

台新金融控股股份有限公司
2014年企業社會責任報告書



關於報告書

本報告書為台新金融控股(股)公司(以下簡稱為「台新金控」、「台新」或「本公司」)2014年企業社會責任報告書(以下簡稱為本報告書),關於本報告書之報告週期、範圍、報告書聯絡方式及其他相關資訊,如下列所示:

報告書時間

本報告書為台新金控第二次編製之企業社會責任報告書,內容所呈現之資訊與陳述,為2014年度企業社會責任與永續發展事項之執行情形,因整合需求部分資料不限於2014年度。爾後預計每年進行企業社會責任報告書編製並公開揭露。

上一發行版本:2014年8月發行

資訊揭露

本報告書中關於台新金控之營業所得、成本支出等財務相關資訊來源以新臺幣為計算單位,並經會計師簽證後認可。相關統計數字則以國際通用描述方式為計算基礎,採四捨五入方式呈現;除財報數據外,倘非為整數,原則以小數2位數為主;「環境保護」章節中之計算,則以政府公開資訊為基礎自行計算而得;內容提及之「當地」係指營運據點所在國家或區域。本報告書將公開呈現於台新金控官方網站,供不同利害關係人瀏覽及參考,相關建議與指教,請與報告書聯絡人員聯繫。

報告書範圍

本報告書內容涵蓋台新金控、旗下子公司(台新銀行、台新證券、台新投信、台新投顧、台新資產、台新創投、台新金保經)及兩基金會(台新銀行公益慈善基金會、台新銀行文化藝術基金會)之企業社會責任實踐與成果,並以台灣為主要營運據點及揭露範圍。

撰寫依據

本報告書資訊揭露係參考全球永續性報告協會(Global Reporting Initiative, GRI)第四版永續性報告指南(GRI G4)以及金融業補充指引進行編製。

報告書驗證

本報告書依據GRI G4綱領進行編製,內部經由企業永續經營委員會核議,外部透過委託英國標準協會(BSI)確認符合AA1000當責性原則標準之重大性、包容性及回應性;及委由勤業眾信聯合會計師事務所,以ISAE3000進行報告書有限等級確信(Limited Assurance),確認符合GRI G4核心揭露之原則,相關確信項目與範圍請參閱本報告書附錄之獨立保證意見聲明書。

對於本報告書或台新金控企業社會責任規劃與實踐,有任何指教或建議,請聯繫:

台新金融控股股份有限公司 公共關係部
地址:台北市大安區仁愛路四段118號
網址:www.taishinholdings.com.tw
電話:+886-2-23268888 傳真:+886-2-37076680



本報告書採用不含重金屬之環保紙張及改善地球生態環境的環保大豆油墨印製
Copyright © 2015 Taishin Financial Holding Co., Ltd. All Rights Reserved.
Printed in Taiwan 07/2015

CSR

CSR

台新金控


2014 企業社會責任報告書


目錄


關於報告書	1
使命與願景	3

關於台新	4
I 企業概況	5
II 品牌故事	6

 CSR議題管理	7
I 2014 CSR議題管理再進化	8
II 利害關係人特定關注議題回應	14

 2014年營運重點與表現	17
I 營運成果	20
II 公司治理與CSR作為	22
III 法令遵循/風險控管機制/內部稽核	26
IV 供應商管理機制	31
V 環保作為	32
VI 公協會參與	34

 客戶服務與承諾	35
I 個人資料保護	37
II 服務品質	38
III 產品與服務優化	41
IV 持續提供創新服務	44

 員工關懷	45
I 人才招聘	47
II 人才培育	49
III 薪酬福利	52
IV 人權保護	54
V 勞動環境與勞工安全	56
VI 員工照顧與活動	57

 社會參與	59
I 社會公益	61
II 藝文推廣	65
III 體育活動	67
IV 學術交流	68

附錄	70
I GRI G4 指標	71
II GRI 金融業補充指引	80
III 聯合國全球盟約(United Nations Global Compact)對照表	81
IV ISO 26000社會責任指引國際標準對照表	82
V 報告保證聲明	83



使命與願景

2014年，台新金控首次發行企業社會責任報告書，即獲得「財團法人台灣永續能源研究基金會」頒發企業永續報告書銀獎，台新金控也獲選為「台灣高新指數100成分股」。在獲得獎項榮耀的同時，我們深刻體認到這更代表著應持續深化企業社會責任的實踐，唯有在企業社會責任實踐上不斷精進，才能在永續經營的道路大步邁進。

我們不斷思考如何更進一步地整合集團資源，將企業社會責任的實踐系統化並納入公司日常運作，讓企業社會責任的想法轉化為更具體的作為。因此，編製第一本企業社會報告書時，我們便啟動規劃建置相關機制，從整體規劃，考量經濟、社會、環境面向，計劃需執行與實踐項目。2014年目標及策略包含成立「企業永續經營委員會」，訂定「企業社會責任守則」、「公司治理守則」、「誠信經營守則」，及修訂「供應商管理準則」等項目已依序完成，展現我們對企業社會責任的重視與承諾。

回顧2014年，台灣發生了重大的食安與環安事件，

造成民衆的不安與不信任，甚至造成國際間對於台灣產品的信任度下降。身為金融產業的一份子，台新深深地體會到，除了應該在自身營運善盡企業社會責任外，應該思考透過授信的審核機制，深化企業社會責任的實踐。因此，下一階段的目標規劃，台新認為應該注重赤道原則的精神，將經濟、環境、社會的風險因素納入授信評估的考量，期望以金融業的力量，促使企業對於企業社會責任的重視，並共同在企業社會責任上努力，實踐台灣社會共榮共享的願景。

展望未來，台新會持續了解利害關係人對於台新的期待，並進一步將利害關係人所關注議題轉化成執行方案，以實際的行動積極回應。我們承諾會在規劃中長期目標時，納入企業社會責任所有面向並做全方位的實踐；包括持續致力於產品服務的優化、客戶權益的保障、公司治理健全機制的強化、提升員工培訓與照顧、法令遵循、供應商合作、環境保護機制提升等作為，都是台新努力的目標，以達成經濟、社會、環境平衡發展的永續企業。希望藉由我們的作為與努力，與所有國人一同為台灣永續打拼，共創一個更美好的未來。



關於台新

I · 企業概況

公司名稱	台新金融控股股份有限公司
公司性質	上市公司
成立日期	2002/2/18
核心價值	誠信、承諾、創新、合作 (ICIC)
品牌精神	認真
總部地址	台北市大安區仁愛路四段 118 號
員工總人數	7,574 人 ^①
資本總額	956.69 億 ^①
企業社會責任專區	http://www.taishinholdings.com.tw/human/human_10.jsp

子公司	服務項目	營業據點總數 ^①
台新國際商業銀行股份有限公司	財富管理業務、消費金融業務、法人金融業務、電子金融業務、信託理財業務	104
台新綜合證券股份有限公司	證券自營商、證券經紀商、證券承銷商、期貨交易輔助人及其他經主管機關核准辦理之業務	3
台新證券投資信託股份有限公司	發行受益憑證募集證券投資信託基金，並運用證券投資信託基金從事證券及相關商品之投資	3
台新證券投資顧問股份有限公司	研究分析部、木星基金總代理	1
台新資產管理股份有限公司	金融機構金錢債權收買業務、辦理金融機構金錢債權之評價或拍賣業務、辦理金融機構金錢債權管理服務及逾期應收帳款管理服務業等業務	1
台新創業投資股份有限公司	創業投資業務	1
台新金保險經紀人股份有限公司	人身保險經紀人及財產保險經紀人業務	1

^① 截至 2014.12.31 止

基金會	服務項目
台新銀行公益慈善基金會	災害、急難救助、清貧醫療補助、贊助其他公益團體活動、協助弱勢族群增進謀生技能、其他有關社會福利慈善事業事項
台新銀行文化藝術基金會	贊助及獎勵優秀藝術文化事業及藝術文化工作者、獎助及辦理各類藝術文化展演、推廣、學術研討活動、發行文化藝術相關之刊物及宣傳品

· 台新金控包含七家子公司。另台新銀行下設立文化藝術基金會及公益慈善基金會

台新的品牌精神 – 認真

「認真」是台新的品牌精神，也是台新人所堅持的態度，我們將此品牌精神落實於品牌經營上！

因為「認真」，所以我們更加重視創新。台新站在以客為尊的立場，開發商品與平台，提供專業便利的金融服務。2014 年更相繼獲得「台灣最佳行動銀行平台」(MILSTE)、「台灣最佳網路銀行創新獎」(Asian Banking & Finance)、最佳聯名卡及信用卡權益專案(Cards & Electric Payments International) 等多項國際大獎的肯定。

因為「認真」，在實踐社會公益的路上，台新持續參與。不論是在公益慈善、藝術推廣及體育贊助等領域多有深耕。包含 2010 年創立台新銀行公益慈善基金會，同年啟動「您的一票，決定愛的力量」活動，以慈善雲的概念，挹注中小型社福團體公益基金，更運用平台的力量，連結其它有意願提供資源的夥伴，共同扶植中小型社福團體自立。而為推動當代藝術健全發展，台新銀行旗下之台新銀行文化藝術基金會，更連續 12 年舉辦「台新藝術獎」、並於 2013 年創辦 ARTalks 線上藝評，創造藝術對話平台。在體育贊助上，持續贊助來自 921 災區的南投空手道隊，並培育出亞運金牌選手，同時也以實際行動支持認真打拼的女子高爾夫好手，包括台灣首位站上世界第一的曾雅妮、還有多位潛力選手等。

因為「認真」，時時刻刻以貫徹 3S 的服務精神，實踐「簡單」、「真心」、「極優」的高標準並檢視自己，傾聽客戶的聲音。同仁們為實踐台新品牌精神，除投身金融本業，更主動積極加入志工行列，持續傳遞品牌的正向能量。

台新金控企業總部大樓 實踐認真精神的所在地

台新金控總部大樓，位於台北市最具門面的仁愛圓環林蔭大道交會處，於 2006 年 3 月正式啟用。是座兼具環保概念、都會視覺景觀、社區資源共享、以及藝文空間等多功能的企業總部，為當時都市更新條例正式立法後第一件通過的都市更新案。承載著企業與都市發展的雙重期待，全棟建築由國際知名的

貝聿銘聯合建築事務所 (Pei Cobb Freed & Partners Architects) 與國內沈祖海建築師事務所設計打造。

觀看台新總部大樓的建築外型就像是翻開書本時，書頁對書脊所形成的曲線；俯視時，則呈現水滴狀。由於沒有強勢外顯的結構線條，大大降低對鄰近住宅區的壓迫感。走進建築內部沒有任何一根樑柱，故可以 180 度藉由玻璃帷幕盡覽圓環全貌。除了建築美學，台新總部大樓更兼顧節能、省水、減廢、衛生、舒適、健康的環保意識，採用低反射玻璃帷幕的外牆，減少散射至周圍的輻射與熱能。而為讓此建築可更深刻參與城市，建築團隊更以「光」勾勒出大樓的線條與層次，在入夜時就像流動的光河，展現不同凡響的亮麗。



CSR

CSR 議題管理

I · 2014 CSR 議題管理再進化

II · 利害關係人特定關注議題回應

I · 2014 CSR 議題管理再進化

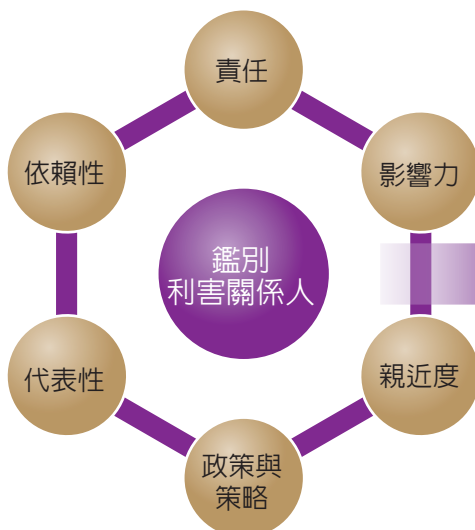
CSR 議題管理方式與重點		
	2013 年度	2014 年度
報告書編著標準	參考 GRI G3.1 指引	參考 GRI G4 指引 CSR 管理議題採獨立章節方式呈現
重大議題管理	透過利害關係人關注程度分析，識別利害關係人關注之重大議題	除 2013 原有做法，利害關係人關注程度分析亦納入社會發展趨勢、2014 永續社會議題、金融業特性等面向
CSR 議題衝擊評估	由管理階層代表執行	由企業永續經營委員會執行委員執行
重大考量面與管理方針揭露	配合 GRI G3.1 指引，採取的重大性議題與管理方針揭露	配合 GRI G4，增加重大考量面之管理思維，並規劃對應之管理方針與策略實施方向

台新明白，在追求企業永續成長過程中，唯有了解利害關係人所關注的議題，並將關注議題轉化為作業上的創新與進步，才能更符合利害關係人的期待。因此台新依下列四步驟進行利害關係人與重大議題的分析評估作業，並針對利害關係人關注之重大議題，及組織營運對利害關係人造成衝擊的議題，進行永續發展的規劃與實踐。

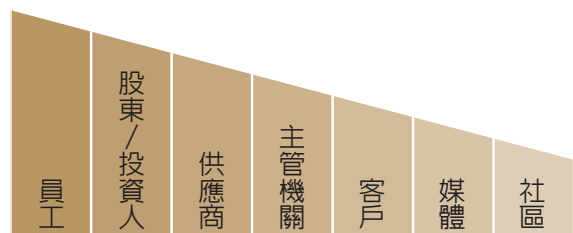


利害關係人與重大議題分析步驟

步驟 1：確認利害關係人與台新的關係程度



為確認與利害關係人之關係程度，台新將已歸納的利害關係人類別，彙整各部門及各子公司之意見，並依據六大評估元素，以系統化的分析鑑別主要利害關係人類別與關係程度高低。



利害關係人關係程度（關係程度由高至低排序）

利害關係人關係程度分析

步驟 2：重大議題分析

台新接著根據金融業特性、現今社會發展趨勢，並參考利害關係人溝通經驗與反饋，輔以考量本年度發生之永續趨勢與事件，產生 2014 永續議題^① (CSR Topics) 列表。接著再綜合考量利害關係人可能關切之議題，以訪談、問卷等形式，邀請利害關係人進行評分，台新依據評分確認利害關係人之高度關注議題，同時以問卷方式向企業永續經營委員會之執行委員進行意見調查，鑑別潛在衝擊台新營運之議題如下表。



關注議題分析

關注議題列表

關係程度	永續議題
高	隱私保護及交易安全 永續策略 服務品質及客戶滿意度 資訊揭露透明 公司治理 產品風險 營運績效
中	創新服務 法令遵循 風險控管 人才招募與培育 薪酬福利及員工照顧 職業安全衛生 社會公益 人權及兩性平等
低	勞資關係 獎項參與 供應商管理 環境保護及節能減碳 生態保育

衝擊議題列表

衝擊程度	永續議題
高	產品風險 法令遵循 公司治理 隱私保護及交易安全 服務品質及客戶滿意度 風險控管 永續策略 營運績效 薪酬福利及員工照顧
中	社會公益 資訊揭露透明 勞資關係 人權及兩性平等 職業安全衛生 供應商管理 人才招募與培育
低	創新服務 環境保護及節能減碳 生態保育 獎項參與

① 例如企業永續發展、氣候變遷、人權保護、反貪腐、供應鏈管理等議題

重大議題矩陣圖



步驟三：對應議題考量面與建立管理方針

利害關係人重視之議題，即為台新首要關切之項目。為確立與利害關係人議合之基石，秉持永續發展的理念，台新根據議題與考量面之對應結果，發展各考量面之管理方針，於符合利害關係人期待的同時，改善台新永續發展之體質，將永續發展的精神由上至下深耕，期許帶給社會更加正面積極的影響。

重大議題與考量面對應表

項次	重大議題	考量面	對台新的意義與實踐	報告書章節
1	隱私保護及交易安全	顧客隱私	<ul style="list-style-type: none"> 維護客戶權益 遵循法令規範 	客戶服務與承諾
2	永續策略	策略與分析* 組織概況*	<ul style="list-style-type: none"> 持續獲利與積極回饋 深耕各面向永續發展 	使命與願景
3	服務品質及客戶滿意度	行銷溝通 產品及服務標示	<ul style="list-style-type: none"> 積極發展產品服務 持續提升服務品質 	2014 年營運重點及表現 客戶服務與承諾
4	公司治理	反貪腐 公共政策 反競爭行為	<ul style="list-style-type: none"> 強化董事會運作 落實內控內稽作業 	2014 年營運重點及表現
5	產品風險	產品及服務標示 產品組合	<ul style="list-style-type: none"> 遵循法令規範 發展客戶需求之產品 	客戶服務與承諾
6	營運績效	經濟績效 市場形象	<ul style="list-style-type: none"> 維護股東權益 關注員工福利與招募 	2014 年營運重點及表現 員工關懷

* 為一般標準揭露類別

自主揭露永續議題與考量面對應表

永續議題	考量面	永續議題	考量面	
資訊揭露透明	經濟績效	供應商管理	採購實務	
創新服務	策略與分析 *	環境保護及節能減碳	能源 水 排放 廢汙水和廢棄物 法規遵循 整體情況	
法令遵循	法規遵循		生態保育	生物多樣性
風險控管	反貪腐 反競爭行為			人權及兩性平等
人才招募與培育	訓練與教育			
薪酬福利及員工照顧	員工多元化與平等機會 女男同酬			
職業安全衛生	職業健康與安全			
社會公益	間接經濟衝擊			
勞資關係	勞僱關係			
獎項參與	組織概況 *			

* 為一般標準揭露類別

考量面與邊界

重大議題對應之考量面											
面向	考量面 ①	管理方針	揭露指標數量	邊界							
				組織內		組織外					
				台新金控	子公司基金會	主管機關	股東投資人	供應商	客戶	社區	媒體
社會面	產品責任	顧客隱私	●	●	●	●	●	●	●	●	●
		行銷溝通	●	●	●	●	●	●	●	●	●
		產品及服務標示	●	●	●	●	●	●	●	●	●
		產品組合	●	●	●	●	●	●	●	●	●
	社會	反貪腐	●	●	●	●	●	●	●	●	●
		公共政策	●	●	●	●	●	●	●	●	●
		反競爭行為	●	●	●	●	●	●	●	●	●
經濟面	經濟績效	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
	市場形象	●	●	●	●	●	●	●	●	●	

自主揭露議題對應之考量面

面向	考量面 ^①	管理方針	揭露指標數量	邊界								
				組織內		組織外						
				台新金控	子公司基金會	主管機關	股東投資人	供應商	客戶	社區	媒體	
環境面	能源	<ul style="list-style-type: none"> • 遵循環境相關法令規範 • 持續推動節能措施 (如計程車共乘、室內溫度設定等) • 持續推廣節約用水及節能宣導 • 資源回收量化與減量 	2	●	●	●						
	水		2	●	●							
	排放		3	●	●	●						
	廢汙水和廢棄物		2	●	●							
	法規遵循		1	●	●	●						
	整體情況		1	●	●					●		
	生物多樣性		4							●		
社會面	勞工實務和尊嚴勞動	<ul style="list-style-type: none"> • 遵循勞基法等相關法規 • 建立員工行為準則及相關作業辦法 • 成立職業安全衛生委員會，維護良好職場環境 • 定期安排員工進行線上及實體訓練課程 	3	●	●	●						
			職業健康與安全	2	●	●	●					
			訓練與教育	3	●	●	●					
			員工多元化與平等機會	1	●	●	●					
			女男同酬	1	●	●			●			
	人權	<ul style="list-style-type: none"> • 參照勞動相關法令與規範，進行人權與勞工權益管理 • 訂定供應商管理準則 	投資	1	●	●	●		●			
			不歧視	1	●	●	●					
			童工	1	●	●	●		●			
			強迫與強制勞動	1	●	●	●		●			
			保全實務	1	●	●			●			
			原住民機制	1	●	●						
			供應商人權評估	1	●	●	●		●			
			人權問題申訴機制	1	●	●	●		●			
	責任產品	法規遵循	(同社會面向產品責任之管理方針)	1	●	●	●	●			●	
社會	法規遵循	(同社會面向社會管理方針)	1	●	●	●	●			●		
經濟面	間接經濟衝擊	(同經濟面向管理方針)	2					●		●		
	採購實務		1	●	●			●		●		

① 根據重大議題與衝擊分析結果，共計識別出 6 項重大議題、9 項重大考量面、特定指標揭露 16 項、金融業補充指標 10 項、特定指標自主揭露 38 項。

步驟四：利害關係人關注議題與溝通管理

台新持續針對利害關係人與其高度關注之議題加強交流，以充分了解利害關係人期望，為提升永續議題管理奠定基礎。

利害關係人溝通與溝通管道

利害關係人類別	高度關注永續議題	溝通管道	溝通頻率
主管機關	公司治理 資訊揭露透明 法令遵循	<ul style="list-style-type: none"> · 公開資訊觀測站 · 主管機關監理及查核活動 · 主管機關政策宣導會議或座談 · 書面信函 · 台新金控網頁 · 電話 · E-MAIL 	不定期
股東 / 投資人	公司治理 營運績效 隱私保護及交易安全	<ul style="list-style-type: none"> · 公開資訊觀測站 	每月
		<ul style="list-style-type: none"> · 法人說明會 · Roadshow/IR Conference 	台新金控網頁 每季
		<ul style="list-style-type: none"> · 股東會 	每年
		<ul style="list-style-type: none"> · 電話 · 書面信函 	E-MAIL 台新金控投資人關係專屬網頁 不定期
員工	營運績效 人才招聘與培育 職業安全衛生	<ul style="list-style-type: none"> · 台新大學電子報 	每月
		<ul style="list-style-type: none"> · 台新晨會與電子報 	每季
		<ul style="list-style-type: none"> · 員工意見調查 	每二或三年
		<ul style="list-style-type: none"> · 員工關係信箱 · 人資網站 	員工健康講座 內部通告 不定期
客戶	隱私保護及交易安全 服務品質及客戶滿意度 資訊揭露透明	<ul style="list-style-type: none"> · 客戶聲音蒐集平台 (VOC, Voice of customer) · 24 小時 0800 免費客服專線 · 傳真 · 客戶滿意度電訪 	分行服務意見表 客服網路信箱 每日
		<ul style="list-style-type: none"> · 會員刊物 / 電子報 · 分行看板 	台新月刊 每月
		<ul style="list-style-type: none"> · 分行服務電訪調查 	每季
		<ul style="list-style-type: none"> · 客戶滿意暨忠誠度調查 	企業避險投資說明會 每年
		<ul style="list-style-type: none"> · 台新金控及各子公司網站 · 各類理財、投資、軟性活動講座 	各式活動廣宣 通知信函 不定期
		<ul style="list-style-type: none"> · 供應商滿意度調查 	每月
供應商	供應商管理 永續經營策略 服務品質及客戶滿意度	<ul style="list-style-type: none"> · 業務說明會 	議價會議 不定期
		<ul style="list-style-type: none"> · 電話 	每日
媒體	公司治理 營運績效 資訊揭露透明	<ul style="list-style-type: none"> · 記者會或說明會 · 媒體餐敘 	新聞稿 發言人機制 不定期
		<ul style="list-style-type: none"> · 愛樂電台藝術相對論節目 	每週
社區	社會公益 永續經營策略 獎項參與	<ul style="list-style-type: none"> · 午間音樂會 	每二週
		<ul style="list-style-type: none"> · 網路銷售平台資源 	每月
		<ul style="list-style-type: none"> · 台新藝術獎入圍特展 · 認養「我的一畝田」 · 贊助南投青少年空手道隊 / 高爾夫球選手 	「您的一票，決定愛的力量」 每年
		<ul style="list-style-type: none"> · 金控一樓展覽 · 志工訪視團體 · 分行鄰近小學兒童理財營 	ARTalks 網站 理財、投資、健康講座 藝起做公益系列活動 不定期
		<ul style="list-style-type: none"> · 金控一樓展覽 · 志工訪視團體 · 分行鄰近小學兒童理財營 	ARTalks 網站 理財、投資、健康講座 藝起做公益系列活動 不定期
		<ul style="list-style-type: none"> · 金控一樓展覽 · 志工訪視團體 · 分行鄰近小學兒童理財營 	ARTalks 網站 理財、投資、健康講座 藝起做公益系列活動 不定期

II · 利害關係人特定關注議題回應

議題一：彰化銀行投資案

利害關係人類別	關注議題	詢問時間	台新回應方式
主管機關	投資彰銀之會計處理	2014 第四季	以 email 回覆
投資人	投資彰銀對台新獲利影響 (1) 損益認列方式 (2) 董事改選影響	2014 全年	由 IR 部門以 email、電話或是面對面會議說明相關議題，並輔以網頁資訊揭露
媒體	彰銀案相關發展	2014 全年	根據不同議題使用不同溝通方式，如：電話、email、記者會、說明會、新聞稿等即時性回應。報導若與實際情形有差異，即由公關部統一說明

原由

台新金控於 2005 年 7 月 22 日參與彰化銀行 14 億股附帶經營權之特別股公開競標，競標者除國內法人外，亦有國外專業法人機構參與（包括淡馬錫、兆豐金控及台新金控等），最後由台新金控以總價約 365.68 億元得標而進行投資，據以取得彰銀 22.55% 股權成為單一最大股東。

2005 年財政部的承諾

台新金控評估參與彰銀特別股標案時，財政部於 2005 年 7 月 21 日透過彰銀交給參與「2005 年彰銀現金增資案」之投標人乙份公函，該公函承諾將移轉彰銀經營權給得標人，並同意支持得標人取得董、監事過半數。

歷屆彰銀董監改選情形

2005、2008 年及 2011 年連續三屆彰銀董監改選時，財政部均踐行承諾支持台新金控取得過半數董事及監察人席次。

2014 彰銀董事改選時，財政部卻無正當理由背棄 2005 年承諾，於彰銀股東臨時會前號召公股行庫及公營機構購入彰銀股份、委請 15 家券商代為徵求股東會委託書，台新金控雖為彰銀最大股東，仍僅能在 9 席董事中當選 2 席普董及 1 席提名之獨董。

台新金控喪失對彰化銀行經營管理權

財政部背棄 2005 年承諾業已導致台新金控喪失對彰銀之經營管理權（請見 2014 年 12 月 8 日及 12 月 9 日重大訊息），造成台新鉅額損失及影響股東權益（請見 2014 年 12 月 25 日重大訊息）。依金管會認可之國際財務報導準則及相關規定，本公司需認列投資彰化銀行之損失為 147.76 億元。

為維護全體 20 餘萬名股東的合法權益，台新金控尋求法律救濟，已委請律師向台北地方法院對財政部提起民事訴訟，以期藉由法院公斷，促使財政部踐行 2005 年之書面承諾，恢復台新金控對彰銀之經營管理權。對於財政部不當舉措所造成嚴重損失，台新金控亦將依法請求賠償。相關內容已於 2014 年 12 月 9 日、2014 年 12 月 11 日發布重大訊息。

台新金控對財政部毀諾深感遺憾

台新金控認為，政府應依法行政、誠信履約，維護國內外企業對政府的信賴，此為法治社會及自由市場經濟的核心價值，亦是外資評斷是否投資台灣的重要指標，更是政府協助企業推動社會責任實踐的重要基石。財政部首開政府以市場派之手段強奪民間合法經營權之惡例，造成政府誠信與國際信譽重大打擊，台新金控深感遺憾！

經由以上回應，投資人與媒體可充分了解本議題之進度。

議題二：董事改選採提名制

利害關係人類別	關注問題	詢問時間	台新回應方式
投資人	董事改選何時會採用提名制度	2014 全年	以 email 或電話回覆告知

台新金控獨立董事已採取提名制，非獨立董事將於第七屆（預計 2018 年）董事選舉改採取提名制。

議題三：銷售衍生性金融商品相關揭露

利害關係人類別	關注問題	詢問時間	台新回應方式
主管機關	辦理金融商品銷售確實依照「認識客戶 (KYC)」及「商品適合度評估 (KYP)」之規定執行，以建立適當風險管理機制保護客戶權益	2014 上半年	以函文回覆銷售金融商品之風險管理控管程序及相關措施，並經主管機關認可本公司制定有關商品集中度風險管理機制、風險揭露事項、及客戶風險屬性評估 (KYC) 程序

台新銀行除已確實制定風險管理控管程序及報告，持續要求落實 KYC 及 KYP 相關規範之外，更將客戶風險承受度、交易經驗及知識、交易目的及各產品交易額度預估情形，作為額度核予參考依據。每次交易前亦請客戶完成金融交易總約定書及風險預告書簽署，充分揭露及告知客戶權益。

議題四：服務品質及客戶滿意度

利害關係人類別	關注問題	詢問時間	台新回應方式
客戶	<ul style="list-style-type: none"> 建議改善服務項目 肯定分行服務 	2014 全年	同仁或主管當面或是以電話向客戶回應

改善服務

客戶主動提出建議給台新銀行同仁，或是透過各種客服管道及服務滿意度意見表表達意見，銀行先立刻向客戶回覆，並後續快速進行改善或反應給負責單位，進行業務執行調整參考。負責單位亦會進行檢討並執行改善方案，且追蹤執行成效。

肯定銀行分行服務

銀行同仁或主管必當面或電話向客戶致謝。管理單位後續亦進行客戶電話訪談，了解同仁優良服務事蹟，進行服務表揚與服務案例分享。

經由以上回應，客戶充分肯定台新對客戶意見的重視。

議題五：台新員工培育與訓練

利害關係人類別	關注問題	詢問時間	台新回應方式
員工	台新大學訓練點數使用範圍之擴大可能	2014 全年	依照員工的建議，經由人力資源處討論決定提供員工更廣泛的使用訓練點數，並經由正式公告擴大訓練存摺補助使用範圍(外語機構、適用海外證照)

台新大學訓練存摺制度

由公司提撥每人每年 10,000 點的訓練資源，作為正式訓練課程外之個人自我發展計劃用，原先僅限於第二專長課程、實體外語及電腦技能課程補助。

滿足同仁學習需求同時培養海外人才

- 由於外語學習管道已非僅實體課程，線上課程的發展在近年亦如火如荼，建議補助範圍可以從實體擴及適用線上課程。
- 台新目前積極往境外發展，關於證照補助範圍可以擴及海外不同國家必須之相關金融證照。

經由以上回應，同仁可充分肯定公司對於員工意見的重視。

議題六：社區民衆參與午間音樂會

利害關係人類別	關注問題	詢問時間	台新回應方式
社區	台新大樓舉辦的午間音樂會相關訊息	2014 全年	以電話針對個別民衆之問題回覆

台新大樓午間音樂會由台新藝術基金會策劃，每雙週之星期五中午在台新金控大樓二樓舉辦。邀請各類型音樂家、表演家前來表演，提供社區民衆、員工、客戶等一個中午休憩的好去處，此活動不需任何費用，至今已舉辦 9 年。

因社區民衆經常來電詢問是否需要報名及費用，經告知此活動不需報名及費用，台新發現每到舉辦午間音樂會之星期五中午，鄰近民衆及客戶、員工皆踴躍參與，代表此活動已深受大家的肯定與喜愛。

經由以上回應，社區民衆可參與台新舉辦之免費音樂會欣賞，更讓台新與民衆藉由音樂交流。

CSR

2014 年 營運重點及表現

I · 營運成果

II · 公司治理與 CSR 作為

III · 法令遵循 / 風險控管機制 / 內部稽核

IV · 供應商管理機制

V · 環保作為

VI · 公協會參與

台新年度業務 成果表現

- **台新證券** 承銷金額成長 30%
承銷主辦簽約件數成長 24%
經紀業務之年底融資餘額成長 85%
- **台新投顧** 基金銷量成長 59%
- **台新投信** 基金規模 684.95 億元
- **台新金保經** 營收成長 30%
- **台新保代** 基金金融通路 (農會及信合社)
簽約數成長 15%
- **南京租賃** 營收大幅成長 750%
- **天津租賃** 營收成長 170%

法金業務



子公司

個金業務

- 聯貸主辦金額排名 NO.5
- 授信業務放款餘額較 2013 成長約 15%
- 微型企業放款餘額成長 47%
- 中小企業放款餘額約 908 億元
- 薪轉戶數成長 16%

- **財富管理業務**^①
會員年成長率 12%
資產管理規模 (AUM) 年成長率 18%
^① 300 萬台幣以上會員
- **信用卡業務**
流通卡市佔率 9.4%
有效卡數成長 11.1%
新發卡數成長 7.0%
特店家數市佔率 20.7% 市場排名 NO.2
- **車貸業務**
車貸市佔率：26.5%，市佔率 NO.1
- **信託業務**
集合管理運用帳戶業界排名 NO.2

CSR 重點表現

公司治理

訂定公司治理守則
訂定誠信經營守則

供應商管理

訂定供應商管理準則

企業社會責任

成立企業永續經營委員會
訂定企業社會責任守則

公司治理與企業永續發展執行成果

- 獲選證交所「台灣高薪 100 指數」
- 台灣永續能源研究基金會
頒發「企業永續報告獎」金融業銀獎
- 財資頒發卓越管理及公司治理獎 - 金獎
- 第一屆公司治理評鑑排名上市公司前 5%





金控

- 卓越管理及公司治理獎 - 金獎
- 「企業永續報告獎」金融業 - 銀獎



銀行

- 台灣最佳個人金融銀行
- 最佳房屋貸款產品獎
- 財富管理銀行最佳商品獎
- 亞洲最佳私人銀行推薦獎
- 台灣最佳網站獎
- 「最佳企業社會責任」、「最佳公司治理」、「最佳公司管理」之一
- 亞洲區最佳行動銀行
- 信用卡權益專案年度大獎
- 台灣最佳網路銀行創新獎
- 最佳雲端專案
- 菁業獎 - 最佳人力發展獎佳作
- 最佳聯名卡年度大獎
- 台灣最佳行動銀行平台
- 最佳客戶關係管理
- 台灣最佳私人銀行



證券

- 金桂獎 (推薦輔導第三名)

投信

台新高股息平衡基金

- 第十七屆傑出基金金鑽獎 - 「國內平衡型 一般型股票」三年期 / 五年期獎
- 理柏台灣基金獎 - 「新台幣平衡混合型」三年期 / 五年期
- Smart 智富台灣基金獎 (晨星技術指導) - 「台灣平衡型」獎

台新主流基金

- 理柏台灣基金獎 - 「台灣股票」五年期獎

台新中國通基金

- 第十七屆傑出基金金鑽獎 - 「海外基金 大中華股票」三年期獎

投顧

木星全球管理基金

- 理柏台灣基金獎 - 「環球股票型」十年期

木星生態基金

- Smart 智富台灣基金獎 (晨星技術指導) 「環境生態和替代能源股票型」獎

保代

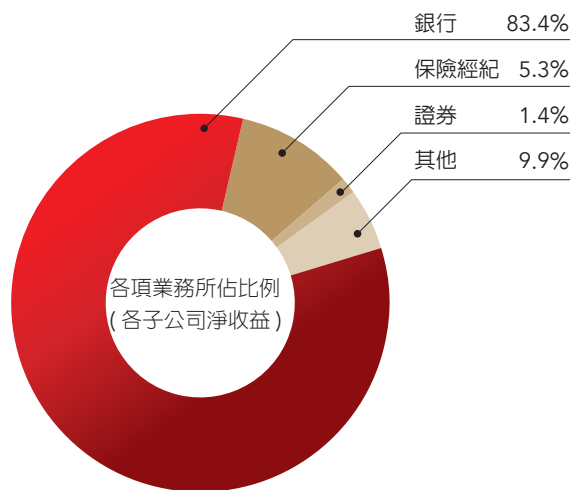
- 第十六屆保險信望愛獎「最佳保險通訊處」優勝、「輔助人組最佳保險專業獎」優選
- 第三屆「保險龍鳳獎」特優獎

I · 營運成果

台新在 2014 年專注於用心業務的成長與企業社會責任的實踐，我們也深深體認到企業永續成長需建構在穩定且持續的獲利與營運績效的提升。台新對企業永續的承諾，從用心了解使用者的需求，不斷提升產品的優質服務，進而獲得市場的青睞。台新更努力在各面向實踐企業責任，建立 CSR 管理機制並制定企業社會責任、公司治理等相關守則，獲得企業社會責任相關獎項肯定，持續的用心與承諾，逐步開花結果，讓永續經營的實踐與執行腳步更加穩健。

財務績效

台新於 2014 年每股盈餘 (EPS) 0.08 元。合併稅後淨利達新臺幣 96.48 億元，歸屬於台新股東之稅後淨利達 16.24 億元。於資本結構表現上，2014 年底資本適足率為 122.70%，負債淨值比至 2014 年底為 21.5%，資本結構十分健全。詳細資料可至公開資訊觀測站或台新金控官網，參考 2014 年報資訊。



上開比例係將彰銀以採用權益法投資認列 (並歸類為「其他」業務)，且排除 2014 年度喪失彰銀控制力之損失 147.76 億元後計算。

台新金控財務績效



	2014	2013	2012
稅後淨利 - 合併 (新台幣億元)	96.48	205.74	168.71
稅後淨利 - 歸屬於台新股東 (新台幣億元)	16.24	138.36	103.87
每股稅後盈餘 (EPS)(元)	0.08	1.57	1.10
普通股股東權益報酬率 (ROE)	0.73%	14.19%	11.15%
普通股每股淨值 (元)	11.21	12.81	12.48
資本適足率	122.70%	127.87%	140.74%
負債淨值比	21.5%	23.4%	24.2%

上開資訊，除 2012 年度資本適足率係依我國財務會計準則編製外，餘均係依國際財務報導準則編製。

據點拓展規劃

台新金控業務涵蓋銀行、證券、創業投資、投資信託、投資顧問、保險經紀人等業務，2014 年各項業務的成長不僅努力於服務與產品的提升，更代表客戶與使用者對台新的信賴與肯定。另外，台新銀行也積極拓展海外市場，除於 2014 年 6 月成立新加坡分行，為加速區域化

布局，澳洲布里斯本分行預計 2015 年間開業，日本東京分行也預計於 2016 年開業。另經評估緬甸政經、金融概況及臺緬雙邊貿易等情形，未來亦規劃於當地設立代表人辦事處，以深入了解當地金融環境及未來發展機會。



- 98 家國內分行
- 2 家海外分行
- 1 個海外代表處
- 6 個租賃據點

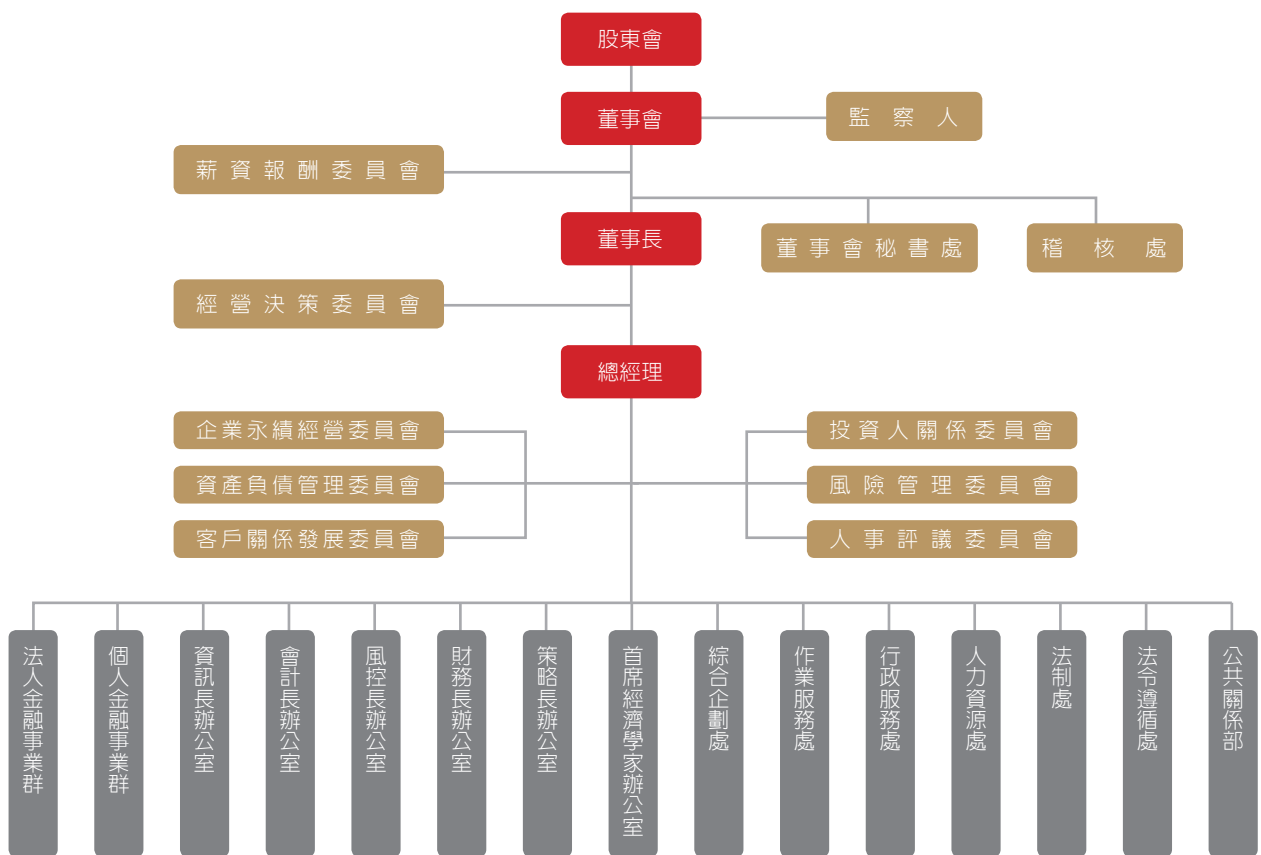
(截至 2014.12.31 止)



II · 公司治理與 CSR 作為

台新 2014 年在公司治理與企業永續方面持續進行各項專案，除應主管機關要求進行公司治理評鑑系統自評，更進一步檢視公司治理結構及建立企業永續發展機制。期望藉由公司治理的強化與永續發展的規劃實施，積極向企業先驅看齊，與世界趨勢接軌，以提供利害關係人更透明的營運資訊。

在公司治理的強化上，台新 2014 年分別制定公司治理守則、誠信經營守則；在企業永續發展的規劃上，除完成第一本社會責任報告書並經由第三方獨立驗證，更進一步成立企業永續經營委員會、訂定企業社會責任守則、規劃官方網站企業社會責任專區，積極推動企業永續經營。



公司治理架構與運作

台新金控在公司治理實踐上，均依據相關法規與主管機關規範，明訂公司治理架構、相關公司章程及管理規範，於董事會監督下，設有薪資報酬委員會、經營決策會、資產負債管理委員會、客戶關係發展委員會、投資人關係委員會、風險管理委員會、人事評議委員會等來審核及督導公司各項營運，以強化公司治理架構。因整

體企業永續規劃需要，台新 2014 年 9 月成立隸屬於總經理管轄下之企業永續經營委員會，公司組織架構圖更新如上。

另外，因應強化董事之獨立性與功能及提升董事會運作效能，未來將增加獨董席次；並預計於 2015 年底前完成設置審計委員會。

永續面向之決策分類	委員會	台新金控各委員會職掌
社會	薪資報酬委員會	薪資報酬委員會應以善良管理人之注意，忠實履行下列職權，並將所提建議提交董事會討論： <ul style="list-style-type: none"> 訂定並定期檢討董事、監察人及經理人績效評估與薪資報酬之政策、制度、標準與結構 定期評估並訂定董事、監察人及經理人之薪資報酬
經濟	經營決策委員會	<ul style="list-style-type: none"> 定期檢視各事業單位之經營情況及績效表現 討論各事業單位之經營策略
	資產負債管理委員會	<ul style="list-style-type: none"> 訂定流動性及利率風險相關管理政策 監控流動性及利率風險，並議決適當之策略 針對市場性危機或流動性緊急事件制訂應變方案
	客戶關係發展委員會	<ul style="list-style-type: none"> 金控集團資料倉儲系統的策略及目標擬定 客戶關係發展相關策略與專案之建置、控管與協調 集團共同行銷策略及目標擬定及績效追蹤
	投資人關係委員會	<ul style="list-style-type: none"> 整合金控內部資訊，強化與各子公司及部室間溝通管道，尋求對外口徑一致 掌握市場最新訊息及脈動，了解投資法人機構之投資評論及動向 追蹤主要同業外資持股比率、股價變化及其市場之定位
整體	風險管理委員會	<ul style="list-style-type: none"> 金控風險政策及程序之審議 各子公司市場風險、信用風險及作業風險相關政策、辦法、準則之審定 督導有關市場風險、信用風險及作業風險控管機制之建立 審議各子公司風險管理單位執行成效報告及金控整體風險彙整分析報告 風險模型、風險參數及指標、壓力測試計畫之審定 本委員會下設新產品管理委員會，負責審核各子公司交易室新產品及複雜交易所涉及之風險 監控本公司所承受之各項風險，尤其對於大額曝險採取必要措施，以控制風險 其他風險相關專案之報告 其他董事會有關風險管理決議事項之執行
社會	人事評議委員會	<ul style="list-style-type: none"> 依規定應經審議的升遷案、獎懲案 受獎懲當事人提出異議案件 總經理交議案件
整體	企業永續經營委員會	<ul style="list-style-type: none"> 訂定本企業永續經營政策及整體目標，以期達到公司治理、客戶關懷、環境保護、社會公益均能依據經營策略發展，並符合法令規範 審核年度企業永續經營規劃與相關提案 審核各項企業永續經營提案之執行進度及年度成果 審核企業永續報告書

台新金控董事長未兼任執行長，董監事成員共 12 人，其中並包含 2 席獨立董事；董監事的資格並不以性別或年齡為限，係以專業素養做為組成考量。目前董監事皆為男性，平均年齡為 50 歲以上，由金融、產業及學術界菁英組成，其中博士 6 位、碩士 3 位，涵蓋企管、物理、工學、行銷、化學、會計及公共行政等專業領域。除積極聘任各業界菁英擔任董監事外，台新亦非常注重董監事的進修與訓練，2014 年董監事參與之課程包含「房地稅合一的分析與因應」及「公司治理與證券法規」等。

在經營建議上，台新亦期望可納入多方建議。除股東可

隨時向金控及子公司相關部門提出建議，或經由持股百分之一股東提出股東常會議案，由董事會確認是否列為議案。員工也可經由員工溝通管道（員工意見調查、台新晨會、員工關係信箱）向權責單位提出，視需要再由權責部門提報至董事會進行討論。

在董事利益迴避上，與董事自身或其代表的法人有利害關係之議案，除要求提案時應說明利害關係之重要內容，若有損公司利益之虞時，亦要求董事迴避不得加入討論及表決，並在議事錄載明利害關係重要內容及說明迴避情形。

CSR 組織與運作機制

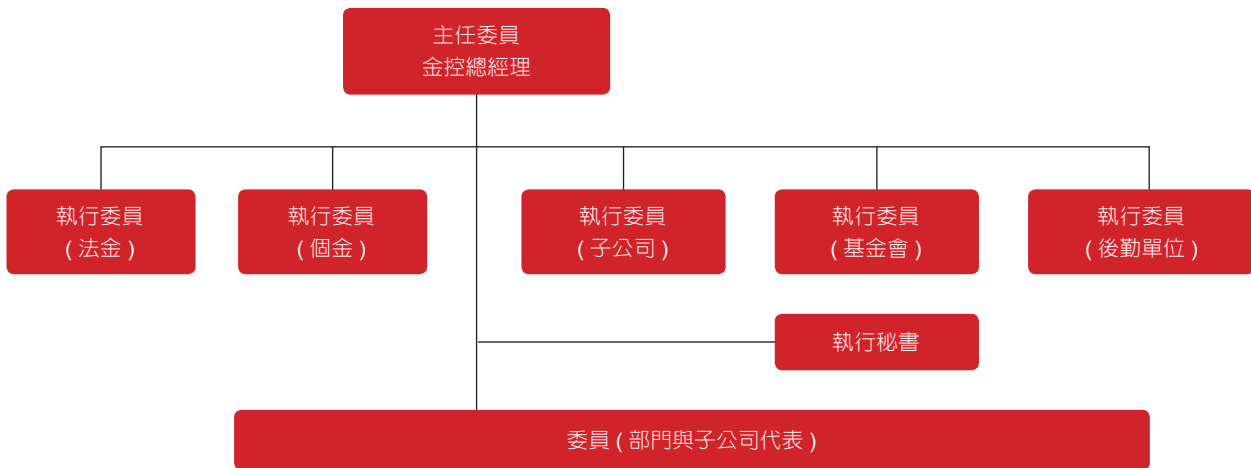
台新金控深知企業永續的推動，關鍵在於系統化發展與執行，於 2014 年完成製作第一本企業社會責任報告書的同時，即著手成立「企業永續經營委員會」，並藉由

「企業社會責任守則」的訂定與公告，讓所有員工能夠依循及了解公司對於企業永續發展的重視與實踐承諾，2014 年台新進行 CSR 相關實踐，如下表所示：

2014 CSR 相關實踐

CSR 實踐項目	內容
發行第一本企業社會責任報告書	編製第一本企業社會責任報告書以提供利害關係人更透明的營運資訊；並獲得企業永續報告書獎 - 銀獎
成立企業永續經營委員會	建立企業永續經營與實踐相關運行機制，整合集團資源，以更有系統化的方式實踐
訂定企業社會責任守則	藉由企業社會責任守則的訂定，展現台新對於企業社會責任的重視與承認。並針對企業內部宣導，以期全員能共同實踐
建立公司網站 CSR 專區	提供利害關係人台新 CSR 相關資訊，並提供相關聯繫方式，期望取得更多利害關係人之反饋
依循赤道原則精神 - 將企業社會責任風險納入授信業務評估	<p>台新銀行於 2014 年 5 月公告請各業務 / 審查單位依下列授信評估面向，持續做好授信戶之 KYC 作業，並考量企業永續實踐之情形：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 於辦理專案融資案件時，宜審酌授信戶是否善盡環境保護、企業誠信經營及社會責任。 • 對企業授信時亦考量該授信戶於最近年度是否曾有未善盡社會責任 (如環境污染、食安、勞資糾紛…) 情事。 • 依循赤道原則審慎評估授信戶所屬產業對於環境或社會永續經營發展是否有重大不利之影響。 <p>未來將依主管機關、公會規定與銀行政策，就金融商品或服務之環境面與社會面規劃更臻完善之措施。</p>
規劃 ISO 50001 及 CDP 簽署	根據永續趨勢進行相關規劃，目前已著手進行 CDP 簽署規劃及 ISO 50001 能源管理系統導入準備

企業永續經營委員會組織圖



企業社會責任守則實施重點

台新金控企業社會責任守則於 2014 年制定完成，並於台新金控網站投資人關係專區公告

https://www.taishinholdings.com.tw/Investors/Investors_11_2.jsp

章節	章節說明
第一章 總則	規範本守則之適用範圍與對象，以及本公司企業社會責任之實踐原則
第二章 落實推動公司治理	規範本公司治理階層之權責，以及企業社會責任推動方式
第三章 發展永續環境	規範本公司對於自然生態與環境保護等議題之責任與要求
第四章 維護社會公益	規範本公司對於勞工、人權、當地社區、消費者保護、產品與服務等議題之責任與要求
第五章 加強企業社會責任資訊揭露	規範本公司企業社會責任推動狀況與施行成效之揭露要求
第六章 附則	規範本守則之修正、核定、頒布等管理作業要求

投資人關係

台新金控為強化與海内外投資人密切之互動，建立良好溝通模式，整合內部財務資訊及重大訊息，增強資訊揭露作業與資訊透明度，由投資人關係部門提供投資人最佳的服務，滿足其資訊之需求。

台新除每月公告營運績效外，並於每季舉辦法人說明會、每年召開股東大會。此外，亦不定期參加國內外投資人論壇或路演 (Roadshow)，向投資人說明公司最新營運及財務狀況。2014 年共計舉辦或參加 7 次國內外投資人論壇或路演，足跡遍及亞洲、歐洲及美洲等地區。

台新官網亦設有中、英文投資人關係網頁，提供投資人公司治理、股務訊息、重大訊息、財務資訊、法說會簡報及實況、公司財報及年報等各種重要資訊，投資人亦可與發言人、投資人關係部門詢問資訊，直接溝通。由於認真與負責的態度深受外資股東的支持，讓台新金控近年來的外資持股比重穩定成長，截至 2014 年底，外資持股比例為 33.41%。

III · 法令遵循 / 風險控管機制 / 內部稽核

法令遵循

台新金控依據金管會 2014 年 8 月 8 日修訂之「金融控股公司及銀行業內部控制及稽核制度實施辦法」訂定「法令遵循制度」並同時修訂「法令遵循制度執行計畫」及「法令遵循制度實施要點」，以完整建構公司內控制度之第二道防線。台新金控設立法令遵循處為法令遵循單位負責法令遵循制度之規劃、管理及執行，並由處長擔任總機構法令遵循主管。

台新金控法令遵循處重要工作如下：

- 建立清楚適當之法令傳達、諮詢、協調與溝通系統
- 對新商品、新業務之申辦提出具符合法令規定之聲明
- 確認各項規章適時更新以符合法規
- 辦理法令遵循教育訓練
- 對法令遵循執行情形辦理考核
- 擬訂年度法令遵循執行計畫
- 督導定期辦理法令遵循自行評估作業

為確保同仁了解規範及落實執行，台新 2014 年規劃相關法令遵循及宣導課程如下表：

2014 法令遵循相關課程		
項次	訓練課程名稱	訓練總人次
1	金融消費者保護法	30,835
2	法金授信案例研習	
3	Volcker Rule (伏克爾法則) 簡介	
4	法律概念與實務研討	
5	金融交易總約定書填寫說明	
6	保證與擔保法律相關議題	
7	2014 年度法令宣導課程	
8	衍生性金融商品交易業務法令 & 銀行內規暨交易文件之介紹	
9	金融法規介紹與研討	
10	金融法規介紹	
11	洗錢防制法	
12	美國海外帳戶稅收遵循法 (FATCA) 介紹	
13	個資侵害事件之應變程序	

台新金控於 2014 年度針對法令與主管機關要求，進行以下法令遵循專案建置。

2014 法令遵循相關專案

美國海外帳戶稅收遵循法專案 (Foreign Account Tax Compliance Act, FATCA)

為配合美國海外帳戶稅收遵循法 (Foreign Account Tax Compliance Act, 以下簡稱 FATCA)，訂定台新 FATCA 遵循作業管理辦法，確保所有應遵循人員皆能瞭解並落實執行，包括身分辨識、盡職調查、申報、扣繳及遵循查核等項目。

台新已聘請外部顧問專案輔導建立各項因應 FATCA 法案措施，包括檢視增修訂相關表單約據、調整規章辦法、系統建置，並經外部顧問協助舉辦多場教育訓練，宣導同仁落實遵循 FATCA 相關規定。

健康議題之宣導及相關健康管理平台規劃

配合 2014 年 7 月 3 日職業安全衛生法正式上路，除聘任專任護理師為員工進行健康議題之宣導及相關健康管理平台之規劃，更特約職業醫學科專科醫師臨場提供員工職場健康諮詢服務及辦公場所規劃之改善建議，以期提升台新員工的健康力與職場安全衛生環境水準。

依法令規範即時調整各項人事規章制度

針對大量解僱勞工保護法、性別工作平等法等勞動相關法規之修訂與最新政令、函釋的頒布，修訂「性騷擾防治措施、申訴及懲戒準則」以明確將實習生、技術生與派遣員工納入適用範圍保障；並謹遵法令規範隨時調整內部相關人事作業規範與系統設置，包括配合基本工資調漲計時人員薪資、增設最新的有薪生理假、產檢假與陪產假等假別，以及放寬育嬰留職停薪申請條件、陪產假申請期間等。

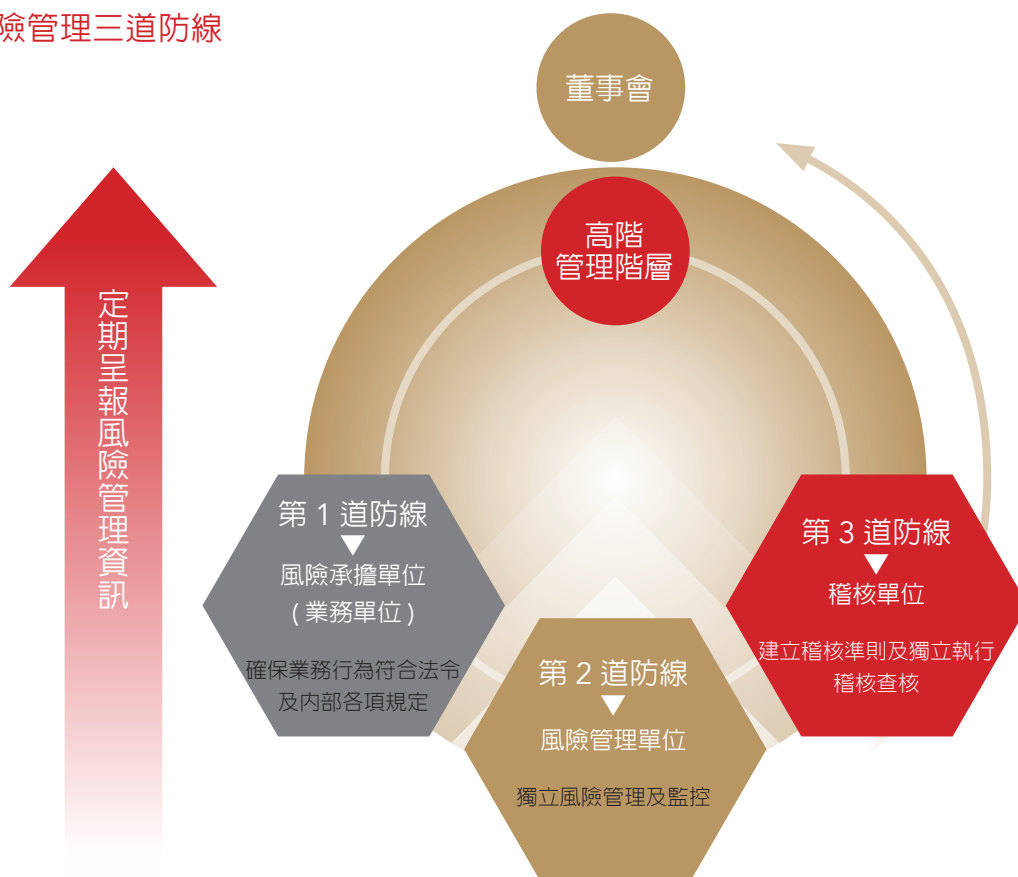
主管機關重大裁罰及糾正與其相關改善，如下表所示：

2014 年重大裁罰改善狀況		
裁罰內容	裁罰金額	改善狀況
台新銀行辦理金融商品行銷業務，未建立適當風險控管機制，未確實執行認識客戶 (KYC) 及商品適合度評估 (KYP) 及未妥適保障客戶權益等事項，金融監督管理委員會認為違反銀行法第 45 條之 1 第 1 項規定，依同法第 129 條第 7 款規定核處新臺幣 400 萬元罰鍰。另案關缺失有礙健全經營之虞，併依同法第 61 條之 1 規定，核處應予糾正。	400 萬	台新銀行已依銀行公會修正之自律規範，就獎酬制度、商品集中度風險控管機制、風險揭露事項、客戶風險屬性評估 (KYC) 程序及複雜型商品審核機制等事項全面檢視及修訂作業規範，相關改善情形已於 2014 年 7 月 21 日以台新總財務管理組字第 10300004522 號函報金融監督管理委員會銀行局，2014 年 8 月 4 日銀行局認可所報改善措施。

風險控管機制

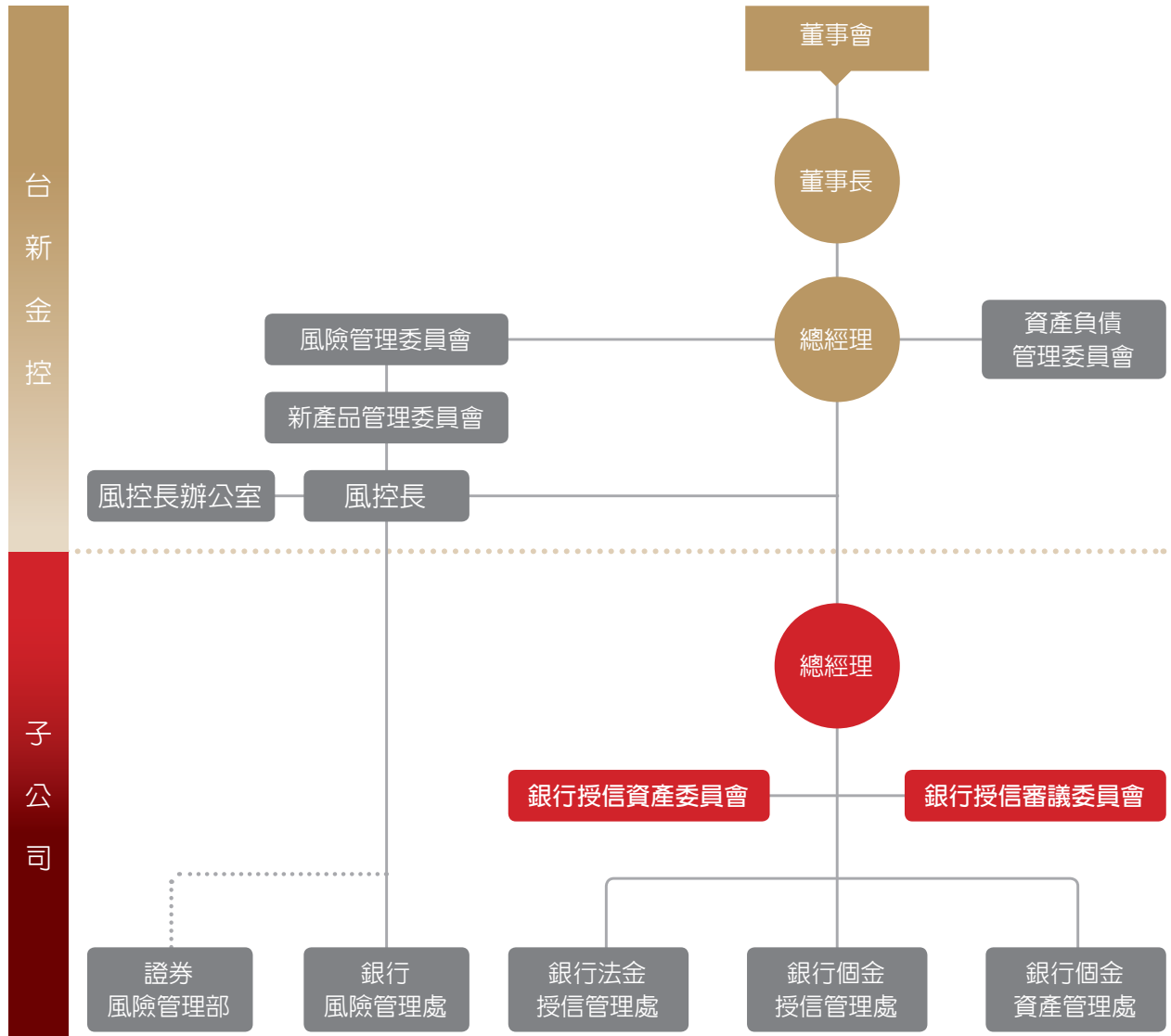
主動識別、積極改善風險，一直是台新於經營時的重點之一，2014 年持續進行既有風險控管架構及作業外，鑑別可能發生的風險並執行預防或因應專案。

風險管理三道防線



台新風險管理架構採行國際最佳風險管理實務之三道防線制度，以確保風險管理機制的有效運作。

組織及職掌





風險管理改善作業

2014 風險管理改善作業	
項目	改善內容
流動性風險	為加強銀行短期流動性復原能力，訂定「流動比率」限額，以衡量在正常營運或壓力情境下，皆持有足夠合格流動資產以支應 30 天內淨現金流出；同時符合巴塞爾銀行監理委員會 (Basel Committee on Banking Supervision) 對於流動性風險的監理需求。
建置 Early Warning 預警指標	依銀行「緊急資金調度應變計劃」之規範，選定具事前預警意義之內部與市場指標，以評估是否需啟動該計畫之應變措施。
未來事件表及危機預防機制	為增強台新之危機處理、策略規劃、談判策略與情報蒐集等相關之技術，聘請台灣戰略模擬學會 (以下簡稱 TASS) 為台新規劃「未來事件表及危機預防機制」專案，以達以下目的： <ul style="list-style-type: none"> • 建置危機處理 SOP 及編製 5 年期的未來事件表。 • 建立危機預防的機制，提早進行策略規劃與佈局，有效地掌握未來發展的可能路徑圖 (road map)，更早預見契機與危機； • 在各種危機發生時，可在最短的時間內以衝擊最小的方案進行有效的處理； • 重大事件時與媒體之溝通與形象管理、及客戶之有效地談判溝通等。 • 利用策略規劃與佈局、談判策略、危機處理與情報蒐集計畫等技術，深入解析雙卡風暴與人民幣 TRF 業務等案例，以作為台新金控未來如果遭遇類似情境時之決策參考。

內部稽核

內部稽核對於企業正常運作是不可缺乏之機制，台新內部稽核機制，係依照金融監督管理委員會訂頒之「金融控股公司及銀行業內部控制及稽核制度實施辦法」規定辦理。

台新內部稽核實施作業如下表所示：

稽核處職掌	執行情形
對子公司之管理	<ul style="list-style-type: none"> 每月檢視子公司之財務報表及內部稽核查核報告 每二個月召開母子公司稽核主管座談會，與會者除稽核主管外，未設稽核單位之子公司則由相關管理人員參加。此外，亦邀請金控法令遵循處、風控長辦公室及其他子公司管理單位派員與會，藉此宣導主管機關及內部重要規定、子公司應配合事項等 每季拜訪子公司稽核單位，以強化子公司稽核效能 每季檢視子公司董事會議紀錄，俾掌握子公司重要財、業務資訊 子公司編定年度查核計劃均先呈報金控稽核處審核，再提報各公司董事會核議通過
內部控制制度自行查核之督導	<ul style="list-style-type: none"> 督導辦理內部控制制度自行查核訓練課程 督導公司各單位及各子公司完成內部控制自行查核、提出所屬單位或公司之內部控制制度聲明書，再經由金控總機構法令遵循主管、總稽核、總經理及董事長聯名簽署金控內部控制制度聲明書，提報董事會通過。該聲明書除已陳報主管機關，並於年報及公司網頁揭露
對子公司內部稽核作業之成效考核	<ul style="list-style-type: none"> 完成子公司內部稽核作業成效考核，經報告董事會考核結果後，將其結果送子公司董事會作為人事考評之參考
金融監理機構檢查之配合及協調	<ul style="list-style-type: none"> 主管機關派員辦理金融業務檢查，由稽核處擔任窗口，協助受檢單位與檢查人員之溝通及資料調閱事宜
缺失事項之追蹤及管理	<ul style="list-style-type: none"> 每年對金控及子公司辦理二次查核，對於前次查核缺失均予追蹤覆查 主管機關金融業務檢查提列意見，由稽核處負責持續追蹤及督導權責單位完成改善 每季在董事會報告稽核業務，內容包括：主管機關金融業務檢查提列意見及改善辦理情形、金控及子公司內部稽核報告之高風險缺失、高效益建議及改善辦理情形、集團各公司遭裁罰案件、重大偶發事件及改善辦理情形等等
申報及通報	<ul style="list-style-type: none"> 依主管機關規定，如期於指定網頁申報年度稽核計劃及執行情形、稽核人員名冊及內部稽核報告等等 子公司依「台新金控子公司重要事項通報辦法」規定通報事項，稽核處視其重要性提報總經理、獨立董事、董事長、董事會、監察人
業務規範及作業辦法之會核及其他單位之諮詢	<ul style="list-style-type: none"> 除了辦理確認性的查核工作，稽核處在各單位或子公司進行作業辦法增修訂會核時均提供適切意見，以防止可能發生的問題

IV · 供應商管理機制

企業永續發展必須結合供應鏈管理，對於所屬的產業鏈中，與上下游的夥伴一同合作，共同達成產業的永續發展。台新在供應鏈管理上的永續實踐，以循序漸進的步驟進行。一直以來，根據台新銀行「採購及廠商維護管理作業要點」，從廠商遴選、完工驗收、後續評估，建立相關作業機制，期望於依法合格的廠商中，與產品或服務品質良好的企業合作。此外，每月更實際調查對廠商產品 / 服務之滿意，以產品 / 服務品質、完工 / 交貨時效、服務態度、滿足需求、整體服務做為評估項目，以落實供應商管理作業。

2014 年根據本公司的「誠信經營守則」及「企業社會責任守則」，制定「供應商管理準則」，並於同年 12 月公告，以評估與本公司合作之供應商對於社會與環境的重視，共同致力提升並實踐對企業社會責任之承諾。「供應商管理準則」主要係透過五大評估準則如下：

1. 在地化	優先考量當地供應商，避免過多運輸，造成資源消耗。
2. 勞工評估	考量供應商是否依循勞基法及其相關規範，譬如禁用童工、反強迫勞動、勞工工時與薪酬符合相關法令、不歧視、自由結社與談判、訂有健康與安全議題相關規範。
3. 衝擊評估	考量供應商對社會及環境的衝擊。
4. 道德規範	考量供應商道德表現，包括避免不正當收益、公開資訊、遵守智慧財產權、公平交易及保密機制等。
5. 風險管理	考量供應商在營業秘密、資訊安全、產品製造及運輸安全等議題之管理機制與成效。

除根據上述五大評估準則管理供應商，未來將持續規劃供應商、廠商遴選機制以加強往來的重要供應商對於環境保護、人權議題、勞工安全與人員保護之要求。

台新金控 2014 年主要往來的重大供應商統計達 168 家，共分為資訊、工程、服務、其他等四大類。

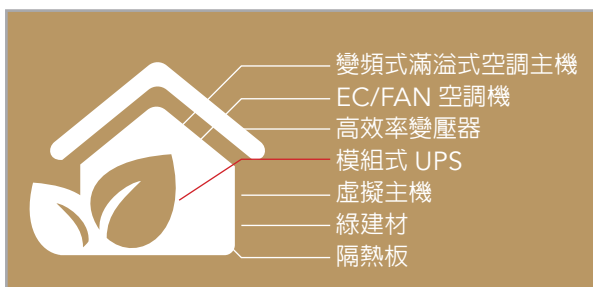


氣候變遷對於人類社會帶來的影響不容小覷，金融業的營運對於環境的影響雖較其他產業低，然台新金仍十分重視環境議題，針對資源利用、節能減碳、碳揭露倡議與綠色機房建置分項執行對於環境保護之作為。且持續針對本公司各自有辦公大樓及全省各分行，持續宣導環境保護之重要性、鼓勵全員將省水及節電措施落實於日常生活中，並以金控名義規劃參與國際倡議，藉由內外部的力量，為減緩氣候變遷盡力。



綠色機房

2014 年內湖大樓進行機房擴建工程，從規劃、建置到完成，耗時約一年半，考量電力使用為主要的溫室氣體排放來源，著重採購綠色設備以及綠建材，以減少能源消耗。



- 模組式 UPS：此 UPS 可依實際需求容量增加以達到不浪費，環保節能效果
- EC/FAN 空調機：利用下沉式風車代替傳統皮帶型風車提高運轉效能
- 變頻式滿溢式空調主機
- 高效率變壓器：使用 0.98 高效率之高壓變壓器
- 使用綠建材，如天花板等
- 內湖大樓為玻璃帷幕大樓，機房所在位置之玻璃處皆封隔熱板，以隔絕陽光輻射
- 機房內新增 11 部虛擬主機，共導入 254 台伺服器，以減少機房空間需求及能源消耗。

節能減碳

為落實台新節能減碳及能源管理政策，2014 年起規劃 ISO 50001 能源管理系統專案，預計於 2015 年第一季起執行。目前擬先以員工人數最多的金控大樓及內湖大樓為初次標的，進行節能診斷及檢測，希望藉由一套具系統化管理模式的能源管理標準 (ISO 50001 國際標準)，規劃出完整的能源策略、建立跨部門的管理團隊、制定明確的管理程序、推動能源管理訓練課程、以實施具體的行動計畫並定期對重大能源使用設備進行監測、量測及分析，預計於 2015 年完成導入後，能通過第三者驗證取得 ISO 50001 能源管理系統國際驗證證書，進而有效改善並提升能源使用效率、落實推動節約能源以降低經營成本並追求企業的永續發展，致力對環境的承諾。

除以上專案外，將每年持續量化能源用量，以此擬定後續節能規劃。因設備老舊會造成效能降低並使耗電量大增，為有效節約用電，共同維護環境資源永續發展，需針對老舊空調設備持續進行效能評估。2014 年經評估後共計汰換 6 處老舊空調設備。其餘依各案條件，汰換

後之空調如水冷式、氣冷式、多聯式變頻主機，皆可提升 20~30% 之運轉效率，約節省 10~15% 之用电量，共減少約 34,176 度的電力消耗，降低二氧化碳排放當量約 17.84 公噸。

台新主要的溫室氣體排放來自於用電及公務車用油，2014 年除了冰水主機所使用的 R-134a 及 R-22 冷媒填充全年共計分別為 85 及 5 公斤，及公務車全年總油耗量為 15,806.97 公升 (約 37 公噸的 CO₂ 排放當量)，並無其他直接溫室氣體排放。且為響應環保，更規劃自 2015 年將本行的公務車逐步從 3500cc 汰換成 2000cc，以實際的行動，落實愛地球的承諾。

能源間接溫室氣體排放，如下表所列示，全年金控大樓總用電度數為 5,925,600(度) KWH，約 3,093 公噸的 CO₂ 排放當量。至於員工通勤多以公車、捷運等大眾運輸工具為主，往返距離差異大，目前並沒有碳排放的統計數字。未來也將持續自主管理，定期檢視節能減碳行動的具體成果，以確實掌握溫室氣體排放量，並呼籲全體同仁齊心努力愛惜環境，關愛地球。

金控大樓總用電量與用水量、平均每人用電與用水量

	2014	2013	2012
大樓人數	1,325	1,296	1,240
用電總度數 (KWH)(度)	5,925,600	5,674,638	6,017,700
CO ₂ 排放量 (當量公噸)	3,093.16	3,018.91	3,201.42
節電比例 (每人)	-2.14%	9.78%	8.72%
平均每人用電度數	4,472.15	4,378.58	4,852.98
用水總度數 (度)	26,578	24,562	26,081
節水比例 (每人)	-5.86%	9.89%	3.13%
平均每人用水度數	20.06	18.95	21.03

· 2014 年用電造成的排放量係依據 2014 年經濟部能源局公佈之 102 年電力排放係數 0.522 CO₂e/度計算。

· 每人節電、節水比例之計算方式為與前一年度比較。2014 年因金控大樓舉辦各類活動場次較 2013 年大幅增加 57%，使得用水用电量上升。

金控公務車油耗量

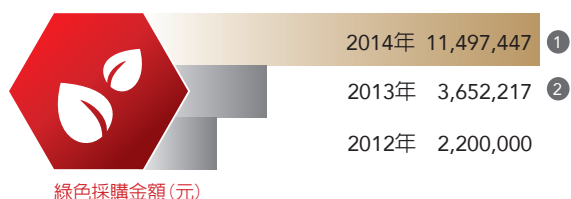


· 溫室氣體排放量之計算採營運控制權法進行自我盤查，計算方法為使用量 x 排放係數 (環保署溫室氣體管理表 6.0.1 版) x GWP 值 (IPCC 第二次評估報告)。

資源利用

地球的資源並非無窮無盡，在自然資源逐漸枯竭的趨勢下，生活在地球上的所有族群更應愛惜資源，並對資源有效利用。台新一直以來努力保護地球資源，期望資源可以被永續使用，藉由逐步擴大對綠色產品的採購及集團內宣導資源再利用的教育，為地球盡一份心力。2014 年綠色採購金額已達新台幣 1,100 餘萬元，未來將持續綠色採購，並擴大推廣垃圾減量與資源回收項目。

近三年綠色採購金額



綠色採購金額(元)

① 2014 年綠色採購包含：環保碳粉匣及再生紙、綠色機房之 UPS 及空調機設備

② 更正 2013 年企業社會責任報告書 (p.75)「近三年綠色採購金額」中 2013 年綠色採購金額

2014 年資源回收數量

回收量 (KG)	內湖大樓	金控大樓
寶特瓶	744.45	994.39
鐵罐	374.53	235.55
鋁罐	106.56	70.36
紙類 ^①	1,883	781
資訊設備 (單位：個) ^②	1,564	

① 紙類回收統計期間為 2014 年 10-12 月

② 資訊設備僅統計硬碟回收數量

碳揭露計畫 (Carbon Disclosure Project)

面對氣候變遷，全球暖化日益嚴重，減少二氧化碳排放已是全球重要關注的議題。台新金控積極推動環境保護各項措施，落實「愛護地球惜能源」的理念，更主動參與由國際獨立的非營利組織所發起的「碳揭露計畫」(CDP-Carbon Disclosure Project)，預計在 2015 年 6 月前簽署完成。響應主動揭露溫室氣體的排放量及碳管理的相關資訊，再有效規劃減量，善盡企業社會責任，以具體的行動減少二氧化碳的排放，節能減碳，追求環境的永續發展。

VI · 公協會參與

台新一直以來積極參與相關產業公協會運作，並與同業交流，共同協助金融市場健全，並藉由公協會的參與，適度參與公共政策制定及發展。

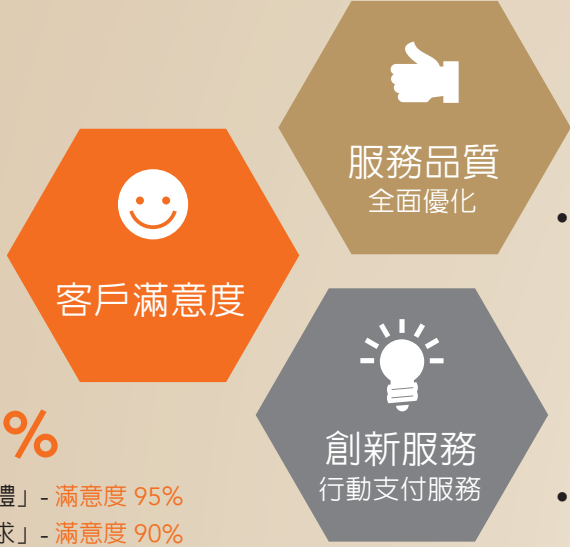
組織名稱	參與公協會
台新銀行	<ul style="list-style-type: none"> 中華民國銀行商業同業公會 中華民國內部稽核協會 中華民國證券商業同業公會 中華民國票券金融商業同業公會 中華民國證券投資信託暨顧問商業同業公會 中華民國退休基金協會 國際交換暨衍生性商品協會 (ISDA) 台灣集中保管結算所 (股) 公司固定收益商品組委員 中華民國信託業商業同業公會
台新證券	<ul style="list-style-type: none"> 中華民國證券商業同業公會 中華民國期貨業商業同業公會
台新創投	<ul style="list-style-type: none"> 中華民國創業投資商業同業公會 中華民國股權投資協會
台新投信	<ul style="list-style-type: none"> 中華民國證券投資信託暨顧問商業同業公會
台新投顧	<ul style="list-style-type: none"> 中華民國證券投資信託暨顧問商業同業公會
台新保代	<ul style="list-style-type: none"> 中華民國保險代理人商業同業公會
台新金保經	<ul style="list-style-type: none"> 中華民國保險經紀人商業同業公會



CSR

客戶服務與承諾

- I · 個人資料保護
- II · 服務品質
- III · 產品與服務優化
- IV · 持續提供創新服務



連續 5 年達 80%

- 「語調親切服務有禮」- 滿意度 95%
- 「有效率的處理需求」- 滿意度 90%

• 根據客戶建議，2014 完成 **125** 項作業改善，進行全面優化

• 市場 **唯一** 提供感應卡交易功能之收單行



秉持以人為本的信念，台新以提供最優質的服務為信念，不僅致力服務品質的持續精進，更從內部作業系統、管理制度多方著手，在客戶看不見的細微之處仍堅持優化，實踐對客戶的承諾。



I. 個人資料保護

台新對於個人資料保護的重視，起源於 2003 年金控成立之時即訂定「台新金控行銷名單管理實施細則」，規範行銷名單使用的限制與管理，以保障客戶權益。於個人資料保護法實施前，即依「電腦處理個人資料保護法」，加強對個資管控。銀行亦在 2010 年通過 ISO27001 ISMS 資訊安全管理體系之驗證。讓資訊系統及機敏資料獲得適當保護。



2010 年公告個人資料保護法後，為因應相關規定及提升個資安全，導入 BSI BS 10012：2009 個人資訊管理制度標準，建構個人資料保護基礎架構。亦配合 PDCA (Plan-Do-Check-Act) 系統化管理方法，於組織中運作個人資訊管理制度 (Personal Information Management System, PIMS)，並透過作業流程與資訊安全面向之保護措施，強化客戶個人資料安全。

個人資料保護實施重點	起始年度	實施內容
導入『個人資料保護管理制度』	2011	銀行(含香港分行)、投信、證券、保代、金保經、台新資產及台新建經
	2014	台新大安租賃及新加坡分行
『個人資料保護管理規範』的制定與維護	2012	制定「個人資料保護管理規範」，每年評估修訂以確保其有效性
	2014	制定台新銀行「個人資料檔案安全維護制度」，據以加強管理，確保個人資料安全
個人資料保護的遵循與落實	2011	個資保護教育訓練：金控及其子公司每年辦理
	2012	個資保護提醒專刊：每雙週出刊，將個人資料保護意識與規範深植員工日常作業中，並形成企業內部文化，達成顧客安心的優質金融服務。 個資控管列入內稽內控查核項目
資安設備持續精進	2010	持續 ISO27001 ISMS 資訊安全管理體系之運作，確保資訊作業與資訊系統獲得適當保護，以杜絕毀損、失竊、洩漏、竄改、濫用與侵權等事故，並提昇資訊服務作業之機密性、完整性與可用性
行銷名單控管	2003	行銷名單產出與分析時，皆符合資訊環境個人資料遮蔽機制
	2003	行銷名單之傳送亦僅限指定路徑傳送，確保名單資料傳送的安全性

任何有關客戶個資相關疑問或是要求，可親洽台新銀行各分行，或透過 24 小時客戶服務。台新更設置客戶意見處理小組，以強化客戶申訴管道與案件處理。

II. 服務品質

服務品質專案成效

台新長期以來不斷推動以服務品質為重心的相關專案，2014 年的重要成效如下：

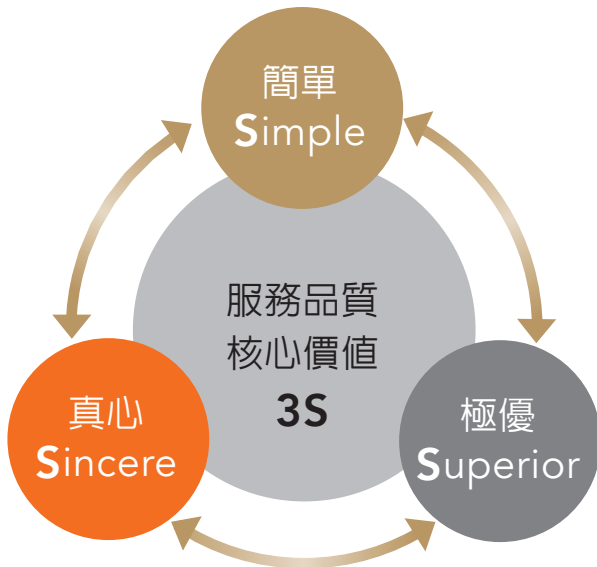
2014 年 3S 服務輔導金 提升同仁服務熱忱及服務品質

為鼓勵同仁落實 3S 服務思維，每年舉辦 3S 輔導金提案徵選活動，由單位自行規劃可提升服務之專案，凡獲選之提案，執行後提交具體成果，即可獲得獎勵金，期藉此方式讓 3S 服務更貼近工作實務，凝聚團隊向心力。

為鼓勵優秀員工，也讓所有台新人能有學習與激勵的效果，台新每月進行服務感動故事案例分享，更於每年盛大舉辦「台新服務楷模選拔」活動，由董事長及高階主管頒獎表揚服務表現卓越的員工，當選之服務楷模須具備具體服務事蹟且符合 3S 服務思維，頒獎典禮，更邀請獲獎楷模的家人一同參與，共享榮耀時刻。期望將優質服務氛圍更深刻地影響全體員工。

VOC (Voice of Customer)

台新以實際的行動證明對服務的堅持與確實執行，並於 2009 年成立 VOC 平台，積極蒐集客戶回饋，進行相關彙整分析，以研擬作業流程改善或服務提升的可行方案，2014 年總計調整改善 125 項。近年亦藉由分行放置客戶服務意見表蒐集客戶意見，彙整後進一步深入瞭解與改善。



台新以 3S 服務思維以提升作業效率與改善流程為目標，結合科技創新與企業價值，推動多項專案



作業優化

除持續關注服務品質改善與提升客戶滿意外，針對內部作業亦進行全面優化，相關優化項目如下：

2014 年主要優化項目

優化類別	項目	優化效益
ATM	ATM 提款流程優化	新增 ATM 快速提款功能，加速客戶 ATM 交易速度
	金融卡未啓用之通知	以簡訊提醒客戶取代人工提醒客戶啓用金融卡，減少人工作業成本
信用卡	客戶查詢服務優化	提供客戶自行於台新官網查詢信用卡申請及相關活動進度，享有即時便利的服務
	權限簽核流程	縮短特約商店帳務作業處理時間，加快撥款速度
	信用卡分期可用餘額計算	透過系統自動整合運算所有分期帳務資訊取代人工計算，縮短客戶需等候試算的時間，提昇服務效率
	預借現金密碼函流程優化	統一客戶預借現金密碼，使密碼可用於每張台新信用卡，提高便利性。少紙化及優化人工封裝與郵寄作業
	客戶申請自動轉帳付款簡化	信用卡自動轉帳申辦作業簡化，避免重複作業並減少紙張與印刷成本
貸款	房貸 e-loan 進件系統整合報價	將子產品及專案報價置入進件系統，縮短案件作業時間，提升撥款效率
	整批房貸鑑價報告簡化作業	調整鑑價報告檢付方式，簡化鑑價報告製作時間，節省業務及鑑價師作業時間，加快案件處理速度
	信貸 IPMS 進件審核優化	簡化作業流程，使流程標準化、自動化，以提升審件及撥款效率
	車貸申請書進件流程優化	簡化申請書填寫欄位，縮短客戶填寫與進件作業時間
	SME 進件審核流程簡化	調整 SME 案件審核流程，縮短審核時間
法金	出口押匯流程優化	出口押匯申請書新增連動匯票功能，節省客戶填寫申請書及匯票的時間，減少填寫錯誤，提高客戶的便利性
	法金授信報表系統優化專案	整合報表系統並簡化簽核流程，以自動化流程整合資料，減少人工後製時間
其他	財富管理營運模式專案	投資組合與資產配置客製化建議，提升台新財富管理服務
	基金促銷優惠活動設定作業優化	縮短基金促銷優惠活動及手續費率設定作業時程並節省作業成本、降低資料登打錯誤的風險、提高客戶服務之時效
	IPMS 系統及功能優化	提升風險控管、公文處理時效、降低操作錯誤 / 遞送遺失風險，並減少紙張列印
	金控例行資安查核自動化	電腦查核自動化，降低資安查核人力成本
	新財務金融交易系統建置	建置衍生性金融商品交易系統，並納入海外分行需求，以拓展海外分行據點
	新財務金融應用系統建置	簡化現有作業流程，減少人工作業錯誤，大幅節省後台作業成本
	新募集型組合式商品銷售系統建置	整合系統流程與功能，並有助於未來新功能之規劃開發
	金融行銷業務 (TMU) 產品主管機關申報系統建置	提供單一申報網站及操作介面，提升經辦人員作業效率
	新增外幣匯率試算功能	增加台新官網外幣匯率試算功能，方便客戶直接了解可兌換的外幣金額
	外幣申請書優化	外幣申請書新增中英文對照，提升客戶填寫申請書之便利性，節省來回詢問的時間

滿意度管理

台新在銀行服務品質檢核方面，每月由總行派員定期以「神秘客」方式進行查核，不僅透過電話，更親至分行辦理業務，檢測前線人員的基本服務，同時透過狀況題檢驗問題解決的能力，提供客戶更好的服務。另委請專業市場調查公司每季、每年定期進行客戶意見調查，範圍涵蓋全省分行臨櫃服務、財富管理、信用卡、消費性貸款及網路銀行與行動銀行等數位化通路服務，調查內容包括整體面向延伸至各服務細項表現。

根據 2014 年台新銀行客戶滿意度調查結果顯示，非常滿意及滿意的客戶比例達 80%，並已連續 5 年維持在八成。調查報告中更看到客服人員在「語調親切，服務有禮」及「有效率的處理需求」這兩項分別獲得 95% 及 90% 的高滿意度。為提供更優質的客戶服務，2014 年 4 月於台中成立第二客服中心，擴大客戶服務規模，因而在「等待接通客服專員時間」的項目較 2013 年大幅進步 6%，持續提升客戶服務效率。



分享好服務



好服務故事 1 體貼入微的服務 感動客戶的心

某天，支付金融處莊小姐接到客戶來電，抱怨幾天前親至銀行變更與台新往來戶名，導致台新收單指定撥款帳戶礙於帳戶名稱有誤而無法把款項匯入。莊小姐連忙安撫客戶並提供說明：「如果下次要變更戶名，建議您先撥打電話給我，我可以事先幫您準備資料，之後只要把更名後的存摺封面影本寄給分行，就可以避免這個情況。」隨後，莊小姐立即準備好要提供給客戶填寫的文件，並貼心地在旁親筆加註標示客戶應填寫及用印之處，再附上小紙條說明需檢附之所有文件，再郵寄給客戶。

莊小姐的好服務，讓客戶在回函文件中也夾上感謝紙條：「莊小姐：非常開心、感恩。我一定要跟妳學習，沒有什麼不能解決的問題，聽妳的聲音、笑聲，就知道快樂每天都在妳身上，非常謝謝。」



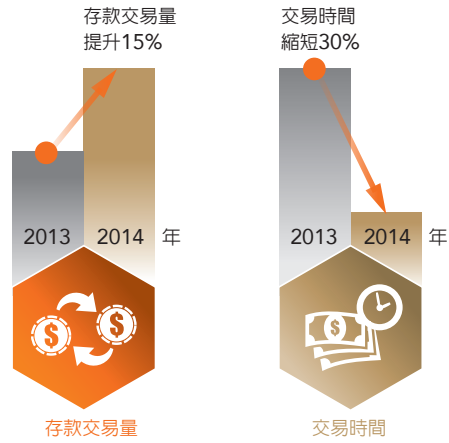
好服務故事 2 機靈應對 成功防堵詐騙

客戶陳小姐日前接到一通電話，疑似兒子的哭喊聲從電話中傳來，接著對方要求陳小姐去銀行解除封存，用來賠償客戶兒子安非他命的貸款 80 萬元，並提到會找兄弟到附近國小交貨及拿錢，因此不准客戶關機。櫃員張小姐一見到走進分行的陳小姐神色緊張，便立即拿出紙筆讓陳小姐寫下遇到的情況。從客戶紙條，張小姐判斷為詐騙集團的犯罪手法，除在紙條直接寫下「詐騙」二字讓客戶知道，也立即通報分行經理。機警的張小姐為了拖延時間，讓分行經理有足夠時間聯繫陳小姐的兒子，並不時刻意在手機旁說：「分行現在人很多，要等一下唷...」、「再幾分鐘就好」。事後陳小姐非常感謝張小姐及分行經理的機靈與熱心，不只成功阻止詐騙案件的發生，更守護住客戶的資產。

III. 產品與服務優化

ATM 服務優化

- 2014 年底，台新 ATM 在全台全家便利商店已設置超過 2,100 台
- 2013~2014 年分行陸續換裝新存提款機後，平均交易時間縮短 30%，存款交易量提升 15%；另新增之快速提款功能交易時間，較原一般提款交易縮短 21%，節省客戶寶貴時間
- 為提供視障者貼心服務，台新 2013 年 10 月於全家金磚店（位於台北）設置無障礙導盲 ATM 並配有視障者專用點字版操作說明書。無障礙導盲 ATM 不僅鍵盤有點字標示，機器旁邊還附有點字書，且語音速度亦特別調整，讓視障者可以清楚聽到資訊。透過貼心的細節改善，視障者可獨力完成 ATM 操作，提升其自主能力。此外，台新在採購 ATM 新機台時，也要求操作介面須符合身障者輪椅高度，以照顧弱勢族群使用的便利性。2015 年也將持續在北、中、南部營業據點，包括營業部（總行）、敦南分行、北高雄分行、北台中分行等設置「無障礙導盲音自動櫃員機 ATM」，以期服務更多視障朋友
- 近二年客戶滿意度均維持在 80% 以上



信用卡服務

為致力於提供客戶與特約廠商有最好的消費體驗，台新2014年積極提升現有信用卡服務：

信用卡客戶分享 董先生

我很喜歡使用台新信用卡，因為很多店家刷卡有折扣及現金回饋，又有嘟嘟房及台灣聯通的刷卡停車優惠，所以現在台新銀行的信用卡是我的主力卡。

項次	類別	優化內容
1	特約商店	<ul style="list-style-type: none"> • 確保收單產品線完整：推出小額交易免簽名、電子錢包、行動刷卡機 (mPOS) 商品 • 確保刷卡交易順暢：提供特約商店各類交易所需之金流服務。並主動檢測刷卡設備狀態 • 增加銀聯晶片卡交易功能，提升陸客來台交易便利度
2	信用卡卡片	<ul style="list-style-type: none"> • 持續要求製卡廠商進行品質控管，避免脫膠、脫膜、或感應不良等情況 • 磁條卡別升級為感應式晶片卡 / 附加悠遊卡 • 減少更換卡片頻率，為地球環保盡一份心力 • 權益調整與提升，以滿足甚至超越客戶期待，維持產品之市場競爭力。
3	流通卡管理	<ul style="list-style-type: none"> • 避免卡片冒用盜刷及客訴之風險產生、提升整體有效卡率、減降呆卡經營成本
4	查詢功能便利性	<ul style="list-style-type: none"> • 新增台新官網查詢介面 (https://www.taishinbank.com.tw/TS/TS02/TS0201/TS020104/TS02010410/TS0201041001/index.htm#357)，提供多管道查詢服務包括：信用卡申辦進度及全行行銷活動贈獎資格。增加客戶的自主性及便利性，以強化客戶服務完整度。
5	信用卡繳費	<ul style="list-style-type: none"> • 信用卡申請書優化：新增汽機車停車費代繳、eTag 自動儲值服務、中華電信費用代繳及信用卡帳款自動轉帳付款等服務申請欄位
6	電子帳單	<ul style="list-style-type: none"> • 新增信用卡電子帳單互動機制，可即時線上點選功能後進入申請頁面，避免電話等待，以提升客戶滿意度

台新777 人人都有獎
信用卡刷3筆 拿好禮環遊世界趣

15萬「亞洲萬里通」里數

RIMOWA 登機箱

信用卡每累積刷滿3筆NT\$777即享好禮，環遊世界，RIMOWA登機箱與千萬點紅利點數等著你。立即上網，好手氣靠自己！

* 登錄期間：即日起-2014/4/30
* 上網享好禮期間：2014/1/15-2014/5/31

0800-000-456 # 1
www.taishinbank.com.tw





財富管理

2014 年財富管理表現業務表現顯著提升，尊爵會員等級以上會員年成長率 12%、資產管理規模 (AUM) 年成長率 18%。為提供給客戶更細膩、客製化的需求，2014 年相關服務的優化如下：

財富管理客戶分享 魏先生

台新理專除專業外，也很認真花時間跟我討論並確認需求，在提供整體短中長期規劃供我選擇。此外，還主動提供節稅資訊，超乎我預期的服務。

項次	專案 / 產品	優化內容 / 效益
1	財管客戶聯繫	建立客戶聯繫機制
2	新轉經營計畫專案	提供客製化服務、整合訊息、直效反映管道
3	企業主海內外財管經營整合專案	<ul style="list-style-type: none"> 整合客戶服務流程，提升客戶服務滿意度 擴大客戶需求掌握，增加業務機會，提升台新競爭力 新增客戶權益回饋，提升客戶往來意願與滿意度
4	家庭會員專案	<ul style="list-style-type: none"> 提供家庭會員全家同享權益與禮遇，提升客戶滿意度 新增家庭權益生效申購優惠及房貸利率優惠，提升客戶往來意願 規劃家庭歸戶整合服務，提升理專與客戶資產掌握度及規劃效率
5	客戶投資偏好評量表專案	<ul style="list-style-type: none"> 瞭解客戶的實際投資偏好與人格特質，以提供最佳客製化理財規劃

其他

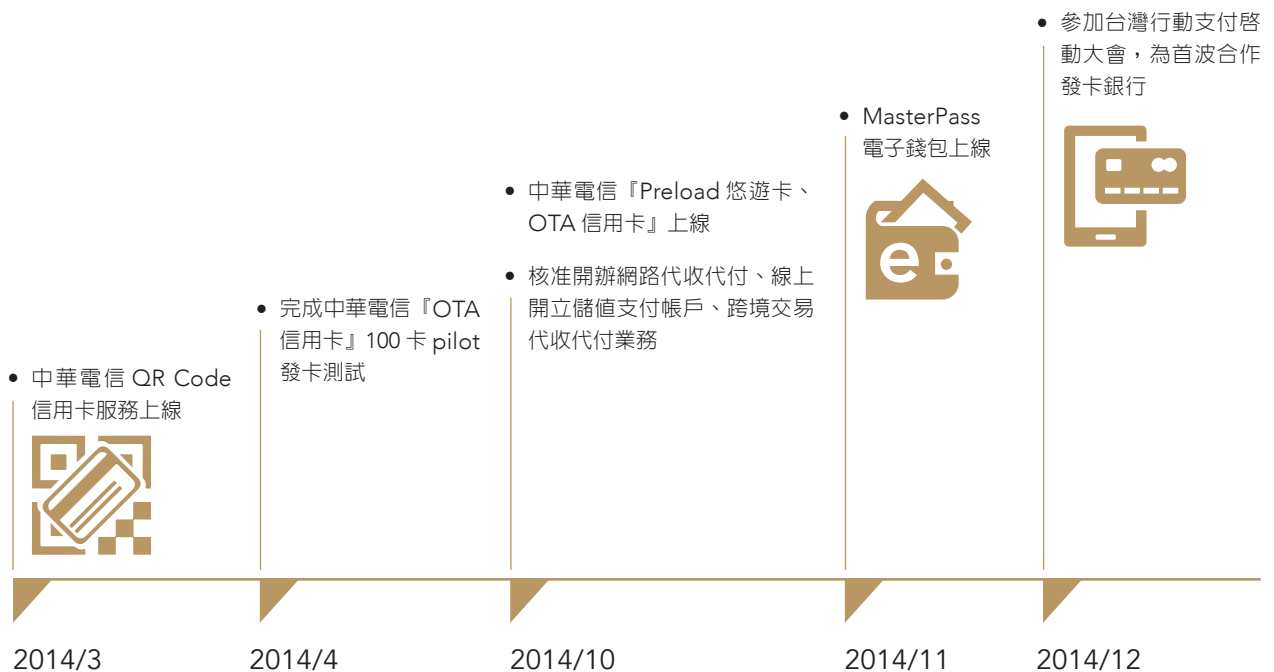
除上述產品及服務外，其他的產品及服務仍持續進行優化，無論是擴大既有服務範圍、深化作業細緻度，或提高與客戶互動程度，都期望能讓使用者的體驗更加完善。

項次	專案 / 產品	優化內容 / 效益
1	多媒體叫號機新增 [指定號] 功能	分行臨櫃交易可指定呼叫已抽號碼牌但過號的客戶，解決之前客戶若過號就須重抽號碼牌再等候的狀況
2	卡舊戶臨時調額期間增辦新卡	優化信用卡舊戶在臨時額度調整期間加辦信用卡之核卡流程，精簡流程，加速核卡，提昇客戶滿意度
3	匯款撥薪系統建置專案	擴大薪轉使用通路，提升優質薪轉客群往來
4	貸款客戶生日問候	每月撈取次月房貸款客戶生日名單並由原業務進行 1 對 1 的電話問候與關懷，同時收集客戶的相關回饋及建議，藉以提高客戶關係度

IV. 持續提供創新服務

因應金融服務國際化與世界接軌，以及滑經濟^①時代的到來，台新相信服務沒有邊界，因此積極發展多元支付服務，以符合社會大眾及客戶期待，創造企業與客戶的共同價值。

台新新種支付方式



行動收單 mPOS (Mobile Point of Sales)

因應手機消費時代來臨，台新積極推動行動支付業務。為配合市場需求，台新 2014 年取得金管會核准試辦 mPOS (mobile point of sales) 行動收單業務。

mPOS 服務優勢：

- (1) 結合手持式行動裝置，運用無線網路資料傳輸，將傳統定點的刷卡交易範圍延伸至台灣任何一個可無線上網的地點
- (2) 擴大信用卡交易的使用範圍，如保險業務收款、宅配

收款、機場接送、租車到府交車、短租旅遊行程或搬家等服務業等，並透過專屬 APP 刷卡機制，提供持卡人刷卡消費服務。民眾可於行動裝置上直接簽名，

- (3) 資訊安全 – mPO 收單機制皆須獲得國際組織認證，個人信用卡資料可獲得完善保護，提供商店及持卡人安全與便利的支付環境。

目前台新為市場唯一提供感應卡交易功能之收單行，可同時接受 VISA、MasterCard、JCB 及銀聯卡，是目前臺灣 mPOS 市場中功能最齊全的收單行。

- ^① 指消費者以往透過電腦螢幕操作的習慣，逐漸轉移到智慧手機上，並透過智慧手機螢幕滑動方式，造成直接或間接的消費行為產生，因此稱之為「滑經濟」。



員工關懷

- I · 人才招募
- II · 人才培育
- III · 薪酬福利
- IV · 人權保護
- V · 勞動環境與勞工安全
- VI · 員工照顧與活動




薪酬福利
高薪 100 指數

- 2014 獲「高薪 100 指數」
前 **10** 大成分股



**勞動環境與
勞工安全**

- 2014 年 **0** 職災



訓練發展
員工培訓
時數創新

- 2014 年員工培訓時數創新高
52.2 小時 / 人



台新金控視員工為永續經營最重要的資產與合作夥伴，有快樂的員工，才能提供給客戶最專業、最愉悅的服務體驗。為此，台新致力營造優質的工作環境，提供具競爭力的薪資福利、全面訓練發展架構及多元的溝通管道，使每一位台新夥伴都能無後顧之憂地發揮所長，2014 年並獲得證券交易所公佈之「高薪 100 指數」前十大企業之高度肯定。



I. 人才招募

招募新血，產學合作

台新金控因應 BANK3.0 數位銀行時代的來臨，積極發展新世代客層，配合各事業單位發展之需求，網羅各界專業優秀人才，2014 年舉辦了近 30 場校園徵才博覽暨說明會並透過大型招募計畫，如『儲備幹部 (MA) 計畫、ARM 培育專案、銀行新鮮人培育計畫』，招募近 300 位社會新鮮人，透過系統化的培育與輪調歷練，快速養成各事業體未來所需的專業及管理人才，滿足業務擴張時所需的基層幹部，與公司國際化所需外派人才等需求。另外，本公司『Early Win 職場體驗計畫』提供在校生校外實習機會，協助青年釐清未來職涯方向、提升就業自信心；2014 年招募近 300 名實習學生，並與 15 所大專院校簽訂產學合作計畫，一同合作培育金融基層人才，以提升學生實務能力與就業力，確保人才源源不絕、適才適所。

多元任用，友善職場

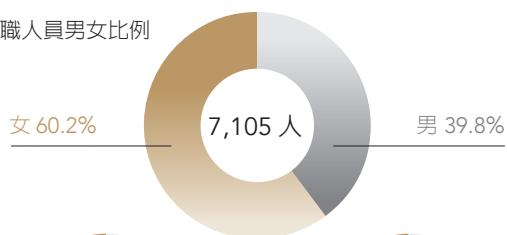
截至 2014 年底，台新金控及轄下子公司全體正職員工共有 7,574 人，兼職人員共 257 人、定期契約人員 88 人，合計共 7,919 人。其中，女性員工共計 4,479 人，佔 59.1%；女性主管人數共計 447 人，佔主管總人數 46.6%，顯示在人員僱用、晉升上並無因性別而有特殊差異。

台新針對海外營業據點均以當地勞工為優先聘僱對象，當年度海外據點合計聘用 469 人，聘用當地員工佔 77.8%，當地聘用主管佔整體境外管理人員 59%。此外，台新恪守勞動基準法規範，禁止聘用 16 歲以下童工，目前員工平均年齡 36.6 歲；為促進弱勢團體充份就業，亦足額聘用身障人士，更提供友善無障礙工作環境，讓身障人員享受充份的便利與尊重。

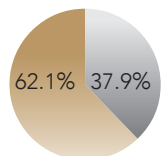
員工架構 - 正職人員之性別、年齡及職務分佈

地區別	職別	女				男				總計	佔比
		30 歲 (含)以下	31~50 歲	51 歲以上	合計	30 歲 (含)以下	31~50 歲	51 歲以上	合計		
台灣	一般職	941	2,845	55	3,841	623	1,643	79	2,345	6,186	87.1%
	主管職	2	402	31	435	1	389	94	484	919	12.9%
台灣 合計		943	3,247	86	4,276	624	2,032	173	2,829	7,105	100.0%
海外	一般職	134	53	4	191	124	106	7	237	428	91.3%
	主管職	2	8	2	12	13	13	3	29	41	8.7%
海外 合計		136	61	6	203	137	119	10	266	469	100.0%
總計		1,079	3,308	92	4,479	761	2,151	183	3,095	7,574	100.0%
佔比		24.1%	73.9%	2.1%	100.0%	24.6%	69.5%	5.9%	100.0%	100.0%	100.0%

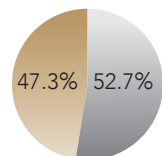
• 台灣正職人員男女比例



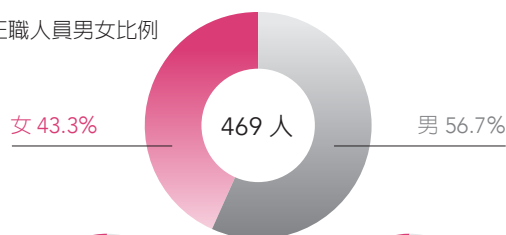
• 一般職男女比例



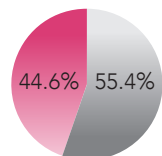
• 主管職男女比例



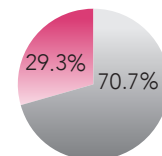
• 海外正職人員男女比例



• 一般職男女比例



• 主管職男女比例



正職人員離職人數 - 性別、年齡分佈

地區	女				男				總計	佔比
	30歲以下	31-50歲	51歲以上	合計	30歲以下	31-50歲	51歲以上	合計		
離職率 ^①	15.8%									
台灣	295	290	6	591	163	237	2	402	993	93.2%
海外	21	15	0	36	19	18	0	37	73	6.8%
總計	316	305	6	627	182	255	2	439	1,066	100.0%
佔比	50.4%	48.6%	1.0%	100.0%	41.5%	58.1%	0.5%	100.0%	100.0%	100.0%

離職率 = 年度離職總人數 / 當年度平均在職人數

正職新進人員人數 - 性別、年齡分佈

地區	女				男				總計	佔比
	30歲以下	31-50歲	51歲以上	合計	30歲以下	31-50歲	51歲以上	合計		
台灣	511	373	2	886	374	293	5	672	1,558	84.8%
海外	101	26	2	129	110	38	3	151	280	15.2%
總計	612	399	4	1,015	484	331	8	823	1,838	100.0%
佔比	60.3%	39.3%	0.4%	100.0%	58.8%	40.2%	1.0%	100.0%	100.0%	100.0%

台新金控

讓你的夢想起飛
台新菁英團隊期待你的加入

邀請您加入獲獎無數 台新金控菁英團隊

- 儲備菁英(MA)
- 儲備理財專員
- 消金業務新鮮人
- 電話客服新鮮人
- 注金ARM
- Early Win在校實習生

台新金控人才招募網
<http://talent.taishinholdings.com.tw>

台新銀行
[智慧好夥伴]

一眼看見你的真本事
台新MA計畫歡迎你的加入

歡迎認真的你 加入我們NO.1的團隊 台新金控MA計畫 招募中

MA計畫是人才儲備基石，以實踐中長期主管及專業經理人為目標，主要特色：

- 學習管道：透過不同階段之輪崗、訓練及課程為MA計畫學員
- 考核管道：透過各階段之輪崗及考核報告，評定人才專業發展
- 儲人管道：輪崗完成畢業於前人員將由HRD部門與人才專業發展部
- 儲備管道：台新中長期主管及專業經理人儲備計畫以專業發展
- 異業交流：加強與中長期主管及專業經理人、跨機構間之交流與合作

台新金控人才招募網
<http://talent.taishinholdings.com.tw>

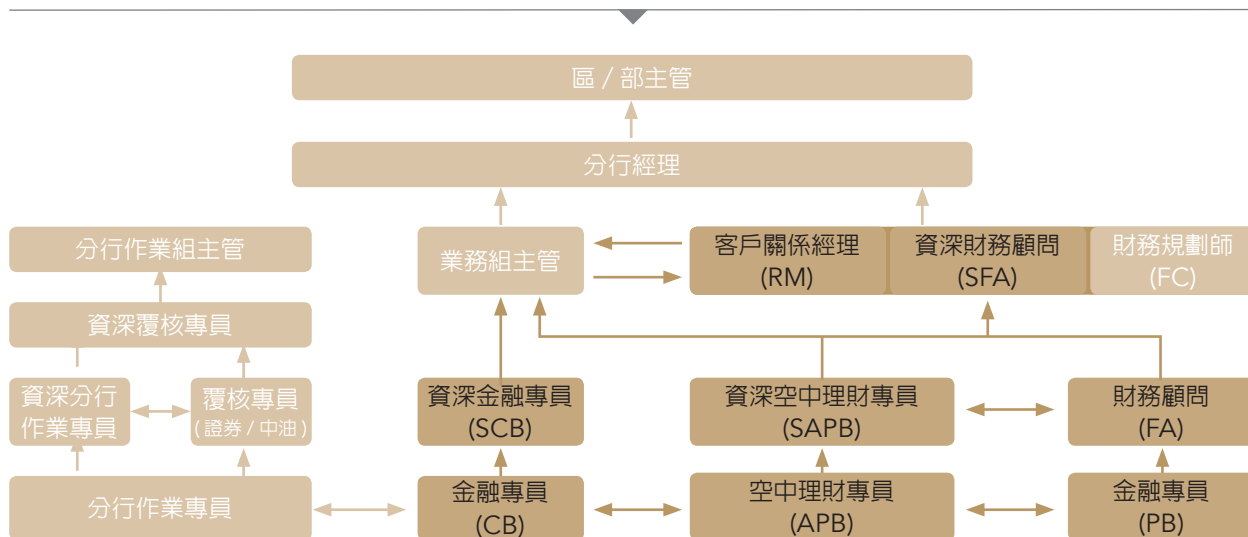
II. 人才培育

人才是邁向永續經營最堅實的基礎，對於具備潛力的學子、新進人員到高階主管，台新給予持續性地投資，提供完整的訓練藍圖、創新且多元的學習管道，不斷激勵員工學習、成長。對於人才發展投入的努力，台新更屢次獲得各專業機構肯定，包含 2012 年榮獲訓練品質評核系統 (TTQS) 銅牌獎、台灣金融研訓院菁業獎最佳人力發展獎佳作、第八屆國家人力創新獎等。

完整清晰的職涯規劃

為使同仁有明確的職涯發展路徑，台新每年結合 MBO 及目標職位，確認個人發展之職能缺口，建立個人發展計畫 (Individual Development Program)，由教育訓練、輪調、資深人員輔導、列席會議、參與專案等不同發展方式中，選擇最適合的方式並輔之以主管的貼身指導進行發展。同時，也隨時公布內部職缺提供輪調機會，使員工可彈性規劃自己的職涯。

職涯發展地圖



循序漸進的新人培訓

台新對於金融界人才的培訓，從校園就開始紮根，2014 年開辦 4 班次 200 多人的新鮮人職場體驗計畫，讓即將畢業的職場新鮮人接受完整的培訓及實習，協助畢業後順利與職場銜接。其中，台新提供完整的新人課程給新進員工，包括 3 天的通識實體課程以及 3.5 小時的數位學習課程，協助新進員工具備進入企業的基礎知能；2014 年新入約 1,700 人參訓，訓練總時數達 118,342 小時，平均每人達 68.8 小時。

新進同仁培訓規劃



環環相扣的人才庫計畫

此外，台新將公司內不同層級同仁，透過甄選、定期 360 度評估或人才委員會遴選等機制，發展出儲備組主管、儲備分行經理、MA (Management Associate)、AMA (Advanced Management Associate) 及 TSP(Taishin Star Program) 等各個階層的人才庫菁英計畫，搭配核心職能及策略目標，計畫性培育及儲備各層級的菁英人才。

消費金融處 謝專員

我很享受使用台新大學的這個整合性學習平台，因為可以很容易地找到各種我所需的學習資源。另外，公司每年提供的萬元訓練存摺點數，可以更自主彈性地參與公司內、外部的課程，定期充實自己。不斷的成長與進步，讓我覺得很有成就感，謝謝公司的用心栽培。

人才培訓計畫



多元均衡的自主學習

除提供內部學習資源，台新也鼓勵員工參加公司外部各類課程，並提供在職進修補助與各項專業技能認證補助。為強調自發性學習的重要性及必要性，台新創新發展出「學習帳戶」機制，每位員工每年可獲得相當於 10,000 元的訓練存摺點數，由員工自行自主彈性運用，2014 年已逾 1,500 餘人次運用學習帳戶。

透過台新大學學習平台，台新為員工提供系統化、架構式的學習資源，以「陪你學習一輩子」為目標，仿照大學課程的設計概念與精神，整合公司內外部資源，強化員工專業與非專業面向之能力；自 2011 年上線至今，已超過 25 萬人次瀏覽。

以下為 2014 年度各類課程統計資料：

課程類別	課程名稱	受訓人次
管理訓練	管理必修教育訓練	855
	管理選修教育訓練	98
新人訓練	新人通識教育訓練	27,457
專業訓練	各專業新人教育訓練	9,624
	各專業教育訓練	5,207
	證照教育訓練	45,868
通識學院	法令教育訓練	49,028
	自我成長教育訓練	10,993

實體課程清單

教室課程清單			外訓課程清單	
課程類別	課程名稱	受訓人次	課程名稱	受訓人次
管理訓練	管理教育訓練	896	-	-
	人才庫教育訓練	858	-	-
新人訓練	新人通識教育訓練	15,672	-	-
專業訓練	專業教育訓練 (OJT)	94,342	-	-
	各專業新人教育訓練	19,746	-	-
	各專業教育訓練	14,689	各專業教育訓練	3,671
	證照教育訓練	1,244	證照教育訓練	1,652
通識訓練	法規教育訓練	8,738	法規教育訓練	203
	自我成長教育訓練	10,993	自我成長教育訓練	163

實體課程 = 教室課程 + 外訓課程，實體課程在 2014 年共辦理外訓課程共計 38,694 小時，訓練人次共 5,689 人次、教室課程共計 250,651 小時，訓練人次共 167,178 人次。整體平均每人受訓 39.1 小時

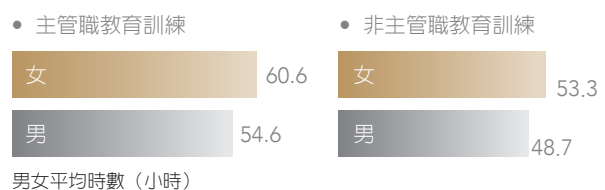
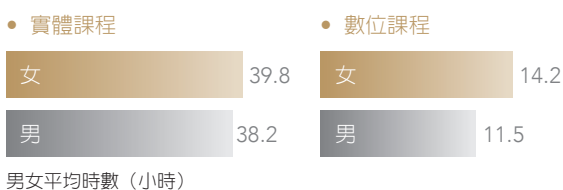
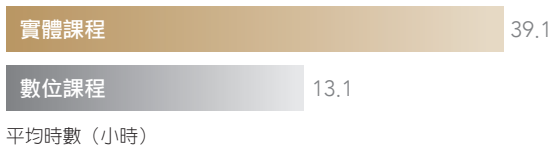
員工教育訓練平均時數

依課程型態之性別分配

課程型態	女	男	平均時數 (小時)
實體課程	39.8	38.2	39.1
數位課程	14.2	11.5	13.1
合計	54.0	49.7	52.2

依不同職務之性別分配

職務	女	男	平均時數 (小時)	合計平均時數 (小時)
主管	60.6	54.6	57.4	52.2
非主管	53.3	48.7	51.5	



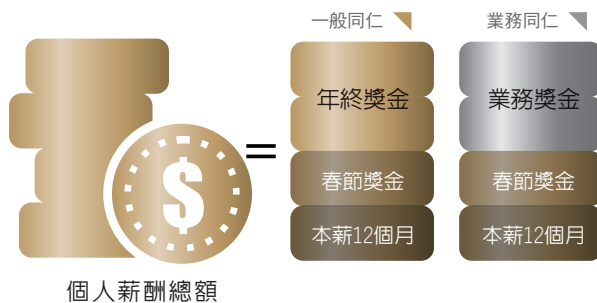
III. 薪酬福利

完善及具競爭力薪酬

台新金控薪酬制度之設計目的主要係為提升公司經營績效、提高股東權益及照顧員工以創造三贏的局面。為了吸引並留住優秀人才，台新每年參與市場薪酬調查，以高績效之本地及外商金融機構為標竿市場，確保本公司提供同仁具競爭力之薪酬水準。台新金控 2014 年入選首屆「高薪 100」成分股之一，期許公司提高獲利並回饋員工，善盡企業社會責任。

多元的薪酬制度

台新金控依據應徵職務所需之能力及學經歷等客觀因素予以敘薪，所有職務的起薪均優於勞動基準法所規定之基本工資，每年調薪係以職務評等架構為基礎，考量職務專業多元化及同仁展現能力成熟度等因素決定，並由薪資制度設計確保同仁的薪資不因性別、年齡及種族而有不同的待遇。以 2014 年度台新金控男、女整體薪資報酬水準觀之，在主管職中男性整體報酬是女性的 105%；一般同仁中男性整體報酬是女性的 101%，無明顯差異。



不同性別之職務薪酬比例

薪酬比例	主管	非主管
女	100%	100%
男	105%	101%

台新金控每年依公司經營績效與個人績效表現等規劃年終獎金，勉勵同仁的貢獻及付出，以達利潤共享。另有鑑於全球金融人才快速流動，台新依各階段策略規劃所需的人才獎勵策略，運用不同長期激勵工具，以吸引、留置、激勵、與績效連結的獎勵效果。

員工認股權憑證

台新金控自 2004 年起共發行四次員工認股權為金融同業之最，總發行 377,000 仟股，累計已執行 40,000 仟股。期提升人員向心力，共享公司長期之經營成果。

台新增值權計畫

台新金控自 2012 年起實施增值權計畫，主要是針對當年度盈餘非全數給付現金，規劃與公司未來股價連結，讓同仁與公司共同承擔未來經營風險及共享經營成果，2014 年發行 30,159 單位，較 2013 年成長超過 10%。

員工認股計畫

台新金控 2013 年現金增資，由員工優先承購 50,000 仟股，台新金控及子公司共計超過 5,000 名員工參加此計畫。

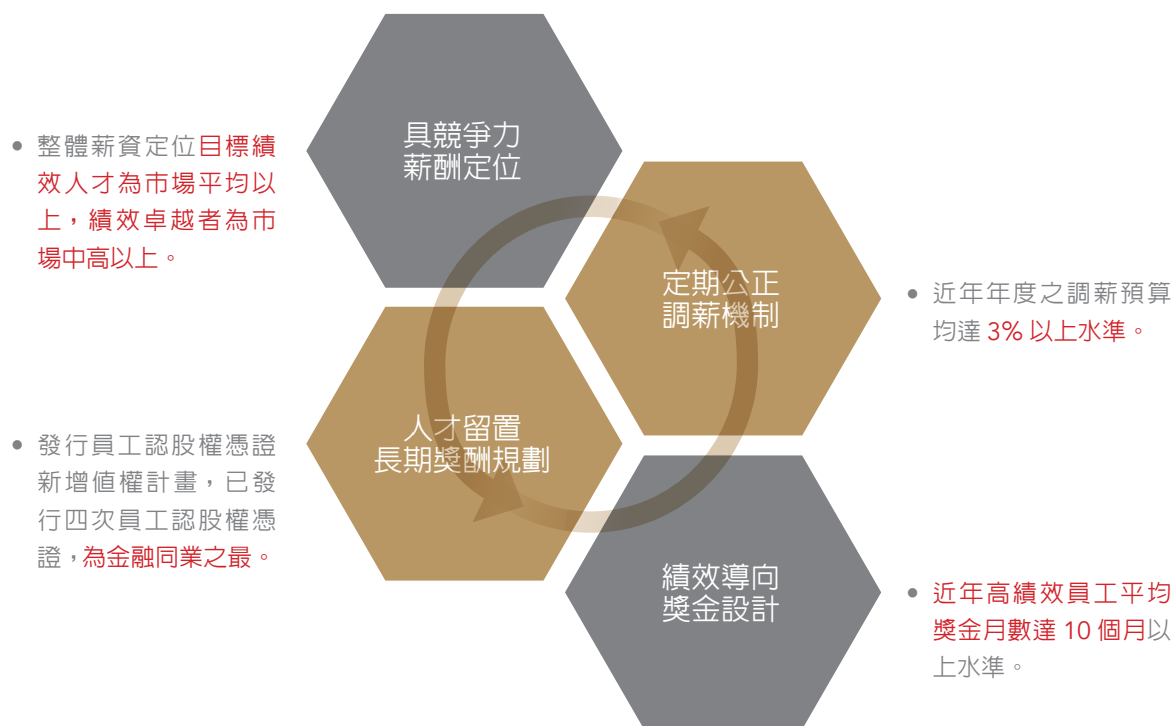
落實績效管理

台新金控多年以來已導入平衡計分卡 (BSC) 績效管理工具，將企業策略目標逐層分解轉化為各種具體的目標和衡量指標，同時平衡顧客、員工、流程及財務構面以落實永續經營之理念。

針對員工個人除主管平時在工作上隨時提供指導及協助外，績效考核結合個人目標管理 (Management of Objective, MBO)，所有同仁不分男女或職級，皆需接受年中與年度考核。透過落實績效管理對表現優異的同仁提供晉升、具競爭力的薪酬及職涯發展機會，表現落後之同仁則提供協助以進行績效改善。

員工福利

從實體環境的建立與管理，到企業文化的營造與維繫，台新秉持以人為本的理念，不但努力提供員工最好的環境，也積極為員工爭取福利，關心員工的身心及生活，展現全方位的照顧。除基本的福利配備，台新更提供優於勞動基準法之福利條件，讓員工能樂在工作、平衡生活。台新金控 2014 年員工 (未包含董監事) 平均福利費用為 1,405,080 元，較 2013 年成長 2,869 元。



員工福利說明

福利項目	福利內容
基本福利	<ul style="list-style-type: none"> • 勞健團保、父母醫療險 / 意外險優惠方案、三節禮金、伙食津貼、優於法令的特別休假 (如員工子女結婚假、七日內自行排定之陪產假) • 團體保險計畫
補助措施	<ul style="list-style-type: none"> • 婚喪慶弔補助 • 子女教育補助 • 久任獎勵制度 • 生日旅遊補助 • 撫卹措施 • 學習補助
講座與課程	<ul style="list-style-type: none"> • 舒壓及健康講座 • 藝文課程 • 電影賞析
健康檢查	<ul style="list-style-type: none"> • 提供優於勞工健康保護規則所訂水準的定期健康檢查補助
金融產品優惠補助	<ul style="list-style-type: none"> • 低利率員工購屋、消費性貸款、銀行行員結匯優惠匯率及手續費減免、特約商店優惠等多元優惠

員工退休

台新不定期舉辦退休歡送會，以感謝退休員工的辛勤付出和努力，並祝福退休員工於退休後擁有美好的生活。同時，致贈退休紀念品以表達關懷及感謝，並遵循勞動基準法及勞工退休金條例之規定提撥員工退休準備金。

IV. 人權保護

台新積極提倡勞工之人權保護，除了恪遵臺灣勞動基準法及一切勞動相關法規外，並參照各國之勞動法及國際勞動標準與人權宣言，依循下列原則落實台新對勞工與人權的保護，2014 年未有歧視、侵犯人權之情事發生。

勞工與人權保護之聲明與落實

為落實台新對於勞工及人權保護之重視，2014 年除了於內部網站公告重申禁止工作場所性騷擾的書面聲明外，更進一步發布了對於勞工及人權保護之聲明，並主動將此聲明列入新進員工之企業倫理訓練課程，以及人力資源系統的定期強制閱覽頁面，促進員工對於勞工及人權保護的意識，藉此建構台新企業倫理的根基；全年度企業倫理相關課程受訓人次共 7,976 人次、總受訓時數 1,595 小時。

建立和諧的勞資關係

合理的勞動條件及勞資協商機制

為保護所有員工權益、促進勞資合作，以提升員工之工作效能，台新均依法訂定合理之工作時間、休息時間及休假等規定，並定期召開勞資會議，由勞資雙方於符合法定規範之性別及人數下遴選協商代表進行協調與決議，以促進勞資和諧，故近年度均無因勞資爭議而致損害賠償。

通暢的勞資溝通管道

為鼓勵員工對不法行為進行舉報，或當權益面臨損害時得以進行申訴，台新設有多元且暢通的員工溝通管道，並明訂於員工行為準則後，公告於內部網站，以確保通報管道保持通暢並吸取建議、持續精進。員工溝通方式包含：

員工溝通電話專線、電子及實體信箱：所有員工皆可透過電話、電郵或書面方式，提出對公司的建議。

員工意見調查：不定期進行調查，做為公司與員工間正式的溝通平台。

台新晨會：每季由董事長親自出席主持，並於會後將會議內容製作為影音電子報，發送予全體員工。

禁止歧視、性騷擾與強迫勞動

為維護平等、安全的就業環境，台新於員工之聘用、薪酬、升遷、獎懲均一視同仁，不因各種就業服務法第五條所定之身分或情形而予以歧視，並於員工行為準則明訂，嚴格禁止職場性騷擾及恐嚇行為的發生。台新在員工的工作過程中，亦提供充分自主的空間，禁止任何強迫勞動之行為。

此外，為確保性騷擾案件發生時，均就案件進行公正嚴謹之審議與懲戒處置，台新亦依法訂定性騷擾防治措施、申訴及懲戒準則，透過成立「防治性騷擾申訴評議委員會」，對相關案件進行公正嚴謹的調查與評議。

若有上述歧視、性騷擾或強迫勞動情事，且經調查屬實者，台新則依據調查結果及員工獎懲準則之規範，移送人事評議委員會進行懲處之決議，並對上述舉發違法情事或參與調查過程之員工或相關人員，予以妥善之保護，以避免因此遭受不公平的報復與對待。

打造工作與家庭平衡的職場環境

除了確保員工的基本工作與生活條件，台新更重視員工的成長及工作與家庭的平衡。因此，台新不僅依法設有生理假、陪產假、家庭照顧假等促進性別工作平等之機制，更創設子女結婚假，讓員工面臨子女婚嫁的重要人生大事時，也能共同參與並專心投入家庭活動。

家庭假申請情形

年度	子女結婚假申請日數	陪產假申請日數	家庭照顧假申請日數
2014	4	400	3,871
2013	5	335.5	3,013
2012	1	446.5	2,942

為配合政府提倡生育及婦女再就業政策，台新除依法設有育嬰留職停薪及復職之機制，亦提供托育優惠措施及女性員工於產後所需的哺 / 集乳時間，更在仁愛金控大樓、內湖大樓及建北分行設有多間設備完善的哺 / 集乳室，提供女性員工舒適的哺 / 集乳空間，以利女性員工於產後返回職場亦能兼顧育嬰之需求，本年度哺 / 集乳室共計使用人數約 180 人。

正職人員育嬰申請及留存率

項目	2014 年					2013 年				
	應復職人數	實際復職人數	復職率 ①	滿一年留存人數 ②	留存率 ③	應復職人數	實際復職人數	復職率	滿一年留存人數	留存率
女	76	67	88.2%	66	93.0%	101	71	70.3%	67	87.0%
男	11	3	27.3%	1	25.0%	10	4	40.0%	4	80.0%
總計	87	70	80.5%	67	89.3%	111	75	67.6%	71	86.6%

- ① 復職率 = 該年度實際復職人數 / 該年度應復職人數
- ② 滿一年留存人數 = 前一年度復職且復職後在職期間滿一年者
- ③ 留存率 = 滿一年留存人數 / 前一年度全年復職人數



V. 勞動環境與勞工安全

照顧員工，提供友善安全職場

無障礙空間

各辦公室及辦公大樓皆努力推行各種無障礙措施，例如：無障礙坡道、低電梯按鈕等，以保障身障員工之安全、便利與工作平等。

消防逃生訓練

金控大樓與內湖大樓亦執行消防逃生訓練，確保員工工作的安全及危機應變能力。

無菸職場

台新持續投入於無菸職場的建立及推廣，金控大樓取得台北市政府之健康職場自主認證—菸害防制標章，有效認證期間為 2011 年 11 月 1 日至 2014 年 12 月 31 日，且全國各勞動場所均禁止員工或合作廠商於場所內吸菸，並透過內部同仁三年一次的職業安全衛生教育訓練複訓課程，宣導菸害防制法及公司禁菸政策。

設立職業安全衛生委員會

主要子公司台新銀行於 2002 年設立「職業安全衛生委員會」，且勞方參與比例達三分之一，可充分表達員工意見。此外也訂定有「安全衛生工作規則」，並取得台北市政府勞動局函文核准備查，足見台新對於員工安全衛生管理之積極與重視，以期有效防止職業災害、並保障同仁安全與健康。為提升所有同仁對於職業安全衛生的認知與了解，台新銀行於內部網站設置專區，宣導職

業安全衛生相關資訊及法規，更對全行員工舉辦勞工安全衛生教育訓練；2014 年勞工安全衛生教育訓練共計舉辦 46 場次，受訓人數 2,233 人。

勞工安全衛生教育訓練

年度	課程場次	受訓人次
2014	46 場	2,233 人
2013	64 場	3,604 人
2012	36 場	1,318 人

台新所有同仁的安全皆由駐衛警察、保全人員及安全系統共同守護。駐衛警察、保全人員依保全業法定期接受教育訓練，課程內容包含資訊安全教育、個資法、美國海外帳戶稅收遵循法、緊急應變、危機處理、犯罪預防等，以保障員工及客戶的人權。由於台新在職業安全衛生管理上的努力，2014 年末發生員工因公遭遇職業災害而致死亡、殘廢、傷害之案件。



工傷職災概況

台新金控	職災受傷人數	職災死亡人數	損失工作日數	工傷率 ¹	缺勤率 ²	損失天數比率 ³
女	0	0	0	0	647.7	0
男	0	0	0	0	630.8	0
總計	0	0	0	0	1,278.6	0

¹ 工傷率 = 工傷總數 / 總工作時數 x 200,000；總工作時數 = 總工作員工數 x 每日工作時數 x 一年實際工作天數

² 缺勤率 = 總缺勤天數 / 總工作天數 x 200,000(天數計算包含各類病假及公傷假)

³ 損失天數比率 (LDR)：損失總天數 / 總工作時數 * 200,000

VI. 員工照顧與活動

員工的健康是企業的重要資產，為有效提升員工的健康管理效能，保障同仁身心健康。台新除了提供舒適安全的工作環境及友善的職場外，更精心規劃員工健康檢查，希望讓同仁落實預防勝於治療的觀念，定期掌握自己的健康狀況，期待每位同仁都是健康的工作者。

職場健康管理照護

2014 年度台新除聘任一名專任護理師擔任勞工健康服務護理人員外，更特約職業醫學科專科醫師每季臨場進行職場健康諮詢及環境衛生安全之評估服務。提供職場健康管理照護如下：

促進健康服務

除由專任護理師針對 2014 年度的食安風暴議題進行宣導公告，提醒員工「食」的健康資訊及注意事項，並由特約職業醫學科醫師親臨台新仁愛金控大樓，提供員工健康檢查報告分析及職業健康諮詢門診，經由職業醫學專科醫師之建議協助員工進行生活、飲食調整，並提供進一步諮詢診斷之門診科別。

環境安全衛生評估

在勞工安全衛生主管的協同下，特約醫師與護理師更親臨台新銀行員工之工作環境進行作業場所的環境評估，透過巡視並察訪同仁之工作場所，辨識與評估工作場所環境及作業之危害，進一步提供雇主於工作場所中應注意同仁之作業安全資訊，以及工作場所規劃及設備配置的改善建議。

透過特約醫師諮詢與建議的輔助，台新亦進行職業安全相關預防計畫；另因非常重視同仁的健康，台新藉由護理師協助規劃並透過健康管理平台，照顧同仁們的健康，讓員工們也感受到台新的五心服務！



員工照顧與活動

台新用心規劃各式員工健康活動，期能讓員工在忙碌的工作中保持身心平衡，進而達到讓公司獲利的雙贏局面。

台新樂活舒壓坊

為回饋同仁每日認真工作，台新於 2010 年引進視障按摩師服務，今年更將服務範圍擴大，目前於金控、內湖、建北、中山、南港等大樓皆成立樂活舒壓坊，讓更多的同仁因此受惠。1 次可預約 15 分鐘，只須捐出 25 元給予台新公益慈善基金會幫助中小型的社福團體圓夢，讓員工在放鬆舒壓之餘兼作公益愛心。統計 2014 年參與人次為近 24,000 人次，累計捐款金額近新台幣 60 萬元。

戶外大型運動

秉持健康同樂概念，台新持續舉辦登山健行活動與球類比賽，讓員工有機會攜家帶眷擁抱大自然，並在公司支持和團隊鼓舞下進行全行球類友誼賽，讓同仁有機會互相切磋。



多樣化社團活動

2014 年共計經營 24 個社團，包含高爾夫球社、壘球社、羽球社、籃球社、桌球社、有氧瑜珈社、烹飪社、烏克蘭麗麗社等，約 1,000 位員工參與，培養第二專長及興趣。

不定期志工活動

結合台新文化藝術基金會及台新公益慈善基金會，舉辦藝文導覽活動，或下鄉到偏遠地區陪伴弱勢老人、孩童，讓同仁在服務的過程中體認自己擁有的幸福。

台新圖書館

金控大樓 2010 年設置台新圖書館，以舒適的閱讀環境培養員工的閱讀習慣，豐富身心靈；目前藏書分為金融類、文學類、休閒類..等，總計已達 1,300 冊，其中以金融、文學、心靈類書籍最多，2014 年有超過 1,500 人次借閱。



社會參與

- I · 社會公益
- II · 藝文推廣
- III · 體育活動
- IV · 學術交流

社會公益 - 慈善基金會

2014年「您的一票，決定愛的力量」

活動共投下近 **115** 萬票，協助超過 **80** 個公益團體



體育活動

2005~2014年贊助南投空手道隊選手累積取得 **1,088** 面獎牌

含 399 面金牌、325 面銀牌、364 面銅牌



藝文推廣 - 午間音樂會

2012~2014年共舉辦超過 **70** 場，共計 **17,800** 餘人次參與



社會公益

- 系列一：關懷台灣系列
- 系列二：您的一票，決定愛的力量
- 其他社會回饋



學術交流

- 系列一：北京大學促進兩岸交流基金
- 系列二：產學合作計畫與學術獎助學金
- 系列三：小小銀行家教育推廣



社會參與



藝文推廣

- 系列一：台新藝術獎
- 系列二：午間音樂會
- 系列三：金控大樓藝術空間
- 系列四：小小銀行家創意美術大賽



體育活動

- 系列一：女子高爾夫
- 系列二：南投縣青少年空手道隊



台新金控秉持「取之於社會、用之於社會」理念，運用企業資源與品牌的影響力，期望藉由整體集團資源的挹注，持續對台灣土地關注與貢獻，並針對不同族群的需要，積極發展不同的參與機制，包括滿足社會公益、藝文推廣、體育活動及學術交流等不同層面的社會需求，並期望藉由企業的力量，與大家一起打造一個更好社會。

1. 社會公益

社會公益對於台新來說，除了持續對社會關注的承諾外，協助弱勢族群能夠「經濟自立、生活自理」一直是台新投入社會公益所冀盼的目標。因此自 2002 年從關懷台灣系列開始，發展出更寬廣、更深入的實踐方式。陸續投入關懷台灣系列、成立公益慈善基金會、舉辦「您的一票，決定愛的力量」，每年度針對需求投入資源回饋，都是台新在社會公益上的具體實踐。



關懷台灣系列

- 2002 啟動持續對南投災區進行一年一鄉鎮活動
- 2008 發起我的一畝田
- 至 2014 年，認養稻田面積近 60 公頃

關懷台灣系列

台新本著「給釣竿、教釣魚」的精神，於 2002 發起了關懷台灣系列，起初雖是以幫助 921 大地震重災居民重建而作，於後續的實踐中，更進一步將觸角延伸至關懷整個台灣地區不同的需求。

自 2008 年起的「我的一畝田」活動，建立台灣稻米產銷合作的新平台，除企業認養之外，並推廣至「我家也有一畝田」的家庭認養方案。累計至 2014 年底，台新

金控集團共認養採購近 120 個單位，認養稻田面積近 60 公頃，已餽贈 5 萬餘份白米禮盒，超過萬人以上的客戶及台新同仁，都已品嚐近 20 萬公斤的優質台灣米。此外，2014 年，更邀請協助建立稻米產銷合作平台的台灣稻農公司加入「您的一票，決定愛的力量」活動天使團，承諾將以捐米、開放社福團體體驗農作的方式，協助社會弱勢。



公益慈善基金會

- 2010 年 成立，並發起您的一票決定愛的力量活動
- 邀請天使團，結合企業及民衆力量共同參與
- 鼓勵台新員工，以志工身分積極參與
- 2014 年舉辦第五屆，近 30 萬人參與投票，票數達 115 萬

您的一票，決定愛的力量

有感台灣社會愛的力量雖然蓬勃，但許多中小型社福團體常因知名度不高，或不懂應如何自我宣傳行銷，而面臨募款不足及營運困難等窘境。為讓更多民衆能認識這些團體，並幫助真正需要幫助的團體或個人，台新銀行公益慈善基金會於 2010 年成立，隨即發起「您的一票，決定愛的力量」活動，為國內首創大型網路公益活動，自開辦起即得到廣大社會及網路社群的關注，成為台灣社會關懷的一股新趨勢。

本活動由台新公益慈善基金會捐助公益基金，邀請社福團體上網提案，並由民衆上網投票決定，將有限的捐助資源分配給被認同的社福團體，票數獲得最多支持的社福團體即可獲得公益基金執行提案，以期社會資源得以公允分配，並促進團體自主發展；後續並有志工輔導團體，協助團體完成提案，並向大眾公布提案執行結果。

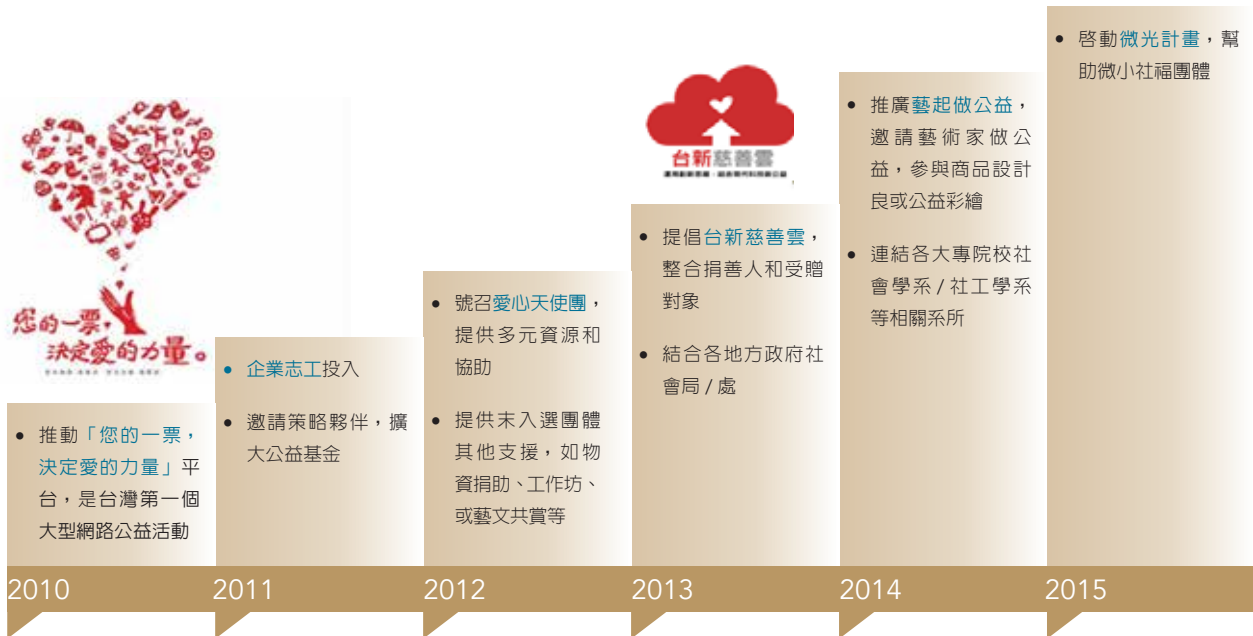
2014 第五屆「您的一票，決定愛的力量」，共有近 30 萬人投下近 115 萬票，刷新活動舉辦 5 年來最高紀錄。本屆活動包括社會福利、文化教育與數位學習三大領域。除由台新公益慈善基金會捐贈公益基金；文化教育



領域由研華文教基金會提供公益基金；數位學習領域由中華電信基金會提供資源。

除票選活動外，為吸引更多全衆參與，第五屆活動更邀請到櫻桃小丸子擔任活動大使，使活動宣傳效益大增。並規劃微電影拍攝、公益電影播映、抽獎活動等，吸引民衆關注社福議題。

「您的一票，決定愛的力量」發展階段



策略夥伴 中華電信基金會林三元執行長

台新「您的一票，決定愛的力量」活動平台，可說是創意的匯集，讓公益團體學習利用網路來學習做行銷，與中華電信希望減低數位落差的目的與資源結合。

策略夥伴 研華文教基金會林基在總監

研華自 2011 年加入台新「您的一票，決定愛的力量」，藉由合作力量，為弱勢團體提供實質幫助；不只讓社會公益事務平台化，相對也提升團體能見度，讓企業、策略夥伴、社福團體都能共享成果。

天使團 奧美互動行銷張志浩董事總經理

奧美身為數位廣告代理商，平常規劃的都是商業性質活動，能有機會透過加入台新天使團，將數位操作經驗帶進公益活動，一起做一件能幫助社會的事，意義非凡。

志工分享 綜合企劃處

因為擔任台新志工的關係，開始接觸兒少福利、老人保護、身心障礙和弱勢族群等社福團體，自己也從中獲得許多正面的能量，很謝謝公司提供這樣寶貴的機會。

台新志工服務

台新鼓勵員工加入志工行列。為獎勵員工，志工服務每六小時可換得一日『志工榮譽假』，並不定期以集團資源提供激勵訓練課程及藝文欣賞表演，針對特別熱誠且表現優秀的志工，還有機會可接受董事長或高階主管親自表揚。截至目前共計約有 300 位台新同仁加入志工團隊，這群志工服務弱勢族群的身影及足跡幾乎踏遍全台。今年更邀請已離職或退休的員工、及員工的親友一起參加志工活動，讓愛的力量更加強大。



其他公益活動

活動名稱	活動內容
弱勢學童理財營	台新有感本身是金融業，期能將員工的專長和志工服務結合，因此今年特別主推弱勢學童理財營，於台北、台中、高雄共舉辦近 10 場活動，教導弱勢學童們簡單的金錢觀。活動廣受迴響，紛紛有社福團體致電詢問並預約明年寒假期間上課。
17Life 公益商品販售	台新自 2011 年起與知名團購網 17Life 合作推廣公益商品，幫助社福團體培養自立的能力，每一份訂單都能為弱勢朋友帶來信心和尊嚴。2014 年推出「年貨大街」與「中秋大街」，更於端午節首度於 17Life 號召民眾捐款，購買社福團體自製商品送給其他弱勢族群。
台新愛心天使團	鑑於許多有心從事公益的企業或個人，因受限於現實狀況或經費，而卻步不前；台新公益慈善基金會便透過「台新慈善雲」平台，將這群具有善心與熱忱的天使集結起來，有錢出錢、有力出力，透過志工服務、物資提供、小額募款協助、專業技能導入、行銷宣傳…等方式，協助社會弱勢培養自立能力，目前已有超過 30 家企業和團體加入。
藝起做公益	台新金控特別連結集團旗下的台新銀行文化藝術基金會與台新銀行公益慈善基金會，於 2014 年共同推出「藝起做公益」專案，邀請有心從事公益的藝術家、具有美術專長的廣告公司或學生，用藝術才能來啟動社會的善循環。
尤努斯基金會創會先鋒天使	台灣尤努斯基金會仍在申請成立階段，台新銀行公益慈善基金會是創會先鋒天使。未來台灣尤努斯基金會成立後，將於台灣推廣並發展社會型企業，提供弱勢對象更多的工作模式及機會，使其發揮所長，進而脫離貧窮為使命。
員工旅遊結合志工活動	慈善基金會輔導社福團體的志工，於 2014 年首度主動提出將員工旅遊結合志工活動的想法，讓員工本身除可以增加人生不同的體驗外，還可以帶著家人一起做公益，甚至讓整個部門參與。例如，2014 年 4 月法制部門安排一日員工旅遊，於行程中前往財團法人苗栗縣私立幼安教養院參訪並做志工服務，協助院生們的日常生活起居，同時亦有「國紹基金會」捐贈 LED 燈、「AnnChen 陳怡安手工香皂」贊助製作手工香皂之材料及教學指導；此外，客群部門也於 2014 年親訪財團法人桃園縣私立路得啟智學園。2014 年共計 2 場次，共超過 70 位台新員工和眷屬參與。

其他社會回饋

活動名稱	活動內容
高雄氣爆賑災	推出優惠的信用融資方案，並將於最短的時間內完成審核、撥款，協助民眾回復正常的作息。同時台新銀行也捐出 500 萬元善款，台新金控暨子公司則合計捐出 1,000 萬元。
金鑽獎愛心救護車 / 巡迴醫療車	台灣仍有許多地區缺乏完善的醫療資源，亦有相當多的醫療設備急需汰舊換新，台新投信結合各單位力量，除了更新當地救護運輸設備，協助偏遠村落與山區的醫療健診工作，亦期使這些居民能獲得更優質的醫療服務。

II. 藝文推廣

藝術文化，是台新回饋台灣社會的其中一種形式。藉由藝術文化的推廣，期望讓台灣當地藝術文化能更發光發亮，也期望經由不同形式的藝文活動，讓社會大眾對藝術更加了解與欣賞。

2014 年，台新贊助了臺北市立美術館 2014 台北雙年展，以實際行動支持藝文發展與推廣。



台新藝術獎

「台新藝術獎」，透過成就肯定與實質獎勵，為提升當代藝術與世界對話的能量，並推廣國人對當代藝術的理解與欣賞而設立。自 2002 年起舉辦 12 屆後，於 2013 年第 13 屆起調整評選辦法，以每年獎勵選出符合以下重點且在台灣經營或從事文化藝術事業的團體或個人：

1. 可突破現有藝術框架並具未來發展潛力的藝術創作
2. 能激發更深、更廣社會人文關注的藝術展覽或表演製作
3. 能重新定義藝術有利於跨界溝通及跨域探索的藝術實踐方案

並期望以更趨近「用藝術打造台灣新價值」的理念，回應當代藝術跨越疆界的趨勢，及對當下社會現象的反思與驅動，讓藝術創造有更大的可能性與未來性。

台新藝術獎至 2014 年共產生了 42 位藝術獎得主。

有關台新藝術獎詳細介紹請見：

http://www.taishinart.org.tw/chinese/2_taishinarts_award/page_sub.php

國際決賽 Joseph Seelig, Director of London International Mime Festival

I was enormously impressed with the originality and high standard of the projects submitted by finalists of the Taishin Arts Awards. On that evidence contemporary Taiwanese artists are energetically developing their own distinctive language and culture. In placing a high value on encouraging the arts in Taiwan, the Taishin Arts Awards fulfil an important leadership role.

藝術家彭弘智先生分享

得到台新藝術獎很開心，但希望能讓更多的年輕藝術家產生參與的慾望，相信他們就是未來的得獎人。台新藝術獎不只是一塊好吃的蛋糕，並且是好藝術產生的燃料。

午間音樂會

自 2006 年首辦至今的「午間音樂會」，是台新服務社區與客戶的用心，藉由每月定期邀請國內、外知名音樂家演出各類型音樂，期望用音樂緩和都市居民緊張的生活與步調。每年平均舉辦 23-24 檔不等，至今累計舉辦 212 場次。此外，除音樂會外，2014 年亦贊助紐約愛樂交響樂團演出，同時不定期舉辦免費藝文講座與人文電影欣賞，為社區民衆打開當代藝術的視野。

近三年午間音樂會參與人次統計

年度	檔次數量	參與人次
2014	23	6,247
2013	24	5,899
2012	24	5,711

金控大樓藝術空間

台新金控總部一樓大廳開放空間，自 2006 年起定期舉辦當代藝術作品裝置藝術展覽，至 2014 年底共展出 38 檔，平均每檔展出超過一個月。台新期望透過藝術家的異想世界，塑造各種不同的氛圍，也讓民衆可免費觀賞優秀藝術家的作品。

小小銀行家創意美術大賽

因台新銀行於 2012 年率先舉辦與高爾夫球選手曾雅妮一同彩繪夢想著色比賽，獲得熱烈回響，接著在 2013 年起舉辦第一屆兒童創意繪畫比賽，以「我的夢想」為題，收到超過 2,500 個小朋友充滿創意的夢想，包含透過台新慈善基金會邀請社福團體小朋友參加。2014 年第二屆「YBO 小小銀行家創意美術大賽」，主題為「快樂的……」，期望孩子們透過畫紙用最純真的心，留下快樂與自由的想像與希望，也期望能協助家長們透過孩子的畫更瞭解孩子的想法。

YBO 創意美術大賽邀請幼兒園至國小六年級的小朋友共同參與，並區分為「幼兒園與低年級組」、「中年級組」及「高年級組」共三個組別。各組分別評選出優選 12 名、佳作 50 名。累計第一屆與第二屆 YBO 創意美術大賽共收到超過 5,000 件以上的畫作參加。

民衆分享 葉先生

絕佳午間休閒，希望貴基金會舉辦的午間音樂會可長長久久，讓我們有美好的午後音樂饗宴。



III. 體育活動

女子高爾夫

台新金控及台新銀行自 2011 年起，積極投入女子高爾夫領域體育推廣，不僅提供必要的經費，更重視此體育項目的整體發展、人才的養成機會、以及對贊助選手的關懷。台新在此系列活動中扮演的角色：

做為台灣選手的堅強後盾

贊助球員 – 雅妮的話

因為有了台新金控的企業贊助，讓我在國外的征戰旅途上少了經濟上壓力與煩憂；更多的專心在比賽上努力取得好的成績，感謝台新金控對高爾夫體育運動的支持。

- 世界級選手贊助：自 2011 年起贊助曾雅妮，是首家贊助世界女子高爾夫球后曾雅妮的金融企業。多年來一直陪伴雅妮爭取好成績，成為最年輕獲五個大賽冠軍的選手。
- 台灣潛力選手贊助：自 2013 年起贊助劉依貞、錢珮芸、石惠如、莊欣耘、潘彥伶及蔡佩穎等八位好手，在一年多的時間裡，選手們即累積了十座冠軍、六座亞軍、二座季軍的亮眼佳績。
- 台新藉由提供實質的贊助金、獎金支持，積極培育國內體育新秀。

為選手創造表現舞台

近來，台新贊助 TLPGA 台灣女子高爾夫協會舉辦之年度賽事，為選手創造表現的舞台，讓選手透過比賽加強實戰經驗、並為自己爭取積分，期望選手們能在完善的比賽環境中精進球技。

擔綱大眾為選手鼓勵打氣的橋梁

- 賽前：在 LPGA 五大公開賽前夕，號召民眾為台灣選手加油打氣。
- 賽中：邀請企業主管、同仁、客戶、甚至媒體記者一同到比賽現場為選手打氣。
- 非賽事期間：舉辦年度球敘活動，讓喜愛高球運動的客戶、貴賓可當面向球員表達支持鼓勵。同時，也不定期募集民眾的加油卡、或寄送生日卡給選手等方式，時時刻刻向選手表達關心與鼓勵。

南投縣青少年空手道隊

從 2005 年起，關懷台灣系列延伸的南投縣青少年空手道隊贊助，希望以運動激勵青少年向上的鬥志，在多年的投入後，樂見其中難得可貴的「正循環的力量」：

- (1) 捐款成效：自 2005 年至 2014 年，包括募款、直接贊助及 PayEasy 發票捐款（自 2008 年 5 月開辦）等公開募款，累計已為南投空手道隊籌募經費超過 6,000 萬元。
- (2) 隊員多元化入學成效：南投空手道隊學員藉由參與國內重要空手道比賽獲獎加權計分，增加入學機會，已協助至少 200 名空手道隊少年考上大學。
- (3) 社區發展成效：讓南投空手道隊有固定的捐款收入而能穩定運作下，隊員得以安心且專心的練習，挑戰各大比賽，藉由在比賽中贏得佳績，建立自身信心，且隊員在比賽中的優異表現，進一步鼓舞家中其他成員，帶動家庭氣氛，進而提升整體社區對災後的療愈能力。
- (4) 結合民眾參與，於每年感恩演唱會中，力邀空手道選手與 6,000 名捐款貴賓見面
- (5) 特殊成就：該隊伍自成立以來，已培育 8 位總統教育獎得主

本贊助案曾獲得 2011 年第七屆 & 2012 第八屆 遠見雜誌企業社會責任獎

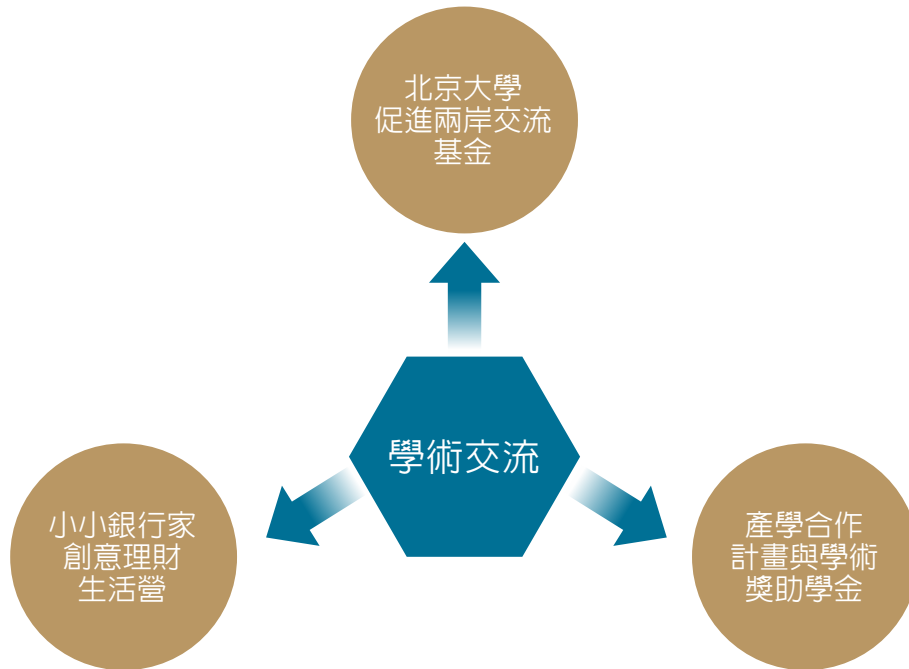
該隊選手辜翠萍於 2014 年代表台灣於仁川亞運勇奪空手道女子 50 公斤級金牌，為弱勢孩童樹立典範。

至 2014 年底所有賽事累積取得 399 面金牌、325 面銀牌、364 面銅牌之優秀成績



IV. 學術交流

專注在金融人才的養成及金融知識的傳遞是金融體系與企業成長的重要根基，台新透過不同的學術交流方式，為台灣社會培養更多人才，實踐以人為本的理念。



北京大學促進兩岸交流基金

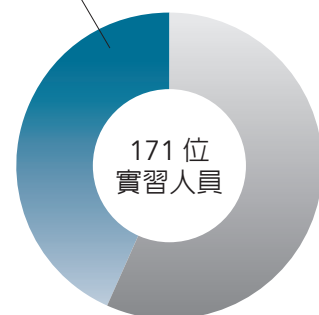
台新金控與北京大學光華管理學院於 2012 年簽訂合作備忘錄 (MOU)，成立「北京大學促進兩岸交流基金」，每年除了頒發獎助基金及獎學金給北京大學師生外，同時也舉辦雙方學術與實務交流活動，並安排兩岸優秀人才相互參訪，交換兩岸金融經驗。2014 年更邀請北京大學學生來台與臺灣大學學生，以第三方支付之發展作為主題進行交流。



產學合作計畫與學術獎助學金

台新銀行自 2011 年與多所大學及技職院校共同規劃產學合作計畫，提供學生校外專業技能之訓練及實習機會，並在 2014 年協助 171 位學生透過此模式汲取實習經驗與專業知能，其中有 73 位於實習結業後通過甄選轉任台新銀行正式員工。

73 位成為正式員工



台新金控秉持回饋社會及培育優秀人才的理念，提供台灣大學及政治大學家境清寒學生及成績優異學生獎助學金，同時，2012 學年度起於台灣大學開立「金融服務業創新改善實務專題」課程，由台新的主管們擔任各個課程單元講師，學生透過本課程了解學校理論與企業實務如何更有效的結合與運用。

台大、政大學術獎助學金重點

學校名	台大	政大
獎學金名	國立臺灣大學台新財務金融獎助學金	國立政治大學台新金控財務金融獎助學金
獎助對象及條件	1. 財金系大學部及研究所在學學生 2. 家境清寒或學業成績優良者優先	1. 金融學系、財務管理學系、會計學系三系大學部及研究所在學學生 2. 家境清寒或學業成績優良者優先
獎助方式	- 獎學金 - 台新金控或其他子公司實習或工讀機會	- 獎學金 - 台新金控或其他子公司實習或工讀機會
其餘合作方式	- 開立課程「金融服務業創新改善實務專題」，二學分選修課程	- 不定期邀請台新主管擔任 Guest Speaker

此外，台新亦積極參與學術活動之推展，期望能夠透過不同的支持方式促進大眾對於財務、金融以及經濟相關議題之關注，2014 年共贊助 19 場學術活動。

小小銀行家教育推廣

兒童與理財教育是台新長期以來關注的議題，所以自 2010 年起針對 18 歲以下未成年客戶，推出「台新銀行小小銀行家 YBO(Young Banker Officer) 兒童帳戶」，不但提供專屬的 YBO 存摺、YBO 金融卡及理財金融優惠，更投入資源關懷兒童理財議題。



2014 年暑假期間，針對 YBO 會員一連舉辦五場「YBO 創意理財生活營」，共計超過 100 位 YBO 會員參與，希望讓孩子們不但能獲得動手做的樂趣，進而珍惜擁有的一切。生活營安排兩階段課程，第一階段為紙模型創作與教學，第二階段帶領小朋友樂遊由台新銀行研發的「小小銀行家奇幻牧場」遊戲，結合大富翁遊戲和日常生活上可能發生的各種情形，如零用錢管理、求學需要學費支出、遇到意外等，成為遊戲中各種事件，讓小朋友藉由遊戲瞭解目標理財、保險觀念等正確理財觀。

CSR

附錄



附錄

I. GRI G4 指標

註：○完全揭露、△部分揭露

一般標準揭露		報告書章節	揭露狀況	頁碼	補充說明
策略與分析					
G4-1	提供組織最高決策者的聲明	使命與願景	○	3	
G4-2	描述關鍵衝擊、風險及機會	使命與願景 2014 年營運重點 及表現	○	3 21 27-29	
組織概述					
G4-3	說明組織名稱	關於台新	○	5	
G4-4	說明主要品牌、產品與服務	關於台新	○	5	
G4-5	說明組織總部所在位置	關於台新	○	5	
G4-6	組織營運所在的國家數量及國家名	2014 年營運重點 及表現	○	21	
G4-7	所有權的性質與法律形式	關於台新	○	5	
G4-8	說明組織所提供服務的市場	關於台新 2014 年營運重點 及表現	○	5 21	
G4-9	說明組織規模	關於台新 2014 年營運重點 及表現 員工關懷	○	5 18 20 47	
G4-10	依聘僱合約與性別報告員工總數	關於台新 員工關懷	○	5 47	
G4-11	受集體協商協定保障之總員工數比例	員工關懷	○	54-56	所有同仁均需充分閱讀與簽署員工行為準則，保障比例 100%
G4-12	描述組織的供應鏈	2014 年營運重點 及表現	○	31	
G4-13	報告期間有關組織規模、結構、所有權或供應鏈的任何重大變化	CSR 議題管理 2014 年營運重點 及表現	○	8 14-16 20-33	
G4-14	說明組織是否具有因應相關之預警方針或原則	2014 年營運重點 及表現	○	26-30	
G4-15	列出經組織簽署認可，而由外部所制定的經濟、環境與社會規章、原則或其他倡議	2014 年營運重點 及表現	○	32-34	
G4-16	列出組織參與的公協會和國家或國際性倡議組織的會員資格	2014 年營運重點 及表現	○	34	除中華民國證券商業同業公會擔任常務理事、中華民國期貨商業同業公會擔任監事、中華民國創業投資商業同業公會擔任理事外，於其他公協會擔任會員，並定期繳交會費
鑑別重大考量面與邊界					
G4-17	列出組織合併財務報表或等同文件中所包含的所有實體	關於報告書	○	5	
G4-18	界定報告內容和考量面邊界的流程	關於報告書 CSR 議題管理	○	5	
G4-19	列出所有在界定報告內容過程中所鑑別出的重大考量面	CSR 議題管理	○	8、13	
G4-20	針對每個重大考量面，說明組織內部在考量面上的邊界	CSR 議題管理	○	10-12	

一般標準揭露		報告書章節	揭露狀況	頁碼	補充說明
G4-21	針對每個重大考量面，說明組織外部在考量面上的邊界	CSR 議題管理	○	10-12	
G4-22	說明對先前報告書中所提供之任何資訊有進行重編的影響及原因	關於報告書 2014 年營運重點 及表現	○	5 33	
G4-23	說明和先前報告期間相比，在範疇與考量面邊界上的顯著改變	關於報告書 CSR 議題管理	○	5 8-16	
利害關係人議合					
G4-24	列出組織進行議合的利害關係人群體	CSR 議題管理	○	8、16	
G4-25	就所議合的利害關係人，說明鑑別與選擇的方法	CSR 議題管理	○	8、16	
G4-26	說明與利害關係人議合的方式	CSR 議題管理	○	8、16	
G4-27	說明經由利害關係人議合所提出之關鍵議題與關注事項及組織回應方式	CSR 議題管理	○	8、16	
報告書基本資料					
G4-28	所提供資訊的報告期間	關於報告書	○	5	
G4-29	上一次報告的日期	關於報告書	○	5	
G4-30	報告週期	關於報告書	○	5	
G4-31	提供可回答報告或內容相關問題的聯絡人	關於報告書	○	5	
G4-32	說明組織選擇的「依循」選項	關於報告書	○	5	
G4-33	說明組織為報告尋求外部保證 / 確信的政策與現行做法	關於報告書 2014 年營運重點 及表現	○	5 24-25	
治理					
G4-34	說明組織的治理結構	2014 年營運重點 及表現	○	22-25	
G4-35	說明最高治理機構針對經濟、環境及社會議題，授權委任給高階管理階層與其他員工的流程	2014 年營運重點 及表現	○	24-25	
G4-36	說明組織是否任命經營管理階層負責經濟、環境和社會議題	2014 年營運重點 及表現	○	24-25	
G4-37	說明利害關係人與最高治理機構在經濟、環境和社會議題上諮詢的流程	2014 年營運重點 及表現 CSR 議題管理	○	8-16 24-25	
G4-38	說明最高治理機構及其委員會的組成	2014 年營運重點 及表現	○	22-23	
G4-39	說明最高治理機構的主席是否亦為經營團隊成員	2014 年營運重點 及表現	○	22-23	
G4-40	說明最高治理機構及其委員會之提名與遴選流程，以及最高治理機構成員提名和遴選的準則				
G4-41	說明最高治理機構如何確保避免及管理利益衝突之流程。說明是否有向利害關係人揭露利益衝突	2014 年營運重點 及表現	△	22-23	
G4-42	說明最高治理機構與高階管理階層，在發展、核准與更新該組織之宗旨、價值或願景、策略、政策，以及與經濟、環境、社會衝擊相關之目標上的角色	2014 年營運重點 及表現	○	22-25	
G4-43	說明為發展與提升最高治理機構在經濟、環境和社會議題上的整體知識所採取的措施				

一般標準揭露		報告書章節	揭露狀況	頁碼	補充說明
G4-44	說明最高治理機構在經濟、環境和社會議題表現的評量流程。說明此評量流程是否獨立進行且頻率為何。說明此流程是否為自我評估				
G4-45	說明最高治理機構於鑑別與管理經濟、環境與社會產生之衝擊、風險和機會所扮演的角色。包括最高治理機構在實施盡職調查上的角色	CSR 議題管理 2014 年營運重點及表現	○	8-16 22-25	
G4-46	說明最高治理機構在檢視組織針對經濟、環境和社會議題風險管理流程之有效性上的角色	2014 年營運重點及表現	○	22-25	
G4-47	說明最高治理機構檢視經濟、環境和社會衝擊、風險與機會之頻率				
G4-48	說明最高層級委員會或職位，其職責為正式檢視及核准組織永續性報告書，並確保已涵蓋所有重大考量面	2014 年營運重點及表現	○	22-25	
G4-49	說明與最高治理機構溝通重要關鍵議題的程序				
G4-50	說明與最高治理機構溝通之重要關鍵議題的性質和總數，以及後續所採取的處理和解決機制				
G4-51	說明最高治理機構和高階管理階層的薪酬政策	2014 年營運重點及表現	△	22-23	
G4-52	說明薪酬決定的流程	員工關懷	○	52-53	
G4-53	說明如何尋求利害關係人意見				
G4-54	說明在主要營運據點的每個國家中，組織中薪酬最高個人之年度總收入與組織在該國其他員工年度總收入之中位數的比率				
G4-55	說明在主要營運據點的每個國家中，組織中薪酬最高個人年度總收入增加之百分比與組織在該國其他員工平均年度總收入增加百分比之中位數的比率				
倫理與誠信					
G4-56	描述組織之價值、原則、標準和行為規範，如行為準則和倫理守則	2014 年營運重點及表現	○	24-25	
G4-57	說明對倫理與合法行為徵詢意見及組織誠信相關事務之內外部機制		○		請見官網『員工 為準則』- 對於合法與道德行為之投訴程序
G4-58	說明對於舉報有違倫理或不合法行為及組織誠信相關問題的內、外部機制		○		同 G4-57

特殊標準揭露		報告書章節	揭露狀況	頁碼	補充說明
管理方針		CSR 議題管理			
經濟面向指標					
EC1	組織所產生及分配的直接經濟價值	2014 年營運重點及表現	○	18 20	完整財務資訊請見台新金控年報及財報
EC2	氣候變遷對組織活動所產生的財務影響及其他風險與機會				
EC3	組織確定福利計畫義務的範圍	員工關懷	△	52-53	按員工每月薪資總額，依比例提撥員工退休基金，交由勞工退休準備金監督委員會存入台灣銀行之專戶
EC4	自政府取得之財務補助		○		無接受政府補助
EC5	在重要營運據點，不同性別的基層人員標準薪資與當地最低薪資的比例	員工關懷	○	52-53	
EC6	在重要營運據點僱用當地居民為高階管理階層的比例	員工關懷	○	47	100%

特殊標準揭露		報告書章節	揭露狀況	頁碼	補充說明
EC7	基礎設施的投資與支援服務的發展及衝擊	社會參與	○	59-68	
EC8	顯著的間接經濟衝擊，包括衝擊的程度	社會參與 客戶服務與承諾	○	59-68 36-44	
EC9	於重要營運據點，採購支出來自當地供應商之比例	2014 年營運重點 及表現	○	31	
環境面向指標					
EN1	所用原物料的重量或體積				
EN2	使用再生原物料的百分比				
EN3	組織內部的能源消耗量	2014 年營運重點 及表現	△	32-33	
EN4	組織外部的能源消耗量				
EN5	能源密集度				
EN6	減少能源的消耗	2014 年營運重點 及表現	△	33	
EN7	降低產品和服務的能源需求				
EN8	依來源劃分的總取水量	2014 年營運重點 及表現	○	33	
EN9	因取水而受顯著影響的水源		○	33	均採用來自台灣自來水公司之 水源
EN10	水資源回收及再利用的百分比及總量				
EN11	組織所擁有、租賃、管理的營運據點或其鄰近地區位於環境 保護區或其他高生物多樣性價值的地區		○		台新之辦公位置及營業據點位於 都會及鄉鎮區域
EN12	描述組織的活動、產品及服務在生物多樣性方面，對保護區或 其他高生物多樣性價值的地區之顯著衝擊		○		同 EN11
EN13	受保護或復育的棲息地		○		同 EN11
EN14	依瀕臨絕種風險的程度，說明受組織營運影響的棲息地中， 已被列入 IUCN 紅色名錄及國家保護名錄的物種總數		○		各辦公大樓未有 IUCN 紅色名單 種類與國家保育類生物
EN15	直接溫室氣體排放（範疇一）	2014 年營運重點 及表現	○	33	
EN16	能源間接溫室氣體排放量（範疇二）	2014 年營運重點 及表現	○	33	
EN17	其他間接溫室氣體排放量（範疇三）			33	
EN18	溫室氣體排放強度				
EN19	減少溫室氣體的排放量	2014 年營運重點 及表現	○	33	
EN20	臭氧層破壞物質 (ODS) 的排放				
EN21	氮氧化物、硫氧化物和其他顯著氣體的排放				
EN22	依水質及排放目的地所劃分的總排水量	2014 年營運重點 及表現	○	33	各辦公大樓用水為一般民生使 用，使用後污水均由下水道排放
EN23	按類別及處置方法劃分的廢棄物總重量	2014 年營運重點 及表現	△	34	台新廢棄物處置係委託專業合格 的清潔廠商清運，以焚化方式處理
EN24	嚴重洩漏的總次數及總量				
EN25	說明組織運輸、輸入、輸出被「巴塞爾公約」附錄 I、II、III、 VIII 視為有害廢棄物的物質之重量，以及運往國外的百分比				

特殊標準揭露		報告書章節	揭露狀況	頁碼	補充說明
EN26	受組織廢水及其他（地表）逕流排放而顯著影響的水體及相關棲息地的特性、面積、保護狀態及生物多樣性價值				
EN27	降低產品和服務對環境衝擊的程度				
EN28	按類別說明回收已售出之產品及產品之包裝材料的百分比				
EN29	違反環境法律和法規被處巨額罰款的金額及制裁的次數	2014 年營運重點及表現	○	32-34	未發生環境相關裁罰
EN30	為組織營運而運輸產品、其他商品、原料以及員工交通所產生的顯著環境衝擊				
EN31	按類別說明總環保支出及投資	2014 年營運重點及表現	○	34	2014 年生活廢棄物處置之環保支出，金控大樓：\$543,312 元，內湖大樓：\$237,800 元
EN32	採用環境標準篩選新供應商的的比例				
EN33	供應鏈對環境的顯著實際或潛在負面影響				
EN34	經由正式申訴機制立案、處理和解決的環境衝擊申訴之數量				
勞工實務與尊嚴勞動面向指標					
LA1	按年齡組別、性別及地區劃分新進員工和離職員工的總數及比例	員工關懷	○	48	
LA2	按重要營運據點劃分，只提供給全職員工（不包括臨時或兼職員工）的福利	員工關懷	○	52-53	
LA3	按性別劃分，育嬰假後復職和留任的比例	員工關懷	○	55	
LA4	是否在集體協商中具體說明有關重大營運變化的最短預告期				
LA5	在正式的勞工健康與安全管理委員會中，協助監督和建議職業健康與安全相關規劃的勞方代表比例	員工關懷	○	56-57	職業安全衛生委員會共 17 位委員，含勞工代表 6 位
LA6	按地區和性別劃分的工傷類別、工傷頻率、職業病、損失日數比例及缺勤率，以及因公死亡事故總數	員工關懷	○	55	
LA7	與其職業有關之疾病高發生率與高風險的勞工				
LA8	工會正式協約中納入健康與安全相關議題				
LA9	按性別和員工類別劃分，每名員工每年接受訓練的平均時數	員工關懷	○	50-51	
LA10	強化員工持續受僱能力以及協助其管理退休生涯的職能管理與終生學習計畫	員工關懷	△	50-51 53	
LA11	按性別和員工類別劃分，接受定期績效及職涯發展檢視的員工比例	員工關懷	○	52	
LA12	按性別、年齡層、少數族群及其他多元化指標劃分，公司治理組織成員和各類員工的組成	2014 年營運重點及表現 員工關懷	○	22-23 46-47	
LA13	按員工類別和重要營運據點劃分，女男基本薪資和報酬的比例	員工關懷	○	52	
LA14	針對新供應商使用勞工實務準則篩選的比例				
LA15	供應鏈對勞工實務有顯著實際或潛在的負面衝擊以及所採取的行動				
LA16	經由正式申訴機制立案、處理和解決的勞工實務申訴的數量				
人權面向指標					
HR1	載有人權條款或已進行人權篩選的重要投資協定及合約的總數及百分比				

特殊標準揭露		報告書章節	揭露狀況	頁碼	補充說明
HR2	員工接受營運相關人權政策的訓練總時數，以及受訓練員工的百分比	員工關懷	○	50-51	受訓員工比例為 100%
HR3	歧視事件的總數，以及組織採取的改善行動		○		無此情事
HR4	已發現可能違反或嚴重危及結社自由及集體協商的營運據點或供應商				
HR5	已發現具有嚴重使用童工風險的營運據點和供應商及所採取的行動	2014 年營運重點及表現 員工關懷	○	31 47	
HR6	已鑑別為具嚴重強迫或強制勞動事件風險的營運據點和供應商及所採取的行動	員工關懷	○	54	
HR7	保全人員接受與營運相關之組織人權政策訓練的百分比	員工關懷	○	51 54	保全人員分為 (1) 駐衛警：依循一般員工教育訓練程序 (2) 保全公司：由保全公司進行相關訓練
HR8	涉及侵害原住民權利的事件總數，以及組織所採取的行動		○		無此情事
HR9	接受人權檢視或衝擊評估的營運據點之總數和百分比				
HR10	針對新供應商使用人權標準篩選的比例				
HR11	供應鏈對人權有顯著實際或潛在的負面衝擊以及所採取的行動	2014 年營運重點及表現	△	31	
HR12	經由正式申訴機制立案、處理和解決的人權問題申訴的數量	員工關懷	○	54	無此情事
社會面向指標					
SO1	營運據點中，已執行當地社區議合、衝擊評估和發展計畫的據點之百分比				
SO2	對當地社區具有顯著實際或潛在負面衝擊的營運據點				
SO3	已進行貪腐風險評估的營運據點總數及百分比		△		台新訂有員工輪調準則，各單位經管財務保管、現金出納、有價證券、抵押品及票券人員達兩年者，予以定期輪調；此外，亦建置「異常交易風險管理系統」，對於銀行員工帳戶倘有異常交易予以監控
SO4	反貪腐政策和程序的溝通及訓練	2014 年營運重點及表現	○	26	所有新進同仁及在職員工均定期接受反貪腐及反競爭行為之相關訓練，受訓員工比例為 100%
SO5	已確認的貪腐事件及採取的行動	2014 年營運重點及表現	○	26-27	未發生貪腐事件
SO6	按國家和接受者 / 受益者分類的政治獻金總值		○		營運上採政治中立，無對政治團體、個人或相關政府團體捐助財務與實物之情事
SO7	涉及反競爭行為、反托拉斯和壟斷行為的法律訴訟之總數及其結果		○		無此情事
SO8	違反法規被處巨額罰款的金額及制裁的次數		○		無此情事
SO9	針對新供應商使用社會衝擊標準篩選的比例				
SO10	供應鏈對社會的顯著實際或潛在負面衝擊以及所採取的行動				
SO11	經由正式申訴機制立案、處理和解決的社會衝擊申訴之數量				

特殊標準揭露		報告書章節	揭露狀況	頁碼	補充說明
產品責任面向指標					
PR1	為改善健康和 safety 而進行衝擊評估的主要產品和服務類別之百分比				
PR2	依結果分類，違反有關產品和服務在其生命週期內之健康與安全性衝擊的法規和自願性準則的事件總數				
PR3	依組織資訊與標示程序所劃分的產品與服務資訊種類		○		所提供的產品與服務，均依主管機關及法規要求善盡告知義務
PR4	依結果類別劃分，違反商品與服務資訊標示的法規及自願性規範之事件數量		○		無此情事
PR5	客戶滿意度調查的結果	客戶服務與承諾	○	36 40	
PR6	禁止或有爭議產品的銷售		○		無此情事
PR7	按結果類別劃分，違反有關行銷推廣（包括廣告、推銷及贊助）的法規及自願性準則的事件總數		○		無此情事
PR8	經證實與侵犯顧客隱私權或遺失顧客資料有關的投訴次數		○		無此情事
PR9	因產品與服務的提供與使用而違反法律和規定被處巨額罰款的金額	2014 年營運重點及表現	○	27	

II. GRI 金融業補充指引

		報告書章節	揭露狀況	頁碼	備註
Product Portfolio					
FS1	適用於事業部之具體環境和社會要素之政策	使命與願景 2014 年營運重點及表現	○	3 18	已制定企業社會責任守則作為環境與社會相關實踐之準則
FS2	事業部評估與篩選環境和社會風險的程序	2014 年營運重點及表現	△	24-25 27-29	2008 年引進木星生態基金，投資標的涵蓋乾淨能源、綠色運輸、廢棄物處理、水資源、生機產業和環境保護等議題
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	2014 年營運重點及表現	△	24-25	
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	2014 年營運重點及表現 社會參與	△	24-25	
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	CSR 議題管理 2014 年營運重點及表現	○	8-16 31	
FS6	各項業務所佔的百分比（按特定地區、規模及行業劃分）	關於台新 2014 年營運重點及表現	○	5 18 20-21	
FS7	為帶來明確社會利益而設計的產品和服務	客戶服務與承諾 社會參與	○	41 60-69	
FS8	為帶來明確環境利益而設計的產品和服務	2014 年營運重點及表現 客戶服務與承諾	○	19 39	2008 年推出全台第一張環保減碳的「Green Life 信用卡」同 FS2

		報告書章節	揭露狀況	頁碼	備註
Audit					
FS9	評估執行環境及社會政策的審計及風險評估程序	2014 年營運重點及表現	○	24-25 30	2014 年企業永續經營委員會之運作情形已涵蓋於內部稽核作業中
Active Ownership					
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以及百分比		○		台新金控已訂定企業社會責任守則，適用範圍涵蓋各子公司
FS11	資產經環境或社會審查流程管控的百分比		○		2014 年並無重大取得或處分資產
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		○		目前尚無相關情事
Community 社區					
FS13	依類別在人口密度低或貧困地區的接觸點		○		全台及澎湖便利商店均設置 ATM，另偏遠地區(如花蓮)亦設立分行
FS14	改善弱勢社群享用金融服務的措施	客戶服務與承諾	○	41	
Product and Service Labeling 產品服務標示					
FS15	公平設計及銷售金融產品和服務的政策	客戶服務與承諾	○	35-44	
FS16	提高金融知識的措施	社會參與	○	68-69	

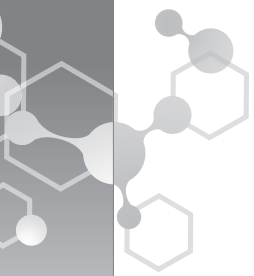
註：FS2-4 因增加考量證交所「上市公司編製與申報企業社會責任報告書作業辦法」，調整揭露狀況

III. 聯合國全球盟約 (United Nations Global Compact) 對照表

分類	10 項原則內容		報告書章節	頁碼
人權	原則 1	企業界應支持並尊重國際公認的人權	2014 年營運重點及表現 員工關懷	31 54-55
	原則 2	保證不與踐踏人權者同流合污	2014 年營運重點及表現 員工關懷	31 54-55
勞工標準	原則 3	企業界應支持結社自由及確實承認集體談判權	員工關懷	54-57
	原則 4	消除一切形式的強迫和強制勞動	2014 年營運重點及表現 員工關懷	31、47、54
	原則 5	確實廢除童工	2014 年營運重點及表現 員工關懷	31、47、54
	原則 6	消除就業和職業方面的歧視	員工關懷	47、54
環境	原則 7	企業界應支持採用預防性方法應付環境挑戰	2014 年營運重點及表現	32-34
	原則 8	採取主動行動促進在環境方面更負責任的做法	2014 年營運重點及表現	32-34
	原則 9	鼓勵開發和推廣環境友好型技術	2014 年營運重點及表現	32-34
反腐敗	原則 10	企業界應努力反對一切形式的腐敗，包括敲詐和賄賂	2014 年營運重點及表現	26

IV. ISO 26000 社會責任指引國際標準對照表

分類	主要議題	報告書章節	頁碼
組織治理	執行目標時下決策與實施的系統	2014 年營運重點及表現	22-25
人權	符合法規並避免因人權問題造成之風險之查核	2014 年營運重點及表現 員工關懷	22-27 31、47 54-57
	人權的風險處境	2014 年營運重點及表現 員工關懷	22-P27 31、47 54-57
	避免有同謀關係 - 直接、利益及沉默等同謀關係	2014 年營運重點及表現	22-27
	解決委屈	員工關懷	54
	歧視與弱勢族群	員工關懷	54
	公民與政治權	2014 年營運重點及表現	17-34 79
	經濟、社會與文化權	2014 年營運重點及表現	17-34
	工作的基本權利	員工關懷	45-57
勞動實務	聘僱與聘僱關係	員工關懷	47-49
	工作條件與社會保護	員工關懷	45-57
	社會對話	社會參與	59-69
	工作的健康與安全	員工關懷	54-57
	人力發展與訓練	員工關懷	49-51
環境	污染預防	2014 年營運重點及表現	32-33
	永續資源利用	2014 年營運重點及表現	32-33
	氣候變遷減緩與適應	2014 年營運重點及表現	32-33
	環境保護，生物多樣性與自然棲息地修復	2014 年營運重點及表現	75-76
公平運作實務	反貪腐	2014 年營運重點及表現	26-27
	負責任的政治參與	2014 年營運重點及表現	79
	公平競爭	2014 年營運重點及表現	26-27
	促進價值鏈的社會責任	2014 年營運重點及表現	31
	尊重智慧財產權	2014 年營運重點及表現	26-27 31
消費者議題	公平的行銷、資訊與契約的實務	2014 年營運重點及表現 客戶服務與承諾	17-34 35-44
	保護消費者的健康與安全	2014 年營運重點及表現 客戶服務與承諾	17-34 35-44
	永續消費	2014 年營運重點及表現 客戶服務與承諾	17-34 35-44
	消費者服務、支援、抱怨與爭議解決	客戶服務與承諾	35-44
	消費者資料保護與隱私	2014 年營運重點及表現 客戶服務與承諾	37
	提供必要的服務	2014 年營運重點及表現	17-34
	教育與認知	員工關懷 社會參與	49-51 68-69



分類	主要議題	報告書章節	頁碼
社區參與與發展	社區參與	社會參與	59-69
	教育與文化	員工關懷 社會參與	47-51 68-69
	增加就業與技術發展	員工關懷	47-51
	科技發展	客戶服務與承諾	35-44
	創造財富與收入	2014 年營運重點及表現	20-21
	健康	員工關懷	56-58
	社會投資	2014 年營運重點及表現	17-34

獨立保證意見聲明書

台新金融控股股份有限公司 2014 年企業社會責任報告書

英國標準協會與台新金融控股股份有限公司(簡稱台新金控)為相互獨立的公司，英國標準協會除了針對台新金控 2014 年度企業社會責任報告書進行評估和查證外，與台新金控並無任何財務上的關係。

本獨立保證意見聲明書的目的，僅作為對下列有關台新金控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有關法律或其他之責任。

本獨立保證意見聲明書係基於台新金控提供予英國標準協會之相關資訊審查所作成之結論，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，將由台新金控一併回覆。

查證範圍

台新金控與英國標準協會協議的查證範圍包括：

1. 整份報告書內容及 2014 年度台新金控及其 7 家子公司在台灣之相關營運系統與活動。
2. 依照 AA1000 保證標準(2008)的第 1 應用類型評估台新金控遵循 AA1000 當責性原則標準的本質和程度，不包括對於報告揭露的資訊/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

我們總結台新金控企業社會責任報告書內容，對於台新金控的相關運作與績效則提供了一個公平的觀點。我們相信有關台新金控 2014 年度的經濟、社會及環境等績效指標是被正確無誤地呈現。報告所揭露的績效指標展現了台新金控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。我們認為就台新金控所提供的足夠證據，表明其依循 AA1000 保證標準(2008)的報告方法和自我聲明依循全球永續性報告 G4 指南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於政策進行高階管理層審查，以確認報告書中聲明書的合適性
- 與台新金控管理者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 10 位與永續性管理、報告書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 當責性原則與全球永續性報告 G4 版指南的詳細審查結果如下：

包容性

2014 年度報告反映出台新金控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。報告中已公正地報告與揭露經濟、社會和環境的訊息，足以支持適當的計畫與目標設定。以我們的專業意見而言，這份報告書涵蓋台新金控的包容性議題。

重大性

台新金控已於公司層級建立程序，依據對公司永續發展的影響程度與建立的準則，對各部門所鑑別出來的相關事項，建立執行的優先順序。因此，重大永續議題已完整分析並揭露永續經營相關資訊，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台新金控的重大性議題。然而，未來的報告書可以進一步加強以下的項目：

- 鼓勵將重大性議題納入目前之風險與機會分析，進一步發展成為公司核心策略。

回應性

台新金控執行來自利害關係人的期待與看法之回應。台新金控已發展相關道德政策，作為提供進一步回應利害關係人的機會。以我們的專業意見而言，這份報告書涵蓋台新金控的回應性議題。然而，未來的報告書可以進一步加強以下的項目：

- 為了彰顯提供給利害關係人之資訊可靠度，鼓勵尋求 AA1000 保證標準(2008)的第二類型查證。

全球永續性報告 G4 版指南

台新金控提供有關依循全球永續性報告 G4 版指南(GRI G4)的自我宣告，與相當於“核心選項”(揭露每項重大考量面有關的至少一個績效指標)的相關資料。基於審查的結果，我們確認報告中參照 GRI 的社會責任與永續發展的相關指標已被報告、部分報告或省略。以我們的專業意見而言，此自我宣告涵蓋台新金控公司的社會責任與永續性議題。然而，未來的報告書可以考慮加強以下的項目以進行持續改善：

- 基於透明性原則，鼓勵朝向“全面選項”揭露努力，以增進利害關係人閱讀之信心。
- 在金融商品或服務之協議或交易範圍內，鼓勵對環境面和社會面之管理方針和績效指標加強揭露。

保證等級

依據 AA1000 保證標準(2008)我們審查本報告書為中度保證等級，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，為台新金控負責人所有。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。本查證團隊係由具專業背景，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，具有主導稽核員與碳足跡查證員資格之成員組成。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
11 May, 2015

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.



勤業眾信聯合會計師事務所
105 台北市民生東路三段 156 號 12 樓

Deloitte & Touche
12th Floor, Hung-Tai Plaza
156 Min Sheng East Road, Sec. 3
Taipei 105, Taiwan, ROC
Tel : + 886 (2) 2545-9988
Fax: + 886 (2) 2545-9966
www.deloitte.com.tw

獨立有限保證確信聲明

勤業眾信聯合會計師事務所受台新金融控股股份有限公司(以下簡稱台新金控)委託，對其 2014 年度企業社會責任報告書(以下簡稱報告)進行有限保證確信。報告截止日期為 2014 年 12 月 31 日。

台新金控的責任

台新金控負責根據報告內全球報告倡議組織(GRI)索引表截至 2014 年 12 月 31 日的企業社會責任報告，決定報告中的內容及聲明，並負責制定企業社會責任報告指引，保存報告所揭露的資料紀錄和維持相關內部控制。

本事務所的責任

本事務所的責任是就下節陳述的工作向台新金控提供本事務所的確信結果。本事務所的獨立有限保證確信聲明是按照台新金控向本事務所的委託條款進行。本事務所的確信工作僅為向台新金控報告本事務所在此獨立有限保證確信聲明中被委託的事項，除此並無他由。除了台新金控，本事務所的確信工作、獨立有限保證確信聲明或結論，並不向任何人員負責。

工作範圍

本事務所被委託的工作是按有限保證確信準則，為報告的讀者確保報告內容真實而公平地反映有關事務狀況，並已按以下的報告準則編制。本事務所的確信工作按有限保證確信工作程序進行。

工作依據

本事務所根據國際審計與認證準則理事會(IAASB)所公布之 International Standard on Assurance Engagements(ISAE) 3000 準則(以下簡稱「ISAE 3000」)之規定，由專門審核企業社會責任資料，並具相關經驗的小組進行。該準則要求本事務所遵守道德規範，包括保持獨立性，並規劃和執行有限保證確信程序，確保此報告不存有任何重大不實表達。

確信工作的侷限性

本事務所的工作報告遵循全球報告倡議組織(GRI)發佈的全球報告倡議組織企業社會責任報告第四代指南(G4)要求進行確信，另只為報告中的下列指標進行有限保證確信。

- G4-EC9 於重要營運據點，採購支出來自當地供應商之比例
- G4-LA2 按重要營運據點劃分，只提供給全職員工(不包括臨時或兼職員工)的福利
- G4-LA9 按性別和員工類別劃分，每名員工每年接受訓練的平均時數
- G4-LA11 按性別和員工類別劃分，接受定期績效及職涯發展檢視的員工比例
- G4-LA12 按性別、年齡層、少數族群及其他多元化指標劃分，公司治理組織成員和各類員工的組成
- G4-SO5 已確認的貪腐事件及採取的行動
- G4-SO7 涉及反競爭行為、反托拉斯和壟斷行為的法律訴訟之總數及其結果

- G4-PR5 客戶滿意度調查的結果
- G4-PR9 因產品與服務的提供與使用而違反法律和規定被處巨額罰款的金額
- G4-EN29 違反環境法律和法規被處巨額罰款的金額，以及所受罰款以外之制裁的次數
- G4-EN31 按類別說明總環保支出及投資

有限保證確信程序旨在確認資訊的可信性，確信程序的範圍會小於為獲取合理保證所實施程序的範圍。本事務所的工作和獨立有限保證確信聲明並不會就台新金控資訊系統和流程的有效性與績效資訊發表意見。

此次有限保證確信工作的範圍為台新金控暨其子公司之活動資訊，G4-EN31 指標基於揭露時之局限，範圍以台新仁愛金控大樓、內湖大樓為限，且不會訪問外部利害關係人。歷史比較資料亦不在本次有限保證確信工作範圍內。同時，有限保證確信的範圍不包括台新金控報告中披露的 G4-EC9、G4-LA2、G4-LA9、G4-LA11、G4-LA12、G4-SO5、G4-SO7、G4-PR5、G4-PR9、G4-EN29、G4-EN31 以外的其他資訊。

確信工作

企業社會責任報告的有限保證確信工作包括向編製企業社會責任報告資料的負責人進行訪談，並適當運用分析及其他收集證據程序，包括：

一、報告書內容符合 GRI G4 核心揭露事項

- (一) 取得 GRI 對照表。
- (二) 取得企業社會責任報告書內容，並依據選定之揭露原則與 GRI 對照表，檢視揭露之資訊、方式是否相符。
- (三) 針對揭露之資訊與方式未符合 GRI 要求者，提出發現事項，並與台新金控編撰人員進行確認。
- (四) 提供最終 GRI 對照表以及企業社會責任報告書內容，並由確信人員進行檢視與確認。

二、選定確信之績效指標，其揭露之真確性

- (一) 與管理階層進行訪談。
- (二) 與負責編撰企業社會責任報告之人員以及牽涉委託確信標的相關維運人員進行訪談。
- (三) 閱讀與分析與 2014 年企業社會責任實務與績效相關之公開資訊。
- (四) 基於抽樣原則，了解、分析與測試下列事項之流程、程序、系統以及控制狀況。
 1. 企業社會責任報告之發展與核准狀況，包含實質性議題之選定、相關績效指標以及其它相關報告事項。
 2. 確信標的中各績效指標之蒐集、計算、驗證、與報告狀況。
 3. 實地訪查以進行觀察。
- (五) 根據發現狀況，對於企業社會責任報告書內容提出發現與建議。

結論

根據上述已完成的工作，本事務所沒有發現任何導致本事務所認為台新金控截至 2014 年 12 月 31 日的企業社會責任報告在任何重大方面存在重大不實表達，且報告符合全球報告倡議組織的企業社會責任報告 G4 核心揭露原則。

會計師：

楊清鎮

勤業眾信聯合會計師事務所

台北市民生東路三段 156 號 12 樓

2015.06.08





台新金控

118

886-2-2326-8888

<http://www.taishinholdings.com.tw>