42

GRI 金融服務業補充指引

指標	指標說明	對應章節	頁碼
FS1	適用於經營業務之具體環境和社會要素之相關政策	重大主題_管理方針 環境永續_協助產業低碳轉型	20-29 88,89
FS2	在各經營業務評估與篩選環境和社會風險的程序	公司治理_法令遵循/風險管理 環境永續_協助產業低碳轉型	39-45 88,89
FS3	在協議或交易範圍內監督客戶執行和符合環境和社會要求之流程	環境永續_協助產業低碳轉型/無紙化服務	88,89,97
FS4	改善員工執行環境和社會政策之能力和應用至該經營業務之程序	重大主題_管理方針 人盡其才_培訓計劃	20-29 79
FS5	在環境及社會風險及機遇方面，與客戶/業務夥伴的相互影響	環境永續_協助產業低碳轉型/供應商管理	88-92
FS6	各項業務所佔的百分比(按特定地區、規模及行業劃分)	關於遠東商銀_發展沿革_核心業務與服務網絡	8
FS7	為帶來明確社會利益而設計的產品和服務	客戶信任_具ESG效益之金融商品或服務	64-66
FS8	為帶來明確環境利益而設計的產品和服務	客戶信任_具ESG效益之金融商品或服務	64-66
FS9	評估執行環境及社會政策的審計及風險評估程序	公司治理_董事會運作/風險管理	34,35,36-44

指標	指標說明	對應章節	頁碼
FS10	組織在環境或社會事宜上與其投資組合中的公司相互影響的總數及百分比	環境永續_協助產業低碳轉型	88,89
FS11	資產經濟環境或社會審查流程管控的百分比	環境永續_協助產業低碳轉型	88,89
FS13	依類別在人口密度低或貧困地區的接觸點	關於遠東商銀_發展沿革_核心業務與服務網絡	9
FS14	改善弱勢社群享用金融服務的措施	客戶信任_具ESG效益之金融商品或服務	64-66
FS15	公平設計及銷售金融產品和服務的政策	客戶信任_服務品質與客戶權益	52-57
FS16	提高金融知識的措施	客戶信任_具ESG效益之金融商品或服務	66