

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2018年（2018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（2017年報告書於2018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。

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

2 董事長的話



遠東商銀導入國際級銀行的管理思惟，專注於金融本業的精進與成長，同時致力實踐企業社會責任。面對本世紀以來政治、經濟全球化之影響以及科技突飛猛進之衝擊，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。在追求內部的穩定性及提升對外的機敏性之雙軌並行下，2018年整體獲利動能強勁，稅後淨利35.24億元，年度成長23%；每股盈餘1.08元，年度增加24%，成長率創近八年新高；總資產突破新臺幣6千億元，資產品質維持良好，逾期放款比率下降至0.237%，逾放覆蓋率提升至574%，均優於同業水準。

有鑑於金融業立基於共好的社會，我們在財務績效表現亮眼之際，不忘持續檢視在環境、社會及治理三個永續經營面的作為，於日常業務中堅持誠信正直，與政府、投資人、客戶、員工、供應商與合作公益夥伴等利害關係人交流無礙，建立良好互動。因應數位科技發展及配合政府推動金融創新政策，我們提升自主研發能力，2018年共取得12項金融科技專利，累計專利數達20項；並為千禧世代創新開發全臺灣第一家社群銀行Bankee。此外，持續以金融工具協助產業綠色轉型，並協同供應商一起節能愛地球；打造吸引人才的友善職場，本行連續7年入選「臺灣就業99指數」及連續5年入選「臺灣高薪100指數」成份股公司；與伊甸基金會合作幫助遲緩兒已邁入第21年，而今年以藝術家、文學家故居為題材的人文月曆，依然廣受媒體的好評與客戶的喜愛。

我們兢兢業業、正派踏實經營，相信公平、效率、創新的金融運作，能打造繁榮的社會。遠東商銀接軌全球永續趨勢，以堅定的步伐走在通往基業長青的大道上，敬邀您與我們同行往前邁進，隨時給我們指教。

董事長

侯金英

3 關於遠東商銀



- 05 基本資料
- 06 發展沿革
- 09 財務績效
- 10 榮耀與肯定
- 11 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32,691,859,790元
員工人數	2,476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：2018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，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27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。面對近年大環境的變化更甚以往，企業追求永續經營面臨更艱巨的挑戰，本行不斷思索永續成長的動能，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。

本行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，在變動的世界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！



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。
- 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。
- 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。

- 1999年確立事業群分立的組織體系

組織變革 強本培元

- 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。

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

關鍵佈局 接軌國際

- 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。
- 於海外聯貸市場建立品牌形象，除中港地區外，客戶擴及新加坡、越南、印尼、印度、澳大利亞、馬來西亞等地。
- 設於上海自貿區的遠榮國際融資租賃啟動營運，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。
- 建構全方位的數位化金融服務，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。
- 自主研發金融科技，至2018年底取得20項發明及新型技術專利。
- 推出「Bankee社群銀行」，為臺灣首家結合網路社群的純網銀。
- 2018年設立專責之資訊安全處；財務策略中心轄下三處正名為策略發展處、財務控管處與行政管理處。

- 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財務策略中心
- 2017年主辦首件東協市場企業聯貸案
- 2018年行動APP登入及交易數超越網銀

穩健成長 數位創新

3 關於遠東商銀

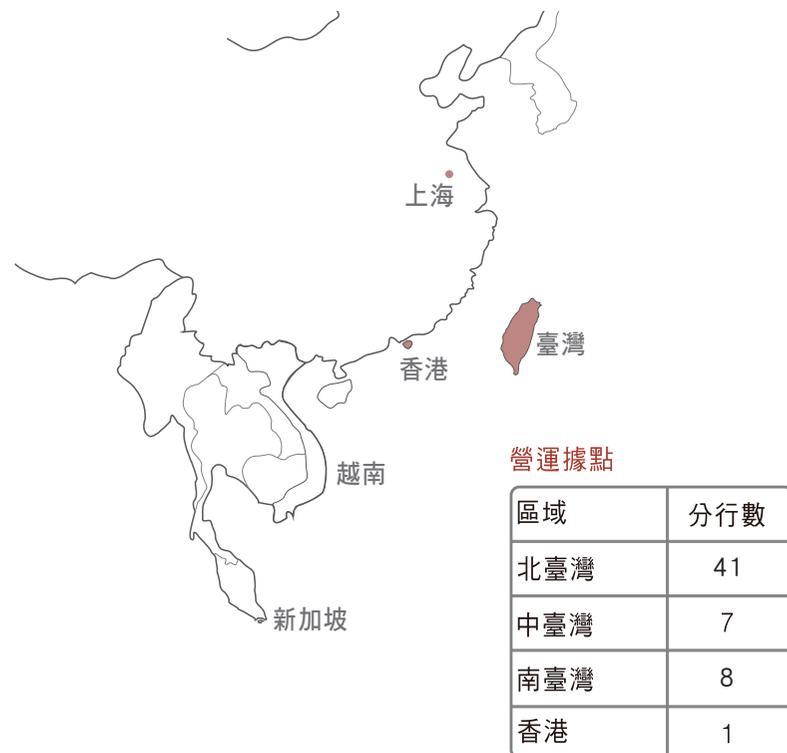
核心業務與服務網路

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；此外，2018年臺北南門分行及臺中公益分行等兩家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。

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，並在海外聯貸市場建立品牌形象，其中於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；目前除中港地區外，企業客戶擴及新加坡、越南、印尼、印度、澳大利亞、馬來西亞等地，企業融資案手續費等海外收益逐年增長，成為新亮點業務；而於新加坡、越南胡志明市設置辦事處的計畫，目前已進入向當地政府主管機關送件申辦的程序。

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，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年更首創國銀同業，推出連結網路社群的「Bankee-我的社群銀行」，結合「遠銀HAPPY+，快樂無限加」粉絲團、VIP Line@及YOUTUBE專屬影音頻道等自媒體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。



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，2018年度獲利持續穩健成長，稅後淨利成長23.5%，各項核心業務展現優質成長動能；2019年將持續創新數位領先、開拓區域商機、發揮集團綜效、擁抱樂活美學之策略，追求總資產超越6,600億元與業務版圖擴張等主要目標。

項目	2016	2017	2018
經營能力與獲利能力			
總資產 (佰萬元)	561,415	575,424	627,351
總股東權益 (佰萬元)	40,951	42,787	44,745
營業收入 (佰萬元)	10,747	10,397	11,228
稅後淨利 (佰萬元)	3,244	2,854	3,524
資產報酬率ROA	0.59%	0.50%	0.59%
股東權益報酬率ROE	8.12%	6.82%	8.05%
每股盈餘EPS (元)	1.02	1.04	1.08
分配的經濟價值			
營業成本 (佰萬元)	6,480	6,398	6,635
員工薪資福利 (佰萬元)	3,793	3,668	3,838
分配股東紅利 (佰萬元)	2,022	2,260	2,337
繳納政府稅款 (佰萬元)	1,164	998	1,111

基準日:2018年12月31日

榮耀與肯定

2018年榮獲海內外獎項與評鑑績優

🏆 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
- 🏆 永續傑出獎—BSI英國標準協會

🏆 服務與創新

- 🏆 傑出顧客服務關係評選最佳客戶聯絡中心獎—APCSC亞太顧客服務協會
- 🏆 傑出顧客服務關係評選最佳效率顧客服務獎—APCSC亞太顧客服務協會
- 🏆 最佳客戶推薦獎—財訊雜誌財富管理大調查
- 🏆 最佳影音行銷獎—財訊雜誌財富管理大調查
- 🏆 最佳品牌形象獎—卓越雜誌卓越銀行評比
- 🏆 最佳財富管理獎—卓越雜誌卓越銀行評比
- 🏆 臺灣最佳財富管理銀行明日之星獎—The Assets香港財資雜誌
- 🏆 保險信愛望之輔助人組最佳保險專業獎—現代保險雜誌
- 🏆 保險信愛望之最佳通路策略獎—現代保險雜誌
- 🏆 金融區塊鏈函證服之電子金融業務最佳服務創新獎—財金資訊公司。

- 🏆 遠東精神獎之營運績效類佳作獎—遠東集團以「開拓海外商機」專案獲獎
- 🏆 遠東精神獎之積極任事類佳作獎—遠東集團以「IT資安與危機管理」專案獲獎
- 🏆 開立統一發票績優營業人獎—財政部

🏆 人才發展與幸福職場

- 🏆 健康職場認證之健康啟動標章—行政院衛生福利部國民健康署

📈 指數成份股

- 🏆 臺灣高薪酬100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



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，2018年度共參與11家公協會組織，總經理周添財並出任中華民國銀行商業同業公會全國聯合會及臺北市銀行業同業公會理事，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。本行2018年度參與之公會如下：

- 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



4 重大主題



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

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每季節約能源績效、員工保健措施、各項e化專案進度、稽核發現缺失等，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小組更自2018年起，向董事會提報執行成果。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
 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 顧客權益	<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，提供安全、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 發行年報、企業社會責任報告書 	每年	
		<ul style="list-style-type: none"> 招開董事會、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 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、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 員工福利與友善職場 法規遵循	<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 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	節能減碳 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、學術或公益活動 	不定期	

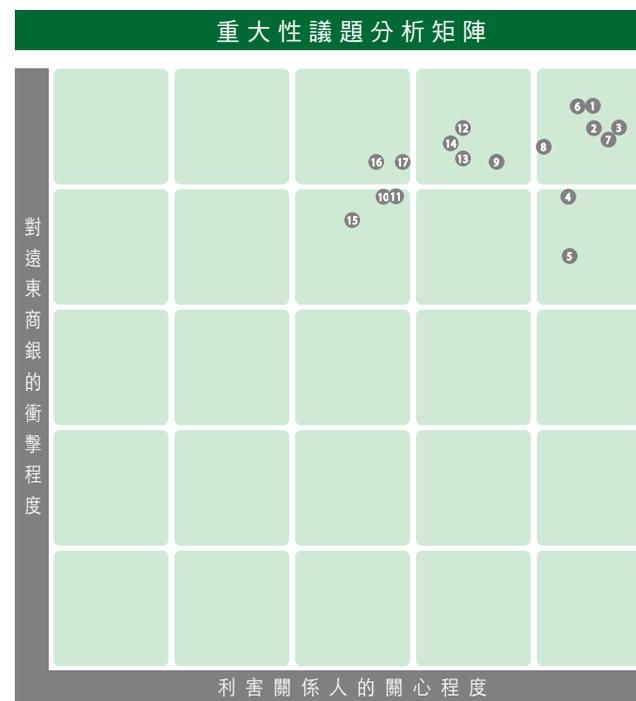
4 重大主題

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，2018年共匯整為17項，與前一年之20項相較，調整項目如下：

- 「間接促進經濟」議題因範疇不易界定而暫予刪除
- 考量「個資保護與交易安全」為顧客權益之一部份，故將其納入「服務品質與顧客權益」議題
- 考量廣義的「員工福利與友善職場」應包含「員工身心健康」之關照，故予以併入。

針對17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249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17項為本行在企業社會責任實務上所聚焦的重大議題。其中部份議題如節能減碳因銀行業非高耗能或潛在環境污染型產業，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 洗錢防制及打擊資恐
- 5 法規遵循
- 6 風險管理
- 7 資訊安全
- 8 服務品質與客戶權益
- 9 金融創新
- 10 普惠金融
- 11 綠色金融
- 12 員工福利與友善職場
- 13 人才吸引與培育
- 14 勞資溝通
- 15 節能減碳
- 16 供應商管理
- 17 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17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	對應GRI重大主題	GRI指標	主題的邊界對象						管理方針 評量與結果 (對應章節)	
					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。	經濟績效	201-1 201-3 201-4	○	◎	○		◎			關於遠東商銀_財務績效 獲利持續穩健成長，稅後淨利成長23.5%
	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。	一般揭露	102-18 至 102-39	○		○		○			公司治理_董事會運作 ● 第五屆公司治理評鑑為上市公司組表現前6%-20%。 ● 董事會出席率94%；董事會績效評估98分與95分
	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。	反貪腐	102-16 102-17 205-1 205-2 205-3	○	○	◎	●	○			公司治理_倫理與誠信 無同仁收受不當利益情事，惟有1名員工涉嫌挪用客戶款項，已遭免職。
	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。	一般揭露	102-30	○	◎	○	●	◎			公司治理_風險管理 加強性專案查核規劃32項，實際執行查核50項，結果無重大缺失，查核意見均如期改善。
	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、競爭力與永續生存之議題。	一般揭露	102-15	○	○	◎	●	◎			客戶信任_金融科技創新 ● 自主研發金融科技，累積取得發明及新型技術專利數20項。 ● 推出Bankee社群銀行

4 重大主題

分類	重大性議題	對遠東商銀的重要性	對應GRI重大主題	GRI指標	主題的邊界對象						管理方針 評量與結果 (對應章節)	
					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	金融業是高度監理的行業，嚴格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。	有關環境保護、社會與經濟法規遵循	307-1 419-1	○	◎	◎	○	○			公司治理_法令遵循 <ul style="list-style-type: none"> 法遵每季會議4次；高階主管法遵會議4次；教育訓練時數共計563小時 新增修法遵情形追蹤管理366則 法遵實地查核完成24個單位之一般查核，4項專案查核
	洗錢防制	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，除為責無旁貸的使命，亦避免相關罰鍰支出。	有關環境保護、社會與經濟法規遵循	419-1	○			●	○			公司治理_法令遵循_洗錢防制及打擊資恐 <ul style="list-style-type: none"> 大額交易通報件數14,374 疑似洗錢案件通報件數176 教育訓練7,831小時
	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時刻嚴陣以待的關鍵議題。	一般揭露	102-15 102-30	○		●	○	◎			<ul style="list-style-type: none"> ① 公司治理_資訊安全 ② 客戶信任_服務品質與客戶權益_網路交易安全作業及資訊服務中心下增設「資訊安全處」服務品質與
	服務品質與顧客權益	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，而衝擊業務發展；而個人資料保護為客戶的重要權益，且受專法保護，故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。	行銷與標示	102-2 102-43 102-44 417-1 417-2 417-3 418-1 FS-15	○	◎		●	◎			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95.2分，連續四年維持在90分以上。 客服中心服務之客戶滿意度99.7%。 導入歐盟「個人資料保護規則」(GDPR);維持BS10012:2017 PIMS個資管理系統驗證之有效性。
	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。	金融業補充指引	FS 7 FS 14 FS 16				●	●		●	客戶信任_普惠金融服務 <ul style="list-style-type: none"> 取得無障礙網銀認證標章 累計至2018年底，計48,796位貸款戶完成前置協商；於個別協議方面，計19,813戶達成還款協議。

4 重大主題

分類	重大性議題	對遠東商銀的重要性	對應GRI重大主題	GRI指標	主題的邊界對象							管理方針 評量與結果 (對應章節)	
					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。	訓練與教育	404-1 404-2 404-3	○	○	◎	●				人盡其才_培訓計畫 <ul style="list-style-type: none"> 參加教育訓練127,328人次，總訓練時數217,563小時，專案菁英人才培育97人。 1,527名員工參加持股信託。 	
	員工福利與友善職場	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。	勞雇關係 職業安全與衛生	403-10		○			◎			<ul style="list-style-type: none"> ① 人盡其才_薪酬與福利 ② 人盡其才_職場環境 <ul style="list-style-type: none"> 13項福利措施中之10項優於法令。 71人辦理育嬰留職停薪。 取得健康職場認證「促進標章」及「啟動標章」。 	
	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。	勞/資關係 不歧視	402-1 406-1	○	○				◎		人盡其才_職場環境 <ul style="list-style-type: none"> 重大營運變動最遲於8日內針對全行員工悉數公告。 0 歧視申訴案件。 	
	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。	當地社區	413-1 413-2 FS 7	◎			◎			◎	公益長河 <ul style="list-style-type: none"> 20年持續捐款伊甸基金會 持續聘雇視障人士及成年喜憨兒 15年持續發行人文美學月曆 持續贊助新北耶誕城及遠企耶誕點燈 	
環境面	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，期能與企業形成合力以緩解地球暖化的問題。	能源	302-1 302-4							●	●	環境保護_節能目標管理 <ul style="list-style-type: none"> 電能用量年度減少3.30%。 導入溫室氣體盤查 持續認養總部週邊綠園道

4 重大主題

分類	重大性議題	對遠東商銀的重要性	對應GRI重大主題	GRI指標	主題的邊界對象							管理方針 評量與結果 (對應章節)
					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，促動社會以綠色經濟力為緩解地球暖化注入強大動能。	金融業補充指引	FS 1 FS 8	⊙			○	⊙			<p>環境保護_協助產業低碳轉型</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 對綠色產業之放款，新增13家企業，達207家，授信餘額計新臺幣170億元。 ● 綠色採購金額年度成長1.4倍 ● 2016至2018年累積採購綠色電力25萬度
	供應商管理	以上市企業之採購力為資源，促動供應商等共同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。	供應商環境評估 供應商社會評估	204-1 308-1 308-2 414-1 414-2	○					○	●	<p>環境保護_供應商管理</p> <p>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」</p>

○直接造成衝擊 ⊙間接造成衝擊 ●因商業活動造成衝擊