

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



- 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。



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
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%
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	<ul style="list-style-type: none"> 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。
		<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	營運績效 公司治理 誠信經營 風險管理 金融科技創新	<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	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。
		<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 發行年報、企業社會責任報告書 	每年	
		<ul style="list-style-type: none"> 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	

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	<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	<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 舉辦各式教育訓練 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」 	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"> 部門舉辦聯誼活動 	不定期		

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	<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	節能減碳 社會公益與社區關係 間接促進經濟	<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	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	

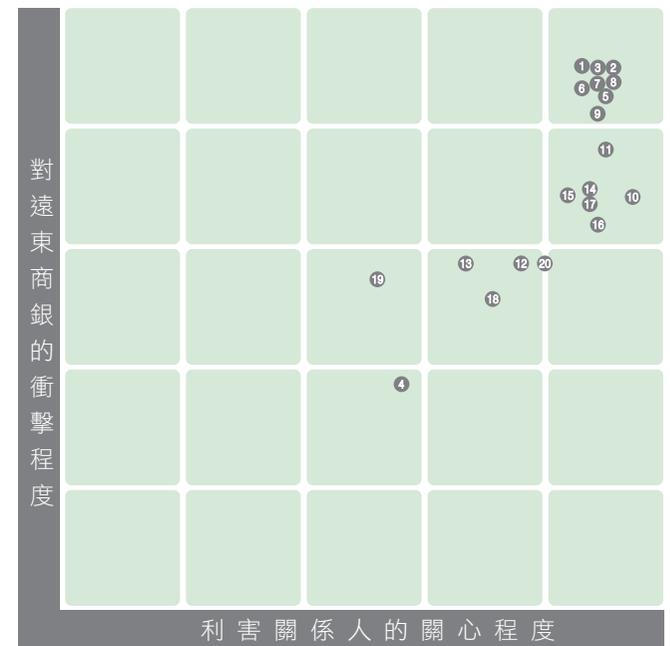
重大主題分析

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	●		●	●	●			<ul style="list-style-type: none"> ● 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		●			●			<ul style="list-style-type: none"> 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