

目次

2 報告書編輯

3 董事長的話

4 關於遠東商銀

- 5 基本資料
- 7 發展沿革
- 9 經營績效
- 10 榮耀與肯定
- 11 社團交流

12 重大性議題

- 13 利害關係人溝通
- 15 重大議題分析
- 16 建立管理方針

19 公司治理

- 21 董事會運作
- 26 資訊透明
- 26 風險管理
- 27 稽核制度
- 28 法令遵循
- 30 道德與誠信

32 客戶信任

- 33 精進服務品質
- 34 保障客戶權益
- 41 金融科技創新
- 46 普惠金融商品

49 人盡其才

- 51 無差別雇用
- 56 產學無縫接軌
- 57 薪酬與福利
- 60 培訓計劃
- 64 職場環境

66 環境保護

- 67 環保倡議
- 69 協助產業低碳轉型
- 70 供應商管理
- 71 環保目標管理

74 公益長河

- 75 伊甸的長期公益夥伴
- 77 扶助喜憨兒自立
- 78 為臺灣棒球加油
- 80 推廣國際級表演藝術
- 81 點亮共榮的社區
- 82 產學合作邁向頂尖

83 附錄

- 83 保證書
- 85 GRI 4指標對照表

1 報告書編輯

遠東商銀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2015年（2015年1月1日至12月31日）遠東商銀於永續發展上各項關鍵議題之管理與績效，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，與前一年度報告書中並無明顯差異；所有財務績效數據以新臺幣為計算單位。我們每年持續編製發行企業社會責任報告書，報告書完整內容公開於遠東商銀網站，供社會大眾下載參閱。

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 Reporting Initiative，簡稱GRI）發佈的第4代指南（GRI G4 Guideline）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 G4版指南核心選項及AA1000之標準，保證書亦納入本報告中。

意見回饋

如果您對於《遠東商銀企業社會責任報告書》有任何建議或意見，歡迎與我們連絡：

遠東國際商業銀行股份有限公司

聯絡人：秘書處李佩頻 電話：886-2-23765614

地址：臺北市大安區敦化南路二段207號27樓

電子信箱：cr@feib.com.tw 網站：www.feib.com.tw

2 董事長的話



對行穩致遠的遠東商銀而言，企業責任不僅是滿足投資人的利益，更重要的是藉由所從事的金融事業貢獻社會。我們知道，企業的永續發展必須與人群、環境、社會友善共好；我們希望，因為遠東商銀的存在，社會更進步、多元、祥和。

面對地緣政治、經濟與極端氣候風險日漸升高的世界，我們秉持誠、勤、樸、慎、創新的遠東精神，致力實踐社會責任，除了表現在追求穩定成長的獲利與提供高品質的金融服務外，亦表現在遵守法紀、落實公司治理、加強風險管理、鞏固資訊安全與重視環境保護等基本要求上；同時營造令同仁得以發揮才能且感到幸福的友善職場，鼓勵同仁精進專業、成就自我。為因應金融科技浪潮來襲所帶來的巨大挑戰與無限機會，於2016年初，我們成立數位金融事業群，同時規劃「強本培元」課程，協助同仁轉型，共同迎向以大數據、社群、雲端、平台、移動為核心的行動數位新時代。

在公益參與方面，我們發揮企業特色，注入績效管理的精神，一開始即朝細水長流的模式規劃，打造有效匯聚社會愛心的平臺，二十年來，提供伊甸基金會穩定且從不中斷的捐款挹注；我們長年支持棒球運動、發行人文美學月曆，參與遠東集團著重進步理念倡議的公益活動，包括臺北花博園區環生方舟的建造與去年協辦「臺灣之水，生命之源」水資源展，呼籲保護地球人人有責且刻不容緩；我們亦投入社區活動，里仁為美，散播愛與歡樂給社區居民；自去年開始，我們聘雇成年的喜憨兒，在分行與同仁一起工作，提供為客戶奉上熱茶與喜憨兒自製餅乾的服務。

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，強化永續發展的能源，致力成為一家對社會負責且值得信賴的企業，在為企業創造營利的同時，回饋社會真善美的力量，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台灣。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教。

董事長

侯金英

3 關於遠東商銀



- 05 基本資料
- 07 發展沿革
- 09 經營績效
- 10 榮耀與肯定
- 11 社團交流

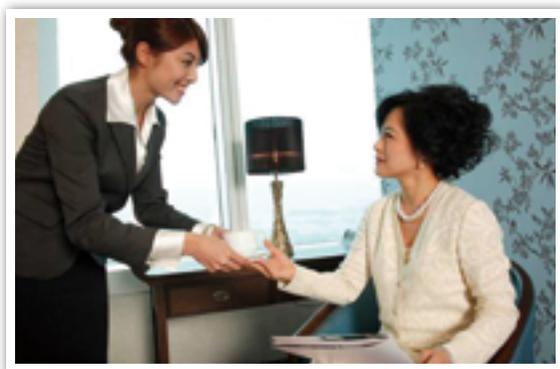
基本資料

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30,332,429,620元
員工人數	2,494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	57處（臺灣56家分行與香港分行）
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（tw）
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	誠勤樸慎與創新

基準日：2015年12月31日

核心業務與營業據點

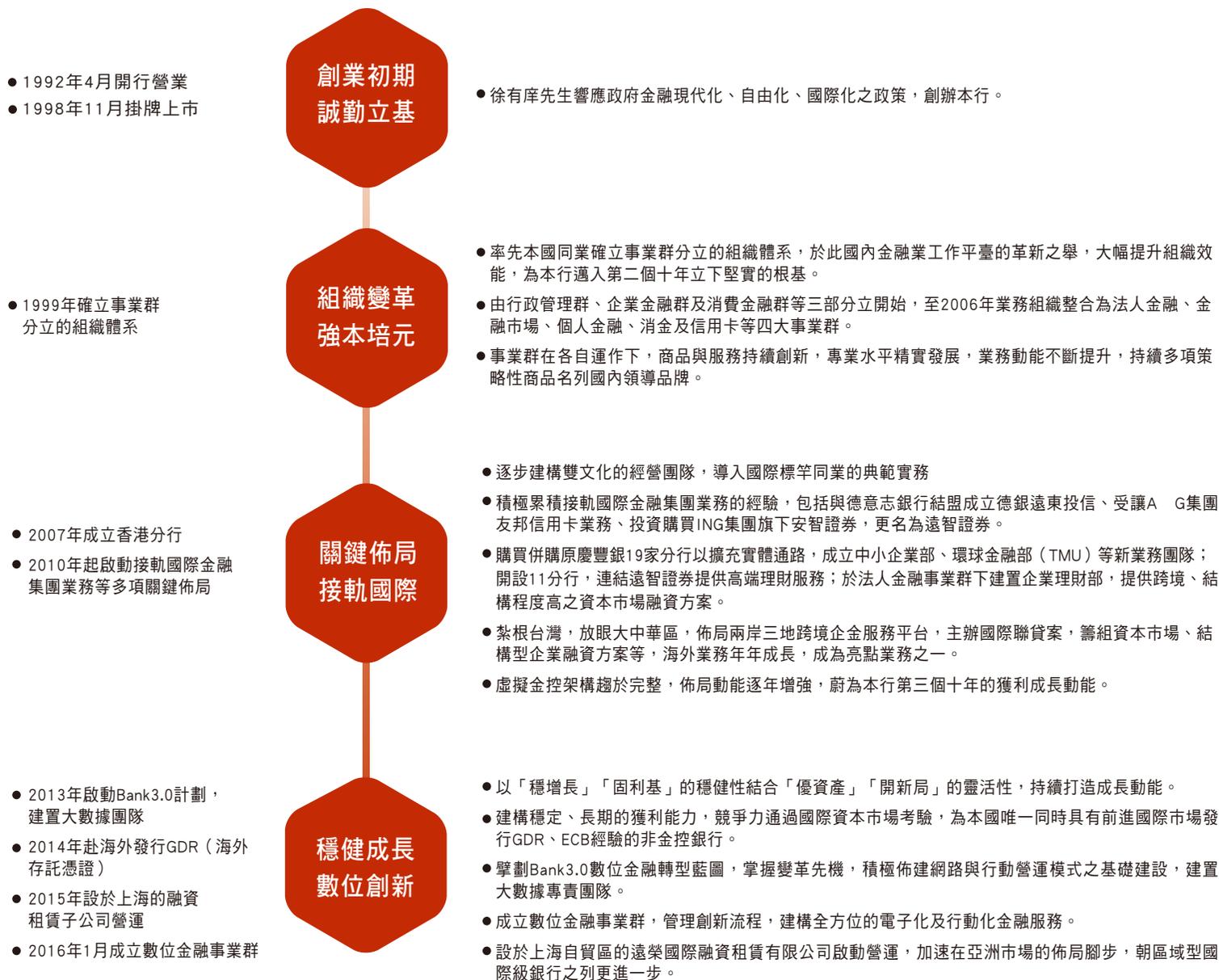
本行核心業務包括財富管理、臺外幣存款、國際金融業務分行（OBU）、理財商品交易、外匯暨金融衍生性商品交易、有價證券投資與交易、信託、信用卡、房貸、個人信貸、車貸、分期付款、企業貸款、中小企業融資、保證等；設有**57**處分行，以臺灣地區為主要營運據點，其中連結遠企購物中心的營業部分行、連結巨城購物中心的新竹巨城分行、連結板橋大遠百的大遠百分行，為業界首創精品複合式分行；設於**101**大樓的**101**分行則連結遠智證券，提供私人銀行級的高端理財服務，展現全球化時代的分行樣貌。本行首家海外分行於**2007**年設於香港，**2015**年旗下遠銀資產管理公司西進上海自貿區設立遠榮國際融資租賃公司，逐步佈建大中華區的商業網絡與跨境業務。海內外服務據點加上與客服中心、網路銀行、行動銀行、ATM等通路相互連結，提供客戶虛實整合的金融服務網絡。



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，包括遠東新世紀前身之遠東紡織、遠東百貨、亞洲水泥等，對國家經濟發展貢獻斐然。本行成立24年來，秉持創辦人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，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靈活步調，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！





經營績效

本行2015年延續穩健的成長動能，稅後淨利為39億元，較2014年度成長6%；每股盈餘為1.3元，年度成長5%；總資產報酬率(ROA)為0.73%；股東權益率(ROE)為10.43%，已連續第6年超過10%，且優於本國銀行同業平均。

	2015	2014	2013
總資產(佰萬元)	546,555	521,978	492,192
存款(佰萬元)	452,340	424,055	398,958
放款(佰萬元)	338,597	323,935	296,781
稅後淨利(佰萬元)	3,914	3,698	3,061
每股盈餘/eps(元)	1.30	1.24	1.24
股東權益報酬率/ROE	10.43%	11.33%	11.05%
資產報酬率/ROA	0.73%	0.73%	0.64%

基準日:2015年12月31日

註:2015與2014適用2013年版國際財務報導準則(IFRSs);2013年適用2010版

榮耀與肯定

2015年榮獲獎項

- 今周刊 第9屆財富管理銀行暨證券評鑑【最佳公益獎】
- 今周刊 第9屆財富管理銀行暨證券評鑑【最佳安心獎】
- 卓越雜誌 最佳銀行評比【最佳品牌形象獎】
- 卓越雜誌 最佳銀行評比非金控類【最佳財富管理獎】
- 臺灣證券交易所【臺灣高薪100指數成份股】
- 臺灣證券交易所【臺灣就業99指數成份股】
- 經濟部 中小企業信用保證基金【中小企業融資成長獎】
- 財金資訊【最佳業務發展獎】
- 財金資訊【全國繳費稅業務交易量第四名】
- 勞動部勞動力發展署【TTQS人才發展品質管理銅牌獎】



遠智證券

- 今周刊 第9屆財富管理銀行暨證券評鑑【最佳商品獎】
- 今周刊 第9屆財富管理銀行暨證券評鑑【最佳服務獎】
- 今周刊 第9屆財富管理銀行暨證券評鑑【最佳潛力獎】

遠銀保險代理人

- 現代保險雜誌 第17屆保險信望愛【最佳保險專業輔助人組優選獎】
- 現代保險雜誌 第17屆保險信望愛【最佳通路策略優選獎】



社團交流

本行雖尚未簽署由外部發起的經濟、環境或社會憲章，然對社會公益及產業相關的公會事務積極參與，行方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。

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



4 重大性議題

本行致力履行企業社會責任，於2015年由董事會通過「企業社會責任實務守則」，明文揭示全行落實社會責任的方針，並由2014年成立之功能性企業社會責任小組（簡稱為CSR小組），負責相關工作的規劃、推動與協調溝通，匯整執行成果向由最高經營會議報告，由總經理親自督導；並於每年股東常會報告中，列入社會責任的執行成效。CSR小組成員由各部門中高階經理人出任當責，以秘書處公共事務部為整合單位，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，以充分發揮企業對社會的正向影響力。

重大議題辨識程序



- 13 利害關係人溝通
- 15 重大議題分析
- 16 建立管理方針

利害關係人溝通

多元的利害關係人角色促使本行以更全方位的角度，評估營運可能產生或遭受的影響，以因應經濟、社會與環境變動的挑戰，其意見與期許為本行於邁向永續大道的依循方向。針對全行各部門檢視所屬業務而匯整提交的利害關係人群組名單，CSR小組逐一討論，最後歸納出優先關注與溝通的六大群組，分別為投資人、客戶、員工、主管機關、供應商、社區成員及非營利組織。

利害關係人	可能關注議題	溝通方式與管道	重要性
主管機關	法規遵循 風險管理 永續經營 服務品質 經營績效 商品風險 公司治理	<ul style="list-style-type: none"> 配合監理及查核，提供相關資訊 參與政府機關評鑑 建立即時連絡管道，公文收覆，保持雙向溝通 不定期參與相關會議、研討會，適時提供建言 	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，提供安全、穩定、專業的金融服務。
投資人	營運績效 公司治理 永續經營 風險管理 服務品質	<ul style="list-style-type: none"> 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、企業社會責任報告書 企業網站設置中、英文專區 設發言人及投資人關係專責單位 每季公告營收績效；即時公告重大訊息 不定期新聞發佈與媒體溝通 	股東大會是企業最高的決策機構，而企業經營的天職之一，在於追求股東權益最大化。本行以誠信面對不分大小的所有股東，為提供股東優質、穩定的投資價值而努力。
客戶	服務品質 資訊安全與個資保護 普惠金融商品 商品創新 商品風險	<ul style="list-style-type: none"> 提供分行、業務團隊等直接服務，並打造網路銀行、行動銀行等服務管道 設置客服專線、服務信箱、臉書粉絲團 不定期舉辦活動 每年進行客戶滿意度調查 	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。

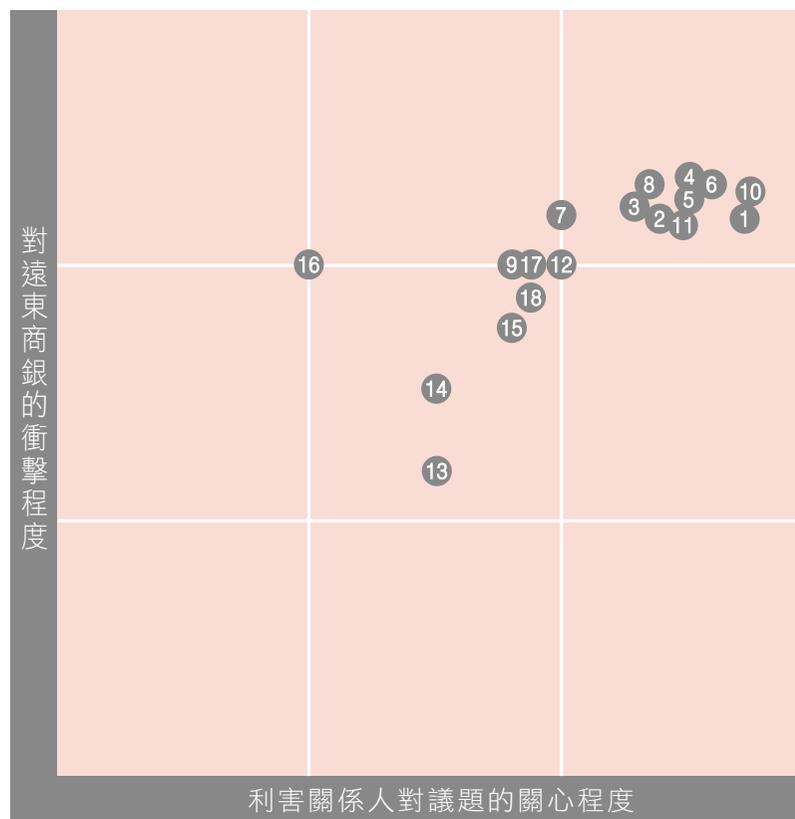
利害關係人	可能關注議題	溝通方式與管道	重要性
員工	經營績效 永續經營 法規遵循 人才培育 員工關係	<ul style="list-style-type: none"> • 定期舉行不記名員工意見調查 • 每年執行績效考核溝通程序 • 設置員工意見信箱、內部網站員工交流區 • 定期召開職工福利委員會 • 制訂並宣導守則規章、常年性舉行教育訓練 • 定期舉行勞資會議 	企業經營以人才為本，本行致力打造友善員工的職場，並與員工共享成長的果實，同仁得以發展潛能、實現自我、樂在工作。
主管機關	誠信經營／永續經營 環境保護 供應商管理	<ul style="list-style-type: none"> • 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 • 公佈供應商管理評估四大準則 	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。
社區成員與非營利組織	永續經營 社會公益 環境保護 人權平等 社區關係	<ul style="list-style-type: none"> • 設立公共事務專責經理人 • 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；每年協辦或贊助節慶活動 • 每年發行企業社會責任報告書 • 企業網站設置利害關係人專區 	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。

重大議題分析

CSR小組匯整各部門與利害關係人溝通與交流之實務意見，條列利害關係人可能關注的議題，並參考GRI指標、國際趨勢及金融同業的考量面，總計蒐集40項金融業社會責任相關議題，最後匯整、合併成18項，一方面交由往來部門與利害關係人溝通後逐項評量其關注與期待的程度；一方面交由CSR小組檢視每一議題對公司營運的衝擊性或影響性，兩者評量交互形成議題之重大性分析矩陣，並經由各部門主管審視同意，鑑別出其中16項議題為本行在企業社會責任實務上所須聚焦的重大議題。

利害關係人關注議題之重大性分析矩陣

- | | |
|-----------|---------------|
| 1. 營運績效 | 10. 資訊安全與個資保護 |
| 2. 公司治理 | 11. 人才培育 |
| 3. 永續經營 | 12. 員工關係 |
| 4. 法規遵循 | 13. 人權平等 |
| 5. 風險管理 | 14. 職場安全 |
| 6. 服務品質 | 15. 環境保護 |
| 7. 商品風險 | 16. 供應商管理 |
| 8. 商品創新 | 17. 社會公益 |
| 9. 普惠金融商品 | 18. 社區關係 |



建立管理方針

本行針對16項重大議題，確認其衝擊邊界，檢視並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，以堅守維護對利害係人權益的承諾。

分類	重大性議題	GRI 重大考量面	揭露指標	內部邊界		外部邊界					管理方針
				公司	員工	投資人	客戶	主管機關	供應商	社區NGO	
經濟面	營運績效	經濟績效 策略與分析	G4-EC1,EC2 EC3,EC4 G4-1,G4-2	●	●	●		●			<ul style="list-style-type: none"> ① 定期公告，並揭露於財報、年報。 ② 每年第四季舉行策略會議，考量內外部環境與經營現況，制定新年度績效目標與行動計劃。 ③ 每週由總經理親自主持全行行務會議，檢討執行績效，並審視市場風險與機會。
	公司治理	治理 誠信與倫理 間接經濟衝擊 反貪腐	G4-34,35,36 至G4-49 G4-52,53 G4-56,57,58 G4-SO3,SO4 SO5	●	●	●		●			<ul style="list-style-type: none"> ① 訂定公司治理實務守則，建構治理機制，並參與治理評鑑。 ② 設置審議委員會、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，監理並研討相關政策與事務，做成結論向董事會報告。 ③ 訂定「員工服務守則暨行為規範」、「捐贈管理規範」相關規範。
	永續經營			●	●						
	風險管理			●		●	●	●			

分類	重大性議題	GRI 重大考量面	揭露指標	內部邊界		外部邊界					管理方針	
				公司	員工	投資人	客戶	主管機關	供應商	社區 NGO		
經濟面	法規遵循	法規遵循	G4-PR9	●		●		●				<ul style="list-style-type: none"> ① 法令遵循處綜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。 ② 稽核處訂定年度計劃，針對全行各單位及營業據點、子公司辦理查核，並審核各單位自行查核，並追蹤缺失改善情形。
產品與服務	服務品質	產品與服務標示 產品組合行銷溝通	G4-PR3 至PR6 FS8 FS14至16	●			●					<ul style="list-style-type: none"> ① 定期進行客戶滿意度調查遵循法令，進行金融商品的引進、銷售與訊息揭露，並設審核機制。 ② 建立暢通的客戶申訴管道與申訴處理機制，並監控處理程序。
	商品風險			●			●	●				
	創新服務			●			●	●				
	普惠金融商品			●			●	●			●	
	資訊安全與個資保護	顧客隱私	G4-PR8	●			●	●	●		<ul style="list-style-type: none"> ① 設立個資保護專責小組及管理機制。 ② 資訊安全及個資保護系統取得國際標準驗證。 ③ 建立委外作業管理機制。 	

分類	重大性議題	GRI 重大考量面	揭露指標	內部邊界		外部邊界					管理方針
				公司	員工	投資人	客戶	主管機關	供應商	社區 NGO	
勞工實務與尊嚴勞動	人才培育	教育與訓練	G4-LA9至 LA11	●	●						<ul style="list-style-type: none"> 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鼓勵。
	勞僱關係	勞僱關係 勞工平等機會	G4-L1至LA3 G4-LA12		●			●			<ul style="list-style-type: none"> ① 遵循勞動法規與國際人權公約的精神制定人事規章。 ② 舉辦員工意見相關調查。 ③ 設薪資報酬委員會、人事評議委員會，監理並研討相關政策與事務，並將結論報告董事會。 ④ 召開勞資會議，勞方代表由同仁票選產生。
環境與社會	環境保護	能源 水 排放 法規遵循	G4-EN3, EN6 G4-EN8 G4-EN19 G4-EN29		●					●	<ul style="list-style-type: none"> ① 遵循環境相關法令規範 ② 持續推動節能措施 ③ 建立能源、水、排放之績效指標
	供應商管理	採購實務	G4-EC9	●			●			●	<ul style="list-style-type: none"> ① 依據承諾人權與勞工、健康與安全、環境、商業行為道德等四大準則，評估管理供應商。 ② 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
	社會公益 社區關係	當地社區 間接經濟 衝擊	G4-EC7, EC8 G4-SO1, SO2 FS7	●							●

5 公司治理



誠信、透明、負責任的公司治理為企業可長可久的磐石，遠東商銀重視投資人權益與企業倫理，建置有效運作且高規格的公司治理架構，確保遵循法規並健全內部管理、監控機制，強化董事會職能，並設置審計委員會，執行監察效能，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。

本行於2015年參酌「上市上櫃公司治理實務守則」、「銀行業公司治理實務守則」等相關規定，訂定本行公司治理守則，以資遵循；亦積極參與第三方公司治理評鑑，藉由客觀、專業的評量，瞭解在公司治理上精進的可能性。自2014年臺灣證券交易所開辦公司治理評鑑以來，本行每屆皆針對維護股東權益、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項目進行自評檢視，並就建議事項擬具改善計畫，俾求精益求精，於2016年公告之第二屆評鑑結果，名列上市公司組表現前20%企業。

21 董事會運作

26 資訊透明

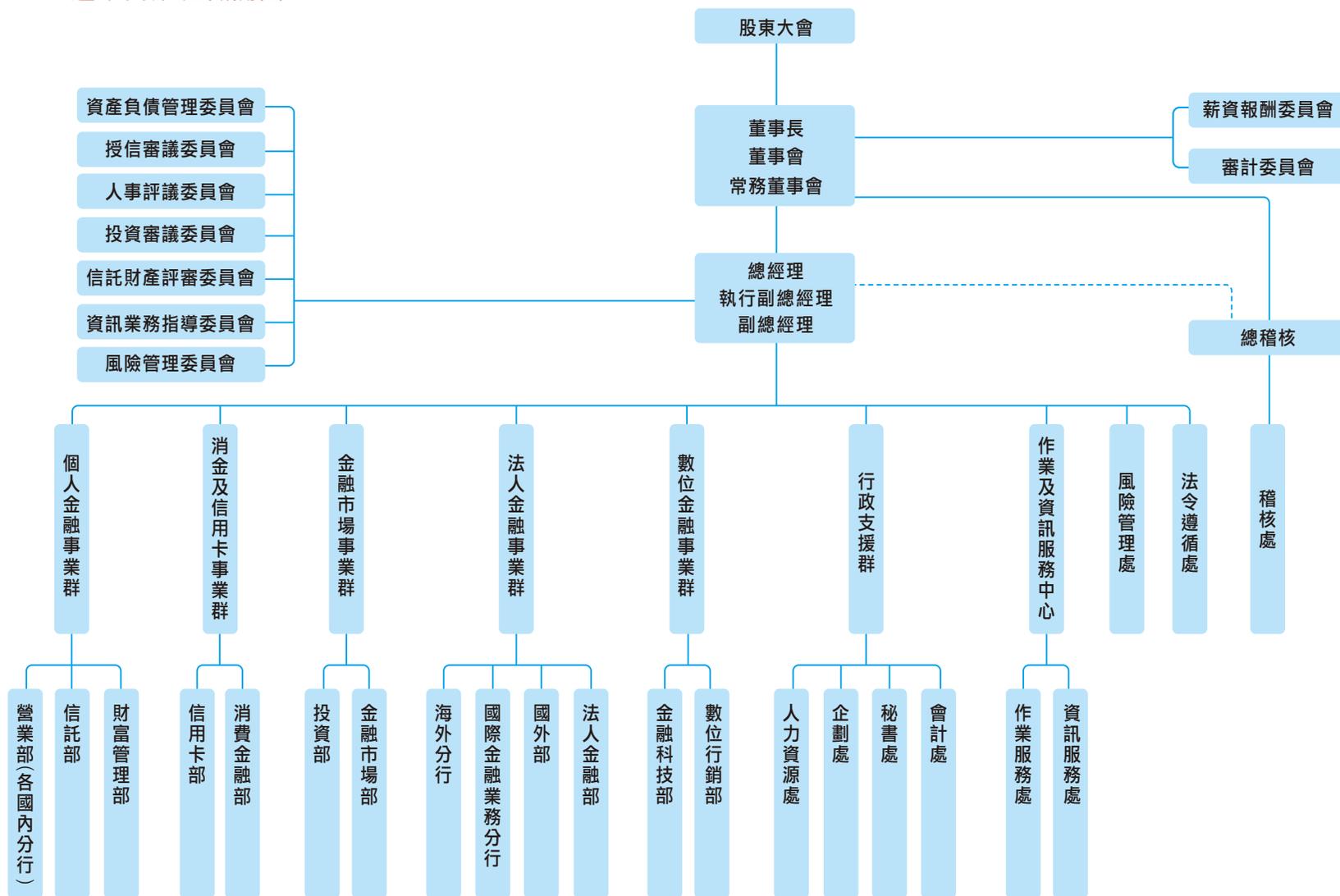
26 風險管理

27 稽核制度

28 法令遵循

30 道德與誠信

遠東商銀組織簡圖



董事會運作

本行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，足以承擔金融業經營策略與重大決策，監督經營團隊與管理風險，並擇定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。

為維護股東權益、公平對待股東並強化董事提名審查作業的透明度，本行自2015年起採董事選舉全面候選人提名制度，並設置審計委員會替代監察人職權，由股東常會順利選任11席董事。2015年共召開6次董事會，分別為第8屆2次與第9屆4次，整體董事及監察人實際出席率為95.59%，含委託出席率為97.06%。董事關注公司治理相關國際發展等新知，每年均參與進修課程，2015年平均進修時數為6.27小時，每位董事均達到法規要求進修時數。

本行董事會由8位董事、3位獨立董事所組成，年齡均於50歲以上，其中董事長與一位獨立董事為女性；獨立董事較第八屆董事會增加一席。董事會下設審計委員會與薪資報酬委員會，分別協助董事會履行監督職責。董事與獨立董事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，已於會議中以書面說明其利害關係之重要內容，且未參與或被代理討論及表決。所有董事就董事會議案利益迴避情形詳實揭露於股東會年報。



董事簡歷

第9屆董事任期始自2015年6月16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	目前兼任本行及其他公司之職務
董事長	裕鼎實業股份有限公司代表人： 侯金英	1995.05.19	美國范德堡大學經濟學碩士 臺灣大學經濟系碩士及學士 政治大學財稅系教授 臺灣省政府委員 政治大學銀行學系主任及教授 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
副董事長	徐旭東	1991.12.09	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	遠東新世紀(股)公司董事長 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 遠通電收(股)公司董事長 宏遠興業(股)公司董事
執行董事	遠東新世紀股份有限公司代表人： 王孝一	1991.12.09	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	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	亞洲水泥股份有限公司代表人： 鍾聰明	2003.05.29	政治大學企業管理碩士 勤業會計師事務所會計師	順達科技(股)公司董事長 順誠建設(股)公司董事長 臺灣大哥大(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 系晶科技(股)公司董事

職稱	姓名	初次選任日期	主要學經歷	目前兼任本行及其他公司之職務
董事	遠東新世紀股份有限公司代表人： 鄭澄宇	2006.06.27	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	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 遠鑫電子票證(股)公司董事 遠銀資產管理(股)公司監察人
董事	亞洲水泥股份有限公司代表人： 許士軍	2000.05.21	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	雅茗天地(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 逢甲大學高人言先生學術講座教授
董事	大聚化學纖維股份有限公司代表人： 洪信德(註)	1997.05.21	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 美商花旗銀行副總裁 臺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 (註)
董事	裕民航運股份有限公司代表人： 俞明德	2000.05.21	美國俄亥俄州立大學經濟學博士 中央大學財務金融學系主任 靜宜大學校長 臺灣大學財務金融學系教授 亞洲開發銀行顧問	交通大學財務金融研究所教授 智微科技(股)公司獨立董事

職稱	姓名	初次選任日期	主要學經歷	目前兼任本行及其他公司之職務
獨立董事兼 常務董事	張忠本	2009.06.27	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 和通投資控股有限公司執行董事 和通國際(股)公司總經理 中華開發工業銀行副總經理	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
獨立董事	沈平	2010.01.19	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)總經理	遠東新世紀(股)公司獨立董事 中鼎工程(股)公司董事兼董事會公司 治理委員會召集人
獨立董事	張秀蓮	2015.6.16	臺灣大學經濟系畢業、國際經濟研究所碩士 臺灣銀行董事長 臺灣金融控股公司董事長 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	金牛津事業(股)公司董事長 聯亞藥業(股)公司獨立董事 龍巖(股)公司獨立董事 金芬芳(股)公司董事 生物錄科技(股)公司董事 恩典科研(股)公司董事 安泰科技工程(股)公司監察人 中華民國銀行公會顧問 中華民國證券商業同業公會顧問

註：本行法人董事大聚化學纖維股份有限公司代表人洪信德於2016年4月26日辭世

基準日：2016年4月30日

董事會設功能性委員會

健全的董事會為優良公司治理的基礎，本行董事會於2011年成立薪資報酬委員會、2015年成立審計委員會，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 為強化公司治理與健全公司董事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 2015年度共召開3次會議，出席率100%。 	<ul style="list-style-type: none"> ① 委員由全體獨立董事計3席所組成，互推一人為召集人並擔任會議主席。 ② 2015年共召開3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應參考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"> 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。

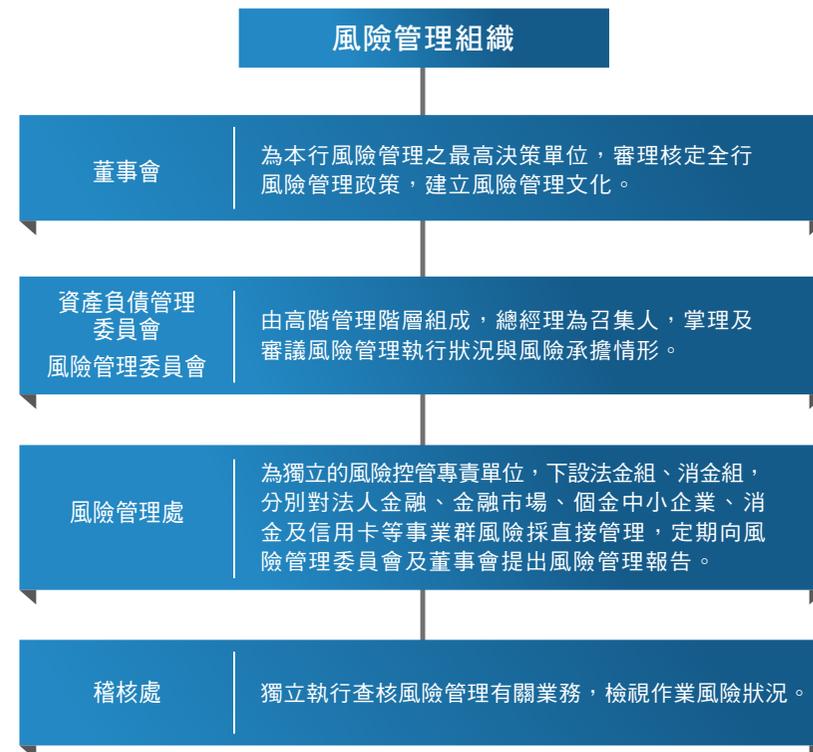
為吸引、激勵與留任優秀人才，本行針對全體同仁之薪酬政策以超越市場水準為目標，變動薪酬則依營運狀況、未來風險以個人績效合理分配。薪酬給付包含固定薪資、獎金及員工紅利，其中員工紅利給付形式為股票。以職位、績效與發展潛能作為給付標準的薪酬架構，創造出公司、員工與股東三贏局面。支付總經理、副總經理之酬金請參閱本行2015年度年報中關於公司治理所揭露資料。

資訊透明

為俾利股東對股東常會議案充分表達意見，本行於2012年股東會啟動逐案表決方式，對承認事項與討論事項等議案逐案進行表決；並於同年建置電子投票平台，以科技輔助股東參與議案表決，展現對股東權益的重視。面對投資市場與投資人，本行向來維持資訊透明化並提供即時溝通管道，透過召開股東會、發行財務年報、每月公告營收、設發言人、經常性發佈新聞，並於臺灣證券交易所「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，即時公告董事會之重大決議，揭露財務、營運、股利、重大訊息、公司治理等資訊，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，以為投資決策參考。

風險管理

本行風險管理體系由董事會、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組織不同層級所共同架構，形成多重防線，並秉持「穩健」原則，發揮超然的獨立性，以確保機制的有效運作。風險管理制度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，訂有明確的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。



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。稽核處秉持獨立超然的精神，制訂年度稽核計畫，針對各單位、營業據點與子公司辦理查核，並督導與審核各單位實施自行查核。2015年度各項稽核業務如期執行完畢，其中特別針對①中國大陸(含臺商)授信案②外匯保證金交易③衍生性商品交易④各項委外作業⑤消金防杜代辦貸款⑥定型化契約修訂⑦會計科目之異常掛帳⑧財富開戶及認識客戶作業⑨分行庫存現金及行舍等項目加強查核；並計劃於2016年擴增至16項。

稽核處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，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。2015年度本行受主管機關金管會裁罰罰鍰案件為一件，缺失內容與辦理車貸業務相關，已完成改善措施；各單位對內部查核所提缺失，亦均於核定期限內完成改善。



法令遵循

本行設有法令遵循處，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，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。該處完整建立一套主動、預防性的法令遵循制度，且流程全面E化，含法令傳達、諮詢與溝通系統，俾利進行規劃及事後驗證，同時藉由法令遵循教育訓練，使同仁認知最新的法令規範。

自2015年起，每週於本行最高經營會議行務會議向高階主管宣導新修訂的法令，並將每季法令遵循專刊、半年度法令遵循制度的執行情形及重要法令等，於高階主管法遵會議中報告，以強化領導階層的法遵意識。另自同年2月起，於推出各項新商品、服務及向主管機關申請開辦新種業務前，新增法令遵循主管出具符合法令及內部規範的意見並簽署負責。

法令遵循處主要例行工作如下：

- ❶ 擬訂年度全行法令遵循執行計畫。
- ❷ 召開法令遵循會議並發行法令遵循季刊。
- ❸ 對各單位的法令遵循情形辦理實地查核及評鑑。
- ❹ 督導各單位辦理法令遵循自評作業。
- ❺ 以「法遵檢核表」主動檢視內部管理規範是否符合法令規定。
- ❻ 辦理法令遵循之教育訓練。
- ❼ 掌握金融政策及法規變動，即時傳達予全行人員。
- ❽ 就各單位通報的違反法令案件或稽核處查核所發現的缺失及所提的改善建議，採取適當措施，並向董事會、總經理等高階管理階層報告。
- ❾ 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。



2015年受政府機關裁罰缺失及改善措施說明

缺失說明

第一案

本行消金事業群車貸業務遭金管會認定委外車商實質上有將車輛貸款行銷業務複委託予經銷商的情事，暨委外車商以偽造的車籍資料向本行申請貸款而獲核准，違反「金融機構作業委託他人處理內部作業制度及程序辦法」規定，依銀行法第45條之1第3項、第129條第7款，核處新臺幣3百萬元罰鍰。

第二案

2015.07臺北市政府針對銀行業辦理專案勞動檢查，並以本行違反5項勞基法規定，裁罰新臺幣23萬元，本行考量法院與勞動部對部份裁罰項目有不同見解，故擬採行政救濟程序。2015.08臺中市政府進行勞動檢查，並以本行違反勞基法第24條規定，裁罰新臺幣2萬元。

改善措施

1. 複委託之防止：

- (1) 個案申請除須逐案清查車商承辦員是否為車商員工，自行查核時再抽查個案申請書承辦員是否與車商員工名單相符，並由車商檢附員工在職相關佐證為憑。
- (2) 策略聯盟車商合約中規範不得有複委託行為且均已出具無複委託行銷之聲明書予本行。

2. 加強車輛行照相關文件查核，避免偽造車籍資料情事發生：

- (1) 逐筆核對策盟車商提供之車籍資料。
- (2) 對全體車商抽查核對車輛動產擔保設定資料，如發現單一個案資料有誤時，即針對當日整批案件進行全面核對及查證。

1. 透過勞資會議，增進與員工之雙向溝通，奠定良好勞資關係。

2. 定期向主管與同仁宣導有關工作時間、休息及休假之法令規定與內部申請程序，以維護員工權益並有效落實勞基法之遵守。

道德與誠信

「誠、勤、樸、慎、創新」的經營理念，深植本行同仁心中，並體現於正派經營的文化。董事會與管理階層遵循公司法、證券交易法等相關法令及內部程序，落實誠信經營，且已於2015年訂定本行「誠信經營守則」，以為永續發展的指引。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；其中2015年並無對政黨或政治團體之捐贈情事。

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與「員工服務守則暨行為規範」，明文規定全體同仁須遵守的行為準則，規範經理人及同仁道德行為符合以下要求：

1

防止利益衝突：員工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

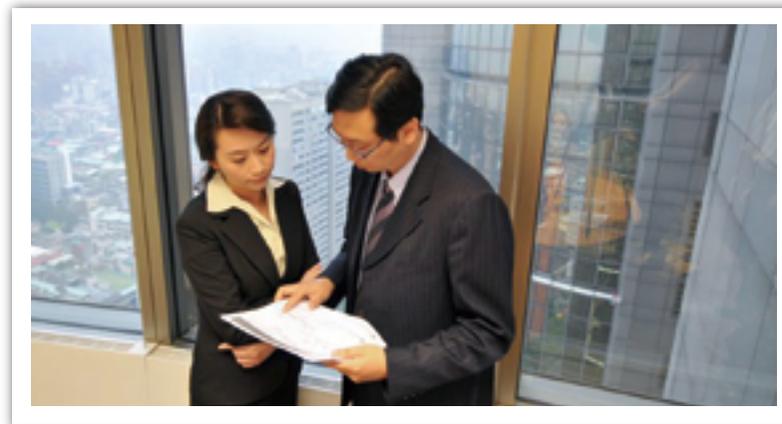
避免營圖私利：員工不得收受業務有關人士的饋贈、招待與向往來公司挪借款項，或用他人名義向本行私行交易或借款；與客戶間不得私下金錢往來或代為保管財物等。員工不得同時自營他業，未經准可不得在外兼職。採購作業、工程發包或業務委外，實行招標、比價或議價等程序，並經呈報核定後方能辦理。

3

避免侵害他人利益：員工經管的文件及與客戶往來資料，均須保密；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。

建立諮詢與舉報機制

同仁於業務執行時有任何法令相關的疑慮或考量，均可直接洽詢法令遵循處，由負責該單位業務的人員提供專業諮詢服務。本行訂有申訴之相關規範與受理程序，並設員工申訴信箱 suggestion@feib.com.tw、客服信箱及0800客服專線，各管道皆由專責人員管理，鼓勵舉報任何非法或違反道德行為準則的行為。同仁如舉發或防止營私舞弊使公司免於蒙受損失者，則予提報獎勵。



防止內線交易

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」，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。

上述規定皆於內部網站公告周知，配合相關宣導或教育訓練定期提醒，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懲處，2015年度本行無員工收受不當利益的情形。

6 客戶信任

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，同時發揮金融業的價值，為社會的發達繁榮貢獻心力。在理念文化、制度流程與科技運用三箭齊發之下，本行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機制，在流程中置入客戶導向的服務精神，結合最新科技應用，快速回應客戶的需求與期待，並堅定守護客戶的權益。

- 33 精進服務品質
- 36 保障客戶權益
- 41 金融科技創新
- 46 普惠金融商品

精進服務品質

本行自2012年起，年年針對財富管理客戶進行滿意度調查，並將結果連結理財專員的績效考核，藉以控管無不當銷售情形，並提升服務品質，2015年客戶滿意度為94.5分。

為提升理財專員服務品質，個人金融事業群不定期舉辦邀請達人開講，以拓展理財專員各面向的知識廣度，2015年邀請的達人專家包括譚敦慈女士主講遠離生活中的毒害、《今周刊》社長梁永煌主講臺灣的困境與出路。此外，並將客戶申訴案件列入理專月會的討論內容，藉此同理客戶所關注或在意的問題。若有同仁服務獲客戶讚許肯定，則由個人金融事業群總部加以表揚，並連結考評予以加分，樹立同仁見賢思齊的標竿。自2015年開始，新增頒發獎狀表揚激勵，持續重視第一線同仁的服務品質。此外，客服中心也透過eDM問卷瞭解客戶對客服的滿意度，2015年有近三百位客戶回饋意見。

人員專業養成

針對第一線面對客戶的基層同仁，人力資源處常年性開辦正確服務態度的養成訓練，2015年推出包括「顧客抱怨終結者」、「正向服務心態」等實務應用課程。

對高度專業要求的理財服務人員，則導入系統化的培訓制度，以齊備其必要的知識與技能。新進同仁先於總部集中訓練，再經過分行18小時的職前訓練，並由資深同仁從旁輔導，才得正式服務客戶。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，總行於每日早會更新市場資訊，每月舉辦內部與外部專業訓練與講座，2015年舉辦多達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，如特許財金分析師（CFA, Chartered Financial Analyst）與認證理財規劃顧問（CFP, Certified Financial Planner）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。



整合式客服中心

客戶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，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 Integration）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2015年共計處理客戶來電約239萬通、網路留言5,445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。上述規定皆於內部網站公告周知，配合相關宣導或教育訓練定期提醒，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懲處，2015年本行無員工收受不當利益的情形。

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

本行提供多元化的申訴途徑，客戶可以書面、E-mail、電話等方式提出問題，相關申訴均建立完整且系統性的歸納整理。客戶遇到問題撥打電話，無不希望立即得到解決。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；為提升爭議處理的品質與效率，2015年訂定本行「金融消費爭議處理制度含處理流程」。2015年客戶申訴總計213筆，均已妥善回覆，平均3天內結案率達95%以上。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。

除系統化歸納整理，客訴案件亦定期報送風險管理委員會，並向董事會報告，俾利高階管理階層掌握本行消費者保護的辦理情形。根據客戶爭議事項的業務類別與嚴重性，除反應給權責單位與更高層級，並依問題的複雜性，要求於1至15日不等期限內完成處理並回覆，處理原則符合法令規定，並每季進行評估，採行矯正作業專案，提出處理程序與預防措施，修正為標準化作業，以化解令客戶爭議或疑慮的同類事件再度發生。

客戶申訴處理流程



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

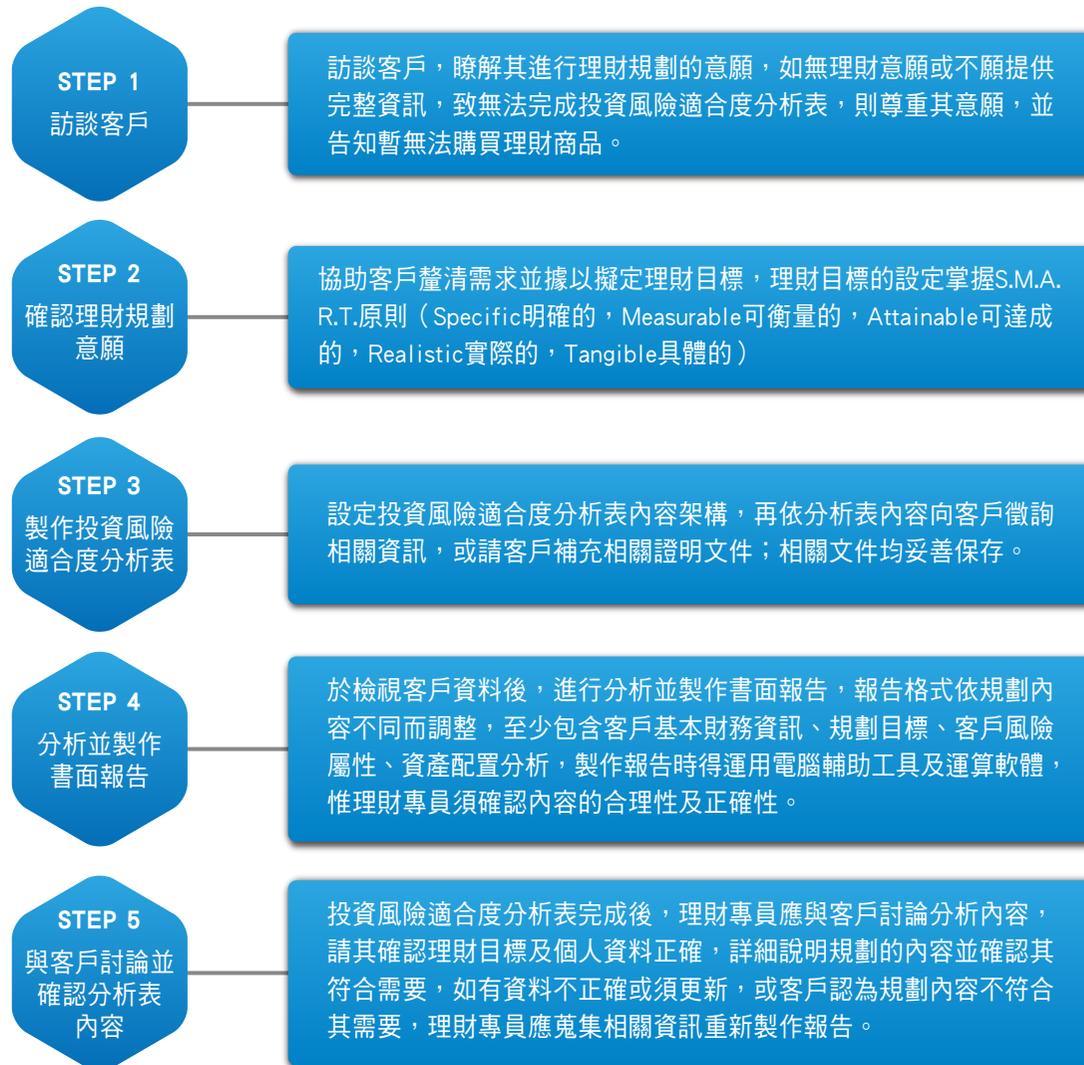
本行的商品適合度政策設有監控機制，避免理財專員不當銷售或推介不適合商品，該機制包含客戶投資屬性分析、商品風險度分級之方法及審認程序。在客戶方面，藉由問卷調查評估客戶的風險承受度，將客戶分為5個等級，並定期重新檢視。在商品方面，首次上架之商品經總經理、法遵主管共同參與之「投資類商品審議委員會」審議，原架上商品系列新增子商品則由個金投資類商品審查小組審定，各類型投資商品之風險屬性區分從RR1至RR5。

商品上架程序



② 服務中

為協助客戶認識自身理財需求及目標，並做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：



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

1

各類行銷活動、廣宣物，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，確保無不實或易誤導消費者的內容。

2

商品相關警語以明顯方式標明，以提醒注意。廣宣另加註活動網址或客服專線，俾利消費者查詢與問題釋疑。

3

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。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網站顯著位置。

4

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規定，確保廣告及行銷內容真實；經手商品說明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商品特性及其風險、契約重要內容，全面揭露交易的必要訊息，並於2015年11月增加交易重要內容告知之範圍，以保護雙方之利益。

5

本行通路所銷售之遠銀保代提供之保險商品，從代理、廣宣物到銷售流程，須經銀行、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。

資訊安全

本行建構與先進國家標準同步的資訊安全與個人資料保護管理制度：

國際標準驗證

1

- 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
- 2014年進一步取得英國標準協會（BSI）BS10012:2009 PIMS個人資料管理制度驗證。
- 2014年獲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。
- 2015年通過新版國際資訊安全標準ISO27001:2013轉版審查及複查。

2

系統服務不中斷

- 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。

3

網銀交易安全

- 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。2015年新增網路銀行與手機使用非約定轉帳簡訊動態密碼功能。
- 為提高網站加密傳輸安全，保護客戶資料隱密性，於2015年停用有安全疑慮的SSL傳輸加密機制，改採TLS傳輸加密機制。

4

委外作業資料傳輸加密

本行委外作業均與廠商訂有契約條款，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。

5

資安事件管理

於2015年建置資安事件管理（Security Information Event Management）平台，除用以留存使用紀錄以符合規範要求外，更藉由稽核軌跡關聯分析，建立主動式資安防禦機制。

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，於2014年公告實施相關管理規範，專責督導全行個資保護管理事宜，並進行種子人員教育訓練，以使個資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；2015年具體作法如下：

1

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。

2

每半年重新檢視個人資料檔案清冊，執行風險評鑑作業。

3

所有同仁簽署個人資料保密切結書，自9月起開辦線上個資課程，同仁須接受至少兩小時個資相關教育訓練。

4

進行一次個資外洩事件模擬演習，主題為「信用卡帳單錯置其他客戶之消費明細與金額」

5

英國標準協會（BSI）進行二次複審，維持本行通過該會BS10012:2009 PIMS個人資料管理制度系統驗證之有效性。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，本行皆公開揭露，除於交易合約中載明與於本行網站中公告，並主動告知新往來客戶；2015年本行無侵犯或遺失客戶個人資料的情事發生。

金融科技創新

2015年遠東關係企業聯席會議以「競變，邁向智能新紀元」為主題，向遠東經理人揭示企業進入「瞬時競爭」情境，惟有持續改造、培育創新的能力，才能衝破混沌，迎向未來。而行動網路與物聯網的快速發展，為金融業開啟全新的營運模式，本行數位金融事業群以「Banking in your hand, Any time, Any where（遠銀服務，一手掌握）」為願景，積極推動數位化轉型，建置大數據分析平台，發展金融數位商品及服務，藉由科技滿足客戶對便利與效率的需求。

縱觀2015年，本行創新成果豐碩，推出全國首創的雲端信用卡、線上i申請平台、外匯保證金數位交易平台新增手機下單等，且持續從技術面、功能面與介面精進個人網路銀行；而大數據團隊持續深入挖掘資訊的價值，過濾、分析、判讀可用資訊，擬訂行銷方案，連結多元商品，精準洞察客戶需求，為客戶創造一流、有感的金融服務體驗。此外，持續經營社群媒體「遠銀HAPPY+」、「外匯領航員」等臉書粉絲團，把專業訊息與優惠訊息直接快遞給客戶。



遠東雲端iCloud信用卡

根據財團法人信用卡處理中心研究報告，全國銀行通報信用卡網路詐欺交易金額在5年內暴增5倍以上。這項報告和本行調查消費者網購付款行為的結果不謀而合，即多數人不信任網路世界的安全性，所以寧選擇匯款或貨到付款，而不願採行較方便的線上刷卡付款。為因應「滑經濟」趨勢與解除消費者不安，本行於2015



年6月推出雲端iCloud信用卡，卡友可於本行核定的刷卡總額度內，彈性自訂安全額度，最低可設到新臺幣一千元，有效控制卡號遭盜刷的風險，讓網購或行動App購物在便利性與安全性間不再有鴻溝。

遠東雲端iCloud手機信用卡

上街購物結帳時，不用再包包大開翻來覆找，申辦本行與群信行動數位科技公司合作的遠東雲端iCloud手機信用卡，只要手機拿出來「嗶～」即完成付款。卡友無論使用任一電信服務公司門號，只要手機是經認證的型號皆可申辦，還可下載悠遊卡及一卡通兩大交通票證，實現出門免帶錢包的行動支付生活。



網路銀行升級

網路銀行自推出以來，使用率年年成長，本行在精益求精的追求下，於2015年第二季完成改版升級，改版要點如下：

- 1 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；
- 2 採回應式網頁（Responsive Web Design）技術，方便客戶在使用不同瀏覽裝置時，呈現最適的頁面大小；
- 3 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；
- 4 此次改版升級同步將多項交易時間延長至晚上九點，方便上班工作者在下班後理財；
- 5 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。

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、信用貸款等金融服務，且全程數位化查詢申請進度。部份貸款類別只要上傳文件齊全，最快4小時內即可核貸，快速解決客戶資金週轉需求。申辦項目將陸續擴充。



外匯保證金及可轉換公司債選擇權之電子化交易

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」，並於2016年第一季推出手機下單平台。此外，更經營社群平台「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。



大數據分析

在數位新經濟體裡，大數據宛如新的貨幣，潛藏龐大的經濟效益。為掌握大數據商機，本行建置大數據系統平台，並與國際知名廠商SAS合作，有計劃培育同仁成為資料科學家及金融科技管理人才，目前有43位同仁取得SAS國際模型分析師證照，並於2015年6月受邀至SAS論壇分享成功經驗。大數據團隊盤點數據資產，進行資料科學運算與分析，鑽研數據應用服務與客群分析，解讀不同族群的潛在行為模式，洞察市場趨勢動向與個人消費行為的關聯，以深入商機脈絡，精準為不同客群提供滿足其考量的金融產品與服務，快速回應市場需求；該團隊並與遠傳電信、HAPPY GO進行跨業合作，績優表現得到遠東精神獎前瞻創新類組佳作獎。

📄 HAPPY GO點數兌換LINE金幣

遠銀i兌換App運用自動化科技，使信用卡點數融入生活，提供卡友全新的兌點管道多、兌點妙用多、兌點商品多等「三利多」兌點體驗，2015年夏天出HAPPY GO點數兌換時下最夯的LINE金幣，兩個月期間兌換近8千組。多元選擇的兌點妙用，使信用卡紅利點數契合卡友需求，發揮最實用的價值。



😊 遠銀HAPPY+

遠銀 HAPPY + 臉書粉絲團勾勒與遠東官網不同的訊息面向，從「好東西要跟好朋友分享」的概念出發，以優惠活動串連樂活訊息為軸線，小編定期分享生活、理財、支付工具、刷卡優惠，不定期發佈集



團贊助活動或邀約參與，並搭配節慶與時令發佈溫馨祝福貼文，且即時回應粉絲的留言，並每季舉辦粉絲互動活動。在2015年的經營之下，粉絲數突破15,000名。

🔗 eDDA電子化授權

本行於2015年推出電子化授權(eDDA)業務，提供安全又即時的24小時全天候約定扣款服務，客戶經由網路以電子化方式，使用「晶片金融卡」或「自然人憑證」辦理銀行帳戶授權，進行定期重覆性的繳款，申辦流程簡便快速，馬上得知申請結果及生效時間，改善以往申辦保險費等各項費用帳戶自動扣繳須以紙本申請、審核程序加往來處理時間長達7個營業日的不便。客戶透過電子化授權綁定銀行帳戶，可應用於帳單繳納、網路購物、第三方支付、行動支付、交通電子票證儲值等支付繳費。

普惠金融服務

秉持金融服務普惠社會大眾的理念，本行考量庶民大眾的需求，推出從早年的二順位房貸、代償雙卡到2015年的類全委投資保單、塔基分期貸款等商品，希望包含部份資源取得相對不易的庶民大眾，人人都能得到金融服務的助力，走出人生的康莊大道。

安養信託

隨著高齡化社會的到來，衍生許多新的財務問題，如因存款準備不足等原因需延後退休或兼顧資產與安全以維持退休後生活支出等，非傳統理財商品所能滿足。本行順應此變遷趨勢，發展高齡金融服務品牌，設計適合準退休族與年長者資產保全、運用與轉移的退休安養信託，以協助客戶全面評估退休後可能面對的狀況，即早做足準備，與國人共同迎向一個樂齡退休的安養社會。



類全委投資型保單

本行財富管理認為理財應長期、持續、有紀律進行，以爭取時間複利，而投資專家團隊代操的權益不應由大戶獨享，於是於2015年首度推出類全委投資型保單，至2016年第一季已推出三檔，為客戶提供一個相對穩健、適合長期持有的理財商品，追求投資組合能帶來穩定收益以支持退休後的生活支出；參與門檻規劃為30萬臺幣，讓小資中產客群也能享有法人級的投資專家代操服務。

微型理財講座

為提升國人對金融投資市場環境與理財知識的瞭解，分行不定期舉辦理財或保險稅務講座，邀請當地居民參與，並提供個人或家庭規劃短中長期理財與財務保障方案的諮詢服務，2015年共舉辦區域理財講座37場與分行微型理財講座84場。

小確幸信用卡

壹傳媒集團深入發掘美食與旅遊報導，廣受大眾喜愛，是國人安排小確幸生活的重點參考資訊，故本行於2015年中，特與壹傳媒合作發行「遠東飲食男女聯名卡」，提供包含美食、購物、度假、行車旅遊等優惠；另推出C'est Moi旅遊卡，提供海外消費最高2.5%現金回饋，整合快樂購優惠與eTag服務；發行「遠東快樂購信用卡」，同享兩岸遠東百貨與SOGO百貨購物最優9折折扣，希望為客戶的生活創造更多的休閒樂趣與消費回饋。



分期付款

綜所稅與子女學費等是許多家庭無法省下的開銷，而為協助中低收入客戶減輕一次性繳納的負擔，本行多年來分別提供以信用卡繳付學費及綜得稅可分期且零利率的優惠方案。又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，提供降低負擔學習的支付選擇，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，取得學習進修的機會；對於提供學習資源的合作商家，本行則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的退費條件。

在配合社會發展與環保理念下，本行分期服務的品項不斷擴充，2015年1月與龍巖公司合作塔墓商品分期付款，期使老有所終；7月又與新興電動車大廠睿能創意合作電動車分期，不僅促進相關產業發展，也使更多騎士有機會選擇加入降低碳排放的行列。

溫馨理債

近十年來，本行債管團隊定位逐漸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的困境，走過人生低潮期。

主要的執行績效如下：

1 2006年設置專責的債務協商部門及服務專線電話，透過展期或降息等方式，有效減輕客戶的還款負擔。

2 自2008年開始，配合消費者債務清理條例實施，提供更完整的理債諮詢及協商服務；累計至2015年，計有37,684位客戶完成前置協商或前置調解，總協議金額達5,679,449仟元。

3 在個別協議方面，本行提供量身訂做的理債協議，視客戶的財務及收支狀況，提供不同的方案。2015年共有990位客戶與本行達成還款協議，金額合計176,944仟元。

4 對於有繼續經營或償還意願的中小企業客戶，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，以協助其度過難關，締造國家經濟、企業主、企業雇員及銀行等多贏的局面。2015年計協助14家中小企業達成還款協議。

無障礙金融服務

分行為本行主要的實體服務通路，新設立的分行均設置無障礙坡道；另備有無障礙停車位，內部則設置無障礙廁所，方便輪椅族或行動不便的客戶進出。在虛擬服務通路部份，友善視障者的無障礙網頁於2015年四月上線，並取得無障礙標章。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。

7 人盡其才



- 51 無差別雇用
- 56 產學無縫接軌
- 57 薪酬與福利
- 60 培訓計劃
- 64 職場環境



人才是企業成長與創新的引擎，本行從人力募集、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「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13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

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%，並自2012年起連續4年入選臺灣證券交易所「臺灣就業99指數」成份股，其遴選機制係從上市公司中篩選出在臺母公司僱用員工人數最多的99家企業，為全球首創新一代企業社會責任指數。

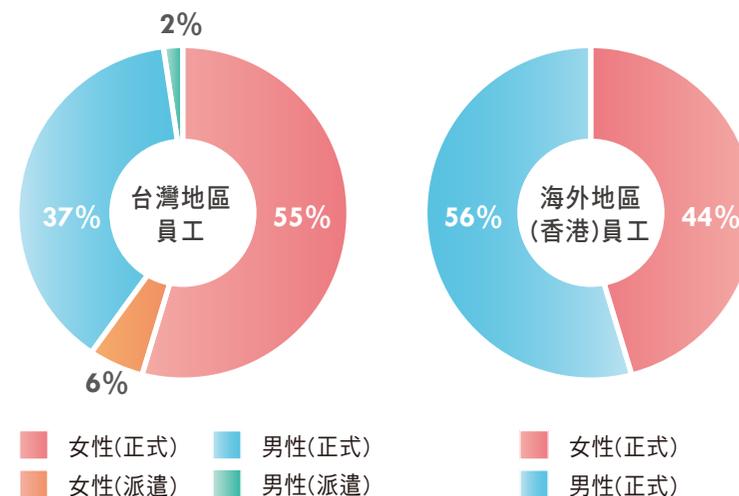
截至2015年止，本行正式員工總人數為2,494人。其中經理級(含)以上同仁計233人，有4位服務於香港地區；而229位服務於臺灣地區的經理人，皆為本地居民，高階主管為當地居民比例為100%。非擔任主管職務之員工人數；2014年計2,326人；2015年計2,261人。

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，並尊重國際人權公約的精神，以維護同仁相關權益。在招募與任用時，不因種族、宗教、黨派、性別、年齡、身心障礙等因素，而有差別對待。目前進用的同仁中含原住民5人，進用率為0.2%(5人/2,494人)；身心障礙者員工26人，進用率為1.04%(26人/2,494人)，且身心障礙者已有兩名擔任主管職。



員工雇用狀況

地區/性別	台灣地區		海外地區(香港)		合計
	女♀	男♂	女♀	男♂	
正式員工	1,471	999	11	13	2,494
派遣人員	160	44	0	0	204
合計	1,631	1,043	11	13	2,698



2015年臺灣地區及海外地區新進同仁總人數達354人，以年底總人數計，占總人數比為14.2%。新進員工中，於當年離職之人數為58人，占總新進人數比為16.4%。

2015年新進員工人數/新進人員之離職人數與離職率

地區	年齡層	30歲以下		30~50歲		50歲以上		合計	離職率
		男♂	女♀	男♂	女♀	男♂	女♀		
台灣地區	新進	64	98	91	92	5	2	352	16.2%
	離職	9	25	14	8	1	0		
海外地區(香港)	新進	0	1	0	1	0	0	2	50%
	離職	0	0	0	1	0	0		

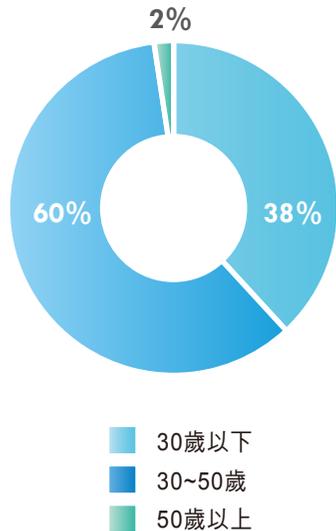
註：新進人員離職率=年度新進人員離職人數/年度新進人員總數

離職人員年齡/性別/地區

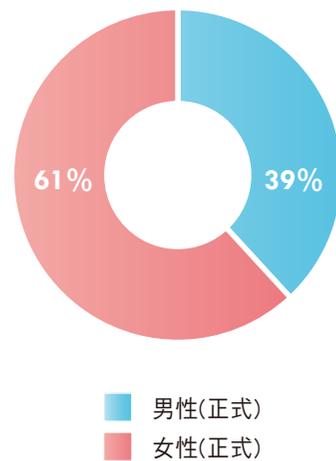
地區	台灣地區						海外地區						合計	2015年 年平均 人數	2015 年離 職率
	30歲以下		30~50歲		50歲以上		30歲以下		30~50歲		50歲以上				
年齡	男♂	女♀	男♂	女♀	男♂	女♀	男♂	女♀	男♂	女♀	男♂	女♀			
人數	50	84	88	130	3	4	0	2	0	1	0	0	362	2,502	14.5%

註：2015年平均人數=(期初2014年12月底人數+期末2015年12月底人數)/2

2015年離職員工年齡比



2015年離職員工性別比



育嬰留職停薪情形

項目	男♂	女♀
2015年復職率	33.3%	45%
2015年留存率	100%	76.2%
2014年復職率	50%	63.6%
2014年留存率	N/A	88.2%

註：① 復職率=實際復職人數/當年度應復職人數
 ② 當年度留存率=復職後12個月仍在職員工總數/前一年度該性別實際復職人數
 ③ 2014年男性留存率因2013年無男性同仁復職，故無法計算。

管理職與非管理職 年齡/職稱統計

地區	台灣地區						海外地區						合計
	30歲以下		30~50歲		50歲以上		30歲以下		30~50歲		50歲以上		
性別	男♂	女♀	男♂	女♀	男♂	女♀	男♂	女♀	男♂	女♀	男♂	女♀	
管理職	0	0	74	72	57	25	0	0	2	0	2	1	233
非管理職	144	227	690	1,116	33	31	1	4	5	5	4	1	2,261

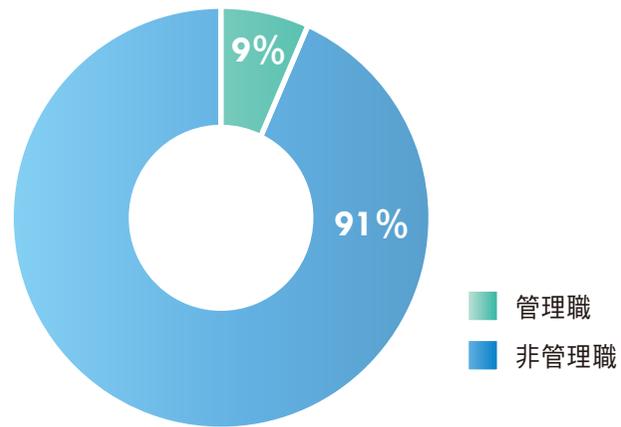
註：管理職為經理級以上人員

高階管理層 年齡/職稱統計

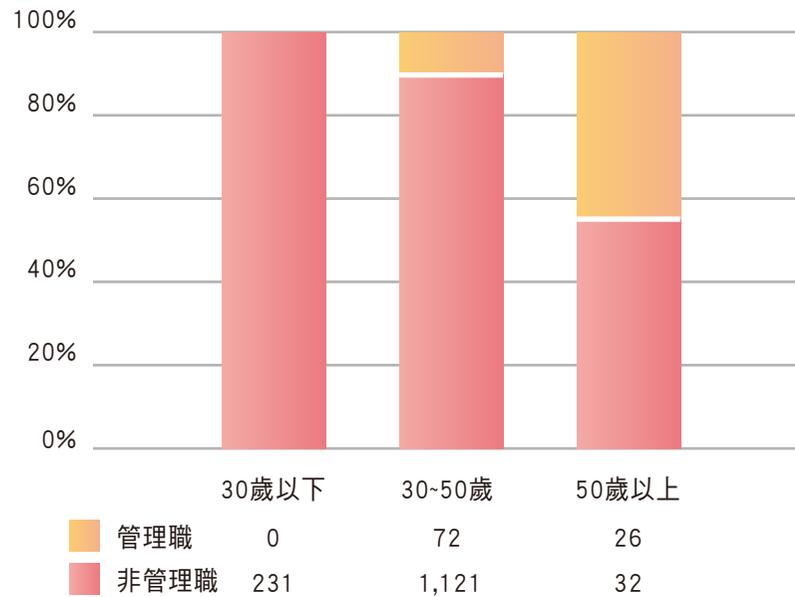
地區	台灣地區						海外地區						合計
	30歲以下		30~50歲		50歲以上		30歲以下		30~50歲		50歲以上		
性別	男♂	女♀	男♂	女♀	男♂	女♀	男♂	女♀	男♂	女♀	男♂	女♀	
管理職	0	0	28	29	33	17	0	0	1	0	1	0	109

註：高階管理層為本行之經理人

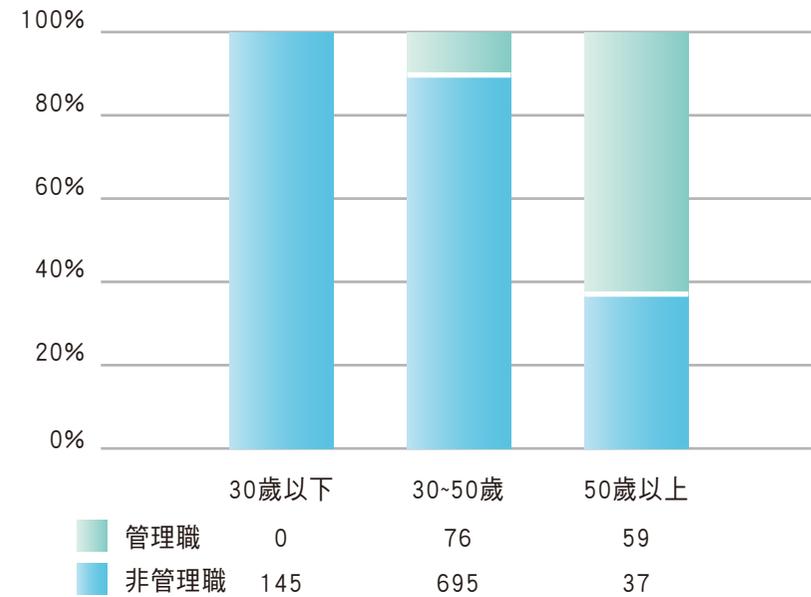
正式員工職務比



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



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。2015年共計參與台灣大學、政治大學、元智大學、逢甲大學、靜宜大學等5場大學校園徵才活動；並自2010年起開辦「Early Bird就業計劃」，讓有志投身金融業的準畢業生，每年利用一月寒假和七月暑假實施半年至一年的職前訓練，每週彈性安排二至四天至本行服務，以正職行員任用，使學業與職涯無縫接軌。此專案計劃每年平均提供20至30個職缺給有意往金融業發展的學子，2015年亦招募26位準畢業生，且經由完善的教育訓練，開辦迄今透過此計劃任用的學子，於畢業後繼續留任本行服務的比率為73%。

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，專案內容分為儲備人才(A計劃)培訓及暑期實習(B計畫)。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，將發予獎學金並以正職行員任用；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。



薪酬與福利

本行基本薪資與薪酬係依個人學經歷、所擔任職務職責、績效表現及未來發展能力等綜合評量而給付，不因性別而有差別待遇，所有層級薪資皆高於法定最低工資規定。秉持人才是公司最重要資產與利潤共享理念，近年來每年為同仁加薪，且為響應政府政策，全體正式員工及派遣人員之伙食津貼於2015年由1,800元調升為2,400元。

入選臺灣高薪100指數成份股

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平均數之目標，自2014年起連續2年與台積電、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2014年與2015年非主管職員工之年度平均福利費用分別為115.6萬元與116.8萬元，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，及職涯發展檢視，主管均與同仁充分雙向溝通、討論，並回饋意見。

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，讓每位同仁均能在一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**51.5%**為自基層行員做起，經由紮實的內、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。2015年成家者77人較去年成長4%，申請生育補助者127人，其中女性86名、男性41名。本行提供友善媽媽的職場環境，2015年特別為準媽媽同仁準備創造金氏紀錄之世界最長蛋糕捲，為懷有身孕的同仁提前歡度母親節，並提供托兒措施，與6家托育機構合作，托兒相關特約門市約計132間，協助解決同仁子女托育問題。

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，同仁的配偶及子女(未滿23歲且未婚)亦享有免費「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，鼓勵同仁共享經營成果並達到長期儲蓄的目標。



培訓計劃

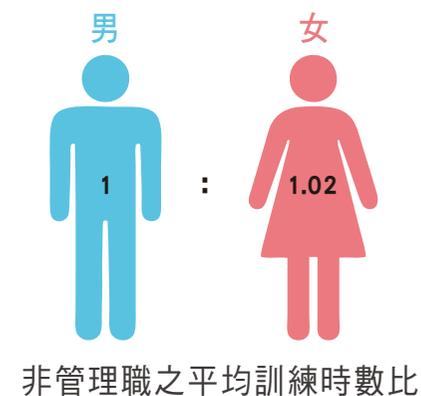
本行為促進同仁的職涯發展，重視人才培育，規劃不同核心職能的課程，協助同仁勝任工作並更上層樓。自政府2003年開辦獎勵訓練績優企業起，本行年年通過企業人力資源提升計畫補助金之審核，於2015年獲補助79.9萬元，13年來累計金額達576萬元，領先同業。除於2007年獲評等為「金級」優質訓練品質之企業單位，更於2014、2015連續兩年獲得人才發展品質管理系統 (Talent Quality-management System, TTQS)企業機構版「銅牌獎」。

除了制定完整的晉升制度，本行更依同仁所任職務，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，如強化主管之策略規劃、創新領導及管理才能，並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。而為提供便利學習的管道，於2013年開辦的E-Learning線上課程，至2015年底止已有311門課程上線。



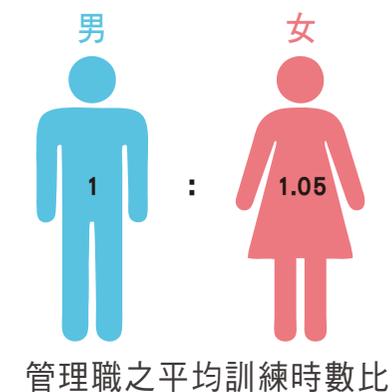
2015年訓練開課情形

課程類別		摘要說明	上課人次	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	30,262	1,530	150,580
	新人訓練	加速新進人員熟悉文化及相關規範	726		
	基礎才能	協助工作效能與自我管理能力的提升	770		
	管理能力	強化各級主管領導統御及管理技巧	1,081		
	儲備主管	國際視野及經營管理能力之培養	405		
	語言學習	英語演講會(TMC)及英文簡報等課程	1,277		
	通識法令	職業安全衛生法等法令規範之內容	3,141		
線上課程		內部產品介紹及相關商品銷售話術等	51,436	223	43,332



近三年訓練計畫執行情形(單位：仟元)

項目	行內訓練			行外訓練			合計		
	金額	人次	班次	金額	人次	班次	金額	人次	班次
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
2015年度	11,034	36,228	1,056	2,339	1,434	474	13,373	37,662	1,530



Toastermasters分會得第一

國際演講協會（Toastermasters 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，至今運作超過五年，擁有3個分會，為鼓勵同仁參加，行方全額補助費用，目前成員有67人，分會數於國內企業中排名第一。



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，至今有31人申請；專業證照獎勵方案自2009年開始實施，至今有57人次申請。2015年延續贊助多益測驗費用，以獎助參與線上英語學習時數前20名同仁。

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。同仁可於內部網站查詢各部門主動發佈的最新職缺訊息，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。另自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。截至2015年止，總計完成6梯次課程，共有163名同仁接受訓練，其中30位已於課程結束後轉調不同職位，有效為同仁開啟職涯新的歷練。

培育新世代菁英

本行自2008年起實施MA(Management Associate，儲備主管)培訓計畫，2015年經嚴謹程序篩選錄取14位優秀青年加入，展開為期兩年的訓練，藉由紮實且密集的課程與輪調見習及專案執行等，有系統培育新一代菁英中堅幹部，展現本行積極運用新世代力量的企圖心。本培訓計畫亦開放行內具優秀表現且具企圖心的年輕同仁參與甄選。

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，進行讀書會及主管座談會等活動，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。



▲ 舉辦儲備主管團隊建立活力營

職場環境

引導新人融入環境

同仁從踏入本行服務的第一天，即可收到新人導覽手冊，並有專人為其導覽工作環境，協助瞭解工作場域，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，並指引其工作上的任何問題，協助其在各自職位上展現信心與發揮能力。

首重環境安全

落實職場環境安全目標，本行訂有「安全衛生工作守則」、「勞工安全衛生管理規章」，並於2015年勞資會議中討論通過「員工執行職務遭受不法侵害預防計畫」，以推動職業安全與衛生工作；此外，亦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；同時加強安全教育訓練，安排同仁參加勞工一般安全衛生教育訓練及回訓；新進員工須接受一般安全衛生教育訓練3小時，包含線上課程2小時、實體課程1小時。另成立員工自衛編組，每半年舉行一次防搶暨自衛消防演習合併演練；每半年實施作業環境測定；每年進行消防安全檢查申報；兩年辦理建築物公共安全檢查，與同仁共同努力，建構安全無虞的職場環境。



持續營運應變機制

不使營運與服務因緊急事故而中斷，本行設有總值星制度，即時掌握全行緊急事故動態並快速通報經營高層，於事故第一時間啟動應變及危機管理機制。任何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，由其通報總值星。總值星彙總相關資訊，於事故發生30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。

於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點前，以簡訊發送訊息完成確認通報。若遇氣象局發佈陸上颱風警報或地震過後，值星須主動瞭解有無災害或損害發生，不論無有均須於每日三回定時以簡訊發送訊息通報，直至颱風警報解除或震災救援告一段落。至於重大疫情，則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，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。

促進員工健康

❶ 2015年11月本行總行與營業部分行取得臺北市環保局頒發之「臺北市室內空氣品質自主管理認證標章」，確保辦公環境的空氣品質維持標準。

❷ 每兩年，本行辦理全員健康檢查，為方便同仁就近診查，特評選多家醫院與健檢中心，希望協助同仁掌握自身健康數據，包括瞭解自我身體機能、察知健康警訊或警覺因長期生活習慣而造成的潛在疾病。

❸ 2015年開辦健康講座，主題分別為三高疾病預防、體重控制、骨質疏鬆預防，總計三場82人次參與。

❹ 與伊甸社會福利基金會合作，自2015年起累計進用視障按摩師5人，安排其於每月週二至週五共8天下午於板橋辦公室大樓提供員工免費按摩服務，以抒解員工壓力並增進身障同仁之就業，使用數約計1,792人次。



支援樂活社團



在遠東商銀的大家庭裡，透過內部跨部門e化平台，同仁可自由交流工作心得與生活實用訊息。而職工福利委員會更自2014年起訂定社團活動管理辦法，啟動社團經費補助計劃，鼓勵同仁在工作之餘組織休閒性或學習性社團，以豐富生活並適度抒解壓力；至2015年已輔導成立7個社團，包括自行車社、慢跑社、羽球社、有氧舞蹈社、瑜珈社、皮拉提斯社、輕鬆生活社等。職工福利委員會另每年舉辦社團評鑑，評選表現績優社團於翌年提高經費補助額度，以協助其運作與發展。

傾聽同仁心聲

本行每三個月定期召開勞資會議並設有員工建議暨申訴機制，即時處理同仁意見並適當回饋，營造正向的工作氛圍。同仁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、人力資源處所設之員工建議及申訴信箱與員工關懷專線，針對各類議題溝通或提出改革想法。2015年度經調查且完成處理之員工申訴案件共6件，其中並無涉及歧視、原住民權利或人權問題等性質之申訴。

8 環境保護



保護地球，人人有責！2015年12月12日在近兩百個國家代表歷經兩週的討論後，氣候變化巴黎會議的東道主法國外交部長法畢斯（Laurent Fabius）拿出特製的綠色議事槌，敲定通過《聯合國氣候變化綱要公約》下的《巴黎協定》，這是第一個真正的全球性氣候協議，除了設定具雄心的減碳目標，追求全球氣溫升幅不超過工業革命前全球平均溫度攝氏2度內；更於聯合國建構持久且具法律約束力的減碳措施及定期檢討進度的機制。氣候變遷的問題攸關人類的生存，迫使國家不分大小窮富，全世界聯手解決。遠東商銀雖然不是耗用大量能源、排放巨量廢棄物的製造業，但仍盡己所能以成為友善地球的企業為目標。在內部營運上，推動各項可能的節能或無紙化等措施，致力減少因業務運作而造成對環境的影響；在業務方面，則自我期許成為灣臺綠色經濟的轉型推手，推出綠色商品、數位化服務，進行綠色採購等，共同推動低碳綠色經濟與綠色消費。

67 環保倡議

69 協助產業低碳轉型

70 供應商管理

71 環保目標管理

環保倡議

雖未參與由外部發起的經濟、環境或社會憲章，本行對推行環境保護與社會公益相關倡議活動向來不餘遺力，2015年藉由月曆製作與協辦大型展覽活動，倡議環境保護的永續理念，呼籲國人一起珍愛地球資源。

倡議1 舊屋改造再利用

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小物，本行認知此特性使月曆成為傳達進步觀念的絕佳載具，故數度將生態保育的相關知識注入月曆，包括2010年地球日40週年紀念月曆、2013年《臺灣世界遺產潛力點》月曆、2014年《臺灣山海經》月曆，希望使用者在無形中，吸收自然生態的知識，瞭解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。2016年月曆《典藏傳統、創新向榮》則以遠東建築獎特別獎項「舊屋改造獎」參選作品為主題，其中有兵營區的中正堂改造成圖書館、老銀行轉身成為現代美術館、傳統牙醫診所改做工作室用途等，藉此倡議藉由設計與修繕，賦予老屋新的生命，傳達惜物惜情與再利用的環保精神。本行並安排記者走訪特別獎首獎的大溪老茶廠與佳作獎的八德中正圖書館，由建築師曾志偉與何黛雯、林雅萍親自導覽，實地感受老屋的新生命。



倡議2 惜水愛臺灣

遠東集團倡議環保不餘遺力，常態性集合遠東商銀在內的關係企業之力，響應節能與國際環保趨勢，共同推動環保理念，所打造的臺北花博園區地標「遠東環生方舟」，由150萬個回收寶特瓶製成48塊寶特磚為建材，是世界首棟使用廢舊材料建造的可用公共建築；內部設計運用自然氣流與建築外部的水幕瀑布，加上寶特磚本身的隔熱效果以調控室內溫度，光源則由太陽能板產生的電力供應。而籌備兩年，於2015年8月於遠東環生方舟推出的「臺灣之水、生命之源」水資源展，接續聯合國「生命之水」國際十年（2005至2015）行動，結合研究單位、博物館與政府資源，呈現極端氣候下豪大雨與乾旱並存一地的現象，以常設展開放校園學子與社會大眾免費參觀，倡議上至國土規劃政策，下至全民草根參與，改變用水習慣，共同珍惜寶貴的水資源；展覽開幕不到一百天，吸引逾16萬人次參觀。而為使企業界也能瞭解此一議題的迫切性，本行主辦聯貸案特別安排於展場舉行簽約儀式，邀請企業界共同汲取水資源的相關知識，協力涵養大地資源。



▲ 臺灣首見！暴雨體驗情境



▲ 有感體悟！漢堡水足跡裝置

▲ 邀請大眾一起惜水愛臺灣

協助產業低碳轉型

本行提供資金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事件通報範圍，以利監控、管理。2015年對於太陽能、LED、廢污水處理等綠能及環境汙染控制等綠色產業之放款，總計新增6家企業；2013至2015年綠色產業往來企業客戶為59戶。

在投資標的的選擇方面，本行將依循政府法令規定及內部管理規範嚴謹辦理，於符合投資相關內外部規範及符合風險控管之前提下，可投資符合前開「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。同時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，並持續對再生能源與環境污染控制等綠能產業(包括但不限於風力發電、電動車、水資源處理等產業)給予更多之關注，以符合協助產業低碳轉型之要求。

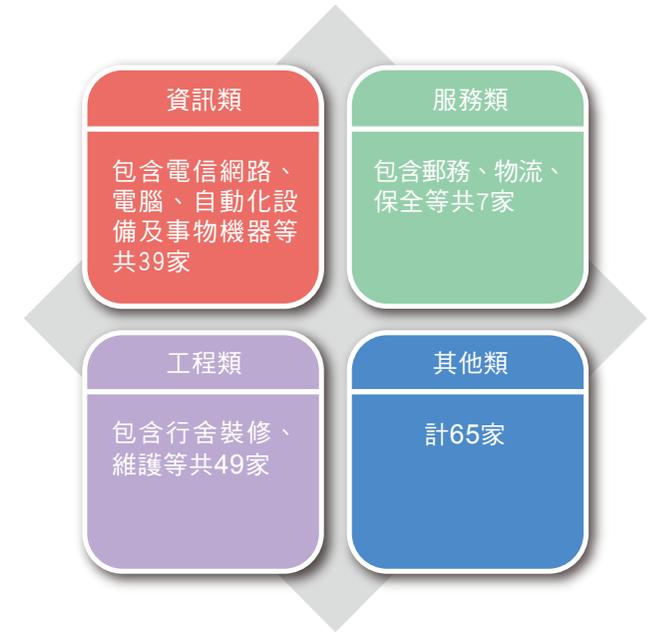


供應商管理

綠色採購

本行逐年汰換高耗能裝置，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，2015年度相關採購金額為230萬元。在室內裝潢的招標工程標單上，特別規範廠商選用綠色建材，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，兼顧維護同仁健康與環境保護的雙重目的。

本行支持在地採購，2015年往來的重大供應商統計達160家，共分為資訊、工程、服務、其他等四大類，均優先選擇臺灣本地廠商，在地採購比例達99%，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。



供應商行為守則

本行深知企業永續發展必須結合供應鏈管理，對所屬的產業鏈中，與上下游的夥伴共同合作。本行以最佳條件取得優良穩定之商品及服務，並統一要求供應商簽署供應商承諾書，承諾遵循供應商的企業道德、員工權益與關懷以及環境保護等事項，並依據四大評估準則管理供應商，未來將持續規劃供應商、廠商遴選機制，以加強往來的供應商對於環境保護、人權議題、勞工安全與人員保護之要求。

承諾人權與勞工	承諾健康與安全	承諾環境	承諾商業行為道德
<ul style="list-style-type: none"> • 禁止童工 • 禁止歧視 • 禁止騷擾、嚴厲或不人道的對待 • 恰當的薪資與福利 • 認可員工自由連繫的權利 	<ul style="list-style-type: none"> • 提供安全健康的工作環境 • 預防職業傷害 • 緊急事故的預防準備與應變 	<ul style="list-style-type: none"> • 遵守有關空氣污染、噪音及廢棄物控管之相關法規。 • 採用系統式的作法降低能源用，減少氣體排放。 • 預防禁止或限制性的產品內容 	<ul style="list-style-type: none"> • 禁止貪腐及招待 • 保護智慧財產權 • 資訊的保密

環保管理目標

減少二氧化碳排放是全人類共同關注的議題，本行以預防、預警和篩選原則進行碳管理，期許達到碳中和為長期的管理目標。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，最近一期係以2014年為基礎年，採三年為一計劃期間，計劃於2017年達成減碳5%之目標。

節能成效

本行自2014年起針對老舊空調設備持續進行效能評估，因設備老舊會造成效能降低使耗電量大幅增加，為有效節電，2015年共計汰換7處老舊空調設備，提升設備運轉效率，汰換後之空調如水冷式、氣冷式、多聯式變頻主機皆可提升20~30%之運轉效率，約節省20%之用電量，共減少約120,289度的電力消耗，降低二氧化碳排放當量約62,671公斤。

除了設備更新，本行輔以推動辦公室節能措施，分別從節約用電、照明管理、資源回收等方面，於日常營運中一點一度降低能源的用量。全行用電2015年較前一年度節省533,294度，降低CO2排放量277,846KG，節電效益達4.45%；全行用水2015年較前一年度減少308度，省水效益為0.40%。為達成環境永續、節能減碳目標並與國際接軌，本行計劃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能源管理系統認證，進而有效改善並提升能源使用效率，以降低經營成本並追求企業的永續發展，致力對環境的承諾。



全行用電量			
項目	2015年	2014年	減少
總用電量度	11,458,849	11,992,143	4.5%
碳排放量 (二氧化碳當量公噸)	5,970	6,248	

註：電力排放係數依據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	2015年	2014年	減少
總耗水量度	75,806	76,114	0.40%

註：本行用水悉取自自來水。

數位學習平台e-Learning

線上學習在全球蔚為風潮，本行於2013開辦e-Learning學習平台，陸續將新人訓練、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，替代教室訓練。累計至2015年底，已有311門課程上線，受訓人次達51,436，訓練總時數43,332小時，減少學員交通時程的耗費、運輸造成的空污與碳排放，也節約紙張與人力資源。

遠距視訊面試

本行建置全行視訊會議系統，有效降低同仁遠距交通往返次數。視訊科技除大量運用於內部業務會議上，人力資源處也推動視訊面試流程，中南部地區的部份招募面試採取視訊進行方式，運用網際網路雙向溝通，節省應徵者遠距移動所耗費的時間、金錢和能源。

無紙化作業

金融業在傳統作業上為大量耗費紙張的行業，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、稽核等陸續完成作業流程電子化，朝廢除紙本作業的目標邁進。2015年新增的項目包括法金貸後管理作業e化、消金債管卷宗影像化建檔等。本行另宣導公務外出時，採多人共乘的方式，以減少溫室氣體排放



無紙化服務

在Bank3.0各項行動方案啟動之下，本行2015年持續推廣服務無紙化並優化數位平台，以減少客戶親臨分行辦理金融業務的碳足跡，帶給客戶便捷又能實踐環保理念的金融服務。

項目	時程	升級或推廣活動
個人網銀改版升級	2015年9月	 <ul style="list-style-type: none"> ① 新增交易、服務、通知與既有功能提升改進計32項 ② 優化操作流程
電子帳單改版	2015年12月	 <ul style="list-style-type: none"> ① 整合MSI、SD等理財產品訊息，以個人資產負債角度提供完整帳務資訊 ② 信用卡藉由來電語音倡議保愛地球活動，促動客戶申請電子帳單
擴大線上櫃台服務	2015年11月	 <ul style="list-style-type: none"> ① 信用卡藉由來電語音倡議保愛地球活動，促動客戶申請電子帳單 ② 線上完成約定ACH代收授權扣款服務申請
企網銀申辦流程e化與客服遠距服務	2015年1月 2015年6月	 <ul style="list-style-type: none"> ① 新增線上企網銀裝機與問題排除等服務 ② 以無紙e化簽核並註記簽核記錄取代申辦紙本傳真及書面覆核作業
手機Bar Code繳卡款	2015年2月	 <ul style="list-style-type: none"> ① 信用卡於現行QR CODE活存帳戶繳卡費功能中，新增手機Bar Code繳款功能

9 公益長河



喜憨兒基金會



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，視回饋社會為天賦使命。藉由持續性與系統化的參與公益、支持棒球運動、贊助國際級活動、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，同仁集資行善蔚為傳統，齊力拓展真善美的力量！

75 伊甸的長期公益夥伴

77 扶助喜憨兒自立

78 為臺灣棒球加油

80 推廣國際級表演藝術

81 點亮共榮社區

82 產學合作邁向頂尖

伊甸的長期公益夥伴

對身心障礙同胞而言，伊甸社會福利基金是黑暗中點亮生命的光，其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7千萬元，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。

雙方開啟合作當年，伊甸僅14處服務據點，擴及今天超過80處，每年服務的失能家庭達四萬戶。

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。2015年回饋捐款金額突破300萬元，創下新高；累計至2015年底，捐贈金額達39,005,561元。

遠東伊甸愛心卡2010~2016年回饋金額						
年度	2010	2011	2012	2013	2014	2015
捐款金額(元)	2,624,229	2,563,223	2,658,961	2,651,222	2,641,830	3,088,744



創意捐款平台

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年啟動至今，總計捐款已達29,943,751元，為伊甸創造長期、穩定的收入來源。

捐款平台	2015年捐款金額	2014年捐款金額	累計捐款金額
① 希望存摺：帳戶利息自動轉捐款	320,681元	326,903元	7,883,360元
② 信用卡紅利點數轉捐款	227,800元	212,600元	1,965,400元
③ 信用卡客戶捐款活動 每年平均推出兩檔促捐活動	2,919,788元	988,400元	17,641,991元
④ 伊甸榮譽卡卡友捐	105,000元	105,000元	1,953,000元

合作幼兒發展檢測App

根據伊甸的估計，台灣每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6歲以下嬰幼兒的發展進度，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2015年底累計下載數為114,009人次。

專案贊助伊甸活動

與伊甸共同致力公益，本行出錢出力支持伊甸專案活動，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台裝設義肢、贊助偏鄉兒童健康發展篩檢與學齡心智障礙兒課後訓練補助計劃；亦利用所贊助之遠企耶誕點燈派對，設攤為伊甸進行義賣活動；另多次邀請伊甸照護學童觀賞大型演出，2015年有近百名伊甸照護學童受邀觀賞加拿大夢幻舞馬舞團的演出，本行盼以世界級的表演激勵弱勢學童追求卓越、挑戰人生夢想，開創美好前程。

伊甸幼兒發展檢測App下載數

iOS系統	Android系統
67,743	46,266



邀請伊甸學童觀賞世界級表演

2015	加拿大Cavalria夢幻舞馬舞團
2011	美國大聯盟MLB全明星台灣大賽
2010	張藝謀大型景觀歌劇〈杜蘭朵公主〉

扶助喜憨兒自立

2015年3月，喜憨兒出現在遠東商銀分行，為客戶奉上熱茶。藉由此創新的公益就業模式，本行與喜憨兒社會福利基金會合作憨兒奉茶服務，雇用成年的喜憨兒，協助他們融入社會，自立生活；2015年年度共進用四名成年喜憨兒。

喜憨兒除了定時出現在本行北區20家分行大廳，提供奉茶服務，並與客戶分享喜憨兒手作餅乾。一開始，得知喜憨兒要加入分行服務行列，同仁心中不免忐忑，不知道要如何接待這些不一樣的新同事。但在喜憨兒來到之後，同仁逐漸瞭解喜憨兒個性上的單純，也看到他們努力學習的執著與毅力。喜憨兒在輔導員的協助與指導下，不但自己搭乘公車、捷運到遠東商銀上班，與同事的互動及對客戶的接待都親切且充滿熱情，讓分行與客戶間的互動溫馨與熱絡，同仁間相處也更和諧。分行為這群勇敢的生命鬥士搭起與社會間的橋樑，客戶不僅歡喜接受喜憨兒真誠奉上的茶點，有的還會主動關懷他們的工作狀況，不吝給他們鼓勵與加油。本行希望這項小小的創舉，能帶動國內企業為弱勢或身心障礙同胞打造更多元的就業契機。



為臺灣棒球加油

較諸其他球類競賽，棒球規則十分複雜，但在寶島臺灣的每一個人，不分企業大老闆還是市井小老百姓，幾乎多少懂得看棒球的門道。對國人而言，棒球不只是棒球，棒球承載了臺灣人的共同情感，帶給國人許多歡樂的回憶，也與臺灣常民史交織出許多激勵人心的篇章。本行連續4年積極贊助世界級棒球賽事在本土舉辦，正是因為珍惜國人與棒球的美好關係。然而在世界賽事的背後，身為臺灣棒球運動主要根苗的偏鄉基層棒球隊，卻飽受資源不足困擾，以用球為例，新球通常先由投手使用，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。有鑑於棒球運動必須從小紮根，本行希望每個小選手都能盡情練球，揮擊出自己的人生全壘打，也為臺灣爭光，因此特別於22週年行慶時發起「夢寐以球」萬球募集活動，在1,626名同仁熱情響應之下，圓滿募得15,323顆棒球，由原住民棒球發展協會理事長張泰山代表接受，送達宜蘭、台東、花蓮等偏鄉48所中小學棒球隊。

2015年春，本行與關係企業共同贊助加拿大「夢幻舞馬」舞團來臺演出，為慰勞棒球小選手平日的苦練，並鼓舞他們朝夢想前進，特別邀請原住民關懷盃少棒冠軍隊台東豐田國小及青少棒冠軍隊宜蘭三星國中的選手觀賞演出；表現優異的三星國小少棒隊也在邀請之列。表演後小選手接受聯合報記者採訪時表示，之前從未看過馬匹，也未看過大型的現場表演，而近距離觀看表演除了感受震撼，也體會到團員必須不斷練習，才能擁有一流的舞台表現。



▲ 集團徐董事長勉勵來自台東的少棒選手

遠東商銀贊助棒球大事記 2009~2015

2009年	<p>球迷傷心，棒運低潮 臺灣職棒史上最大規模假球案爆發，球迷傷心離開球場，臺灣棒球運動陷入空前低潮。</p>
2010年	<p>贊助美國大聯盟MLB道奇隊來台加場賽 守護棒球的火苗，本行啟動贊助國際賽事在臺舉行，召喚球迷重回球場，為球員奮戰的鬥志加油。舉辦少棒訓練營，由大聯盟球星指導小選手。</p>
2011年	<p>贊助美國大聯盟MLB全明星台灣大賽 由MLB明星隊對戰王建民+臺灣隊。</p>
2012年	<p>贊助WBC世界棒球經典賽資格賽</p>
2013年	<p>① 贊助WBC世界棒球經典賽首輪賽 臺灣隊力克荷蘭、澳洲，淘汰韓國，前進東京八強賽，一舉躍升世界排名，重振國人對棒球的熱情。</p> <p>② 贊助台日經典棒球對抗賽</p>
2014年	<p>〈夢寐以球〉萬球捐贈 歡慶22週年行慶，同仁合力捐贈15,323顆棒球給偏鄉基層棒球隊</p>
2015年	<p>邀請棒球小選手觀賞〈夢幻舞馬〉表演 為鼓舞小選手朝夢想前進，邀請原住民關懷盃少棒冠軍台東豐田國小及青少棒冠軍三星國中的小選手，觀賞來自加拿大的「夢幻舞馬」演出。表現優異的三星國小少棒隊也在邀請之列。</p>



推廣國際級表演藝術

本行於2010年贊助國際名導張藝謀的景觀歌劇〈杜蘭朵公主〉來台演出，該劇打造長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6百多名表演者，為當年度兩岸文化界津津樂道的盛事。而為使國人親近世界級表演，本行更自2009年起，四度與遠東百貨、遠傳電信、太平洋SOGO百貨、愛買量販等關係企業合作，贊助聞名全球的太陽劇團、Cavalía夢幻舞馬舞團來臺演出，齊力把世界最好的引進臺灣，與國人分享。



▲ 杜蘭朵公主演出盛況

遠東商銀與遠東集團關係企業合力贊助國際級大型表演

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	

點亮共榮的社區

企業與社會為共生共榮的循環，本行滿懷感恩的心，里仁為美，服務接地氣，年年與遠東集團關係企業合力，將愛與希望散播給共榮的社區。



締造金氏紀錄最長蛋糕卷

本行冠名贊助遠東飯店，雙方攜手於2015年5月7日成功締造最長蛋糕卷之金氏世界紀錄，完成總長度220公尺的覆盆子芋泥鳳梨蛋糕卷，展現蛋糕綿延的幸福感。為母親節增添光輝，並提升臺灣在世界的能見度。

蛋糕由遠東飯店甜點主廚團隊帶領開平餐飲學校近35名烘焙科學生，假台北市敦化南路遠企大樓廣場現場製作，在金氏世界紀錄官完成測量以確認成功挑戰紀錄後，隨即進行授證儀式，現場本行邀請客戶與社區民眾紛紛拍照記錄這一歷史時刻並上傳社群網站分享。工作人員隨後進行蛋糕公益販售，收入淨額悉數捐贈位於桃園的SOS 臺灣國際兒童村，做為失親孩童的生活費。此外，本行特別為準媽媽同仁各準備一盒創紀錄蛋糕，以創紀錄的喜氣祝福即將誕生的遠銀寶寶。考量女性兼顧家庭與工作十分辛苦，導致社會少子化，本行致力打造一個友善媽媽的職場環境，讓年輕女性同仁無後顧之憂，多多「增產」報國。



雙城耶誕點燈派對

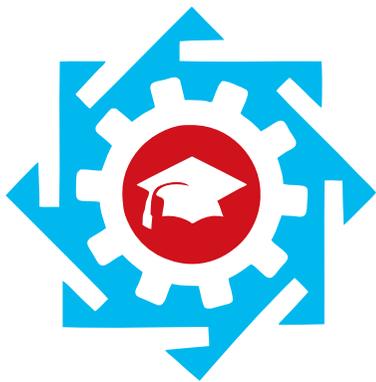


「2015新北市歡樂耶誕城」於11月20日在新北市府廣場熱鬧開城，由東道主新北市府首長與遠東集團徐旭東董事長共同啟動全球唯一360度3D立體光雕投影耶誕樹，為佳節揭開序幕；精采歡慶活動長達一個月以上，有跨年演唱會、親子園遊會、踩街嘉年華等，市民參與踴躍。而這已經是本行連續第四度贊助新北市歡樂耶誕城活動。除此，本行也點亮臺北敦南商圈，協力遠企購物中心共同舉辦耶誕點燈活動「晶亮遠企，幸福漾溢」，除佈置巨型的耶誕樹點亮街道，行員也巧扮耶誕小姐，並穿插熱力四射的樂團演出，邀請各國使節與社區居民同樂；2015年更安排伊甸基金會駐點義賣與勸募，為佳節增添溫暖的氣氛與分享互助的意義。



產學合作邁向頂尖

鑑於本行諸多優秀員工來自元智大學，為回饋校方的培育，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，參與遠東集團共同贊助遠見雜誌所舉辦「第12屆華人企業領袖遠見高峰會」，為臺灣經濟與社會發展創造意見交流的平台。而為獎勵優秀且有志朝金融業發展之學子，自1997年與元智校方合作，實施研究生畢業入行之獎學金制度；並於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；鼓勵學子把握此一難得的跨產學上進機會，為前程努力。



獨立保證意見聲明書

遠東國際商業銀行股份有限公司 2015 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(簡稱遠東國際商銀)為相互獨立的公司。英國標準協會給予了對遠東國際商銀 2015 年企業社會責任報告書進行評估和查證外，與遠東國際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國際商銀企業社會責任報告書中所涉及範圍內的相關事項進行評估之結論，而不作為其他之用途，除對查證事實與本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僅基於遠東國際商銀提供予英國標準協會之相關資訊與事實而作為之結論，因此事實範圍乃基於並限於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，請向遠東國際商銀一併洽詢。

查證範圍

遠東國際商銀與英國標準協會協議的查證範圍包括：

1. 查證報告書內容中有關 2015 年遠東國際商銀經營管理系統與活動。
 2. 依照 AA1000 保證標準(2008)的第三應用類型評估遠東國際商銀遵照 AA1000 查證標準相關準則的承諾和程度，包括對於報告書披露的資訊/數據之可信程度的查證。
- 本聲明書以英文作成並已翻譯為中文以供參考。

意見聲明

我們瞭解遠東國際商銀企業社會責任報告書內容，對於遠東國際商銀的相關運作與情況提供了一個公平的觀點。基於保證範圍內的事實，遠東國際商銀所提供資訊與數據以及採樣之測試，此報告書並無重大的不實陳述。我們相信有關遠東國際商銀 2015 年度的經濟、社會及環境等情況披露是誠實與無誤地呈現。報告書所披露的數據與陳述了遠東國際商銀對個別利害關係人的努力。

我們的工作是由一個具有依照 AA1000 保證標準(2008)查證方法之團隊執行，以及規劃執行這些工作，以獲得必要的信息資料及說明。我們認為遠東國際商銀所提供的足夠證據，表明其依照 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 指南之核心選項所屬允許的。

查證方法

為了查證與你或相關有關的證據，我們執行了以下工作：

- 對來自內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，我們並無直接接觸任何利害關係人
- 對 20 位內外部利益相關者，機會與聯繫或資訊提供有關的員工
- 審查有關組織的關鍵性因素
- 審查內部稽核的發現
- 審查報告書中所作公告的支持性證據
- 針對公司報告書及其相關 AA1000 保證標準(2008)中所述有關誠信性、重大性及回應性原則的具體管理進行審查

結論

對於包括性、重大性及回應性之 AA1000 查證標準對全球永續性報告 G4 指南之核對與查證是如下：

包容性

2015 年度報告書及與遠東國際商銀持續發展利害關係人的參與，以發展及達成對企業社會責任具有實質且策略性的回應。此舉既反映發展以是必要的資訊，報告書中已公正地報告與披露經濟、社會和環境的狀態，足以支持適當的評量與關係決定，以我們的專業意見而言，這份報告書滿足了遠東國際商銀的包容性議題。

重大性

遠東國際商銀公布永續經營相關資訊與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，這份報告書適切地滿足了遠東國際商銀的重大性議題。

回應性

遠東國際商銀執行來自利害關係人的期待與看法之回應，遠東國際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，並能對利害關係人所關切之議題作出及時性回應，以我們的專業意見而言，這份報告書滿足了遠東國際商銀的回應性議題。

全球永續性報告指南

遠東國際商銀提供有關披露全球永續性報告 G4 指南(G4)的自我宣告，其報告與核心選項(每個類別至少重大考量至少揭露一個核心選項)的相關資訊。基於審查的結果，我們確認報告書中對於 GRI 的社會責任永續性披露的相關資訊已被報告、即分報告或省略，以我們的專業意見而言，此自我宣告滿足了遠東國際商銀的社會責任與永續性議題。

保證等級

依照 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。

資訊

這份企業社會責任報告書內屬資訊，如同報告書中所宣告，為遠東國際商銀負責人所負，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 1991 年正式成立，為全球標準與驗證的領導者。本查證團隊由具專業資歷、並接受過 AA1000AS、ISO 14001、OHSA 18001、ISO 14004 及 ISO 9001 之一系列認證、環境及社會管理標準的訓練，具備高等稽核員與核對師資與資格之成員組成。本保證團隊依照 ISO 公平交易原則執行。

For and on behalf of BSI:



Peter Pu
Managing Director BSI Taiwan
16 May, 2016



INDEPENDENT ASSURANCE OPINION STATEMENT

Far Eastern International Bank 2015 Corporate Social Responsibility Report

The British Standards Institution is independent of 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 2015 calendar year on the FEIB's headquarter and relevant operations.
2. The evaluation of the nature and extent of the 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 FEIB 2015 Corporate Social Responsibility Report provides a fair view of the FEIB CSR programmes and performances during 2015. The CSR report subject to assurance is free from material misstatement based upon testing 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 2015 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 assessors 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 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 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 has continually made a commitment to its stakeholders, as the perception of stakeholders has been conducted 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 the FEIB's inclusivity issues.

Materiality

FEIB publishes sustainability information that enables its stakeholders to make informed judgements 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 the FEIB's responsiveness issues.

GRI-reporting

FEIB provided us with their self-declaration of 'in accordance' with the G4 sustainability reporting 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 the 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 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 and Carbon Footprint Verifiers experienced in industrial sector, and trained in a range of sustainability, environmental and social standards including AA1000 AS, ISO14001, OHSAS18001, ISO14064 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 Fu
Managing Director BSI Taiwan
16 May, 2016




Taiwan Headquarters: 5th Floor, No. 14, S-H Rd., Neihu Dist., Taipei 104, Taiwan, R.O.C.

BSI Taiwan is a subsidiary of British Standards Institution.

GRI4指標索引

一般標準揭露		章節/說明	頁數
策略與分析			
G4-1	提供組織最高決策者的聲明（如CEO、董事長或等同的高階職位者），內容包含判斷與組織相關的永續性議題，及針對這些對組織具相關性的面向提出永續性策略	2 董事長的話	3
G4-2	描述關鍵衝擊、風險及機會	3 關於遠東商銀發展沿革	7,8
組織概況			
G4-3	說明組織名稱	3 關於遠東商銀基本資料	5
G4-4	說明主要品牌、產品與服務	3 關於遠東商銀基本資料	6
G4-5	說明組織總部所在位置	3 關於遠東商銀基本資料	5
G4-6	組織營運所在的國家數量及國家名(包括主要營運所在國或與永續發展議題有關的所在國)	3 關於遠東商銀基本資料	6
G4-7	所有權的性質與法律形式	3 關於遠東商銀基本資料	5
G4-8	說明組織所提供服務的市場（包含地理細分、所服務的行業、客戶/受惠者的類型）	3 關於遠東商銀基本資料	6
G4-9	說明組織規模，包括：員工總人數、營運據點總數、淨銷售額（私部門組織適用）或淨收入（公部門組織適用）、按債務和權益區分的資本總額（私部門組織適用）、提供產品或服務的數量	3 關於遠東商銀	5-9
G4-10	a. 依聘僱合約及性別分類的員工總數 b. 依聘僱類別及性別分類的正式員工總數 c. 依正式員工與非正式員工及性別分類的總勞動力 d. 依據區域及性別分類的總勞動力 e. 組織的主要職位是否大部分由法律上認為自聘的人員擔任，或由非員工及非正式員工的個人（包括承包商的正式員工及非正式員工）擔任 f. 聘僱人數的任何重大變化（如旅遊業或農業，聘僱人數會隨著季節有所變動）	7 人盡其才 無差別雇用	51-55

一般標準揭露		章節/說明	頁數
組織概況			
G4-11	受集體協商協定保障之總員工數比例	7 人盡其才 無差別雇用 薪酬與福利	51 65
G4-12	描述組織的供應鏈	8 環境保護 供應商管理	70
G4-13	報告期間有關組織規模、結構、所有權或供應鏈的任何重大變化，包括： · 所在地或營運上的改變，包括廠房、設備的啟用、關閉和擴充 · 股本結構的改變與其他資本的構成、保有及營運上的改變（私部門組織適用） · 供應商所在地、供應鏈結構，或與供應商之關係（包括選用和終止）的改變	3 關於遠東商銀	5-9
G4-14	說明組織是否具有因應之預警方針或原則	5 公司治理 風險管理	26
G4-15	列出經組織簽署認可，而由外部所制定的經濟、環境與社會規章、原則或其他倡議	3 關於遠東商銀 社團交流	11
G4-16	列出組織參與的公協會（如產業公協會）和國家或國際性倡議組織的會員資格，參與的方式包含： · 在治理機構內佔有席位 · 參與專案或委員會 · 除定期繳納會費外並提供大額資助 · 會員資格具有策略性意義	3 關於遠東商銀 社團交流	11
鑑別重大考量面與邊界			
G4-17	a. 列出組織合併財務報表或等同文件中所包含的所有實體 b. 說明是否有在組織合併財務報表或等同文件中的實體未包含在此報告書中	詳「遠東國際商業 銀行一百零四度年報」	
G4-18	a. 界定報告內容和考量面邊界的流程 b. 組織如何依循「界定報告內容的原則」	4 重大性議題	12-18
G4-19	列出所有在界定報告內容過程中所鑑別出的重大考量面	4 重大性議題 管理方針建立	16-18

一般標準揭露		章節/說明	頁數
鑑別重大考量面與邊界			
G4-20	<p>針對每個重大考量面，說明組織內部在考量面上的邊界，如下：</p> <ul style="list-style-type: none"> · 說明考量面在組織內部是否重大 · 如該考量面並非對組織內部所有實體都具重大性（如G4-17所述），選擇以下之一方式報告： <ul style="list-style-type: none"> - 對G4-17中所包含的，該考量面不具重大性的實體或實體群，或 - 對G4-17中所包含的，該考量面具有重大性的實體或實體群 · 說明組織內關於該考量面邊界之特殊限制 	4 重大性議題 管理方針建立	16-18
G4-21	<p>針對每個重大考量面，說明組織外部在考量面上的邊界，如下：</p> <ul style="list-style-type: none"> · 說明該考量面在組織外部是否重大 · 如該考量面在組織外係屬重大，鑑別出該考量面對那些實體、實體群(groups of entities)或元素(elements)重大，並描述這些實體的地理位置 · 說明組織外部關於該考量面邊界之特殊限制 	4 重大性議題 管理方針建立	16-18
G4-22	說明對先前報告書中所提供之任何資訊有進行重編的影響及原因	1 報告書編輯	2
G4-23	說明和先前報告期間相比，在範疇與考量面邊界上的顯著改變	1 報告書編輯	2
利害關係人議合			
G4-24	列出組織進行議合的利害關係人群體	4 重大性議題 利害關係人溝通	13,14
G4-25	就所議合的利害關係人，說明鑑別與選擇的方法	4 重大性議題 利害關係人溝通	13,14
G4-26	說明與利害關係人議合的方式，包含依不同利害關係群體及形式的議合頻率，並說明任何的議合程序是否特別為編製此報告而進行	4 重大性議題 管理方針建立	13,14
G4-27	說明經由利害關係人議合所提出之關鍵議題與關注事項，以及組織如何回應這些關鍵議題與關注事項，包括透過報告。說明提出每一關鍵議題與關注事項的利害關係人群體	4 重大性議題 利害關係人溝通	13,14

一般標準揭露		章節/說明	頁數
報告書基本資料			
G4-28	所提供資訊的報告期間	1 報告書編輯	2
G4-29	上一次報告的日期	1 報告書編輯	2
G4-30	報告週期	1 報告書編輯	2
G4-31	提供可回答報告或內容相關問題的聯絡人	1 報告書編輯	2
G4-32	a. 說明組織選擇的「依循」選項 b. 說明針對所擇選項的GRI內容索引（詳下表） c. 如報告書經過外部保證/確信，請引述外部保證/確信報告。GRI建議進行外部保證/確信，但並非為「依循」本指南編製的必要條件	1 報告書編輯	2
G4-33	a. 說明組織為報告尋求外部保證/確信的政策與現行做法 b. 如果未在永續報告書附帶保證/確信報告，則需說明已提供的任何外部保證/確信的根據及範圍 c. 說明組織與保證/確信雙方之間的關係 d. 說明最高治理機構與管理階層是否參與尋求永續報告書外部認證的程序	1 報告書編輯	2
治理			
G4-34	說明組織的治理結構，包括最高治理機構的委員會。鑑別哪些委員會分別負責經濟、環境及社會衝擊的決策	5 公司治理 董事會運作 風險管理	21-26
G4-35	說明最高治理機構針對經濟、環境及社會議題，授權委任給高階管理階層與其他員工的流程	4 重大性議題	12
G4-36	說明組織是否任命經營管理階層負責經濟、環境和社會議題，並是否直接向最高治理機構報告	4 重大性議題	12
G4-37	說明利害關係人與最高治理機構在經濟、環境和社會議題上諮詢的流程。如果最高治理機構委派代理人進行諮詢，描述代理人為何及任何反饋給最高治理機構的流程	4 重大性議題 利害關係人溝通	13,14
G4-38	按以下分類，說明最高治理機構及其委員會的組成： · 執行董事或非執行董事 · 獨立董事 · 治理機構的任期 · 性別 · 弱勢社會群體的成員 · 經濟、環境、社會衝擊相關之能力 · 利害關係人代表	5 公司治理 董事會運作	21,25

一般標準揭露		章節/說明	頁數
治理			
G4-39	說明最高治理機構的主席是否亦為經營團隊成員(如果是，說明其在組織管理階層的功能及如此安排的原因)	5 公司治理 董事會運作	22,24
G4-40	說明最高治理機構及其委員會之提名與遴選流程，以及最高治理機構成員提名和遴選的準則，包括： · 是否以及如何考量多元性 · 是否以及如何考量獨立性 · 是否以及如何考量經濟、環境與社會議題相關的專業知識和經驗 · 是否以及如何考量利害關係人(包含股東)的參與	5 公司治理 董事會運作	21-25
G4-41	說明最高治理機構如何確保避免及管理利益衝突之流程。 說明是否有向利害關係人揭露利益衝突，至少應包括： · 於其他董事會任職 · 與供應商或其他利害關係人的交叉持股狀況 · 具控制力股東的存在 · 關係人揭露	5 公司治理 董事會運作	21-25
G4-42	說明最高治理機構與高階管理階層，在發展、核准與更新該組織之宗旨、價值或願景、策略、政策，以及與經濟、環境、社會衝擊相關之目標上的角色	2 董事長的話 4 重大性議題	3 12
G4-43	說明為發展與提升最高治理機構在經濟、環境和社會議題上的整體知識所採取的措施	5 公司治理 董事會運作	21
G4-45	a. 說明最高治理機構於鑑別與管理經濟、環境與社會產生之衝擊、風險和機會所扮演的角色。包括最高治理機構在實施盡職調查上的角色 b. 說明與利害關係人之諮詢是否用於支持最高治理機構對經濟、環境和社會的衝擊、風險和機會之辨識與管理	2 董事長的話 4 重大性議題	3 12-18
G4-46	說明最高治理機構在檢視組織針對經濟、環境和社會議題風險管理流程之有效性上的角色	5 公司治理	19
G4-47	說明最高治理機構檢視經濟、環境和社會衝擊、風險與機會之頻率	5 公司治理 董事會運作	21-25

一般標準揭露		章節/說明	頁數
治理			
G4-48	說明最高層級委員會或職位，其職責為正式檢視及核准組織永續性報告書，並確保已涵蓋所有重大考量面	4 重大性議題	12
G4-49	報告向說明與最高治理機構溝通重要關鍵議題的程序	5 公司治理	25
G4-51	<p>a. 按照以下類型，說明最高治理機構和高階管理階層的薪酬政策：</p> <ul style="list-style-type: none"> · 固定薪資和浮動薪資： <ul style="list-style-type: none"> 以績效為基礎的薪酬 以股份為基礎的薪酬 獎金 遞延或既得股份 · 簽約獎金或招聘獎勵金 · 離職金 · 索回機制 · 退休福利，內容包括針對最高治理機構、高階管理階層和所有其他員工在提撥率和福利計畫間的差異 <p>b. 說明有關最高治理機構和高階管理階層在經濟、環境和社會目標的績效標準如何與薪酬政策連結</p>	5 公司治理 董事會運作	25
G4-52	說明薪酬決定的流程。說明是否有薪酬顧問參與薪酬的制定，以及他們是否獨立於管理階層。說明薪酬顧問與組織之間是否存在其他任何關係	5 公司治理 董事會運作	25
G4-53	如適用時，說明如何尋求利害關係人意見並將其意見與薪酬結合，包括對薪酬政策和提案之投票結果	5 公司治理 董事會運作	25
倫理與誠信			
G4-56	描述組織之價值、原則、標準和行為規範，如行為準則和倫理守則	5 公司治理 道德與誠信	30,31
G4-57	說明對倫理與合法行為徵詢意見及組織誠信相關事務之內外部機制，如服務專線或諮詢專線	5 公司治理 法令遵循 道德與誠信	28 31
G4-58	說明對於舉報有違倫理或不合法行為及組織誠信相關問題的內、外部機制，如透過直屬管理向上報告、舉報機制或是專線	5 公司治理 道德與誠信	30,31

考量面	指標	特定標準揭露	章節/說明	頁數
Economic 經濟				
經濟績效	G4-EC1	組織所產生及分配的直接經濟價值(包括收入、營運成本、員工薪資與福利、股利和稅捐支出、社區投資及保留盈餘等)	詳「遠東國際商業銀行一百零四度年報」	
	G4-EC2	氣候變遷對組織活動所產生的財務影響及其他風險與機會	8 環境保護 協助產業低碳轉型	69
	G4-EC3	組織確定福利計畫義務的範圍	7 人盡其才 薪酬與福利	59
	G4-EC4	自政府取得之財務補助	7 人盡其才 培訓計劃	50
市場形象	G4-EC5	在重要營運據點，不同性別的基層人員標準薪資與當地最低薪資的比例	7 人盡其才 薪酬與福利	57-59
	G4-EC6	在重要營運據點僱用當地居民為高階管理階層的比例	7 人盡其才 無差別雇用	51-55
間接經濟衝擊	G4-EC7	基礎設施的投資與支援服務的發展及衝擊	8 環境保護 協助產業低碳轉型 9 公益長河 伊甸長期公益夥伴	69 75,76
	G4-EC8	顯著的間接經濟衝擊，包括衝擊的程度	8 環境保護 協助產業低碳轉型	69
採購實務	G4-EC9	於重要營運據點，採購支出來自當地供應商之比例	8 環境保護 供應商管理	70

考量面	指標	特定標準揭露	章節/說明	頁數
環境				
能源	G4-EN3	組織內部的能源消耗量	8 環境保護 環保管理目標	71
	G4-EC6	減少能源的消耗	8 環境保護 環保管理目標	71,72
	G4-EC7	降低產品和服務的能源需求	8 環境保護 環保管理目標	72,73
水	G4-EN8	依來源劃分的總取水量	8 環境保護 環保管理目標	71
排放	G4-EN19	減少溫室氣體的排放量	8 環境保護 環保管理目標	71
產品和服務	G4-EN27	降低產品和服務對環境衝擊的程度	6 客戶信任 金融科技創新 8 環境保護 協助低碳產業轉型 環保管理目標	41-45 69 71-73
法規遵循	G4-EN29	違反環境法律和法規被處巨額罰款的金額，以及所受罰款以外之制裁的次數	無相關情事	
環境問題 申訴機制	G4-EN34	供應鏈對環境的顯著實際或潛在負面影響，以及所採取的行動	無相關情事	

考量面	指標	特定標準揭露	章節/說明	頁數
勞工實務與尊嚴勞動				
勞僱關係	G4-LA1	按年齡組別、性別及地區劃分新進員工和離職員工總數及比例	7 人盡其才 無差別雇用	51-55
	G4-LA2	按重要營運據點劃分，只提供給全職員工(不包括臨時或兼職員工)的福利	7 人盡其才 薪酬與福利	56,57
	G4-LA3	按性別劃分，育嬰假後復職和留任的比例	7 人盡其才 無差別雇用	53
職業健康 與安全	G4-LA8	工會正式協議中納入健康與安全相關議題	7 人盡其才 職場環境	65
訓練與 教育	G4-LA9	按性別和員工類別劃分，每名員工每年接受訓練的平均時數	7 人盡其才 培訓計劃	60-63
	G4-LA10	加強員工的持續受聘能力以及協助員工管理職業退休生涯的職能管理及終生學習計畫	7 人盡其才 培訓計劃	60-63
	G4-LA11	按性別和員工類別劃分，接受定期績效及職業發展檢視的員工比例	7 人盡其才 薪酬與福利	57-59
員工多元化 與平等機會	G4-LA12	按性別、年齡層、少數族群及其他多元化指標劃分，公司治理組織成員和各類員工的組成	7 人盡其才 無差別雇用	59-65
供應商勞 工實務評估	G4-LA15	供應鏈對勞工實務有顯著實際或潛在的負面衝擊以及所採取的行動	8 環境保護 供應商管理	70
勞工實務 申訴機制	G4-LA16	經由正式申訴機制立案、處理和解決的勞工實務申訴的數量	7 人盡其才 職場環境	65

考量面	指標	特定標準揭露	章節/說明	頁數
人權				
不歧視	G4-HR3	歧視事件的總數，以及組織採取的改善行動	7 人盡其才 職場環境	65
原住民權利	G4-HR8	涉及侵害原住民權利的事件總數，以及組織所採取的行動	7 人盡其才 職場環境	65
評估	G4-HR9	接受人權檢視或衝擊評估的營運據點的總數和百分比	7 人盡其才 無差別雇用	51-55
人權實務 申訴機制	G4-HR12	經由正式申訴機制立案、處理和解決的人權問題申訴的數量	7 人盡其才 職場環境	65
Social: Society 社會				
當地社區	G4-SO1	營運據點中，已執行當地社區議合、衝擊評估和發展計畫的據點之百分比	9 公益長河	74-82
	G4-SO2	對當地社區具有顯著實際或潛在負面衝擊的營運據點	無相關情事	
反貪腐	G4-SO3	已進行貪腐風險評估的營運據點總數及百分比，以及所鑑別出的顯著風險	5 公司治理 稽核制度 道德與誠信	27 31
	G4-SO4	反貪腐政策和程序的溝通及訓練	5 公司治理 道德與誠信	30,31
	G4-SO5	已確認的貪腐事件及採取的行動	5 公司治理 道德與誠信	31
公共政策	G4-SO6	按國家和接受者/受益者分類的政治獻金總值	5 公司治理 道德與誠信	30
社會衝擊 問題申訴機制	G4-SO11	經由正式申訴機制立案、處理和解決的社會衝擊申訴之數量	無相關情事	

考量面	指標	特定標準揭露	章節/說明	頁數
Social: Product Responsibility 產品責任				
產品及 服務標示	G4-PR3	依組織資訊與標示程序所劃分的產品與服務資訊種類，以及需要符合此種資訊規定的重要產品及服務類別的百分比	6 客戶信任 保障客戶權益	36-40
	G4-PR4	依結果類別劃分，違反商品與服務資訊標示的法規及自願性規範之事件數量	無相關情事	
	G4-PR5	客戶滿意度調查的結果	6 客戶信任 精進服務品質	33
行銷溝通	G4-PR6	禁止或有爭議產品的銷售	無相關情事	
	G4-PR7	按結果類別劃分，違反有關行銷推廣（包括廣告、推銷及贊助）的法規及自願性準則的事件總數	無相關情事	
顧客隱私	G4-PR8	經證實與侵犯顧客隱私權或遺失顧客資料有關的投訴次數	無相關情事	
法規遵循	G4-PR9	因產品與服務的提供與使用而違反法律和規定被處巨額罰款的金額	5 公司治理 法令遵循	29