

1 報告書編輯

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。



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

大道之行 2020年企業社會責任報告書



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

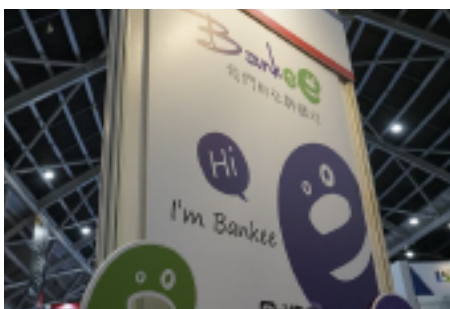
本行設有57處分行，以臺灣為主要營運據點。重大突破為於2010年承受原慶豐銀行19家營業據點，一舉擴充國內分行數至56家，其中臺北營業部、新竹巨城分行、新北大遠百分行，為連結大型購物中心的精品複合式分行；於遠企大樓13樓開設之敦南智能理財分行，以提供私人銀行級的高端理財服務為主；此外，傳統分行近年陸續轉型為智能理財分行及與社區人文結合的故事分行，展現科技與人性相輔相成的當代分行風貌，於分行內開闢客戶專屬的樂活空間，並另為高齡客戶開辦樂齡學苑；唯一的海外分行則設於香港。

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。



	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
經營能力與獲利能力	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
分配的經濟價值	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

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	- 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。
		- 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	- 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。
		- 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	
		- 召開董事會、審計委員會 - 公告營運績效	每季	
		- 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	- 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	• 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。
		• 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	
		• 召開職工福利委員會	每半年	
		• 舉行勞資會議 • 發行人資季刊	每季	
		• 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	• 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	• 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。
		• 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	
		• 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	

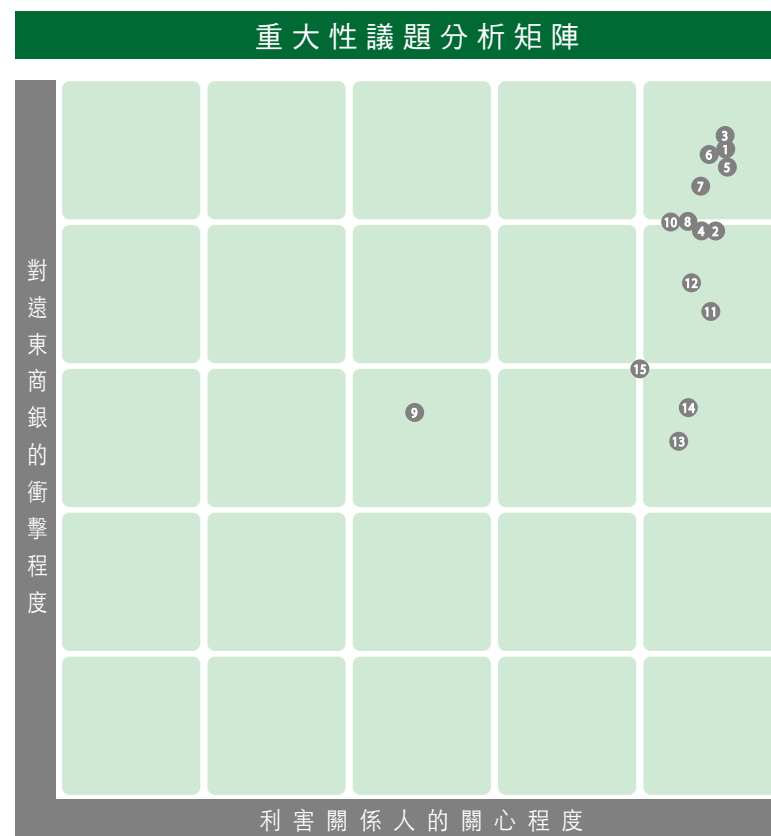
註：「常年」係指營運日常例行或視需求隨時進行

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經營與治理實務，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 - 總資產長期穩健成長 - 信用評等	- 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	- 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 - 公司治理評鑑名列前20% - 入選公司治理相關指數	- 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	- 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 - 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	- 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	- 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 - 精進風險管理機制與系統 - 納入新興風險	- 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。	- 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 - 服務離櫃率 - 數位獲客率	- 服務離櫃率93.7% - 數位獲客率28.5%	- 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 - 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	- 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 - 資安與個資事件 - 全員資安意識	- 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	- 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 - 客戶滿意度 - 客服滿意比	- 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	- 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 - 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	- 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	- 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。	人盡其才 薪酬與福利/職場環境 關鍵指標 - 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	- 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	- 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。	公益長河 關鍵指標 - 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	- 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	- 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。	永續環境 節能目標管理 關鍵指標 - 節能目標達成 - 環境永續相關倡議及行動	- 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	- 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	環境保護 協助產業低碳轉型 關鍵指標 - 綠色授信或綠色投資績效 - 綠色商品導入 - 綠色採購金額	- 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	- 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。	環境保護 供應商管理 關鍵指標 - 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。	- 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	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