



遠東國際商業銀行
Far Eastern Int'l Bank

大道之行

2019年企業社會責任報告書



1 報告書編輯

2 董事長的話

3 關於遠東商銀

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

4 重大主題

- 15 利害關係人溝通
- 18 重大主題分析
- 19 重大主題管理方針
- 26 績效亮點

5 公司治理

- 30 董事會運作
- 35 資訊揭露
- 36 法令遵循
- 37 風險管理
- 42 資訊安全
- 43 倫理與誠信

6 客戶信任

- 47 服務品質與客戶權益
- 55 金融科技創新
- 60 普惠金融服務

7 人盡其才

- 63 無差別雇用
- 67 薪酬與福利
- 72 培訓計劃
- 76 職場環境

8 環境保護

- 82 協助產業低碳轉型
- 84 供應商管理
- 87 節能目標管理

9 公益長河

- 93 以人文豐富樂活
- 96 讓愛生生不息
- 99 點亮共榮的社區

附錄

- 101 保證書
- 103 GRI準則對照表

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



報告時間與範疇

本報告書係揭露2019年（2019年1月1日至12月31日）遠東商銀於永續發展上各項重大主題之管理與執行情形，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（2018年報告書於2019年6月發行）並無明顯差異；所有財務績效數據以新臺幣為計算單位。歷年企業社會責任報告書之完整內容均公開於遠東商銀網站，供社會大眾下載參閱。



撰寫依據

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

bsi. 報告書認證

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

意見回饋

歡迎任何對於本報告書或遠東商銀企業社會責任實踐之建議或意見，敬請連繫：
遠東國際商業銀行股份有限公司
聯絡人：行政管理處李佩頻
電話：886-2-23765614
電子信箱：cr@feib.com.tw
網站：www.feib.com.tw
地址：臺北市大安區敦化南路二段207號27樓

2 董事長的話



企業永續不是紙上談兵，而是攸關生存發展的實戰歷程。

2020年開春，一場突如襲來的新型冠狀病毒蔓延全球，政治、經濟、產業、民生等各層面無一倖免受到重創，衝擊之廣之深，被多國政治領袖描述為自第二次世界大戰以來最艱巨的時刻。面對疫情爆發，遠東商銀立即啟動各項應變措施，從風險辨識、擬訂因應策略、超前佈署到迅速執行，配合國家中央防疫指揮中心及金融監督管理委員會的指揮，期能共同安度此一風暴。

遠東商銀專注於金融本業的成長與永續，同時致力實踐企業社會責任，與政府主管機關、投資人、客戶、員工、協力廠商以及非營利組織等利害關係人維持暢通無礙的議題交流管道，是少數同時入選臺灣證券交易所之「臺灣永續指數」、「公司治理100指數」、「高薪100指數」及「就業99指數」等四大成份股的企業。董事會與經營團隊秉持誠、勤、樸、慎與創新的遠東精神，落實法令遵循及風險管理，並著力於永續成長的動能。2019年獲利穩健成長，在兼顧資產品質之下，營運規模擴大，並持續檢視環境、社會及治理三個永續經營構面的作為。

我們在公益參與上注入企業績效管理精神，連續16年發行的人文美學月曆，今年特選以臺灣高山小屋為題材，導入無痕山林的實踐方法，希望為環境永續盡一份倡議與宣導的責任；而所建構捐款挹注伊甸基金會的愛心平臺，則創造22年來從不間斷的穩定捐款記錄。在落實節能減碳方面，我們除推動綠色金融，也導入ISO 50001能源管理系統與溫室氣體盤查，採購環保綠電，獲政府表揚為綠色採購標竿單位。我們致力打造一個使同仁能與公司共同成長、協助同仁實現自我的發展型職場，因踏實辦理員工訓練進修有成，除得到國家級評鑑「才能發展品質管理系統（Talent Quality-management System，簡稱TTQS）」金牌獎肯定，亦連續17年得到勞動部補助獎勵，創金融業紀錄。此外，因應數位科技發展及配合政府推動金融創新政策，我們投入自主研發，至今取得金融科技專利數達30項；而為千禧世代創新開發的全臺首家社群銀行Bankee，也逐漸吸引市場關注，去年本行獲邀代表臺灣參加全球最大金融科技盛會「新加坡金融科技展」，為國爭光。

遠東商銀深信金融是推動社會進步的助力，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。而入選企業社會責任相關四大指數成份股的肯定，也鼓舞我們堅定走在追求基業長青與實踐企業社會責任的大道上，敬邀您與我們同行，一路體現利他、共好的永續價值，並多多給我們指教。

董事長

侯金英

3 關於遠東商銀



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

3 關於遠東商銀

基本資料

公司名稱	遠東國際商業銀行股份有限公司
設立日期	1992年1月11日核准設立；1992年4月11日正式營業
股票上市	1998年11月27日
實收股本	新臺幣33,558,194,070元
員工人數	2,535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：2019年12月31日

發展沿革

遠東商銀由實業家徐有庠先生創辦，徐有庠先生一生創建諸多事業，對國家經濟發展貢獻斐然。本行成立28年來，走過銀行自由化後過度競爭的金融環境，歷經亞洲金融風暴、產業外移、雙卡危機、金融海嘯等景氣動盪事件，在變局中，導入國際級銀行的管理思惟，逐步茁壯、成長。近十年面對全球化與科技發展等大環境的快速變遷，本行從海外市場由點到面的布局，到迎合數位經濟浪潮，強化數位通路及數位金融的應用創新，並發揚樂活人文美學，為服務注入溫度；對內則強化法規遵循、內部控制與風險管理之結合，透過政策揭示與流程置入，將風險管理內化為全員意識，以落實長期穩健成長的永續道路。

2019年因資產規模穩健成長等表現，信評機構將本行國際長期評等調升至BBB，國內長期評等調升至A+，長期展望則維持穩定，屬投資等級穩健之金融機構；展望2020年，本行謹慎因應新冠病毒疫情影響下之經濟情勢，同步拓展國內及海外資產，均衡發展個人及法人金融業務，穩健擴張資產規模；營運重點方針包括加速佈建數位銀行、發展開放性社群金融平臺、串聯遠東金融生態圈、深化海外布局以提升海外業務的獲利動能，並落實執行個金事業群組織改造，促動以客戶為中心之營運綜效。



3 關於遠東商銀

- 1992年4月開行營業
- 1998年11月掛牌上市

創業初期 誠勤立基

- 徐有庠先生響應政府金融現代化、自由化、國際化之政策，創辦本行。

- 1999年確立事業群分立的組織體系

組織變革 強本培元

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

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

關鍵佈局 接軌國際

- 逐步建構雙文化的經營團隊，導入國際標竿同業的典範實務
- 累積接軌國際金融集團業務的經驗，包括與德意志銀行結盟成立德銀遠東投信、受讓AIG集團友邦信用卡業務、投資購買ING集團旗下安智證券，更名為遠智證券。
- 併購原慶豐銀19家分行以擴充實體通路，成立環球金融部(TMU)等新業務團隊；於法人金融事業群下建置企業理財部，提供跨境、結構程度高之資本市場融資方案。
- 佈局跨境企金服務平臺，主辦國際聯貸案，成為亮點業務之一。
- 競爭力通過國際資本市場考驗，為本國第一家同時具有前進國際市場發行GDR、ECB經驗的非金控銀行。
- 虛擬金控架構趨於完整，佈局動能增強，蔚為第三個十年的獲利成長動能。

- 2015於上海設遠榮國際融資租賃公司
- 2016年成立數位金融事業群財務策略中心
- 2017年主辦首件東協市場企業聯貸案
- 2018推出「Bankee社群銀行」
- 2019完成財富管理、消金、信用卡、保險代理與分行通路之整合，新「個人金融事業群」於2020年1月啟動，下轄產品行銷、通路經營及營運管理等三總部

穩健成長 數位創新

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

3 關於遠東商銀

核心業務與服務網絡

主要業務

本行主要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、保險商品代理、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、企業金融等。

業務別	淨收益占總淨收益之比重		2019收益成長率
	2019	2018	
個人金融	21%	22%	6%
消費金融	24%	25%	2%
信用卡	11%	12%	-
法人金融	26%	27%	4%
金融市場	17%	13%	43%
保險代理	1%	1%	-4%

分行據點

本行設有57處分行，以臺灣為主要營運據點，其中臺北營業部分行、新竹巨城分行、新北大遠百分行，為連結大型購物中心的精品複合式分行；於遠企大樓13樓開設之敦南智能理財分行，以提供私人銀行級的高端理財服務為主；此外，傳統分行近年陸續轉型為智能理財分行，展現科技與人性相輔相成的當代分行風貌；2019年另企劃臺北復興、臺北城中與臺中朝富等三家故事分行，傳達人文的服務溫度；首家海外分行則設於香港。



▲ 臺中朝富分行開幕

3 關於遠東商銀

區域商機

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，逐步佈建大中華區與東協的跨境企業金融服務平臺；2019年，本行獲新加坡財經專業媒體頒發臺灣年度最佳聯貸案獎，持續推進跨境金融業務的版圖，企業客戶除兩岸三地外，擴及東協多國及印度、澳大利亞等地；而於新加坡、越南胡志明市設置辦事處的計畫，已於2019年獲向當地政府主管機關核準，預計於2020年開辦。

虛實整合



在數位通路方面，除持續精進網路銀行、行動銀行App、i申請平臺等多元之自動化通路與服務流程，並攜手遠東集團推出「FE跨界行動應用平臺」，開發整合型行動收單平台，切入行動支付商機；2018年首創國銀同業所推出的「Bankee社群銀行」，於2019年廣泛引起市場關注，除為本國同業唯一獲邀參與全球最大金融科技盛會，並獲多座金融科技相關的創新獎項肯定，持續打造虛實整合的金融服務網絡。

在數位通路方面，除持續精進網路銀行、行動銀行App、i申請平臺等多元之自動化通路與服務流程，並攜手遠東集團推出「FE跨界行動應用平臺」，開發整合型



	區域	營業據點
臺灣	北臺灣	41家分行
	中臺灣	7家分行
	南臺灣	8家分行
海外	香港	1家分行
	中國上海	設立融資租賃公司
	新加坡	辦事處籌備中
	越南	辦事處籌備中

3 關於遠東商銀

財務績效

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

在全體同仁共同努力之下，2019年度獲利持續穩健成長，稅後淨利成長3%，獲利表現為近四年最佳，各項核心業務維持成長動能，營運規模持續擴大，並兼顧資產品質，逾期放款比為0.279%，逾放覆蓋率為510%；2020年初遭逢新冠病毒疫情，然創新數位領先、開拓區域商機、發揮集團綜效、擁抱樂活美學之策略方向不變，持續追求總資產成長至6,672億元及存款總額5,617億元、放款總額4,104億元等目標。

	項目	2017	2018	2019
經營能力與獲利能力	總資產 (佰萬元)	575,424	627,351	654,888
	總股東權益 (佰萬元)	42,787	44,745	47,284
	營業收入 (佰萬元)	10,397	11,218	11,722
	稅後淨利 (佰萬元)	2,854	3,524	3,633
	資產報酬率ROA	0.50%	0.59%	0.57%
	股東權益報酬率ROE	6.82%	8.05%	7.89%
	每股盈餘EPS (元)	0.85	1.05	1.08
分配的經濟價值	營業成本 (佰萬元)	6,398	6,635	6,953
	員工薪資福利 (佰萬元)	3,668	3,838	4,064
	分配股東紅利 (佰萬元)	2,260	2,337	2,493
	繳納政府稅款 (佰萬元)	998	1,111	1,171

基準日:2019年12月31日

榮耀與肯定

2019年榮獲海內外獎項及入選CSR相關指數股

🏆 企業社會責任

- 🏆 企業永續報告金融及保險業組銀獎—TAISE臺灣永續能源研究基金會
- 🏆 永續卓越獎—BSI英國標準協會

🏆 服務與創新

- 🏆 臺灣年度最佳聯貸案獎—新加坡《Asian Banking & Finance》媒體集團
- 🏆 Smart U 智慧理財創新獎—香港《The Assets財資》雜誌
- 🏆 卓越銀行評比最佳品牌形象獎、最佳財富管理銀行獎—《卓越》雜誌
- 🏆 財富管理調查之最佳財富增值獎、最佳理專團隊獎、最佳創意影音行銷獎—《財訊》雜誌
- 🏆 臺灣百大MVP經理人(以Bankee社群銀行團隊獲獎)—《經理人》雜誌
- 🏆 最佳Open API Platform區塊鏈數位應用銀行獎(以Bankee社群銀行獲獎)—幣特財經網Hit AI & Blockchain
- 🏆 最佳創新商業模式獎(以Bankee社群銀行獲獎)—Hit FinTech金融科技產業高峰會
- 🏆 金融機構ACH特定項目推廣傑出獎、新增授權核印成功帳戶數第一名—臺灣票據交換所

- 🏆 保險信望愛之最佳保險專業輔助人組優選獎、最佳通路策略優選獎—《現代保險》雜誌
- 🏆 臺灣最佳服務創新企業—大中華區客戶中心聯盟
- 🏆 卓越客戶服務之最佳服務創新團隊獎、最佳客服技術支援團隊獎、最佳訓練團隊獎—臺灣客服中心發展協會

👤 人才發展與幸福職場

- 🏆 TTQS人才發展品質管理評核金獎—勞動部勞動力發展署
- 🏆 最佳企業貢獻獎、世界總會長傑出分會獎、精選傑出分會獎—Toastmasters Internation中華民國國際演講協會

📈 指數成份股

- 臺灣永續指數成份股
- 臺灣公司治理100指數成份股
- 臺灣高薪酬100指數成份股
- 臺灣就業99指數成份股



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，更以數位子品牌遠銀Bankee社群銀行為代表，加入金管會攜手金融總會為推動金融科技發展而設立的金融科技創新園區FinTech Space，成為會員，並為第一波參與金融數位沙盒實驗的銀行之一，與新創業者攜手合作，共同實踐金管會推崇之負責任創新。本行2019年度計參與27家公協會，其中中華獨立董事協會、臺灣理財規劃顧問協會、金融科技創新園區 FinTech Space為年度新增。

- 中華民國銀行商業同業公會全國聯合會
- 臺北市等14家區域型銀行商業同業公會
- 中華民國信託業商業同業公會
- 中華民國證券投資信託暨顧問商業同業公會
- 中華民國證券商業同業公會
- 中華民國保險代理人商業同業公會
- 中華獨立董事協會
- 中華民國內部稽核協會
- 臺灣企業重建協會
- 臺灣理財規劃顧問協會
- 金融科技創新園區FinTech Space
- 中華民國公開發行公司股務協會
- 臺灣客服中心發展協會
- 中華民國工商協進會



4 重大主題



- 15 利害關係人溝通管道
- 18 重大主題分析
- 19 重大主題管理方針
- 26 績效亮點

4 重大主題

遠東商銀訂定「企業社會責任實務守則」，明文揭示企業社會責任履行實施方針，功能性之企業社會責任小組（簡稱為CSR小組）則負責相關工作的規劃、推動與協調溝通，並由各部門主管匯整相關執行進度及成果如主管機關來函辦理情形、每季節能績效、員工教育課程或溝通計畫、e化專案進度、稽核發現缺失、風險管理指標、數位創新進程、公益計畫等，於每週召開之最高經營會議中報告，由總經理親自督導；除於每年股東常會之報告中列入社會責任事項，CSR小組亦藉由向董事會提報執行內容與成果，使最高治理階層掌握全行CSR的執行表現。

CSR小組成員由各部門高階經理人出任當責，以行政管理處公共事務組為整合單位，透過高階主管直接參與及長期持續的溝通，傳遞永續理念，帶動全體同仁投入，俾使企業社會責任的政策與行動漸次融入營運體系，以發揮企業對社會的正向影響力，因執行有成，2019年除獲臺灣永續企業獎企業永續報告金融及保險組銀獎，也獲入選臺灣永續指數成份股之肯定。

重大議題辨識程序



4 重大主題

利害關係人溝通管道

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

利害關係人	主要關注議題	主要溝通管道	頻率	重要性與溝通成效
 主管機關	公司治理 誠信經營 法規遵循 風險管理 資訊安全 金融創新 綠色金融	<ul style="list-style-type: none"> 配合主管機關查核，提供相關資訊 配合監理，檢視內部作業流程 主動通報重大偶發事件 設置即時連絡管道與公文收覆、交辦流程，保持暢行之雙向溝通 出席主管機關相關會議，適時提供建言 出席同業公會會議、研討會，參與實務討論 企業網站設CSR議題調查問卷 	常年	金融業受到政府高度監理，本行遵循法規，配合主管機關安定金融與推動金融體系發展的政策，提供穩定、專業的金融服務。
		<ul style="list-style-type: none"> 參與政府機關評鑑 加入金融相關同業公會 	每年	
 投資人	經營績效 公司治理 誠信經營 風險管理 金融創新	<ul style="list-style-type: none"> 企業網站設置投資人關係專區中、英文版 設發言人、代理發言人 投資人服務專責經理人 企業網站設CSR議題調查問卷 	常年	企業經營的天職之一，在於追求股東權益最大化，因為股東及投資人的支持是企業穩健成長的重要力量。本行以誠信面對不分大小的所有股東，為提供投資人優質、穩定的投資價值而努力。
		<ul style="list-style-type: none"> 召開股東常會；必要時召開臨時股東會 舉辦法人說明會（2019年起由1年1次增加為2次） 發行年報、企業社會責任報告書 	每年	
		<ul style="list-style-type: none"> 召開董事會、審計委員會 公告營運績效 	每季	
		<ul style="list-style-type: none"> 公告重大訊息 新聞發佈與媒體溝通 	不定期	

4 重大主題

利害關係人	主要關注議題	主要溝通方式	頻率	重要性
 客戶	服務品質與顧客權益 資訊安全 個資保護 普惠金融	<ul style="list-style-type: none"> • 分行、業務團隊等直接服務 • 提供網路銀行、行動銀行等服務管道 • 設置客服專線、客服信箱 • 設置客戶申訴專線 • 遠遠銀HAPPY+臉書粉絲團提供通訊等意見傳達管道 • 舉辦實體活動、專業講座 • 進行客戶滿意度調查 • 企業網站設CSR議題調查問卷 	常年	客戶與銀行不是一次性消費的關係，而是恆定往來、持續互動的夥伴。本行以客戶需求為導向，提供令客戶安心、愉悅的銀行體驗，追求信賴的價值。
 員工	人才吸引與培育發展 勞資關係與友善職場 誠信經營	<ul style="list-style-type: none"> • 設置員工意見信箱、內部網站員工交流區 • 舉辦部門週會或其他工作會議 • 設置「遠銀人資報報」臉書粉絲團，舉辦線上互動活動 • 各式教育訓練附課後回饋問卷 • 企業網站設CSR議題調查問卷 	常年	企業經營以人才為本，本行致力打造友善員工的職場，並與員工共享成長的果實，同仁得以發展潛能、實現自我、樂在工作。
	<ul style="list-style-type: none"> • 執行績效考核溝通程序 • 舉辦春酒等全員聯誼活動，檢視全行成果並佈達政策方向 • 員工簽署「員工服務守則行為規範」 	每年		
	<ul style="list-style-type: none"> • 召開職工福利委員會 	每半年		
	<ul style="list-style-type: none"> • 舉行勞資會議 • 發行人資季刊 • 舉辦員工守則規章遵循之宣導課程 	每季		
	<ul style="list-style-type: none"> • 部門舉辦聯誼或團康活動 	不定期		

4 重大主題

利害關係人	主要關注議題	主要溝通方式	頻率	重要性
 供應商	誠信經營 供應商管理	<ul style="list-style-type: none"> • 設立供應商服務專責經理人並公告於企業網站 • 制定公開的招標流程，舉行招標說明會、議價說明會 • 優先採購取得綠建材標章、環保標章與符合法令要求之各項建材、設備與器材 • 企業網站提供「供應商社會責任承諾書」下載 • 接待來訪供應商及舉行相關工作會議 • 企業網站設CSR議題調查問卷 	常年	供應商為本行營運的夥伴，本行透過採購行為，傳達誠勤樸慎、重視品質與永續經營的理念，影響供應商一起實踐社會責任。
 社區成員/ 非營利組織 (NGO)	節能減碳 普惠金融 社會公益與社區關係	<ul style="list-style-type: none"> • 設立公共事務專責經理人 • 企業網站設置「企業社會責任專區」及專屬電子信箱 • 企業網站設置利害關係人專區及CSR議題調查問卷 	常年	包含社區及公益、學術、環保等合作夥伴。本行成立以來，在無數社會資源的挹注下成長茁壯，視回饋社會為己任，藉由持續性及系統化的社會參與，與公益團體、社區共榮發展，為社會拓展真善美的力量。
		<ul style="list-style-type: none"> • 協辦或贊助2~3檔社區節慶活動 • 發行企業社會責任報告書 	每年	
		<ul style="list-style-type: none"> • 召開記者會與新聞發佈 • 贊助藝文、學術、校園、社區及公益活動 	不定期	

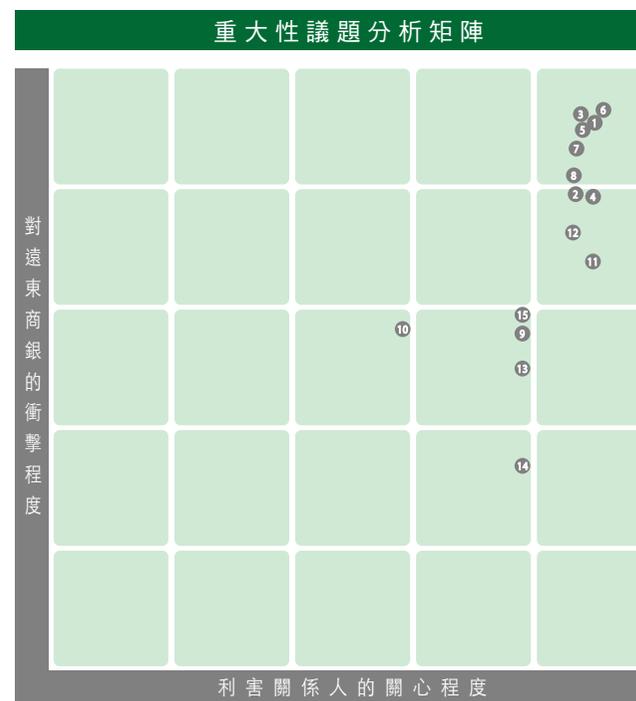
4 重大主題

重大主題分析

CSR工作小組藉由各類溝通途徑獲得利害關係人所關注的議題，作為報告書議題揭露之依循方向。除蒐集同業CSR議題，也匯整各部門與利害關係人溝通之實務意見，歸納整理為其可能關注的議題。經討論後，2019年共匯整為15項，與前一年之17項相較，調整項目如下：

- 「洗錢防制與打擊資恐」併入「法令遵循」議題
- 「勞資溝通」與「員工福利與友善職場」議題合併為「勞資溝通與友善職場」

針對15項可能關注議題，CSR小組分別從「利害關係人關注程度」軸線及「對公司營運的衝擊性或影響性」軸線評量。其中利害關係人關注程度軸線，由針對利害關係人之調查回收問卷計379份，加上往來部門依憑與利害關係人常年互動溝通之經驗，逐項評量其關注程度；對公司營運的衝擊性或影響性之軸線，則交由各部門逐一檢視再形匯整結果。以上兩軸線評量交互形成議題之重大性分析矩陣，鑑別出該15項悉數為本行在企業社會責任實務上所聚焦的重大議題。其中部份議題如「環境永續」、「供應商管理」等因銀行業非高耗能或潛在環境污染型產業，「綠色金融」、「普惠金融」服務非主要營業收入來源，所以評估對公司營運衝擊不大，然考量利害關係人之關注程度，仍列入重大議題處理。最終，經提報最高經營會議確認。



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

4 重大主題

重大主題管理方針

本行針對15項重大性主題，確認其衝擊邊界，檢視、擬訂管理方針與執行方案，以系統性的管理機制長期投入，並公開、透明回應，持續檢視各議題的績效與回饋，以堅守維護對利害關係人權益的承諾。

分類	重大性議題	對遠東商銀的重要性	GRI 重大主題	對應之SDGs	主題的邊界對象						管理方針與評量機制章節	2019年績效要點	
					公司	員工	投資人	客戶	主管機關	供應商			社區成員 NGO
經濟面	營運績效	追求成長與獲利是企業的天職，也是企業永續經營的基礎。	GRI 201 經營績效	8.1 依據GDP成長維持獲利成長 	○	◎	○		◎			關於遠東商銀財務績效	<ul style="list-style-type: none"> ● 獲利年度成長3%，為近四年最佳。 ● 於新加坡及越南設辦事處計畫獲當地政府核準。
	公司治理	良善的治理機制可強化企業營運的穩定度，有助企業長期發展，並保障投資人權益，促進資本市場活絡及經濟發展。	102-18至102-39 一般揭露	5.5 確保婦女公平參與各個階層的領導決策 16.6 發展有效、負責且透明的制度  	○		○		○			公司治理董事會運作	<ul style="list-style-type: none"> ● 公司治理評鑑：上市公司組表現前6%-20% ● 入選臺灣公司治理100指數 ● 入選臺灣永續指數 ● 女性董事3席，為董事長及兩位獨董，占獨董席次之2/3。 ● 董事會出席率95%；審計委員會出席率100% ● 董事會績效評估97分與96分 ● 法說會由每年1場增為2場 ● 零違反資訊申報或重大訊息相關規定而受處分之情事
	誠信經營	誠信為立業及基業長青之本，為獲得內、外部關係人信任與支持的要素。	102-16,17 一般揭露 GRI 205 反貪腐	16.5 減少各種形式的貪污賄賂 	○	○	◎	●	○			公司治理倫理與誠信	<ul style="list-style-type: none"> ● 員工100%重閱並簽署「服務守則暨行為規範」 ● 精進檢舉機制，修訂內規允許匿名檢舉並加強對吹哨人保護 ● 零同仁收受不當利益情事

4 重大主題

分類	重大性議題	對遠東商銀的重要性	GRI 重大主題	對應之 SDGs	主題的邊界對象						管理方針與評量機制章節	2019年績效要點	
					公司	員工	投資人	客戶	主管機關	供應商			社區成員 NGO
經濟面	風險管理	妥善管理風險以兼顧營運穩定度與業務靈活度，降低可能產生的危機，嚴防因風險而產生之損失衝擊財務表現或損及聲譽。	102-30 風險管理程序之有效性 GRI 419 社會經濟法規遵循		○	◎	○	●	◎			公司治理 風險管理	<ul style="list-style-type: none"> 獲國際信評機構調升評等，屬投資級穩健金融機構 逾放0.279%；逾放覆蓋510% 增修之風管相關準則等計11項 加強性專案查核規劃36項，超額執行49項 查核結果無重大缺失 查核意見100%於期限內改善
	金融創新	科技發展衝擊金融的商業模式，金融科技佈局已為攸關銀行之服務效率、競爭力與永續生存之議題。	102-15 一般揭露 FS 8 為帶來明確環境利益而設計的商品或服務	4.4 提升青年取得資通訊科技技能 8.2 透過科技升級與創新提高經濟產能 8.3 支援創意與創新鼓勵中小與微型企業的正常化與成長 8.10 提供更寬廣的金融服務 9.6 支援科技創新，協助工商商品提升附加價值 17.8 啟動科技銀行及科技、創新能力培養機制，並提高科技使用度。	○	○	◎	●	◎			客戶信任 金融科技創新	<ul style="list-style-type: none"> 自主研發金融科技，年度新增專利10項，累積30項 入選金管會首波數位創新監理沙盒專案 獲數位金融創新及績優獎項5座 與兩家進駐FinSpace之金融科技新創業者跨界合作 獲邀參加新加坡金融科技展 舉辦3場校園金融創新競賽 離櫃率達91.6%，年增2.1%

4 重大主題

分類	重大性議題	對遠東商銀的重要性	GRI 重大主題	對應之SDGs	主題的邊界對象							管理方針與評量機制章節	2019年績效要點
					公司	員工	投資人	客戶	主管機關	供應商	社區成員NGO		
社會面	法規遵循	金融業受高度監理,遵循法令除為銀行管理風險的防線之一,亦避免相關罰鍰支出,且有助維繫金融業的秩序,間接維繫經濟環境與社會民生的穩定。而落實洗錢防制,以與全球合作打擊犯罪,對身處防堵最前線的銀行業而言,則為責無旁貸的使命。	GRI 419-1 社會經濟法規遵循 GRI 307-1 有關環境保護、社會與經濟法規遵循	16.4 減少非法的金錢與軍火流,對抗組織犯罪。 	○	◎	◎	○	○			公司治理 法令遵循	<ul style="list-style-type: none"> 舉辦高階主管法遵會議及法遵季會各4次 全員法遵教育訓練計13,745小時;同仁100%接受防洗錢教育訓練 新增修之法遵情形追蹤管理計329則 法遵實地查核完成24個單位之一般查核及4項專案查核 強化海外分行法遵及防洗錢管理 專責單位全員取得CAMS資格 防洗錢大額交易通報13,029件
	資訊安全	網路犯罪猖獗且手法日新月異,資訊安全與防堵駭客入侵已為全球企業必須時刻嚴陣以待的關鍵議題。而個資保護為客戶的重要權益,且受專法保護,有效管理才不致遭有心人士盜取而損及客戶信任及引發法律責任。	102-15, 30 一般揭露 GRI 418-1 客戶隱私	16.4 減少非法的金錢與軍火流,對抗組織犯罪。 	○		●	○	◎			公司治理 資訊安全 客戶信任 服務品質與客戶權益 網路交易安全/個資保護	<ul style="list-style-type: none"> 加強資安管理投入費用年度成長191% 通過ISMS/PIMS覆審 資訊系統100%搬遷至網路安全區 勤業眾信出具「網路安全強化第三方覆核報告」 使用者上網管控與防釣魚電郵系統上線

4 重大主題

分類	重大性議題	對遠東商銀的重要性	GRI 重大主題	對應之SDGs	主題的邊界對象						管理方針與評量機制章節	2019年績效要點	
					公司	員工	投資人	客戶	主管機關	供應商			社區成員NGO
社會面	服務品質與顧客權益	商品標示不清或行銷過當可能誤導客戶決定，與服務品質共同影響客戶滿意度、口碑，而衝擊業務發展。	102-2,43,44 一般揭露 GRI 417 行銷與標示 FS 15 公平設計及銷售金融產品和服務的政策	16.6 在所有階層發展有效負責且透明的制度 	○	◎		●	◎			客戶信任 服務品質與客戶權益	<ul style="list-style-type: none"> ● 財富管理客戶滿意度為95.6分，連續5年維持在90分以上。 ● 客服中心服務之客戶滿意度99.6% ● 公平待客原則10大構面自評滿分 ● 累計10家分行提供客戶樂活空間 ● 維持BS10012:2017 PIMS個資管理系統驗證之有效性；年度零侵犯個資權益之事件發生。 ● 財富管理與客服共獲獎項12座
	普惠金融	普惠金融使需要的人得到金融資源與協助，為特許行業應肩負的責任之一，服務對象不因其對銀行或許無利可圖或社經地位等其他條件而有所排除。	FS 7 為帶來明確社會利益而設計的商品或服務 FS 14 改善弱勢社群使用金融服務 FS 16 提升民眾認識金融產品與知識	1.5 讓弱勢族群具災後復原力 				●	●		●	客戶信任 普惠金融服務	<ul style="list-style-type: none"> ● 計2,890位貸款戶完成前置協商，總協議金額5.5億元；於個別協議方面，計1,252戶達成還款協議，總協議金額1.7億元。

4 重大主題

分類	重大性議題	對遠東商銀的重要性	GRI 重大主題	對應之SDGs	主題的邊界對象							管理方針與評量機制章節	2019年績效要點
					公司	員工	投資人	客戶	主管機關	供應商	社區成員NGO		
社會面	人才吸引與培育發展	銀行經營以人才為本，在產業快速變化的時代，人力資源更成為決勝的關鍵。而勞資順暢無礙的溝通則帶來和諧的關係，也提供工作環境問題改進的契機。	GRI 402 勞資關係 GRI 404 訓練與教育 GRI 406-1 不歧視	5.1 消除對婦女各種型式的歧視 5.b 改善ICT等科技的使用能力，尤其是婦女 10.4 採用薪資、社會保護等適當政策，逐漸實現進一步的平等  	○	○	◎	●				人盡其才 培訓計畫	<ul style="list-style-type: none"> ● 17年連續得到政府獎勵補助教育訓練 ● 人均教育訓練費用7,200元 ● 6年持續入選臺灣高薪100指數 ● 員工2,535人，8年持續入選臺灣就業99指數成份股 ● 獲勞動部人才發展品質管理系統TTQS金牌獎 ● 導入「緯育TibaMe」、「天下創新學院」等數位學習平臺 ● 管理職之女性占比44% ● 零歧視相關之申訴案件
	勞資關係與友善職場	員工安居樂業為社會穩定發展的基礎，且樂在工作又能兼顧守護家庭責任的員工，執行力與工作效率更高，必能提供客戶更佳的服務。	GRI 401-2,3 勞雇關係 GRI 403-3 職業安全與衛生	8.8 促進工作環境安全等勞工權益，尤其是婦女 16.b 促進及落實沒有歧視的法律與政策  		○			◎			人盡其才 薪酬與福利/職場環境	<ul style="list-style-type: none"> ● 13項福利措施中之10項優於法令 ● 43人辦理育嬰留職停薪 ● 取得健康職場認證「促進標章」1處及「啟動標章」5處 ● 1,716名員工參加持股信託，年增189人 ● 召開4次勞資會議，受理員工申訴案兩件，通暢勞資交流平臺

4 重大主題

分類	重大性議題	對遠東商銀的重要性	GRI 重大主題	對應之 SDGs	主題的邊界對象						管理方針與評量機制章節	2019年績效要點	
					公司	員工	投資人	客戶	主管機關	供應商			社區成員 NGO
社會面	社會公益與社區關係	金融服務立基於共好、永續的社會，企業長期貢獻、回饋社會，能形成共榮的良性發展。	GRI 413-1,2 當地社區 FS 7 為帶來明確社會利益而設計的商品或服務	4.a 提升孩童、身心障礙者的教育設施 4.5 確保弱勢族群受教育 4.7 確保學習者獲永續教育及文化多樣性欣賞 11.4 在保護文化與自然遺產上努力 15.2 落實森林永續管理 12.8 確保人人有永續資訊與意識	◎			◎			◎	公益長河	<ul style="list-style-type: none"> ● 21年持續捐款伊甸基金會 ● 16年持續發行人文美學月曆 ● 8年持續贊助新北耶誕城 ● 3年持續贊助國家燈會 ● 持續聘雇視障人士與成年喜憨兒
環境面	環境永續	銀行雖不屬大量耗能或排放巨量廢棄物的產業，但盡己所能友善地球，期能與企業形成合力以緩解地球暖化的問題。	GRI 302-1,4 能源 GRI 307 環保相關的法規遵循	7.3 提高能源效率 12.4 以環保方式妥善管理廢棄物並減少其釋放到環境中 12.8 確保人有永續發展的資訊與意識						●	●	環境保護 節能目標管理	<ul style="list-style-type: none"> ● 電能用量年減1.13%。 ● ISO 50001第一階段示範據點成效以24%超越節能15%之目標 ● 新增ISO 50001示範據點兩處，設定三年節電8%目標 ● 持續20年以上認養總部週邊綠園道 ● 2020月曆以高山山屋為主題，倡議無痕山林守則

4 重大主題

分類	重大性議題	對遠東商銀的重要性	GRI 重大主題	對應之 SDGs	主題的邊界對象							管理方針與評量機制章節	2019年績效要點
					公司	員工	投資人	客戶	主管機關	供應商	社區成員 NGO		
環境面	綠色金融	銀行業運用授信及投資之本業，能有效扶持綠能及環保產業發展，促進社會以綠色經濟力為緩解地球暖化注入強大動能。	FS 1 適用於事業部之具體環境/社會要素之政策 FS 8 為帶來明確環境利益而設計的商品或服務	7.a 促進能源基礎建設與乾淨能源科技的投資 7.2 提高再生能源的共享 12.7 增加綠色採購 	○			○	○			環境保護 協助產業低碳轉型	<ul style="list-style-type: none"> 綠色採購金額年度成長1.82倍 2016至2019年累積採購綠色電力27萬度 對綠色產業放款年增50家企業授信件數228家，成長10%；授信餘額208億元，成長22%。
	供應商管理	以上市企業之採購力為資源促動供應商共同重視環境與社會責任，展現企業以管理力發揮影響力，帶動相關產業接軌國際永續潮流。	GRI 414-1,2 供應商社會評估 FS 3 在協議或交易範圍內監測客戶符合環境與社會要之流程	12.6 鼓勵企業採取永續發展的工商作法 	○					○	●	環境保護 供應商管理	<ul style="list-style-type: none"> 年度往來金額百萬元以上之供應商100%簽署「供應商社會責任承諾書」。 供應商評鑑家數年度增加35%占採購金額之八成。

○直接造成衝擊 ○間接造成衝擊 ●因商業活動造成衝擊

4 重大主題

績效亮點

Performance Highlights In 2019



2
入選臺灣永續指數與臺灣公司治理100指數等CSR兩大成份股

NO.1
重視人才培育，獲勞動部人才發展品質管理系統TTQS金牌獎

21
關懷遲緩兒早期療育，21年中斷捐款挹注伊甸基金會

30
自主研發金融科技，年度新增專利10項，累積達30項

唯 1
國銀唯一獲邀參加全球最大FinTech盛會「新加坡金融科技展」

10
開創當代新型態分行10家分行為客戶推出樂活空間

+ 50
落實綠色金融，對綠色產業放款年度新增50家企業

6th
薪酬具競爭力，連續6年入選臺灣高薪100指數成份股

24%
ISO 50001能源管理示範據點展現成效，以節能24%超越設定15%之目標

8th
員工2,535人，連續8年入選臺灣就業99指數成份股

191%
強化資訊安全管理，投入費用年增191%

12
客戶服務中心與財富管理服務共取得海內外專業獎項12座

ALL
洗錢防制與打擊資恐專責單位全員取得CAMS資格

ALL
年度往來金額百萬元以上之供應商100%簽署「供應商社會責任承諾書」；供應商評鑑家數年度增加35%，佔採購金額之八成。

91%
離櫃率91%，9成以上的金融服務經電子通路完成

5 公司治理



- 30 董事會運作
- 35 資訊揭露
- 36 法令遵循
- 38 風險管理
- 42 資訊安全
- 43 倫理與誠信

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

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

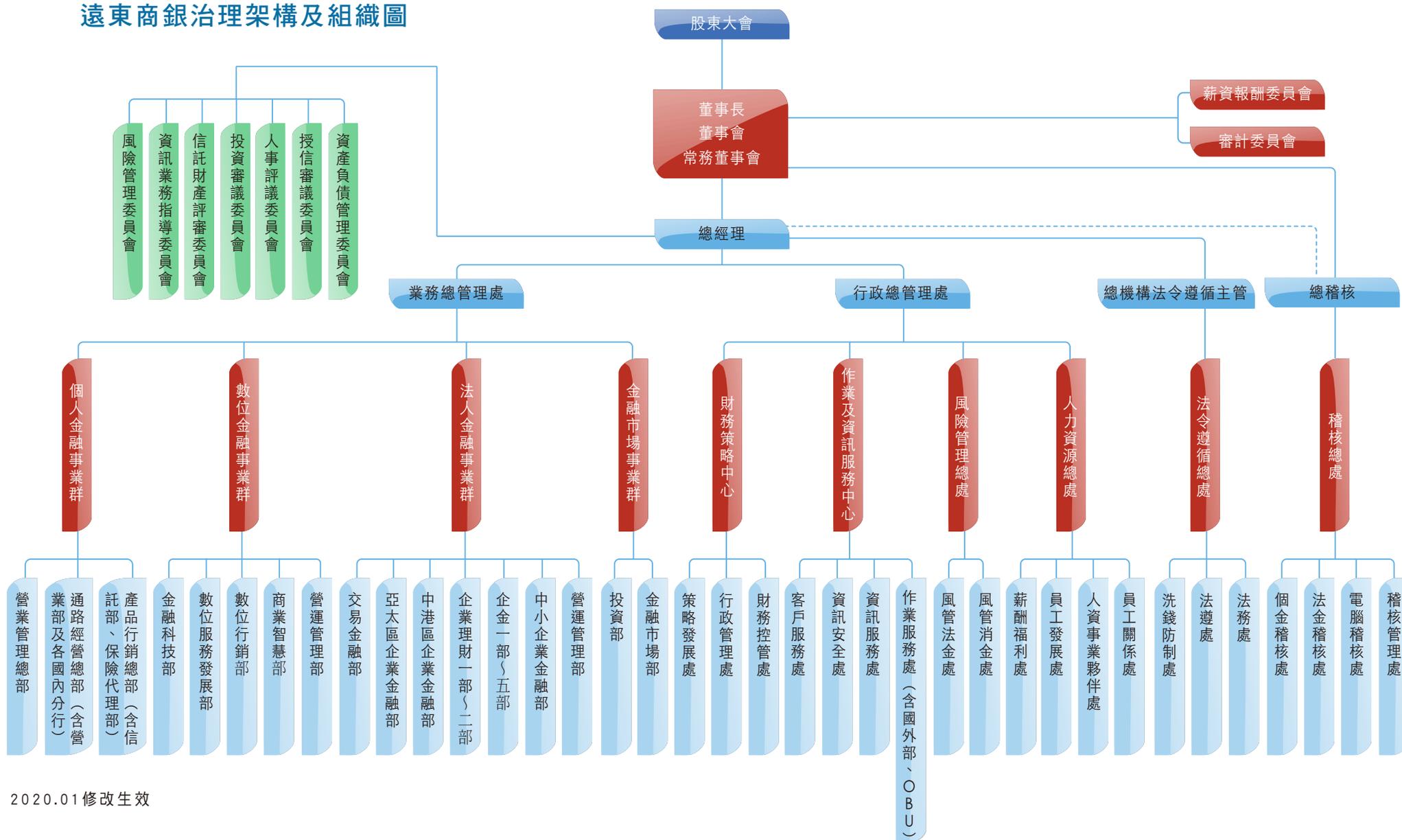
參與第三方評鑑

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



5 公司治理

遠東商銀治理架構及組織圖



2020.01 修改生效

董事會運作

董事會成員具備專業學養與經營實務經驗，背景包括金融、財務、法律、管理等不同領域與產、官、學經歷，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之重責，並擇定獨立之會計師事務所，定期查核財務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，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，現任董事會為第十屆，計11席，包含8席董事與3席獨立董事，平均年齡50歲以上，其中董事長與兩位獨立董事為女性。

2019年共召開4次董事會，整體董事出席率為95%。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，2019年每位董事進行時數均達到或超過法規要求之6小時進修時數，進修內容包括「TCFD氣候相關財務風險揭露」、「全球反避稅發展趨勢」等環境、社會議題相關課程。

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。

為強化治理成效，本行訂定董事會績效評估辦法，每年執行評估作業。評估範圍包括整體與個別成員，分別由各議事單位依評量表進行評鑑，個別成員則依其任職身分填答自評問卷，再由行政管理處彙整各評量表與自評問卷統計得出評分，結果公開揭露於本行網站，2019年評估結果如右表：

董事會績效評估		
評估範圍		得分
董事會	整體	96
	個別	97
審計委員會	整體	98
	個別	99
薪資報酬委員會	整體	96
	個別	98

董事簡歷

第10屆董事任期始自2018年6月20日，為期三年，董事資料如下：

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

5 公司治理

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

5 公司治理

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

董事會設功能性委員會

董事會成立薪資報酬委員會、審計委員會，分別協助董事會履行監督職責。

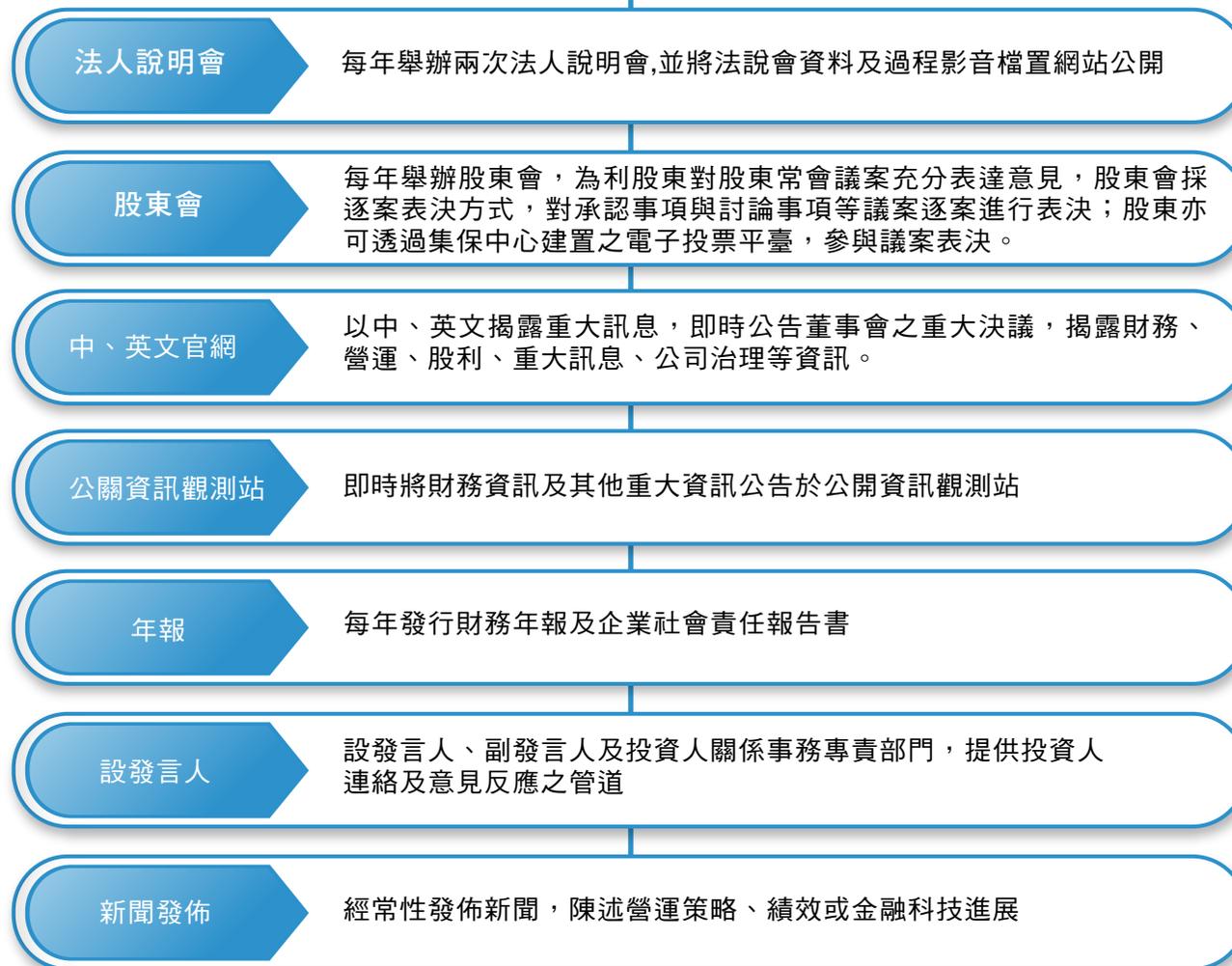
	薪資報酬委員會	審計委員會
組織運作	<ul style="list-style-type: none"> ① 人數不得少於3人，且至少應有獨立董事1名為委員；其資格依「股票上市公司薪資報酬委員會設置及行使職權辦法」辦理。 ② 委員由董事會決議委任之，委員任期與委任之董事會屆期相同；本屆委員由2名獨立董事及1名外部專家擔任；由獨立董事王小蕙擔任召集人。 ③ 2019年度共召開2次會議，平均出席率83%。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 委員由全體獨立董事擔任，委員任期與董事會屆期相同；本屆由獨立董事沈平為召集人並擔任會議主席。 ● 2019年共召開4次會議，出席率100%。
治理功能	<ul style="list-style-type: none"> ① 訂定並定期檢討董事及經理人績效評估與薪資報酬之政策、制度、標準與結構，並向董事會提出建議。 ② 定期評估並訂定董事及經理人之薪資報酬，並向董事會提出建議。 ③ 董事及經理人之績效評估及薪資報酬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"> ● 公司財務報表之允當表達。 ● 簽證會計師之選任、解任及獨立性與績效。 ● 公司內部控制之有效實施。 ● 公司遵循相關法令及規則。 ● 公司存在或潛在風險之管控。

為吸引、激勵與留任優秀人才，本行全體員工之薪酬政策以超越市場水準為目標，薪酬給付類型含括固定薪資及變動薪酬（包含各類獎金及員工酬勞，其中員工酬勞給付形式為股票或現金），變動薪酬視營運狀況、未來風險，依個人績效合理分配，以職位、績效與發展潛能作為給付標準的薪酬架構，創造公司、員工與股東三贏。支付總經理、副總經理之酬金請參閱本行2019年度年報（<https://www.feib.com.tw/detail?id=463>）中關於公司治理所揭露資料。

資訊揭露

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

i 資訊揭露管道



法令遵循

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

此外，為防止內線交易，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。

2019年法令遵循之管理及執行成效

法規異動管理

- 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，並進行內部相關檢核。
- 2 每週於最高經營會議宣導新修訂法令。
- 3 每季召開法令遵循會議，由各部門指派資深主管為該單位法遵專責人員，以建立法令傳達、諮詢與通報系統，2019年計通報82件，包含即時通報同業異常違規及受罰事項。
- 4 2019年新增修等法遵情形追蹤管理計329筆。



辦理教育訓練及宣導

- 1 法令遵循制度的執行情形、重要法令及每季發行之法令遵循專刊等列入高階主管會議法令遵循之報告事項，2019年共進行4場報告。
- 2 每年辦理各部門法令遵循主管教育訓練。
- 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。
- 4 發行法令遵循季刊。
- 5 全行接受法遵教育訓練時數計13,745小時。



落實及考核執行成效

- 1 考核各單位辦理法令遵循業務，2019年考核結果如下：

單位	單位數	評核等級		
		A/優	B/良	C/可
總行	10	4	5	1
分行及次單位	69	41	27	1

- 2 法遵實地查核完成24個單位之一般查核及4項專案查核。
- 3 督導各單位辦理法令遵循自評作業。
- 4 建置主動、預防性的法令遵循制度，全面E化，含法令傳達、諮詢與溝通等功能。
- 5 因時制宜修訂內規，並以法遵檢核表主動檢視管理規範是否合法合規。
- 6 就各單位通報的違反法令案件或內外部查核所發現的缺失及所提的改善建議，採取輔導措施，並向董事會報告。
- 7 針對金融商品及行銷等活動之廣宣文件、相關契約、新聞稿等，進行適法性審核。
- 8 強化香港分行法遵管理機制，確保當地法遵主管的專責性及獨立性，由該分行逐月呈報「法令遵循暨洗錢防制會議記錄」並填報相關檢核表，2019年新增召開法遵線上季會；另對該分行執行相關查核。
- 9 辦理各事業群之「公平待客原則評核」自評作業，檢核各業務部門之執行成果。

洗錢防制及打擊資恐

法令遵循處置洗錢防制組，為洗錢防制及打擊資恐之專責單位，專責主管由董事會指派高階主管擔任，負責督導全行辨識、衡量與監控相關機制之執行，以善盡金融業擔任防制相關犯罪及打擊資助恐怖主義之第二道防線的責任。總行單位及各營業單位另置防制洗錢及打擊資恐督導主管。

2019年管理措施及成果說明如下：

- 繼專責單位之管理同仁全數取得國際反洗錢師CAMS資格認證，2019年取得資格認證者擴及專責單位全數同仁。
- 對一定金額以上之通貨交易、疑似洗錢或資恐交易、資恐法指定制裁名單，向法務部調查局申報計13,029件，並嚴格遵守相關資料保密原則，與政府共同努力，接軌國際標準，且定期檢討風險辨識因子及系統交易監控參數，提升疑似案件之通報效率與品質。
- 落實管理機制，召開分行督導主管月會、總行督導主管季會，以宣導相關法令、作業機制及內外部查核缺失等；召開總行與香港分行防制洗錢及打擊資恐管理季會，協調作業機制，追蹤重大議題或專案進度，強化管理海外分行落實執行相關作業。
- 辦理評鑑作業，考核各單位辦理相關工作之成效；實施集團管理制度，至香港分行及子公司遠智證券實地查核。
- 每季彙整防洗錢相關工作成果向風險管理委員會報告；每半年向審計委員會及董事會報告，以利董事會及經營團隊掌握全行辦理情形。
- 針對金管會檢查所糾正之相關四項缺失，完成改善措施：

金融檢查認為有未盡完善之處	完成改善措施
法人客戶開戶作業	強化系統功能及新增「實質受益人檢核表」
高風險客戶開戶審查作業	修訂「一般銀行業防制洗錢及打擊資恐作業程序」及「開戶作業檢核表」
對客戶身分與資訊有重大變動之審查調整風險等級	明訂相關通報流程並強化系統風險加分機制
可疑交易表徵之警示功能	<ol style="list-style-type: none"> 1 修訂存款相關作業程序; 2 針對「同址有大量客戶註冊、居住者經常變更或地址並非真實居住地址」態樣辦理檢核，之後每月依「email/通訊地址異常檢核作業程序」產出

- 全行同仁均安排接受相關教育訓練。
- 委請外部顧問協助優化相關系統，強化相關管理機制，並辦理會計師專案查核，驗證本行防洗錢相關內部控制制度之有效性。
- 於官網、臉書粉絲團及ATM等自媒體宣導防洗錢及打擊資恐之重要性與做法，提升客戶及大眾的相關意識。

風險管理

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

本行風險管理制度配合主管機關要求及定期檢視市場環境與景氣變化而動態調整，以具體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，並運用各項作業辦法等內、外部風險管理的質化指標與資產品質比率等量化指標，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、債權催理回饋及風管報告，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，於可承受風險範圍內，兼顧風險與合理利潤，達成穩定授信資產品質及穩健獲利的營運目標2019年修訂及增訂之相關規定或準則計11項，如「交易對手信用風險管理準則」、「信用風險承擔限額管理辦法」等。

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

風險管理組織

董事會

為風險管理之最高決策單位，審理核定全行風險管理政策，建立風險管理文化。

資產負債管理委員會 風險管理委員會

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

風險管理總處

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

稽核總處

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

2019年度各項稽核作業均如期執行完畢，除力求防範舞弊與貪腐情事，更先行辨識出可能存在的內外部風險，協助落實風險管理與法令遵循制度，以達完善之公司治理。其中針對全行及海外分行之防制洗錢打擊資恐及法令遵循作業執行情形、行員保管客戶存摺／金融卡／密碼函、衍生性金融商品業務、客訴案件處理、行動裝置系統、分行行外開戶及代收付作業、財富管理業務及防範理專挪用客戶款項作業、保險招攬作業、數位金融業務及海外分行資訊安全控管等項目加強查核；2019年加強性專案查核規劃36項，因金管會指定及內部加強查核等，實際執行49項，查核結果無重大缺失，所提查核意見均監督如期改善，而2020年則規劃37項。2019年有三件發生於2018年之缺失遭主管機關金管會糾正處分，已完成改善措施，並無受金管裁罰之案件。



稽核處主要工作

- 🔍 編撰稽核工作手冊，內容包括對內控制度各項規定與業務流程進行評估，以判斷現行規定、程序是否具效度及信度。
- 🔍 督導業務管理單位訂定自行查核內容、程序及各單位自行查核之執行情形。
- 🔍 擬訂年度稽核計畫，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。
- 🔍 每季向董事會報告稽核事務，內部稽核報告交付審計委員會及獨立董事查閱，並於查核結束期限內向主管機關申報。
- 🔍 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。

氣候相關風險管理

風險鑑別		因應之相關風險管理
項目	對營運可能造成之影響或衝擊	
物理性	<ul style="list-style-type: none"> 暴雨、高溫等極端氣候 全球暖化致海平面上升 	行址安全 <ul style="list-style-type: none"> 營業據點選址比對環境及氣候相關數據，避開臨海、低窪處或地質不穩定處 營業據點與辦公室設防水閘門及沙包等防災、減災措施
	資訊設備安全、營運不中斷	<ul style="list-style-type: none"> 制訂災害應變機制並以行政管理總處為專責單位，設總值星制度及各單位緊急狀況回報程序，於事故發生30分鐘內掌握事故重點以通報高層主管並啟動危機處理 營業單位制訂突發事件處理原則 每年委由專業廠商檢測及維護機房及營業據點相關機電設備 電腦機房置異地備援 定期檢測及維護策盟業務相關系統並建立系統備援機制
	對授信對象/投資對象的衝擊	<ul style="list-style-type: none"> 定期檢視投資標的/投資對象之曝險部位 將產業面臨之潛在環境風險因子納入投資標的選擇或作授信業務時之評估項目，內容如投資產業是否設立災害應變專責單位應變天災以降低損失等機制等
轉型性	環保法規日益嚴格	節能減碳面臨瓶頸 營運成本增加 <ul style="list-style-type: none"> 導入ISO 50001能源管理系統 導入溫室氣體盤查，取得ISO 14064-1:2006驗證
	對授信對象/投資對象的衝擊	<ul style="list-style-type: none"> 定期及因應事件發生檢視授信標的/投資標的之曝險部位 將產業面臨潛在環境風險因子納入投資標的選擇或承作授信業務時之評估項目，內容如投資產業是否設立災害應變專責單位應變天災以降低損失等機制等
	永續金融趨勢	授信審核趨嚴致流失部份業務 市場轉變對現有產品或服務的影響 <ul style="list-style-type: none"> 加強關注低碳、替代能源產業等新興綠色產業，著重掌握新商機 盤點架上理財商品，2020年計畫引進ESG相關ETF或債券等商品 持續優化E/M化服務平臺及擴充E化商品/服務，維持90%以上之離櫃服務率

惟考量相關風險管理，目前評估相關風險尚可防可控，故短期內尚未有建立計算財務影響、成本或收入預估的機制之計畫。

重大經濟、社會衝擊事件

2020年開春，全球猝不及防遭受新冠病毒（COVID-19）疫情爆發的衝擊，經濟活動重創，金融市場震盪，對世界各國造成的衝擊已不亞於2003年SARS流行期間，以及2008年金融海嘯的影響。本行身處其中，除了與配合疫情指揮中心與金管會充分配合，並針對管理面展開各項因應措施，於二月旋即組成應變小組，評估此疫情除可能造成辦公地點封閉、員工大量隔離等空前情境，同時可能衝擊諸多業務與客戶，包括個金的房貸、財富管理及信用卡業務，企金則集中在航運、飯店等直接受創的觀光產業客戶及遭供應鏈中斷衝擊的製造產業客戶等。應變小組分析情境，評估可能的衝擊，規劃對策，安排演練，以因應此一重大經濟、社會危機。

因應2019冠狀病毒疾病（Covid-19）疫情之佈署措施及風險管理

情境	衝擊	對策	應變組織	演練
第一級 戒備	確診案例 可溯源	落實個人及工作場域之健康管理 <ul style="list-style-type: none"> 額溫槍及消毒酒精等防疫用品採購及配置 員工健康監測管理 訪客活動範圍限制，員工與外賓出入口分流 安排彈性上下班時段，疏散通勤人潮 人流管理 全員下載「健康關懷系統」App，即時如實登錄回報 群聚活動延期 <ul style="list-style-type: none"> 1場春酒、兩場記者發表會延至疫情結束後擇期舉行 贊助之小巨蛋國際滑冰歌舞演出延至明年擇期舉行 分組辦公與異地備援計劃 <ul style="list-style-type: none"> 掌握各部門維持基本營運項目所需並完成分組辦公/異地辦公/居家辦公之人力、系統、網路及遠端視訊會議等設備建置。 完成資訊及交易系統異地備援，當主中心資訊系統發生問題時，備援中心系統可不中斷接續工作。 3/3啟動第1批分組辦公行動，以總行的財務、法遵、法金及集中作業處等核心單位約90名員工，移往異地上班，並啟動視訊會議；異地辦公區同仁不得有實體接觸，實施期間至政府宣告防疫結束為止。 各分行選定第一支援分行備援規劃 掌握業務風險 <ul style="list-style-type: none"> 盤查企業客戶受影響程度並持續追蹤其營運狀況 配合政府辦理因應此疫情之政策性紓困/振興貸款或貸款展延，供受疫情衝擊客戶申請。 控管cost/income比，各事業群重新檢視用人、資本支出、營業費用等預算數，並重新估算Q2-Q4之業務狀況及損益。 數金事業群提出因應疫情數位服務規劃 	<ul style="list-style-type: none"> 成立應變小組 由總經理任總指揮，輔以執行副總指揮及資訊/作業副總指揮，下設： <ol style="list-style-type: none"> 應變組 連絡組 總務組 公關組 法務組 與政府溝通專責窗口 <ul style="list-style-type: none"> ◎中央疫情指揮中心 ◎金管會 ◎證交所 ◎勞動部 	<ul style="list-style-type: none"> 完成營運及相關交易不中斷計劃演練 備妥支援據點之資訊系統與辦公設備並進行演練，達有同仁確診能即刻啟動新據點繼續營運作業。 檢討及修正確認計畫可行。
第二級 嚴重	疾管署通告發生社區群聚感染			
第三級 極嚴重	辦公地點發生同仁確定病例			
第四級 緊急	所在地縣市政府封鎖管控人員出入			

資訊安全

在萬物相連成網的當代，風險串成鏈，只要有連結網路，大至具有管理權限的系統管理人員，小至網路攝影機、印表機等任何裝置，都能遭國際駭客的暗黑力量鎖定，其入侵及犯罪手法日新月異。為因應日漸推升的資安威脅，本行在作業及資訊服務中心下設「資訊安全處」，專責擬定資安策略並綜理資安事務之規劃、推動、管理及查核，以持續優化資安進程，從控管框架、建置完整度、企業文化與同仁心態、事件處理能力、威脅管理與修補能力等全方位著手，建構符合國際資訊安全標準的管理制度，並投入教育宣導與緊急應變演練，持續強固複合且多重防衛的資安體系。

管理及技術並重的資安布局

審查資安及個資保護管理體系	<ul style="list-style-type: none"> 資認安全管理系統(ISMS)覆審：由英國標準協會（BSI）執行，於2020年1月通過，保證有效期間持續至2021年7月。 個人資料管理系統(PIMS)覆審：由英國標準協會（BSI）執行，於2020年1月通過，保證有效期間持續至同年9月。
強化網路架構	<ul style="list-style-type: none"> 全面檢視現有網路架構，評估各系統重要性與風險等級，以架構建置全行網路安全區。於2019年5月完成盤點全部資訊系統，並將其全數搬遷至網路安全區。 委請勤業眾信會計師事務所針對全部之強化措施覆核，該所於2019年6月所出具之「網路安全強化第三方覆核報告」，確認本行網路安全全面完成強化。
建置資安事件管理平臺	自動蒐集完整之內部資安設備日誌與外部資安情資，並搭配智能化之攻擊與異常行為分析機制，以增進資安事件監控之時效性及完整性，於2019年完成評估與規劃，預計於2020年6月完成建置。
強化網路邊界防禦機制	建置使用者上網管控與釣魚電子郵件防護系統，以強化資安網路之縱深防禦，於2019年11月上線。
加強使用者端防護力	以新版掃毒程式及惡意工具全面盤查，並設定全行個人電腦定時強制關機；每年進行一次電子郵件社交工程演練，以杜絕釣魚郵件。
強化緊急應變程序與計畫	完成分散式阻斷服務(DDoS)攻擊應變、ATM事故應變程序、及資訊系統備援演練，演練結果均符合預期，以確認機制與程序之有效性。

資訊安全投入資源年增191%

為加強對資訊安全之風險管理，本行2019年所投入費用較前一年度成長191%，項目包含精進管理面及技術面的安全架構、強化防禦設備及安全情資分析、安排相關教育訓練等。對員工的訓練包含資安專業培訓與全員資安意識強化，至2019年止有6名同仁取得BS10012 LA、ISO 27001 LA、ACE等專業認證，一般同仁則100%通過資安訓練；2019年舉辦資安專業課程時數達239小時，其中89%為外部課程。

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

倫理與誠信

「誠、勤、樸、慎、創新」的經營理念，深植同仁心中，並體現於正派經營的文化。董事會與管理階層遵循公司法、證券交易法等相關法令及內部程序，落實誠信經營，且訂有「誠信經營守則」，以為永續發展的指引。本行不參與政治，對於政黨、利害關係人及公益團體的捐贈，皆依「捐贈管理規範」公開揭露於銀行網站；其中2019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，明文規定全員遵守的行為準則，並要求全員於每年一月均須重新檢閱並簽署「員工服務守則暨行為規範」，以茲提醒。此外，本行訂定「公司內部人股權規範宣導事項」，於法遵季會中加強宣導；對於證券交易所來函提醒之內部人常見違規態樣，則每季更新並逐一通知相關人依規定於期限內辦理各項申報。

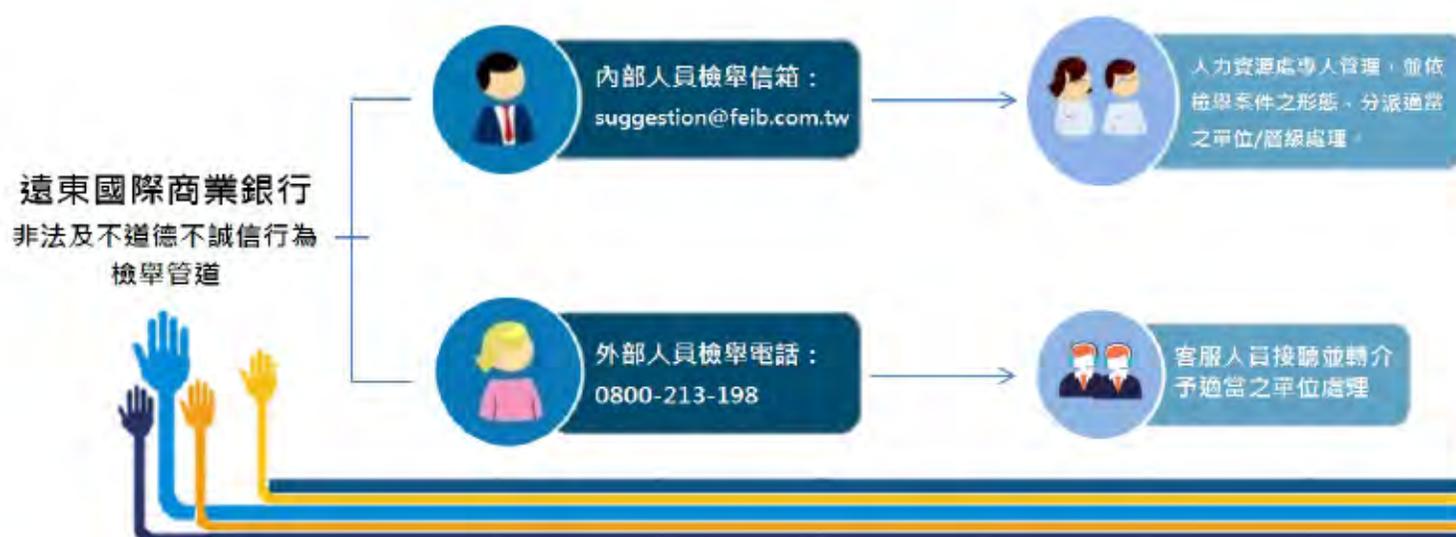
員工服務守則暨行為規範重點

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

建立諮詢與舉報機制

為防範舞弊及貪腐情事，本行除訂定員工行為規範外，稽核處對各單位辦理查核時，則針對各項系統權限開放、業務費用支出控管及行員強制休假作業等加強查核，亦將理財業務人員是否有保管客戶重要單摺憑證及行外代收付相關作業管理等，列入查核重點事項。此外，為建構令同仁安心的申訴管道，制訂「員工申訴處理注意事項」，亦鼓勵檢舉組織內部任何不法或違反誠信經營守則之行為，近年除優化受理檢舉程序，更提升檢舉案之呈報位階，並加強確保檢舉人及相關人的權益。

於2019年修訂「非法及不道德不誠信行為檢舉案件處理注意事項」，允許匿名檢舉，保護其免於遭受不公平對待或報復，亦規範案件調查後應採取的通報及處置措施。上述相關規定於官網或內部網站公告周知，且輔以相關宣導及教育訓練，定期提醒。另訂有「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裁以對應之懲處，2019年度並無發現員工有收受不當利益之行為。



6 客戶信任



47 服務品質與客戶權益

55 金融科技創新

60 普惠金融服務

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，持續提升服務品質與創新商品，建構審慎把關商品與風險揭露的機制，並在流程中置入客戶導向的服務精神，結合最新數位科技應用，快速回應客戶的需求與期待，堅定守護客戶的權益。



本行展現自主研發能力，至2019年底計取得30項金融科技專利；而為網路原生族群世代打造Bankee社群銀行，以金融開放平臺BaaP (Bank as a Platform)為設計核心，形塑共創、共享、共好的平臺經濟，除與新創夥伴合作發展創新商業模式，更獲「臺灣百大MVP經理人」及「最佳創新商業模式數位銀行」等獎項肯定，並獲邀參加海內外重要的金融科技展。同時，客服中心與財富管理亦以優質服務連年獲財經媒體及專業評鑑機構肯定，2019年合計抱回12座專業獎座，其中財訊媒體財富管理大調查《最佳財富增值獎》，更榮幸得到金管會顧立雄主委親自頒發獎座表揚。



服務品質與客戶權益

落實公平待客原則

本行六大事業群之客戶屬性容有差異，然落實金融服務業待客原則之努力不變，且藉由董事會對相關規範及作業之檢視，例如「公平待客原則暨消費者保護之辦理情形」、「生性金融商品定價合理性檢討」、「首次公開募股之基金銷售機制及執行方式之檢討」等，均列入董事會報告事項，冀由上而下形塑客戶權益至上的服務態度。針對公平待客相關10大構面，2019年首度由法令遵循總處主導辦理評核之自評作業，自評結果為滿分84分。

項次	評核指標	一道防線	二道防線	三道防線	平均分數	平均分數*60%
		業務單位自評	法遵或風管單位自評	稽核單位自評		
1	訂約公平誠信原則	10	10	10	10	6
2	注意與忠實義務原則	10	10	10	10	6
3	廣告招攬忠實原則	10	10	10	10	6
4	商品或服務適合度原則	10	10	10	10	6
5	告知與揭露原則	10	10	10	10	6
6	複雜性高風險商品銷售原則	10	10	10	10	6
7	酬金與業績平衡原則	10	10	10	10	6
8	申訴保障原則	10	10	10	10	6
9	業務人員專業性原則	10	10	10	10	6
小計						54
10	董事會推動之重視及具體作為	30				
本行自評分數 +		84分				

6 客戶信任

服務個案分享與討論

針對第一線服務客戶的同仁，常年性開辦正確服務態度的養成課程，2019度教育訓練內容包括「優化客戶服務品質」、「服務覺察力」等，此外並將分行客戶申訴案件列入經理人會議、金融服務主管會議、新人Orientation的檢討內容，藉此引導同仁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。

定期調查客戶滿意度

每年針對財富管理客戶進行滿意度調查，且將結果連結理財專員的績效考核，藉以管理無不當銷售情形，並提升服務品質；2019年財富管理客戶滿意度為95.6分，為連續5年滿意度維持在90分以上。此外，亦獲財訊雜誌頒發財富管理銀行評比「最佳財富增值獎」與「最佳理專團隊獎」肯定。

攔阻客戶遭詐騙

配合政府打擊犯罪，加強提升第一線行員之訓練，以防杜詐騙、洗錢與逃漏稅於未然，善盡金融從業人員之謹慎把關義務與社會責任。2019年計成功攔阻詐騙臨櫃匯款共約臺幣260萬元，並獲時任地方首長來函嘉勉；另主動舉報疑似洗錢計臺幣1,000萬元及逃漏稅209萬元等案例供主管機關偵查，持續協力政府防堵不法行為，為成就更安居的社會而努力。

開闢樂活空間

近三年新設或改裝的分行，除導入全面性的無障礙設施，亦開闢客戶專屬的「樂活空間」，舉辦各類結合本行財富管理樂富、樂知、樂信、樂融、樂家、樂享、樂居、樂遊、樂創、樂益等「十樂」主題的活動，邀請客戶參與，其中私廚料理、手沖咖啡、植物療癒、生活品味等講座或輕學習課程，是最廣泛受到客戶喜愛的活動。至2019年止，提供「樂活空間」的分行已達10家。



開辦樂齡學苑

有鑑於臺灣進入高齡化社會，為打造高齡者樂活的理想生活樣態，財富管理於2018年與元智大學終身教育部攜手，開辦「樂齡理財學苑」，並於2019年擴大辦理第二屆，聘請學者為高齡客戶規劃智慧理財、生活美學、數位科技、健康樂活與經典哲學等五大學程，以及兩次的戶外見習，鼓勵長者擁抱科技新知、實踐樂活精神。課程為期18週，因學員反應良好，擬計畫於2020年續辦第三、四屆。

6 客戶信任

客服中心獲國際大獎

本行設有24小時服務的整合式客服中心，於2019年處理客戶來電達220萬通，處理網路留言超過11,000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。當結束服務時，由電腦系統隨機抽樣客戶，以語音系統導引客戶進行服務滿意度評分；此評分系統於2019年共抽樣11,355名客戶，滿意度為99.6%。

客服中心展現服務、銷售、技術、訓練、管理、創新等專業品質，連續三年獲得兩岸三地客服標竿大獎的榮耀肯定：

年份	頒獎機構	獎項
2017	臺灣客服發展協會	卓越客服中心獎
2018	亞太區域客服協會（香港）	最佳客戶連絡中心獎、最佳效率顧客服務中心獎
2019	臺灣客服發展協會	團體獎 3 項：最佳服務創新團隊獎、最佳客服技術支援團隊獎、最佳訓練團隊獎 個人獎 8 名：最佳客服主管獎、最佳現場管理獎、最佳客服人員獎、最佳行銷獎、最佳訓練人員獎
	大中華區客戶中心聯盟（北京）	最佳服務創新企業獎



2019年精進e化客服系統

項目	說明
數位智能客服	完成文字客服系統與智能客服系統之建置，並依時程於2020年3月推出數位智能客服，為顧客創造零時空限制的智慧服務互動平臺，無論是透過傳統電話、即時通訊軟體Chat、電子郵件Email等任何管道，客服中心都能快速回應顧客的需求。
e化申請項目	新增線上信用卡溢付款處理、線上申辦公共事業代繳等多項服務，客戶可以更便捷的線上操作完成需求
優化流程	優化信用卡語音選單及銀行密碼驗證流程，提升顧客自助化服務體驗

客訴處理機制

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

2019年全行各項業務之客戶申訴經風險管理委員會匯整統計為609筆，年減33件，除本行客服中心受理122件，亦包括銀行局、銀行公會、消費者評議中心等主管機關受理計477件，100%予以妥善回覆，平均處理時效為6天，其中59%在3日內結案。結案之後，內部逐一針對客訴內容檢討，提出矯正的方法或預防的措施，必要時以專案方式，協調跨部門單位解決，並提出處理程序與預防措施，修正為標準化作業，以化解令客戶爭議或疑慮的同類事件再度發生。

客服中心受理申訴處理流程



👤 客戶投資保護機制

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

此外，金融市場事業群除依循「金融消費者保護法」及前述內部規定，另訂定「消費者保護自評表」，透過標準化的審查程序確認該事業群提供金融商品或服務時，在①法規遵循、②契約訂定、修訂③廣告、業務招攬及營業促銷活動之宣傳物製作管理④確保金融商品、服務適合客戶⑤契約重要內容及揭露風險⑥金融消費爭議等客戶保護議題之處理等，皆符合相關規範及客戶權益。

財富管理金融商品之服務流程

服務前	服務中	服務後
<ul style="list-style-type: none"> ● 設理財商品適合度監控機制，避免不當銷售或推介不適合商品。該機制含確認客戶投資屬性、商品風險度分級。客戶風險承受度分5等級，並定期重新檢視。 ● 首次上架之商品經總經理、法遵主管共同參與之「投資類商品審議委員會」審議，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。 	<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"> 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。 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。 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。 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。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 依客戶要求或依客戶之風險屬性，在系統中設定其所持有投資商品的停利或停損警示通知。 ● 每月寄發綜合對帳單。 ● 理財專員另定期檢視客戶的投資組合，包括報酬率、客戶風險屬性和投資組合之適合度等，頻率至少每年一次。 ● 遇有重大因素或市場變化，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。

6 客戶信任

商品訊息充分揭露



各類行銷活動、廣宣物，於推出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。



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。



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



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



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



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



金融市場事業群簽署「機構投資人盡職治理守則」遵循聲明，除制定盡職治理政策、利益衝突管理政策，並聲明持續關注所投資公司、適當與所投資公司對話及互動、揭露於其股東會議案之投票情形，且定期向客戶或受益人揭露盡職治理之履行情形。

6 客戶信任

網路交易安全

重點項目	主要管理措施
系統服務不中斷 營運持續應變	<ul style="list-style-type: none"> • 資訊系統安全防護採雙重防火牆架構，管制網路的區隔與進出。 • 重要主機採線上即時備援機制，提高系統可用率。 • 開放系統伺服器依業務重要性，建置同地、異地或備份還原等備援機制及復原程序。
電子化通路 行動網銀	<ul style="list-style-type: none"> • 企業網路銀行於發送客戶之交易處理結果「扣帳通知」及「入帳通知」時，針對帳號資訊採隱碼處理。 • 網路銀行與行動銀行使用非約定轉帳簡訊動態密碼功能。 • 採TLS傳輸加密機制以提高網站加密傳輸安全等級。 • 每年委由專業第三方機構進行網站滲透測試及源碼檢測。
自動櫃員機	<ul style="list-style-type: none"> • 建置ATM程式白名單系統並定期檢測，非本行設定之合法程式則無法執行。 • 全面廢止ATM之光碟機及USB裝置使用功能。 • 加強ATM功能異常警訊之應變管理及通報機制。 • 廠商進行維護作業時，除出示識別證，由本行同仁或保全人員全程監控。
委外作業資料 傳輸加密	<ul style="list-style-type: none"> • 委外作業均與廠商訂有契約條款，與廠商間的資料傳輸採專線加密方式進行，資料處理後即消除。 • 並定期派員實地查核，並留存紀錄報告，確保其運作過程遵循契約與相關流程無誤。

個資保護

為落實個人資料保護，本行於既有的資訊業務指導委員會外，再設置跨部門的「個資保護管理小組」，由資訊暨作業服務處副總經理擔任召集人，專責督導全行個資保護管理事宜，並訓練種子人員，期使個資保護意識與規範深植於內部文化；此外，對於如何蒐集、處理、使用客戶的資料，以及客戶對其資料所擁有的相關權利，皆公開揭露，除於交易合約中載明與於官網公告，並主動告知新往來客戶。2019年在個資保護相關的主要具體作法如下：

-  持續由勤業眾信聯合會計師事務輔導，導入歐盟「個人資料保護規則」(GDPR, General Data Protection Regulation)。
-  通過英國標準協會 (BSI) BS10012:2017 PIMS 個人資料管理制度系統驗證之複審，且持續無缺失通過英國標準協會之複審，維持本行通過該會 BS10012:2017 PIMS 個人資料管理制度系統驗證之有效性。
-  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。
-  上下半年各一次重新檢視個人資料檔案清冊，執行風險評鑑作業。
-  同仁100%完成簽署個人資料保密切結書，每人並接受至少兩小時個資保護相關教育訓練。
-  每年進行個資外洩事件模擬演習，2017年為「保代銷售管理系統遭入侵」，2018年為「信用卡申請網銀之網頁遭置換」。2019年為客戶使用開戶 i 預約系統遭導引至其他不明網站
-  2019年無侵犯客戶個資權益之事件發生。

金融科技創新

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

⑤ 金融科技專利

本行發展Fintech，積極申請金融科技專利，聚焦於消費者受惠的「更安全 的服務」、「全新商業模式」及「提升客服效率」等項目。2019年計取得10項金融科技專利；申請金融專利數累計至2019年底超過38項，其中30項已取得專利證書。本行依各項數位專案發展進程，持續找尋可申請專利之突破點，2020年專利數預估仍會持續成長，以展現本行金融科技自主之研發能力。



2019年取得專利		
名稱	專利數	類型
使用虛擬角色將資訊數位化之處理方法	1	發明
分享群組福利之系統	1	新型
群組互惠式優惠金融商品處理系統	1	新型
顯示螢幕之圖形化使用者介面	5	設計
晶片卡設計	2	設計

☞ FE跨界行動應用平台x HAPPY GO

2019年行動支付領域擴大，包含日常繳費、大眾運輸、民生消費、觀光旅遊，而商家及民眾也普遍接受手機支付。據資策會統計，國內行動支付使用率從2018年的50.3%提高到2019年的62.2%，各大零售通路陸續推出自有品牌支付服務，使用者也由年輕人拓展至年長者。而本行於2017年推出的FE跨界行動應用平臺，歷經兩年發展，其多錢包金流帳務功能發展趨向完整，已協助遠百、遠東SOGO、city'super超市、頂好超市、遠東香格里拉飯店等大型商店快速導入行動掃碼支付，提供包含支付寶、微信錢包、LinePay、遠傳FriDay錢包及即享 等客群以掃碼支付在實體商家購物交易付款，滿足行動支付需求。



在2019年，FE跨界行動應用平臺與HAPPY GO 合作，推出點金合一的「HAPPY GO Pay」新服務，瞄準市場趨勢與消費者需求，藉由點數與金流的無縫串接，讓顧客累兌點、消費付款，都在指間完成。本行更以此應用平臺發展金流OPEN API，整合HAPPY GO會員系統與支付、查帳、收款等服務。展望2020年，計畫以本平臺為基礎，繼續發展金流OPEN API，協助各零售通路及國內企業導入行動支付、境外支付與創新服務。

☞ Bankee創新商業模式獲肯定

為網路原生族群世代打造Bankee社群銀行，透過23項專利等創新金融科技，以金融開放平臺BaaS (Bank as a Platform)為設計核心，形塑共創、共享、共好的平臺經濟，提供企業金流與創新商業模型的介接，打造一個前所未有的跨界數位金融服務的建構流程。而2019年也是Bankee獲得市場關注的一年，除與新創夥伴合作發展創新商業模式，獲金管會「臺灣百大MVP經理人」及「最佳創新商業模式數位銀行」等獎項肯定，更獲邀參加國內外重要的金融科技展。Bankee將持續與金融科技新創公司跨業合作，以科技的力量，帶給社會升級版的金融服務場景與使用體驗，以成為全世界第一家共享經濟銀行為目標而努力！

6 客戶信任



創新2019

共享、共好對象	創新項目	發表	說明
客戶	i-Voting 共創回饋機制	1月	發揮社群價值，讓會員以投票決定信用卡的優惠回饋方式
微型公益團體	小型認同卡	3月	<p>Bankee推出新型態認同卡，讓微型社福團體也能如大型公益機構獲得來自認同卡的穩定、長期的募款收入，其支持者及志工透過刷卡消費就能愛心捐助。第一波新型認同卡的13家合作機構如下：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 動物保育類：懷生相信動物協會、狗醫生協會、反棄養寵物協會、諾亞方舟動物同樂會、中華親善動物保護協會、米亞歐隨義小廚貓中途咖啡廳、臺北市野鳥學會； ● 兒少及關懷類：天主教善牧基金會、至善社福基金會、兒童少年希望協會； ● 社企平臺類：紅龜好事群募、iGoods愛物資 ● 身障照護類：新北市愛維養護中心
網紅、社群領袖	KOL信用卡	4月	 <p>Bankee讓人人可斜槓建構自己的家族微分行，成為類分行經理，長期累積回饋。而具社群影響力的網紅或小型社群團體，則可視Bankee為社群金融工具，圈粉建構自己的數位分行。首波與擁有百萬粉絲的星座小熊合作，推出結合AR技術的文創風卡面，計發行12張星座信用卡與1張小熊家族卡。卡友掃描卡面，即能透過AR功能得知星座運勢與實用資訊等。</p>
新創科技公司 基金客戶	入選監理沙河	10月	攜手新創科技業好好投資公司，推出全球首例的基金互換新商業模式「新型態網路基金交換平臺FundSwap」，運用區塊鏈技術進行點對點交易，讓投資人可即時交易交換共同基金，降低基金申購與贖回的手續費及耗時等痛點，重新定義基金交易生態，獲金管會核准為第一波進入創新監理沙河實驗的三大專案之一。
學術界、校園學子	數位創意王競賽	4-6月	與元智大學合辦實務模擬競賽，操作項目包含網路文案寫作、自媒體經營、活動舉辦、影片攝製、受眾設定、廣告精準投放等，共計70名學生報名參加角逐獎盃。
金融總會 學術界、校園學子	Bankee遠距 實習計畫	7月	支持金融總會「FinTech 校園創新接班人」活動，推出「Bankee 社群銀行遠距實習計畫」，首波帶領17名經由海選脫穎而出的學子搶先體驗科技時代的新工作模式，擺脫固定地點，隨時隨地遠距上班，學習線上專案管理、線上會議、雲端文件管理、檔案共享等，與 Bankee 團隊完成協作。Bankee 希望帶領一批無疆界年輕團隊成為新世代銀行家。

6 客戶信任

共享、共好對象	創新項目	發表	說明
金管會、金融總會 金融同業 學術界、校園學子	AI金融科技聯盟	12月	 <p>贊助由臺大、政大等6校組成的AI金融科技聯盟，結合專業技術與實務資源，共創全臺最大產學結盟，為金融科技人才培育扎根。所舉辦的「AI金融科技創新創意賽」，吸引來自40校、千位以上學子組成的200支隊伍參賽。</p>



榮耀2019

臺灣百大MVP經理人	Bankee團隊獲經理人月刊評選為「2019未來經理人」，同時以共享經濟、社群金融、23項專利、4大首創等突破性創新作法，被評定為率先進入藍海的領航家，是開啟臺灣金融業新道路與視野的「臺灣百大MVP經理人」。
最佳創新商業模式數位銀行獎	榮登第三屆金融產業高峰會年輕世代金融風雲榜，獲頒「最佳創新商業模式數位銀行獎」。
獲邀參展新加坡金融科技展	為國銀唯一參展全球最大的金融科技盛會「2019新加坡金融科技嘉年華」，與來自130個國家的專家共同交流。
攜手新創科技@臺北金融科技展	<p>與好好投資公司合作的「新型態網路基金交換平臺FundSwap」及臺灣聯合金融科技公司合作「BZNK企業募資平臺」等兩項開啟銀行與新創公司合作先河的共創成果，除常態展示於FinTechSpace園區館，並呈現於11月舉行的臺北金融科技展，包括蔡英文總統、金管會顧立雄主委等人均蒞臨見證本國數位金融創新成果。</p> 

6 客戶信任

● 優化自動化交易平臺

本行運用金融創新科技整合通路、服務和產品，將銀行演變成一種「智能服務 + 生活型態」的綜合體，即時提供客戶所需的金融服務。除遠銀HAPPY+粉絲團互動率排名連續三年維持國銀同業第一，更以掌握核心技術及強化創新金融科技應用，持續推動服務流程e/M化，並優化現有自動化交易平臺，提供消費者最佳的使用體驗。

平臺	2019新增功能	說明
官網	個人信貸額度及利率試算	便利、簡易的試算功能供客戶在申辦個人信用貸款前，先依個人條件進行額度及利率試算，提升貸款資訊的透明度及數位服務的友善度。
	線上資料更新專區	為落實KYC (Know Your Customers)、定期更新客戶留存之個人資訊，而開發本線上資料更新專區，除可透過定期的活動鼓勵既有客戶更新資料，也提供方便的線上資料更新管道，免去臨櫃或郵件掛號之不便與曠時，提升客戶更新資訊之意願。
行動銀行APP	金融友善服務專區	為實現普惠金融，針對視障等族群新增金融友善服務，APP自動偵測使用者之手機設定，為有需求之客戶便提供友善服務。
	轉帳後儲存畫面 + 可隱藏餘額	由使用者旅程出發，因顧客使用APP轉帳後常需提供轉帳證明予他人，本功能設計可供用戶一鍵選擇是否隱藏轉出帳戶餘額，可保護隱私並提升用戶使用體驗。
i申請	帳單/消費分期	提供客戶便利的服務申請入口，僅需輸入所持有的信用卡相關資訊即可進行帳單/消費分期申請，便利客戶進行消費及財務規劃，提升顧客使用體驗。
	房貸線上簽約	e化現有房貸簽約對保流程，藉由線上簽約服務，讓通過房貸審核的用戶能夠在收到通知簡訊後立即在線上簽約，完成即可進入撥貸流程，加快撥款速度。

普惠金融服務

秉持金融服務普惠社會大眾的理念，本行推出的商品從早年的代償雙卡到近年的繳學費分期貸款、退休安養信託及以低收入戶為保障對象的微型保單等，無不希望包含部份資源取得相對不易的庶民大眾，人人能得到金融服務的助力，走向人生的康莊大道。2019年主要之執行績效如下：

- 設置專責的債務協商部門及服務專線，同理客戶所面臨的困境，透過合議展期或降息等方式，緩解客戶的還款負擔，幫助客戶盡早脫離負債的困境，走出人生低谷。2019年計有2,890位客戶完成前置協商或前置調解，總協議金額達5.5億元；於個別協議方面，則量身訂做理債協議，即視客戶的財務及收支狀況，提供適合的方案，2019年計有1,252位客戶達成個別還款協議，協議總金額達1.7億元。
- 對遭逢困難但有繼續經營意願的中小企業客戶，提供債務協商服務，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。2019年計協助9家中小企業達成還款協議。
- 因應高齡化社會之需求，2019年計承作高齡退休安養信託22件，信託資產餘額約6,291萬元；累積計85件，資產餘額約58,290萬元。身心障礙者照護信託至2019年底計承作兩件，信託資產餘額約141萬元。
- 以共享經濟為理念開發Bankee社群銀行，融合多項創意回饋機制，支持自認收入成長有限的年輕朋友，不放棄為未來努力，在Bankee的平臺上經營屬於自己的微分行，成為類分行經理或小銀行家，斜槓打造多元的收入來源。
- 與各大學合作，舉辦或協辦數位創意王競賽、AI金融科技創新創意賽、Bankee遠距實習計畫等3場校園活動，提供學子認識金融科技發展與操作相關實務的學習機會。
- 每週錄製市場趨勢分析短片，上傳YouTube，與大眾分享財富管理的專業洞察，2019年共計上傳41部。
- 因應戰後嬰兒潮邁入退休之社會現象，自2019下半年起，不定期於《經濟日報》專欄「退休金算盤」分享平凡受薪者之退休金理財規劃案例及規劃前後比較，傳達實用的退休金理財觀念與知識。
- 全數分行設置無障礙服務櫃檯，並維持無障礙網銀標章。



7 人盡其才



63 無差別雇用

67 薪酬與福利

72 培訓計劃

76 職場環境

7 人盡其才

2012至2019連續7
年入選「臺灣就業
99指數」成份股

2014至2019連續5
年入選「臺灣高薪
100指數」成份股

2003至2019連續
17年教育訓練獲
政府補助金累計達
935萬元



人才是企業成長與創新的引擎，遠東商銀從人力募集、在職訓練到組織變革，一直是從目標與行動的角度出發，思考銀行未來的走向，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，年年獲選「臺灣高薪100指數」及「臺灣就業99指數」成份股；且因長期投入員工教育訓練，連續17年得到政府補助，2019年更上層樓，取得勞動部人才發展品質管理系統(TTQS, Talent Quality-management System)企業機構版「金牌獎」！這是一個員工能與公司共同成長、成就自我並擁有安居樂業人生的幸福職場。

無差別雇用

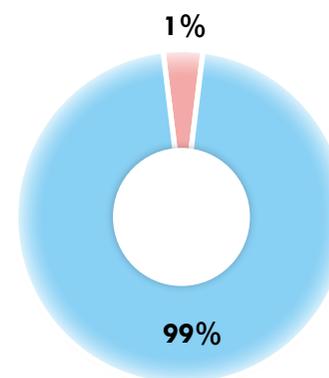
本行透過公開招募、員工引薦等徵才管道，經面談或測驗等程序，遴選合格後予以雇用，其遴選及敘薪標準悉依規章辦理；雇用時皆與員工簽訂勞動契約，以保障其勞動權益；自開行以來，未有發生就業服務法第5條第1項規定之各類因素而給予差別對待之情形，並杜絕童工之任用。

2019年底員工人數為2,535人，其中31位服務於香港地區；進用的員工中含原住民3人，其中1名為男性，2名為女性，進用率為0.11%；並雇用身心障礙者員工13人，其中7名為男性，6名為女性，依身障等級及工作時數之權數以全職或部分工時之公式換算後，等同為雇用16人，進用率為0.63%，且其中有1名擔任經理級以上職務。

2019年新進員工總人數達405人，含海外3人；以年底總人數計，占全行總人數比為15.98%。新進員工中，於當年離職之人數為56人，占總新進人數比為13.83%。2019年之員工離職率為12.8%，人力資源總處及所屬單位必經由懇談以瞭解同仁離職原因，以檢討改進；此外，針對遭資遣之員工，本行皆向就業服務單位辦理通報，以便終止雇用關係員工可視個人需要申請職業訓練或失業補助，利於其增進繼續就業之能力與機會，或取得職涯規劃之過渡協助方案。

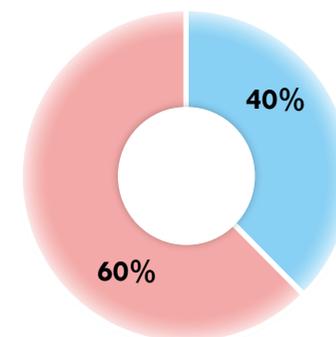
2019年員工雇用狀況							
地區/性別			臺灣地區		海外地區(香港)		合計
			男♂	女♀	男♂	女♀	
正式員工	不定期契約	全職	1001	1,460	13	18	2,492
		部分工時	0	0	0	0	0
	定期契約	全職	0	0	0	0	0
		部分工時	25	18	0	0	43
非正式員工	派遣人員		22	85	0	0	107
合計			1,048	1,563	13	18	2,642

2019年員工雇用狀況
(依區域)



■ 臺灣地區
■ 海外地區(香港)

2019年員工雇用狀況
(依區域)



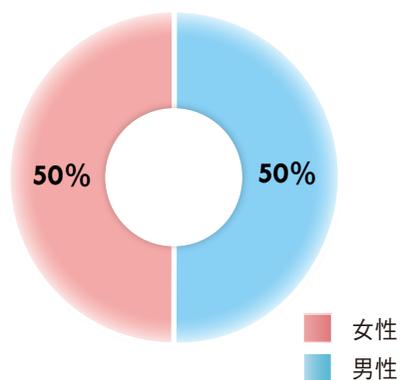
■ 女性
■ 男性

7 人盡其才

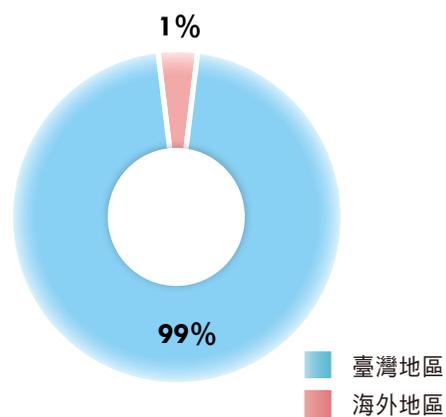
2019年新進員工占全行人數比例

地區	年齡層	30歲以下		30~50歲		50歲以上		整體人數		
	性別	男 ♂	女 ♀	男 ♂	女 ♀	男 ♂	女 ♀	男 ♂	女 ♀	合計
臺灣地區	人數	60	48	133	134	11	16	204	198	402
	占全行人數比例	2.37%	1.89%	5.25%	5.29%	0.43%	0.63%	8.05%	7.81%	15.86%
海外地區 (香港)	人數	0	2	0	0	0	1	0	3	3
	占全行人數比例	-	0.08%	-	-	-	0.04%	-	0.12%	0.12%
合計	人數	60	50	133	134	11	17	204	201	405
	占全行人數比例	2.37%	1.97%	5.25%	5.29%	0.43%	0.67%	8.05%	7.93%	15.98%

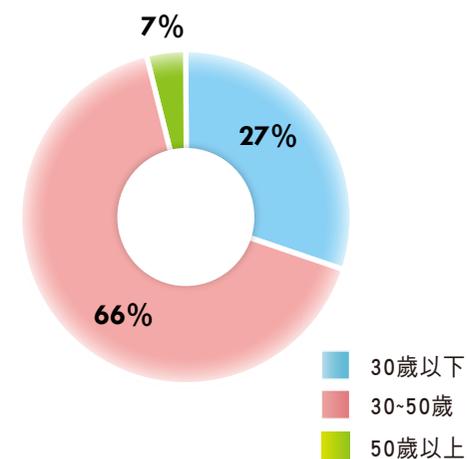
2018新進員工性別比



2018新進員工區域比



2018新進員工年齡比



7 人盡其才

2019年離職員工占全行人數比例

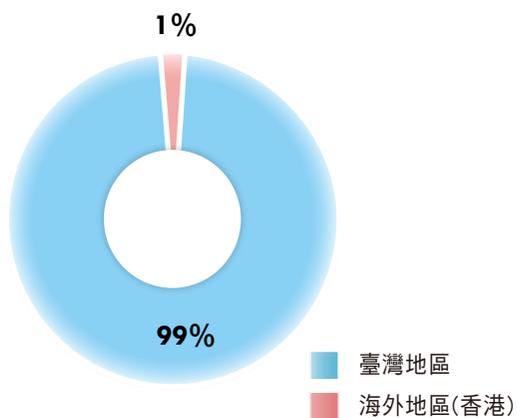
地區	臺灣地區						海外地區						合計	2019 平均 人數	2019 離職 率
	30歲以下		30-50歲		50歲以上		30歲以下		30-50歲		50歲以上				
年齡															
性別	男♂	女♀	男♂	女♀	男♂	女♀	男♂	女♀	男♂	女♀	男♂	女♀			
人數	23	38	115	116	10	9	0	0	1	1	2	0	315		
占年底員工總比數	0.91%	1.5%	4.54%	4.58%	0.39%	0.36%	-	-	0.04%	0.04%	0.08%	-	12.43%	2461.5	12.8%

註：① 2019年離職率=2019年離職人數/2019年平均人數。

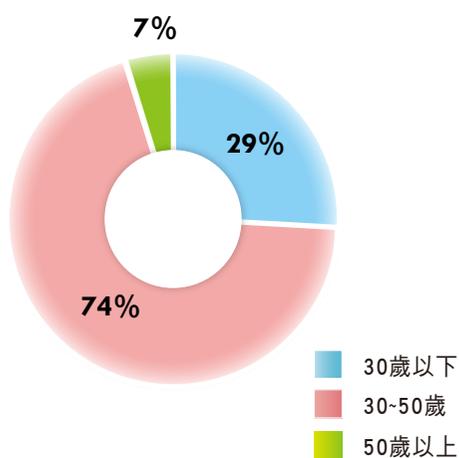
② 2019年平均人數=(期初2018年12月底人數+期末2019年12月底人數) / 2。

③ 上表不含派遣、定期契約、退休、資遣、死亡及免職人員。

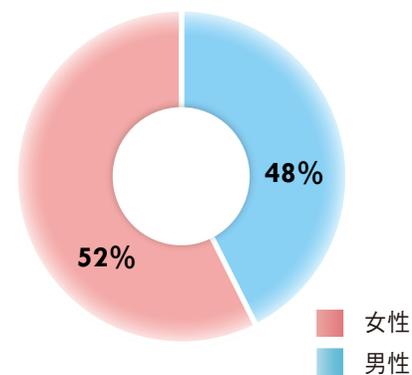
2019年離職員工區域比



2019年離職員工年齡比



2019年離職員工性別比



7 人盡其才

2019年管理職員工計112人，全數為臺灣地區公民，其中2人服務於香港地區，另110人服務於臺灣地區；非擔任管理職務之員工人數計2,423人，其中29人服務於香港地區，另2,394人服務於臺灣地區。

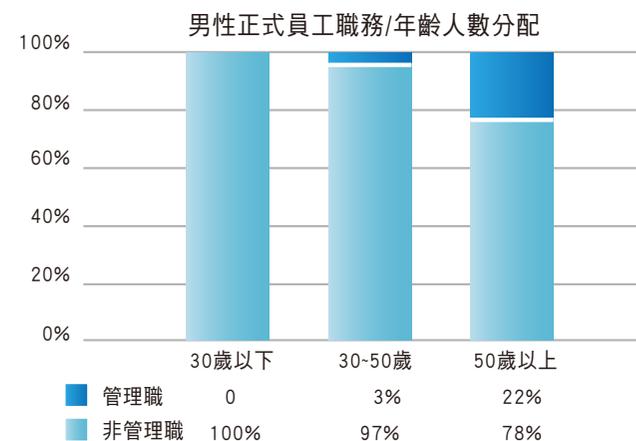
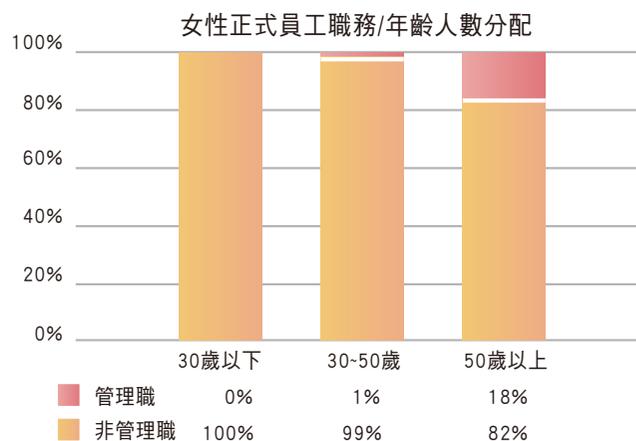
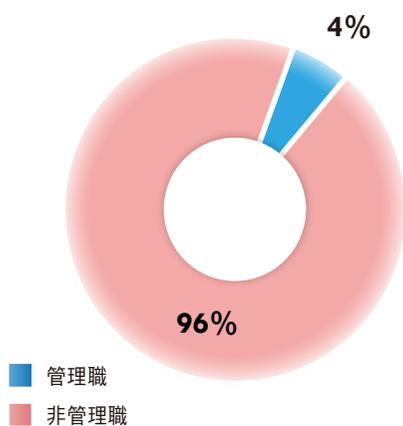
管理職與非管理職 年齡/職稱統計

地區	台灣地區							海外地區							合計
	30歲以下		30~50歲		50歲以上		小計	30歲以下		30~50歲		50歲以上		小計	
年齡	男♂	女♀	男♂	女♀	男♂	女♀		男♂	女♀	男♂	女♀	男♂	女♀		男♂
管理職	0	0	27	13	39	31	110	0	0	0	0	1	1	2	112
非管理職	83	150	743	1,140	134	144	2,394	0	5	8	7	4	5	29	2,423

註：① 非擔任主管職務：指非擔任經理人職務者。

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

正式員工職務比



薪酬與福利

本行基本薪資與整體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，並無因性別而有差別待遇，所有層級薪資皆高於法定最低工資。其中非管理職之基層員工年度平均薪資數約為1,205,000元，為2019年度基本工資（23,100元x12個月）之4.4倍，其中男性為4.6倍，女性為4倍。秉持人才是公司最重要資產與利潤共享理念，近年來持續每年為員工加薪並發放獎金。

入選高薪100指數成份股

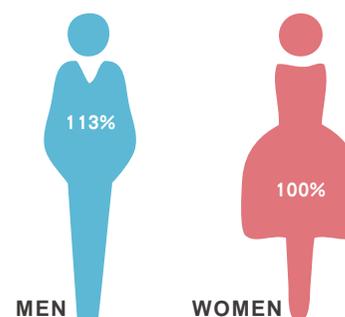
本行定期委託外部顧問公司辦理薪酬調查，以參酌擬訂在就業市場上具競爭力的薪酬政策，自2014年起連續6年入選為臺灣證券交易所「高薪100指數」成份股，在「員工平均薪酬」、「淨利」、「每股淨值」及「員工總薪酬」等層面表現優異，其中2018年與2019年非管理職員工之年度平均福利費用分別為1,327仟元與1,345仟元，兼顧經營成果、照顧員工與善盡企業社會責任。

非擔任主管職務之全時員工薪資資訊			
項目	2018年	2019年	差異
非擔任主管職務人數	2,138人	2,156人	+18
平均數	1,168,000元	1,205,000元	+37,000
中位數	1,014,000元	1,040,000元	-64,000

註：① 非擔任主管職務：指非擔任高階主管職務者。

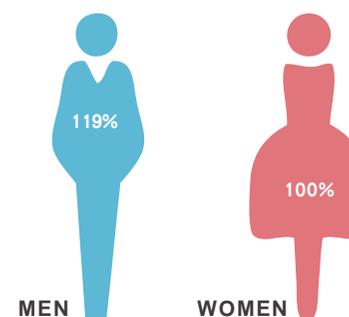
② 統計原則依臺灣證券交易所上市公司非擔任主管職務之全時員工薪資資訊相關申報規定。

非管理職之男女平均薪酬比



註：非管理職為非經理人

管理職之男女平均薪酬比



註：管理職為經理人

育嬰留職停薪概況

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

項目	男♂	女♀	合計
符合育嬰留職停薪申請資格總數	71	108	179
2019年申請育嬰留停人數	2	41	43
2019年育嬰留停應復職人數	1	18	19
2019年育嬰留停實際復職人數	1	13	14
復職率	100%	72%	74%
2018年育嬰留停復職人數	1	22	23
2018年育嬰留停復職且於2019年在職滿一年人數	0	18	18
留存率	0%	82%	78%

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

績效考核與晉升制度

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

2019年正式員工接受年度績效及職涯發展檢核情形									
人數/比例	實施考核績效及職涯發展檢核				未實施考核績效及職涯發展檢核				總計
	高階管理層		非高階管理層		高階管理層		非高階管理層		
	女♀	男♂	女♀	男♂	女♀	男♂	女♀	男♂	
人數	45	65	1,395	908	0	2	56	64	2,535
比例	1.78%	2.56%	55.03%	35.82%	0%	0.08%	2.21%	2.52%	100%

註：未執行年度績效考核及職涯發展檢核之對象，主要包括：

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

晉升為員工職涯發展的重要進程，也是其人生成就感的主要基石之一。本行每年依員工之績效成果與發展潛能，由主管提報晉升名單，並逐一經過審查，一定位階以上之候選人，另需透過簡報展現自我績效，每位員工均能在透明且公開公正的機制中，得到應有之評量，為自己爭取更寬廣的舞台。為給予績優及潛力人才實質之肯定與鼓勵，2019年晉升人數比率為15.1%。

福利面面俱到

本行規劃優於法令規定的多方位福利，協助員工更全方位照顧自己與家人。

幸福成家

鼓勵並祝福員工結婚成家、生兒育女，2019年結婚同仁54人（女性32名、男性22名）、生育同仁72人（女性44名、男性28名）皆獲相關補助。

友善母職

- 協助員工因應照顧家庭之需求，在每日正常工作時數不變下，員工可在2小時的範圍內，彈性調整工作開始及終止之時間。
- 協助員工處理學齡前子女之托育問題，與4家連鎖性托育機構合作，提供全臺特約托兒門市約計107所。

人身保險

- 為員工規劃壽險、重大疾病險、住院醫療險、癌症險及意外險等5大保障，任職期間保費由公司全額負擔。
- 員工之配偶及未滿23歲且未婚之子女亦享有免費住院醫療險之保障。

退休金給付

- 所有員工之退休金給付標準一致，為適用勞工退休金條例（以下稱新制）者，依其薪資之6%金額，每月提繳至勞保局個人退休金專戶；選擇繼續適用勞基法退休金給付標準（以下稱舊制）者及選擇適用新制但留有舊制工作年資者，其舊制退休金給付標準悉依本行「員工退休準則」辦理。
- 對於選擇繼續適用舊制或選擇新制但保留舊制工作年資的員工，每月提撥其薪資2%之金額至臺灣銀行專戶存儲，並於每年年度終了前，估算次一年度符合退休條件者所需之退休金數額，以足額提撥勞工退休準備金。
- 海外地區分公司員工之退休金悉依當地政府規定辦理。
- 成立勞工退休準備金監督委員會，每三個月舉行會議，確保員工退休金之請領權益。該會2019年完成第八屆委員改選，經台北市政府勞動局核備在案。

員工持股信託

- 為勞資共享利益，強化長期薪酬，辦理員工持股信託，由員工自願提撥部份薪資，行方提供部分比例補助，交付信託購置本行股票，鼓勵員工共享經營成果並達到長期儲蓄的目標。
- 2019年之參加員工數達1,716人，較前一年度增加189人，參加率為67.7%。

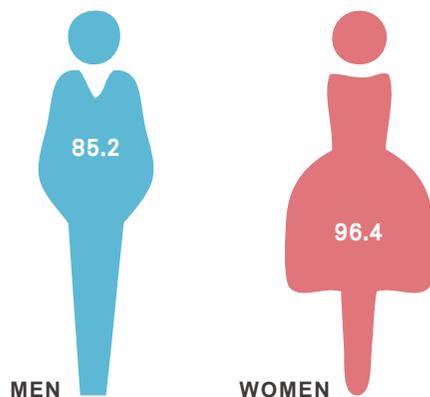


培訓計畫

為促進同仁的職涯發展，依各類核心職能規劃課程，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，更於2019年續獲補助最高上限95萬元，蟬聯金融同業中唯一連續17年獲得獎勵補助之紀錄，累計補助金額達935萬元。本行於2014年至2018年獲勞動部人才發展品質管理系統 (TTQS, Talent Quality-management System) 企業機構版銅牌獎及銀牌獎，於2019年更上層樓，取得金牌獎之認證，為當年度唯一取得此殊榮認證的金融業。

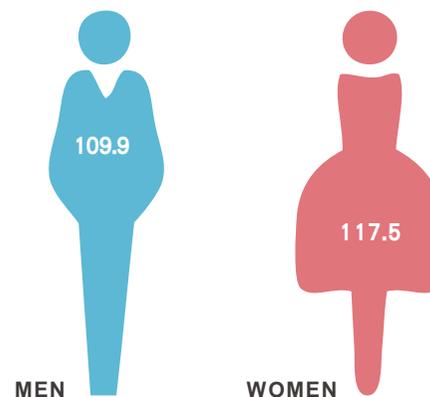
本行依員工所擔任職務，採專業職能及核心職能等兩大方向建構訓練體系，循序規劃不同層次的課程。專業職能培訓著重於增進專業知識技能，以達成工作任務目標；核心職能培訓則著重於激發各階層人員的潛能，如強化主管之策略規劃、創新領導及管理才能，並深植基層員工之顧客服務、銷售技巧、工作執行與團隊合作能力，兼顧企業營運與人員發展雙重需求。此外更提供便利學習的管道，2019年開設e-Learning線上課程計415班次，超過10萬人次上線學習，並導入「緯育TibaMe」、「天下創新學院」等數位學習平臺，以鼓勵行動閱讀及微學習，課程內容涵蓋金融科技知識力與技術力等，平均每位同仁閱讀時數達6.5小時，總閱讀時數計16,212小時。

非管理職之平均訓練時數(小時)



註：非管理職為非經理人；不計入數位學習平臺時數

管理職之平均薪訓練時數(小時)



註：管理職為經理人；不計入數位學習平臺時數

7 人盡其才

2019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	執行各業務所需專業知識及數位金融能力	17,703	1,506	117,096
	新人訓練	加速新進人員熟悉文化及相關權利與義務	300		
	基礎才能	協助工作效能與自我管理能力的提升	86		
	管理能力	強化各級主管領導統御及管理技巧	494		
	儲備主管	儲備主管、潛力人才之經營管理能力培養	202		
	語言學習	英語演講會(TMC)及英語學習課程	1,625		
	通識法令	資安、防洗錢、職業安全等法令規範內容	2,646		
線上課程		內部產品介紹、銷售話術、法令知識等	108,735	415	128,779



近三年訓練計畫執行情形

年度	行內訓練			行外訓練			合計			平均每人 訓練經費(元)
	金額(元)	人次	班次	金額(元)	人次	班次	金額(元)	人次	班次	
2017	10,284,000	19,506	941	4,707,000	1,454	474	14,991,000	20,957	1,414	6,100
2018	17,180,000	22,723	1,024	3,828,000	1,523	704	21,008,000	24,246	1,728	8,500
2019	13,151,000	21,658	895	5,198,000	1,398	611	18,349,000	23,056	1,506	7,200

註：本表班次及人次統計不含線上課程。

7 人盡其才

Toastermasters分會得第一

國際演講協會（Toastmasters International）為非營利的教育組織，於1958年在美國創立。本行為協助員工提升英語口說能力與領導技巧，自2010年加入中華民國國際英文演講協會，至今運作超過九年，擁有3個分會。為鼓勵員工參加，行方每年全額補助參加者每人最高約5,000元之費用，更透過認證獎勵與比賽金的設計，鼓舞員工報名地區及區域性比賽，除能取得優秀表現，並在活動中拓展人脈。2019年底會員有60人，參加人次共1,541人，分會數於國內企業中排名第一。2019年更獲國際演講協會世界總會長親自來臺頒發「最佳企業貢獻獎」（Corporate Recognition Award），為臺灣區唯一獲獎企業。

呼應「2030雙語國家政策發展藍圖」，本行實行英語力提升發展計畫，長期提供免費線上英語課程並與多家知名專業學習機構簽約，提供員工優惠的學習管道。2019年增辦英語能力提升專班，專班課程費用與多益測驗費用皆接受補助申請，以鼓勵員工提升英語力。



實質鼓勵在職進修

為培育經營發展所需的人才，同時協助員工持續學習與自我成長，本行針對員工修習碩士學位或取得專業證照，提供優渥的補助與獎勵。碩士以上學位進修補助自2006年開始實施，至2019年底有42人申請；專業證照獎勵方案自2009年開始實施，至2019年底有101人次申請。

推動跨部門調動制度

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

培育新世代菁英

本行為厚植永續發展所需之人力資本，自2008年起實施儲備主管(MA, Management Associate) 培訓計畫。本培訓計畫亦開放行內表現優秀且具企圖心的年輕員工參與甄選，2019年經嚴謹程序篩選16名優秀青年加入，展開為期二年的訓練，藉由紮實且密集的課程、輪調見習及專案執行等方式，有系統培育新一代菁英中堅幹部，展現積極運用新世代力量的企圖心。

除了MA培訓外，本行自2013年起推動高階潛力人才(HPT, High Potential Talent) 發展計畫，至2019年底已培育53名高階人才，目前各事業群／中心／總處主管經理人超越半數由行內培養拔擢；自2016年起，再進一步推動中階潛力人才(Mid-level HPT, Mid-level High Potential Talent) 發展計畫，於2019年培育出17名中階人才，儲備潛力接班梯隊。



儲備主管培訓方案

階段	內容
集中培訓	為期二個月，開辦金融產品、作業流程、一般法令、管理技巧等課程，並於戶外舉辦團隊活力營，進行主管座談會、關係企業參訪等活動，以收標竿學習之效。
深耕培訓	於事業群實施深耕培訓，並輪調至不同單位見習。
在職回訓	安排專題簡報、管理課程、商用英語課程（採分級授課），並安排加入國際英語演講協會，提升簡報及演講能力。
Mentor制度	每位MA均安排經理人擔任Mentor，定期檢視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

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。

首重環境安全

依「職業安全衛生管理辦法」，本行屬第三類事業，為低度風險產業且員工數未達三千人，雖免建置職業安全衛生管理系統，然為打造健康安全之工作環境，本行仍訂有「安全衛生工作守則」、「職業安全衛生管理規章」，作為執行方針。此外，亦訂定「員工執行職務遭受不法侵害預防計畫」，以消除職場可能之危害因子並降低風險。相關推動情形如下：

- 訂定「禁止職場暴力聲明書」並公告，依循「性別工作平等法」、「性騷擾防治法」，修訂「性騷擾防治措施、申訴及懲戒處理程序」，每年定期辦理教育訓練宣導，使主管及一般員工均能知悉並遵循。
- 定期辨識、檢視辦公場所的職場危害因子，評估風險控制措施，檢核作業環境、工作適性及人力配置之妥適性，並依評估結果改善工作環境及作業流程。
- 有關職場安全之相關問題、溝通或建議，包括職場暴力、性騷擾或遭受其他不當對待等，員工得向單位主管反應，另可透過諮詢申訴管道，包括專用電話及電子信箱等反應，由公司指定專責人員受理，並以保密方式進行。
- 規劃職業安全衛生任務編組，設置組長、職業安全衛生管理員、現場急救人員及防火管理人員，並定期委託外部專業訓練機構辦理相關課程，使權責人員充實專業知識，以規劃及執行相關業務。
- 為促進員工職業安全衛生知識，編制完整的訓練課程，新進員工報到後須接受3小時訓練；一般在職員工每3年須接受3小時訓練，採每年1小時線上訓練的方式執行，2019年計2,515人完訓。



促進員工健康

本行聘任護理師，另約聘職業醫學專科醫師，擬訂及執行各項員工健康保護計畫：

員工健康檢查 每3年辦理1次，年滿65歲可享每年一次。2019年規劃「到院健檢」與「巡迴施檢」等二種方案，便於同仁依自身情況擇一方案受檢。另外，針對夜間工作者，每年進行「長期夜間工作勞工特定項目健康檢查」。健康檢查結果交由護理師進行健康風險分級，針對中高風險個案進行衛教，並安排醫師諮詢。

員工異常工作負荷促發疾病預防計畫 對員工展開工作負荷問卷調查，每季統計加班時數，同時分析員工健康檢查數據，從中篩選罹患腦心血管疾病中高風險個案，安排臨場職業醫學醫師諮詢及給予保健指導。

職場母性健康保護計畫 由懷孕及分娩後未滿一年之同仁填寫「母性工作者健康情形自我評估表」，直屬主管會同職業安全衛生業務主管填寫「工作環境及作業危害評估表」，交由醫護人員評估員工健康風險，並進行分級管理，安排醫師諮詢，視需要調整工作適性或執行保健措施。

人因性危害預防計畫 每3年對全體員工進行肌肉骨骼傷病症狀調查，針對疑似有危害個案進行衛教及健康指導等相關措施，必要時介入調查工作環境及改善之。2019年無員工及工作者從事高風險或高特定疾病發生率的職務，亦無發生職業傷害及職業病之事件。

舉辦多元化的健康促進活動

活動項目	說明
健康講座	於北中南計舉辦12場健康講座，計518人次參與。
健康齊步走活動	以「日走5千步」為基礎並挑戰「日走1萬步」，全行計1,801人參與，日走5千步之達標數1,009人，日走1萬步之達標數384人。
遠東商銀、戒菸就贏活動	於「世界無菸日」及「禁菸節」，在保險代理事業群、臺北襄陽分行、桃園分行、台中自由分行及高雄中正分行，發送菸害防制宣導品。
經典馬拉松路跑活動	鼓勵員工參加遠東新世紀公司舉辦之第11屆「經典馬拉松」路跑以促進健康，計34人報名。
遠東HAPPY GO健走活動	響應遠東集團慶祝70週年所舉辦「70有愛 遠東HAPPY GO」活動，鼓勵員工每天走7千步，並加碼舉辦部門競賽，達成率為63.7%。

7 人盡其才

- + 每季安排職業醫學醫師提供臨場健康諮詢服務，同時協助執行「員工異常工作負荷促發疾病預防」、「人因性危害預防」及「職場母性健康保護」等計畫，諮詢服務以總行及新北板橋泛消金總部為主要面談地點，2019年計辦理8場次，有73名員工接受服務。
- + 於數位學習平臺e-Learning討論版之「健康easy go」專區提供實用的健康資訊，2019年共發佈21項議題。
- + 經衛生福利部國民健康署評定，2019年計有消金事業群取得健康職場促進標章；作業及資訊服務中心、保險代理事業群、桃園分行、臺中自由分行及高雄中正分行等五處取得健康職場啟動標章。
- + 參與康健雜誌主辦之「健康企業公民（CHR, Corporate Health Responsibility）」許諾活動，取得CHR許諾標章。
- + 雇用兩名視障按摩師於新北市板橋區之辦公室提供免費按摩服務，以抒解員工壓力，2019年使用超過2,500人次。



員工保健預防專案計畫

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同仁，安排臨場醫師諮詢，以提供母性工作健康保護。

打造樂活職場

- 打造行內e化平臺，同仁可交流工作心得與商品資訊等實用生活訊息。
- 除總部舉辦的大型春酒活動，各部門亦經常性舉辦員工日、郊遊踏青或聚餐等聯歡活動。
- 職工福利委員會訂定社團活動管理辦法，補助社團經費，鼓勵員工在工作之餘，組織休閒性或學習性社團，強健體魄、豐富生活並抒解壓力。2019年運作中的社團有氧舞蹈社、臺北羽球社、臺中羽球社、臺中高爾夫球社、自行車社、瑜珈社、棒壘社及品酒社等。



多元溝通管道

- ☉ 各項人事規章均遵循勞動法規制訂，並尊重國際人權公約精神，保障員工結社自由，並禁止各單位強制員工勞動，依出勤管理相關辦法，得由員工自由提出加班申請，且從無要求抵債脅迫、扣押證件等方式強迫勞動情事。目前雖無團體協約，然針對員工申訴、檢舉處理於辦法中明訂對提出者保護之條款，員工可放心透過各項申訴及溝通管道反應，不會遭受人權侵害或其他不利之對待。
- ☉ 為使員工即時知悉行方的重大營運方向，以減少員工因營運策略調整遭受衝擊之程度，營造互信的勞資關係，各項營運策略與計劃皆透過內部網路系統於事件發生2至8日內公告員工周知，包括每週行務會議、每季風險管理委員會、資產負債管理委員會及勞資會議等重要議事錄之佈達。
- ☉ 每3個月召開之勞資會議為行方與員工之溝通平臺，透過直接雙向的對話，傳達、討論本行重要政策；會議的勞方代表由全體員工依部門分別選舉產生，會中決議的勞工權益或相關事項適用每一位員工。單位全體同仁分別選舉產生，會議決議之勞工權益或相關事項適用每一位同仁。
- ☉ 發行《人資季刊》，內容包含人資及全行重要議題，經電子信箱、數位學習發展系統、電子公佈欄等 e 化管道發佈，並於2019年新設「與你有約」互動討論區，提供同仁更多元的交流及提問管道。
- ☉ 設同仁建議、申訴、檢舉機制，即時處理員工意見並回饋。員工除可向各級主管提出意見，亦可藉由總經理室所設之總經理信箱、人力資源總處所設之員工建議及申訴信箱，針對各類議題溝通、檢舉、反應問題或提出改革想法。2019年無內部申訴案，僅外部申訴1件，進入訴訟程序處理，一審判決由本行勝訴，該申訴案並無涉及歧視、性騷擾、原住民權利或人權問題等議題。
- ☉ 檢視2019年勞動檢查結果，無違反勞動法令事項遭裁罰案件。

人資季刊



8 環境永續



82 協助產業低碳轉型

84 供應商管理

87 節能目標管理

因應聯合國《地球暖化 1.5°C 報告》指出人類可能於2030年面臨地球平均增溫 1.5°C 的暖化大限，臺灣政府承諾在2030年前，努力將溫室氣體排放量降至2005年的八成。而銀行業雖不屬於耗用大量能源、排放巨量廢棄物的產業，但本行仍盡己所能以成為友善地球的企業。在內部營運上，持續推動各項可能的節能或無紙化措施，持續擴大服務業ISO 50001能源管理系統的施行範疇，設定目標管理，以減少因營運而造成對環境的影響；在業務方面，則自我期許成為臺灣綠色經濟的轉型推手，綠色產業授信件數持續攀升，推動無紙化服務，進行綠色採購，包括採購綠電，並要求主要供應商簽署社會責任承諾書。此外，本行長期認捐總部週邊敦南綠帶行道樹的管理維護費用，迄今金額累計121萬元。

協助產業低碳轉型

臺灣政府明訂2025年再生能源、燃煤、天然氣將分別占總發電量的20%、30%、50%，而這20%的再生能源就必須由發展太陽光電、離岸風力、生質能源或其他新興綠能產業而來。而本行作為世界公民的一員，配合全球與政府的減碳行動，逐年挹注更多資源於綠色經濟的發展，以綠色金融協助驅動能源轉型，落實循環經濟。

綠色授信

- 盡職授信流程：本行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。
- 2019年績效：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，較前一年度新增50家企業，授信件數達228家，成長10%；授信餘額計新臺幣208億元，成長22%。



綠色投資

- 在投資標的的選擇，依循政府法令規定及內部管理規範嚴謹辦理，於符合相關規範及風險控管之前提下，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。
- 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

- 響應「經濟部自願性綠色電價制度試辦計劃」，自2016年至2019年連續4年累積認購綠色電力達 27萬度。綠色電力為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，對於環境的負面影響較低，有助地球邁向更乾淨的未來。

綠色採購

- 2019年度綠色採購金額約為2,994萬元，較2018年成長1.82倍，連兩年獲北市府環保局頒發感謝狀表揚為「綠色採購標竿單」；在採購空調等能源設備時，優先採用具環保標章或符合再生材質、可回收、低污染、高能源效率之產品，逐年汰換高耗能裝置；新設分行一律採用高效變頻省電空調。
- 辦公空間照明陸續更換為LED燈具，新設分行則一律採用節能燈具。
- 辦公空間修繕擇用具綠建材標章的建材，包括低甲醛、耐燃建材、礦纖板及環保漆等。

供應商管理

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

為與供應商共同致力落實企業社會責任，推動環境永續發展及維護基本人權，本行訂有「供應商社會責任管理要點」，要求年度往來金額百萬以上之主要供應商遵循，並於簽訂契約或交易進行前簽署「供應商社會責任承諾書」，內容涵蓋勞工與人權、健康與安全、環境保護及道德規範等構面。另對不同類型採購案則增設加強評估標準，於合約中明訂相關條款以確保供應商符合如具備相關ISO驗證等要求，又依循國際ISO 50001能源管理標準及程序，訂定「能源管理規範」，在採購能源設備時，要求供應商優先提供具環保標章等環保產品；辦公室營繕工程除主要採用綠建材，另於工程或採購合約加訂供應商對環境保護之條款。

此外，凡工程承攬類的供應商於施工前，須參與本行所召開之廠商安全衛生協調會，選任現場安全衛生負責人，負責工程現場相關工作之監督、協調及危害防止，2019年計召開7場協調會。該負責人須詳知並簽署本行「承攬商工作場所環境危害告知聲明」及「承攬商職業安全衛生及環境管理承諾書」等規定，確實瞭解工作環境及作業的潛在危險，傳達給所派任的工作人員，且須保證其具備勞工保險、健康檢查及必要的工作知識、經驗及相關證照或資格，並提供必要的教育訓練及安全護具，所有相關訓練及檢查記錄均存檔備查。

供應商共同承諾

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

為與供應商共同致力落實企業社會責任，推動環境永續發展及維護基本人權，本行訂有「供應商社會責任管理要點」，要求年度往來金額百萬以上之主要供應商遵循，並於簽訂契約或交易進行前簽署「供應商社會責任承諾書」，內容包含勞工與人權、健康與安全、環境保護及道德規範等面向。2019年未發現供應商有違反人權、環境保護及勞動權益等相關負面新聞。

8 環境永續

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

供應商評鑑

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

2019年受評鑑的84家供應商中，64%符合A級標準，31%符合B級標準，待改善者有1%，經溝通後，廠商已提出改善方案；不合格廠商有4%，本行將中止其參與新標案的機會。至於無評鑑記錄的一次性往來廠商，則列入嚴格監管名單。

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

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

節能目標管理

減少二氧化碳排放是全人類面對的氣候風險，本行以預防、預警和篩選原則進行碳管理。鑑於本行主要溫室氣體排放來源為電力使用，因此以節能為減碳方法，持續推動各項節能計劃，更以目標管理，設定2017年為基準年，追求於2020年達成減碳5%之目標。

節能成效

本行逐年更新節能設備，輔以推動辦公室節能措施，分別從節約用電、照明管理等方面，於日常營運中一點一度降低能源的用量。

遠東商銀能源政策



項目		2016年	2017年	2018年	2019年	2019較2018變動
電能	總用電量(度)	11,152,439	12,388,262	11,979,569	11,844,465	-1.13%
	總用電量度(百萬焦耳)	40,148,780	44,597,743	43,126,448	42,640,074	
	經濟部能源局公告之電力排放係數	0.530	0.554	0.533	0.533	
	碳排放量(二氧化碳當量公噸)	5,911	6,863	6,385	6,313	

註1：2019碳排放量係採用經濟部能源局公告之2018電力排放係數計算。

導入溫室氣體盤查

為接軌國際環保之減碳標準，本行於2018年導入溫室氣體盤查，採用ISO 14064-1之盤查標準，以營運控制權為邊界設定；溫室氣體排放種類包含二氧化碳(CO₂)、甲烷(CH₄)、氧化亞氮(N₂O)、氫氟碳化物(HFCs)，並無生質二氧化碳排放量；排放量則使用IPCC 2007 年全球暖化潛勢值(GWP) 計算。首兩年以總行大樓為先行示範據點試行，並通過英國標準協會 (BSI) 查驗，取得ISO 14064-1:2006驗證。

總行大樓之溫室氣體排放量

單位：公噸CO₂e

項目	範疇	2018年	2019年
直接溫室氣體排放	① 排放以公務車用油為主	112.73	76.40
間接溫室氣體排放	② 排放以用電為主	948.41	962.23
溫室氣體排放總量	① + ②	1,061.14	1,038.63

註1：採用經濟部能源局公告之2018年電力排放係數計算，分別為0.533公斤CO₂e/度。



建立ISO 50001示範據點成效

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

ISO 50001示範據點

第1階段	<ul style="list-style-type: none"> ● 擇點：擇定位於桃園市的自有大樓及位於新北市板橋區的南雅分行為兩處示範據點 ● 目標：以2016年為基準年，設定自2017至2019三年總節電15%為目標，規劃行動方案 ● 結果：以三年用電量減少194,840度、節電率24.43% 超越目標達成。
第2階段	<ul style="list-style-type: none"> ● 擇點：於2019年增加臺中自由大樓及臺北重慶分行等兩處，擴大能源管理示範據點範疇（並於2019年12月13日通過ISO 50001：2018驗證，證書有效期間至2022年12月12日） ● 目標：以2019年為基準年，設定自2020至2022三年總節電8%為目標，規劃行動方案



數位學習平台e-Learning

本行開設e-Learning學習平臺，將新人訓練、專業訓練、英語學習、新種商品介紹及法令遵循等課程，以線上學習的方式，取代教室課堂訓練，不僅減少學員因交通時程的耗費而造成的空污與碳排放，也節約講義用紙與人力資源。2019年進一步導入「緯育TibaMe」、「天下創新學院」等數位學習平臺，以鼓勵行動閱讀及微學習，課程內容涵蓋金融科技知識力與技術力等，平均每位同仁上線學習或閱讀時數達6.5小時。

作業無紙化

金融業在作業流程中所需的文件十分浩繁，向來為大量耗費紙張的行業，而在廢除紙本作業的目標下，本行內外部公文流程、各項作業表單、業務手冊、法令規章管理及公佈欄、稽核等陸續完成流程e化。2019年作業服務處新增無紙化處理項目如又表，每年可省用紙14萬張以上。

年度	2017	2018	2019
無紙化作業項目	5件	9件	9件
新增節省紙張	105,279張	55,000張	145,317張

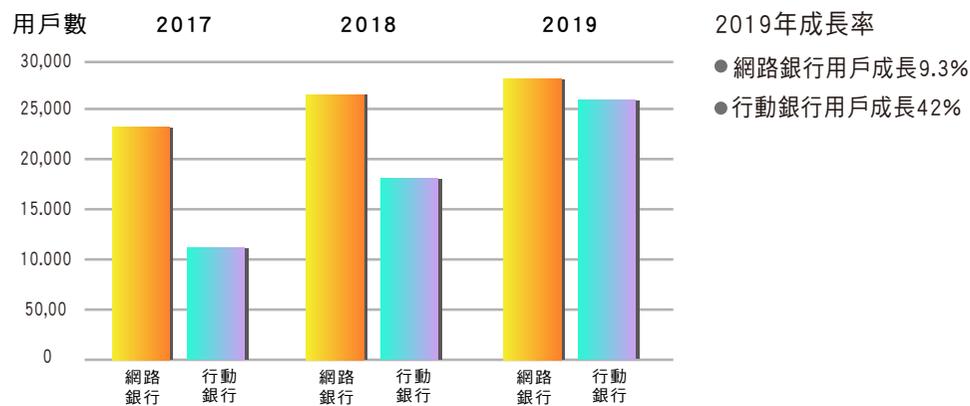
e-Learning開班統計

年度	總班次	上課人次	總時數
2017	264	108,315	127,099
2018	442	103,082	114,036
2019	415	108,735	128,779

無紙化作業項目	推出時程	節省紙張數
外幣相關交易單據自動通知功能	6月	8,000
遠匯換匯契約書作業自動化專案	6月	5,000
印鑑後台作業優化	7月	15,000
清算會計帳務優化	10月	6,000
會計師函證自動化	11月	10,000
貿融交易AML黑名單檢核自動化專案	11月	4,000
火險續保系統功能強化	12月	17,280
I Smart Phase 2 額度建檔及撥還款	12月	72,000
分期及車貸系統新增作業自動化功能	12月	8,037
合計		145,317

無紙化服務

本行推廣無紙化服務並優化數位平臺，持續提升數位交易平臺的使用率，以減少客戶親臨分行辦理金融業務的碳足跡及耗費時間的不便，帶給社會便捷、有效率又能實踐環保理念的金融服務。2019年主要如下成果如下：



持續推廣電子帳單及自動扣繳等服務，信用卡電子帳單新增176,935戶，申辦戶數較前一年度成長17%。



推出以本行信用卡為電子發票載具，卡友刷卡消費時，可將發票存於信用卡中，再由銀行協助兌獎，並主動寄發中獎通知。



遠銀 i 申請新增「信用貸款線上簽約」功能，銀行不需再印製大量申請書，顧客亦不需影印身份等相關文件，也使通過信用貸款審核的用戶能在收到通知簡訊後，立即於線上完成簽約，隨即進入撥貸流程。



全行離櫃率達91.6%，即客戶常用的銀行服務已有超越9成透過數位平臺取得，較2018年之89.5%更上層樓。

9 公益長河



- 93 以人文豐富樂活
- 96 讓愛生生不息
- 99 點亮共榮的社區

人文篇 以人文豐富樂活

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

📖 發行《臺灣山屋紀行》月曆

本行視月曆為與客戶交流生活美學的平臺，考量月曆是陪伴客戶生活一整年的物品，因此用心企畫，藉此傳達對客戶的新年祝福，也善盡傳播人文美學的企業責任。其中臺灣古地圖、原住民兒童畫作、獨立小書店、臺灣世界遺產潛力點及本地獨立小書店、當代圖書館、文學家及藝術家的故居等，都曾入列為本行月曆的主題，受到客戶的喜愛與知名媒體的專文報導；合作過的機構包括臺灣歷史博物館、臺灣科學博物館、臺灣大學地理環境資源學系、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。

2020年月曆《臺灣山屋紀行》邀請客戶一起走進隱身在深山的高海拔山屋，共探臺灣美麗的角落。面對被手機強勢入侵的生活，本行希望以福爾摩沙坐擁的壯美山野及經春風夏陽秋霜冬雪洗禮的山中小屋，觸動國人想要一探原始山林的腳步，從大自然汲取飽滿的生命力，前瞻美好新年。除了一覽12座高山山屋，每月版面同時佐以山屋的相關知識說明，並導入「無痕山林」的行動守則，以月曆為平臺，倡議「凡走過不留下痕跡」的先進自然保育觀念，提醒國人在從事山野活動時對所處的自然大地善盡應有的責任。



遠東商銀月曆倡議無痕山林守則12條

- 登山或從事出林活動，將原野上所發現的石頭及自然界的一草一木，留在原處
- 探訪山林，勿引入原本不棲息在該區域的物種，避免干擾該區域的生態平衡
- 事先瞭解預計山區的特殊管制規定、入園許可及生態環境
- 以團體登山時，將團體拆分為4至6人為一組，分開行進
- 走既有的登山路徑或步道，縮小山屋或營地活動的規模，勿再製造另一個無植被的區域
- 將所有帶上山的東西帶下山，包括垃圾、食物殘渣及使用過的衛生紙等
- 同理其他登山者的感受，避免喧嘩或製造噪音，讓大自然的聲音與你我分享
- 尊重其他登山客的權益，維護其登山過程中遊憩經驗的品質
- 對山區可能發生的嚴峻氣候，要有充分的準備及應變能力
- 對山區可能發生的風險及緊急事故，要有充分的管理及應變能力
- 在適當的距離外觀察野生動物，不要跟蹤或試圖接近牠們
- 關注所活動山來的生態環境，且身體力行，凡走過必不留下痕跡



5月 三六九山屋 海拔3,100公尺



9月 塔芬谷山屋 海拔2,605公尺



10月 大水窟山屋 海拔3,227公尺

贊助Taiwan Connection 音樂會

本行多次邀請偏鄉兒童及伊甸照護學童觀賞歌劇、馬術等國際級演出，協助弱勢家庭學童開拓視野，2019年因認同而贊助由旅美小提琴家胡乃元號召國內古典音樂演奏家所推動的Taiwan Connection 音樂會，協力邀請16所偏鄉學校計503位師生共賞古典音樂之美，為他們打開一扇親近藝術之美的視窗。

邀請音樂家、運動選手開講

為提升同仁的視野，除了持續性的金融專業訓練，本行每季舉辦「名人開講」，邀請新書作者來行演講，藉以推廣企業內部閱讀的風氣，並拓展同仁在金融專業面向以外的知識廣度與人文素養。2019邀請的主講者包括聞名國際的小提琴家胡乃元、臺灣首位參加亞運三鐵競賽的女性選手李筱瑜，分享他們在平凡中創造不凡的經歷與所見識的美麗世界。



臺灣三鐵一姐李筱瑜



旅美小提琴家胡乃元與遠東同仁

受邀出席Taiwan Connection音樂會之小學

臺北國家音樂廳場	臺中國家歌劇院場	高雄衛武營音樂廳場
<ul style="list-style-type: none"> • 新北市淡水區屯山國小 • 新北市淡水區興仁國小 • 宜蘭縣蘇澳鎮南安國小 	<ul style="list-style-type: none"> • 臺中市新社區崑山國小 • 臺中市和平區和平國小 • 臺中市梧棲區梧南國小 • 臺中市西屯區泰安國小 • 臺中市烏日區溪尾國小 • 臺中市外埔區安定國小 • 雲林縣二崙鄉三和國小 • 苗栗縣銅鑼鄉中興國小 	<ul style="list-style-type: none"> • 臺南市玉井區玉井國小 • 高雄市鳳山區中崙國中 • 高雄市林園區王公國小 • 屏東縣新埤鄉萬隆國小 • 屏東縣來義鄉南和國小

季別	主題	主講者	講題
Q 1	樂知藝文	胡乃元 旅美小提琴家	繽紛音符自由嬉春 小提琴家與森木管三重奏之音樂宴饗
Q 2	夢想勵志	李筱瑜 超級鐵人職業運動選手	征服不可能的鐵人精神 克服痛苦，全力衝刺
Q 3	創新前瞻	蔡恩全 微軟商學院創辦人	成為不設限的全方位將才 機會是留給準備好的人
Q 4	專業達人	何凱成 球學聯盟執行長	那些年，運動教會我的事 讓運動成為教育的一環

公益篇 讓愛生生不息

伊甸的永續公益夥伴

對身心障礙同胞而言，伊甸社會福利基金是幽谷中點亮生命的光，提供的服務包括失能者家庭扶助、就業等計劃與遲緩兒早期療育，是國內運作穩健且執行績效有目共睹的社會福利機構之一。本行對伊甸的贊助始於1997年，一開始即朝永續合作的模式規劃，建立伊甸愛心卡為核心平臺，發展多元、便利的捐款機制，以本行的回饋捐款加上匯聚自大眾的涓滴愛心，蔚為可長可久的慈善長河，協助伊甸在穩定的財務後援下，得以有計劃性的發展。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。而與伊甸為永續公益夥伴之持續成果，也於2019年獲頒遠東精神獎之集團70週年公益特別獎肯定。

發行伊甸愛心卡

本行於1997年發行伊甸愛心卡，以卡友刷卡金額的0.3%捐贈伊甸基金會，捐贈金額累計至2019年底達47,940,924元。且為擴大發卡數，於2019年10月首度將伊甸愛心卡納入百貨公司通路駐點申辦及推廣的卡別，希望匯聚更多愛心民眾共襄公益。



遠東伊甸愛心卡近三年回饋金額	
年度	捐款金額(元)
2017	2,429,681
2018	1,871,342
2019	1,684,319



遠東商銀參與伊甸早療記錄片巡迴放映

📍 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2019年底，匯聚大眾愛心捐款累計達33,567,036元。

捐款平台	2017年捐款金額	2018年捐款金額	2019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	226,951元	231,883元	246,884元	8,861,344元
② 信用卡紅利點數轉捐款	269,500元	188,000元	136,800元	2,822,300元
③ 信用卡客戶捐款活動 每年平均推出兩檔促捐活動	156,000元	194,700元	440,451元	19,573,392元
④ 伊甸榮譽卡卡友捐	90,000元	87,000元	87,000元	2,310,000元

📍 物資捐贈專案

活動期間	捐贈物品	說明
2019年7月	視障專業手杖100支	舉辦「健康齊步走」活動，號召員工挑戰日走萬步，以促進健康。活動同時結合「健康公益」之理念，特別捐出100支「白手杖」給伊甸基金會。白手杖是世界公認的視障人士行動輔具，使用者平均兩年需更換新杖；出門頻率高者，更換週期可縮短至1年。本行希望視障同胞不用擔心手杖損耗，能多多出門，享受戶外活動，走出健康。
2019年8月	本地香蕉1,000公斤	香蕉為臺灣主要的果物農作之一，為支持蕉農，本行採購一公噸香蕉，分送給伊甸基金會與喜憨兒基金會，希望在臺灣的土地上，農業與公益團體都能長長久久，永續經營。

📍 牽手喜憨兒

本行除與伊甸社會福利基金會合作，進用視障按摩師2名，為同仁提供按摩抒壓的服務，也是第一家雇用喜憨兒的金融業，2019年度持續進用3名成年喜憨兒，於北區15家分行大廳為客戶提供奉茶服務，並採購喜憨兒手作餅乾待客。本行與喜憨兒基金會合作創新的公益就業模式，協助喜憨兒融入社會，得以自立生活。他們在基金會輔導員的專業教導下，學會自行搭乘公車與捷運到所服務的分行，他們對客戶的真誠接待，為分行服務增添溫馨的氣息。

遠東故事節伴兒童成長

歡慶遠東集團成立70週年，秉持「共創美好未來，你我攜手同行」的信念，關係企業共同推出一連串公益活動，其中本行與亞東證券、遠東巨城購物中心共同主辦「遠東兒童故事節」，合力號召客戶與集團員工募集一萬五千份以上的二手童書及樂高積木，由三家企業同仁志工整理後，分送給伊甸基金會、德蘭兒童中心、犯罪被害人家庭保護協會新竹分會所照護之弱勢家庭小朋友，捐贈者均可獲贈小禮物；本行及兩家關企同時邀請如果兒童劇團演出三場大型故事劇《大野狼拯救小紅帽》，開放小朋友免費觀賞。希望以寓教於樂的趣味故事陪伴下一代快樂成長，攜手同行往下一個美好的十年邁進。



HAPPY GO集點行公益

遠東集團舉辦走路作公益活動，日走達7,000步即貢獻HAPPY GO公益贈點，本行全員以雙腳行動響應，單日最高有95%的同仁達標，協力主辦單位完成700萬HAPPY GO點數捐贈公益單位的具體成果。

社區篇 點亮共榮的社區

企業與社會為共生共榮的循環，本行滿懷感恩的心，里仁為美，服務接地氣，除了分行同仁不定期支援區里活動，也於配合政府於「世界無菸日」及「禁烟節」之宣導活動，於分行針對客戶與社區民眾進行宣導。此外，總部則年年與遠東集團關係企業合力，認養敦南綠園道之綠化工程，並贊助國家燈會，參與臺北與新北雙城耶誕點燈派對，將愛與希望散播給共榮的社區；也協助政府力拚觀光，讓人走進來，臺灣更發展！

臺灣燈會在屏東

2019年臺灣燈會在屏東大鵬灣盛大舉行，本行與集團關係企業再次協力捐贈5,000件志工專屬防風外套參與盛會，並由臺灣燈會志工服務組別有客服、展演、接待、交通、導覽、庶務、醫護、環保、花燈競賽、安全維護、小提燈發放、防災應變與場地設施等，活動期間只要服務達3班次，即可獲贈志工專屬的水湖藍外套。考量冬季氣候及大鵬灣近海風寒，特別設計具保暖及收納功能的防風外套，讓志工得以「暖心」服務。

新北歡樂耶誕城

自「新北歡樂耶誕城」開辦以來，本行年年參與，至2019年已是第八度贊助，該活動也成為北部民眾期待的年度歡樂盛典。自11月15日在新北市府廣場以魔法耶誕城為主題熱鬧開城，展開為期48天的歡樂活動，此次耶誕城的主燈投影面積超越往年，並架設多處浪漫唯美的打卡天橋，打造全球唯一的雙塔雷射光雕秀。除了3D立體的耶誕主燈秀，現場規劃成四大星系活動區，營造流星夜空、迷幻星球、銀河星橋、光樹大道、琉璃城堡等夢幻場景及幻彩貨櫃市集，還有跨年巨星演唱會、民歌演唱會、童趣嘉年華，吸引大小朋友湧入，感受喜樂幸福的節慶氛圍。



▲ 周添財總經理與屏東潘孟安縣長



▲ 新北歡樂耶誕城

🏠 敦南遠企耶誕點燈

本行持續23年不間斷點亮臺北敦南商圈，年年與集團關係企業共同舉辦遠企耶誕點燈活動，2019年以「遠東有愛，快樂同仁」為主軸，除了在高40尺的耶誕樹裝點數千顆紅金彩球，行員也巧扮耶誕小姐，穿插榮星青少年合唱團與聖立爵士樂團帶來經典歌曲現場演出，為社區民眾帶來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臺北市副市長蔡炳坤美國在臺協會處長鄺英傑等多國駐臺使節，一起點亮耶誕樹，與社區居民同樂；本行另依往年安排伊甸基金會、喜憨兒基金會駐點愛心市集義賣，為佳節增添分享與互助的美意。現場亦舉行愛心發票換耶誕節小盆栽活動，所募集發票全數捐給華山基金會。



▲ 同仁巧扮耶誕小姐、伊甸與喜憨兒基金會義賣



▲ 各國使節代表與民眾共迎佳節

🏠 「故事分行」連結在地情感

本行於2019年推出臺北復興、臺北城中與臺中朝富等三家以「故事分行」為定位的創新式分行，除把最好的空間開放給客戶使用，更打造故事牆，展現在地人文風華，亦在客戶專屬的樂活天地裡，不定期舉辦各類講座與輕課程，並提供客戶分享交流精彩的生命故事，或與在地鄰里、機關社團或店家合作市集、旅遊經驗分享等微型活動，藉由參與、對話與互動，與社區交織成共同的生活圈，一起創造精彩的樂活故事。



獨立保證意見聲明書



遠東國際商業銀行股份有限公司 2019 年企業社會責任報告書

英國標準協會將遠東國際商業銀行股份有限公司(簡稱遠東商銀)列為受保證之公司。英國標準協會除了針對遠東國際商業銀行股份有限公司 2019 年企業社會責任報告書進行評估和認證外，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之目的，僅作為對下列遠東商銀 2019 年企業社會責任報告書所聲稱之相關事項進行保證之基礎，而不作為其他之用途。除對保證事實提出獨立保證意見聲明書外，對於其他之使用，或將此獨立保證意見聲明書轉售他人，英國標準協會並不負責或承擔任何法律及其他之責任。

本獨立保證意見聲明書將與英國標準協會遠東商銀提供之相關資訊所構成之證據，因此當該範圍內之基礎和結構存在這些資料的資訊內容之內，英國標準協會將無法保證其內容都是完整且準確的。

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

查證範圍

遠東商銀與英國標準協會協同查證範圍包括：

1. 本保證作業範疇與遠東國際商業銀行股份有限公司 2019 年企業社會責任報告書披露之報告範疇一致；
2. 依照 AA1000 保證標準(2008)及 2018 年附錄第 1 章與類型評估遠東商銀適用 AA1000 管治性原則(2018)的管治和程度，不包括對報告書披露的資訊/數據之可信度進行查證。

本聲明書以英文作成並已翻譯為中文以供參考。

意見聲明

我們與遠東商銀企業社會責任報告書內容，對於遠東商銀之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證據之測試，此報告書並無重大之不實陳述。我們相信有關遠東商銀 2019 年度的經濟、社會及環境等績效資訊是誠實與無誤地呈現。報告書所披露之績效資訊展現了遠東商銀對個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)及 2018 年附加保證能力之團隊執行，以及監督和執行這部分的工作，以維持必要之獨立性與客觀性。我們認為遠東商銀所陳述之足夠證據，表明是依據 AA1000 保證標準(2008)及 2018 年附錄之報告方法與自我聲明符合 GRI 永續性標準原則核心原則與原則。

查證方法

為了收集與作成評論有關的證據，我們執行了以下工作：

- 對來自外部相關組織與相關於遠東商銀政策進行訪問，以確認各報告書中聲明書的完整性
- 與管理層討論有關利害關係人參與的方式，然而，我們並無直接接觸外部利害關係人
- 訪問 與 與水權性管理、報告書編製及資訊提供有關人員
- 審查有關組織的組織性發展
- 審查內部審核的發現
- 審查報告書中所作之各的永續性證據
- 針對公司報告書及其相關 AA1000 管治性原則(2018)中所有利益關係、重大性、回應性與參與性原則之改善建議進行審查

結論

針對 AA1000 管治性原則(2018)之包容性、重大性、回應性及參與性與 GRI 永續性標準原則的詳細審核結果如下：

包容性

2019 年度報告書反映出遠東商銀已積極尋求利害關係人的參與，並建立重大永續主題，以發展及達成對企業社會責任具有責任與策略性的回應。報告書中已包含誠實與無誤地呈現，社會和環境的訊息，足以支持遠東商銀計畫與目標達成。以我們的專業意見而言，這份報告書滿足了遠東商銀之包容性議題。

重大性

遠東商銀已於公司層面建立重大性，將新於公司層面與外部利益關係人建立關係，將與外部利益關係人的相關議題，建立於公司的優先順序。因此，重大性永續主題已完全分析並與各利益關係人相關資訊，遠東商銀人員得以對公司的營運與績效進行判斷。以我們的專業意見而言，這份報告書滿足了遠東商銀之重大性議題。

回應性

遠東商銀執行來自利害關係人的郵件與電話之回應，這表明已發展與利益關係人，作為積極與利害關係人建立關係之機會。並針對利害關係人所提出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商銀之回應性議題。

參與性

遠東商銀已將利益關係人參與之策略及標準與此及正將其與外部利益關係人建立關係，透過財務和治理層面之溝通，以內與組織內管理層有關之企業和商業管理，以我們的專業意見而言，這份報告書滿足了遠東商銀之參與性議題。

GRI 永續性標準原則

遠東商銀提供有關 GRI 永續性標準原則之自我聲明，與相關之「核心原則」(指保證之核心主題 GRI 原則之重大主題)，至少一部行之上層級與相關之披露資訊(如披露資訊)的相關資訊。基於客觀的結果，我們確認報告書中 GRI 永續性標準原則的社會責任與環境之相關資訊所已足夠透明、準確與及時。以我們的專業意見而言，此自後已充分滿足了遠東商銀的社會責任與環境之披露。

保證等級

依據 AA1000 保證標準(2008)及 2018 年附錄我們將遠東商銀報告書之保證等級，以「本聲明書」所稱之保證範圍為準。

責任

這份企業社會責任報告書的負責，由責任性中所披露，遠東商銀負責人所負責，我們的責任與責任所披露之保證方法，以我們的專業意見而言，這份報告書滿足了遠東商銀之保證方法。

能力與獨立性

遠東商銀符合於 1901 年立法，為公認標準與國際標準。本保證報告書由專業負責，且符合 AA1000AS-ISO 14001、ISO 45001、ISO 14064 及 ISO 5001 之一系列之標準。遠東商銀社會責任與環境之披露，具有與國際標準之相符性與一致。本保證報告書由 BSI 公平交易原則執行。

For and on behalf of BSI:


Peter Pu, Managing Director BSI Taiwan



Statement No: SRA-TW-2015064
2020-05-10

„making excellence a habit.“

BSI Group Limited, 1889 East Street, London E9 6PR, UK
© 2020 BSI Group Limited. All rights reserved.





INDEPENDENT ASSURANCE OPINION STATEMENT

Far Eastern International Bank 2019 Corporate Social Responsibility Report

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

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

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

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

Scope

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

- The assurance scope is consistent with the description of Far Eastern International Bank 2019 Corporate Social Responsibility Report.
- The evaluation of the nature and extent of the FEIB's adherence to AA1000 AccountAbility Principles (2018) in this report as conducted in accordance with type 1 of AA1000 Assurance Standard (2008) with 2018 Addendum 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 2019 Corporate Social Responsibility Report provides a fair view of the FEIB CSR programmes and performances during 2019. 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 2019 economic, social and environmental performance information are fairly represented. The CSR performance information disclosed in the report demonstrate FEIB's efforts recognized by its stakeholders.

Our work was carried out by a team of CSR report auditors in accordance with the AA1000AS (2008) with 2018 Addendum. We planned and performed this part of our work to obtain the necessary information and assurances we considered to provide sufficient evidence that FEIB's description of their approach to AA1000AS (2008) with 2018 Addendum and their self-declaration in accordance with GRI Standards, Core option were fairly stated.

Methodology

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

- a 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.
- 11 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 the reporting against the principles of Inclusivity, Materiality, Responsiveness and Impact as described in the AA1000IAP (2018).

Conclusions

A stated review against the Inclusivity, Materiality, Responsiveness and Impact of AA1000IAP (2018) and GRI Standards is set out below

Inclusivity

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

Impact

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

GRI Sustainability Reporting Standards (GRI Standards)

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

Assurance level

The moderate level assurance provided is in accordance with AA1000AS (2008) with 2018 Addendum in our review, as defined by the scope and methodology described in this statement.

Responsibility

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

Competency and Independence

The assurance team was composed of Lead auditors experienced in relevant sectors, and trained in a range of sustainability, environmental and social standards including AA1000AS, ISO 14001, ISO 45001, ISO 14084 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



Statement No: SRA-TW-2019064
2020-05-10

Follow Us on WeChat: WeChat ID: BSI-TW (WeChat ID: BSI-TW)
BSI Taiwan is a subsidiary of British Standards Institution.

...making excellence a habit™

GRI 準則

GRI 102:一般揭露			
揭露指標	指標說明	對應章節	頁碼
102-1	組織名稱	關於遠東商銀_基本資料	5
102-2	活動、品牌、產品與服務	關於遠東商銀_發展沿革_核心業務與服務網絡	8-9
102-3	總部位置	關於遠東商銀_基本資料	5
102-4	營運據點	關於遠東商銀_基本資料_核心業務與服務網絡	9
102-5	所有權與法律形式	關於遠東商銀_基本資料	5
102-6	提供服務的市場	關於遠東商銀_發展沿革_核心業務與服務網絡	8,9
102-7	組織規模	關於遠東商銀_基本資料 關於遠東商銀_財務績效	5 10
102-8	員工與其他工作者的資訊	人盡其才_無差別雇用	63-66
102-9	供應鏈	環境保護_供應商管理_供應商共同承諾	84,85
102-10	組織與其供應鏈的重大改變	關於遠東商銀_發展沿革	7

102-11	預警原則或方針	公司治理_風險管理	38,40
102-12	外部倡議	關於遠東商銀_社團交流	12
102-13	公協會的會員資格	關於遠東商銀_社團交流	12
102-14	決策者的聲明	董事長的話	3
102-15	關鍵衝擊、風險及機會	董事長的話	6-9
		關於遠東商銀_發展沿革	14
		重大主題	18
		公司治理_風險管理/法令遵循/資訊安全/倫理與誠信	36-44
		客戶信任_金融科技創新	55-59
102-16	價值、原則、標準及行為規範	公司治理_倫理與誠信	43,44
102-17	倫理相關之建議與關切事項的機制	公司治理_倫理與誠信	43,44
102-18	治理結構	公司治理_董事會運作	29-34
102-20	高階管理階層對經濟、環境和社會主題之責任	關於遠東商銀_財務績效	10
		重大主題	14
102-21	與利害關係人諮商經濟、環境和社會主題	重大主題_利害關係人溝通/重大主題分析	15-18

揭露指標	指標說明	對應章節	頁碼
102-22	最高治理單位與其委員會的組成	公司治理_董事會運作	30-34
102-23	最高治理單位的主席	公司治理_董事會運作_董事簡歷	31
102-24	最高治理單位的提名與遴選	公司治理_董事會運作	30
102-25	利益衝突	公司治理_董事會運作	30
102-26	最高治理單位在設立宗旨、價值觀及策略的角色	董事長的話	3
102-27	最高治理單位的群體智識	公司治理_董事會運作	30-34
102-28	最高治理單位的績效評估	公司治理_董事會運作	30
102-29	鑑別與管理經濟、環境和社會衝擊	公司治理_董事會運作_董事會設功能性委員會	34
102-30	風險管理流程的有效性	公司治理_法令遵循/風險管理/資訊安全	36-42
102-32	最高治理單位於永續性報導的角色	董事長的話 重大主題	3 14

102-35	薪酬政策	公司治理_董事會運作_董事會設功能性委員會 人盡其才_薪酬與福利	34 67-69
102-36	薪酬決定的流程	公司治理_董事會運作_董事會設功能性委員會 人盡其才_薪酬與福利	30 67-69
102-40	利害關係人團體	重大主題_利害關係人溝通	15-17
102-41	團體協約	無團體協的情事	
102-42	鑑別與選擇利害關係人	重大主題_利害關係人溝通	15
102-43	與利害關係人溝通的方針	重大主題_利害關係人溝通	15-17
102-44	提出之關鍵主題與關注事項	重大主題_利害關係人溝通	15-17
102-45	合併財務報表中所包含的實體	報告書編輯	2
102-46	界定報告書內容與主題邊界	重大主題_重大主題分析	18
102-47	重大主題表列	重大主題_重大主題分析	18
102-48	資訊重編	無重編情形	

揭露指標	指標說明	對應章節	頁碼
102-49	報導改變	報告書編輯	2
102-50	報導期間	報告書編輯	2
102-51	上一次報告書的日期	報告書編輯	2
102-52	報導週期	報告書編輯	2
102-53	可回答報告書相關問題的聯絡人	報告書編輯	2
102-54	依循GRI準則報導的宣告	報告書編輯	2
102-55	GRI內容索引	附錄_GRI準則索引	103-111
102-56	外部保證/確信	附錄_保證書	101,102
GRI 103:管理方針			
103-1	解釋重大主題及其邊界	重大主題_管理方針	19-25
103-2	管理方針及其要素	重大主題_管理方針	19-25
103-3	管理方針的評估	重大主題_管理方針	19-25

特定主題	揭露指標	指標說明	對應章節	頁碼
GRI 403: 經濟績效 2018	403-1	職業安全衛生管理系統	人盡其才_職場環境	76-78
	403-3	職業健康服務	人盡其才_促進員工健康	77-78
	403-4	有關職業安全衛生之工作者參與、 諮商與溝通	人盡其才_職場環境	76-78
	403-5	有關職業安全衛生之工作者訓練	人盡其才_職場環境_首重環境安全	76
	403-6	工作者健康促進	人盡其才_促進員工健康	77-78
GRI 200: 經濟系列				
GRI 201: 經濟績效	201-1	組織所產生及分配的直接經濟價值	關於遠東商銀_財務績效	10
	201-2		公司治理_氣候相關風險管理	40
	201-3	定義福利計劃義務與其它退休計畫	人盡其才_薪酬與福利_福利面面俱到	70
	201-4	自政府取得之財務補助	人盡其才_培訓計畫	72
GRI 202: 市場形象	202-1	不同性別的基層人員標準薪資與當地 最低薪資的比率	人盡其才_薪酬與福利	67
	202-2	僱用當地居民為高階管理階層的比例	人盡其才_無差別雇用	66
GRI 205: 反貪腐	205-1	已進行貪腐風險評估的營運據點	公司治理_風險管理	38,39
	205-2	有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練	公司治理_倫理與誠信	43,44
	205-3	已確認的貪腐事件及採取的行動	公司治理_倫理與誠信	43,44

GRI 300: 環境系列				
特定主題	揭露指標	指標說明	對應章節	頁碼
GRI 302: 能源	302-1	組織內部的能源消耗量	環境保護_能源目標管理_節能成效	87-91
	302-4	減少能源的消耗	環境保護_能源目標管理_節能成效	87-91
	302-5	降低產品和服務的能源需求	客戶信任_金融科技創新 環境永續_服務無紙化	59 91
GRI 305: 排放	305-1	直接(範疇一)溫室氣體排放	環境永續_節能目標管理_導入溫室氣體盤查	88
	305-2	能源間接(範疇二)溫室氣體排放量	環境永續_節能目標管理_導入溫室氣體盤查	88
	305-5	溫室氣體排放減量	環境永續_節能目標管理_導入溫室氣體盤查	88
GRI 307: 有關環境保護的 法規遵循	307-1	違反環保法規	無此情事	
GRI 400: 社會系列				
GRI 401: 勞雇關係	401-1	新進員工和離職員工	人盡其才_無差別雇用	64,65
	401-2	提供給全職員工(不包含臨時或兼職員工)的福利	人盡其才_薪酬與福利_福利面面俱到	70,71
	401-3	育嬰假	人盡其才_薪酬與福利_育嬰留職停薪概況	68
GRI 402: 勞/資關係	402-1	關於營運變化的最短預告期	人盡其才_職場環境_多元溝通管道	80

GRI 403: 職業安全衛生 2018	403-10	職業病	人盡其才_職場環境_促進員工健康	77-78
GRI 404: 訓練與教育	404-1	每名員工每年接受訓練的平均時數	人盡其才_培訓計畫	72,73
	404-2	提升員工職能及過渡協助方案	人盡其才_培訓計畫	72-75
	404-3	定期接受績效及職業發展檢核的員工百分比	人盡其才_薪酬與福利_績效考核與晉升制度	69
GRI 405: 員工多元化與平等機會	405-1	治理單位與員工的多元化	公司治理_董事會運作 人盡其才_無差別雇用	30-33 63
	405-2	女性對男性基本薪資加薪酬的比率	人盡其才_薪酬與福利	67
GRI 406: 不歧視	406-1	歧視事件以及組織採取的改善行動	人盡其才_職場環境_多元溝通管道	80
GRI 408: 童工	408-1	營運據點和供應商使用童工之重大風險	環境保護_供應商管理	84,85
GRI 409: 強迫或強制勞動	409-1	具強迫或強制勞動事件重大風險的營運據點和供應商	人盡其才_職場環境_多元溝通管道	80
			環境永續_供應商管理	84
GRI 411: 原住民權利	411-1	涉及侵害原住民權利的事件	無此情事	

特定主題	揭露指標	指標說明	對應章節	頁碼
GRI 413: 當地社區	413-1	經當地社區溝通、衝擊評估和發展計畫的營運活動	公益長河_點亮共榮的社區	99,100
	413-2	對當地社區具有顯著實際或潛在負面衝擊的營運活動	無此情事	
GRI 414: 供應商社會評估	414-1	使用社會準則篩選之新供應商	理境保護_供應商管理	84,86
	414-2	供應鏈對社會的負面衝擊以及所採取的行動	環境保護_供應商管理	84,86
GRI 415: 公共政策	415-1	政治捐獻	公司治理_倫理與誠信	43
GRI 417: 行銷與標示	417-1	產品與服務資訊與標示的要求	客戶信任_服務品質與客戶權益_商品訊息充分揭露	52
	417-2	未遵循產品與服務之資訊與標示相關法規的事件	無此情事	
	417-3	未遵循行銷傳播相關法規的事件	無此情事	
GRI 418: 客戶隱私	418-1	經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	無此情事	
GRI 419: 社會經濟法規遵循	419-1	違反社會與經濟領域之法律和規定	無此情事	

GRI 金融服務業補充指引

指標	指標說明	對應章節	頁碼
FS1	適用於事業部之具體環境和社會要素之政策	董事長的話	3
		重大主題_管理方針	19-25
		環境永續_協助產業低碳轉型	82,83
FS2	事業部評估與篩選環境和社會風險的程序	公司治理_風險管理	38-40
		環境永續_協助產業低碳轉型	82,83
FS3	在協議或交易範圍內監督客戶執行和符合環境和社會要求之流程	環境永續_協助產業低碳轉型	82,83
		環境永續_無紙化服務	91
FS4	改善員工執行環境和社會政策的能力之流程和應用至事業部之程序	客戶信任_金融科技創新/普惠金融服務	55-60
		環境永續_協助產業低碳轉型	82,83
		公益長河_讓愛生生不息	96-98
FS5	在環境及社會風險及機遇方面，與客戶/業務夥伴的相互影響	環境永續_協助產業低碳轉型/供應商管理	82-86
FS6	各項業務所佔的百分比(按特定地區、規模及行業劃分)	關於遠東商銀_核心業務與服務網絡	8-9
FS7	為帶來明確社會利益而設計的產品和服務	客戶信任_金融科技創新/普惠金融服務	55-58
		公益長河_讓愛生生不息	96,98
FS8	為帶來明確環境利益而設計的產品和服務	客戶信任_金融科技創新	55-59
		環境永續_協助產業低碳轉型	82,83
		環境永續_無紙化服務	91
FS9	評估執行環境及社會政策的審計及風險評估程序	公司治理_董事會運作/風險管理	34,38-40

指標	指標說明	對應章節	頁碼
FS10	組織在環境或社會事宜上與其投資組合中的公司相互影響的總數及百分比	環境永續_協助產業低碳轉型	82,83
FS11	資產經濟環境或社會審查流程管控的百分比	環境永續_協助產業低碳轉型	82,83
FS12	(按百分比及數目)及應用於持有股份在此事宜上的投票政策	客戶信任_服務品質與客戶權益_商品訊息充分揭露 環境永續_協助產業低碳轉型	52 82,83
FS13	依類別在人口密度低或貧困地區的接觸點	關於遠東商銀_發展沿革_核心業務與服務網絡	8,9
FS14	改善弱勢社群享用金融服務的措施	客戶信任_普惠金融服務	59
FS15	公平設計及銷售金融產品和服務的政策	客戶信任_服務品質與客戶權益	47,52
FS16	提高金融知識的措施	客戶信任_普惠金融服務	60