



遠東國際商業銀行  
Far Eastern Int'l Bank

# 大道之行

2016

企業社會責任報告書



# 目次

## 2 報告書編輯

## 3 董事長的話

## 4 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

## 12 重大性議題

- 14 利害關係人溝通
- 16 重大議題分析
- 17 建立管理方針

## 20 公司治理

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

## 32 客戶信任

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

## 47 人盡其才

- 49 無差別雇用
- 54 產學無縫接軌
- 55 薪酬與福利
- 58 培訓計劃
- 63 職場環境

## 66 環境保護

- 67 協助產業低碳轉型
- 68 供應商管理
- 69 環保目標管理

## 75 公益長河

- 76 發行人文美學月曆
- 78 伊甸的永續公益夥伴
- 80 扶弱救災搶先行
- 81 點亮共榮的社區
- 83 產學交流邁向頂尖

## 84 附錄

- 84 保證書
- 86 GRI 4指標索引

# 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2016年（2016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。自2015年編製第一本企業社會責任報告書，我們每年持續編製發行，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臺灣證券交易所發佈的「上市公司編製與申報企業社會責任報告書作業辦法」與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

「在活躍的人類社會中，全民共享、領會其中的豐富和多元，而金融就是在催化各種人類活動上展現真正的美。」這是諾貝爾經濟學獎得主羅勃席勒（Robert J. Shiller）在其著作《金融與美好社會》中的一段話，揭示金融具有啟動實現美好社會的能量，金融業不僅管理風險，也是社會資產的好管家，更是個人和社會重大目標的促成者。席勒教授的著作列入本行經理人的書單，因為其所揭櫫的理想與遠東商銀的永續理念不謀而合，一直以來，我們認為企業的永續發展必須與人群、環境、社會友善共好；我們希望社會因為遠東商銀的存在，更進步、多元、祥和。

秉持誠、勤、樸、慎、創新的遠東精神，專業踏實經營，我們除了追求獲利長期穩健成長及持續創新金融服務，以貢獻臺灣經濟發展；亦建立高規格的公司治理原則，公司治理評鑑排名逐年進步，晉級排名前20%之企業。站在金融科技的浪頭上，面對伴隨而來的風險與機會，我們於2016年成立數位金融事業群及財務策略中心，靈活機敏應變迎向以大數據、社群、雲端、平臺、移動為核心的新時代。

為企業創造營利的同時，致力回饋社會真善美的力量，遠東商銀於去年得到「臺灣企業永續報告獎金融組銅獎」的肯定。為落實節能減碳，導入ISO 50001能源管理系統，同時營造同仁得以發揮才能且感到幸福的友善職場，一舉入選臺灣證券交易所公司治理100、高薪100、就業99等三大指數成分股；在公益參與上則發揮企業特色，注入績效管理的精神，朝細水長流的模式規劃，提供伊甸基金會二十年來穩定且從不中斷的捐款挹注。所發行的人文美學月曆，不僅深受客戶喜愛，亦為文化傳播盡一份企業的責任。

我們深信，金融是推動社會進步的助力，公平、效率、創新的金融運作能打造更美好、更繁榮的社會。在追求基業長青與實踐社會責任的大道上，遠東商銀邀請您與我們同行，共同體現永續與利他共好的價值，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

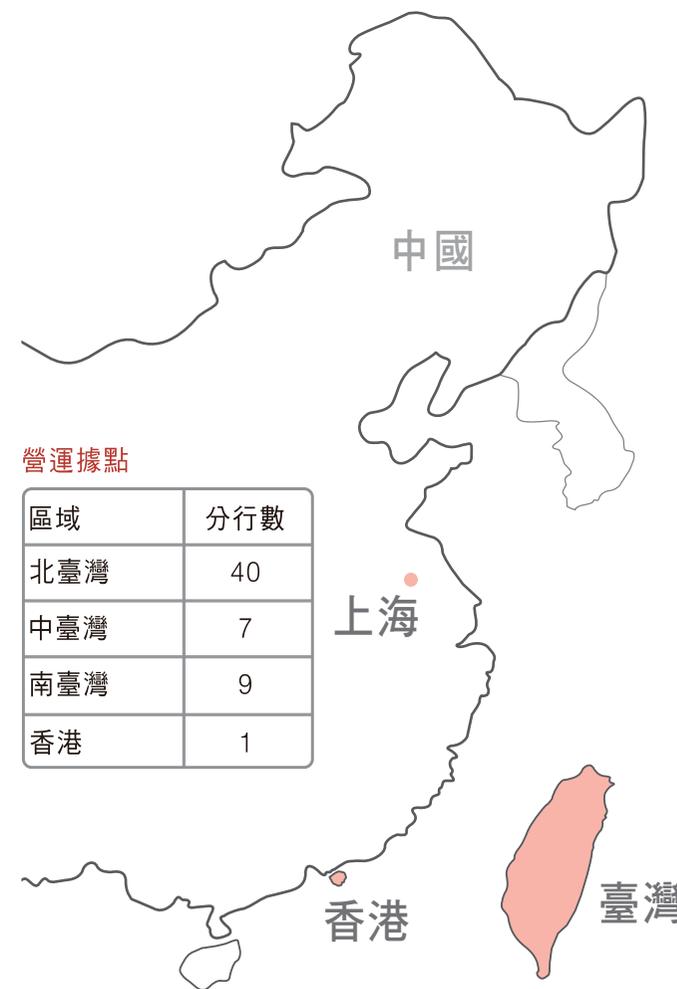
公司名稱	遠東國際商業銀行股份有限公司
設立日期	1992年1月11日核准設立 / 1992年4月11日正式營業
股票上市	1998年11月27日
實收股本	新臺幣30,332,429,620元
員工人數	2,464人
總部地址	臺北市大安區敦化南路二段207號 26、27樓
營業據點	57處（臺灣56家分行與香港分行）
產業別	金融銀行業
評等	惠譽國際信評：國際長期評等BBB-；國內長期評等A；展望穩定
願景	成為大中華區專業精緻的金融服務公司
使命	對大中華市場之個人及法人客戶提供現代化之金融理財方案；為客戶、股東及員工創造最大的價值
立業精神	誠勤樸慎與創新

基準日：2016年12月31日

### 3 關於遠東商銀

#### 核心業務與營業據點

本行核心業務包括臺外幣存款、國際金融業務分行（OBU）、財富管理、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；而於**2016**年**9**月開幕臺北石牌智能理財分行，導入「專家即時通」服務，客戶可利用智慧互聯網視訊即時服務系統，連結遠端的投資、稅務等專家顧問團隊，取得諮詢及客製化的財富規劃建議。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、客服中心加上**FE Direct**數位帳戶、網路銀行、行動銀行、**ATM**、自媒體等自動化通路相互連結，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25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！



- 1992年4月開行營業
- 1998年11月掛牌上市

創業初期  
誠勤立基

- 徐有庠先生響應政府金融現代化、自由化、國際化之政策，創辦本行。

- 1999年確立事業群分立的組織體系

組織變革  
強本培元

- 率先本國同業確立事業群分立的組織體系，於此國內金融業工作平臺的革新之舉，大幅提升組織效能，為本行邁入第二個十年立下堅實的根基。
- 由行政管理群、企業金融群及消費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，業務動能不斷提升，持續多項策略性商品名列國內領導品牌。

- 2007年成立香港分行
- 2010年起啟動接軌國際金融集團業務等多項關鍵佈局

關鍵佈局  
接軌國際

- 逐步建構雙文化的經營團隊，導入國際標竿同業的典範實務
- 積極累積接軌國際金融集團業務的經驗，包括與德意志銀行結盟成立德銀遠東投信、受讓AIG集團友邦信用卡業務、投資購買ING集團旗下安智證券，更名為遠智證券。
- 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，提供跨境、結構程度高之資本市場融資方案。
- 紮根台灣，放眼大中華區，佈局兩岸三地跨境企金服務平台，主辦國際聯貸案，籌組資本市場、結構型企業融資方案等，海外業務年年成長，成為亮點業務之一。
- 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。

- 2013年啟動Bank3.0計畫，建置大數據團隊
- 2014年赴海外發行GDR（海外存託憑證）
- 2015年設於上海設融資租賃子公司
- 2016年成立數位金融事業群；另整合企劃處、會計處、秘書處，成立財務策略中心

穩健成長  
數位創新

- 以「穩增長」「固利基」的穩健性結合「優資產」「開新局」的靈活性，持續打造成成長動能。
- 建構穩定、長期的獲利能力，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。
- 設於上海自貿區的遠榮國際融資租賃有限公司啟動營運，加速在亞洲市場的佈局腳步，朝區域型國際級銀行之列更進一步。
- 建構全方位的電子化及行動化金融服務，並推出數位副品牌「遠銀Happy+」
- 推出以遠東集團卡為概念的「遠東快樂信用卡」
- 導入樂活財富Happy+品牌，啟動智能型理財分行

## 經營績效

本行本業經營績效維持穩健的成長，惟受制於匯率急轉波動的影響，2016年稅後淨利32.44億元，較2015年度衰退17%；每股盈餘1.04元，總資產報酬率0.59%，股東權益報酬率8.12%，呈現小幅衰退；逾期放款比率下降至0.19%，逾放覆蓋率提升為726.42%，資產品質優於同業水準。

	2016	2015	2014
總資產（佰萬元）	561,415	546,555	521,978
存款（佰萬元）	452,720	451,295	423,242
放款（佰萬元）	360,995	338,597	323,935
營業收入（佰萬元）	10,943	11,228	10,877
營業成本（佰萬元）	6,675	6,575	6,506
員工薪資與福利（佰萬元）	3,793	3,816	3,813
稅捐支出（佰萬元）	1,164	1,362	1,184
股利（佰萬元）	2,022	1,820	2,682
稅後淨利（佰萬元）	3,244	3,914	3,698
每股盈餘／EPS（元）	1.04	1.30	1.24
股東權益報酬率／ROE	8.12%	10.43%	11.33%
資產報酬率／ROA	0.59%	0.73%	0.73%

基準日:2016年12月31日

## ➤ 榮耀與肯定

### 2016年榮獲獎項

- 臺灣永續能源研究基金會【臺灣企業永續報告獎金融組銅獎】
- 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【最佳財富管理獎】
- 財金資訊公司【電子金流業務最佳創新卓越獎】
- 臺灣票交所【金融機構推廣ACH業務新增授權核印成功帳戶優等獎】
- 入選臺灣證券交易所第二屆公司治理評鑑上市公司TOP20%
- 入選臺灣證券交易所【臺灣公司治理100指數成分股】
- 入選臺灣證券交易所【臺灣高薪100指數成分股】
- 入選臺灣證券交易所【臺灣就業99指數成分股】
- 通過經濟部能源局【ISO 50001能源管理系統】驗證

### 遠智證券

- 中華民國傑出企業管理人協會【年度十大績優企業獎】
- 中華民國傑出企業管理人協會【年度十大績優經理人獎】

### 遠銀保代

- 現代保險雜誌 第18屆保險信望愛【最佳保險專業輔助人組優選獎】

註:遠銀保代於2017年2月併入遠東商銀, 成為「保險代理事業群」。



## ➤ 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，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 中華民國證券商業同業公會
- ⑩ 臺灣企業重建協會



## 4 重大性議題



- 14 利害關係人溝通
- 16 重大議題分析
- 17 建立管理方針

## 4 重大性議題

本行致力履行企業社會責任，制訂「企業社會責任實務守則」，明文揭示實施方針，並由功能性之企業社會責任小組（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



《金融與美好社會》是諾貝爾獎經濟學家羅勃席勒（Robert Shiller）寫給金融工作者的書。面對當代金融貪婪污名與金融創新浪潮，羅勃席勒挺身為金融正名辨義，期待金融工作者在專業上重拾自信與使命，在職涯裡發現定位與期許，讓金融創新成為實現美好社會藍圖的力量與契機。本行

周添財總經理對於作者理念十分激賞，特指定全行高階經理人會議成員及CSR小組成員閱讀，期許肩負全行永續經營與社會責任推動重責的同仁，在諾貝爾經濟學大師的洞見引導下，再次思考金融在當代的社會責任。

## 利害關係人溝通

與企業永續發展休戚與共的，不僅是投資人與經營者而已。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邁向永續大道的指南針。針對全行各部門檢視所屬業務且經部門最高主管核定後匯整提交的利害關係人群組名單，經CSR小組重新檢視、討論，2016年延續之前的歸納，現階段優先關注與溝通的利害關係人分別為投資人、客戶、員工、主管機關、供應商及社區成員、非營利組織等六大群組。

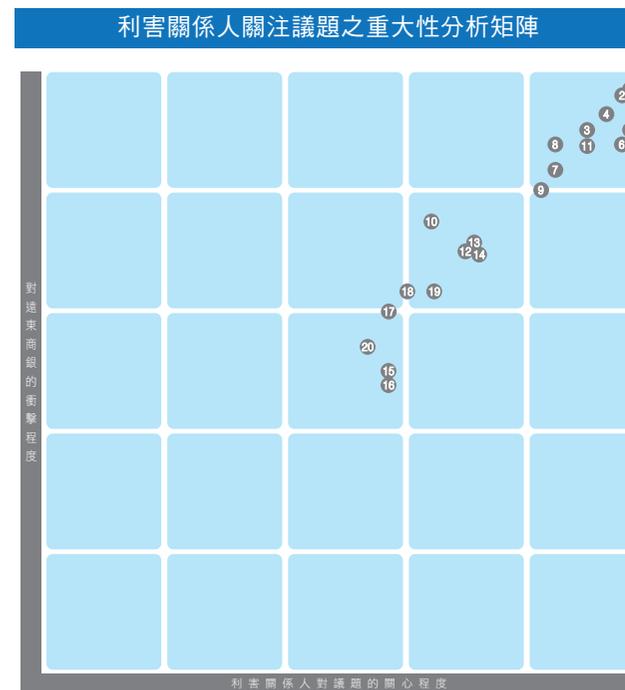
利害關係人	可能關注議題	溝通方式與管道	重要性
 主管機關	法規遵循 風險管理 永續經營 服務品質 經營績效 商品風險 公司治理 金融科技 防制洗錢及打擊資恐	<ul style="list-style-type: none"> <li>配合監理及查核，提供相關資訊</li> <li>參與政府機關評鑑</li> <li>建立即時連絡管道，公文收覆，保持雙向溝通</li> <li>不定期參與相關會議、研討會，適時提供建言</li> <li>不定期出席金融相關同業公會，參與實務執行討論會</li> </ul>	金融業受到政府高度監理，本行遵循法規，配合主管機關安定金融與推動金融體系發展的政策，提供安全、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 誠信經營	<ul style="list-style-type: none"> <li>每年召開股東常會；必要時召開臨時股東會</li> <li>每年發行中、英文年報、企業社會責任報告書</li> <li>企業網站設置中、英文專區</li> <li>設發言人及投資人關係專責單位</li> <li>每季公告營收績效；即時公告重大訊息</li> <li>不定期新聞發佈與媒體溝通</li> </ul>	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 金融科技創新 商品風險	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>設置客服專線、服務信箱、臉書粉絲團</li> <li>不定期舉辦活動</li> <li>定期或抽樣進行客戶滿意度調查</li> </ul>	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"> <li>• 定期舉行不記名員工意見調查</li> <li>• 每年舉辦全員聯誼活動</li> <li>• 每年執行績效考核溝通程序</li> <li>• 設置員工意見信箱、內部網站員工交流區</li> <li>• 定期召開職工福利委員會</li> <li>• 制訂並宣導守則規章、常年性舉行教育訓練</li> <li>• 定期舉行勞資會議</li> <li>• 不定期或定期舉辦週會或其他各種會議</li> </ul>	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。
 供應商	誠信經營／永續經營 環境保護 供應商管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 制定公開的招標流程，舉行招標說明會、議價說明會</li> <li>• 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</li> <li>• 公佈供應商管理評估四大準則</li> </ul>	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"> <li>• 設立公共事務專責經理人</li> <li>• 不定期召開記者會與新聞發佈</li> <li>• 不定期贊助藝文或體育活動；每年協辦或贊助節慶活動</li> <li>• 每年發行企業社會責任報告書</li> <li>• 企業網站設置利害關係人專區</li> </ul>	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

本行藉由各類溝通途徑獲得利害關係人所關注的議題，作為報告書議題揭露之依循方向。CSR工作小組匯整各部門與利害關係人溝通之實務意見，而歸納整理其可能關注的議題，2016年共匯整為20項，其中「洗錢防制打擊資恐」為受利害關係人之一的主管機關所可能關注之新增議題。此20項可能關注議題一方面由往來部門與利害關係人溝通後逐項評量其關注程度；一方面交由CSR工作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17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。

1. 營運績效
2. 公司治理
3. 永續經營
4. 法規遵循
5. 風險管理
6. 洗錢防制與打擊資恐
7. 服務品質與客戶滿意度
8. 商品風險與商品責任
9. 金融科技創新
10. 普惠金融商品
11. 資訊安全與個資保護
12. 人才培育
13. 員工薪酬
14. 員工關係
15. 人權平等
16. 員工健康與職場安全
17. 環境保護與節能減碳
18. 供應商管理
19. 社會公益
20. 社區關係



## ► 建立管理方針

本行針對17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，以堅守維護對利害關係人權益的承諾。

分類	重大性議題	GRI 重大考量面	揭露指標	衝擊主要發生範圍						管理方針	
				內部		外部					
				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	●	●	●		●			<ol style="list-style-type: none"> <li>1 定期公告，並揭露於財報、年報。</li> <li>2 每年接受信用評等。</li> <li>3 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。</li> <li>4 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。</li> </ol>
	公司治理	治理 誠信與倫理 間接經濟衝擊 反貪腐	G4-34至G4-43 G4-45至G4-49 G4-52,53 G4-56,57,58 G4-SO3,SO4, SO5	●		●		●			<ol style="list-style-type: none"> <li>1 訂定公司治理實務守則，建構治理機制，並參與治理評鑑。</li> <li>2 設置審計委員會，以監督財務報表之允當表達、簽證會計師之選任及獨立性與績效、內控有效實施、遵循相關法令及規則、存在或潛在風險之管控等主要目的。</li> <li>3 設置資產負債管理委員會、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及事務，做成結論向董事會報告。</li> <li>4 訂定「員工服務守則暨行為規範」、「捐贈管理規範」相關規範；設立同仁非法行為舉報管道及處理機制。</li> </ol>
	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	衝擊主要發生範圍							管理方針
				內部		外部					
				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 洗錢防制 及打擊資恐	法規遵循	G4-PR9	●		●		●			<ul style="list-style-type: none"> <li>① 法令遵循處綜理全行法令遵循事務，下設獨立之防制洗錢及打擊資恐專責單位，對各單位之法令遵循、防制洗錢及打擊資恐情形辦理實地查核。</li> <li>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。</li> </ul>
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"> <li>① 定期或抽樣進行客戶滿意度調查。</li> <li>② 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。</li> <li>③ 建立客戶申訴管道與申訴處理機制，並監控處理程序。</li> <li>④ 建立各類產品與客戶適合度評估制度，定期檢視客戶資產配置與投資能力。</li> <li>⑤ 成立金融科技創新專責單位。</li> </ul>
	商品風險			●			●	●			
	金融科技創新			●			●	●			
	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"> <li>① 設立個資保護專責小組及管理機制。</li> <li>② 資訊安全及個資保護系統取得國際標準驗證。</li> <li>③ 建立委外作業管理機制。</li> </ul>	

4 重大性議題

分類	重大性議題	GRI 重大考量面	揭露指標	衝擊主要發生範圍							管理方針
				內部		外部					
				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"> <li>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。</li> <li>② 年年參與政府企業人力資源提升計劃審核並獲鼓勵。</li> <li>③ 設立員工取得專業證照之獎勵制度。</li> </ul>
	員工薪酬 勞僱關係	勞僱關係 勞工平等機會	G4-L1至LA3 G4-LA12 G4-51,52,53		●			●			<ul style="list-style-type: none"> <li>① 遵循勞動法規與國際人權公約的精神制定人事規章。</li> <li>② 舉辦員工意見相關調查。</li> <li>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。</li> <li>④ 召開勞資會議，勞方代表由同仁票選產生。</li> </ul>
環境與社會	環境保護	能源 水 排放 法規遵循	G4-EN3, EN6 EN7 G4-EN8 G4-EN19 G4-EN29		●					●	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 導入ISO 5001能源管理系統。</li> <li>② 遵循環境相關法令規範</li> <li>③ 持續推動節能措施</li> <li>④ 建立能源、水、排放之績效指標</li> </ul>
	供應商管理	採購實務	G4-EC9	●						●	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 要求往來之主要供應商簽署「供應商社會責任承諾書」，共同承諾落實勞工人權、勞工健康與安全、環境保護、商業行為道德等。</li> <li>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。</li> <li>③ 訂定採購辦法，依公平、公開之程序辦理採購。</li> </ul>
	社會公益	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，致力提升公司的投資價值與社會聲譽，追求績效持續成長、壯大企業，以回饋股東、照顧員工、累積國家經濟資本、傳承社會財富，打造具跨國競爭力且值得信任的長青基業。

本行訂有公司治理守則，以資遵循。自臺灣證券交易所開辦公司治理評鑑以來，本行即積極針對維護股東權益、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構面，進行自評檢視，並就各項指標擬具改善計畫，俾求提升治理效能，於2016年公布之第二屆評鑑結果，名列上市公司組表現前20%企業。

22 董事會運作

27 資訊透明

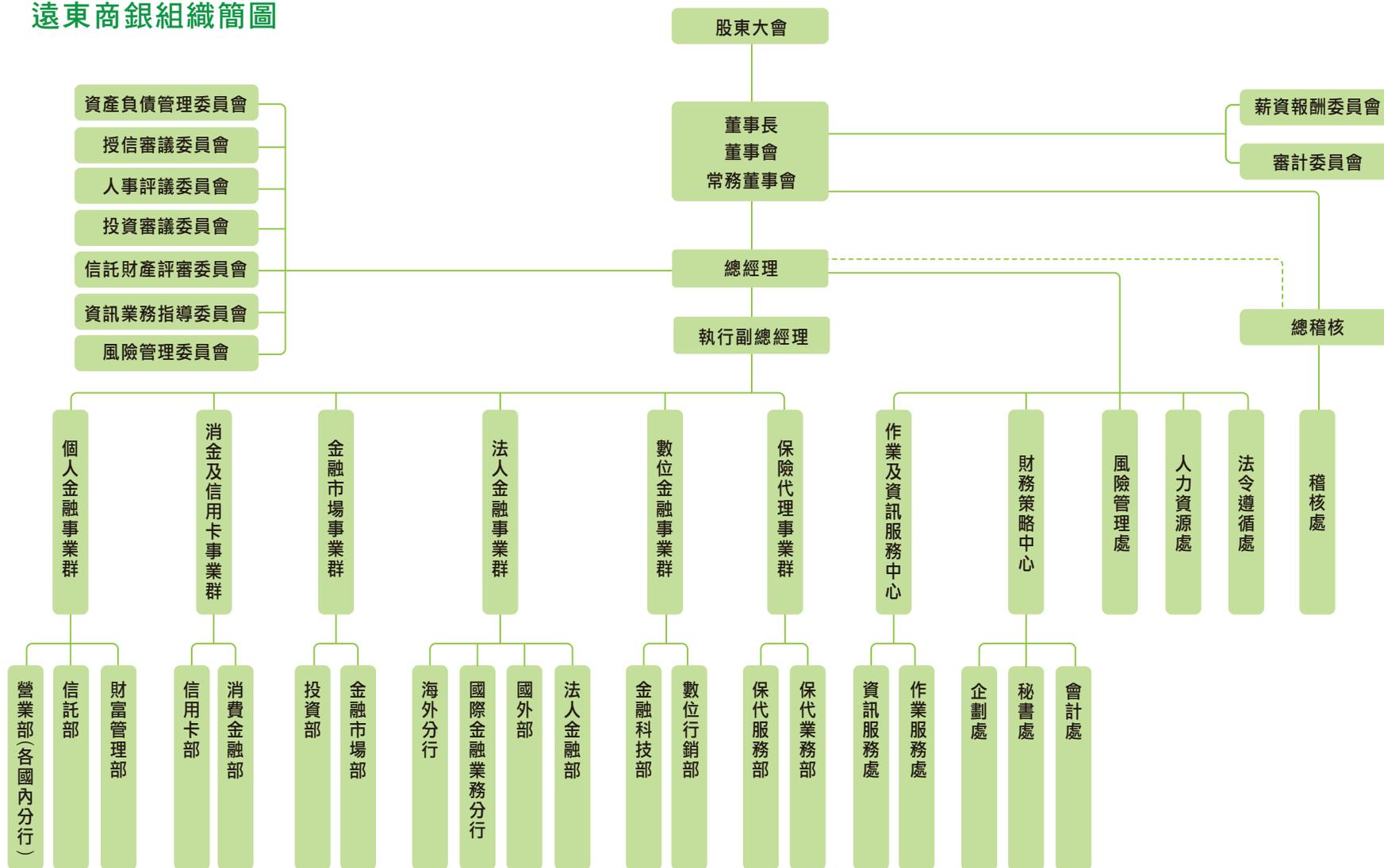
27 風險管理

28 稽核制度

29 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，本行董事選舉採候選人提名制度，並設置審計委員會替代監察人職權，2015年股東常會選任第九屆董事11席，包含8位董事與3位獨立董事，平均年齡50歲以上，其中董事長與一位獨立董事為女性；獨立董事較第八屆增加一席。其中法人董事大聚化學纖維股份有限公司於2017年3月9日辭任（其代表人洪信德先生於2016年4月辭世），依本公司章程將於2017年股東常會進行補選。

2016年共召開5次董事會，整體董事出席率為94%。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，2016年進修時數均達6小時。董事會下設審計委員會與薪酬委員會，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，在討論及表決時一律迴避，且不代理其他董事行使其表決權。所有董事就董事會議案利益迴避情形均詳實揭露於股東會年報。董事亦定期就內部控制制度與內部稽核人員座談。

本行於2016年訂定董事會績效評估辦法，每年執行評估作業。評估範圍包括整體董事會與個別董事成員，2016年績效評估結果分別為98分與93.3分，相關資訊已揭露於本行網站。

## 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	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 美國范德堡大學經濟學碩士</li> <li>• 臺灣大學經濟系碩士及學士</li> <li>• 政治大學財稅系教授</li> <li>• 臺灣省政府委員</li> <li>• 政治大學銀行學系主任及教授</li> <li>• 臺灣金融研訓院董事長</li> <li>• 遠東新世紀(股)公司監察人</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 南台科技大學董事</li> </ul>
副董事長	徐旭東	1991.12.09	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 交通大學管理學榮譽博士</li> <li>• 美國聖母大學企管碩士</li> <li>• 哥倫比亞大學經濟碩士</li> <li>• 遠東新世紀(股)公司董事長</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 遠東新世紀(股)公司董事長</li> <li>• 亞洲水泥(股)公司董事長</li> <li>• 裕民航運(股)公司董事長</li> <li>• 遠東百貨(股)公司董事長</li> <li>• 東聯化學(股)公司董事長</li> <li>• 遠傳電信(股)公司董事長</li> <li>• 遠通電收(股)公司董事長</li> <li>• 宏遠興業(股)公司董事</li> </ul>
執行董事	遠東新世紀股份有限公司代表人： 王孝一	1991.12.09	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 臺灣大學管理研究學分班</li> <li>• 中興大學工商管理系學士</li> <li>• 遠東新世紀(股)公司董事暨首席資深副總經理</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 遠東新世紀(股)公司董事、公益事業執行長</li> <li>• 遠銀資產管理(股)公司董事</li> <li>• 元智大學董事</li> <li>• 亞洲水泥(股)公司監察人</li> </ul>

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
執行董事	亞洲水泥股份有限公司代表人： 鍾聰明	2003.05.29	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 政治大學企業管理碩士</li> <li>• 勤業會計師事務所會計師</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 順達科技(股)公司董事長</li> <li>• 順誠建設(股)公司董事長</li> <li>• 臺灣大哥大(股)公司獨立董事</li> <li>• 致茂電子(股)公司獨立董事</li> <li>• 東貝光電科技(股)公司董事</li> <li>• 系晶科技(股)公司董事</li> </ul>
董事	遠東新世紀股份有限公司代表人： 鄭澄宇	2006.06.27	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 臺灣大學國際企業研究所碩士</li> <li>• 中興大學法律系學士</li> <li>• 遠東新世紀(股)公司副總經理</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 遠東新世紀(股)公司總經理</li> <li>• 德銀遠東證券投資信託(股)公司董事長</li> <li>• 東聯化學(股)公司董事</li> <li>• 鼎鼎聯合行銷(股)公司董事</li> <li>• 遠鑫電子票證(股)公司董事</li> <li>• 遠銀資產管理(股)公司監察人</li> </ul>
董事	亞洲水泥股份有限公司代表人： 許士軍	2000.05.21	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 美國密西根大學企管博士</li> <li>• 臺灣大學首任管理學院院長</li> <li>• 高雄銀行董事長</li> <li>• 元智大學教授</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 智原科技(股)公司董事</li> <li>• 遠通電收(股)公司董事</li> <li>• 逢甲大學高人言先生學術講座教授</li> </ul>
董事	裕民航運股份有限公司代表人： 俞明德	2000.05.21	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 美國俄亥俄州立大學經濟學博士</li> <li>• 中央大學財務金融學系主任</li> <li>• 靜宜大學校長</li> <li>• 臺灣大學財務金融學系教授</li> <li>• 亞洲開發銀行顧問</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 交通大學財務金融研究所教授</li> <li>• 智微科技(股)公司獨立董事</li> </ul>

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	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 政治大學統計研究所</li> <li>• 政治大學兼任講師</li> <li>• 輔仁大學兼任講師</li> <li>• 和通投資控股有限公司執行董事</li> <li>• 和通國際(股)公司總經理</li> <li>• 中華開發工業銀行副總經理</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 和碩聯合科技(股)公司獨立董事</li> <li>• 瑞鼎科技(股)公司獨立董事</li> <li>• 佳格食品(股)公司獨立董事</li> <li>• 聚鼎科技(股)公司董事</li> <li>• 順達科技(股)公司監察人</li> </ul>
獨立董事	沈平	2010.01.19	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 美國哈佛大學商學院企管碩士</li> <li>• 美商摩根士丹利公司副總經理</li> <li>• 摩根士丹利公司執行董事</li> <li>• 中華開發工業銀行副總經理</li> <li>• 開發國際投資(股)總經理</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 遠東新世紀(股)公司獨立董事</li> <li>• 台光電子材料(股)公司獨立董事</li> <li>• 中鼎工程(股)公司董事兼董事會公司 治理委員會召集人</li> </ul>
獨立董事	張秀蓮	2015.06.16	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 臺灣大學經濟系畢業、國際經濟研究所碩士</li> <li>• 臺灣銀行董事長</li> <li>• 臺灣金融控股公司董事長</li> <li>• 金融監督管理委員會常務副主任委員</li> <li>• 財政部常務次長</li> <li>• 國庫署署長</li> <li>• 金融局副局長</li> <li>• 金融司副司長</li> <li>• 行政院經濟建設委員會經濟研究處副處長</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 金牛津事業(股)公司董事長</li> <li>• 聯亞藥業(股)公司獨立董事</li> <li>• 龍巖(股)公司獨立董事</li> <li>• 金芬芳(股)公司董事</li> <li>• 生物錄科技(股)公司董事</li> <li>• 恩典科研(股)公司董事</li> <li>• 安泰科技工程(股)公司監察人</li> </ul>

## 董事會設功能性委員會

本行董事會下設薪資報酬委員會、審計委員會，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"> <li>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。</li> <li>② 委員由董事會決議委任，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歲以上男性。</li> <li>③ 2016年度共召開3次會議，出席率100%。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>② 2016年共召開3次會議，出席率100%。</li> </ul>
治理功能	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 公司財務報表之允當表達。</li> <li>② 簽證會計師之選(解)任及獨立性與績效。</li> <li>③ 公司內部控制之有效實施。</li> <li>④ 公司遵循相關法令及規則。</li> <li>⑤ 公司存在或潛在風險之管控。</li> </ul>

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2016年度年報中關於公司治理所揭露資料。董事酬金之提撥數額依公司章程授權董事會，參酌經營績效及未來風險議定，其分配方式依循訂定之「董事酬勞分配辦法」所規範之支給原則，考量董事對營運參與及貢獻程度，並參酌同業通常水準支給，兼顧營運績效及永續經營之企業社會責任。

## ➤ 資訊透明

為利股東對股東常會議案充分表達意見，本行股東會採逐案表決方式，對承認事項與討論事項等議案逐案進行表決；並運用電子投票平臺，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，本行提供正確、即時、公開透明之公司相關訊息，並維持順暢溝通管道，透過召開股東會、發行財務年報、每月公告營收、設發言人、設投資人關係事務專責部門且經常性發佈新聞，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，以作為投資決策參考。

## ➤ 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，設置隸屬董事會之稽核處，秉持獨立超然的精神，查核及評估各單位、營業據點與子公司內部控制制度是否有效運作，並適時提供改進建議，以確保內部控制制度得以持續有效實施。主要工作如下：

- 1 編撰內部稽核工作手冊及工作底稿，內容包括對內部控制制度各項規定與業務流程進行評估，以判斷現行規定、程序是否已具有適當之內部控制，管理單位與營業單位是否切實執行內部控制及執行內部控制之效益是否合理等。
- 2 督導業務管理單位訂定自行查核內容與程序、各單位自行查核之執行情形。
- 3 擬訂年度稽核計畫，依各單位業務風險特性訂定對子公司及各單位之查核計畫；對國內營業、財務、資產保管及資訊單位每年至少辦理一次一般查核及一次專案查核，對其他管理單位每年至少辦理一次專案查核，對各種作業中心、國外營業單位及子公司每年至少辦理一次一般查核。
- 4 將內部稽核報告交付審計委員會及獨立董事查閱，並於依規定向主管機關申報。
- 5 對金融檢查機關、會計師、內部稽核與營業單位自行查核所提列檢查意見，或查核缺失及內部控制制度聲明書所列應加強辦理改善事項，持續追蹤覆查，並以書面提報董事會及提交審計委員會瞭解。
- 6 每季向董事會及審計委員會報告稽核業務。

2016年度各項稽核業務如期執行完畢，其中特別針對中國大陸及當地臺商之授信案、複雜性高風險衍生性商品、各項委外作業、金融消費爭議處理機制及客訴案件、金融消費者保護法遵循情形、電話行銷作業、開戶及認識客戶作業、抽查行員保管客戶重要單摺文件等項目加強查核。2017年加強性專案查核計劃擴增至23項。

2016年度本行無受主管機關金管會裁罰罰鍰之案件，僅有一糾正處分案，缺失內容與辦理衍生性金融商品業務相關，已完成改善措施；各單位對內部查核所提缺失，亦均於規定期限內完成改善。

## ▶ 法令遵循

本行設法令遵循處，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，以綜理全行的法令遵循事務，包括系統化整合各部門的法令遵循作業，強化同仁的守法意識，並建立查核機制，達成預先掌握全行經營上的法律風險。

為防止內線交易，本行訂有與轉投資事業「防止內線交易辦法」，作為重大資訊處理與揭露機制之依據。而隨著國際洗錢防制組織預定於2018年進行國家金融評鑑之時程迫近，配合法務部主導之「洗錢防制法修正案」於2016年12月在立法院完成三讀程序，本行跨部門之「洗錢防制小組」於2017年4月1日正式納入法令遵循處之權責，以提升防制相關犯罪及打擊資助恐怖主義之社會責任。

傳達法令異動	辦理教育訓練	落實法令遵循
<ul style="list-style-type: none"> <li>① 掌握金融政策、法規變動及主管機關裁罰案，即時以電子報傳達全行同仁，並進行內部檢核。</li> <li>② 召開法令遵循會議，由各部門指派資深主管為該單位法遵專責人員，以建立法令傳達、諮詢與通報系統（即時通報異常違規及受罰事項）。</li> <li>③ 每週於最高經營會議行務會議宣導新修訂法令。</li> <li>④ 發行法令遵循季刊。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 2016年辦理一場法令遵循主管教育訓練</li> <li>② 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列入高階主管法遵會議之報告事項。2016年共計報告5場。</li> <li>③ 每半年針對全行同仁實施法令遵循教育訓練，課程包括重要法令、最新內外部規章、內部缺失檢討、行政裁罰案例等。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 對各單位辦理法令遵循情形之實地查核及評鑑。</li> <li>② 督導各單位辦理法令遵循自評作業。</li> <li>③ 建置主動、預防性的法令遵循制度，流程全面E化，含法令傳達、諮詢與溝通等功能。</li> <li>④ 因時制宜修訂內規，並以「法遵檢核表」主動檢視內部管理規範是否符合法令規定。</li> <li>⑤ 就各單位通報的違反法令案件或銀行內外部查核所發現的缺失及所提的改善建議，採取輔導措施，並向董事會報告。</li> <li>⑥ 推行金融商品及行銷等活動，就廣宣文件、相關契約，均進行適法性審核。</li> </ul>

## 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。對於政黨、利害關係人及公益團體的捐贈，則依「捐贈管理規範」，公開揭露於銀行網站；其中2016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」及「道德行為準則」、「誠信經營守則」，明文規定公司董事、經理人及全體同仁須遵守的行為準則，並配合針對全行各部門的例行性稽核及針對分行的不定期檢查等管理，務使全員道德行為符合右列要求：

#### 誠信經營

遵循道德規範並秉持誠信經營原則，恪守崗位、各盡本分。

#### 防止利益衝突

同仁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。

#### 避免營圖私利

同仁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。同仁不得同時自營他業，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。

#### 避免侵害他人利益

同仁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。

#### 公平交易

公平對待客戶、競爭對手及員工，不得透過操縱、隱匿、濫用其基於職務所獲悉之資訊、對重要事項做不實陳述或其他不公平之交易方式而獲取不當利益。

#### 保護並適當使用公司資產

保護公司資產並摺節支出，確保其能有效合法地使用於公務上，避免被偷竊、疏忽或浪費。

#### 遵循法令

除平日作業應遵守銀行法、證券交易法及其他法令規章，內部亦加強宣導道德觀念。

## 建立諮詢與舉報機制

本行鼓勵檢舉任何不合法與違反道德行為準則及誠信經營守則之行為，於2016年增訂「非法及不道德不誠信行為檢舉案件處理注意事項」，將受理檢舉之程序制度化，明訂公司內、外部人員之檢舉管道，並確保檢舉人及相關人之合法權益，使其免於遭受不公平對待或報復。

上述規定皆於內部網站公告周知，且藉由每季教育訓練進行全員溝通、提醒，並規定員工於每年一月均須重新簽署「員工服務守則暨行為規範」，以落實相關要求。本行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，2016年度本行無同仁收受不當利益之情事。



## 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，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
- 40 金融科技創新
- 46 普惠金融商品

## ► 精進服務品質

本行每年針對財富管理客戶進行滿意度調查，調查範疇包括理專的聯絡頻率、訊息提供、資產配置、專業能力、服務態度及整體滿意度評分，且將結果連結理財專員的績效考核，藉以管理無不當銷售情形，並提升服務品質。2015年客戶滿意度為94.5分；2016年為95分。

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。2016年推出包括極致顧客體驗、熱情服務等實務應用課程，引導同仁體驗並建構一趟美好的服務旅程，並從中掌握關鍵服務點。而為提升理財專員的視野，除了金融專業訓練，個人金融事業群更由拓展理財專員各面向的知識廣度與人文素養著手，年年邀請專家開講。2016年邀請的達人專家包括卡內基訓練負責人黑幼龍、天下文化出版事業部總經理林天來、名主持人暨旅遊作家謝哲青，分享他們的見識。此外，本行將客戶申訴案件列入理專月會的討論內容，藉此引導理專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，則予表揚並連結考績加分，以樹立同仁見賢思齊的標竿。2016年計有11位第一線服務同仁受到表揚。

## 達人講座2014-2016

講者	分享主題
戴勝益	熱情活力愛說笑
謝文憲	行動的力量
黑幼龍	黑暗中總有光
林天來	你就是改變的起點
譚敦慈	安心生活遠離毒害
蕭敦仁	認識你的身體密碼
王文華	感動服務的五大秘訣
邱文仁	職場進化論-遇見你的大伯樂
周鶴鳴	房市你我他
劉克襄	人生故事
郭珍弟	我的音像時光
劉必榮	溝通的藝術-用心聽
吳娟瑜	樂活新動力-EQ管理
謝哲青	鈔寫浪漫

### 整合式客服中心

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，完整留存客戶過往服務記錄，便於為客戶提供一站式的諮詢服務。客服中心於2016年經手客戶來電超過三百萬通，處理網路留言近一萬五千筆，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回應。當客戶來電客服中心時，於結束服務時，由電腦系統隨機抽樣客戶，以語音系統導引客戶進行服務滿意度評分。此評分系統自2016年7月上線，至年底共抽樣4,480名客戶，滿意度為99.4%。

考量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融商品之流程與介面。

## 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。本行訂有「金融消費爭議處理制度含處理流程」，務求使客戶的問題在最短時間得到處理。2016年客戶申訴總計157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主管，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「金融消費者保護辦法」、「財富管理業務推廣及客戶帳戶風險管理作業辦法」，規範金融商品銷售之不當行為及理財商品銷售前、中、後之作業與服務之執行要點。各單位執行確保金融商品或服務適合客戶之審查程序，均依規定留存相關資料及記錄；商品或服務契約簽定前，須向客戶充分說明契約之重要內容及揭露相關風險。

服務前	服務中	服務後
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 設有理財商品適合度監控機制，避免不當銷售或推介不適合商品。該機制包含確認客戶投資屬性、商品風險度分級之。客戶風險承受度分為5個等級，並定期重新檢視。</li> <li>● 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，若屬複雜性高風險商品，應於初次銷售前報請常務董事會通過；原架上商品系列新增子商品則由個金商品審查小組審定。審核內容包括商品的合法性、費用投資策略、風險報酬及合理性，以及說明書的正確性、商品資訊是否充分揭露、信託業受託投資的適法性及利益衝突、發行機構風險等。</li> <li>● 投資商品之風險區分從RR1至RR5。</li> <li>● 對第一線服務同仁施以相關商品知識之教育訓練，並檢視所需證照合乎法規</li> </ul>	<p>協助客戶瞭解自身理財需求及設定目標，製作投資風險適合度分析表：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① 設定投資風險適合度分析表內容架構，再依分析表內容徵詢相關資訊，或請客戶補充相關證明文件。</li> <li>② 分析並製作書面報告，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、資產配置分析。</li> <li>③ 與客戶討論投資風險適合度分析表內容，確認理財目標及個人資料正確，詳細說明規劃的內容並確認其符合需要。</li> <li>④ 如有資料不正確或須更新，或客戶認為規劃內容不符合所需，理財專員應蒐集相關資訊重製報告。</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 依客戶要求或依客戶之風險屬性，在系統中設定其所持有投資商品的停利或停損警示通知。</li> <li>● 除每月寄發綜合對帳單，理財專員另定期檢視客戶的投資組合，包括報酬率、客戶風險屬性和投資組合之適合度等，頻率至少每年一次。</li> <li>● 遇有重大因素或市場變化，有致使客戶的投資產生劇烈震盪之虞時，理財專員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。</li> </ul>

## 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

各項理財商品相關警語以明顯方式標明，達到提醒注意的效果。廣宣另加註活動網址、客服專線或QR code連結，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；於客戶承作商品時，交易員依規定充分告知商品特性及其風險、契約重要內容，並全面揭露於相關文件；一般法人於申請將客戶屬性變更為專業法人或高淨值投資法人時，則以書面明白告知變更前後之權利義務差異；更於內部建置錄音系統，確保交易通話內容善盡資訊揭露責任且無不當銷售情事。

5

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

2016年美國總統大選疑遭俄羅斯網軍干擾，國內也發生同業ATM系統遭駭客入侵盜領八千萬元，驚動各界，彰顯在物聯網與金融科技的時代，網路犯罪形式也日新月異，企業對網路風險的防禦不容絲毫鬆懈。本行由分析、作業、技術設備與管理等面向著手，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

- 2006年領先國內銀行同業，為第一家通過ISO 27001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ISO 27001:2013轉版審查及複查。
- 2016年持續以無缺失通過覆審，續保本行ISO 27001:2013資訊安全管理系統驗證之有效性。

1

### 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；重要主機採線上即時備援機制，提高系統可用率。
- 開放系統伺服器依業務重要性，建置同地、異地或備份還原等備援機制及復原程序。

2

### 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。
- 網路銀行與行動銀行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等級，採TLS傳輸加密機制。
- 每年委由專業第三方機構進行網站滲透測試及源碼檢測。

3

### 自動櫃員機交易安全

- 2016年7月發生同業ATM遭盜領事件，本行旋即完成ATM安全性檢測，未發現惡意程式；同時建置ATM程式白名單系統，非本行設定之合法程式則無法執行。
- 編列預算汰換與事故同業個案相同機型之ATM。
- 全面禁用ATM之光碟機及USB裝置使用功能。
- 加強ATM功能異常警訊之應變管理及通報機制。
- 強化委外管理機制，廠商進行維護作業時除出示識別證，並由本行同仁或保全人員全程監控。
- 將ATM之運作監控機制及資安控管辦理情形呈董事會核備。

4

### 委外作業資料傳輸加密

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

建置資安事件管理（Security Information Event Management）平臺，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。

6

## 個資保護

為落實個人資料保護，本行於既有的資訊業務指導委員會外，再設置跨部門的個資保護管理小組，由資訊暨作業服務處副總經理擔任召集人，專責督導全行個資保護管理事宜，並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；2016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

所有同仁完成簽署個人資料保密切結書，並接受至少兩小時個資相關教育訓練。

4

進行個資外洩事件模擬演習，2015年主題為「信用卡帳單錯置其他客戶之消費明細與金額」；2016年為「駭客竊取網路銀行個資」。

5

以持續無缺失通過英國標準協會（BSI）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。

6

為防堵偽冒網站的社交工程攻擊手法以竊取本行資訊或散播病毒，例如網路「釣魚」或木馬惡意電子郵件等，進行電子郵件社交工程演練，並對開啟惡意郵件的同仁加強教育訓練，提升同仁資安意識水平。

7

辦理電腦資訊系統資訊安全評估，強化系統之個資保護能力。

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；2016年在業務運作上，本行無違反個人資料保護相關規定的情事發生。

## ► 金融科技創新

使用者是金融科技革命的核心，對用戶而言，金融服務業並不是一個產業，而是日常使用到的服務，用戶需求一個更簡易、無障礙、安全、可信任的操作場景。2016年初本行成立數位金融事業群，以「Banking in your hand, Anytime, Anywhere（遠銀服務，一手掌握）」為願景，積極布局數位金融應用服務，除了導入遠銀Happy+數位品牌，訴求數位金融可為生活帶來更多的快樂；更成立「場景應用團隊」，結合大數據分析，深入探究數位用戶的使用習慣，發現用戶於各種金融場景中的「痛點」、「斷點」，進而設定「行銷點」，據以設計簡單無礙的操作流程和界面，再交由金融科技人員進行開發，以有感創新服務，俾利客戶享受數位金融帶來的優勢、效率與便利，遇見FinTech新科技的美好。

縱觀2016年，本行數位金融新成果包括啟動首家智能理財分行，推出O2O雲端理財服務、ATM新增跨行存款及無卡提款功能、外匯保證金數位交易及可轉換公司債選擇電子化交易完成跨平臺(iOS/Android)各種行動載具下單、以大數據分析經營VIP客群、架設線上i申請平臺等，持續為客戶打造一流、有感的智慧金融服務體驗。



### 智能理財分行

為展現智能型理財服務，打造有溫度的數位金融生活，本行於2016年於石牌商圈開設第一家智能理財分行。外牆輪播「理財大數據」，從家庭理財、到退休規劃，透過令人一目瞭然的數字，協助路過的民眾輕鬆汲取與自己息息相關的群眾理財行為趨勢。服務同仁主動引導年長客戶操作分行的自動化設備及無卡存提款、手機基金下單、手機轉帳等，上手體驗數位金融服務。而所配備之「智慧互聯網專家即時通」系統，結合遠傳電信的先進設備，連結遠端的投資、保險、稅務等專家顧問團隊，打造高階理財諮詢視訊平臺，協助客戶不受地域限制取得專家級的諮詢及理財規劃建議，即時掌握完整市場與理財商品資訊，彈性調整符合目標效益的資產配置，充分演繹本行One Team to One Service的服務概念，也是金融數位科技與理財顧問智慧服務結合的絕佳展現。



## 📺 自動化交易平臺

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臺」，並於2016年第一季推出手機下單平臺。

### 2016年新增自動化交易平臺

服務平臺	ATM跨行存款	ATM無卡提款	外匯保證金交易 行動下單App	可轉債資產交易 行動下單App	海外公司債 交易平臺
推出日期	2016年7月	2016年9月	2016年1月	2016年6月	2016年8月
說明	民眾可操作本行ATM存款機，無須使用金融卡，即可將現金存入自行指定的銀行帳戶內。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 客戶臨櫃申請並設定專屬提款密碼，往後不須攜帶金融卡，僅需透過手機登入本行行動銀行App，即可於本行ATM輸入無卡提款密碼提領現金。</li> <li>2 2016年底全臺含分行及遠東百貨、太平洋SOGO百貨及愛買量販店等據點。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 完整的跨平臺行動載具下單App並經營社群平臺「遠東商銀外匯領航員」，提供24小時交易雙向即時報價服務，便於下單、掛單、查詢、預留掛單，後，交易迅速便利。</li> <li>2 在持續的推廣與宣導之下，使用量節節攀升，其中外匯保證金交易藉由網路及各種行動載具App之交易量，至2016年底達總交易量的7成，超越實體通路。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 手機及iPad行動下單App，功能包含即時報價、下單委託回報、技術分析、帳務查詢，迅速掌握行情變化及投資契機。</li> <li>2 2016年透過網路及各種行動載具之電子交易下單筆數達總下單筆數的八成。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 海外有價證券下單平臺使各分行與理財同仁在交易本行ETF、特別股、海外公司債及海外股票等商品時，無須經過人工製作交易檔、人工圈存等作業，加速分行交易流程並避免交易錯誤的產生。</li> <li>2 各項商品的每日報價及書類文件，也利用此一平臺查詢。</li> </ol>



### 大數據分析精準經營VIP客群

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。本行建置大數據系統平臺，並以客戶場景出發，打破資產定義，將信用卡消費、房貸納入VIP資格門檻，統計客戶與本行所有往來，包含存款、信用卡消費、房貸、投資理財、遠智證券資產、保險等，依所有往來的金額分成三星等至七星等，並以大數據分析VIP行為，針對不同星等之客戶推出不同的尊榮禮遇方案。延續「遠銀HAPPY+，快樂無限加」概念，發展快樂+財富的享樂精神，於2016年開辦享樂電影、享樂美饌、享樂講堂、享樂旅遊、享樂精品等實體活動，透過數據分析客戶喜好，進而精準邀約，參加的VIP客戶快樂指數高達98%。



### 理專智慧下單O2O服務

針對非自主理財的客戶，本行於2016年6月推出理專智慧下單O2O服務，讓客戶在理財專員的協助下，直接進行線上線下的轉換進行交易，完成基金下單。客戶享有省時、即時又有效率的投資服務體驗，減少須親臨分行的不便或紙本作業的繁冗程序。至2016年底透過理財線上申購基金的客戶數達整體的52%，超越於實體分行。而從基金服務出發，繼而延伸至各類金融服務，均可透過線下導到線上或線上導到線下的模式，建構直接的雙向流程，並能在最簡短的時間內，完成金融產品申請，創造無比便利的雲端理財體驗。



## 😊 遠銀HAPPY+

2016年為本行的社群媒體元年，全面啟動社群媒體，建立直接與目標客群溝通的自媒體，包括「遠銀HAPPY+臉書粉絲團」及「Line@」。其中HAPPY+臉書粉絲團推出Happy家族，以5名個性鮮明的角色為代言人，透過影音圖文分享，傳遞生活中形形色色的快樂元素，角色秉持「每個人都有一個快樂的理由」的座右銘，讓粉絲從中體會到數位金融生活繽紛多彩的一面。粉絲團透過互動數據洞悉粉絲喜好，與粉絲的綜合指標及互動率高居國銀第一。Line@分行則與商圈及社區商家合作，在社群溝通平台上精準提供在地客群所需或可立即兌換的優惠及服務，創造客戶、社區商家與分行三贏的圓滿局面。



Line@帳號	2016年經營成果
遠東商銀Line@	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 為本行第一個官方line@官方帳號，於4月推出，鎖定VIP高端客群。</li> <li>② 為VIP量身訂製訊息內容，定期提供VIP專屬享樂活動。</li> <li>③ 於10月推出自創的「我是VIP」Q版吉祥物分享趣味內容，為客戶的理財生活添加快樂元素。</li> </ul>
遠銀分行Line@	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 東門line@於2016年4月首發</li> <li>② 第一階段新增重慶line@、中和line@、松江line@、石牌line@</li> <li>③ 第二階段新增信義line@及台中自由line@、文心line@</li> <li>④ 為貼近客戶的生活，開發社區商圈內的特約商店；至2016年底, 加入分行line@之特約商店達74家</li> </ul>

## 遠銀 i 申請

本行架構完善的電子化通路線上申請平臺「遠銀i申請」，提供24小時不間斷的線上申請服務，客戶藉由操作手機等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、信用卡貸款等金融服務，且全程數位化查詢申請進度，解決傳統申辦需走進銀行，耗費時間進行評估、溝通的不便。只要上傳文件齊全，部份貸款類別最快4小時內即可核貸，快速解決客戶資金週轉需求。i 申請平臺申辦項目持續擴充，2017年預計新增項目包括線上簽約、線上對保、帳單分期及消費分期申請等。透過 i 申請平臺申辦，銀行不再印製大量申請書，顧客亦不需影印身份或財力證明等相關文件，為環保無紙化的金融服務實踐。



遠東商銀  
雲端貸  
貸款用雲端，輕鬆又簡單

1 填 2 拍 3 上傳 4 最快4小時回覆

## ► 普惠金融服務

秉持金融服務普惠大眾的理念，本行考量庶民大眾的需求，推出的商品從早年的二順位房貸、代償雙卡到近年的繳學費分期貸款、塔墓分期貸款、退休安養信託等，希望包含部份資源取得相對不易的民眾，人人能得到金融服務的助力，轉進人生的康莊大道。2016年並著手規劃保障低收入戶的微型保單，預計於2017年推出

此外，理債服務是普惠金融服務的發展要項，本行設置有專責的債務協商部門及服務專線電話，同理客戶所面臨的困境，透過合議的展期或降息等還款方式，有效減輕客戶的還款負擔，幫助客戶盡早脫離負債的困境，走出人生低谷。

2016年主要之執行績效如下：

1

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2016年，共計有41,013位客戶完成前置協商或前置調解，總協議金額達61.7億元。

2

於個別協議方面，本行提供量身訂做的理債協議，視客戶的財務及收支狀況，提供客製方案。近三年個別還款協議之客戶數與金額如下：

	2014	2015	2016
人數	1,724	990	1,387
金額合計	2.1億元	1.8億元	3億元

3

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。2016年計協助29家中小企業達成還款協議。

4

受理美濃大地震受災戶貸款展延，提供貸款本金緩繳服務，共有6戶申辦，緩繳金額計1,202萬元。

## 7人盡其才



- 49 無差別雇用
- 54 產學無縫接軌
- 55 薪酬與福利
- 58 培訓計劃
- 63 職場環境



人才是企業成長與創新的引擎，為了在變化迅速的全球化商務環境中保持競爭優勢，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，由此建構完整、持續的人才運用與發展方案，提升人力資本效能。由於對人才價值的充分認知，本行以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14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。

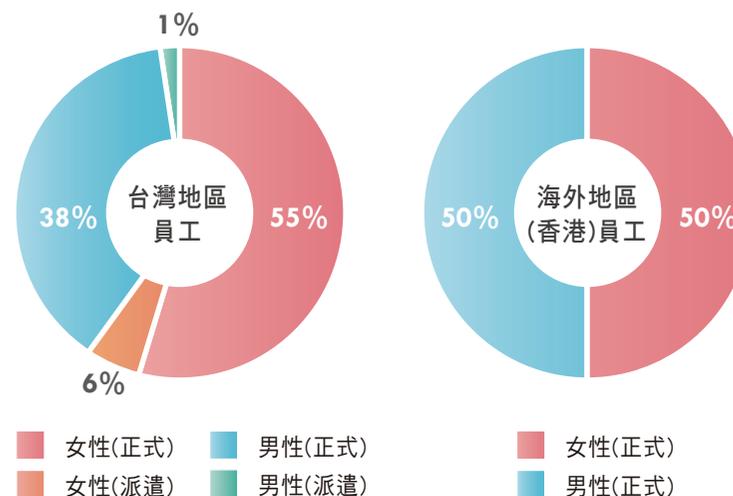
## ➤ 無差別雇用

2016年底本行正式員工人數為2,464人，其中經理級(含)以上同仁計245人，有5位服務於香港地區；而240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；2015年計2,261人；2016年計2,219人。

本行各項人事規章均遵循勞動法規制定，所有員工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4人，進用率為0.16%(4人/2,464人)；身心障礙者員工23人，進用率為0.9%(23人/2,464人)，且身心障礙者已有一名擔任主管職。

### 員工雇用狀況

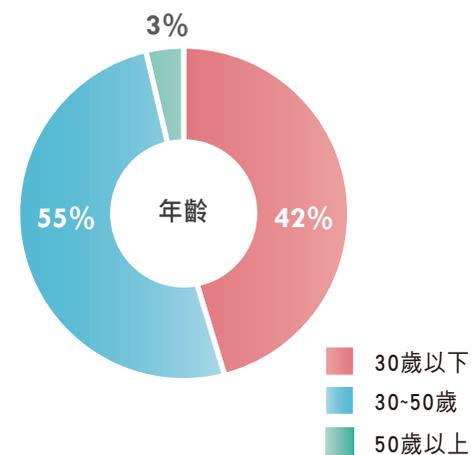
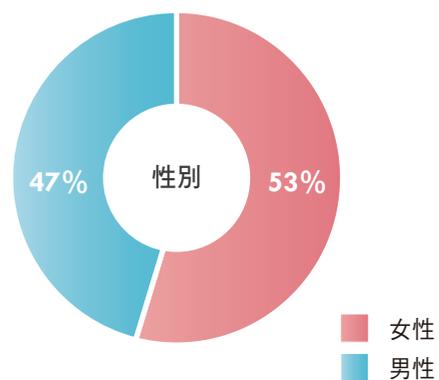
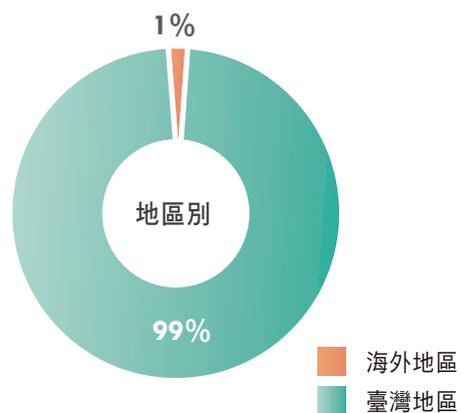
地區/性別	台灣地區		海外地區(香港)		合計
	男♂	女♀	男♂	女♀	
正式員工	999	1,439	13	13	2,464
派遣人員	38	143	0	0	181
合計	1,037	1,582	13	13	2,645



2016年臺灣地區及海外地區新進同仁總人數達427人，以年底總人數計，占總人數比為17.3%。新進員工中，於當年離職之人數為68人，占總新進人數比為16%。

2016年新進員工人數占全行人數比例

地區	年齡層	30歲以下		30~50歲		50歲以上		合計
	性別	男♂	女♀	男♂	女♀	男♂	女♀	
臺灣地區	人數	70	106	123	111	6	6	422
	占全行人數比	2.8%	4.3%	5.0%	4.5%	0.2%	0.2%	17.1%
海外地區 (香港)	人數	0	2	0	3	0	0	5
	占全行人數比	-	0.1%	-	0.1%	0	0	0.2%

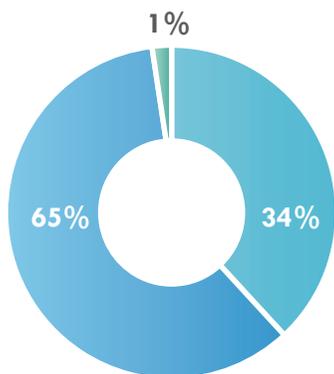


離職人員年齡/性別/地區

地區	台灣地區						海外地區						合計	2016年 年平均 人數	2016 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															
性別	男♂	女♀	男♂	女♀	男♂	女♀	男♂	女♀	男♂	女♀	男♂	女♀			
人數	55	80	115	146	3	3	0	1	0	2	0	0	405	2,453	16.5%

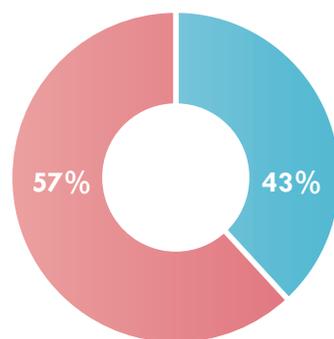
註：2016年平均人數=(期初2015年12月底人數+期末2016年12月底人數)/2

2016年離職員工年齡比



30歲以下  
30~50歲  
50歲以上

2016年離職員工性別比



男性(正式)  
女性(正式)

育嬰留職停薪情形

項目	男♂	女♀
2016年復職率	12.50%	46.15%
2016年留存率	100%	92.00%
2015年復職率	33.30%	45%
2015年留存率	100%	76.20%

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

## 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	76	67	63	34	0	0	2	0	2	1	245
非管理職	127	217	687	1,077	46	44	1	5	4	6	4	1	2,219

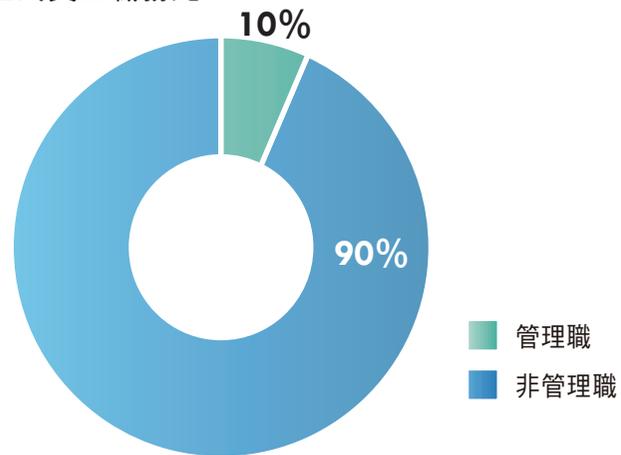
註：管理職為經理級以上人員

## 高階管理層 年齡/職稱統計

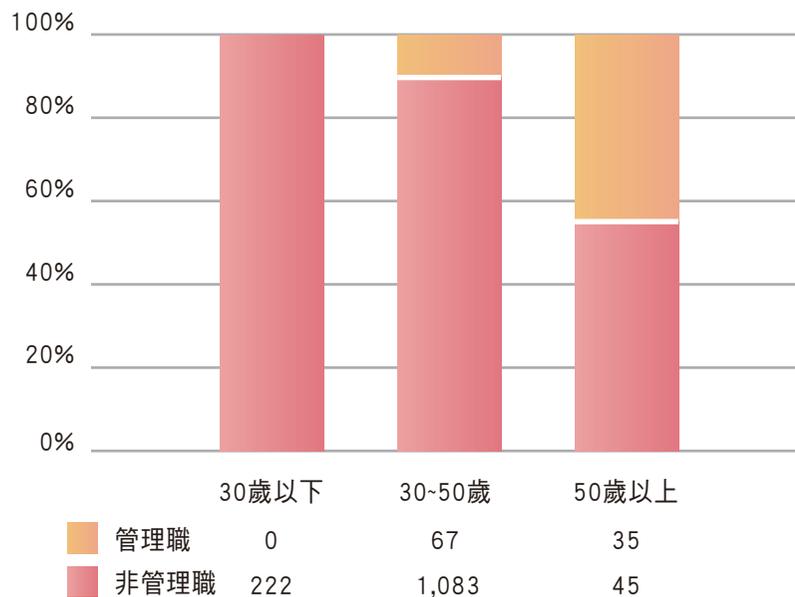
地區	台灣地區						海外地區						合計
	30歲以下		30-50歲		50歲以上		30歲以下		30-50歲		50歲以上		
性別	男♂	女♀	男♂	女♀	男♂	女♀	男♂	女♀	男♂	女♀	男♂	女♀	
管理職	0	0	25	27	33	19	0	0	1	0	1	0	105

註：高階管理層為本行之經理人

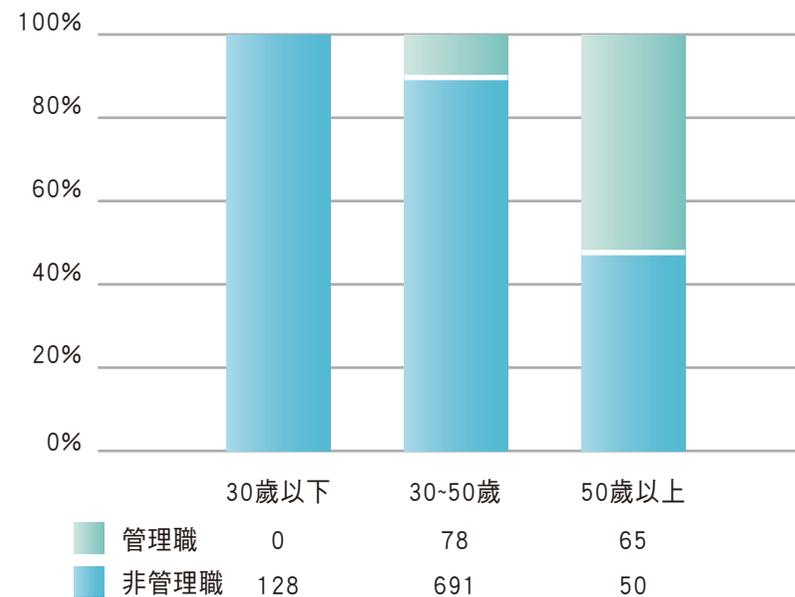
正式員工職務比



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。2016年共計參與臺灣大學、政治大學、元智大學、逢甲大學、靜宜大學、中山大學等6場大學校園徵才活動；並開辦「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，每週彈性安排至少兩日至本行服務，以正職行員任用，使學業與職涯無縫接軌。此專案於2016年計招募6位準畢業生，而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培訓(A計劃)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，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。同時秉持人才是公司最重要資產與利潤共享理念，近年來持續每年為同仁加薪、發放獎金。

### 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3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2015年與2016年非管理職員工之年度平均福利費用分別為1,168萬元與1,171萬元，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，經過審查，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**48.1%**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。

## 退休金按月提繳

在退休金給付方面，對於適用勞工退休金條例新制的同仁，本行每月提繳其薪資**6%**之金額至勞保局個人退休金專戶；對於選擇繼續適用勞基法退休金給付標準舊制或選擇新制但保留舊制工作年資者，每月提撥其薪資總額**2%**金之額至臺灣銀行專戶存儲；另海外地區分公司同仁之退休金悉依當地政府規定辦理。本行依勞基法成立勞工退休準備金監督委員會，每三個月舉行會議，確保同仁退休金的請領權益，該會於**2016**年完成第七屆委員改選，且經臺北市政府勞動局核備在案。

## 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。2016年成家者60人，申請生育補助者114人，其中女性83名、男性31名。本行提供友善媽媽的職場環境，提供托兒措施，與5家托育機構合作，托兒相關特約門市約計110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。



## ► 培訓計畫

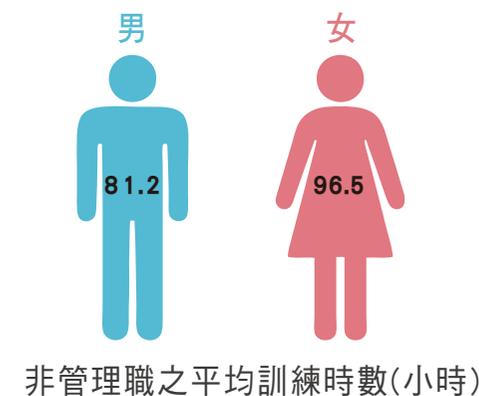
本行為促進同仁的職涯發展，重視人才培育，規劃不同核心職能的課程，協助同仁勝任工作並更上層樓。自政府2003年開辦獎勵訓練績優企業起，本行年年通過企業人力資源提升計畫補助金之審核，於2016年獲補助82.4萬元，14年來累計金額達659萬元，領先同業，並於2014、2015連續兩年獲得人才發展品質管理系統 (Talent Quality-management System, TTQS) 企業機構版「銅牌獎」肯定。

除制定完整的晉升制度，本行依同仁所任職務，採取「專業職能」及「管理職能」二大主軸建構訓練體系，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，以執行並達成工作任務；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，開辦E-Learning線上課程，2016年計有275班次上線，受訓人次突破九萬。



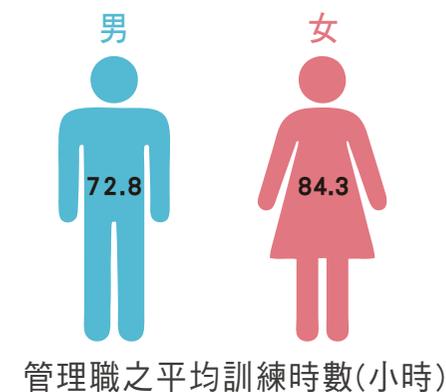
2016年訓練開課情形

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	20,109	1,607	135,683
	新人訓練	加速新進人員熟悉文化及相關規範	307		
	基礎才能	協助工作效能與自我管理能力之提升	243		
	管理能力	強化各級主管領導統御及管理技巧	455		
	儲備主管	國際視野及經營管理能力之培養	352		
	語言學習	英語演講會(TMC)及英文簡報等課程	1,685		
	通識法令	職業安全衛生法等法令規範之內容	840		
線上課程		內部產品介紹及相關商品銷售話術等	96,499	275	84,212



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
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
2016年度	10,414	22,810	1,108	1,937	1,181	499	12,351	23,991	1,607



## 增進外語演說能力

國際演講協會（Toastmasters International）為非營利的教育組織，於1958年在美国創立。本行為協助員工提升英語的口說表達與領導技巧，加入中華民國國際英文演講協會，至今運作超過六年，擁有3個分會，目前成員有80人，分會數於國內企業中排名第一。其中成立於總行的FEIB分會，於2016年轉型為Senior Officer Club，邀請資深主管參與並藉此促進跨部門交流。而為鼓勵同仁參加，行方除全額補助費用，更透過認證獎勵與比賽獎金的设计，鼓舞同仁報名地區及區域性比賽，使同仁在公司多元支持下積極參與，取得優秀表現，並在活動中拓展人脈。



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。碩士以上學位在職進修補助自2006年開始實施，至今有37人申請；專業證照獎勵方案自2009年實施，至今有65人次申請。受理補助的證照項目逐年擴充，亦透過每兩年一次的檢視調整，使補助證照的種類與時俱進。2016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「員工調動注意事項」，任職單位滿一年即具申請輪調的資格。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。自2014年至2016年，已完成7梯次課程，共計198名同仁接受訓練，其中39位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

本行實施MA(Management Associate, 儲備主管) 培訓計畫，開放行內、行外具優異表現及企圖心的年輕朋友參與甄選，2016年經嚴謹程序篩選錄取22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，有系統培育新世代菁英中堅幹部；因應Fintech金融科技潮流，首次招募的數位金融事業群MA吸引跨產業菁英加入，其將培訓過程中發表之專題簡報聚焦於E化、M化及消費者體驗，鼓勵新世代創意發想，展現本行積極導入新世代創新力量的努力。



### 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。

## ➤ 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，並有專人導覽工作環境，降低對陌生環境的不適應感；單位另為每位新人安排專屬的輔導員，引導他們快速融入組織文化，建立歸屬感與連結感，並指引工作上的任何問題，協助他們在各自職位上展現信心與發揮能力。

### 首重環境安全

為營造健康安全之工作環境，本行訂有「勞工安全衛生管理規章」、「安全衛生工作守則」、「員工執行職務遭受不法侵害預防計畫」、「員工異常工作負荷促發疾病預防計畫」、「人因性危害預防計畫」及「職場母性健康保護計畫」等相關規定，以系統化有效推動職業安全衛生業務。此外，亦規劃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，並依法定期施予相關訓練，使權責人員具備充足專業知識，以規劃及執行職業安全衛生業務。

為保護同仁執行職務之安全，本行針對全臺110個工作場域進行暴力危害因子評估調查，確認危害因子及改善方案等，以預防或減少同仁因執行職務而遭受不法侵害之風險。

在增進同仁職業安全衛生知識上，編制完整職業安全衛生教育訓練課程，新進員工報到後須接受3小時訓練，一般在職同仁每3年須接受3小時訓練。自2016年起，為提供員工更便利的受訓方式，特於e-HRD系統開辦預防暴力、性騷擾、過勞及認識人因性危害之數位宣導課程，受訓人次如下表：

課程	預防職場暴力	預防職場性騷擾	預防工作過勞	認識職場人因性危害
正職人員	2,360	2,363	2,341	2,341
派遣人員	169	269	165	165
合計	2,529	2,532	2,506	2,506

## 促進員工健康

- ① 定期補助同仁健康檢查，除年滿**65**歲同仁每年受檢外，其餘同仁優於法令每兩年受檢一次，為貼近同仁需求，規劃多種健檢方案供同仁選擇，另為避免同仁舟車勞頓，特選全臺共**13**家醫院與健檢中心供同仁就近受檢，**2016**年受檢人數合計**2,228**人。
- ② **2016**年於北、中、南辦理九場健康講座，主題分別為「肌肉骨骼疾病預防」、「運動減重」、「健康飲食及遠離代謝症候群」等，總計**404**人次參與，較**2015**年成長**322**人次。
- ③ 安排職業醫學專科醫師辦理臨場健康服務，並協助執行「員工異常工作負荷促發疾病預防計畫」、「人因性危害預防計畫」及「職場母性健康保護計畫」之同仁健康評估與諮詢服務，**2016**年共辦理**4**場次，協助**92**位同仁健康接受諮詢。
- ④ 與伊甸社會福利基金會合作，**2016**年共進用視障按摩師**5**人，安排其於每月週二至週五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**4,800**人次。

異常工作負荷促發疾病預防計畫	人因性危害預防計畫	職場母性健康保護計畫
針對長時間、輪班及夜間工作等潛在高風險族群，進行過負荷問卷調查及健康風險評估，並依據評估結果，實施健康管理措施以減少員工過勞情形。	為預防同仁因重複性作業不良作業姿勢或長期處於設計不理想之工作環境等因素，引起工作相關肌肉骨骼傷害／疾病，針對全體同仁進行問卷調查，並為疑似有危害的同仁進行健康管理措施，以預防或改善人因性危害發生。	針對妊娠中及分娩後未滿一年之女性工作者，安排臨場醫師諮詢，以提供母性工作者健康保護。

## 打造樂活職場

在遠東商銀的大家庭裡，透過內部e化平台，同仁可交流工作心得與生活實用訊息，部門亦經常性各自舉辦郊遊踏青或聯歡活動。職工福利委員會訂有社團活動管理辦法，以補助社團經費，鼓勵同仁在工作之餘組織休閒性或學習性社團，豐富生活並適度抒解壓力；社團數逐年增加，至2016年已輔導成立9個社團，包括有氧舞蹈社、臺北羽球社、臺中羽球社、自行車社、瑜珈社、皮拉提斯社、棒壘社、時尚運動社、品酒社。職工福利委員會每年舉辦社團評鑑，評選表現績優社團於翌年提高經費補助額度，協助其運作與發展。

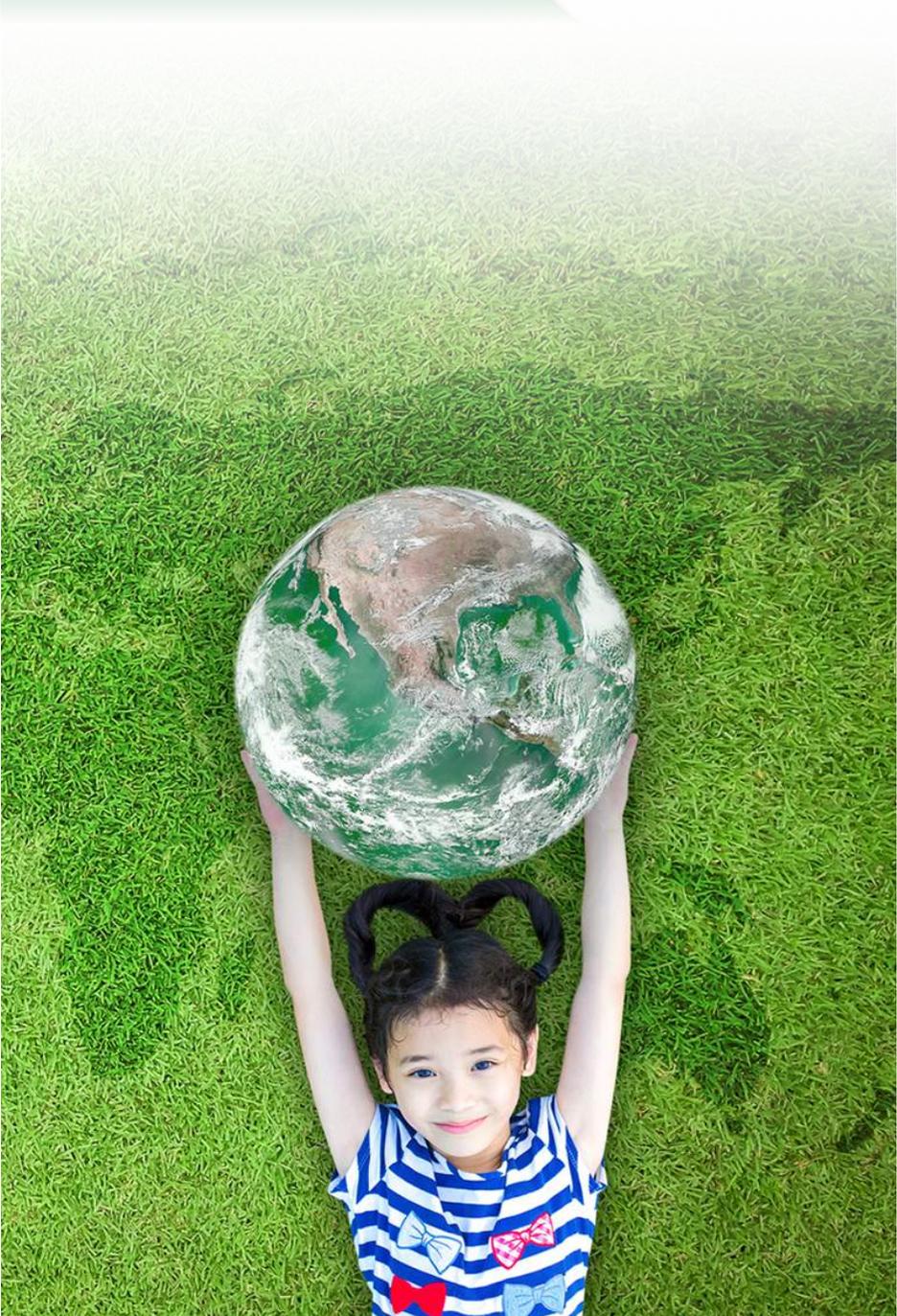
此外，2016年人力資源處與羽球社團共同舉辦全行羽球大賽，並全額贊助比賽成績優異的同仁組成代表隊，遠征臺南市參與第48屆金融盃羽球錦標賽，鼓勵同仁在工作餘暇樂在運動，強健體魄。



## 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。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，針對各類議題溝通或提出改革想法。2016年度經調查且完成處理之同仁申訴案件為一件，並無涉及性騷擾、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！世界主要工業國家均提出具體的溫室氣體減量目標，臺灣政府也承諾在2030年時，努力將溫室氣體排放量降至2005年的八成。遠東商銀雖不屬於耗用大量能源、排放巨量廢棄物的產業，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，持續推動各項可能的節能或無紙化等措施，更於2016年導入「服務業ISO 50001能源管理系統」並取得認證，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、無紙化服務，進行綠色採購等，2016年開始更邀請主要供應商簽署社會責任承諾書，共同推動低碳綠色經濟與綠色消費。

- 67 協助產業低碳轉型
- 68 供應商管理
- 69 環保目標管理

## ► 協助產業低碳轉型

經濟部長李世光於「2017永續城市論壇」發表「綠色經濟在智慧城市中的實踐與發展」專題演講，指出臺灣GDP每成長1%，就帶來1%的二氧化碳成長，而這不該是已開發國家應有的趨勢，也指出臺灣作為世界公民的一份子，必須迎頭趕上，挹注更多資源於綠色經濟、循環經濟的發展上。

### 綠色授信

本行為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。2016年對於太陽能、LED、廢污水處理等綠能及環境污染控制等綠色產業之放款，總計新增6家企業；2013至2016年綠色產業往來企業客戶為65戶。

### 綠色投資

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，於符合投資相關內外部規範及符合風險控管之前提下，可投資符合上述「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，並持續對風力發電、電動車、水資源處理及其他再生能源與環境污染控制等綠能產業給予更多關注。

### 支持綠電

此外，為支持政府發展再生能源，本行於2016響應「經濟部自願性綠色電價制度試辦計劃」，認購綠色電力10萬度。綠色電力是指採用對環境友善的發電方式所生產的再生能源電力，為100%再生能源，主要來源為太陽能、風力、生質能，其生產電力過程之二氧化碳排放量為零或趨近於零，相較火力發電等其他方式所生產之電力，對於環境的負面影響較低，估計每度綠電可減少排放0.528公斤的二氧化碳，可以幫助我們邁向更乾淨的未來。



## ► 供應商管理

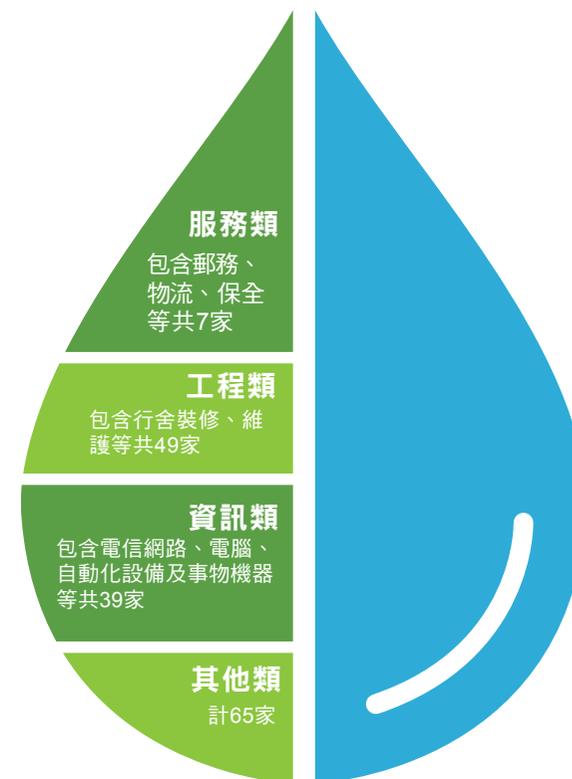
### 綠色採購

本行逐年汰換高耗能裝置，採購具環保節能、省水標章及綠建材標章等產品，並加入行政院環保署及台北市環保局推動綠色採購行列，2016年度綠色採購總金額較2015年成長一倍，約為463萬元。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；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。

### 供應商共同承諾

本行支持在地採購，2016年往來的供應商統計達223家，共分為資訊、工程、服務、其他等四大類，2016年無發現供應商有違反人權、勞動權益之相關負面新聞。本行優先選擇臺灣本地廠商，在地採購比例達98%，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。

為與供應商共同致力落實企業社會責任，推動環境永續發展及維護基本人權，本行於2016年訂定「供應商社會責任管理要點」，要求往來之主要供應商遵循並於簽訂契約或交易進行前簽署「供應商社會責任承諾書」，內容包含勞工與人權、健康與安全、環境保護及道德規範等面向。



## ► 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。



## 導入ISO 50001能源管理系統

為使節能減碳行動與國際接軌，本行於2016年參與經濟部能源局舉辦之「服務業ISO 50001能源管理系統示範推廣輔導計劃」，以系統化、制度化及標準化的方式，建置ISO 50001系統，取得國際認證；並訂定能源政策，成立能源管理團隊，由總經理領軍，規劃、整合全行內部能源管理業務，每年定期召開會議討論能源管理策略、檢核節能行動方案成效，追求有效改善並提升能源使用效率，降低經營成本同時致力對環境保護的承諾。在此計劃實施之首年，本行選擇位於桃園市的自有大樓及位於新北市板橋區的南雅分行為兩個示範據點，設訂以2016年為基準年，自2017至2019三年總節電15%為目標，規劃並執行行動方案，例如更換LED節能燈具、整合空調冰水系統管理、汰換冰水泵浦及低效率之冰水主機等。



bsi頒發 ISO 50001證書

遠東商銀能源政策
提供能源改善資源，落實執行能源法令。
遵守能源相關法規，響應採購節能設備。
建置能源管理環境，全員參與節能減碳。
定期審查能源指標，持續改善能源績效。



## 節能成效

本行逐年更新節能設備，輔以推動辦公室節能措施，分別從節約用電、照明管理、資源回收等方面，於日常營運中一點一度降低能源的用量。2016年全行用電較前一年度節省392,993度，降低二氧化碳排放量207,500KG，節電效益達3.43%；2016年全行用水較前一年度減少14,564度，省水效益為19.21%。

全行用電量			
項目	2016年	2015年	減少
總用電量度	11,065,856	11,458,849	3.43%
碳排放量 (二氧化碳當量公噸)	5,843	6,050	

註：電力排放係數依據2016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	2016年	2015年	減少
總耗水量度	61,242	75,806	19.21%

註：本行用水悉取自自來水。

## 日常能源節約措施

節約用電	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 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。</li> <li>② 走道及樓梯間等照明需求較低之區域，設定隔盞開燈。</li> <li>③ 營業單位於營業時間結束後，關閉多餘之照明與空調。</li> <li>④ 室內冷氣溫度平均值不得低於攝氏二十六度。</li> <li>⑤ 設置窗簾減少戶外輻射熱入侵。</li> <li>⑥ 電梯設定非尖峰時刻為部分使用，以集中載運。</li> <li>⑦ 舊換新的照明，以省電最佳的燈光為原則，如T8換T5或T5換LED燈。</li> <li>⑧ 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，且於每日下班前關閉電源。</li> <li>⑨ 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。</li> </ul>
節約用水	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 水龍頭裝設節流省水設備。</li> <li>② 以省水馬桶取代一般馬桶。</li> </ul>
節約用油	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 公務外出非必要，以步行或搭程大眾交通運輸工具。</li> <li>② 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。</li> </ul>
資源回收	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 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。</li> <li>② 定期執行文件銷毀作業。</li> <li>③ 影印紙雙面利用。</li> </ul>

## 數位學習平台e-Learning

線上學習在全球蔚為風潮，本行開辦e-Learning學習平台，逐年將新人訓練、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，不僅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。

## 無紙化作業

金融業在作業流程中所需的文件十分浩繁，向來為大量耗費紙張的行業，而在廢除紙本作業的目標下，本行內外部公文流程、各項作業表單、業務手冊、法令規章管理及公佈欄、稽核等陸續完成流程e化。2016年新增項目包括房信貸及分期付款授信徵審作業、本行客戶申辦信用卡之徵審作業及收入估值自動化、信用卡刷卡額度臨調作業、員工聘僱契約書發送、員工服務證明書申請及發送、員工持股信託入會申請及提存金調整、職工福利委員會社團評鑑及補助申請等。

## e-Learning開課逐年增加

年度	總班次	上課人次	總時數
2014	175	48,870	40,626
2015	223	51,436	43,332
2016	275	96,499	84,212



## 無紙化服務

本行推廣無紙化服務並優化數位平台，持續提升數位交易平臺的使用率，以減少客戶親臨分行辦理金融業務的碳足跡及耗費時間進行評估、溝通的不便。銀行不需再印製大量申請書，顧客亦不需影印身份或財力證明等相關文件，帶給客戶便捷、有效率又能實踐環保理念的金融服務。2016年除了持續推廣電子帳單及自動扣繳等服務，新增無紙化服務項目如下：

項目	時程	升級或推廣活動
外匯保證金交易行動平臺 可轉債資產交易行動平臺	2016年1月 2016年6月	 提供即時報價、交易、成交回報及帳務查詢，客戶也可申請相關產品之電子確認書、對帳單。
遠銀 i 申請	2015年12月	 <ul style="list-style-type: none"> <li>● 提供24小時線上申請服務，客戶藉由操作手機等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、信用卡貸款等金融服務</li> <li>● 全程數位化查詢申請進度</li> </ul>
理專智慧下單O2O服務	2016年6月	 客戶向理專進行理財相關諮詢後，理專可透過手機啟動服務，於線上取得客戶之投資確認，即時完成交易。
消金合作客戶帳單 服務電子化	2016年7月	 合作融資公司可自行上網查詢或列印帳單
mBilling行動收款通	2016年12月	 <ul style="list-style-type: none"> <li>● 提供有客戶收款需求之商家、社區管委會、公益團體等之服務，客戶可憑手機簡訊收到之行動條碼查詢帳單明細，或據以至超商繳費，毋須再列印帳單，可免除紙本帳單處理成本。</li> <li>● 整合信用卡收單及全國繳費平臺，便於消費者於手機輸入信用卡號即可完成繳費或付款。</li> </ul>

## 9 公益長河



遠東商銀藉由金融商品與傳統年節贈品的設計，創造持續性與系統化的公益參與機制，同時將人文關懷精神內化為企業文化的一部份，與同仁及客戶齊力為社會拓展真善美的力量！

76 發行人文美學月曆

78 伊甸的永續公益夥伴

80 扶弱救災搶先行

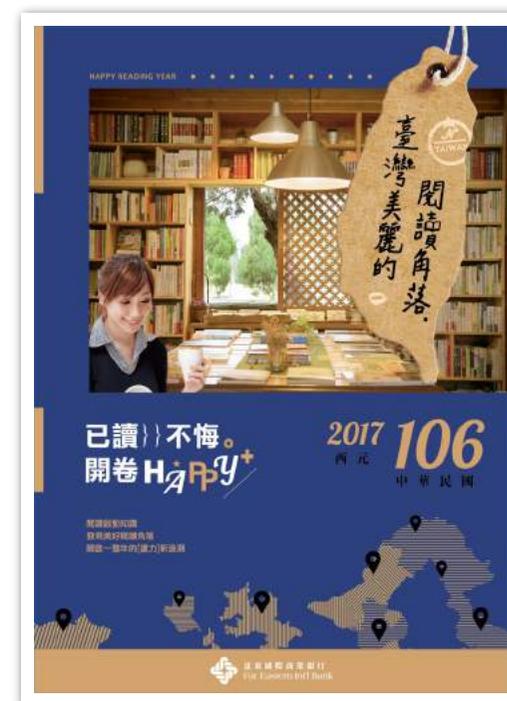
81 點亮共榮的社區

83 產學合作邁向頂尖

## ► 發行人文美學月曆

本行建構與客戶交流生活美學的平臺，考量月曆是陪伴客戶生活一整年的物品，因此特別用心企畫，藉此傳達對客戶的新年祝福，也善盡為打造更美好社會而努力的企業責任。其中清明上河圖剪紙工藝、大航海時代的臺灣古地圖、原住民兒童彩繪畫作、全國各地老屋改造成功案例等，都曾入列為本行月曆的主題，而受到客戶的喜愛；合作過的單位則包括臺灣歷史博物館、臺灣科學博物館、臺灣荒野保護協會、中國北京故宮博物院、日本書道博物館、加拿大太陽馬戲等知名機構。

本行2017年月曆《發現臺灣美麗的閱讀角落》以獨立書店為主題，介紹全臺從北到南12家具指標性的獨立書店，並製作各區域獨立書店地圖，便於客戶在新的一年前往探訪。近十年來，無畏數位出版與網路購書的浪潮，獨立書店在全臺各地點亮閱讀的角落，希望大眾得以重溫紙本閱讀的樂趣與沉靜自在。而這些書店也是主人展現理想的平台，他們藉由舉辦各式的活動，例如主題書展、音樂講堂、紀錄片座談、小型農夫市集、二手書交換，邀請創作者與社區民眾對話或宣導動物保護等進步議題，在庶民生活圈營造知識交流與思想激盪的空間，蔚為臺灣獨特的人文風景，甚至吸引海內外遊客專程造訪。此月曆委由臺灣獨立書店文化協會企劃，以具體行動鼓勵本國文創產業發展，內容包括列入世界最美的二十家書店的臺北好樣本事、淡水河畔開店邁入第十年的有河BOOK、關懷社會進步議題的嘉義洪範書店、選舉期間吸引兩黨總統候選人前往的龍潭晴耕雨讀小書院，以及一邊賣書一邊賣菜的宜蘭小間書菜等。



9 公益長河



臺北好樣本事書店

書店主人旅行時，看著咖啡店裡的法國人悠然翻著書慢讀，獲選為世界最美的20家書店之的好樣本事，就是想把那樣的雅趣，帶入臺灣社會的日常。

虎尾厝沙龍書店

以「生態、性別、另類全球化」為營運理念，虎尾厝以獨立書店與藝文沙龍之姿，立足於嘉南平原小鎮中的和洋住宅裡，積極關注在地社會，也連結世界脈動。



小間書菜書店

小間書菜有菜有米有書，書店主人在書的環繞下度過童年時光，對書有很深的依賴。另一半從事友善農業，以書換菜、換米成了座落蘭陽平原的書店的取書來源。

新手書店

書店主人用100本書就開起書店，而後漸次添了書櫃。新手書店的書雖不多但本本精選，而且不以折扣攬客，是為愛書人打造的有個性又不失溫度的閱讀角落。



## ► 伊甸的永續公益夥伴

對身心障礙同胞而言，伊甸社會福利基金是幽谷中點亮生命的光，提供的服務包括失能者家庭扶助、就業等計劃與遲緩兒早期療育，是國內運作穩健且執行績效有目共睹的社會福利機構之一。

本行對伊甸的贊助始於1997年，一開始即朝永續合作的模式規劃，建立伊甸愛心卡為核心平臺，發展多元、便利的捐款機制，以本行的回饋捐款加上匯聚自大眾的涓滴愛心，蔚為可長可久的慈善長河。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，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10月發行伊甸愛心卡，以卡友刷卡金額的0.3%捐贈伊甸基金會。捐贈金額累計至2016年底達41,955,582元。

遠東伊甸愛心卡2010~2016年回饋金額

年度	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
捐款金額(元)	2,624,229	2,563,223	2,658,961	2,651,222	2,641,830	<b>3,088,744</b>	<b>2,950,021</b>



## 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2016年底，總計捐款已達31,211,867元，為伊甸創造長期、穩定的收入來源。

捐款平台	2016年捐款金額	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	272,266元	320,681元	326,903元	8,155,626元
② 信用卡紅利點數轉捐款	262,600元	227,800元	212,600元	2,228,000元
③ 信用卡客戶捐款活動 每年平均推出兩檔促捐活動	1,140,250元	2,919,788元	988,400元	18,782,241元
④ 伊甸榮譽卡卡友捐	93,000元	105,000元	105,000元	2,046,000元

## 專案贊助伊甸活動

本行與伊甸共同致力公益，出錢出力支持伊甸專案活動，包括捐贈兒童輪椅、製作供放置商店的零錢捐箱、整合亞東醫院等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；亦曾號召同仁發揮愛心，集資贊助伊甸開發「幼兒發展檢測App」，供新生兒父母免費下載，以居家檢查嬰幼兒的發展進度，該App並榮獲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」。近兩年本行亦運用所贊助之遠企耶誕點燈派對，設置公益市集為伊甸進行義賣活動；並多次邀請伊甸照護學童觀賞「張藝謀景觀歌劇杜蘭朵公主」、「美國大聯盟MLB全明星臺灣大賽」及加拿大夢幻舞馬舞團等大型演出，盼以世界級的表演激勵弱勢學童追求卓越，開創美好前程。

## ► 扶弱救災搶先行

本行與喜憨兒社會福利基金會合作，進用成年喜憨兒於分行大廳為客戶提供奉茶服務，並採購喜憨兒手作餅乾與客戶分享，藉此創新的公益就業模式，協助喜憨兒融入社會，自立生活；2016年年度共進用四名成年喜憨兒。喜憨兒在基金會輔導員的專業教導下，學會自行搭乘公車、捷運分別到遠東商銀北區20家分行上班，他們對客戶的真誠接待，為分行服務增添溫馨的氣息。客戶不僅歡喜接受他們奉上的茶點，還會主動關懷他們的工作狀況，甚至詢問有關捐款及手工餅乾訂購事宜，樂與本行一同付出愛心與關懷。本行希望藉此一與基金會合作的小小創舉，帶動國內企業為弱勢或身心障礙同胞打造更溫馨友善的就業發展平臺。

2016年2月春節前夕，高雄美濃大地震震醒睡夢中的國人，隨即傳出南臺灣屋倒人亡等重大災損，並創下臺灣有史以來單一建築倒塌之罹難人數最多的災害。本行震驚之餘，發揮人飢己飢、人溺己溺的大愛精神，立即捐出400萬元，與遠東集團共計7家企業合計捐款2,000萬元，交由臺南市政府統籌分配運用，協助遭逢不幸的同胞與受災家庭度過遽變，回歸生活常軌。此外，本行亦受理震災戶貸款展延，提供貸款本金緩繳服務，共有6戶申辦，緩繳金額計1,202萬元

## ► 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，除了分行同仁不定期支援公益音樂會等地方活動，總部則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。

### 雙城耶誕點燈派對

自「新北歡樂耶誕城」開辦以來，本行年年參與，至2016年已經是第五度贊助，該活動也成為新北市民期待的年度歡樂盛典。2016年活動從11月19日在新北市府廣場熱鬧開城，展開為期一個半月的系列活動，主燈秀特別邀請締造金氏世界紀錄的新加坡投影團隊Hexagon Solution操刀，合力打造為時6分鐘的新北市府建築光雕秀，並首度散播環場香氛，營造4D新體驗！其他精彩內容包括全國最大360度3D立體光雕投影耶誕樹、跨年演唱會、童趣遊樂園、璀璨燈海步道、貨櫃屋市集等，以及世界冠軍小丑登臺等每天至少10個節目輪番上陣，吸引新北市大小朋友湧入，體驗喜樂幸福的節慶氛圍。

此外，本行持續20年不間斷點亮臺北敦南商圈，年年與集團關係企業共同舉辦遠企耶誕點燈活動。2016年以「溫馨耶誕，愛在遠企」為主題，除了在高12公尺的耶誕樹裝點數千顆金色彩球，行員也巧扮耶誕小姐，穿插台北愛樂少年管弦樂團及Skaraoke樂團演奏耶誕歌曲，帶給社區民眾濃濃的耶誕溫馨情懷。遠東集團董事長徐旭東、本行總經理周添財偕同外交部長李大維、臺北市長鄧家基及多國駐臺使節均出席與社區居民同樂；本行更二度安排伊甸基金會駐點義賣，擴大舉辦耶誕公益市集，為佳節增添分享互助的美意。



● 新北耶誕城系列歡樂活動



● 遠企點亮巨型耶誕樹



● 行員巧扮耶誕小姐



● 耶誕組曲樂聲飄揚



## ► 產學交流邁向頂尖

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，有鑑於金融科技成為全球性的產業發展重點，為鼓舞年輕世代發揮數位金融創意，培育競爭實力，本行於2016年初首度舉辦「數位創意王+」校園競賽活動，吸引30組團隊、超過100位大專院校學子報名，作品主題包含「行動支付」、「金融平臺」、「VR虛擬美食」、「慈善公益」、「健康幣」等數位科技運用場景；競賽邀請台灣微軟、雪豹科技等科技公司指導並參與評選，評選重點包括創新性、可行性、計劃完整性等，於5月進行的決賽全程以Live直播，共吸引超過1萬2千人共同關注，最後共有六支隊伍勝出。

獎項	學校+團隊名	數位金融創新主題
金牌獎	世新大學「7+1鮮腦,八仙過海」	康幣生態系--H2F App Ecosystem
銀牌獎	元智大學「出世惹塵埃」	金融科技X美食生活
銅牌獎	中正大學「e點通」	金融科技+電子食譜App & 新興傳播
佳作獎	僑光科技大學「女人幫」	Healthy Girl
佳作獎	臺灣大學+政治大學「J. P. WHAT」	Anyvest行動基金存錢筒(小額儲蓄)
佳作獎	元智大學「12萬AMBASSADORS」	行動未來+金融科技



● 評審團與得獎學生團隊

## 獨立保證意見聲明書

### 遠東國際商業銀行股份有限公司 2016 年企業社會責任報告書

英國標準協會與遠東國際商業銀行股份有限公司(簡稱遠東商銀)為相互獨立的公司,英國標準協會除了針對遠東商銀 2016 年企業社會責任報告書進行評估和查證外,與遠東商銀並無任何財務上的關係。

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之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出之結論,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. 本查證作業範疇與遠東國際商業銀行股份有限公司 2016 年企業社會責任報告書揭露之報告範疇一致。
  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 2016 年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。基於保證範圍限制事項,遠東商銀所提供資訊與數據以及抽樣之測試,此報告書並無重大的不實陳述。我們相信有關遠東商銀 2016 年度的經濟、社會及環境等績效指標是正確無誤地呈現。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,表明其依據 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訪談,以確認本報告書中聲明書的合適性
- 與管理者討論有關利害關係人參與的方式,然而,我們並無直接接觸外部利害關係人
- 訪談 15 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

2016 年度報告書反映出遠東商銀持續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議題,建立執行的優先順序。因此,重大性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了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,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,這份報告書涵蓋了遠東商銀的回應性議題。

#### 全球永續性報告指南

遠東商銀提供有關遵循全球永續性報告 G4 版指南(GRI G4)的自我宣告,其相當於“核心選項”(每個鑑別出之重大考量面至少揭露一個績效指標)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 AA1000 AS、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,具有主導稽核員與破足查證員資格之成員組成。本保證書係依據 BSI 公平交易準則執行。

For and on behalf of BSI:



Peter Pu  
Managing Director BSI Taiwan  
2017-06-01



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 2016 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 scope is consistent with the description of Far Eastern International Bank 2016 Corporate Social Responsibility Report.
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 2016 Corporate Social Responsibility Report provides a fair view of the FEIB CSR programmes and performances during 2016. 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 2016 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 of 'in accordance' with the GRI G4 guidelines: the Core option were fairly stated.

#### Methodology

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

- 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.
- interview with 15 interviews with staffs involved in sustainability management, report preparation and provision of report information were carried out.
- review of key organizational developments.
- review of the findings of internal audits.
- review of supporting evidence for claims made in the reports.
- an assessment of the organization's reporting and management processes concerning this reporting against the principles of 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 participation 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 has established relative procedure in organization 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 analyzed and the relative information of sustainable development was disclosed to enable its stakeholders to make informed judgments about the organization'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, 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  
2017-06-01



AA1000  
Licensed Assurance Provider  
000-4

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.

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 5 公司治理 風險管理	7,8 27
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	5,6
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. 依聘僱合約及性別分類的員工總數</li> <li>b. 依聘僱類別及性別分類的正式員工總數</li> <li>c. 依正式員工與非正式員工及性別分類的總勞動力</li> <li>d. 依據區域及性別分類的總勞動力</li> <li>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</li> <li>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）</li> </ul>	7 人盡其才 無差別雇用	48-53

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	49 55-57
G4-12	描述組織的供應鏈	8 環境保護 供應商管理	68
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 稽核制度 風險管理	27,28
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 銀行一百零五度年報」	
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	13-16
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	17-19

一般標準揭露		章節/說明	頁數
鑑別重大考量面與邊界			
	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：		
G4-20	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 說明考量面在組織內部是否重大</li> <li>· 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"> <li>- 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</li> <li>- 對G4-17中所包含的，該考量面具有重大性的實體或實體群</li> </ul> </li> <li>· 說明組織內關於該考量面邊界之特殊限制</li> </ul>	4 重大性議題 管理方針建立	17-19
	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：		
G4-21	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 說明該考量面在組織外部是否重大</li> <li>· 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</li> <li>· 說明組織外部關於該考量面邊界之特殊限制</li> </ul>	4 重大性議題 管理方針建立	17-19
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	14,15
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	14,15
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 利害關係人溝通	14,15
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	14,15

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	22-27
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	17
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	17
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	14,15
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	22-26

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	23
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： <ul style="list-style-type: none"> <li>· 是否以及如何考量多元性</li> <li>· 是否以及如何考量獨立性</li> <li>· 是否及如何考量經濟、環境與社會議題相關的專業知識和經驗</li> <li>· 是否以及如何考量利害關係人(包含股東)的參與</li> </ul>	5 公司治理 董事會運作	22
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： <ul style="list-style-type: none"> <li>· 於其他董事會任職</li> <li>· 與供應商或其他利害關係人的交叉持股狀況</li> <li>· 具控制力股東的存在</li> <li>· 關係人揭露</li> </ul>	5 公司治理 董事會運作	22
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	3,13
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	22
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 13-19
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	20
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	22-26

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	13
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	26
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"> <li>· 固定薪資和浮動薪資：</li> <li>  以績效為基礎的薪酬</li> <li>  以股份為基礎的薪酬</li> <li>  獎金</li> <li>  遞延或既得股份</li> <li>· 簽約獎金或招聘獎勵金</li> <li>· 離職金</li> <li>· 索回機制</li> <li>· 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</li> </ul> <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	26
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	26
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	26
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	29-31
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
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「遠東國際商業銀行一百零五 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	67
	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	55-57
	G4-EC4	自政府取得之財務補助	7 人盡其才 培訓計劃	58
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	55
	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	49
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 伊甸永續公益夥伴	67 78,79
	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	67
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	68

考量面	指標	特定標準揭露	章節/說明	頁數
		環境		
	G4-EN3	組織內部的能源消耗量	8 環境保護 環保管理目標	69-71
能源	G4-EC6	減少能源的消耗	8 環境保護	67-74
	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	74
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	40-45 67 74
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	50,51
	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	55-57
	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	51
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	63-65
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	59
	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	58-62
	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	56
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	5 公司治理 董事會運作 7 人盡其才 無差別雇用	22 49
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	68
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	49-53
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
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	76-83
	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	28 30,31
	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
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	37
	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	33,34
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	28