

大道 之行

2014年企業社會責任報告書



編輯說明

遠東商銀首度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與環境而努力。



報告時間

本報告書係揭露2014年度（2014年1月1日至12月31日）遠東商銀於永續發展各項關鍵議題之管理與績效，往後每年持續編製發行，企業社會責任報告書完整內容公開於遠東國際商業銀行網站，供社會大眾下載參閱。



報告範疇

本報告書內容涵蓋遠東商銀於臺灣地區之企業社會責任相關營運系統與活動，其中部份環境績效數據資訊及說明限於位於臺灣臺北市大安區敦化南路二段205、207、209號1樓之總部大樓。相關統計數字以國際通用標準指標為計算基礎，所有財務數字以新臺幣為計算單位。



報告書撰寫原則

本報告書的內容與架構係依循全球永續性報告書協會(Global Report Initiative, 簡稱GRI)於2013年發佈的第4代綱領指南GRI G4撰寫，並於報告書末頁附有架構內容與GRI指標對照索引。

bsi. 報告書保證

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、完整性及回應性進行查證。經查證後，本報告書符合GRI G4版指引核心選項及AA1000之標準，保證聲明書亦納入本報告中。



聯絡資訊

遠東國際商業銀行股份有限公司
聯絡單位：秘書處公共事務組
地址：臺北市大安區敦化南路二段207號27樓
電話：886-2-23765614 傳真：886-2-23765691
電子信箱：cr@feib.com.tw 網站：www.feib.com.tw

目次

壹 永續經營	4	肆 商品責任	33
經營者的話	5	精進服務品質	34
公司概況	6	1. 客戶滿意度	
企業社會責任議題	11	2. 人員專業養成	
		3. 無障礙金融服務	
		4. 整合式客服中心	
		5. 客訴處理機制	
		保障客戶權益	35
		1. 客戶投資保護機制	
		2. 商品訊息充分揭露	
		3. 網路交易安全	
		4. 客戶個資保護	
		創新科技應用	38
		1. 遠東雲端iCloud信用卡	
		2. 網路銀行功能精進	
		3. 我的行動銀行	
		4. 遠銀i申請	
		5. inControl網路銀行盜刷服務	
		6. 大紅利兌點App	
		7. FE Direct 自主理財賬戶	
		8. 基金雙向觸價下單	
		9. 創新電子交易平台	
		10. 新一代企業網路銀行	
		11. 大數據分析團隊	
		庶民金融服務	42
		1. 退休安養信託	
		2. 小資族的專業投資	
		3. 分期繳學費與繳稅	
		4. 分期信貸	
		5. 二順位房貸與代償雙卡	
		6. 溫馨理債	
		7. 宣導金融知識	
貳 公司治理	16		
治理機制	17		
1. 董事會運作			
2. 董事會設功能性委員會			
稽核制度	22		
資訊揭露	23		
法令遵循	23		
風險管理	23		
道德與誠信	24		
參 綠色金融	25		
推動綠色經濟	26		
1. 協助產業低碳轉型			
2. 無紙化商品與服務			
3. 綠色採購			
營運能源與資源管理	27		
1. 營運能源流管理			
2. 營運物質流管理			
生態保育倡議	29		
1. 2010年〈地球日40週年紀念月曆〉			
2. 2013年〈臺灣世界遺產潛力點月曆〉			
3. 2014年〈臺灣山海經月曆〉			
持續營運應變	32		
1. 防災機制			
2. 防疫機制			

伍 人盡其才 44

無差別雇用 45

1. 人人平等

2. 產學無縫接軌

薪酬福利 49

1. 入選臺灣高薪100指數

2. 公平的晉升制度

3. 福利面面俱到

4. 傾聽同仁心聲

5. 員工家庭日

教育訓練 51

1. 與職涯結合的培訓計劃

2. 成立Toastmasters分會

3. 在職進修補助

4. 推動跨部門輪調

5. 培訓儲備主管

6. 協助新人接軌

職場環境 56

1. 定期健康檢查

2. 環境安全第一

3. 小確幸休息室

4. 成立樂活社團

陸 公益長河 56

伊甸的長期夥伴 57

1. 發行伊甸愛心卡

2. 創意捐款平台

3. 合作幼兒發展檢測App

4. 多元的贊助活動

為臺灣棒球加油 60

1. 贊助國際級棒球賽事來臺

2. <夢寐以球>萬球贊助計劃

以人文豐富生活 62

1. 發行人文美學月曆

2. 推廣國際級表演藝術

共襄善舉的文化 64

點亮共榮的社區 65

附錄

保證聲明書 66

GRI指標索引 69

壹、永續經營



經營者的話



公司概況



企業社會責任議題

經營者的話

為了讓所有利害關係人充分瞭解遠東商銀在企業永續與企業社會責任方面的努力，並建立回應利害關係人所重視議題的溝通管道，很榮幸向各界介紹遠東商銀首次發行的企業社會責任報告書。

對遠東商銀而言，企業責任不僅是為了滿足投資人的利益，更重要的是透過所從事的事業貢獻社會，希望因為遠東商銀的存在，社會更進步、美好。我們對社會責任的落實，除了表現在提供高品質的金融服務，亦表現在遵守法紀、資訊安全與環境保護的基本要求上；同時為同仁創造良好的工作環境，鼓勵同仁發揮所長，追求工作與生活平衡。我們理解，企業的永續發展必須與人群、環境、社會友善共榮。

任重道遠

在公益贊助與社會參與上，我們發揮企業重視績效的精神，一開始即朝細水長流的模式規劃，打造有效匯聚社會愛心與同仁共同行善的平台，導入眾人的力量，化為可長可久的公益長河。二十年來，對伊甸基金會的捐款挹注源源不絕。我們支持棒球運動、贊助國際級表演藝術、促進兩岸文化交流、捐贈東部偏鄉醫療、發行人文美學月曆，也參與社區活動，散播愛與歡樂給社區。

傳承遠東集團以致力社會進步為己任的當責精神，遠東商銀開大門、行大道，致力成為一家對社會負責且值得信賴的企業，我們與利害關係人建立良好的互動、發揚社會的美德、容納多元的價值、培育專業的人才、守護生生不息的地球與永續幸福的臺灣。在追求基業長青與實踐社會責任的大道上，期待您與我們同行，並不吝給予我們意見與指導。

董事長

侯金英

副董事長

徐旭東

總經理

何信彰

公司概況

遠東商銀於1989年成立，由實業家徐有庠先生創辦，徐有庠先生一生創建諸多事業，包括遠東新世紀前身之遠東紡織與遠東百貨、亞洲水泥等，對國家經濟發展貢獻斐然。

組織變革

本行於上個世紀末，體察「世界是平的」所牽動之資本市場與商業生態遽變，於是率先本國同業，於1999年確立事業群分立的組織體系，此金融業工作平台的革新之舉，為本行邁入第二個十年立下堅實的根基。

本行由行政管理群、企業金融群及消费金融群等三部分立開始，至2006年業務組織整合為法人金融、金融市場、個人金融、消金及信用卡等四大事業群。事業群在各自運作下，商品與服務持續創新，專業水平精實發展，經營效能與業務動能不斷提升，資產規模穩定成長，持續多項策略性商品名列國內領導品牌之一。

接軌國際

2013年本行榮獲卓越雜誌評比「最佳銀行服務形象獎」、「最佳財富管理信任獎」，頒獎人之一的台灣經濟研究院院長洪德生認為，全球佈局是台灣經濟的突圍之路，而協助本土企業走向世界，金融業扮演至為關鍵角色。本行早已預見金融服務國際化之趨

勢，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，並積極累積接軌國際金融集團業務的經驗，包括2008年與德意志銀行結盟成立德銀遠東投信、2010年受讓AIG集團友邦信用卡業務、2011年投資購買ING集團旗下安智證券，更名為遠智證券。



除了併購AIG與ING兩大集團旗下業務，本行近五年多來啟動多項關鍵投資佈局，包括2010年購買併購原慶豐銀19家分行以擴充實體通路、成立中小企業部、環球金融部（TMU）等新業務團隊；開設101分行，連結遠智證券提供高端理財服務；於法人金融事業群下建置企業理財部，服務本國企業、大陸台商、陸企及多國籍企業，提供跨境、結構程度高之資本市場融資方案。虛擬金控架構趨於完整，佈局動能逐年增強，蔚為本行第三個十年的獲利成長動能。



Bank3.0藍圖

全球化與科技交互作用，引爆生活與消費模式的顛覆改變，帶動金融業延伸服務觸角、深化客戶關係管理及提升營運效能，也激發全新的競爭生態，其中包括網路平台業者切入消費金融服務。

本行以一貫的創造性思惟面對變局，包括因應非銀行業如電子票證或第三方支付等業者進入金融市場，除了積極佈建網路時代營運模式的基礎建設，更擘劃Bank3.0數位金融轉型藍圖，展開事業群組織結合網路架構營運模式之「One Bank」平台，全力推動各項電子化及行動化的服務，包括線上銀行FE Direct、金融商品網路交易平台、線上申辦平台、行動支付、第三方支付、ATM無卡交易、雲端信用卡等；並建置大數據專責部門，藉由動態分析客戶的行為與互動模式，精準溝通，提供契合客戶需求的商品，兼收客戶滿意與業績成果雙贏之效。

建構穩定、長期的獲利能力，本行競爭力通過國際資本市場考驗，為本國唯一同時具有前進國際市場發行GDR、ECB經驗的非金控銀行。紮根臺灣，佈局兩岸三地，放眼大中華區，在變動中維持不斷開拓新局的靈活步調，藉由強本培元厚植基礎，建構與時俱進、決策與執行無縫接軌的效率組織體系，發揮創新精神，提供客戶即時性、跨國境、數位化的優質金融服務，遠東商銀以貢獻國家經濟、創造社會財富、為成為大中華區最受信任的金融服務公司而努力！

營運績效

業務均衡佈局與專業創新蔚為本行競爭力的一環，在利基商品與創新業務分進合擊之下，以多元營收維持獲利持續成長。2014年

為連續第五年股東權益報酬率（ROE）超越10%，淨利成長則連續第二年超越20%。

基本資料

設立日期	1992年1月11日
股票上市日期	1998年11月27日
實收股本 (每股面額10元)	新臺幣28,618,263,290元
員工人數	2,528人
營業據點	57處 台灣56家分行與香港分行
評等	惠譽國際信評公司 國際長期評等 BBB- 國內長期評等 A(twn)

基準日：2014.12.31

重要財務指標

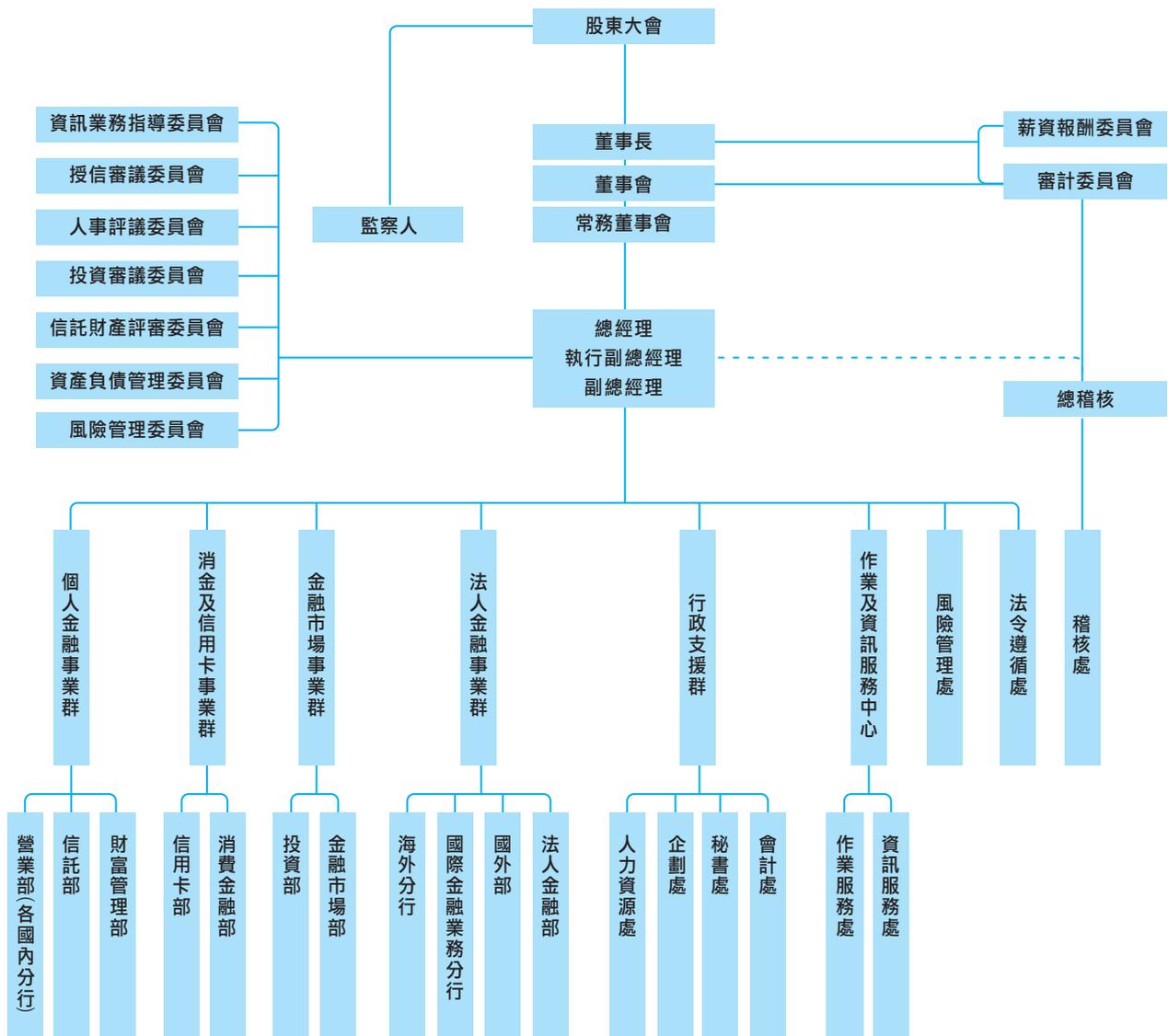
(單位：新臺幣佰萬元)

年度	2013	2014
總資產 (Total Asset)	492,106	521,345
存款 (Total Deposit)	398,958	424,055
放款 (Total Loan)	296,781	323,935
稅後淨利 (Net Profit)	3,061	3,695
每股盈餘 (新臺幣)	1.24元	1.31元
股東權益報酬率(ROE)	11.05%	11.33%
資產收益率 (ROA)	0.64%	0.73%

基準日：2014.12.31

組織與營運

遠東商銀組織系統簡圖



市佔率第一之利基業務



可轉債資產交換業務



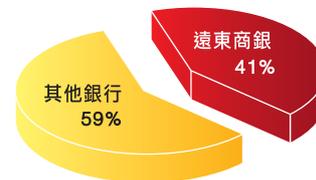
外匯保證金交易業務



汽機車貸款業務



臺灣存託憑證存託業務



分期付款業務



願 景

成為大中華區專業精緻金融服務公司

經營使命

對大中華市場之個人及法人客戶提供現代化之金融理財方案；為客戶、股東及員工創造最大的價值。

立業精神

誠 勤 模 慎 創 新

營運據點與核心事業

遠東商銀主要營運據點為臺灣地區，首家海外分行於2007年設立於香港，核心事業包括財富管理、臺外幣存款、國際金融業務分行(OBU)、理財商品交易、外匯暨衍生性金融商品交易、有價證券投資、信託規劃、信用卡、房貸、個人信貸、車貸、分期付款、企業貸款、中小企業融資、保證等。



社團組織與外部交流

雖尚未參與由外部發起的經濟、環境或社會憲章，本行對推行社會公益及環境保護相關倡議活動向來不餘遺力，對與產業相關之公會事務積極參與，本行代表出任中華民國銀行商業同業公會全國聯合會監事、臺北市銀行商業同業公會理事等職，適時針對實務運作提供建言，為促進金融產業發展、提升國內整體金融環境而盡心盡力。本行參與之公會條列如下：

1. 中華民國銀行商業同業公會全國聯合會
2. 中華民國信託業商業同業公會
3. 臺北市銀行商業同業公會
4. 中華金融業務研究發展協會
5. 中華民國工商協進會
6. 中華民國公開發行公司股務協會
7. 中華民國內部稽核協會
8. 中華人力資源管理協會
9. 環球銀行財務電信會
10. 臺灣企業重建協會

榮獲獎項記錄 2013~2015

2015年

1. 今周刊第九屆財富管理銀行暨證券評鑑【最佳公益獎】
2. 今周刊第九屆財富管理銀行暨證券評鑑【最佳安心獎】
3. 卓越雜誌最佳銀行評比【最佳品牌形象獎】
4. 卓越雜誌最佳銀行評比非金控類【最佳財富管理獎】
5. 中小企業信用保證基金【中小企業融資成長獎】
6. 財金資訊公司頒發【最佳業務發展獎】【全國繳費稅業務交易量第四名】
7. 遠智證券獲今周刊第九屆財富管理銀行暨證券評鑑【最佳商品獎】【最佳服務獎】【最佳潛力獎】
8. 遠銀保險代理人獲第十七屆保險信望愛【最佳保險專業輔助人組優選獎】【最佳通路策略優選獎】

2014年

1. 今周刊第八屆財富管理銀行評鑑【最佳潛力獎】
2. 金融監督管理委員會評定中小企業放款績優銀行【甲等銀行】
3. 勞動部勞動力發展署【TTQS人才發展品質管理評核銅牌獎】
4. 財金資訊金融資訊系統年會【跨行業務子金流推動優良獎】
5. BSI英國標準協會GRC策略年會【資訊治理續航獎】
6. Toastmasters國際英語演講協會【世界總會長獎】
7. 遠銀保險代理人獲第十六屆保險信望愛【最佳保險專業輔助人組優選獎】【最佳通路策略優選獎】

2013年

1. 今周刊第七屆財富管理銀行評鑑【最佳潛力獎】
2. 卓越雜誌最佳銀行服務暨財富管理評比【最佳銀行服務形象獎】
3. 卓越雜誌最佳銀行服務暨財富管理評比【最佳財富管理信任獎】
4. 贊助開發幼兒發展檢測App獲衛生福利部國民健康署【健康促進雲端加值應用優質獎】
5. Toastmasters國際英語演講協會【台灣區總會長獎】
6. 遠銀保險代理人獲第十五屆保險信望愛【最佳保險專業輔助人組優選獎】【最佳通路策略優選獎】



企業社會責任議題

遠東商銀追求永續經營，致力履行企業社會責任，涵蓋組織各部門全體同仁共同參與，於2014年成立功能性的企業社會責任小組(簡稱為CSR小組)，負責相關工作的規劃與協調溝通，並匯整執行成果向經營高層報告；且歷年股東常會報告均列入企業社會責任的執行成效。CSR小組成員則由各部門

高階經理人出任當責，俾使企業社會責任的政策與行動漸次強化融入營運體系。

經由實踐企業社會責任，投資人更有信心長期投資，客戶更信賴我們，員工的向心力更凝聚，也更有幸福感。核心價值轉化為競爭優勢，為股東創造更高的價值，為所有利害關係人創造共好的連結。

遠東商銀企業社會責任工作小組				
秘書處：規劃·協調溝通·整合·報告				
公司治理組	客戶權益組	員工發展組	環境永續組	社會參與組
誠信經營	商品責任	薪酬福利	環境政策	社會關懷
治理架構	服務品質	職涯發展	節能減碳管理	社區參與
資訊透明度	客戶滿意度	勞資關係	綠色採購	公益活動
法律遵循	消費者權益	教育訓練	供應鏈管理	企業形象
風險管理	綠色商品	職場環境		

企業社會責任議題管理

利害關係人與重大議題分析步驟



鑑別利害關係人

多元的利害關係人角色，促使本行以更全方位的角度與更圓融的思維，思考公司營運可能產生或受到的影響，有助於本行更加掌握經濟、社會與環境的挑戰。

利害關係人的觀點對遠東商銀的成功至為重要，為了回應其所關注的議題，首先，由各部門分別檢視所屬業務，識別出持續接觸、往來或可能相互影響的利害關係人，然後匯整列表提交CSR小組會議，逐項討論每一利害關係人與本行的關係程度，最後於行務最高經營會議中報告。

經由以上程序，本行歸納出優先溝通的利害關係人為以下7大群組：股東及投資人、客戶、員工、主管機關、合作夥伴、供應商、社區成員與非營利組織。

重大議題分析

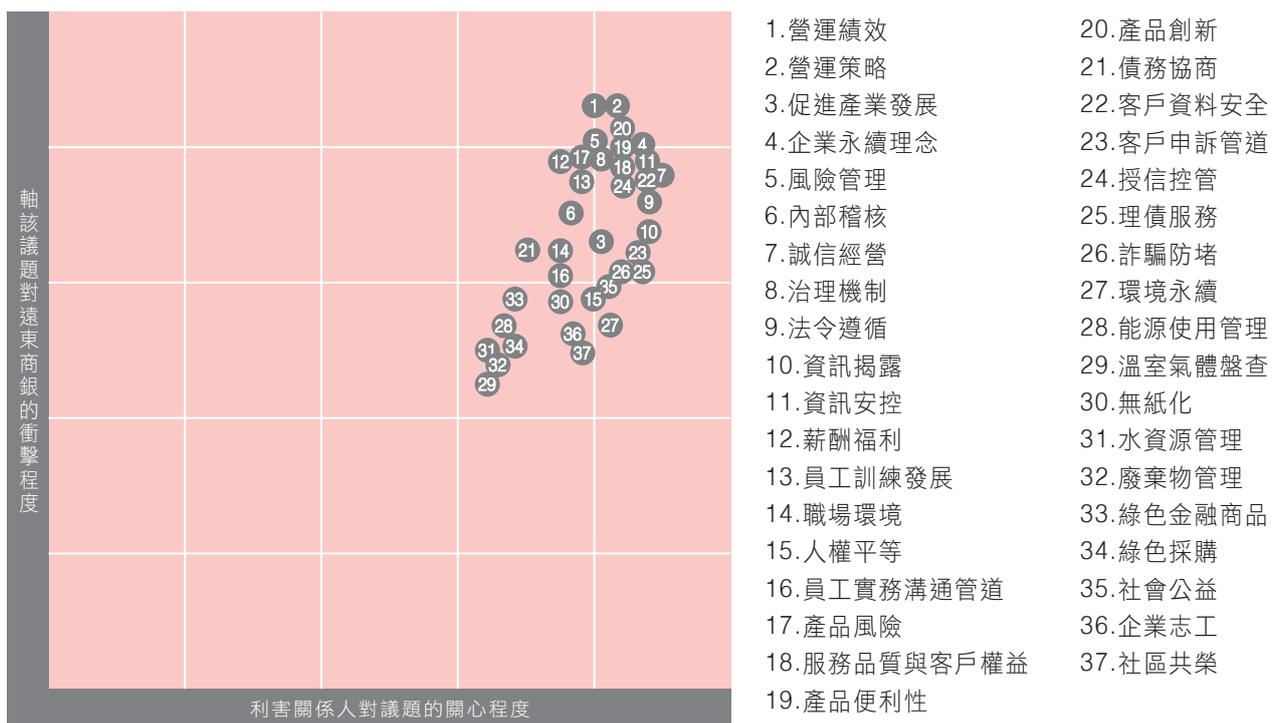
為與利害關係人有效溝通，本行建置系

統化的多向溝通管道，包括電話及電郵往來、召開及參與會議、實地拜訪等方式，廣泛互動，然為更充分瞭解前述利害關係人的需求，CSR小組另行蒐集各部門之實務意見、參考GRI指標、國際趨勢及銀行同業的考量面，匯整37項金融業社會責任相關議題，經由問卷，邀請利害關係人逐項評量後回覆。

另一方面，則由CSR小組成員，檢視每一議題對公司營運的衝擊性或影響性，再由高層主管進行調整。

以內、外部評估交互形成議題之重大性分析矩陣，充分理解利害關係人所重視的議題及對本行營運的衝擊程度，確認其中19項議題為本行在企業社會責任實務上所須聚焦的重大考量面，其不僅影響與衝擊公司內部的營運與發展，也獲得利害關係人高度關注。本報告書針對這19項主要議題及部份次要議題，持續、公開、透明回應，以堅守維護利害關係人權益之承諾。

利害關係人關注議題之重大性分析矩陣



重大議題

主要議題			一般議題		
1.營運績效	8.法令遵循	15.產品便利性	1.職場環境	8.環境永續	15.綠色採購
2.營運策略	9.資訊揭露	16.服務品質與客戶權益	2.人權平等	9.能源使用管理	16.企業志工
3.誠信經營	10.資訊安控	17.授信控管	3.員工溝通管道	10.溫室氣體盤查	17.社區共榮
4.永續理念	11.薪酬福利	18.客戶資料安全	4.債務協商	11.無紙化	18.促進產業發展
5.風險管理	12.員工發展	19.社會公益	5.客戶申訴管道	12.水資源管理	
6.內部稽核	13.產品風險		6.溫馨理債	13.廢棄物管理	
7.治理機制	14.產品創新		7.詐騙防堵	14.綠色金融商品	

對應議題考量面與建立管理方針

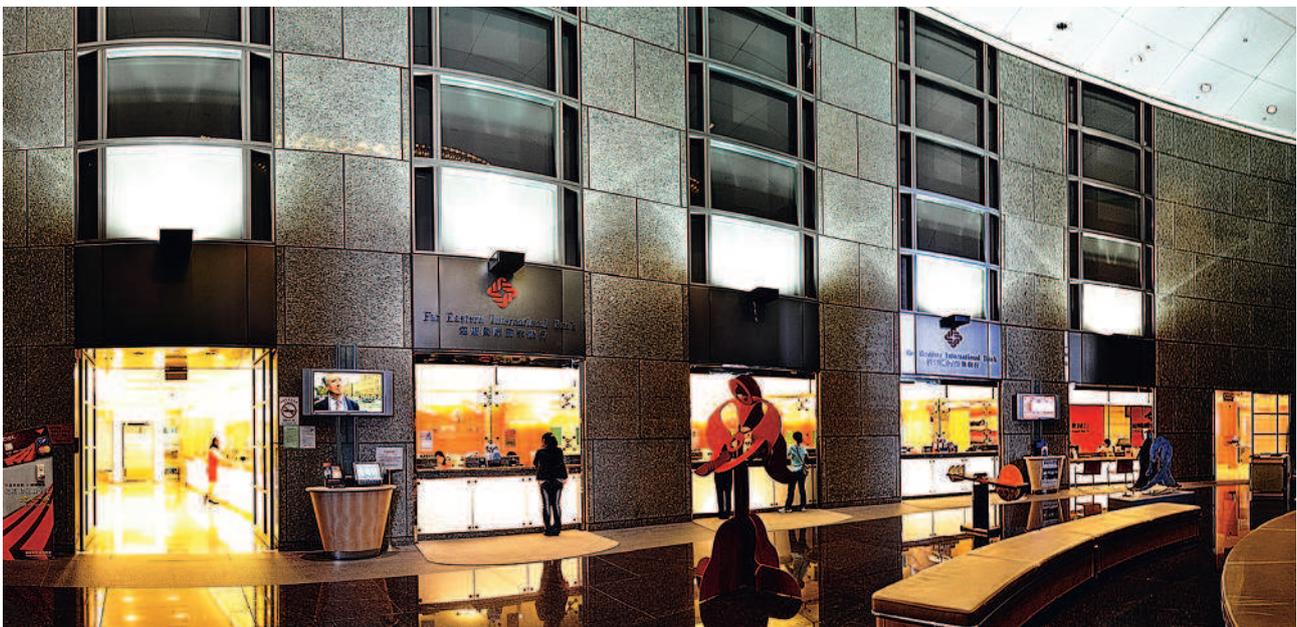
面向	重大議題	考量面	管理方針	揭露指標	邊界								
					內部		外部						
					公司	員工	投資人	客戶	主管機關	商業夥伴	供應商	社區NGO	
經濟面	營運績效	經濟績效	1.定期於年報與財報中揭露，並公告於官網。 2.每年第四季舉行策略會議，考量內外部環境與經營現況，制訂新年度策略方向，並擬定行動計劃。	G4-EC1 G4-EC2 G4-EC3 G4-EC4	✓	✓	✓		✓	✓			
	營運策略	策略與分析		3.每週召開全行行務會議，檢討績效，並審視市場風險與機會。	G4-1 G4-2	✓		✓		✓			
	誠信經營	誠信與倫理	制訂「員工服務守則暨行為規範」、「捐贈管理規範」相關規定。	G4-56 G4-57 G4-58	✓	✓			✓			✓	
	治理機制	治理	1.依公司法、銀行法與證券交易法等相關法令及銀行業公司治理實務守則建構治理機制，並參與公司治理評鑑。 2.設資產負債管理委會、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，監理並研討相關政策與事務，作成結論向董事會報告。	G4-34 G 36至 G4-49 G4-52 G4-53	✓		✓		✓				
	內部稽核			✓	✓	✓		✓					
	風險管理			✓		✓	✓	✓					
	資訊揭露			✓		✓	✓						
	資訊安控			✓	✓	✓	✓					✓	
授信控管	✓				✓								
法規遵循	法規遵循	法令遵循處理全行法令遵循事務，並對各單位之法令遵循情形辦理實地查核。	G4-EN29 G4-PR9	✓				✓					

對應議題考量面與建立管理方針

面向	重大議題	考量面	管理方針	揭露指標	邊界									
					內部		外部							
					公司	員工	投資人	客戶	主管機關	商業夥伴	供應商	社區NGO		
社會面	勞工實務與尊嚴勞動	薪酬福利	勞僱關係 勞工多元化與平等機會	1. 遵循相關勞動法規與國際人權公約的精神制定各項人事規章。 2. 舉辦員工滿意度相關調查。 3. 設員工建議及申訴機制。	G4-LA1 G4-LA2 G4-LA3	✓	✓							
				4. 設人事評議委員會、薪資報酬委員會，監理並研討相關政策與事務，作成結論報告董事會。	G4-LA12									
	員工發展	教育與訓練	1. 依專業職能與核心管理職能建構訓練體系，循序規劃員工學習課程，並補助在職進修及推動輪調制度。 2. 年年參與政府企業人力資源提升計劃審核並獲補助獎勵。	G4-LA9 G4-LA10 G4-LA11	✓	✓								
	產品責任	產品風險	產品與服務標示 產品組合	1. 進行客戶滿意度調查。 2. 遵循法規進行相關金融商品的引進、銷售與訊息揭露，並設審核機制。 3. 建立客戶申訴處理機制並監控處理程序。 4. 建立個人資料保護專責小組及管理機制；資訊安全及個人資料保護系統取得國際標準驗證。	G4-PR3 G4-PR4 G4-PR5 G4-PR6 FS8 FS14 FS15 FS16	✓			✓	✓	✓			
		產品創新												
		產品便利性												
		服務品質	行銷溝通	5. 建立委外委外作業管理機制。	G4-PR8	✓			✓	✓	✓	✓		
		客戶權益	產品與服務標示			✓							✓	
	個資安全	顧客隱私												
	永續理念企業形象	間接經濟衝擊	發展具社會企業概念商品，注入營運體系的效能管理	G4-EC7 G4-EC8 FS7	✓								✓	
社會公益	當地社區	發展主題式之公益參與方式並建立績效指標	G4-SO1 G4-SO2	✓								✓		

利害關係人議合

利害關係人	溝通管道
股東及投資人	每季至少召開一次董事會／每年召開股東常會／必要時召開臨時股東會／每年發行中英文年報／企業網站設置專區／發言人／每季公告營收／即時公告重大訊息／不定期新聞發佈／關注議題調查
客戶	分行營業時間接待與拜訪／不定期舉辦活動／服務流程／設置客服專線即時溝通／關注議題調查
員工	每兩年舉辦不記名員工滿意度調查／每年執行績效考核溝通程序／設置員工意見信箱／設置內部網站員工交流區／召開福利委員會／制訂守則規章／常年性舉行教育訓練／每週舉行部門會議／關注議題調查
主管機關	配合監理及查核／建立即時互動窗口／不定期參與相關會議、研討會／適時提供建言／確實遵守法令／關注議題調查
合作夥伴	業務會議／關注議題調查
供應商	招標說明會／議價說明會／關注議題調查
社區成員與非營利組織	不定期召開記者會與新聞發佈／不定期贊助藝文或體育活動／執行常年性公益活動／每年協辦或贊助節慶活動／關注議題調查



貳、公司治理

良好的公司治理是企業可長可久的磐石，遠東商銀重視股東權益，堅持營運資訊透明，建置健全的公司治理架構，致力提升公司的投資價值與社會聲譽，以打造具跨國競爭力且值得信任的長青基業為努力的目標。

 治理機制 稽核制度 資訊揭露 法令遵循 風險管理 道德與誠信

治理機制

本行依銀行業公司治理實務守則，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，強化董事會職能，並設置審計委員會，執行監察效能，提升資訊透明度，以健全的治理制度與監控機制，確保投資人及其他利害相關者的權益。

本行依法定程序召開股東會，並於2012年股東會啟動逐案票決方式，進行議案表決，俾利股東對議案充分表達意見；並於同年股東會推行電子投票制度，提供投資人多元參與管道。

本行主動參與第三方公司治理評鑑，藉由客觀、專業的評量，瞭解公司目前在治理上精進的可能性。於2014年參與臺灣證券交易所辦理之公司治理評鑑，即針對股東權益之維護、股東平等對待、董事會結構與運作、資訊透明度、利害關係人利益之維護與企業社會責任等項目進行檢視，並就各建議事項擬具改善計畫，俾求精益求精。

董事會運作

本行董事會成員均具備執行職務能力且符合法定資格條件，2014年全年共召開5次

董事會，負責經營策略與重大決策，監督管理團隊以對股東負責；並擇定專業獨立的會計師事務所，定期查核財務狀況及內部控制實施情形；另依法定程序，選任符合資格與條件的監察人，以獨立行使監察權，監督業務執行，降低經營風險。

本行於2013年修訂公司章程，將全體董監事改為候選人提名制度，以強化董監事提名審查作業的透明度。現任董監事於2015年6月26日任期屆滿後，設置審計委員會取代監察人制度。

董事負責監督公司的業務及財務狀況，對董事會中與其自身或其代表之法人有利害關係的議案，不論為授信案、捐贈案、行舍租賃案或採購案等，在討論及表決時一律迴避，未加入討論及表決，且不代理其他董事行使其表決權。

本行董事會成員於2014年底為12名，其中2名為獨立董事、3名為監察人，均為具有深厚的金融、財務、會計、法律等學養或經營實務經驗的專家。

董事與監察人

(基準日：2014年12月)

職稱	姓名	就任日期	初任日期	主要學經歷	目前兼任職務
董事長	裕鼎實業(股)公司 代表人： 侯金英	2012.06.27	1995.05.19	<ul style="list-style-type: none">•美國范德堡大學經濟學碩士•臺灣大學經濟學系碩士及學士•政治大學銀行學系主任及教授、財稅學系教授•臺灣金融研訓院董事長•遠東新世紀(股)公司監察人	南台科技大學董事

職稱	姓名	就任日期	初任日期	主要學經歷	目前兼任職務
副董事長	徐旭東	2012.06.27	1991.12.09	<ul style="list-style-type: none"> • 交通大學管理榮譽博士 • 美國聖母大學企管碩士 • 美國哥倫比亞大學經濟學碩士 • 遠東新世紀(股)公司董事長 	<ul style="list-style-type: none"> • 亞洲水泥(股)公司董事長 • 裕民航運(股)公司董事長 • 遠東百貨(股)公司董事長 • 東聯化學(股)公司董事長 • 遠傳電信(股)公司董事長 • 宏遠興業(股)公司董事
執行董事	東聯化學(股)公司 代表人： 王孝一	2012.06.27	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 • 亞洲水泥(股)公司監察人
執行董事	東聯化學(股)公司 代表人： 鍾聰明	2012.06.27	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 • 台灣大哥大(股)公司獨立董事 • 致茂電子(股)公司獨立董事 • 東貝光電科技(股)公司董事 • 建國工程(股)公司監察人
董事	大聚化學纖維(股)公司 代表人： 洪信德	2012.06.27	1997.05.21	<ul style="list-style-type: none"> • 中興大學經濟系學士 • 美國維吉尼亞大學企管學院進修 • 美國哈佛大學管理學院進修 	<ul style="list-style-type: none"> • 美商花旗銀行副總裁 • 台北區中小企銀副總經理 • 遠東國際商業銀行總經理 • 遠銀資產管理(股)公司董事 • 德銀遠東證券投資信託(股)公司董事 • 遠傳電信(股)公司監察人
董事	亞洲水泥(股)公司 代表人： 周添財	2012.06.27	2003.05.29	<ul style="list-style-type: none"> • 政治大學銀行學系學士 • 美國大陸銀行副總裁 • 荷蘭銀行東北亞區信貸經理、臺灣區副總裁兼高雄分行經理 	<ul style="list-style-type: none"> • 遠東國際商業銀行執行副總經理 • 遠銀人身及財產保險代理人(股)公司董事長 • 遠銀資產管理(股)公司董事 • 遠智證券(股)公司董事 • 大中票券金融(股)公司董事 • 鼎鼎聯合行銷(股)公司董事 • 元太外匯經紀(股)公司董事

職稱	姓名	就任日期	初任日期	主要學經歷	目前兼任職務
董事	亞洲水泥(股)公司 代表人： 俞明德	2012.06.27	2000.05.21	<ul style="list-style-type: none"> •美國俄亥俄州立大學經濟學博士 •中央大學財務金融系主任 •靜宜大學校長 •臺灣大學財務金融系教授 •亞洲開發銀行顧問 	<ul style="list-style-type: none"> •交通大學財務金融所教授 •智微科技(股)公司獨立董事
獨立董事兼常務董事	張忠本	2012.06.27	2009.06.27	<ul style="list-style-type: none"> •政治大學統計研究所 •政治大學兼任講師 •輔仁大學兼任講師 •和通投資控(股)公司執行董事 •和通國際(股)公司總經理 •中華開發工業銀行副總經理 	<ul style="list-style-type: none"> •和碩聯合科技(股)公司獨立董事 •瑞鼎科技(股)公司獨立董事 •辛耘企業(股)公司獨立董事 •聚鼎科技(股)公司董事 •順達科技(股)公司監察人 •晶碩投資(股)公司監察人
獨立董事	沈平	2012.06.27	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)公司總經理 •中鼎工程(股)公司董事兼董事會公司治理委員會召集人
常駐監察人	遠東新世紀(股)公司 代表人： 鄭澄宇	2012.06.27	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
監察人	遠東新世紀(股)公司 代表人： 許士軍	2012.06.27	2000.05.21	<ul style="list-style-type: none"> •美國密西根大學企業管理博士 •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"> •昱晶能源(股)公司獨立董事 •智原科技(股)公司董事 •遠通電收(股)公司董事 •雅茗天地(股)公司獨立董事 •逢甲大學人言講座教授
監察人	裕勤科技(股)公司 代表人： 戴立寧	2012.06.27	2006.06.27	<ul style="list-style-type: none"> •美國哈佛大學法學碩士 •財政部常務次長 •華僑銀行董事長 	<ul style="list-style-type: none"> •元智大學董事 •伍豐科技(股)公司董事

董事會董、監事出席情形

本行於2014年總計召開5次董事會，董事與監察人出席情形如下：

職稱	姓名	出(列)席次數	委託出席次數	實際出(列)席率
董事長	裕鼎實業(股)公司 代表人：侯金英	5	0	100%
副董事長	徐旭東	5	0	100%
執行董事	東聯化學(股)公司 代表人：王孝一	5	0	100%
執行董事	東聯化學(股)公司 代表人：鍾聰明	5	0	100%
董事	大聚化學纖維(股)公司 代表人：洪信德	5	0	100%
董事	亞洲水泥(股)公司 代表人：周添財	5	0	100%
董事	亞洲水泥(股)公司 代表人：俞明德	3	0	60%
獨立董事 兼常務董事	張忠本	4	1	80%
獨立董事	沈平	5	0	100%
常駐監察人	遠東新世紀(股)公司 代表人：鄭澄宇	5	0	100%
監察人	遠東新世紀(股)公司 代表人：許士軍	4	0	80%
監察人	裕勤科技(股)公司 代表人：戴立寧	5	0	100%

2014年利害關係議案迴避執行

董監事姓名	議案內容	應利益迴避原因
徐旭東、王孝一、周添財、俞明德、沈平、鄭澄宇、許士軍	新設板橋中本分行暨行舍租賃案	議案內容涉及左列董監事擔任董監事之企業
徐旭東、王孝一、周添財、俞明德、沈平、鄭澄宇、許士軍	遠企大樓/國民大廈辦公場所承租案	議案內容涉及左列董監事擔任董監事之企業
徐旭東	財團法人蔣經國國際學術交流基金會捐贈案	議案內容涉及左列董事擔任董事之財團法人基金會
徐旭東、王孝一、戴立寧	元智大學「邁向頂尖大學計劃」捐贈案	議案內容涉及左列董監事擔任董事之學術機構

徐旭東、王孝一、鍾聰明、周添財、俞明德、沈平、鄭澄宇、許士軍	2014年度同仁制服採購案	議案內容涉及左列董監事擔任董監事之企業
徐旭東、周添財	大中票券金融機構交易暨Settlement 額度案	議案內容涉及左列董事擔任董事之企業
徐旭東、王孝一、洪信德、周添財、俞明德、沈平、鄭澄宇、許士軍	亞東證券金融機構交易暨Settlement 額度案	議案內容涉及左列董監事擔任董監事之企業
徐旭東、王孝一、鄭澄宇	遠銀國際租賃(股)公司授信案	議案內容涉及左列董監事擔任董監事之企業
侯金英、徐旭東、王孝一、周添財、俞明德、鄭澄宇	裕民航運(股)公司授信案	議案內容涉及左列董監事擔任董監事之企業
徐旭東	裕通投資(股)公司授信案	議案內容涉及左列董事擔任董事之企業
徐旭東	裕利投資(股)公司授信案	議案內容涉及左列董事擔任董事之企業
侯金英、徐旭東、王孝一、周添財、俞明德、沈平、鄭澄宇、許士軍	遠東新世紀(股)公司授信案	議案內容涉及左列董監事擔任董監事之企業
徐旭東、王孝一、洪信德、沈平、鄭澄宇、許士軍	遠鼎投資(股)公司授信案	議案內容涉及左列董監事擔任董監事之企業
徐旭東、王孝一、周添財、俞明德	亞東預拌混凝土(股)公司授信案	議案內容涉及左列董事擔任董監事之企業
張忠本	華通電腦(股)公司授信案	議案內容涉及左列董事擔任董事之企業
徐旭東、王孝一、周添財、俞明德	遠龍不銹鋼(股)公司授信案	議案內容涉及左列董事擔任董監事之企業
徐旭東、王孝一、周添財、俞明德、沈平、鄭澄宇、許士軍	遠鼎(股)公司授信案	議案內容涉及左列董監事擔任董監事之企業
侯金英、徐旭東、王孝一、洪信德、周添財、俞明德、沈平、鄭澄宇、	亞洲水泥(股)公司授信案	議案內容涉及左列董監事擔任董監事之企業
侯金英、徐旭東、王孝一、周添財、俞明德、鄭澄宇	裕元投資(股)公司授信案	議案內容涉及左列董監事擔任董監事之企業
徐旭東、王孝一、周添財、俞明德	德勤投資(股)公司授信案	議案內容涉及左列董事擔任董監事之企業
徐旭東	百揚投資(股)公司授信案	議案內容涉及左列董事擔任董事之企業

董事會設功能性委員會

為強化董事會之監督管理機能，本行董事會設置兩個功能性專門委員會，分別為審計委員會與

薪資報酬委員會	
設立時間	2011年
組織運作	<ol style="list-style-type: none"> 1.為強化公司治理與健全公司董事、監察人及經理人薪資報酬制度而設立。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；由獨立董事張忠本擔任召集人。3名委員均為50歲以上之男性 3.2014年度共召開3次會議，出席率89%。
治理功能	<ol style="list-style-type: none"> 1.訂定並定期檢討董事、監察人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、監察人及經理人之薪資報酬，並向董事會提出建議。 3.董事、監察人及經理人之績效評估及薪資報酬參考同業通常水準支給情形，並考量個人表現、本行經營績效及未來風險之關連合理性。

薪資報酬委員會。

審計委員會	
設立時間	2015年
組織運作	<ol style="list-style-type: none"> 1.委員由全體獨立董事組成(本行為3席)，互推一人為召集人並擔任會議主席。 2.2015年8月12日召開第一次會議，出席率100%。
治理功能	<ol style="list-style-type: none"> 1.公司財務報表之允當表達。 2.簽證會計師之選(解)任及獨立性與績效。 3.公司內部控制之有效實施。 4.公司遵循相關法令及規則。 5.公司存在或潛在風險之管控。

稽核制度

本行依據「金融控股公司及銀行業內部控制及稽核制度實施辦法」規定，建立稽核制度，協助董事會及管理階層監督及評估內部控制制度是否有效運作，並提供內控流程改善建議。

稽核處秉持獨立超然的精神，制訂年度稽核計畫，針對全行各單位及營業據點、子公司辦理查核業務，並督導與審核各單位進行自行查核，2014年度各項稽核業務均如期執行完畢，其中特別針對(1)衍生性商品

業務、(2)消金防杜代辦貸款、(3)庫存現金及代客保管存摺存單、印鑑等相關文件、(4)大陸授信案(含台商)、(5)信用卡進件、(6)自行查核、祕密戶及警示戶等6項加強查核；加強查核項目計劃於今年擴增至13項。至於有關員工貪腐舉報案件，則深入查證，如查屬實，除詳實揭露，並會辦人力資源處依本行規定辦理。

稽核處除定期向董事會報告稽核結果，對於內、外部查核缺失改善情形，則一律列入追蹤覆查。2014年度本行並無主管機關金

管會裁罰、來函糾正及應嚴予糾正之檢查意見；各單位對內部查核所提缺失，均於核定期限內完成改善。

資訊揭露

本行致力公司資訊公開化與透明化，以圖降低營運管理與外部間的資訊的不對稱，透過每年召開股東會、發行財務年報、每月公告營收情形、接受記者採訪，設有發言人與代理發言人，並於公開資訊觀測站及本行網站「法定公開揭露事項」專區，以中、英文揭露重大訊息，即時提供董事會之重大決議，揭露財務、營運、股利、股價、重大訊息、公司治理、發言人等資訊，裨利股東等利害關係人瞭解本行最新的營運狀況，掌握本行財務、業務及營運方針，以作為決策參考。

法令遵循

遠東商銀設有法令遵循處，置有法令遵循主管，於組織層級上為直屬於總經理之部門，綜理全行法令遵循事務，包括相關制度的規劃、管理、執行及相關辦法的制定。該處已於2015年度完整建置E化流程，建立清楚之法令傳達、諮詢與溝通系統，主動進行規劃及事後驗證，並藉由法令遵循教育訓練，讓同仁瞭解最新的法令規範。其主要工作如下：

1. 擬訂年度全行法令遵循執行計畫。
2. 召開法令遵循會議並發行法令遵循季刊。
3. 對各單位之法令遵循情形辦理實地查核及評鑑。
4. 督導各單位辦理事法令遵循自評作業。
5. 以「法遵檢核表」主動檢視內部管理規範是否符合法令規定。

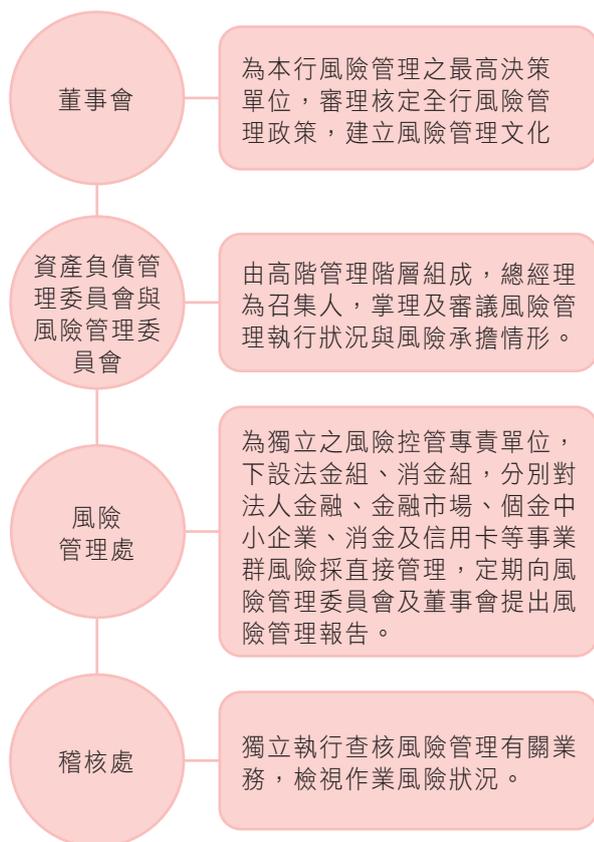
6. 辦理法令遵循之教育訓練。
7. 掌握金融政策及法規變動，即時傳達予全行人員。
8. 就各單位通報之違反法令案件，或稽核處查核所發現之缺失及所提之改善建議，採取適當措施，並向董事會、總經理等高階管理階層報告。
9. 推出各項新商品、服務或開辦新種業務前，出具意見並簽署負責。
10. 推行金融商品行銷等活動，就廣宣文件、相關契約，均進行適法性評估，確保符合法令規定。

風險管理

本行風險管理組織由董事會、資產負債管理委員會與風險管理委員會、風險管理處及稽核處等不同層級所共同架構，以形成多道防線，秉持「穩健」原則並發揮超然獨立性，以確保風險管理機制的有效運作。

風險管理制度則配合主管機關要求與定期檢視市場環境與景氣變化而動態調整，訂有明確授信規範與貸放程序，有效辨識、衡量、監督與控制各項既有及潛在風險，並運用內、外部風險管理的質化（如各項作業辦法等）與量化指標（如資產品質比率等），透過貸前授信限額、覆審機制、授信預警制度、中途授信與定期之資訊系統管理分析、催收、法務回饋及風管報告，追蹤衡量授信集中度、放款品質、風險等級、經營環境等變化對業務的影響性，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。

風險管理組織架構



道德與誠信

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。董事會與管理階層均遵循公司法、證券交易法等相關法令及內部程序，落實誠信經營。

本行明訂「捐贈管理規範」，對政黨、利害關係人及公益團體所為之捐贈，皆公開揭露於銀行網站。

本行制訂勞動契約、工作規則等各類規章與「員工服務守則暨行為規範」，明文規定全體同仁須遵守之行為，協助導引並促使經理人及同仁道德行為符合以下要求：

1. 防止利益衝突：

規定員工迴避承辦與自身具利害關係者之案件，例如對於與本人、配偶或其三等親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。

2. 避免營圖私利之機會：

規定員工不得收受饋贈與向往來行號挪借款項，或用他人名義向本行私行交易或借款；與客戶之間，不得私下金錢往來或代為保管財物等不當行為。員工不得同時自營他業，未經准可不得在外兼職。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，並經呈報核定後方能辦理。

3. 避免侵害他人利益

規定員工經管的文件及與客戶往來資料，均須保密不得洩露；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等。

本行鼓勵舉報任何非法或違反道德行為準則之行為，設立專屬的申訴信箱，由專責人員管理，具體規範及公告員工申訴的範圍、程序及受理者。員工如舉發或防止營私舞弊，使本行免於蒙受損失者，則予以提報獎勵。

而為防止內線交易，確保健全經營，則訂有本行與轉投資事業「防止內線交易辦法」，作為重大資訊處理與揭露機制之依據，並不定期檢討本辦法以符合現行法令與實務管理需要。此外，明訂「公司內部人股權規範宣導事項」，遵法季會中加強宣導；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。

上述各項規定皆於內部網站公告周知，配合相關宣導或教育訓練，並訂有員工獎懲處理準則，設立人事評議委員會，針對違反規章紀律者進行適當的懲處，2014年度本行並無員工收受不當利益的情形。

參、綠色金融

氣候變遷、全球暖化的議題因為攸關人類的生存，而引發世界各國關注。遠東商銀雖然不是耗用大量能源、排放大量廢棄物的製造業，但仍盡己所能以成為友善環境的企業為目標。在內部營運上，在辦公室推動各項可能的節能或無紙化等措施；在業務方面，則自我期許成為臺灣綠色經濟的轉型推手，推出綠色商品、E化服務，進行綠色採購等，展示減碳決心，為全球對抗氣候變遷、追求環續永續的努力，盡一份企業地球公民的責任。

 推動綠色經濟

 營運能源與資源管理

 生態保育倡議

 持續營運應變

推動綠色經濟

對金融業而言，綠色金融不僅是於服務過程中發揮節能減碳的效益，也包括從資金流動的角度，透過綠色採構、綠色授信與責任投資等制度的建立，間接形成對環境保護的正面效應。

協助產業低碳轉型

本行以金流協助推動臺灣企業低碳轉型，在授信原則中明訂授信對象及其資金用途應符合社會公益，不得承做污染產業。除辦理徵信及授信審核，確實循遵此授信原則，並將相關媒體負面報導納入貸後重大負面事件通報範圍，以利管理。另對於太陽能、LED、廢污水處理等綠能及環境汙染控制等綠色產業之放款，至2014年底總計達44家企業。

在投資標的的選擇方面，本行依循政府法令規定及內部管理規範嚴謹辦理，未來計劃將企業責任精神納入相關辦法。目前除投資金融業以配合策略發展，投資非金融業則以新興高科技或傳統產業中具成長性與發展

前景之未上市櫃公司為主，其中對致力於新能源開發、降低污染或節能減碳等企業則給予高度評價，以行動支持再生能源與環境汙染控制等綠能產業，投資包含風力發電、電動車、水資源處理等產業。

無紙化商品與服務

本行FE Direct為一友善環境的無摺存款帳戶，客戶所有與銀行的交易往來均在網路完成，大大節省往返銀行的時間與交通成本；服務全程無紙化，客戶還可享有本行回饋的較高存款利率與基金手續費優惠。除了每月收到以電子郵件寄送的對帳單，使用者隨時登入網站，帳戶中每筆交易明細即完整呈現；當帳戶中有任何交易，例如匯入、基金扣款、基金贖回、基金停利、基金停損等，FE Direct都會主動發送訊息通知。

在Bank3.0各項行動方案啟動之下，無紙化或低碳的商品與服務陸續推出，例如虛擬信用卡、線上申請平台等，帶給客戶便利、迅速又能實踐環保理念的金融商品與服務。

2014年無紙化商品與服務推廣活動

項目	推出年度	推廣活動	滲透率
網路銀行	2001年	•投資初體驗 •好事接二連三 •壽星活動 •好運戳戳樂	39.04%
企業網路平台	2003年	拜訪企業，針對客戶產業、規模等屬性及需求，進行個製化推介	72.1%
存款戶電子帳單	2005年	--	25.69%
FE Direct	2010年	--	4.15%

項目	推出年度	推廣活動	滲透率
信用卡電子帳單	2010年	申請電子帳單，贈HAPPY GO點150點	18%
行動銀行	2011年	首次登入者參加抽獎活動	13.18%
QR CODE繳款	2012年	QR CODE揭示於帳單顯著位置	3.7%
電子化權益手冊	2012年	鼓勵客戶提供EMAIL，以EMAIL方式寄送會員權益手冊	75.7%
外匯保證金 電子化交易系統	2013年	誰是FETP外匯領行王競賽	41.38%

註：以上滲透率為2014年底數字

綠色採購

本行逐年汰換耗能裝置，採購具環保節能、省水標章等環保家電或設備，其中在照明方面，辦公大樓陸續將傳統日光燈管更換為LED燈，並裝置LED緊急出口燈，新設分行一律採用節能燈具及高效能變頻省電空調，2014年度相關採購金額為472萬元。

在室內裝潢的招標工程標單上，本行規範廠商必須選用綠色建材，採用具綠建材標章之裝修材料，包括使用低甲醛、耐燃建材、礦纖天花板及環保水泥漆等，兼顧大環境與小環境的安全需求。

本行支持在地採購，針對辦公設備或服務提供如物流、保全、電腦、辦公桌椅與工程協力如水電空調、裝潢修繕等，均優先考量臺灣本地廠商，其中設備供應商39家、工程協力商49家，除提振在地經濟，亦節約運輸能源，降低過程中對環境的污染。

營運能源與資源管理

除了設備更新，本行輔以推動辦公室節能措施，分別從照明管理、空調系統節能管理、資源回收等方面，於日常營運中一點一度降低能源的用量。

本行總部所在之遠企大樓為一採節能設計與管理的建築，20年前即採用當時先進節能的空調系統，在離峰電價時段製冰，在白天則將融冰的冷空氣送到各樓層。其電梯使用管理區分尖、離峰時段，管控電梯運轉台數，並於尖峰時刻分別區分為高低樓層專用電梯，提升省電節能效益。另稽核處內部查核各單位時，特別針對營業場所之室內冷氣溫度落實平均值不低於攝氏26度之規定，予於注意。

全行用電2014年較前一年度節省272,308度，降低CO₂排放量154,136公斤，節電效

益達2.22%；全行用水2014年較前一年度減少2,967度，省水效益為3.75%。

⚡ 全行用電及碳排放量

項目	2014年	2013年
總用電量度	11,992,143	12,264,451
能源局碳排放量之轉換係數	0.521	0.522
碳排放量(二氧化碳當量公噸)	6,248	6,402

註：電力排放係數依2014年度經濟部能源局公佈之電力使用二氧化碳排放係數。

💧 全行用水量

項目	2014年	2013年	增(減)
總耗水量度	76,114	79,081	-3.75%

其中位於新北市板橋區之消金及信用卡事業群，自2007年起有計劃執行各項節能措施，包括空調系統及飲水機等加裝定時開關、東西向日曬玻璃加貼隔熱紙、汰換舊型高耗電空調主機等，使用電度2013年較2012年減少181,552度，降幅為4%；2014年再降41,610度，降幅1.1%。本行自成立以來無違反環境法規及罰款之記錄。

遠東商銀節約能源措施

節約用電	<ol style="list-style-type: none"> 非營業單位之總行分支機構於午休時間，執行公共區域及辦公室內照明關閉。 走道及樓梯間等照明需求較低之區域，設定隔盞開燈。 營業單位於營業時間結束後，關閉多餘之照明與空調。 設定辦公室冷氣溫度於26°C~28°C並減少使用時間。 設置窗簾減少戶外輻射熱入侵。 電梯設定非尖峰時刻為部分使用，以集中載運。 個人電腦、公用OA設備設定低耗能節電模式，長期休眠則自動關機。 辦公場所依實際使用情況，分區使用照明，並於午休時間關閉照明；保持照明狀態的大樓避難、緊急出口指示燈，優先改採用高效能的LED燈具。
節約用水	<ol style="list-style-type: none"> 水龍頭裝設節流省水設備。 以省水馬桶取代一般馬桶。
節約用油	<ol style="list-style-type: none"> 公務外出非必要，以步行或搭程大眾交通運輸工具。 以視訊或電話會議取代部份面對面會議，降低遠距交通往返次數。 個金總部搬遷：個人金融事業群於2014年由臺北車站附近的襄陽路搬遷至敦化南路的遠企大樓，與總行及其他事業群處於同棟建築，大幅減少往來的溝通成本，降低人員及公文往來時造成的能源消耗。
資源回收	<ol style="list-style-type: none"> 實行垃圾分類與資源回收，主要分為一般垃圾、可回收資源、紙類三大類別。 定期執行文件銷毀作業。 影印紙雙面利用及廢紙類資源回收

營運物質流管理

金融業在傳統作業上為大量耗費紙張的行業，本行在企業內部經由資訊系統的輔

助，帶動員工降低用紙量，2014年實際作為如下：

綠色資訊方案	具體內容
無紙化溝通	<ul style="list-style-type: none"> ① 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已完成E化及相關 ② 作業流程電子化，朝全面廢除紙本作業目標邁進。 ③ 電腦稽核系統上線，年度節省紙張使用數量四萬張以上。
視訊會議	<ul style="list-style-type: none"> ① 財富管理視訊會議、法金視訊會議定期舉行。 ② 中南部的招募面試視情形以視訊進行，節省應徵者遠距移動所耗費的時間、金錢和能源。
E-learning 教學系統	自2013年開辦E-Learning線上課程，累計至2014年底止累計168門課程上線，訓練人次達48,870人次，訓練總時數40,626小時，大幅降低實體上課之交通往返及空間維運成本。

生態保育倡議

遠東商銀認為月曆除了歲時紀日的實用功能，更是融入生活空間、陪伴客戶一整年的居家用品，而此特性使月曆成為傳

達人文、知識的絕佳載具，故數度將生態保育的進步觀念注入月曆，希望使用者在無形中，吸收自然生態的知識，認知友善大地的迫切性與必要性，提高環境保護的意識，進而力行綠色生活。

2010年〈地球日四十週年紀念〉月曆



標記環境
保育相關
的行動日

〈自然生態相關知識〉

天生我才必有用

大地得小草居住，而成可居之所；在荒野中，從來沒有一花一木顯得多餘。大自然裡沒有垃圾與廢物，以枯木為例，不僅是啄木鳥覓食的寶地，也是許多不同甲蟲的溫床，更是五色鳥的家園及白面鼯鼠的窩。一化為眾生，腐朽滋養神奇的生命，本身就是神奇。

〈日常環保行動〉
綠色生活每一天

有鑑於環境保育對地球未來與人類生存至關重要，遠東商銀以「青山在，綠水流，台灣是寶島」為主題，邀請客戶一起珍愛地球與台灣的自然脈動。

無論是從太平洋回望山海天一色的清水斷崖、浴著月光的黑色奇萊山，或是樹洞裡的白面鼯鼠，都讓觀者重新感受台灣自然遺產的豐富與生命力，而心生珍愛大地之情。為紀念地球日40周年，這份記

錄台灣原始美景的月曆，同時標記包括國際無車日、世界海洋日、夏至關燈日等21個環境保育相關的行動日，希望帶給國人與國際同步的環保關懷視野。

考量愛地球必須落實到日常生活，地球日40週年月曆更於每月附加「綠色生活每一天」企劃，提醒人人於日常生活中舉手可做的節能減碳小動作，12則內容如下表：

月份	地球日四十週年月曆「綠色生活每一天」內容
1月	在地食材在地吃，最好吃！儘量食用在地生產的當令食材，不僅吃到新鮮美味，也減少因長程運送而產生的碳排放。
2月	開會或外出洽公，電腦設定為待機或休眠狀態；外出用餐或下班，呼朋引伴一起搭電梯下樓；睡前或出門前拔掉電視、熱水瓶等電器插頭。
3月	申請電子帳單或電子對帳單；對於未經同意就寄到家裡信箱的廣告郵件，可打電話表明不願再收到類似信函或傳單。
4月	關注世界地球日的活動訴求，並落實在日常生活中；與朋友歡聚，可分享或交流節能減碳的作法。
5月	洗衣前先浸泡約半小時；貼身衣物可用手洗；衣物累積一定數量，再用洗衣機一次清洗。
6月	夏日早早起床，漱洗、運動、準備早餐、閱報之餘，可做完部份家事再出門，善用天然日光，節約照明用電。
7月	定期清潔冷氣機濾塵網；溫度設定在26°C至28°C，並同時搭配電風扇使用；出門前30分鐘，把冷氣改為送風。
8月	攜帶環保杯或自備水壺，在能用自己杯子裝盛乾淨飲水的地方，就少開平頻瓶裝水。
9月	購買有環保標章、節能標章、省水標章等綠色認證商品；中秋送禮，避免採購過度包裝的禮盒。
10月	排好油鍋作菜的順序，首先可煎魚、炒青菜，接著紅燒或炒有醬色的料理，最後利用用過的紙巾擦拭油鍋，再清洗乾淨。
11月	住宿旅館，不要因為不是自己的家，就電視開整夜、空調開最強；續住旅館，可要求不必換床單與毛巾。
12月	響應「周一無肉日」或「每日一餐素」運動，開啟少肉多素的飲食習慣，以減少畜牧業的碳排放。

2013年〈臺灣世界遺產潛力點〉月曆

以臺灣世界遺產潛力點為主題的月曆，得到國家太空中心的合作，提供澎湖玄武岩、嘉南大圳等12處潛力點的衛星空拍影像，讓內容可以進一步標示阿里山森鐵的路線、呈現桃園台地埤塘密度名列世界前茅的景像等。

臺灣的潛力點是否符合世界遺產的認定標準，尚有待國際嚴苛的檢驗，然而其對生活這塊土地上的我們具有無比深刻的意義，值得國人用心保育；遠東商銀同時藉此將世界前瞻的文化與自然資產的保護理念，介紹給更多國人認識。



2014年〈臺灣山海經〉月曆

臺灣山海經月曆與臺灣大學地理暨環境資源學系合作，以「臺灣自然地景保育」為主題，呈現臺灣島從火山噴發到浮出海面等開天闢地的故事，以及小小面積卻蘊育豐富地形的大地傳奇，內容包括如何在東西最寬僅144公里的區域拔起258座超過3,000公尺以上高山、清水斷崖如何以其800公尺的垂直高低差傲視世界海崖等特色地景。國人雖生活在海島，卻十分幸運有高山可仰止，有縱谷可行吟，有原野可耕讀，有湖光可沉思，有海角可盟誓，遠東商銀倡議這些豐富國人生命的大地資源可以受到保育，世世代代都能共享。



持續營運應變機制

防災機制

本行設有總值星制度，以因應各單位在緊急事故發生時，能即時啟動應變及危機管理，掌握全行緊急事故動態並依程序通報高階主管。

各單位一遇緊急事故發生，須即時通報所屬事業群之值星聯絡人，由通報總值星。總值星彙總相關資訊，於事故發生後三十分鐘內，將危機事件發生之時間、地點、原因、災情、預估損失、處理方式等資訊通報秘書處處長、行政支援群副總經理與總經理。

連續假期期間如無災害或損失發生時，各事業群值星聯絡人須於每日晚間8點之前，以簡訊發送訊息完成通報程序。若遇氣象局發佈陸上颱風警報後，值星須瞭解有無災害或損失發生，不論無有均須於每日三定點時間，以簡訊發送訊息通報，直至颱風警報解除。

防疫機制

本行對於重大疫情，依政府公告之疫情級別訂定應變程序。一旦經政府發佈重大傳染疾病有於國內大流行之虞者，秘書處立即召開疫情防治因應小組會議，啟動相關處理機制。

各級疫情因應措施

分級		作業標準
第一級	未出現任何確定病例	關注疫情發展，成立緊急應變小組。
第二級	出現境外移入確定病例	疫情通報系統啟動，通報至最高層級，確認各項防疫設備已備置完成。
第三級	出現境外移入確定病例所引起第二波感染	宣導並執行乾洗手消毒等相關設備，針對前往疫區出差及旅遊之行為啟動管制。
第四級	社區流行，但在控制中	加強門禁管理，人員進出入測量體溫，必要時進行辦公區域消毒
第五級	全國流行，但在控制中	評估停止集會、教育訓練等會議活動
第六級	全國流行	召開緊急應變臨時會議。

肆、商品責任

隨著金融市場的全球化與自由化，銀行所提供的商品與服務日趨多元，金融服務與客戶的連結愈來愈緊密。遠東商銀展開主動性的整合性客戶服務，藉由理念文化、制度流程與科技運用等三箭齊發，持續改善品質與創新服務，建構審慎把關商品與風險揭露的制度體系，在流程中置入客戶導向的服務精神，並結合最新科技應用，以快速回應客戶的需求，滿足客戶的期待，並堅定守護客戶權益。本行期以專業、效率、可靠的服務，與客戶建立信任且長久的夥伴關係，同時發揮金融業的價值，為社會的永續和諧、繁榮進步貢獻一份心力。



 精進服務品質

 保障客戶權益

 創新科技服務

 庶民金融服務

精進服務品質

客戶滿意度

為追蹤理財專員的服務是否符合客戶的需求，本行於2014年度針對財富管理客戶進行多次滿意度調查，一方面管理有無不當銷售的情形，一方面藉以提升作業品質。此項調查結果更列入內部固定檢討議程，並納入理財專員的績效考核，連結獎酬制度。2012年客戶滿意度調查結果為93分，2013年為94分，2014年更進步至96分。

追求客戶的滿意度沒有上限，為提升理財專員服務品質，本行個人金融事業群於定期舉辦的理專月會中，除進行產品面及行銷面的訓練，並開辦名人講座，深化理專各面向的知識廣度，以提供客戶更人性化的服務；此外客訴案件亦定期於理專月會上分享討論，藉此同理客戶所關注的問題，增進理專的服務專業與精神。

對於服務獲客戶讚許的同仁，則由分行服務部透過區作業管理會議加以表揚，另於考評上予以加分，樹立同仁見賢思齊的標竿。自2015年度開始，擬新增頒發獎狀以肯定同仁，持續提升第一線同仁的服務品質。



人員專業養成

針對第一線面對客戶的基層同仁，本行經常性舉辦服務態度的養成訓練，2014年推出包括「掌握關鍵服務時刻」、「無往不利的服務模式」等實務應用課程。

對專業的理財專員，則實施系統化的培訓制度，新進同仁需先於總行集中訓練，再經過分行18小時職前訓練，並由資深同仁從旁輔導，才得正式上線服務客戶。

為讓理財專員隨時掌握市場最新的脈動與日益複雜的金融商品，於每日早會更新金融市場資訊，總行每月固定舉辦多場內部與外部專業訓練與講座，2014年度內外部訓練與講座多達60場以上；在依法令規範必備有各項業務應具之證照外，同時鼓勵以實質補助同仁取得高階或具國際認證的金融證照，如CFA與CFP等。輔助理財專員不斷充實理財知識，建構對財經局勢的分析能力，以為客戶提供最專業的理財諮詢與建議。

對服務受客戶肯定的理專同仁，則安排在每月的理專菁英交流會上分享心得，彼此學習優點，以提供客戶最佳的服務。

無障礙金融服務

分行為本行最主要的實體服務通路，新設立的分行均設置無障礙坡道，方便輪椅族或行動不便的客戶進出；另備有無障礙停車位，內部則設置無障礙廁所。

友善視障者的無障礙網頁已於2015年四月完成建置，並申請無障礙標章。視障客戶可經由如螢幕報讀軟體，啟動語音播報網頁內容，或以點字顯示器輔助輸入等資訊輔具，無礙使用本行的網路服務。

整合式客服中心

客戶如無法親自到行辦理各項事務時，電話與網路成為取得服務及資訊的快捷管道。本行設有24小時服務的整合式客服中心，由超過140位受過專業訓練及考核的客服人員，負責處理包括貸款、存匯、信用卡等各項業務的諮詢，並輔以CTI (Computer Telecommunication Intergration) 系統完整記錄客戶過往服務記錄，為客戶提供一站式的諮詢服務。

客服中心於2014年共計處理客戶來電143萬7千餘通、網路留言10,099筆，客戶無論透過何種管道反應其問題與需求，皆能在客服中心得到完整的服務。

企業網路銀行為企業商業與財務運作的流程之一，故另設置即時客服專線，提供企業客戶於網路銀行主動交易監控，操作流程及線上問題排除服務，即時回覆詢問，事後並就客戶反應內容逐項分析，以建構服務升級方案，兼顧提升服務品質、保障客戶權益及精進電子金流商品之流程與介面。

客訴處理機制

本行為客戶提供多元化的申訴途徑，客戶可以紙本信函、電子信箱、電話等方式，向本行提出申訴，相關申訴均建立完整且系統性的歸納整理。

客戶遇到問題打電話給銀行，大多希望立即得到解決。本行同理客戶的心情，為使客戶的抱怨、意見與往來爭議，在最短時間得到處理，在「客服業務注意事項」中訂有客戶處理機制，以監控處理程序，達到提高服務品質之效，以維護客戶權益與本行商譽。並耐分行客戶所反應意見及處理結果，納入同仁

已妥善回覆，平均3天內結案率達94%。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，並列入行員加強教育訓練的教材。

除做系統性之歸納整理，客訴案件亦定期報送風險管理委員會以資監控，並向本行董事會報告，俾利高階管理階層掌握本行消費者保護之辦理情形。

根據客戶爭議事項之業務類別與重要性，除反應給權責單位與更高層級，並依問題之複雜性，要求於1至15日內完成處理及回覆，處理原則均符合法令規定。

近說遠來

為追求卓越的服務品質，本行每季評估，採行矯正作業方案，提出處理程序與預防措施，討論並修正為標準化作業，以化解令客戶爭議或疑慮的同類事件再度發生。

保障客戶權益

客戶投資保護機制

本行訂有「財富管理業務推廣及客戶帳戶風險管理作業辦法」，規範理財商品銷售前、中、後之作業與服務之執行要點。

1.服務前：

本行的商品適合度政策設有監控機制，避免理財業務人員不當銷售或推介不適合商品之行為，該機制包含客戶投資屬性分析、商品風險度分級之方法及審認程序。

在客戶方面，藉由問卷調查評估客戶的風險承受度，將客戶分為5個等級，並定期重新檢視。在商品方面，則由個金投資類商品審查小組審認各類型投資商品之風險(RR1~RR5)。

商品上架程序

階段	說明
廣泛研究	綜合研究商品相關之總體經濟分析與商品資訊
深入分析	針對可行之商品之投資操作模型或策略、風險報酬與過往績效進行檢驗
審核作業	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，核准並完成簽核程序始得上架；原架上商品系列新增子商品則由個金商品審查小組審定。 審核內容主要為： 1. 商品之合法性 2. 商品之成本、費用及合理性 3. 商品之投資策略、風險報酬及合理性 4. 產品說明書內容之正確性 5. 商品資訊是否充分揭露 6. 評估信託業受託投資之適法性及利益衝突 7. 發行機構風險審核：商品發行機構或保證機構之過去績效、信譽及財務業務健全性
前置作業	對第一線服務同仁施以相關商品知識之教育訓練，並檢視專業人員所需證照合乎法規
開辦作業	持續精進人員專業教育，並檢視相關流程合乎法規

2. 服務中：

為幫助客戶認識自身理財需求及目標，並作為本行協助客戶執行理財規劃及投資理財商品之主要參考資料，製作投資風險適合度分析表之流程如下：

1 訪談客戶	訪談客戶，瞭解其客戶進行理財規劃之意願，如客戶無理財意願或不願提供完整資訊，致無法完成投資風險適合度分析表，則尊重客戶之意願，並告知暫無法購買理財商品。
2 確認理財規劃意願	協助客戶釐清需求並據以擬定理財目標，理財目標之設定掌握S.M.A.R.T.原則（Specific明確的，Measurable可衡量的，Attainable可達成的，Realistic實際的，Tangible具體的）

<p>3 製作投資風險適合度分析表</p>	<p>設定投資風險適合度分析表內容架構，再依分析表內容向客戶徵詢相關資訊，或請客戶補充相關證明文件；相關文件均妥善保存。</p>
<p>4 分析並製作書面報告</p>	<p>理財人員於檢視客戶資料後，進行分析並製作書面報告，報告格式依規劃內容不同而調整，至少包含客戶基本財務資訊、規劃目標、客戶風險屬性、資產配置之分析，製作報告時得運用電腦輔助工具及運算軟體，理財人員須確認內容之合理性及正確性。</p>
<p>5 與客戶討論並確認分析表內容</p>	<p>投資風險適合度分析表完成後，理財業務人員應與客戶討論分析表之內容，請客戶確認理財目標及個人資料正確，詳細說明規劃之內容並確認其符合客戶需要，如有資料不正確或須更新，或客戶認為規劃內容不符合其需要，理財業務人員應蒐集相關資訊重新製作報告</p>

3.服務後：

理財專員依客戶要求或依客戶之風險屬性，在電腦系統中設定客戶所持有投資商品的停利或停損警示通知。

本行除每月寄發綜合對帳單，另要求理財專員定期檢視客戶的投資組合，檢視重點包括報酬率、客戶風險屬性和投資組合之適合度，其頻率至少每年一次；遇有重大因素或市場變化，如利率、匯率、股市、商品價格之波動，可能使客戶的投資產生劇烈震盪時，理財專員必須立即全盤檢視客戶的投資情形，於必要時主動通知客戶。

商品訊息充分揭露

本行各類行銷活動、廣宣物，皆於事前進行行銷刊物權限審核流程，並經法務審核後推出，以符合主管機關規範，確保無不實或易引起消費者誤導的內容；相關警語以顯著方法標明，以提醒客戶注意。廣宣另加註

活動網址或客服專線，方便消費者查詢與問題釋疑。

消費金融相關商品於網站、申請書、契約書及廣宣品中，均充分揭露重要產品訊息與費用計算標準，以尊重消費者知的權益。至於定期更新循環利率差異化等法定公開揭露事項，則如期更新公告於銀行官網顯著位置。

金融市場的專業投資商品則依本行辦理衍生性金融商品業務經營策略與作業準則規定，確保廣告及行銷內容真實，經手商品說明或建議的業務同仁均齊備主管機關規定之資格。於客戶承作商品時，交易員依規定充分告知客戶商品特性及其風險，全面揭露交易的必要訊息，以保障雙方之利益。

本行通路所銷售之遠銀保代之保險商品，從代理、廣宣物到銷售流程，經由銀行、保代及保險公司三方完成審核程序後推出，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。

網路交易安全

本行認為金融業的資訊安全是沒得商量的，對於資安防護高度重視，與時俱進提升資訊系統設備，架構並維持高防護規格，為善盡保護客戶資料之責任不遺餘力。

本行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，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，強化系統不中斷服務，確保客戶交易與資料安全。並於網路銀行首頁的「重要注意事項」及「交易安全聲明」項目，提醒網路交易安全注意事項，揭露本行資訊安全保障措施。

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，會針對帳號資訊採隱碼處理，以避免交易資訊與客戶個資外洩。

因應愈來愈多人使用行動上網，本行積極發展網路銀行與行動銀行業務，為兼顧便利性與安全性，於2015年第三季，新增網路銀行與手機使用非約定轉帳簡訊動態密碼(One Time Password ; OTP)功能，強化網路交易的安全性。

本行委外作業均與廠商訂有契約條款，內容符合主管機關規範，與委外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。並定期針對委外廠商，派員實地查核，並留存紀錄報告，確保其運作過程遵循契約無誤。

客戶個資保護

為落實個人資料保護，本行於原設立的資訊業務指導委員會外，再設置個人資料保護管理小組，並於2014年3月起公告實施相關的管理規範，專責督導全行個人資料保護管理事宜。

為讓個人資料保護意識與規範深植於內部文化，並導入各部門之日常作業，本行於2014年度總計完成個人資料保護之種子人員教育訓練計12場；另針對全行法令遵循主管舉辦「金融業個資法動態及遠東商銀個資保護管理制度建置重點簡述」之教育訓練，同時規定每位同仁必須接受至少4小時的個資相關之教育訓練。

對於本行如何蒐集、處理、使用客戶之資料，以及客戶對其資料所擁有之相關權利，皆公開揭露，除於交易合約中載明，並主動告知新往來客戶，且公告於本行網站；2014年本行無侵犯或遺失客戶個人資料之情事發生。

本行繼2006年領先國內銀行同業，為第一家通過ISO27001資訊安全驗證的銀行後，於2014年進一步取得英國標準協會(BSI) BS10012:2009 PIMS個人資料管理制度系統的國際標準驗證，建構與國際先進國家標準同步的資訊安全與個人資料保護管理制度，每半年持續由BSI執行複查作業。

因為不斷精進的投入，本行於2014年榮獲英國標準協會BSI頒發資訊治理續航獎，肯定本行在資安與個資保障上的高規格表現。

創新科技服務

因應數位金融與行動支付時代來臨，本行積極推動數位化轉型，除精進電子交易平台，並運用創新科技推出各項網路化與行動化的商品及服務，同時成立大數據團隊，精準連結商品，滿足客戶需求。

遠東雲端iCloud信用卡

本行於2015年首推全e化使用環境的遠東雲端iCloud卡，無實體卡片，由卡友自

訂安全額度，安心利用網路購物；綁定購物App，付款不用掏錢包，實現行動支付生活。



網路銀行功能精進

網路銀行自推出以來，使用率年年成長，全新個人網路銀行於2015年第二季完成升級，貫徹客戶使用經驗導向，介面簡潔、友善，客戶能直覺無礙使用交易或查詢等各項服務。而採RWD (Responsive Web Design) 技術，方便客戶使用不同瀏覽裝置時，呈現最適的頁面大小。而新增的非約定轉帳功能，只要四步驟即能隨時利用電腦、手機進行轉帳購物或繳款等。此次改版升級將多項交易時延長至晚上九點，方便上班族在下班後輕鬆理財；交易則採雙因子認證及限額管控，並提供自設通知條件，架構令客戶安心使用電子化金融服務環境。



我的行動銀行

透過本行行動銀行App，除可以輕鬆查詢帳戶餘額及投資淨值，系統也內鍵轉帳、繳款等交易功能，以及即時股、匯、利率漲跌資訊，更首創「跨幣別匯率換算」服務，方便客戶即時選擇最划算的幣別交易。

客戶可依個人使用習慣，將常用之功能項目移至首頁，打造個人化專屬「我的行動銀行」。App另結合HAPPY GO點數及購物優惠線上查詢等「集團優惠」功能，讓客戶掌握個人理財訊息之餘，也能取得更多生活消費資訊。



遠銀 i 申請

本行架構完善的電子化通路線上申請平台「遠銀i申請」，提供24小時不間斷的線上申請服務，客戶藉由行動裝置，完成簡單步驟，即可申辦信用卡、信用貸款、房屋貸款等金融服務；亦可留下聯絡資訊與問題，取得進一步的專人服務。

inControl網路防盜刷服務

本行於2013年與萬事達卡國際組織在聯合信用卡處理中心合作，首度於臺灣推出萬事達卡inControl服務平台，為消費者打造安全的網路交易服務。

持有本行萬事達信用卡的客戶於網路購物時，使用inControl服務，能避免真正的

信用卡號暴露在網路環境中。卡友只要登入專屬頁面，即時線上申請一組虛擬卡號，並使用此組虛擬卡號資訊輸入網路商店結帳頁面，即完成交易。持卡人可隨時登入inControl服務頁面，查詢所申請之虛擬卡號資訊及消費記錄，使用虛擬卡號所完成的每一筆消費交易，均彙整於實體信用卡的月結帳單中，方便卡友檢視完整消費。



大紅利兌點App

打開遠銀i兌換App，點選「鄰近優惠」，能取得就近有哪些兌點優惠餐廳及玩樂訊息，讓信用卡紅利點數發揮最實惠的價值。本行HAPPY GO大紅利平台運用自動化科技，信用卡紅利結合行動生活，提供卡友全新的「三利多」點數兌換體驗：

1. 兌點管道多：本行HAPPY GO大紅利網頁、遠銀i兌換APP與全家便利商店FamiPort機台均可兌點；

2. 兌點妙用多：規劃點數換現金、點數換好禮、點加金等多元點數用途，卡友可自由挑選對自己最實用的兌換取向；

3. 兌點商品多：隨時提供數百種商品供卡友選擇。

此外，本行利用社群媒體，推出遠東HAPPY GO大紅利FB粉絲團，以優惠活動串連相關訊息為軸線，為與快樂購卡友即時互動溝通的生活化平台。



自主理財帳戶

本行FE Direct為一創新全電子化帳戶，客戶與銀行的交易往來均在網路上完成；臺、台外幣活存採階梯計息，利率隨帳戶金額級距而升高，是客戶泊放投資資金與自主理財的帳戶首選。

基金雙向觸價下單

本行首創基金雙向觸價自動下單功能，是專為忙碌的現代人量身打造的投資理財工具。客戶登入本行網路銀行、FE Direct等平台，即可進行「基金觸價」服務申請，操作過程只需5分鐘，即能享有專屬功能，往後不需天天盯盤，系統即能依據客戶設定的基金淨值，自動媒合價格並完成交易。



不但單筆基金交易同時擁有申購、贖回雙邊觸價功能，定期定額基金交易亦有贖回觸價功能。為便於客戶第一時間掌握帳戶狀況，設定完成或交易成功後，系統即自動發送簡訊和電子郵件通知，若市場行情發生變化，客戶可隨時上網進行變更設定，保持彈性的投資策略。

創新電子交易平台

本行外匯保證金交易服務居市場領導品牌地位，備有專業、資深的交易團隊，並於2012年領先同業，推出網路交易模擬測試帳戶；2014年正式推出國內業界唯一24小時、零時差、零距離、交易迅速的「FETP外匯保證金網際網路交易平台」。此外，更設立「遠東商銀外匯領航員」臉書粉絲團，發佈並交流訊息。而可轉債選擇權網路下單系統則提供即時報價、下單委託回報、技術分析及帳務查詢等服務，方便客戶不受時間及地點限制，掌握投資機會。

新一代企業網路銀行

為因應Bank 3.0數位金融發展趨勢及加強E化網路服務結合M化行動銀行之營運模式，本行建置第二代B2B金流平台及企業網路銀行系統，提供客戶多語系、多瀏覽器操作介面單一入口網站，搭配OTP一次性密碼或數位簽章安控機制，進行全球帳戶整合，境內及跨境轉帳或匯款之資金調度。四大特色如下：

1. 整合企業金流平台入口網站：整合現

金管理、貿易融資、應收帳款等全方位功能與海外分行金融服務於同一平台，提供多語系、多瀏覽器操作之單一入口網站。

2. 集團戶交易：具集團帳戶集中管理及授權處理功能，提供集團企業戶管理及資金調度服務。

3. e化大額資金調度：提供大額外幣及轉帳、匯款自動化，協助客戶提升財務作業效率，暢通企業金流。

4. OTP交易安全控管機制：可依客戶交易流程控管需求，具備多重交易審核、放行控管機制，滿足多樣目標的客群需求。

大數據分析團隊

於各項創新科技商品與服務之外，本行建置大數據資訊倉儲系統與專業團隊，有計劃進行資料分析，探索客戶需求，精準為不同類型客戶提供滿足其考量的金融產品與服務。例如對於穩健保守型客戶，精算出投資標的的風險係數，把風險降到最低，以穩定收益；對於自主理財型客戶，則規劃FE Direct帳戶，提供較一般存款更高的活存利率，方便靈活運用投資資金。

▼與集團關係企業遠傳電信、鼎鼎聯合行銷攜手打造行動化服務



庶民金融服務

本著金融服務普惠大眾的理念，遠東商銀推出各項以庶民需求為考量的金融服務，希望每一個人都能在金融服務的助力之下，經營安穩、幸福的生活。

退休安養信託

在歐美先進國家，信託為一歷史悠久的財富管理與財富傳承的工具。自2006年起，陸續有退休客群因為退休資產保全的需求，交由本行承作「退休安養型」個人財富信託。隨著老年化社會的到來，衍生許多新的財務問題，非傳統理財商品所能滿足。本行順應此社會大趨勢，設計適合年長者資產保全、運用與轉移的理財商品，與國人共同迎向一個老有所終的安養社會。



分行有位客戶，長期與先生分居，獨自扶養兒子，辛苦打拼存下一筆資金。理財專員考量其情況，並未為業績而建議高手續費的商品，而是為她量身規劃20年期指定用途信託，將資金購買債券型基金以定期收取配息，並指定兒子為受益人。如此一可避免這筆積蓄遭到挪用，又可持續領取投資收益，20年後兒子還可順利繼承資產。規劃不久後，客戶發現自己罹患肝癌，她非常感激本行的信

託規劃讓她能放心積極接受治療，因為她知道不論發生任何狀況，一生的積蓄會持續守護兒子。

小資族的專業投資

本行認為理財應長期、持續進行，以把握時間複利，而投資專家團隊代操的權益不應由大戶獨享，於是與安聯人壽共同開發研擬，於2015年推出「遠滿得利」類全委投資保單，委託德盛安聯投信代為管理投資帳戶。此商品每月固定回撥5%，全年累計約6%配息，且配息免稅，為一相對穩健、適合長期持有的資產部位，適合準退休人士、養老族或預作遺產分配之用；首次參與門檻僅新臺幣30萬元，讓小資中產客層也能享有法人級的專家代操服務。

分期繳學費與繳稅

綜所稅與子女學費是許多家庭在基本日常生活費用之外，無法省下的支出，而一次性繳納確實造成不少中低收入家庭的困擾。為協助客戶減輕負擔，本行在報稅季與開學季，分別提供以信用卡繳付學費及綜所得稅可分期且0利率的優惠方案，2014年總計有93,351戶申請此項服務。

分期信貸

基於協助弱勢社會青年強化競爭力的善意，本行延續助學貸款精神，提供降低負擔學習之支付選擇，使想藉由投資自己增加職能的人，能透過消費性貸款分期支付概念，取得學習進修之機會。

對於提供學習資源的合作商家，本行經由完整的審核制度，慎選評估其營運、財務及銷售狀況；另依循放款審核條件，在評估消費者財務情形、確認用途及意願下，提供其小額資金需求；如遇退費或爭議案件，本

行於掌握內情後，均站在協助消費者立場，與商家協議，盡可能使消費者獲得較優惠之退費條件。

二順位房貸與代償雙卡

本行於2003年推出二順位房貸，服務因受債務與收入比之限制而無法於金融市場以信用貸款方式取得資金之客戶。藉由評估其財務及負債狀況，提供可負擔的貸款金額及利率，解決其於資金上的需要。

於2008年推出的信用貸款產品「代償雙卡」，則為負擔雙卡負債者提供財務支援的選擇方案。視客戶收入及債信狀況，參照主管機關對於債務人在全體金融機構之無擔保債務歸戶後總餘額與平均月收入相較之規範，在消費者可負擔且不過度擴張信用的前提下，有效提供資金需求，且所負擔利率較雙卡為低，有效減低其債務衍生的負擔。

溫馨理債

世事難料，景氣多變，人難免會遭逢不幸或變故致使收支失衡，甚至陷入衣食困頓。本行深刻了解，唯有與客戶站在一起，協助客戶走出困境，共同面對債務問題，才能創造雙贏的皆大歡喜結局。

自2008年金融海嘯爆發以來，本行債管團隊持續進行組織改造，定位從傳統的債務催收轉型為理債服務，同理客戶所面臨的困境，透過合議的還款方式，降低客戶的還款壓力，幫助客戶盡早脫離負債，走過人生低潮期。

在集體協議方面，本行於2006年設置專責的債務協商部門及服務專線電話，以協助客戶解決債務問題。透過展期或降息等方式，有效減輕客戶的還款負擔。另自2008年4月開始，配合消費者債務清理條例

實施，本行提供更完整的理債諮詢及協商服務，累計至2014年年底，共計有31,911位客戶完成前置協商或前置調解，總協議金額達41.4億元。

在個別協議方面，本行提供個別化量身訂做的理債協議，視客戶之財務及收支狀況，提供不同的協議方案。2014年共有1,724位客戶與本行達成還款協議，金額合計2.1億元。

除了個人的理債協商，對於有經營或償還意願之中小企業客戶，本行除配合政府政策，亦提供債務協商管道，紓解企業還款壓力，以度過難關，締造國家經濟、企業主、企業雇員及銀行等多贏的局面。2014年計協助23家中小企業達成還款協議。

宣導金融知識

本行響應金管會銀行局舉辦的「103年度走入校園與社區辦理金融知識宣導活動」，派任分行經理擔任種子講師，走入校園，協助學生與一般民眾建立正確的消費金融常識，並學會解讀金融時事，增進理財觀念與能力，為個人規劃美好的未來。

伍、人盡其才

人才是企業成長與創新的引擎，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，規劃達成目標所必須有的作為，由此建構完整、持續的人才發展方案。由於對人才價值的充分肯定，本行以極具競爭力的薪酬結構，獲選為「臺灣高薪100指數」成分股；且因長期投入員工教育訓練，連續12年得到政府補助。這是一個能與公司共同成長，成就自己，並擁有安居樂業人生的幸福職場。



無差別雇用



薪酬福利



教育訓練



職場環境

無差別雇用

人人平等

本行認為企業對社會的首要任務，在於成為卓越的企業，造福客戶、員工、股東與社會大眾，因而對人才的招募與培育不曾間斷，持續為臺灣創造就業機會，曾於2010年獲行政院經濟部與勞動部頒發「創造就業機會貢獻獎」，肯定本行與其他等37家企業，共同降低當年第二季失業率0.1%。

本行各項人事規章均遵循勞動法規制定，所有員工之僱用皆簽訂勞動契約，以確保其勞動權利，並尊重國際人權公約的精神，以維護同仁相關權益。在人才招募與任用時，不因種族、宗教、黨派、性別、年齡、身心障礙等因素，而有不平等的對待，目前進用

員工雇用狀況

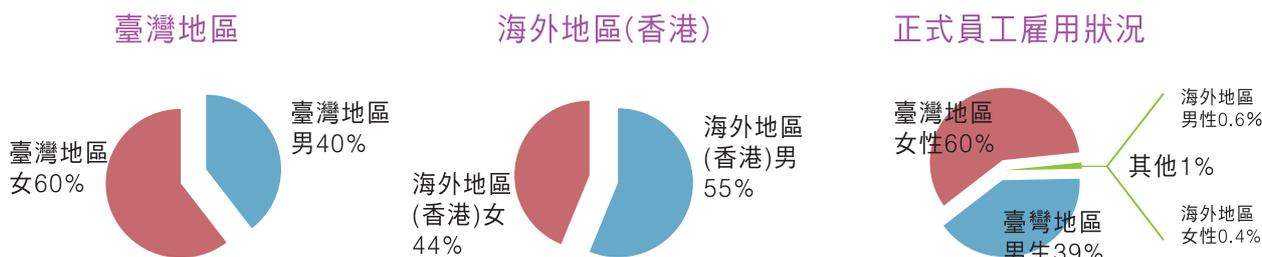
同仁中含原住民6人，並持續增加身心障礙同胞的就業機會；2014年法定進用身心障礙員工人數為25人，實際進用人數為21人，未足額進用人數為4人，進用率為84%。

截至2014年止，本行正式員工總人數為2,528人，相較於2013年成長1.9%。其中含經理之經理職級以上同仁計206人，有4位服務於香港地區；而202位服務於臺灣地區之經理人，皆為本地居民，高階主管為當地居民比例為100%。非擔任主管職務之員工人數；2013年計2,287人；2014年計2,326人。

2014年臺灣地區及海外地區新進同仁總人數達440人，以年底總人數計，占總人數比為17.4%。新進員工中，於當年離職之人數為104人，占總新進人數比為23.6%。

地區/性別	臺灣地區		海外地區(香港)		合計
	女性	男性	女性	男性	
正式員工	1,510	993	11	14	2,528
派遣員工	201	72	0	0	273
合計	1,711	1,065	11	14	2,801

 女性  男性，適用本章節所有表格

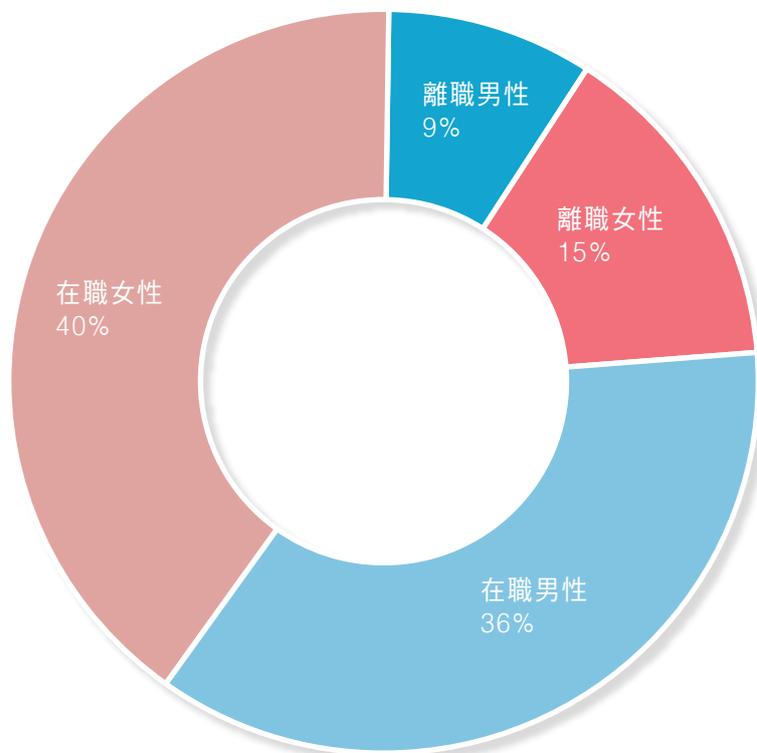


2014年新進員工之進用人數/新進人員之離職人數/離職率

地區	年齡層	30歲以下		30~50歲		50歲以上		合計	離職率
	性別								
臺灣地區	新進	91	139	104	96	3	3	436	23.6%
	離職	16	36	24	27	0	0	103	
海外地區 (香港)	新進	0	3	0	1	0	0	4	25.0%
	離職	0	1	0	0	0	0	1	

註：新進人員離職率=年度新進人員離職人數/年度新進人員總數

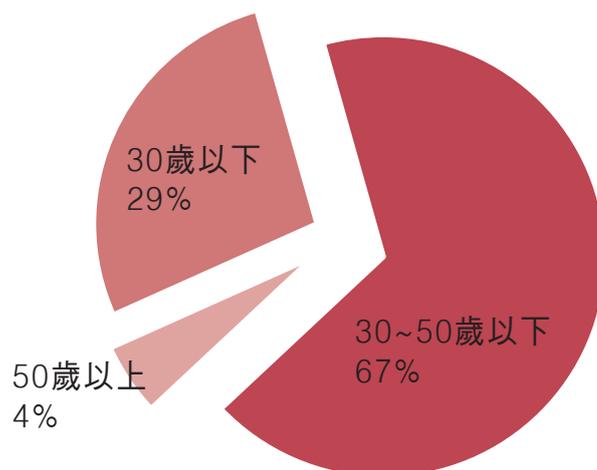
新進人員在職/離職比



離職人員年齡／性別／地區

性別	♂			♀			
地區	臺灣地區						合計
年齡層	30歲以下	30~50歲	50歲以上	30歲以下	30~50歲	50歲以上	
人數	33	118	12	82	153	4	
地區	海外地區						合計
年齡層	30歲以下	30~50歲	50歲以上	30歲以下	30~50歲	50歲以上	
人數	0	0	0	1	0	0	

離職人員年齡比



離職率(年齡／性別／地區)

2014年平均人數	2014年離職率(%)	臺灣地區						海外地區						離職總計		
		30歲以下		30~50歲		50歲以上		30歲以下		30~50歲		50歲以上				
2,496	16	♂	♀	♂	♀	♂	♀	♂	♀	♂	♀	♂	♀	♂	♀	403
		33	82	118	153	12	4	0	1	0	0	0	0	0	0	

註：2014年平均人數=(期初2013年12月人數+期末2014年12月人數)/2

育嬰留職停薪人數

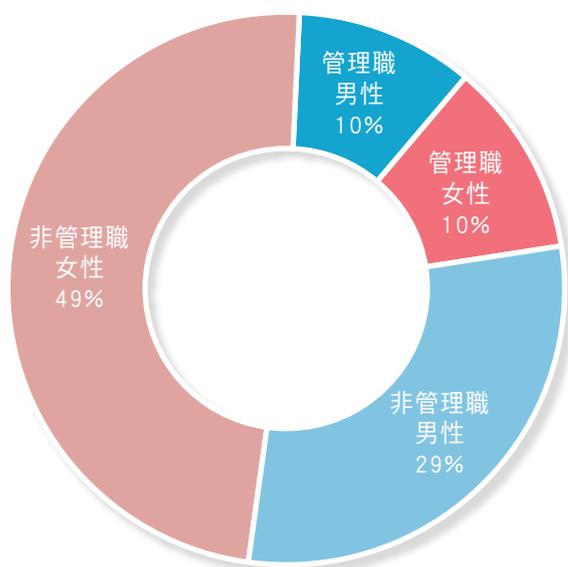
項目		
2014年育嬰留職停薪中人數(A)	4	64
2014年復職人數(B)	1	22
2013年復職人數(C)	0	20
2013年復職後仍在職人數(D)	0	13
復職率(B/A)	25%	34%
留存率(D/C)	-	65%

註：復職仍在職人數指當年度復職後至12月31日仍在職服務者

管理職與非管理職之年齡統計

性別							
地區	臺灣地區						合計
年齡層	30歲以下	30~50歲	50歲以上	30歲以下	30~50歲	50歲以上	
管理職	0	58	52	0	65	22	
非管理職	163	693	27	252	1145	26	2,306
地區	海外地區						合計
年齡層	30歲以下	30~50歲	50歲以上	30歲以下	30~50歲	50歲以上	
管理職	0	3	1	0	0	1	
非管理職	1	7	2	4	5	1	20

正式員工職務比



產學無縫接軌

本行開放工作機會給無經驗的大專院校應屆畢業生，提供學子邁入金融業的敲門磚。2014年共計參與臺灣大學、政治大學、元智大學、靜宜大學等4場大學校園徵才活動；並自2010年起開辦「Early Bird早鳥就業計劃」，讓有志投身金融業的準畢業生，每年一月起配合學校最後一個學期課程，每週彈性安排2至4天至本行服務，以正職行員任用，使學業與職涯無縫接軌。

另外，本行與元智大學、亞東技術學院合作推動產學實習暨儲備人才專案，該專案分為A計劃之儲備人才培訓及B計畫之暑期實習。參與A計畫者，於升大四的暑假起，即入行培訓1年，於畢業後通過考核，發予獎學金以正職行員任用。B計畫以暑期實習為主，提供學子進入業界體驗實務運作方式，企業亦可提前延攬人才，達成雙贏局面。

薪酬福利

本行薪酬係依個人學經歷、所擔負職務職責、績效表現及未來發展能力等綜合評量而給付，不因性別而有任何差別待遇，所有層級薪資皆高於法定最低工資規定，且秉持人才是公司最重要資產與利潤共享理念，近年來每年皆為同仁加薪。

入選臺灣高薪100

為在就業市場上展現具競爭力的薪酬，本行不定期委託外部顧問公司調查，以達同仁整體薪酬高於銀行同業中位數之目標，並與台積電、鴻海等100家企業共同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，其中2013

年與2014年非主管職員工之年度平均福利費用分別為111.4萬元與115.6萬元，兼顧經營成果、照顧員工與善盡企業社會責任。

公平的晉升制度

本行針對所有正式員工實施績效考核，年度績效考核連結年度績效目標，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與中長期制度的建立，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、年底表現評核與職涯發展檢視，主管均與同仁充分雙向溝通、討論，並表達意見。

晉升為同仁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考核結果與發展潛能，由主管提報晉升名單，經過初審、複審，並由候選人藉由簡報自我表現，讓每位同仁均能在透明且公開公正的機制中得到應得的肯定，為自己爭取更寬廣的舞台。本行現任經理人中，高達46%為自基層行員做起，經由紮實的外部培訓與自我努力而得到晉升。

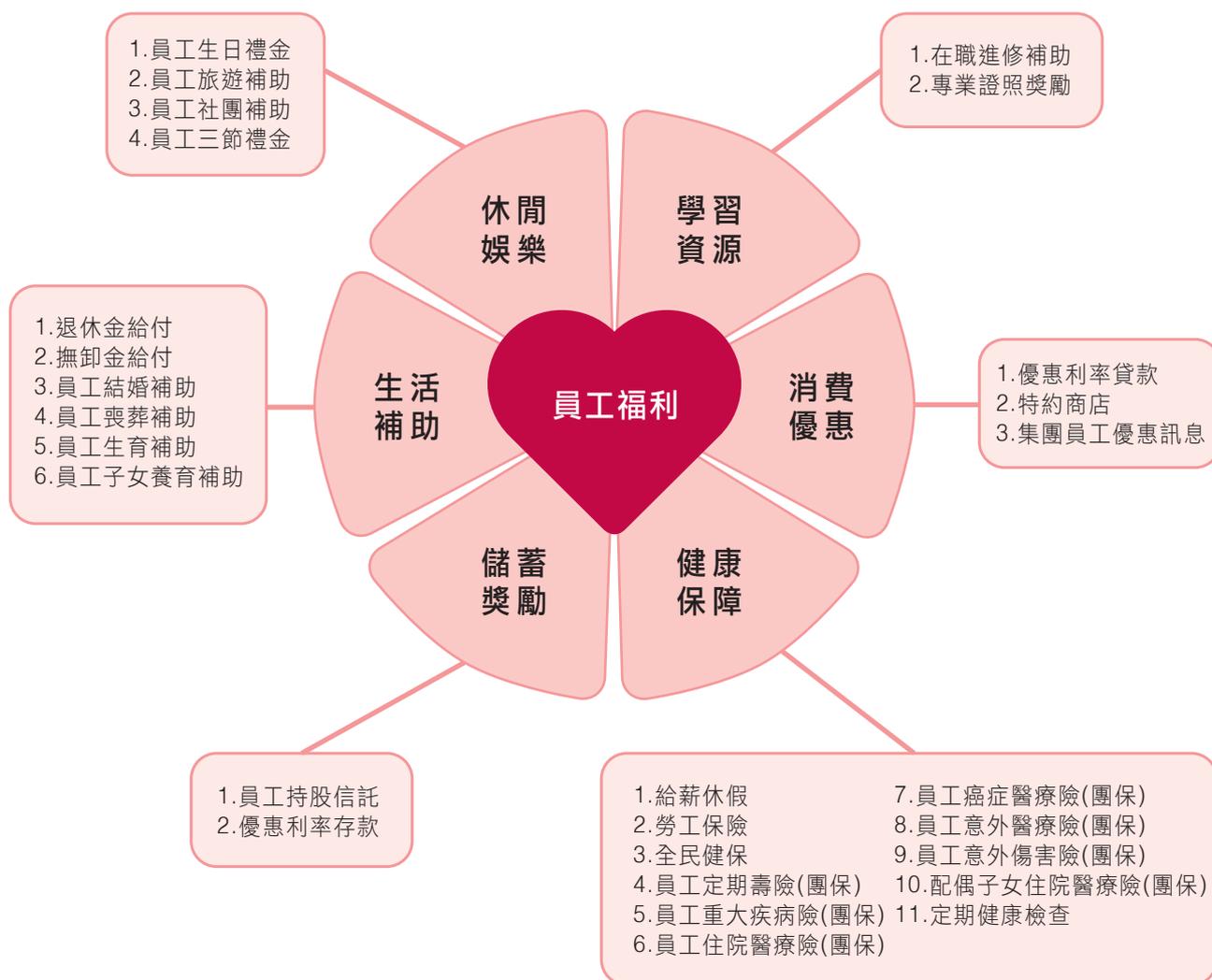
福利面面俱到

本行提供優於法令規定的多方位福利，使同仁得以照顧自己與家人，許多年輕同仁於任職本行期間幸福成家，並完成生兒育女等人生大事。2014年成家者74人，申請生育津貼者141人，其中女性86名、男性55名。

在保險福利方面，本行為同仁規劃壽險、重大疾病險、住院醫療險、癌症險及意外險五大保障，任職期間保費由公司全額負擔，同仁的配偶及未滿23歲且未婚的子女亦享有免費的「住院醫療險」保障。

另為勞資利益共享，強化長期薪酬，本行辦理員工持股信託，由同仁自行提撥部份薪資，行方提供部分比例補助，交付信託購

置本行股票，鼓勵同仁儲蓄並共享經營成果，提供進一步的生活保障。



傾聽同仁心聲

本行重視同仁心聲與權益，每兩年定期舉行員工滿意度調查，最近兩次調查分別為2011年與2013年，填答率分別為96%與96.2%。另設有員工建議暨申訴機制，只要是具名的申訴案件，一定處理並即時回饋，營造正向的工作氛圍。同仁平時除了向各級

主管提出意見，亦可藉由總經理室所設之總經理信箱、人力資源處所設之員工建議及申訴信箱，針對各類議題溝通或提出改革想法。2014年度經調查且完成處理之同仁申訴案件共4件，其中並無涉及性騷擾、歧視、原住民權利或人權問題等爭議之申訴。

員工家庭日

本行為同仁籌辦大型家庭日，除宣達公司願景、目標、策略，以凝聚同仁向心力與團隊默契，更主要的目的是表達慰勞及對同仁家屬的感謝。本行員工家庭日活動多元，曾群聚臺中共看張藝謀之大型景觀歌劇〈杜蘭朵公主〉與賞遊桐花季等。而近兩次員工家庭日則選擇在新北市淡水漁人碼頭舉行，參與人次一場約莫3千人，現場有適合



▲ 員工日舉辦大型演唱會

全家大小的園遊會、健行及大型演唱會，邀請伍佰、謝金燕、安心亞等歌手熱歌勁舞，與員工同樂。員工家庭日同時結合公益活動，曾捐贈門諾醫院巡迴醫檢車及捐贈伊甸基金會開發「幼兒發展檢測App」，2014年同仁響應「夢寐以球」萬球募集計劃，再次合力捐贈近一萬五千顆棒球給偏鄉基層棒球隊。



▲ 同仁與家屬參加健行



▲ 關心同仁工作與家庭的平衡



▲ 同仁偕家人共賞歌劇〈杜蘭朵公主〉

教育訓練

本行為促進同仁的職涯發展，重視人才培育，每年投入相當大的人力與經費，規劃不同核心職能的課程，協助同仁勝任工作並更上層樓，歷年來辦理員工進修訓練有成，2000年獲全國商業總會「企業職業訓練績優單位」殊榮。此外，自政府2003年開辦獎勵訓練績優廠商起，本行年年通過政府企

業人力資源提升計畫補助金之審核，並在2007年獲評等為「金級」優質訓練品質之企業單位，更於2014年獲得人才發展品質管理系統 (TTQS, Talent Quality-management System) 企業機構版「銅牌」。2014年獲補助金68.7萬元，12年來累計補助金達496萬元，領先同業。

與職涯結合的培訓計劃

對於同仁的職涯發展，本行除了制定完整的晉升制度，更依同仁所任職務，採「專業職能」及「核心管理職能」二大類建構訓練體系，循序規劃不同層次的課程。其中專業職能培訓著重於增進專業知識技能以達成工作任務，核心管理職能培訓則著重於激發各階層人員的潛能，如強化高階主管之策略

規劃能力，提升中階主管之創新領導能力，培育初階主管之管理才能，以及根植基層同仁之顧客服務、銷售技巧、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。

於2013年1月開辦之E-Learning線上課程，提供便利學習的管道。至2014年底止已有168門課程上線，線上訓練人次大幅增加，達到擴大學習的成效。

員工訓練課程類別		摘要說明	2014年 人次	總班次	總時數
實 體 課 程	業務專業	執行各項業務所需之專業知識技能及法規。	23,227	1,746	170,145
	新人訓練	加速新進人員熟悉文化及相關規範	753		
	基礎才能	協助工作效能與自我管理能力之提升	431		
	管理能力	強化各級主管領導統御及管理技巧	838		
	儲備主管	國際視野及經營管理能力之培養	416		
	語言學習	英語演講會(TMC)及英文簡報等課程	945		
	通識法令	勞工安全等法令規範之內容	916		
線上課程		內部產品介紹及相關商品銷售話術等	48,870	168	40,626

員工2014年訓練時數

性別	管理職	非管理職	平均訓練時數/人	平均訓練時數/人
	30.12	31.87	30.91	33.65
	34.95	36.12	35.43	

近三年訓練計畫執行情形

訓練 項目	行內訓練			行外訓練			合計		
	金額 (仟元)	人次	班次	金額 (仟元)	人次	班次	金額 (仟元)	人次	班次
2012年度	13,115	25,331	745	2,412	1,564	429	15,527	26,895	1,174
2013年度	12,562	23,534	882	3,915	1,451	465	16,477	24,985	1,347
2014年度	10,727	26,365	1,295	2,039	1,161	451	12,766	27,526	1,746



分會名稱	FEIB	Young-Bankers	Ferina
成立時間	2010年6月	2011年6月	2012年11月
成員人數	21	20	20
取得認證	累計至2014年共28名		

成立Toastmasters分會

國際演講協會(Toastmaster International)為非營利的教育組織，於1958年在美國創立。本行為協助同仁提升英語的口說表達與領導技巧，自2010年加入中華民國國際英文演講協會，已在內部陸續成立3個分會，目前成員有61人，是國內惟一成立3個分會的企業。為鼓勵同仁參加，行方全額補助費用。本行並於2013年獲中華民國國際演講協會頒發「總會長獎」(District Governor Award)，為臺灣區唯一獲獎之金融機構，由世界總會執行長Daniel Rex親自來臺授獎。

在職進修補助

為培育經營發展所需之人才，同時協助同仁持續學習與自我成長，本行針對同仁修習碩士學位或取得專業證照，提供優渥的補助與獎勵。碩士以上學位任職進修補助自2006年開始實施，至今已有25人申請；專業證照獎勵方案自2009年開始實施，至今有48人次申請。2014年起則針對線上英語學習時數前20名的同仁，贊助其參加多益測驗的費用。

推動跨部門輪調

為鼓勵同仁開拓職涯廣度，本行訂有「調動注意事項」，只要任職單位滿一年，即

具自行申請輪調的資格，同仁得於內部網站查詢各部門發佈之最新職缺訊息，並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。

除訂定輪調制度，本行更自2014年起開辦「強本培元」訓練專案，透過職前集中訓練、回訓及證照輔導班等，增進同仁與時俱進的多元視野，為轉任不同職務做好準備，兼顧同仁發展轉型與人力有效運用。2014年期間完成7梯次『強本培元』課程，總計290名同仁接受訓練，其中已有25位於課程結束後轉調不同職位，開啟職涯新的歷練。

培訓儲備主管

本行自2008年起實施MA(Management Associate，儲備主管)培訓計劃，每年經嚴

儲備主管培訓方案

階段	說明
集中培訓	為期二個月，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，及進行讀書會及高階主管座談會等活動，以收標竿學習之效。
深耕培訓	於單一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MA的學習狀況，並進行深入的會談，以提升學習成效並育成正向積極的工作態度。

協助新人接軌

同仁從踏入本行服務的第一天，便感受到公司無微不至的關懷。為協助新進同仁克服對陌生環境的適應問題，本行實施Mentor制度，為每位新人配置專屬的輔導員，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，協助他們在各自職位上展現信心與發揮能力。



▲ 舉辦儲備主管團隊建立活力營

謹程序篩選錄取數十位年輕菁英加入，展開為期兩年的訓練，安排紮實且密集的課程，並透過輪調見習及專案執行等，有系統培育新一代中堅幹部。本培訓計劃亦開放行內具優秀表現且具企圖心的年輕同仁參與甄選。

職場環境

本行架構友善員工的職場環境，以多元的福利措施，協助同仁平衡工作與生活，擁有樂在工作、敬業樂群的幸福職涯。

定期健康檢查

本行每兩年辦理全員健康檢查，年滿65歲同仁每年可享一次，為貼近同仁的不同需

求，規劃愛肝、愛心、腸胃等不同重點方案，供同仁選擇。為避免同仁舟車勞頓，特評選12家醫院與健檢中心共15個據點，供同仁就近健診。2014年總計2,206名同仁完成體檢，受檢率達98%。

2014年健檢方案	受檢人數
專員級(含)以下	986人
襄理級至經理級或年滿40歲	1,177人
協理級(含)以上或年滿60歲	43人

註：受檢同仁不含當年度新進、復職與離職者。

環境安全第一

落實職業安全目標，本行訂有「安全衛生工作守則」及「勞工安全衛生管理規章」，以推動職業安全與衛生工作；並規劃有職業安全衛生任務編組，設置職業安全衛生業務主管、現場急救人員及防火管理人，施予相關訓練；此外，安排同仁參加勞工一般安全衛生教育訓練及回訓。加強安全教育訓練，設置員工自衛編組，每半年舉行一次防搶暨自衛消防演習合併演練；每半年實施工作環境測定；每年進行消防安全檢查申報；每兩年辦理建築物公共安全檢查，以與同仁共同努力，建構一個安全無虞的工作環境。

小確幸休息室

本行位於臺北市敦南遠企大樓的合署辦公室，在各樓層均設有彷彿咖啡座的員工休息室，並置有冰箱及咖啡機，讓同仁於忙碌的工作空檔中有一休憩、充電之處，也有同仁喜歡利用此一放鬆空間，展開腦力激盪的創意會議。而位於新北市板橋區的消金及信

用卡事業群總部亦設有用餐區、哺乳室、健身房及韻律教室，更貼心設置淋浴間供同仁運動前後使用。



成立樂活社團

福委會鼓勵同仁在工作之餘組織休閒性或學習性社團，以豐富生活並抒解工作壓力。自2014年起啟動社團經費補助，輔導志同道合的同仁成立包括自行車、慢跑、羽球、有氧舞蹈等4個社團，有效增進同仁的人際交流、身心健康與生活樂趣。在遠東商銀大家庭裡，同仁還可透過公司架設的內部跨部門電子化平台，自由交流工作心得及生活近況。



▲ 公司補助經費鼓勵同仁成立自行車隊、球隊等活動社團

陸、公益長河

遠東商銀成立以來，在無數社會資源的挹注下成長茁壯，飲水思源，視回饋社會為天經地義的使命。藉由持續性與系統化的社會參與、支持棒球運動、贊助國際表演藝術、發行人文美學月曆等，將人文關懷內化為企業文化的一部份，加上同仁集資行善蔚為傳統，齊力拓展真善美的力量！



 伊甸的長期夥伴

 為臺灣棒球加油

 以人文豐富生活

 打造共襄善舉的文化

 點亮共榮的社區

伊甸的長期公益夥伴

對許多身心障礙同胞而言，財團法人伊甸社會福利基金會像是一座燈塔，提供的服務包括失能家庭服務、就職計劃、遲緩兒早期療育等，為他們的人生帶來希望與助力，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，一開始即朝細水長流的模式規劃，建立伊甸愛心卡為

核心平台，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。多年來，挹注伊甸的捐款突破六千萬元，協助伊甸在穩定的財務後援下，得以有計劃性的發展，成長茁壯，進而造福更多的身心障礙同胞。

盡善盡美

雙方開啟合作當年，伊甸僅14處服務據點，如今擴及85處，每日服務的身心障礙同胞也由二千人增加至八千人。



▲ 伊甸基金會黃琢嵩執行長致贈感謝狀予遠東商銀



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。至2014年底，捐贈金額累計達35,916,817元

遠東伊甸愛心卡2010至2014年回饋金額	
年度	捐款金額
2010	2,624,229元
2011	2,563,223元
2012	2,658,961元
2013	2,651,222元
2014	2,641,830元



創意捐款平台

本行除了透過伊甸愛心卡的刷卡金回饋機制持續捐款伊甸，也創新多元的客戶捐款平台，使社會大眾的愛心得以便利與伊甸的服務連結，自2003年啟動以來，總計捐款超過二千五百萬元，為伊甸創造長期、穩定的收入來源。

捐款平台	2014年捐款金額	累計捐款金額
1 希望存摺存款利息自動轉捐款	326,903元	7,562,679元
2 信用卡紅利點數轉捐款	212,600元	1,737,600元
3 信用卡客戶捐款活動每(年平均推出兩檔促捐活動)	988,400元	14,722,203元
4 伊甸榮譽卡卡友捐	105,000元	1,848,000元



合作幼兒發展檢測App

根據伊甸的估計，臺灣每15個孩子，即有一位在發展中上出現遲緩現象，而6歲前因各方面發展尚未定型，愈早進行療育、復健，改善成效愈佳。為協助每個幼兒都能穩健踏出人生第一哩路，本行號召同仁集資，贊助伊甸開發「幼兒發展檢測App」，提供新生兒父母免費下載，隨時隨地運用智慧手機或平板電腦，檢測0至6歲幼兒的發展進度，以創新科技推動國人建立遲緩兒早期發現、早期療育的認知。

幼兒發展檢測App於2013年推出，於2014年得到衛生福利部國民健康署頒發「健康促進雲端增值應用評選優質獎」；至2014年底累計下載數為106,470人次。

伊甸幼兒發展檢測App下載數	
iOS系統	Android系統
65,783	40,687

多元的贊助活動

本行與伊甸共同致力公益，雙方為長期且全面性的夥伴關係，多次出錢出力支持伊甸活動，包括兒童輪椅捐贈、放置商店的零錢捐箱製作、整合遠東集團資源協助遭地雷炸傷的伊拉克少年來臺裝設義肢、贊助偏鄉



▲協助遭地雷炸傷的伊拉克少年來臺裝設義肢

兒童健康發展篩檢與學齡心智障礙兒課後訓練補助計劃；亦利用所贊助之新北市歡樂耶誕城活動，於園遊會設攤為伊甸募集發票；另多次邀請伊甸照護學童觀賞大型演出，以世界級的表演激勵弱勢學童努力開創美好人生。

邀請伊甸學童觀賞世界級表演	
2010	張藝謀大型景觀歌劇〈杜蘭朵公主〉
2011	美國大聯盟MLB全明星臺灣大賽
2015	加拿大Cavalria夢幻舞馬舞團演出

為臺灣棒球加油

棒球是臺灣的「全民運動」，帶給國人許多歡樂的回憶，也與臺灣庶民史交織出許多動人的故事。惜2009年因職棒史上最大規模假球案爆發，傷心的球迷出走，臺灣棒球運動陷入空前的低潮。為守護臺灣棒球的火苗，本行自2010年起一路贊助國際賽事

在臺舉行，藉由大聯盟球星及臺灣旅外好手共襄盛舉，加上一波波的宣傳造勢並提供購票折扣，召喚球迷重回球場，為臺灣球員奮戰的鬥志加油！其中，2013年所贊助之世界棒球經典賽首輪賽，臺灣代表隊力克荷蘭、澳洲，淘汰韓國，前進東京八強賽，優異表現掀起旋風，不僅一舉躍升世界排名，更重振國人對棒球的熱情。



贊助國際級棒球賽事在臺灣舉行

時間	賽事	陣容
2010	美國大聯盟MLB道奇隊來臺加場賽	MLB道奇隊 VS. 臺灣職棒聯軍
2011	美國大聯盟MLB全明星臺灣大賽	MLB明星隊 VS. 王建民+臺灣隊
2012	WBC世界棒球經典賽資格賽	臺灣取得參加比賽的資格
2013	WBC世界棒球經典賽首輪賽	臺灣、荷蘭、澳洲、韓國等國代表隊
2013	臺日經典棒球對抗賽	臺日職棒好手對賽



< 夢寐以球 > 萬球募集計劃

有鑑於棒球運動紮根，本行於22週年行慶時發起「夢寐以球」捐球活動，計有1,626名同仁響應，總計捐出15,323顆棒球給偏鄉48所中小學棒球隊，供球隊小選手一年充分練習之用。



棒球為消耗品，基層棒球隊因而用球十分精省。新球須先由投手使用，稍微磨損的再由野手練傳接球，最後才供打擊練習；至於脫線的球，還得留做打網或雨天練習使用。本行希望透過棒球捐贈，使每個小選手都能盡情練球，揮擊出自己的美好人生，也為臺灣爭光。

< 夢寐以球 > 計劃受贈球隊之學校

少棒隊	
臺東縣	紅葉國小·信義國小·卑南國小·大溪國小·桃源國小·豐田國小·泰源國小·武陵國小·三民國小·新生國小·德高國小·關山國小·太平國小·成功國小
花蓮縣	光復國小·豐濱國小·瑞穗國小·中正國小·太巴塑國小
宜蘭縣	三星國小·馬賽國小
高雄縣	鼓山國小·屏山國小

青少棒隊	
臺東縣	新生國中·卑南國中·桃源國中·泰源國中·賓茂國中·台東大學附屬體育中學
花蓮縣	三民國中·光復國中·化仁國中·瑞穗國中
宜蘭縣	三星國中·文化國中
高雄縣	興仁國中·七賢國中·忠孝國中
桃園縣	新明國中

青棒隊	
臺東縣	成功商工·臺東大學附屬體育中學
花蓮縣	玉里高中·花蓮體中
雲林縣	麥寮高中
新竹縣	仰德高中
桃園縣	平鎮高中



▲ 原住民棒球運動發展協會張泰山理事長代表接受贈球

以人文豐富生活

遠東商銀建構與客戶交流生活美學的平台，每年年終致贈客戶人文美學月曆，傳達一整年的祝福；也贊助國際級表演藝術，除提供客戶優先選位及購票折扣，也邀請表演團體學子與伊甸照護學童觀賞演出，以一流的表演鼓舞他們追求卓越不懈！

發行人文美學月曆

本行月曆以承載人文與知識著稱，緣起

於製作2005年月曆時，取材遠東建築獎之「921重建校園特別獎」作品。許多客戶在打開月曆時，被建築中「含翠遠山長存大愛、旭日東升恒照福田」的意境所感動，從此開啟本行月曆的人文美學風格。遠東集團成立60周年時，評選一甲子以來貢獻臺灣社會的60個故事，並發行專書以誌紀念，而本行人文美學月曆即與集團諸多經濟重大成就並列，為其中一項重要事蹟。

年份	說明	圖示	年份	說明	圖示
2005年 ∧ 9 2 1 重建校園之美 ∨ 月曆	921重建校園工程不只是重新築起傾倒的磚瓦，更令國人重新審思當代校園的設計理念，為臺灣校園建築革新立下前瞻性的里程。為使這些位於雲深偏鄉之處的重建校園之美廣為人知，本行集合遠東建築獎「921重建校園特別獎」得獎作品製作月曆，邀請客戶一起感受校園蛻變之後的力量與故事。		2012年 ∧ 悠遊臺灣古地圖 ∨ 月曆	以12張國立臺灣歷史博物館所典藏的16至19世紀臺灣相關古地圖，串起臺灣在進入20世紀前動盪卻多元豐富的歷史進程，是一本精美的古地圖集，也是臺灣歷史博物館開館以來首件與企業合作的跨界作品。	
2011年 ∧ 福爾摩沙珍稀圖 ∨ 月曆	取材自私人博物館「秋惠文庫」的珍稀典藏，蒐錄74件歷史圖像檔案，有265年前清巡台御史命畫工所繪製的寶島蔬果圖鑑，有大航海時代西方媒體所呈現的熱帶島嶼風貌，有日本浮世繪畫師刻劃的濁水溪與玉山，將臺灣四百年來土地變遷與庶民風俗，化為博覽式的呈現，宛如臺灣的大河月曆。		2015年 ∧ 禮讚山海，歡慶豐年 ∨ 月曆	取材「全國原住民兒童繪畫比賽」之得獎作品，以色彩飽滿繽紛、線條有力、深富大地特色的畫作，呈現原住民族敬天樂活及與自然環境共存的山海智慧，邀請客戶一覽原住民兒童的美術才華，兼探與山海共舞的原住民部落文化。	

推廣國際級表演藝術

推廣國際級表演藝術不餘遺力，本行於2010年贊助國際名導演張藝謀的景觀歌劇「杜蘭朵公主」來臺演出。該劇假臺中市洲際棒球場打造長87公尺、寬39公尺之大型歌劇舞台，全景設計與聲光特效由北京奧運開幕式的幕後團隊負責，總計動用六百多名表演者共同演出。宏偉磅礴的氣勢引發旋風，為當年度兩岸文化交流盛事。

為了讓更多國人有機會觀賞世界級表演，本行更自2009年起，多次與遠東百貨、遠傳電信、太平洋SOGO百貨、愛買量販等關係企

業合作，三度贊助太陽劇團、一度贊助Cavalía夢幻舞馬舞團來臺，齊力把世界最好的帶進臺灣，與國人分享。

遠東商銀關係企業合力贊助國際表演	
2009年	太陽劇團 < Alegria 歡躍之旅 >
2011年	太陽劇團 < Varekai 魔幻森林 >
2013年	太陽劇團 < OVO 蟲林森巴 >
2015年	Cavalía 夢幻舞馬劇團



▲ 贊助太陽劇團活動邀請公益團體照護小朋友觀賞

共襄善舉的平台

同仁一起動，行善力量大！2008年金融海嘯爆發，全球經濟前景不明，企業投資及個人消費緊縮，波及公益捐款大受影響。本著企業公民的承擔，本行力圖為社會及企業注入正向、希望的力量，於是在當年行慶時發起「送愛到花東」活動，號召同仁以行善

為銀行慶生，成功為花蓮門諾醫院打造一部行動醫檢車。往後至2014年止，本行共計發動四次全員公益勸募活動，累計金額突破800萬元。不僅為社會注入暖流，更讓愛的種籽在企業萌芽，為職場導入汎愛眾而親仁的人文關懷精神。

年度	活動專案	成果
2008	全行17動送愛到花東	<p>歡度17週年，同仁集資320萬元打造行動醫檢車，捐贈花蓮門諾醫院。門諾總執行長黃勝雄醫師特別寫信感謝遠銀人的託付，承諾巡迴車將載著遠銀人的愛心馳騁在花東的海岸，快遞健康給每一位需要幫助的弱小同胞。</p> 
2008	發揮同胞愛前進重災區	<p>莫拉克風災重創南臺灣，同仁即時加入救災，組隊前往屏東林邊、佳冬的等重災區，協助同胞清理家園；並有1,216名同仁響應遠東集團一日捐活動，共捐出220萬元投入救災與災後重建之用。</p> 
2012	助遲緩兒踏上第一哩路	<p>歡慶20週年行慶，同仁集資贊助伊甸開發「幼兒發展檢測」App</p> 
2014	「夢寐以球」萬球募集計劃	<p>歡慶22週年行慶，同仁1,626名集資捐贈15,323顆棒球給偏鄉基層計48所中小學棒球隊</p> 



點亮共榮的社區

滿懷感恩的心情，本行與遠東新世紀、遠東百貨、遠傳電信等遠東集團關係企業合力，將愛與希望散播給共榮的社區，自2012年起，年年共同贊助新北市歡樂耶誕城活動。該活動於每年11月底於新北市府廣場盛大展開，節目長達一個月以上，有結合最新聲光科技的大型耶誕裝置與跨年演唱會、親子園遊會、踩街遊行嘉年華等。

此外，本行每年協辦台北敦南圈遠企大樓的耶誕點燈活動，除架設巨型的耶誕樹與照亮街道，行員也巧扮耶誕姐姐，並安排歌舞表演節目，邀請各國駐台使節與社區居民同樂，歡度溫馨佳節。



▲ 本行同仁巧扮耶誕姐姐點亮佳節



▲ 新北耶誕城園遊會與社區同歡

本行由於諸多優秀同仁來自元智大學，為回饋校方的培育貢獻，本行參與贊助元智大學之「邁向頂尖大學計劃」，自2014年至2016年，每年贊助研究經費一百萬元。

此外，為獎勵優秀且有志朝金融業發展之學子，本行自1997年與校方合作，實施元智大學研究生畢業入行之獎學金制度；另自2013年起開辦「產學實習暨人才儲備培訓專案」，提供實習名額，使在校生也能走入企業，印證所學，體驗實務；近年並推動準社會新鮮人與職場無縫接軌的「早鳥就業計畫」，鼓勵學子把握難得的跨產學成長機會，為光明前程與遠大目標而努力。

獨立保證意見聲明書

2014 年度遠東國際商業銀行股份有限公司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)為相互獨立的公司,英國標準協會除了針對遠東商銀 2014 年度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。

本獨立保證意見聲明書的目的,僅作為對下列有關遠東商銀企業社會責任報告書所界定範圍內的相關事項進行保證之結論,而不作為其他之用途。除對查證事實提出獨立保證意見聲明書外,對於關於其他目的之使用,或閱讀此獨立保證意見聲明書的任何人,英國標準協會並不負有或承擔任何有關法律或其他之責任。

本獨立保證意見聲明書係基於遠東商銀提供予英國標準協會之相關資訊審查所作成之結論,因此審查範圍乃基於並侷限在這些提供的資訊內容之內,英國標準協會認為這些資訊內容都是完整且準確的。

對於這份獨立保證意見聲明書所載內容或相關事項之任何疑問,將由遠東商銀一併回覆。

查證範圍

遠東商銀與英國標準協會協議的查證範圍包括:

1. 整份報告書內容中有關 2014 年度遠東國際商業銀行股份有限公司在臺灣之相關營運系統與活動。
2. 依照 AA1000 保證標準(2008)的第 1 應用類型評估遠東商銀遵循 AA1000 當責性原則標準的本質和程度,不包括對於報告書揭露的資訊/數據之可信賴度的查證。

本聲明書以英文作成並已翻譯為中文以供參考。

意見聲明

我們總結遠東商銀企業社會責任報告書內容,對於遠東商銀的相關運作與績效則提供了一個公平的觀點。我們相信有關遠東商銀 2014 年度的經濟、社會及環境等績效指標是被正確無誤地呈現。報告書所揭露的績效指標展現了遠東商銀對識別利害關係人的努力。

我們的工作是由一組具有依據 AA1000 保證標準(2008)查證能力之團隊執行,以及策劃和執行這部分的工作,以獲得必要的訊息資料及說明。我們認為就遠東商銀所提供的足夠證據,表明其依循 AA1000 保證標準(2008)的報告方法與他們的自我聲明符合全球永續性報告 G4 版指南核心選項係屬公允的。

查證方法

為了收集與作成結論有關的證據,我們執行了以下工作:

- 對來自外部團體的議題相關於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
- 與遠東商銀管理者討論有關利害關係人參與的方式,然而,我們並無直接接觸外部利害關係人
- 訪談 23 位與永續性管理、報告書編製及資訊提供有關的員工
- 審查有關組織的關鍵性發展
- 審查內部稽核的發現
- 審查報告書中所作宣告的支持性證據
- 針對公司報告書及其相關 AA1000 保證標準(2008)中描述有關包容性、重大性及回應性原則的流程管理進行審查

結論

針對包容性、重大性及回應性之 AA1000 當責性原則與全球永續性報告 G4 版指南的詳細審查結果如下:

包容性

2014 年度報告書反映出遠東商銀開始尋求利害關係人的參與,以發展及達成對企業社會責任具有責任且策略性的回應。此系統正被發展以產生必要的資訊。報告書中已公正地報告與揭露經濟、社會和環境的訊息,足以支持適當的計畫與目標設定。以我們的專業意見而言,這份報告書涵蓋了遠東商銀的包容性議題。

重大性

遠東商銀已於公司層級建立程序,依據對公司永續發展的影響程度與建立的準則,對各部門所鑑別出來的相關事項,建立執行的優先順序。因此,重大永續議題已完整分析並揭露永續經營相關資訊,使利害關係人得以對公司的管理與績效進行判斷。以我們的專業意見而言,這份報告書適切地涵蓋遠東商銀的重大性議題。

回應性

遠東商銀執行來自利害關係人的期待與看法之回應。遠東商銀已發展相關道德政策，作為提供進一步回應利害關係人的機會。以我們的專業意見而言，這份報告書涵蓋遠東商銀的回應性議題。

全球永續性報告指南

遠東商銀提供有關依循全球永續性報告 G4 版指南(GRI G4)的自我宣告，其相當於“核心選項” (揭露每項重大考量面有關的至少一個績效指標) 的相關資料。基於審查的結果，我們確認報告書中參照 GRI 的社會責任與永續發展的相關指標已被報告、部分報告或省略。以我們的專業意見而言，此自我宣告涵蓋了遠東商銀公司的社會責任與永續性議題。

保證等級

依據 AA1000 保證標準(2008)我們審查本聲明書為中度保證等級，如同本聲明書中所描述的範圍與方法。

責任

這份企業社會責任報告書所屬責任，如同責任信中所宣稱，為遠東商銀公司負責人所有。我們的責任為基於所描述的範圍與方法，提供專業意見並提供利害關係人一個獨立的保證意見聲明書。

能力與獨立性

英國標準協會於 1901 年成立，為全球標準與驗證的領導者。本查證團隊係由具專業背景，且接受過如 AA 1000AS、ISO 14001、OHSAS 18001、ISO 14064 及 ISO 9001 之一系列永續性、環境及社會等管理標準的訓練，具有主導稽核員與碳足跡查證員資格之成員組成。本保證係依據 BSI 公平交易準則執行。

For and on behalf of BSI:



Peter Pu
Managing Director BSI Taiwan
12 October, 2015



Taiwan Headquarters: 5th Floor, No. 39, Ji-Hu Rd., Nei-Hu Dist., Taipei 114, Taiwan, R.O.C.

BSI Taiwan is a subsidiary of British Standards Institution.

INDEPENDENT ASSURANCE OPINION STATEMENT

Far Eastern International Bank 2014 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 assurance of this report.

This independent assurance opinion statement has been prepared for 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 covers the whole report focused on systems and activities during the 2014 calendar year on FEIB and relevant operations in Taiwan.
2. The evaluation of the nature and extent of FEIB's adherence to all three AA1000 AccountAbility Principles in this report as conducted in accordance with type 1 of AA1000AS (2008) 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 2014 FEIB Corporate Social Responsibility Report provides a fair view of FEIB CSR programmes and performances during 2014. We believe that the 2014 economic, social and environmental performance indicators are fairly represented. The CSR performance indicators disclosed in the report demonstrate FEIB's efforts recognized by its stakeholders.

Our work was carried out by a team of CSR report assurers in accordance with the AA1000 Assurance Standard (2008). 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 AA1000 Assurance Standard and their self-declaration in accordance with the core option of GRI G4 guidelines 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 and staffs on FEIB's approach to stakeholder engagement. However, we had no direct contact with external stakeholders,
- 23 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 company's reporting and management processes concerning this reporting against the principles of Inclusivity, materiality and responsiveness as described in the AA1000 AccountAbility Principles Standard (2008).

Conclusions

A detailed review against the AA1000 AccountAbility Principles of Inclusivity, Materiality and Responsiveness and the GRI G4 guidelines is set out below:

Inclusivity

This report has reflected a fact that FEIB is seeking the engagement of its stakeholders. The participation of stakeholders has been initiated in developing and achieving an accountable and strategic response to sustainability. The reporting systems are being developed to deliver the required information. 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 FEIB's inclusivity issues.

Materiality

The FEIB has established relative procedure in company level, as the issues which were identified by all departments have been prioritized according to the extent of impact and applicable criterion for sustainable development of company. Therefore, material issues were completely analysed and the relative information of sustainable development was disclosed to enable its stakeholders to make informed judgments about the company'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 provides the opportunity to further enhance FEIB's responsiveness to stakeholder concerns. Issues that stakeholder concern about have been responded timely. In our professional opinion the report covers FEIB's responsiveness issues.

GRI G4 guidelines

FEIB provided us with their self declaration of 'in accordance' with the Guidelines: the Core option (at least one Indicator related to each identified material Aspect). Based on our review, we confirm that social responsibility and sustainable development indicators with reference to the GRI Index are reported, partially reported or omitted. In our professional opinion the self-declaration covers FEIB's social responsibility and sustainability issues.

Assurance level

The moderate level assurance provided is in accordance with AA1000 Assurance Standard (2008) in our review, as defined by the scope and methodology described in this statement.

Responsibility

This CSR report is the responsibility of 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 and Carbon Footprint Verifiers experienced in industrial sector, and trained in a range of sustainability, environmental and social standards including AA1000 AS, ISO 14001, OHSAS 18001, ISO 14064 and ISO 9001. BSI is a leading global standards and assessment body founded in 1901. The assurance is carried out in line with the BSI Fair Trading Code of Practice.

For and on behalf of BSI:



*Peter Pu
Managing Director BSI Taiwan
12 October, 2015*



AA1000
Licensed Assurance Provider
000-4

GRI指標索引

重大考量面	GRI 4指標	揭露情形	章節/說明	頁數
一般標準揭露				
策略與分析	G4-1	組織的最高決策者對其組織與策略的永續性之相關聲明	壹、永續經營經營者的話	5
	G4-2	組織對關鍵衝擊、風險及機會之簡單陳述	壹、永續經營經營者的話	6,7
組織概況	G4-3	組織名稱	編輯說明	1
	G4-4	主要品牌、產品和服務	壹、永續經營公司概況	9
	G4-5	企業總部所在位置	編輯說明	1
	G4-6	公司營運所在國家數及國家名(包括主要營運的所在國或與永續經營有關的所在國須包含在內)	壹、永續經營公司概況	9
	G4-7	所有權性質與法律形式	壹、永續經營公司概況	7
	G4-8	提供服務的市場(包括地理位置圖,服務的部門和客戶/受惠者的類型)	壹、永續經營公司概況	9
	G4-9	報告組織之規模(包括1.員工人數、2.營運活動、3.銷售淨額(私人公司)或營業淨額(公營組織)、4.總資本額細分為負債和權益(私人公司)、5.提供產品或服務之數量)。	壹、永續經營公司概況	6,7
	G4-10	a.依聘僱合約與性別報告員工總數 b.依聘僱類別與性別報告正式員工總數 c.依性別報告總勞動人口,包括自聘和非自聘員工 d.依區域與性別報告總勞動人口 e.報告該組織的實質作業部分是否由依法被認定為自由工作者(自聘或非自聘員工以外之個體戶)來擔任,包括承包商的員工及其承攬人力。 f.報告就業人數的任何重大變化(如在旅遊或農業行業就業的季節性變化)。	伍、人盡其才無差別雇用	45-48
	G4-11	受勞資雙方團體協約保障之員工比例	伍、人盡其才無差別雇用	45
企業社會責任 管理公司概況	G4-12	描述組織的供應鏈	參、綠色金融推動綠色經濟	26,27
	G4-13	報告報告期間有關組織規模、架構、所有權或供應鏈之任何重要改變,包括:營運據點的改變或操作變更,包括設施啟用,關閉和擴展股本結構變動及其他資本形成,維護和變更業務(私營機構)供應商營運據點,供應鏈的結構,或與供應商間關係的變化,包括選擇和終止	壹、永續經營公司概況	6,7
	G4-14	報告組織是否有及如何預防的方法或原則。	貳、公司治理風險管理	23,24
	G4-15	列出經公司簽署或認可,由外部產生發起的經濟、環境和社會憲章、原則或其他倡議	壹、永續經營公司概況	9
	G4-16	列出公司參與協會(如商業協會),和全國或國際性擁護機構的會員資格: · 在協會治理單位擔任之職位 · 參與專案或委員會 · 提供除了常規會費外的贊助基金 · 將參加會員資格做為策略性考量	壹、永續經營公司概況	9

重大考量面	GRI 4指標	揭露情形	章節/說明	頁數
鑑別重大考量面與邊界	G4-17	列出包括在該組織的合併財務報表或同等文件的所有實體。報告是否有不包括在該組織的合併財務報表或同等文件所涉及的任何實體。	詳「遠東國際商業銀行一百零三年度年報」	
	G4-18	a. 解釋定義報告內容和考量面邊界之流程 b. 解釋組織如何實施定義報告內容之報告原則	壹、永續經營 企業社會責任議題	11-15
	G4-19	列出定義報告內容的流程中所鑑別的所有重大考量面	壹、永續經營 企業社會責任議題	11-15
	G4-20	對每一重大考量面，報告組織內之考量面邊界	壹、永續經營 企業社會責任議題	11-15
	G4-21	對每一重大考量面，報告組織外之考量面邊界	壹、永續經營 企業社會責任議題	11-15
	G4-22	報告在以前報告中所提供資訊任何重編的影響及重編原因	首次發行CSR報告書	
	G4-23	報告與前個報告期在範圍和考量面邊界的顯著改變	首次發行CSR報告書	
	G4-24	提供與組織參與之利害關係人的群體列表	壹、永續經營 企業社會責任議題	11-15
	G4-25	報告鑑別和選擇利害關係人的基礎。	壹、永續經營 企業社會責任議題	11-15
	G4-26	報告組織的利害關係人參與的方法(包括參與頻率，依形式及利害關係人群體)，並表明是否有任何參與作為報告編制過程中的一部分。	壹、永續經營 企業社會責任議題	11-15
利害關係人參與	G4-27	報告經由利害關係人參與所提出之關鍵議題和關注事項，及組織如何回應這些關鍵議題和關注事項，包括透過本報告的方式。報告提出每一項關鍵議題和關注事項的利害關係人群體。	壹、永續經營 企業社會責任議題	11-15
	G4-28	所提供資訊的期間。	編輯說明	1
	G4-29	最近一次報告的日期	編輯說明	1
	G4-30	報告週期	編輯說明	1
	G4-31	針對報告書或其內容有問題時的聯絡人	編輯說明	1
	G4-32	a. 報告組織選擇之"依循選項" b. 報告所選擇"依循選項"之GRI內容對照(請參考GRI G4 Part 1) c. 如果報告已經由外部查證，報告引用的外部保證報告。GRI組織建議使用，但不是GRI指南的強制要求。	編輯說明	1
	G4-33	報告組織對本報告尋求外部保證的政策和現行作法 果永續報告內未包含保證報告的範圍和基礎，則需報告任何外部保證提供的範圍和基礎。 報告組織和保證方間的關係。 在尋求永續報告的保證時，報告最高治理單位和資深管理層是否參與。	編輯說明	1
	G4-34	報告組織的治理架構，包括最高治理單位的委員會。鑑別任何對經濟、環境和社會衝擊負有決策責任之委員會。	貳、公司治理 治理機制	17-22
	G4-36	報告組織是否已任命執行層級或其他職位之人員負責經濟、環境和社會議題，及是否直接向最高治理單位報告。	壹、永續經營 企業社會責任議題	11
	G4-37	報告利害關係人和最高治理單位對經濟、環境和社會議題的協商流程。如果協商是被授權的，描述被授權者和回饋給最高治理單位的流程。	壹、永續經營 企業社會責任議題	11-15
報告概況				
治理				

重大考量面	GRI 4指標	揭露情形	章節/說明	頁數
治理	G4-38	報告最高治理單位及其委員會的組成： · 執行董事或非執行董事 · 獨立董事 · 治理單位任期 · 每位董事其他重要職位和承諾的數量，及其承諾的性質 · 性別 · 少數社群團體的會員代表 · 有關經濟、環境和社會衝擊之能力 · 利害關係人代表	貳、公司治理 治理機制	17-19
	G4-39	報告最高治理單位的主席是否亦為公司執行長（如果是，他或她在組織管理的功能和這種安排的原因）。	貳、公司治理 治理機制	17-19
	G4-40	報告提名和遴選最高治理單位及其委員會的流程，以及用於最高治理單位成員的提名和遴選標準，包括是否及如何被考慮下列幾點： · 多元性 · 獨立性 · 有關經濟、環境和社會議題的專業知識和經驗 · 利害關係人(股東)	貳、公司治理 治理機制	17-19
	G4-41	報告最高治理單位確保避免及管理利益衝突之流程報告是否向利害關係人揭露利益衝突，至少包括： · 跨董事會成員 · 與供應商和其他利害關係人的交叉持股 · 控股股東之存在 · 關聯方揭露	貳、公司治理 治理機制	17-22
	G4-42	報告最高治理單位和資深管理層在制定、批准、和更新該組織的目的、價值或使命聲明、策略、政策，以及相關的經濟、環境和社會衝擊的目標之角色。	壹、永續經營 經營者的話 企業社會責任議題	5,9 13,14
	G4-43	報告發展和強化最高治理單位的經濟、環境和社會議題之集體知識所採取的措施。	請參閱「遠東國際商業銀行一百零三年度年報	
	G4-44	報告最高治理單位在經濟、環境和社會議題的績效評估流程。報告這樣的評估是否為獨立的及其頻率。報告這樣的評估是否為自我評估。 報告回應最高治理單位在經濟、環境和社會議題之績效評估所採取的行動，最低要求至少包括成員和組織規範的變化。	請參閱「遠東國際商業銀行一百零三年度年報	
	G4-45	報告最高治理單位鑑別和管理在經濟、環境和社會衝擊、風險和機會所扮演的角色。包括盡職調查流程實施。 報告利害關係人協商是否被用來支持最高治理單位在經濟、環境和社會的衝擊、風險和機會之鑑別和管理。	壹、永續經營 企業社會責任議題	11-15
	G4-46	報告最高治理單位審查組織的經濟、環境和社會議題之風險管理流程有效性的角色。	貳、公司治理	17-24
	G4-47	報告最高治理單位審查經濟、環境和社會的衝擊、風險及機會之頻率。	貳、公司治理 治理機制	20
	G4-48	報告正式審查和批准該組織永續報告之最高委員會或職位，並確保涵蓋所有重大考量面。	貳、公司治理 企業社會責任議題	11-15
	G4-49	報告向最高治理單位溝通關鍵問題的流程。	貳、公司治理 治理機制	17-24
	G4-52	報告決定薪酬之流程。報告薪酬顧問是否參與薪酬決定和是否獨立於管理層。報告薪酬顧問是否與組織有關西	貳、公司治理 治理機制	22
	G4-53	如適用時，報告如何尋求及考慮利害關係人關於薪酬之意見，包含薪酬政策及建議之投票結果。	貳、公司治理 治理機制	22

重大考量面	GRI 4指標	揭露情形	章節/說明	頁數
道德與誠信	G4-56	描述組織的行為價值、原則、標準和規範，如行為準則與道德守則。	貳、公司治理 道德與誠信	24
	G4-57	報告尋求道德和法律行為意見及組織誠信相關事宜之內部和外部機制，如服務專線或諮詢專線。	貳、公司治理 法律遵循 道德與誠信	23,24
	G4-58	報告對不道德或非法行為及組織誠信相關事宜關注之內部和外部機制，如呈報直屬主管，舉報機制或專線。	貳、公司治理 道德與誠信 伍、人盡其才 薪酬與福利	24,50
特定標準揭露				
經濟績效指標	G4-EC1	產生和分配的直接經濟價值(包括銷售額、營運成本、員工薪資與福利、股利和稅捐支出及保留盈餘等)	請參閱「遠東國際商業銀行一百零三年度年報	
	G4-EC2	氣候變遷導致組織活動對財務之影響及其他風險與機會	參、綠色金融 推動綠色經濟	26,27
	G4-EC3	組織界定福利計劃義務的範圍	伍、人盡其才 薪酬福利	49,50
	G4-EC4	接受政府之財政補助	伍、人盡其才 教育訓練	51
	G4-EC5	依性別報告組織的新進人員薪資與當地最低薪資的比例	伍、人盡其才 薪酬福利	49
	G4-EC6	重要營運據點當地資深管理階層雇用數量與比例	伍、人盡其才 無差別雇用	48
	G4-EC7	基礎設施的投資與服務所產生之發展和衝擊	參、綠色金融 推動綠色經濟 陸、公益長河 伊甸的長期夥伴	26,27 28
	G4-EC8	重大的間接經濟影響，包括衝擊程度	參、綠色金融 推動綠色經濟	26,27
	G4-EC9	對於重要營運據點當地供應商之支出比例	參、綠色金融 推動綠色經濟	26,27
環境績效指標	G4-EN3	組織內部之能源消耗量	參、綠色金融 營運能源與資源管理	27,28
	G4-EN6	能源消耗量減量	參、綠色金融 營運能源與資源管理	27,28
	G4-EN7	產品和服務的能源需求減量	參、綠色金融 推動綠色經濟 營運能源與資源管理 肆、商品責任 創新科技服務	26-29 38-41
	G4-EN27	產品和服務的環境衝擊之減緩影響程度。	參、綠色金融 推動綠色經濟 營運能源與資源管理 肆、商品責任 創新科技服務	26-29 38-41
	G4-EN29	重大違反環境法條規定的事件及所處罰款總金額，或非金錢方法的處罰	參、綠色金融 營運能源與資源管理	28
	G4-EN34	藉由正式的抱怨機制提出對環境衝擊的立案、處理、並解決之數量	無相關情事	

重大考量面	GRI 4指標	揭露情形	章節/說明	頁數
社會績效指標： 勞動條件與尊嚴 勞動	G4-LA1	按年齡、性別和區域區分計算新進員工總人數、比例與員工離職總人數和離職率	伍、人盡其才 無差別雇用	45-48
	G4-LA2	在重要營運據點對全職員工提供之福利	伍、人盡其才 薪酬福利	49,50
	G4-LA3	按性別報告育嬰假後恢復工作和留存率	伍、人盡其才 無差別雇用	48
	G4-LA9	依員工類別與性別計算單一雇員每年接受的平均訓練時數	伍、人盡其才 教育訓練	42,53
	G4-LA10	員工職能管理和終生學習計劃以協助員工持續受雇之能力及其退休計畫	伍、人盡其才 教育訓練	51-54
	G4-LA11	依員工類別與性別接受定期績效及生涯發展審查的員工比例	伍、人盡其才 薪酬福利	49
	G4-LA12	依性別、年齡層、少數族群和其它多樣性指標報告公司高階管理層和按員工類別的員工組成	伍、人盡其才 無差別雇用	48
	G4-LA13	依員工類別與重要營運據點的女性與男性之基本薪資和薪酬比率	伍、人盡其才 薪酬福利	49
社會績效指標： 人權	G4-LA16	藉由正式的申訴機制提出對勞動條件的立案、處理、並解決之數量	伍、人盡其才 薪酬福利	50
	G4-HR3	歧視事件發生之總數和已採取的矯正行動	伍、人盡其才 薪酬福利	50
	G4-HR8	侵犯當地原住民人權事件之總數量和已採取之行動	伍、人盡其才 薪酬福利	50
	G4-HR9	受到人權審查或影響評估的營運據點總數和比例	伍、人盡其才 無差別雇用	45
社會績效指標： 社會	G4-HR12	經由正式申訴機制提出對人權的立案、處理和解決的數量	伍、人盡其才 薪酬福利	50
	G4-SO1	實施當地社區參與、影響評估和發展方案的營運活動之比例	陸、公益長河	56-65
	G4-SO3	報告已評估貪污風險之營運據點的數量和比例，和已辨識之顯著風險	貳、公司治理 稽核制度 道德與誠信	22-24
	G4-SO4	反貪污政策和程序上的溝通和培訓	貳、公司治理 道德與誠信	24
	G4-SO5	證實之貪污事件和採取的行動	貳、公司治理 道德與誠信	24
	G4-SO6	按國家和收款者/受惠者報告政治捐獻的總價值	貳、公司治理 道德與誠信	24
社會績效指標： 產品責任	G4-PR3	依組織的產品與服務資訊和標示程序要求之產品與服務資訊類型及需要這些訊息的重要產品和服務類別之比例	肆、商品責任 保障客戶權益	76-77
	G4-PR4	依結果種類報告產品與服務資訊和標示違反法規及自願性規範的事件數量	無相關情事	37

重大考量面	GRI 4指標	揭露情形	章節/說明	頁數
社會績效指標： 產品責任	G4-PR5	衡量客戶滿意度調查的結果	肆、商品責任 精進服務品質	37
	G4-PR6	被禁止或有爭議的產品銷售	無相關情事	34
	G4-PR8	客戶抱怨關於隱私權侵犯，和資料外洩等事件的總數	肆、商品責任 精進服務品質	37,38
	G4-PR9	產品與服務的提供與使用，違背法律與規定導致重大罰款之貨幣價值	無相關情事	
財務金融服務 產業補充指標	FS1	用於事業部之具體環境與社會要素之政策	參、綠色金融 推動綠色經濟	26,27
	FS2	事業部評估與篩選環境和社會風險的程序	參、綠色金融 推動綠色經濟	26,27
	FS3	在協議或交易範圍內監督客戶執行和符合環境與社會要求之流程	參、綠色金融 推動綠色經濟	26,27
	FS4	改善員工執行環境和社會政策的能力之流程與應用至事業部之程序	參、綠色金融 推動綠色經濟	26,27
	FS5	與客戶/投資者/商業夥伴就環境/社會之風險與機會的交流情形	壹、永續經營 企業社會責任議題	15
	FS7	為社會帶來明確社會利益而設計的產品與服務	肆、商品責任 精進服務品質 科技創新服務 庶民經濟商品 陸、公益長河 伊甸長期公益夥伴	34-43 57-59
	FS8	為社會帶來明確環境利益而設計的產品與服務	參、綠色金融 推動綠色經濟 肆、商品責任 科技創新服務	26,27 38-41
	FS9	公司稽核環境與社會相關政策、風險評估等執行狀況的涵蓋面及政策	參、綠色金融 營運能源與資源管理	27
	FS10	公司在環境/社會議題中與其投資組合中公司的互動比例及數量	參、綠色金融 推動綠色經濟	26
	FS11	公司總資產中，經正面與負面環境或社會篩選控管的比率	參、綠色金融 推動綠色經濟	26
	FS13	依類別區分，在人口密度低或貧困地區的據點	壹、永續經營 公司概況	9
	FS14	改善弱勢族群享有金融服務的倡議行為	肆、商品責任 精進服務品質 庶民經濟商品	34 42,43
	FS15	公平設計及銷售金融產品和服務的政策	肆、商品責任 精進服務品質	34-37
	FS16	協助民眾提高金融知識的舉措	肆、商品責任 庶民經濟商品	43



遠東國際商業銀行
Far Eastern Int'l Bank