



遠東國際商業銀行
Far Eastern Int'l Bank



CSR

大道之行 2017

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 財務績效
- 10 榮耀與肯定
- 11 社團交流

12 重大主題

- 14 利害關係人溝通
- 17 重大主題分析
- 18 重大主題管理方針

21 公司治理

- 24 董事會運作
- 29 資訊揭露
- 30 風險管理
- 33 法令遵循
- 35 資訊安全
- 36 倫理與誠信

38 客戶信任

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

53 人盡其才

- 55 無差別雇用
- 60 薪酬與福利
- 64 培訓計劃
- 69 職場環境

73 環境保護

- 74 協助產業低碳轉型
- 75 供應商管理
- 78 節能目標管理

83 公益長河

- 84 以人文豐富樂活
- 88 讓愛生生不息
- 90 點亮共榮的社區

92 附錄

- 92 保證書
- 94 GRI 指標索引

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2017年（2017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，惟原來100%持股之子公司「遠銀人身保險代理股份有限公司」、「遠銀財產保險代理人股份有限公司」於2017年2月併入；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（2016年報告書於2017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）永續性報告準則（GRI Standards）及金融業補充指引撰寫，並於報告書末頁附有GRI指標對照索引。



報告書認證

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



意見回饋

歡迎任何對於本報告書或遠東商銀企業社會責任規劃與實踐之建議或意見，敬請連繫：

遠東國際商業銀行股份有限公司

聯絡人：行政管理處李佩頻 電話：886-2-23765614

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





遠東商銀成立以來，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維，逐步茁壯、成長。然而，我們發現，近些年大環境的變化更甚以往，風險有增無減，企業追求永續經營面臨更艱巨的挑戰。董事會與經營團隊不敢大意，不斷思索永續成長的動能，由加深內部的穩定性與提升對外的機敏性雙軌並行，從海外市場由點到面的布局，整合資源，到迎合數位經濟浪潮，取得新型技術專利，強化數位通路及數位金融的應用創新；著重法規遵循、內部控制與風險管理結合，透過政策揭示與流程置入將風險控管內化為全員意識。

除了創新轉型升級，靈活機敏應變亦為永續經營的一環，在全球數位化、萬物高度聯結的今天，駭客不法獲得財務收益的機會大增，犯罪手法也日新月異。本行雖為本國銀行首家取得ISO 27001資安驗證，且持續通過覆審以續保驗證有效性，卻無可倖免於去年第四季遭到國際駭客入侵偽冒SWIFT電文進行匯款交易，在迅速回應之下，我們追回99.99%的遭盜駭款項，並全面檢討資訊架構及相關流程，著手改進措施，務求將此受害事件轉為完備資安風險管理的契機，以因應攻擊手法不斷精進之國際駭客。

金融業立基於共好的社會，我們持續以金融工具協助產業綠色轉型，協同供應商共同履行社會責任；打造吸引人才投入的友善職場，希望同仁以投身金融業為榮，樂在工作，造福自己與家庭，貢獻公司，回饋社會。我們也沒忘記為社會注入人文關懷的溫度，創造持續性及系統化的公益參與機制，為社會散播真善美的種子！

金融是推動社會進步的助力，我們秉持誠、勤、樸、慎與創新的遠東精神，兢兢業業、正派踏實經營，相信公平、效率、創新的金融運作，能打造更繁榮美好的社會。走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，共同體現利人利己、世界大同的共好價值；一步一腳印，許臺灣一個更好的未來，許地球一個乾淨的明天。我們希望可以做得更好，歡迎您不吝給我們任何的意見與指教。

董事長

侯金英

3 關於遠東商銀

大道之行 2017年企業社會責任報告書



- 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31,829,286,140元
員工人數	2,473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：2017年12月31日

核心業務與服務網絡

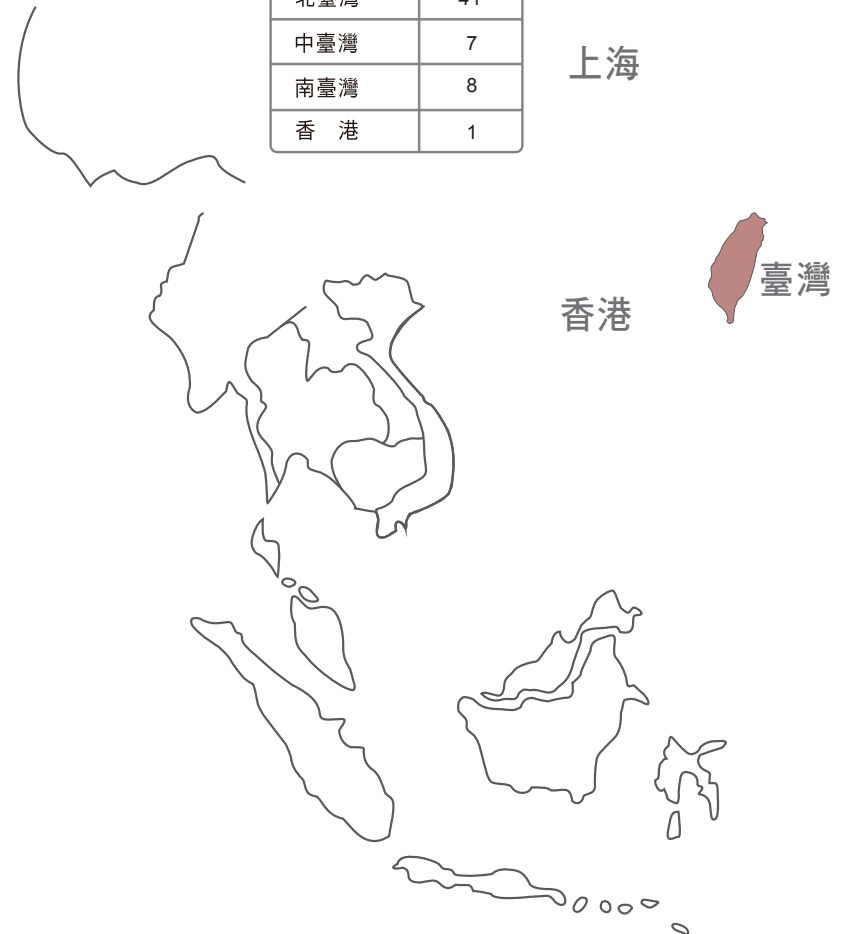
本行主要業務包括臺外幣存款、國際金融業務分行（OBU）、財富管理、理財商品交易、保險商品代理、外匯暨金融衍生性商品交易、有價證券投資與交易、信託業務、信用卡、房貸、個人信貸、車貸、分期付款、企業金融等；設有57處分行，以臺灣地區為主要營運據點，其中連結遠企購物中心的營業部分行、連結巨城購物中心的新竹巨城分行、連結板橋大遠百的大遠百分行，為業界首創精品複合式分行；而2017年於遠企大樓13樓開設敦南智能理財分行，以提供私人銀行級的高端理財服務為主，展現科技與人性相輔相成的當代分行風貌。



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，逐步佈建大中華區與東協的跨境企業金融服務平臺，海外收益逐年增長，成為新亮點業務；並於2017年主辦越南大型連鎖餐飲集團Huy Vietnam Group Limited之聯合授信案，寫下本行首次主辦東協市場企業聯貸案的新里程碑。在數位通路方面，則以協同科技力提供客戶最佳的金融服務體驗為核心，打造FE Direct數位帳戶、網路銀行、行動銀行、ATM、i申請平臺等多元之自動化通路，以及「遠HAPPY+，快樂無限加」粉絲團、VIP LINE@及分行LINE@等自媒體，結合分行、客服中心與推陳出新的數位化服務，提供客戶虛實整合的金融服務網絡，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。

營運據點

區 域	分行數
北臺灣	41
中臺灣	7
南臺灣	8
香 港	1



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、遠東百貨等，對國家經濟發展貢獻斐然。本行成立26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！



給你更多  給你最好！

遠東快樂信用卡

創業初期 誠勤立基

- 1992年4月開行營業
- 1998年11月掛牌上市

- 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。

組織變革 強本培元

- 1999年確立事業群分立的組織體系

- 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。

關鍵佈局 接軌國際

- 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

- 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。
- 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；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。
- 紮根臺灣，佈局兩岸三地跨境企金服務平臺，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，蔚為第三個十年的獲利成長動能。

穩健成長 數位創新

- 2013年啟動Bnak 3.0
- 2014年發行海外存託憑證(GDR)
- 2015年於上海設立遠榮租賃
- 2016年成立數位金融事業群
- 2016年成立財務策略中心
- 2017年成立保險代理事業群
- 2017年主辦首件東協市場企業聯貸案
- 2017年啟動金融科技專利取得計劃

- 建構穩定、長期的獲利力，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。
- 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前進。
- 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」。
- 導入樂活財富品牌，啟動智能型理財分行。
- 推出「FE跨界行動應用平臺」，掌握行動支付商機。

財務績效

本行營運策略兼顧資產品質與業務成長，致力為股東、客戶、員工與社會創造永續經營的價值。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，檢討各項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，另由各事業群副總經理報告營運狀況，俾使最高治理層級確實掌握及監督預算達成進度。

2017年度整體經營表現穩健，各項核心業務展現優質成長動能，惟受制於匯率波動等不可控制因素及一次性損失衝擊獲利，稅後淨利28.54億元；逾期放款比率維持0.29%，放款覆蓋率提升至1.37%，資產品質水準維持優於同業。

項目		2017	2016	2015
經營能力與獲利能力	總資產 (佰萬元)	575,424	561,415	546,555
	總股東權益 (佰萬元)	42,787	40,951	38,978
	營業收入 (佰萬元)	10,420	10,747	11,228
	稅後淨利 (佰萬元)	2,854	3,244	3,914
	資產報酬率ROA	0.50%	0.59%	0.73%
	股東權益報酬率ROE	6.82%	8.12%	10.43%
分配的經濟價值	每股盈餘EPS (元)	0.9	1.02	1.27
	營業成本 (佰萬元)	6,421	6,480	6,575
	員工薪資福利 (佰萬元)	3,791	3,793	3,816
	分配股東紅利 (佰萬元)	2,290	2,022	1,820
	繳納政府稅款 (佰萬元)	993	1,164	1,362

基準日:2017年12月31日

榮耀與肯定

2017年榮獲獎項/認證/評鑑績優

永續報告

- 🏆 TAISE臺灣企業永續報告獎【金融及保險業組銅獎】
- 🏆 BSI 英國標準協會【永續傑出獎】



服務與創新

- 🏆 TCCDA臺灣客服中心發展協會【最佳客戶服務企業獎】、【最佳客服中心團隊獎】、【最佳客服之星個人獎】、【最佳訓練之星個人獎】、【最佳客服中心主管個人獎】
- 🏆 財訊雜誌財富管理大調查【最佳理專團隊獎】



- 🏆 卓越雜誌卓越銀行評比【最佳財富管理獎】、【最佳創新獎】



- 🏆 財金資訊公司【電子金流業務最佳服務創新獎】
分別以電子化繳費稅處理平臺業務及臺灣Pay QRcode發卡業務獲獎
- 🏆 遠東集團【遠東精神獎之集團綜效類優等獎】
以「FE行動跨界應用平臺」專案獲獎

人才發展與幸福職場

- 🏆 行政院勞動部 勞動力發展署【人才發展品質管理系統TTQS銀獎】
- 🏆 行政院衛生福利部國民健康署【健康職場認證之健康啟動標章】
- 🏆 國際演講協會Toastmaster【精選傑出分會獎】1座及【傑出分會獎】2座
- 🏆 現代保險雜誌【保險龍鳳獎之財經保險畢業生嚮往的保代公司】
- 🏆 保險事業發展中心【保險卓越獎之人才培訓專案企畫銀獎】

指數成份股

- 🏆 臺灣證交所【臺灣就業99指數成份股】
- 🏆 臺灣證交所【臺灣高薪酬100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，總經理周添財並出任臺北市銀行業同業公會顧問、臺灣企業重建協會監事，副總經理劉玫玲出任中華民國保險代理人商業同業公會監事，皆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；2017年除新加入「臺灣客服中心發展協會」，共同推動本地客服中心提升專業表現，亦贊助香港獨立非執行董事協會及資誠聯合會計師事務所在臺北舉辦之「獨立董事論壇」，從港、臺的獨立董事制度發展探討獨立董事的功能與挑戰。本行現行參與之公會如下：

- 中華民國銀行商業同業公會全國聯合會
- 臺北市銀行商業同業公會
- 中華民國信託業商業同業公會
- 中華民國證券商業同業公會
- 中華民國保險代理人商業同業公會
- 中華金融業務研究發展協會
- 中華民國內部稽核協會
- 中華民國公開發行公司股務協會
- 臺灣企業重建協會
- 中華民國工商協進會
- 臺灣客服中心發展協會





- 14 利害關係人溝通
- 17 重大主題分析
- 18 重大主題管理方針

重大主題

遠東商銀制訂「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，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，並匯整執行進度及成果向最高經營會議報告，由總經理親自督導；並於每年股東常會之報告事項中，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。

重大議題辨識程序



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而匯整提交的利害關係人群組名單，2017年經CSR小組重新檢視，經討論後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／非營利組織等六大群組，與各利害關係人群的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	可能關注議題	溝通管道	頻率	重要性
 主管機關	法規遵循 公司治理 誠信經營 風險管理 防制洗錢及打擊資恐 資訊安全 綠色金融	- 配合查核，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。
		- 參與政府機關評鑑 - 加入金融相關同業公會	每年	
 投資人	營運績效 公司治理 誠信經營 風險管理 金融科技創新	- 企業網站設置投資人關係專區中、英文版 - 設發言人、代理發言人 - 投資人服務專責經理人 - 企業網站設CSR議題調查問卷	常年	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，為提供投資人優質、穩定的投資價值而努力。
		- 召開股東常會；必要時召開臨時股東會 - 舉辦法人說明會 - 發行年報、企業社會責任報告書	每年	
		公告營運績效	每季	
		- 公告重大訊息 - 新聞發佈與媒體溝通	不定期	

利害關係人	可能關注議題	溝通管道	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 金融創新 間接促進經濟	• 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 • 遠銀HAPPY+臉書粉絲團提供通訊等意見傳達管道 • 舉辦實體活動 • 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	經營績效 誠信經營 法規遵循 勞資關係 人才吸引與培育發展 員工福利與友善職場 員工身心健康	• 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 • 舉辦各式教育訓練 • 企業網站設CSR議題調查問卷 • 執行績效考核溝通程序 • 舉辦春酒等全員聯誼活動 • 員工簽署「員工服務守則行為規範」 • 召開職工福利委員會 • 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 • 部門舉辦聯誼活動	常年 每年 每半年 每季 不定期	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。



利害關係人	可能關注議題	溝通管道	頻率	重要性
 供應商	誠信經營 節能減碳 供應商管理 間接促進經濟	• 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	節能減碳 社會公益與社區關係 間接促進經濟	• 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	本行成立以來，在無數社會資源的挹注下成長茁壯，視回饋社會為己任，藉由持續性及系統化的社會參與，與公益團體、社區共榮發展，為社會拓展真善美的力量。
		• 協辦或贊助2~3檔社區節慶活動 • 發行企業社會責任報告書	每年	
		• 召開記者會與新聞發佈 • 贊助藝文、學術或公益活動	不定期	

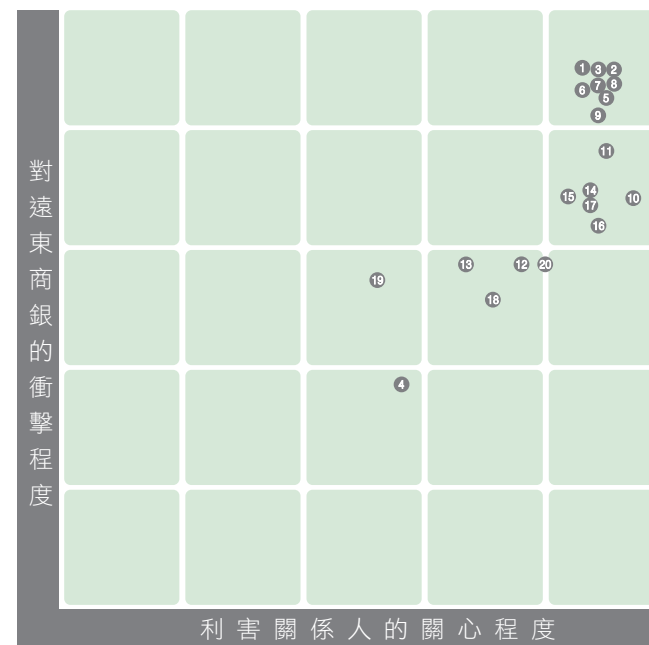
重大主題分析

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，2017年共匯整為20項，與前一年相較，調整項目如下：

- 新增「間接促進經濟」；
- 新增「綠色金融」，以關注責任投資、綠色授信等趨勢；
- 原涵蓋產品與服務標示之「商品風險與商品責任」及「服務品質與客戶滿意度」，歸納為「服務品質與顧客權益」；
- 原「資訊安全與個資保護」區分為「資訊安全」、「個資保護」兩個獨立議題；
- 「社會公益」與「社區關係」由原區分為兩個獨立議題歸納為「社會公益與社區關係」單一議題；
- 涵蓋行為準則、反貪腐、反賄賂、政治捐獻等之議題，以較明確表示之「誠信經營」取代原本的「永續經營」；
- 原「人才培育」擴大為「人才吸引及培育發展」，相關內容包含績效考核、教育訓練、員工多元化與平等機會等；
- 以「勞資關係」取代原本之「員工關係」，更聚焦於結社自由與團體協商、溝通管道；
- 新增「員工福利與友善職場」（相關內容原歸納於「員工關係」）。

對20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268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CSR工作小組檢視每一議題。以上兩軸線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19項為本行在企業社會責任實務上所須聚焦的重大議題。

利害關係人關注議題之重大性分析矩陣



- | | |
|--------------|---------------|
| 1. 公司治理 | 11. 金融創新 |
| 2. 誠信經營 | 12. 普惠金融 |
| 3. 營運績效 | 13. 綠色金融 |
| 4. 間接促進經濟 | 14. 員工福利與友善職場 |
| 5. 洗錢防制及打擊資恐 | 15. 人才吸引與培育發展 |
| 6. 法規遵循 | 16. 員工身心健康 |
| 7. 風險管理 | 17. 勞資關係 |
| 8. 資訊安全 | 18. 節能減碳 |
| 9. 服務品質與客戶權益 | 19. 供應商管理 |
| 10. 個資保護 | 20. 社會公益與社區關係 |

重大主題管理方針

本行針對19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	重大主題	重要性說明	GRI指標	主題的邊界對象							管理方針對應章節
				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	追求成長與獲利是企業的天職，也是企業永續經營的基礎。	201-1 201-3 201-4	●	●	●		●			關於遠東商銀_財務績效
	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。	102-18至 102-39	●		●		●			公司治理_董事會運作
	誠信經營	誠信為立業之本，為獲得內、外部關係人信任與支持的要素。	102-16 102-17 205-1 205-2 205-3	●	●	●	●	●			公司治理_倫理與誠信
	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，避免因風險而產生之損失衝擊財務表現或損及聲譽。	102-30	●	●	●		●			公司治理_風險管理
	法規遵循	金融業是高度監理的行業，嚴格遵循政府法令除有助維繫金融業的秩序與穩定，亦避免相關罰款支出。	307-1 419-1	●	●	●	●	●			公司治理_法令遵循

分類	重大主題	重要性說明	GRI指標	主題的邊界對象							管理方針對應章節
				公司	員工	投資人	客戶	主管機關	供應商	社區 NGO	
經濟面	洗錢防制及打擊資恐	落實洗錢防制，以與全球合作打擊犯罪，身處防堵最前線的銀行業，除責無旁貸，亦避免相關罰款支出。	419-1	●			●	●			公司治理_法令遵循_洗錢防制及打擊資恐
	資訊安全	網路犯罪猖獗且手法日新月異，資訊安全與防止駭客入侵已為全球政府及企業必須面對的嚴峻議題。	102-15 102-30	●		●	●	●			• 公司治理_資訊安全 • 公司治理_法令遵循 • 客戶信任_服務品質與客戶權益_網路交易安全
產品與服務	服務品質與客戶權益	商品標示不清或行銷過當均可能誤導客戶決定，與服務品質共同影響客戶滿意度、口碑，衝擊業務發展。	102-2 417-1 102-43 417-2 102-44 417-33 FS15	●			●	●			客戶信任_服務品質與客戶權益
	金融創新	科技發展衝擊金融業的商業模式，金融科技佈局已為攸關銀行之服務效率、競爭力與生存力之議題。	102-15	●	●	●	●	●			客戶信任_金融科技創新
	普惠金融	普惠金融能使需要的人得到金融資源與協助，此為特許行業應肩負的責任之一，服務對象不因社經地位或其他條件而有所排除。	FS7 FS14 FS16				●	●		●	客戶信任_普惠金融服務
	個資保護	個人資料為客戶的重要隱私，也是有心人士覬覦的資訊，受專法保護，故有效管理才不致損及客戶信任及引發法律責任。	418-1	●	●		●	●			客戶信任_保障客戶權益_個資保護

分類	重大主題	重要性說明	GRI指標	主題的邊界對象							管理方針對應章節
				公司	員工	投資人	客戶	主管機關	供應商	社區NGO	
勞工實務與勞動尊嚴	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。	404-1 404-2 404-3	●	●	●	●				人盡其才_培訓計畫
	員工福利與友善職場	樂在工作且能兼顧家庭的員工，執行力與工作效率更高，且能提供客戶更佳的服務。	401-2 401-3		●			●			- 人盡其才_薪酬與福利 - 人盡其才_職場環境
	勞資關係	勞資間順暢無礙的溝通帶來和諧的關係，也提供工作環境問題改進的契機。	402-1 406-1	●	●			●			人盡其才_職場環境
	員工身心健康	協助員工化解身心的壓力，能減少員工及其家庭的困擾，有助公司內部與社會的安定與和樂。	403-3		●			●			人盡其才_職場環境
環境與社會	節能減碳	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為企業公民之責任，期能與企業形成合力以緩解地球暖化的問題。	302-1 302-4 303-1 307-1						●	●	環境保護_節能目標管理
	綠色金融	銀行業運用授信及投資之本業，能有效扶持綠能及環保產業發展，促動社會以綠色經濟力為緩解地球暖化注入強大動能。	FS1 FS8	●			●	●			環境保護_協助產業低碳轉型
	供應商管理	以上市企業之採購力為資源，促動供應商重視環境與社會責任，能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。	204-1 308-1 308-2 414-1 414-2	●					●	●	環境保護_供應商管理
	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。	413-1 413-2 FS7	●			●			●	公益長河



- 24 董事會運作
- 29 資訊揭露
- 30 風險管理
- 32 法令遵循
- 35 資訊安全
- 36 倫理與誠信

公司治理

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。

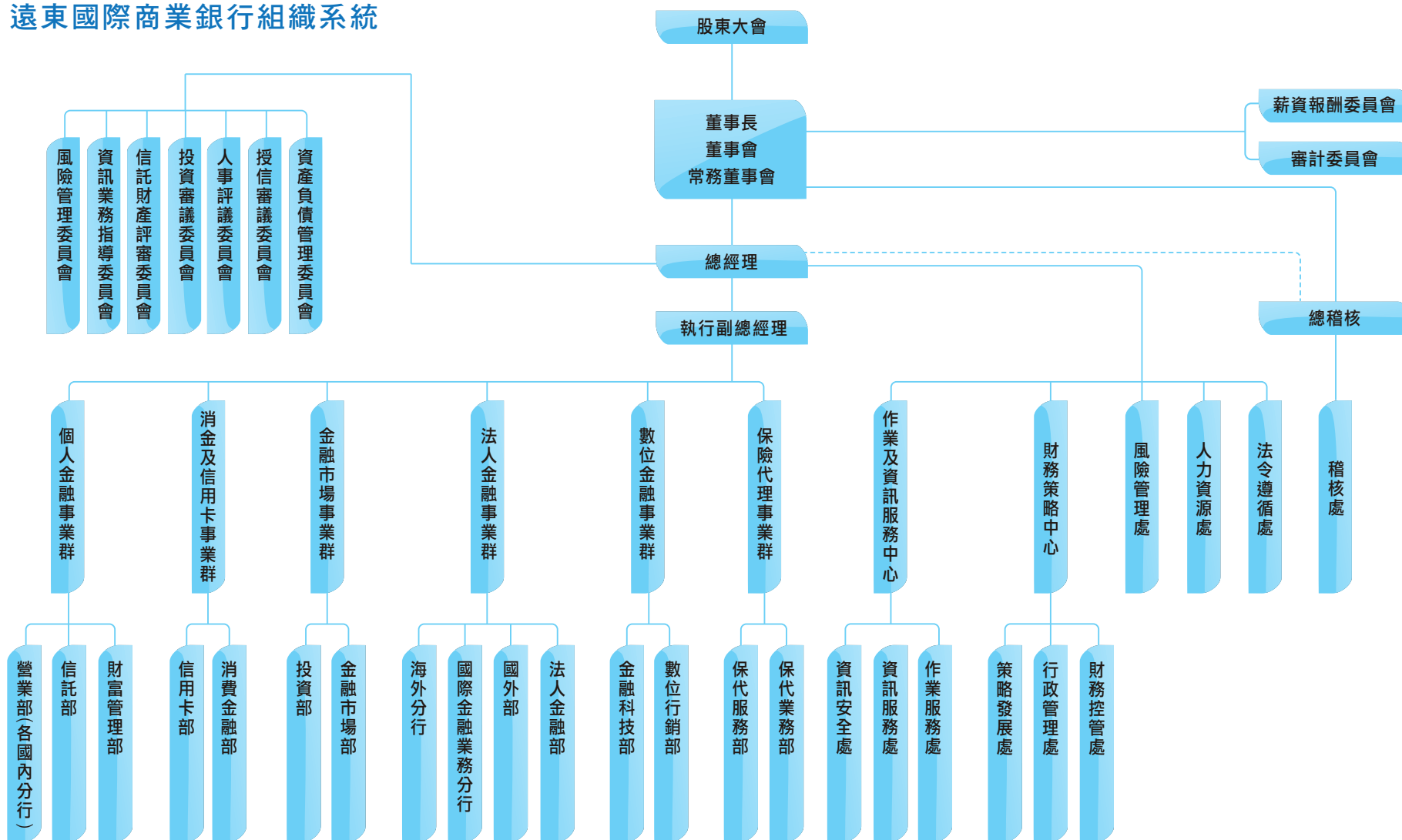
遠東商銀重視投資人權益與企業倫理，訂有公司治理守則，建置有效運作的公司治理架構，確保遵循法規並健全內部管理、監控機制，致力提升公司的投資價值與社會聲譽，追求績效成長與永續經營，以回饋股東、照顧員工、累積國家經濟資本、傳承社會財富，打造具跨國競爭力且值得信任的長青基業。

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2017年公布之第三屆評鑑結果，因本行辦理新臺幣可轉債資產交換業務遭金管會核有缺失且裁罰，致使排名由前一年度之上市公司組表現前20%企業跌出榜外。本行經深切檢討並進行自評檢視，針對評鑑指標擬具精進計畫，在確保治理功能有效運作之下，本行於2018年公布之第四屆評鑑結果，再度躋身上市公司組前5%~20%企業。



遠東國際商業銀行組織系統



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之重責，並擇定獨立之會計師事務所，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，現任董事會為第九屆，計11席，包含8席董事與3席獨立董事，平均年齡50歲以上，其中董事長與一位獨立董事為女性；獨立董事較第八屆增加一席。

2017年共召開5次董事會，整體董事出席率為93%。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，2017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。

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。

董事會績效評估

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。評估範圍包括整體董事會與個別董事成員，分別由行政管理處依「董事會評量表」完成評鑑，並由董事填具「董事會成員自評問卷」，行政管理處再依評量表及自評問卷統計得出評分。2017年績效評估結果分別為98分與93分，相關資訊亦公開揭露於本行網站。





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	裕鼎實業代表人： 侯金英	1995.05.19	• 美國范德堡大學經濟學碩士 • 臺灣大學經濟系碩士及學士 • 政治大學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	• 南台科技大學董事
副董事長	徐旭東	1991.12.09	• 交通大學管理學榮譽博士 • 美國聖母大學企管碩士 • 哥倫比亞大學經濟碩士 • 遠東新世紀(股)公司董事長	• 遠東新世紀(股)公司董事長 • 亞洲水泥(股)公司董事長 • 裕民航運(股)公司董事長 • 遠東百貨(股)公司董事長 • 東聯化學(股)公司董事長 • 遠傳電信(股)公司董事長 • 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	• 中興大學工商管理系畢業 • 臺灣大學管理研究學分班 • 遠東新世紀(股)公司董事、首席資深副總經理	• 遠東新世紀(股)公司董事 / 公益事業執行長 • 遠銀資產管理(股)公司董事 • 元智大學董事



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	亞洲水泥代表人： 鍾聰明	2003.05.29	• 政治大學企業管理碩士 • 勤業會計師事務所會計師	• 順達科技(股)公司董事長 • 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	• 臺灣大學國際企業研究所碩士 • 中興大學法律系學士 • 遠東新世紀(股)公司副總經理	• 遠東新世紀(股)公司總經理 • 德銀遠東證券投資信託(股)公司董事長 • 東聯化學(股)公司董事 • 鼎鼎聯合行銷(股)公司董事 • 遠鑫電子票證(股)公司董事 • 遠銀資產管理(股)公司監察人
董事	亞洲水泥代表人： 許士軍	2000.05.21	• 美國密西根大學企管博士 • 臺灣大學首任管理學院院長 • 高雄銀行董事長 • 元智大學教授	• 智原科技(股)公司董事 • 遠通電收(股)公司董事 • 雅茗天地(股)公司獨立董事 • 誠品生活(股)公司獨立董事 • 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	• 美國俄亥俄州立大學經濟博士 • 臺灣大學財務金融學系教授 • 交通大學管理學院院長 • 靜宜大學校長 • 中央大學財務金融學系主任 • 行政院金融重建基金管理委員會委員 • 行政院國家發展基金管理委員會委員 • 亞洲開發銀行顧問	• 智微科技(股)公司獨立董事 • 美食達人獨立董事 • 中國科技大學校長



職稱	姓 名	初次選任日期	主要學經歷	目前兼任本行及其他公司之職務
董事	遠東新世紀代表人： 吳均龐	2017.06.15	•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	無
獨立董事兼 常務董事	張忠本	2009.06.27	•政治大學統計研究所 •政治大學兼任講師 •輔仁大學兼任講師 •和通投資控股有限公司執行董事 •和通國際(股)公司總經理 •中華開發工業銀行副總經理	•和碩聯合科技(股)公司獨立董事 •瑞鼎科技(股)公司獨立董事 •佳格食品(股)公司獨立董事 •聚鼎科技(股)公司董事
獨立董事	沈平	2010.01.19	•美國哈佛大學商學院企管碩士 •美商摩根士丹利公司副總經理 •摩根士丹利公司執行董事 •中華開發工業銀行副總經理 •開發國際投資(股)總經理	•遠東新世紀(股)公司獨立董事 •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	•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	•金牛津事業(股)公司董事長 •聯亞藥業(股)公司獨立董事 •龍巖(股)公司獨立董事 •生物錄科技(股)公司董事 •恩典科研(股)公司董事 •安泰科技工程(股)公司監察人

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	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。 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。 ③ 2017年度共召開4次會議，平均出席率92%。	① 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 ② 2017年共召開4次會議，出席率100%。
治理功能	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。	① 公司財務報表之允當表達。 ② 簽證會計師之選(解)任及獨立性與績效。 ③ 公司內部控制之有效實施。 ④ 公司遵循相關法令及規則。 ⑤ 公司存在或潛在風險之管控。

為吸引、激勵與留任優秀人才，本行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、獎金及員工酬勞，其中員工酬勞給付形式為股票或現金。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2017年度年報中關於公司治理所揭露資料。

本行另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，監理並研討相關政策及事務，並匯整結論向董事會報告。

資訊揭露

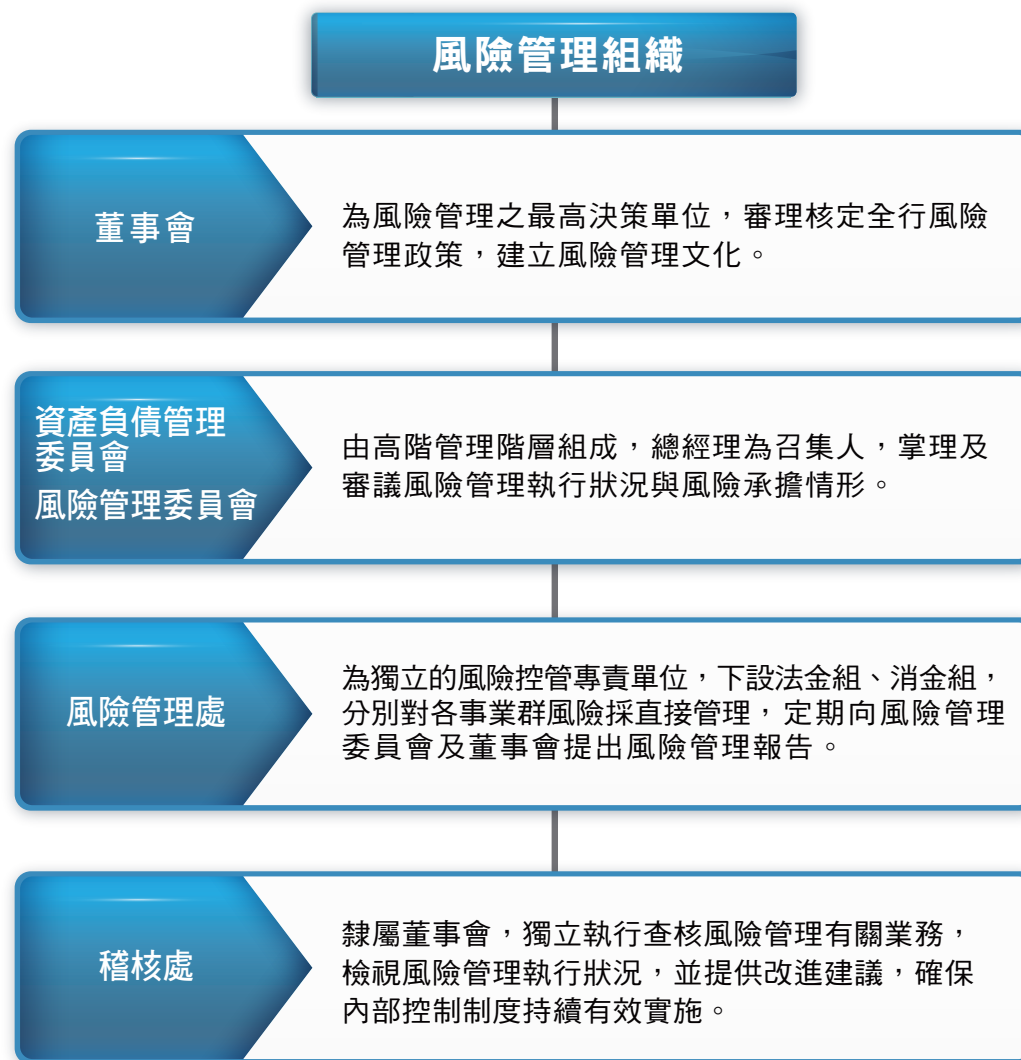
- ① 面對投資市場與投資人，本行提供正確、即時、公開透明之公司相關訊息，並維持順暢溝通管道，透過召開股東會及法說會、發行財務年報及企業社會責任報告書、每月公告營收、設發言人、設投資人關係事務專責部門且經常性發佈新聞，並於臺灣證券交易所「公開資訊觀測站」及本行網站「法定公開揭露事項」專區，以中、英文揭露重大訊息，即時公告董事會之重大決議，揭露財務、營運、股利、重大訊息、公司治理等資訊，俾利投資人獲得充足、正確的訊息，掌握本行財務、業務及營運現況、發展策略等，以作為投資決策參考。
- ① 為利股東對股東常會議案充分表達意見，本行股東會採逐案表決方式，對承認事項與討論事項等議案逐案進行表決；股東亦可透過集保中心建置之電子投票平臺，參與議案表決。



風險管理

本行以最高治理機構為風險管理的監督單位，再由資產負債管理委員會、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，形成多重防線之風險管理體系，各道防線均訂定明確的組織職能與功能，秉持超然的獨立性，以確保整體風險管理機制的有效運作。

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，並運用內、外部風險管理的質化指標（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。



2017年度各項稽核業務均如期執行完畢，除力求防範舞弊與貪腐情事，更期先行辨識出可能存在的內外部風險，協助本行落實風險管理制度與法規遵循，以達完善之公司治理。其中特別針對全行包括海外分行之洗錢及資恐作業法遵情形、可轉債資產交換及投資有價證券、行員保管客戶存摺／金融卡／密碼函、複雜性高之風險衍生性金融商品業務、客訴案件處理、行動裝置系統、消金分期付款授信及子公司／海外分行網路安全控管等項目加強查核；並檢視10月發生之駭客入侵偽冒SWIFT電文事件，針對資訊系統安全及SWIFT系統安全管理相關內控機制進行檢討及改善；2017年加強性專案查核實際執行34項，2018年則已規劃32項。



稽核處主要工作

- 🔍 編撰內部稽核工作手冊，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、程序是否具有適當之內部控制，管理單位與營業單位是否落實執行內部控制及執行效益是否合等。
- 🔍 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。
- 🔍 擬訂年度稽核計畫，訂定對各單位之查核計畫；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。
- 🔍 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。
- 🔍 每季向董事會及審計委員會報告稽核事務。
- 🔍 為防範舞弊及貪腐情事發生，對各單位辦理查核時，除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加強查核外、針對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，列為查核重點事項。

法令遵循

本行設法令遵循處，為確保其專業性及獨立性，以因應日益趨嚴之海內外金融監理要求，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。除了督導並落實防制洗錢及打擊資恐機制，該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，達成預先掌握全行經營上的法律風險。為防止內線交易，本行則訂有與轉投資事業「防止內線交易辦法」，作為重大資訊處理與揭露機制之依據。

法令遵循之實施與宣導工作

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 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）。
- ④ 發行法令遵循季刊。



辦理教育訓練

- ① 高階主管法令遵循會議之報告事項包括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；2017年共報告4場。
- 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。



落實法令遵循

- ① 考核各單位辦理法令遵循情形之成效。
- ② 督導各單位辦理法令遵循自評作業。
- ③ 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。
- 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。
- ⑤ 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。
- ⑥ 推行金融商品及行銷等活動，就廣宣文件、相關契約、新聞稿，均進行適法性審核。
- ⑦ 2017年起強化香港分行法遵管理機制，確保海外分行法遵主管的專責性及獨立性，要求該分行逐月呈報「法令遵循暨洗錢防制會議記錄」並填報「法令遵循及洗錢防制檢核表」；另對該分行執行法遵查核。

2017年度受主管機關金管會裁罰罰鍰之案件及改善措施

	處分事項／缺失說明	罰鍰	改善措施
第一案	辦理新臺幣可轉債資產交換業務 ① 選擇權端有與禁止承作對象進行交易情事核有違反「銀行辦理衍生性金融商品業務內部作業制度及程序管理辦法」第37條規定。 ② 固定收益端有未妥善建立內部控制及風險控管措施核有違反銀行法第45條之1第4項規定。	新臺幣 1000萬元	① 建立系統監控制，避免與禁止承作對象進行可轉債資產交換選擇權端交易。 ② 限定可轉債資產交換選擇權端交易採專戶交割，專戶資金進出限定為客戶同名帳戶。 ③ 修訂內規及作業手冊，以符合相關規範及內控管理。 ④ 衍生性金融商品交易有關承辦人員及主管均完成相關遵法教育訓練。
第二案	於2014年7月10日購入註冊於開曼群島之海外私募基金，非屬「商業銀行投資有價證券之種類及限額規定」第2點第1項第6款所稱之「依各國法令規定發行之基金受益憑證」範疇，核與銀行法第74條之1規定不符。	新臺幣 100萬元	① 修訂「外幣有價證券投資準則」並經董事會核准，限定外幣有價證券範圍，明定不得投資私募之基金受益憑證。 ② 外幣有價證券投資有關承辦人員及主管均完成相關遵法教育訓練。
第三案	SWIFT系統遭駭重大偶發事件核有資安防禦機制未完整建置、系統管理者帳號管理欠當、未落實強化SWIFT系統安全、未有效傳達法令、未發揮內控制度第三道防線功能等缺失，核有違銀行法第45條之1第1項規定。	新臺幣 800萬元	① 於內部網域管理伺服器前增設專屬防火牆。 ② 建立防火牆立網段，實體區隔SWIFT系統伺服器。 ③ 資安事件分析平臺系統納入SWIFT系統日誌、資料庫監控系統日誌，並於2018年4月完成設定警示門檻值即時監控。 ④ 增加SWIFT每日開帳前與前一日之電文筆數檢核。 ⑤ 限縮SWIFT伺服器系統管理員帳號之權限為查詢權限，維護時須向資安人員申請，經核准後由資安人員代其登入。 ⑥ SWIFT組織發送之資安警訊通知對象除原先之作業主管及系統維護人員，另向該組織申請加發傳送至資安部門主管信箱，並由該主管依通報及處理程序，統籌處理資安警訊之異常事件。 ⑦ 規劃調降每部主機系統管理員帳號為2至3名，另擬針對特權帳號管理架構，進行全面評估及改善，預計於2018年6月完成。 ⑧ 增加營業及非營業時段系統管理者帳號登入行為樣態之監控，並即時通知系統管理人員及資安人員。 ⑨ 修訂「資訊安全事件通報暨處理程序」，增訂資安事件處理階段之個資安全檢核程序。 ⑩ 完成SWIFT Customer Security Programmer查核。

洗錢防制及打擊資恐

為善盡金融業擔任防制相關犯罪及打擊資助恐怖主義之第一道防線的責任，本行法令遵循處於2017年3月設置「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。該組負責建立全行相關制度，進行跨部門協調及督導各單位落實遵循相關法令，舉辦教育訓練以深化相關意識，督導全行辨識、衡量與監控洗錢及資恐風險等相關機制之執行，並於總行部門及各營業單位設置防制洗錢及打擊資恐督導主管。此外，對於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，洗錢防制組除依法規向法務部調查局申報外，對於疑似洗錢或資恐交易相關資料，亦遵守保密原則，與政府共同努力，接軌國際標準，創造金流透明，維持社會秩序。

洗錢防制組2017年主要措施

- ✚ 建立「防制洗錢及打擊資恐督導主管」之管理機制，召開分行督導主管月會、總行督導主管季會，於會中宣導重要法令、作業機制及內外部查核缺失等。
- ✚ 每季匯整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相關工作執行，以利經營團隊及董事會掌握全行辦理情形，提高重視防制洗錢之意識。
- ✚ 執行全面性洗錢及資恐風險評估作業，並依據評估結果擬定相關計畫，針對較高風險者採取管理方案以降低已辨識出之風險。
- ✚ 適時檢討相關政策及作業程序，以求兼顧合規及顧客服務。
- ✚ 依將客戶及產品進行風險分級之風險基礎方法，建立帳戶及交易監控政策與程序，並以系統輔助監控，定期檢討風險辨識因子及系統交易監控參數，提升疑似洗錢及資恐交易之通報效率與品質。
- ✚ 所有專責單位同仁及國內營業單位督導主管同仁全數完成24小時法定課程「防制洗錢及打擊資恐人員職前研習」教育訓練，並通過考試取得資格。
- ✚ 辦理第三方獨立查核及會計師查核，驗證本行全面性風險評估與防制洗錢及打擊資恐內部控制制度之有效性。
- ✚ 建立集團管理制度，由專責單位至香港分行及子公司遠智證券實地查核，追蹤內外部稽核缺失改善狀況。
- ✚ 委請外部顧問，協助優化相關政策及系統，強化相關之管理機制。
- ✚ 包括董事及高階主管之全行同仁每位至少接受1小時相關教育訓練，2017年課程內容包含資恐防制法、重要政治性職務人士之認定標準、防制洗錢及打擊資恐注意事項範本等重要法規宣達、疑似洗錢或資恐交易申報、警示案件之判讀技巧暨裁罰案件宣導、實質受益人之辨識、可疑態樣交易監控等。
- ✚ 於官網、臉書粉絲團及ATM宣導防制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。

資訊安全

因全球數位化、新興科技如比特幣的興起、網際網路的高度相連，讓駭客多了不法獲得財務收益的機會與途徑，犯罪手法也日新月異，據防毒軟體大廠趨勢科技報告指出，僅2016年網路勒索病毒即造成全球企業損失達10億美元。本行雖為國內銀行業首家通過ISO 27001資訊安全驗證且曾獲BSI頒發資訊治理續航獎，並於2016年及2017年持續以無缺失通過覆審，續保ISO 27001:2013資訊安全管理系統驗證之有效性，卻無可倖免於2017年10月遭國際駭客入侵偽冒SWIFT電文進行匯款交易事件。

本行於發現部份系統遭駭客攻擊後，立即確定客戶交易系統正常運作及客戶權益未受影響，同步成立緊急應變小組，一方面進行系統復原，並通報金管會、法務部調查局洗錢防制組，派員至刑事警察局報案，同時發佈重大訊息、新聞稿、發言人出席刑事警察局之記者會說明，以對媒體及大眾溝通；一方面啟動跨國合作，即時凍結

不法款項，追回99.99%的遭盜駭金額，致受害損失降至15.6萬美元以下，使犯罪集團未能得逞，而後並在跨國警方介入之下，成功逮補數名車手，對反擊國際犯罪集團不無貢獻。事後銀行局莊琇瑗副局長於金管會召開之記者會上，公開發言指出「遠銀系統遭駭，因為對消費者的影響不大，．．．加上事件發生後，遠銀非常迅速做出回應，並與檢調合作」，肯定本行迅速回應之舉。

本行除全力配合刑事警察局、金管會之調查，事後對金管會核有缺失部份，逐項改善，亦協同外部顧問公司全面檢視資訊基礎架構及相關流程，著手具體強固措施，例如增設多重安控閘口、加強入侵偵測等，以升級資安防禦強度，其中已啟動之網路架構完整性健檢及特權帳號管理架構評估，預計於2018年6月完成，務求化此危機為轉機，使此受害事件成為完備資安風險管理之契機，以因應攻擊手法不斷精進之國際駭客。

強化資安管理

-  建置資安事件管理平臺，除用以留存使用紀錄以符合規範要求，更藉由稽核軌跡關聯分析，建立主動式資安防禦機制。
-  建置TrendMicro APT(Advanced Persistent Threat) 入侵偵測系統，以利提早發現最隱微駭客攻擊跡象，將未知威脅，轉換成已知的防禦特徵，加強資安防禦縱深。
-  建置Threat Sonar端點惡意程式鑑識系統，尋找可疑程式並針對可疑程式進行剖析與告警，即時偵測惡意程式，提升企業內部網路安全防禦。
-  建置高風險主機網路安全區 (Secure Zone)
-  針對使用者端，除以新版掃毒程式及惡意工具全面盤查，另設定全行個人電腦定時強制關機，電子郵件社交工程演練頻率則由每年一次增加為每半年一次，以杜絕釣魚郵件。

倫理與誠信

「誠、勤、樸、慎、創新」的經營理念，深植本行同仁心中，並體現於正派經營的文化。董事會與管理階層遵循公司法、證券交易法等相關法令及內部程序，落實誠信經營，且訂有「誠信經營守則」，以為永續發展的指引。對於政黨、利害關係人及公益團體的捐贈，皆依「捐贈管理規範」，公開揭露於銀行網站；其中2017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，明文規定全體同仁須遵守的行為準則，並要求同仁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，其規範經理人及同仁道德行為須符合以下要求：

- ± 防止利益衝突：員工須迴避承辦與自身具利害關係者之案件，例如對於與本人、配偶或其三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：員工不得收受業務有關人士的饋贈、招待與向往來公司挪借款項，或用他人名義向本行私行交易或借款；與客戶間不得私下金錢往來或代為保管財物等。員工不得同時自營他業，未經准可不得在外兼職。採購作業、工程發包或業務委外，實行招標、比價或議價等程序，經呈報核定後方能辦理。
- ± 避免侵害他人利益：員工經管的文件及與客戶往來資料，均須妥善保管並保密；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。
- ± 保護並適當使用公司資產：保護公司資產並撙節支出，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：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。

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。

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，訂定「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，配合相關宣導或教育訓練定期提醒，並訂有員工獎懲處理準則，設立人事評議委員會，針對違反規章紀律者進行適當懲處，2017年度本行無同仁收受不當利益的情形。





40 服務品質與客戶權益

47 金融科技創新

52 普惠金融服務

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。在客戶理念文化、制度流程與科技運用等三箭齊發之下，本行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，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。

2017年本行取得 8 項金融科技專利，其中切入行動支付領域的「FE 跨界行動應用平臺」專案，除以兩項應用於該平臺之技術取得新型專利，亦獲金管會認為具完整商業發展價值等理由，審核通過「研究發展投資抵減」，惟抵減金額後續尚須由財政部國稅局核定。此外，本行優質服務也屢獲大獎肯定，其中客服中心榮獲臺灣客服中心發展協會頒發「最佳客戶服務企業獎」、「最佳客服中心團隊獎」及三項個人獎；財富管理亦獲財訊雜誌財富管理大調查「最佳理專團隊獎」、卓越雜誌評比「最佳財富管理獎」、「最佳創新獎」；而根據現代保險雜誌調查，本行保險代理事業群為財經保險畢業生最嚮往的工作之一，該事業群同時以人才培訓專案獲保險事業發展中心保險卓越獎銀獎肯定。

服務品質與客戶權益

針對第一線服務客戶的同仁，人力資源處常年性開辦正確服務態度的養成訓練。2017年推出包括「讓服務有溫度」、「用好服務換大客戶」、「Fintech金融服務創新之專業溝通與卓越服務」等實務應用課程，引導同仁於金融科技時代建構一趟美好的服務旅程，並從中掌握關鍵服務時機。此外，本行將分行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。另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，2017年財富管理客戶滿意度為92.5分，連續三年的滿意度均維持在90分以上。



客服中心獲獎肯定

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2017年經手客戶來電達270萬通，處理網路留言超過16,000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2017年共抽樣2,774名客戶，滿意度為99.5%。

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流商品之流程與介面。

臺灣客服中心發展協會主辦之卓越客服大獎為國內客服行業最具公信力的獎項，由勞動部勞動人發展署指導，透過BSI英國標準協會公證單位共同評審，旨在樹立客服中心的行業標竿，推動各產業界及企業對客服中心的重視，以提升本地客服中心的水準。本行2017年在跨產業的激烈角逐中勝出，一舉囊獲「最佳客戶服務企業」及「最佳客服中心」兩大獎殊榮，肯定本行致力打造一流客服中心的成果，此次同獲兩項企業大獎僅本行與中華電信。

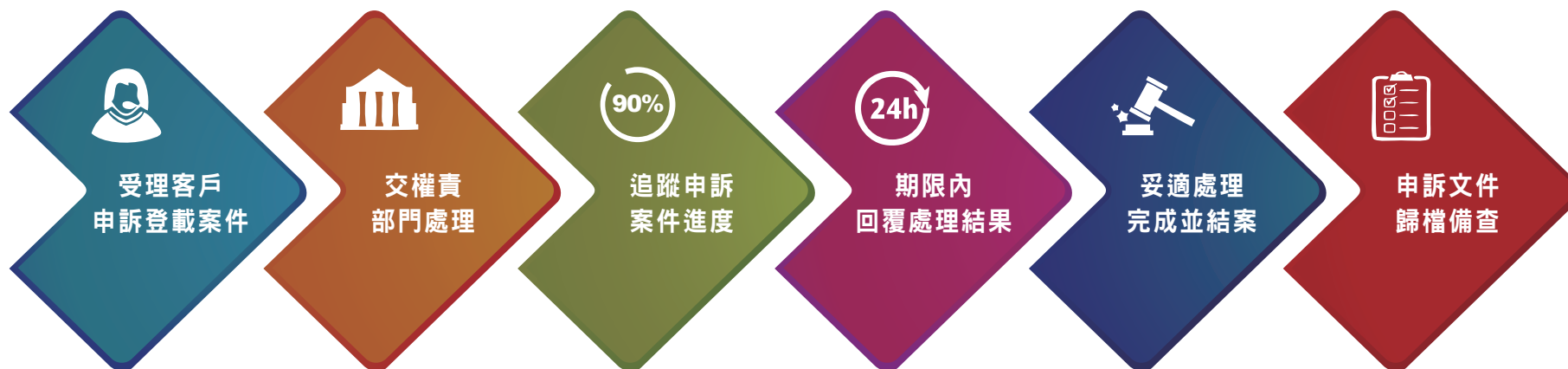


本行客服中心不以人數取勝，而是以服務的專業度及精緻度為發展重點，強調以人為本。以客為尊對待的不僅是每一位客戶，也包括以對待家人的心，關懷與照顧客服員工。此次另有三位同仁同獲獎項，分別為最佳客服中心主管何美芬、最佳客服之星尹涓瑱、最佳訓練之星王琬婷。本行經營團隊認為要有滿意的員工，才会有發自真心的感動服務，因此將這次獲獎榮耀歸於客服同仁對工作的熱情與投入。展望2018，面對Fintech的浪潮，本行也啟動客服轉型，正積極籌備文字客服和智能客服，並持續關注全球金融服務演變的趨勢，以期在未來科技平臺上提供最佳客戶體驗的金融服務。

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。2017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899筆，除本行受理部份，亦包括銀行局、銀行公會、消費者評議中心等主管機關及各級民意代表受理之案件，均妥善予以回覆，平均處理時效為5.9天；其中客服中心及分行分別受理89筆及159筆，3日內結案率分別達84%以上及94%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。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
● 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。 ● 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。 ● 投資商品之風險區分從RR1至RR5。 ● 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。	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： 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。	● 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。 ● 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。 ● 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。

除依循「金融消費者保護法」及本行前開內部規定，本行另訂有「金融市場事業群消費者保護自評表」，透過標準化之審查程序確認金融市場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期待。

商品訊息充分揭露



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。



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，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。



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。



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。



網路交易安全

重點項目	主要措施
系統服務不中斷	- 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。
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，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。
自動櫃員機交易安全	- 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。 - 汰換與事故同業個案相同機型之ATM。 - 當ATM設備原廠不再提供作業系統安全更新，將於2018年底完成汰換或要求其提供補強措施，其中2017年汰換53臺並完成48臺作業系統升級，餘40臺將於2018年完成汰換。 - 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。 - ATM之運作監控機制及資安控管辦理情形呈董事會核備。
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；2017年具體作法如下：



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。



半年一次重新檢視個人資料檔案清冊，執行風險評鑑作業。



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保護相關教育訓練。



進行個資外洩事件模擬演習，2016年主題為「駭客竊取網路銀行個資」，2017年主題為「保代銷售管理系統遭入侵」。



持續無缺失通過英國標準協會（BSI, British Standard Institution）複審，維持本行通過該會BS10012:2009PIMS個人資料管理制度系統驗證之有效性。



2017年委由勤業眾信會計師事務所查核前一年度個資保護管理執行情形，會計師提出之確信報告結論為本行當年度「個人資料保護內部控制制度之設計及執行情形所出具之聲明書，在所有重大方面係允當表達」。

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，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；2017年在業務運作上，本行無侵犯或遺失客戶個人資料的情事發生。

金融科技創新

因應數位金融潮流的發展，本行成立數位金融事業群，致力以科技提升客戶體驗、優化申辦流程、再造商業模式，為客戶提供安全、智慧、感動的數位金融服務，並發行「數金新聞議題雙週報」，整理最新的數位金融發展動態，供經營團隊決策參考。數位金融團隊面對新技術，以「已被證明的技術方案」、「有實現應用場景」、「能解決客戶痛/斷點」等三大原則為依據，發展適合本行的創新金融服務，以漸進式步驟，持續優化數位平台，並串起銀行資料與外部非結構性資料，從大數據當中掌握客戶需求，提供最適切的服務，最終目標為將人工智慧AI應用在服務中。

綜觀2017年，本行金融科技創新成果包括新官網及行動網銀App上線，提供流暢的客戶使用體驗；響應政府政策，推出FE跨界行動應用平台，建構遠銀行動應用生活圈，推廣行動支付；啟動O2O雲端櫃檯，持續進行O2O線上/線下整合，打造全通路(Omni Channel)智能服務，提升離櫃率至86%；二代企網銀全面上線，推出企業e客服，提高客戶服務效率；開啟本行金融科技專利元年，取得8項技術專利，持續為客戶打造一流、有感的智慧金融服務體驗。



Auto 自動化交易平台

翻轉AI三部曲

AI (Affable Interface)

IA (Intelligent Assistant)

AI (Artificial Intelligence)

科技演進日新月異，人工智慧AI話題正夯。惟觀察海內外金融產業之人工智慧AI應用仍未有革命性的突破，本行秉持積極審慎的步調，採漸進式發展屬於自己的AI三部曲。2017年推出新版官網與行動網銀App，提供友善的使用介面(Affable Interface)，接下來將繼續研究數位場景應用，規劃智慧助理(Intelligent Assistant)，適時主動提供客戶需要的金融資訊，並持續發展數位平臺，最終目標為將人工智慧(Artificial Intelligence)應用在各項數位服務中

服務平臺	新版官網	全新行動網銀App
推出日期	2017年7月	2017年11月
說明	■ 全站採Scrolling捲軸式設計。 ■ 應用RWD技術，網頁可隨行動裝置顯示最佳閱讀畫面。 ■ 以「雲端櫃檯」概念為主題，採用全新Menu，個人/企業分流，顯著顯示匯利率牌告、整合消息/公告/客戶服務。 ☑ 首頁「我想要」專區(i 櫃檯)，整合各項線上申辦業務。 ☑ 提供i預約服務，可線上預約55家分行櫃臺服務 ☑ 結合本行社群自媒體之推送與連結。 	■ 提供完整金融交易功能，讓客戶一目瞭然資產分佈情形，整合帳戶、投資理財、信用卡、貸款及繳費稅等服務，將遠銀置入手機裡。其特色包含： ☑ 登入創新：整合 4in1 快速登入方式，同時支援iPhone及Android手機，設定指紋辨識、臉部辨識或圖形密碼即可一指快速登入。 ☑ 交易創新：提供QR Code轉帳及行動守護精靈MOTP，運用最新金融科技，轉帳收付款安全、快速。 ☑ 查詢創新：帳戶速查只需綁定手機，不必登入也能快速查詢最近5筆存款交易明細及信用卡未出帳消費明細。 ☑ 個人化，自由設定選單、匯率：提供自訂常用功能(我的最愛)及首頁自選匯率跑馬燈服務。 

金融科技專利

近年來在金管會大力鼓勵並推動下，金融業Fintech全面啟動，本行努力投入開發創新金融商品與技術，並積極申請金融科技專利，2017年計取得8項金融科技專利。本行現依各項數位專案發展進程，持續找尋可申請專利之突破點，估計2018年專利數將以倍數成長，展現金融科技自主之研發能力。



至2017年取得專利之名稱及類型

1	動態核定借貸額度及其利率之貸款方法	發明
2	動態核定借貸額度及其利率之貸款系統	新型
3	應用符記於隱藏網路服務之系統	新型
4	端點銷售終端機註冊系統	新型
5	網路交易之系統	新型
6	智能銷售預測系統	新型
7	以生理飲食記錄結合健康管理分析系統	新型
8	行動支付整合系統	新型

FE跨界行動應用平台

行動支付發展日漸蓬勃，為打造遠銀行動應用生活圈，本行分析業務流程，於2017年推出FE跨界行動應用平臺，協助遠百、遠東SOGO、頂好超市等大型零售通路快速導入行動掃碼支付，其中更運用2項專利升級電子支付收款設備，有效協助企業節省POS開發費用。本專案且因具備完整商業發展價值，並於規劃初期即申請多項金融科技專利，以商業及技術雙核心進行發展，而獲金管會核准符合「研究發展投資抵減」之資格認定，也因獲得遠東集團零售通路相關企業一致肯定，獲頒「遠東精神獎之集團綜效優等」。該平臺目前已導入支付寶及遠傳FriDay錢包，未來更將整合多錢包收單服務，開發HAPPY GO累兌點、e-coupon、停車折抵等應用服務。



O2O雲端櫃台

針對財富管理的客戶，本行推出理專智慧下單O2O服務，使客戶在理財專員的協助下，得將原本在實體通路完成的投資交易，轉移至行動裝置完成，提高理財服務的效率，且降低作業成本及風險。目前該服務之理專實動率已達100%，投資交易的數位化比重亦大幅超前實體通路。由於本行數位金融服務不斷提升，代表銀行數位化指標的「離櫃率」也快速攀升，統計包括存款、提款、轉帳、基金、換匯五大項目之離櫃率，從2016年的82%快速攀升至2017年底的86%。目前更進一步整合虛實通路，打造全通路(Omni Channel)的智能服務，行動銀行APP改版上線後提供客戶O2O雲端櫃台服務，客戶透過手機即可進行56家分行手機線上預約分行櫃台服務(online to offline)，大幅提升便利性。



企業e客服

本行為國內首家提供遠端客服連線系統的銀行業者，為有效協助企業網銀客戶因不熟悉系統而產生的各種問題，本行首創「企業e客服」，透過遠端輔助系統，同步連線企業客戶電腦螢幕畫面，直接導引客戶進行線上設定或排除問題，可縮短約30%的企業網銀帳戶設定時間，除降低客服成本，也提供更加便利、安全、快速的客戶疑問解決方案，提升服務效率達25%至50%。



敦南智能理財分行

新一代的智能金融服務漸次融入當代的生活，本行於2017年打造新一代敦南智能分行，規劃「科技高效服務」、「互動體驗專區」、「多元樂活空間」，置入自動迎賓系統、預約交易服務、客製訊息推播，強調無現金數位金融服務與智能科技輔助理財，並滿足客戶的隱密性需求。在前往分行的路上，客戶只要登入App，系統除發送迎賓訊息，並立即通知理財專員，同時預先處理客戶在「i預約」上申辦的服務，文件備妥等待客戶進門一簽名，交易立即完成。

「i預約」服務包括台幣存款、提款、匯款、轉帳、預約開戶等服務。理財專員也在客戶來到前，備妥資料，準備後續的深入交流與討論。此外，敦南智能分行規劃「Happy+樂活空間」，架設八台大型視訊螢幕，可依個別客戶不同的理財規劃需求，利用「智慧互聯網」視訊即時服務系統，連結各地的投資、稅務、不動產等不同專家顧問團隊，即時、不受地域限制的提供客戶各類諮詢及理財規劃服務，讓客戶敏捷掌握完整市場資訊、隨時彈性調整符合需求及效益的資產配置，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。



手機帳單

本行攜手遠東集團旗下12大關係企業，推出具集團卡概念的遠東快樂信用卡後，為方便持卡人繳交卡費，推出「手機帳單」，方便持卡人刷卡消費、收帳單與繳卡費，從此一機在手，即刻完成，再也不會因工作繁忙或是出國遊玩，錯過帳單繳款日。持卡人透過手機即能完成各項金融服務，只要啟動手機帳單服務功能，透過手機簡訊取得本行信用卡帳單，進而由簡訊上的網址連結到個人專屬的帳單網頁，於檢視帳單內容後，可直接線上使用活存帳戶繳卡費，也可使用手機上顯示條碼至超商繳款；若當期帳單金額過多時，動動手指還可利用線上「帳單分期即時申辦」服務，輕鬆進行財務或家計規劃，享受科技帶來的便利生活。

普惠金融服務

本行所有分行均設置無障礙服務櫃檯，提供無障礙坡道的分行則達85%。此外，秉持金融服務普惠社會大眾的理念，本行考量庶民大眾的需求，推出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、塔基分期貸款、退休安養信託等，到2017年推出以低收入戶為保障對象的微型保單，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。

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。2017年主要之執行績效如下：

- 累計至2017年，共計有45,912位客戶完成前置協商或前置調解，總協議金額達66.4億元。
- 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：

	2015	2016	2017
人 數	990	1,387	1,556
金額合計	1.8億元	3億元	2億元

- 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。2017年計協助20家中小企業達成還款協議。
- 本行受理2016年之美濃大地震受災戶貸款展延，提供本金緩繳服務及利息補貼，計有6戶申辦，緩繳金額計1,900萬元；至2017年底僅存1戶，緩繳金額計549萬元。
- 參與金管會「2017年度走入校園與社金融知識宣導活動」，獲顧立雄主委頒發感謝狀。



- 55 無差別雇用
- 60 薪酬與福利
- 64 培訓計劃
- 69 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，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15年得到政府補助。這是一個能與公司共同成長，成就自己，並擁有安居樂業人生的幸福職場。

無差別雇用

本行透過公開招募、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。於雇用時，皆與同仁簽訂勞動契約，以維護其勞動權益；實施人才招募時，皆嚴謹審查應徵者的背景及任用條件，自開行以來未因種族、宗教、黨派、性別、年齡、身心障礙、工會身分等因素而給予差別對待，並杜絕童工之任用。

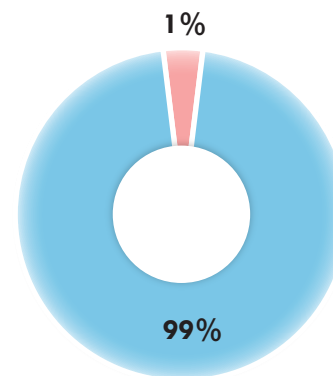
2017年底本行員工人數為2,473人，其中25位服務於香港地區。此外，目前進用的員工中含原住民3人，2人為男性，1人為女性，進用率為0.12%；並依「身心障礙者權益保護法」規定，進用身心障礙者員工20人，其中男性與女性分別為11人與9人，而依身障等級及工作時數（全職或部份工時）之權數計，則視為進用22人，進用率為0.9%，其中已有一名身心障礙者擔任經理級以上職務。

2017年新進員工總人數達433人，其中含海外2人；以年底總人數計，占全行總人數比為17.5%。新進員工中，於當年離職之人數為75人，占總新進人數比為17.3%。2017年員工離職率為15.4%，低於銀行同業平均，人力資源處及所屬單位經由懇談瞭解離職原因，據以檢討改進。本行預告員工終止勞動契約，為利雙向諮商並提供適當協助，對於持續工作3個月至1年者，於10日前預告；繼續工作1年至3年者，於20日前預告；繼續工作3年以上者，於30日前預告，並依相關勞動法規計算，給予資遣費。

2017年員工雇用狀況

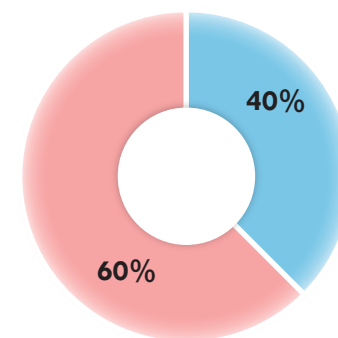
地區/性別			臺灣地區		海外地區(香港)		合計
			男 ♂	女 ♀	男 ♂	女 ♀	
正式員工	不定期契約	全職	981	1,419	13	12	2,425
		部分工時	0	0	0	0	0
	定期契約	全職	0	1	0	0	1
		部分工時	26	21	0	0	47
非正式員工	派遣人員		38	139	0	0	177
合計			1,045	1,580	13	12	2,650

2017年員工雇用狀況
(依區域)



■ 臺灣地區
■ 海外地區(香港)

2017年員工雇用狀況
(依性別)

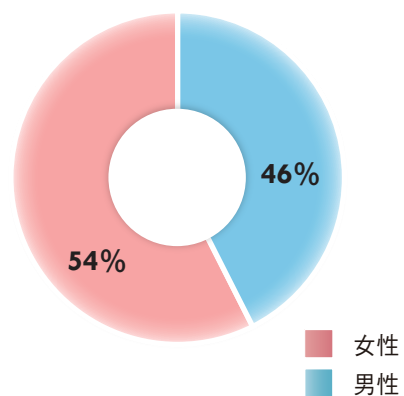


■ 女性
■ 男性

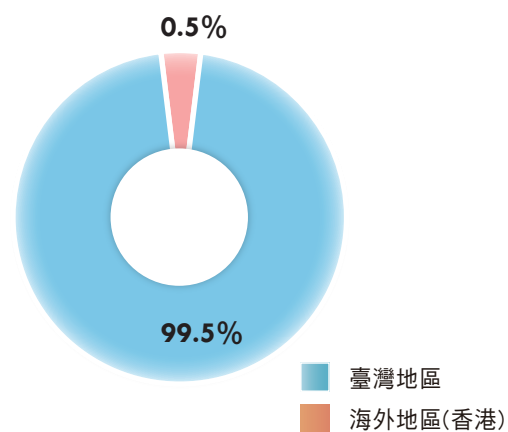
2017年新進員工占全行人數比例

地區	年齡層	30歲以下		30~50歲		50歲以上		合計
	性別	男 ♂	女 ♀	男 ♂	女 ♀	男 ♂	女 ♀	
臺灣地區	人數	55	61	134	163	8	10	431
	占全行人數比利	2.2%	2.5%	5.4%	6.6%	0.3%	0.4%	17.4%
海外地區 (香港)	人數	1	0	0	1	0	0	2
	占全行人數比利	0.04%	-	-	0.04%	-	-	0.08%

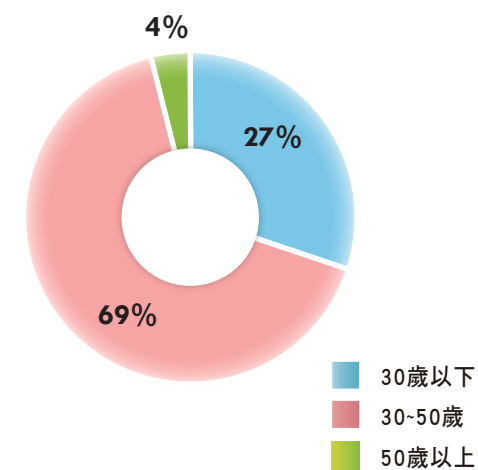
2017新進員工性別比



2017新進員工區域比



2017新進員工年齡比



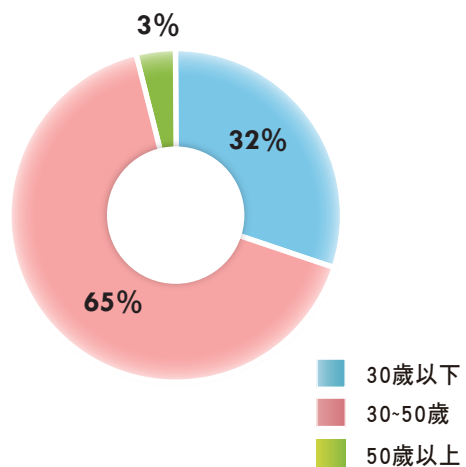
2017年離職員工 地區／年齡／性別統計

地區	臺灣地區						海外地區						合計	2017年 平均人數	2017年 離職率
年齡	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♀			
人數	50	67	103	136	9	4	0	2	0	1	0	0	372	2,423	15.4%

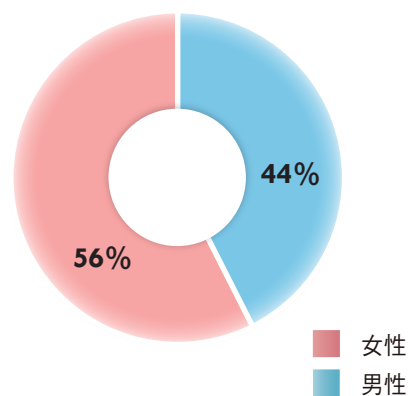
註：① 2017年平均人數=(期初2016年12月底人數+期末2017年12月底人數) / 2

② 上表不含定期契約人員。

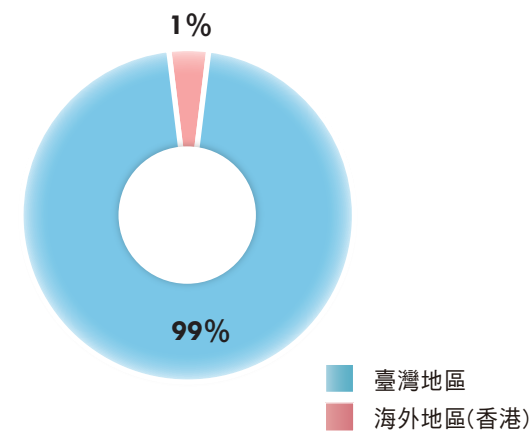
2017年離職員工年齡比



2017年離職員工性別比



2017年離職員工區域比



2017年本行管理職同仁計255人，有5人服務於香港地區，另250人服務於臺灣地區，皆為本地居民；非擔任管理職務之員工人數計2,218人，其中20人於香港地區，另2,198人服務於臺灣地區。

管理職與非管理職 年齡/職稱統計

地區	臺灣地區							海外地區							合計
年齡	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	
性別	男 ♂	女 ♀	男 ♂	女 ♀	男 ♂	女 ♀		男 ♂	女 ♀	男 ♂	女 ♀	男 ♂	女 ♀		
管理職	0	0	73	73	67	37	250	0	0	3	1	0	1	5	
非管理職	110	184	696	1,080	61	67	2,198	2	3	4	6	4	1	20	

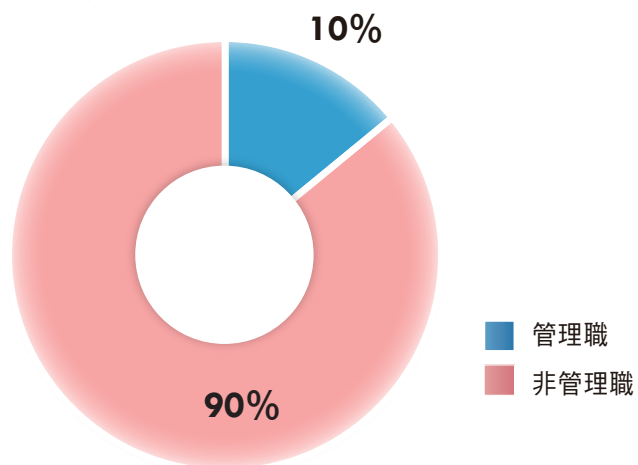
註：管理職為經理級以上人員

高階管理職 年齡/職稱統計

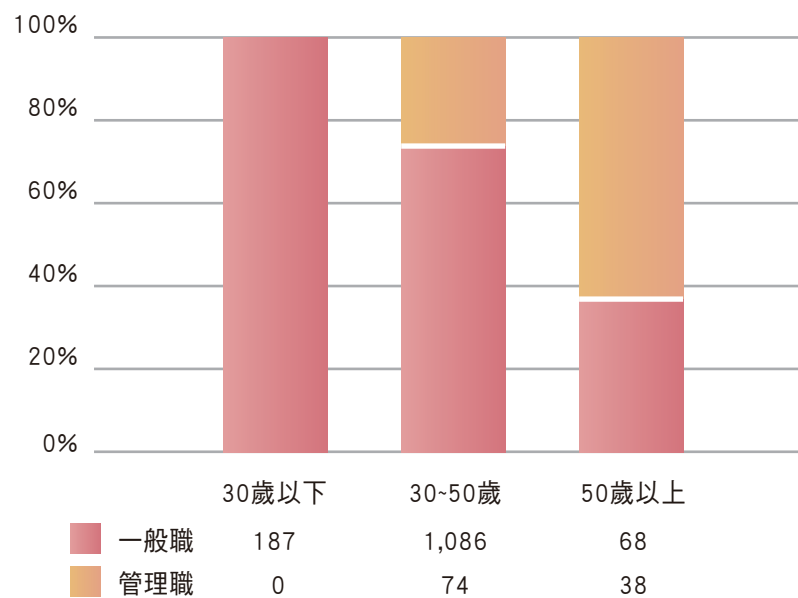
地區	臺灣地區						海外地區						合計
年齡	30歲以下		30~50歲		50歲以上		30歲以下		30~50歲		50歲以上		
性別	男♂	女♀	男♂	女♀	男♂	女♀	男♂	女♀	男♂	女♀	男♂	女♀	
人數	0	0	24	25	33	20	0	0	1	1	0	0	

註：高階管理層為本行公司章程所定義之經理人

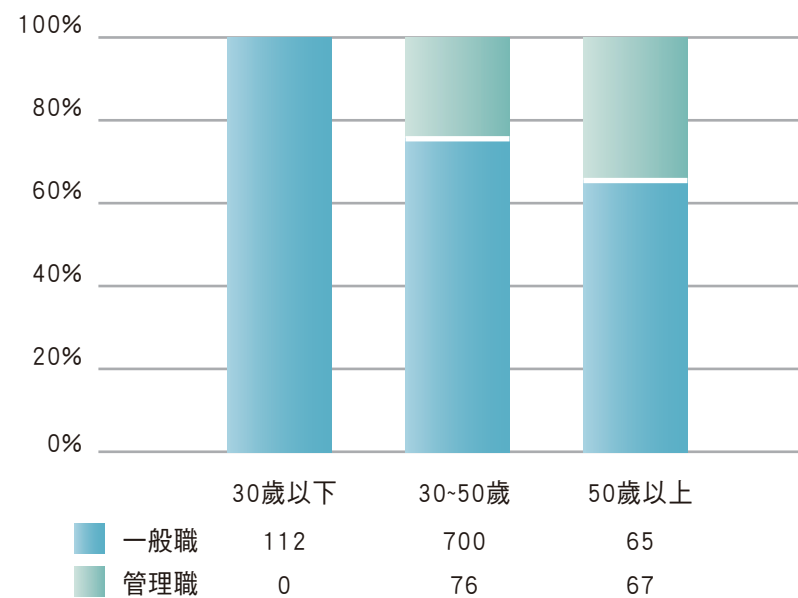
正式員工職務比



女性正式員工職務/年齡人數分配



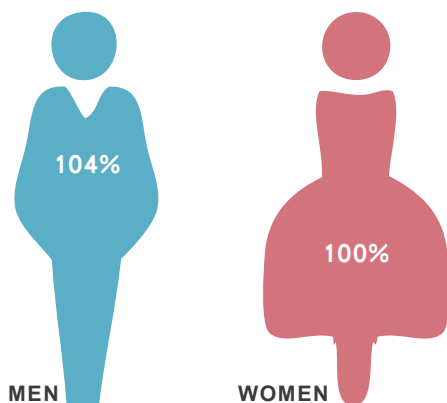
男性正式員工職務/年齡人數分配



薪酬與福利

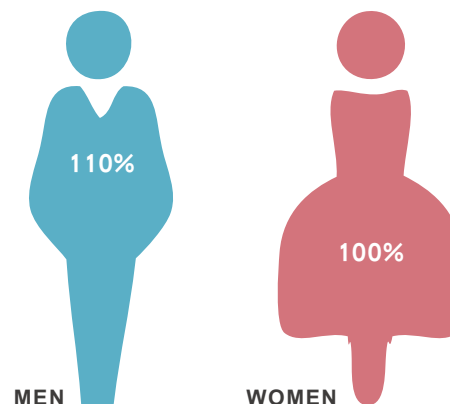
本行基本薪資與薪酬係依個人學經歷、所擔任職務職責、績效表現及未來發展能力等綜合評量而給付，並無因性別而有差別待遇，所有層級薪資皆高於法定最低工資規定。同時秉持人才是公司最重要資產與利潤共享理念，近年來持續每年為同仁加薪、發放獎金。

非管理職之男女平均薪酬比



註：非管理職為副理級以下人員

管理職之男女平均薪酬比



註：管理職為經理級以上人員

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4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2016年與2017年非管理職員工之年度平均福利費用分別為1,171,000元與1,186,000元，兼顧經營成果、照顧員工與善盡企業社會責任。

育嬰留職停薪概況

本行育嬰留職停薪措施依勞法規範辦理，除於員工手冊載明相關申請規則，並建置申請系統，便利同仁於線上完成申請程序。

本行育嬰留停措施依照勞動法規範辦理，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同仁進行線上申請。

項目	男♂	女♀	合計
享有育嬰假的員工總數	104	149	253
2017年申請育嬰留停人數	12	69	81
2017年育嬰留停應復職人數	11	39	50
2017年育嬰留停實際復職人數	4	21	25
復職率	36.36%	53.85%	50%
2016年育嬰留停復職人數	1	12	13
2016年育嬰留停復職且於2017年在職滿一年人數	0	9	9
留存率	0%	75%	69.23%

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

本行針對所有員工實施績效考核及職涯發展檢視，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，讓每位同仁均能在一透明且公開公正的機制中得到應得的肯定，為自己爭取更寬廣的舞台。2017年晉升人數比率為21%，給予績優者及潛力人才實質之肯定與鼓勵。

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：

幸福成家

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，其中2017年成家者64人，申請生育補助者116人，分別女性76名、男性40名。

友善母職

與5家托育機構合作，托兒相關特約門市約計110間，協助同仁解決子女托育問題。

人身保險

為同仁規劃壽險、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，同仁的配偶及未滿23歲且未婚之子女亦享有免費「住院醫療險」保障。



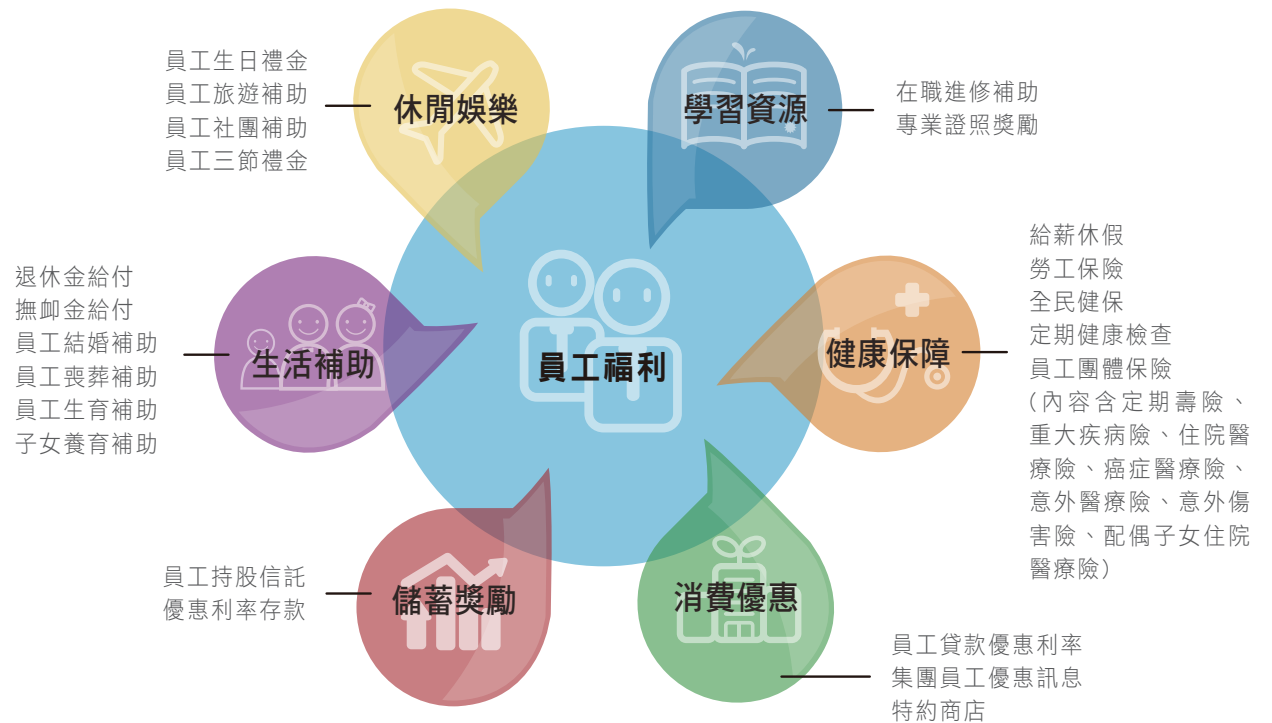
員工持股信託

為勞資利益共享，強化長期薪酬，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。



退休金給付

- 對適用勞工退休金條例新制的同仁，每月提繳其薪資6%之金額至勞保局個人退休金專戶。
- 對於選擇繼續適用舊制或選擇新制但保留舊制工作年資的同仁，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。
- 海外地區分公司同仁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，確保同仁退休金的請領權益。該會2016年完成第七屆委員改選，經臺北市政府勞動局核備在案

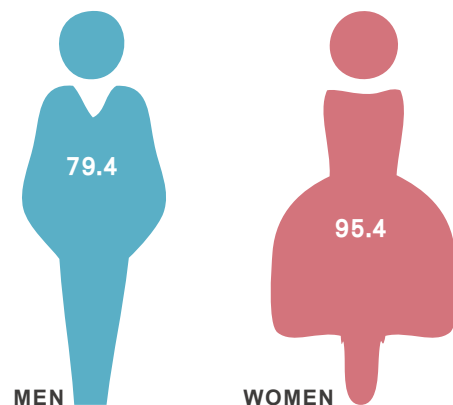


培訓計畫

本行為促進同仁的職涯發展，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2017年獲補助86.4萬元，15年來累計金額達745萬元，領先同業。本行除曾獲全國商業總會評等為「金級」優質訓練品質之企業單位外，並於2014、2015連續兩年獲得勞動部人才發展品質管理系統 (Talent Quality-management System, TTQS) 企業機構版「銅牌獎」，2017年更上層樓，取得「銀牌獎」之肯定。

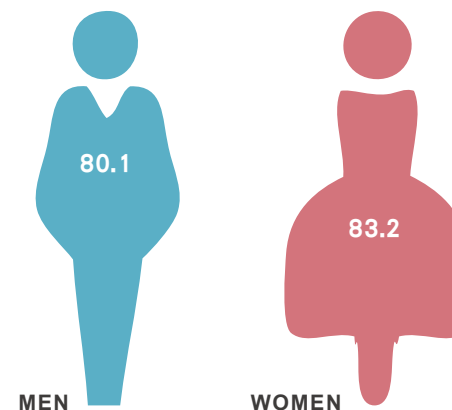
本行依同仁所任職務，採「專業職能」及「核心管理職能」二大方向建構訓練體系，循序規劃不同層次的課程。其中專業職能培訓著重於增進專業知識技能，以達成工作任務目標，核心管理職能培訓則著重於激發各階層人員的潛能，如強化主管之策略規劃、創新領導及管理才能，並根植基層同仁之顧客服務、銷售技巧、工作執行與團隊合作能力，兼顧企業營運與人員發展雙重需求。而為提供便利學習的管道，開辦E-Learning線上課程，2017年共開設264班次，訓練人次突破10萬。

非管理職之平均訓練時數(小時)



註：非管理職為副理級以下人員

管理職之平均訓練時數(小時)



註：管理職為經理級以上人員

2017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	16,173	1,415	91,161
	新人訓練	加速新進人員熟悉文化及相關規範	377		
	基礎才能	協助工作效能與自我管理能力之提升	151		
	管理能力	強化各級主管領導統御及管理技巧	417		
	儲備主管	國際視野及經營管理能力之培養	350		
	語言學習	英語演講會(TMC)及英文簡報等課程	1,453		
	通識法令	職業安全衛生法等法令規範之內容	2,038		
線上課程		內部產品介紹及相關商品銷售話術等	108,315	264	127,099



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	
2015	11,034,000	36,228	1,056	2,339,000	1,434	474	13,373,000	37,662	1,530	5,400
2016	10,414,000	22,810	1,108	1,937,000	1,181	499	12,351,000	23,991	1,607	5,000
2017	10,284,000	19,506	941	4,707,000	1,451	473	14,991,000	20,957	1,414	6,100

Toastmasters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的口說表達與領導技巧，自2010年加入中華民國國際英文演講協會，至今運作超過七年，擁有3個分會，為鼓勵同仁參加，行方全額補助費用，至2017年底成員為67人，參加人次共1,281人，分會數於國內企業中排名第一。

為鼓勵同仁參加，行方除全額補助費用及提供輕食，更透過認證獎勵與比賽獎金的設計，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2017年底有40人申請；專業證照獎勵方案自2009年開始實施，至2017年底有74人次申請。2017年延續贊助多益測驗費用，以獎勵前100名英語成績達標之同仁及線上英語學習時數前10名同仁。



推動跨部門調動制度

為鼓勵同仁開拓職涯廣度，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。同仁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

本行考量永續發展，自2008年起實施MA(Management Associate，儲備主管)培訓計畫。本培訓計畫亦開放行內具優秀表現且具企圖心的年輕同仁參與甄選，2017年經嚴謹程序篩選13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與輪調見習及專案執行等，有系統培育新一代菁英中堅幹部，展現積極運用新世代力量的企圖心。

除了培訓儲備主管，本行為儲備潛力接班團隊，自2013年起推動HPT（High Potential Talent，高階潛力人才）發展計劃，至2017年底計有37名高階人才參與培訓；另自2016年起推動Mid-level HPT（中階潛力人才）發展計劃，2017年計有37名中階人才參加培訓。



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

為營造健康安全之工作環境，本行訂有「安全衛生工作守則」、「職業安全衛生管理規章」、「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」、「職場母性健康保護計畫」及「性騷擾防治措施、申訴及懲戒處理程序」等相關規定，以系統化推動職業安全衛生業務，並聲明本行嚴禁任何性騷擾、歧視或暴力威脅及恐嚇行為。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員，並定期施予相關訓練，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。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2017年起，規劃在職同仁每年接受1小時職業安全衛生教育訓練線上訓練，2017年共2,535人完訓。依職業安全衛生管理辦法，金融業屬低度風險產業，2017年本行並無員工及工作者從事高風險或高特定疾病發生率之職務，亦發生因公死亡及職業病之事件。

促進員工健康

- ✚ 每三年辦理員工健康檢查，年滿65歲同仁每年一次。為提升健檢品質，自2017年起調升同仁健檢補助額度，且為貼近同仁需求，規劃愛心、腸胃等不同健檢重點方案，供同仁選擇。2017年所有年滿65歲同仁皆已完成健檢。
- ✚ 2017年於全國北中南共辦理11場次健康講座，主題分別為「心血管疾病預防」、「心理紓壓」及「防癌講座」等，共434人參與，參與率16.5%。
- ✚ 2017年第三季舉辦「健康護照集點Let's go活動」，與行內運動性社團結合，同仁也自主成立23個臨時性運動團隊，配合2堂線上健康講座課程，共1,426人參與，參與率54.2%。
- ✚ 提供職業醫學專科醫師臨場健康諮詢服務，主要服務地點為敦化南路總行辦公室及板橋泛消金總部，每季各安排一次，除了提供同仁健康諮詢服務，同時協助執行「員工異常工作負荷促發疾病預防計畫」、「人因性危害預防計畫」及「職場母性健康保護計畫」，2017年共辦理8場次，計107人接受諮詢。
- ✚ 2017年於eHRD數位學習系統之討論版建立「健康easy go」專區，全年共發表14項議題，提供同仁實用的健康服務資訊，點閱人次達3,147筆。
- ✚ 2017年取得衛生福利部國民健康署健康職場啟動標章認證。
- ✚ 與伊甸社會福利基金會合作，2017年進用視障按摩師共3人，安排其於每月週二至週五共8天下午，於板橋辦公室大樓提供同仁免費按摩服務，以抒解同仁壓力並增進身障同仁之就業，使用數約4,400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

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。

人因性危害預防計畫

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。

職場母性健康保護計畫

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

本行同仁透過e化內部平臺，可交流工作心得與優惠商品資訊等實用生活訊息。每年除了總部舉辦的春酒活動，各部門亦經常性舉辦郊遊踏青或聯歡活動。職工福利委員會更訂定社團活動管理辦法，並補助社團經費，以鼓勵同仁在工作之餘組織休閒性或學習性社團，強健體魄、豐富生活並適度抒解壓力。2017年更透過修訂社團辦法，增進社團補助金的運用彈性，並簡化社團營運的相關作業，協助社團發展。2017年日常運作的社團計有8個，分別為有氧舞蹈社、臺北羽球社、臺中羽球社、自行車社、瑜珈社、棒壘社、時尚運動社及品酒社。



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的精神，保障員工結社自由，未因是否具備勞方代表身分給予差別待遇，同仁申訴、檢舉處理辦法明訂對提出者保護之條款，如有侵害人權之情事，同仁可透過各項申訴及溝通管道反應，不會遭受不利之對待。
-  禁止各單位實施強制勞動，依出勤管理相關辦法，加班之實施得由同仁自由提出申請，從無抵債脅迫、扣押證件等強迫勞動情事。
-  每三個月定期召開勞資會議，有效建立行方與員工之溝通對話平臺；勞資會議之勞方代表由各事業群或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。
-  自2017年起發行「人資季刊」，內容包括行方政策、新種業務、焦點活動、獲獎資訊、人資訊息、健康保健訊息、同仁活動等主題，傳遞行方的訊息。
-  設有同仁建議、申訴、檢舉機制，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、檢舉、反應問題或提出改革想法。2017年內外部申訴共計7案，外部申訴有2案，其中1案涉及懷孕歧視，經完成內部調查，確認係屬溝通及認知誤解，已委託專業人員調解處理；內部申訴有5案，皆屬管理議題，已由內部溝通程序順利解決爭端。以上申訴案件並無涉及性騷擾、原住民權利或人權問題等性質之申訴。
-  2017年臺北市府勞動檢查本行勞動條件，以未經同仁同意修改業務獎金規定，致所雇勞工領取的工資減少，認定本行違反勞動基準法第22條第2項規定，裁罰新臺幣2萬元罰鍰；本行基於業務獎金屬激勵性、競賽性及嘉惠性給與，認為其欠缺「勞務對價性」而非屬工資，故並無違反該項法令，故進行行政訴訟中，尚待進一步判決。

自2017年起
發行人資季刊





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。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為目標。在內部營運上，持續推動各項可能的節能或無紙化措施，更導入服務業ISO 50001能源管理系統，設定目標管理，以有效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，並邀請主要供應商簽署社會責任承諾書，亦於2018年月曆納入臺北市立北投圖書館等多座綠建築圖書館，以倡議環境保護。

- 74 協助產業低碳轉型
- 75 供應商管理
- 78 節能目標管理

協助產業低碳轉型

前經濟部長李世光於「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。臺灣作為世界公民的一員，有責任迎頭趕上，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。2017年對於太陽能、LED、廢污水處理等綠能及環境汙染控制等綠色產業之放款，較前一年度新增36家企業，為171家，授信餘額達新臺幣174億元。

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汙染控制等綠能產業給予更多關注。

支持綠電

支持政府發展再生能源，本行響應「經濟部自願性綠色電價制度試辦計劃」，於2016年、2017年分別各認購綠色電力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，有助我們邁向更乾淨的未來。



供應商管理

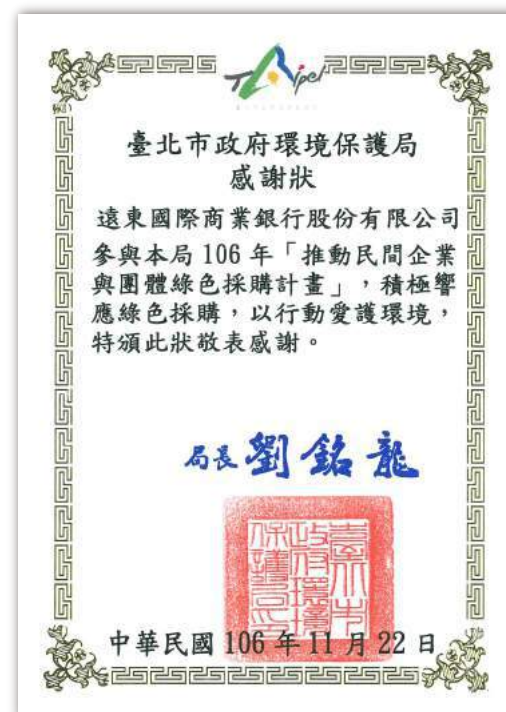
本行重視上市企業於產業供應鏈中的責任，除訂定供應商管理等相關制度，綠色採購金額亦逐年成長，期帶動供應商共同守護地球，降低對環境的負面衝擊。

綠色採購

本行依循國際ISO 50001能源管理標準及程序，訂定「能源管理規範」。在採購空調、照明等能源設備時，要求供應商優先提供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；其中在照明方面，辦公大樓陸續更換為LED燈具，新設分行則一律採用節能燈具及高效能變頻省電空調；在辦公空間修繕工程的招標工程標單上，則規範廠商選用具綠建材標章的裝修材料，包括低甲醛、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，且於交易合約中增加廠商對環境保護之條款，加重其維護環境之責任，以達企業攜手共同為環境永續而努力之目的。

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。該負責人須詳知本行「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，確實瞭解本行工作環境及作業的潛在危險，傳達給所派任的工作人員，且須保證他們具備勞工保險、健康檢查及必要的工作知識、經驗及相關證照或資格，並提供他們必要的教育訓練及安全護具，所有相關訓練及檢查記錄均須存檔備查。

本行2017年度綠色採購總金額較2016年成長2.5倍，約為1,171萬元，並獲臺北市政府環境保護局頒發感謝狀以茲肯定。



供應商共同承諾

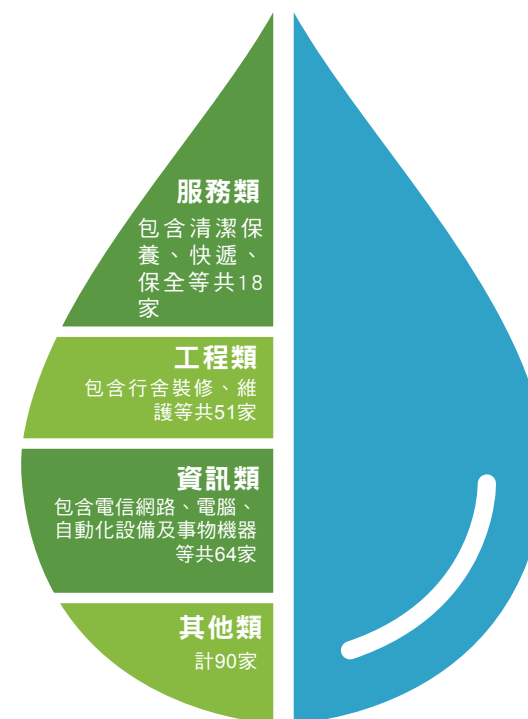
本行支持在地採購，2017年往來的供應商達254家，共分為資訊、工程、服務、其他等四大類，均優先選擇本地廠商，在地採購比例達98%，以提振在地經濟，亦節約運輸能源。至於供應商所在地、供應鏈結構及與供應商之關係，較前一年無重大改變。

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。2017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。

供應商評鑑

本行除針對已簽署「供應商社會責任承諾書」之主要供應商的品質、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。

供應商評鑑結果分為四等，分別為A／優等、B／合格、C／待改善及D／不合格，此評鑑結果列入日後選商之考量，以淘汰有不良紀錄之供應商，提高與往來品質良好且善盡社會責任廠商之合作密切度；至於無評鑑記錄的一次性廠商，則列入嚴格監管名單。2017年共35家主要供應商納入評鑑，占年度採購總金額82%以上，評鑑平均得分為85.57分，其中54%符合優等廠商標準，46%為合格廠商。



供應商評鑑構面

一般評項	專業能力、服務能力、問題處理能力
服務評項	產品品質、施工進度掌控、員工流動率等
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

供應商管理要點

項目	重點內容
勞工與人權	● 禁用童工： 供應商應確保所有員工的年齡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： 供應商應確保支付員工的薪資不可低於當地法律規定的最低薪資。 ● 尊重及不歧視： 供應商應確保員工不會因為性別、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： 供應商應透過適當的設計、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來控制工作場所的安全以免危及員工。 ● 工傷和職業病： 供應商應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： 供應商應制定實施急救程序，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： 供應商應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。 ● 預防污染和節約資源： 供應商應該但不限於透過改良生產、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，減少和杜絕任何類型的資源耗費及廢棄物的產生。 ● 能源、資源消耗及溫室氣體排放： 供應商應盡量減少能源、資源消耗和溫室氣體排放。
道德規範	● 誠信經營： 供應商應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： 供應商應依照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。並且允許本行或合作之第三方查證單位針對供應商是否違反承諾書事項進行稽核。 ● 避免利益衝突： 供應商與本行之商業往來，應避免任何可能的利益衝突，供應商若發現任何潛在的利益衝突，必須立刻通報本銀行，並採取適當措施以防止因此所可能導致的不當行為。

節能目標管理

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。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、資源回收等方面，於日常營運中一點一度降低能源的用量。2017年電能用量較前一年度減少0.88%，自來水用量減少6.46%。

能源管理各項績效

項目		2017年	2016年	2015年	2017較2016減幅
 電	總用電量度	11,053,827度	11,152,439度	11,656,102度	0.88%
	碳排放量 (二氧化碳當量公噸)	5,847	5,900	6,166	
 水	總用水量	64,740度	69,209度	68,264度	6.46%

註1：依經濟部能源局公佈 2016年度電力排放係數0.529公斤CO₂/度。

註2：本行用水悉取自自來水

註3：2015~2017年用電及用水量為實際使用量

日常能源節約措施



節約用電

- ① 非營業單位於午休時間，關閉公共區域及辦公室照明。
- ② 辦公場所依使用情況，分區使用照明；走道及樓梯間等照明需求較低之區域，設定隔盞開燈。
- ③ 營業單位於營業時間結束後，關閉多餘之照明與空調。
- ④ 廣置窗簾減少戶外輻射熱入侵。
- ⑤ 室內冷氣溫度平均值不得低於攝氏二十六度。
- ⑥ 電梯設定非尖峰時刻為部分使用，以集中載運。
- ⑦ 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，且於每日下班時關閉電源。



節約用水

- ① 水龍頭裝設節流省水設備。
- ② 以省水馬桶取代一般馬桶。



節約用油

- ① 公務外出視需要，以步行或搭程大眾交通運輸工具。
- 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。



資源回收

- ① 實行垃圾分類與資源回收，分為一般垃圾、可回收資源、紙類三大類別。
- ② 定期執行文件銷毀作業。
- ③ 影印紙雙面利用。

建立ISO 50001示範據點

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，取得國際認證，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、檢核能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。

此專案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個示範據點，以2016年為基準年，設定自2017年至2019年三年總節電15%為目標，規劃行動方案，2017年執行項目包括更換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設定溫度等，致用電量較2016年節省82,848度（298,253百萬焦耳），節電率達10.39%。

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。



數位學習平台e-Learning

本行開辦e-Learning學習平臺，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，取代教室課堂訓練，不僅減少學員交通時程的耗費、運輸造成的空污與碳排放，也節約講義用紙與人力資源。

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。2017年作業服務處新增無紙化處理項目及績效如右表：

e-Learning開課逐年增加

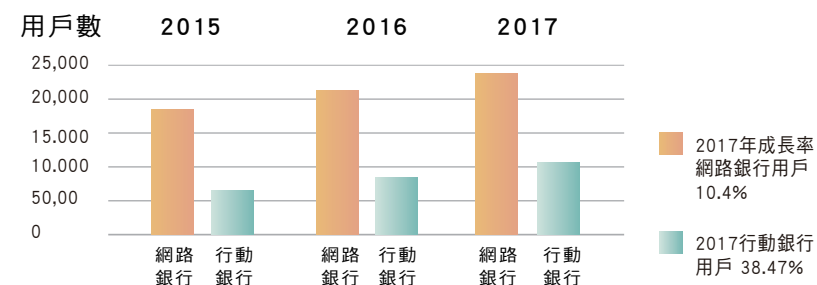
年度	總班次	上課人次	總時數
2015	223	51,436	43,332
2016	275	96,499	84,212
2017	264	108,315	127,099

作業項目	推出時程	年省用紙
信用卡帳務處理自動化	1月	35,880張
分期帳務作業自動化	2月	26,416張
房貸結清金額作業自動化	1月	17,280張
CTI系統功能更新	3月	22,284張
ELOAN系統功能更新	6月	3,435張

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。2017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：

積極鼓勵客戶使用電子化服務



項目	推出時程	說明
遠銀 i 申請擴大申辦對象	1月	 遠銀 i 申請信用卡於2016年推出，繼開放既有客戶之後，於2017年開放新戶亦可申辦並陸續加強驗證功能及優化申辦流程，使線上辦卡更安全、便利；i 申請房貸亦優化文件上傳功能，可隨拍隨傳。
信用卡手機帳單	1月	 持卡人透過手機簡訊連結可查詢個人帳單，並利用顯示之條碼至便利商店繳費。
外匯保證金交易電子平臺 新增功能	8月	 外匯保證金電子交易系統於2017年在網路版及手機版新增投資屬性評估功能，客戶可利用線上平臺更新投資屬性。因推動有成，至年底之電子系統交易量占總交易量比由前一年度的70%成長78%。
行動銀行App之QR Code 轉帳及Happy發紅包	11月	 面對面轉帳只要開啟App掃描QR Code即可立即讀取帳號進行轉帳；發紅包則毋須面對面，讓遠方親友也能收到溫暖的年節祝福，亦能減少紅包袋的印製。
i 預約	11月	 客戶至分行前，可提前於線上預約填寫所需的服務，不僅簡化紙本作業，也能縮短客戶等待的時間。



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！

84 以人文豐富樂活

88 讓愛生生不息

90 點亮共榮的社區

人文篇 以人文豐富樂活

樂在閱讀

📖 發行月曆導覽當代酷圖書館

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、各地成功改造的老屋案例等，都曾入列為本行月曆的主題，受到客戶的喜愛；合作過的單位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2018年月曆《學問之森，知識之海》，延續2017年的推廣閱讀理念，繼介紹臺灣的獨立小書店之後，以當代新型態圖書館為主題，介紹全臺從北到南12座具指標性圖書館，邀請客戶繼續探訪臺灣美麗的閱讀角落。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。





臺北市立圖書館北投分館 - 大腦與大自然一起深呼吸

北投圖書館善用南向公園、北面臨溪的地理環境，充分利用陽光、空氣和水，以大片落地窗向自然借景，並導入大量天光，輔以高低窗設計產生對流，引入習習的涼風，佐以帶來沁涼感的流水聲；同時架有太陽能發電及雨水回收系統，為綠建築之基本配備。讀者沉浸在綠意盎然、鳥語花香的情境中，大腦與大自然一起深呼吸。

桃園市立圖書館龍崗分館 - 一本引人入勝的巨書

走進龍崗圖書館，穿越老榕樹包覆的廊廳，迎面是8米高的中廳，以木構佐樹枝造型天花板，營造遊走樹下的氛圍，延續早年龍崗社區居民與大樹的美好關係。建築外觀象徵一本即將被翻閱的巨書，立面大窗造型由45本一層樓高的書組成，除了美觀，也阻隔日曬及外在雜亂視野；在圖書館裡，每個人都可找到屬於自己的角落，人人閱讀、處處閱讀。



國立公共資訊圖書館-從線裝書到電子書

臺灣三座國立圖書館之一的臺中公共資訊圖書館，外觀宛如流體，傳達數位時代資訊流動的速度感。館藏之寶為傳承前身「臺中州立圖書館」的日治典籍與古早年代的線裝書，而閱覽空間卻為充滿現代感的公共多媒體中心，提供無死角的無線上網服務，大方歡迎讀者帶著科技載具入門求知；讀者還可於遠端上網借閱電子書，時間一到便自動消失，免除還書的手續。

臺東大學圖書資訊館-山海學園的知性呼喚

融入山海地景的臺東大學圖書館，擁有無敵的開闊視野。金字塔形的建築斜面屋頂種滿草皮，遠看似座山，內部蘊藏豐富的知識礦脈，曾被國際知名建築師網站嚴選為世界八大具特色的圖書館。屋頂築有階梯，學子拾級登高，西望中央山脈，東看太平洋濱，與師友、同窗就所學論辯，自然激盪出知識的靈光。



贈書鼓舞高中職準畢業生

本行因為認同嚴長壽先生近年全心投入教育和公益領域的行動及理念，採購其著作《在世界地圖上找到自己》1,200冊，致贈31所高中高職的準畢業生。嚴先生於書中闡述對於台灣漸失各種優勢、在世界地圖上恐將成為「消失中的台灣」懷抱急切憂心，以長年的觀察與經驗，分享他所看到的問題、機會，進而提出可能的解決之道。本行藉由贈書分享，推廣閱讀風氣，同時散播書中的宏觀視野與智慧，鼓舞年輕世代積極迎向人生的挑戰，創造共好的台灣。



受贈圖書之高中、高職

臺北市	建國中學、大安高工、中正高中、育達商職、松山商職、陽明高中、開南商工、強恕高中、喬治高職
新北市	亞東技術學院、豫章工商、徐匯中學
桃園市	桃園高中、內壢高中、治平中學、龍華科技大學
新竹市	磐石高中
新竹縣	亞太美國學校
南投縣	南投高中
高雄市	中正高中、前鎮高中、瑞祥高中、小港高中、道明中學、高鳳工家、高雄餐旅大學附屬餐旅中學、中正高工
金馬	金門高中、金門農工、馬祖高中

邀請新書作家來行演講

為提升同仁的視野，除了金融專業訓練，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。2017年邀請的主講者包括前亞都麗緻飯店總裁並為多本暢銷書作者的嚴長壽、《我有一個夢》作者王政忠、《臺味服務》作者及老爺酒店集團執行長沈方正、《有種生活風格叫小鎮》作者何培鈞等，分享他們見識的美麗世界。

樂享藝術

2017年的夏日，本行洋溢著濃濃的藝術氣息，除與遠東集團關係企業共同贊助太陽劇團《TORUK阿凡達前傳》來臺演出，也為客戶舉辦「常玉展・遠銀日」及「奧塞展・遠銀日」，邀請客戶一起探訪藝術大師的美麗境界。

太陽劇團TORUK

本行贊助全球聞名的太陽劇團《TORUK阿凡達前傳》於2017年7月來臺演出，此已為本行第六度贊助國際級大型表演藝術，以饗國人。《TORUK阿凡達前傳》全劇使用40部投影機，投影面積高達IMAX螢幕的五倍大，打造漂浮



出脈、部落樹屋、動物棲所、謎樣叢林等原始地貌。而為協助推廣劇中所傳達之保護環境、尊重自然的理念，本行特於演出期間在現場發贈一萬份綠色種子，攜手觀眾一起珍愛我們居住的星球。

常玉遠銀日

生前長期旅居法國巴黎的常玉，作品曾創下華人油畫單幅成交金額史上最高價，其畫作揉合了中國傳統與西方摩登，畫風洗練秀逸，表現自由隨性的浪漫情懷，充滿詩意。2017年適逢畫家逝世50週年，國立歷史博物館完整展出49件畫家真品，多為其晚期繪畫的人物、靜物及風景動物等三大題材，總估值高達60億元，吸引國內外藝術愛好者紛紛組團觀展，一睹畫作真跡，創下史博館自策展以來觀展人數最高記錄。為饗客戶，本行於5月25日舉辦「常玉展・遠銀日」，邀客戶見證年度最為轟動的國際藝文盛事，並安排專題講座與專家導覽，引領客戶跨越時空進入常玉作品，感受其充滿神秘色彩的一生。



奧塞遠銀日



繼「常玉展・遠銀日」受到客戶喜愛，本行於2017年7月再度推出美術欣賞活動，假國立故宮博物院舉辦「奧塞展・遠銀日」，邀請客戶一探年度藝文盛事《印象・左岸—奧塞美術館30週年大展》，並安排名師導覽梵谷《午睡》、米勒《拾穗》、雷諾瓦《彈鋼琴的少女》等大師巨作，從時代演變看浪漫主義與古典主義、學院派與寫實主義、印象派與自然主義、象徵主義與折衷主義及20世紀現代藝術的起源，帶領客戶徜徉藝術殿堂，在繁忙工作和緊湊步調的生活之餘，深入美學領域，感受非凡的藝術洗禮。

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，進而造福更多的身心障礙同胞。

●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2017年底達44,385,263元。

遠東伊甸愛心卡2010~2017年回饋金額

年度	捐款金額(元)	年度	捐款金額(元)
2010	2,624,229	2014	2,641,830
2011	2,563,223	2015	3,088,744
2012	2,658,961	2016	2,950,021
2013	2,651,222	2017	2,429,681



●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2017年底，總計捐款已達31,954,318元，為伊甸創造長期、穩定的收入來源。

捐款平台	2017年捐款金額	2016年捐款金額	2015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	272,266元	320,681元	8,382,577元
② 信用卡紅利點數轉捐款	269,500元	262,600元	227,800元	2,497,500元
③ 信用卡客戶捐款活動 每年平均推出兩檔促捐活動	269,500元	1,140,250元	2,919,788元	18,938,241元
④ 伊甸榮譽卡卡友捐	90,000元	93,000元	105,000元	2,136,000元

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3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，2017年更擴大合作範圍，採購喜憨兒月餅，期為社會散播更多的愛與祝福。

●進用成年喜憨兒

進用成年喜憨兒於分行大廳為客戶提供奉茶服務，並固定採購喜憨兒手作餅乾待客，為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；2017年年度本行持續進用4名成年喜憨兒，至該年年底，就職最久者已達兩年半。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，分別到本行北區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。



●採購喜憨兒月餅

因為認同喜憨兒基金會在協助喜憨兒自立生活上的努力，本行2017年擴大與基金會的合作，採購3,000盒喜



憨兒親手烘焙的月餅，致贈財富管理客戶。該月餅製程的安全與衛生經嚴格控管，由取得ISO22000以及HACCP之SGS認證的烘焙工場所生產。2017年更健康升級，得到馬偕醫院營養醫學中心提供健康配方，以芥花油取代部份奶油，海藻糖取代砂糖，並嚴選在地食材，烘製少油、減糖、低熱量的月餅，既美味又營養加分。喜憨兒月餅上市以來，已鼓勵喜憨兒考取94張烘焙證照。

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，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2017年已經是第六度贊助，該活動也成為新北市民期待的年度歡樂盛典。2017年活動從11月24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，其他精彩內容包括全國最大360度 3D立體光雕投影耶誕樹、跨年巨星演唱會、民歌演唱會、童趣遊樂園、小熊屋市集、跳蚤市集等，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21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。2017年以「愛與和平」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，穿插耶誕歌曲現場演出，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夫人、臺北市副市長鄧家基及十數國駐臺使節均出席與社區居民同樂；本行除依往年安排伊甸基金會駐點義賣，今年更擴大舉辦耶誕公益市集，安排喜憨兒基金會現場義賣手工餅乾，為佳節增添分享與互助的美意。



► 遠東商銀同仁巧扮耶誕小姐



► 各國使節代表與民眾共迎佳節



► 喜憨兒與伊甸愛心市集義賣

● 為運動健兒加油

本行贊助體育活動，曾號召同仁共同捐贈15,000顆棒球挺偏鄉國中小學棒球隊，更連續四年贊助國際棒球賽事來臺舉行，包括美國大聯盟MLB全明星臺灣大賽、WBC世界棒球經典賽、臺日經典棒球對抗賽等球迷至今津津樂道的比賽。2017年則捐款贊助全國運動會在宜蘭舉行，為提升國內優秀運動員的能見度、推動運動風氣而共襄盛舉。



● 為新世代加油

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，本年於



2017年二度舉辦「數位創意王」競賽，攜手雪豹科技深入校園，以「品牌社群行銷挑戰賽」為主題，在國立政治大學開設「行動與社群行銷」課程，本行數位金融主管除於課堂上分享數位金融行銷實例，更提供經費讓學生實際操作臉書廣告投放，學生5人一組，每組自行設計影音廣告素材，透過臉書推廣預算投放增加廣告的曝光量，並透過將專屬活動連結綁定Google Analytics分析，以統計各組學生推廣活動的成效，藉此難得的實務學習機會，參與學得以在逐漸看到廣告成效時得到成就感的回饋與鼓勵。

獨立保證意見聲明書

遠東國際商業銀行股份有限公司 2017 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)均為相互獨立的公司。英國標準協會除了針對遠東商銀 2017 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 2017 年企業社會責任報告書所界定範圍內的相關事項進行保證之結論，而不作為其他之用途。除對查證事實提出獨立保證意見聲明書外，對於關於其他目的之使用，或閱讀此獨立保證意見聲明書的任何人，英國標準協會並不負有或承擔任何法律或其他之責任。

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. 本查證作業範圍與遠東國際商業銀行股份有限公司 2017 年企業社會責任報告書揭露之報告範圍一致。
2. 依照 AA1000 保證標準(2008)的第 1 應用編型評估遠東商銀遵循 AA1000 實質性原則標準的本質和程度，不包括對於報告書揭露的資訊/數據之可信賴度的查證。

本聲明書以英文作成並已翻譯為中文以供參考。

意見聲明

我們總結遠東商銀 2017 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 2017 年度的經濟、社會及環境等績效資訊是被正確無誤地呈現。報告書所揭露的績效資訊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)的報告方法與自我聲明符合 2016 年版 GRI 永續性報導準則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政策進行訪談，以確認本報告中聲明書的合適性。
- 與遠東商銀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。
- 訪談 24 位與永續性管理、報告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。
- 針對公司報告書中有關 AA1000 保證標準(2008)之包容性、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 實質性原則與 2016 年版 GRI 永續性報導準則的詳細審查結果如下：

包容性

2017 年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。此系統已被發展並產生必要的資訊。報告書中已公正地報告與揭露經濟、社會及環境的訊息，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

遠東商銀公布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溝通政策，作為提供進一步回應利害關係人的機會，並能對利害關係人所關切之議題作出及時性回應。以我們的專業意見而言，這份報告書涵蓋了遠東商銀的回應性議題。

GRI 永續性報導準則

遠東商銀提供有關依據 2016 年版 GRI 永續性報導準則的自我宣告，其相當於「核心選項」(每個涵蓋特定主題 GRI 準則之重大主題，至少一個特定主題的揭露項目依據其全部的報導要求)的相關資料。基於審查的結果，我們確認報告書中參照 2016 年版 GRI 永續性報導準則的社會責任與永續發展的相關揭露項目已被報告、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主題。

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。本查證團隊係由其專業背景，且接受過如 AA1000AS、ISO14001、OHSAS18001、ISO14064 及 ISO9001 之一系列永續性、環境及社會等管理標準的訓練，具有主導稽核員資格之成員組成。本保證係依據 BSI 公平交易準則執行。

For and on behalf of BSI:



Peter Pu
Managing Director BSI Taiwan
2018-06-05



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 2017 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 2017 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 2017 Corporate Social Responsibility Report provides a fair view of the FEIB CSR programmes and performances during 2017. 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 2017 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 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 Standards(2016): 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 topics raised by external parties that could be relevant to FEIB's policies to provide a check on the appropriateness of statements made in the report.
- discussion with managers and staffs on approach to stakeholder engagement. However, we had no direct contact with external stakeholders.
- 24 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 Standards(2016) 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 topics.

Materiality

FEIB publishes sustainability information that enables its stakeholders to make informed judgements about the company's management and performance. In our professional opinion the report covers the FEIB's material topics.

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. Topics that stakeholder concern about have been responded timely. In our professional opinion the report covers the FEIB's responsiveness topics.

GRI Sustainability Reporting Standards (GRI Standards)

FEIB provided us with their self-declaration of 'in accordance' with the GRI Standards(2016): the Core option (For each material topic covered by a topic-specific GRI Standard, comply with at least one topic-specific disclosure). Based on our review, we confirm that social responsibility and sustainable development disclosures with reference to the 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 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 CEO 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 industrial sector, and trained in a range of sustainability, environmental and social standards including AA1000 AS, ISO14001, OHSAS18001, ISO14064 and ISO 9001. BSI is a leading global standards and assessment body founded in 1901. The assurance is carried out in line with the BSI Fair Trading Code of Practice.

For and on behalf of BSI:



Peter Pu
Managing Director BSI Taiwan
2018-06-05

bsi.

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.

GRI 準則

GRI 102:一般揭露 2016年版			
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_基本資料_核心業務與服務網絡 關於遠東商銀_發展沿革	6~8
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	6
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_基本資料_核心業務與服務網絡	6
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	5,9
102-8	員工與其他工作者的資訊	人盡其才_無差別雇用	55-59
102-9	供應鏈	環境保護_供應商管理_供應商共同承諾	76,77
102-10	組織與其供應鏈的重大改變	關於遠東商銀_發展沿革	8

102-11	預警原則或方針	客戶信任_服務品質與客戶權益_客戶投資保護機制	43
102-12	外部倡議	關於遠東商銀_社團交流	11
102-13	公協會的會員資格	關於遠東商銀_社團交流	11
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 公司治理_風險管理/法令遵循/資訊安全/倫理與誠信 客戶信任_金融科技創新	3 30-38 47-51
102-16	價值、原則、標準及行為規範	公司治理_倫理與誠信	36,37
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	36,37
102-18	治理結構	公司治理_董事會運作	24-28
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 重大主題	9 13

揭露指標	指標說明	對應章節	頁碼
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	14-16
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	24-28
102-23	最高治理單位的主席	公司治理_董事會運作_董事簡歷	25-27
102-24	最高治理單位的提名與遴選	公司治理_董事會運作	24
102-25	利益衝突	公司治理_董事會運作	24
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	24-27
102-28	最高治理單位的績效評估	公司治理_董事會運作	24
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	24
102-30	風險管理流程的有效性	公司治理_風險管理/法令遵循	30-34
102-32	最高治理單位於永續性報導的角色	董事長的話	3
		重大主題	13

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	28 60-63
102-36	薪酬決定的流程	公司治理_董事會運作 人盡其才_薪酬與福利	28 60-63
102-40	利害關係人團體	重大主題_利害關係人溝通	14-16
102-41	團體協約	本行員工目前未成立工會組織	
102-42	鑑別與選擇利害關係人	重大主題_利害關係人溝通	14-16
102-43	與利害關係人溝通的方針	重大主題_利害關係人溝通	14-16
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	14-16
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_重大主題管理方針	18-20
102-47	重大主題表列	重大主題_重大主題分析 / 重大主題管理方針	17-20
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	3,4
102-55	GRI內容索引	附錄_GRI準則索引	94
102-56	外部保證/確信	附錄_保證書	92,93
GRI 103:管理方針 2016年版			
103-1	解釋重大主題及其邊界	重大主題_管理方針	18-20
103-2	管理方針及其要素	重大主題_管理方針	18-20
103-3	管理方針的評估	重大主題_管理方針	18-20

GRI 200: 經濟系列				
特定主題	揭露指標	指標說明	對應章節	頁碼
GRI 201: 經濟績效 2016	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	9
	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_入選高薪100指數／福利面面俱到	60-63
	201-4	自政府取得之財務補助	人盡其才_培訓計畫	64
GRI 202: 市場形象 2016	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	58
GRI 204: 採購實務 2016	204-1	來自當地供應商的採購支出比例	環境保護_供應商管理_供應商共同承諾	76
GRI 205: 反貪腐 2016	205-1	已進行貪腐風險評估的營運據點	公司治理_風險管理	30,31
	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	36,37
	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	36,37
GRI 300: 環境系列				
GRI 302: 能源 2016	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	78
	302-4	減少能源的消耗	環境保護_能源目標管理_節能成效	78,79

特定主題	揭露指標	指標說明	對應章節	頁碼
GRI 303: 水 2016	303-1	依來源劃分的取水量	關於遠東商銀_財務績效	78
GRI 307: 有關環境保護的 法規遵循 2016	307-1	違反環保法規	無此情事	
GRI 308: 供應商環境評估 2016	308-1	採用環境標準篩選新供應商	環境保護_供應商管理	75-77
	308-2	供應鏈對環境的負面衝擊，以及所採取的行動	環境保護_供應商管理	76,77
GRI 400: 社會系列				
GRI 401: 勞雇關係 2016	401-1	新進員工和離職員工	人盡其才_無差別雇用	55-57
	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	62,63
	401-3	育嬰假	人盡其才_薪酬與福利_育嬰留職停薪概況	61
GRI 402: 勞/資關係 2016	402-1	關於營運變化的最短預告期	人盡其才_無差別雇用	55
GRI 403: 職業安全衛生 2016	403-3	高職業疾病發生率與高職業風險的工作者	人盡其才_職場環境_首重環境安全	69

GRI 404: 訓練與教育 2016	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	64,65
	404-2	提升員工職能及過渡協助方案	人盡其才_培訓計畫	64-68
	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	62
GRI 405: 員工多元化與平等 機會 2016	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	24-27 55-59
	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	60
GRI 406: 不歧視 2016	406-1	歧視事件以及組織採取的改善行動	人盡其才_無差別雇用	55
			人盡其才_職場環境_多元溝通管道	72
GRI 407: 結社自由與 團體協商 2016	407-1	可能面臨結社自由及團體協商風險的營運據點或供應商	人盡其才_無差別雇用	55
GRI 408: 童工 2016	408-1	營運據點和供應商使用童工之重大風險	人盡其才_無差別雇用	55
			環境保護_供應商管理	76,77
GRI 409: 強迫或強制勞動 2016	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_無差別雇用	55
			環境保護_供應商管理	76,77
GRI 411: 原住民權利 2016	411-1	涉及侵害原住民權利的事件	人盡其才_職場環境_多元溝通管道	72
GRI 412: 人權評估 2016	412-1	接受人權檢核或人權衝擊評估的營運活動	環境保護_供應商管理_供應商共同承諾	76,77

特定主題	揭露指標	指標說明	對應章節	頁碼
GRI 413: 當地社區 2016	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	83-91
	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 2016	414-1	使用社會準則篩選之新供應商	環境保護_供應商管理	76,77
	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	76
GRI 415: 公共政策 2016	415-1	政治捐獻	公司治理_倫理與誠信	36
GRI 417: 行銷與標示 2016	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	44
	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 2016	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 2016	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 重大主題_管理方針 環境保護_協助產業低碳轉型	3 18-20 74
FS2	事業部評估與篩選環境和社會風險的程序	重大主題_管理方針	18-20
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	環境保護_協助產業低碳轉型_綠色授信 環境保護_無紙化服務	74 82
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	重大主題_管理方針	18-20
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	環境保護_協助產業低碳轉型/供應商管理	74-77
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	6
FS7	為帶來明確社會利益而設計的產品和服務	客戶信任_普惠金融服務 公益長河_讓愛生生不息	52 88
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 環境保護_協助產業低碳轉型_綠色授信 環境保護_無紙化服務	47-51 74 82
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	28

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	環境保護_協助產業低碳轉型_綠色投資	74
FS11	資產經濟環境或社會審查流程管控的百分比	環境保護_協助產業低碳轉型_綠色投資	74
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	環境保護_協助產業低碳轉型_綠色投資	74
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_核心業務與服務網絡	6
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	52
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	40-46
FS16	提高金融知識的措施	客戶信任_普惠金融服務	52