1 報告書編輯

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

報告時間與範疇

本報告書係揭露2019年（2019年1月1日至12月31日）遠東商銀於永續發展上各項重大主題之管理與執行情形，除合併財務報表之外，並未涵蓋旗下子公司之相關活動；相關統計數字以國際通用標準指標為計算基礎，與前一年度報告書（2018年報告書於2019年6月發行）並無明顯差異；所有財務績效數據以新臺幣為計算單位。歷年企業社會責任報告書之完整內容均公開於遠東商銀網站，供社會大眾下載參閱。

報告書認證

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

撰寫依據

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

意見回饋

歡迎任何對於本報告書或遠東商銀企業社會責任實踐之建議或意見，敬請連繫：

遠東國際商業銀行股份有限公司
聯絡人：行政管理處李佩頻
電話：886-2-23765614
電子信箱：cr@feib.com.tw
網站：www.feib.com.tw
地址：臺北市大安區敦化南路二段207號27樓

2 董事長的話

企業永續不是紙上談兵，而是攸關生存發展的實戰歷程。

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

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

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

遠東商銀深信金融是推動社會進步的助力，金融業不僅管理風險，也是社會資產的好管家，更是個人和社會重大目標的促成者。而入選企業社會責任相關四大指數成份股的肯定，也鼓舞我們堅定走在追求基業長青與實踐企業社會責任的大道上，敬邀您與我們同行，一路體現利他、共好的永續價值，並多多給我們指教。

董事長 侯金英

3 關於遠東商銀

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

基本資料

公司名稱	遠東國際商業銀行股份有限公司
設立日期	1992年1月11日核准設立；1992年4月11日正式營業
股票上市	1998年11月27日
實收股本	新臺幣33,558,194,070元
員工人數	2,535人
總部地址	臺北市大安區敦化南路二段207號26、27樓
營業據點	57處（臺灣56家分行與香港分行）
產業別	金融銀行業
評　等	惠譽國際信評：國際長期評等BBB；國內長期評等A+；展望穩定
願　景	成為大中華區專業精緻的金融服務公司
使　命	對大中華市場之個人及法人客戶提供現代化之金融理財方案；為客戶、股東及員工創造最大的價值
立業精神	誠勤樸慎與創新

基準日：2019年12月31日

發展沿革

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

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

3 關於遠東商銀

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，提升組織效能，為本行邁入第二個十年立下堅實的根基。

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
- 2014年發行海外存託憑證(GDR)

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

穩健成長 數位創新

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

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

核心業務與服務網絡

主要業務

本行主要業務包括臺外幣存款、國際金融業務分行（OBU）、財富管理、理財商品交易、保險商品代理、外匯暨金融衍生性商品交易、有價證券投資與交易、信託、信用卡、房貸、個人信貸、車貸、分期付款、企業金融等。

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

分行據點

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

▲ 臺中朝富分行開幕

區域商機

2015年旗下遠銀資產管理公司西進上海自貿區，設立遠榮國際融資租賃公司，逐步佈建大中華區與東協的跨境企業金融服務平臺；2019年，本行獲新加坡財經專業媒體頒發臺灣年度最佳聯貸案獎，持續推進跨境金融業務的版圖，企業客戶除兩岸三地外，擴及東協多國及印度、澳大利亞等地；而於新加坡、越南胡志明市設置辦事處的計畫，已於2019年獲向當地政府主管機關核準，預計於2020年開辦。

虛實整合

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

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

財務績效

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

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

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

基準日:2019年12月31日

榮耀與肯定

2019年榮獲海內外獎項及入選CSR相關指數股

企業社會責任

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

服務與創新

- 臺灣年度最佳聯貸案獎—新加坡《Asian Banking & Finance》媒體集團
- Smart U 智慧理財創新獎—香港《The Assets財資》雜誌
- 卓越銀行評比最佳品牌形象獎、最佳財富管理銀行獎—《卓越》雜誌
- 財富管理調查之最佳財富增值獎、最佳理專團隊獎、最佳創意影音行銷獎—《財訊》雜誌
- 臺灣百大MVP經理人(以Bankee社群銀行團隊獲獎)—《經理人》雜誌
- 最佳Open API Platform區塊鏈數位應用銀行獎(以Bankee社群銀行獲獎)—幣特財經網Hit AI & Blockchain
- 最佳創新商業模式獎(以Bankee社群銀行獲獎)—Hit FinTech金融科技產業高峰會
- 金融機構ACH特定項目推廣傑出獎、新增授權核印成功帳戶數第一名—臺灣票據交換所
- 保險信望愛之最佳保險專業輔助人組優選獎、最佳通路策略優選獎—《現代保險》雜誌
- 臺灣最佳服務創新企業—大中華區客戶中心聯盟
- 卓越客戶服務之最佳服務創新團隊獎、最佳客服技術支援團隊獎、最佳訓練團隊獎—臺灣客服中心發展協會

人才發展與幸福職場

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

指數成份股

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

社團交流

本行雖尚未簽署由外部發起的經濟、環境或社會憲章，然對社會公益及產業相關的公會事務積極參與，適時針對政府政策與實務運作建言，為提升金融產業競爭力與國內整體金融環境而努力，更以數位子品牌遠銀Bankee社群銀行為代表，加入金管會攜手金融總會為推動金融科技發展而設立的金融科技創新園區FinTech Space，成為會員，並為第一波參與金融數位沙盒實驗的銀行之一，與新創業者攜手合作，共同實踐金管會推崇之負責任創新。本行2019年度計參與27家公協會，其中中華獨立董事協會、臺灣理財規劃顧問協會、金融科技創新園區 FinTech Space為年度新增。

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

4 重大主題

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

4 重大主題

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

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

重大議題辨識程序

利害關係人溝通管道

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

利害關係人	主要關注議題	主要溝通管道	頻率	重要性與溝通成效
主管機關	公司治理 誠信經營 法規遵循 風險管理 資訊安全 金融創新 綠色金融	• 配合主管機關查核，提供相關資訊 • 配合監理，檢視內部作業流程 • 主動通報重大偶發事件 • 設置即時連絡管道與公文收覆、交辦流程，保持暢行之雙向溝通 • 出席主管機關相關會議，適時提供建言 • 出席同業公會會議、研討會，參與實務討論 • 企業網站設CSR議題調查問卷	常年	金融業受到政府高度監理，本行遵循法規，配合主管機關安定金融與推動金融體系發展的政策，提供穩定、專業的金融服務。
		• 參與政府機關評鑑 • 加入金融相關同業公會	每年	
投資人	經營績效 公司治理 誠信經營 風險管理 金融創新	• 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。
		• 召開股東常會；必要時召開臨時股東會 • 舉辦法人說明會（2019年起由1年1次增加為2次） • 發行年報、企業社會責任報告書	每年	
		• 招開董事會、審計委員會 • 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	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	• 分行、業務團隊等直接服務 • 提供網路銀行、行動銀行等服務管道 • 設置客服專線、客服信箱 • 設置客戶申訴專線 • 遠遠銀HAPPY+臉書粉絲團提供通訊等意見傳達管道 • 舉辦實體活動、專業講座 • 進行客戶滿意度調查 • 企業網站設CSR議題調查問卷	常年	客戶與銀行不是一次性消費的關係，而是恆定往來、持續互動的夥伴。本行以客戶需求為導向，提供令客戶安心、愉悅的銀行體驗，追求信賴的價值。
員工	人才吸引與培育發展 勞資關係與友善職場 誠信經營	• 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。
		• 執行績效考核溝通程序 • 舉辦春酒等全員聯誼活動，檢視全行成果並佈達政策方向 • 員工簽署「員工服務守則行為規範」	每年	
		• 召開職工福利委員會	每半年	
		• 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	
		• 部門舉辦聯誼或團康活動	不定期	

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	• 設立供應商服務專責經理人並公告於企業網站 • 制定公開的招標流程，舉行招標說明會、議價說明會 • 優先採購取得綠建材標章、環保標章與符合法令要求之各項建材、設備與器材 • 企業網站提供「供應商社會責任承諾書」下載 • 接待來訪供應商及舉行相關工作會議 • 企業網站設CSR議題調查問卷	常年	供應商為本行營運的夥伴，本行透過採購行為，傳達誠勤樸慎、重視品質與永續經營的理念，影響供應商一起實踐社會責任。
社區成員/ 非營利組織 (NGO)	節能減碳 普惠金融 社會公益與社區關係	• 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。
		• 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、校園、社區及公益活動	不定期	

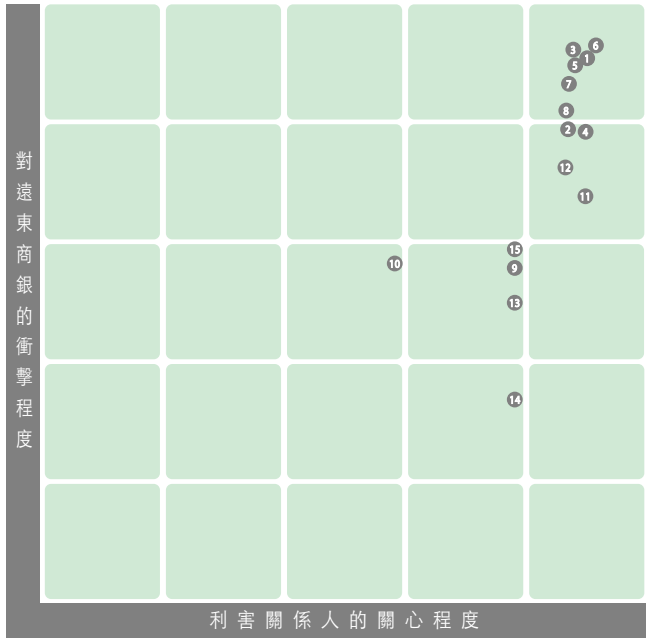
重大主題分析

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，2019年共匯整為15項，與前一年之17項相較，調整項目如下：

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

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

重大性議題分析矩陣



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

重大主題管理方針

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

分類	重大性議題	對遠東商銀的重要性	GRI 重大主題	對應之 SDGs	主題的邊界對象							管理方針與評量機制章節	2019年績效要點
					公司	員工	投資人	客戶	主管機關	供應商	社區成員NGO		
經濟面	營運績效	追求成長與獲利是企業的天職，也是企業永續經營的基礎。	GRI 201 經營績效	8.1依據GDP成長維持獲利成長	○	⊙	○		⊙			關於遠東商銀 財務績效	● 獲利年度成長3%，為近四年最佳。 ● 於新加坡及越南設辦事處計畫獲當地政府核準。
	公司治理	良善的治理機制可強化企業營運的穩定度，有助企業長期發展，並保障投資人權益，促進資本市場活絡及經濟發展。	102-18至102-39 一般揭露	5.5 確保婦女公平參與各個階層的領導決策 16.6 發展有效、負責且透明的制度	○		○		○			公司治理 董事會運作	● 公司治理評鑑：上市公司組表現前6%~20% ● 入選臺灣公司治理100指數 ● 入選臺灣永續指數 ● 女性董事3席,為董事長及兩位獨董，占獨董席次之2/3。 ● 董事會出席率95%；審計委員會出席率100% ● 董事會績效評估97分與96分 ● 法說會由每年1場增為2場 ● 零違反資訊申報或重大訊息相關規定而受處分之情事
	誠信經營	誠信為立業及基業長青之本，為獲得內、外部關係人信任與支持的要素。	102-16,17 一般揭露 GRI 205 反貪腐	16.5 減少各種形式的貪污賄賂	○	○	⊙	●	○			公司治理 倫理與誠信	● 員工100%重閱並簽署「服務守則暨行為規範」 ● 精進檢舉機制，修訂內規允許匿名檢舉並加強對吹哨人保護 ● 零同仁收受不當利益情事

分類	重大性議題	對遠東商銀的重要性	GRI 重大主題	對應之 SDGs	主題的邊界對象							管理方針與評量機制章節	2019年績效要點
					公司	員工	投資人	客戶	主管機關	供應商	社區成員NGO		
經濟面	風險管理	妥善管理風險以兼顧營運穩定度與業務靈活度，降低可能產生的危機，嚴防因風險而產生之損失衝擊財務表現或損及聲譽。	102-30 風險管理程序之有效性 GRI 419 社會經濟法規遵循		○	⊙	○	●	⊙			公司治理 風險管理	● 獲國際信評機構調升評等，屬投資級穩健金融機構 ● 逾放0.279%；逾放覆蓋510% ● 增修之風管相關準則等計11項 ● 加強性專案查核規劃36項，超額執行49項 ● 查核結果無重大缺失 ● 查核意見100%於期限內改善
	金融創新	科技發展衝擊金融的商業模式，金融科技佈局已為攸關銀行之服務效率、競爭力與永續生存之議題。	102-15 一般揭露 FS 8 為帶來明確環境利益而設計的商品或服務	4.4 提升青年取得資通訊科技技能 8.2 透過科技升級與創新提高經濟產能 8.3 支援創意與創新鼓勵中小與微型企業的正常化與成長 8.10 提供更寬廣的金融服務 9.6支援科技創新，協助工商商品提升附加價值 17.8 啟動科技銀行及科技、創新能力培養機制，並提高科技使用度。	○	○	⊙	●	⊙			客戶信任 金融科技創新	● 自主研發金融科技，年度新增專利10項，累積30項 ● 入選金管會首波數位創新監理沙盒專案 ● 獲數位金融創新及績優獎項5座 ● 與兩家進駐FinSpace之金融科技新創業者跨界合作 ● 獲邀參加新加坡金融科技展 ● 舉辦3場校園金融創新競賽 ● 離櫃率達91.6%, 年增2.1%

分類	重大性議題	對遠東商銀的重要性	GRI 重大主題	對應之 SDGs	主題的邊界對象							管理方針與評量機制章節	2019年績效要點
					公司	員工	投資人	客戶	主管機關	供應商	社區成員NGO		
社會面	法規遵循	金融業受高度監理,遵循法令除為銀行管理風險的防線之一，亦避免相關罰鍰支出，且有助維繫金融業的秩序，間接維繫經濟環境與社會民生的穩定。而落實洗錢防制，以與全球合作打擊犯罪，對身處防堵最前線的銀行業而言，則為責無旁貸的使命。	GRI 419-1 社會經濟法規遵循 GRI 307-1 有關環境保護、社會與經濟法規遵循	16.4 減少非法的金錢與軍火流，對抗組織犯罪。	○	⊙	⊙	○	○			公司治理 法令遵循	● 舉辦高階主管法遵會議及法遵季會各4次 ● 全員法遵教育訓練計13,745小時；同仁100%接受防洗錢教育訓練 ● 新增修之法遵情形追蹤管理計329則 ● 法遵實地查核完成24個單位之一般查核及4項專案查核 ● 強化海外分行法遵及防洗錢管理 ● 專責單位全員取得CAMS資格 ● 防洗錢大額交易通報13,029件
	資訊安全	網路犯罪猖獗且手法日新月益，資訊安全與防堵駭客入侵已為全球企業必須時刻嚴陣以待的關鍵議題。而個資保護為客戶的重要權益，且受專法保護，有效管理才不致遭有心人士盜取而損及客戶信任及引發法律責任。	102-15, 30 一般揭露 GRI 418-1 客戶隱私	16.4 減少非法的金錢與軍火流，對抗組織犯罪。	○		●	○	⊙			公司治理 資訊安全 客戶信任 服務品質與客戶權益 網路交易安全/個資保護	● 加強資安管理投入費用年度成長191% ● 通過ISMS/PIMS覆審 ● 資訊系統100%搬遷至網路安全區 ● 勤業眾信出具「網路安全強化第三方覆核報告」 ● 使用者上網管控與防釣魚電郵系統上線

分類	重大性議題	對遠東商銀的重要性	GRI 重大主題	對應之 SDGs	主題的邊界對象							管理方針與評量機制章節	2019年績效要點
					公司	員工	投資人	客戶	主管機關	供應商	社區成員NGO		
社會面	服務品質與顧客權益	商品標示不清或行銷過當可能誤導客戶決定，與服務品質共同影響客戶滿意度、口碑，而衝擊業務發展。	102-2,43,44 一般揭露 GRI 417 行銷與標示 FS 15 公平設計及銷售金融產品和服務的政策	16.6 在所有階層發展有效負責且透明的制度	○	⊙		●	⊙			客戶信任 服務品質與客戶權益	● 財富管理客戶滿意度為95.6分，連續5年維持在90分以上。 ● 客服中心服務之客戶滿意度99.6% ● 公平待客原則10大構面自評滿分 ● 累計10家分行提供客戶樂活空間 ● 維持BS10012:2017 PIMS個資管理系統驗證之有效性；年度零侵犯個資權益之事件發生。 ● 財富管理與客服共獲獎項12座
	普惠金融	普惠金融使需要的人得到金融資源與協助，為特許行業應肩負的責任之一，服務對象不因其對銀行或許無利可圖或社經地位等其他條件而有所排除。	FS 7 為帶來明確社會利益而設計的商品或服務 FS 14 改善弱勢社群使用金融服務 FS 16 提升民眾認識金融產品與知識	1.5 讓弱勢族群具災後復原力				●	●		●	客戶信任 普惠金融服務	● 計2,890位貸款戶完成前置協商，總協議金額5.5億元；於個別協議方面，計1,252戶達成還款協議，總協議金額1.7億元。

分類	重大性議題	對遠東商銀的重要性	GRI 重大主題	對應之 SDGs	主題的邊界對象							管理方針與評量機制章節	2019年績效要點
					公司	員工	投資人	客戶	主管機關	供應商	社區成員NGO		
社會面	人才吸引與培育發展	銀行經營以人才為本，在產業快速變化的時代，人力資源更成為決勝的關鍵。而勞資順暢無礙的溝通則帶來和諧的關係，也提供工作環境問題改進的契機。	GRI 402 勞資關係 GRI 404 訓練與教育 GRI 406-1 不歧視	5.1 消除對婦女各種型式的歧視 5.b 改善ICT等科技的使用能力，尤其是婦女 10.4 採用薪資、社會保護等適當政策，逐漸實現進一步的平等	○	○	⊙	●				人盡其才 培訓計畫	● 17年連續得到政府獎勵補助教育訓練 ● 人均教育訓練費用7,200元 ● 6年持續入選臺灣高薪100指數 ● 員工2,535人，8年持續入選臺灣就業99指數成份股 ● 獲勞動部人才發展品質管理系統TTQS金牌獎 ● 導入「緯育TibaMe」、「天下創新學院」等數位學習平臺 ● 管理職之女性占比44% ● 零歧視相關之申訴案件
	勞資關係與友善職場	員工安居樂業為社會穩定發展的基礎，且樂在工作又能兼顧守護家庭責任的員工，執行力與工作效率更高，必能提供客戶更佳的服務。	GRI 401-2,3 勞雇關係 GRI 403-3 職業安全與衛生	8.8 促進工作環境安全等勞工權益，尤其是婦女 16.b 促進及落實沒有歧視的法律與政策		○			⊙			人盡其才 薪酬與福利/職場環境	● 13項福利措施中之10項優於法令 ● 43人辦理育嬰留職停薪 ● 取得健康職場認證「促進標章」1處及「啟動標章」5處 ● 1,716名員工參加持股信託，年增189人 ● 召開4次勞資會議，受理員工申訴案兩件,通暢勞資交流平臺

分類	重大性議題	對遠東商銀的重要性	GRI 重大主題	對應之 SDGs	主題的邊界對象							管理方針與評量機制章節	2019年績效要點
					公司	員工	投資人	客戶	主管機關	供應商	社區成員NGO		
社會面	社會公益與社區關係	金融服務立基於共好、永續的社會，企業長期貢獻、回饋社會，能形成共榮的良性發展。	GRI 413-1,2 當地社區 FS 7 為帶來明確社會利益而設計的商品或服務	4.a 提升孩童、身心障礙者的教育設施 4.5 確保弱勢族群受教育 4.7 確保學習者獲永續教育及文化多樣性欣賞 11.4 在保護文化與自然遺產上努力 15.2 落實森林永續管理 12.8 確保人人有永續資訊與意識	⊙			⊙			⊙	公益長河	● 21年持續捐款伊甸基金會 ● 16年持續發行人文美學月曆 ● 8年持續贊助新北耶誕城 ● 3年持續贊助國家燈會 ● 持續聘雇視障人士與成年喜憨兒
環境面	環境永續	銀行雖不屬大量耗能或排放巨量廢棄物的產業，但盡己所能友善地球，期能與企業形成合力以緩解地球暖化的問題。	GRI 302-1,4 能源 GRI 307 環保相關的法規遵循	7.3 提高能源效率 12.4 以環保方式妥善管理廢棄物並減少其釋放到環境中 12.8 確保人有永續發展的資訊與意識						●	●	環境保護 節能目標管理	● 電能用量年減1.13%。 ● ISO 50001第一階段示範據點成效以24%超越節能15%之目標 ● 新增ISO 50001示範據點兩處，設定三年節電8%目標 ● 持續20年以上認養總部週邊綠園道 ● 2020月曆以高山山屋為主題，倡議無痕山林守則

分類	重大性議題	對遠東商銀的重要性	GRI 重大主題	對應之 SDGs	主題的邊界對象							管理方針與評量機制章節	2019年績效要點
					公司	員工	投資人	客戶	主管機關	供應商	社區成員NGO		
環境面	綠色金融	銀行業運用授信及投資之本業，能有效扶持綠能及環保產業發展，促動社會以綠色經濟力為緩解地球暖化注入強大動能。	FS 1 適用於事業部之具體環境/社會要素之政策 FS 8 為帶來明確環境利益而設計的商品或服務	7.a 促進能源基礎建設與乾淨能源科技的投資 7.2 提高再生能源的共享 12.7 增加綠色採購	⊙			○	⊙			環境保護 協助產業低碳轉型	● 綠色採購金額年度成長1.82倍 ● 2016至2019年累積採購綠色電力27萬度 ● 對綠色產業放款年增50家企業授信件數228家，成長10%；授信餘額208億元,成長22%。
	供應商管理	以上市企業之採購力為資源促動供應商共同重視環境與社會責任，展現企業以管理力發揮影響力，帶動相關產業接軌國際永續潮流。	GRI 414-1,2 供應商社會評估 FS 3 在協議或交易範圍內監測客戶符合環境與社會要之流程	12.6 鼓勵企業採取永續發展的工商作法	○					○	●	環境保護 供應商管理	● 年度往來金額百萬元以上之供應商100%簽署「供應商社會責任承諾書」。 ● 供應商評鑑家數年度增加35%占採購金額之八成。

○直接造成衝擊 ⊙間接造成衝擊 ●因商業活動造成衝擊

績效亮點

Performance Highlights In 2019

社會

2
入選臺灣永續指數與臺灣公司治理100指數等CSR兩大成份股

NO.1
重視人才培育，獲勞動部人才發展品質管理系統TTQS金牌獎

21
關懷遲緩兒早期療育，21年不中斷捐款挹注伊甸基金會

環境

8th
員工2,535人，連續8年入選臺灣就業99指數成份股

91%
離櫃率91%，9成以上的金融服務經電子通路完成

191%
強化資訊安全管理，投入費用年增191%

12
客戶服務中心與財富管理服務共取得海內外專業獎項12座

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

經濟

6th
薪酬具競爭力，連續6年入選臺灣高薪100指數成份股

30
自主研發金融科技，年度新增專利10項，累積達30項

認證

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

唯1
國銀唯一獲邀參加全球最大FinTech盛會「新加坡金融科技展」

10
開創當代新型態分行10家分行為客戶推出樂活空間

ALL
洗錢防制與打擊資恐專責單位全員取得CAMS資格

+50
落實綠色金融，對綠色產業放款年度新增50家企業