

2020 CSR

企業社會責任報告書



目錄

董事長的話

總經理的話
(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

二、優質服務

三、永續金融

四、友善職場

五、綠色營運

六、社會影響力

利害關係人議合

附錄

CONTENTS 目錄

001 董事長的話

002 總經理的話



關於台新

- 004 產品服務
- 005 創造永續價值
- 007 永續影響力評價
- 009 外部肯定



永續經營

- 011 CSR委員會運作
- 012 邁向SDGs之永續績效
- 016 永續主題管理方針



永續治理

- 020 1-1 公司治理
- 024 1-2 誠信經營
- 026 1-3 風險管理及內部控制
- 035 1-4 防制洗錢及打擊資恐
- 037 1-5 資訊及交易安全
- 040 1-6 營運持續性及科技風險管理
- 043 1-7 營運績效



優質服務

- 047 2-1 客戶關係管理
- 052 2-2 隱私保護
- 054 2-3 金融科技／數位創新
- 060 2-4 金融包容性



永續金融

- 064 3-1 永續政策與行動
- 070 3-2 氣候風險韌性



友善職場

- 074 4-1 人才招聘及培育
- 082 4-2 薪酬福利及員工照顧
- 087 4-3 勞資關係維護
- 089 4-4 人權及性別平等
- 093 4-5 職場安全與健康



綠色營運

- 099 5-1 綠色營運管理
- 103 5-2 供應商永續管理



社會影響力

- 108 6-1 在地關懷



利害關係人議合

- 128 利害關係人鑑別與溝通
- 130 衝擊度與關注度衡量
- 131 重大主題邊界與管理方針
- 132 特定議題回應

133 附錄

- 134 關於本報告書
- 135 GRI 準則揭露項目
- 138 GRI 金融服務業補充指引
- 138 上市公司編製與申報企業社會責任報告書作業辦法
- 138 ISO 26000 社會責任指引國際標準對照表
- 139 永續會計準則委員會(SASB)對照表
- 140 外部保證聲明

目錄

董事長的話

總經理的話
(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

二、優質服務

三、永續金融

四、友善職場

五、綠色營運

六、社會影響力

利害關係人議合

附錄

董事長的話

2020年在疫情的衝擊下，造成全球經濟情勢及產業結構改變，影響了全球人類的生活也帶動科技加速運用，而極端天氣及氣候變遷造成的環境課題，也持續受矚目。台新一路走來，秉持著誠信(Integrity)、承諾(Commitment)、創新(Innovation)、合作(Collaboration)的企業核心價值，在永續發展的推動上始終如一。我們承諾將繼續以堅定不移的永續信念，為全球的共同議題做出實質的貢獻，並為所有利害關係人創造更長遠的永續價值。

台新金控遵循永續治理、卓越經濟、友善環境、共好社會的永續發展策略框架，不斷耕耘積極落實。2020年，我們不僅連續3年蟬聯道瓊永續指數(DJSI)「世界指數」與「新興市場指數」雙榜、亦獲得CDP氣候變遷問卷評為臺灣受評企業中最佳評級的A list領導級佳績，同時在MSCI對全世界優良ESG公司表現的評比中，台新持續被列為AA領先者等級，也連續2年被Vigeo Eiris評為新興市場表現最佳前100家公司，更連年入選「台灣公司治理100指數」、「台灣高薪100指數」、「台灣永續指數」、「FTSE4Good 新興市場指數」成分公司等。台新金控在企業社會責任、財富管理、金融科技、創新產品及優質服務等面向全年共獲得海內外逾110項大獎，績優表現深受各界肯定。

面對氣候變遷對金融服務業所產生的議題，台新金控關注國際趨勢，確保治理與領導階層支持加強揭露、修訂風險評估流程、將情境分析與財務關連應用於氣候變遷。同時為了降低對環境與社會的影響，我們在推行永續金融的過程中，不斷地納入更廣泛的議題、規範與標準，繼2018年導入TCFD (氣候相關財務揭露, Task Force on Climate-related Financial Disclosures)，隔年主動簽署成為支持TCFD 機構，提升面對氣候變遷相關的實體和轉型風險應變能力，更在2020年制訂「產業別環境與社會風險管理指引」、自願遵循聯合國責任銀行原則(Principles for Responsible Bank, PRB)，以永續發展架構推動更負責任的金融服務與規範，並且主動遵循聯合國責任投資管理原則(Principles for Responsible Investment, PRI)，將ESG納入投資、融資的評估考量，進一步促使被投資公司重視環境保護、企業社會責任以及公司治理的實踐。



台新金控董事長

吳東亮

隨著AI、5G及大數據的金融科技技術更迭，加上新冠疫情致使全球金融市場快速變化，台新對外持續以客戶需求為導向，運用AI、大數據及數位金融科技提升營運效能、提供優質服務與深化客戶體驗，並積極與新創公司合作，擴大金融服務層面，2020年推出的Richart金融生態圈，結合金融服務與生活場景，透過拓展異業商戶加入，豐富生活應用場景的各項服務，持續優化客戶體驗。對內則是積極培養包括數據分析、資訊科技、UI及UX等面向等數位轉型以及永續金融所需人才，我們相信厚實的人力資源，是企業永續發展的根基。

台新在推動社會共好方面，不斷持續發揮社會影響力，2020年為配合防疫減少人員接觸，台新銀行公益慈善基金會及台新銀行文化藝術基金會，迅速取消上半年實體活動，並改以線上直播、線上音樂會等型式，持續扶植社福團體及推廣藝文活動。創立19年的文化藝術基金會在建置藝文推廣平台的努力及用心，在2020年獲得台灣企業永續獎「社會共融」獎項的肯定；公益慈善基金會於2020年導入社會影響力管理機制，經英國Social Value International認證通過，是全球第一個通過認證的公益投票募資平台SROI報告，計算後的社會投資報酬率在全球類似的募資平台中居冠；此外台新也深化體育支持，冠名贊助職業籃球「福爾摩沙台新夢想家」，而在學術交流方面，我們也持續投入資源不間斷。

未來，我們將持續專注於可發揮最大社會影響力的領域，協助股東、客戶、員工和社區實現創造具價值的未來，以誠信建構起內外部通暢的溝通管道，積極實現永續的經濟與社會成果、永續價值。

總經理的話

企業是全球要達成永續發展目標(SDGs)的重要環節，身為責任投資機構，更需肩負起引導社會重視永續發展的關鍵角色，台新金控近年在永續治理、永續金融、氣候變遷策略、金融科技與數位創新等面向不斷深化，持續發揮核心的專業能力，以各項永續行動回應SDGs。在推動企業永續作為外，每年亦透過報告書的編製，深化與利害關係人的溝通。2020年企業社會責任報告書的編製，參照SASB(永續會計準則委員會, Sustainability Accounting Standards Boards)的揭露框架，以回應外資及投資人對ESG資訊的需求。

2020年COVID-19疫情考驗企業的風險管理及緊急應變能力，台新落實「營運持續計畫」，迅速成立防疫小組，納入風控、財務、投資、策略、資訊等部門的單位主管，善用社群軟體有效溝通、快速決策，包括物資採購、相關防疫措施、人員健康管理及回報機制等，短短兩天內部防疫通報系統即上線，並依各地疫情的嚴重程度進行差異化管理，將疫情對企業的衝擊降到最低。在建立起最佳的防疫機制之同時，在業務管理上以最大的努力抑止疫情對營運的負面影響，穩定度過2020年，營運表現與前一年度相當。

CSR委員會在2020年完成了包含六大功能小組2021年度規劃、重大主題矩陣、強化風險文化意識、進行氣候變遷相關財務揭露(TCFD)法金不動產業情境分析、訂定產業別環境與社會風險管理指引、導入赤道原則、ISO45001職業安全管理系統等。

在治理方面，2020年我們設置了提名委員會，以強化董事及獨立董事選任機制，建構多元化及專業化的董事會成員，藉以健全公司治理架構及效能；也持續增進全體員工之風險意識，在2020年風險提案與革件數達千餘件，較前一年度成長17.3%，亦於全行佈建資訊安全監控中心，優化資訊安全防護網，保障客戶交易安全。

在環境方面，我們評估交易對象的氣候敏感性，掌握重大投資融資部位的實體與轉型風險，在子公司台新銀行簽署赤道原則後，持續建構更全面性、系統化的「專案融資」授信制度，而台新證券、投信也陸續完成「機構投資人盡職治理守則」簽署，定期揭露盡職治理作為與報告；其中台新證券持續協助ESG相關產業籌資，2020年共協助13家符合ESG標準的企業在資本市場完成籌資，共計承銷金額為14.85億元，占年度總承銷金額39.24%。台新持續發揮責任投資機構的作用，為永續金融注入更多的影響力。

在社會方面，我們善用微型金融產品及數位化服務，讓偏遠地區、中小企業及弱勢族群也能使用到便捷及需要的金融服務，2020年線上帳務性交易件數成長36%。我們也十分關心員工的健康，2020年辦理了全國巡迴健檢及醫生諮詢服務。在人才招募上，2020年與70大專院校簽訂產學合作計畫，共招募445位社會新鮮人及378位實習學生，並開辦「數位金融系列講座」培育金融產業所需具跨界思維及前瞻視野的數位金融人才。當然我們也持續深化在社會公益、藝文推廣、體育推動與學術交流等四大主軸的投入，鏈結利害關係人以擴展社會影響力，連續舉辦了11屆的「您的一票，決定愛的力量」活動，受惠中小型社福團體累積共1,141家，累計捐助的公益基金已逾新台幣2.3億元。

金管會於2020年起陸續啟動「公司治理3.0永續發展藍圖」及「綠色金融行動方案2.0」，以促進企業永續並強化永續金融推展，台新金控持續以認真、創新的精神，協助推動並健全ESG金融生態系，共同追求永續的良性循環並增加資本市場的國際競爭力，面對接踵而來的各項挑戰，台新金控將匯集價值鏈上所有夥伴的力量，履行對所有利害關係人的承諾與行動，穩健紮實的往金融永續的方向持續推進。



台新金控總經理

林維俊

目錄

董事長的話

總經理的話
(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

二、優質服務

三、永續金融

四、友善職場

五、綠色營運

六、社會影響力

利害關係人議合

附錄

目錄

董事長的話

總經理的話
(CSR 委員會主任委員)

關於台新

產品服務

創造永續價值

永續影響力評價

外部肯定

永續經營

一、永續治理

二、優質服務

三、永續金融

四、友善職場

五、綠色營運

六、社會影響力

利害關係人議合

附錄

關於台新

產品服務

創造永續價值

永續影響力評價

外部肯定



目錄

董事長的話

總經理的話

(CSR 委員會主任委員)

關於台新

產品服務

創造永續價值

永續影響力評價

外部肯定

永續經營

一、永續治理

二、優質服務

三、永續金融

四、友善職場

五、綠色營運

六、社會影響力

利害關係人議合

附錄

產品服務

台新金控成立於2002年，本著「誠信、承諾、創新、合作」的企業核心價值，致力以創新的經營模式，率領旗下各子公司及關係企業，持續提供更完整、更貼近市場的創新與優質服務，贏得社會肯定與信賴，與客戶共創成功，成為客戶的「智慧好夥伴」，以成為穩健成長且值得信賴的金融機構、公司治理與社會責任的典範、台灣金融業領導者、華人社區的領導品牌。

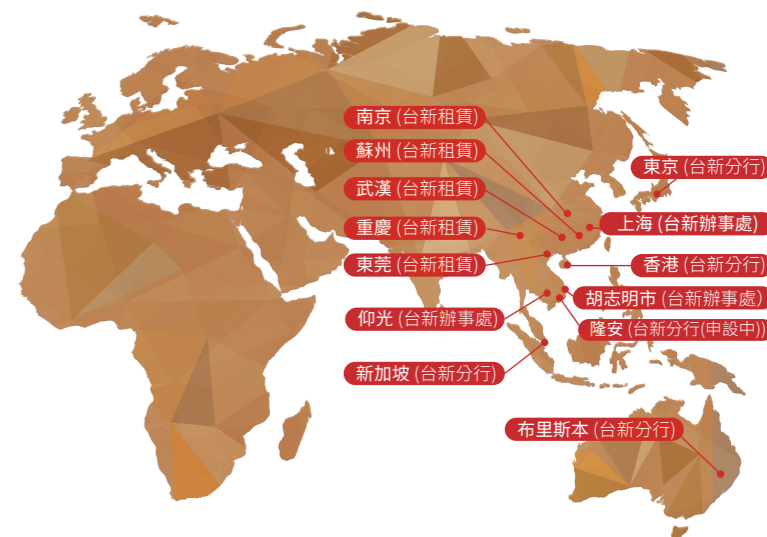
(以2020年12月31日為基準)

台新金融控股公司基本資料

總部地址	台北市仁愛路四段118號
資本額(新台幣仟元)	117,115,662
資產總額(新台幣仟元)	2,196,059,206
員工人數	9,334
產業別	金融服務
股票代號	2887 

全球布局

為加速國際化經營目標和強化競爭力，台新金控近年鎖定亞洲及泛太平洋地區積極拓展海外版圖，並響應政府的新南向政策，配合台商的金融服務需求與商機，近期海外布局以東協國家為重點區域。子公司台新銀行已向越南國家銀行遞件申請設立越南隆安分行，目前正積極籌設中；另已分別於2020年8月及12月取得泰國中央銀行核准設立曼谷代表人辦事處及馬來西亞納閩金融服務管理局核發納閩分行暨吉隆坡行銷服務處之正式執照，後續將展開申設作業，進一步擴展東協市場版圖。此外，為提供兩岸三地客戶便利的金融服務，台新金控在大中華市場不僅透過子公司台新創投在中國南京設有融資租賃公司，更陸續於東莞、蘇州、上海、重慶、武漢等地設立分公司，服務據點遍及中國22個城市，台新銀行上海代表人辦事處亦於2020年8月正式設立。目前台新銀行計有香港、新加坡、日本東京、澳洲布里斯本分行，及在越南胡志明市、緬甸仰光及中國上海設有代表人辦事處，未來將持續深耕布局海外市場，把台新優質的金融服務成功移植海外，並以優異的亞太區域性整合金融機構為目標，持續擴大市場版圖。



主要業務

台新銀行

財富管理、消費金融、法人金融、金融市場、電子金融、信託理財

台新證券

證券自營、經紀、承銷、兼營期貨

台新投信

發行受益憑證募集證券投資信託基金，並予以運用從事證券及相關商品之投資

台新投顧

提供金控及各金控子公司研究資源

台新資產管理

金融機構金錢債權收買、評價、拍賣、管理及逾期應收帳款管理服務

台新創投

創業投資業務

台新銀行公益慈善基金會

以社會福利慈善事業為目的辦理相關業務(如：公益團體活動贊助、協助弱勢族群增進謀生技能等)

台新銀行文化藝術基金會

台灣藝術的提升與推動相關業務(如：贊助及獎勵藝術文化事業/工作者、贊助及辦理各類藝術文化展演、推廣、學術研討活動、發行刊物及宣傳品等)

目錄

董事長的話

總經理的話

(CSR 委員會主任委員)

關於台新

產品服務

創造永續價值

永續影響力評價

外部肯定

永續經營

一、永續治理

二、優質服務

三、永續金融

四、友善職場

五、綠色營運

六、社會影響力

利害關係人議合

附錄

創造永續價值

六大資本



財務

- 年初權益總額：**1,790**億元
- 年初附買回票券及債券負債、應付債券：**1,881**億元
- 年初存款及匯款、央行及金融同業存款：**14,875**億元
- 年初資本額：**1,146**億元



製造

- 年初服務據點總數：**154**
- 年初 ATM 總數：**3,665**台
- 年初不動產及設備淨額：**191**億元
- 數位平台(網路、行動及其他交易及買賣平台)



智慧

- 年度員工進修補助費用：**1,728,479**元
- 年初擁有專利總數：**19**項
- 年初金融證照取得人次：**24,664**人次
- 年度金融證照考試補助金額：**2,990,605**元



自然

- 平均每人用水度數 (m³)：**12.99**
- 平均每人用電度數 (kWh)：**3,760.28**
- 年度溫室氣體排放量 (tCO₂e)：**20,201**
- 空調汰換投入費用：**747**萬元
- 能源、溫室氣體、環境管理系統投入人力及費用：**247.8**萬元



人力

- 年初員工人數：**9,195**人
- 女性**59.2**%、男性**40.8**%、30歲以下**27.4**%
- 員工教育訓練費用：**52,646,000**元
- 員工教育訓練總時數：**657,877**小時



社會

- (2017-2019年平均計算)
- 平均年度員工福利費用：**12,841,686**仟元
- 平均年度投入志工服務時數：**13,650**小時
- 社會參與平均年度投入資源：**23,877**萬元
- 客戶滿意度連續4年維持在**80%**以上



營運策略

價值創造



永續治理

- 邁向永續治理典範
- 提升風險管理效能

- 董事會及功能性委員會內部評估結果，均為「超越目標」
- 董事會平均出席率達97.32%
- 風險提案達1,002件，較前一年度成長17.3%
- 單位法令遵循考評合格率100%
- 系統遭駭導致營運衝擊零發生
- 導入數位鑑識程序



卓越經濟

- 加值服務動能
- 發展永續金融
- 擴大營運規模
- 數位金融創新

- 個人金融客戶滿意度83.9%，淨推薦分數為29.4
- 證券客戶2020年滿意度83.14%，淨推薦分數(NPS)為34.8
- 銀行客訴案件處理情形時效內結案率100%
- 2020年新增21項新型專利
- 積極推動跨業結盟，創造雙贏商機
- 數位化轉型優化新形態金融服務



友善環境

- 提升環境保護績效
- 打造永續供應鏈
- 響應國際環保倡議

- 遵循「責任投資原則」、響應「責任銀行原則」
- 制訂「產業別環境與社會風險管理指引」
- 推動無紙化，全年合計省紙量為1,470,241張紙
- 綠色採購金額較2019年增加37.44%
- 推動購買電動機車，累計至2020年底已超過7,000台
- 結合全台首家B型企業-DOMI綠然能源推動信用卡數位帳單，累計至2020年底已號召超過百萬卡友轉換數位帳單



共好社會

- 培育人才及照顧員工
- 深化供應商共同進行公益合作
- 提升公益價值發揮社會綜效

- 導入新型態支付至偏遠地區店家及店鋪
- 運用銀行服務、數位金融及保險商品幫助特定弱勢族群
- 與70所大專院校簽訂產學合作計畫
- 連續7年成為「高薪100」成分股之一
- 全體員工敬業度83%，成績高於亞太金融服務業常模高達8%
- 累計志工服務時間達15,670小時
- 協助社福團體物資媒合達310家次
- 號召百萬卡友響應募款金額達16億元

- 目錄
- 董事長的話
- 總經理的話
(CSR 委員會主任委員)

關於台新

- 產品服務
- 創造永續價值
- 永續影響力評價
- 外部肯定

永續經營

- 一、永續治理
- 二、優質服務
- 三、永續金融
- 四、友善職場
- 五、綠色營運
- 六、社會影響力

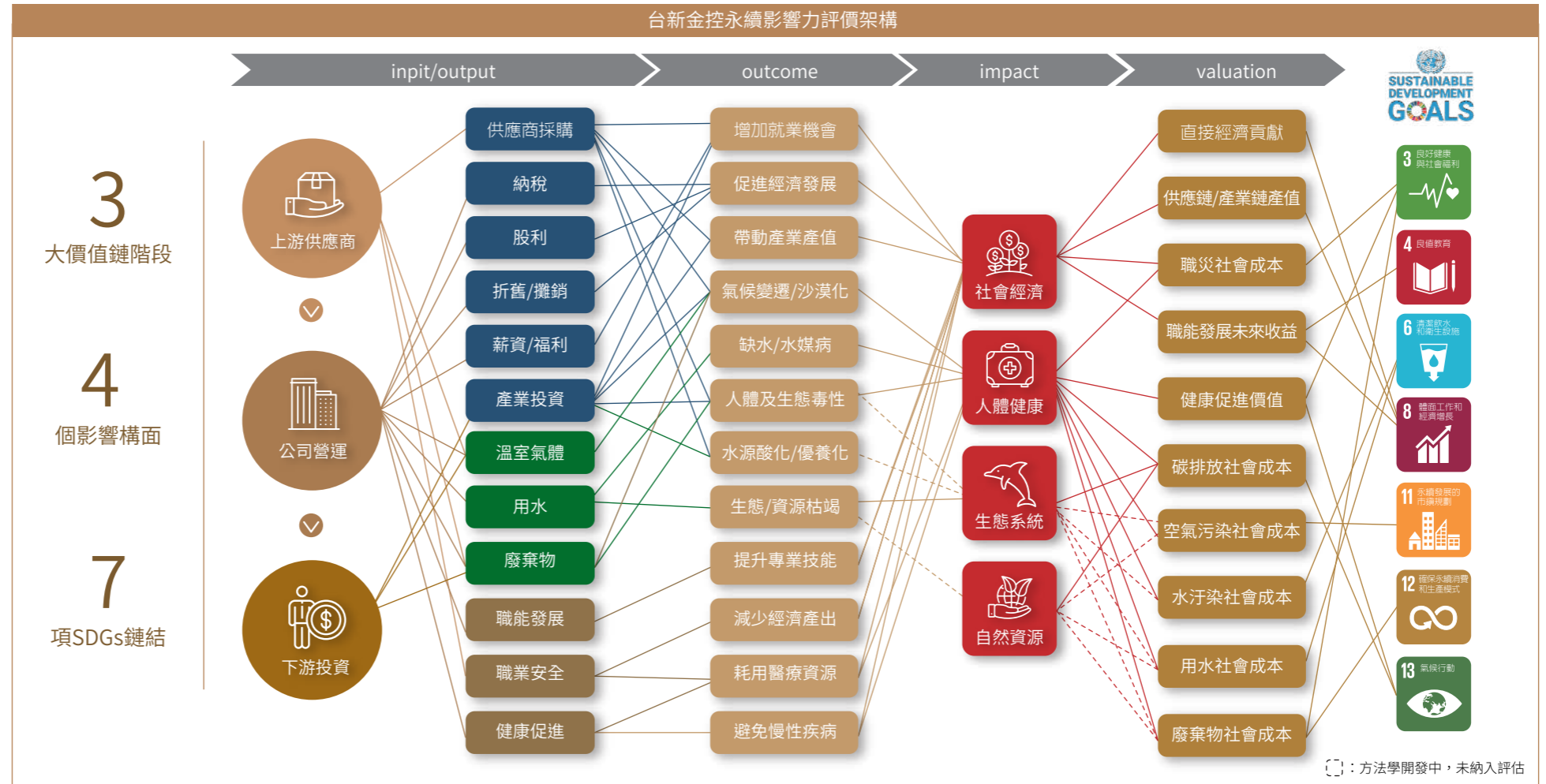
利害關係人議合

附錄

永續影響力評價

在實踐企業永續的道路上，台新金控以財務損益(Profit & Loss)觀點，結合經濟、環境與社會的三重盈餘(Triple Bottom Line, TBL)管理思維，攜手學術單位共同開發出「永續影響力評價」模型，透過衝擊路徑法(Impact pathway approach)描繪出價值鏈活動對環境與社會造成的外部性，輔以貨幣化形式衡量其為人類福祉及社會經濟帶來的潛在影響，展現企業營運為利害關係人創造的實質價值。2020年，台新金控共創造新台幣10,473億元的「淨正向影響(Net Positive Impact)^{註1}」，其中，以價值鏈下游的產業投資佔比達95%為最。展望未來，台新金控將持續推動永續影響力管理架構，擴大金融業永續投資效應，帶動產業鏈永續力提升，為社會創造更顯著的價值。

註1：淨正向影響(Net Positive Impact) = 正向影響(Positive Impact) - 負向影響(Negative Impact)



目錄

董事長的話

總經理的話
(CSR 委員會主任委員)

關於台新

- 產品服務
- 創造永續價值
- 永續影響力評價
- 外部肯定

永續經營

- 一、永續治理
- 二、優質服務
- 三、永續金融
- 四、友善職場
- 五、綠色營運
- 六、社會影響力

利害關係人議合

附錄

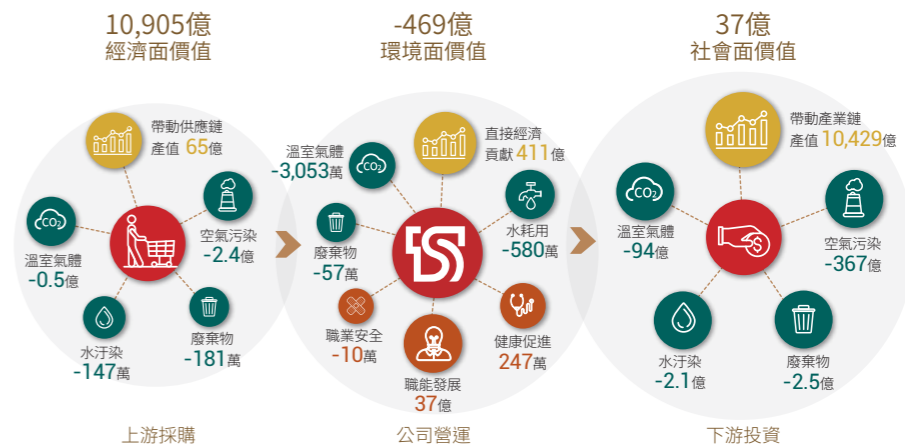
台新金控永續影響力評價架構

邊界	範疇	營運活動	外部性影響	方法學說明	參考文獻
上/下游	經濟面	供應商採購	帶動產業發展	採用投入-產出分析法 (Input-output Analysis) 評估因採購及投資活動對產業鏈相互依存關係所創造的間接經濟價值，並以自身營運每單位汙染物之外部性成本，評價供應鏈溫室氣體排放、水汙染 (COD)、廢棄物 (焚化) 及空氣汙染 (PM2.5、NOx、SOx、NMHC、Pb) 等環境衝擊。另外，考量資料取得不易，上/下游之社會外部性暫不列入評估。	主計處 (2015) 主計處 (2017) 能源局 (2012) US EPA (2016) UNEP/SETAC (2017) PWC UK (2015)
		產業投資			
	環境面	供應商採購	碳社會成本 人體健康損害		
		產業投資			
自身營運	經濟面	財務收入與支出	直接經濟貢獻	為了評估營運活動為利害關係人創造的社會經濟效益，除了營收外，我們亦將薪資 (員工)、股利 (股東/投資者)、納稅 (政府)、折舊 (供應商) 等費用支出視為正向經濟價值。	台新公司年報
	環境面	溫室氣體排放	碳社會成本 人體健康損害	我們評估包括水資源使用、溫室氣體排放、廢棄物焚化及掩埋對人體健康帶來的損害及潛在的社會成本，但排除生態系統品質降解及資源折耗。	US EPA (2016) ReCiPe (2016) UNEP/SETAC (2017) PWC UK (2015) 環保署 (2017) USEtox (2017)
		水資源使用			
		廢棄物產出			
	社會面	員工職能發展	未來收益增加	因社會面涉及層面廣且多數議題方法學尚未成熟，僅考量職災事件產生之社會成本、員工職能發展衍生之未來收益、以及推動健康促進活動降低員工健康異常風險等議題。	何俊傑 (2005) 李傑憲 (2009) WHO (2008)
		職業安全	職災社會成本		
健康促進		避免疾病風險			

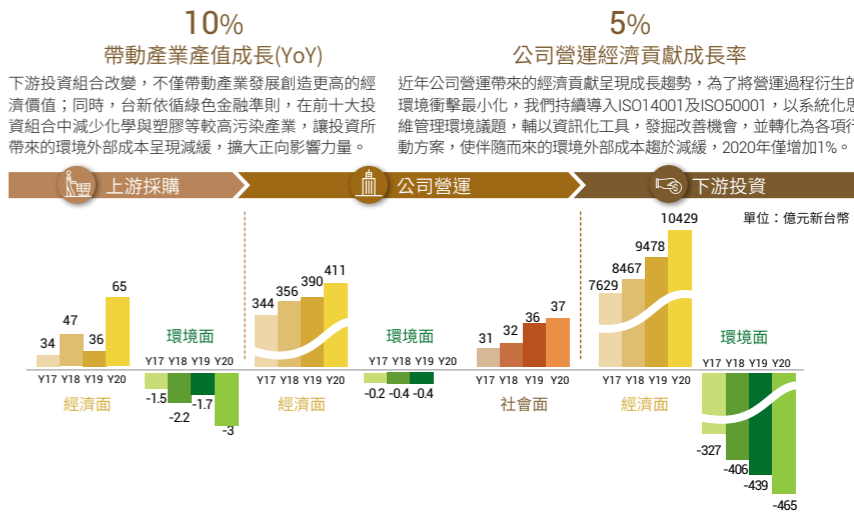
金融業的外部性影響主要集中在價值鏈下游的產品與服務，透過投融資及授信，不僅推升產業發展促進經濟產值，面對伴隨而來的永續議題，讓我們持續思考如何兼顧並擴大永續投資效應，自 2018 年起陸續導入綠色金融準則、赤道原則 (Equator Principles, EPs) 及聯合國責任投資管理原則 (Principles for Responsible Investment, PRI) 等管理制度，將 ESG 三大面向之永續因子納入投資及融資的評估流程，為利害關係人帶來正向影響力。

2020年台新金控價值鏈永續影響力

單位：新台幣元



台新金控歷年永續影響力



目錄

董事長的話

總經理的話
(CSR 委員會主任委員)

關於台新

產品服務

創造永續價值

永續影響力評價

外部肯定

永續經營

一、永續治理

二、優質服務

三、永續金融

四、友善職場

五、綠色營運

六、社會影響力

利害關係人議合

附錄

外部肯定

2020年榮獲海內外 逾110項大獎

連續3年蟬聯道瓊永續指數(DJSI)「世界指數」與「新興市場指數」雙榜
CDP (Carbon Disclosure Project) 氣候變遷評等「領導等級(A List)」



企業社會責任

- 台灣永續能源研究基金會(TAISE)頒發「企業永續報告獎-白金獎」、「TOP50台灣企業永續獎」、「社會共融獎」、「創新成長獎」
- CSR Works International頒發「亞洲最佳職場報告金獎」、「亞洲最佳永續報告銅獎」
- 亞洲人力資源雜誌(HR Asia Magazine)頒發「亞洲最佳企業雇主獎」
- 英國標準協會(BSI)頒發「永續韌性領航獎」
- 天下雜誌「天下企業公民獎」



財富管理

- 銀行家(The Banker)及PWM頒發「最佳亞洲私人銀行客戶服務獎」
- 國際私人銀行家(PBI)頒發「傑出財富管理後端技術創新獎」、「北亞最佳私人銀行推薦獎」、「最佳下一世代服務推薦獎」
- 數位銀行家(The Digital Banker)頒發「台灣最佳私人銀行」、「最佳財富管理客戶體驗獎」、「最佳下一世代服務滿意獎」、「私人銀行客戶體驗推薦獎」、「最佳私人銀行AI和大數據推薦獎」、「最佳創新專案獎」
- 財資(The Asset)頒發「台灣最佳財富管理數位體驗獎」
- 財訊評選「財富管理大獎_本國銀行最佳服務獎」、「財富管理大獎_最佳創意行銷(影音)獎」



金融科技

- 銀行家(The Banker)及PWM頒發「最佳亞洲私人銀行大數據與AI應用大獎」
- 國際數據資訊(IDC)頒發「台灣營運模式轉型領導者」
- 全球金融(Global Finance)頒發「支付創新者」、「現金管理創新者」
- 亞洲銀行家(The Asian Banker)頒發「國際最佳全通路整合獎」
- 國際零售銀行家(RBI)頒發「最佳機器學習應用推薦獎」、「最佳機器學習應用推薦獎」



創新產品 & 優質服務

- 全球金融(Global Finance)頒發「全球最佳線上產品獎」、「亞太最佳消費金融數位銀行」
- 亞元雜誌(Asiamoney)頒發「台灣最佳數位銀行獎」
- 國際零售銀行家(RBI)頒發「台灣最佳個人金融銀行」、「傑出原創貸款產品獎」、「最佳會員忠誠度計畫推薦獎」
- 亞洲銀行及財金雜誌(Asian Banking & Finance)頒發「台灣年度最佳創新獎-購併整合類」、「台灣年度創新交易獎」、「台灣最佳個人金融銀行」、「台灣年度策略夥伴獎」、「台灣年度新型消費貸款產品獎」、「台灣年度最佳銀行行動支付獎」
- 台灣金融研訓院菁業獎頒發「最佳數位金融獎_特優」、「最佳消費金融獎_優等」
- 遠見雜誌頒發「2020數位金融服務最佳銀行大賞-首獎」
- 數位時代評選「評審團大獎」、「最佳管理創新_金獎」、「最佳管理創新_銅獎」

目錄

董事長的話

總經理的話
(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

CSR 委員會運作
邁向 SDGs 之永續績效
永續主題管理方針

一、永續治理

二、優質服務

三、永續金融

四、友善職場

五、綠色營運

六、社會影響力

利害關係人議合

附錄

永續經營

CSR委員會運作

邁向SDGs之永續績效

永續主題管理方針

目錄

董事長的話

總經理的話

(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

CSR 委員會運作

邁向 SDGs 之永續績效

永續主題管理方針

一、永續治理

二、優質服務

三、永續金融

四、友善職場

五、綠色營運

六、社會影響力

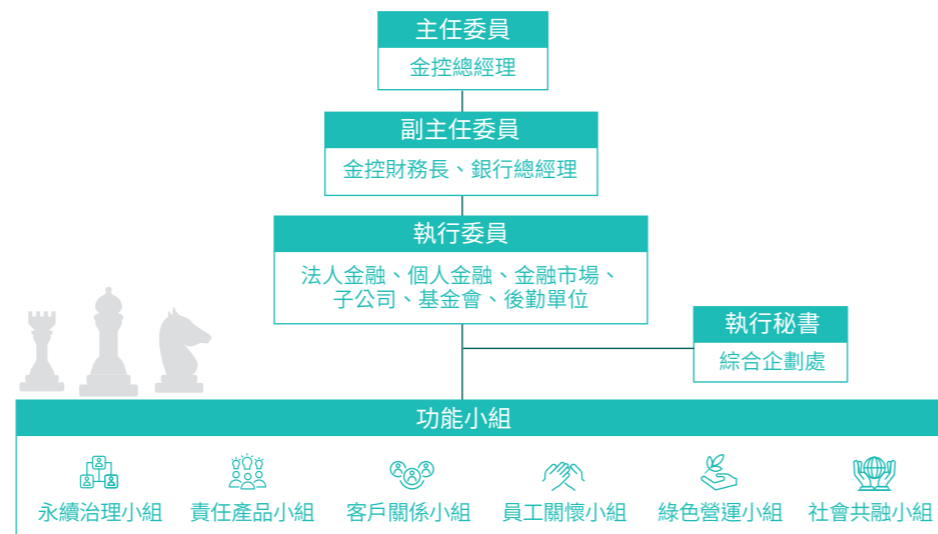
利害關係人議合

附錄

CSR 委員會運作

為提升企業永續經營之整體實踐，台新訂定《台新金控企業社會責任守則》做為公司實踐企業社會責任之依循，並設立「企業永續經營委員會」(下稱 CSR 委員會)，落實企業永續經營。目前 CSR 委員會由金控總經理擔任召集人暨主任委員，金控財務長和銀行總經理擔任副主任委員，以及各事業總處執行長／子公司／基金會代表擔任執行委員，負責訂定企業永續經營策略及整體目標、審核年度企業永續經營規劃與相關提案、企業永續經營提案之執行進度及年度成果，並審核企業社會責任報告書。

CSR 委員會每年至少召開兩次會議，必要時得隨時召開臨時會議。2020 年共召開 3 次 CSR 委員會，議案包含六大功能小組 2021 年度規劃、重大主題矩陣、強化風險文化意識、進行氣候變遷相關財務揭露 (TCFD) 法金不動產業情境分析、訂定產業別環境與社會風險管理指引、導入赤道原則、導入 ISO 45001 職業安全管理系統等。並自 2018 年起向董事會提報 CSR 執行成果及重大計畫，主任委員與各執行委員亦常態性列席董事會，得適時就 CSR 相關議題與董事會進行溝通。



永續活動記事



目錄

董事長的話

總經理的話
(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

CSR 委員會運作

邁向 SDGs 之永續績效

永續主題管理方針

一、永續治理

二、優質服務

三、永續金融

四、友善職場

五、綠色營運

六、社會影響力

利害關係人議合

附錄

邁向 SDGs 之永續績效



目錄

董事長的話

總經理的話

(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

CSR 委員會運作

邁向 SDGs 之永續績效

永續主題管理方針

一、永續治理

二、優質服務

三、永續金融

四、友善職場

五、綠色營運

六、社會影響力

利害關係人議合

附錄

台新 四大 價值	2020 年 永續主題	評量與目標				
		重要績效指標	2020 達成情形	短期 (1-2 年)	中期 (2-3 年)	長期 (3-5 年)
永續治理	公司治理	公司治理評鑑排名	維持優良成績	維持優良成績	前 5%	積極強化董事會及功能性委員會職能，創造股東、企業、客戶及員工的長期價值
		董事會績效評估	✓	內部績效評估成績達 80% 以上	持續內外部績效評估並獲得優良成績	
	誠信經營	董事出席率	✓	維持 90% 以上	維持 90% 以上	
		員工參加誠信課程完訓率	✓	100%	100%	100%
	風險管理及內部控制	金控集團資本適足率	✓	≥ 100%	≥ 100%	≥ 100%
		單位法令遵循考評合格率	✓	100%	100%	100%
		風險管理委員會之董事出席率	✓	90% 以上	90% 以上	90% 以上
	防制洗錢及打擊資恐	洗錢防制及打擊資恐教育訓練完訓率	✓	100%	100%	100%
	資訊及交易安全	系統遭駭客入侵導致營運衝擊與業務影響的事件數	✓	零案件發生	零案件發生	零案件發生
		資安專責人員每年接受外部資安專業教育訓練時數	✓	15 小時	20 小時	30 小時
		客戶投訴因網路釣魚，造成個人資料或機敏資料外洩數	✓	零外洩	零外洩	零外洩
	營運持續性及科技風險管理	營運持續計畫演練次數	✓	每年至少 1 次	每年至少 1 次	每年至少 1 次
	營運績效	信用卡簽帳金額市佔率	✓	前 5 名	前 3 名	前 3 名
		數位銀行客戶數市佔率	✓	前 1 名	前 1 名	前 1 名
		ACH 代付/收款業務市佔率	✓	前 3 名	前 3 名	前 3 名
應收帳款融資承購市佔率		✓	前 3 名	前 3 名	前 3 名	
卓越經濟	客戶關係管理	個人金融客戶滿意度	✓	涵蓋淨推薦 (NPS) 調查結果	較前一年度進步 1%	達成並維持理想目標 88%
		證券客戶滿意度	✓	涵蓋淨推薦 (NPS) 調查結果	較前一年度成長 0.5%	達理想目標 90%
	隱私保護	銀行客訴處理時效達成率	✓	>95%	>95%	>95%
		個人資料保護宣導完訓率	✓	100%	100%	100%
金融科技/數位創新	跨業合作廠商數量	✓	5 家	8 家	15 家	
		數位化轉型	✓	導入新技術，優化作業流程，提升營運效率	進行全面數位轉型	持續優化，建立數位競爭優勢

目錄

董事長的話

總經理的話

(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

CSR 委員會運作

邁向 SDGs 之永續績效

永續主題管理方針

一、永續治理

二、優質服務

三、永續金融

四、友善職場

五、綠色營運

六、社會影響力

利害關係人議合

附錄

台新 四大 價值	2020 年 永續主題	評量與目標				
		重要績效指標	2020 達成情形	短期 (1-2 年)	中期 (2-3 年)	長期 (3-5 年)
友善環境	永續金融	推動綠色金融業務	✓	導入赤道原則機制、完成訂定產業別環境與社會風險管理指引	推動與落實產業別環境與社會風險管理機制	提供綠色金融產品 (如成立綠色金融基金); 提升綠色金融業務比例 (如綠色投資)
		落實 TCFD	✓	完成導入並進行氣候相關敏感產業評估	針對氣候變遷進行財務影響分析	執行其他敏感產業分析; 因應分析結果調整管理與氣候策略; 精進氣候治理機制
	氣候變遷策略	溫室氣體排放 註: 基準年 2018=25,030 t CO ₂ e	✓	24,529 (減量 2%)	24,279 (減量 3%)	23,778 (減量 5%)
		強度目標	✓	1%	2%	3%
		再生能源推動績效	✓	每年增加 5,000 度	每年增加 10,000 度	每年增加 15,000 度
		落實 TCFD	✓	完成導入並進行氣候相關敏感產業評估	針對氣候變遷進行財務影響分析	執行其他敏感產業分析; 因應分析結果調整管理與氣候策略; 精進氣候治理機制
	綠色營運管理	溫室氣體排放 註: 基準年 2018=25,030 t CO ₂ e	✓	24,529 (減量 2%)	24,279 (減量 3%)	23,778 (減量 5%)
		外購電力 註: 基準年 2018=44,864,147 kWh	✓	43,966,864 (減量 2%)	43,518,222 (減量 3%)	42,620,939 (減量 5%)
		用水量 註: 基準年 2018=14.65 度 / 人	✓	14.36 (減量 2%)	14.21 (減量 3%)	13.92 (減量 5%)
		廢棄物 註: 基準年 2018=0.0758 噸 / 人	✓	0.0743 (減量 2%)	0.0735 (減量 3%)	0.0720 (減量 5%)
		ISO 14064-1 盤查涵蓋率	✓	維持 100%	維持 100%	維持 100%
		ISO 14001 盤查及驗證範圍	✓	全銀行	全銀行驗證	全金控驗證
供應商永續管理	供應商永續承諾書簽署率	✓	維持 100%	維持 100%	維持 100%	
	定期稽查重大供應商	✓	一級重大供應商 書面稽查率 10%	一、二級重大供應商 書面稽查率 20%	一、二級重大供應商 實地稽查率 10%	
	綠色採購金額	✓	增加 5%	增加 10%	增加 20%	
共好社會	金融包容性	Richart 使用次數	✓	成長 10%	成長 5%	持續成長
		線上帳務性交易件數	✓	成長 36%	成長 10%	成長 5%
	人才招募及培育	強化雇主品牌	✓	深耕校園, 建立多元化招募管道	增加國內外求才管道, 持續經營外部人才庫	打造優秀雇主品牌, 提高人才聚合力
		優秀員工人才留任率	✓	92%	92%	92%
		接班人培育計劃專案執行率	✓	100%	100%	100%

目錄

董事長的話

總經理的話

(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

CSR 委員會運作

邁向 SDGs 之永續績效

永續主題管理方針

一、永續治理

二、優質服務

三、永續金融

四、友善職場

五、綠色營運

六、社會影響力

利害關係人議合

附錄

台新 四大 價值	2020 年 永續主題	評量與目標				
		重要績效指標	2020 達成情形	短期 (1-2 年)	中期 (2-3 年)	長期 (3-5 年)
共 好 社 會	薪酬福利及 員工照顧	提供具競爭力之總體薪酬	✓	入選證交所「臺灣高薪 100 指數」	入選證交所「臺灣高薪 100 指數」	入選證交所「臺灣高薪 100 指數」
	勞資關係維護	員工意見調查執行率	✓	100%	100%	100%
	人權及性別 平等	人權議題教育訓練完訓率	✓	100%	100%	100%
		歧視或性騷擾案件發生數	1 件	0 件	0 件	0 件
	職場安全 與健康	職業安全衛生管理	✓	內外部稽核缺失改善率 100%	全行相關安全衛生訓練完訓率 100%	通過 ISO45001 認證、全行管理組織健全 (分行安衛主管/急救人員配置(替代)率 100%)
		重大職業災害案件發生件數	✓	0 件	0 件	0 件
		提升高風險群健康管理	✓	提升三高族群健促活動(含健檢、衛教 講座、減重比賽)參與率至 20%	提升三高族群健促活動參與率至 40%	員工三高比率降低至 10% 以下
		預防傳染性疾病	✓	員工健康異常、接觸史通報 100%	累計發布 30 篇新興傳染性疾病 衛教內容	持續辦理職場接種流感疫苗或新興 傳染病疫苗
	在地關懷	企業志工參與時數	✓	12,000	12,000	建立健全志工制度
		扶植培力社福團體	✓	舉辦愛的力量工作坊課程	擴大舉辦培力課程，增加全台各地場次	藉由扶植的社福團體，成為在地愛的力量 種子結合在地資源，協助在地更多 小型社福團體
贊助社福團體參與藝文活動場次		✓	每年 2 場	每年 2 場	每年 2 場	
	深化台新藝術獎	✓	資料庫與活動網站整合 舉辦台新藝術獎 20 周年特展 台新藝術獎 20 周年影像計畫 台北表演藝術中心開幕節目合作	展演受疫情影響甚劇，邁入後疫情時 代，除能持續舉辦台新藝術獎，同時盡 力協助藝術展演復甦與交流。	發展藝術獎之外，另一個可開展、 可與藝術獎相輔相成的果核計畫	

目錄

董事長的話

總經理的話

(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

CSR 委員會運作

邁向 SDGs 之永續績效

永續主題管理方針

一、永續治理

二、優質服務

三、永續金融

四、友善職場

五、綠色營運

六、社會影響力

利害關係人議合

附錄

永續主題管理方針

2020 年 永續主題	潛在風險	可能機會	管理方針		
			政策	承諾	行動
公司治理	不健全的公司治理制度無法進行有效的內部控制，若發生內部道德風險和舞弊自利行為，嚴重者將影響企業經營績效並損害股東權益，破壞企業永續經營。	有效的公司治理機制，可促使董事會與管理階層以符合公司與利害關係人最大利益的方式達成營運目標，協助企業管理結構之轉型，以及提供有效的監督機制，來激勵企業善用資源、提升效率。	制訂《公司治理守則》，設有「審計委員會」、「薪資報酬委員會」、與「風險管理委員會」與「提名委員會」。	建置完善的公司治理架構，強化董事會及功能性委員會職能，維護股東權益、落實企業責任。	參與公司治理評鑑並執行董事會績效執行評估，定期檢討薪酬政策與制度。
誠信經營	當企業無法落實誠信經營，將影響企業聲譽、並導致客戶及人才流失，影響公司股價。	誠信經營文化的建立及落實，有助於建立利害關係人對公司的信賴感，有助於增加客戶、提升客戶黏著度、吸引優秀人才、帶動股價上升。	訂定《誠信經營守則》、《員工行為準則》、《公司治理守則》及《企業社會責任守則》等規範。	期許員工秉持誠信的價值理念，作為檢視自己的最高準則；透過完善的制度設計、宣導及教育訓練，使誠信治理深耕企業文化，將「誠信」列為董事會之定期績效考核評核項目內容，嚴格要求高層行為符合誠信原則。	透過教育訓練、宣導及監管機制，確實防範不誠信之行為。設有「人事評議委員會」與多元的員工溝通管道，保護舉發違法。
風險管理及內部控制	風險總是與利潤並存，當企業不重視風管及內控，將出現業務推行超過公司可承受之風險胃納，或是資本閒置等過猶不及的狀況。	落實內部控制機制，善用風險管理工具，將可塑造風險與報酬均衡、資源有效運用、股東價值增加的健全營運體質。	以風險管理標準實務、巴塞爾監理委員會資本協定、本國相關法規為依據制訂《風險管理政策》。	以完善的風險辨識、衡量、彙整及管理機制，提升風險管理品質，確保企業永續經營。	採行國際最佳風險管理實務之三道防線制度，確保風險管理機制有效運作。
防制洗錢及打擊資恐	未能落實洗錢及資恐防制，將遭主管機關裁罰、墊增交易成本，甚者影響企業聲譽，造成客戶流失。	有效控管可協助穩定金融秩序，強化國際合作，善盡國際社會公民之責，有助避免前述風險並提升企業聲譽。	訂有《防制洗錢及打擊資恐政策》，並由各相關子公司以風險為導向，對自身產業訂定相關執行規範，以落實防制洗錢及打擊資恐之執行。	為防制洗錢，打擊犯罪，穩定金融秩序，促進金流透明，以及強化國際合作，強化防制洗錢及打擊資恐各項機制，提升員工洗錢防制意識，秉持永續經營核心價值，善盡國際社會公民之責。	金控董事會為最高指導與負責單位，形塑遵法和風險管理企業文化，並定期審議及檢視防制洗錢及打擊資恐執行成效，以及持續推動集團防制洗錢及打擊資恐相關教育訓練。
資訊及交易安全	資訊系統可能面臨大量的網路攻擊事件或勒索威脅，以致機密資料外洩、遭串改或營運中斷等危害，導致財務及商譽之損失。	經適當控管後，資訊系統將提供客戶、員工更安全更方便之生活及工作體驗，創造優良數位生活環境。	訂定《資訊安全政策》與《網路安全管理要點》；設立「資訊安全委員會」，訂定資訊安全防護目標，定期討論資訊安全相關議題及改善措施。	提供完善之資訊安全保護，創造可靠與信賴之金融發展環境。	取得 ISO / IEC 27001 ISMS 驗證，並蒐集國際資訊安全與全球動態威脅之情資，即時預防與因應加強資訊安全堡壘。
營運持續性及科技風險管理	風險具有不確定何時發生的特性，若平時欠缺營運韌性規劃，當事件發生時，可能無法持續提供服務，嚴重時甚至影響整體金融市場穩定。	當遭遇突發危急狀況時，能維持重要營運項目，並儘速回復正常營運，減輕災害帶來的衝擊及營運中斷時間，保障客戶及股東的權益，減少風險的衝擊與增加競爭力。	在銀行業務建置營運持續管理機制，維持重要營運項目，並儘速回復正常營運。	減輕災害帶來的衝擊及營運中斷時間，保障客戶及股東的權益，減少風險的衝擊與增加競爭力。	訂定營運持續計畫、資訊系統復原計畫、緊急資金調度應變計畫等，並進行相關演練。
客戶關係管理	1. 未能以客戶體驗角度提供服務，易引發客戶抱怨，有損公司品牌形象。 2. 未建立公平待客為核心之企業文化，或員工無法遵循金融消費者保護之認知及相關法規，將增加違法成本，損失商譽。	1. 重視客戶體驗，貼近市場需求及提供多元溝通互動管道，能提升客戶滿意度及忠誠度。 2. 當擬定完善公平待客的政策及策略並落實執行，管理者能善盡監督及員工能遵循規範，從上到下形塑良善企業文化，永續經營及提升競爭力。	訂立《公平待客原則政策》、《公平待客原則策略》、《台新銀行消費爭議處理制度》、《台新銀行 VOC 實施要點》、《台新銀行前線單位服務查核要點》。	提供多元的在地化及個人化客戶服務，同時聆聽客戶的聲音，為客戶提供高價值的服務，打造客戶信賴的智慧好夥伴。	積極投入資源進行服務品質與客戶滿意度之培訓，以滿足客戶需求，提升服務品質與滿意度。

目錄

董事長的話

總經理的話
(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

CSR 委員會運作
邁向 SDGs 之永續績效
永續主題管理方針

一、永續治理

二、優質服務

三、永續金融

四、友善職場

五、綠色營運

六、社會影響力

利害關係人議合

附錄

2020 年 永續主題	潛在風險	可能機會	管理方針		
			政策	承諾	行動
隱私保護	將遭主管機關裁罰，導致商譽受損，造成客戶流失。	落實個資保護管理，增加客戶對企業的信賴，有機會帶動客戶數成長，並提升客戶黏著度。	制定個人資料保護管理相關規範，並依法令異動檢視規範之妥適性，同時根據風險評估之結果，訂定適當之管理機制。	持續推動教育訓練，使員工明瞭相關法令要求，並使所屬人員充分了解就個資保護之責任範圍、相關機制、程序及措施。	委託會計師辦理個人資料保護專案查核。
金融科技 / 數位創新	商品體驗不足，流失既有客戶，造成競爭力落後同業。且僅能於既有金融業務紅海中與他行競爭，侵蝕本行獲利。	建立出色的客戶體驗，增加客戶黏著度，取得新的競爭優勢。並創造金融業務藍海，提高收入。	掌握金融科技發展趨勢，布建數位金融生態環境，並因應新世代趨勢進行科技人才培育。	以客戶為中心，完善最佳數位服務體驗，並致力建立整體數位能力，提供融入客戶生活的金融服務。	透過新技術發展創新服務和優化流程，提供更有溫度、更符合客戶實際需求的金融服務，將金融科技的便利性融入日常生活，以提供即時且應景的金融服務體驗。
永續金融	1. 政府加速推動可能形成導入機制與落實之成本增加 2. 往來對象如為高碳排、高汙染之客戶且無改善，造成聲譽受損	ESG 產業發展加速，增加投融資機會。	制訂《綠色金融準則》，將環境及社會風險之評估納入融資及投資之中；並呼應聯合國氣候變化綱要公約以及我國政府再生能源政策，支持相關產業。	支持環保與綠色產業，並避免直接與具爭議性之企業合作。	依循綠色金融準則，審查評估投資標的是否屬可積極支持的產業，或應避免的產業，交易後持續關注投資標的融資動態。
氣候變遷策略	1. 政府加速推動可能形成導入機制與落實之成本增加 2. 因擔保品及授信戶受氣候變遷影響之風險增加，可能提高違約率、或擔保品價值降低	低碳經濟產業、或受益於極端氣候之產業發展加速，增加投融資機會。	1. 台新金控在風險管理政策納入氣候變遷風險管理。 2. 訂定《綠色金融準則》，在業務推動時應積極支持與環保產業或減緩氣候變遷相關的產業與企業。	1. 響應 TCFD (氣候相關財務揭露) 並簽署成為支持機構之一。 2. 持續回應 CDP (碳揭露專案)。	1. 積極導入 TCFD 建議架構下之風險與機會鑑別，並提出減緩的做法。 2. 針對氣候變遷較敏感的產業，進行情境分析或持續關注與管理。
綠色營運管理	未控管能源使用量及碳排放量，違反環保法令，受政府機關裁罰，並造成不可逆的環境負擔。	提升全員環保節能意識，自發性參與節能活動，帶動能源費用支出下降，減少服務之碳足跡。	制定《環境永續政策》持續推動各項環保節能、減碳作業與能源績效改善，降低環境衝擊。	所有節能及環境政策均符合法規要求，加強汙染預防，全面性參與節能減碳措施。	導入 ISO 14001、ISO 14064-1:2018 與 ISO 50001，並逐年擴大盤查涵蓋率。
供應商永續管理	供應商未實踐企業社會責任，導致發生的勞工權益、環境永續等爭議影響交易，使服務中斷並破壞台新企業形象。	透過台新影響力推動供應商完善企業社會責任，於各供應鏈打造優質企業文化、降低風險並產生緊密正向連結。	制定《供應商管理準則》與《供應商守則》，要求供應商善盡企業社會責任、推動環境永續發展及實踐維護基本人權。	於採購合約中新增《供應商承諾書》，要求供應鏈上下游廠商與台新攜手努力，共同實踐企業社會責任。	針對所有供應商進行企業社會責任相關教育訓練；每年進行供應商評鑑，並依據評鑑結果，要求供應商配合改善。
金融包容性	為多元族群提供金融產品與服務時，亦需持續監測並強化相關法令、資訊安全等風險控管。倘若控管不足，影響客戶權益、違反相關法規，可能遭主管機關裁罰，並嚴重損害公司聲譽、客戶流失。	持續運用金融科技，為多元族群提供更為便捷與需要的金融產品與服務，不僅拓展公司產品服務種類、更能增加客戶數量，健全公司營運體質，提升公司形象與競爭力。	將 ESG 理念導入金融服務、降低服務門檻，為多元族群提供適合且友善的金融商品與服務，建構平等完善的金融環境。	運用金融科技持續優化服務，並推動普惠金融商品，擴大金融服務的及性及使用性。	1. 藉由 Richart APP，為經濟相對弱勢的年輕世代打造簡單、方便、易懂的金融產品與服務，鼓勵掌握自己的收支狀況、養成投資理財習慣。 2. 持續強化 APP、線上平台的服務項目及功能，優化客戶使用體驗，使客戶可不受地域及時間限制取得金融產品與服務。

目錄

董事長的話

總經理的話
(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

CSR 委員會運作

邁向 SDGs 之永續績效

永續主題管理方針

一、永續治理

二、優質服務

三、永續金融

四、友善職場

五、綠色營運

六、社會影響力

利害關係人議合

附錄

2020 年 永續主題	潛在風險	可能機會	管理方針		
			政策	承諾	行動
人才招募 及培育	無法招募到多元的人才，降低組織多元發展的可能性。或人才流失、員工能力與組織所需產生落差，造成企業整體競爭力下降。	多元人才可激發組織內部不同的思維，貢獻更寬廣的構想以及觀點，進而可有更多發揮創意拓展組織績效的可能性。提供多元開放的學習資源，以降低人才與組織所需職能之落差，為員工充分發揮其潛力提供所需要的各種支持並提高員工生產力。	訂有《員工訓練準則》、《員工自我發展補助準則》、《員工在職進修補助準則》，以柯氏培訓評估方式衡量訓練成果。	關注多元平等與員工權益，提供豐富多元的學習管道。透過多元管道，網羅最契合與優秀的人才。	依員工職涯各階段設計不同的學習計畫，因應金融環境趨勢發展出多樣化的學習專案。任用與晉升方面不因性別而有所差異，落實台新多元與無歧視政策。
薪酬福利 及 員工照顧	人才流失、失去招募競爭力，無法激勵員工成長，並弱化員工對於工作之投入及向心力。	吸引及留住人才，增進員工歸屬感、忠誠度，同時創造良好企業文化並提升員工工作動機及滿意度，使員工和公司競爭力同步成長。	定期參與市場薪資調查，透過《工資暨獎金核發辦法》、《績效評核暨獎金辦法》提供公平且具激勵性的薪酬。	以良好薪酬管理制度及績效考評衡量員工表現，以達到完善的人力資源管理。	每年進行調薪，以具市場競爭力薪酬及完善福利與照顧措施回饋員工，同時運用不同長期激勵工具，達成吸引、留置、激勵、與績效連結的獎勵效果。
勞資關係 維護	人才流失，員工對組織的歸屬感下降，勞資爭議的發生率上升。	了解員工的想法，並與時俱進的調整公司的措施，藉此提升員工對公司的歸屬感，降低員工流失率及減少勞資爭議發生。	透過多重溝通管道，包括定期員工意見調查、不定期員工意見脈動調查、員工信箱、焦點團體訪談等，讓員工有充分表達意見的機會，持續聆聽員工聲音以維護員工關係。	所有勞工不分年資、職務、職級都有充分表達意見的機會，且不因其意見而有被貼標籤的疑慮。	定期執行員工意見調查，並針對調查結果進行行動改善計畫。
人權及性 別平等	造成員工申訴，破壞職場和諧；並易受到各類利益關係人的負面評價，或受到主關機關的裁罰。	遵守人權相關議題，保障員工處於一個更安全的職場，讓員工能安心的在公司工作及長期發展，且可避免外部利害關係人或主管機關提出負面評價或裁罰。	公告《禁止工作場所性騷擾》及《台新人權保護聲明》，提倡勞工之人權保護。設有《母性保護計畫》，定期進行《母性健康保護工作場所環境及作業危害評估》。	所有勞工一視同仁，不因任何個人情況予以歧視，並嚴格禁止任何形式的性騷擾與恐嚇行為。	勞工及人權相關議題列入新進員工的企業倫理訓練課程。聘有特約醫師臨場服務，為懷孕女性或育有新生兒員工開設懷孕及育嬰相關講座及課程。
職場安全 與健康	職場安全衛生危害事件增加，影響公司形象。職場安全與健康的不確定性，削減員工對公司的信任。員工傷病率提高，影響到勤及員工產值、增加人事成本支出，並影響同仁未來生活品質。	主動鑑別工作職場危害，持續推動職業安全衛生教育訓練與醫療專業健康管理，並創造健康與友善的工作職場，提高同仁健康知能並落實於日常。同時保護公司員工，降低員工傷病的機率，減少公司人事成本支出。	訂有《健康檢查實施準則》、《勞工健康服務計畫》、《異常工作負荷促發疾病預防計畫》、《人因性危害預防計畫》、《母性健康保護計畫》、《執行職務遭受不法侵害預防計畫》，以給予員工充分的健康照護與專業協助。	建立安全無害之良好工作環境，給予員工適時的健康照護與專業協助，藉由多重管道為員工身心靈健康認真把關。	持續推動職業安全衛生管理、健康促進及管理，實施新進勞工安全衛生教育訓練、勞工健康檢查、臨場醫護服務、傳染病防治等措施，定期評估職業安全衛生風險議題。
在地關懷	無法妥善管理，則資源無法有效分配，或支助對象因政治立場及觀點，影響社會觀感。	社會投入若有完善的管理與執行，不僅能增加與外部的互動話題、強化企業正面形象，更能善盡企業社會責任。	秉持「以人為本」信念和「給釣竿、教釣魚」理念，從在地需求出發，在社會公益、藝文推廣、體育推動及學術交流等四大面向辛勤耕耘。	關懷弱勢、資源媒合、培力教育，消弭不平等，以優質教育、普及化藝文展演，提升身心健康，藉以促成各族群的健康及福祉。	導入 LBG(London Benchmarking Group) 的計算架構，將投入及產出利用量化數據方式，評估台新在各項社會參與投入資源、產生效益及對社會長期的影響力。

* 營運績效係上係永續主題管理之成果，詳細內容請參照「[營運績效](#)」章節

目錄

董事長的話

總經理的話
(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

1-1 公司治理

1-2 誠信經營

1-3 風險管理及內部控制

1-4 防制洗錢及打擊資恐

1-5 資訊及交易安全

1-6 營運持續性及科技風險管理

1-7 營運績效

二、優質服務

三、永續金融

四、友善職場

五、綠色營運

六、社會影響力

利害關係人議合

附錄

永續治理

1-1 公司治理

1-2 誠信經營

1-3 風險管理及內部控制

1-4 防制洗錢及打擊資恐

1-5 資訊及交易安全

1-6 營運持續性及科技風險管理

1-7 營運績效

目錄

董事長的話

總經理的話
(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

1-1 公司治理

1-2 誠信經營

1-3 風險管理及內部控制

1-4 防制洗錢及打擊資恐

1-5 資訊及交易安全

1-6 營運持續性及科技風險管理

1-7 營運績效

二、優質服務

三、永續金融

四、友善職場

五、綠色營運

六、社會影響力

利害關係人議合

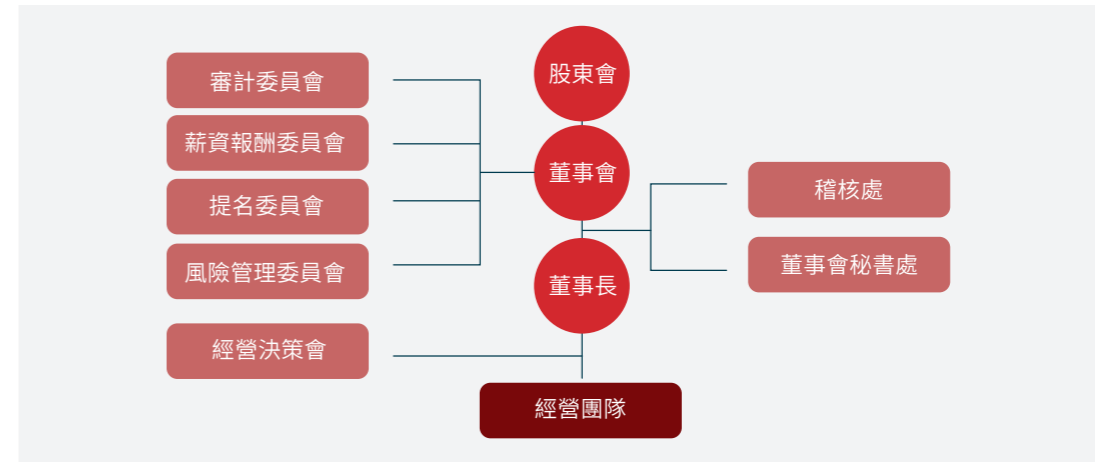
附錄

1-1 公司治理




公司治理架構

台新秉持著「誠信、承諾、創新、合作」的企業核心價值，整合多方面資源，確保公司營運效能，並降低營運風險。2020 年設置提名委員會，以強化董事及獨立董事選任機制，建構多元化及專業化董事會成員，全面有效提升公司治理效能。在公司治理推動上，台新於臺灣證券交易所舉辦歷屆「公司治理評鑑」均維持優良成績，並自 2015 年 6 月起入選為「臺灣公司治理 100 指數成分股」，自 2018 年起更連續 3 年入選備受全球投資人關注的道瓊永續指數(Dow Jones Sustainability Index, DJSI)「世界指數」和「新興市場指數」成份股，亦連續 2 年榮獲 ESG 專業評等機構 Vigeo Eiris 評選為「新興市場表現最佳之前 100 家公司」(The 100 most advanced companies in Vigeo's Emerging Markets universe)，顯見台新在公司治理上的績效，名列國際標竿，深受投資人與外部肯定。

台新金控相信健全的公司治理架構與有效率的董事會是公司治理良好的基礎。在完善的運作下，治理階層得以充分掌握公司的經營策略及營運發展目標與執行狀況，帶領公司及時因應經濟變化與競爭環境，提升公司治理效能與風險管控。



功能性委員會運作與主要職掌

類型	2020 年運作情形	職掌
 審計委員會	<ul style="list-style-type: none"> 召集人：張敏玉獨立董事 開會次數：12 次 平均出席率：100% 	<ul style="list-style-type: none"> 取得或處分資產處理程序、內部控制制度之訂定或修訂及內部控制制度有效性之考核。 募集、發行或私募具有股權性質之有價證券及重大之資產或衍生性商品交易。 簽證會計師之委任、解任或報酬及財務、會計或內部稽核主管之任免。 財務報告及半年財務報告之審核。 涉及董事自身利害關係之事項。
 薪資報酬委員會	<ul style="list-style-type: none"> 召集人：林義夫獨立董事 開會次數：3 次 平均出席率：100% 	<ul style="list-style-type: none"> 訂定並定期檢討董事及經理人績效評估與薪資報酬之政策、制度、標準與結構。 定期評估並訂定董事及經理人之薪資報酬。
 風險管理委員會	<ul style="list-style-type: none"> 召集人：張敏玉獨立董事 開會次數：5 次 平均出席率：100% 	<ul style="list-style-type: none"> 本公司風險管理政策之審議。 本公司年度風險胃納或限額之審議。 本公司定期性風險管理整合報告之檢視。 其他本公司或主管機關規定之重大風險管理事項之檢視或審議。
 提名委員會	<ul style="list-style-type: none"> 召集人：王自展董事 開會次數：2 次 平均出席率：100% 	<ul style="list-style-type: none"> 建議董事會提名之董事候選人名單。 擬定並檢討董事進修計畫。 審議董事會及各功能性委員績效評估辦法及檢視執行結果。 審議誠信經營政策及檢視執行結果。

目錄

董事長的話

總經理的話

(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

1-1 公司治理

1-2 誠信經營

1-3 風險管理及內部控制

1-4 防制洗錢及打擊資恐

1-5 資訊及交易安全

1-6 營運持續性及科技風險管理

1-7 營運績效

二、優質服務

三、永續金融

四、友善職場

五、綠色營運

六、社會影響力

利害關係人議合

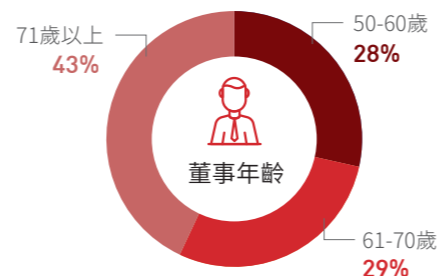
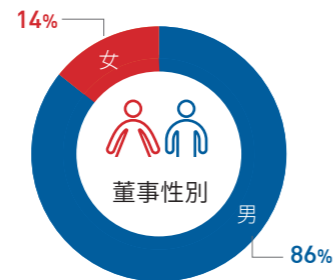
附錄

董事會組成及運作

董事會組成

台新金控依據「台新金控董事選舉辦法」選出董事會成員，同時董事會之組成將多元性納入考量，其成員遴選條件不侷限於性別、年齡、種族與國籍等，亦考量其專業知識與技能。董事會每屆任期為三年，本屆於 2018 年 6 月選任，[成員共 7 位](#)，包含 3 席獨立董事(1 席為女性且具會計師資格)，本屆董事會截至 2020 年 12 月的平均任期為 11.42 年。其中，獨立董事共 3 位，佔全體董事比例 42.85%。

董事會成員[背景多元化](#)，且富含業界資歷，包括：銀行、證券、投資、保險、其他產業、中小企業、會計、領導、國際經驗、政府及公共政策、非營利組織、資訊科技、學術經驗，所有董事皆具風險管理之相關經驗或專長，以督導經營團隊重大決策方案。此外，獨立董事亦依證交所「公開發行公司獨立董事設置及應遵循事項辦法」延攬，且金控董事長亦未兼任高階經理人，透過董事的獨立性^(註)，體現永續經營治理之精神。



職稱	姓名	董事兼任上市櫃家數(註1)	是否符合獨立性(註2)	全球行業分類系統第一層級產業(GICS Level 1)
董事長	■ 嘉浩(股)公司 ■ 代表人：吳東亮	0	V	金融、原料
董事	■ 台灣石化合成(股)公司 ■ 代表人：吳澄清	0	V	金融、工業
董事	■ 翔肇(股)公司 ■ 代表人：郭瑞嵩	2	V	金融、資訊科技
董事	■ 明淵(股)公司 ■ 代表人：王自展	1	V	金融、醫療保健
獨立董事	■ 林義夫	3	V	金融
獨立董事	■ 張敏玉	2	V	金融、電訊服務
獨立董事	■ 管國霖	0	V	金融

註1：台新金控及台新銀行合併計算為 1 家，2018-2019 年 CSR 報告書所刊載之數字為董事兼任所有家數，2020 年為董事兼任上市櫃家數。

註2：本公司除依我國法令定義之獨立性標準(公開發行公司獨立董事設置及應遵循事項辦法第三條)檢視各董事獨立性情形並揭露於年報外，亦符合下列獨立性檢視標準(即下列 9 項指標至少符合 4 項，其中前 3 項至少符合 2 項)：

- 過去 1 年內，董事未任職本公司高階主管。
- 在當前會計年度內，董事及其家族成員未接受公司或任一子公司超過 60,000 美元，但受美國 SEC 4200 條款允許者得不在此限。
- 董事的家族成員未任職公司或任一子公司的高階主管。
- 董事非公司或經營團隊的諮詢顧問，且與公司諮詢顧問沒有利害關係。
- 董事與公司主要顧客或供應商沒有利害關係。
- 董事與其他企業或其經營階層間沒有服務契約關係。
- 董事與主要受公司捐獻之非營利組織沒有利害關係。
- 過去 3 年內，董事未任職於公司外部查核機構或擔任合夥人。
- 董事與董事會獨立性運作無任何利益衝突。



利益迴避

依台新金控「董事會議事規範」之董事利益迴避規定，要求董事若與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外，若有損及公司利益之虞時，亦要求迴避不得加入討論及表決，並不得代理其他董事行使其表決權。

目錄

董事長的話

總經理的話
(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

1-1 公司治理

1-2 誠信經營

1-3 風險管理及內部控制

1-4 防制洗錢及打擊資恐

1-5 資訊及交易安全

1-6 營運持續性及科技風險管理

1-7 營運績效

二、優質服務

三、永續金融

四、友善職場

五、綠色營運

六、社會影響力

利害關係人議合

附錄

董事進修

為提升公司治理效能，台新除聘任業界菁英擔任董事外，亦相當注重董事的進修與訓練，全體董事皆已符合「上市上櫃公司董事、監察人進修推行要點」之規範，2020 年每位董事平均進修時數約為 11.07 小時。每月亦邀請台新投顧專家，進行國際政經趨勢專題報告，以利董事掌握最新發展脈動。

2020 年董事參與之課程

課程	董事參與人數	時數	人時數
防制洗錢之風險管控省思及展望	7	3	21
金融消費者保護法及公平待客原則研習班	7	3	21
「公司治理 3.0- 永續發展藍圖」高峰論壇	2	3	6
2021 年經濟展望及產業趨勢	1	3	3
機構投資人在企業提升公司治理中扮演之角色	1	3	3
企業社會責任與永續經營	1	3	3
109 年度防範內線交易暨內部人股權交易宣導說明會	1	3	3
疫情過後企業轉型及供應鏈調整 - 稅務觀點 /5G 時代下的變革	1	3	3
公司治理講堂 - 金融科技系列(第 1 期)	1	3	3
初探數據資料分析 E-Course	1	2.5	2.5
數位金融風管與法遵實務 E-Course	1	3	3
法遵科技 (RegTech) 實踐與未來展望	1	3	3
勞動事件法 (會計服務業)	1	3	3
合計	26	38.5	77.5
每位董事平均受訓時數		11.07	

針對董事未來之進修課程規劃，除依當年經濟情勢及環境狀況外，亦將持續安排公司治理、風險管理、業務、商務、會計、法務、防制洗錢及打擊資恐或企業社會責任等進修課程，以強化董事專業優勢與能力，掌握最新的管理趨勢。本公司提名委員會茲參酌集團政策規劃等議題擬定年度董事進修課程規劃如下：

01 風險管理與法令遵循

提供董事應知悉的業務發展趨勢與對應風險類別，包括但不限於防制洗錢及打擊資恐、數位金融業務風險、資訊安全整體管控及風險評估、公司法令遵循文化形塑等。

02 數位化趨勢

瞭解數位金融在市場上的應用、數位金融發展應持續關注的風險、網路及資訊安全因應與治理、金融科技及金融監理科技近期發展等。

03 法令規範或主管機關要求之課程主題。

董事會有效性

台新金控 2020 年度共召開 16 次董事會，平均出席率達 97.32%。依據「[董事會績效評估準則](#)」(包含功能性委員會之績效評估)，內部評估每年應至少執行一次，外部評估則每三年至少由外部專家團隊執行評估一次，內部評估自 2016 年執行，最近一次已於 2020 年完成；外部評估自 2018 年執行，最近一次已於 2021 年 4 月完成。有關評估結果已揭露於年報(依年報刊印日前最近一次執行項目記載)及公司網站「[公司治理](#)」，建立客觀評估制度，提升董事績效。

自我評估面向

董事	董事會	功能性委員會
<ul style="list-style-type: none"> 公司目標與任務之掌握 董事職責認知 對公司營運之參與程度 內部關係經營與溝通 董事之專業及持續進修 內部控制 	<ul style="list-style-type: none"> 對公司營運之參與程度 提升董事會決策品質 董事會組成與結構 董事專業及持續進修 內部控制 	<ul style="list-style-type: none"> 對公司營運之參與程度 功能性委員會職責 提升功能性委員會決策品質 功能性委員會組成及成員選任 內部控制

目錄

董事長的話

 總經理的話
(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

1-1 公司治理

1-2 誠信經營

1-3 風險管理及內部控制

1-4 防制洗錢及打擊資恐

1-5 資訊及交易安全

1-6 營運持續性及科技風險管理

1-7 營運績效

二、優質服務

三、永續金融

四、友善職場

五、綠色營運

六、社會影響力

利害關係人議合

附錄

高階經理人薪酬政策

台新金控於董事會下設有薪資報酬委員會，目前由三名獨立董事擔任委員；薪酬委員會考量同業給付水準、個人表現、公司經營績效及未來風險之關聯合理性等因素，定期審議本公司董事與經理人之績效評估與薪資報酬制度及標準，並提報董事會審議。

台新金控自 2012 年實施經理人長期激勵獎金計畫，納入遞延及追回機制。獎金履約係採連結公司長期股價，並設計遞延 2 ~ 3 年發放，除反映未來股票價值，亦將經理人之薪資報酬與公司經營績效做更緊密地連結；同時亦約定追回條款，若有違反勞動契約、工作規則等重大過失或工作績效明顯低落者，台新有權撤回經理人尚未履約之激勵獎金。

總經理及高階經理人之績效及薪酬考量面向

衡量面向	項目	比重	說明
管理職能	實踐企業核心價值	50%	包含正直誠信、承諾、創新與合作之核心價值認同與實踐、並展現領導力。
	財務性指標		包含獲利能力、成長率、市場領導性及股東權益報酬等。
目標達成及組織績效	非財務性綜合指標	50%	包含風險控管、資產品質及流程創新與控管、企業形象及人才管理培育等。
	其他		將聯合國永續發展目標 (SDGs) 結合公司經營策略，如：內外部稽核、法令遵循及節能減碳等公司治理及環境等項目，納入績效及薪酬考量。

高階經理人持股狀況與薪酬比例

單位：新台幣仟元

職稱	姓名	持有股份(仟股)		薪資	平均薪酬 (薪資/人數)	持有股份市值/ 經理人平均薪資
		普通股	特別股			
總經理	林維俊	5,010	-			13.45
				58,828	4,902	
高階經理人(註 1)		4,866	308			1.49

註 1：高階經理人定義係參照金融控股公司年報應行記載事項準則含總經理，共計 12 位，本表揭露之酬金內容依其 2020 年度任內領取之金額為主。

註 2：持股市值以 2020 年底前 30 個營業日平均每股市值計算；普通股市值以新台幣 13.16 元計算，特別股市值以新台幣 52.54 元計算。

專業參與

台新金控與各子公司於 2020 年度參與約 27 個國內外公協會組織，期藉由與同業間交流與合作，促進金融業務穩定發展。在推廣金融業發展方面，台新銀行參與許多國內外組織並擔綱重要角色，例如中華民國銀行商業同業公會全國聯合會、中華民國工商協進會、金融研訓院之「芬恩特 Fin&Tech 創新聚落」等；在國際交流方面，參與亞洲金融合作聯盟會、亞洲銀行家協會和兩岸企業家峰會等；在企業永續經營方面，台新亦積極投入台灣永續研訓中心，以響應永續發展趨勢；此外，台新證券、台新創投、台新投信及台新投顧均於相關中華民國商業同業公會擔任理事或會員。台新於 2020 年所支付的會員費金額總計新台幣 6,850,975 元，年度金額最多的機構則為中華民國銀行公會(費用新台幣 2,241,100 元)、亞洲金融合作聯盟會(費用新台幣 1,090,675 元)及中華民國工商協進會(費用新台幣 650,000 元)。

目錄

董事長的話

總經理的話
(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

1-1 公司治理

1-2 誠信經營

1-3 風險管理及內部控制

1-4 防制洗錢及打擊資恐

1-5 資訊及交易安全

1-6 營運持續性及科技風險管理

1-7 營運績效

二、優質服務

三、永續金融

四、友善職場

五、綠色營運

六、社會影響力

利害關係人議合

附錄

1-2 誠信經營

誠信經營方針

為建立良好的公司治理與風險控管制度，作為員工決策及行為妥適性之指引；並規範依相關競爭法規從事營業活動，台新金控訂有相關誠信經營與治理規範，以確保企業誠信經營的文化與健全發展。

台新金控員工行為準則



- 從業倫理規範
- 員工關係維護
- 員工兼職管理與利益衝突迴避
- 饋贈與招待的規範
- 客戶隱私權
- 資訊完整性及正確性之維護
- 智慧財產權之維護
- 公平交易原則
- 洗錢防制
- 舉報責任與義務

台新金控也訂有《誠信經營守則》，以建立本公司誠信經營之企業文化及健全發展，適用對象包含董事、經理人、員工，以及子公司及其他直接或間接控制之企業或法人。規範從事商業行為之過程中，不得直接或間接提供、承諾、要求或收受任何不正當利益，或做出其他違反誠信、不法或違背受託義務等不誠信行為，以獲得或維持利益。

同時，台新也訂定《員工行為準則》，並明訂員工發現違反前述各類情事時之舉報責任與義務。台新全體員工於到任時，皆會閱覽並簽署同意遵循該準則的聲明書，在職員工則每季於線上重新閱讀，確保員工明瞭相關內容，如有違反者將依規定懲處，落實法遵風險管理。

誠信經營落實

教育訓練

2020 年員工參加誠信經營相關課程受訓人次共 36,758 人次，總受訓時數 46,475.49 小時，完訓率達 100%。

新進員工

每月新進員工均須研讀企業倫理、反貪腐、反賄賂課程，藉此讓新進員工對公司行為準則有更深入的了解，2020年員工參加誠信經營相關課程受訓人次共5,587人次，總受訓時數3,820.75小時，完訓率與涵蓋率皆為100%。

全體員工

本公司透過必修課程及內部人力資源網站定期強制閱覽機制，每季向員工宣達，強化員工遵循相關規範之意識。2020年員工參加誠信經營相關課程受訓人次共36,758人次，總受訓時數46,475.49小時，完訓率與涵蓋率皆100%。

歷年受訓情形

年度	2016	2017	2018	2019	2020
受訓人次	12,316	13,286	21,746	13,764	36,758
總受訓時數	7,121.24	7,438.46	30,265.35	31,060.22	46,475.49

備註：2018 年因法規要求，故 2018 年修課人次、總受訓時數大幅成長。2020 年起，為強化公平待客觀念並落實執行，銀行子公司除每年度舉辦之全公司性大型教育訓練課程外，公司內部相關單位亦依其自身業務，於每季定期或不定期舉辦短時間但密集之相關教育訓練課程，以將公平待客觀念深化於員工行為之中。

目錄

董事長的話

 總經理的話
(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、 永續治理

1-1 公司治理

1-2 誠信經營

1-3 風險管理及內部控制

1-4 防制洗錢及打擊資恐

1-5 資訊及交易安全

1-6 營運持續性及科技風險管理

1-7 營運績效

二、 優質服務

三、 永續金融

四、 友善職場

五、 綠色營運

六、 社會影響力

利害關係人議合

附錄

監管機制

本公司訂有《台新金控員工獎懲準則》，若員工違反內、外部規範與《員工行為準則》，會將懲處案件送交金控人事評議委員會審議。經調查確認違反從業道德情節重大者，本公司抱持零容忍態度，將依人評會決議予以免職，並主動通報主管機關。2020年因內部對高風險違規樣態(如與客戶金錢往來、未落實見簽對保程序等)的查核強度加重，且審核標準更加嚴格，導致案件數有所增加，共計有 14 名員工分別因違反工作規則予以免職處分。

舉報管道

為鼓勵員工對違規及不誠信行為進行舉報，台新設置了多元的舉報管道(包括電話專線、電子信箱及實體信箱)，保護舉發違規或參與、協助調查過程的員工，避免遭受不公平的報復與對待。



員工違紀案件

案件類別/ 件數(註1)	2018		2019		2020		說明/改善措施
	件數	已結案	件數	已結案	件數	已結案	
從業倫理 規範	3	3	0	0	0	0	持續透過各種途徑宣導員工行為準則，並加強新進員工對從業道德及作業規範之訓練，已連續 2 年度未發生相關違紀案件。
利益衝突 迴避	6	6	5	5	6	6	對與客戶資金往來情形明定違紀界線與懲處標準，透過人資網站強制頁定期發布提醒，並強化業務人員及其關係戶與所屬客戶間之金流監控機制，並列入各級主管每日例外報表檢視重點。
個人資料 保護	14	14	14	14	18	18	對涉及客戶資料之違規態樣明定違紀界線與懲處標準，定期於法遵宣導中分享主管機關裁處之違規案例，並責成違規者所屬單位及主管加強督導。
資訊完整 性(註2)	7	7	19	19	11	11	經過持續對落實 KYC 程序重要性之宣導及督導，並加強交易資金來源自動化檢核機制，2020 年度違紀案件數已顯著下降。
營業秘密 的維護	2	2	3	3	2	2	持續透過各種途徑宣導營業秘密維護之重要性，對未落實密碼保管明訂懲處標準，透過人資網站強制頁定期發布提醒，並列入各級主管每日例外報表檢視重點。
公平交易	0	0	0	0	2	2	持續對相關業務單位加強宣導遵循金融消費者保護及公平待客原則規範之重要性。
反歧視	0	0	0	0	0	0	持續透過各種途徑宣導反歧視規定，近 3 年均未發生相關違紀案件。
性騷擾	0	0	0	0	1	1	相關案件之違紀人員已經由人事評議委員會審議及決議予以免職處分，將持續透過各種途徑宣導性騷擾防治、申訴與懲戒規範。
其它(註3)	16	16	9	9	15	15	由於子公司台新證券加強重點業務查核，並提高對證券服務專員業務缺失行為懲處標準，導致 2020 年度案件數大幅上升；2021 年已提高直屬主管督導責任，未來將持續強化相關業務管理，提升員工的風險意識。
總計(註4)	48	48	50	50	55	55	情節輕微者，予以口頭或書面警告，並將懲處決議公布於公司內部網站，以資警惕。

註 1. 案件所屬類別係以主要違紀情形認定，並依此列計件數。

2. 2019 年「資訊完整性」相關違紀案件數較往年增加，主要係因提高風險缺失的認定標準，且增加查核頻率。經過持續加強宣導及督導，2020 年度之違紀案件數已顯著下降。

3. 2020 年「其他」類別違紀案件攀升，主要係子公司台新證券加強重點業務查核，並提高缺失行為懲處標準所致。2021 年已提高直屬主管督導責任，未來將持續強化相關業務管理，提升員工的風險意識。

4. 2018-2020 所有案件皆於當年度結案。

目錄

董事長的話

 總經理的話
(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

1-1 公司治理

1-2 誠信經營

1-3 風險管理及內部控制

1-4 防制洗錢及打擊資恐

1-5 資訊及交易安全

1-6 營運持續性及科技風險管理

1-7 營運績效

二、優質服務

三、永續金融

四、友善職場

五、綠色營運

六、社會影響力

利害關係人議合

附錄

資訊揭露透明

管道	說明
 公開資訊觀測站	即時將財務資訊及其他重大資訊公告於公開資訊觀測站。
 法人說明會及股東會	每季舉辦 法人說明會 、每年召開股東大會。
 投資人論壇及路演	<ul style="list-style-type: none"> 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。 惟 2020 年受到新冠狀肺炎影響國內外差旅及實體會議的召開，台新以網路視訊及電話會議因應，以加強與投資人之溝通與財務資訊更新
 中英文官網	<ul style="list-style-type: none"> 即時將財務及非財務資訊公告於金控官網。 投資人關係專區 提供投資人公司治理、股務訊息、重大訊息、財務資訊、法說會簡報及法說會視訊、公司財報及年報等各種重要資訊。 於企業社會責任專區 說明永續理念及相關作為。
 專門溝通窗口	<ul style="list-style-type: none"> 依各類利害關係人不同需求，設計專門溝通窗口，並將窗口聯絡訊息公告於企業官網，提供客戶、投資人、員工、供應商、社區及媒體專用聯絡管道反映意見。

1-3 風險管理及內部控制

風險管理機制

風險管理委員會運作

台新金控設有風險管理委員會，依據《[台新金控風險管理委員會組織規程](#)》，委員於董事成員中擇定，其人數不得少於三人，且其中應超過半數為獨立董事。委員會職責為審議風險管理政策與風險胃納或限額、定期檢視風險管理整合報告。

日常風險管理機制則由風控長帶領，透過風控長辦公室執行相關業務，並與三道防線的權責單位相互溝通聯繫，完整落實風險管理。2020 年風險管理委員會之董事出席率為 100%。



目錄

董事長的話

總經理的話
(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

1-1 公司治理

1-2 誠信經營

1-3 風險管理及內部控制

1-4 防制洗錢及打擊資恐

1-5 資訊及交易安全

1-6 營運持續性及科技風險管理

1-7 營運績效

二、優質服務

三、永續金融

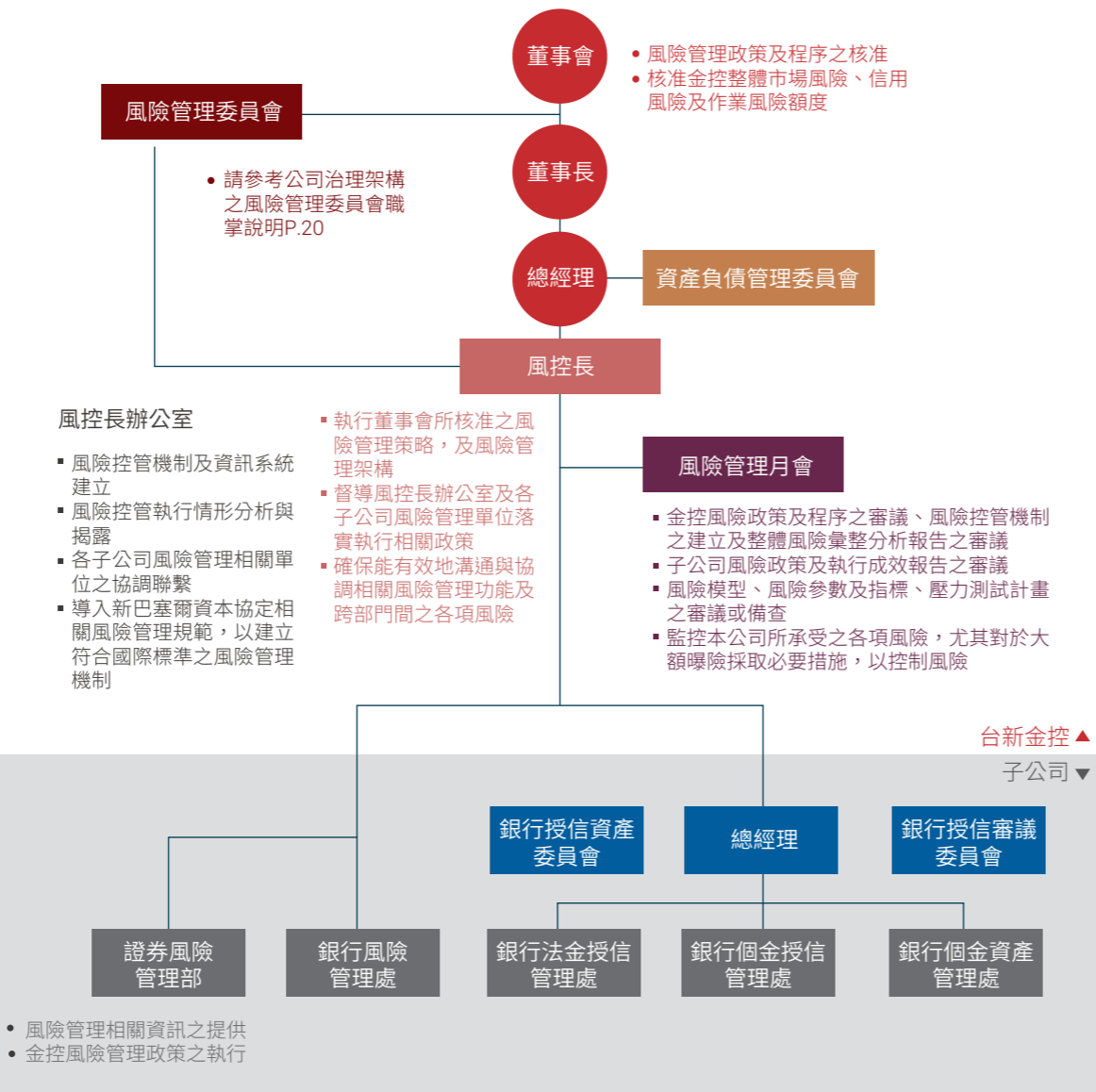
四、友善職場

五、綠色營運

六、社會影響力

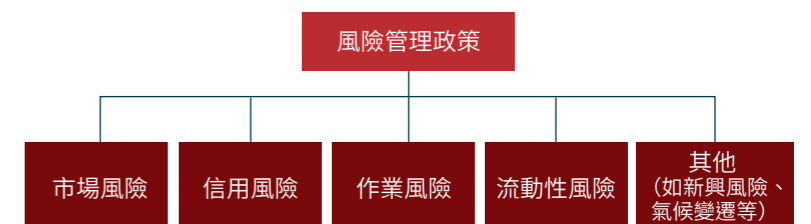
利害關係人議合

附錄



風險管理政策

台新訂有風險管理政策，針對營運業務的主要風險進行管控，同時也將氣候變遷、新興風險等風險納入企業整體風險，予以管控。



本公司將強制性和自願性壓力測試結果納入資本充足率計劃，針對未來可能面臨之總體、個別經營環境風險與特定情境每季定期執行壓力測試，並呈報董事會，年度壓測結果報送主管機關並揭露於宣網中。同時將壓力測試結果納入長期策略規劃之考量，透過資產配置調整，持續提升獲利能力及資本運用效率，以進一步強化金控整體財務結構及資本適足率。



目錄

董事長的話

總經理的話

(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

1-1 公司治理

1-2 誠信經營

1-3 風險管理及內部控制

1-4 防制洗錢及打擊資恐

1-5 資訊及交易安全

1-6 營運持續性及科技風險管理

1-7 營運績效

二、優質服務

三、永續金融

四、友善職場

五、綠色營運

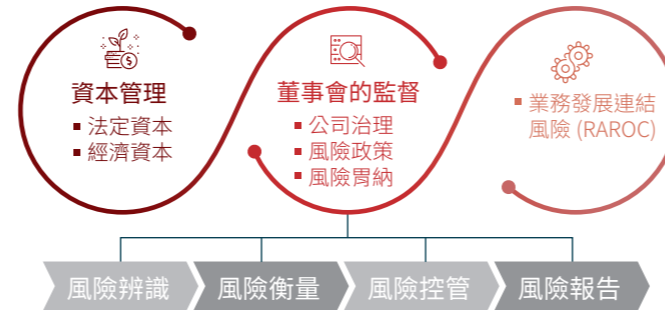
六、社會影響力

利害關係人議合

附錄

風險管理措施

在風險管控的流程上，先就相關議題進行風險辨識，確定風險項目後，並對風險項目予以衡量，了解其風險的程度，再進行控制與報告，並彙報各項風險管理之執行情形，以強化風險管理之成效。



產品風險管理

台新銀行對金融投資商品或新種金融商品，設有商品審議組織或相關審議機制。審議組織於商品之性質架構條件、風險分級及適合度、文件及資訊揭露、法令遵循、風險管理、運營管理與內部控制、客戶權益保護、及其他本行及主管機關規定檢審範圍內之面向，依各類商品屬性及其特性進行評估、審議商品之健全及合理性。新種複雜性高風險商品，除經審議組織審議後，須再提報董事會。



授信風險管理



個人客戶

- 信用風險管理：台新銀行持續以「遵循法規政策」、「強化預警制度」、「精進授信工具」、「落實事前/事中/事後管理」，四大面向確實執行風險控管機制，以因應經濟情勢和市場環境瞬息萬變所造成之市場波動，確保授信資產穩健成長。
- 個人金融授信管理：台新銀行結合外部及內部資料，以三大構面實施預警機制，涵蓋整體市場監控（如總體經濟指標、整體市場消費性貸款曝險變化等）、個人金融放款資產結構（如不動產抵押放款成數變化、無擔曝顯客群變化等），及相對於整體市場比較。
- 金融場景及服務擴增，客戶行為快速變化，台新銀行以各項風險模型開發、驗證及應用，持續強化精進風險辨識，輔以大數據分析，衡量消費金融、信用卡整體資產曝險變化，擬定及執行資產結構調整行動方案，以達個人金融資產最佳化。



法人客戶

- 台新於 2019 年 11 月加入赤道原則協會，為履行協會成員義務，已制定符合赤道原則融資案件作業規範，對專案融資建立完整的評估及依循機制；另為深化綠色金融精神，加強對往來對象之「環境 (Environment)」、「社會 (Social)」、「公司治理 (Governance)」等 3 項風險之評估，對具高感性產業之授信申請案，已訂定檢核表，藉由深入 KYC 以控管風險。
- 配合政府政策，對 COVID-19(嚴重特殊傳染性肺炎) 紓困振興貸款簡化申辦措施，對央行不動產抵押貸款業務之新規定，亦及時轉知相關部門配合辦理。
- 因應業務擴展之風險管理，增訂國際聯貸參貸案件之風險承擔限額、對授信申請人重大未公開訊息建立內部控管機制，並修訂海外不動產鑑估、餘屋授信、信用評等、行業別等各項規範，以各面向之管理掌握授信風險。

目錄

董事長的話

總經理的話
(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

1-1 公司治理

1-2 誠信經營

1-3 風險管理及內部控制

1-4 防制洗錢及打擊資恐

1-5 資訊及交易安全

1-6 營運持續性及科技風險管理

1-7 營運績效

二、優質服務

三、永續金融

四、友善職場

五、綠色營運

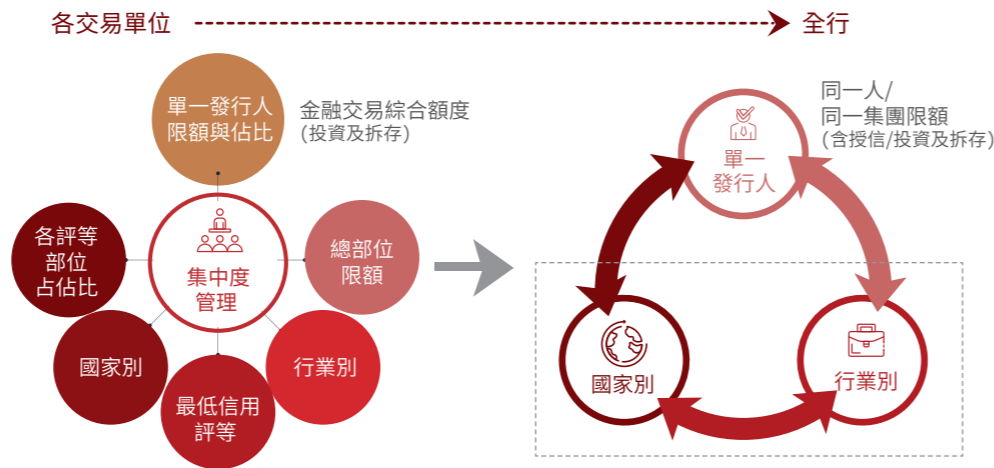
六、社會影響力

利害關係人議合

附錄

金融交易信用風險管理

信用風險係指借款人或交易對手因企業本身體質惡化或其他因素(如企業與其往來對象之糾紛等),導致借款人或交易對手不履行其契約義務而產生之違約損失風險。金融交易信用風險管理控管因持有金融交易部位發行人、保證人或交易對手發生違約或信用貶落時產生之信用風險。由子公司董事會設定金融交易信用風險胃納,風險管理委員會(或子公司相對應之組織)設定各種面向之金融交易信用風險額度,並由子公司風險管理單位負責日常信用風險暴險監控與報告。如有超逾限額,依照各子公司《金融交易信用風險限額管理準則》之規定逐級呈報與採取相關因應措施。



市場風險管理

市場風險係指因市場價格變動(如市場利率、匯率、股價、信用價差及商品價格之變動),造成資產負債表內及表外部位可能產生之損失。公司主要業務之金融交易及投資部位受到市場風險影響之相關子公司須依據台新金控之《市場風險限額管理準則》規定,針對其業務規模與特性制定市場風險管理相關規範。由子公司董事會設定其市場風險胃納,代表各子公司為達到特定獲利目標所願承擔之最大風險。風險管理委員會(或子公司相對應之組織)依據董事會核定之市場風險胃納設定各種操作面向之市場風險限額,以俾各子公司行所承擔之風險與報酬相當,並由風險管理單位負責日常市場風險暴險監控與報告。如有超逾限額,依照各自之市場風險限額管理規範逐級呈報與採取相關因應措施。



目錄

董事長的話

總經理的話

(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

1-1 公司治理

1-2 誠信經營

1-3 風險管理及內部控制

1-4 防制洗錢及打擊資恐

1-5 資訊及交易安全

1-6 營運持續性及科技風險管理

1-7 營運績效

二、優質服務

三、永續金融

四、友善職場

五、綠色營運

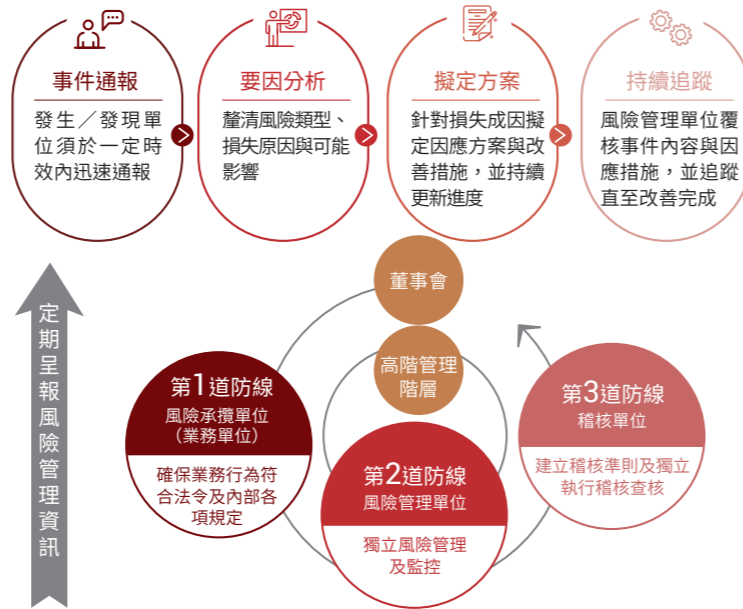
六、社會影響力

利害關係人議合

附錄

風險事件舉報管道

若有風險事件發生或發現潛在風險時，單位應立即通報，並儘速釐清發生原因、可能損失金額與影響，後續擬定改善方案。針對改善措施也須持續追蹤至改善完成為止。台新採用三道防線制度，透過持續管理營運活動相關風險、訂定整體政策及建立管理制度，以及經由內稽制度，確保風險有效被掌控與處理。



公司內部針對各項潛在風險皆有監控及呈報機制，例如：

1. 平時關注產業新聞 / 報告 / 簡報 / 評鑑等，並不定期召開會議討論，如經評估確有潛在風險，則深入研究並協調權責單位參與執行，後續將於相關會議追蹤改善情形。
2. 定期追蹤主要經濟體之領先指標判斷當前的景氣位階，在景氣進入下一位階前領先做出判斷，以避免景氣波動造成的潛在風險。
3. 對於新的系統或特定活動分析其潛在客訴的風險，由各單位提出預防的作為，並由客訴狀況及動態檢視結果，在開會時提出不足的地方加以補強和檢討。
4. 在發現辦公環境或設備需要修繕時，先向總務單位通報需求。經評估過後，由需求單位填寫修繕單，總務單位受理並持續追蹤。
5. 在面對會影響客戶權益或正常運作資安風險時，辦理對內及對外之事件通報，同時通知資安主管。

針對營運環境中的潛在風險，台新金控鼓勵全體員工隨時提案，給予建議。目前銀行子公司設有全員提案制度，在該提案平台中，鼓勵同仁面對工作、環境、客戶端的任何問題，隨時舉手。當同仁在提供服務、執行業務、進行各類交易或運作流程中，若發現既有流程可能會造成潛在風險或者可以有減降風險的機會，皆可透過流程改造平台提出建議。

內部稽核

台新金控建置內部稽核制度，並設立稽核處，直屬董事會，執行相關稽核業務。稽核處除總稽核、副總稽核外，設置專任稽核人員六名，負責本公司及子公司之查核、子公司之管理、內部控制制度自行查核之督導、子公司內部稽核作業之成效考核、金融監理機構檢查之配合及協調、缺失事項之追蹤及管理、申報及通報及其他單位之諮詢。2020 年對本公司及各子公司辦理查核，本公司及各子公司尚無制度面或有重大影響之缺失及異常事項，所提列查核意見，受檢單位所擬具之改善措施，已納入例行查核之追蹤項目，以追蹤受檢單位之改善辦理情形。

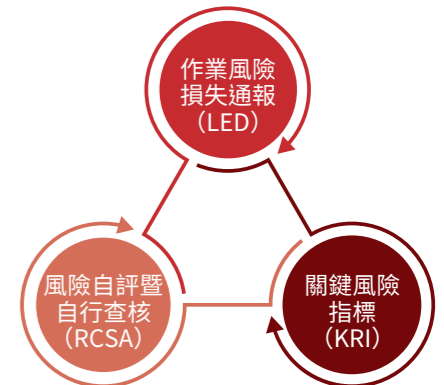
2020年度
重點稽核
項目

- 法令遵循制度執行情形
- 共同行銷與客戶資料保密管理
- 利害關係人交易
- 集團整體性防制洗錢、打擊資恐及反武器擴散之執行情形
- 金融消費者保護(含公平待客原則)執行情形
- 轉投資事業管理
- 公司治理(含檢舉制度等)
- 誠信經營守則
- 其他重點查核項目(含風險管理等)

建立風險敏感度文化

建立企業風險敏感度文化之措施

風險文化是台新邁向永續發展的重要根基，除了導入作業風險損失通報(LED)、關鍵風險指標(KRI)、風險自評暨自行查核(RCSA)等制度，並定期向高階管理階層及董事會進行報告；同時持續擴大推動風險教育訓練，將風險文化深植於營運活動中，增進全員風險意識。



目錄

董事長的話

總經理的話
(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

1-1 公司治理

1-2 誠信經營

1-3 風險管理及內部控制

1-4 防制洗錢及打擊資恐

1-5 資訊及交易安全

1-6 營運持續性及科技風險管理

1-7 營運績效

二、優質服務

三、永續金融

四、友善職場

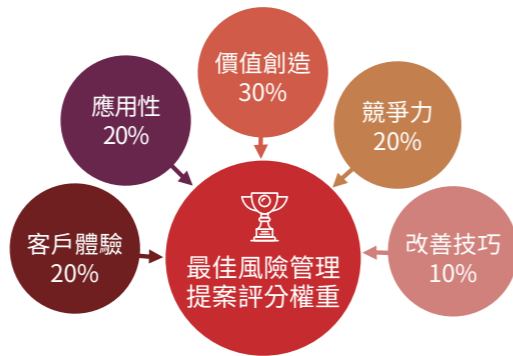
五、綠色營運

六、社會影響力

利害關係人議合

附錄

台新透過創意興革提案平台鼓勵同仁隨時於工作中發想改善提案，每年各事業處主管更帶領同仁進行流程改造(Business Process Management, BPM)專案，結合公司策略發展及流程改造策略，檢視客戶與本行所有往來的端到端流程，找出業務與作業流程中的優化機會與風險控管點，提前預防並監控各類風險，讓企業更重視風險文化進而促動整體提案件數，2020年風險提案達1,002件，較前一年度成長17.3%。每年都會舉辦流程改造提案競賽，其中「最佳風險管理」，則是從年度所有提案中(含創意興革與BPM專案)選出優秀提案，鼓勵員工自發性從流程中建立風險控管點，包含作業風險、授信風險等，提出具體建議，建立更有效與更妥善的風險控管，強化風險文化與意識。



近年風險管理提案件數

年度	2016年	2017年	2018年	2019年	2020年
提案數(件)	230	308	343	854	1002
佔總件數比率(%)	2.80	2.43	2.44	8.11	8.23
預估年化效益 (單位:新台幣 佰萬)	10	11	62	38	30

近年最佳風險提案內容

2018年	2020年
<ul style="list-style-type: none"> 每年創造效益: \$12.7百萬 提案內容: 每日分行主管檢核理專資金往來報表, 及早發現異常資金情形。 	<ul style="list-style-type: none"> 每年創造效益: \$2.2百萬 提案內容: 開發房貸現勘GPS拍照APP功能, 通過2項新型專利及榮獲IDC DX Awards 2020數位轉型大獎。

註: 受疫情影響, 配合政府政策(紓困貸款、振興三倍券兌換), 2019年及2020年「最佳風險提案」合併評選。

風險管理宣導及成效

台新金控2020年共舉辦240堂風險辨識及管理相關課程, 課程內容包含內部控制之作業風險自評、防制洗錢及打擊資恐、外匯及其衍生商品風險、資訊安全及個資保護、風險管理知識及系統使用、新業務機會與伴隨的風險等主題。2020年已配合最新法規要求以及外在環境變化, 規劃新興風險及氣候相關財務揭露建議(TCFD)等相關課程, 持續精進員工風險管理認知。

近年風險管理教育訓練情形

職稱	2016年		2017年		2018年		2019年		2020年	
	必修	選修	必修	選修	必修	選修	必修	選修	必修	選修
課程數	6	185	6	274	4	266	3	221	3	237
人次	14,374	16,937	24,264	28,463	17,499	18,885	18,637	14,349	18,122	16,837
人時數	7,617	21,707	29,549	28,415	27,210	21,283	28,826	18,618	31,572	18,276
完訓率(%)	98.04	97.05	99.27	97.67	99.53	99.30	99.61	99.89	99.95	99.94
未通過人數 ^註	64	91	54	121	74	76	94	51	12	28

註: 在職員工若未於時間內完成, 將擇期補訓; 經過補課、補考仍無法通過者, 常見缺課原因為育嬰、留停、離職等個人因素。

台新了解風險管理的重要性, 為落實風險管理機制, 我們將風險管理績效與薪酬予以連結, 在經理人部份, 使用平衡計分卡(BSC)及關鍵績效指標(KPI)等工具, 將作業風險等相關指標納入績效考核面向; 一級以上主管績效評核內容至少涵蓋4個與風險管理相關項目, 包含「洗錢防制」、「作業風險損失」、「法令遵循」、「內外部稽核查核」等; 全體員工的職場行為評核項目除「遵法及支持公司政策」將風險管理相關績效指標納入考量外, 更進一步新增「於日常業務中落實風險文化」。此兩項占職場行為評核比重共計超過15%, 藉由定期的績效考核機制將風險管理與員工薪酬連結。

目錄

董事長的話

 總經理的話
(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

1-1 公司治理

1-2 誠信經營

1-3 風險管理及內部控制

1-4 防制洗錢及打擊資恐

1-5 資訊及交易安全

1-6 營運持續性及科技風險管理

1-7 營運績效

二、優質服務

三、永續金融

四、友善職場

五、綠色營運

六、社會影響力

利害關係人議合

附錄

新興風險管理

台新金控為強化新興風險的管控與因應，特別建置了新興風險的鑑別與管理流程，依據國內外機構發表的文件，制定評估表；各子公司就所屬業務進行新興風險評估，了解可能發生的影響及制定因應措施，本公司再予整合呈報，並持續觀察對風險管控與減緩措施的有效程度。

步驟1：識別		步驟2：評估		步驟3：整合		步驟4：觀察	
金控參考國內外機構發布文件，提供評估表。		子公司依自身業務現狀評估新興風險可能影響及因應措施。		金控統整子公司評估結果，並呈報衝擊影響與抵減措施。		持續觀察各類風險的影響與抵減措施的運作情形。	
風險主題 / WEF 風險分類		對營運的衝擊與業務影響		減緩措施及因應方式		機會	
【資料竊取風險】 ■ Technologic 技術的		■ 個人行動裝置日漸普及到各個年齡層，在疫情催化下，金融同業對於推廣數位溝通管道更是不遺餘力，也讓歹徒多了可乘之機。 ■ 一旦被網路駭客使用任一手法攻擊成功，將可能使客戶權益受損，並造成本行聲譽受損、主管機關裁罰警告。		■ 不斷探討全球之資安攻防案例、系統弱點，加強系統安全水準；進行教育訓練與宣導，加強人員資安意識，降低相關資安風險。 ■ 教育客戶判斷並多方求證，勿點入來路不明之連結、定期資產自我檢視、遇有異狀及時通報銀行及警政署防詐騙 165 協助查明...等。		■ 透過越來越新且強的資安防禦，搏得新客戶的信任，進而從市場眾多數位金融服務品牌中脫穎而出。 ■ 化被動為主動，定期審視流程以保護台新與客戶，提升大眾對於台新網路服務又便利又安全的認同，提升對台新的既有客戶黏著度、潛在客戶吸引力。	
【後疫情時代的挑戰】 ■ Societal 社會的		■ 舊有營運模式須加速調整及增加遠距辦公軟體之投資。 ■ 經濟活動恢復期拉長，對於個人借款者或企業融資者的還款壓力仍未釋放。		■ 持續關注疫情公告變化，機動應變各項防疫措施。 ■ 鼓勵客戶使用 ATM 或 APP 等數位服務，減少感染可能性，又可即時掌握帳戶狀況，維持服務不中斷。 ■ 善盡企業社會責任，協助受疫情影響造成還款困難之民眾或企業度過經濟衝擊，必要時提供紓困還款方案。		面對疫情過後的新常態 (New Normal) 世界： ■ 提供新獲利潛力之產業，例如網購、線上訂餐、購車、醫療等，合適的金融產品。 ■ 持續精進異地備援方案，當下一波疫情高峰來臨時，較競爭同業早一步回歸正軌。 ■ 藉機檢視授信對象、交易對手，盤點供應商管理，強化自身營運體質。	
【國際政治發展預測難度提高】 ■ Geopolitical 地緣政治		■ 兩國關稅貿易戰，衝擊外銷型企業客戶，面臨成本增加、訂單下降、利潤減少等問題，需考慮減產歇業、調整重組。 ■ 美中緊張關係難全消除，政經黑天鵝事件風險續存，提高公司研究團隊判斷難度。		■ 持續監控大陸地區信用風險，同時加強對大陸地區曝險的報表管理，避免資產過度集中，注意授信跟投資品質。 ■ 參加外部政治領域研討會或論壇，藉由增加跨領域交流機會，提高政治環境判斷能力。		■ 新冠肺炎造成全球經貿秩序重新洗牌，因疫情導致的海外停產議題，可觀察各國是否有訂單回流、擴大內需的商機。 ■ 精進投顧研究團隊研究深度，即時給予客戶更精準判斷，掌握市場先機。	

目錄

董事長的話

總經理的話
(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

1-1 公司治理

1-2 誠信經營

1-3 風險管理及內部控制

1-4 防制洗錢及打擊資恐

1-5 資訊及交易安全

1-6 營運持續性及科技風險管理

1-7 營運績效

二、優質服務

三、永續金融

四、友善職場

五、綠色營運

六、社會影響力

利害關係人議合

附錄

法令遵循

法令遵循風險管理機制

☑ 法令遵循管理架構

台新金控以法令遵循處為專責單位，至少每半年向董事會報告法令遵循事項之執行狀況；其中主要子公司台新銀行及台新證券「法令遵循權責單位」負責法令遵循事務工作，包括法規傳達、諮詢以及建置法令遵循風險管理與監督機制等，以強化內部控制制度第二道防線之法令遵循風險管理功能。

法令遵循作業

- 執行法令規章的傳達、諮詢、協調與溝通，並適時提供法令更新及修改等相關資訊予各單位法令遵循主管。
- 擬定訓練計畫，定期召開各單位之法令遵循主管座談會，進行經驗交流分享及宣導重要法令規定。
- 督導各單位確實遵循外部法令規範，以及落實執行相關內部規範之導入、建置與實施。
- 督促各單位就法令遵循重大缺失或弊端分析原因、可能影響及提出改善建議。
- 發現有重大違反法令或遭金融主管機關調降評等時，即時通報董事，並就法令遵循事項，提報董事會。

☑ 法令遵循風險機制

台新銀行依據 2018 年新修正之「金融控股公司及銀行業內部控制及稽核制度實施辦法」第 34 條之 1，建立全行之法令遵循風險管理及監督機制，內容包含法令遵循風險之辨識、評估、控制、衡量、監控及獨立陳報，由法令遵循處督導各單位評估其固有法令遵循風險以及現有控管措施之有效性，了解剩餘風險是否合乎風險胃納，並就弱點事項擬定計畫。

台新銀行同時設法令遵循風險事件之通報機制，使各單位涉及法令遵循風險之事件能及時通報與記錄，並透過該機制追蹤後續改善進度，並依風險程度向上呈報高階主管。法令遵循處並定期彙整全行法令遵循制度執行情形向董事會報告，使公司治理層級能瞭解並掌控整體營運所面臨之法令遵循風險。

此外，台新證券亦依據 2018 年新修正之「證券商法令遵循之評估內容與程序標準規範」及「期貨商法令遵循之評估內容與程序標準規範」，建立證券法令遵循風險管理及監督機制。除了建立相關評估、監控與陳報機制外，倘經判斷係屬重大法令遵循風險事項，法令遵循單位應向總經理獨立通報。

宣導及考核機制

☑ 法令遵循考核制度

台新金控暨旗下子公司依循法遵之有效性，每半年辦理一次「法令遵循」自行評估作業，法令遵循單位對各單位自行評估作業成效加以考核，並簽報給總經理，作為單位考評之參考依據，以強化法遵落實程度與文化。另，管理階層及各單位主管之考核，亦應納入法令遵循單位對各單位法令遵循執行程度之評估意見。

目錄

董事長的話

 總經理的話
(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

1-1 公司治理

1-2 誠信經營

1-3 風險管理及內部控制

1-4 防制洗錢及打擊資恐

1-5 資訊及交易安全

1-6 營運持續性及科技風險管理

1-7 營運績效

二、優質服務

三、永續金融

四、友善職場

五、綠色營運

六、社會影響力

利害關係人議合

附錄

✓ 檢舉制度

台新為建立誠信、透明的企業文化及促進健全經營，並保障檢舉人及相關人員之權益，訂有檢舉制度；任何人如發現有犯罪、舞弊或違反法令之虞時，均得依檢舉制度提出檢舉。檢舉案件經受理與調查後，如被檢舉人為董事、監察人或職責相當於副總經理以上之管理階層者，將移請審計委員會複審。子公司則應移由監察人複審。

同時為建立檢舉制度之公平性，凡對於檢舉案件有利益衝突之人，於檢舉案件之受理及調查過程，皆應迴避。另外為讓檢舉人勇於提出檢舉，台新對檢舉人並採取了相關保護措施：如檢舉人之身分資料應予保密，以及不得對檢舉人予以解僱、解任、降調、減薪、損害其依法令、契約或習慣上所應享有之權益或其他不利處分。


✓ 法遵教育訓練

2020 年法令遵循教育訓練課程之重點項目包括金融消費者權益保護、公平待客原則、個人資料保護、與利害關係人為授信以外之交易、內部控制與稽核制度、洗錢防制及金融相關法令最新修正之重點介紹與實務等規範。

✓ 新進人員

年度	線上課程				實體課程			
	人次	涵蓋率(%)	完訓率(%)	總時數	人次	涵蓋率(%)	完訓率(%)	總時數
2016	7,920	100	100	2,012	2,296	100	100	3,823
2017	8,030	100	100	2,039	2,162	100	100	3,600
2018	6,452	100	100	1,344	3,138	100	100	5,073
2019	6,886	100	100	1,855	3,005	100	100	5,002
2020	2,321	100	100	4,609	1,445	100	100	2,890

註 1：新人訓練課程包含法令遵循基本概念。

註 2：新進人員線上課程及實體課程改以「人次」取代人數計算。

註 3：因應疫情，2020 年新人訓練實體課程從兩天調整為一天，部分實體課程轉成線上課程，且多門線上課程整合為一門課，故總人次及總時數均有變化。

✓ 在職員工

依各單位業務需求進行法遵教育宣導，每季至少 1.5 小時的實體法令遵循宣導暨法規教育訓練課程，並完成全行必修課程(包含金融消費者保護法、公平待客原則、防制洗錢及打擊資恐、資訊安全認知教育訓練、個人資料保護等)。

年度	人次	涵蓋率(%)	完訓率(%)	總時數
2017	87,586	100	99.99	97,073
2018	91,254	100	99.98	109,753
2019	111,009	100	99.88	127,754
2020	137,385	100	99.99	140,695

註：已計入在職訓練(On-Job-Training; OJT)宣導課程。

✓ 法遵主管

各單位法令遵循主管每年參加 15 小時以上認可之訓練課程，內容應包含新修正法令、新種業務或新種金融商品之在職教育訓練；國外營業單位之法令遵循主管，每年應參加由當地主管機關或相關單位舉辦之法遵課程 15 小時以上，如當地無相關課程，得參加上述台灣區教育訓練課程。

年度	職前課程		在職課程	
	人次	總時數	人次	總時數
2017	201	6,030	-	-
2018	28	840	154	2,310
2019	44	1,314	184	2,791
2020	54	1,620	183	2,745

註：配合 2017 年法規要求，所有法遵主管均須受訓滿 30 小時以上；2018 年起所有新任法遵主管依規完成 30 小時職前課程，而舊任者則依規接受 15 小時在職課程。

目錄

董事長的話

總經理的話
(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

1-1 公司治理

1-2 誠信經營

1-3 風險管理及內部控制

1-4 防制洗錢及打擊資恐

1-5 資訊及交易安全

1-6 營運持續性及科技風險管理

1-7 營運績效

二、優質服務

三、永續金融

四、友善職場

五、綠色營運

六、社會影響力

利害關係人議合

附錄

裁罰事項及改善說明

裁罰內容	裁罰金額	改善狀況
台新銀行辦理客戶以房屋貸款、保單質借資金購買投資型保單業務所涉缺失，經金融監督管理委員會 109.5.19 以金管銀控字第 10802223742 號函，核處新臺幣 800 萬罰鍰。	800 萬	<ul style="list-style-type: none"> ■ 申購保險商品進件前有本行貸款案件，進件前須由客服以錄音方式與客戶確認保費來源。 ■ 客戶貸款後有申購保險商品之客戶資料由主管進行審查。 ■ 加強照會資金用途。

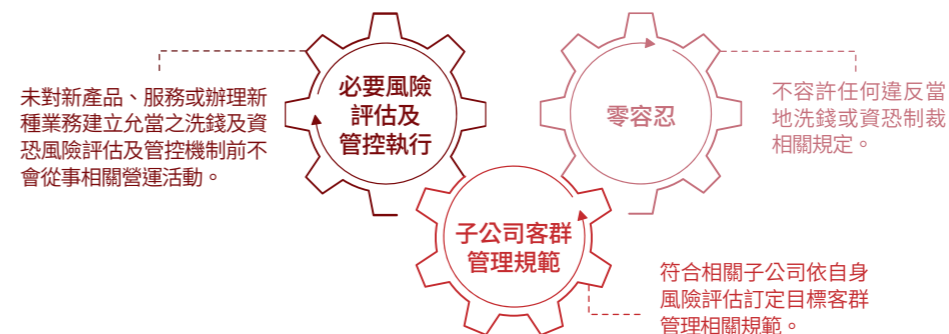


1-4 防制洗錢及打擊資恐

防制洗錢及打擊資恐管理

政策及權責單位

為防制洗錢，打擊犯罪，穩定金融秩序，促進金流透明，以及強化國際合作，台新訂有《台新金融控股股份有限公司防制洗錢及打擊資恐政策》[🔗](#)，強化防制洗錢及打擊資恐各項機制，提升員工洗錢防制意識，秉持永續經營核心價值，善盡國際社會公民之責。



台新在防制洗錢及打擊資恐管理方面，設定金控董事會為集團最高指導與負責單位，形塑遵法和風險管理企業文化，並定期審議及檢視防制洗錢及打擊資恐執行成效。

集團子公司則負責確認、評估及瞭解其暴露之洗錢及資恐風險，及訂定洗錢及資恐風險防制計畫與建立法令遵循標準作業程序，並納入自行查核及內部稽核項目，以降低並預防洗錢及資恐風險。



目錄

董事長的話

總經理的話
(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

1-1 公司治理

1-2 誠信經營

1-3 風險管理及內部控制

1-4 防制洗錢及打擊資恐

1-5 資訊及交易安全

1-6 營運持續性及科技風險管理

1-7 營運績效

二、優質服務

三、永續金融

四、友善職場

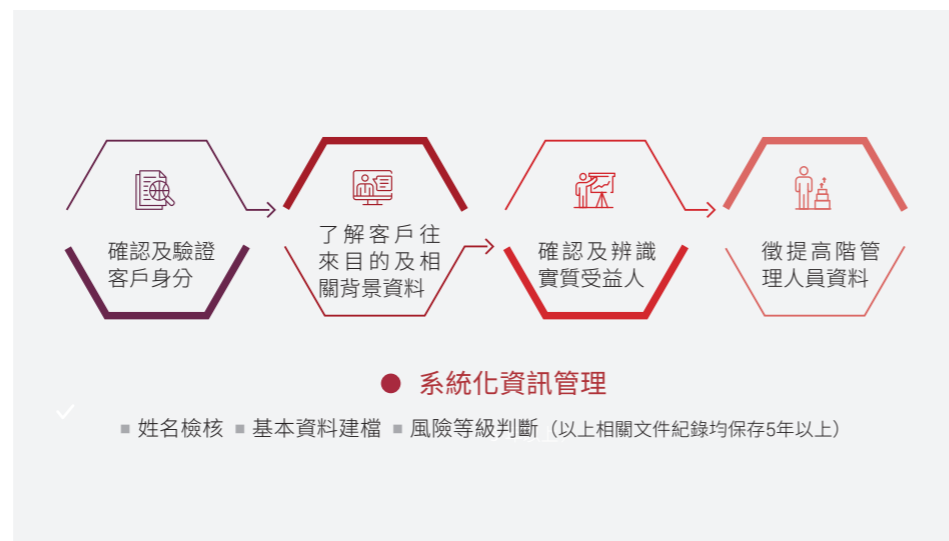
五、綠色營運

六、社會影響力

利害關係人議合

附錄

客戶盡職調查(Customer Due Diligence, CDD)程序



違反洗錢防制及打擊資恐之退場機制



五大作為及三大防線

- 01** 因應海內外防制洗錢及打擊資恐相關法規異動調整規範及制定因應措施
- 02** 制定機構風險評估報告 (Institution Risk Assessment, IRA) 及客戶風險評估
- 03** 設定交易檢核監測情境
- 04** 舉行高階管理會議，如金控風險管理委員會、金控集團防制洗錢及打擊資恐管理會議、銀行防制洗錢及打擊資恐管理委員會、證券風險管理委員會及其他子公司相關管理會議等
- 05** 秉持風險管理三道防線精神，確保控管之有效性，針對法令遵循、風險控管等關注議題，法遵主管每月召開二三道防線會議，總稽核每季召開母子公司稽核座談會

第一道防線之業務管理單位落實執行防制洗錢及打擊資恐計畫，將其防制洗錢及打擊資恐作業融入日常管理之中。

第二道防線之專責單位持續投入資源以檢視、分析風險。

第三道防線之稽核單位依據內部管控措施訂定查核事項，定期辦理相關查核作業。

目錄

董事長的話

總經理的話
(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

1-1 公司治理

1-2 誠信經營

1-3 風險管理及內部控制

1-4 防制洗錢及打擊資恐

1-5 資訊及交易安全

1-6 營運持續性及科技風險管理

1-7 營運績效

二、優質服務

三、永續金融

四、友善職場

五、綠色營運

六、社會影響力

利害關係人議合

附錄

防制洗錢及打擊資恐成效

為增進管理階層及一般員工在洗錢防制及打擊資恐方面之觀念，2020 年度金控董事在公司治理課程亦持續納入防制洗錢及打擊資恐教育訓練，針對集團洗錢防制專責主管 / 人員亦投入相當之教育訓練，總教育訓練時數達 840 小時；此外集團對金控及子公司銀行、證券、投信、投顧、及租賃子公司之員工所提供之教育訓練方式，包含實體、線上 e-learning 及外部教育訓練課程，合計教育訓練時數為 14,980 小時，參加之員工人數為 16,430 人。其課程內容涵蓋防制洗錢之風險管控省思及展望、法令遵循及稽核宣導、反武擴、客戶風險審查、系統操作、業務執行上應有之注意、可疑交易態樣、案例及通報說明及常見缺失說明等合計超過 100 堂課。2020 年洗錢防制及打擊資恐教育訓練完訓率為 100%。

✔ 2020 年洗錢防制及打擊資恐教育訓練

	人次	時數	涵蓋率(%)	完訓率(%)
金控董事	7	21	100	100
集團 AML 專責主管 / 人員	25	840	100	100
全體員工	16,430	14,980	100	100

註：因集團全體人員包含年度中間人員異動較多，故以人次計算

台新銀行已簽署美國愛國者法案，並公告聲明事項於銀行官網。



Wolfsberg 問卷



愛國者法案簽署



調查局針對台新銀行陳報疑似洗錢案件回饋要求獎勵案件逐年大幅增加(如下表)，尤其台新銀行事先發現網銀詐騙行為模式，以供調查局在 2020 年底彙整函送各金融同業參考，更彰顯台新銀行在防制洗錢及打擊資恐作為之努力。

	2018 年	2019 年	2020 年
調查局回饋獎勵案	31	72	111

註：2020 年案件多數係稅務案件，因本行之前調整系統參數，針對公司 / 個人稅務之金流，加強比對所致。

1-5 資訊及交易安全

資訊安全管理機制

台新金控訂定《資訊安全政策》與《網路安全管理要點》等資安規範，作為資安防護持續有效的指導原則，並設立「資訊安全委員會」，由具資訊 / 資安專業之金控董事、金控總經理、金控資訊長、銀行總經理及一級主管擔任委員，每季召開會議，討論資訊安全相關議題及改善措施；每年上半年向董事會成員報告整體資安治理情形與年度資安治理規劃，下半年報告資安計畫執行成效，亦於上下半年向董事會成員宣達資安趨勢及取得董事會成員提供之資安治理方針。

資訊安全部門係由各專業領域之人員，專責規劃與監督台新銀行之資訊安全方針與執行，同時，為健全組織營運管理之角度規劃與管理資訊安全風險，並提升整體資安維護能量，由各單位資訊安全窗口組成資訊安全小組，資訊安全部門亦負責資訊安全管理體系、相關內外部議題，以及利害關係人之要求，並會同相關部門進行議題之評估與管控，以風險角度隨時檢視內外部環境威脅，致力打造符合金融科技發展趨勢的成熟資安體系。

台新銀行於 2010 年通過 ISO / IEC 27001 ISMS 資訊安全管理體系驗證，為優化資訊安全管理，每半年由公正獨立的第三方單位進行續審、每三年進行重審，確保資訊安全管理體系的有效運作；2015 年通過 PCI-DSS 支付卡產業資料安全標準，為優化支付卡業務安全，每一年由公正獨立的第三方單位進行續審，確保支付卡業務安全的有效運作。

目錄

董事長的話

總經理的話
(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

1-1 公司治理

1-2 誠信經營

1-3 風險管理及內部控制

1-4 防制洗錢及打擊資恐

1-5 資訊及交易安全

1-6 營運持續性及科技風險管理

1-7 營運績效

二、優質服務

三、永續金融

四、友善職場

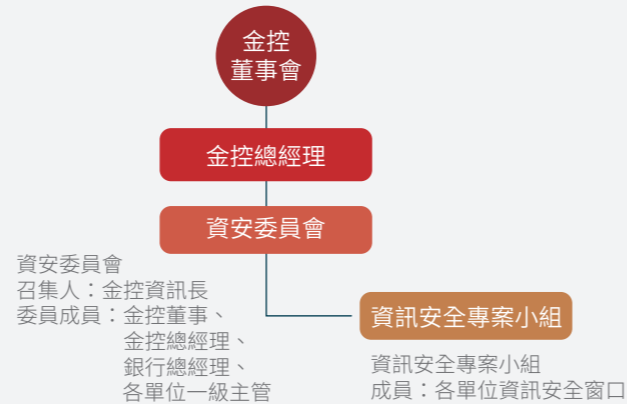
五、綠色營運

六、社會影響力

利害關係人議合

附錄

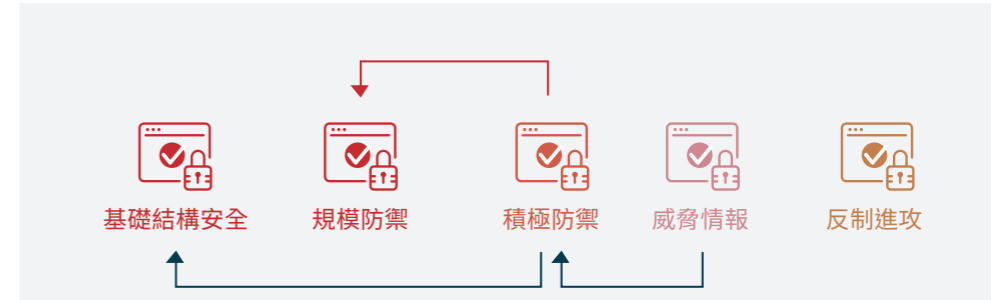
✔ 資安治理組織圖



✔ 安全防護更升級

台新銀行建立完善資安防護鏈，透過各種管道蒐集全球資訊安全相關情資，如駭客手法與最新威脅攻擊趨勢等，並檢視內部之防護等級是否能即時因應。針對所有總行單位與分行包含海外分行，均時時防毒與定期執行弱點掃描與修補，並以駭客思維與技術進行攻防演練，利用縱深防禦與基礎架構防護，確保及時降低漏洞遭駭客入侵之風險。

台新銀行依規定每年辦理電腦資訊系統安全評估，評估項目包含資訊架構檢視、網路活動檢視、合規檢視、安全設定檢視等，藉以了解銀行整體資訊環境風險，進一步發現潛在資安威脅與弱點並改善，提升網路與資訊系統安全之防護能力，並已投保資訊安全保險，預防損失擴大並降低因系統發生資安事件所造成之損失，保障企業資產與權益。



目前資安風險納入 ISO / IEC 27001 中的風險鑑識內執行，風險評鑑程序會蒐集資訊安全管理體系之內外部議題或利害關係人之要求，並會同資訊服務處各相關部門進行議題評估，判斷其影響及所屬之風險。

鑑於全世界不斷發生資安威脅與攻擊，台新銀行遵守本國與各海外分行當地之法令要求，定期檢視並呈報當地主管機關，2020 年並無發生任何須呈報當地金融主管機關之資安或重大偶發事件，亦未有相關法遵缺失，過去五年也未發生影響客戶之重大資安事件，例如系統遭駭客入侵導致營運衝擊與業務影響、因網路釣魚造成客戶個人資料或機敏資料外洩等。此外，台新網路安全管理機制全年 24 小時無休，杜絕駭客入侵攻擊。

強化交易安全機制

因應近年駭客大量運用網路詐騙(Internet Fraud)及偽冒行動應用程式(Fraud App)，進行水坑式攻擊(Watering Hole)或魚叉式網路釣魚攻擊(Spear Phishing)，及勒索病毒攻擊(Ransomware)，造成全球銀行客戶權益嚴重受損，台新銀行特別針對資訊系統、內外部網路環境與交易網站等已完成多項資安防護建置，並已於 2020 年全行佈建資訊安全監控中心(Security Operation Center, SOC)，可監控各項資安系統是否有異常情形，並綜合各類資安威脅情資加以分析，以優化台新銀行之資訊安全防護網，未來將持續強化資訊安全，保障客戶交易安全。

目錄

董事長的話

總經理的話
(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

- 1-1 公司治理
- 1-2 誠信經營
- 1-3 風險管理及內部控制
- 1-4 防制洗錢及打擊資恐
- 1-5 資訊及交易安全**
- 1-6 營運持續性及科技風險管理
- 1-7 營運績效

二、優質服務

三、永續金融

四、友善職場

五、綠色營運

六、社會影響力

利害關係人議合

附錄

交易安全機制



資安宣導及外部管理

1. 資安一般教育訓練及宣導、資安專業教育訓練及社交工程演練

資安一般教育訓練及宣導

- 全體銀行員工每年接受至少**3**小時「資訊安全認知宣導」課程及評量，內容包含法令規定、社交工程宣導、基本資安意識、客戶個資保護、資安事件案例剖析等，增進正確資安觀念。2020年涵蓋率及完訓率皆為100%。
- 資訊安全部依資安時事，不定期發出資安宣導通告給全體銀行員工，持續強化資安意識。

資安專業教育訓練

- 資安專責單位全體人員，依據各自業務所需，已完成至少**15**小時以上外部資安專業教育訓練，以加強資安專業能力
- 每年邀各單位資安窗口參加委由外部資安專業人員教授之資安專業訓練課程，強化各單位資安知識。

社交工程演練

- 全體銀行員工每年不定期執行**4-6**次全行社交工程演練如模擬釣魚郵件之測試，並針對測試結果加以分析，找出資安意識較不足之員工，加強宣導與教育訓練，以降低潛在弱點威脅之發生風險。

2. 外部聯網供應商管理

台新銀行訂有《資訊委外管理指導書》，規範資訊委外事項之作業標準程序與規定，涵蓋電腦軟硬體委外代管、資訊作業及資訊服務委外處理等項目。為確保委外作業的安全性及可行性，銀行專案負責人及資訊處相關人員共同進行完整而嚴謹的廠商評估，並就選定之廠商進行存取風險評估，視情況進行徵信或信用審查，以確認內部之作業品質及安全控制銀行及客戶權益。



重大資訊作業委外廠商條件

- 採取適當之安控措施，確保資料之安全，以維護客戶之權益。
- 採用適當的措施保護帳務性交易、紀錄及資訊資料的完整性。
- 依資料之敏感程度及其傳送與儲存方式採用適當措施，以維護主要資料之機密性。
- 就所提供之產品及服務，對於客戶隱私權應採取適當的保護措施。
- 確保承包之資訊系統容量之可用性及建立一套有效之業務復原及災變應變計畫，維護資訊系統及服務之持續性。
- 建立緊急事件處理程序，以確保資訊系統及服務之正常運作。

3. 近三年本行無資安違反情形。

	2018	2019	2020
違反資安或其他網路安全事件數	0	0	0
資料洩漏件數	0	0	0
因公司資料洩漏被影響的客戶與員工數	0	0	0
與資安或網路安全相關事件之罰款金額	0	0	0

目錄

董事長的話

總經理的話
(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

1-1 公司治理

1-2 誠信經營

1-3 風險管理及內部控制

1-4 防制洗錢及打擊資恐

1-5 資訊及交易安全

1-6 營運持續性及科技風險管理

1-7 營運績效

二、優質服務

三、永續金融

四、友善職場

五、綠色營運

六、社會影響力

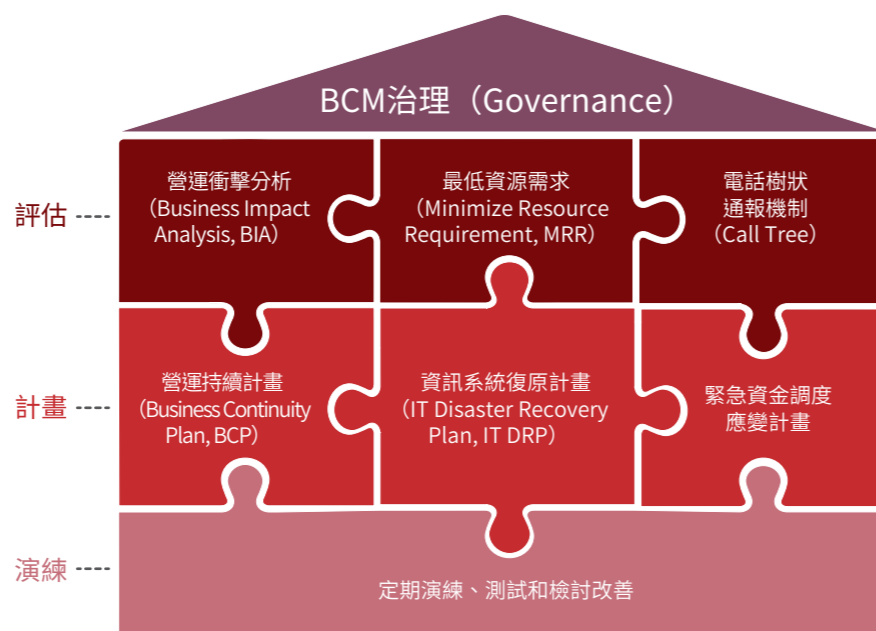
利害關係人議合

附錄

1-6 營運持續性及科技風險管理

管理機制

為提供客戶完善且不中斷的服務，台新在銀行業務建置營運持續管理 (Business Continuity Management, BCM) 機制，以因應天然災害、資金緊急調度、資訊系統災變或人為事故之危急狀況下，維持重要營運項目，並儘速回復正常營運，減輕災害帶來的衝擊及營運中斷時間，保障客戶及股東的權益，減少風險的衝擊與增加競爭力。



影響評估

災害類型	影響分析
天然災害 如火災、地震、颱風等	<ul style="list-style-type: none"> 天然災害本身具有不可預測性，加上近年來日益惡化的溫室效應，更加强了天然災害的發生機率。不僅造成公司自身的營運場所、行舍、設備等毀損，放貸與投資對象亦有可能受天災影響，出現還款違約或擔保品滅失等情形。
人為事故 如政治事件、罷工、戰爭等	<ul style="list-style-type: none"> 若因政治、罷工等人為因素事件，可能導致員工往返營運場所交通受阻，無法正常執行業務；營運場所亦可能因外部事件或周邊環境影響，致無法正常提供服務及營運。且隨著衝突激化，若無法於短期解決，可能造成營運所在地之業務損失等影響。
資訊系統災變 如資安攻擊、數位病毒、資料毀損、系統當機、機房無法運作等	<ul style="list-style-type: none"> 若遭受各種網路攻擊，可能導致系統中止運作、系統被遠端操縱、資料庫毀損、網路中斷、客戶資料被竊改或竊取、客戶及員工隱私暴露、違反與特店之服務合約等影響，造成公司重大損失。
其他 如大規模傳染性疾病	<ul style="list-style-type: none"> 當發生重大傳染性疾病時，可能因危害員工健康，造成人力資源缺乏、或場所傳播致無法持續營運或提供客戶服務等影響。又若因防疫措施不當，可能導致營運成本提高，甚或營運服務中斷。

應變復原計畫

營運持續計畫

營運持續計畫 (Business Continuity Plan, BCP) 係為因應突發災難事件而預先規劃的應變與復原作業流程，以確保本公司在可接受的最低營運水準下可持續提供關鍵服務項目予重要客戶。計畫內容亦包含營運衝擊分析、最低資源需求、測試演練等。

目錄

董事長的話

總經理的話
(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

1-1 公司治理

1-2 誠信經營

1-3 風險管理及內部控制

1-4 防制洗錢及打擊資恐

1-5 資訊及交易安全

1-6 營運持續性及科技風險管理

1-7 營運績效

二、優質服務

三、永續金融

四、友善職場

五、綠色營運

六、社會影響力

利害關係人議合

附錄



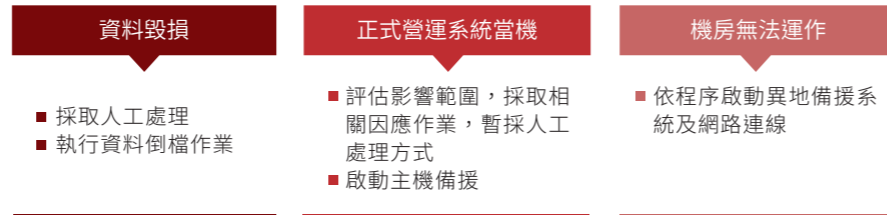
係用以決定復原目標時間、可容忍的資料損失時間和復原的優先順序，以及評估復原的最低資源需求，以預先準備。

係指評估一營業項目在復原至可接受的最低營運水準時所需的備援資源，包括人員、辦公場所及設施、電腦設備、軟體應用系統、通訊設備、電腦網路、重要文件、電子檔或紙本資料、交通工具、文具用品等。營運最低資源需求應足敷相關營業項目持續營運一段時間。

原則上每年至少演練測試一次，必要時可每年測試兩次。詳見本報告書第42頁「演練與測試」。

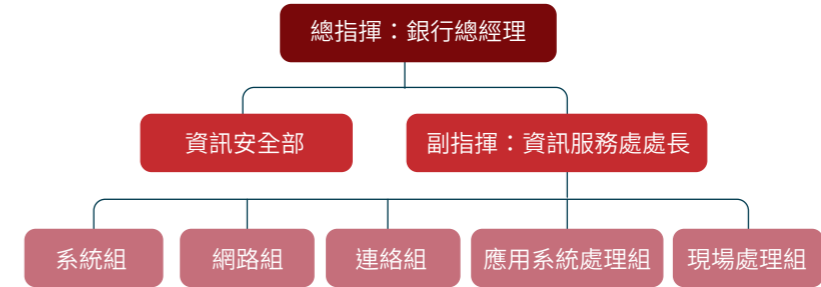
資訊系統復原計畫

台新依據資訊系統損害程度，啟動適當的備援方案。大致可區分為以下三大類型：

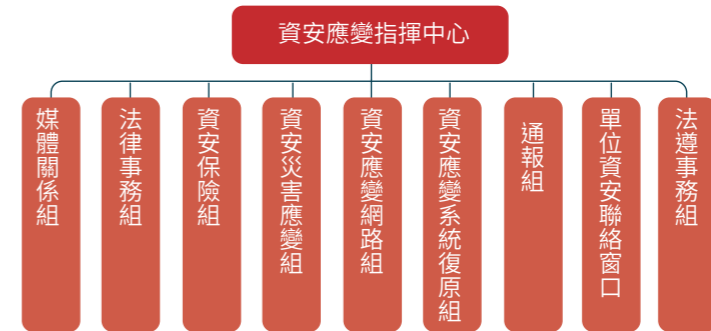


此外，台新銀行設有資訊業務營運持續應變小組及電腦安全事件應變小組，以即時預防和強化業務營運持續能力與資訊安全事件應變能力，蒐集全球動態威脅情報，進行弱點威脅分析，若有威脅發生，即時發布資安威脅警訊，且依據威脅等級啟動資安事件緊急應變處理。並於2020年已完成導入數位鑑識程序，在資安事件發生時，依照相關數位鑑識作業標準，採集、留存數位證據，可強化證據完整性、可用性，增加事故分析、處理、舉證之證明力、證據能力、法律效力。

台新銀行資訊業務營運持續應變小組



台新銀行電腦安全事件應變小組



緊急資金調度應變計畫

台新銀行設有緊急因應小組，以確保發生流動性危機時，能在計劃時間內調度資金以依約履行支付義務，並因應行內資金需求。緊急因應小組由銀行總經理擔任召集人，金融市場事業總處執行長擔任副召集人。

目錄

董事長的話

總經理的話
(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

1-1 公司治理

1-2 誠信經營

1-3 風險管理及內部控制

1-4 防制洗錢及打擊資恐

1-5 資訊及交易安全

1-6 營運持續性及科技風險管理

1-7 營運績效

二、優質服務

三、永續金融

四、友善職場

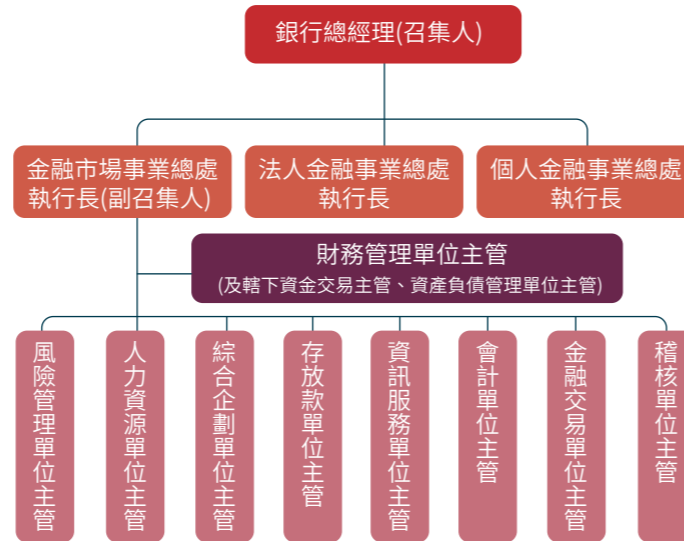
五、綠色營運

六、社會影響力

利害關係人議合

附錄

台新銀行緊急因應小組



緊急資金調度應變計畫依據以下流程進行

流程	權責單位/說明
步驟 1 啟動緊急因應小組	1. 由財務管理單位主管電話通知緊急因應小組各相關權責單位召開會議。 2. 緊急因應小組啟動後，召集人應即通報董事長。
步驟 2 任務分工	若緊急因應小組決議要啟動緊急資金調度應變計畫，各權責單位應參照緊急因應小組成立後之工作項目任務分工。
步驟 3 每日召開會議	1. 各相關權責單位每日召開會議→執行→回報成效。 2. 召集人應視情況隨時向董事長彙報應變計畫之執行進度及成效。
步驟 4 結案通報	若決定結案，應由召集人同意後發布，並由財務管理單位主管以電子郵件方式通知各相關權責單位主管。

演練與測試

 營運持續計畫演練	<p>營運持續計畫 (BCP) 演練係為確保災難事件發生後，BCP 相關應變計畫可立即啟動並確實可行，以使關鍵營運項目在復原目標時間內恢復至正常狀態。測試演練結果應符合下列：</p> <ul style="list-style-type: none"> BCP 所述及的最低資源需求，在緊急時確實可供調配，且項目無缺漏，數量足敷使用。 確認 BCP 內容完備，不但涵蓋所有關鍵性作業項目以及各類型的急難狀況，且無模糊不清之處，即使對此 BCP 不甚熟悉者，亦能輕易遵循執行。 確保 BCP 定期檢視和更新，重要成員確實了解 BCP 作業，及其所扮演的角色和責任。 原則上每年至少演練測試一次，必要時可每年測試兩次。在營運項目、人員、營業場所或在營運環境有重大變動時，測試之時程應配合修改。
 資訊業務持續營運演練	<p>每年模擬各種主要資訊系統重大異常事件，透過不同情境進行應變計畫的演練，並檢討演練測試結果及執行缺失改善事項，將檢討報告呈報高階管理階層，以確保系統備援環境完整性，使系統與資料復原的程序更臻流暢，俾以提供更穩定可靠的金融系統服務，保障客戶交易安全。</p>
 資安事件應變演練	<p>每年模擬各種網路駭客攻擊事件，透過不同情境進行應變計畫的演練，以熟悉資安事件發生之處理程序。2020 年演練包含分散式阻斷服務應變(Distributed Denial of Service)、網頁應用程式防火牆 (WAF) 防禦強度檢測等。</p>
 緊急資金調度能力檢視	<ul style="list-style-type: none"> 為確保流動資產部位取得資金之能力無虞，每半年應將流動資產部位以附買回或賣券方式輪流進行變現性測試。 財務管理單位平時應利用同業融通管道，測試各金融同業給予台新銀行之融通額度往來是否維持正常。測試時應採分散原則，避免同時進行導致市場產生負面傳言之風險。 財務管理單位應將壓力測試結果納入緊急應變計畫之規劃考量，每年定期檢視與修正，以確保計畫之有效性及妥適性。

目錄

董事長的話

 總經理的話
(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

1-1 公司治理

1-2 誠信經營

1-3 風險管理及內部控制

1-4 防制洗錢及打擊資恐

1-5 資訊及交易安全

1-6 營運持續性及科技風險管理

1-7 營運績效

二、優質服務

三、永續金融

四、友善職場

五、綠色營運

六、社會影響力

利害關係人議合

附錄

1-7 營運績效

台新金控秉持「嚴謹风控、積極佈局」的原則在各項業務全力以赴，提升成長動能，致力達到客戶及股東財務的成功，讓台新成為客戶的聚寶盆，贏得社會肯定與信賴。透過落實資訊科技基礎建設、開發創新商品與服務，藉以增進客戶範圍與黏著度，完整金控跨業經營版圖，擴大各子公司經營規模，提高獲利能力。

台新金控於 2020 年全年稅後淨利 145 億元，每股稅後盈餘 1.17 元，普通股股東權益報酬率 9.05%，年底普通股每股淨值為 13.22 元。2020 年雖遭受疫情干擾，在各子公司的共同努力下，整體營運表現與前一年度相當。淨利息收入、淨手續費收入持續成長，成長率分別為 10.6%、3.9%。在子公司台新銀行的存、放款業務表現方面，總存款餘額成長 11.9%，總放款餘額成長 9.0%，台、外幣放款分別成長 9.6%、6.1%，其中個人信貸業務表現持續亮眼，成長率達 13.6%。在信用卡相關業務的表現上，特店家數已近 15.4 萬家，穩居市場第一，年成長 6.5%，有效卡數更突破 400 萬卡，年成長 5.9%，受疫情影響簽帳金額略低於去年，表現仍優於市場平均水準。財富管理業務則在共同基金銷售動能成長帶動下，其淨手續費收入成長 4.5%。在子公司台新證券的業務表現方面，受惠於證券交易市場持續熱絡，經紀業務市佔率及成交量持續成長，其淨手續費收入年成長達 42.8%。

營運財務表現

財務績效

年度	2016	2017	2018	2019	2020	單位
資產總額	1,576,985,727	1,677,520,316	1,786,893,517	2,030,941,331	2,196,059,206	新台幣仟元
股東權益總計	148,875,634	155,322,109	174,517,953	179,017,737	186,109,382	新台幣仟元
普通股股東權益報酬率	9.58	9.61	9.06	9.54	9.05	%
負債淨值比	959.26	980.03	923.90	1034.49	1079.98	%
負債資產比	90.56	90.74	90.23	91.19	91.53	%
純益率	31.51	34.58	32.53	33.19	32.82	%
資產報酬率	0.74	0.80	0.75	0.76	0.69	%
每股盈餘 (EPS)	1.00	1.06	1.05	1.16	1.17	新台幣元
普通股每股現金股利	0.52	0.54	0.51	0.56	0.55	新台幣元
普通股每股股票股利	0.43	0.44	0.21	0.23	0.45	新台幣元
稅後淨利	11,392,433	13,070,166	12,930,133	14,485,931	14,488,827	新台幣仟元
集團資本適足率	128.48	124.87	127.09	118.91	130.04	%
員工平均收益額	4,423	4,469	4,267	4,555	4,528	新台幣仟元
員工平均獲利額	1,394	1,545	1,388	1,512	1,486	新台幣仟元
員工福利費用	11,312,362	12,163,656	12,374,008	13,987,394	14,467,600	新台幣仟元

槓桿比率

單位：新台幣仟元

年度	2017	2018	2019	2020
(Basel III) 第一類資本	125,176,902	140,262,561	151,927,880	\$160,776,638
(Basel III) 整體曝險 (資產負債表內及表外曝險)	1,739,520,467	1,847,485,561	2,057,794,466	\$2,210,027,371
(Basel III) 槓桿比率	7.20%	7.59%	7.38%	7.27%

目錄

董事長的話

總經理的話
(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

- 1-1 公司治理
- 1-2 誠信經營
- 1-3 風險管理及內部控制
- 1-4 防制洗錢及打擊資恐
- 1-5 資訊及交易安全
- 1-6 營運持續性及科技風險管理
- 1-7 營運績效

二、優質服務

三、永續金融

四、友善職場

五、綠色營運

六、社會影響力

利害關係人議合

附錄

稅務政策

台新金控在積極拓展事業版圖的同時，為因應不同國家稅務法令規範，以及有效管理稅務風險、創造公司長期價值，制定台新稅務政策。

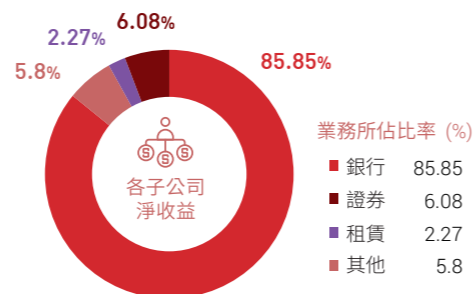
台新金控稅務政策

本公司已於 2021 年經董事會通過「稅務治理政策」，透過政策落實以下原則：

	遵循當地法規	遵循各國稅務法規，依法正確計算稅賦並如期申報、繳納。
	合規交易	不以避稅為主要目的進行交易架構安排，如將利潤移轉至低稅率國家或免稅天堂國家；惟應避免重複課稅，以降低稅賦成本，創造股東價值。集團內各公司不從事不合常規之交易，並依法令規定備妥移轉訂價報告或替代文據。
	良善溝通	與各國稅務機關建立良好溝通管道。
	事前分析	如有法令變動、新頒法令或本公司有重大經營決策，均審慎評估分析對本公司之稅務影響。
	資訊透明	適當揭露稅務相關資訊，提升公司資訊透明度。
	稅務人才培育	關注各國法規變化並積極參與各項稅務座談，持續人才培訓以提升稅務專業。

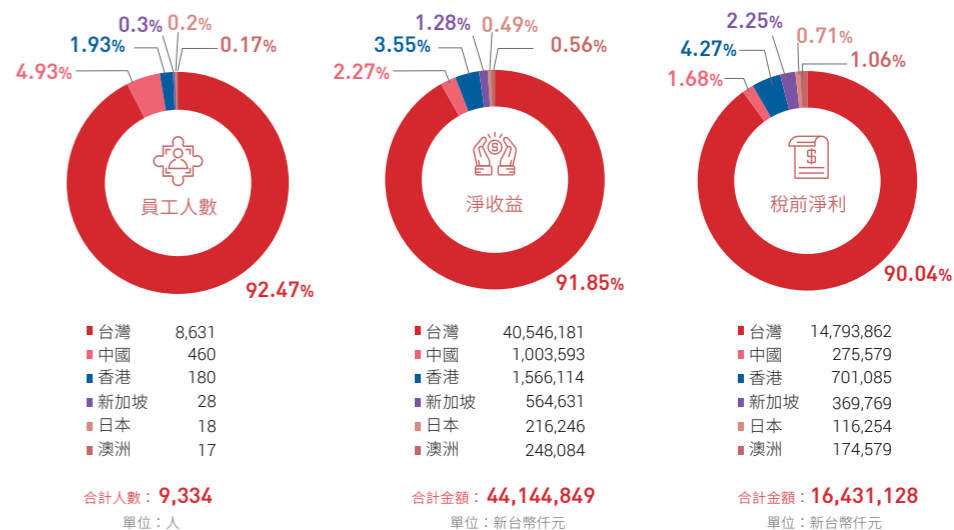
台新金控收益狀況

2020 年各子公司淨收益



台新金控收益狀況

2020 年各國員工人數、淨收益、稅前淨利占比



台灣 台新銀行(含台新建築經理、祥安人身保險代理人、大安租賃)、台新證券(含台新證創業投資、台新資本管理顧問)、台新投信、台新投顧(含水滴信用)、台新資產管理、台新創投

中國 台新租賃

香港 台新銀行香港分行

新加坡 台新銀行新加坡分行

日本 台新銀行東京分行

澳洲 台新銀行布里斯本分行

各子公司主要業務請詳 P4「產品服務—主要業務」。



目錄

董事長的話

總經理的話

(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

1-1 公司治理

1-2 誠信經營

1-3 風險管理及內部控制

1-4 防制洗錢及打擊資恐

1-5 資訊及交易安全

1-6 營運持續性及科技風險管理

1-7 營運績效

二、優質服務

三、永續金融

四、友善職場

五、綠色營運

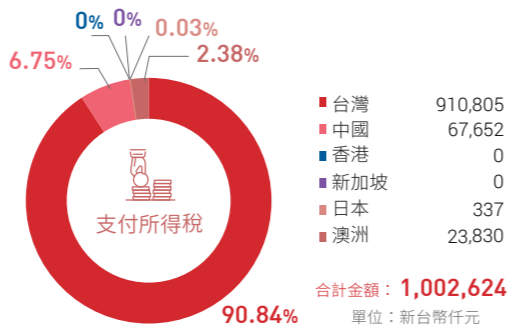
六、社會影響力

利害關係人議合

附錄

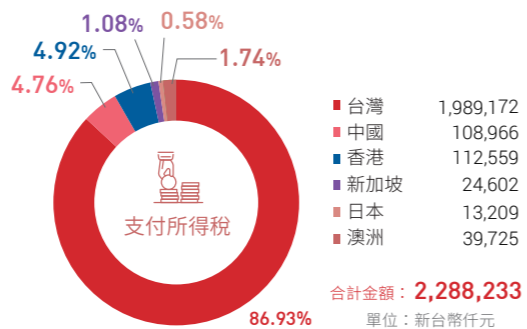
2019年與2020年台新金控支付所得稅金額、主要納稅國家、納稅金額等資訊如下

2019年



國家 / 地區	有效稅率 (%)	法定稅率 (%)
台灣	11.06	17
中國	24.91	25
香港	0.00	16.50
新加坡	16.66	17
日本	31.73	23.40
澳洲	32.98	30

2020年



國家 / 地區	應付所得稅	有效稅率 (%)	法定稅率 (%)
台灣	2,012,314	10.88	17
中國	135,265	24.05	25
香港	6,823	17.59	16.50
新加坡	70,335	17.57	17
日本	17,322	20.16	23.20
澳洲	35,720	31.06	30
合計	2,277,779	-	-

單位：新台幣仟元

	2019年	2020年
稅前淨利	16,273,574	16,431,128
所得稅費用	1,787,643	1,942,301
有效稅率(%)	10.98	11.82
支付所得稅	1,002,624	2,288,233
現金稅率(註)	6.16	13.93

註：本集團2019年現金稅率低於有效稅率，主係財務會計與所得稅法對部分項目認列時點不同，產生暫時性差異。

本集團有效稅率與全球行業分類系統(GICS)之銀行產業平均有效稅率比較說明

差異原因	擬制性稅額影響數 (單位)新台幣仟元		說明
	2019年	2020年	
單一管轄區稅法			全球同業2019年及2020年平均有效稅率均為25.82%，較本集團有效稅率高，主係本集團主要在台灣營業，台灣2019年及2020年法定稅率為20%，較國外低，且本集團稅前淨利尚包含OBU免稅所得、停徵之證券交易所所得、未實現投資關聯企業免稅投資收益以及其他依台灣稅法調整之項目。
▪ 台灣法定稅率與同業平均有效稅率之差異	947,122	956,292	
▪ 台灣免稅所得產生之差異	1,623,398	1,575,205	
▪ 其他依台灣稅法調整之差異	-156,326	-231,280	
合計	2,414,194	2,300,217	

目錄

董事長的話

總經理的話
(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

二、優質服務

2-1 客戶關係管理

2-2 隱私保護

2-3 金融科技／數位創新

2-4 金融包容性

三、永續金融

四、友善職場

五、綠色營運

六、社會影響力

利害關係人議合

附錄

優質服務

2-1 客戶關係管理

2-2 隱私保護

2-3 金融科技／數位創新

2-4 金融包容性



目錄

董事長的話

總經理的話

(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

二、優質服務

2-1 客戶關係管理

2-2 隱私保護

2-3 金融科技／數位創新

2-4 金融包容性

三、永續金融

四、友善職場

五、綠色營運

六、社會影響力

利害關係人議合

附錄

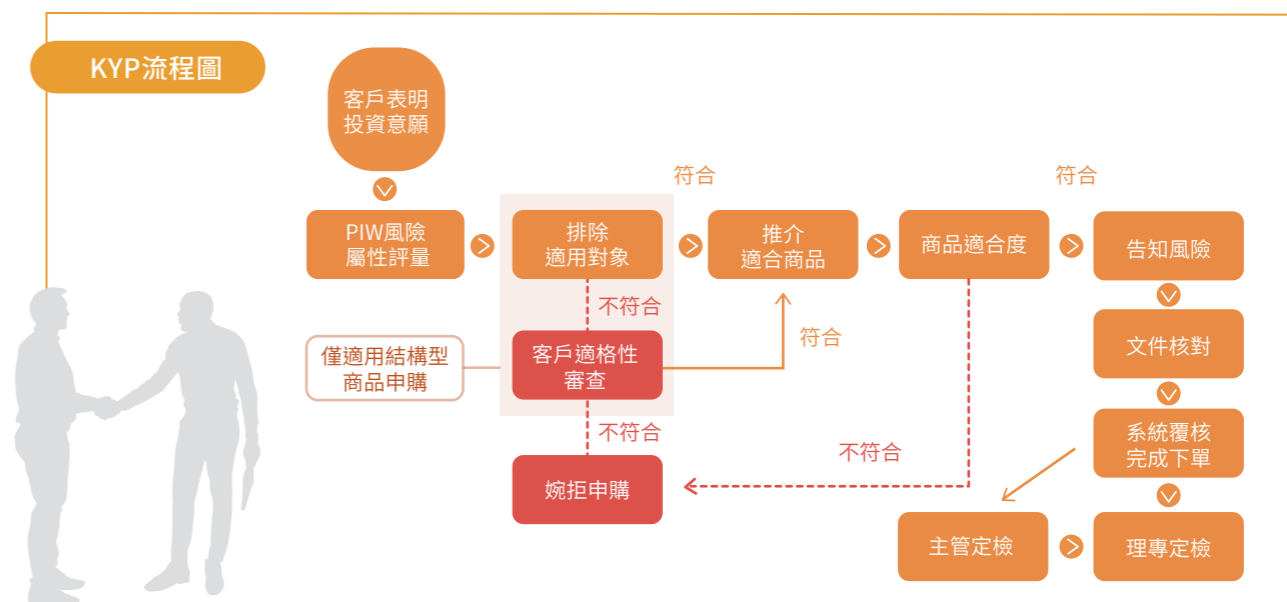
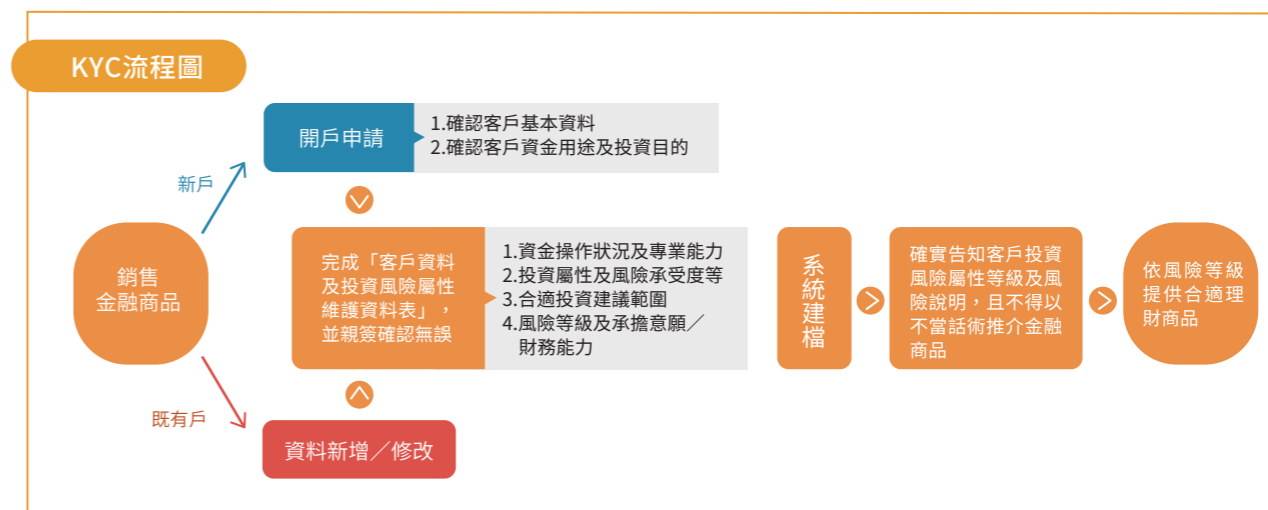
2-1 客戶關係管理

台新秉持「認真」及「專業」的品牌經營理念，提供多元的在地化及個人化客戶服務，同時聆聽客戶的聲音，持續追求創新並搭配數位服務優勢貼近客戶，為客戶提供高價值的服務，打造客戶信賴的智慧好夥伴。

客戶關係管理政策

台新相當重視客戶權益，並對服務品質相當堅持，希望提供所有客戶最完善貼心的服務，因此，訂立「公平待客原則政策」及「公平待客原則策略」，讓員工在保障客戶權益方面有所依循，致力提供最完整的服務，以善盡保護金融消費者保護之義務。

為貼近顧客，台新在客戶面與產品面上，分別建立「充分瞭解客戶」(Know Your Customer, KYC)及「充分瞭解商品」(Know Your Product, KYP)規範與流程，盡心盡力提供顧客最好的服務與保障。同時依據客戶需求及屬性，進行客戶評估，確認客戶適合度分析與風險承受度分類後，使客戶充分明白產品資訊、風險及自身權益，再建議客戶合適之商品。



目錄

董事長的話

總經理的話

(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

二、優質服務

2-1 客戶關係管理

2-2 隱私保護

2-3 金融科技／數位創新

2-4 金融包容性

三、永續金融

四、友善職場

五、綠色營運

六、社會影響力

利害關係人議合

附錄

依據台新「公平待客原則政策」規範，在販售複雜性高風險商品時，除非透過臨櫃自動化通路辦理交易或客戶不同意的情形外，在對一般客戶進行說明及揭露時，應錄音或錄影；對於初次銷售的複雜性高風險商品，則應事先報經董事會通過。

台新提供之服務及產品皆經法規評估，並於網站完整說明各項產品的基本知識以及風險告知等注意事項，同時提供產品詳細資料，讓客戶確實了解產品資訊與風險。

為確保各部門及其提供的商品或服務，從設計、廣告、銷售、契約履行、服務諮詢及客訴處理等過程皆符合「公平待客原則」相關規範，台新除定期辦理教育訓練課程，亦將有關「公平待客原則」之內部規章納入內部控制及稽核制度，且定期於高階經理人會議中說明各單位違反公平待客原則或金融消費者保護法規之檢討事項並進行改善措施，並向董事會報告檢討結果。

員工教育訓練

為提供更優質的服務，台新積極投入資源進行服務品質與客戶滿意度之培訓，以滿足客戶需求，提升服務品質與滿意度。

對象	課程名稱	頻率	訓練涵蓋率(%)	完訓率(%)	總時數	人次
 新人必修	把服務做到最好(新人營)	平均每月2次	100	100	1,959.37	1,579
	服務禮儀(新人E起來) *2020 包含標準服務流程與專業形象、3S 把服務做到最好	平均每月2次	100	100	1,494.83	2,196
儲備組主管必修	服務致勝	一年三梯	100%	100%	572	143

訓練涵蓋率：參訓人次／該類別總人數

完訓率：實際參訓人次／應參訓人次

客戶關係維護

台新銀行致力於提供客戶完善的服務體驗，委由公正獨立的第三方機構，利用電話訪問及網路調查，以瞭解人員、產品、服務、流程、管道、權益與行銷活動之滿意度，並分析結果，作為服務品質之策略參考依據。同時，針對表現偏弱或退步較多之客群訂定行動改善方案，以精益求精讓服務更上層樓。

台新以「簡單、真心、極優」的3S (Simple, Sincere, Superior)服務精神，持續推動服務文化，每年隆重舉辦「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優異的員工，以帶動全體行員服務熱忱，將服務文化深植於全員。

服務意見蒐集方式



傾聽客戶聲音VOC專案

台新銀行設有VOC專案 (Voice of Customer，傾聽客戶聲音)，每月平均收到的客戶建議約150件。藉由客戶意見蒐集，了解客戶的關鍵需求，做為各事業處提升服務、行銷活動及產品之相關規劃參考，落實以客戶為中心之策略發展、提高客戶滿意度並深耕客戶關係。



分行實地檢核

由台新銀行通過神秘客專業認證之員工，針對分行服務，每月以電話或實地訪查方式進行服務查核作業，查核項目包含基本禮儀、主動積極度、應對能力、專業知識及環境與服裝儀容等，查核結果作為內部改善與管理的依據。



分行服務意見表

於全台分行放置「服務意見表」供客戶表達意見，客戶填寫完後，可郵寄或直接投遞在分行意見箱，管理單位亦會就客戶建議事項進行後續處理回覆及服務改善。此外，亦提供電子問卷，方便客戶於分行使用手機或是平板電腦掃描QR code，輕鬆完成填寫。

目錄

董事長的話

總經理的話

(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

二、優質服務

2-1 客戶關係管理

2-2 隱私保護

2-3 金融科技／數位創新

2-4 金融包容性

三、永續金融

四、友善職場

五、綠色營運

六、社會影響力

利害關係人議合

附錄

強化客戶滿意度

✔ 個金客戶滿意度調查

台新銀行個人消費金融客戶滿意度，皆委由公正獨立的第三方機構進行調查，2020年調查對象共有六類客群，包含：財管、信用卡、數位金融客群等，共取得有效樣本數 1,706 筆。每筆調查均透過專業的市場調查訪員利用電話訪談或網路問卷並確認為有效樣本，且為確保樣本具代表性，會分別從不同的客群母體進行抽樣。

2020 年滿意度成績 83.9%，較目標值微低 1.5%，經分析了解 2020 年雖數位金融客群滿意度表現優於目標，但受疫情影響投資市場動盪，財管客群滿意度則較為下滑。為達到客戶對各產品服務的期待，台新針對數位金融、財富管理等重點業務進行了各項關鍵行動方案，如：大數據建置模型分析、行動銀行系統優化、理專定期回報投資表現等。

另外，自 2019 年起更納入淨推薦分數 (Net Promoter Score, NPS)，來了解客戶將台新及其產品推薦給他人的意願，有效量化客戶之忠誠度表現。2020 年淨推薦分數為 29.4 (若數字為正值，即表示推薦者多於批評者)，高於 2019 年的 13.6；未來台新將持續精進，致力將 36% 的中立者轉向推薦者，提升淨推薦分數。

個人消費金融整體滿意度	2017 年		2018 年		2019 年		2020 年		2021 年
	目標	實際	目標	實際	目標	實際	目標	實際	目標
滿意度(%)	81.9	85.0	83.9	85.5	87.4	86.5	85.4	83.9	87.0 ^(註2)
有效樣本數 ^(註1)	2,304		1,707		2,520		1,706		1,620
涵蓋率(%)	0.5		0.3		0.3		0.3		-

註 1：有效樣本數依調查客群數量計算，2017 年及 2019 年因增加調查客群，故有效樣本數較多。

註 2：滿意度目標依照當年業務重點 (如數位金融) 調整問卷題型，進而預設目標值。唯 2020 年受全球疫情影響，目標值及實際值微幅下修、2021 年台新銀行因防疫應對得宜，以高於市場標準來訂定滿意度目標值。

而為即時瞭解及掌握客戶至分行接受服務後的回饋意見，每季針對「服務態度」、「等候時間」、「處理事情速度」、「清楚回答問題」等面向進行分行服務滿意度調查，全年滿意度皆達 93.3% 較前年微幅上升 2.3%，歷年成績均維持至 90% 以上。



✔ 分行服務整體滿意度

	2015 年	2016 年	2017 年	2018 年	2019 年	2020 年
滿意度(%)	92.3	92.4	92.3	92.9	91.0	93.3

✔ 企業客戶服務深化

在法人金融部份，台新銀行站在企業客戶的角度，提供全方位的服務；另針對中小企業持續深耕經營。為提升效率，擴大服務範疇，特制定「中小企業授信專案」，以專人、專案、專審的方式，提供中小企業快速審核流程，有效提升服務效能與客戶滿意度。另透過貸前盡職調查(Due Diligence, DD)徵信查核及貸後預警系統控管機制，落實把關授信品質，善盡銀行的社會責任。

目錄

董事長的話

總經理的話

(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

二、優質服務

2-1 客戶關係管理

2-2 隱私保護

2-3 金融科技／數位創新

2-4 金融包容性

三、永續金融

四、友善職場

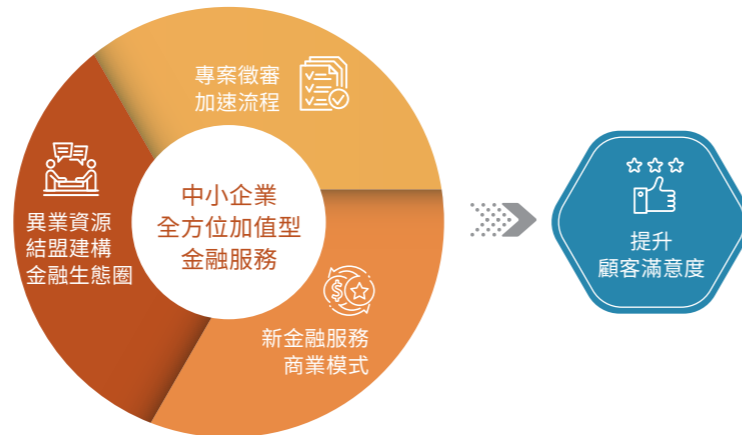
五、綠色營運

六、社會影響力

利害關係人議合

附錄

展望 2021 年，台新銀行將持續支持政府重點扶植產業，深入了解地方聚落特色，落實區域深耕策略，並擴大與中小企業信保基金合作，結合業務應用場景，建置 API (Application Programming Interface，應用程式介面) 金融串接服務，持續優化徵審流程及作業效能，建構中小企業生態圈，為中小企業提供全方位的加值型金融服務，以增加客戶對台新銀行的滿意度。



✔ 證券客戶滿意度

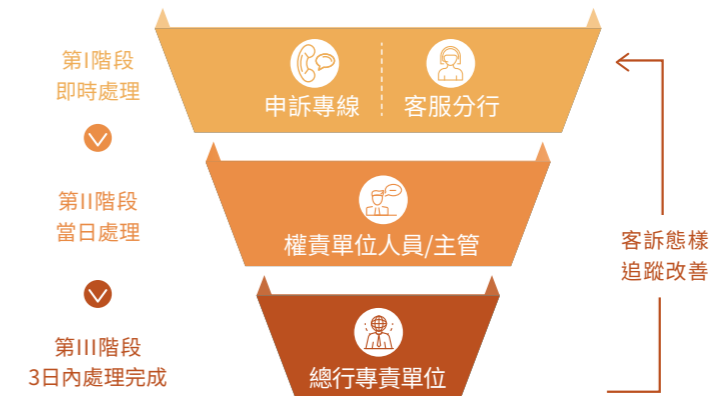
台新證券致力於提升客戶體驗，也不斷進行各種服務之優化。2020 年滿意度 83.14%，雖比 2019 年較為下滑，但針對較需要改善的項目（如：官網）皆已完整規劃，除整體進行改版，著重友善介面設計、豐富各項業務內容與市場資訊外，也針對線上平台進行多項系統優化及服務，期待能持續提供更佳的使用者體驗並提升滿意度。另，2020 年台新證券淨推薦分數 (NPS) 為 34.8，推薦者與中立者共約占 9 成，略高於 2019 年調查。

客戶申訴機制

申訴流程

✔ 個金客戶申訴機制

為落實公平待客申訴保障原則，使客戶的意見能有效傳達並處理，台新銀行設有多通路的客戶申訴管道，如：24 小時客戶服務專線、總行客戶意見處理專線 0800-079-885、分行服務意見表、官方網站線上留言或以電子郵件反映意見至總行意見信箱等，台新銀行各單位皆設有客訴處理窗口妥適處理客戶抱怨，解決客戶問題並回應客戶訴求；倘遇有經單位處理後仍無法與客戶達成共識或客戶透過外部機關陳情之案件，則統一由台新銀行專責處理客訴單位處理，相關流程訂有一、二級客訴處理作業說明書，規範處理流程與時效，以維護申訴客戶之權益。



目錄

董事長的話

總經理的話

(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

二、優質服務

2-1 客戶關係管理

2-2 隱私保護

2-3 金融科技／數位創新

2-4 金融包容性

三、永續金融

四、友善職場

五、綠色營運

六、社會影響力

利害關係人議合

附錄

台新銀行總行設有金融消費爭議專責處理單位，妥善協調處理客戶之申訴或抱怨，並以系統化作業管理與追蹤，確保客戶於時效內獲得妥適處理。

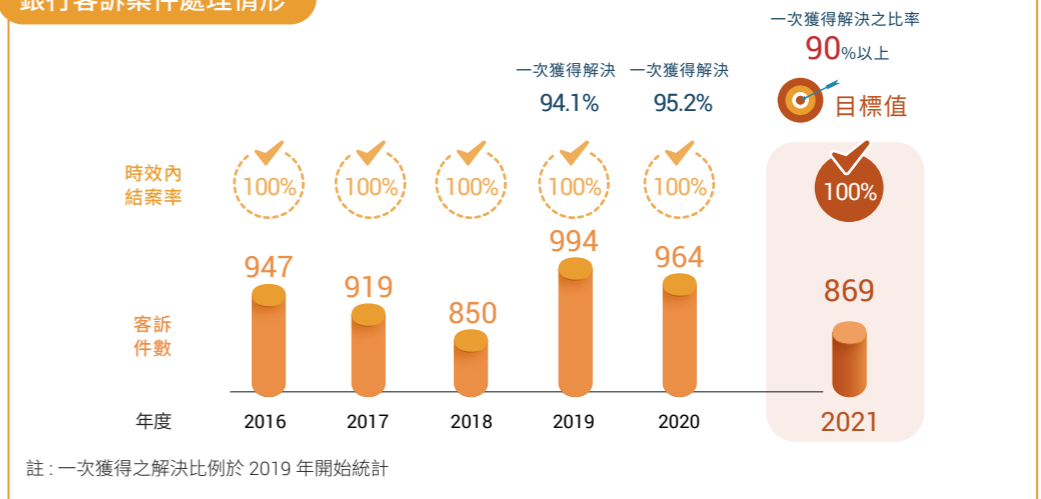
總行客訴專責處理單位，設有各單位對應窗口，作為總行與事業處溝通之橋樑，透過事前預防、事中預警及事後流程改善之客訴管理機制，一方面讓公平待客精神融入員工日常作業流程，於新產品或活動上架前，就能預先進行落實公平待客之檢核及改善，保護客戶權益；另一方面，於客訴發生後，分析發生根因，提出改善建議，使單位能透過教育訓練、系統改善或流程優化等作為，避免相同態樣申訴再發生。

總行申訴處理過程務求客戶滿意，希冀能一次解決客戶問題，每週就結案時尚無法與客戶達成共識之案件提出檢討，並思考是否有其他解決方式、或斟酌繼續溝通之必要性，呈報處長知悉；每季呈報公平待客及消費審議委員會及董事會有關客訴案件增減、發生原因、違反公平待客案件之內容與後續改善追蹤。

✓ 企業客戶申訴機制

銀行企業客戶若有申訴或金融消費爭議發生，由法金權責單位於每週的法金晨會中檢討說明，且法金管理單位每季定期追蹤各權責單位客訴案件進度，並於每季法金晨會中彙整說明各單位依金融消費者保護法規檢討結果與違反公平待客原則事項，後續也安排於董事會中報告說明。

銀行客訴案件處理情形



✓ 證券客戶申訴機制

台新證券設有客戶服務專線 886-2-40509799 和客戶服務信箱 ec@tssco.com.tw，客戶得透過電話或是網路郵件等方式提出意見。若產生金融消費爭議，權責單位會立即與客戶聯繫並說明相關情況，並函報主管機關。

金融消費爭議處理流程



目錄

董事長的話

總經理的話
(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

二、優質服務

2-1 客戶關係管理

2-2 隱私保護

2-3 金融科技／數位創新

2-4 金融包容性

三、永續金融

四、友善職場

五、綠色營運

六、社會影響力

利害關係人議合




附錄

2-2 隱私保護

個資保護政策

台新金控為確保客戶及員工個人資料的合法蒐集及運用，維護相關個人資料安全，制定個人資料保護管理相關規範，並依法令異動檢視規範之妥適性。除了定期查核個人資料安全的維護現況、評估可能產生之個人資料風險外，同時根據風險評估之結果，訂定適當之管理機制，更因應個人資料之竊取、竄改、毀損、滅失或洩漏等安全事故制定應變、通報及預防機制等以落實執行個人資料保護管理措施。

為強化個資保護意識和建立尊重個資的企業文化，台新持續推動個資保護的教育訓練，使員工明瞭相關法令要求，並使所屬人員充分了解就個資保護之責任範圍、機制、程序及措施。

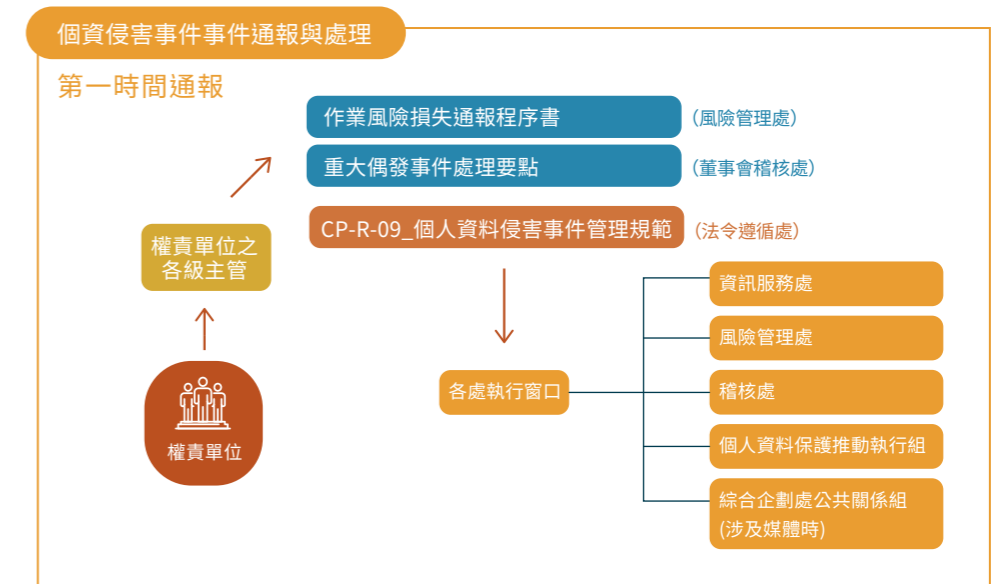
2020 年個人資料保護宣導之教育訓練			
實施對象	課程	涵蓋率(%)	完訓率(%)
 新進員工 (到職半年內完訓)	<ul style="list-style-type: none"> 個資保護宣導線上課程 資訊安全宣導實體／線上課程 法令遵循與行為準則 	100	100
 一般員工	<ul style="list-style-type: none"> 個資保護提醒專刊 資安及個資保護宣導線上課程 (*註：線上課程之涵蓋率即完訓率) 個資保護宣導實體課程 	100	100
 各單位個資管理窗口	<ul style="list-style-type: none"> 個資侵害事件應變演練 	100	100

個資保護措施

在提升個資侵害事件的應變能力和所有人員危機意識方面，台新特別訂定《個人資料侵害事件管理規範》，以有效執行緊急應變及處理；當發生個資侵害事件時，須立即通報主管且於時效內完成風險評估與事件分級，並視事件影響程度成立緊急應變組，進行相關事件的應變、協調、連絡及調查作業，2020 年並無發生個人資料侵害事件有關之裁罰。

此外，為尊重客戶對其個人資料可行使之權利，台新亦訂定《當事人權利行使作業規範》，明訂客戶個人資料之查詢、閱覽、製給複製本、補充、更正、刪除及停止蒐集、處理與利用的權利。

個資侵害通報流程圖



目錄

董事長的話

總經理的話
(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

二、優質服務

2-1 客戶關係管理

2-2 隱私保護

2-3 金融科技／數位創新

2-4 金融包容性

三、永續金融

四、友善職場

五、綠色營運

六、社會影響力

利害關係人議合

附錄

各級事件處理及報告層級



第1級事件，符合以下其中之一者：

- 於該事件中低於100筆個人資料遭外洩或未經當事人授權使用，或不當處理、利用及揭露；或未經合法正當管道而蒐集。
- 經執法機關或中央目的事業主管機關通知之事件，經判定為第1級。

第2級事件，符合以下其中之一者：

- 於該事件中100筆以上個人資料遭外洩或未經當事人授權使用，或不當處理、利用及揭露；或未經合法正當管道而蒐集。
- 該事件疑似台新資訊系統及作業流程控管不當所致者。
- 經執法機關或中央目的事業主管機關通知之事件，經判定屬重大者。
- 涉及高敏感度資料(例如：公眾人物等)。
- 經媒體報導事件。

台新金控相當注重個人資料保護之安全，為提升安全管理水準，台新銀行委託會計師辦理 2020 年個人資料保護專案查核，有關個人資料保護內部控制制度之設計及執行係為有效之聲明，在所有重大方面係允當表達，善盡保護個人資料之責任。

電子商務服務之資訊安全措施



台新金控落實客戶個人資料的保護，對客戶資料保護、客戶資料的使用、及二次使用行銷名單皆進行嚴格管控。

- 台新採取嚴格的管理方式，對客戶的個人資料主要及二次使用目的皆 100% 監督與管理。
- 2020 年針對 551 萬戶客戶進行行銷聯繫，約佔整體客戶比例 80.3%，且完全符合與客戶約定之使用目的範圍。管理重點包含：已去識別化及代碼化保護客戶資料、指定專門人員進行資料庫存取並定期檢視授權清單，資料庫存取僅能採遠端環境或受控伺服器內執行作業，以保留程式軌跡防止任何未授權使用的可能。我們訂有“行銷名單管理規則”加以確保客戶資料的二次使用符合客戶與我們約定的使用範圍，並提供 24 小時免費服務專線，客戶得隨時要求停止行銷或業務推廣等二次使用行為。

個資保護申訴

台新重視個人資料保護，客戶可透過不同管道提出疑義或申訴，倘查證結果確實涉有違反個資，將進行員工懲處(如：考核降等、扣發獎金、內部申誡等)，同時須就申訴發生根本原因，提出系統面、流程面之具體改善作為，避免類似狀況再發生。案件彙整後每季呈報公平待客及消費審議委員及董事會，管理單位將持續監控改善作為落實。

台新銀行個資保護申訴件數

年度	申訴來源		歸責件數	歸責分類				
	外部機關	客戶反映		個資外洩	個資竊盜	個資遺失	個資運用不當	其他
2017	1	1	0	0	0	0	0	0
2018	3	0	0	0	0	0	0	0
2019	1	4	0	0	0	0	0	0
2020	15	4	0	0	0	0	0	0

註 1：2020 年客戶經台新或透過主管機關反映個資保護相關案件共 19 件，經查證後查無客戶指陳事項或因客戶誤解，說明後已無其他異議，故無歸責案件發生。

註 2：依歸責案件分類，台新銀行並無違反個資保護相關遭外部機關歸責，故各項歸責分類為 0 件。

目錄

董事長的話

總經理的話

(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

二、優質服務

2-1 客戶關係管理

2-2 隱私保護

2-3 金融科技／數位創新

2-4 金融包容性

三、永續金融

四、友善職場

五、綠色營運

六、社會影響力

利害關係人議合

附錄

2-3 金融科技 / 數位創新

推動金融科技

面對金融科技浪潮，台新立基於 Bank 4.0 的核心價值，以客戶需求為導向，思考各類型金融服務的本質，透過新技術發展創新服務和優化流程，提供更有溫度、更符合客戶實際需求的金融服務，將金融科技的便利性融入日常生活，以提供即時且應景的金融服務體驗。

台新透過以下五大構面，推動金融與科技的整合：



1. 客戶體驗：以客戶為中心，提供最佳數位服務體驗

台新銀行持續傾聽客戶聲音，積極擁抱開放平台，以智能客服融入民眾生活，提供全方位 24 小時不打烊的 AI 智能服務，並於 2019 年宣佈成為全台首家金融業 AI 智能客服進駐 Google 助理 (Google Assistant) 的先驅，幫助民眾在線上獲得專業的金融諮詢服務。此外，台新也引進各項生物辨識功能，包含指紋辨識、臉部辨識等，2019 年推出「刷臉取款」和「刷臉支付」服務，讓人臉辨識技術應用更貼近民眾日常生活。2020 年台新銀行大數據團隊打造的 i 分析平台，運用 AI 自動化分析將資料處理的流程模組化及自動執行，產出的大數據洞察結果，不但能精準了解客戶需求提供更適合客戶之理財規劃與服務，更大幅節省分析時間及投入人力，獲得數位時代創新商務獎評審團的一致肯定，勇奪年度評審團大獎及最佳管理創新金獎。



2. 營運綜效：運用數位科技，提升營運效率發揮綜效

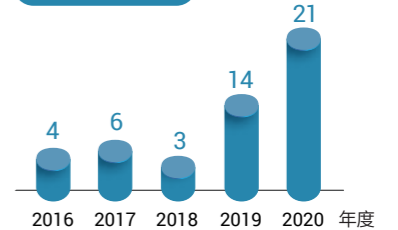
台新是第一家將流程自動化機器人 (Robotic Process Automation, RPA) 應用於開戶流程的銀行，簡化了例行性與重複性的人工作業，進而大幅提升開戶效率。隨著 RPA 的導入，進一步滿足使用者的即時性需求，創造更佳的使用體驗。未來，將陸續於全金控建置 RPA 機制，提高生產力和正確性，帶來高品質的金融服務。



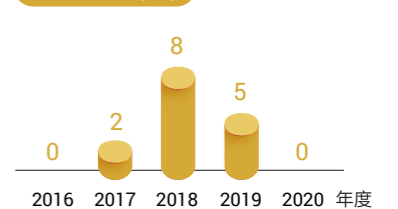
3. 科技發展：掌握數位趨勢，發展創新金融服務

在區塊鏈應用方面，台新銀行洞悉消費者期待「跨國界、跨載具、跨情境、跨虛實」的趨勢，於 2019 年宣布與韓國第一大韓亞金融集團旗下韓亞信用卡公司合作，共同合作開通「GLN (GLOBAL LOYALTY NETWORK, 全球紅利點數聯盟) HANA MEMBERS」跨境支付，是目前台灣唯一同時取得支付寶、微信及 HANA Members 跨境支付業務的銀行，未來將持續進行跨國界的支付布局，提供更寬廣的跨境支付使用區域，為台灣電子支付的普及及精進做最大努力。而在人工智慧應用方面，台新亦持續關注人工智慧科技發展趨勢，研究範圍包含理財、風險控管、授信等傳統金融業務，藉以提升人工智慧的金融知識，激發更多創新應用。同時，更積極申請金融專利，2020 年新增 21 項新型專利，近年金融專利數在台灣金融機構中名列前茅。

新型專利 (項)



發明專利 (項)



目錄

董事長的話

總經理的話

(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

二、優質服務

2-1 客戶關係管理

2-2 隱私保護

2-3 金融科技／數位創新

2-4 金融包容性

三、永續金融

四、友善職場

五、綠色營運

六、社會影響力

利害關係人議合

附錄



4. 異業結盟：拓展異業聯盟融入客戶生活，建立全新業務模式

台新銀行積極與新創公司合作，擴大銀行的服務領域，將金融服務融入民眾所需的各種情境，大幅提升便捷性，並積極參與主管機關開放銀行政策，可加速外部夥伴與銀行合作，不僅可成為未來銀行自動化收益來源，也同時加速內部開發新服務的效率，更把握「從客戶角度出發」的原則，提供客戶整合服務體驗，以差異化服務來加深客戶黏著度。台新銀行於 2019 年首創信用卡紅利換 LINE POINTS，即是串連金融、社群生態圈「點數即換即用」的示範案例，串聯民眾線上與線下的消費行為，同時也滿足了民眾快速消費的行為模式。此外，台新積極尋找長期異業策略合作夥伴，亦參與金融科技創新園區、芬恩特創新聚落、政大國際產學聯盟等，藉由產、官、學、金融科技跨業合作，創造新商機。並於 2020 年 8 月 5 日正式發表全國首創生活金融生態圈平台「台新 Richart Life」，與橫跨百貨、零售、網購、電信、交通等產業的 22 家重量級夥伴合作，即時提供民眾食、衣、住、行優惠，滿足 365 天的生活需求，打造生活金融生態圈。



5. 數位能力：建立數位能力，在數位金融領域持續創新

台新持續培養數位金融技能，除了藉由教育訓練提升現有員工的科技專業技能外，也積極招募外部數位科技人才，以快速提升整體數位技能。

透過掌握金融科技發展趨勢，未來台新將積極布建數位金融生態環境，並且因應新世代趨勢進行科技人才培育，以更積極、穩健的腳步，落實企業永續經營。



專利取得

專利類型	專利構想
新型	自動化服務設備新增約定存款自動轉帳轉入流程
新型	外幣現鈔申購 指定分行領鈔
新型	掃臉支付流程
新型	藉由通訊軟體 Line 提供金融個人化服務
新型	新型態帳務異動通知與交易明細
新型	手機號碼轉帳
新型	財所電子文件轉檔
新型	客戶投資組合分析管理系統
新型	ACH 銀行代碼轉換機制
新型	車貸 APP- 功能頁面設計
新型	電子發票導入會計出納系統
新型	程式碼比對 MD5
新型	房貸 APP- 功能頁面設計
新型	信貸 APP- 功能頁面設計
新型	車貸 APP- 影像定義
新型	車貸 APP-GPS 定位
新型	為 Web 網站使用者提供一快速通關服務交易框架
新型	企業網路銀行台幣整批簽驗機制
新型	五道身份鑑別關卡
新型	房貸 APP-GPS 定位
新型	用於辨識潛在投資銀行業務機會

目錄

董事長的話

總經理的話

(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

二、優質服務

2-1 客戶關係管理

2-2 隱私保護

2-3 金融科技／數位創新

2-4 金融包容性

三、永續金融

四、友善職場

五、綠色營運

六、社會影響力

利害關係人議合

附錄

數位創新

● 應用多種情境之數位創新

台新在創新產品的研發與推出上，涵蓋行動銀行、新型支付、財富管理、信用卡、貸款與法人金融，並領先同業推出 Richart 數位銀行。台新銀行在數位金融創新領域表現突出，2019 年在第二屆《遠見》舉辦的「最佳 FinTech 服務銀行大賞」榮獲首獎，在評分項目八項中，拿下五項第一。其中，Richart 數位銀行在 2019 年榮獲近 20 項國內外獎項，也繼 2017 年後再度榮獲「國家品牌玉山獎－最佳人氣品牌獎全國首獎」肯定。在數位產品方面，以新型態支付服務「pay+」為零售店家解決會員管理整合電子支付服務的金流問題，榮獲國際數據資訊 (IDC) 頒發「台灣營運模式轉型領導者(Operational Model Master)」獎項。此外，台新致力開創更友善的金融環境，「人臉辨識應用服務」不僅贏得《數位時代》雜誌創新商務獎的「評審團大獎」，更在 2019 年 Gartner 亞太區金融服務創新獎榮獲區域冠軍(Gartner Eye on Innovation Awards for Financial Services in Asia Pacific)的殊榮。2020 年在跨業合作方面，不僅透過與帳聯網路科技公司 AMIS 合作，成為台灣第一家成功在真實交易場景中將區塊鏈支付時間縮短到 1 秒的銀行，也與國發會 MyData 合作首波試辦，讓民眾可以於台新銀行網站，直接授權使用 MyData 資料進行線上申請信用卡、信貸、車貸及房貸等金融服務。於 2020 年 8 月推出「Richart Life APP」，透過跨業串連，在食衣住行娛樂整合百貨、便利店、叫車、訂餐、影音等線上服務及優惠、提供用戶優惠券、商品兌換券及咖啡寄杯的管理功能，並與便利商店攜手合作，讓點數的使用更即時、靈活且實用。以貼近生活的創新作法，讓客戶的生活金融體驗再升級！

在中小企業方面，2020 年首家與中小信用保證基金推出「送保即時通」業務，以 API 串接技術讓中小企業貸款也能享有自動化服務新體驗，更榮獲國際專業機構 Asian Banker 亞太區交易金融獎「最佳 API 開發專案獎」及《數位時代》雜誌創新商務獎「最佳管理創新銅獎」肯定。



目錄

董事長的話

 總經理的話
(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

二、優質服務

2-1 客戶關係管理

2-2 隱私保護

2-3 金融科技／數位創新

2-4 金融包容性

三、永續金融

四、友善職場

五、綠色營運

六、社會影響力

利害關係人議合

附錄

應用情境	精進面向	特色產品與優質服務	績效
支付/金融	行動支付	<ul style="list-style-type: none"> 持續於百貨／超商體系導入 pay+ 支付服務模組，消費者可於商家 APP 綁定信用卡號，消費免帶卡。 VISA 金融卡可綁入 Apple Pay、Google Pay、Samsung Pay、Garmin Pay、Fitbit Pay 以及 Hami Pay，無信用卡者亦可使用國際支付工具。 發展電子禮券服務，協助商戶 APP 提供儲值錢包功能以及預售型服務給商戶的會員，藉此打造 B2B2C 的服務串聯。 提供特約商店使用 LINK PAY 收付平台，擴大商戶消費場景，取代面對面及傳真交易，創造快速又安全的交易環境。在新零售時代，協助特店完成數位轉型。 	<ul style="list-style-type: none"> 已協助 20 家以上的商戶達成數位支付的轉型。 國際支付促動率較上年度成長 70%。 提高客戶黏著度，累積數千名台新卡友進行綁定，消費頻次與金額皆有顯著成長。 協助全家、全聯等商戶完成儲值錢包的 APP 功能服務。 2020 年已有 782 家商戶開通 LINK PAY 交易，較 2019 年成長 50%，LINK PAY 成功協助特店數位轉型，擴大運用場景並提高產品效益；並新增銀聯交易，擴大交易服務之廣度與深度。
	友善收款機制	<ul style="list-style-type: none"> 領先同業推出能同時支援 11 個境內、外錢包及信用卡感應收款之台新手持 APP，商戶使用自身手機即可體驗掃碼及感應收款之便利功能。 為讓商圈、攤商收款更有效率，推出國際 QR Code 置放於商戶，消費者掃碼付款，除了交易便利也兼顧衛生問題，讓收、付彈性、便利、衛生、安心。 	<ul style="list-style-type: none"> 2018 年推出台新手持 APP，2019 年順利將台新手持 APP 推廣至土東、環南市場，墾丁、平溪商圈，饒河、東大門夜市，也運用於 101 簡單生活節、郵局等據點，截至 2020 年已有逾 5000 個帳戶使用，2021 年將台新手持收款功能升級，新增信用卡感應收款功能，為同業間首創。 為持續提升商戶黏著度，將全面推廣至更多的中小型商戶。
	收付款服務提升	<ul style="list-style-type: none"> 全球數位企金網(GB2B)推出創新的智慧轉功能，降低顧客系統轉換成本與門檻，提升顧客轉換意願；另有就智慧付功能，自動為顧客選擇最適合的付款渠道，提升付款效率和穩定性，滿足不同客群之差異性需求。 台新 e 直通(iHub)創新應用服務及商業模式，將多項代收付產品 API 化，具備完整的 API 管理平台，透過企業客戶與本行系統直聯，為企業財務作業更加便捷，並創造更多金融場景商機。 	<ul style="list-style-type: none"> 創新的 GB2B 智慧轉及智慧付服務，吸引多家大型企業客戶，順利完成申請與使用，成功的爭取到全新金流客戶往來商機。 已有多家企業客戶與本行開始合作透過 iHub 之 API 串接模式，深化彼此業務往來關係與擴展產品維度。未來將持續透過此模式發展更多元化的金融生態圈。
	跨國匯款	<ul style="list-style-type: none"> 領先同業於 Richart APP 推出「免約定」、「12 小時 (am9~pm9)」及「外幣換匯台幣」之外幣匯入匯款線上解付服務，讓數位客戶可不受營業時間限制，快速解付入帳，省時又省力。 	<ul style="list-style-type: none"> 已有 9 成以上經系統自動派案之客戶透過 Richart APP 線上完成外幣匯入匯款解付入帳。 將逐步推廣至其他電子化通路 (如：個金網銀、行動銀行、企業網銀)，讓各通路客戶一起體驗線上解款所帶來的便利性。
	會員與點數	<ul style="list-style-type: none"> Richart Life APP 綁定異業會員的支付交易可做雙邊累點。 點數折抵消費創造點數進入社區消費的即時與暢通性。 	<ul style="list-style-type: none"> 點數消費導入全家及 7-11，民眾可於全台近萬間門市使用。
便民服務	人臉辨識應用服務	<ul style="list-style-type: none"> 領先同業推出「ATM 刷臉提款、存款、轉帳」服務，客戶完成設定後，再次使用 ATM 就可「靠臉提款、存款、轉帳，不須再插入金融卡」。解決過往客戶忘記帶提款卡或提款卡被盜領的使用痛點。2020 年 10 月再度領先業界於刷臉 ATM 服務推出「美肌濾鏡」透過臉部辨識核心結合美肌演算法，讓美肌濾鏡除了提供客戶增添人性化的暖心服務，也能達到影像辨識的高準確度。 分行導入「人臉辨識迎賓服務」，當有註冊的 VIP 客戶走進分行，所屬理專與分行經理會收到 VIP 客戶已到的系統通知，可讓理專或分行經理即時提供 VIP 客戶優質及貼心的服務。 領先同業推出「掃臉支付」服務，客戶於 Richart Life APP 完成設定後，在指定商店就可「靠臉支付，不須再拿出現金、卡片、手機來付款」。解決手上有東西或時間緊迫還要找支付工具的窘境。2020 年以「掃臉支付」之人臉辨識技術應用獲得 2020 台灣企業永續獎。 	<ul style="list-style-type: none"> ATM 刷臉提款、存款、轉帳服務交易之客戶接受度持續提升，合計 2020 年月平均交易量較前一年成長逾 65 倍。 2020 年台新以「掃臉支付」之人臉辨識技術應用獲得 2020 台灣企業永續獎之殊榮，展現台新於服務創新過程仍善盡企業社會責任。
	數位分行	<ul style="list-style-type: none"> 試辦導入「VTM 視訊櫃檯」(Video Teller Machine)，提供民眾透過即時視訊與遠端行員，進行面對面金融諮詢及存款帳戶開立服務 (即時領取金融卡)。VTM 服務時間為星期一至日，AM9:00~PM10:00，提供民眾更便利的金融服務。 運用 AI 人工智慧開發「智能客服 Rose」，無論語音或是文字輸入提問，都可精準回覆。 	<ul style="list-style-type: none"> 延長銀行服務時間及據點： <ol style="list-style-type: none"> 滿足無法於分行營業時間內前往辦理業務之客戶需求。 未來可拓展 VTM 服務據點至目前無分行服務之縣市區域，提供偏鄉民眾更便利的金融服務，落實普惠金融之目標。 智能客服 Rose 目前可以回覆 98% 以上的客戶提問，具有極高準確度及便利性，24 小時解決客戶疑問且服務涵蓋官方平台及各主要社群平台，方便民眾於非營業時間也可享受金融服務，近一年與智能客服交談人次成長逾 20%。
	數位辦卡	<ul style="list-style-type: none"> 客戶使用手機即可上傳文件申辦信用卡。 結合遠傳 friDay APP，首創一站式平台服務 (聯名卡申辦、Richart 開戶、綁定消費)，滿足客戶 O2O 數位生活需求。 	<ul style="list-style-type: none"> 縮短作業時間和紙張，累計節省成本超過新台幣 471 萬元。 累計至 2020 年新發約 6.6 萬卡，有效卡率超過 75%。
	方便管理	<ul style="list-style-type: none"> 客於 Richart Life APP 綁定異業會員，方便管理及享受優惠。 	<ul style="list-style-type: none"> 上線推出後會員數已破百萬，較上線前提升 42% 以上的成長動能。

目錄

董事長的話

 總經理的話
(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

二、優質服務

2-1 客戶關係管理

2-2 隱私保護

2-3 金融科技／數位創新

2-4 金融包容性

三、永續金融

四、友善職場

五、綠色營運

六、社會影響力

利害關係人議合

附錄

應用情境	精進面向	特色產品與優質服務	績效
投資理財	行動理專	<ul style="list-style-type: none"> 運用理專 APP 可連線客戶資產配置與市場趨勢資料並紀錄訪談內容，提供更適合客戶的理財建議。 	<ul style="list-style-type: none"> 2020 年服務近 2,032 客戶人次，節省約 1,427 份書面參考資料。
	數位外幣帳戶	<ul style="list-style-type: none"> 2018 年 Richart 數位銀行推出台灣首家數位金融外幣帳戶，手機就能完成開戶，不受時間與空間限制。 提供換匯優惠、支援各種貨幣互換計算，並為市場首創主動標示近期匯率低點，幫助客戶即時掌握匯率。 結合台新銀行全台分行數位櫃台，提供快速取匯服務，給予客戶完善的線上與線下體驗。 	<ul style="list-style-type: none"> 外幣帳戶複合成長率達 10%。
	理查選	<ul style="list-style-type: none"> 新台幣 1,000 元即可申購 Richart 數位銀行的理查選投組，由專業團隊幫客戶客製化投資組合、協助監控市場、並通知投資人提供調整建議。 	<ul style="list-style-type: none"> 申購金額複合成長率達 10%。
貸款	中小企業貸款	<ul style="list-style-type: none"> 領先同業與中小信保基金合作，協力導入 API，即時交換徵授信資料及送保資訊，提高資料一致性與客戶申貸時效性，有效協助中小企業迅速取得融資。 	<ul style="list-style-type: none"> 2020 榮獲數位時代創新商務獎「最佳管理創新銅獎」。 2020 榮獲亞洲銀行家 (Asian Banker) 亞太區交易金融獎「最佳 API 開發專案獎」。 首家與信保基金可即時交換徵授信資料及送保資訊的銀行。 API 中小信保基金介接率達 97%。
	線上申貸平台	<ul style="list-style-type: none"> 房貸：24 小時線上申貸、6 大房貸試算 功能，快速提供房貸建議方案。 車貸：新增線上新增保證人、補件等功能，使得申請更為快速。 信貸：新增薪轉一站式線上申貸 與對保功能，透過手機可以立即得知可貸額度與利率，客戶可以快速取得資金。 開發微型企業標準化產品：透過線上申請，擴大可承作微型產業，大幅減化申請案件流程與縮短申請時效，協助更多產業於更短時間內取得資金，讓企業更能抓住商機。 	<ul style="list-style-type: none"> 房貸線上申貸人數與撥貸金額皆較上一年度成長 4 倍。 車貸線上申請，進件申請時間節省 50%。 信貸線上一站式申貸時間 10 分鐘較一般進件節省 50%。 微型企業客戶於文件齊備之下，最快可一天取得貸款資金。



目錄

董事長的話

總經理的話

(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

二、優質服務

2-1 客戶關係管理

2-2 隱私保護

2-3 金融科技／數位創新

2-4 金融包容性

三、永續金融

四、友善職場

五、綠色營運

六、社會影響力

利害關係人議合

附錄

Richart 數位銀行

台新銀行於 2016 年發表數位品牌 Richart，針對數位世代、年輕人推出全新整合式服務。Richart 的精神就是要「和銀行不一樣」，可愛紅色領結狗狗的品牌形象讓年輕人愛不釋手，更以簡潔有設計感的 APP 介面、客戶使用體驗為主軸。2017 年和 2018 年連續 2 年獲得「紅點設計獎」肯定，2019 及 2020 年連續兩年榮獲 Global Finance World's Best Digital Bank Awards 亞太區與全球性獎項。從 UI/UX(即介面設計 /User Interface、使用經驗設計 /User Experience)、流浪動物的社會議題到 Open Banking，Richart 讓金融服務不只有一種面貌，勇於打破傳統做「最不像銀行的銀行」。



透過網路口碑監測及第三方市場調查，在眾多數位金融品牌，Richart 受到年輕用戶的正評，最主要原因是 Richart 真正了解年輕人對金融服務的需要，以 100% 客戶體驗與手機 APP 使用為中心思考，整合「儲蓄、支付、理財、貸款、保險、外幣」六大產品，使 Richart APP 就像手遊一樣簡單好用，幫助年輕人輕鬆跨越金融門檻，也透過社群平台 (Facebook 粉絲專頁、LINE 官方帳號、Instagram 官方帳號) 的創意經營、雙向溝通模式，提升年輕人對於金融的好感度與理解度，走進年輕人的生活中。例如，2020 年 9 月推出「子帳戶」功能，結合存錢撲滿與養成遊戲概念，透過 Richart APP 可快速、輕鬆的區隔帳戶、滿足不同情境的資金管理需求，每個子帳戶可自行命名，運用上更直覺更靈活，幫助民眾達成儲蓄目標；近年具數位化金融服務需求民眾的年齡不斷降低，2020 年 4 月 Richart 領先市場推出「未成年線上開戶」服務，7 歲以上未滿 20 歲並領有國民身分證，不再受時間與空間限制，都能線上申辦；隨著團購買氣漸升，看準銀行金流串接團購的服務模式，2020 年底 Richart 推出「團購狗」功能，結合 LINE 社群平台，將團購狗帳號加入朋友聊天群組，可隨時發起團購，幫助團主自動建立與彙整訂單，團員僅需動動手指即能跟團，並直接串接 Richart 轉帳功能，讓團員一鍵轉帳、輕鬆付款。

台新銀行引進 Pepper、智能客服、視訊客服、結合智慧手錶，更是首家將流程自動化機器人(RPA)應用於開戶流程的銀行，以及運用 OCR 技術幫客戶自動鍵入證件資料、生物辨識指紋和臉部快速登入等，簡單好懂的設計大受客戶好評，並具備高度安全性。Richart 的 chatbot 智能客服應答率超過 95%，具準確度及便利性，只要有 LINE 或 Facebook，24 小時都能解決想問的問題，並結合實名認證機制，能快速設定與查詢特定功能，立刻滿足使用者的即時性需求。Richart 藉由使用者的建議及經驗交流，並持續結合最新科技進行虛實整合、大數據分析及 Design Thinking，為使用者創造更好更流暢的服務與使用體驗。

2020年獲獎

Global Finance 2020 World's Best Digital Bank Awards

- ★ 全球獎項
Best Consumer Digital Bank in Taiwan
- ★ 全球獎項
Best Online Product Offerings
- ★ 亞太區獎項
Best in Lending

備註：2020、2019年連續兩年以不同主題報名，皆獲得Global Finance World's Best Digital Bank Awards全球獎項、亞太區獎項殊榮

Asiamoney Banking Awards 2020

- ★ Best Digital Bank

2020 LINE Family Club

- ★ The Best Brand

備註：在金融業四十多個LINE官方帳號中脫穎而出，唯一獲頒首屆「LINE Family Club - The Best Brand」大獎。

第17屆國家品牌玉山獎

- ★ 最佳人氣品牌

金融研訓院第十屆台灣傑出金融業務「菁業獎」

- ★ 最佳消費金融獎

備註：台灣傑出金融業務「菁業獎」被譽為台灣「金融界奧斯卡」

2020財務金融獎

- ★ 最佳數位帳戶銀行金質獎



目錄

董事長的話

 總經理的話
(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

二、優質服務

2-1 客戶關係管理

2-2 隱私保護

2-3 金融科技／數位創新

2-4 金融包容性

三、永續金融

四、友善職場

五、綠色營運

六、社會影響力

利害關係人議合

附錄

2-4 金融包容性

金融業除了被視為改善產業的關鍵力量外，亦被期待能夠落實金融包容性，針對弱勢與特定族群提供轉型機會。當前，已有 50 多個國家將提升金融包容性列為推動目標，台新除積極響應世界銀行 (World Bank)、二十國組織(G20)及亞太經濟合作會議(APEC)等及政府普惠金融政策外，同時也回應聯合國永續發展目標，為偏遠地區、中小企業及弱勢族群提供更為便捷與需要的金融服務，亦透過金融理財教育縮短金融知識落差。具體作為如：透過金融科技，使服務擴及過往較少接觸銀行服務的偏鄉地區或社會群體；亦透過微型貸款或投資扶植小微型企業及新創產業；並提供弱勢族群及經濟弱勢優惠的協商還款方案。

	微型金融產品	微型金融服務	金融服務品質
<p>金融服務 使用性</p>	<p>對象</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 小型企業 ■ 新創產業 ■ 經濟弱勢 ■ 高齡者及身心障礙者 ■ 年輕族群 ■ 在地小農 	<p>對象</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 社福團體 ■ 偏鄉民眾 ■ 經濟弱勢 ■ 弱勢族群 	<p>對象</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 所有消費者 ■ 年輕族群 ■ 兒童
<p>金融服務 可及性</p>		<p>對象</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 身心障礙者 ■ 高齡者 	

微型金融產品

台新透過微型貸款支持小微型企業並利用金融科技支持弱勢團體及提供偏鄉銀行金融服務；更藉由產品創新，將信用卡與公益結合，透過信用卡客戶的消費行為使社福團體受惠，擴大社會影響力。

金融服務使用性

對象	產品種類	服務作法
小微型企業	微型貸款	<ul style="list-style-type: none"> ■ 小微企業普遍存在營運規模小、缺乏擔保能力與融資不易的困境，台新銀行與中小企業信用保證基金合作，提供融通資金給具有發展潛力但擔保品不足之小微企業。 ■ 台新自 2018 年導入 e 化進件系統後，2020 年整合線上申貸與 e 化進件系統，幫助小微企業更為便捷地取得營運所需資金，並逐步為電商及加盟主提供專屬方案，克服資金周轉不易的窘境。
	電子支付 / 行動收款	<ul style="list-style-type: none"> ■ 台新銀行攜手境外電子支付機構，於全台知名商圈夜市提供小微企業掃碼支付服務，減少刷卡機與費率的成本負擔，並提供金流整合服務方便收款與對帳。 ■ 領先同業推出支援 11 個境內外錢包的台新手付收款 APP，商家可使用自身手機或平板電腦完成交易，減輕添購刷卡設備的費用，並滿足小微商家或個人商戶的行動化收款需求。
新創產業	投資新創企業	<ul style="list-style-type: none"> ■ 台新創投以資金實質支持新創企業： <ul style="list-style-type: none"> ■ 2020 年底投資組合分類，包括初期期 58.9%，成長期 37.3%，成熟期 1.8%，上市櫃 2.0%。 ■ 2020 年投資項目主要為新興太陽能電廠、金融科技與點數兌換平台。2021 年投資將聚焦在網路資訊與生物醫療等新創企業。
經濟弱勢	微型保險	<ul style="list-style-type: none"> ■ 為填補政府社會保險或社會救助機制不足之缺口，台新藉由微型保險的推動，鼓勵經濟弱勢民眾自力安排商業保險，降低因遭受突發意外事故時對家庭經濟的衝擊。 ■ 目前區分個人型與集體方式投保，主要特色為低保額、低保費、保障內容簡單易懂。
高齡者及身心障礙者	安養信託	<ul style="list-style-type: none"> ■ 對低出生率和人口老化的衝擊，高齡者長期照護、退休安養、子女教育創業和身心障礙者照顧的需求，台新銀行提供專業的信託服務，量身訂做專屬的信託規劃。
	安居樂齡房屋貸款	<ul style="list-style-type: none"> ■ 台新銀行「安居樂齡房貸專案」，運用以房養老型房貸讓銀髮族可利用房屋每月穩定獲得生活費用，維持生活品質與保障，安心享受退休生活。
年輕族群	數位銀行	<p>過往年輕人常認為銀行的產品與服務遙不可及，台新提出 Richart 數位銀行，結合使用者體驗及金融科技，整合「儲蓄、支付、理財、貸款、保險、定存、外幣」產品，簡化流程並降低投資門檻，減少年輕族群面臨因資金有限而無法及早養成理財習慣的困擾。</p>
	公益信用卡	<p>台新推出輔仁大學認同卡，於持卡人的每筆消費金額裡回饋千分之三予學校作為建設校務之基金；未來亦規劃與輔仁大學附設醫院合作，提供醫院的相關服務以照顧更多民眾。</p>
在地小農	公益信用卡	<p>台新與棉花田合作發行聯名卡，持卡人於店內消費時提撥千分之六的回饋金支持台灣有機農業相關基金會，作為執行有機認證、有機轉型期的費用補助。</p>

目錄

董事長的話

總經理的話

(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

二、優質服務

2-1 客戶關係管理

2-2 隱私保護

2-3 金融科技／數位創新

2-4 金融包容性

三、永續金融

四、友善職場

五、綠色營運

六、社會影響力

利害關係人議合

附錄

產品績效

產品種類	項目 / 年份	2016	2017	2018	2019	2020
微型貸款	小型企業融資新客戶數	1,475	1,141	1,036 (註1)	1,393	3,862
	小型企業融資撥款量(仟元)	4,329,296	4,519,524	4,904,848	5,564,147	6,537,438
新創投資	新創投資(仟元)	138,448	109,816	154,357	223,281	162,942
保險	微型保險投保件數	73	85	80	96	114
	網路投保件數 (註2)	-	-	32	3,774	4,324
信託	安養信託承作銷量(仟元)	36,900	451,382	111,643	1,450,728	3,282,646
數位金融	數位銀行帳戶數 (註3)	-	-	773,000	1,793,000	2,368,000

註 1: 2018 年統計數字更正

註 2: 2018 年 11 月起甫開辦網路投保業務，因此僅統計 2018-2020 年數字

註 3: 2018 年起甫進行數位銀行帳戶統計，因此僅揭露 2018-2020 年

微型金融服務

在多元與包容的社會環境下，台新的分行設備及銀行服務提供各項友善服務，支持因身心障礙、年齡與經濟狀況的客戶群取得金融服務。

金融服務使用性

對象	產品種類	服務作法
社福團體	信用卡	<ul style="list-style-type: none"> 推動公益採購及鼓勵捐款 <ul style="list-style-type: none"> 結合台新慈善基金會資源，採購公益商品做為無限卡卡友生日禮。 透過信用卡帳單、刊物、EDM 等管道溝通社福團體需求，鼓勵卡友使用信用卡捐款。 藉由台新大集大利平台使用紅利點數兌換捐贈給社福團體，增加卡友對社會公益參與。
偏鄉民眾	電子支付 / 行動收款	<ul style="list-style-type: none"> 導入新型態支付提供金融服務 <p>2017 年起，持續將新型態支付 (亦即行動支付、跨境支付) 導入較偏遠地區的店家及商圈，協助商家拓展收入的方式與來源。2020 年透過與廠商異業結盟導入新型支付以及相關金融服務 (如全方位刷卡機及 Kiosk)，讓舊型傳統市場逐步升級與轉型。</p> 線上服務多元化 <ul style="list-style-type: none"> 以網路銀行、行動銀行或行動裝置應用程式提供各項線上服務，包含信用卡、貸款申請等服務，並提供多元繳款方式，如：超商繳費、ACH (圈存扣款平台) 扣款等，不受地理位置及銀行營業時間的限制。近年來使用台新網路銀行及行動銀行的客戶數持續提升，截至 2020 年實動客戶年增率達 19.8%。

對象	產品種類	服務作法
偏鄉民眾	ATM	<ul style="list-style-type: none"> 強化 ATM 多元服務 <ul style="list-style-type: none"> ATM 整合銀行服務外，另有繳費、慈善捐款、保單借 / 還款、跨行存款、跨行無卡提款等多元服務，協助偏遠地區客戶至鄰近 ATM 即可完成所需的金融服務。 2018 年推出視訊櫃台 VTM (Virtual Teller Machine)，遠端視訊互動服務模式，提供民眾不受傳統分行營業時間限制之便利金融服務體驗；免去舟車勞頓之苦。
經濟弱勢	信用卡	<ul style="list-style-type: none"> 與客戶攜手做公益 <ul style="list-style-type: none"> 每累積 1,000 名卡友轉換電子 / 行動帳單，台新銀行自 2018 年起攜手全臺首家 B 型企業 DOMI 綠然能源，免費替一戶能源貧窮家庭更換節能燈具。台新銀行首創將銀行、信用卡客戶以及能源貧窮家庭三者串連起來，成為一個傳遞正能量的互動平台。活動開始至今，已有超過百萬的卡友認同參與點亮了台灣上百戶能源貧窮家庭。
弱勢族群	微型貸款	<ul style="list-style-type: none"> 提供個別的還款協商方案 <ul style="list-style-type: none"> 自 2006 年 1 月 1 日迄今，台新銀行與公會合作，提供債務協商、前置協商、前置調解、紓困方案等債務整合性協商方案。 透過與金融機構協議符合其還款能力之清償方案，債務人得以重新開始，減少家庭及社會問題，並增加其還款意願。 提供受災戶紓困方案 <ul style="list-style-type: none"> 針對各類型受災戶 (如：莫拉克風災戶、高雄氣爆受災戶、台南地震受災戶、花蓮地震受災戶)，提供貸款本息展延及緩繳措施；針對其他各項金融產品、債務協商應繳款項，依受災戶情況予以斟酌適當之利率減碼或還款優惠方案。 對既有房貸受災戶提供紓困融資專案，提供最高新台幣 50 萬、免收手續費、無限制清償期間、最高 6 個月寬限期之貸款額度，協助受災客戶重建家園。 今年因新冠肺炎疫情於全球大爆發，本行積極配合政府政策，提供生計受影響、經濟困頓的客戶申請勞工或中小企業紓困專案(含新客戶貸款與舊客戶展延方案)，盡力關懷協助受影響之客戶。
	多國語言 ATM	<ul style="list-style-type: none"> 為貼近外籍居民、在地移工與新住民的金融需求，在 2020 年 9 月 ATM 改版過程，增加提供日語、韓語、泰語、越南語、印尼語等多國語言服務，提供國際更友善的金融服務。

目錄

董事長的話

總經理的話
(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

二、優質服務

2-1 客戶關係管理

2-2 隱私保護

2-3 金融科技／數位創新

2-4 金融包容性

三、永續金融

四、友善職場

五、綠色營運

六、社會影響力

利害關係人議合

附錄

金融服務可及性

對象	產品種類	服務作法
身心障礙者	無障礙 ATM	<ul style="list-style-type: none"> 設置符合輪椅族使用高度的 ATM 及「視障語音 ATM」服務行動不便者和視障客戶，並於機台旁設有點字使用手冊，協助視障朋友享有便利的金融服務。 提供身心障礙者每個月 3 次的 ATM 跨行提款優惠，降低手續費支出。
	網路銀行	<ul style="list-style-type: none"> 台新銀行將無障礙網路銀行與無障礙網路 ATM 網站進行升級，並於 2018 年取得「網站無障礙規範 2.0 版」A 級認證標章。2019 年行動銀行友善金融專區更通過台北市視障者家長協會「APP 無障礙檢測報告書」檢測，並於 2020 年新增更多友善服務。
高齡者	分行服務	<ul style="list-style-type: none"> 2015 年 1 月起全台分行門口均設置服務鈴，協助引導客戶辦理各項金融業務，並列為行舍基本配備；寫字檯亦提供老花眼鏡予年長者使用。

服務數據



*ATM 數量含設置於分行外之據點。

● 分行家數

金融服務品質

金融生態系統是消費者重要的人生夥伴，台新針對兒童與年輕人提供金融教育及宣導，傳達正確的金融與投資理財觀念；並致力於提升服務品質、落實客戶權益保障。

金融教育訓練

對象	服務	相關作為說明
兒童	金融教育 宣導	<ul style="list-style-type: none"> 台新銀行致力推廣兒童理財教育，創新研發「小小銀行家 YBO 奇幻牧場」理財桌遊，透過遊戲互動培養孩童的理財觀念。2020 年首次舉辦 YBO 志工營，經由專業的志工訓練課程，培育出 38 位 YBO 志工種子，並帶領他們實地至慈善機構服務，教導弱勢族群兒童理財桌遊及團體遊戲，將愛心化為行動，實踐志工精神。
年輕族群		<ul style="list-style-type: none"> 持續多場校園理財講座，並參與大專院校研習營客座講師，介紹國內外金融趨勢，並透過淺顯易懂生活案例，向大學生傳達正確的金融與投資理財觀念。

對象	金融教育訓練	2017	2018	2019	2020
兒童	兒童理財教育 / 理財營	3	8	1	2
年輕族群	校園理財講座	33	33	31	0
合計 (場次)		36	41	32	2

*2020 因疫情並未舉辦校園理財講座

金融服務品質

對象	服務	相關作為說明
所有消費者	服務品質及糾紛解決機制	<ul style="list-style-type: none"> 台新除依據各類型客戶需求提供優質的金融服務及產品外，更徹行公平待客原則，並且已建立消費爭議處理制度，以維繫我們所堅持的金融服務品質。 關於台新服務品質的機制及消費爭議處理，請詳見「2.1 客戶關係管理」章節。

目錄

董事長的話

總經理的話
(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

二、優質服務

三、永續金融

3-1 永續政策與行動

3-2 氣候風險韌性

四、友善職場

五、綠色營運

六、社會影響力

利害關係人議合

附錄

永續金融

3-1 永續政策與行動

3-2 氣候風險韌性



目錄

董事長的話

總經理的話
(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

二、優質服務

三、永續金融

3-1 永續政策與行動

3-2 氣候風險韌性

四、友善職場

五、綠色營運

六、社會影響力

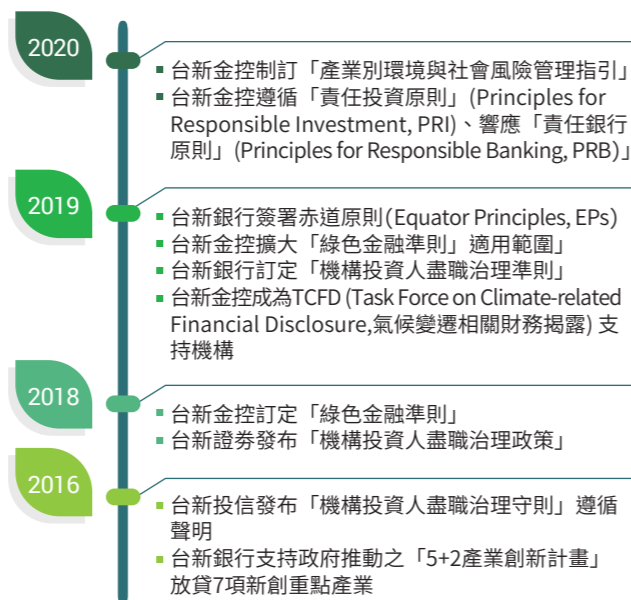
利害關係人議合

附錄

3-1 永續政策與行動

支持倡議與制訂政策

台新響應聯合國發布的「永續發展目標」(Sustainable Development Goals, SDGs)，以及國內非核家園、能源轉型、環境保育等重大政策，積極放貸綠能產業，包含再生能源、節能技術及環保產業等，藉由引導資金流向綠能科技及技術，帶領企業追求低碳經濟及永續發展。近年來遵循國際倡議制定相關政策，作為永續金融之行動依據。



制訂責任投資相關原則

為促使被投資公司重視環境保護、企業社會責任及公司治理的實踐，以及本身對於責任投資的重視，台新金控主動依循聯合國責任投資原則(Principles for Responsible Investment, PRI)之六大原則，作為執行業務及揭露的基礎。

台新銀行遵循 PRI 訂定「[機構投資人盡職治理準則](#)」(Stewardship Principles for Institutional Investors)，在管理面建立明確投票政策，每年揭露參與[被投資公司股東會與投票情形](#)及[盡職治理報告](#)。持續關注被投資公司之相關新聞、財務表現、環境保護作為、社會責任、勞工權益及公司治理等議題，並透過各項管道適當與被投資公司對話及互動。

[台新投信](#) 2016 年發布「機構投資人盡職治理守則」遵循聲明 (Statement of Compliance with Stewardship Principles for Institutional Investors)，且[台新證券](#) 亦在 2018 年訂定訂定「機構投資人盡職治理政策」(Stewardship Policy)，定期或不定期向客戶或受益人揭露履行盡職治理之情形(如參與被投資公司股東會投票情形、盡職治理執行報告)，也持續關注與被投資公司相關之溝通、管理與履行盡職治理情形的揭露。

訂定綠色金融準則

台新金控參考國際金融公司 (International Finance Corporation, IFC) 排除名單(exclusion list)、聯合國全球盟約(UN Global Compact) 等的國際性重要原則，於 2018 年訂定「台新金控綠色金融準則」。適用範圍擴及集團內所有子公司及各項業務，明訂應支持及避免承作之對象，並強調 ESG 風險管理應包含在交易審查與交易後管理中。目前金控及各子公司皆依照綠色金融準則調整相關業務辦法或流程，共計在銀行個金、法金、證券、創投、投信調整 13 項相關辦法，或是依業務需求調整 17 項業務審核流程。

2020 年持續落實「台新金控綠色金融準則」，推行範圍涵蓋所有子公司並對 100% 所有交易活動與金融商品進行 ESG 風險之評估。依據高風險因子評估結果將毒品業、非法武器製造業、賭博業等列為拒絕承作與應婉拒往來的客戶屬性的相關業別，以實現銀行負責發展之願景。2020 年使用「綠色金融評估表」或相同方式之總評估件數達 6,218 件，涵蓋 100% 金融商品與服務。其中緩議或有條件通過為 92 件(如：公司違反法規、應避免之產業、或經營層級涉及誠信等)，共有 3 件經綜合評估後婉拒，主要原因皆為綜合評估後風險較高。

目錄

董事長的話

總經理的話

(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

二、優質服務

三、永續金融

3-1 永續政策與行動

3-2 氣候風險韌性

四、友善職場

五、綠色營運

六、社會影響力

利害關係人議合

附錄

簽署赤道原則

台新銀行自 2015 年起即參考赤道原則精神，對申請新貸或增貸或改貸之授信案件，若檢核符合專案融資之申請案時，須對申請人或所規劃之專案所在地進行環境及社會風險之調查與揭露，做為評估申請案件的考量。2019 年台新銀行正式簽署赤道原則加入赤道協會，由法金授信管理處成立專案小組，委請外部專業機構擔任顧問，進行授信流程訪談檢視，訂定「赤道原則融資案件作業要點」及評估案件之「環境與社會風險評估表」。對赤道原則專案融資案件評估包含：環境敏感、生態、環境汙染、社區、勞工、法規與管理機制等各項風險評分並予以分級。之後並藉由對業務及審查單位進行多次教育宣導，以落實推動。

建立產業別環境與社會風險管理指引

台新金控依綜合評估投資與融資產業別的環境及社會風險等級，於 2019 年篩選出「基本金屬製造業」、「電力供應業」、「化學材料製造業」、「電子零組件製造業」與「電力設備製造業」等五大行業，於 2020 年完成《產業別環境與社會風險管理指引》(以下簡稱指引)。指引內容以延續 2018 年訂定《綠色金融準則》內涵，彙整台新金控人權保護及氣候變遷等的期待與要求，依照產業特性辨識出重大環境與社會風險項目，及提供最佳管理實務為基礎的評估架構，掌握合作對象在環境與社會重大議題管理的妥適性以完善決策基礎。

責任投資與授信

台新在永續金融責任投資與授信部分，以「投資與法人金融服務」、「個人金融服務」、「專案融資」及「資產管理」四大支柱進行推動。透過「台新金控綠色金融準則」對 100% 所有交易活動與金融商品進行 ESG 風險之評估，並將環境及社會風險之評估納入各項融資及投資等政策，推行範圍涵蓋所有子公司。

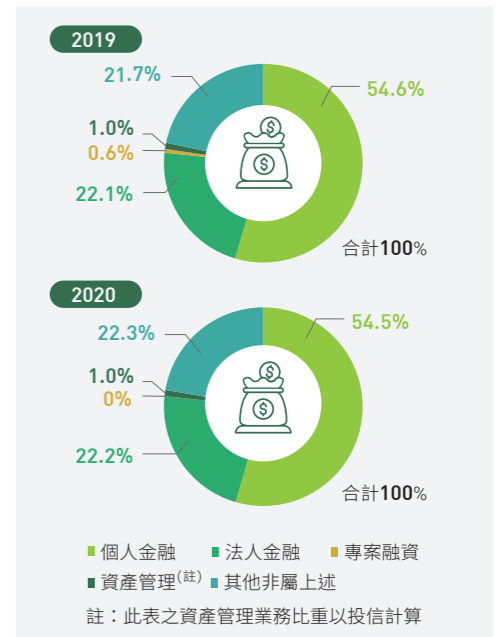
台新金控 2020 年合併淨收益，以個人金融 54.5% 最高，其次為法人金融業務的 22.2%。專案融資與資產管理的淨收益比重，皆未超過 1%；其他類別占比 22.3%，係包含金控長期投資收入及證券、租賃等多項類別。針對台新金控在「投資與法人金融服務」、「個人金融服務」、「專案融資」、「資產管理」四項主要的營業項目中，逐一說明涵蓋 ESG 面向之商品與比重。

投資與法人金融服務

台新在永續金融的法人金融服務方面，主要 ESG 相關業務包含「綠能與環保產業」融資、投資「綠色債券」、持有「永續指數成分股股權」以及扶植「永續產業」等項目。

對於客戶議合或評估，除以上流程外也依據台新投顧的研究報告。研究團隊在撰寫前，亦在事前透過實地拜訪公司廠房或參加公司法說會，對公司營運概況及產業動態進行整體評估，評估範圍納入企業誠信、社會責任、以及該公司營運活動對環境影響。以化工業而言，汙染監測與處理設備的建置水準與運作效果是否符合法規要求、公司的長期資本支出規劃是否將國內外環境法規修正的趨勢納入考量，並詳細註明對公司營運成本的長期影響、以及企業過往誠信(包含管理階層個人行為、以及企業違法紀錄)，皆會納入對未來公司營運風險及獲利預估的考慮因素，並據以完成授信評估報告。

各營業項目收益之占比



目錄

董事長的話

總經理的話
(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

二、優質服務

三、永續金融

3-1 永續政策與行動

3-2 氣候風險韌性

四、友善職場

五、綠色營運

六、社會影響力

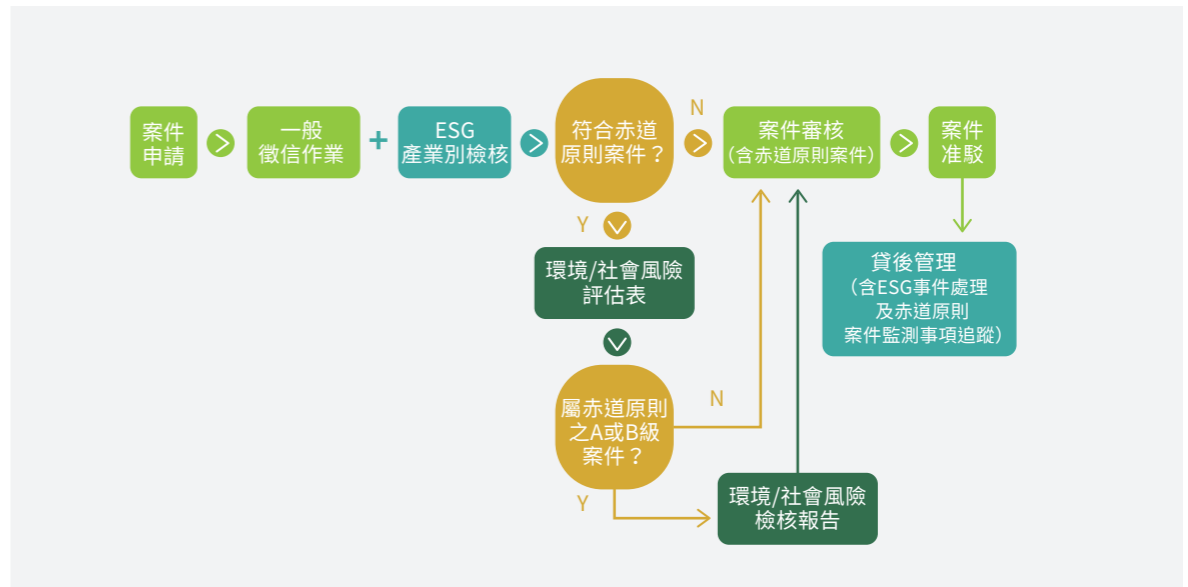
利害關係人議合

附錄

法人金融之融資的評估與審核流程，在 2015 年先依循赤道原則精神，對申請新貸或增貸或改貸之授信案件，皆應填具「融資專案社會/環境風險調查揭露表」(CSR 調查表)，檢核是否符合專案融資。並規定針對專案融資申請案，對申請人或所規劃之專案所在地，進行其環境及社會風險之調查與揭露，包含因環境污染、用料與廣告不實、違反勞動人權法規而被裁罰之紀錄或公告之重大訊息等，做為評估申請案件的考量因素。更於 2019 年針對具敏感性的產業，制定「法金授信案件 ESG 檢核表」，增加特定產業的社會與環境議題審查項目。2019 年加入赤道協會並導入赤道原則後，授信申請案件皆須評估是否符合赤道原則。若評估後屬符合赤道原則之 A、B 級融資案件，需另外提供獨立第三方機構出具的环境社會風險評估報告，由專責單位審核；該類案件若核貸，並應定期檢視需追蹤監測的項目，若有不符合監測條件要求者，應由客戶提供改善計畫，否則本行可要求客戶清償借款。

針對敏感性產業，台新銀行在 2019 年啟動審查機制的調整，除 CSR 調查表外，更制定「法金授信案件 ESG 檢核表」，根據篩選後較具敏感的 5 項產業：不動產開發業、半導體製造業、液晶面板製造業、印刷電路板製造業、電力供應業，增加特定產業的社會與環境議題審查項目，2020 年新增「基本金屬製造業、化學材料製造業、電力設備及配備製造業」三項產業，並深化客戶對環境社會風險管理程度之檢核。

台新銀行法人金融融資評估及審核流程圖



經檢核放款對象近三年曾涉及違反勞動基準法、職業安全衛生法或性別工作平等法等人權議題遭到裁罰與處分者，總計有 274 件，經考量違反法令程度與整體承作風險後，同意承作 125 件，有條件承作 148 件與拒絕 1 件。多數遭到裁罰或處分之放款對象，違反法令程度均尚屬輕微，且後續多已完成改善或持續改善中。台新對此等放款對象會持續予以關注，並於額度到期時將其改善情形列為是否繼續往來之考量因素。

2020 年統計情形			
	同意	有條件同意	緩議
涉及違反勞動基準法、職業安全衛生法或性別工作平等法遭到裁罰、處分	125	148	1
			共計 274

單位：件

目錄

董事長的話

總經理的話
(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

二、優質服務

三、永續金融

3-1 永續政策與行動

3-2 氣候風險韌性

四、友善職場

五、綠色營運

六、社會影響力

利害關係人議合

附錄

對於台新銀行企業貸款，100% 皆經過貸前 KYC (Know Your Customer)、DD (Due Diligence) 徵信查核、貸後預警系統控管機制。在與客戶議合 ESG 相關風險及機會的過程，所有案件皆考量聯徵信用報告進行風險評估。在企業客戶財務規劃的顧問服務，台新證券依據內部作業要點規定，所有接觸之產業、業務與客戶要符合綠色金融準則所訂之原則。而承辦人員提出承辦案件時，應提供包含客戶基本資料表、綠色金融評估表、產業別環境與社會風險管理指引評估及承接案件理由，提送承銷內部審議會評估核可，才簽訂輔導契約。另承銷商評估報告內容會述及客戶之面臨之 ESG 風險，而取得客戶及負責人之信用聯徵資料及律師意見書均列為承銷商之評估程序。

商品與服務	台新作為
綠能與環保產業放貸	2020 年新創重點產業授信餘額為 1,816 億元。綠能與環保產業之授信承作件數達 2,597 件(成長率達 34%)，餘額為 923.1 億元(增加 2%) 占全銀行總授信餘額比例約 8%。承作項目包含太陽光能電廠及其他綠能產業相關融資，更以績效加分方式鼓勵推動。在承作太陽光能電廠的績效上，於 2020 年可產生 13,833,980 MWh 的再生能源電力。以最新的電力係數 0.509 ton/MWh 換算，約可減少 7,041,496 噸溫室氣體的排放。未來將持續關注政府推動措施及綠能產業動態，盡力協助更多對環境、社會及經濟轉型之產業籌措資金。
承銷與投資綠色債券	台新銀行積極支持能源與環境相關綠色債券，包含持有能源與環境相關的綠色債券，同時積極支持金融業與企業發行之綠色債券。
永續指數成分股權投資	台新銀行針對長期投資股權的部分，了解在選擇投資標的之重要性，因此篩選獲選企業永續相關的指數及評鑑的優良企業發行之股權進行投資或持有。
永續產業籌資	台新持續協助 ESG 相關產業募資。台新證券於 2020 年協助 13 家 ESG 產業於資本市場完成籌資，共計承銷金額為 14.85 億元，占年度總承銷金額 39.24% 較 2019 成長約 23%。另證券於承接客戶前，皆會審慎評估客戶是否有重大環境污染或違反人權之情事，並於輔導過程中要求改善，再協助其申請上市櫃及籌募資金。自 2010 年成立起至 2020 皆未協助有重大環境污染或違反人權之客戶進行籌資之情事。
專案融資	詳見本章「專案融資」
永續基礎建設融資	對永續基礎建設相關的業務，台新銀行提供再生能源供應、環境污染治理、大眾運輸等與 ESG 相關的融資業務。

投資與法人金融服務 ESG 產品之承作金額與比率

單位：%

ESG 產品名稱	說明	2019	2020
		比率	比率
綠能與環保產業放貸	5+2 產業創新計畫中綠能與環保產業之授信	7.37	8.13
支持能源與環境相關綠色債券	持有及承銷金融業與企業發行之綠色債券	2.43	3.66
支持獲選 ESG 相關指數或評比之成分股股權	持有具永續傑出表現的企業發行之股權	98.94	94.74
永續產業籌資	進行永續相關產業之評估及提供籌資協助	16.15	39.24
提供永續基礎建設融資	推動再生能源供應、汙水/廢棄物清理整治、大眾運輸等與 ESG 相關的融資業務	51.26	87.14
合計		7.28	9.07

個人金融服務

台新主要 ESG 相關業務包含線上個人金融貸款，以及提供客戶符合 ESG 精神的基金、股票及國外 ETF 等產品。在提供個人放款商品時，台新銀行審慎評估每位客戶的融資需求及財務能力，貸予合適的授信額度。因此，在與客戶議合 ESG 相關風險及機會的過程中，100% 所有放款客戶均需進行徵信照會及對保，以充份瞭解客戶經濟狀況。在個人財務規劃的顧問服務部份，理財專員所建議的投資產品，均已依產品管理準則進行上架前審查，並參酌第三方的產品資訊如 Bloomberg, Morningstar 等獨立資源取得產品資訊以遵循 ESG 進行產品評估。

目錄

董事長的話

總經理的話
(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

二、優質服務

三、永續金融

3-1 永續政策與行動

3-2 氣候風險韌性

四、友善職場

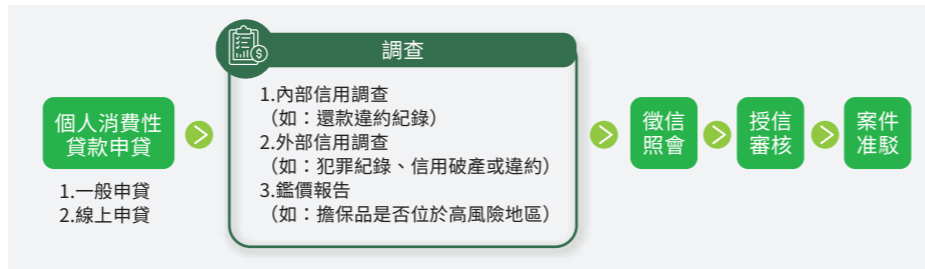
五、綠色營運

六、社會影響力

利害關係人議合

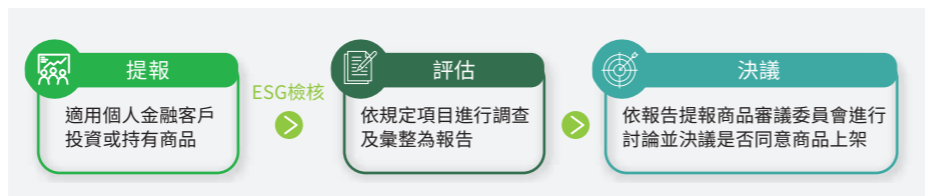
附錄

台新銀行消費金融授信作業流程



台新銀行自 2018 年起宣導共享機車的概念，2019 年持續推廣以租代買，降低空氣汙染及碳排放量。截至 2020 年底，約有 20 萬名卡友加入綠能環保的行列。此外，2019 年起持續與 Gogoro 合作，成功鼓勵台新銀行持卡人購買電動車累計至 2020 年底已超過 7 千台，共帶進超過 6 億簽帳金額。在「線上個人金融」貸款，台新銀行個人金融服務一向重視無紙化與數位化，隨著環境議題及氣候變遷情勢愈趨重要，藉由數位科技的發展加速，台新將個人消費性貸款的服務管道逐步擴大至線上，項目包含房貸、車貸以及信用貸款。台新銀行為提供客戶「符合 ESG 精神的基金 / 股票及國外 ETF」，於審核理財產品時，須依照 CSR 評估表或納入產業別指引等流程進行評估，以提供投資者更符合 ESG 精神或對環境生態發展有正面影響的金融產品，如：基金、海外債券、境外結構型商品、股票以及國外的 ETF；2019~2020 年間共 6 檔產品因涉及菸酒、酒精飲料、博奕等具有爭議性產業或標普全球 ESG 分數、MSCI ESG 評級落後等因素，決議不予送審與上架；共 1 檔產品因涉及非積極支持產業，決議限制額度並於產品文件加入落實企業永續發展之說明。

台新銀行理財商品審查流程



個人金融服務包含 ESG 產品之承作金額與比率

單位：%

ESG 產品名稱	說明	2019	2020
		比率	比率
低碳運輸	涵蓋共享機車租賃費用、購置電動車及機車貸款加以降低碳排放	0.2	0.4
個人消費性貸款	透過數位科技，提供線上個人消費性貸款，使客戶不受時間與區域限制，便捷地取得所需資金，包含房貸、車貸及信用貸款。	28.10	29.08
基金、股票及國外 ETF	提供客戶符合 ESG 精神之投資產品，如綠能、水資源等。	0.95	1.07

註：「低碳運輸」為 2020 年新增納入統計之 ESG 產品。

專案融資

台新銀行自 2015 年起即參考赤道原則精神，針對申請新貸或增貸或改貸之授信案件，要求填具「融資專案社會 / 環境風險調查揭露表」(CSR 調查表)，檢核是否符合專案融資條件。2019 年正式簽署「赤道原則」，由法金授信管理處成立專案小組，委請外部專業機構擔任顧問，進行授信流程訪談檢視，訂定「赤道原則融資案件作業要點」及評估案件之「環境與社會風險評估表」，對赤道原則專案融資案件評估包含：環境敏感、生態、環境汙染、社區、勞工、法規與管理機制等各項風險評分並予以分級。之後並藉由對業務及審查單位進行多次教育宣導，以落實推動。

授信申請案件皆須評估是否符合赤道原則，若評估後屬符合赤道原則之 A、B 級融資案件，需另外提供獨立第三方機構出具的環境社會風險評估報告，由專責單位審核；該類案件若核貸，並應定期檢視需追蹤監測的項目，若有不符合監測條件要求者，應由客戶提供改善計畫，否則本行可要求客戶清償借款。

目錄

董事長的話

總經理的話
(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

二、優質服務

三、永續金融

3-1 永續政策與行動

3-2 氣候風險韌性

四、友善職場

五、綠色營運

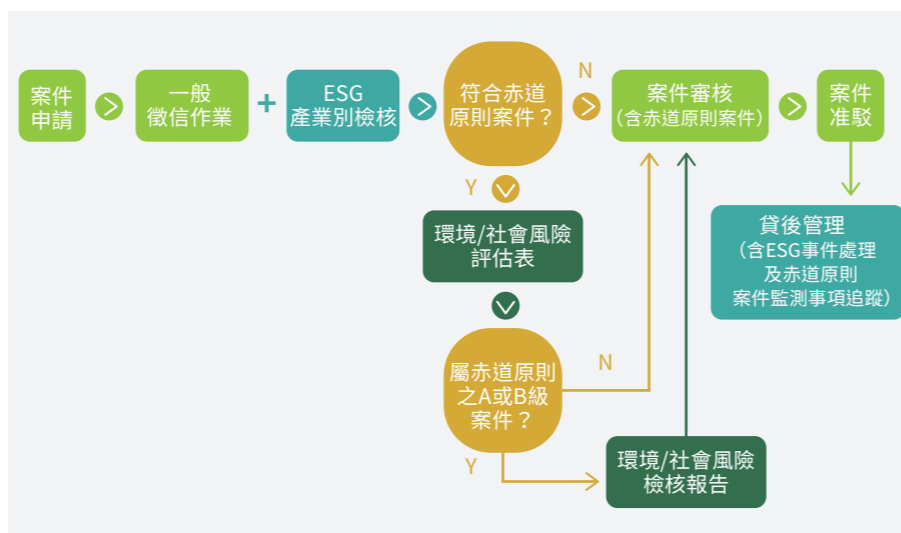
六、社會影響力

利害關係人議合

附錄

大型客戶因資訊較為公開透明，若對環境有負面訊息，較能及時獲知相關資訊，但必要時也會進行現場訪查；對中小型客戶原則上均須現場訪查，以實地了解公司營運狀況，訪查中會觀察是否對環境有負面影響，列為是否往來的評估因素之一。

✔ 赤道原則專案融資評估流程圖



2020 年符合赤道原則專案融資之授信案共計 1 件，申貸總金額約 16.23 億元，經評估為 C 級案件，且審查結果為有條件核准。2020 年專案融資授信案並無任何調查之 ESG 爭議議題或負面訊息內容的拒絕案件。

✔ 2020 年符合赤道原則之專案融資審查結果

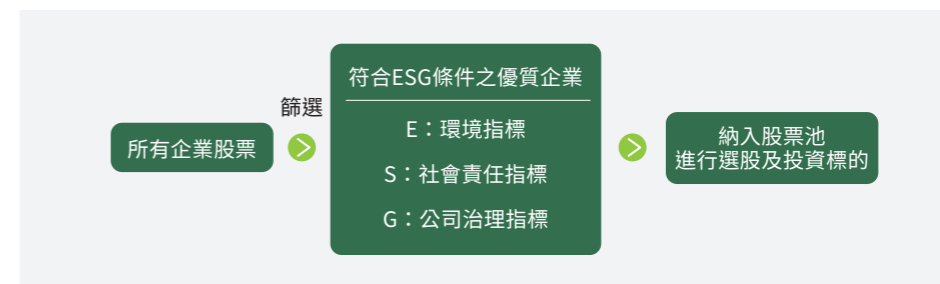
拒絕	有條件核准	核准	總審核件數	申貸金額(億元)
0	1	0	1	16.23

資產管理

台新投信身為資產管理者，在責任投資作法上，基於台新金控制訂之「綠色金融準則」，輔以「台新投信綠色金融評估表」來降低所有投資標的之 ESG 風險，針對資產與產業類別，也制訂各自的文件來進行相關風險之審查。特別是對於(1)菸草、酒精飲料、賭博業(含地下及網路)、已確實發生因食品安全、放射性物質、基因改造而危害人身健康；(2)具高污染性且未合乎該企業所在地之環保規範，且未能提出具體的改善方案；(3)違法活動；(4)違反人權以及(5)高爭議性之企業，則避免直接接觸。另為符合 SRI 社會責任投資，台新投信於操作政府基金全權委託帳戶時，先將符合 ESG 條件之優質企業納入 MainList(股票池)中，再從股票池中優先將符合 ESG 條件之企業做為投資標的。

近年 ESG 成為平衡「環境永續與企業永續」的新契機，符合 ESG 資格的企業成為大型機構法人或國際標竿指數納入投資標的的必備要件。2021 年台新投信推出聚焦在新興企業債之「ESG 新興市場債券基金」，透過篩選機制，部位操作納入 ESG 投資決策接軌國際潮流，鎖定包含再生能源標的、天然氣等，且不投資高污染、違反人權或 ESG 不佳的公司。自 2021 年 1 月發行台新 ESG 新興市場債券基金，截至 2 月底基金規模約為 95 億元，創台新投信 IPO 新高紀錄。

✔ 台新投信資產管理符合 SRI 社會責任投資流程



目錄

董事長的話

總經理的話
(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

二、優質服務

三、永續金融

3-1 永續政策與行動

3-2 氣候風險韌性

四、友善職場

五、綠色營運

六、社會影響力

利害關係人議合

附錄

✓ 資產管理 ESG 產品之承作金額與比率

單位：%

ESG 產品名稱	說明	2019	2020
		比率	比率
ESG 基金組合	符合 SRI 投資(包含公、私募基金、全權委託代操等)	21.30	21.95

3-2 氣候風險韌性

面對氣候變遷風險的高度不確定性與全球性的經濟衝擊，台新金控不僅公開承諾支持 TCFD，更力求於公司內部與交易對象之實踐。我們採取直接的實際行動，以機構投資人身份簽署 CDP 計畫，要求企業揭露環境管理之資訊，並以身作則地參與氣候變遷問卷之填報。於 2020 年，成為 CDP 首年發佈金融業專屬問卷評比 A List 的金控之一。



承諾

成為TCFD支持者，強化台新與投資者、利害相關者和大眾建立良好的關係。並期待未來對業務做出更好的決策，進而支持邁向永續的低碳經濟。



實踐

根據TCFD架構與內涵逐步將氣候變遷的財務關連精神融入到台新的自我營運邊界與金融商品服務的客戶端，以轉型與實體風險矩陣評估，篩選出具有氣候高度敏感性之交易對象。



行動

以機構投資人簽署支持CDP，並每年回覆問卷。



績效

2020年CDP氣候問卷揭露評比獲得A List。



治理

台新董事會、風險管理委員會、風險管理月會：台新董事會對公司整體風險管理負有最終之責任。為有效管理相關風險議題，在董事會下設置「風險管理委員會」，由至少二名獨立董事組成，以監督市場、信用、作業風險管理機制之運作、審議風險管理制度，掌握風險衡量方法及大額暴險部位。委員會主要職掌為風險管理政策之審議、年度風險胃納或限額之審議、定期性風險管理整合報告之檢視、其他公司或主管機關規定之重大風險管理事項之檢視或審議。為提升公司治理效能、健全風險治理及協助董事會對風險管理之報告、控管與建議，每年至少召集二次委員會會議。另設置風險管理月會，由風控長擔任召集人，原則每月召開一次會議。

企業永續經營委員會(CSR 委員會)：台新在高階管理階層的企業永續風險評估上，以金控總經理擔任 CSR 委員會主任委員，金控財務長及銀行總經理擔任副主任委員，每年向董事會進行執行 CSR 成果報告或重大計畫等報告，包含氣候變遷相關議題及推動情形；各執行委員常態性列席董事會，藉列席機會適時與董事會進行溝通與說明。

「綠色營運」功能小組與「環境永續推動委員會」：CSR 委員會下成立「綠色營運」功能小組，並依據 ISO 14001 與 ISO 50001 建立「環境永續推動委員會」，由行政服務處處長擔任主任委員，負責評估和管理氣候相關的議題並提供維持環境與能源管理系統所需之相關資源。環境永續推動委員會定期審查環境永續政策之適切性並監控環境 / 能源績效及相關指標變動情形。除此之外，隨時針對潛在的緊急狀況應變或對氣候相關議題擬定組織風險與機會之應對措施，執行管理能源與環境的行動計畫方案。

- 目錄
- 董事長的話
- 總經理的話
(CSR 委員會主任委員)
- 關於台新
- 永續經營
- 一、永續治理
- 二、優質服務
- 三、永續金融
 - 3-1 永續政策與行動
 - 3-2 氣候風險韌性
- 四、友善職場
- 五、綠色營運
- 六、社會影響力
- 利害關係人議合
- 附錄

策略

氣候風險 / 機會辨識與評估：台新瞭解氣候變遷確實帶來物理與轉型的風險和機會。在氣候變遷策略上，台新完整盤點氣候變遷對於自身營運、員工、顧客、供應商、產品與服務、商譽等面向帶來的風險與機會；藉由矩陣分析風險與機會發生的可能性與衝擊強度，鑑別出 9 項氣候變遷帶來的可能風險與 11 項潛在機會；其中根據發生可能性與衝擊強度指標來評估短、中、長期暴露的風險來了解決策是否應調整方向。

2018 年分析後，列於前幾項風險與機會的項目如下 (詳細項目請見 [2018 CSR 報告書](#) P.58-59)

No	風險說明	財務影響	風險策略
1	導入綠色金融準則須對新貸或增貸融資案件，進行評估並分類，可能使新客戶卻步	營運成本增加	對綠色金融準則規定之爭議企業需深入 KYC、訂定適用綠色金融準則爭議企業之檢核事項、於送案系統新增適用綠色金融準則之檢核事項、安排教育訓練課程
2	員工因業務需求需在颱風假時出勤增加公司人事成本	營收減少 營運成本增加	提列足額人事成本預算並加強宣導員工於颱風天出勤之注意事項
3	未提供因應氣候變遷的產品或服務而導致對台新產生不重視環保或環境議題的負面形象，引起媒體負面報導	營收減少 營運成本增加 資產價值降低	注意社會趨勢、同業情形及隨時監控媒體報導
4	因氣候變遷，客戶或擔保品可能因天災導致其設備受損，進而使銀行債權受影響	資產價值降低	對於易受災地區之不動產擔保品會逐案審慎考量或降低貸放款數、業務人員隨時注意借款人之財 / 業務狀況變化

No	機會說明	財務影響	機會策略
1	參與再生能源計畫，有效提升放款營運量及提高營業單位利差收益	營收增加	資金使用單位需定期提供資金管理單位資金使用情形
2	響應政府綠色產業政策，規劃發行綠色金融債券，提升綠色融資金額，有效提升放款營運量及提高營業單位利差收益	營收增加	資金使用單位需定期提供資金管理單位資金使用情形
3	透過提供數位化產品服務及自動櫃員機，減少客戶往返實體分行的碳排放	營運成本降低	持續推動 BPM 流程優化

✔ 2020 年重新檢視相關風險與機會，除增加一項風險及一項機會外，無明顯變化。相關風險與機會簡述如下：

風險說明	機會說明
因颱風天停止股票市場暫停交易，將降低營業收入。策略上應逐步擴展海外市場，分散風險	響應政府綠能交通的推廣與使用，加以推動低碳商品與服務，增加營收並提升品牌形象。策略上可增加宣導政府措施，與客戶溝通及說明，並推出綠色運輸相關服務及活動

交易對象氣候敏感度辨識與評估：金融業之氣候風險主要源自於客戶。台新金控為掌握交易對象在未來氣候變遷風險的潛在威脅下，可能間接對公司獲利產生之負面衝擊，我們以曝險、危害與脆弱三項因子進行交易對象之氣候敏感度辨識。三項因子採用級距量化方式進行區分，所有數據進行加權計算後進行高低程度之排序，以利篩選出敏感性最高之交易對象。凡交易對象被列為高度敏感性者，皆會進行投資溫室氣體排放量估算，並評估其是否會對台新金控之財務產生重大衝擊。2021 上半年經評估後，若其風險後果超出台新金控之可接受之範圍，將於必要時調整與其之交易策略。



情境分析強化決策：考量交易對象可能因天災導致其擔保品受損影響銀行之債權；為了掌握可能的財務影響，首先以「不動產業」作為情境分析標的，量化評估在世紀末升溫 2°C 的情境下，分析台新往來融資對象之產業別氣候風險，綜合產業氣候敏感度之考量與曝險規模，來模擬在此情境下對台新形成的財務影響程度。

- 目錄
- 董事長的話
- 總經理的話
(CSR 委員會主任委員)
- 關於台新
- 永續經營
- 一、永續治理
- 二、優質服務
- 三、永續金融
 - 3-1 永續政策與行動
 - 3-2 氣候風險韌性
- 四、友善職場
- 五、綠色營運
- 六、社會影響力
- 利害關係人議合
- 附錄

台新分析銀行不動產業授信型態與不動產業的行業行為，鑑別出「2°C 情境」下，該產業在台灣地區可能面臨的實體風險（如：颱風、或氣溫上升等）及轉型風險（如：法規加嚴）項目與衝擊路徑，包含對不動產業客戶本身的衝擊或台灣不動產業之變化對法金不動產業授信的影響。依據各項風險的在地資料可取得性，實體風險參考 IPCC 之溫室氣體排放情境 (RCP2.6)，轉型風險則採國家自願減量承諾之情境 (NDC)。台新評估此影響規模對於授信決策及自身財務面的衝擊程度後，得知至 2030 年預期信用損失最多增加約 76 百萬元，非為顯著之財務影響。台新將參考「2°C 情境」模擬的分析過程與結果，持續觀察並逐步調整相關產品的決策流程以納入氣候考量，並強化未來氣候管理策略及治理架構。



另外，台新已於 2021 年啟動投融資部位與相關產業（如：發電業、商用不動產等）之碳排放量計算，未來將以承諾「科學基礎目標」（SBT）為目標，針對氣候風險做更進一步的管理與調適。

風險管理

風險管理政策納入氣候變遷風險：台新因應氣候變遷風險危機提高，2016 年先修訂《風險管理政策》，將「考量氣候變遷與企業永續所面臨之經濟、社會、環境風險」納入風險管理目標；2018 年亦再次修訂，明訂集團風險管理程序中，除過去著重的信用、市場、作業及流動性風險，亦需考量其他永續性風險，包含氣候變遷風險，以降低集團之衝擊與影響。

- 銀行**
 - 針對高排碳產業之授信，納入易受氣候變遷衝擊之敏感產業，於往來時深入KYC (Know Your Customer)，審慎評估。
 - 支持符合ESG評估或入選ESG評比，對關心環保產業、減少污染或是保護自然環境或資源並可減緩氣候變遷等之相關標的，在深入KYC後進行投資。
- 證券**

與承銷客戶合作前，皆會蒐集投顧研究報告等外部資訊，以評估此承銷客戶之產業與業務是否屬易受氣候變遷之衝擊及產生負面影響，並使用綠色金融評估表深入進行KYC，作為業務往來與否之依據。
- 投信**

規劃發行環保綠能減碳基金，基金經理人設法評估名單企業之氣候風險，會針對企業其碳排放量數字做量化篩選標準，以每單位營收之碳排放量進行排序，篩選標準為每單位營收之碳排放量低於前50%之業者。
- 創投**

透過定期訪談及財報檢視，以了解各投資項目之營運發展與氣候變遷的關聯性，以作為次輪增資評估的依據，或投資項目調整的憑據。投資重心聚焦於友善環境之科技專利、商業模式、應用發展的創新創意。

績效指標與目標

針對氣候變遷策略指標，台新進行組織內部目標設定減緩與調適的績效指標，包括：溫室氣體排放量、落實 TCFD。另外，針對永續金融績效指標，亦設定以推動綠色金融業務為主要目標。

績效指標	目標		
	短期(2021 年)	中期(2022 年)	長期(2025 年)
溫室氣體排放量(註)	相關目標請見 “永續主題管理方針－氣候變遷”		
推動綠色金融業務	導入赤道原則機制、完成訂定產業別環境與社會風險管理指引	推動與落實產業別環境與社會風險管理機制	提供綠色金融產品(如成立綠色金融基金); 提升綠色金融業務比例(如綠色投資)
落實 TCFD	完成導入並進行氣候相關敏感產業評估	針對氣候變遷進行財務影響分析	執行其他敏感產業分析; 因應分析結果調整管理與氣候策略; 精進氣候治理機制

註：以 2018 年為基準年

目錄

董事長的話

總經理的話
(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

二、優質服務

三、永續金融

四、友善職場

4-1 人才招募及培育

4-2 薪酬福利及員工照顧

4-3 勞資關係維護

4-4 人權及性別平等

4-5 職場安全與健康

五、綠色營運

六、社會影響力

利害關係人議合

附錄

友善職場

4-1 人才招募及培育

4-2 薪酬福利及員工照顧

4-3 勞資關係維護

4-4 人權及性別平等

4-5 職場安全與健康



目錄

董事長的話

總經理的話
(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

二、優質服務

三、永續金融

四、友善職場

4-1 人才招募及培育

4-2 薪酬福利及員工照顧

4-3 勞資關係維護

4-4 人權及性別平等

4-5 職場安全與健康

五、綠色營運

六、社會影響力

利害關係人議合

附錄

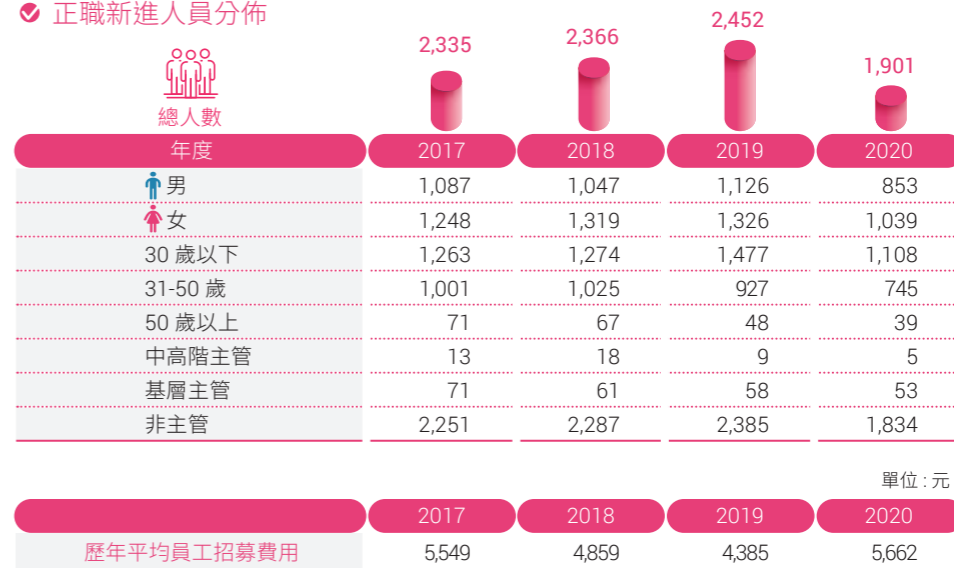
4-1 人才招募及培育

招募管道與方式

人才是支撐企業發展與成長的關鍵，台新配合各事業單位之業務規劃與需求，透過產學合作、海外求才、產訓 / 研發替代役等三大多元管道，網羅最契合與優秀的人才。2020 年，台新總共招募 1,892 位員工。近三年，台新平均新進人員比例維持在穩定 24% 左右，男女比例約為各半，落實台新多元與無歧視政策，其中 30 歲以下新人佔新進員工 50% 以上，有助於維持組織活力與穩固企業經營基礎，共同打造最具創新與活力的金融公司。

作法	2020年成效
產學合作 <ul style="list-style-type: none"> 大專院校簽訂產學合作計畫，培育金融基層人才 校園徵才博覽暨說明會(含線上說明會) 人才培育專案(儲備菁英、法金助理客戶關係經理人、銀行新鮮人) 職場體驗 	70所 大專院校簽訂產學合作計畫 13場 校園徵才博覽暨說明會(含線上說明會) <small>因新冠疫情影響，上半年暫緩辦理校園徵才博覽暨實體說明會，下半年國內案例低與安全措施完善，故恢復實體實習說明會並維持防疫措施</small> 招募 445位 社會新鮮人 378位 實習學生
海外求才 <ul style="list-style-type: none"> 配合海外分行、關係企業據點與新南向發展策略，積極延攬美國、日本、中國大陸、越南等地的菁英 透過系統化培育與實務歷練，快速養成各事業體未來所需的專業及管理人才 	1場 僑外生職涯講座 2場 僑外生就業媒合會 43% 海外儲備菁英(MA)佔比
替代役 <ul style="list-style-type: none"> 台新銀行領先業界申請產業訓儲替代役 申請研發替代役 提供實習體驗確認工作內容，以接軌替代役期與職涯發展 	19名 產業訓儲替代役與研發替代役(含本年度退役8位)

正職新進人員分佈



註：平均員工招募費用 = 全年度招募費用 / 新進人員人數

多元任用

台新金控重視人才並廣納人才，在人才招募上積極延攬不同地區、性別、國籍、語言、種族等專業人才，截至 2020 年底，台新金控及轄下子公司全體正職員工共 9,334 人，非正職員工 498 人，兩者合計 9,832 人。其中，正職女性員工共計 5,545 人，佔 59%；正職女性主管人數共計 589 人，佔主管總人數 47%，顯示台新在人員任用與晉升方面不因性別而有所差異。台新在弱勢族群、種族與國籍的多元聘僱上，除符合法令要求，足額晉用身心障礙者人數並提供友善無障礙工作環境外，於海外 7 個國家設有服務據點，針對海外營業據點，均以當地勞工為優先聘僱對象，2020 年度海外據點合計聘用 711 人，聘用當地員工佔 91%，聘用當地主管佔整體境外主管 72%，持續落實在地化經營。同時，我們員工國籍 / 地區數達 12 個，積極落實讓多元文化能夠融入台新這個大家庭，同步強化全球業務發展的競爭優勢。

目錄

董事長的話

總經理的話
(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

二、優質服務

三、永續金融

四、友善職場

4-1 人才招聘及培育

4-2 薪酬福利及員工照顧

4-3 勞資關係維護

4-4 人權及性別平等

4-5 職場安全與健康


五、綠色營運

六、社會影響力

利害關係人議合

附錄

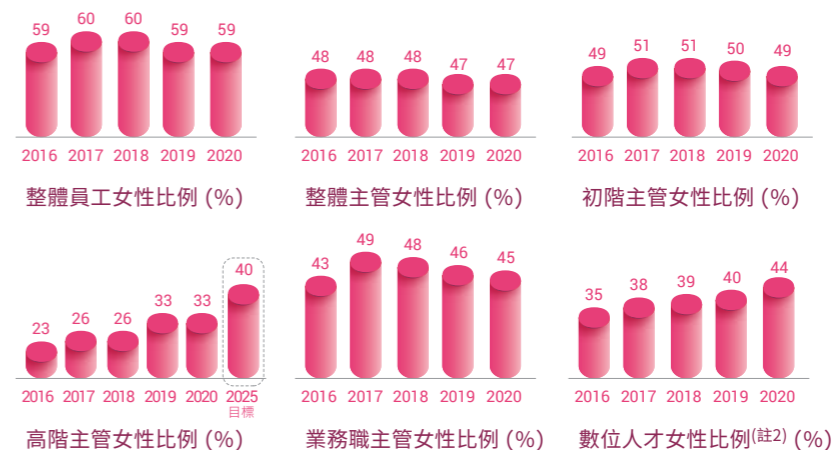
員工架構—不同區域、性別之正職及非正職員工



截至 2020 年 12 月 31 日	正職員工		非正職員工				總計
	女	男	約聘員工		兼職員工		
地區別	女	男	女	男	女	男	
台灣	5,217	3,406	24	62	304	106	9,119
海外	328	383	-	-	2	-	713
總計	9,334		498				9,832

註：採 2020 年 12 月 31 日在職人數；非正職員工為約聘人員、計時人員、實習生等。

歷年女性比例 (註 1)



註 1: 近三年整體女性主管皆維持近五成比例，顯見台新提供員工公平競爭機會，落實職場性別平權。
註 2: 數位人才女性依所屬職務認定 (如：程式設計師、系統分析師、商業經營分析師等)。

正職員工架構—性別、年齡及職務分佈

地區別	職別	正職員工人數								總計	佔正職員工比例 (%)
		女				男					
		30 歲以下	31~50 歲	51 歲以上	女性合計	30 歲以下	31~50 歲	51 歲以上	男性合計		
台灣	非主管職	1,374	2,996	292	4,662	815	1,748	259	2,822	7,484	80.2
	主管職	2	400	153	555	2	411	171	584	1,139	12.2
台灣 合計		1,376	3,396	445	5,217	817	2,159	430	3,406	8,623	92.4
海外	非主管職	156	132	6	294	132	165	1	298	592	6.3
	主管職	3	26	5	34	11	62	12	85	119	1.3
海外 合計		159	158	11	328	143	227	13	383	711	7.6
總計		1,535	3,554	456	5,545	960	2,386	443	3,789	9,334	100.0
佔正職員工比例 (%)		16.4	38.1	4.9	59.4	10.3	25.6	4.7	40.6	100.0	100.0

註 1：採 2020 年 12 月 31 日正職員工在職人數；非主管職為無管理其他員工之責任者
註 2：非主管職佔正職員工人數 86.5%，主管職佔正職員工人數 13.5%

目錄

董事長的話

總經理的話
(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

二、優質服務

三、永續金融

四、友善職場

4-1 人才招聘及培育

4-2 薪酬福利及員工照顧

4-3 勞資關係維護

4-4 人權及性別平等

4-5 職場安全與健康

五、綠色營運

六、社會影響力

利害關係人議合

附錄

歷年員工少數族群組成人數如下表

年度	2016	2017	2018	2019	2020
身心障礙人數	86	89	96	101	96
國家 / 地區數	10	12	12	13	12
員工組成之國家 / 地區	台灣、中國大陸、香港、澳門、日本、新加坡、緬甸、越南、美國、澳洲	台灣、中國大陸、香港、澳門、日本、馬來西亞、新加坡、緬甸、越南、義大利、美國、澳洲	台灣、中國大陸、香港、日本、馬來西亞、新加坡、緬甸、越南、印尼、義大利、紐西蘭、澳洲	台灣、中國大陸、香港、日本、馬來西亞、新加坡、緬甸、越南、印尼、義大利、紐西蘭、澳洲、美國	台灣、中國大陸、香港、日本、馬來西亞、新加坡、緬甸、越南、義大利、紐西蘭、澳洲、美國

前三大地區的員工分佈

	佔總員工比例				擔任主管職比例			
	2017	2018	2019	2020	2017	2018	2019	2020
台灣	94.5%	94.4%	93.4%	93.7%	96.3%	96.2%	94.9%	95.0%
中國	4.2%	4.1%	4.9%	4.6%	2.7%	3.0%	4.1%	4.0%
香港	1.0%	1.1%	1.3%	1.2%	0.6%	0.4%	0.6%	0.6%
其他	0.3%	0.4%	0.4%	0.5%	0.4%	0.4%	0.4%	0.4%



人才培育

完整清晰的職涯規劃

為了讓員工能夠成長於台新，我們每年結合個人目標管理(Management by Objective, MBO)及個人發展計畫(Individual Development Plan, IDP) 確認員工的發展職能缺口，提供教育訓練、輪調、資深人員輔導、列席會議、參與專案等方式，由員工選擇並規劃最適合自己的發展計畫，並輔以主管貼身指導方式，發展職涯能力。2020 年台新主管職的職缺由內部人員遞補的比率近七成，優秀員工留任率超過九成，顯示台新提供充足的機會與資源讓人才能夠有效規劃並發展自身職涯。

	2017	2018	2019	2020
內部遞補率 (%)	67	67	72	70
男	57	47	56	56
女	43	53	44	44
< 30 歲	1	1	4	1
30-50 歲	93	89	81	89
>50 歲以上	6	10	15	10
中高階主管	23	26	23	17
基層主管	77	74	77	83

職涯發展學習計畫

台新對於金融界人才的培訓，從校園就開始扎根，從實習生到新鮮人再到資深主管，規劃了一系列的職涯發展計畫，使員工能夠在不同階段獲得該階段所必備的專業知識與技能。

目錄

董事長的話

總經理的話

(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

二、優質服務

三、永續金融

四、友善職場

4-1 人才招聘及培育

4-2 薪酬福利及員工照顧

4-3 勞資關係維護

4-4 人權及性別平等

4-5 職場安全與健康

五、綠色營運

六、社會影響力

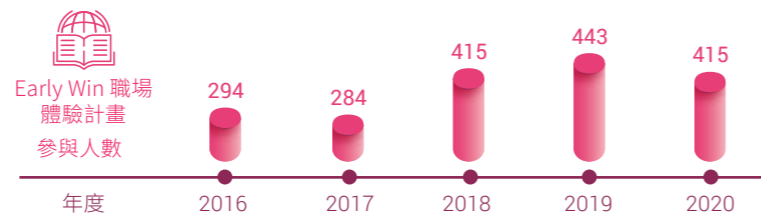
利害關係人議合

附錄

1. 產學合作

✔ Early Win 職場體驗計畫

積極在校園紮根，網羅優秀的大四至碩二學生，推展『畢業即就業』概念，幫助學生提前進入金融職場實際體驗與歷練，習得金融相關知識及職場應對之道，亦提供豐富之訓練課程，包含台新組織文化、專業形象與服務禮儀及 FinTech 數位 3.0 等課程，2020 年實習生轉為正職員工人數共計 93 名。



✔ 金融創新產業碩士專班

為提升金融專業素養打造人才供應鏈，自 2017 年起與國立中山大學合作開辦「金融創新產業碩士專班」，提供寒暑假企業實習機會及豐富的訓練資源，期望能讓學子們更貼近金融實務。現已共同培育 53 名研究生，其中 24 名學生已全數完訓並錄取至台新任職。

✔ 金融科技與服務創新微課程

為網羅優秀分析人才與提升雇主品牌，2020 年起與中山大學管理學院合作「管理學院微學程 - 金融服務與金融科技資料案例課程」，邀請客群經營處與資訊服務處一同協辦，並提供實習機會給課程中表現優異的同學，讓學術與產業密切交流，達到技術創新與人才培育的雙重效果。現已共同培育 25 名學生。

✔ 金融服務業創新改善實務專題

為了培育金融創新人才，台新金控自 2012 年起即與台灣大學財金系所合作開設「金融創新實務專題」課程，今年已邁入第八年。由台新各領域的單位主管至課堂進行分享，內容包括產品、行銷、風險管控、客戶經營等面向的專業知識與創新經驗，讓同學較深度的認識金融服務產業，也瞭解如何面對數位新浪潮。

推出以來深受喜愛，選修的人數逐年增加，今年共計 73 位學生選修。2020 年特別安排同學實際走入金控總部、內湖金融創新實驗室體驗數位化服務，近距離感受新型金融科技帶來的便利。

2. 完整的金融人才培訓



目錄

董事長的話

總經理的話

(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

二、優質服務

三、永續金融

四、友善職場

4-1 人才招募及培育

4-2 薪酬福利及員工照顧

4-3 勞資關係維護

4-4 人權及性別平等

4-5 職場安全與健康

五、綠色營運

六、社會影響力

利害關係人議合

附錄

3. 接班人培育計畫

台新針對不同層級員工，透過甄選、定期 360 度評估或人才委員會遴選等機制，發展出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。

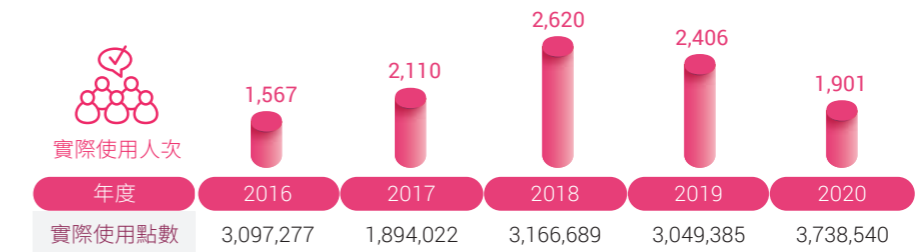


4. 多元人才

為強化員工專業與非專業面向之能力，台新仿效大學課程概念，並且同時整合內外部資源，建構「台新大學」學習平台。為激勵員工學習的自發性與意願，台新發展「學習帳戶」機制，提供每位正式員工每年相當於新台幣 10,000 元的訓練存摺點數，可以自主運用，參加外語、電腦課程，以及證照考試補助，亦可運用於名人講座、藝文活動、語文學習、以及生活各層面的主題課程，讓同仁擁有足夠的資源，培養跨領域專長與視野。

2020 年，訓練存摺使用超過 370 萬點，主因為擴大自主學習課程中的「Life Cycle」系列課程，更加貼近同仁需求。該課程依照各年齡層規畫每月課程主題，如為幫助 20-30 歲初入職場新鮮人快速提升競爭力，規劃「簡報溝通」講座；為幫助 30-40 歲剛踏入婚姻之同仁，取得家庭與工作平衡，舉辦「職家平衡」議題講座；為幫助 50-60 歲即將屆齡退休同仁，妥善規劃退休第二人生，安排「退休理財」講座。

✔ 學習帳戶訓練存摺成效



- 目錄
- 董事長的話
- 總經理的話
(CSR 委員會主任委員)
- 關於台新
- 永續經營
 - 一、永續治理
 - 二、優質服務
 - 三、永續金融
 - 四、友善職場
 - 4-1 人才招聘及培育
 - 4-2 薪酬福利及員工照顧
 - 4-3 勞資關係維護
 - 4-4 人權及性別平等
 - 4-5 職場安全與健康
- 五、綠色營運
- 六、社會影響力
- 利害關係人議合
- 附錄

學習成效評估與成果 (教育訓練時數、亮點培訓專案、柯式培訓模式)

1. 員工教育訓練

	2016	2017	2018	2019	2020
員工平均訓練時數 (註 1)	51.5	65.6	71.4	71.6	61.4
總訓練時數	412,762	537,030	645,126	657,877	572,748
員工平均訓練費用 (註 1)	4,366	5,555	6,553 (註 2)	5,726	4881.6
總訓練費用 (新台幣仟元)	34,672	47,534	59,250	52,646	45,565

註 1：平均訓練時數 / 平均訓練費用的計算方式係採取總訓練時數 / 總訓練費用除以金控正職員工數。
 註 2：2018 年因致力推動員工反洗錢智識技能提升，補助員工取得國際公認反洗錢師資格認證，故訓練費用較前後年略高。
 註 3：2020 年因疫情影響，教育訓練呈現時數、費用下降的趨勢。

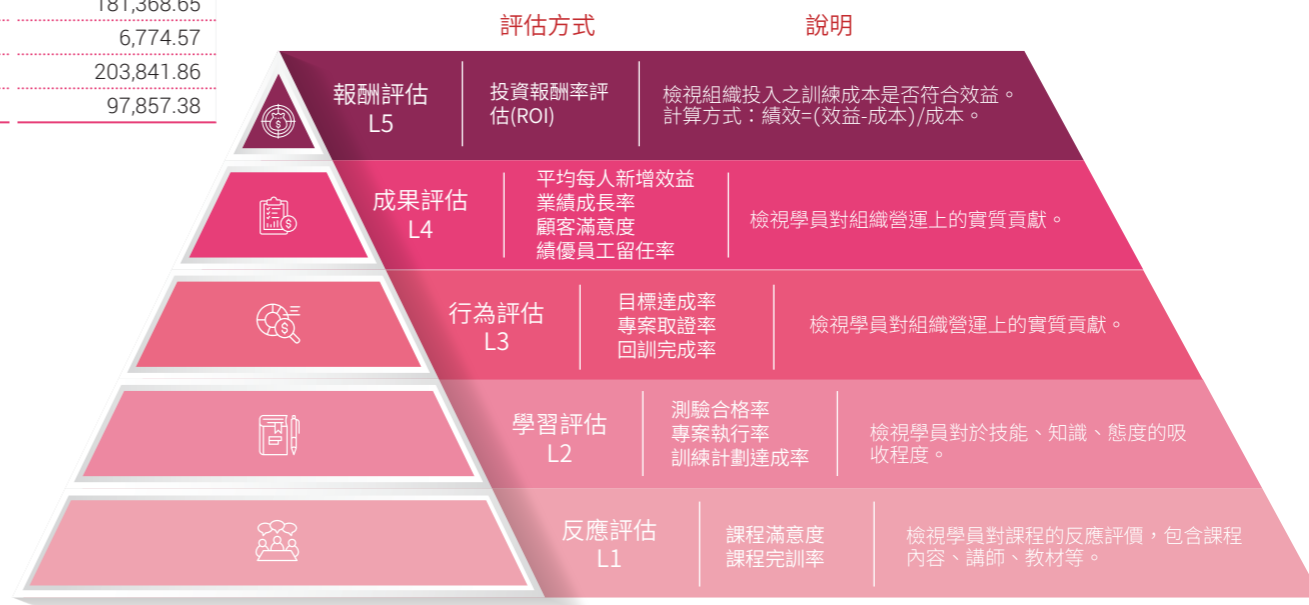
	分類	必修時數	選修時數	總時數
主管	法令	21,254.54	10,047.04	31,301.58
	管理	8,798.38	1,636.23	10,434.61
	專業	301,64.25	2,468.23	32,632.48
	通識	6,395.42	2,141.74	8,537.16
非主管	法令	138,621.71	42,746.94	181,368.65
	管理	5,962.63	811.94	6,774.57
	專業	187,815.27	16,026.59	203,841.86
	通識	81,164.42	16,692.96	97,857.38

2. 亮點培訓專案

因應大環境變遷及先進科技發展，台新秉持著創新的核心價值，依據職涯發展設計多樣且重點的學習專案，讓訓練與學習的有效性，能夠緊密連結組織的營運績效。

我們參考柯氏(Kirk Patrick)培訓模式的概念，強調以終為始的理念，台新訂有一套完整的員工訓練與品質管理架構，整合柯氏四級培訓評估(L1-L4)及投資回報率(L5)方式衡量學習成果，同時滿足台新業務發展目標與協助員工持續成長。

	總訓練時數	正職員工人數	2020 年平均訓練時數
男	232,280.54	3,789	61.3
女	340,467.75	5,545	61.4
30 歲以下	209,263.89	2,495	83.9
31-50 歲	318,366.35	5,940	53.6
51 歲以上	45,118.05	899	50.2
高階主管	2,023.71	55	36.8
中階主管	10,659.95	195	54.7
基層主管	70,222.17	1,008	69.7
非主管	489,842.46	8,076	60.7



目錄

董事長的話

總經理的話

(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

二、優質服務

三、永續金融

四、友善職場

4-1 人才招聘及培育

4-2 薪酬福利及員工照顧

4-3 勞資關係維護

4-4 人權及性別平等

4-5 職場安全與健康

五、綠色營運

六、社會影響力

利害關係人議合

附錄

專案名稱	專案目標	營運效益	適用對象 / 人數	柯氏訓練成效評估
AMA (Advanced Management Associate) 培訓專案	為儲備金控二級主管的人選，及建立主管間的互動網絡，設計出為期三年的 AMA 培訓專案。	台新向來高度重視人才培育，因為我們確信人才是金融服務業長遠發展的重要關鍵，其中的 AMA 就是協助菁英人才加速成長的職涯發展專案。為因應組織成長與擴張，AMA 培訓專案備有全方位、系統化的訓練體系，透過課程及專案執行，在三年內厚植專業根基，加速增進專業經理人思維，2020 年結業的 AMA 成員共 19 位，其中有 12 位晉升為二級主管，晉升率為 63%。	金控經各處處長推薦的優秀組級主管，共計 25 位	成果評估 L4：內部晉升率 63% 行為評估 L3：專案通過率 76% 學習評估 L2：課程完訓率 100% 反應評估 L1：課程滿意度 98.2%
TMP 混成學習	為確保學員皆能有效學習與應用，透過系統化的培育架構強化管理職能，協助達成公司績效。 以 O2O 模式設計的學習模式，透過混成學習創造可讓學員更彈性、更自主的學習環境，增加接觸課堂以外知識的機會與反覆學習，強化學習成效。	「混成學習」(Blended Learning) 越來越受矚目，在數位學習領域中已被視為是能夠有效改善與增進學生學習成效與員工競爭力的方法。 ■ 2020 年台新管理課程全面調整與改版，撤除傳統教室課程模式，採用混成學習結合線上與線下，有效提高課程完成率。 ■ 新任組主管測驗通過率達 100%，2020 年留存率達 100%。	新任組主管，共計 54 位	成果評估 L4：主管留存率 100% 行為評估 L3：測驗通過率 100% 學習評估 L2：課程完訓率 96% 反應評估 L1：學習後測高於學習前測學習成效顯著前測：3.79 後測：4.37
E起保險趣	為強化員工保險專業，以符合現代學習型態設計出『E起保險趣』課程，針對國際趨勢、稅務、投資市場等進行全方位訓練，以提升保險業務員業務專業能力。	■ 2020 年推出台新銀行『行動投保』平台服務等，為金融服務帶來全新的體驗及面貌。 ■ 每投入新台幣 1 元訓練費用於 E 起保險趣，產生新台幣 139.05 元之保險佣金手續費收入業績。	保險業務員，共計 3,394 位	報酬評估 L5：ROI 139.05 成果評估 L4：電銷銷售投保人數較 2019 年成長 90% 行為評估 L3：保險證照有效性 100% 學習評估 L2：測驗通過率 100% 反應評估 L1：課程完訓率 100%
雙語能力提升計畫	因應「2030 雙語國家政策」，設計出「週三英語日」、「多益每周五題」等英語學習方針，整合英語學習資源，藉由強化同仁英語力，帶動全體學習英語的風氣，強化同仁運用聽、說、讀、寫的軟實力。	■ 2020 年推出「週三英語日，與世界共好」電子報。 ■ 2020 年推出「多益每周五題」英語測驗活動。 ■ 2020 共有 9,702 人次參與，活動滿意度為 95%。	全金控同仁，共 9,702 人次參與	行為評估 L3：測驗成績平均分數 85 分 學習評估 L2：參與人次 9702 人次 反應評估 L1：計畫滿意度達 95%
全方位理財專員訓練	透過系統化的課程設計，提升全行理財專員專業知識與技能，並強化公平待客原則，以符合合法遵風控制度，協助員工職能提升及增加對公司的認同感。	■ 每投入新台幣 1 元訓練費用於全方位理財專員訓練，產生新台幣 3195.92 元營運效益。 ■ AUM(分行戶 + 公司戶) 由 2019 年 1,657,145(百萬) 提升至 2020 年 1,785,245(百萬)，共成長 7.73%。 ■ 全年度一、二級客訴從 2019 年 121 件，至 2020 年降為 82 件，共減降 32.23%。 ■ 外部顧客滿意度 2020 年為 80.79%，並榮獲財訊評選為「本國銀行最佳財富管理獎」、「本國銀行最佳服務獎」等多項獎項肯定。	全行理財專員，共計 901 位	報酬評估 L5：ROI 3195.92 元 成果評估 L4：外部顧客滿意度 80.79% 行為評估 L3：回訓完訓率 100% 學習評估 L2：測驗合格率 100% 反應評估 L1：課程滿意度 96%

目錄

董事長的話

總經理的話

(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

二、優質服務

三、永續金融

四、友善職場

4-1 人才招聘及培育

4-2 薪酬福利及員工照顧

4-3 勞資關係維護

4-4 人權及性別平等

4-5 職場安全與健康

五、綠色營運

六、社會影響力

利害關係人議合

附錄

專案名稱	專案目標	營運效益	適用對象 / 人數	柯氏訓練成效評估
 數位金融 人才培育	為鼓勵及引導同仁運用數位金融相關科技工具，針對數位金融相關領域，提供線上 + 線下混成學習模式，擊劃完整的數位金融人才培育課程，以協助提升金融從業人員的數位力，並培育金融產業所需具跨界思維與前瞻視野的數位金融人才。	<ul style="list-style-type: none"> ■ 開辦「數位金融系列講座」，期待此系列課程能為同仁注入數位新思維，且課程採直播方式，讓同仁不受地區限制能自我充電進修，達到防疫與培訓雙重效益。 ■ 首度與資策會合作開辦「Google Analytics(GA)認證班」，認證通過率達 95%。 	全金控同仁， 共計 179 位參與	行為評估 L3：認證通過率 95% 學習評估 L2：測驗合格率 95% 反應評估 L1：課後滿意度 92%
 儲備組主管 培訓專案	儲備主管專案在公告遴選適合人才後，會根據職能發展需求，規劃系統化培育，提前完備潛力人才之基礎管理能力，並指定專案任務，連同課程完整通過後，才會納入人才庫，故設立專案目標為： <ol style="list-style-type: none"> 1. 課程滿意度高於全行平均 95 分。 2. 課後測驗分數高於 90 分。 3. 專案通過率高於 90%。 4. 專案人才留任率高於金控留任率 94%。 	為培育未來主管之職能，在每個對應課程中，皆遴選公開班各方面評價最高的講師，平均課程滿意度高達 97 分。並且善用混成學習、平台交流、課後測驗、作業與任務…等方式，將學習曲線延續至職場行為，最終專案通過率為 91%，且專案人才留任率亦高達 98%。	109 年度儲備主管 共提報 144 人， 成功取得資格共 131 人	成果評估 L4：留任率 98% 行為評估 L3：專案通過率 91% 學習評估 L2：平均課後測驗分數 98 反應評估 L1：平均課程滿意度 97
 處級主管管理 深耕課程	管理深耕是專位中高階主管們設計的充電課程，透過互動學習、交流分享，一併增進跨部門同仁的情誼。	<ul style="list-style-type: none"> ■ 因應因應新增的商業敏銳度管理職能，透過個案分享及大量小組討論，提升主管商業模式的觀念，學習應用在實務工作中，及建立人脈增加跨單位合作。 ■ 360 評分項目中的跨界合作，他評分數較去年提高，處主管留任率 100%。 	全金控處主管， 共計 42 位	成果評估 L4：處主管留任率 100% 行為評估 L3：360 評分項目中的跨界合作，他評分數從 3.82 提高到 4.05 學習評估 L2：課程完訓率 100% 反應評估 L1：課程滿意度 99.4

目錄

董事長的話

總經理的話

(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

二、優質服務

三、永續金融

四、友善職場

4-1 人才招募及培育

4-2 薪酬福利及員工照顧

4-3 勞資關係維護

4-4 人權及性別平等

4-5 職場安全與健康

五、綠色營運

六、社會影響力

利害關係人議合

附錄

4-2 薪酬福利及員工照顧

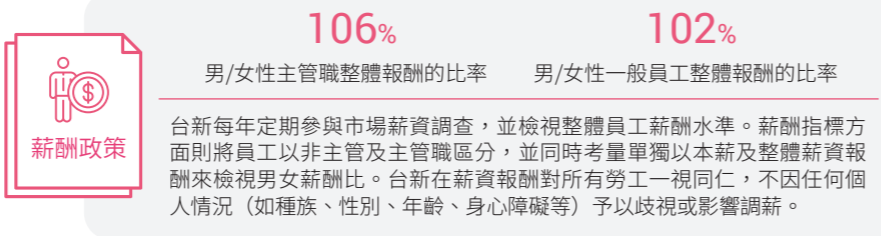
薪酬政策

台新以國內外之高績效金融機構為標竿，每年參與市場薪資調查，設計公平且具激勵性的薪酬制度，讓具備市場競爭力薪酬及完善福利，得以回饋員工。自 2014 年起，台新連續 7 年成為「高薪 100」成分股之一，員工意見調查中「薪資及福利」結果，亦優於台灣金融業，顯示台新薪酬有助於人才留任。

台新金控依據應徵職位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，並確保員工的薪資不因性別、年齡及種族而有所差異。以 2020 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 106%；一般員工中男性整體報酬是女性的 102%，無明顯差異。

2020 年度女 / 男薪酬比率

員工類別	薪酬比率 (女:男)	
	固定薪	全薪(含獎金)
非主管	100:102	100:102
主管職	100:105	100:106
執行級別主管	100:104	100:107



薪酬政策

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員工展現能力成熟度等因素決定。2020 年度平均調薪 3.5%，調薪人數比例超過 8 成，其中個人最高調幅高達 15%，顯示台新兼顧內部平衡及肯定高潛力員工表現。每年亦依公司經營績效與個人績效表現等規劃年終獎金，除勉勵員工的貢獻及付出亦強調利潤共享。

2020 年台新金控非擔任主管職務之全時員工共計 7,476 人(較 2019 年提升 4.4%)，薪資平均數為新台幣 1,239 千元(較 2019 年提升 1.8%)，薪資中位數為新台幣 992 千元(較 2019 年提升 2.1%)。

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酬策略，運用不同長期激勵工具，達成吸引、留置、激勵、與績效連結的獎酬效果。

年度	2017	2018	2019	2020
平均調薪幅度(%)	3.0	3.5	3.5	3.5

員工認股計畫

**台新
增值權
計畫**

為連結公司長期經營績效、股東利益及留才目的，自 2012 年起實施增值權計畫，將當年度獎金提撥一定比例與公司未來股價連結，並透過三年遞延給付以強化對長期經營績效的負責，影響公司經營決策之高階主管及關鍵職位皆納入此計畫，包含董事長薪酬結構亦加入此項設計，2020 年發行 25,653 單位，約有 304 位員工適用此計畫。

**員工持股
信託計畫**

為與員工共享經營成果及共同儲備退休基金，台新金控自 2015 年 9 月開辦員工持股信託計畫，員工每月依職等提撥固定金額，公司也 100% 相對提撥獎勵金。於 2020 年 5 月開放員工可依個人財務需求不設上限自願增提提撥金，結算至 2020 年底共 85% 員工參與，公司提撥金額已達到 4 億 8 千萬，員工持股信託投資收益超過 18%；達到長期儲蓄、累積財富，保障員工退休後的生活。

**員工認股
權憑證**

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 151,301.5 仟股，以期提升人員向心力，共享公司長期之經營成果。

**現金增資
員工認股
計畫**

台新金控 2013 年普通股現金增資，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；2016 年及 2018 年分別發行戊種特別股現金增資，亦各保留當年發行股數 15%，合計發行 120,000 仟股予員工承購，台新金控及子公司共計超過 15,000 人次員工得參加此計畫。

目錄

董事長的話

總經理的話

(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

二、優質服務

三、永續金融

四、友善職場

4-1 人才招聘及培育

4-2 薪酬福利及員工照顧

4-3 勞資關係維護

4-4 人權及性別平等

4-5 職場安全與健康

五、綠色營運

六、社會影響力

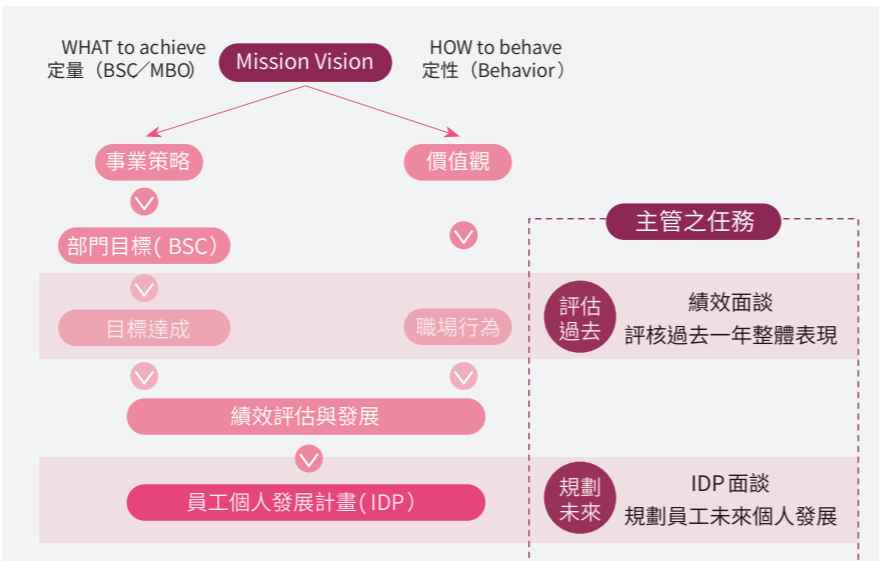
利害關係人議合

附錄

績效管理

管理方式

台新已導入平衡計分卡(BSC) 績效管理工具多年，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、財務、內部流程、學習與成長構面以落實永續經營之理念。



通過試用期之正職員工不分男女或職級，皆需接受年度考核，受定期績效及職涯發展檢視員工比例為 100%。台新運用多維度評核方式 180 度、270 度或 360 度(包括主管、部屬、同儕、自評)等不同維度評量員工表現，除用以公平評核個人績效外，也作為個人發展計畫之依據。

考核機制



改善機制

透過落實績效管理對表現優異的員工提供晉升、具競爭力的薪酬及職涯發展機會，為協助表現未符合預期之員工則訂有《績效改善處理準則》建立輔導改善機制。

日常管理

主管發現員工績效未符合預期時，即與該員工進行績效面談，並共同確認績效不佳原因，訂定績效改善方案、衡量指標及改善時程。

績效改善期間

主管加強對該員工觀察，並就每一改善步驟/時程進行必要檢核，以適時提供員工輔導或導正。

改善期間屆滿

主管與員工共同檢視改善計畫達成狀況，主管除告知其評核結果並也激勵員工繼續追求更佳表現。

目錄

董事長的話

 總經理的話
(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

二、優質服務

三、永續金融

四、友善職場

4-1 人才招聘及培育

4-2 薪酬福利及員工照顧

4-3 勞資關係維護

4-4 人權及性別平等

4-5 職場安全與健康

五、綠色營運

六、社會影響力

利害關係人議合

附錄

離職分析

2020年離職率較2019年下降1.7%，為10.1%，台新定期與外部專業顧問公司合作，進行員工意見調查，了解員工對各項管理措施之看法及優先關注之議題，並依據意見調查結果優先進行改善，同時提供完善的薪酬福利及員工照顧措施吸引及留住人才，創造良好企業文化，增進員工歸屬感，藉由透明公平之升遷及績效考核機制激勵、提升員工工作動機及滿意度以降低離職率，為瞭解離職員工的心聲，員工提出離職申請後，除由單位主管進行面談外，人資亦會瞭解員工離職主因，進行離職分析及後續留才制度之改善依據。

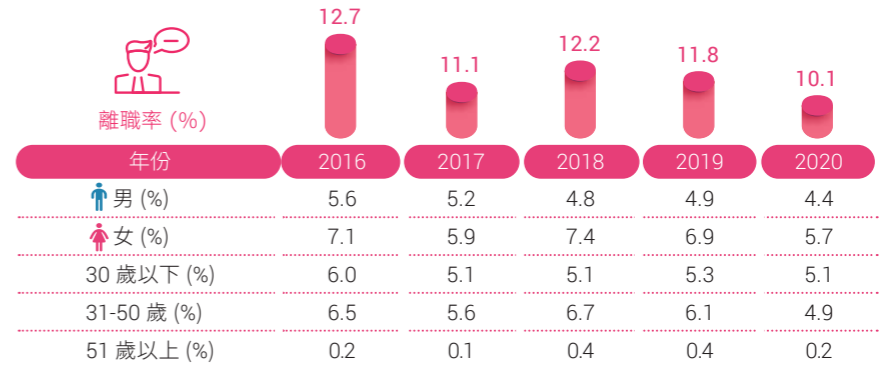
正職離職人數 - 性別、年齡、地區分佈

地區別	正職離職人數							
	女				男			
	30歲以下	31~50歲	51歲以上	女性合計	30歲以下	31~50歲	51歲以上	男性合計
台灣	244	208	6	458	150	180	4	334
海外	24	11	1	36	22	23	2	47
總計	268	219	7	494	172	203	6	381
離職率(%)	3.1%	2.5%	0.1%	5.7%	2.0%	2.3%	0.1%	4.4%

	總計	離職率(%)
台灣	792	9.1%
海外	83	1.0%
總計	875	10.1%
離職率(%)	10.1%	



歷年離職率



註1：採2020年1月1日至2020年12月31日累計正職離職人數

註2：離職率 = 年度累計正職離職人數 / 2020年12月31日正職在職人數。因行銷業務專員、電銷業務專員性質特殊，本表離職人數不含上述人員。離職率計算時，在職人員亦排除此類人員；排除後，2020年12月31日正職在職人數為8,658人。

員工福利及照顧

員工照顧

台新以用心、細心、貼心、真心與熱心的五心服務精神，提供優於勞動基準法之福利條件，並設計一系列從到任到老年的福利規劃，讓員工及其家庭在生命週期中的不同階段皆能獲得妥善照顧。

完整福利及員工照顧措施請詳台新金控人才招聘網。



目錄

董事長的話

 總經理的話
(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

二、優質服務

三、永續金融

四、友善職場

4-1 人才招募及培育

4-2 薪酬福利及員工照顧

4-3 勞資關係維護

4-4 人權及性別平等

4-5 職場安全與健康

五、綠色營運

六、社會影響力

利害關係人議合

附錄



亮點福利



彈性工時

依照不同工作特性及業務需求，在符合各項法規及風險控管下，公司提供完善遠端工作的設備及配套系統資源(行動辦公室、VPN、電子簽核系統)供員工運用，遇到特殊情況時，員工可在家遠端即時處理公務，增加工作時間的彈性。

1. 為讓員工能更妥善安排時間，公司規劃有最多五種彈性班別讓員工選擇自己的出勤時間，工作時間滿八小時即可下班，有助員工兼顧家庭生活平衡，或避開交通尖峰減少通勤時間。
2. 同時，為更進一步讓員工陪伴年幼子女寶貴的成長時光，家中有未滿三歲子女之員工，都可申請每天減少工作時間一小時或調整工作時間，讓員工有更多的時間能教養子女。
3. 除此之外，特定部門規劃有更多不同班別供員工彈性選擇，為了給員工更妥善的照顧，針對工作時間較晚的員工，公司除設置有淋浴空間供員工梳洗休息，讓員工辛勤之餘得有適當的休憩外，針對晚上十點後下班的員工亦規畫有簽約計程車確保員工平安返家。
4. 依照不同工作特性及業務需求，在符合各項法規及風險控管下，公司提供完善遠端工作的設備及配套系統資源(行動辦公室、VPN、電子簽核系統)供員工運用，遇到特殊情況時，員工可在家遠端即時處理公務，增加工作時間的彈性。

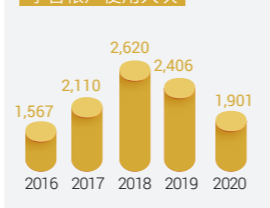


自我進修補助

1. 業界獨創學習帳戶：

每人每年有10,000點之學習帳戶供自由支配，可自行選擇使用點數參加公司內部舉辦之「自主學習課程」，或參加公司外部專業機構舉辦之課程或認證測驗，充實自我專業技能。

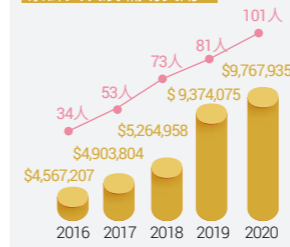
學習帳戶使用人次



2. 國內外任職進修補助：

- 為培育優秀人才，並鼓勵員工利用公餘時間進修，台新提供符合考核評等的員工每學期最高新台幣20,000元的進修補助。此外，更不定期遴選高階主管參加海外知名學府EMBA課程，以提升主管國際化視野與建立當地人脈。
- 2016年至2020年累計補助101位，共發放逾新台幣9佰萬元

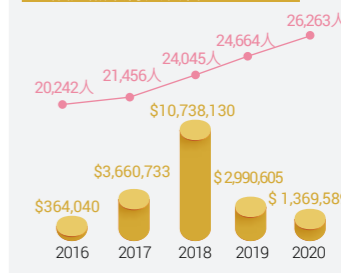
累計人次及補助費用



3. 金融證照考試補助：

為提升人才專業知能，台新提供完善的獎勵機制，鼓勵員工積極考取金融相關證照；此外，2017年推出「CFP國際認證高級理財規劃顧問」課程，透過完善的學習輔導及獎勵機制，協助員工順利取得證照，打造台新專業品牌形象。

金融證照取得人次及補助金額



子女結婚假

業界獨有之員工福利

為照顧員工及其家庭，台新創設子女結婚假，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。每位員工到職即享有一日全薪之子女結婚假，若夫妻皆任職台新可同時申請。



家庭支持機制的差別

為了提供員工安心工作環境，台新提供優於法令之家庭支持機制(含產假、陪產假、家庭照顧假、彈性工時等)，讓員工盡心工作之餘，同時肩負起照顧家庭的責任。

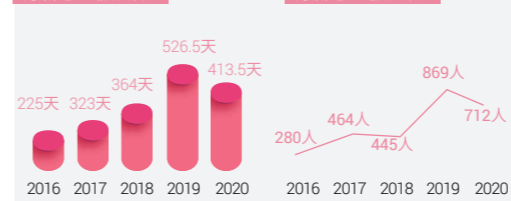
- 提供分娩的女性員工60天全薪產假，優於法令的8週。
- 提供配偶分娩的員工6天全薪陪產假，優於法令的5天。
- 為讓員工得以安心調養身體，懷孕未滿3個月流產假給予全薪。



有薪志工假

設有「志工榮譽假」制度，累積志願服務時數六小時可換得一日休假，每年最高可達五日，以獎勵志工犧牲奉獻不求回報之無私精神。

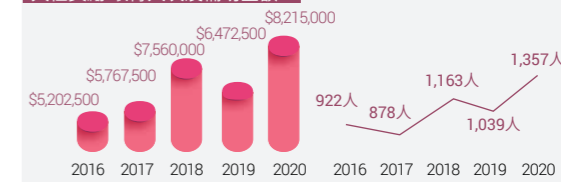
有薪志工假日數



久任獎勵

台新於2004年訂定《久任獎勵準則》，發給任職每滿5年、10年、15年、20年、25年等工作年資為五年倍數的資深員工久任獎牌、獎金及董事長感謝信函，以肯定員工對台新的貢獻。

久任獎勵取得人次及補助金額



目錄

董事長的話

 總經理的話
(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

二、優質服務

三、永續金融

四、友善職場

4-1 人才招募及培育

4-2 薪酬福利及員工照顧

4-3 勞資關係維護

4-4 人權及性別平等

4-5 職場安全與健康

五、綠色營運

六、社會影響力

利害關係人議合

附錄

母性保護相關福利

台新非常重視母性與童工的保護，嚴格禁止聘用未滿 16 歲的童工，並針對女性員工產前、孕期、產後及育兒等不同階段提供相關福利與制度，如右表說明。

女性員工

- 女性員工每月均可享有 1 日生理假居家休養。

懷孕員工

- 分別針對不同孕程階段，提供產前保健至產後護理、勞健保、團體保險與育兒福利等說明。
- 懷孕女性員工孕婦裝服務，讓準媽媽們有舒適的穿著。
- 女性同仁享有優於法令帶薪 40 小時產檢假及 60 天產假，可視母體健康狀況與醫囑給予最長達 9 個月安胎假調理身心靈。
- 若員工不幸發生流產情形，依懷孕週數不同也能享有最少 5 天、最多 4 週的流產假。
- 台新安排特約臨場服務醫師針對妊娠期間或分娩未滿一年之女性員工，舉辦健康講座及工作危害辨識指導，並對其危害提出改善預防措施與諮詢衛教。

產後與育兒

- 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，提供媽媽舒適的哺乳空間。
- 台新提供優於法令之家庭照顧假及陪產假，並依法提供所有員工育嬰留職停薪之權利及復職機制。
- 與產後護理之家機構簽訂特約。
- 台新聘有特約職業專科醫師臨場服務，為懷孕女性或育有新生兒員工開設懷孕及育嬰相關衛教講座課程。
- 設立子女教育獎學金來勉勵子女的優異表現。2020 年致送子女教育補助 4,372,500 元。
- 與托嬰機構簽訂特約。

正職人員育嬰申請及留任率

項目	2018			2019			2020		
	女	男	總計	女	男	總計	女	男	總計
應復職人數	99	9	108	101	8	109	75	11	86
實際復職人數	64	7	71	63	5	68	50	2	52
復職率 % (註 1)	64.6	77.8	65.7	62.4	62.5	62.4	66.7	18.2	60.5
滿一年留任人數 (註 2)	64	2	66	53	5	58	57	3	60
留任率 % (註 3)	85.3	33.3	81.5	82.8	71.4	81.7	90.5	60.0	88.2

註 1：復職率 = 該年度實際復職人數 / 該年度應復職人數

註 2：滿一年留任人數 = 前一年度復職且復職後在職期間滿一年者

註 3：留任率 = 滿一年留任人數 / 前一年度全年復職人數

年份	2016	2017	2018	2019	2020
台新出生人數	222	293	274	252	223
年底在職人數	8,099	8,801	9,041	9,195	9,334
台新粗出生率 (%)	2.74	3.33	3.03	2.74	2.39
台灣粗出生率 (%) (內政部統計處)	0.9	0.8	0.8	0.8	0.7

*2020 年粗出生率為 2.39%，大幅超越台灣粗出生率 0.7% (註：台灣粗出生率資料來源為內政部統計處)。



目錄

董事長的話

總經理的話
(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

二、優質服務

三、永續金融

四、友善職場

4-1 人才招募及培育

4-2 薪酬福利及員工照顧

4-3 勞資關係維護

4-4 人權及性別平等

4-5 職場安全與健康

五、綠色營運

六、社會影響力

利害關係人議合

附錄

4-3 勞資關係維護

勞資溝通管道

為鼓勵員工對不法行為勇於舉報，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，除明訂於員工行為準則中，並公告於台新內網與外網，確保通報管道保持通暢與維持員工權益。

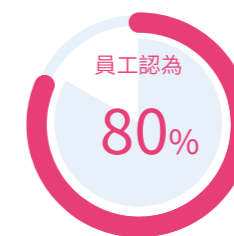


員工意見調查

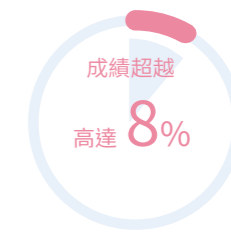
台新定期與外部專業顧問公司合作，期望透過全面的員工意見調查，了解員工對各項管理措施之看法、留才的關鍵因素及辨識優先改善的重要議題，進而提出具體行動計畫。台新每兩年執行一次所有員工的意見調查，分別在2015年、2017年、與2019年執行，下一次預計於2021年進行調查；隔年則是單獨針對不同事業群或特定族群進行調查，例如2016年針對通路營運事業處，2018年則是針對法金事業總處，2020則是針對資訊服務處。



2019年意見調查



台新具有多元及融合的工作氛圍



全體敬業度成績高於亞太金融服務業常模

員工意見調查重點

- 一、掌握影響敬業度及留任意願的關鍵因素，以持續優化各項人資舉措。
- 二、導入員工體驗模型，解碼同仁重視的關鍵員工體驗元素。
- 三、聚焦數位金融轉型議題，深入了解數位人才發展需求，提升組織長期競爭力。

目錄

董事長的話

總經理的話

(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

二、優質服務

三、永續金融

四、友善職場

4-1 人才招募及培育

4-2 薪酬福利及員工照顧

4-3 勞資關係維護

4-4 人權及性別平等

4-5 職場安全與健康

五、綠色營運

六、社會影響力

利害關係人議合

附錄



行動方案

- 積極推動工作與生活平衡措施，營造友善多元氛圍的工作環境，持續優化員工體驗。
- 充分掌握員工需求，檢視金控整體福利，細緻規劃貼近不同族群員工生涯階段所需之福利項目，強化員工與公司的連結。
- 依據金控營運策略，檢視未來人才策略與現有同仁的工作實際經驗間連結度，確立員工價值主張定位與吸引、保留並激勵組織人才。

台新持續透過聆聽機制傾聽員工聲音，掌握員工的想法進而尋求改善，台新於 2019 意見調查發現同仁對於生活與工作和諧的觀念顯著提升，因此積極聚焦在檢視各項現行福利，同時建立更完善的福利措施，期結合金控各項資源創造更和諧的工作與生活環境。

此外，台新也持續聚焦於碎片化員工聆聽機制，除透過辦理數場焦點團體訪談，聚焦員工的想法並持續聆聽回饋，進而尋求改善；更以各單位主管為媒介，積極建立良性溝通管道，將意見調查結果展至單位，從單位確認起需求並共思改善行動，打造單位專屬改善模式，藉由持續打造一個更開放合作、充分溝通及高效敏捷的發展環境，透過員工意見回饋，掌握提升員工敬業度的關鍵並快速反應。

歷年員工意見調查數據

 2019年 台新金控 員工意見調查	對象	台新金控全體員工
	題目	19 個構面如敬業度、團隊合作、績效管理、客戶導向、人才管理、健康福祉、創新等
	參與率(%)	94
	敬業度(%)	83
	調查結果	1. 金控認同度整體較 2017 年全體員工意見調查結果呈現正向的回饋且對於瞭解顧客及挑戰傳統的企業文化優勢持續深化。 2. 全體同仁推薦台新程度提升，顯著優於 2017 年員工意見調查高達 6% 正向回饋。 3. 高達八成同仁認為台新具有多元及融合的工作氛圍 4. 台新持續強化創新之核心價值，於創新層面同仁認同度顯優於台灣金融業常模高達 11% 正向回饋。

✓ 員工意見調查 - 全體員工

年份	2015		2017		2019	
對象	全體員工		全體員工		全體員工	
參與率(%)	85		94		94	
整體敬業度(%)	82		84		83	
敬業度(%)—性別	男	女	男	女	男	女
	83	81	85	83	85	82

✓ 員工意見調查 - 個別事業單位

年度	2016		2018		2020	
對象	通路營運事業處		法金事業總處		資訊服務處	
參與率(%)	94		94		96	
整體敬業度(%)	81		82		79	
敬業度(%)—性別	男	女	男	女	男	女
	82	80	82	82	78	80

2019 年全體員工			
構面	全員	男	女
積極敬業 (Engaged)	90	91	89
工作支持 (Enabled)	78	80	77
活力健康 (Energized)	81	84	79
敬業度	83	85	82

2019 年全體員工					
構面	全員	高階主管	中階主管	初階主管	非主管
積極敬業 (Engaged)	90	95	98	95	89
工作支持 (Enabled)	78	86	83	81	78
活力健康 (Energized)	81	91	92	86	81
敬業度	83	90	91	87	82

目錄

董事長的話

總經理的話
(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

二、優質服務

三、永續金融

四、友善職場

4-1 人才招募及培育

4-2 薪酬福利及員工照顧

4-3 勞資關係維護

4-4 人權及性別平等

4-5 職場安全與健康

五、綠色營運

六、社會影響力

利害關係人議合

附錄

4-4 人權及性別平等

台新人權政策

人權是全體人類所有的權利，無論種族、性別、性傾向、國籍、語言、宗教或任何其他身份皆然。台新堅守與維護人權信念與價值，遵循世界人權宣言(Universal Declaration of Human Rights)、國際勞工組織(International Labor Organization)、聯合國企業與人權指導原則(The UN Guiding Principles on Business & Human Rights)、赤道原則(Equator Principles)等國際規範，並且恪遵台灣與當地營運據點相關法令。檢視台新營運模式，瞭解員工、客戶(包含放款對象)與供應商是人權關聯性最高的對象，我們研擬各別的政策、聲明或準則，作為人權保護的最高指導原則。

除此之外，我們遵循溝通、保護與監督三大原則，維護利害關係人的權利，藉此建構台新企業倫理的根基。

台新積極提倡勞工之人權保護，除於公司內外部網站公告勞工與人權保護聲明及禁止工作場所歧視、騷擾行為，亦主動將勞工及人權相關議題列入新進員工的企業倫理訓練課程，藉此建構台新企業倫理的根基。2020 年亦未有侵犯人權之情事發生。

四大政策



三大原則



勞動權益

為保障所有員工的勞動權益，台新不僅依循國際勞工組織(ILO)發布的禁止強迫勞動、最低僱用年齡、工時、週休公約與建議書等國際共識，亦遵守中華民國「勞動基準法」、「性別工作平等法」、「就業服務法」等主管機關發布的勞動法規，據此訂定合理的工作規則及相關人事作業規範；此外，針對海外各地據點(包含分行、辦事處、籌備處等)，台新也同樣謹慎遵守當地勞動法令規範並訂定合理勞動條件，保障當地員工的勞動權益。

目錄

董事長的話

總經理的話

(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

二、優質服務

三、永續金融

四、友善職場

4-1 人才招募及培育

4-2 薪酬福利及員工照顧

4-3 勞資關係維護

4-4 人權及性別平等

4-5 職場安全與健康

五、綠色營運

六、社會影響力

利害關係人議合

附錄

職場平權

為維護平等、安全的幸福職場環境，台新在聘用、薪資報酬、就業機會、獎懲及工作過程中，對所有勞工一視同仁，不因任何個人情況(如種族、性別、性傾向、年齡、身心障礙等)予以歧視，並嚴格禁止任何形式的性騷擾與恐嚇行為。台新金控及轄下子公司皆有於官方網站及內部網站公告「員工行為準則」、「性騷擾防治、申訴及調查處理要點」及「性騷擾防治、申訴及懲戒準則」。員工可透過專線提出申訴(02-5576-3567)，若涉及性別歧視或性騷擾事件，台新將依法成立「防治性騷擾申訴評議委員會」，對相關案件進行公正嚴謹地調查與評議，過程中會嚴密保護被害人隱私與協助調查者不受脅迫；倘員工經調查違規屬實者，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決議，保障職場平權。台新海內外各據點於 2020 年發生一件性騷擾案件，相關案件之違紀人員已經由人事評議委員會審議及決議予以免職處分，將持續透過各種途徑宣導性騷擾防治、申訴與懲戒規範。

台新受理性騷擾申訴案件之評議與懲戒流程



母性及童工保護

台新相當重視母性及童工保護議題，在母性保護方面，本公司依循「性別工作平等法」及「哺集乳室與托兒設施措施設置標準及經費補助辦法」提供環境舒適、設備齊全的哺集乳室供員工使用，且於「台新金控工作規則」內明訂女性哺(集)乳時間相關規範，若員工有為未滿兩歲之子女哺(集)乳需求者，除規定之休息時間外，另給每日哺(集)乳時間 60 分鐘；員工於每日正常工作時間以外，延長工作時間達 1 小時以上者，另給哺(集)乳時間 30 分鐘，且哺(集)乳時間均視為工作時間。本公司亦於「差假管理準則」中規範各項母性保護的措施，除了依循勞動法令的每月 1 日生理假、40 小時的產檢假外，更有優於勞動基準法的產假規定，提供優於法令之 60 日產假、6 日陪產假及無論是分娩或流產的同仁在請產假時都能獲得全薪，使員工在生產後可以好好休息；在童工保護方面，本公司並於「台新人權保護聲明」敘明對童工保護的立場，宣示與國際公約站在同一陣線，嚴格禁止聘用未滿 16 歲的童工。

目錄

董事長的話

 總經理的話
(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

二、優質服務

三、永續金融

四、友善職場

4-1 人才招募及培育

4-2 薪酬福利及員工照顧

4-3 勞資關係維護

4-4 人權及性別平等

4-5 職場安全與健康

五、綠色營運

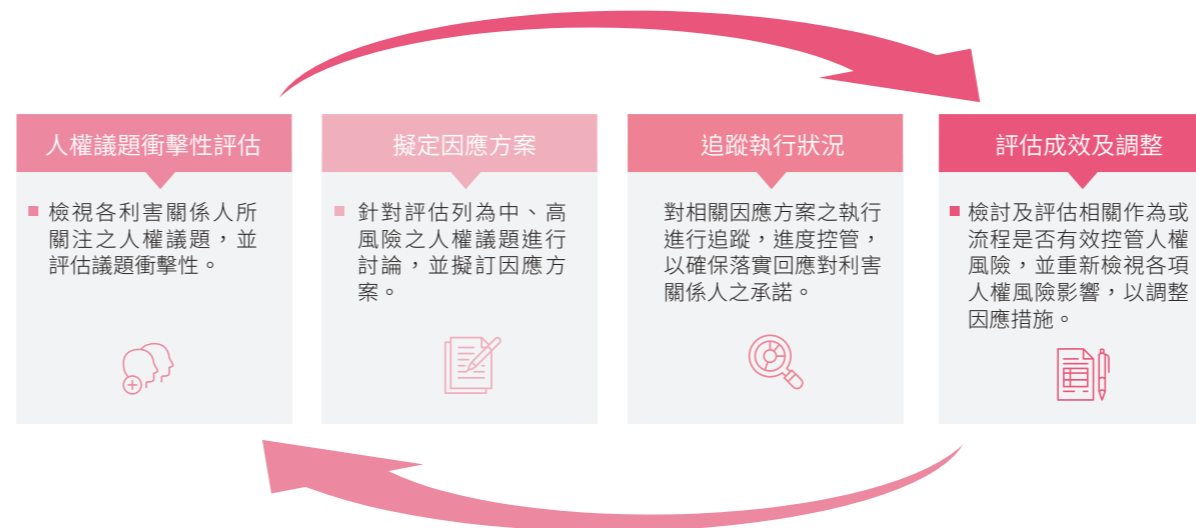
六、社會影響力

利害關係人議合

附錄

人權風險評估

人權議題評估流程



✔ 人權風險因子鑑別

人權議題	對象	風險產生源	風險評估方式	風險等級 (發生率 / 衝擊程度)	管理機制
健康與安全	所有員工 (含派遣、外籍)	<ul style="list-style-type: none"> 新興傳染病 營運場所 執行職務期間 	TOCC 調查 健康檢查 人因性危害預防計畫 - 肌肉骨骼傷害問卷 異常工作負荷促發疾病預防計畫 - 過負荷量表	中	<ul style="list-style-type: none"> 建立線上通報系統，各單位每日回報人員健康及風險暴露狀態。 提供線上人因危害預防課程，加強員工疾病預防知能。 於醫生臨場服務時，針對人因危害風險族群進行姿勢調整衛教。
勞資爭議	所有員工 (含派遣、外籍)	<ul style="list-style-type: none"> 主管溝通或管理方式不當 勞資雙方認知差異 	人資服務窗口 內外部溝通管道	中	<ul style="list-style-type: none"> 宣導主管應知的勞動法令，加強主管的法律觀念，降低管理上的爭議。 於員工行為準則內明訂內部溝通管道，若員工有任何勞資問題，均可向人資單位尋求協助。
加班	所有員工 (含派遣、外籍)	<ul style="list-style-type: none"> 短期內業務量增加或人力短缺 配合廠商特定活動需求 個人因素 	* 每月差勤系統監測	中	<ul style="list-style-type: none"> 設置系統定期提醒功能，提醒有加班需求的員工提出加班申請。 設置異常報表功能，使主管能更妥善的關心員工加班狀況。

目錄

董事長的話

總經理的話

(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

二、優質服務

三、永續金融

四、友善職場

4-1 人才招募及培育

4-2 薪酬福利及員工照顧

4-3 勞資關係維護

4-4 人權及性別平等

4-5 職場安全與健康

五、綠色營運

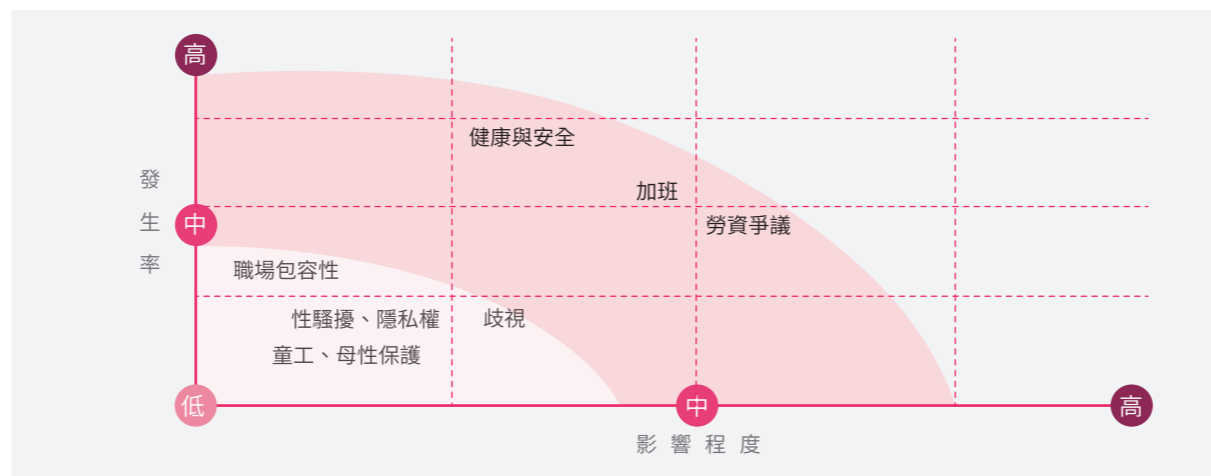
六、社會影響力

利害關係人議合

附錄

人權議題	對象	風險產生源	風險評估方式	風險等級 (發生率 / 衝擊程度)	管理機制
歧視	所有員工 (含派遣、外籍)	<ul style="list-style-type: none"> 遴選面試時 主管管理 / 考評員工時 員工間互動時 	* 內外部溝通管道 * 台新 - 執行職務遭受不法侵害預防計畫 - 潛在職場暴力風險評估表格	低	<ul style="list-style-type: none"> 於員工行為準則內明訂禁止歧視行為，若違反則依公司規定議處。
性騷擾	所有員工 (含派遣、外籍)	<ul style="list-style-type: none"> 遴選面試時 主管管理 / 考評員工時 員工間互動時 		低	<ul style="list-style-type: none"> 於員工行為準則內明訂禁止騷擾行為，若違反則依公司規定議處。 依法制訂性騷擾防治相關規範，當性騷擾案件發生時，依當事人需要及時給予協助，並依法積極進行調查，採取處置措施。
職場包容性	身心障礙員工 原住民員工	<ul style="list-style-type: none"> 遴選面試時 	每月聘僱比例控管	低	<ul style="list-style-type: none"> 於任用報到流程中，請員工主動回報原住民身分，並依法提供原住民專有之歲時祭儀休假。
隱私權	所有員工 (含派遣、外籍)	<ul style="list-style-type: none"> 遴選面試時 員工個人資料控管 	內外部溝通管道 內部查核	低	<ul style="list-style-type: none"> 每年度對全金控員工實施『資訊安全認知暨個人資料保護宣導』課程 每季法令宣導時，重複提醒保護個資的觀念。
童工	應徵者	<ul style="list-style-type: none"> 遴選面試時 	聘僱對象控管	低	<ul style="list-style-type: none"> 依循國際公約及勞動法令，嚴格禁止聘僱未滿 16 歲勞工。
母性保護	育齡女性員工	<ul style="list-style-type: none"> 工作負荷及排班時間 	* 差勤系統請產假 / 產檢假員工 * 醫師臨場健康服務 * 台新 - 母性保護工作指引	低	<ul style="list-style-type: none"> 依內外部規範，給予生理假、產檢假、產假、陪產假等母性保護假別，並提供優於法令的產假薪資，讓無論是分娩或流產的員工都能在產假期間保有穩定經濟來源。 依法給予哺(集)乳時間，並提供完備的哺(集)乳空間、設備供員工使用。

人權風險評估結果



目錄

董事長的話

總經理的話
(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

二、優質服務

三、永續金融

四、友善職場

4-1 人才招募及培育

4-2 薪酬福利及員工照顧

4-3 勞資關係維護

4-4 人權及性別平等

4-5 職場安全與健康

五、綠色營運

六、社會影響力

利害關係人議合

附錄

人權風險值

年度	2016	2017	2018	2019	2020
風險值(%)	2.62	1.67	1.85	2.12	1.66

年度	2020		
風險值(%)	1.66		
主要風險因子	健康與安全	勞資爭議	加班

減緩措施

- 醫師每月健康諮詢
- 健康檢查
- 台新「人因危害防止計畫」
- 職業安全衛生宣導
- 衛教講座
- 確實遵循法令制定人事管理制度，及辦理員工權益事宜
- 每季辦理勞資會議，透過各種員工溝通管道，確保勞資對話暢通
- 定期舉辦勞動法令課程，協助主管了解勞動法令與適切之管理觀念
- 確實遵循勞動法令規範安排員工之出勤時間與工時
- 公告宣導、重申規範之正常工作時間與加班規定
- 設立出勤及加班管理系統，協助員工及主管管控工時及加班時數
- 每月檢視各單位加班時數，並關注加班時數偏高人員

補償措施

- 制度面：
 - 提供團保
 - 協助申請勞保補助
 - 公傷假住院補助
- 補償：
 - 依調解方案提供實質補償
- 制度面：
 - 與當事人溝通瞭解狀況，尋求和解的可能性
 - 加強宣導導致爭議之相關法令規範與管理措施
- 補償：
 - 依調解方案提供實質補償
- 制度面：
 - 檢視出勤系統及加班狀況，若有異常則提醒主管及同仁進行確認
 - 針對主管及同仁加強宣導加班相關制度與管理措施
- 補償：
 - 提供加班費 / 補休

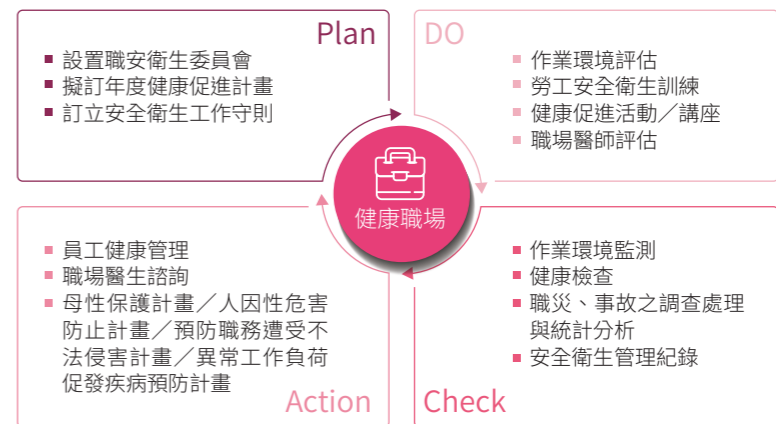
註 1：人權風險值(%)= 鑑別出具風險之員工數 / 當年度總員工數，2020 較 2019 下降主因加班控制得宜。

註 2：為能及早與避免加班造成員工工作異常負荷，台新採用更嚴謹的計算方式，以單月延長工時超過 40 小時作為風險評估基礎。

4-5 職場安全與健康

職場安全

職場安全與目標



職安委員會運作情形

台新銀行設有「職業安全衛生委員會」共 15 位委員，含勞工代表 5 位，勞方參與比例達三分之一，每季舉行會議。重大決議事項有維持推動 ISO 45001 職業安全衛生管理系統驗證、因應新冠肺炎設置防疫專區、完成職場健康管理諮詢、緊急救護研習、安全衛生教育訓練執行情形與實施作業環境監測。

目錄

董事長的話

總經理的話

(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

二、優質服務

三、永續金融

四、友善職場

4-1 人才招募及培育

4-2 薪酬福利及員工照顧

4-3 勞資關係維護

4-4 人權及性別平等

4-5 職場安全與健康

五、綠色營運

六、社會影響力

利害關係人議合

附錄

為守護員工安全與健康，致力於提供無危害工作場所，台新銀行積極導入國際標準規範 ISO 45001 職業安全衛生管理系統，並首次在 2020 年 5 月取得英國標準協會 (British Standard Institution, BSI) 證書，以落實推動職業安全衛生管理系統。更整合 ISO 14001、50001 之 PDCA (Plan 計畫 -Do 實施 -Check 檢查 -Act 改善) 架構，藉由危害鑑別、法規查核、內部稽核、管理審查及安衛巡檢等系統化管理機制，塑造職業安全衛生文化發展與實務落實，打造零災害職場。

目前，法規查核作業流程、穩定的工程承攬關係與新興傳染病的緊急應變，成為台新推動職業安全衛生的首要議題，落實安全衛生管理，保障工作者之安全與健康。在新型冠狀病毒肺炎防疫上，我們採取營運持續計畫的標準作業流程，成立快速反應的防疫小組(由總經理擔任指揮官)、落實危機管理(提早採購防疫物資與盤點可擴充辦公空間)、落實員工自主健康管理(體溫量測回報與調查旅遊史)、依據疫情推動差異化管理(視區域性調整上班模式與防疫措施)等策略，確保無嚴重特殊傳染性疾擴散等有效性行動。

2015 年至 2020 年未發生重大工安事故與員工因公遭遇職業災害而致死亡、殘廢之案件。並依 2020 年員工工傷事故發生頻率 / 損失日數最高之災害類型，編制 2021 年之安全衛生教育訓練課程內容，期透過課程教學降低員工工傷事故發生之嚴重性與頻率。

為主動追蹤組織內部推動安全職場的有效性，朝向打造零職災的目標，台新透過稽核制度發掘問題，研擬改善措施，落實持續改善精神。2020 年需改善事項主要為「未取得勞工安全衛生業務主管證照」與「未取得急救人員證照」等兩項，在要求員工參與教育訓練課程與證照考試，並持續追蹤管理下，皆已完成證照考取。

稽核年度	2017	2018	2019	2020
內稽次數	8 次	7 次	8 次	7 次
外稽次數	1 次	2 次	0 次	5 次

✓ 工傷職災概況

年份	2016	2017	2018	2019	2020
職災人數 - 男	0	0	1	1	0
職災人數 - 女	0	0	0	0	0
死亡人數	0	0	0	0	0
損失工作日數 (天)	0	0	36	61	0
工傷率 (%)	0	0	0.01	0.01	0
缺勤率 (%)	0.58	0.40	0.43	0.41	0.46
損失天數比率 (%)	0	0	0.40	0.67	0

- 2020 年台新正職人員職業病率為 0。
- 2020 年因應嚴重特殊傳染性肺炎 (Covid-19) 之防疫措施，同仁尚有咳嗽、呼吸道……等症狀，將請其盡速就醫及休養，待康復後再來上班，以致缺勤率微幅上升。

本公司近年來亦持續推動相關健促活動、預防及輔導員工措施，如下：
(1) 開辦數位健康相關課程 (2) 持續醫師臨場諮詢服務 (3) 擴大舉辦辦公費疫苗施打及持續舉辦自費疫苗施打 (4) 巡迴健檢服務

註：本表職業災害之定義乃依據職業安全衛生法第 2 條第 5 項規定辦理，台新工傷相關數據依勞動局相關規範，自工傷發生第三日起計算，並依 2014 年公告之台新金融控股股份有限公司『職業災害』通報方式進行統計及申報。

工傷率 = 工傷總數 / 總工作時數

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

缺勤率 = (總缺勤天數 / 總工作天數) (天數計算包含病假及工傷假，惟不含無薪病假，2016 年至 2019 年資料亦採相同定義追溯調整)

損失天數比率 (LDR) = (損失總天數 / 總工作時數) x 200,000

工作環境安全



壓力管理

- 台新設有「異常工作負荷促發疾病預防計畫」來管理及評估本公司內有壓力工作者之健康狀態。
- 提供臨場醫師諮詢、勞工心理健康衛教資訊、張老師專線服務與員工樂活舒壓坊。
- 開設香氛舒壓、運動及飲食、DIY 手作等相關講座，幫助員工因應工作及生活上之壓力。



職場環境監測

- 遵循職業安全衛生法，每半年實施室內二氧化碳與照度測定，2020 年共完成 107 處作業環境監測。
- 依循行政院環境保護署頒佈之室內空氣品質管理法，完成總行營業部空氣品質檢驗測定及申報作業。
- 每二年針對甲醛 (HCHO) 及粒徑小於等於十微米 (µm) 之懸浮微粒 (PM10) 的污染物濃度，進行室內空氣品質檢測。
- 在大型機房進行溫度與濕度偵測、於分行機房擺設酒精溫度計，監測作業環境的溫濕度變化。
- 要求裝修廠商於工程施工期間確實遵守噪音管制法及噪音管制法施行細則，隨時注意並負責工地環境保護。



人因性危害防止計畫

- 應用人因工程相關知識，預防員工長期暴露在設計不理想的工作環境、重複性作業、不良的作業姿勢或者工作時間管理不當下，引起工作相關肌肉骨骼傷害或人因性危害的發生。
- 訂做物(如櫃台等)依設計施工圖面規範製作，尺寸係由設計公司考量業務需求及人體工學訂定。
- 購買商品也選購廠商符合人體工學設計出來的產品。
- 提供預防人因性危害數位課程。



職場認證

- 台新於 2016 年取得運動企業認證，並自 2017 年起連續四年由專業團隊為員工進行體適能檢測活動，累積至今共 417 人參加。
- 台新自 2018 年度連續取得衛福部「AED 安心場所」認證，期許提供台新員工一個安心、友善的工作環境。
- 榮獲 2019 年康健雜誌「CHR 健康企業公民」健康活動類首獎。
- 榮獲 2020 年衛生福利部疾病管制署指導之「防疫尖兵銀獎」。



無菸環境

- 全國各勞動場所均禁止員工或供應商、協力廠商於場所內吸菸，並透過職業安全衛生教育訓練課程，宣導菸害防制法及公司禁菸政策。



環境安全衛生評估

- 在勞工安全衛生主管的陪同下，特約醫師與護理師、勞安人員定期對台新銀行員工之工作環境進行作業場所的環境評估，進一步提供雇主應注意之員工作業安全資訊，以及工作場所規劃及設備配置的改善建議。
- 2020 年通過 ISO 45001 驗證。

目錄

董事長的話

總經理的話

(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

二、優質服務

三、永續金融

四、友善職場

4-1 人才招募及培育

4-2 薪酬福利及員工照顧

4-3 勞資關係維護

4-4 人權及性別平等

4-5 職場安全與健康

五、綠色營運

六、社會影響力

利害關係人議合

附錄

教育訓練

為防止職業災害發生，維護勞動場所工作者安全與健康，於 2020 年度派員參加職安署、勞動局、銀行公會舉辦之相關課程，且完成全行防火管理人員複訓，精進職安管理人員之專業知識、法令遵循與風險管控能力。



此外，為強化員工職業安全相關知識與防止職業災害發生，自 2018 年起每年舉辦職業安全衛生課程，內容涵蓋作業安全衛生有關法規概要、緊急事故應變處理及消防及急救常識暨演練等內容，2020 年總訓練時數 14,034.75 小時，完訓率 100%，提升勞動場所安全衛生業務主管與工作者安全衛生防護知識，致力追求勞動場所零災害之目標。

員工健康

為能守護員工健康與安全，台新致力於提供無危害工作場所。我們依據健康檢查結果、Framingham 心血管疾病風險評估、職場健康促進四大計畫(異常工作負荷、人因、母性、不法侵害)、團體保險理賠申請資料，評估員工健康風險。

根據健康風險矩陣，三高、異常工作負荷為員工健康的高風險因子，中高風險因子則有心血管系統疾病、脂肪肝、肝炎、視力不良等；其餘健康風險因子皆屬於中低風險值。按照風險值高低，台新擬定不同減緩措施，進行自主管理與主動追蹤等機制，協助同仁遠離職場健康危害。



影響程度標準表

類別	說明
高度	無法工作，甚至是死亡
中度	因疾病造成部分的工作負擔
低度	康復後仍可正常工作

發生機率標準表

類別	說明
高度	一年內大部分情況會發生
中度	一年內有些會發生
低度	一年內只有少數情況會發生

風險值 = 發生可能性 X 影響程度

風險等級與措施

等級	說明
高度風險	納入護理師主動關懷族群，提醒同仁定期健檢，並每 3~6 個月追蹤其危險因子及復原情形。由專科醫師評估後，予以專業醫療建議及衛教。
中度風險	每半年~1 年定期追蹤員工健康狀況及其危險因子，提供臨場醫師諮詢服務及護理師衛教。
低度風險	風險程度低，以健康專欄方式提供員工自主健康管理資訊。

項目	評估方法	風險值(%)	風險因子
健康檢查	篩選高風險代謝症候群族群	8.47	高血糖、高血壓、高血脂、肥胖
異常工作負荷	工作負荷評估	7.75	心血管系統疾病
人因危害評估	肌肉骨骼症狀調查表進行評估	1.38	人因性危害 (肌肉骨骼系統)

備註：因每 2 年辦理全行健檢，風險分析沿用 2018 年數據。

目錄

董事長的話
 總經理的話
 (CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

二、優質服務

三、永續金融

四、友善職場

- 4-1 人才招募及培育
- 4-2 薪酬福利及員工照顧
- 4-3 勞資關係維護
- 4-4 人權及性別平等
- 4-5 職場安全與健康

五、綠色營運

六、社會影響力

利害關係人議合

附錄

職場健促四大計畫已全面實施，於臨場醫師服務時，以高風險族群為優先諮詢對象，次以健檢報告或近期有健康相關議題為諮詢對象。

✔ 職場健促四大計畫 (異常工作負荷、人因、母性、不法侵害預防) 及健康服務措施執行統計

2020 年健康服務統計			
服務項目		異常比率(%)	相關風險因子
健檢結果代謝症候群高風險群 ^(註1) 管理		8.47	高血糖、高血壓、肥胖、高血脂
異常工作負荷預防		7.75	異常工作負荷、心血管系統疾病
人因危害預防		1.38	人因性危害 (肌肉骨骼系統)
母性保護		0.00 ^(註2)	母性健康
職務不法侵害預防		0.00 ^(註2)	職場不法侵害
健康促進、預防衛教	腸胃道	3.05	消化系統疾病
	脂肪肝、肝炎	7.22	消化系統疾病
	泌尿系統	2.01	泌尿系統疾病
	內分泌系統	1.00	免疫系統疾病、癌症
	呼吸系統	1.99	呼吸系統疾病
	生殖系統	0.72	生殖系統疾病
	肌肉骨骼系統 (運動傷害、脊椎側彎等)	3.21	肌肉骨骼系統、意外擦挫傷
	皮膚	0.63	意外擦挫傷
	眼	6.06	視力不良
	心血管系統	2.92	心血管系統疾病、高血壓、異常工作負荷負荷

備註： 1. 健檢結果代謝症候群高風險群為肥胖；三高中含一高者。三高：高血壓、高血糖、高血脂。
 2. 2020 年無不法侵害和母性保護之危害對象。
 3. 健檢異常比率會因本行健檢年度與對象不同導致數據統計差異。
 4. 服務比率為 100%。

根據健康風險矩陣，訂定健康管理及減緩措施如下，並配合勞動部推動工作生活平衡，辦理系列性健康促進或軟性課程，主題涵蓋心理紓壓、運動、飲食、母性健康。邀請各領域專業講師提供衛生教育及經驗分享：

✔ 2020 年職場醫師評估之職業安全衛生風險議題

議題	相關減緩措施	衛教講座場次	參加人數
三高(高血壓、高血糖、高血脂)、心血管系統疾病、肥胖、消化系統疾病	<ul style="list-style-type: none"> ■ 與醫療團隊合作舉辦體適能檢測活動。 ■ 設置健身房，鼓勵員工參與公司提供之運動社團。 ■ 辦理系列性健康課程，建立同仁健康飲食及運動概念。電子報衛教宣導「我的餐盤 聰明吃營養跟著來」、「運動減重 掌握 531 原則」、「流感防護大攻略」。 ■ 提供線上課程「流感預防知多少」、「辦公室坐著也能簡單瘦小腹」、「用餐順序對了就能簡單瘦」。 ■ 2020 年辦理第二屆健康窈窕「一人一斤，甩肉台新」比賽，配合健康飲食衛教及運動指導，讓員工學會「聰明吃，快樂動」。2020 年吸引 1,142 名員工參加，累計減重 2,964.2 公斤，腰圍減少 2,838.5 公分。 	12	2,165
	<ul style="list-style-type: none"> ■ 舉辦母性保健講座(新生兒與常見哺乳狀況、嬰幼兒過敏照護與母乳哺育、母乳哺育與嬰幼兒情緒發展)。 ■ 提供線上課程「職場母性保護」，針對孕期及分娩後員工指導辨識工作危害，由職業專科醫師對工作場所危害提出改善預防措施。 ■ 配合健康服務中心辦理子宮頸癌、乳癌篩檢。 	4	61
生殖系統疾病、母性健康	<ul style="list-style-type: none"> ■ 台新「人因危害防止計畫」。 ■ 提供「台新樂活紓壓坊」按摩服務，2020 年共 22,851 人次使用。 ■ 提供線上課程「認識職場下背痛」、「職場下背痛預防與治療」。 	8	347
人因性危害(肌肉骨骼系統)	<ul style="list-style-type: none"> ■ 提供「員工協助方案」：與財團法人張老師基金會配合，提供員工心理諮商。2017 年 3 人次使用、2018 年 4 人次使用、2019 年 1 人次使用，2020 年 0 人次使用。 ■ 2020 年醫師臨場服務提供 15 名同仁身心壓力諮詢。 ■ 台新「異常工作負荷促發疾病預防計畫」。 ■ 台新「職務遭受不法侵害預防計畫」、公告「禁止工作場所職場暴力聲明」 ■ 「台新樂活紓壓坊」服務。 ■ 提供線上課程「身心改造計劃—談情緒管理 EQ」、「告別壓力鍋—做好壓力管理」。 ■ 舉辦心理紓壓 DIY 手作健康講座。 	7	269
心理壓力			

目錄

董事長的話

總經理的話

(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

二、優質服務

三、永續金融

四、友善職場

4-1 人才招聘及培育

4-2 薪酬福利及員工照顧

4-3 勞資關係維護

4-4 人權及性別平等

4-5 職場安全與健康

五、綠色營運

六、社會影響力

利害關係人議合

附錄

2020 年度健康管理重點



新增健康管理議題

因應2018年員工體檢報告尿液結果異常比率增加，2019年新增衛教講座主題如：泌尿道保健、腎臟保健。2020年延續以往健康專欄、健康檢查，鼓勵同仁少喝飲料並增加飲水量，並於疫情緩解期間辦理巡迴健康檢查。體檢結果異常者由勞工健康護理人員進行追蹤管理及健康指導。2021年因應全球爆發 COVID-19 疫情，於防疫期間進行疾病預防與衛教措施如：提供數位衛教內容、員工風險暴露調查、監測體溫、異地辦公、上班分流等措施。



增加臨場醫師服務場次

2020年共辦理39場臨場醫師服務，因公司作業型態屬長期辦公，需持續用眼及久坐，透過醫師實地訪察，評估員工工作環境，建議人因改善方案並提供相關衛教。因 COVID-19 疫情，於防疫期間諮詢服務轉由電訪方式進行，利用電話關懷同仁身心靈健康，並配合辦理健康教育、衛生指導、身心健康保護、健康促進等措施。



一人一斤，甩肉台新

持續辦理健康窈窕計畫「一人一斤，甩肉台新」。分為個人組及團體組，藉由同仁間互相關心、督促，激勵組織重視健康。除提供多元獎項吸引員工參加外，由去年獲獎前五名提供減重經驗分享，並搭配名人講座及飲食衛教。

生活健康照顧

健康、營養與運動

- 提供頻率及項目皆優於法令的員工健康檢查措施，2018年起推動全台巡迴健康檢查，每2年進行1次全行巡檢，安排健康檢查車及醫療團隊至各大樓，提供同仁便利的健康檢查服務，並依據健康檢查報告提供健康諮詢、衛生教育等，希望讓員工落實預防勝於治療的觀念，定期掌握自己的健康狀況。
- 健檢實施後員工可依結果諮詢醫師相關建議，並由護理師分析全體員工健檢異常項目，每月以專欄、電子報或不定期健康講座，例如搭配國健署「我的餐盤，聰明吃，營養跟著來」進行飲食衛教；如挑選低糖、低鹽、低油脂之飲食，每日三餐選擇當季新鮮蔬菜，或辦公室有氧運動、慢性病預防課程等。針對慢性疾病提供自我照護注意事項。特約職場醫師也會針對肌肉痠痛同仁進行工作姿勢的調整，以降低人因危害發生機率及保護視力。
- 自2018年起舉辦健康窈窕「一人一斤，甩肉台新」比賽，配合健康飲食衛教及運動指導，讓員工學會「聰明吃，快樂動」。2020年吸引1,142名員工參加，累計減重2,964.2公斤，腰圍減少2,838.5公分，成效斐然。
- 公司補助員工創辦有氧、桌球、肌力、伸展等運動社團，並定期辦理羽球、登山或淨灘活動。同時與外部健身房廠商簽有特約優惠，鼓勵員工建立規律的運動習慣。

急救技能

- 2017年度起推廣急救技能，辦理心肺復甦術(CPR)及自動體外電擊器(AED)急救訓練。2017年度辦理1場次，2018年度增加至8場次，2019年辦理7場，2020年因疫情關係減少實體課程，辦理5場次，並將設置AED之公開資訊登錄於衛生福利部-公共場所AED急救資訊網，於2018年起連續三年獲得AED安心場所認證。不僅增進員工救護知識，也連帶維護顧客安全。

完全防疫獎

- 自2017年起每年於企業內部實施流感疫苗接種服務，除長期主動配合政府各項防疫工作及政策外，並邀請疾病管制署防疫醫師分享流感相關知識及旅遊傳染病之預防，提升員工防疫觀念及流感認知；此外，公司也定期規劃防疫健康講座及進行流感健康衛教宣導，提醒同仁勤洗手、戴口罩等預防措施，更製作防疫宣導短片建立員工健康管理網頁，提供全體同仁完善的健康防護，積極倡導建立安全健康的工作環境，打造流感終極防護網。
- 因應全球 COVID-19 疫情，台新除了啟動異地辦公、居家辦公外，並實施以下防疫措施：
 1. 提前佈署廣發防疫訊息：本行於開工前即發布2則防疫公告並清查員工疫區旅遊史及接觸史，開工日即實施門禁管制(如戴口罩、量體溫、手部消毒等防疫措施)。
 2. 取消群聚活動：取消團拜及春酒大型活動，避免群聚。
 3. 備齊防疫物資及設備：各單位據點配置額溫槍、酒精消毒液、醫療口罩，金控及內湖大樓設置紅外線熱像測溫儀。
 4. 門禁管制：開工日起即設置門禁管制：進入辦公場所戴口罩、量體溫、手部消毒等，且有發燒或呼吸道症狀等不適之同仁建議就醫並請假休養。
 5. 即時防疫資訊專區：建置「線上防疫專區」，實施每日例行防疫通報機制，並隨時更新發部最新疫情資訊、防疫措施公告(包含員工出國管制)、防疫衛教訊息等。
 6. 提供優於法令規範之防疫假。
 7. 放寬婚假及外派探親假、探親機票使用期限。
 8. 延長健康檢查實施期程。
 9. 金控大樓人員分流出勤。
 10. 10人以上實體會議須經主管核准後才可辦理。
- 2020年辦理自費及公司補助流感接種，共518人參加，並於2021年1月底新增擴大辦理流感疫苗接種，共770人參加，台新金控自2017年起參與流感防疫友善健康職場認證、連續四年榮獲「防疫尖兵獎」，並於2020年榮獲「防疫尖兵銀獎」。



目錄

董事長的話

總經理的話
(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

二、優質服務

三、永續金融

四、友善職場

五、綠色營運

5-1 綠色營運管理

5-2 供應商永續管理

六、社會影響力

利害關係人議合

附錄

綠色營運

5-1 綠色營運管理

5-2 供應商永續管理



目錄

董事長的話

總經理的話

(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

二、優質服務

三、永續金融

四、友善職場

五、綠色營運

5-1 綠色營運管理

5-2 供應商永續管理

六、社會影響力

利害關係人議合

附錄

5-1 綠色營運管理

環境永續政策

環境目標

氣候變遷帶來的挑戰是全球關注的焦點，如何減緩與調適，遂成為企業永續經營的重要課題。台新屬金融產業，造成的環境衝擊主要來自辦公大樓與營業據點的用電及相關溫室氣體排放。2020 年無違反環境法律及 / 或法規的裁罰事件。為呼應「巴黎協定」(Paris Agreement)將全球升溫控制在 2°C 以內之目標，同時響應政府綠色政策，台新透過 ISO 50001 之能源定期審查、量測及監控，全力提升能源使用效率，並訂定「每年平均節電至少 1%」的五年節能目標。台新進一步於 2017 年與經濟部能源局合作建置「智慧化能源績效資訊管理系統」，成為首家示範標竿企業，透過導入資訊化工具，幫助能源管理人員發掘節能改善空間及建立持續改善機制。有關環境目標說明，詳見「永續主題管理方針」小節。

具體承諾

隨著地球暖化帶來全球極端的氣候變遷，減少溫室氣體排放已成為地球公民最重要的議題。台新於 2018 年在內湖及金控大樓導入 ISO 14001 環境管理系統，從各個面向檢視企業價值鏈的環境影響，並推動各項行動方案以有效控管，持續改進並提升環境績效。此外，台新也訂定《環境永續政策》，我們在追求卓越的同時，也兼顧對環境保護的重視，秉持「節約能源做得好，省錢環保沒煩惱」的理念持續推動各項節能減碳作業與能源績效改善，預防企業營運對自然環境產生之影響，以達到企業與自然的共生。我們承諾：

1

建立本公司員工節能、節費的習慣，將節約的優良文化深植於員工日常生活中。

2

持續宣導節能節費措施及作法，並建置環保環境，所有節能與環境過程與活動均符合法規要求。

3

致力推動污染預防，包括回收再利用、低污染於綠色採購管理，有效做好環境保護工作。

4

力行能源與環境績效改善管理與廢棄物分類，降低對能源與環境的衝擊。

5

以「認真」的精神加強環境保護，時時不忘節約能源，以達到企業與自然的能源共生。

6

不斷持續推動節能減碳措施並全員投入節能減碳活動。



目錄

董事長的話

總經理的話
(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

二、優質服務

三、永續金融

四、友善職場

五、綠色營運

5-1 綠色營運管理

5-2 供應商永續管理

六、社會影響力

利害關係人議合

附錄

管理模式

台新面對氣候變遷可能造成的風險，除了定期檢視及遵循相關法規外，更積極響應政府的綠色能源政策。在再生能源推廣方面，2016 年底於內湖大樓建置太陽能發電設備，2020 年台南永福大樓成為台新第一間太陽能分行，其後陸續將建置計畫擴展至其他據點。2017 年亦響應經濟部標準檢驗局的國內再生能源憑證制度，成為首波購買再生能源憑證示範企業之一；在管理系統導入方面，於 2016 年在金控大樓及內湖大樓推動溫室氣體盤查(員工人數涵蓋率 31.6%)，2019 年已推廣到所有子公司(員工人數涵蓋率約 100%)，以確實掌握與追蹤溫室氣體排放狀況。

此外，為持續強化能源管理績效，台新以 ISO 50001 能源管理系統為基礎並進一步與經濟部能源局合作建置「智慧化能源績效資訊管理系統」，以實際有效的行動方案加強能源管理。溫室氣體排放量於 2020 年採用 ISO 14064-1:2018 盤查標準，溫室氣體盤查類別著重於直接排放及與組織相關的間接排放項目，溫室氣體種類包含 2006 年版的 CO₂, N₂O, CH₄, SF₆, HFCs, PFCs 等，另增加 NF₃，對於溫室氣體量化概念更臻詳細。另外，在資源減損方面，我們也積極推動無紙化、提倡節約用水及落實廢棄物管理等，以減少營運過程造成的環境衝擊。



節能減碳

台新的能源使用主要為外購電力，其次為公務車使用汽油。2020 年外購電力為 37,757,066.24 度 (=135GJ)，汽油共 134,332 公升 (=4386.06GJ)，柴油共 0 公升，能源消耗總量為 4521.06GJ，太陽能轉供直售台電電量為 21,009.6 度。2020 年之範疇一總排放量為 1,033 噸 CO₂e，範疇二總排放量為 19,168 噸 CO₂e，人均範疇一與二之排放強度為 2.011 噸 CO₂e。

溫室氣體排放量與強度

範疇	單位	2016	2017	2018	2019	2020
一	tCO ₂ e	1,660	1,559	1,271	1,052	1,033
二	tCO ₂ e	21,822	21,366	23,759	19,186	19,168
一 + 二	tCO ₂ e	23,483	22,925	25,030	20,238	20,201
強度	tCO ₂ e/人	2.706	2.448	2.589	2.189	2.011
三:商務差旅	計程車:	67.41	47.30	50.96	53.4	55.06
	員工通勤:	5,688.91	(315,509)	(339,525)	(352,833)	(360,072)
	高鐵:	35.20	67.05	146.4	73.64	73.64
	飛機:	(1,035,171)	(1,972,008)	(1,925,261)	(1,937,874)	(1,937,874)
	其他:	34.45	117.8	134.5	11.6	11.6
其他間接排放: 產品使用	tCO ₂ e	-	-	-	-	4,022,368.3

註 1：2016 年至 2019 年依照 ISO 14064-1 盤查標準進行，2020 年採用新版 ISO 14064-1:2018 盤查標準。
 註 2：2016 年至 2019 年以地點基礎(location-based)揭露範疇二溫室氣體排放量；2020 年起改以市場基礎(market-based)揭露；電力排放係數依報告書出版前能取得之最新版經濟部能源局公告係數計算。
 註 3：溫室氣體排放量於 2016 年及 2017 年僅金控大樓及內湖大樓經第三方查證；2018 年除子公司及銀行海外分行外，均經第三方查證；2019 年開始全金控均經第三方認證。
 註 4：飲水機及 ATM 間接排放自 2020 年起推動盤查。

目錄

董事長的話

總經理的話
(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

二、優質服務

三、永續金融

四、友善職場

五、綠色營運

5-1 綠色營運管理

5-2 供應商永續管理

六、社會影響力

利害關係人議合

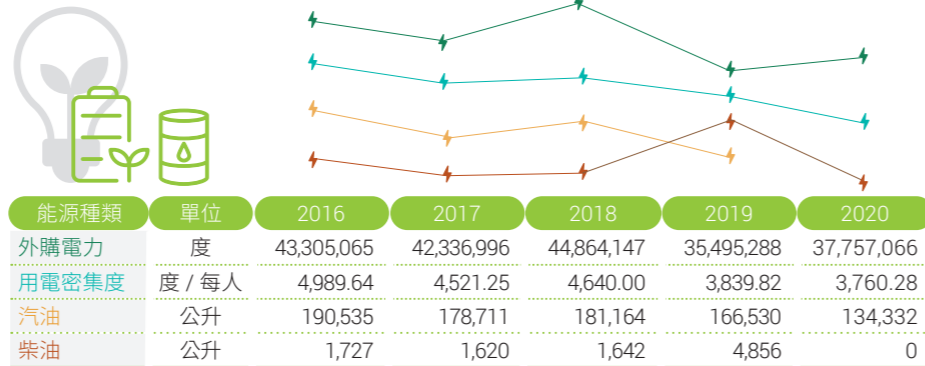
附錄

整體政策

為因應全球低碳發展潮流，並響應國內節能減碳政策，台新自 2016 年起積極投入再生能源發展，2020 年內湖大樓太陽能發電系統生產 21,009.6 度的電力，約可減少 10.69 噸 CO₂e 溫室氣體排放。2020 年新增台南永福大樓做為太陽能分行，且建北大樓已完成綠建築標章的取得，未來仍繼續規劃建置太陽能設備並購買再生能源，以實際行動支持再生能源發展。2020 年除了既有的節能措施持續進行外，也透過採用節能省電的空調、照明、更換 LED 燈泡、空調主機控制變更、機房空調機及 UPS(不斷電系統)汰換等行動方案來減少能源耗用。2020 年金控大樓節電量達 0.8%、內湖大樓節電量達 1.04%，已達到「每年平均節電至少 1%」的五年節能目標。



✔ 能源使用



註 1：能源熱值轉換依經濟部能源局「能源產品單位熱值表」轉換，電力(消費面)(860kcal/度)，車用汽油(7,800kcal/L)，柴油(8,400kcal/L)；焦耳轉換係數(4.186 kJ/kcal)計算；2020 年太陽能發電量為 21,009.6 度。

註 2：2015 年至 2018 年數據係以現有統計再依員工人數比例推估至全金控，2019 年起統計數據為實際值。

節能行動方案

開始年	行動方案	目前狀況	每年節電量 (kWh)	每年減碳量 (tCO ₂ e)
2020	內湖大樓空調主機冰水溫度調整	持續進行	162,891	82.9910
	分行汰換空調(9 台)	已完成	72,981	37.147
2019	機房冷卻水塔新增工程	已完成	111,784	59.58
	分行汰換空調(5 台)	已完成	97,823	52.139
	部分分行空調系統變更	已完成	26,156	13.941
2018	總部大廳汰換 LED 燈泡	已完成	78,192	43.32
	部分樓層更換 LED 燈泡	已完成	36,506	19.28
2017	空調主機控制變更	持續進行	23,702	12.54
	機房玻璃帷幕增設隔熱牆	已完成	25,000	13.2
	汰換冷卻水塔散熱材	已完成	32,832	17.11
	機房空調機汰換	已完成	4,320	2.28
	機房 UPS-3(不斷電系統)汰換	已完成	10,368	5.48
2016	空調主機運轉模式調整	持續進行	194,360	101.26

註 1：每年減碳量以當年能源局公布之電力排放係數計算。

資源有效利用

減量宣導

台新推動綠色營運和節能產品 / 服務，力求減少廢棄物和降低環境負荷。在內部營運方面，台新持續宣導垃圾分類和資源回收再利用，全員一起做環保，教育員工共同愛護地球，珍惜有限資源；在對外產品與服務方面，台新因應綠色金融趨勢，推動多項數位金融服務與產品，降低紙張與能源的使用，例如發行虛擬卡和推廣行動帳單、行動銀行與各式線上申辦功能，將環保理念落實於業務推展中，與客戶共同實踐環境友善的目標。

目錄

董事長的話

總經理的話
(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

二、優質服務

三、永續金融

四、友善職場

五、綠色營運

5-1 綠色營運管理

5-2 供應商永續管理

六、社會影響力

利害關係人議合

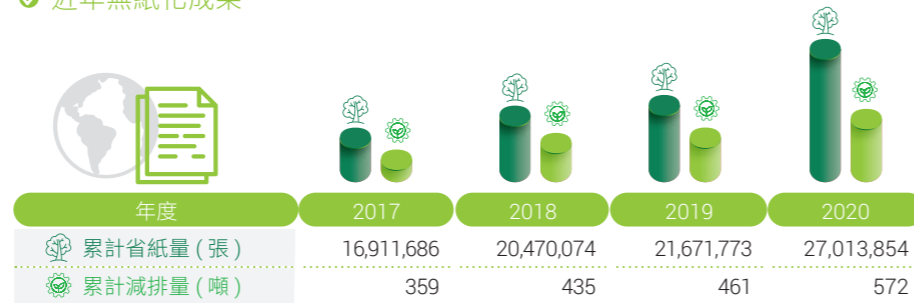
附錄

行動方案與成果

1. 無紙化

結合數位發展策略，台新透過創意興革提案和流程改造專案(BPM)，致力減少營運過程的紙張耗用，經由系統更新優化、業務無紙化、帳單電子化等三大管道，積極推動無紙化。近年優化方向，在客戶面，為提升客戶便利性，各項業務的書面申請改為線上辦理、或郵寄改由推播或電子檔案傳送..等，在作業面，透過 API 串接公家機關或外部公司資料，減少人工紙本與查詢作業..等，不僅大幅節省用紙，同時也簡化作業時間，提升營運綜效。2020 年推動專案包含分行開戶、交易表單電子化、法金授信約據影像化、台新證券線上開戶...等，全年合計省紙量為 1,470,241 張紙，可減少約 31 噸的生命週期碳排放(依環保署碳足跡係數資料庫 - 原生木漿影印紙 4.24 kg CO2e/kg 及每張紙以 5g 估算)。

✓ 近年無紙化成果



此外，台新在 2008 年設置全行的「計程車共乘系統」，鼓勵員工共乘減少能源的使用。2018 年建置「計程車乘車申請單系統」取消三聯式紙本申請單並改採線上申請核准，同時進一步和計程車業者合作，透過手機 APP 完成付款，期許減少紙張的使用及增加共乘的機率，自 2018 年由總務部的員工先行試辦，2019 年逐步推廣到全金控，2020 年全面線上化。

2. 水資源

台新的用水均為自來水，並無取用地下水或其他水源，營運過程產生的生活汙水均依相關規範進行排放。除持續宣導節約用水外，每日加強巡檢設備，並使用具省水標章的二段式省水馬桶、水龍頭節水器等配件以保護有限的水資源。2020 年台新總用水量為 130,446 度，平均每人用水量為 12.99 度。除了減少不必要的支出外，也透過宣導珍惜環境資源，讓所有員工能更瞭解水資源的重要性。

✓ 台新金控用水量與水耗用強度



3. 廢棄物管理

台新落實廢棄物管理，要求員工自備環保杯、紙張雙面列印回收再利用、設置文具愛心回收箱鼓勵員工重覆使用等，以實際行動進行垃圾減量、資源整合齊共享。每日針對各項廢棄物作好分類，不可回收的生活垃圾由清運商收取後運送到焚化廠處理；可回收再利用的廢棄物先由員工自主分類，再委由專業合格的清潔廠商進行資源回收妥善處理。2020 年台新金控不可回收總廢棄物重量為 747.88 噸，可回收廢棄物項目自 2019 年起，除了現有的鐵、鋁罐、寶特瓶、紙類、資訊硬碟外，另新增加日光燈、廢電池等，以增加資源的重覆利用及再生率，減少廢棄物對環境造成的衝擊。

目錄

董事長的話

總經理的話
(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

二、優質服務

三、永續金融

四、友善職場

五、綠色營運

5-1 綠色營運管理

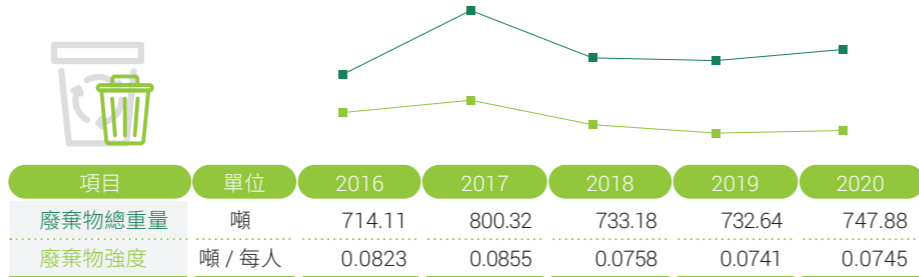
5-2 供應商永續管理

六、社會影響力

利害關係人議合

附錄

廢棄物總重量與每位員工平均廢棄物重量



註：2016 年台新金控的廢棄物總重量以內湖及金控大樓的廢棄物總量為計算基礎，再依二棟大樓佔全金控的員工數比例推估；2017 年至 2020 年台新金控的廢棄物總重量依內湖、金控及建北大樓的廢棄物總量為計算基礎，再依三棟大樓佔全金控的員工數比例推估。

2020 年主要廢棄物重量與處理方式

種類 (單位)	性質	項目	處理方式	回收後處理方式	內湖大樓	金控大樓	建北大樓	合計
不可回收 (噸)	一般廢棄物	生活垃圾	委由供應商收取	焚化	96	145	36	277
		寶特瓶			1,845	1,823	241	3,909
		鐵罐	委由供應商回收	轉賣大盤商	840	644	83	1,567
		鋁罐			85	-	25	110
		紙類			21,155	30,891	5,732	57,778
可回收 (公斤)	一般廢棄物	委外存倉文件	水銷 (重要文件銷毀)	指派員工全程監毀，並由廠商回收再利用		75,910		
		資訊設備 (硬碟)	委由供應商回收	資料抹除後銷毀並由資訊處連管組抽查		2,092		

註 1：委外存倉文件及資訊設備 - 硬碟回收為銀行統計數量。
註 2：內湖大樓及建北大樓生活垃圾噸數依廢棄物清除合約書議定，金控大樓生活垃圾噸數由每月清潔費推估。

5-2 供應商永續管理

供應商為台新金控邁向永續發展不可或缺的夥伴，我們視永續供應鏈管理為提升企業競爭力重要的一環，並將持續投入供應商永續管理，逐步管理與提升供應商能力，期以永續的觀念帶動更多的合作夥伴，建置更有韌性的供應鏈，邁向永續共好的未來。



台新金控 2020 年度供應商大會

供應商管理規範

管理規範

台新每年與超過 400 家的供應商進行合作，品項包括軟、硬體採購及行舍裝修等，除考量成本與品質外，供應商對於企業社會責任的履行也是選商的重要一環；為了強化供應商善盡企業社會責任的力度，台新金控從制度面著手，訂定《供應商管理準則》並搭配年度評鑑及「廠商滿意度月評估表」等機制定期檢視供應商。此外，要求供應商簽署「供應商承諾書」，藉由完整的管理制度，共同朝永續發展的方向前進。

管理方式



目錄

董事長的話

總經理的話
(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

二、優質服務

三、永續金融

四、友善職場

五、綠色營運

5-1 綠色營運管理

5-2 供應商永續管理

六、社會影響力

利害關係人議合

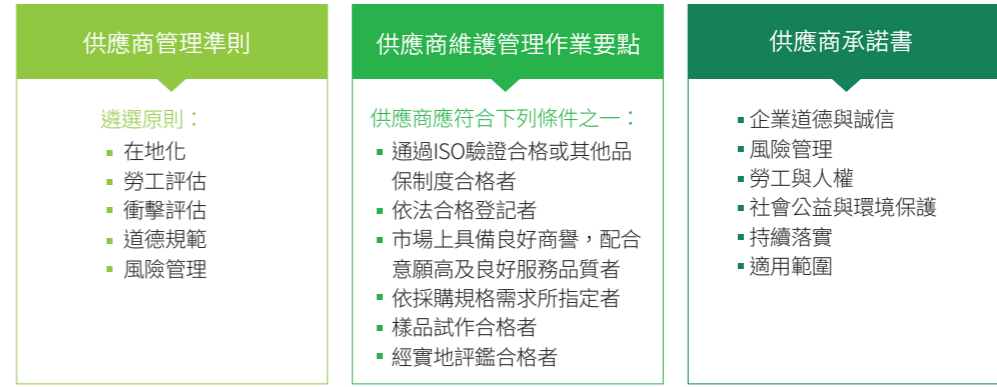
附錄

1. 人權政策

台新為掌握供應商人權風險，以提升供應鏈的永續管理，整合聯合國世界人權宣言(Universal Declaration of Human Rights)、聯合國企業與人權指導原則(Guiding Principles on Business and Human Rights)、全球盟約(UN Global Compact)、ISO 26000、國際勞工組織(International Labour Organization)、社會責任標準(Social Accountability 8000)以及責任商業聯盟行為準則(Code of Conduct - Responsible Business Alliance, RBA)之精神以及資訊安全系統(ISO 27001)等國際規範，制定供應商人權問卷。

2. 供應商承諾

台新將「[供應商承諾書](#)」加入合約中，要求廠商於換約或新訂合約時，同時簽署承諾書，並承諾共同實踐企業社會責任、推動環境永續發展及實踐基本人權。2018年新進供應商已100%簽署供應商承諾書，並於2019年3月完成所有供應商100%簽署供應商承諾書的目標。為了解供應商在相關議題所做的努力，特別在2018年對重大供應商增加有關議題的問卷調查，其後每年固定舉辦供應商大會，對人權與環境保護議題加強宣導，建立多元溝通及經驗交流模式，期許與供應商攜手邁向永續共好的未來。



供應商風險評估



供應商評鑑

為落實永續供應商管理，台新依據《供應商維護管理作業要點》，每年以採購性質與總採購金額盤點該年度各類型供應商，進行分類並管理。自2019年起，供應商自行評估問卷調查對象從一級重大供應商擴大至二級重大供應商，在問卷回收後執行供應商評鑑作業，並視評鑑結果要求供應商調整或改善，確保風險可控。調查結果若列為C級，將先進行電話關切，必要時實地訪查，並強制參加當年度供應商大會教育訓練；一旦列為D級，則在改善至C級前不得向該供應商採購。

- 目錄
- 董事長的話
- 總經理的話
(CSR 委員會主任委員)
- 關於台新
- 永續經營
 - 一、永續治理
 - 二、優質服務
 - 三、永續金融
 - 四、友善職場
 - 五、綠色營運**
 - 5-1 綠色營運管理
 - 5-2 供應商永續管理
- 六、社會影響力
- 利害關係人議合
- 附錄



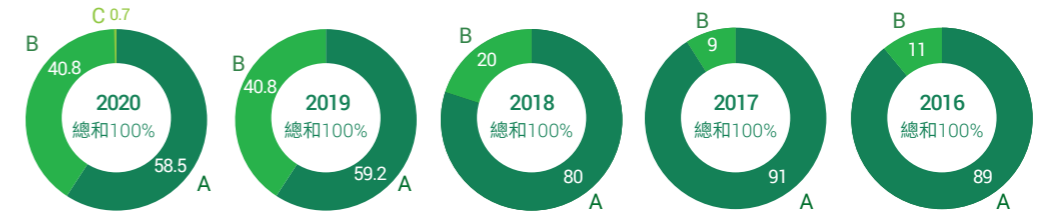
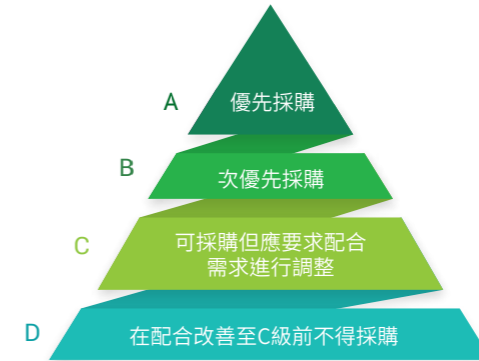
2016 年至 2020 年重大供應商分類及占比

單位：%

年度	資訊 / 電信	其他設備 / 工程	卡片 / 印刷	服務	行銷活動	庶務
2020	40	14	6	16	20	4
2019	52.6	14.5	6.6	16.3	9.9	0.1
2018	40	30	12.5	17.5	0	0
2017	39	28	11	22	0	0
2016	46	19	9	22	4	0

註：台新金控供應商包含系統開發商、資訊電信公司、保險公司、基金公司、製卡公司、海外投資顧問、金融資訊供應商、廣告設計公司、媒體、印刷廠及辦公庶務用品等。

2016 年至 2020 年供應商評鑑結果



供應商人權調查

2020 年針對所有供應商共 298 家進行 100% 人權風險調查，透過風險問卷回覆、過去爭議事件與違反法令等方式，確認供應商的風險性。根據調查結果，約有 10.3% 的供應商為高風險（一級供應商約佔 5%）；針對該高風險之重大供應商，將依循供應商人權風險減緩措施進行電話關切及實地訪查，並定期追蹤改善情形，評估未來是否限制投標。同時，我們會持續透過供應商大會進行教育訓練，建立更多元的交流模式，強力宣導台新對人權議題的重視，期許帶動供應商和我們一起力求改善。

目錄

董事長的話

總經理的話
(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

二、優質服務

三、永續金融

四、友善職場

五、綠色營運

5-1 綠色營運管理

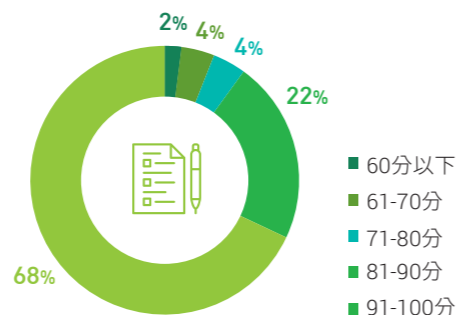
5-2 供應商永續管理

六、社會影響力

利害關係人議合

附錄

2020 年供應商人權問卷調查結果



風險調查結果	2018 年	2019 年	2020 年
調查家數	215 家	278 家	298 家
高風險	7.9%	7.92%	10.3%
風險事件	<ul style="list-style-type: none"> 未通過 ISO 27001 未聘用原住民、身心障礙人士 未統計失能傷害相關數據 		

台新於 2019 年至 2020 年皆召開供應商大會，進行供應商企業社會責任的教育訓練並分享市場趨勢，也藉此宣導相關政策及台新對職安、人權、環保、資安等永續議題的重視，期盼供應商設定短中長期目標持續改善也發揮影響力帶動合作夥伴共同追求企業永續，善盡企業公民之責任。



台新供應商人權風險減緩措施

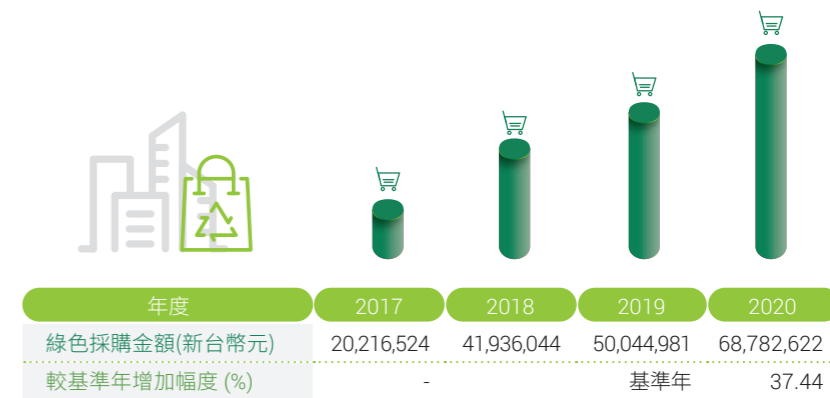
人權問卷分數	人權風險評核結果		人權風險減緩措施	
			重大供應商	二級以下供應商
80 分以上	合格供應商	優先採購	無	無
60-80 分	高風險供應商：可採購	應要求配合本公司進行調整	電話關切	嚴加監管
60 分以下	高風險供應商：暫停採購	初次填寫問卷：警告一次	電話關切	嚴加監管
		非初次填寫問卷：次年度成績改善至 60 分以上，或重新制訂人權政策予本公司前，不得與其採購	1. 實地訪查 2. 強制參加當年度供應商大會教育訓練	

註：供應商級別依年度採購金額訂定。

綠色採購

台新積極推動綠色採購，於「供應商維護管理作業要點」中，要求評估供應商和採購品項時，優先選購具有環保、省水、節能、綠建材標章或其他具有再生材質、可回收、低污染等條件的產品，將環境友善採購落實到制度中，透過上下游供應商的合作，共同建立綠色供應鏈。2016 年至 2020 年連續四年獲得台北市政府環保局頒發績效卓越獎牌表揚，綠色採購金額合計新台幣 68,782,622 元，較基準年度(2019 年)增加 37.44%。2020 年列入綠色採購的品項共計 28 項，包含有環保標章的筆記型電腦、影像輸出裝置、油電混和車、環保碳粉匣、使用回收紙之擦手紙、螢光燈管(T5 及 LED)、省水標章的各式廁所設備以及綠建材標章的石膏板和礦纖天花板等商品。

近年綠色採購金額



註 1：2018 年統計項目加入搭乘有減碳標籤的台灣高鐵，故採購金額較前年度增加。
註 2：以 2019 年為基準年，2020 年綠色採購品項比照基準年，以落實綠色採購政策。

目錄

董事長的話

總經理的話
(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

二、優質服務

三、永續金融

四、友善職場

五、綠色營運

六、社會影響力

6-1 在地關懷

利害關係人議合

附錄

社會影響力

6-1 在地關懷



目錄

董事長的話

總經理的話
(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

二、優質服務

三、永續金融

四、友善職場

五、綠色營運

六、社會影響力

6-1 在地關懷

利害關係人議合

附錄

6-1 在地關懷

四大社會參與主軸

台新金控深耕台灣這塊土地，茁壯我們的經營版圖，積極朝向亞太區域金融格局，我們長期的成功來自這個社會的支持。為了促進社會共好，台新金控從在地與社會需求出發，秉持「以人為本」的信念，展現金融產業的核心能力，攜手利害關係人共同實踐社會參與的理念。

台新金控身為社會的一員，我們不斷思索如何將社會福祉最大化，但也明瞭一家公司無法解決所有的社會問題與挑戰。聚焦、長期、合作與深化是台新推動公益的原則，我們切入社會公益、藝文推廣、體育推動與學術交流四大主軸，同時回應聯合國永續發展目標(SDGs)，優先著重於SDG1 消除貧窮、SDG4 優質教育及SDG8 尊嚴工作與經濟成長三大關鍵目標。

為更有效衡量投入資源及產出效益，台新採用LBG(London Benchmarking Group, LBG)管理模式，利用投入及產出的量化數據方式，評估台新在各項社會參與的投入資源、效益、成果及對社會長期的影響力。台新也在2020年將長期專案「您的一票，決定愛的力量」導入社會影響力管理機制(詳見111頁)，深入了解所產出的社會價值，期透過社會價值管理，持續擴大社會影響力。

	社會公益	藝文推廣	體育推動	學術交流
主軸	 1 扶植貧窮 4 優質教育	 4 優質教育	 4 優質教育	 8 促進勞動與經濟增長
驅動力	以金融本業的平台服務與電子商務概念，提升社福團體營運的能力與扶植偏遠產業的發展，同時結合信用卡公益捐贈與點數愛心捐款的模式，擴大金融公益的社會影響力。	台新透過贊助與藝文人才培育方式，提升民眾的藝文氣息，讓喜愛藝文的台新客戶與員工能夠認識當代藝術，增加與現在客戶的關係與開發潛在客戶群，同時藉由員工參與藝文活動過程，深化雇主品牌。	藉由贊助體育賽事與活動，同時號召客戶響應小額捐款資助偏鄉選手，提升台新公益品牌的形象與認同度，並將運動精神植入組織內部，獲得運動企業的認證。	在快速變化的環境，金融業需要專業與跨域的創新科技人才，我們透過獎學金、金融教育、學術活動與產學合作等，培養未來的員工與開發新興金融科技的應用。
協助對象	中小型社福團體 弱勢族群	台灣當代表演藝術團隊及當代藝術創作者 一般大眾 台新員工	台灣體育選手 中小學生 整體社會	大學生 / 碩博士生
協助方式	<ul style="list-style-type: none"> 您的一票，決定愛的力量 愛的力量工作坊 微光計畫 企業天使團物資媒合 節慶團購公益禮盒 急難捐助 弱勢家庭 LED 燈具募集 關懷台灣系列 家境清寒獎助學金 兒童理財營 紅利點數 金融教育 年輕人的數位銀行 	<ul style="list-style-type: none"> 台新藝術獎 金控大樓藝術空間 午間音樂會 藝文展演贊助 ARTalks 網站 藝起做公益 偏鄉學校電影欣賞活動贊助 劇場修復資助 	<ul style="list-style-type: none"> 體育選手贊助 職籃球隊贊助 籃球夏令營 體育賽事贊助 	<ul style="list-style-type: none"> 北京大學促進兩岸交流基金 台灣大學「金融服務業創新改善實務專題」課程 中山大學「金融創新產業碩士專班」 產學合作計劃 優秀學子獎助學金 學術活動贊助
社會影響力	<ul style="list-style-type: none"> 培養中小型社福團體自立能力 提升弱勢族群生活水平 提升年青學子及弱勢族群的金融素養及理財能力 	<ul style="list-style-type: none"> 支持台灣當代表演藝術發展，提供展演舞台 普及藝文欣賞，提升藝文素養 	<ul style="list-style-type: none"> 培育台灣體育選手並支持台灣體育發展 推廣全民運動風氣 	<ul style="list-style-type: none"> 培養年青學子成為金融專才

目錄

董事長的話

總經理的話
(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

二、優質服務

三、永續金融

四、友善職場

五、綠色營運

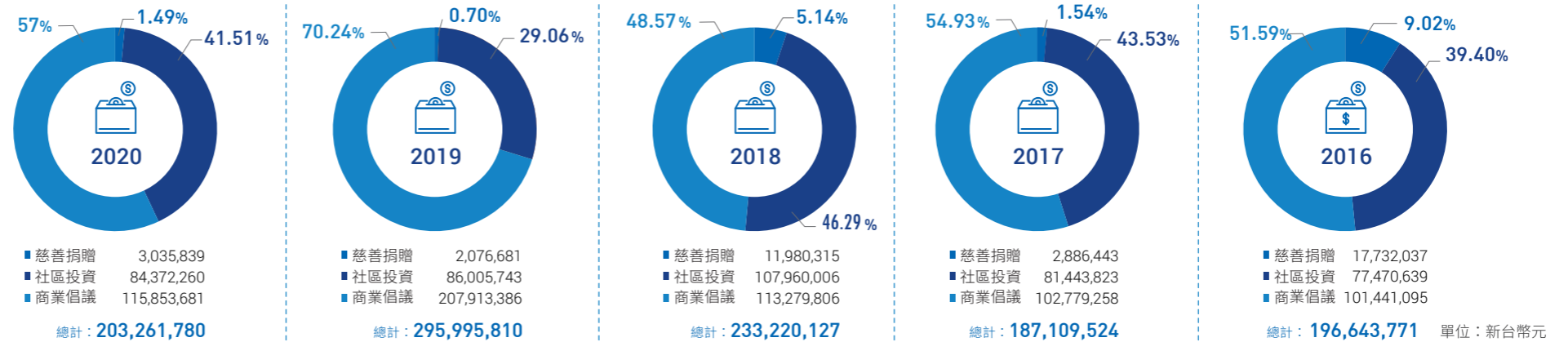
六、社會影響力

6-1 在地關懷

利害關係人議合

附錄

投入類型



2020 整體投入相較 2019 年減少 30%，主要為商業倡議費用減少，係部份推廣項目因應疫情異動所致

👤 慈善捐贈：對遭遇急難的民眾或團體提供即時性的現金或物資捐助

🏠 社區投資：結合四大公益主軸，給予支持對象所需的協助

- 在社會公益方面，透過專案活動的宣傳與推廣、志工輔導、及持續性培力課程，有系統逐步提升受協助對象的自立能力；同時以企業的力量號召社會參與，並透過媒合，社會資源更有效流通
- 在藝文推廣方面，為受協助對象提供展演經費、發展國際評選機制為其開創國際能見度、並以數位及實體平台增加受協助對象被看見的機會；同時贊助國際級藝文展演，並爭取公益席次，提升台灣藝文欣賞風氣
- 在體育推動方面，投入經費、及舉辦連結客戶的活動，支持國內選手，並藉由體育賽事贊助，推廣特定族群的運動風氣
- 在學術交流方面，針對經濟弱勢的青年學子，提供就學協助

📊 商業倡議：連結企業核心職能，推動社會關懷專案

- 運用金融專業規劃專屬金融教育桌遊及課程，為弱勢兒童、及青年學子們建立理財觀念，2020 為擴展影響力，開辦 YBO 理財教育志工培訓營
- 結合業務平台、產品及活動機制，有效提高客戶共同參與公益的意願，促成社會資源流通，擴大專案影響力
- 運用金融科技創建數位銀行，降低處於經濟弱勢的青年族群理財及投資的門檻，進而改變儲蓄及消費習慣，開始接觸理財，以更積極開放的態度面對金融服務
- 投注企業資源，與多所大學及技職院校合作規劃課程及提供實習機會等，培育金融人才

投入型式比較

投入型式	2016	2017	2018	2019	2020
現金捐贈	186,325,054	169,007,536	211,360,407	275,676,630	180,320,083
志工投入	1,053,668	6,381,720	8,979,814	10,903,530	12,396,702
物品捐贈	495,000	3,587,400	3,714,800	976,600	585,421
管理費用	8,770,049	8,132,868	9,165,106	8,439,050	9,959,574
總計	196,643,771	187,109,524	233,220,127	295,995,810	203,261,780

單位：新台幣元

2020 在現金捐贈的投入相較 2019 年減少，主要係部份推廣項目因疫情異動所致；透過推動企業內部單位認養團體、部門志工活動籌辦、一日志工活動參與等，2020 年志工投入時數換算商業價值則持續穩定成長，在社會公益方面，台新長期以來扶植中小型社福團體自立的理念及作為，持續獲得社會肯定，2020 年重覆捐款的比例高達四成六。在體育推動面向，2020 年首度冠名贊助職業籃球隊 - 福爾摩沙台新夢想家，深化對籃球運動的支持。

目錄

董事長的話

總經理的話
(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

二、優質服務

三、永續金融

四、友善職場

五、綠色營運

六、社會影響力

6-1 在地關懷

利害關係人議合

附錄

社會公益		2017	2018	2019	2020
商業	員工擔任志工時數(小時)	10,260	14,437	16,253	15,670
	數位銀行帳戶數(註 1)	-	773,000	1,793,000	2,368,000
	您的一票專案捐款人持續捐款比例 (%)	23	40	38	46
社會	您的一票捐助團體家數	127	144	165	170
	工作坊參與團體家次(註 2)	215	302	444	24

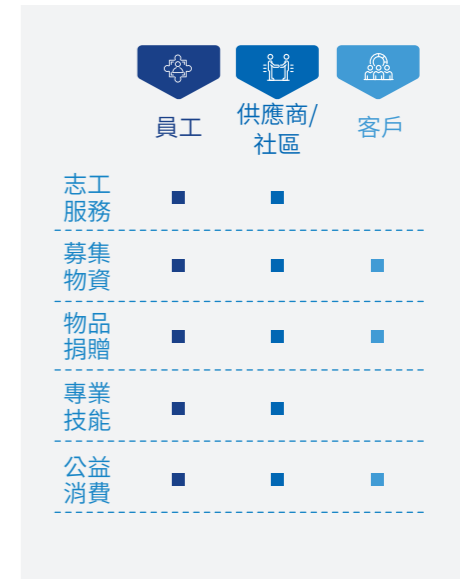
藝文推廣		體育推動		2017	2018	2019	2020
商業	創造媒體價值(新台幣元)			15,892,500	17,463,600	30,778,000	3,428,000
	品牌曝光度及知名度			提升	提升	提升	提升
	藝文展演客戶參與人次			3,105	21,732	24,407	2,228
	員工藝文課程參與人次			536	566	885	508
	客戶加入 Richart Life 數據服務人數(新增指標)			NA	NA	NA	3,050
	新增辦卡數(新增指標)			NA	NA	NA	110
社會	贊助/舉辦活動參與人次			1,748,419	1,041,614	6,702,046	281,956
	贊助/舉辦活動場次			66	70	79	99
	贊助體育選手人數(人)			4	28	28	5

學術交流		2017	2018	2019	2020
商業	實習生轉為正職員工人數(人)	96	115	80	92
	金融服務優化件數	4	6	8	8
社會	贊助/舉辦金融及理財講座場次	41	44	38	5
	產學合作受益學生人數(人)	419	507	530	541

註 1: 2018 年起甫進行數位銀行帳戶統計, 故揭露 2018-2020 年
 註 2: 因疫情影響, 多數工作坊改為線上型式, 僅實體場次列入家次計算

夥伴趨動力

擴大社會影響(Social Impacts)是台新投入公益的初衷, 我們匯集改變力量, 實現提升社會福祉的泉源。鏈結(leverage)利害關係人讓台新在實踐社會公益能夠有更多的夥伴及資源, 趨動與擴散社會影響力。因此, 我們攜手員工、客戶、供應商、社區的參與, 從志工服務、募集物資、物品捐贈、專業技能等面向, 讓利害關係人成為台新在公益推動上的最佳夥伴, 解決公益活動所需的資源與力量, 實踐社會影響極大化理念。



目錄

董事長的話

總經理的話
(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

二、優質服務

三、永續金融

四、友善職場

五、綠色營運

六、社會影響力

6-1 在地關懷

利害關係人議合

附錄

員工

為激勵台新員工發揚志願服務美德，結合集團企業體之人力資源，投入社會公益服務活動，特別制定《台新金控志願服務作業要點》，並透過內部網路平台招募志工，運用該平台公告各項公益活動提供志工報名參與；且為提升志工服務品質，台新也適時依各項公益服務之內容、地點及所需條件遴選志工，並於必要時對志工辦理教育訓練。同時也運用多項作法鼓勵員工投入志工服務：

推動志工參與機制

榮譽假

凡於非上班時間參與公益活動的志工，每六小時可換得一日「志工榮譽假」，每一年度最多可申請五日志工榮譽假。



訓練

每年定期舉辦全日大型志工訓練活動，邀請社福團體現身說法，並安排體驗，包括盲人定向訓練、老化體驗等，讓志工們更能親身感受協助對象的感受及需求。



一日體驗

慈善基金會不定期舉辦慈善義賣、工作坊、志工活動等，透過內部平台邀請志工報名參與一日志工，體驗志工服務；同時也鼓勵公司內部以單位認養中小型社福團體，訪視社福團體，內部同仁也因此自發性發起結合志工服務的員旅，吸引更多同仁共同參與志工服務。



表揚

每季大型晨會表揚台新優良志工，並由志工分享參與活動的心得及收穫；每年更選出年度優秀志工，由董事長設宴親自表達感謝。

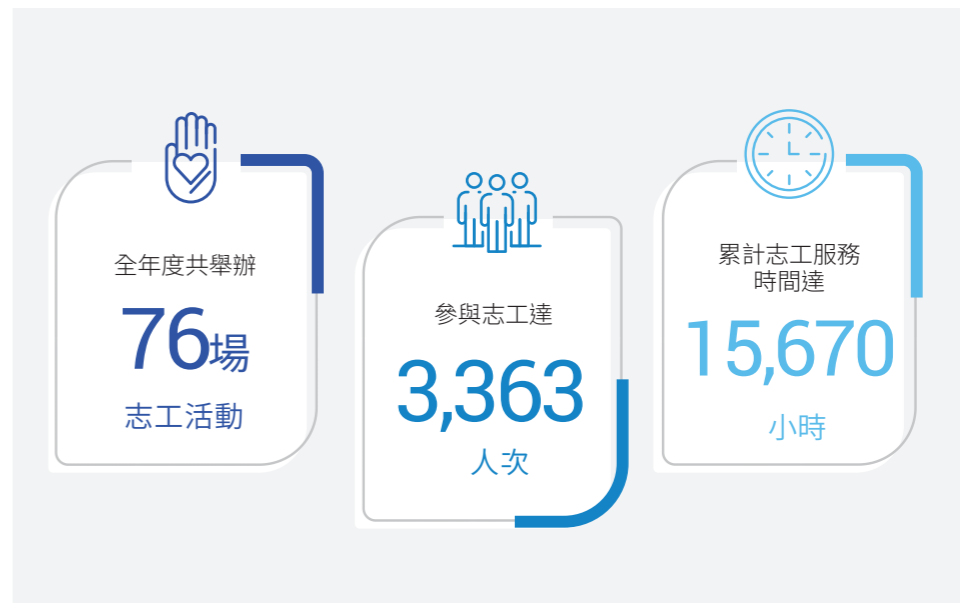


獎勵

不定期提供志工們電影欣賞、藝文賞析、貴賓之夜等活動票券，及舉辦志工聯誼餐敘等活動，鼓勵台新志工犧牲奉獻不求回報之無私精神。



2020 年志工活動推廣概況



企業內部具財稅、理財或攝影專才的員工，因應不同主題在志工活動、培力工作坊及兒童理財營等活動擔任講師或助教，積極參與公益；台新推動部門認養社福團體，員工們透過團體訪視深入了解認養的社福團體，也更能因應團體的各別需求捐贈物資、或發起跳蚤市集為社福團體募款，透過在各場合分享擔任志工的經驗，也吸引同仁眷屬陸續加入志工服務的行列。

台新成立樂活舒壓坊引進視障按摩師服務，員工只須捐出新台幣 25 元即享受 15 分鐘按摩服務，此基金全數捐予台新公益慈善基金會做為中小型社福團體的圓夢基金；員工們也積極響應慈善基金會於金控及內湖大樓舉辦的慈善愛心商品義賣、或自發性發動團購，透過公益消費幫助社福團體，2020 年共舉辦 14 場次，採購金額達新台幣 1,410,449 元。

目錄

董事長的話

總經理的話
(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

二、優質服務

三、永續金融

四、友善職場

五、綠色營運

六、社會影響力

6-1 在地關懷

利害關係人議合

附錄



案例成果



■ 志工服務

台新銀行通路營運事業處北區志工，於2020年10月與新北市樂山教養院院生前往國立台灣科學教育館進行志工服務，協助重度身心障礙的樂山院生，進行無障礙小旅行，讓重度長期乘坐輪椅的院生，也有機會走出戶外。

■ 公益員旅

台新銀行理財商品處副總經理盛季瑩於2020年8月帶領近70位志工及眷屬前往「桃園市幸福社會福利基金會附設友愛家園」，與院生進行帶動跳、包水餃等活動，志工還捐助關廟麵、白米等民生食材，暖送防疫關懷。台新金控暨台新銀行公益慈善基金會董事長吳東亮、夫人彭雪芬也熱情響應員工自發性舉辦的公益活動。

■ 志工培訓

志工培訓營於7月18日在金控大樓2樓元廳舉行，本活動由台新銀行公益慈善基金會與人力資源處共同規劃與執行。除了安排志工分享活動辦理與促票技巧，也特別邀請社福團體(桃園市藍迪基金會)前來分享經營管理的經驗，並安排許多精彩的課程(食物銀行概念/興毅社會福利慈善事業基金會；艾草包DIY/高雄市關懷身心障礙者就業協進會；視障生活體驗/手愛心視障生活關懷協會)。當日出席人數計52名，其中員工36名及眷屬16名，活動順利圓滿並具教育意義，志工與眷屬參與活動後更清楚瞭解台新志工活動的規劃與執行。

■ 供應商／社區

台新銀行公益慈善基金會長期推動「您的一票，決定愛的力量」活動，廣邀供應商、各領域企業、關注領域的非營利團體或專家等加入成為策略夥伴或是愛心天使團，藉由供應商及社區的持續響應，擴大公益能量和受助對象。

因為各界持續的響應及參與，目前共有 7 大領域涵蓋 11 大關懷族群，除原來的社會福利領域，尚有文化教育、數位學習、社會企業、及樂齡社區；關注族群自原來的老人照護、兒少福利、身心障礙、弱勢團體，擴及學校文教單位、偏鄉、地方創生社企、社福社企及樂齡社區、復能自立和藝文表演、以及公益傳播領域。



台新運用慈善雲平台的概念，號召供應商及社區的參與，讓企業現有資源做更有效的運用，2020年協助社福團體物資媒合共 310 家次；此外，慈善基金會也多次連結供應商及社區與社福團體的交流，如《藝起做公益》專案，邀請社福團體參加台新銀行或是企業天使團贊助的相關藝文活動，第 11 屆「您的一票，決定愛的力量」主視覺委由「樂山教養院」院生創作，樂山長期透過多元療育課程，協助中度、重度身心障礙者發展藝術創作，院生雖未受過專業訓練，卻擁有過人繪畫天分，透過與台新合作，不僅提升樂山形象，更把院生作品平面動態化，賦予畫作童趣又活潑的生命力。此外 2020 年第 10 屆「您的一票，決定愛的力量」獲得英國 Social Value International 社會投資報酬率 (Social Return on Investments, 簡稱 SROI) 5.33 的驗證表示針對台新銀行公益慈善基金會第 10 屆「您的一票，決定愛的力量」平台每投資 1 元會產生 5.33 元的社會價值，本報告也是全世界第一個通過驗證的公益投票募資平台 SROI 報告，在全世界類似的募資平台中，也是獲得最高投資報酬率認證的機構。

目錄

董事長的話

總經理的話
(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

二、優質服務

三、永續金融

四、友善職場

五、綠色營運

六、社會影響力

6-1 在地關懷

利害關係人議合

附錄



案例成果



三竹簡訊

於「您的一票，決定愛的力量」活動投票期間無償提供認證簡訊發送服務，幫助活動順利推展。

南投縣青少年空手道隊

加入台新公益慈善基金會天使團，由總教練黃泰吉利用學生放暑假時間，親自領軍帶領國中及高中空手道隊員訪視中部地區社福團體，與台新一同宣揚「愛的力量」。2020年訪問雲林縣長愛家園育幼院，將愛的力量回饋社會，擴大善循環。

南六企業股份有限公司

加入台新公益慈善基金會天使團捐贈2000盒口罩，共計10萬片口罩予慈善基金會，做為「您的一票，決定愛的力量」協助社福團體的防疫物資，捐贈給第11屆參與提案的社福團體。

阿原工作室股份有限公司

協助舉辦手工皂工作坊，邀請創辦人江榮原擔任工作坊講師，傳授社福團體經營手工皂品牌的心法。



客戶

台新銀行秉持著「取之於社會、用之於社會」的理念，除自身長期規劃並執行社會慈善，也積極創造機會邀請客戶參與公益，透過活動、平台、及商品等多樣化型式的創新結合，客戶能簡單響應參與，如利用網路平台將紅利點數轉為捐款、用人臉辨識技術參與連署活動，為浪浪募集食物及醫療資源等，其中轉換行動帳單為弱勢家庭募集 LED 燈具專案的創新平台模式，更連續 3 年榮獲經濟部中小企業處頒發「社會創新產品及服務採購獎勵機制」獎項肯定。台新運用創意讓客戶參與，帶動社會資源流通，讓善的力量發揮其更大的影響力。



案例成果



財富管理客戶【慈善高球聯誼賽】

台新自2011年起舉辦結合高爾夫運動及公益慈善的名人慈善高球聯誼賽，邀約客戶及國內外知名高球選手一同參與，在共同擊球、切磋球技之際，更能回饋社會，2020年度總共募得近新台幣244萬元善款，並全數捐贈台新銀行公益慈善基金會，持續用運動讓愛發光。詳見「體育推動-女子高爾夫」。

數位銀行客戶【浪浪系列活動】

Richart自2016年起推出浪浪系列活動，主題從第一屆「助養」、第二屆「救援」、第三屆「微笑連署書」、第四屆「教養」，引導社會大眾及客戶對流浪動物議題有更多的認識及關注。2020年底Richart推出第五屆，以「生命教育」為主題，將目光轉向源頭「生命教育」這股溫柔而堅定的力量，讓人們了解流浪動物從何而來、遭遇怎樣的困境、理解與愛護動物，認識浪浪們肢體語言，彼此互相尊重，學習生命共存的價值。希望讓動物保護觀念的種子扎根在每個人心中，也許教育無法立刻改善流浪動物的現況，但卻可以埋下美好的籽，這就是改變的開始！至活動網站參與互動遊戲，體驗貓、狗不同的生命階段與人類生命階段的對比，帶出動物與人類的生命教育議題，完成連署就能幫助浪浪並募集所需物資費用。

5年來，Richart堅持替浪浪發聲，許多客戶紛紛在社群留言表示認同Richart推出公益活動，每年設定不同活動主題，共吸引超過上百萬人次關注浪浪議題，引導社會大眾從不同的角度共同關懷流浪動物。累積5年的努力，關注、助養、救援、教養、生命教育等正向循環的影響力正在發生並不斷延續。

目錄

董事長的話

總經理的話
(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

二、優質服務

三、永續金融

四、友善職場

五、綠色營運

六、社會影響力

6-1 在地關懷

利害關係人議合

附錄



案例成果



信用卡卡友

【信用卡公益捐款】

近年台新銀積極與社福團體及各基金會接洽，藉由行內宣傳資源讓卡友們了解社福團體/基金會的運作和宗旨目標，並透過善事創舉及募款內容資訊分享認同勸募計畫，更爭取第三方資源的投入更完善「信用卡公益捐款活動」，提升卡友捐款意願。2020年台新號召百萬卡友響應善款募集約120萬筆善款，募款金額16億元(較2019年增加1億元)。台新銀行持續打造每一份支持都是這些弱勢團體扭轉命運的機會概念，讓更多需要被幫助的團體被社會大眾看見。

【點點變愛心計畫】

台新卡友可選擇將紅利點數轉為捐款，參與點點變愛心計畫，紅利點數每1,000點可捐款NT\$60。目前共有40家合作公益機構，2020年度共有10,099,000點紅利點數轉換成愛心捐款NT\$605,940。

【棉花田聯名卡】

為支持台灣有機農業發展，台新銀行於2018年6月與棉花田生機園地合作發行棉花田聯名卡，以具體行動協助台灣有機農業發展。持棉花田聯名卡於棉花田店內消費，台新將提撥定額比例的回饋金，提供相關基金會作為有機小農執行有機認證、有機轉型期的費用補助，希冀能提高有機小農數量，為台灣製造更多好食物。棉花田聯名卡至2020年回饋近新台幣120萬元予基金會，並持續邀請認同友善土地、重視公益價值的卡友加入，累計至2021年回饋金額預估可達200萬元。

【結合社企推廣數位帳單，共同幫助能源弱勢家庭】

為積極推廣數位帳單，台新銀行選擇有別於過往金融機構常採用的單向捐款方式，首創將銀行、信用卡客戶以及能源貧窮家庭三者串連起來，更於2018年與全台首家B型企業「DOMI綠然能源」合作，每累積1,000名信用卡友將紙本帳單轉換為數位帳單，即由台新銀行出資幫一戶能源貧窮家戶更換節能燈具，截至2020年累計號召超過百萬卡友熱烈響應，幫助上百戶弱勢家庭裝設節能燈具。活動至今，台新銀行數位帳單的訂閱率達翻倍成長(從21%成長至56%)，且此訂閱比例在台灣市場領先同業。解決企業痛點(降低用紙、印刷、郵資)的同時，將節約下來的資源挹注到能源貧窮家戶身上(轉換節能燈具，長期達到節省能源開支)，專案設計具創新與有效性，一舉達成落實節能減碳與減低社會不平等的雙重效益！

此創新平台模式連續3年獲經濟部中小企業處「社會創新產品及服務採購獎勵機制」肯定，2019亦獲得台灣永續能源研究基金會頒發「社會共融獎」。透過轉換數位帳單的一個小動作，就能同時支持環保及公益，攜手台新信用卡友共同響應，促動正向能量生生不息的循環。



目錄

董事長的話

總經理的話
(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

二、優質服務

三、永續金融

四、友善職場

五、綠色營運

六、社會影響力

6-1 在地關懷

利害關係人議合

附錄

在地關懷力



【亮點專案-我的一畝田】
【愛的力量及其延伸活動】

我們要解決的社會問題

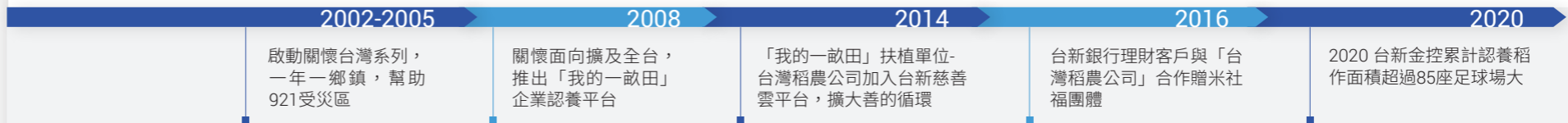
921大地震重創當地經濟，災區農業及居民生活陷入困境。

我們的角色及做法

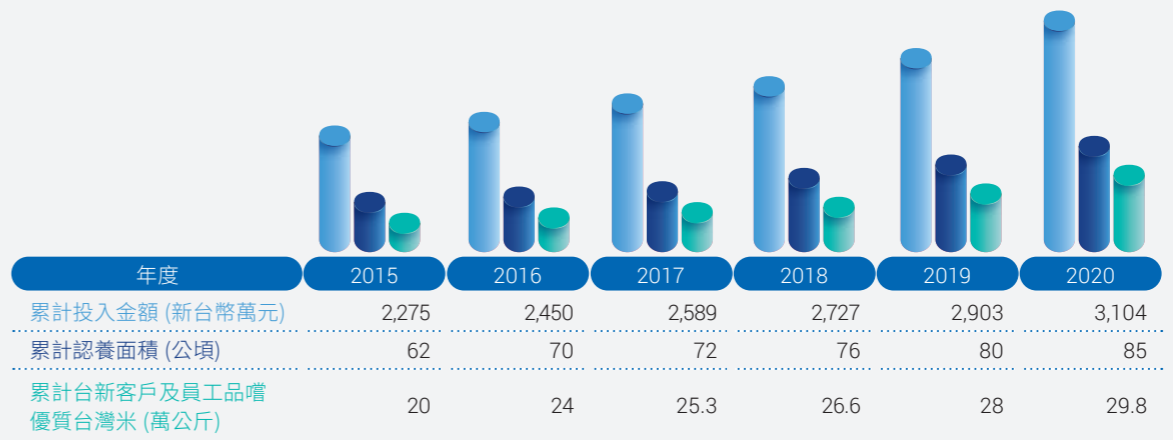
運用企業品牌的影響力，結合電子商務的豐厚資源，協助南投災區農家將當地特色商品以新的面貌推出市場，扶植偏遠地區的產業復甦。

- 對企業本身及對社會的影響力評估**
- 影響年輕人投入農業：創造更多的工作機會、推動品牌、網路行銷，進而帶動部分稻農第二代返回農村。
 - 提昇稻農品牌經營觀念：全新的產銷平台的運作帶來穩定的收入，讓稻農更了解品牌、網路以及行銷的影響力。
 - 擴大企業參與認養稻農行列：企業認養平台運作以來，已累計為8個縣市、35名稻農，引進超過350家(不重複)企業認養稻作，認養總金額超過新台幣1.5億元，逾1,300名企業員工前往稻田參訪，交貨數量超過50萬箱。

活動大紀事 (2002年迄今)



台新於2002年發起關懷台灣系列公益活動，從幫助921大地震重災居民重建的善念出發，進一步將觸角延伸至整個台灣社會。自2008年起，為讓台灣稻田永續耕作，讓民眾能吃到百分之百純台灣米，關懷台灣系列將觸角延伸到台灣特有的稻作，推動「我的一畝田」企業認養平台，以及「我家也有一畝田」家庭版認養方案，以契約耕作的創新模式，為台灣稻米建立產銷合作的新平台，帶動稻農收入，讓台灣好米深入各地家庭，守護台灣稻田永續耕作。



- 目錄
- 董事長的話
- 總經理的話
(CSR 委員會主任委員)
- 關於台新
- 永續經營
- 一、永續治理
- 二、優質服務
- 三、永續金融
- 四、友善職場
- 五、綠色營運
- 六、社會影響力
- 6-1 在地關懷
- 利害關係人議合
- 附錄

在地關懷力



【亮點專案-我的一畝田】
【愛的力量及其延伸活動】

我們要解決的社會問題

台灣社福團體出現M型化現象，中小型社福團體受限於資金及資源不足，苦無知名度，無法進行宣傳、募得資源。

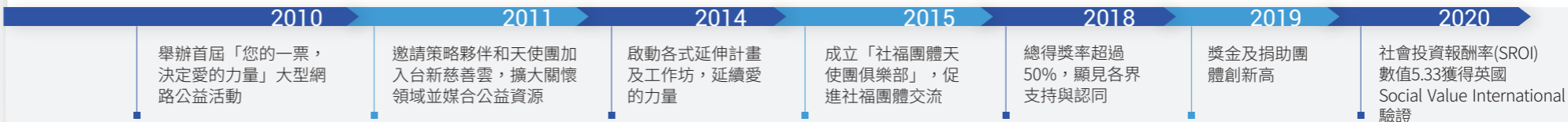
我們的角色及做法

提供公益基金、志工、廣宣資源及培力課程等，有計劃培養社福團體經營、行銷能力，增加社福團體的知名度；並號召企業響應組成天使團，成立「台新慈善雲」網路平台，媒介需要幫忙及提供幫忙的人，有效讓資源流通。(請參閱6.1.2夥伴趨動力)。

對企業本身及對社會的影響力評估

- 帶動企業投身網路公益：本專案2020年共吸引133家企業參與(策略夥伴：9家；天使團：124家)；更進而影響其它企業主動以網路科技做公益，如：安麗希望工場慈善基金會「追夢計畫」、新光人壽慈善基金會-「轉動心光夢想之輪」、震旦集團陳永泰公益信託-「傳善獎」、信義房屋全民社造行動計畫-「社區一家」、財團法人萬海航運社會福利慈善事業基金會-「讓愛閃耀」及家樂福文教基金會-「食在的力量」等。
- 提供社福團體爭取企業公益基金的機會：透過平台及培力課程為社福團體爭取資源，2020年總計受益團體數(含公益基金/課程參與/物資捐贈...等所有受惠團體數統計)達267家次。

活動大紀事 (2010年迄今)



台新銀行公益慈善基金會運用創新思維及現代科技做公益，自2010年起主辦「您的一票，決定愛的力量」活動，是台灣首創的大型網路公益活動，邀請社福團體將公益提案上傳至活動網站，由社會大眾投票決定公益基金的捐助對象，並藉由Facebook帳號、綁定手機號碼的雙重驗證，維持投票的公正性；入選社福團體必須將結案報告上傳至活動官網，供各界參閱以示公開公正，而未入選團體也獲邀參與各式工作坊及資源媒合，持續關懷。透過此年度活動，不僅讓中小型社福團體獲得實質公益基金的幫助，更讓團體在向社會大眾說明提案及拉票的過程中，提升知名度及自我行銷能力，建立自己與社會的健康關係。台新逐年增加關注領域與族群，更鑑於社會企業的興起邀請多位策略夥伴參與，2020年在「社會企業」領域項下已有地方創生(原農業社企)、社福、等2類別獎項，擴大社會企業的輔導能量，此外新增復能自立領域(原社會企業領域中復能社企獎項)、及藝文表演領域和公益傳播領域。



目錄

董事長的話

總經理的話
(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

二、優質服務

三、永續金融

四、友善職場

五、綠色營運

六、社會影響力

6-1 在地關懷

利害關係人議合

附錄

7 大領域 11 大族群

	策略夥伴	關注族群
 社會福利	1. 王月蘭慈善基金會 2. 眾社會企業	老人照護 身心障礙 兒少福利 弱勢團體
 文化教育	研華文教基金會	文化教育 (學校、文教單位)
 數位學習	中華電信基金會	偏鄉數位學習
 社會企業	1. 聯合報系願景工程 2. 台灣尤努斯基金會	地方創生社企 社福社企
 復能自立	中華民國老人福祉協會	
 藝文表演領域	BiG 行動夢想家基金會	兒少福利 身心障礙 表演團體
 公益表演領域	國立中央大學公益傳播中心	對公益影片或傳播有興趣之 20-35 歲在學學生

除了入選團體可獲得公益基金外，台新亦積極協助未入選團體自我提升，媒合各界資源發展出一系列「愛的力量」延伸活動，同時連結眾社會企業的資源，提供創新服務獎，只要通過初審的團體提案創新不落俗套就有機會獲獎。

本活動強調「運用創新思維，利用科技做公益」，與時俱進提供社福團體各類行銷資訊，2020 年受到新型冠狀肺炎的影響更將微光課程改為線上直播課程，共有 6 場線上微光工作坊、6 場直播課程、以及 1 場實體課程講座列車。

計畫名稱	受惠對象	活動內容	2020 年活動成果
節慶團購公益禮盒	社福庇護工場、中小型社福團體	自 2013 年起邀請台新金控子公司一同傳愛，常年採購社福團體端午及中秋公益禮盒，致贈台新銀行客戶、協力廠商及合作夥伴。2020 年因應政府防疫政策，除節慶禮盒採購外，也將每月設攤協銷活動調整為部門團購，鼓勵單位同仁踴躍認購。	<ul style="list-style-type: none"> ■ 取採購 32 家次社福團體公益禮盒 ■ 總金額新台幣 1,410,449 元
藝起做公益	中小型社福團體	自 2014 年起開始推廣《藝起做公益》系列活動，促進藝術與公益結合，接觸多元領域的藝術家，舉辦豐富的公益藝術活動，藝文單位則常年不定期提供藝文贈票邀請社福團體聆賞國家級演出，幫助服務對象感受藝文薰陶療癒身心，同時也結合藝術家協助社福團體進行商品包裝改造、彩繪機構外牆、展覽導覽等多方資源協助。	<ul style="list-style-type: none"> ■ 共舉辦場 8 場活動 ■ 藝文贈票共發贈 1,363 張 ■ 參與社福團體共計 39 家次
愛的力量工作坊	中小型社福團體	自 2015 年起邀請不同領域的專家或企業，分享各式主題，培養社福工作者多元專業能力，2020 年透過台新法金同仁引薦阿原肥皂，舉辦「手工皂體驗工作坊」，邀請創辦人江榮原分享品牌經營祕訣，並前往阿原農場參觀原物料，工作坊內容使社福團體代表獲益良多，並給予高度讚賞。	<ul style="list-style-type: none"> ■ 1 場實體工作坊 ■ 參與社福團體共計 24 家次
微光計畫	中小型社福團體	自 2015 年起深入各鄉鎮，針對小型未入選社福團體提供培力課程進行北中南東巡迴講座，2020 年因應疫情將課程講座改為線上課程，持續培力中小型社福團體，包含提案型組織介紹分享、影音行銷及廣告媒體課程，邀請專家擔任公益講師，培植社福團體自我行銷的能力。此外更首次嘗試以社群媒體直播課程內容，增進與學員的互動，均獲高度好評。	<ul style="list-style-type: none"> ■ 6 部帶狀影片 ■ 6 場直播課程
校園公益	社會企業及中小型社福團體	自 2015 年起將公益帶入校園，積極推動校園公益計畫，2020 年則向下扎根，與全球第一的線上學習遊戲平台「PaGamO」合作，邀請國中小學生挑戰公益問答任務，學習如何幫助弱勢，傳遞社會關懷。同時持續與康橋國際學校合作，號召國高中學生擔任志工，前往社福團體進行長期性志工服務學習，響應公益不遺餘力。此外結合「小善公益計畫服務團」，運用大專院校學生的創意行銷能力，於中秋節期間幫助社福團體協銷公益商品。	<ul style="list-style-type: none"> ■ 近 30,000 名學童完成活動任務 ■ 與 2 家社福團體進行長期志工服務 ■ 幫助 5 家社福團體協銷中秋商品

- 目錄
- 董事長的話
- 總經理的話
(CSR 委員會主任委員)
- 關於台新
- 永續經營
- 一、永續治理
- 二、優質服務
- 三、永續金融
- 四、友善職場
- 五、綠色營運
- 六、社會影響力
- 6-1 在地關懷
- 利害關係人議合
- 附錄

在地關懷力



【台新藝術獎 & 藝文推廣平台】

【藝文贊助】

我們要解決的社會問題

- 台灣當代藝術創作者需要國內創作資源，以及國際發聲管道。
- 當代藝術形式多元，部分具批判意識或歷史脈絡對話可能不易為大眾所理解，需要專業藝術教育的推廣與深耕。

我們的角色及做法

- 支持、鼓勵台灣藝術家創作，並將台灣的藝術作品推廣至國際，加強國際交流。
- 擔任當代藝術推廣的橋樑，透過獎項、網站、親近藝文活動等，介紹和推廣優秀的作品，並鼓勵台新員工接觸、認識台灣當代傑出藝術家及作品。

對企業本身及對社會的影響力評估

- 扶植台灣當代藝術創作人才：連續19年舉辦台新藝術獎，並自2013年起推動ARTalks評論平台，為台灣當代藝術人才拓展能見度、及站上國際舞台的機會。
- 2020年頒發三組台新藝術獎得主、資助13組台新藝術獎入圍藝術家創作、展演及出版計畫、1組國內藝術節活動，以及1個藝文場館修復重建計畫。
- 提升社會大眾對藝文的欣賞能力：常態性舉辦音樂會及藝術展覽，讓社區持續參與，累積14年共主辦346場音樂會及69檔藝文展覽。
- 2020年新冠肺炎防疫期間利用線上及數位影音呈現，推展台新藝術獎、線上音樂會及紀錄片欣賞等活動，讓民眾宅在家，仍有機會接觸藝文，線上推廣活動超過10萬瀏覽人次。

活動大紀事 (2002年迄今)

2002	2006	2013	2017	2019	2020
舉辦「台新藝術獎」，為台灣當代藝術最具指標性的重要獎項	台新好藝進駐仁愛圓環，於台新金控總部舉辦當代藝術展(每年約5檔)和午間音樂會(每年約23-25場)	啟動ARTalks平台，促進藝文資訊交流	第八度獲得行政院文化部頒發文馨獎，為台新金控獲得「企業文化獎」，並舉辦「台新圓環音樂祭」活動	獲得文馨獎「金獎」，並首度舉辦「藝術家面對面座談會」	2019-2020年連續兩屆獲得「台灣企業永續獎」卓越案例「社會共融」獎項

長年支持藝術專業創作——「台新藝術獎」邁入第19年 台灣具指標性獎項

台新銀行2001年資助成立「台新銀行文化藝術基金會」，以關注「台灣當代藝術」為目標，創辦「台新藝術獎」，以支持視覺藝術、表演藝術及跨領域藝術的創作、展演與評論。藝術獎以「專責提名觀察人」主動提名評選機制，包括9位專責提名委員全年度自全台首度發表的新製作或展覽計畫中選薦提名，每年撰寫超過百篇評論，每季公告提名名單及理由，2020年度從近百件提名作品中，歷經複選及決選，最後選出總獎金新台幣350萬元的三大獎得主。

19年來，台新藝術獎已頒發61位得主，累積近新台幣5000萬元獎金。除了頒發獎金之外，基金會更致力於藝術獎延伸作品推廣，2013年ARTalks評論專網的創立，至今累積超過280萬瀏覽量，連續14屆舉辦藝術獎大展，累積30萬觀眾人次參與、第15屆起改以設立當屆藝術獎活動專網，連續四年瀏覽量超過20萬。



目錄

董事長的話

總經理的話
(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

二、優質服務

三、永續金融

四、友善職場

五、綠色營運

六、社會影響力

6-1 在地關懷

利害關係人議合

附錄

2020 年「第 18 屆台新藝術獎」在防疫與振興中前進，藝術讓我們在日常中堅強

2020 年第十八屆台新藝術獎於入圍公布、獎項揭曉之際，全球正面臨新冠肺炎病毒防疫考驗，藝術獎許多實體活動必須暫停。然而，透過「藝術獎活動專網」活潑的設計，包括首創「果實占卜」引領大眾進入十七組入圍作品的世界，以及藉由「我心中得主」投票活動反饋受疫情重創的表演藝術的「您看演出我買單一振興表演藝術兌換券」抽獎禮，都讓網站受到很大的迴響。2020 年「我心中得主」投票活動、藝術獎專網瀏覽量、以及頒獎典禮觀看人數亦獲得倍數成長，反映大眾透過線上參與藝術獎的熱度大幅提升！此外，因疫情影響，今年決選團首次取消國際委員，全數由國內委員組成，七位委員針對入圍作品展開多輪辯論，從作品藝術性、思維與形式創新、與受眾的能量動態、環境空間的運用，同時思索作品如何反映藝術之於當代社會的映照關係，三大獎項由此應運而生。

頒獎典禮於 6 月 6 日下午舉行，現場揭曉三大獎項得主：陳以軒以《委託製作》獲得年度視覺藝術獎，王世偉《群眾》獲得表演藝術獎，不分類年度大獎則由再拒劇團《明白歌 | 走唱白色記憶：未竟的故人事與未來歌》獲得。藝術基金會鄭家鐘董事長開場致詞表示「頒獎不是一個句點，而是整體藝術事件一個必然的支撐點，透過一年的觀察機制，累積藝術的火花，讓更多人關注，這個才是藝術獎的本質！」今年許多演出和展覽，則因為疫情，被迫紛紛取消，藝術家面臨生存問題之際，基金會透過台新藝術獎這個平台，向大眾發聲「藝術讓我們在日常中堅強，藝術還是有存在的必要！」

第18屆台新藝術獎頒獎典禮—決選主席致詞

「我們來到一個覺醒的時代」紀錄片導演也是首屆台新藝術獎得主黃明川擔任今年決選主席，黃明川代表決選團上台致詞「藝術的創作最深的目的不在比賽，可是我們必須拿比賽來顯示意義...去年的表現，還是有一種莫名的一致性，包括在內容上呈現，從昨天到也許七十年前，這種從人跟人、家族，社群還有社會，甚至是久遠的大歷史，包含了過去到現在，具有議題的研發，還有藝術創作的巨大能量」上述狀態讓評審們看到一種「世代的新態度」，黃明川認為該態度是一種「不再以嚴肅的態度，去面對嚴肅的議題，沒有標明絕對的立場，以面對真實的手法，開放給觀眾巨大的想像和解釋空間」的呈現方式。

—第18屆台新藝術獎頒獎典禮側記



台新藝術獎

自2002年起舉辦「台新藝術獎」，關注視覺、表演與跨領域藝術創作，是台灣當代藝術創作最具指標性的重要獎項之一。2020年活動評選出「年度大獎」、「表演藝術獎」及「視覺藝術獎」三大獎得主，總獎金新台幣350萬元。

藝術獎自2017年起續辦「入圍推廣計畫」開放入圍藝術家/團隊申請創作及推廣計畫，累計至2020年共資助48組入圍藝術家近新台幣480萬元贊助金，內容包括入圍作品國內演出、出版、新作研發、田野採集等。



第18屆台新藝術獎

年度	2018	2019	2020
累計得主(位)	55	58	61
當屆入圍作品數(組)	16	15	17
當屆專網瀏覽數(人次)	31,860	37,722	80,909
入圍推廣計畫補助(組)	11	11	13



第18屆台新藝術獎 媒體觀察

18年來力挺台新藝術獎推動的國藝會董事長林曼麗表示，文化，就是一個人的臉，每個國家都有他的文化特色，或者藝術的獨特性。台灣是民主自由的國家，不管是它的底蘊基礎，或展現在外面的累積成果，一直亮麗多元。其實，台灣沒有輸給任何一個國家...。林曼麗的觀察與說明，彷彿為台新18年掏心掏肺，功在台灣當代藝術，找到成果與價值依託，確實，這是企業反饋社會的能量，也是台灣珍貴的軟實力。 —簡秀枝社長(典藏今藝術雜誌社)

目錄

董事長的話

總經理的話
(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

二、優質服務

三、永續金融

四、友善職場

五、綠色營運

六、社會影響力

6-1 在地關懷

利害關係人議合

附錄



ARTalks- Website

2013年以台新藝術獎提名機制創設的ARTalks網站，除了公布全年度藝術獎評選過程、9位提名觀察人每年上百篇展演評論文章之外，大眾可以透過此網站得到藝術展演資訊，閱讀各領域專家評論、網民觀點，也可以自主發表議論及留言與推薦。網站啟用至2020年底的累計瀏覽量超過210萬人次，網站更推出「身心靈快藝通」專欄，以輕鬆有趣的藝術答客問及藝術家自我解析專文，擴大大眾藝術參與，讓藝術討論的對話能從菁英深入到群眾！



ARTalks 網站

年度	2017	2018	2019	2020
發表篇數 (篇)	767	859	687	522



ARTalks網站建立台灣當代藝術的影響力 — 媒體評論

台新獎之於台灣當代藝術發展的影響力除了在頒獎之外，更在於「ARTalks」多年來建立起的評論書寫平台所影響的當代藝評體系之中，甚至也對於當代藝術書寫平台的普遍格式產生直接影響。此種台新獎為核心所發展出來的藝術體系，是目前其他獎項所難以取代的。

—陳晞、王玉善 (非池中藝術網)

推動藝術展演多元連結、資助台灣重要劇場復原修繕

除了舉辦台新藝術獎之外，基金會亦持續支持藝文推廣活動，包括基金會連續六年贊助「影像好玩藝」偏鄉學校電影欣賞活動，與財團法人兒童文化藝術基金會、台東大學兒童文學研究所及EPSON品牌合作，提供九縣市偏鄉國小62所學校影片放映，並配合圖文創作比賽，培養兒童透過觀影建立創意且多元的賞析眼光，並以閱讀及寫作紀錄其歷程與回饋。此外，基金會贊助國立臺北藝術大學「2020關渡藝術節」，由音樂學院院長蘇顯達擔任藝術總監，首度邀請國內官方、民間重要管弦樂團及北藝大學校樂團等七大樂團參與、並規劃貝多芬250週年冥誕音樂會、傳統及古典音樂的匯流演出，以及戲劇、舞蹈等多元創作。香港「台灣月」港台合作節目「鋼琴獨奏曖魅說書《魅》」因疫情調整為鋼琴家嚴俊傑於台灣、電影導演張艾嘉於香港文化中心大劇院，同步視訊連線演出二場，在基金會的場地及人力支援之下，成為香港首案透過網路，串連同步演出的港台合作舞台作品。



台灣重要劇場創作發源地「牯嶺街小劇場」，在歷經兩年半台北市政府主導的「歷史建築」修復之後，卻面臨劇場內部設施因修繕、停滯導致長期缺乏使用和維護而耗損的困難。場地經營單位，也是台灣重要劇團「身體氣象館」投入劇場再修復及營運規劃，對外奔走募款。2020年10月至2021年3月劇場試營運期間，於劇場硬體設備的復原整修、重啟營運。藝術基金會贊助新台幣50萬元，支持劇場硬體設備的修繕與重建，進而支持台灣當代戲劇創作與研發。

建構藝文推廣平台，疫情期間推展線上藝文活動

除了藝術專業支持之外，基金會亦致力於大眾藝文推廣活動，包括於台新金控總部一樓大廳定期舉辦裝置藝術展覽；二樓多功能展演空間「元廳」每兩週定期舉辦午間音樂會，至今邁入第15年，獲得觀眾熱烈好評。基金會對內定期舉辦員工藝文課程，對外則不定期舉辦免費藝文講座與人文電影欣賞，以及各類優質藝術展演的推動。

2020年新冠肺炎疫情延燒，基金會配合政府防疫規定，上半年(1-6月)取消所有實體展演及藝文課程，改以規劃線上音樂短賞、紀錄片影音欣賞等線上推廣活動。於台新藝術獎推廣期間，特別與建築團隊「彡苗空間實驗」合作，打造兼具實用與藝術裝置的防疫通道，讓台新員工、客戶及大眾也有機會接觸藝術，透過觀賞優質的演出，抒發緊繃的心情。

目錄

董事長的話

總經理的話
(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

二、優質服務

三、永續金融

四、友善職場

五、綠色營運

六、社會影響力

6-1 在地關懷

利害關係人議合

附錄

台新藝術基金會於2020年榮獲台灣永續能源研究基金會舉辦的「2019台灣企業永續獎」卓越案例「社會共融」之【台新『好藝』企業文化】獎項，對於基金會創立至今19年，透過藝術贊助與支持藝術推廣活動，打造成台新藝術文化品牌形象予以肯定！



金控大樓藝術空間展覽

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展覽，成為台新成為客戶、社區、員工得以親近藝術的最佳場域。

2020年因新冠肺炎疫情的影響，一樓大廳增設防疫通道，以至原定展覽必須暫停。藝術基金會於5-6月台新藝術獎推廣期間，特別與建築團隊「丕苗空間實驗」合作，打造出兼具防疫與藝術獎資訊的裝置廊道。

年度	2017	2018	2019	2020
展出檔次	7	5	5	1

2020台新藝術獎特展 (原展覽計畫因疫情取消)



2020新冠肺炎疫情因應方案--金控總部一樓大廳防疫通道化身藝術廊道

2020年因新冠肺炎疫情爆發，一樓大廳拉起紅龍，增設防疫通道，進出者須排隊檢測體溫及酒精拭手，以至於原安排的策展計畫無法進行。然而，藝術基金會於第18屆台新藝術獎推廣期間，邀請年輕的建築團隊「丕苗空間實驗」限地製作，因應疫情圍欄的現況，有限度的改造，兼顧圍欄功能、動線安全、空間美化，打造出涵容藝術獎資訊的裝置廊道；結合伸縮帶欄柱，在水平和垂直延伸裡，交融金屬、纖維與木質的層次，一改理性、冰冷和隔離的緊繃氛圍，讓枯榮有致的枝桠和花草，引導出有機的生命力。在戴口罩、噴酒精與量體溫的日常中，看到感性與希望！

仰望交錯的支架和布條，枯榮有致的枝條及花朵於字裡行間纏繞攀升，讓線條剛硬的紅龍藝術顯得生意盎然，象徵生命在歷經風霜摧折卻保有一身傲骨，野火燒盡後仍生生不息。同時期企盼著藝術的枝桠在艱難的時刻能繼續生長，在台新大樓裡宣示及綻放。

-- Cynthia Wu (DFUN空間設計雜誌2020夏季號)



午間音樂會

自2006年舉辦至今的「午間音樂會」，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及上班族緊張的生活與步調，每年平均舉辦23-24場次，十四年來已累計舉辦346場次，吸引來自大台北各地忠實觀眾定期參與。

2020年受新冠肺炎疫情的影響，午間音樂會於2月暫停，4月至6月期間改以線上音樂會的方式，連續九週推出「線上音樂短賞」獲得觀眾好評。7-12月則恢復隔週五音樂會場次。

年度	2017	2018	2019
午間音樂會檔次	25	25	24
參與人次	6,810	6,875	6,048

2020	
午間音樂會檔次	線上短賞9場 實體演出13場
參與人次	線上觀看人次27,315人次 實體觀眾2,340人



2020新冠肺炎疫情因應方案—疫情不減藝情，台新線上音樂廳

2020年受新冠肺炎疫情的影響，午間音樂會於2月暫停，4月至6月期間啟動以線上音樂會的方式，連續九週推出「線上音樂短賞」，精心製作小而美的「第二現場音樂會」，在基金會臉書與Youtube頻道播出，演奏家包括鋼琴家盧易之、翁重華、台灣竹樂團、MIT米特薩克斯風重奏團、徐崇育四重爵士樂團等，轉為線上欣賞的方式不只大幅擴大聽眾群(九場約2.7萬人次線上觀賞)，同時因與台新銀行公益慈善基金會合作，讓不方便出門的社福團體、身障者也聆賞到專業音樂家精彩的演出。

台新藝術基金會FB粉絲專頁
<https://www.facebook.com/TAISHINART>

感謝這幾週精心製作這麼優良的節目，不惜工本，偉大！
有夠讚！好像回到過去無數次的台新午後！

--台新午間音樂「線上音樂短賞」觀眾FB粉絲頁回覆



目錄

董事長的話

總經理的話
(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

二、優質服務

三、永續金融

四、友善職場

五、綠色營運

六、社會影響力

6-1 在地關懷

利害關係人議合

附錄



員工藝文課程

台新藝術基金會每年舉辦「員工藝文課程」，內容包含美感賞析、認識劇場、親子互動，以及人文電影等。基金會為台新員工精選優質藝術展演活動，多年來廣受員工好評。

2020年因新冠病毒疫情影響，上半年課程暫停。7-12月恢復課程，共舉辦11場次，參與者508人。藝文課程包括台北當代藝術館年度大展《穿孔城市》、V. M. 薇薇安·邁爾攝影展、文心藝所《托馬斯·薩拉——宇宙共振》特展、台中國家歌劇院建築導覽+雲門舞集 鄭宗龍《定光》、《LIMA-布拉瑞揚舞團五週年特別企劃》演出、北師美術館《不朽的青春——臺灣美術再發現》展覽等活動。

年度	2017	2018	2019	2020 (7-12月)
場次	12	20	16	11
參與人數	536	566	885	508



員工心得回饋

本次參加台新文化藝術基金會主辦的員工藝文活動，到台北當代藝術館參觀《穿孔城市》特展，很榮幸能夠由策展人黃海鳴老師親自導覽，讓我們能夠一邊欣賞藝術作品，一邊了解每位藝術家對於穿孔城市不同面向的詮釋。原來藝術不是專屬於某些特定族群，而是隨時存在於生活之中。

—黃逸 經理 (績效管理處會計部帳務管理組) / 參與台北當代藝術館參觀《穿孔城市》特展

藝術是最佳靜心的方式，藝術的領域廣闊每個人欣賞的角度都不同，所感受出來的也不同，但是藝術給人的想像空間大，放鬆及陶冶心靈最有幫助。

—邱郁涵 專員 (支付金融處電話行銷部) / 參與台中歌劇院建築導覽 & 雲門舞集 鄭宗龍《定光》演出

現代人用數位相機記錄生活，著實便利。薇薇安邁爾用底片相機記錄生活，不僅成本高又無法即使取得拍攝成果。在那樣無數相機的年代，本業祼母的她利用空閒時刻拍下生活中的畫面，讓後人欣賞到成熟技巧的攝影手法，自然的生活畫面，毫無做作的構圖技巧，不管是自拍、街拍、構圖、攝影技巧、瞬間攝影，都可以從她的作品中找到樂趣，讓我佩服這無限的想像。

—吳依蓀 副理 (資訊服務處財務金融系統部財務金融應用組) 參與《V.M. 薇薇安·邁爾攝影展》



2020新冠肺炎疫情因應方案一

Giloo紀實影音，宅在家觀賞藝術人文紀錄片

1-6月疫情期間，雖然基金會暫停員工藝文課程，為鼓勵台新員工在家防疫期間，仍有機會接觸藝文活動，特別與「Giloo紀實影音」紀錄片平台合作，開放員工登記免費紀錄片訂閱序號，鼓勵員工宅在家中也能線上飽覽國際影展入圍紀錄片，蒐集世界各地的紀實影像。

《RBG：不恐龍大法官》紀錄片有條理性的拆段介紹了露絲拜德金斯伯格，從她的愛情、家庭、工作無一不談...幾乎可以說是非常全面且完整的將露絲拜德金斯伯格整個人介紹給了每個人。感謝台新藝術基金會提供這個機會讓我可以觀賞到如此棒的平台，看到如此厲害的紀錄片!

—簡憶婷 襄理 (個金資產管理處債權管理一部策略規劃組)

- 目錄
- 董事長的話
- 總經理的話
(CSR 委員會主任委員)
- 關於台新
- 永續經營
 - 一、永續治理
 - 二、優質服務
 - 三、永續金融
 - 四、友善職場
 - 五、綠色營運
 - 六、社會影響力
 - 6-1 在地關懷
- 利害關係人議合
- 附錄

在地關懷力

藝文推廣

【台新藝術獎 & 藝文推廣平台】
【藝文贊助】

我們要解決的社會問題

豐富國人藝術視野、降低藝術欣賞的門檻，讓民眾能夠從生活中接觸藝術、培養對藝術的視野，豐富心靈與生活。

我們的角色及做法

以藝術贊助的方式引進多元化、國際性、經典且優質的藝文展演，讓國內的民眾一起欣賞世界各地的經典藝術。

對企業本身及對社會的影響力評估

- 普及藝文欣賞機會：推動藝術與公益的結合，讓弱勢族群透過欣賞藝術展演，為他們帶來力量。累計受益的弱勢族群達2,500人次。
- 豐富國人藝術視野：自2006年起，台新即以具規模的方式贊助國際級藝文來台演出，總投入金額超過新台幣2.43億元，吸引高達573萬人次參與。

活動大紀事 (2006年迄今)



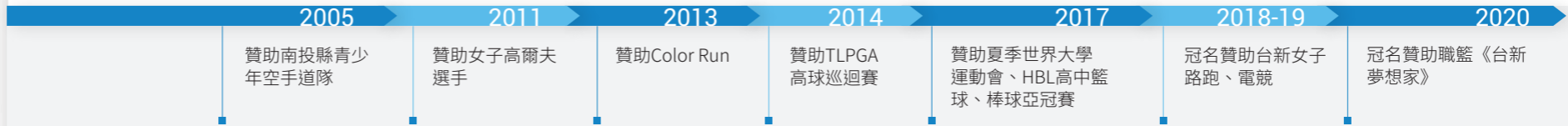
- 目錄
- 董事長的話
- 總經理的話
(CSR 委員會主任委員)
- 關於台新
- 永續經營
- 一、永續治理
- 二、優質服務
- 三、永續金融
- 四、友善職場
- 五、綠色營運
- 六、社會影響力
- 6-1 在地關懷
- 利害關係人議合
- 附錄

在地關懷力

體育推動

<p>我們要解決的社會問題</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 台灣體育選手發展需投入更多資源 ● 鼓勵孩童及女性參與運動 	<p>我們的角色及做法</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 資助運動選手，鼓勵台灣各界共同培育本土優秀體育人才 ● 贊助體育賽事及活動 	<p>對企業本身及對社會的影響力評估</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 支持體育選手在國際舞台歷練：藉由職業運動選手的贊助及比賽經費資助，增加國際賽事的參與。氣候相關財務揭露。 ● 改善運動選手生活條件：自2005年起透過PayEasy平台號召客戶響應小額/發票募款，協助南投縣青少年空手道隊改善生活條件。 ● 帶動孩童、女性等各類族群的運動及觀賽風氣：舉辦YBO籃球營隊，讓孩童在運動中學習團隊合作。
---	---	---

活動大紀事 (2005年迄今)



台新長期重視體育發展，自2005年贊助空手道、2011年贊助女子高爾夫選手至今，2017年亦支持在台北舉辦的夏季世界大學運動會，並將贊助領域延伸至籃球與棒球項目，自2018年起已連續三年冠名贊助台灣最大型的女子路跑及青少年籃球賽事，2020年更首度投入職業籃球隊，冠名贊助「福爾摩沙台新夢想家」。台新承襲推動公益善循環的體育推廣策略，盡力結合體育與公益，做到高度推廣、深度關懷的最高境界，並於2016年、2018、2020年已連續獲得3次運動企業認證（每次認證效期為2年）。



目錄

董事長的話

總經理的話
(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

二、優質服務

三、永續金融

四、友善職場

五、綠色營運

六、社會影響力

6-1 在地關懷

利害關係人議合

附錄



空手道

台新因應921大地震發起「關懷台灣系列」活動，自2005年起透過PayEasy網站平台號召客戶一同響應小額/發票募款、台新直接贊助及捐助種子獎學金等，累計至2020年底為南投縣青少年空手道隊籌募經費約新台幣9,680萬元。



女子高爾夫

台新自2011年起贊助女子高球選手，主要贊助選手包含曾雅妮、蔡佩穎、錢珮芸、吳佳晏等，並在2017年擴大舉辦名人慈善球敘，邀請多位名人參與簽名球桿或衣物進行慈善拍賣。累計至2020年底共舉辦9屆慈善貴賓球敘、485人次參與、募得逾新台幣1,894萬公益捐款。累計至2020年底已投入上億元。



籃球

台新自2017年起跨足籃球領域，贊助HBL高中聯賽、HBL冠軍隊伍松山高中，讓每年皆有百萬人次關注的HBL賽事持續盛大舉辦；2017年GDS夢踐美國培訓計劃，贊助松山高中冠軍隊與9位潛力籃球選手赴美訓練；2018年支持世界盃籃球亞洲資格賽及瓊斯盃籃球賽，兩場主要賽事吸引全台灣數十萬人次關注；2019年贊助地方性籃球錦標賽，支持社區籃球運動外，深化籃球運動支持，2020年起首度冠名贊助職業籃球隊福爾摩沙台新夢想家，通過籃球運動賽事結合台新獨有生態圈產品Richart life APP打造籃球生態圈，累計至2020年底投入超過新台幣千萬元。



路跑

台新自2018年起持續冠名贊助台灣最大型的女子路跑活動，現場吸引超過2萬人參加，同時也邀請台新志工陪同社福團體一起參與運動賽事。



目錄

董事長的話

總經理的話
(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

二、優質服務

三、永續金融

四、友善職場

五、綠色營運

六、社會影響力

6-1 在地關懷

利害關係人議合

附錄

在地關懷力

學術交流

【產學合作】

我們要解決的社會問題

培育優秀人才，增加企業競爭力；降低學用落差，讓學生畢業即就業，順利接軌業界。

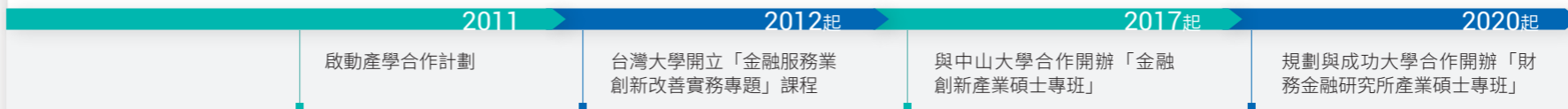
我們的角色及做法

提供技能訓練、實習機會及獎助學金，協助學生累積職場實務經驗並成功接軌就業。

對企業本身及對社會的影響力評估

- 提升金融專業素養：與中山大學及台灣大學等合作開立課程，並由台新主管擔任講師分享專業與經驗，與國立中山大學合作，開辦「金融創新產業碩士專班」，共同培育研究生。
- 培育金融人才：透過產學合作，提供學生實習及就業機會，以達實務與理論結合。

活動大紀事 (2011年迄今)



台新金控自2011年起，持續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，協助實習生累積職場實務經驗並成功接軌就業。2020年協助415位學生透過此模式汲取實習經驗與專業知能，並已透過產學合作或實習提供300個職缺。亦因應金融科技潮流，推出數位金融、數據探勘、資料分析與金融科技開發等研究生實習專案，提早發掘潛力跨領域人才。

於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並邀請高階主管於期末專案報告中給予指導，讓同學更加了解理論與實務間如何互相搭配，巧妙運用。

金融人才培育

台新秉持回饋社會及培育優秀人才的理念，提供台灣大學家境清寒的優秀學子獎助學金，2020年提供獎學金新台幣10萬元，且提供暑期實習機會。此外，自2017年起與中山大學合作開辦「金融創新產業碩士專班」，除參與碩士甄選過程，亦提供寒暑假企業實習機會，共同培育53名研究生，更貼近金融產業界創新實務需求。2020年起，進一步與成功大學財務金融研究所合作規劃產業碩士班，期許產業與學界的結合，不僅可以培養優秀學子的職場即戰力，更可成為穩定台新人才庫成長的新力量。



目錄

董事長的話

總經理的話
(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

二、優質服務

三、永續金融

四、友善職場

五、綠色營運

六、社會影響力

利害關係人議合

步驟一：利害關係人鑑別與溝通

步驟二：衝擊度與關注度衡量

步驟三：重大主題邊界與管理方針

特定議題回應

附錄

利害關係人議合

步驟一：利害關係人鑑別與溝通

步驟二：衝擊度與關注度衡量

步驟三：重大主題邊界與管理方針

特定議題回應



目錄

董事長的話

總經理的話
(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

二、優質服務

三、永續金融

四、友善職場

五、綠色營運

六、社會影響力

利害關係人議合

步驟一：利害關係人鑑別與溝通

步驟二：衝擊度與關注度衡量

步驟三：重大主題邊界與管理方針

特定議題回應

附錄

步驟一：利害關係人鑑別與溝通

台新參考 AA1000SES:2015 所建議之利害關係人議合方法，以量化「依賴性、責任、影響力、多元觀點、張力」五項特徵之數據，鑑別出共 7 類與台新密切相關的利害關係人，並評估各利害關係人對台新的影響程度，做為重大主題排序的權重依據。為聆聽利害關係人真實的意見，台新建立通暢的溝通管道，由最貼近各族群之權責單位負責與各類利害關係人交流，時時關注其重視之主題，並將回饋意見或交流心得做為內部成長的動力。

利害關係人	對台新重要性	溝通管道及頻率	主要關注主題	回應內容	溝通成效
客戶	建立良好關係並取得信賴，與客戶一起成功，成為智慧好夥伴	<ul style="list-style-type: none"> ■ 即時：客服專線／信箱／傳真、分行服務意見表、客戶聲音蒐集平台 (VOC)、官網、網銀 ■ 每季：電訪 ■ 每年：客戶滿意度調查 ■ 不定期：電子郵件、手機簡訊、APP、ATM、各類說明會 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 資訊及交易安全 ■ 隱私保護 ■ 誠信經營 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 三年內發展全行佈建與資訊安全監控中心。 ■ 訂有「個人資料侵害事件管理規範」，2020 年並無發生個人資料侵害事件有關之裁罰。 ■ 訂有誠信經營守則以及員工行為準則，營造誠信公平的經營環境。 	客戶滿意度達 83.9%。
員工	穩定而具競爭力的員工是企業在激烈金融競爭中的致勝關鍵，亦是公司重要資產	<ul style="list-style-type: none"> ■ 即時：員工關係信箱／關懷電話專線、專責服務代表 ■ 每季：晨會、勞資會議 ■ 每年：特定單位員工意見調查 ■ 每二年：全體員工意見調查 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 薪酬福利及員工照顧 ■ 勞資關係維護 ■ 職場安全與健康 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 每年定期參與市場薪資調查、檢視整體員工薪酬水準，自 2014 年起，台新連續 7 年成為「高薪 100」成分股之一。 ■ 設有多元且暢通的員工溝通管道。 ■ 舉辦三高族群健促活動 (含健檢、衛教講座、減重比賽) 並提升參與率。 	整體員工敬業度達 83%。
股東／投資人／信評機構／分析師	股東及投資人的信任與支持，提供企業生存和發展的資本，台新也以優異治理成效來回報股東	<ul style="list-style-type: none"> ■ 即時：投資人信箱／專線電話、官網 ■ 每月：公開資訊觀測站 ■ 每季：法人說明會 ■ 每年：股東會 ■ 不定期：國內外路演 / 投資論壇、書面信函 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 營運績效 ■ 資訊及交易安全 ■ 風險管理及內部控制 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 全年稅後淨利創下歷年新高達 145 億元，每股稅後盈餘 1.17 元，股東權益報酬率 9.05%，年底每股淨值為 13.22 元。 ■ 三年內發展全行佈建與資訊安全監控中心。 ■ 確實執行審議風險管理政策與風險胃納或限額、定期檢視風險管理。 	自 2018 年起連續 3 年入選道瓊永續指數(Dow Jones Sustainability Index, DJSI)「世界指數」和「新興市場指數」成份股。

目錄

董事長的話

總經理的話
(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

二、優質服務

三、永續金融

四、友善職場

五、綠色營運

六、社會影響力

利害關係人議合

步驟一：利害關係人鑑別與溝通

步驟二：衝擊度與關注度衡量

步驟三：重大主題邊界與管理方針

特定議題回應

附錄

利害關係人	對台新重要性	溝通管道及頻率	主要關注主題	回應內容	溝通成效
主管機關	政府政策監理強度直接影響企業運作方式和發展方向，台新嚴格遵守規範，並追求高標準的表現	<ul style="list-style-type: none"> ■ 即時：電話、郵件、書面信函回覆 ■ 不定期：政策宣導會議及座談、監理及查核活動 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 公司治理 ■ 誠信經營 ■ 風險管理及內部控制 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 全體董事皆符合「上市上櫃公司董事、監察人進修推行要點」之規範。 ■ 對於違反從業道德情節重大的行為抱持零容忍態度，主動通報主管機關，並配合調查。 ■ 確實執行審議風險管理政策與風險胃納或限額、定期檢視風險管理。 	2020年董事會及功能性委員會評估結果為「超越目標」(外部評估每三年一次，最近一次外部評估已於2021年4月完成)。
供應商	優質素材／設備和穩定的合作關係，幫助企業維持各項營運所需，共創永續經營價值鏈	<ul style="list-style-type: none"> ■ 即時(新約或換約)：供應商承諾書 ■ 每年：人權問卷調查及教育訓練、供應商自行評估問卷調查 ■ 不定期：業務說明會、議價會議 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 誠信經營 ■ 營運績效 ■ 供應商永續管理 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 訂定《誠信經營守則》嚴禁任何不正當利益。 ■ 全年稅後淨利創下歷年新高達 145 億元。 ■ 建立完善的供應商評鑑及管理機制並定期召開供應商大會。 	於2020年持續供應商大會，建立多元溝通及經驗交流的模式。
社區	社區和社會大眾的認同驅動企業重視公共利益，並與社區共好、深耕在地社群	<ul style="list-style-type: none"> ■ 每月：慈善電子報 ■ 每2週：午間音樂會 ■ 每年：聖誕／春節主題節慶活動、台新藝術獎、「您的一票決定愛的力量」網路票選 ■ 不定期：社區理財講座、兒童理財營、公益／藝文／體育／學術活動、志工活動 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 在地關懷 ■ 誠信經營 ■ 金融科技／數位創新 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 切入社會公益、藝文推廣、體育推動與學術交流四大主軸。 ■ 訂定《誠信經營守則》嚴禁任何不正當利益。 ■ 積極跨業結盟，支援核心業務並與金融科技(FinTech)合作。 	品牌好感認同度達 93%。
媒體	向社會大眾傳遞正確訊息，維持企業正面形象	<ul style="list-style-type: none"> ■ 即時：記者會、說明會、新聞稿、發言人機制 ■ 不定期：媒體餐敘 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 金融科技／數位創新 ■ 人才招聘及培育 ■ 營運績效 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 就重大事項發布新聞稿或聲明稿。 	及時溝通重要訊息，減少錯誤資訊對公司的損害。

目錄

董事長的話

總經理的話
(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

二、優質服務

三、永續金融

四、友善職場

五、綠色營運

六、社會影響力

利害關係人議合

步驟一：利害關係人鑑別與溝通

步驟二：衝擊度與關注度衡量

步驟三：重大主題邊界與管理方針

特定議題回應

附錄

步驟二：衝擊度與關注度衡量

40主管進行衝擊度調查

透過永續主題的蒐集與標竿分析，台新統整出21項永續主題。為瞭解各項永續主題對台新金控內部營運的影響，以及對外部環境、經濟及社會的雙向衝擊程度，由各業務權責單位、各子公司及兩大基金會等共計40位一級主管，依永續主題在環境、社會、治理各面向的影響，進行衝擊度評分。

7場次焦點團體座談進行關注度調查

為瞭解台新各利害關係人的主要關注主題，依利害關係人類別舉辦7場次焦點團體座談會，訪談對象以與各類利害關係人深度互動的權責單位代表為主，進行各項永續主題的關注度評分，共計參與代表達40人次。

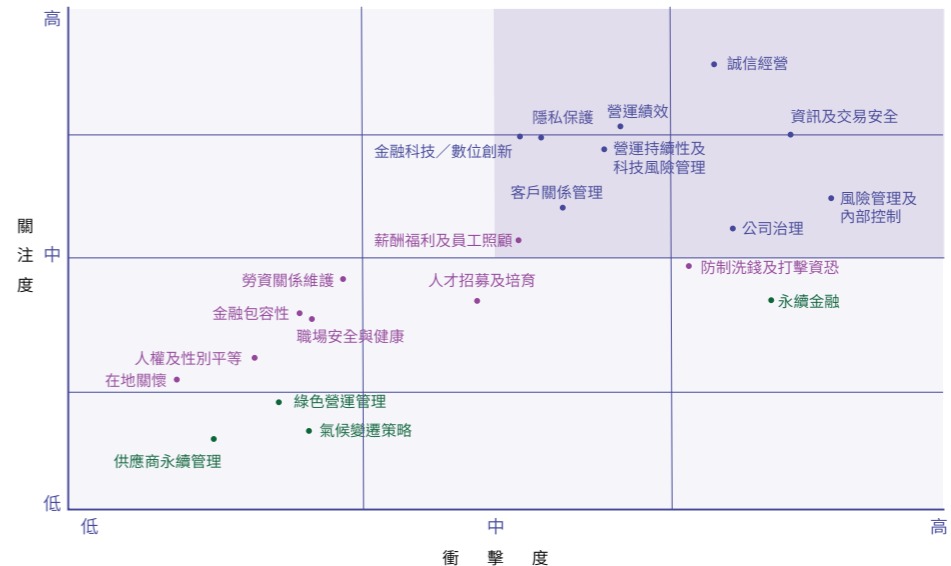
31份主題報告作為合理性分析基礎

產出矩陣落點，並參酌14份國際永續趨勢報告和17份國內外金融同業永續主題報告，進行合理性分析，目的在於降低因認知不足而造成的偏差，確保2020年主題排序結果的合理性。

10項重大主題由CSR委員會確認

於CSR委員會由6位執行委員與相關功能小組高階管理階層，共同檢視並討論主題矩陣圖，最終確認2020年度10項重大主題。

2020年重大主題矩陣圖



重大主題	對應 GRI 準則 揭露項目或主題	對台新的意義						對應章節	
		對外衝擊			對內衝擊				
		自然環境	社會	經濟發展	政策制定	獲利能力	品牌形象		未來表現
公司治理	(102)治理			✓	✓	✓	✓	✓	公司治理 ↗
誠信經營	(102)治理、(205)反貪腐、(419)社會經濟法規遵循		✓	✓	✓		✓	✓	誠信經營 ↗
風險管理及內部控制	(201)經濟績效			✓	✓		✓	✓	風險管理及內部控制 ↗
資訊及交易安全	(418)客戶隱私			✓	✓		✓	✓	資訊及交易安全 ↗
營運持續性及科技 風險管理	(203)間接經濟衝擊			✓	✓		✓	✓	營運持續性及科技風險管理 ↗
營運績效	(201)經濟績效			✓	✓		✓	✓	營運績效 ↗
客戶關係管理	(416)顧客健康與安全		✓		✓	✓	✓	✓	客戶關係管理 ↗
金融科技/數位創新	(203)間接經濟衝擊	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	金融科技/數位創新 ↗
隱私保護	(418)客戶隱私		✓		✓		✓	✓	隱私保護 ↗
薪酬福利及員工照顧	(201)經濟績效、(401)勞雇關係、(405)員工多元化 與平等機會		✓	✓	✓		✓	✓	薪酬福利及員工照顧 ↗

目錄

董事長的話

總經理的話
(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

二、優質服務

三、永續金融

四、友善職場

五、綠色營運

六、社會影響力

利害關係人議合

步驟一：利害關係人鑑別與溝通

步驟二：衝擊度與關注度衡量

步驟三：重大主題邊界與管理方針

特定議題回應

附錄

步驟三：重大主題邊界與管理方針

台新參照 GRI 準則(GRI Standards)之規範，不僅針對 10 項重大主題，亦完整說明所有 21 項永續主題衝擊的邊界、風險與機會、管理方針，持續公開揭露我們的承諾並落實管理。價值鏈邊界從上游的採購，至台新本身之營運、產品及服務之研發、行銷、銷售，到最終的客戶使用階段。依據直接、促成與商業關係三種方式，釐清衝擊發生的位置。同時，此 21 項永續主題可能對台新產生之風險與機會，亦透過相關責任部門逐一確認。藉由制定政策、勇於承諾與積極行動三步驟之管理方針，來避免、減緩、轉移風險之衝擊，定位台新之機會點以發展未來商機。關於 21 項永續主題之短、中、長期目標，已呈現於本報告書「邁向 SDGs 之永續績效」小節之中。

2020 年永續主題	價值鏈邊界					
	採購	營運	研發	行銷	銷售	客戶使用
公司治理		●				
誠信經營	■	●			●	
風險管理及內部控制	■	●		●		
防制洗錢及打擊資恐		●			●	▲
資訊及交易安全		●	●		●	▲
營運持續性及科技風險管理		●	●			
營運績效	■	●	●	●	●	
氣候變遷策略	■	●	●		●	▲
永續金融		●	●		●	▲
綠色營運管理	■	●				
供應商永續管理	■	●				
客戶關係管理		●		●	●	▲
隱私保護		●	●	●	●	▲
金融科技 / 數位創新		●	●	●	●	▲
金融包容性		●	●	●	●	▲
人才招聘及培育		●	●			
薪酬福利及員工照顧	■	●				
勞資關係維護		●				
人權及性別平等		●				
職場安全與健康	■	●				
在地關懷		●				

●：直接、■：促成、▲：商業關係

目錄

董事長的話

總經理的話
(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

二、優質服務

三、永續金融

四、友善職場

五、綠色營運

六、社會影響力

利害關係人議合

步驟一：利害關係人鑑別與溝通

步驟二：衝擊度與關注度衡量

步驟三：重大主題邊界與管理方針

特定議題回應

附錄

特定議題回應

彰化銀行投資案

利害關係人類別	關注主題	詢問時間	台新回應方式
投資人	(1) 彰化銀行投資案說明 (2) 台新金控維護股東權益作為及進度說明	2020 全年	由 IR(投資人關係部門)以 e-mail、電話、法人說明會或是面對面會議說明相關議題，並輔以網頁資訊揭露(包括但不限於重大訊息、新聞稿等形式)
媒體			溝通方式包括電話、e-mail、記者會、說明會、新聞稿等，若媒體報導與實際情形有差異，即由公關部統一說明

彰化銀行投資案說明

台新金控於 2005 年 7 月 22 日參與彰化銀行 14 億股特別股公開競標，競標者除國內法人(包括兆豐金控、富邦金控及台新金控)外，亦有國外專業法人機構(即新加坡淡馬錫控股公司)參與，最後由台新金控以總價約新台幣 365.68 億元得標，並經金融監督管理委員會核准後進行投資，取得彰化銀行 22.55% 股權成為單一最大股東。

財政部先後於 2005 年 7 月 5 日公告及 2005 年 7 月 21 日透過彰化銀行交付參與「2005 年彰化銀行現金增資案」投標人之公函，承諾支持並移轉彰化銀行經營管理權予得標人，公函中明文表示「本部持股在未出售前，如得標投資人仍為最大股東者，本部將不改變由最大股東主導該行經營權之政策」，財政部同意支持得標人取得彰銀董、監事過半數席次；彰化銀行於 2005、2008 及 2011 年進行董監事改選時，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。

惟 2014 年彰化銀行董事改選時，財政部卻背棄 2005 年書面承諾，於彰化銀行股東臨時會前號召公股行庫及公營機構購入彰化銀行股份，並大肆徵求股東會委託書，造成台新金控在仍為彰化銀行最大股東之情形下，卻僅於 9 席董事席次中當選 2 席普通董事及 1 席提名之獨立董事，並直接導致彰化銀行依金融控股公司法第 4 條之規定已非屬台新金控子公司。

財政部背棄 2005 年書面承諾導致台新金控喪失對彰化銀行之經營管理權，造成台新金控鉅額損失並影響股東權益，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，除委請律師向臺灣臺北地方法院對財政部提起民事訴訟並聲請假處分外，亦向監察院提出陳情，以期藉由司法公斷及行政監督機制，促使財政部踐行 2005 年之書面承諾，恢復台新金控對彰化銀行之經營管理權。

目錄

董事長的話

總經理的話
(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

二、優質服務

三、永續金融

四、友善職場

五、綠色營運

六、社會影響力

利害關係人議合

步驟一：利害關係人鑑別與溝通

步驟二：衝擊度與關注度衡量

步驟三：重大主題邊界與管理方針

特定議題回應

附錄

台新金控維護股東權益作為及進度說明

2014 年：台新金控對財政部提起民事訴訟、假處分，並向監察院陳情

2015 年：監察院通過調查報告，指出財政部未考量政府之施政或作為應有其連貫性及一致性，並基於維持官民股和諧共治，以維護彰化銀行全體股東最大利益之考量，於彰化銀行董事改選前，善盡協商之能事，盡最大努力溝通協調，致引發爭議，並有損害政府誠信形象之虞，顯有欠當。

2016 年：臺灣臺北地院判決確認財政部與台新金控間以「財政部在台新金控仍屬彰化銀行最大股東之期間內，不得妨礙台新金控指派之代表人當選彰化銀行全體董事席次過半數之董事席次」為內容之契約關係存在。

2017 年：臺灣高等法院宣判，確認台新金控與財政部間關於「財政部持有彰化銀行之股份未出售前、且台新金控仍為彰化銀行最大股東者，財政部應支持台新金控指派之代表人當選彰化銀行全體董事席次過半數之普通董事席次」之契約關係存在。財政部不服該判決，上訴至最高法院。

2019 年：最高法院因認為雙方間之契約是否為表決權拘束契約、契約迄今已 13 年是否有違公序良俗等議題須予釐清，因而廢棄原判決關於確認兩造契約關係存在及該訴訟費用部分，發回臺灣高等法院。

2020 年：臺灣高等法院(更一審)宣判，確認「財政部對彰銀持股未出售前、且台新金控仍為彰銀最大股東者，財政部應支持(包括但不限於不得妨礙)台新金控指派之代表人當選彰銀四席之普董席次」之契約關係存在。雙方對於判決不服的部份已提起上訴，目前最高法院審理中。

經由以上回應，投資人與媒體可充分了解本議題之主要進度。或可至本公司官方網站「特定議題」查詢台新對於本案之相關回應。



專行專為強化方案

利害關係人類別	關注主題	詢問時間	台新回應方式
主管機關、投資人、客戶、媒體	未來如何防範理專不當行為？	2019-2020 年	通報主管機關、書面信函或是函文回覆、客服電話

有關理專行為相關的強化方案，台新除持續 2019 年的措施，2020 年起更陸續增加全方位的規劃並說明如下：

- 一、建立 KYE 機制 (Know Your Employee): 以定期關懷員工來了解心理與近況，達到事前防範作用
- 二、擴大進行教育訓練：啟動全面性銀行作業主管及前線櫃台之教育訓練，並在 2020/11-2021/01 期間累計 117 場，7,302 人次參與
- 三、持續強化系統面的即時風險監控：除原來已完成之 2 項報表外，再新增 2 項：
 1. 監控報表 - 強化透過系統及早發現異常資金往來之交易
 2. 保留交易過程影音 - 並建立抽查管理機制以落實作業程序及交易過程之監督
- 四、加強客戶自我保護意識：透過客戶說明會播放宣導影片、定期寄發電子報等，與客戶持續溝通並提升客戶自我保護之意識。另也規劃客戶可隨時從行動或網路銀行下載即時對帳單資訊，避免雙方資訊不一致的風險

[更多細節請見 2019 CSR 報告書 P.131](#)

目錄

董事長的話

總經理的話
(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

二、優質服務

三、永續金融

四、友善職場

五、綠色營運

六、社會影響力

利害關係人議合

步驟一：利害關係人鑑別與溝通

步驟二：衝擊度與關注度衡量

步驟三：重大主題邊界與管理方針

特定議題回應

附錄

台新金控併購保德信人壽

利害關係人類別	關注主題	詢問時間	台新回應方式
主管機關、客戶、股東、媒體	(1) 台新金控的併購動機 (2) 併購案影響和未來發展方向	2020 年 8 月至今	主管機關函文回覆、重大訊息、新聞稿、記者會

台新金控的併購動機

保德信人壽是一家優質的保險公司，在臺深耕超過 30 年。在臺灣的外商保險公司中，總資產排名第四，管理嚴謹；在財務體質、保單持續率、銷售服務品質以及企業社會責任等方面均表現優異，更是唯一榮獲金管會八度認可的模範壽險公司。

保德信人壽一直也是台新的重要合作夥伴之一，雙方合作銀行保險 (Bancassurance) 成效顯著。本交易完成後，不僅可完備台新金融版圖，藉由銀行、證券與保險三大業務資源的整合，提供更多元化的金融商品與優質服務予客戶外；保德信人壽加入台新大家庭後，原有的優質團隊將有更堅實的平台作為支援，保戶權利不僅未受影響，反而受到更創新及多元化的金融商品服務。

併購案影響和未來發展方向

納入保德信人壽後，台新金控得利用保德信人壽現有資源積極研發、設計更切合消費者需求之人身保險商品，旗下台新銀行並得藉此更充分滿足消費者一次購足之需求；保德信人壽之人身保險商品，更得透過台新銀行之通路資源，增加行銷通路。綜上，台新金控納入保德信人壽後，將使台新金控產生經營綜效、提升效率、節省成本，並增加消費者利益，對於整體經濟應有助益。

台新金控集團之前雖無保險子公司，但長期經營銀行保險 (Bancassurance) 業務，成效顯著，將來納入保德信人壽後，仍將秉持長期經營之初心，規劃經營保險業務，提供集團旗下客戶更多元且完整之金融產品與服務，增加客戶對台新金控之向心力，同時透過保德信人壽自身之產品設計團隊，研發出適合客戶之客製化商品，將客戶資產留在金控集團體系內，替台新金控創造更優異之經營績效表現

保德信人壽是一家體質優良的公司，擁有優質的團隊及完善的產品，加入台新金控大家庭後，相信會發揮加乘效果，為整體金控集團之公司、股東、員工及客戶帶來更大的效益。

簡訊詐騙事件的因應措施

利害關係人類別	關注主題	詢問時間	台新回應方式
主管機關、客戶、媒體	台新緊急應變措施	2021 年 第 1 季	客服電話、官網公告、網行銀簡訊及推播、通報主管機關

事件說明：

詐騙集團透過釣魚簡訊夾帶連結偽冒本行網銀網站，藉此騙取客戶網銀帳密及簡訊 OTP 進行手機綁定後，再進行盜轉。

因應措施：

- (1) 在網站公告及簡訊及推播，警示本行客戶防範此類詐騙手法。
- (2) 強化網銀手機綁定機制，客戶需用金融卡或進線客服執行手機綁定。
- (3) 透過機器人方式搜尋詐騙釣魚網站，一經發現，立即通報資安公司進行下架作業，並通報 F-ISAC 金融資安資訊中心及檢警單位進行防堵。

目錄

董事長的話

總經理的話

(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

二、優質服務

三、永續金融

四、友善職場

五、綠色營運

六、社會影響力

利害關係人議合

附錄

關於本報告書

GRI 準則揭露項目

GRI 金融服務業補充指引

上市公司編製與申報企業社會責任報告書作業辦法

ISO 26000 社會責任指引國際標準對照表

永續會計準則委員會 (SASB) 對照表

外部保證聲明

關於本報告書

本報告書為台新金融控股(股)公司(簡稱為「台新金控」或「台新」)2020年企業社會責任報告書(簡稱為本報告書),並依據 AA1000AS v3 第二類型中度保證等級,由 BSI 英國標準協會台灣分公司(BSI Taiwan)查證通過。關於本報告書之報告週期、範圍、聯絡方式及其他相關資訊,如下列所示:



報告書管理

台新金控訂定《企業社會責任報告書作業要點》管理報告書編製相關的流程與運作方式。報告書編製組織由企業永續經營委員會下之CSR報告書執行小組負責,由各單位及各子公司共50位代表組成,編製流程包含規劃與分析、資料收集、報告書編撰和確信查證等。



邊界與數據

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、台新資產管理、台新創投)及二基金會(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,環境數據以全金控為邊界。



編撰原則

本報告書資訊揭露依據全球永續性報告協會(Global Reporting Initiative, GRI)永續性報告準則(GRI Standards)核心選項、金融業補充指引以及「台灣證券交易所上市公司編製與申報企業社會責任報告書作業辦法」與主管機關及相關單位等規範或指引,並以符合國際整合性報導委員會(IIRC)之國際整合性報導(Integrated Reporting, IR)架構精神進行編製。



發行資訊

本報告書為台新金控第八本(2020年)企業社會責任報告書,揭露2020年度企業社會責任與永續發展事項之執行情形。部分資料因整合需求不限於當年度,並依規定每年出版及公開揭露。前一本報告書發行時間為2020年6月。



聯絡方式

任何對於本報告書或台新金控企業社會責任規劃與實踐之建議,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
- 電話:+886-2-23268888 #2315, #2306
- 傳真:+886-2-37076680

目錄

董事長的話

總經理的話

(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

二、優質服務

三、永續金融

四、友善職場

五、綠色營運

六、社會影響力

利害關係人議合

附錄

關於本報告書

GRI 準則揭露項目

GRI 金融服務業補充指引

上市公司編製與申報企業社會責任報告書作業辦法

ISO 26000 社會責任指引國際標準對照表

永續會計準則委員會 (SASB) 對照表

外部保證聲明

GRI 準則揭露項目

核心要求	GRI 準則編號	GRI 準則標題	揭露項目編號	準則版次	揭露項目標題	章節名稱	符合核心揭露	自願揭露	頁碼	補充說明
核心		一般揭露	102-1	2016	組織名稱	產品服務	●		4	
核心		一般揭露	102-2	2016	活動、品牌、產品與服務	產品服務	●		4	
核心		一般揭露	102-3	2016	總部位置	產品服務	●		4	
核心		一般揭露	102-4	2016	營運據點	產品服務	●		4	
核心		一般揭露	102-5	2016	所有權與法律形式	產品服務	●		4	股權分佈相關資訊請參考 2020 年報
核心		一般揭露	102-6	2016	提供服務的市場	產品服務	●		4	
核心		一般揭露	102-7	2016	組織規模	產品服務	●		4	
核心		一般揭露	102-8	2016	員工與其他工作者的資訊	產品服務 多元任用	●		4 74-76	
核心		一般揭露	102-9	2016	供應鏈	供應商永續管理	●		103-106	
核心		一般揭露	102-10	2016	組織與其供應鏈的重大改變	特定議題回應	●		132	
核心		一般揭露	102-11	2016	預警原則或方針	風險與機會分析	●		32	
核心		一般揭露	102-12	2016	外部倡議	專業參與 永續活動記事	●		11 23	
核心		一般揭露	102-13	2016	公協會的會員資格	專業參與	●		23	
核心		一般揭露	102-14	2016	決策者的聲明	董事長的話 總經理的話	●		1 2	
		一般揭露	102-15	2016	關鍵衝擊、風險及機會	風險與機會分析 風險與機會管理		●	32 70-72	
核心		一般揭露	102-16	2016	價值、原則、標準及行為規範	誠信經營	●		24-26	
		一般揭露	102-17	2016	倫理相關之建議與關切事項的機制	誠信經營		●	24-26	
核心	GRI 102	一般揭露	102-18	2016	治理結構	CSR 委員會運作 公司治理架構 氣候變遷治理	●		11 20 70	
		一般揭露	102-19	2016	授予權責	CSR 委員會運作 風險與機會管理		●	11 72	
		一般揭露	102-20	2016	高階管理階層對經濟、環境和社會主題之責任	CSR 委員會運作 氣候變遷治理		●	11 70	
		一般揭露	102-21	2016	與利害關係人諮商經濟、環境和社會主題	CSR 委員會運作 利害關係人議合 氣候變遷策略		●	11 128-131 71	
		一般揭露	102-22	2016	最高治理單位與其委員會的組成	公司治理架構		●	20	
		一般揭露	102-23	2016	最高治理單位的主席	公司治理架構		●	20	
		一般揭露	102-24	2016	最高治理單位的提名與遴選	董事會組成及運作		●	21-22	
		一般揭露	102-25	2016	利益衝突	董事會組成及運作		●	21-22	
		一般揭露	102-26	2016	最高治理單位在設立宗旨、價值觀及策略的角色	CSR 委員會運作 氣候風險韌性		●	11 70-72	
		一般揭露	102-27	2016	最高治理單位的群體智識	CSR 委員會運作 董事會組成及運作 氣候風險韌性		●	11 21-22 70-72	
	一般揭露	102-28	2016	最高治理單位的績效評估	董事會組成及運作		●	21-22		
	一般揭露	102-29	2016	鑑別與管理經濟、環境和社會衝擊	CSR 委員會運作 風險管理及內部控制 氣候風險韌性 利害關係人議合		●	11 26-35 70-72 128-131		
	一般揭露	102-30	2016	風險管理流程的有效性	CSR 委員會運作 風險管理及內部控制 風險與機會管理		●	11 26-35 72 64-70		
	一般揭露	102-31	2016	經濟、環境和社會主題的檢視	永續金融 永續經營 永續金融		●	11-18 64-70		

目錄

董事長的話

總經理的話

(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

二、優質服務

三、永續金融

四、友善職場

五、綠色營運

六、社會影響力

利害關係人議合

附錄

關於本報告書

GRI 準則揭露項目

GRI 金融服務業補充指引

上市公司編製與申報企業社會責任報告書作業辦法

ISO 26000 社會責任指引國際標準對照表

永續會計準則委員會 (SASB) 對照表

外部保證聲明

核心要求	GRI 準則編號	GRI 準則標題	揭露項目編號	準則版次	揭露項目標題	章節名稱	符合核心揭露	自願揭露	頁碼	補充說明
		一般揭露	102-32	2016	最高治理單位於永續性報導的角色	CSR 委員會運作		●	11	
		一般揭露	102-33	2016	溝通關鍵重大事件	CSR 委員會運作 利害關係人議合		●	11 128-129	
		一般揭露	102-34	2016	關鍵重大事件的性質與總數	CSR 委員會運作 利害關係人議合		●	11 128-131	
		一般揭露	102-35	2016	薪酬政策	高階經理人薪酬政策		●	23	
		一般揭露	102-36	2016	薪酬決定的流程	高階經理人薪酬政策		●	23	
核心		一般揭露	102-40	2016	利害關係人團體	利害關係人議合	●		128-129	
核心		一般揭露	102-41	2016	團體協約	-	●			台新員工未成立工會，故無簽訂團體協約，惟台新均定期辦理勞資會議，以確保勞資溝通管道暢通。
核心		一般揭露	102-42	2016	鑑別與選擇利害關係人	利害關係人議合	●		128-131	
核心		一般揭露	102-43	2016	與利害關係人溝通的方針	利害關係人議合	●		128-131	
核心		一般揭露	102-44	2016	提出之關鍵主題與關注事項	利害關係人議合	●		128-131	
核心	GRI 202	一般揭露	102-45	2016	合併財務報表中所包含的實體	產品服務	●		4	詳台新金控官網 2020 年財報 ↗
核心		一般揭露	102-46	2016	界定報告書內容與主題邊界	關於本報告書 利害關係人議合	●		134 128-131	
核心		一般揭露	102-47	2016	重大主題表列	永續主題分析利害關係人議合	●		130-131	
核心		一般揭露	102-48	2016	資訊重編		●			無此情事
核心		一般揭露	102-49	2016	報導改變	永續主題分析	●		131	
核心		一般揭露	102-50	2016	報導期間	關於本報告書	●		134	
核心		一般揭露	102-51	2016	上一次報告書的日期	關於本報告書	●		134	
核心		一般揭露	102-52	2016	報導週期	關於本報告書	●		134	
核心		一般揭露	102-53	2016	可回答報告書相關問題的聯絡人	關於本報告書	●		134	
核心		一般揭露	102-54	2016	依循 GRI 準則報導的宣告	關於本報告書	●		134	
核心		一般揭露	102-55	2016	GRI 內容索引	GRI 指標對照表	●		135-137	
核心		一般揭露	102-56	2016	外部保證/確信	外部保證聲明書	●		140	
核心		管理方針	103-1	2016	解釋重大主題及其邊界	價值鏈與價值創造 永續主題分析	●		5-6 16-18	
核心	GRI 103	管理方針	103-2	2016	管理方針及其要素	永續主題管理方針	●		16-18	
核心		管理方針	103-3	2016	管理方針的評估	永續主題管理方針	●		13-15	
			201-1	2016	組織所產生及分配的直接經濟價值	營運財務表現		●	43	
			201-2	2016	氣候變遷所產生的財務影響及其他風險與機會	氣候風險韌性		●	70-72	
	GRI 201	經濟績效	201-3	2016	定義福利計劃義務與其他退休計畫			●		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。福利金提撥比例分別為台新每月營業收入總額 0.05%~0.15%，員工每月薪津 0.5%。
			201-4	2016	自政府取得之財務補助		●			無接受政府補助
	GRI 202	市場地位	202-2	2016	雇用當地居民為高階管理階層的比例	多元任用	●			重要營運據點為台灣，高階管理階層 100% 為台灣居民
			203-1	2016	基礎設施的投資與支援服務的發展及衝擊	金融包容性 社會影響力		●		
	GRI 203	間接經濟衝擊	203-2	2016	顯著的間接經濟衝擊，包括衝擊的程度	金融科技 / 數位創新 金融包容性 社會影響力	●			
			205-2	2016	有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練	誠信經營落實		●		
	GRI 205	反貪腐	205-3	2016	已確認的貪腐事件及採取的行動		●			未發生貪腐事件
	GRI 206	反競爭行為	206-1	2016	反競爭行為、反托拉斯和壟斷行為的法律行動		●			無此情事

目錄

董事長的話

總經理的話

(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

二、優質服務

三、永續金融

四、友善職場

五、綠色營運

六、社會影響力

利害關係人議合

附錄

關於本報告書

GRI 準則揭露項目

GRI 金融服務業補充指引

上市公司編製與申報企業社會責任報告書作業辦法

ISO 26000 社會責任指引國際標準對照表

永續會計準則委員會 (SASB) 對照表

外部保證聲明

核心要求	GRI 準則編號	GRI 準則標題	揭露項目編號	準則版本	揭露項目標題	章節名稱	符合核心揭露	自願揭露	頁碼	補充說明
			302-1	2016	組織內部的能源消耗量	節能減碳		●	100-101	ISO 50001、ISO 14064-1:2006
	GRI 302	能源	302-3	2016	能源密集度	節能減碳		●	100-101	
			302-4	2016	減少能源消耗	節能減碳		●	100-101	
			302-5	2016	降低產品和服務的能源需求	資源有效利用		●	101-103	
			303-5	2018	耗水量	資源有效利用		●	101-103	
	GRI 303	水與放流水								
	GRI 305	排放	305-1	2016	直接(範疇一)溫室氣體排放	績效指標與目標 節能減碳		●	72 100-101	ISO 14064-1:2006
			305-2	2016	能源間接(範疇二)溫室氣體排放	績效指標與目標 節能減碳		●	72 100-101	ISO 14064-1:2006
			305-3	2016	其他間接(範疇三)溫室氣體排放	節能減碳		●	100-101	
			305-4	2016	溫室氣體排放密集度	節能減碳		●	100-101	
			305-5	2016	溫室氣體排放減量	節能減碳		●	100-101	
	GRI 306	廢汙水和廢棄物	306-2	2016	按類別及處置方法劃分的廢棄物	資源有效利用		●	101-103	
	GRI 307	環境法規遵循	307-1	2016	因環境層面違反法律和規定被處巨額罰款的金額		●			未發生環境相關裁罰
	GRI 308	供應商環境評估	308-2	2016	供應鏈對環境的負面影響，以及所採取的行動	供應商管理規範 供應商風險評估		●	103-104 104-106	
	GRI 401	勞雇關係	401-1	2016	新進員工和離職員工	招募管道與方式 績效管理	●		74	
			401-2	2016	提供給全職員工(不包含臨時或兼職員工)的福利	薪酬福利及員工照顧	●		83	
			401-3	2016	育嬰假	員工福利及照顧 台新人權政策		●	84-86	
	GRI 402	勞/資關係	402-1	2016	關於營運變化的最短預告期		●			依據相關法規規定
	GRI 403	職業安全衛生	403-9	2018	職業傷害	職場安全		●	93-34	
	GRI 404	訓練與教育	404-1	2016	每名員工每年接受訓練的平均時數	人才培育	●		76-81	
			404-2	2016	提升員工職能及過渡協助方案	人才培育	●		76-81	
			404-3	2016	定期接受績效及職業發展檢核的員工比例	績效管理	●		83	
	GRI 405	員工多元化與平等機會	405-1	2016	治理單位與員工的多元化	多元任用	●		74-76	
			405-2	2016	女男基本薪資和薪酬的比率	薪酬政策	●		82	
	GRI 406	不歧視	406-1	2016	歧視事件以及組織採取的改善行動			●		無此情事
	GRI 407	結社自由與團體協商	407-1	2016	可能面臨結社自由與團體協商風險的營運據點或供應商			●		無此情事
	GRI 408	童工	408-1	2016	營運據點和供應商使用童工之重大風險	台新人權政策		●	89	無此情事
	GRI 409	強迫或強制勞動	409-1	2016	具強迫或強制勞動事件重大風險的營運據點和供應商			●		無此情事
	GRI 411	原住民權利	411-1	2016	涉及侵害原住民權利的事件			●		無此情事
	GRI 412	人權評估	412-2	2016	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	人權及性別平等		●	89-93	
	GRI 414	供應商社會評估	414-2	2016	供應鏈中負面的社會衝擊以及所採取的行動	供應商風險評估		●	104-106	
	GRI 415	公共政策	415-1	2016	政治捐款			●		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。
	GRI 417	行銷與標示	417-1	2016	產品和服務資訊與標示的要求			●		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。
			417-2	2016	未遵循產品與服務之資訊與標示法規的事件		●			無此情事
			417-3	2016	未遵循行銷傳播相關法規的事件		●			無此情事
	GRI 418	客戶隱私	418-1	2016	經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	個資保護申訴		●	53	
	GRI 419	社會經濟法規遵循	419-1	2016	違反社會與經濟領域之法律和規定	法令遵循		●	33	

目錄

董事長的話

 總經理的話
(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

二、優質服務

三、永續金融

四、友善職場

五、綠色營運

六、社會影響力

利害關係人議合

附錄

關於本報告書

GRI 準則揭露項目

GRI 金融服務業補充指引

上市公司編製與申報企業社會責任報告書作業辦法

ISO 26000 社會責任指引國際標準對照表

 永續會計準則委員會 (SASB)
對照表

外部保證聲明

GRI 金融服務業補充指引

揭露項目編號	準則版次	揭露項目標題	章節	頁碼
產品組合				
FS1	G4	適用於各經營業務之具體環境和社會要素之相關政策	CSR 委員會運作 公司治理架構 氣候風險韌性	11 20 70-72
FS2	G4	在各經營業務進行環境和社會風險評估與篩選的流程	永續金融	64-70
FS3	G4	監督客戶是否執行和遵守在協議或交易所要求的環境及社會政策的流程	永續金融	64-70
FS4	G4	各經營業務用以改善員工的執行能力的程序，以落實與該經營業務有關的環境和社會政策與流程	永續金融	64-70
FS5	G4	與客戶/被投資之機構/商業夥伴在環境與社會的風險及機會之互動狀況	永續金融 金融包容性 供應商永續管理規範	64-70 60-62 103-104
FS6	G4	根據特定區域、公司規模(微型、中小型和大型)以及行業類別，統計各產品組合佔各經營業務的百分比	金融包容性	60-62
FS7	G4	各經營業務為創造社會效益所設計的產品與服務，依目的細分其貨幣價值	金融包容性	60-62
FS8	G4	各經營業務為創造環境效益所設計的產品與服務，依目的細分其貨幣價值	永續金融	64-70
當地社區				
FS14	G4	倡導提供弱勢族群更好的金融服務相關措施	金融包容性	60-62
產品與服務標示				
FS15	G4	金融產品和服務之公平設計及銷售的相關政策	客戶關係管理	47-51
FS16	G4	倡導強化各類型受益人的金融知識之相關措施	金融包容性	60-62

上市公司編製與申報企業社會責任報告書作業辦法

辦法	說明	報告書章節	頁碼
第三條第二項	企業社會責任報告書內容應涵蓋相關環境、社會及公司治理之風險評估，並訂定相關績效指標以管理所鑑別之重大主題。	CSR 委員會運作 公司治理架構 永續政策與行動 永續主題管理方針 利害關係人鑑別與溝通	11 20 64-70 16-18
第四條第四項(一)	企業非擔任主管職務之全時員工人數、非擔任主管職務之全時員工薪資平均數及中位數，及前三者與前一年度之差異。	多元任用 薪酬政策	74-76 82
第四條第四項(二)	企業對氣候相關風險與機會之治理情況、實際及潛在與氣候相關之衝擊、如何鑑別、評估與管理氣候相關風險及用於評估與管理氣候相關議題之指標與目標。	風險管理機制 風險與機會分析 氣候風險韌性	70-72 26-32

ISO 26000 社會責任指引國際標準對照表

揭露項目編號	揭露項目標題	章節	頁碼
組織治理	執行目標時下決策與實施的系統	CSR 委員會運作 公司治理架構	11 20
	符合法規並避免因人權問題造成之風險之查核	人權及性別平等 供應商風險評估	89-93 104-106
人權	人權的風險處境	人權及性別平等	89-93 104-106
	避免有同謀關係—直接、利益及沉默等同謀關係	公司治理 誠信經營 風險管理及內部控制	20-23 24-26 26-35
	解決委屈	勞資關係維護	87-88
	歧視與弱勢族群	人權及性別平等	89-93
	公民與政治權	人權及性別平等	89-93
	經濟、社會與文化權 工作的基本權利	人權及性別平等 人權及性別平等	89-93 89-93
勞動實務	聘僱與聘僱關係 工作條件與社會保護	人才招聘及培育 友善職場	74-81 73-97
	社會對話 工作的健康與安全	友善職場 職場安全與健康	73-97 93-97
	人力發展與訓練	人才招聘及培育	74-81
環境永續	污染預防	綠色營運	98-106
	永續資源利用	綠色營運管理	99-103
	氣候變遷減緩與適應	永續金融 綠色營運	63-72 98-106
	環境永續保護，生物多樣性與自然棲息地修復	永續金融 綠色營運	63-72 98-106
公平運作實務	反貪腐	誠信經營	24-26
	負責任的政治參與 公平競爭	報告年度內無參與政治活動 誠信經營	24-26
	促進價值鏈的社會責任	創造永續價值 誠信經營方針	5-6 24
	尊重智慧財產權	推動金融科技 客戶關係管理	54-55 47-51
	公平的行銷、資訊與契約的實務 保護消費者的健康與安全	永續金融 永續金融	63-72 63-72
消費者議題	消費者服務、支援、抱怨與爭議解決	客戶關係管理	47-51
	隱私保護	隱私保護	52-53
	消費者資料保護與隱私	資訊及交易安全	37-39
社區參與及發展	提供必要的服務 教育與認知	客戶關係管理 客戶關係管理	47-51 47-51
	社區參與 教育與文化	社會影響力 社會影響力	107-126 107-126
	增加就業與技術發展	人才招聘及培育 在地關懷力	74-81 115-126
	科技發展	金融科技/數位創新	54-59
	創造財富與收入	金融包容性 在地關懷力	60-62 115-126
	健康	職場安全與健康 在地關懷力	93-97 115-126
	社會投資	社會影響力	107-126

目錄

董事長的話

總經理的話
(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

二、優質服務

三、永續金融

四、友善職場

五、綠色營運

六、社會影響力

利害關係人議合

附錄

關於本報告書

GRI 準則揭露項目

GRI 金融服務業補充指引

上市公司編製與申報企業社會
責任報告書作業辦法

ISO 26000 社會責任指引國際
標準對照表

永續會計準則委員會 (SASB)
對照表

外部保證聲明

SASB 指標對照表

主題	會計指標	指標編碼	章節	揭露頁碼
資訊安全	1. 資訊洩漏數量 2. 資訊洩漏事件中涉及個資的百分比 3. 受資訊洩漏事件影響的客戶數量	FN-CB-230a.1	個資保護申訴	53
	描述鑑別與管理資安風險的方法	FN-CB-230a.2	資訊安全管理機制	39
金融包容性與 能力建置	促進小型企業和社區發展計劃的貸放數量與餘額	FN-CB-240a.1	微型金融產品	60-61
	提供免費的帳戶相關服務予非銀行客戶或資金不足客戶(弱勢族群)	FN-CB-240a.3	微型金融服務	61-62
	提供金融知識能力建置予非銀行、未享有銀行服務或資金不足之客戶數(弱勢族群)	FN-CB-240a.4	金融服務品質	62
ESG 因子納入 信用分析	描述將 ESG 因子整合納入信用分析的方法	FN-CB-410a.2	永續政策與行動	64-70
商業道德	因詐欺、內線交易、反托拉斯、反競爭行為、市場操縱、瀆職行為，或其他相關金融行業法律或法規的訴訟而導致的金錢損失總額	FN-CB-510a.1	法令遵循	35
	描述舉報政策與程序	FN-CB-510a.2	法令遵循	34
系統風險管理	描述將強制性和自願性壓力測試結果納入資本充足率規劃、公司長期策略和其他業務活動的方法	FN-CB-550a.2	風險管理政策	27

目錄

董事長的話

總經理的話
(CSR 委員會主任委員)

關於台新

永續經營

一、永續治理

二、優質服務

三、永續金融

四、友善職場

五、綠色營運

六、社會影響力

利害關係人議合

附錄

關於本報告書

GRI 準則揭露項目

GRI 金融服務業補充指引

上市公司編製與申報企業社會
責任報告書作業辦法ISO 26000 社會責任指引國際
標準對照表永續會計準則委員會 (SASB)
對照表

外部保證聲明

外部保證聲明

bsi.



獨立保證意見聲明書

台新金控 2020 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 2020 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之目的，僅作為對台新金控 2020 企業社會責任報告書所界定範圍內的相關事項進行查證之結論，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英國標準協會審查台新金控提供之相關資訊所作之結論，因此查證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. 查證作業範疇與台新金控 2020 企業社會責任報告書揭露之報告範疇一致。
2. 依照 AA1000 保證標準 V3 的第 2 應用類型評估台新金控遵循 AA1000 當責性原則(2018)的本質和程度，以及特定永續績效資訊的可信程度。

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 2020 企業社會責任報告書內容，對於台新金控之相關運作與績效則提供了一個公平的觀點。基於保證範圍限制事項，台新金控所提供資訊與數據以及抽樣之測試，此報告書內容為實質正確之呈現。我們相信有關台新金控 2020 年度的經濟、社會及環境等績效資訊是正確無誤地呈現。報告書所揭露之績效資訊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 V3 查證能力之團隊執行，以及策劃和執行這部分的工作，以獲得必要之訊息資料及說明。我們認為就台新金控所提供之足夠證據，表明其依據 AA1000 保證標準 V3 的報告方法與自我聲明符合 GRI 永續性報導準則核心選項保潔公允的。

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台新金控政策進行高階管理層訪談，以確認本報告書中聲明書的合適性
- 與管理者討論有關利害關係人參與的方式，同時，我們抽樣訪談了二個外部利害關係人(團體)
- 訪談 15 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
- 審查財務與非財務報告相關的會計系統之廣度與成熟度
- 審查內部稽核的發現
- 藉由與負責收集資料管理者的會議，查證報告書中的績效數據與空管
- 審查資料收集的流程與確保數據的準確性，數據追溯至最初來源並進行深度抽樣
- 比對財務數據與經會計稽核的財務報告數據之一致性
- 審查報告書中所作空管的支持性證據
- 針對公司報告書及其相關 AA1000 當責性原則(2018)中有關包容性、重大性、回應性及衝擊性原則之流程管理進行審查

結論

針對 AA1000 當責性原則(2018)之包容性、重大性、回應性及衝擊性與 GRI 永續性報導準則的詳細審查結果如下：

包容性

2020 年報告書反映出台新金控已持續尋求利害關係人的參與，並建立重大永續主題，以發展及達成對企業社會責任具有責任且策略性的回應。報告書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，這份報告書涵蓋了台新金控之包容性議題，除持續展現由最高管理階層支持之實踐社會責任願景與策略，亦於組織階層落實展開。然而，未來的報告書可以強化以下項目：

- 持續關注聯合國永續發展目標(SDGs)及台灣永續發展目標的發展，演化與自身關聯的永續發展策略，呼應展現對於外部之包容性

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，對各部門所識別出來的相關議題，建立執行的優先順序。因此，重大性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了台新金控之重大性議題。

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，並能對利害關係人所關切之議題作出及時性回應。以我們的專業意見而言，這份報告書適切地涵蓋了台新金控之回應性議題。然而，未來的報告書可以強化以下項目：

- 考量國際與國內的永續長遠策略規劃與展望(例如 SDGs & 台灣國家溫室氣體減量目標)，來架構組織自身的具有野心的期程目標。

衝擊性

台新金控已識別，並以平衡和有效之量測及揭露方式公正展現其衝擊。台新金控已建立監督、量測、評估和管理衝擊之流程，從而在組織內實現更有效之決策和結果管理。以我們的專業意見而言，這份報告書涵蓋了台新金控之衝擊性議題。

績效資訊

基於本聲明書描述之我們的查證方法，特定績效資訊係在台新金控與英國標準協會協議之查證範圍內，報告書揭露的重大主題之永續揭露。以我們的觀點，基於引證，重新追蹤，重新計算和確認所採取的程序，台新金控 2020 企業社會責任報告書揭露之數據與資訊是可信賴的。

GRI 永續性報導準則

台新金控提供有關依據 GRI 永續性報導準則之自我宣告，與相當於「核心選項」(每個涵蓋特定主題 GRI 準則之重大主題，至少一個特定主題的揭露項目依據其全部的報導要求)的相關資料。基於審查的結果，我們確認報告書中參照 GRI 永續性報導準則的社會責任與永續發展的相關揭露項目已被報告，部分報告或省略。以我們的專業意見而言，此自我宣告涵蓋了台新金控的社會責任與永續性主題。

保證等級

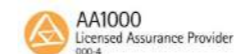
依據 AA1000 保證標準 V3 我們審查本聲明書為中度保證等級，如同本聲明書中所描述之範圍與方法。

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。我們的責任是基於所描述之範圍與方法，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 AA1000AS、ISO 14001、ISO 45001、ISO 14064 及 ISO 9001 之一系列永續性、環境及社會管理標準的訓練，具有主導稽核員資格之成員組成。本保證係依據 BSI 公平交易準則執行。



Statement No: SRA-TW-2020059
2021-05-12

Taiwan Headquarters: 2nd Floor, No. 37, Ji-Hu Rd., Ni-Hu Dist., Taipei 114, Taiwan, R.O.C.
A Member of the BSI Group of Companies.

For and on behalf of BSI:

Peter Pu, Managing Director BSI Taiwan

...making excellence a habit.™



台北市大安區仁愛路四段118 號
電話：886-2-2326-8888



官方網站



CSR 專區