

2022

永續報告書



目錄

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

1. 永續策略

2. 永續治理

3. 氣候策略

4. 綠色營運

5. 永續金融

6. 智慧服務

7. 員工關懷

8. 社會共融

附錄

目錄 CONTENTS

004	關於本報告書
005	董事長的話
006	總經理的話

007	關於台新金控
008	公司簡介
	營運績效

011	永續亮點專案
012	Cover Story 1：氣候行動
013	Cover Story 2：金融共榮
	Cover Story 3：永續賦能

014	永續獎項肯定
-----	--------

016	1 永續策略
017	1.1 永續策略主軸
029	1.2 重大主題鑑別與利害關係人溝通
	1.3 永續推動架構與績效

035	2 永續治理
042	2.1 公司治理與誠信經營
051	2.2 風險管理及內部控制
055	2.3 營運持續性及科技風險管理
058	2.4 資訊及交易安全
061	2.5 供應商永續管理
	2.6 防制洗錢及打擊資恐

064	3 氣候策略
068	3.1 淨零排放目標
	3.2 氣候相關財務揭露

071	4 綠色營運
071	4.1 環境管理架構
076	4.2 節能減碳
	4.3 廢棄物與水資源管理

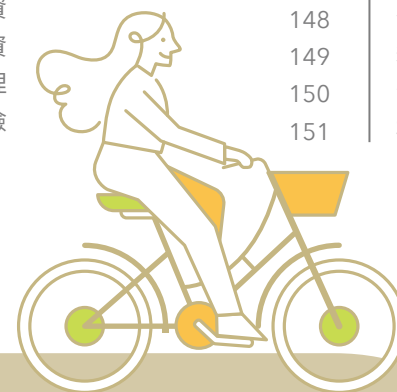
079	5 永續金融
083	5.1 永續金融政策與行動
087	5.2 責任授信
087	5.3 專案融資
089	5.4 責任投資
089	5.5 資產管理
	5.6 永續保險

091	6 智慧服務
095	6.1 金融科技與數位創新
100	6.2 客戶關係管理與消費者保護
102	6.3 隱私保護
	6.4 金融包容性

109	7 員工關懷
115	7.1 人才招聘及培育
121	7.2 薪酬福利及員工照顧
126	7.3 職場安全與健康
127	7.4 勞資關係維護
	7.5 人權及性別平等

132	8 社會共融
137	8.1 社會參與策略
	8.2 社會參與專案

144	附錄
147	GRI準則索引表
148	SASB準則索引表
148	上市上櫃公司氣候相關資訊
148	上市公司編製與申報永續報告書作業辦法
148	金控及各子公司溫室氣體盤查
149	獨立保證意見聲明書
150	會計師有限確信報告
151	確信標的資訊匯總表



目錄

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

1. 永續策略

2. 永續治理

3. 氣候策略

4. 綠色營運

5. 永續金融

6. 智慧服務

7. 員工關懷

8. 社會共融

附錄



關於本報告書	004
董事長的話	005
總經理的話	006
關於台新金控	007
永續亮點專案	011
永續獎項肯定	014

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」）2022 年企業永續報告書（簡稱為本報告書），為台新金控第十本企業永續報告書，歷年的企業永續報告書中英文版，皆可於官網「企業永續」專區下載。本報告書揭露 2022 年度企業永續發展事項之執行情形，部分資料為提供揭露資訊之可比較性則不限於當年度。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《永續報告書作業要點》管理本報告書編製流程與運作方式，以維持相關作業之一致性。本報告書之編製內容及適用對象之協調與整合，由企業永續辦公室負責。企業永續辦公室視報告書架構及內容蒐集需求，請各權責單位指派專責人員以協助報告書編製作業。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。台新金控永續報告書經企業永續委員會核可。
邊界與數據	<p>本報告書內容涵蓋之個體，以包含台新金控、旗下子公司（台新銀行、台新證券、台新人壽、台新投信、台新投顧、台新資產管理、台新創投）及三家基金會（台新銀行公益慈善基金會、台新銀行文化藝術基金會、台新青少年基金會）之企業永續發展實踐與成果為原則，故本報告書中所稱「台新金控」、「台新」或「本公司」者，其邊界係指包含以上所有的營運個體。</p> <p>本報告書中的財務數據係採自經會計師查核後之台新金控合併財務報告，合併財務報告所含個體、關係企業及轉投資公司請詳本公司2022年年報。環境與社會面數據，則以台灣為主要營運據點及揭露範圍，並以全金控為邊界。如有特定資訊或數據的邊界與以上原則不一致的情況，將於該數據揭露位置附註說明。</p>
編撰原則	<p>本報告書依循全球永續性報告協會（Global Reporting Initiative, GRI）最新版本之永續性報告準則（GRI Standards）、永續會計準則委員會（Sustainability Accounting Standards Board, SASB）發布之商業銀行行業準則（Commercial Banks, CB），以及《台灣證券交易所上市公司編製與申報永續報告書作業辦法》中之「永續揭露指標－金融保險業」及「上市上櫃公司氣候相關資訊」進行揭露。</p> <p>報告書內容包含公司治理、環境永續、社會關懷面向議題，每年6月定期出版企業永續報告書，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。若本報告書中的數據或內容有資訊重編情形，於揭露位置附註說明。前一本報告書發行時間為2022年6月，下一本報告書發行時間預計為2024年6月。</p>
查證及確信	<p>本公司委託BSI英國標準協會台灣分公司（BSI Taiwan），依據GRI最新版本之永續性報告準則（GRI Standards） 與AA1000AS v3第二類型中度保證等級查證，查證報告揭露於本報告書附錄。</p> <p>本公司委託安侯建業聯合會計師事務所（KPMG）對特定績效指標依據 ISAE3000 進行有限確信，確信報告及範疇揭露於本報告書附錄。</p>
意見回饋	<div><div>企業永續專區</div><div>利害關係人專區</div><div>台新金融控股股份有限公司 企業永續辦公室 地址：台北市大安區仁愛路四段118號 電話：+886-2-23268888 #3061</div></div>

目錄

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

1. 永續策略

2. 永續治理

3. 氣候策略

4. 綠色營運

5. 永續金融

6. 智慧服務

7. 員工關懷

8. 社會共融

附錄

董事長的話

2022 年對台新金控而言是重要的一年，不僅是台新跨越 30 周年，並宣示延續認真、永續的精神，定調以「認真永續 綠色生活」為永續主張，發展出「氣候行動」、「金融共榮」、「永續賦能」三個永續策略主軸，持續開展各個面向的規劃、推動與實踐。台新將持續掌握國際永續趨勢及氣候變遷帶來的衝擊，透過金融業核心業務引領各產業推動永續發展。

氣候行動：從自身營運到投融资部位，邁向 2050 淨零排放目標

世界經濟論壇 (WEF) 2023 年發布的全球風險報告 (Global Risk Report) 指出，影響全球經濟未來十年發展的前兩大風險分別為「氣候減緩」及「氣候調適」行動失敗，顯示氣候變遷議題已成為全球企業共同面臨的重大挑戰。我國政府亦於 2023 年初正式通過《氣候變遷因應法》，承諾將善盡保護地球環境之責任，推動 2050 年國家達到淨零排放。

呼應全球與國家共同的淨零願景，台新金控訂定了 2030 年達到自身營運淨零排放、2050 年達到全面淨零排放的長程目標。為落實此目標，我們主動承諾設定科學基礎減量目標 (Science-based Target, SBT)，於 2022 年 7 月獲科學基礎目標倡議組織 (SBTi) 審核通過減碳目標，成為亞洲第五家、臺灣第三家取得 SBT 目標審查通過之金融業者。台新關注全球氣候變遷趨勢，導入氣候相關財務揭露 (Task Force on Climate-related Financial Disclosures, TCFD) 架構，成為 TCFD 的支持機構，發布「2022 氣候相關財務揭露報告書」，承諾審慎評估氣候變遷及 ESG 風險與機會，將相關因子導入各項業務，妥善規劃自身營運的環境永續，更著力於引導投融资對象開展減碳與轉型行動。

金融共榮：串聯金融科技及夥伴關係，驅動普惠金融與永續金融生態圈

台新金控以客戶需求出發，致力於提升金融服務之便利性及可及性。在落實金融共榮上，台新持續發展創新金融科技，深耕人工智慧、大數據分析等領域，並依據客戶實際需求提供即時的金融服務體驗，推廣普惠金融服務，並偕同跨界夥伴完善金融生態圈。台新透過支持中小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，協助偏鄉民眾突破時間與地域的限制、更輕鬆的取得台新提供的服務，強化普惠金融影響力。

台新長年投入公益、關注社會弱勢，透過社會公益、藝文推廣、體育推動、學術交流，以及青少年志願服務培力等五大面向為主軸，積極回應聯合國永

續發展目標 (SDGs) 及其所反映的社會與環境議題。除透過金控及子公司每年定期挹注資源外，更攜手我們的員工、客戶、廠商及重要合作夥伴等，共同實踐社會參與、創造社會共好。

永續賦能：落實員工關懷與激勵，推動永續成為台新的 DNA

台新金控深刻體認，要落實前述氣候行動與金融共榮的願景，有賴於全體員工的共同投入，因此致力於將永續思維導入金控及各子公司的企業經營與人才管理，持續推動健全的公司治理與風險管理體系。人才是企業永續發展的重要關鍵，我們重視人權及性別平等、廣納多元化人才、提供完整的培訓與激勵計畫，希望將永續 DNA 深植員工日常工作當中，將永續文化散佈至台新的每個角落。

面對氣候變遷議題，沒有人是局外人，台新相信每一個人都可以「From Zero to Hero」成為化解氣候危機的英雄。台新金控秉持誠信 (Integrity)、承諾 (Commitment)、創新 (Innovation)、合作 (Collaboration) 的企業核心理念，延續以客戶為中心的思想，運用創新的思維提供優質金融服務，深化永續金融及氣候議題揭露的推展與落實，成為客戶及社會大眾的永續智慧好夥伴，致力為利害關係人創造永續價值。

台新金控董事長

吳東亮



目錄

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

1. 永續策略

2. 永續治理

3. 氣候策略

4. 綠色營運

5. 永續金融

6. 智慧服務

7. 員工關懷

8. 社會共融

附錄

總經理的話

2022 年全球遭受俄烏戰爭及疫情影響，通膨加劇，經濟衰退，而氣候變遷與社會問題進一步迫使人類生活模式改變。瞬息萬變的局勢為企業營運帶來相當大的挑戰，然而這也是檢視自身發展及營運策略的良機。台新金控 2022 年受到國內外市場動盪影響，在全體員工的努力下，展現出強健的營運韌性，各項核心業務表現穩健，除台灣市場外，亦積極拓展海外業務，以成為亞太區域性整合金融機構為目標，業務範圍遍及中國及亞太市場。

台新金控依循國際永續發展趨勢，在各面向的推動屢獲國內外肯定。2022 年，台新金控連續 5 年入選道瓊永續指數 (Dow Jones Sustainability Index, DJSI) 「世界」及「新興市場」雙指數，連續 3 年獲 MSCI ESG 評比為 AA 領先者等級，2022 年 CDP 碳揭露專案評比獲得 A- 領導等級，並多年入選「台灣公司治理 100 指數」、「台灣高薪 100 指數」、「台灣永續指數」。2022 全年度，台新金控在企業永續、金融科技、創新產品、優質服務及營運績效等面向拿下逾 110 項獲獎，其中 2022 年 TCSA 臺灣企業永續獎囊括了五項大獎，並六度蟬聯之中的臺灣百大永續典範企業獎。

治理面：建構董事會層級企業永續委員會，致力推動永續金融

在治理面，台新金控致力將永續意識從上到下落實於所有員工日常工作中，為深化永續發展，2022 年將「企業永續委員會」提升為董事會轄下之功能性委員會，並設置企業永續辦公室，直屬於金控總經理轄下，專職推動台新永續專案及定期追蹤永續六大功能小組執行成果，將 ESG 理念納入各項業務流程，以更宏觀視角驅動自身營運及客戶落實永續轉型。

在永續金融推動方面，台新落實責任投融資、與客戶議合、發展綠色 / 永商品與服務、支持綠色展業及低碳經濟等方向來進行。同時，台新也積極配合主管機關推動的「綠色金融行動方案 3.0」，「公司治理 3.0 永續發展藍圖」，逐步規劃執行的策略與目標。各子公司簽署機構投資人盡職治理守則，重視責任投資響應脫碳撤資行動，對煤產業、油氣業訂定撤資時程，簽署赤道原則等以推動責任融資積極支持綠能 / 環保相關產業，開發低碳商品與業務。2022 年因投融資及授信活動，相關產業的發展推升經濟產值達新台幣 1 兆 1,680 億元。

環境面：從自身營運到客戶，全方位打造綠色生活

台新從自身營運力行節能減碳，2022 年推動全金控 (含子公司) 進行 ISO14064-1:2018 溫室氣體盤查查證及 ISO 14001 環境管理驗證，並完成金控及銀行 ISO 50001 能源管理系統驗證，並配合金管會「永續發展路徑圖」，2025 年溫室氣體盤查及查證將擴大至合併報表相關子公司，定期自我檢視環境目標達成狀況，有效管理能源、水資源、廢棄物，全力降低氣候風險帶來的營運環境衝擊。

為強化金融業資金引導的關鍵角色，首創業界推出建築能效標示優惠貸款，台新銀行配合內政部甫推動的淨零碳建築政策，推出不動產連結「建築能效標示」優惠貸款，台新希望能引導更多的建築物申請建築能效認證，汰換耗能設備、更換節能燈具以有效節能，與企業並肩落實環境永續。透過「綠色金融服務平台」，串連並整合銀行內外多項系統，是國內率先同業銀行提供最貼心、便捷的方式協助中小企業綠色數位轉型、實踐 ESG，也深獲中小企業客戶好評。

在個人金融服務業務方面，台新銀行積極創新發展數位服務，也不斷優化各項線上貸款及網路交易服務，提供鼓勵購買電動車及騎乘共享機車的信用卡刷卡優惠，發行 Gogoro Rewards 聯名卡鼓勵民眾實踐低碳生活，引領社會大眾提升對環境永續的重視。

社會面：運用科技創新落實普惠金融，提供弱勢族群多元服務

台新提供弱勢族群及高齡者微型保險及貸款，並針對新創產業提供創投資金。2022 年台新數位金融品牌 Richart 成為首家推出外籍人士線上開立數位帳戶服務，打造外籍人士友善數位金融服務，數位帳戶數市佔率超過 20%，近六年來持續佔據市場第一。全台首創生活金融生態平台 Richart Life，結合支付與點數串聯生活金融生態圈，2022 年納入永續商家優惠專區 / 健康生態圈 / 公益專區，提供民眾一站滿足的金融服務體驗。

展望未來，台新在追求業務穩定成長的同時，也謹慎思考在營運過程中降低對環境及社會的衝擊，持續提升永續經營的競爭力，我們認為，面對氣候變遷議題，沒有人是局外人，只要願意為地球盡一份心力，相信每一個人都可以「From Zero to Hero」成為化解氣候危機的英雄。

台新金控總經理

林維俊



關於台新金控

公司簡介

基本資料

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、且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。

總部地址	台北市仁愛路四段118號
營運所在國家	台灣、中國、香港、新加坡、日本、澳洲、馬來西亞等
資本額 (新台幣仟元)	130,741,476
資產總額 (新台幣仟元)	2,764,804,547
員工人數	10,804
所屬部門	私部門
產業類別	金融服務
股票代號	2887

註：以 2022 年 12 月 31 日為基準

全球布局策略

為建構完整金融版圖、並加速國際化經營目標和強化競爭力，台新金控於 2021 年 6 月底完成併購保德信人壽，並更名為台新人壽，成為擁有銀行、保險、證券三大業務資源，完備金控三具業務動力引擎；其他子公司經營多元化金融業務，包括創投、投信、投顧、資產管理及租賃。海外佈局方面，台新金控近年鎖定亞洲及泛太平洋地區，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，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，目前積極籌設中；另成立泰國曼谷代表人辦事處及馬來西亞納閩分行暨吉隆坡行銷服務處，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，截至 2022 年台新金控在大中華市場除透過旗下台新創投在中國南京轉投資設立融資租賃公司，並陸續於東莞、蘇州、上海、重慶、武漢等地設立分公司，服務據點遍及中國 19 個城市，台新銀行亦於上海設立代表人辦事處。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馬來西亞納閩分行暨吉隆坡行銷服務處，另外在越南胡志明市、緬甸仰光、中國上海及泰國曼谷亦設有代表人辦事處，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。



銀行	國內分行 101 家	海外分行 5 家	海外辦事處 4 個
證券	國內營業據點 12 家	共銷辦公室 19 個	銀行銷售櫃台 101 個
人壽	國內服務據點 21 個	投信 國內服務據點 3 個	租賃 城市服務據點 26 個

◆ 主要業務

台新銀行	台新證券
財富管理、消費金融、法人金融、金融市場、電子金融、信託理財	證券自營、經紀、承銷、兼營期貨、複委託、財務顧問服務、股務代理業務
台新人壽	台新投信
涵蓋壽險保障、退休 / 累積資產、健康醫療、意外傷害等保險業務，以客戶需求為導向，提供客戶優質而全方位的解決方案	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	台新資產管理
提供金控及各金控子公司研究資源	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	台新青少年基金會
研究新興產業的發展，投資具有成長潛力之新創企業	培育青年領袖人才、提倡志願服務觀念、提升社會公民素養、舉辦文化教育等公益業務。(如：舉辦青少年志工菁英獎、建立志願服務交流平台等)
台新銀行公益慈善基金會	台新銀行文化藝術基金會
秉持「取之於社會、用之於社會」的理念，規劃慈善活動，舉辦「您的一票，決定愛的力量」協助台灣中小型社福團體。	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

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

公司簡介

營運績效

永續亮點專案

永續獎項肯定

1. 永續策略

2. 永續治理

3. 氣候策略

4. 綠色營運

5. 永續金融

6. 智慧服務

7. 員工關懷

8. 社會共融

附錄

營運績效

台新金控於 2022 年全年稅後淨利 149 億元，每股稅後盈餘 1.09 元，普通股股東權益報酬率 8.34%，年底普通股每股淨值為 13.01 元。2022 年受到整體經濟成長放緩、通膨壓力以及國際局勢緊張等諸多干擾因素金融市場波動加劇，惟各項核心業務營運仍然穩健。子公司台新銀行 2022 年總放款餘額年成長達 6.7%，總存款餘額年增率已達 13.8%，穩健成長。持續投入數位金融創新，2022 年底 Richart 數位帳戶數市占率超過 20%，近六年來維持市場第一；在信用卡業務方面，2022 年簽帳金額及毛手續費收入年成長分別達 9.6%、12.1%，有效卡數也持續增加、達逾 426 萬張，特約店家數則來到逾 16.5 萬家，穩居業界前茅。

台新人壽在產品推陳出新及銀行保險通路銷售動能強勁帶動下，2022 年初年度保費 (FYP) 收入達新臺幣 131.45 億元，相較 2021 年成長幅度超過 7 成。全年總保費收入為新臺幣 285.35 億元，年增 32.2%，累計全年稅後淨利為 13.96 億元，較 2021 年同期也有逾 5 成的成長。台新證券資本市場業務承銷案件數及承銷金額為台新證券成立以來歷年之最。2022 年累積經紀市佔率維持在 2.2%、電子下單比重 89% 高於市場平均 (79%)。

營運表現

◆營運績效亮點

數位帳戶數
市占率應收帳款融資
承購市佔率ACH業務
市佔率數位銀行
客戶數市佔率信用卡簽帳
金額市佔率

◆財務績效

年度	2020	2021	2022	單位
資產總額	2,196,059,206	2,512,560,489	2,764,804,547	新台幣 仟元
股東權益總計	186,109,382	198,101,328	202,893,812	新台幣 仟元
普通股股東權益報酬率	9.05	12.34	8.34	%
負債淨值比	1,079.98	1,168.32	1,262.69	%
負債資產比	91.53	92.12	92.66	%
純益率	32.82	31.83	22.36	%
資產報酬率	0.69	0.86	0.56	%
每股盈餘 (EPS)	1.06	1.55	1.09	新台幣 元
普通股每股現金股利	0.55	0.605	0.51	新台幣 元
普通股每股股票股利	0.45	0.495	0.42	新台幣 元
稅後淨利	14,488,827	20,298,713	14,855,893	新台幣 仟元
集團資本適足率	130.04	123.40	135.56	%
員工平均收益額	4,528	6,205	6,071	新台幣 仟元
員工平均獲利額	1,486	1,975	1,357	新台幣 仟元
員工福利費用	14,467,600	16,202,294	16,143,154	新台幣 仟元

目錄

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

公司簡介

營運績效

永續亮點專案

永續獎項肯定

1. 永續策略

2. 永續治理

3. 氣候策略

4. 綠色營運

5. 永續金融

6. 智慧服務

7. 員工關懷

8. 社會共融

附錄

◆子公司台新銀行之資本適足性相關資訊

(單位：新台幣仟元)			
槓桿比率成分	2020	2021	2022
(Basel III) 第一類資本	160,776,638	166,787,110	169,156,320
(Basel III) 整體曝險 (資產負債表內及表外曝險)	2,210,027,371	2,324,024,677	2,553,039,784
(Basel III) 槓桿比率	7.27%	7.18%	6.63%

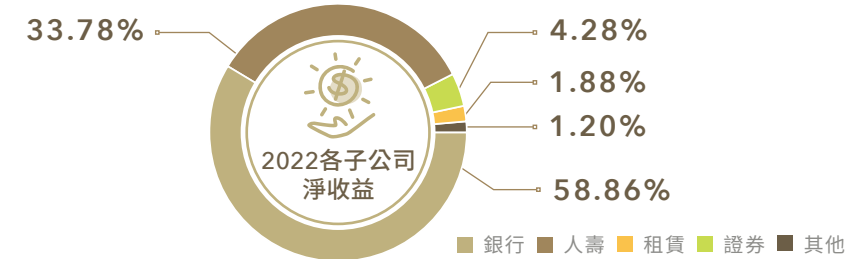
稅務政策

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。

本公司已於2022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。
合法交易	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。
善良溝通	與各國稅務機關建立良好溝通管道，針對稅務議題進行討論，並適時提供產業實務觀點及見解，以協助改善稅務環境與制度。
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，並得視業務需要，委任或諮詢外部專業稅務、法務顧問之意見。
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。

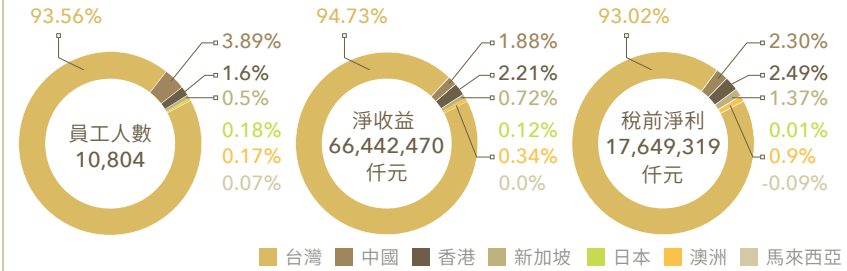
收益狀況



◆2022 年各國淨收益、稅前淨利占比

新台幣：仟元

國家 / 地區 / 子公司	員工人數	淨收益	稅前淨利
台灣	10,109	62,932,295	16,417,563
台新銀行(含台新建築經理、大安租賃)、台新證券(含台新證創創業投資、台新資本管理顧問、台新期貨及台新健投)、台新人壽、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)	421	1,251,316	405,942
香港(台新分行)	173	1,465,292	438,976
新加坡(台新分行)	54	480,431	242,404
日本(台新分行)	20	77,023	1,796
澳洲布里斯班(台新分行)	19	226,332	159,224
馬來西亞(台新分行)	8	9,781	-16,586
合計	10,804	66,442,470	17,649,319



註：各子公司主要業務請詳「公司簡介—主要業務」

目錄

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

公司簡介

營運績效

永續亮點專案

永續獎項肯定

1. 永續策略

2. 永續治理

3. 氣候策略

4. 綠色營運

5. 永續金融

6. 智慧服務

7. 員工關懷

8. 社會共融

附錄

◆ 2022 年與 2021 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：

2021 年	(單位：新台幣仟元)				
國家 / 地區	支付所得稅	占比 %	應付所得稅	有效稅率	法定稅率
台灣	1,694,593	79.74%	2,112,609	11.46%	20%
中國	160,989	7.58%	62,549	25.68%	25%
香港	103,330	4.86%	27,347	16.23%	16.50%
新加坡	71,194	3.35%	60,630	17.90%	17%
日本	20,817	0.98%	50,061	31.98%	23.20%
澳洲	74,156	3.49%	47,592	30.10%	30%
馬來西亞	0	0.00%	0	0.00%	24%
合計	2,125,079	100.00%	2,360,788	12.34%	

2022 年	(單位：新台幣仟元)				
國家 / 地區	支付所得稅	占比 %	應付所得稅	有效稅率	法定稅率
台灣	1,390,033	79.94%	1,974,923	15.27%	20%
中國	160,989	9.26%	62,549	24.72%	25%
香港	0	0.00%	113,348	18.22%	16.50%
新加坡	63,144	3.63%	53,344	20.53%	17%
日本	34,443	1.98%	8,883	374.94%	23.20%
澳洲	90,174	5.19%	8,062	31.23%	30%
馬來西亞	0	0.00%	0	0.00%	24%
合計	1,738,783	100.00%	2,221,109	15.83%	

(單位：新台幣仟元)		
(單位) 新台幣仟元	2021 年	2022 年
稅前淨利	23,155,501	17,649,319
所得稅費用	2,856,788	2,793,426
有效稅率 (%)	12.34	15.83
支付所得稅	2,125,079	1,738,783
現金稅率 (%) (註)	9.18	9.85

註：本集團 2022 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)	
		2021 年	2022 年
單一管轄區稅法	台灣法定稅率與同業平均有效稅率之差異	208,400	158,844
	台灣免稅所得產生之差異	2,699,431	529,624
	其他依台灣稅法調整之差異	-925,119	206,814
	合計	1,982,712	895,282
說明			
全球同業 2021 年及 2022 年平均有效稅率均為 20.9%，較本集團有效稅率高，主係本集團主要在台灣營業，台灣 2021 年及 2022 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。			

目錄

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

Cover Story 1：氣候行動

Cover Story 2：金融共榮

Cover Story 3：永續賦能

永續獎項肯定

1. 永續策略

2. 永續治理

3. 氣候策略

4. 綠色營運

5. 永續金融

6. 智慧服務

7. 員工關懷

8. 社會共融

附錄



氣候行動 × 金融共榮 × 永續賦能

From Zero to Hero 全民淨零行動

全方位推動淨零，從綠色營運、綠色服務平台、綠色生活等多元面向，攜手客戶、企業夥伴共創多贏！



全力推動淨零 獲SBT目標審查通過

獲科學基礎目標倡議組織 (SBTi) 審核目標通過，成為全台第三家、全亞洲第五家通過審查的金融業者，積極依循自身營運及投融资減量目標邁向淨零。

建置綠色金融服務平台 中小企業淨零碳排e起來

「綠色金融服務平台」為國內銀行首創唯一完整涵蓋獲客、申請、進件、徵審、評分、送保的平台，串連並整合銀行內外多項系統，已累積近千戶中小企業受惠，並以每月100戶以上新客戶速度持續增加中；並於2023年首季推出「綠客貸」，行業代號屬「綠色金融」申貸業者，台新即提供優惠利率並加快審核流程，持續攜手中小企業共創共榮，為臺灣2050年淨零碳排放目標而努力。



台新三十淨零論壇 號召 From Zero to Hero

面對氣候變遷議題，沒有人是局外人，只要願意為地球盡一份心力，相信每一個人都可以「From Zero to Hero」並成為化解氣候危機的英雄。舉辦「台新三十永續淨零高峰會論壇：認真淨零成就永續2030」以倡議淨零排放，超過1,800位國內外重量級專家學者和企業領袖及企業董監事、永續菁英熱情參與。

鼓勵民眾落實綠色生活， 運用科技金融創造便捷生活 與永續環境的雙贏未來

「台新銀行 Gogoro Rewards 聯名卡」結合 Gogoro Rewards 全新點數計畫，讓民眾可以透過日常移動、生活消費享最高10%點數回饋，有感累積 Gogoro Rewards 點數，還可100%折抵電池資費，藉此獎勵廣大 Gogoro 與 Powered by Gogoro Network 聯盟逾70萬車主，以更好支付體驗來支持零碳交通。



目錄

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

Cover Story 1：氣候行動

Cover Story 2：金融共榮

Cover Story 3：永續賦能

永續獎項肯定

1. 永續策略

2. 永續治理

3. 氣候策略

4. 綠色營運

5. 永續金融

6. 智慧服務

7. 員工關懷

8. 社會共融

附錄



氣候行動 × 金融共榮 × 永續賦能

科技 × 夥伴 × 包容

數位金融的領先者，Richart數位帳戶數市占率超過20%，近六年來維持市場第一，推出ESG投資組合；首創的生活金融生態圈平台，納入永續商家鼓勵客戶綠色消費

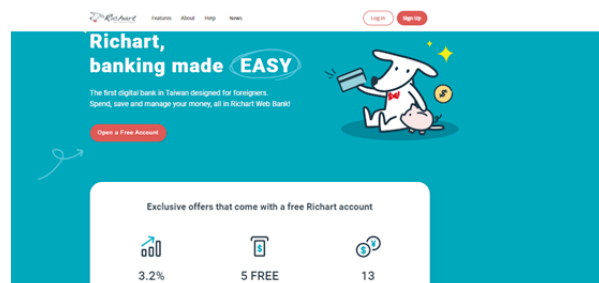
「創新金融實驗室」佈建新生態、新商模、新競合的數位永續金融生態圈



以發展數位金融為主軸，結合集團資源並透過與跨業夥伴合作，並為客戶模擬未來生態圈藍圖，透過技術架接、商務流程改造，陸續將科技、交通、支付、零售、餐飲等不同行業跨業結合，創造各種生活場景，並展現了創新金融和未來商業應用。從成立至今已舉辦逾百場導覽，邀請超過千位貴賓共同參訪「台新創新金融實驗室」，以「體驗式行銷法」讓參訪商戶親身體驗到創新金融應用，提供其一站式解決方案，提升商務合作機會，除實現三方共贏外，更建立多元良好的夥伴關係。

Richart數位帳戶全台第一家外國人線上開戶推ESG投資組合

2022年開辦全臺第一家「外國人線上數位帳戶開戶」，持續新增多項亮點功能服務，推出全新的ESG基金投資組合，精選海內外多檔ESG投資標的，讓年輕的數位用戶用銅板練習投資理財的同時，也能表達對永續經營理念的支持。



Richart Life 首創的生活金融生態圈平台

2022年納入永續商家優惠專區/健康生態圈/公益專區，整合支付、購物，優惠券、點數管理、金融服務等功能，懂得善用，不僅支付便利，還能買得更划算。致力倡議與推動個人「綠色生活」行動，與眾多產業夥伴合作，從企業自身做起，號召員工與客戶從日常食衣住行轉變，為永續盡一份責任。



台新信用卡 點亮無窮希望計畫

台新銀行自2018年起，倡導持卡人使用信用卡數位帳單，凡持卡人由紙本轉換數位帳單，台新銀行即代表持卡人，幫助弱勢家庭更換節能家電。目前已超過135萬名卡友參與，點亮超過510戶能源貧窮家庭，累計減少碳排放量近45萬Kg，相當於1.2座大安森林/1年的碳排放量(註)。

(註)農委會每公頃森林一年可吸碳15公噸換算，一座大安森林公園(25.8公頃)每年可吸碳384.6公噸。



目錄

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

Cover Story 1：氣候行動

Cover Story 2：金融共榮

Cover Story 3：永續賦能

永續獎項肯定

1. 永續策略

2. 永續治理

3. 氣候策略

4. 綠色營運

5. 永續金融

6. 智慧服務

7. 員工關懷

8. 社會共融

附錄

永續
亮點

氣候行動 × 金融共榮 × 永續賦能

永續人才培育 × 社福團體培力 × 打造平台改善就業

台新對內推動永續培訓，將永續文化植入每一位員工DNA；對外帶動社福團體接軌國際永續趨勢、協助育苗植樹創造收入，並透過信用卡產品提供客戶居家清潔服務，創造弱勢就業機會。



培育MA植入永續DNA

「台新金控儲備菁英專案 (MA Program)」將納入永續培訓課程規劃，期許培育更多永續種子，讓每一位台新的MA都是永續MA，未來於各業務面向推動永續金融，持續引領企業夥伴朝永續經營發展，並提供客戶多元、創新的普惠金融商品與服務，以實踐台新「認真永續 綠色生活」的永續策略主軸。



「您的一票，決定愛的力量」

社福團體提案報名時，需要針對所提出的公益提案選擇符合之聯合國17項SDGs永續項目，帶動社福團體接軌國際，呼應台新30周年「認真·永續」主軸。2022年捐助178家社福團體，號召愛的力量企業天使團132家，加上響應的策略夥伴8家，共計140家。



「公益植樹共好計畫」首創啟動「雙循環永續」

台新向綠色冀泉社會企業購買4,000棵樹苗，邀請12家台東社福團體進行育苗，待1年培育至50公分可落土種植的苗木後，再由綠色冀泉以2倍金額將其買回，並種植於台東大學知本校區。除了替台新員工碳排進行碳中和植樹4,000棵外，並透過社福團體育苗及回購創造社福團體生生不息的收入來源，推動育苗植樹雙循環，讓環保與公益正向滾動！堪稱台灣的一大創舉！



台新玫瑰Giving卡x呼叫黃背心

玫瑰Giving卡與極具企業願景的「呼叫黃背心」服務平台聯手打造「暖心共榮平台」，推出四大熱門居家服務，除了改善就業弱勢問題，亦落實環境保護。玫瑰Giving卡與「呼叫黃背心」合作2年多來，共清洗了近700台冷氣，以一年平均使用4個月計算，共為台灣減少約215,600kg碳排放量，亦落實環境保護，促成銀行與社會共榮的願景。2022年居家清潔使用率YOY成長348%，提供近300個就業機會。



目錄

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

1. 永續策略

2. 永續治理

3. 氣候策略

4. 綠色營運

5. 永續金融

6. 智慧服務

7. 員工關懷

8. 社會共融

附錄

永續獎項肯定

2022 年榮獲海內外逾 **110** 項大獎

連續 **5** 年蟬聯道瓊永續指數 (DJSI)「世界指數」與「新興市場指數」雙榜

企業永續	<ul style="list-style-type: none"> 【台新金控】台灣永續能源研究基金會 (TAISE) 頒發「台灣百大永續典範企業獎」、「企業永續報告獎—白金獎」、「創新成長領袖獎」、「資訊安全領袖獎」、「企業永續報告獎—英文報告書銀獎」 【台新金控】亞洲人力資源雜誌 (HR Asia Magazine) 頒發「亞洲最佳企業雇主獎」 【台新金控】英國標準協會 (BSI) 頒發「永續韌性領航獎」 【台新金控】天下雜誌頒發「天下永續公民獎」 【台新金控】教育部體育署頒發「體育推手獎_贊助類金質獎」 【台新金控】勞動部職業安全衛生署評比「永續報告公開職業健康與安全指標之績優企業」 【台新金控】榮獲行政院環保署「國家企業環保獎銅獎」 【台新金控】榮獲經濟部能源局「節能菁英、卓越創新獎」 【台新金控】響應並通過環保署全民綠生活綠色辦公認證 【台新銀行】取得南屯大樓綠建築標章證書
財富管理	<ul style="list-style-type: none"> 【台新銀行】亞元雜誌(Asiamoney)頒發「台灣最佳財富轉與傳承規劃獎」 【台新銀行】國際私人銀行家(PBI)頒發「最佳私人銀行推薦獎」 【台新銀行】數位銀行家(The Digital Banker)頒發「台灣最佳財富管理數位體驗獎」 【台新銀行】財訊雜誌評選「本國銀行最佳財富管理獎」、「本國銀行最佳財富增值獎」、「本國銀行最佳數位智能系統獎」、「本國銀行最佳金融服務創新獎」
金融科技	<ul style="list-style-type: none"> 【台新銀行】全球金融(Global Finance)頒發「最佳繳費支付與呈現獎」、「全球最佳金融創新實驗室獎」 【台新銀行】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」 【台新銀行】國際數據資訊(IDC)頒發「台灣數位技術創新獎」 【台新銀行】歐元雜誌 (Euromoney) 評選為「台灣最佳數位解決方案市場領導者」、「台灣最佳多元與共榮顯著獎」 【台新銀行】RBI (Retail Banker International) 頒發「最佳行動錢包獎」、「最佳開放銀行計畫推薦獎」、「最佳客戶策略大數據應用推薦獎」
創新產品 & 優質服務	<ul style="list-style-type: none"> 【台新銀行】國際數據資訊(IDC)頒發「亞洲最佳客戶互動獎」、「台灣全方位體驗創新獎」 【台新銀行】財資 (The Asset)頒發「最佳社群媒體金融體驗獎」 【台新銀行】全球金融(Global Finance)頒發「台灣最佳消費金融數位銀行」、「最佳忠誠/獎勵計畫獎」 【台新銀行】台灣金融研訓院菁業獎評選「最佳數位金融獎_優等」、「最佳消費金融獎_優等」 【台新銀行】數位銀行家(The Digital Banker)頒發「最佳ATM客戶體驗獎」 【台新人壽】獲得台灣檢驗科技股份有限公司(SGS Taiwan)授予「個人資訊管理系統(PIMS)」國際認證。 【台新人壽】榮獲現代保險教育事務基金會頒發「保險信望愛獎」兩大獎項，分別由首席壽險顧問陳玉婷勇奪「最佳保險成就獎」以及台南桂田通訊處處經理王光燕拿下「最佳專業顧問獎-壽險外勤組」。 【台新人壽】獲得中華信評授予「twAA-」，評等展望穩定。

目錄

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

1. 永續策略

1.1 永續策略主軸

1.2 重大主題鑑別與利害關係人
溝通

1.3 永續推動架構與績效

2. 永續治理

3. 氣候策略

4. 綠色營運

5. 永續金融

6. 智慧服務

7. 員工關懷

8. 社會共融

附錄



永續策略

1.1	永續策略主軸	016
1.2	重大主題鑑別與利害關係人溝通	017
1.3	永續推動架構與績效	029

目錄

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

1. 永續策略

1.1 永續策略主軸

1.2 重大主題鑑別與利害關係人

溝通

1.3 永續推動架構與績效

2. 永續治理

3. 氣候策略

4. 綠色營運

5. 永續金融

6. 智慧服務

7. 員工關懷

8. 社會共融

附錄

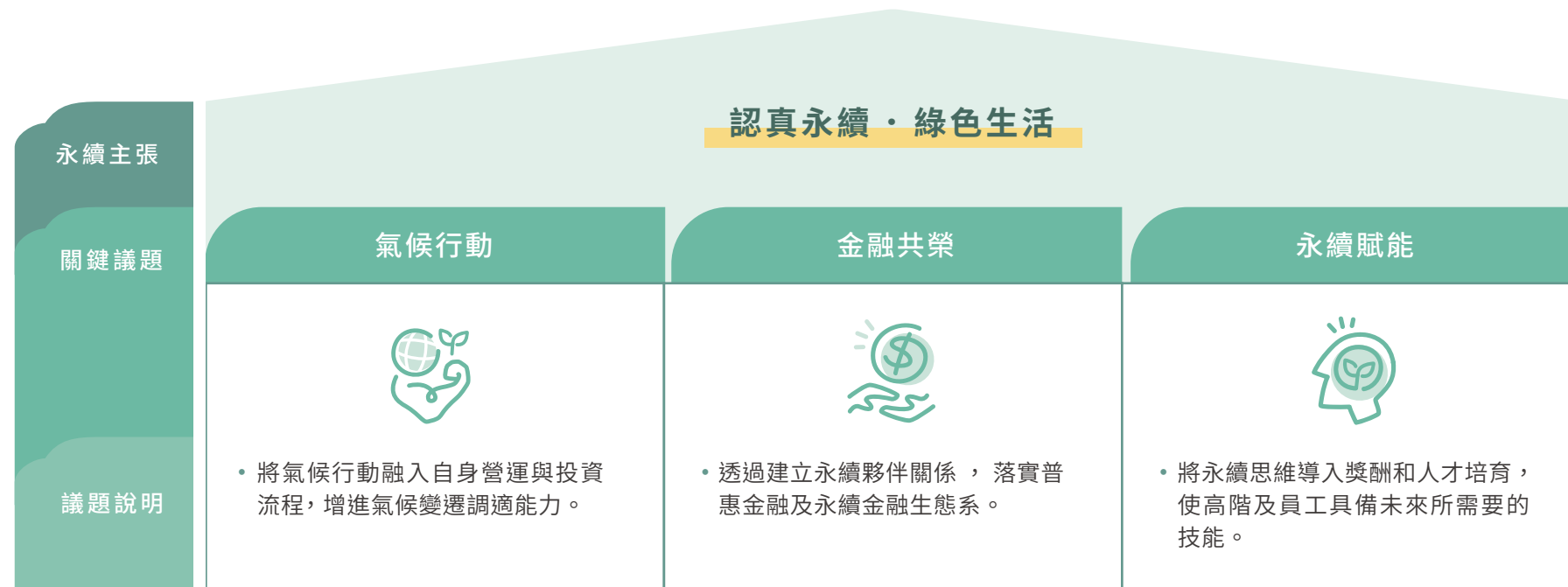
1.1 永續策略主軸

1.1.1 台新金控永續策略主軸

2022 年適逢台新三十週年，延續 30 年來貫徹認真、創新的思維，定調以「認真永續，綠色生活」為永續主張，攜手策略同盟及客戶等各界夥伴，透過結盟的方式將永續精神導入金融生態圈，並於核心業務落實責任投資來讓日常生活的作為發揮綜效。台新金透過提供完善的金融服務及嚴謹的資金把關以實踐永續精神，與策略夥伴及客戶創造共享價值，邁向共榮社會與綠色生活的美好願景。

掌握最新永續趨勢並持續與國際接軌，台新檢視企業永續發展策略，彙整國際知名且具權威性之評比或研究機構所關注的永續議題與內涵，分析對象包含 MSCI、Sustainable Fitch、S&P、The World Economic Forum (WEF)、McKinsey 及 Moody's 等，並參酌國際倡議、主管機關規範與國內外金融標竿同業作為、深入分析與歸納台新金須關注之面向，透過多次高階主管訪談與討論會議整合內外部觀點，聚焦為「氣候行動、金融共榮及永續賦能」三大關鍵議題，以定錨永續發展方向，強化與外界溝港台新金的永續理念，並與各方夥伴進行永續合作。

◆ 台新永續策略主軸



目錄

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

1. 永續策略

1.1 永續策略主軸

1.2 重大主題鑑別與利害關係人溝通

1.3 永續推動架構與績效

2. 永續治理

3. 氣候策略

4. 綠色營運

5. 永續金融

6. 智慧服務

7. 員工關懷

8. 社會共融

附錄

1.2 重大性主題鑑別與利害關係人溝通

1.2.1 重大主題鑑別

◆ 重大主題鑑別流程

台新金控本年度參照新版 GRI 的建議步驟，以及雙重重大性（double materiality）的意涵進行重大主題鑑別。我們首先判斷過去鑑別出之 19 項永續議題清單的財務重大性程度，並針對這些重大主題，進一步分析其對經濟、環境和人群的衝擊，並在每個步驟參酌專家及外部利害關係人的建議，以決定納入永續報導的重大主題。本年度分析流程說明如下。

分析 步驟	1.定義衝擊	2.評估重大性	3.排序及校正評估結果	4.高層核可
 說明	<ul style="list-style-type: none">以2021年度台新金控鑑別出之19項永續議題清單為基礎，委由外部專業永續顧問根據議題的衝擊進行重新定義。根據每項議題潛在的正面與負面經濟、環境、人群與社會衝擊進行再聚焦。舉例而言，原「氣候變遷策略」議題根據其衝擊/影響力面向，重新定義為「氣候金融」和「氣候變遷衝擊」，分別指涉正/負面影響。重新聚焦後，19項永續議題清單共定義出10項正面影響力，以及14項負面衝擊。	<ul style="list-style-type: none">由台新金控永續委員會轄下各組別共21個單位，針對24項正面影響力 / 負面衝擊的衝擊程度、發生可能性兩個軸線進行評估。衝擊程度考量該議題產生衝擊的價值鏈環節(如是否涉及多個價值鏈)、衝擊的顯著程度，以及是否能透過相關管理措施緩解或補救等進行綜合評估。發生可能性則考量過去產生相關衝擊的次數與頻繁程度進行綜合評估。	<ul style="list-style-type: none">分析過程中特別針對台新三大永續策略主軸、涉及負面人權衝擊，以及衝擊涉及之價值鏈多寡等因素進行加權。初步評估後，外部永續顧問針對議題位置分佈的合理性提出調整建議。同時，參考「雙重重大性」(double materiality)另一個軸面－財務重大性之意涵，由台新金控管理層，就其影響公司策略及財務績效表現的角度與管理層之高度提出校正意見。根據定義出的衝擊及分析結果，就19項永續議題進行重大性排序。	<ul style="list-style-type: none">將分析結果提交董事層級的企業永續委員會進行最終核可後，確認本年度永續報告書之重大主題。
 利害關係人與專家建議之考量	<ul style="list-style-type: none">委由外部專業永續顧問針對如何定義議題的經濟、環境與社會衝擊提出建議。	<ul style="list-style-type: none">評估議題發生的可能性時，相關單位必須充分考量與利害關係人日常溝通之意見，包含但不限於：<div><div>客戶</div><div>法金客戶參考其是否涉及公司治理、環境污染與人權侵害事件判斷相關議題之價值鏈影響性。</div><div>消金客戶 & 消費者</div><div>參考其意見與申訴情形，確認是否涉及相關權益侵害，如隱私權或其他客戶權益。</div><div>員工</div><div>參考其意見與申訴情形，確認是否涉及職場安全及人權侵害事件。</div><div>供應商</div><div>參考其意見與評估結果，確認是否涉及公司治理、環境污染與人權侵害事件。</div></div>	<ul style="list-style-type: none">判斷相關議題之價值鏈影響性並校正評估結果時，亦適度考量利害關係人的意見，例如：<div><div>投資人</div><div>根據與機構投資人日常之往來溝通，以及其ESG評比相關變動趨勢，就議題之重大性進行適度調整。</div><div>主管機關</div><div>參考其相關評比或裁罰情況，以及政策意向(如承諾2050淨零排放、推動綠色金融3.0行動方案等)，就議題之重大性進行適度調整。</div></div>	<ul style="list-style-type: none">由企業永續委員會共同檢視並討論重大主題分析結果，最終確認2022年度15項重大主題。

目錄

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

1. 永續策略

1.1 永續策略主軸

1.2 重大主題鑑別與利害關係人溝通

1.3 永續推動架構與績效

2. 永續治理

3. 氣候策略

4. 綠色營運

5. 永續金融

6. 智慧服務

7. 員工關懷

8. 社會共融

附錄

◆ 重大性分析結果及重大主題矩陣

以 2022 年度評估結果來看，共有 8 項議題屬於高度重大性、7 項議題屬於中度重大性，並有 4 項議題評估為一般主題；於重大主題分析流程中台新金控參考利害關係人與外部專家建議，決議將中度重大性（含）以上之永續議題認為本年度的重大主題，本年度共鑑別出 15 項重大主題。關於 19 項永續議題與去年分析結果相較之下的變動說明，詳下表。另關於重大主題相關說明，請參考「重大主題列表」。

永續議題	2022	2021	變動項目說明
公司治理與誠信經營	高度重大性	高度重大性	本年度分析結果無變動
金融科技 / 數位創新	高度重大性	高度重大性	本年度分析結果無變動
永續金融	高度重大性	高度重大性	本年度分析結果無變動
營運持續性及科技風險管理	高度重大性	高度重大性	本年度分析結果無變動
氣候變遷策略	高度重大性	中度重大性	因應國際與台灣淨零排放目標及國際機構投資人之期待，考量台新金控於此議題能夠發揮資金影響力，呼應台新金控永續策略之氣候行動主軸，故調升為高度
薪酬福利及員工照顧	高度重大性	高度重大性	本年度分析結果無變動
人才招聘與培育	高度重大性	高度重大性	本年度分析結果無變動
綠色營運管理	高度重大性	高度重大性	本年度分析結果無變動
資訊及交易安全	中度重大性	高度重大性	本年度以影響力為基礎進行重大主題重新評估，此議題於價值鏈影響力著重於企業自身營運及客戶，並考量台新金控近年未發生影響客戶之重大資安事件，故調降為中度
風險管理及內部控制	中度重大性	高度重大性	本年度以影響力為基礎進行重大主題重新評估，此議題於價值鏈影響力著重於企業自身營運，並綜合考量台新金控訂有風險管理制度及近年無相關裁罰事件之發生情形，故調降為中度

永續議題	2022	2021	變動項目說明
客戶關係管理	中度重大性	中度重大性	本年度分析結果無變動
隱私保護	中度重大性	中度重大性	本年度分析結果無變動
人權及性別平等	中度重大性	一般	本年度以影響力為基礎進行重大主題重新評估，此議題於多個價值鏈環節皆可能產生衝擊，故調升為中度
職場安全與健康	中度重大性	高度重大性	本年度以影響力為基礎進行重大主題重新評估，此議題於價值鏈影響力著重於企業自身營運及承攬商，且台新金控近年未發生重大工安事故或重大職業災害等事件，故調降為中度
金融包容性	中度重大性	一般	因應機構投資人之期待，考量台新金控於此議題能夠發揮支持金融弱勢族群的影響力，呼應台新金控永續策略之永續賦能主軸，故調升為中度
防制洗錢與打擊資恐	一般	一般	本年度分析結果無變動
在地關懷	一般	一般	本年度分析結果無變動
勞資關係維護	一般	中度重大性	本年度以影響力為基礎進行重大主題重新評估，此議題於價值鏈影響力著重於企業自身營運，並考量台新金控訂有多元勞資溝通管道，故調降為一般
供應商永續管理	一般	一般	本年度分析結果無變動

目錄

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

1. 永續策略

1.1 永續策略主軸

1.2 重大主題鑑別與利害關係人溝通

1.3 永續推動架構與績效

2. 永續治理

3. 氣候策略

4. 綠色營運

5. 永續金融

6. 智慧服務

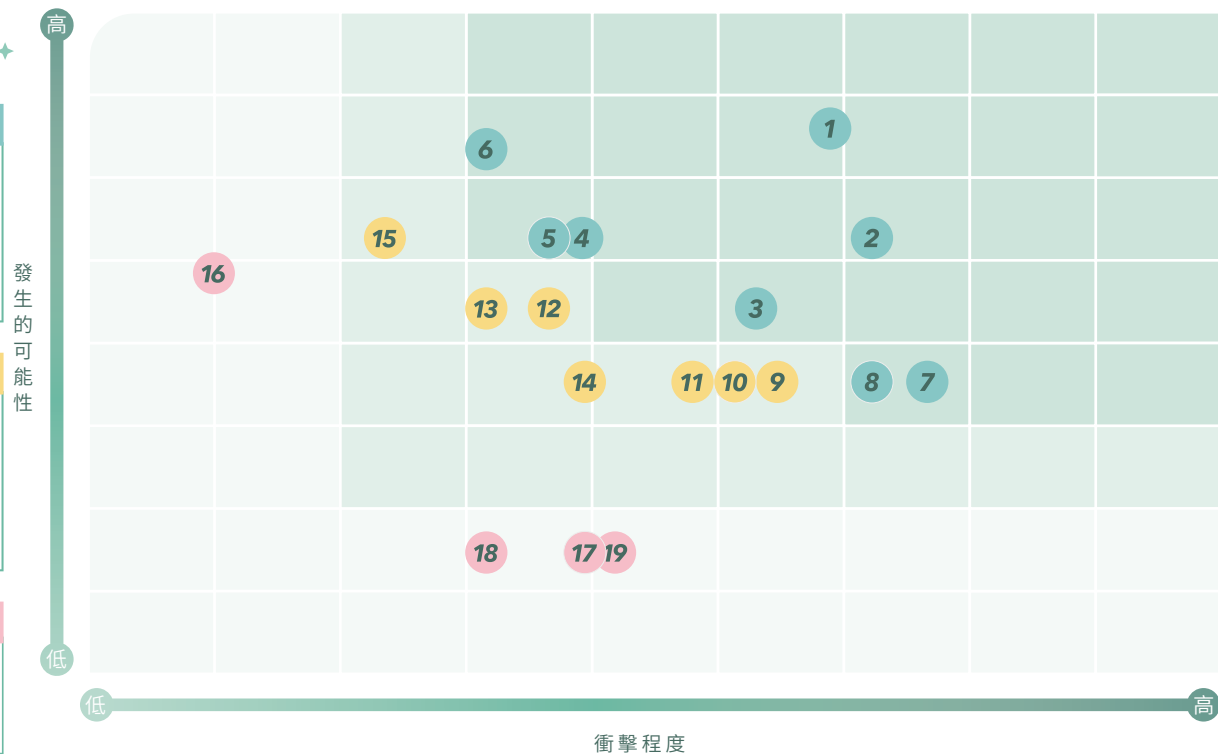
7. 員工關懷

8. 社會共融

附錄

◆ 重大主題分析結果暨重大性矩陣

* 19項 永續議題 與 15項 重大主題 *



◆ 重大主題列表

本年度鑑別出 15 項重大主題，與前一年度相比變動的議題包含「人權及性別平等」、「金融包容性」及「勞資關係維護」，主要變動原因為：

人權及性別平等



- 此議題2021年度評估為非重大主題，本年度以影響力為基礎進行重大主題重新評估，考量此議題於多個價值鏈環節皆可能產生衝擊，故提升其重大性。

金融包容性



- 此議題2021年度評估為非重大主題，因應機構投資人之期待，考量台新金控於此議題能夠發揮支持金融弱勢族群的影響力，並呼應台新金控永續策略之永續賦能主軸，故提升其重大性。

勞資關係維護



- 此議題2021年度評估為重大主題，本年度以影響力為基礎進行重大主題重新評估，此議題於價值鏈影響力著重於企業自身營運，故調降其重大性。

目錄

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

1. 永續策略

1.1 永續策略主軸

1.2 重大主題鑑別與利害關係人溝通

1.3 永續推動架構與績效

2. 永續治理

3. 氣候策略

4. 綠色營運

5. 永續金融

6. 智慧服務

7. 員工關懷

8. 社會共融

附錄

◆ 重大主題列表及衝擊描述

重大主題	財務重大性程度	永續衝擊類型	衝擊面向	衝擊描述
永續金融 *	高	金融業務永續影響力	正面	【經濟 / 環境】透過台新金控轄下各業務及投資行為，驅動資金導引至永續的產業及經濟活動，降低經濟、環境與社會問題並減少能資源消耗，提升整體經濟體系的環境韌性
		金融業務 ESG 風險管理不當	負面	【經濟 / 環境 / 人群】未確實將 ESG 因子融入業務與投資決策及流程，導致投資及各項業務往來之客戶產生道德誠信問題、高碳排 / 高污染、人權爭議等外部成本，對經濟、環境與人群造成無法彌補之損害。
金融科技 / 數位創新 *	高	數位金融創新	正面	【環境 / 人群】因應金融科技發展趨勢，佈建數位金融生態圈及進行相關人才培育，提升客戶金融服務體驗的便利性和數位化程度；並因效率提升降低能資源的消耗
氣候變遷策略 *	中	氣候金融	正面	【經濟 / 環境】透過台新金控轄下各業務及投資行為，驅動資金導引至低碳及有助於氣候調適的經濟活動，提升整體經濟體系的氣候韌性
		氣候變遷衝擊	負面	【環境】未落實氣候調適及溫室氣體有效管理，導致溫室效應及由其衍伸的氣候災難加劇，進而影響人類生存環境
薪酬福利及員工照顧 *	中	公平薪酬及福利	正面	【經濟 / 人群】透過完善的薪酬與福利制度，激勵員工職涯動機並提升公司整體競爭力，並使員工及其家庭於不同的人生階段獲得妥善照顧，進而增加金融界整體穩定發展。
人才招聘與培育 *	中	多元人才任用及培育	正面	【人群】落實企業的多元及無歧視政策，於任用、考核與晉升時不因種族、性別、年齡、身心障礙而予以歧視，使員工具有公平發展的機會
營運持續性及科技風險管理 *	高	企業營運中斷	負面	【經濟】因營運持續性規劃、資訊系統復原計畫及緊急資金調度應變計畫等疏失，導致遭遇突發危急狀況時，無法持續提供重要服務，侵犯客戶及利害關係人權益，嚴重時甚至影響整體金融市場穩定
公司治理與誠信經營 *	高	公司治理失當及發生誠信經營事件	負面	【經濟】因公司治理績效不佳及未落實誠信經營文化，導致發生不誠信、貪腐等事件，直接損害企業聲譽及相關利害關係人權益，甚至影響金融市場穩定性
綠色營運管理 *	中	營運環境衝擊	負面	【環境】未落實能源、水資源、廢棄物有效管理，造成不可逆的環境負擔，例如環境污染（土壤、空氣、水等）
人權及性別平等 *	低	侵害職場人權	負面	【人群】因加班、強迫勞動等勞工權益問題，導致員工工作權益受損；及因性別及其他形式的歧視，侵害員工工作權益
職場安全與健康 *	低	健康促進	正面	【人群】推動員工健康促進相關活動與行動方案，提升員工健康並避免潛在額外的健康成本支出
		職場安全衛生危害	負面	【人群】因發生職場安全衛生危害事件，導致員工傷病率提高，對於員工生活品質及健康狀況產生負面影響
資訊及交易安全 *	高	資訊外洩	負面	【人群】因資安漏洞或遭受駭客網路攻擊或勒索威脅，導致企業機密資料外洩、遭竄改或營運中斷等危害，侵犯客戶及相關利害關係人的權益
風險管理及內部控制 *	高	風險管理及內部控制不當	負面	【經濟】因外部新興、市場風險或內部信用、作業、流動性及其他風險等管理不當，出現業務推行超過公司可承受之風險胃納，或是資本閒置等狀況，導致公司發生重大違規或經營損失，影響客戶、股東及其他利害關係人的權益
		優化顧客體驗	正面	【人群】透過持續優化客戶體驗、提升金融商品服務的品質與效率，使其能接觸與使用到更優質的金融服務
客戶關係管理 *	高	侵害顧客權益	負面	【人群】因金融商品與服務品質不佳，或無落實公平待客，導致客戶權益受損並提出申訴
隱私保護 *	高	隱私侵害	負面	【人群】發生客戶、員工或其他利害關係人的個人資訊外洩事件，致使其隱私權受到侵害
金融包容性 *	中	金融包容性	正面	【經濟 / 人群】針對弱勢或特殊族群提供優惠或多元的金融服務，提升便利性；另外，透過支持中小型、具環境與社會理念的組織或企業轉型與產業發展，帶動更具社會效益之商業活動
在地關懷	低	在地關懷與公益	正面	【經濟 / 人群】以企業的力量和自身專業，幫助弱勢群體、偏鄉與社會有需要的族群，落實企業公民責任
勞資關係維護	中	勞資溝通問題	負面	【人群】因不暢通或無效的勞資協商與溝通，導致員工無法充分反映其意見，侵害其工作權益
供應商永續管理	中	採購帶動產業發展	正面	【經濟】透過日常採購活動帶動產業發展，例如透過綠色採購、在地採購分別貢獻於具環境效益之產品 / 服務及在地企業
		供應商 ESG 管理不當	負面	【經濟 / 環境 / 人群】因輕忽供應商的 ESG 風險，造成治理與誠信、環境污染、勞工權益等問題，進而對整體價值鏈造成衝
防制洗錢與打擊資恐	高	洗錢與資恐犯罪	負面	【經濟】發生洗錢與資恐犯罪事件，直接損害企業聲譽及相關利害關係人權益，甚至影響金融市場穩定性

註：未標示「*」為當年度之永續議題

◆ 永續議題價值鏈衝擊管理部位

永續議題	價值鏈衝擊管理部位					對應章節
	直接發生	透過商業關係 / 活動發生				
	自身營運	供應商	客戶	投資標的	當地社區	
1 永續金融	V		V	V		5. 永續金融
2 金融科技 / 數位創新	V		V			6.1 金融科技與數位創新
3 氣候變遷策略	V	V	V	V		3. 氣候策略
4 薪酬福利及員工照顧	V					7.2 薪酬福利及員工照顧
5 人才招聘與培育	V					7.1 人才招聘及培育
6 營運持續性及科技風險管理	V					2.3 營運持續性及科技風險管理
7 公司治理與誠信經營	V	V	V	V		<ul style="list-style-type: none">● 自身營運：2.1 公司治理與誠信經營● 供應商：2.5 供應商永續管理● 客戶、投資標的：5. 永續金融
8 綠色營運管理	V	V	V	V		<ul style="list-style-type: none">● 自身營運：4. 綠色營運● 供應商：2.5 供應商永續管理● 客戶、投資標的：5. 永續金融
9 人權及性別平等	V	V	V	V		<ul style="list-style-type: none">● 自身營運：7.5 人權及性別平等● 供應商：2.5 供應商永續管理● 客戶、投資標的：5. 永續金融
10 職場安全與健康	V	V				<ul style="list-style-type: none">● 自身營運：7.3 職場安全與健康● 供應商：2.5 供應商永續管理
11 資訊及交易安全	V		V			2.4 資訊及交易安全
12 風險管理及內部控制	V					2.2 風險管理及內部控制
13 客戶關係管理	V		V			6.2 客戶關係管理與消費者保護
14 隱私保護	V		V			6.3 隱私保護
15 金融包容性	V		V		V	6.4 金融包容性
16 在地關懷	V				V	8. 社會共榮
17 勞資關係維護	V					7.4 勞資關係維護
18 供應商永續管理	V	V				2.5 供應商永續管理
19 防制洗錢與打擊資恐	V					2.6 防治洗錢及打擊資恐

目錄

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

1. 永續策略

1.1 永續策略主軸

1.2 重大主題鑑別與利害關係人溝通

1.3 永續推動架構與績效

2. 永續治理

3. 氣候策略

4. 綠色營運

5. 永續金融

6. 智慧服務

7. 員工關懷

8. 社會共融

附錄

1.2.2 永續影響力評價

◆ 創造永續價值

投入資本	
財務資本	<ul style="list-style-type: none">每股盈餘新台幣 1.09 元合併營收新台幣 638 億元資本適足率 135.56%
製造資本	<ul style="list-style-type: none">營運據點總數：242ATM總數：4,327實動客戶(註)年增率 11.4%，交易量年增率 63.7%
智慧資本	<ul style="list-style-type: none">新增新型金融專利：67項年度員工在職進修補助費用：10,227,935 元金融證照取得人次：22,797 人次年度金融證照考試補助金額：1,655,193 元供應商大會召開1場次(視訊)，共 75 家重大供應商參與，上線人數 100 人
自然資本	<ul style="list-style-type: none">平均每人用水度數 (Kiloliter)：12.53平均每人用電度數 (kWh)：3,559.03年度溫室氣體排放量 (tCO₂e)：21,44946處據點更換節能空調，累積減碳 291 tCO₂e綠色採購金額：新台幣 95,462,474 元，較2021年增加30.69%。
人力資本	<ul style="list-style-type: none">年底員工人數：10,804 人女性 60%、男性 40%員工教育訓練費用：55,742 仟元員工教育訓練總時數：702,171 小時
社會關係資本	<ul style="list-style-type: none">2022年員工福利費用：16,143,154 仟元2022年投入志工服務時數：7,558 小時2022年社會參與投入資源：93,480 仟元

註：實動客戶係指近半年曾登入網行銀，用網銀身份完成身份驗證並進行個人化資訊查詢或開啟行銀 APP



目錄

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

1. 永續策略

1.1 永續策略主軸

1.2 重大主題鑑別與利害關係人溝通

1.3 永續推動架構與績效

2. 永續治理

3. 氣候策略

4. 綠色營運




5. 永續金融

6. 智慧服務

7. 員工關懷

8. 社會共融

附錄

永續關鍵議題	價值創造			受益之利害關係人	SDGs 連結
 永續治理	強化董事會及功能性委員會職能 <ul style="list-style-type: none">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2022年度召開14次會議，平均出席率達100%	完善風險控管及法令遵循制度 <ul style="list-style-type: none">風險提案達1,550件，較前一年度成長29.6%。單位法令遵循考評合格率100%參加誠信經營相關課程受訓人次共31,254人次，總受訓時數46,241小時，完訓率與涵蓋率皆為皆達100%零系統遭駭導致營運衝擊事件發生	深化供應商永續管理，打造永續供應鏈 <ul style="list-style-type: none">供應商共258家進行100%人權風險調查及100%教育訓練連續四年召開供應商大會，2022年台新以「From Zero To Hero：認真永續、邁向淨零」作為供應商大會主軸，討論「企業自身如何因應淨零排放」以及分享台新在淨零目標下的節能措施。	<ul style="list-style-type: none">客戶供應商主管機關	 
 金融共榮	推廣金融科技，佈建數位金融生活圈 <ul style="list-style-type: none">推廣跨業結盟，整合點數經濟串聯客戶生活圈台新Pay 2022年合作通路累計達100,132家商戶，累計會員數成長24%，新增交易量成長405%	落實金融包容性，暢通弱勢族群取得金融服務的管道 <ul style="list-style-type: none">首推「ATM跨境匯款代收服務」，透過台新ATM支援七國語系之操作介面優勢，提供不受時間限制的跨境匯款代收服務，解決移工痛點推廣共用QR code，至2022年底共協助逾15,156間中小型商戶導入行動支付整合金融服務於日常生活推出Richart Life APP，並開放非台新客戶亦可使用，達成普惠金融理念		<ul style="list-style-type: none">客戶供應商社區	 
 氣候行動	推動綠色金融業務，擴大企業影響力 <ul style="list-style-type: none">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」使用「綠色金融評估表」對100%所有交易活動與金融商品進行ESG風險之評估結合DOMI綠能能源推動信用卡數位帳單，累計至2022年底已號召超過135萬卡友轉換數位帳單，點亮了台灣近510戶能源貧窮家庭2022年再生能源發電之貸款餘額5,510百萬元，占法人金融事業放款餘額比例0.85%。	提升環境保護績效 <ul style="list-style-type: none">推動無紙化，全年合計省紙量為14,132,941張紙，可減少約300噸CO₂e綠色採購金額95,462,474元，較2021年增加30.69%。推動購買電動機車，累計至2022年底已超過16,000台，共帶進超過12億元簽帳金額，並提供可折抵電動車資費之回饋	積極擬定因應氣候變遷之對策 <ul style="list-style-type: none">臺灣第三家、全亞洲第五家取得SBT目標審查通過的金融業者加入「台灣淨零排放協會」，獲頒淨零綠級標章，承諾2030年100%使用再生能源，並於2050年達成淨零碳排Net Zero落實TCFD相關評估進行風險分析，並以機構投資人身份簽署CDP計畫	<ul style="list-style-type: none">股東/投資人/信評機構/分析師主管機關供應商社區	   
 永續賦能	建立雇主品牌及培育人才 <ul style="list-style-type: none">Early Win職場體驗計畫2022年參與人數490名，實習生轉正職人數96名與80所大專院校簽訂產學合作計畫，強化雇主品牌100%執行接班人培育計畫 提供具競爭力之薪酬福利 <ul style="list-style-type: none">連續9年成為「高薪100」成分股之一全體員工敬業度達80%	重視員工職場健康與安全 <ul style="list-style-type: none">照護員工並疾病預防宣導，榮獲2022年衛生福利部疾病管制署指導之「防疫尖兵銅獎」推動ISO 45001職業安全衛生管理系統認證職業安全衛生課程總訓練時數17,118小時，完訓率100%2022年無重大職業災害(死亡/殘廢)案件	落實性別平權的工作環境 <ul style="list-style-type: none">整體女性員工佔60%，女性主管佔主管總人數48%提供母性保護相關福利，育嬰留任率達76.7% 扶植非營利組織 (包含弱勢群體) <ul style="list-style-type: none">2022年獲公益基金捐助社團團體達178家2022年受號召參與愛的力量企業達140家2022年扶植社團團體課程參與家數31家	<ul style="list-style-type: none">員工主管機關社區	      

目錄

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

1. 永續策略

1.1 永續策略主軸

1.2 重大主題鑑別與利害關係人溝通

1.3 永續推動架構與績效

2. 永續治理

3. 氣候策略

4. 綠色營運

5. 永續金融

6. 智慧服務

7. 員工關懷

8. 社會共融

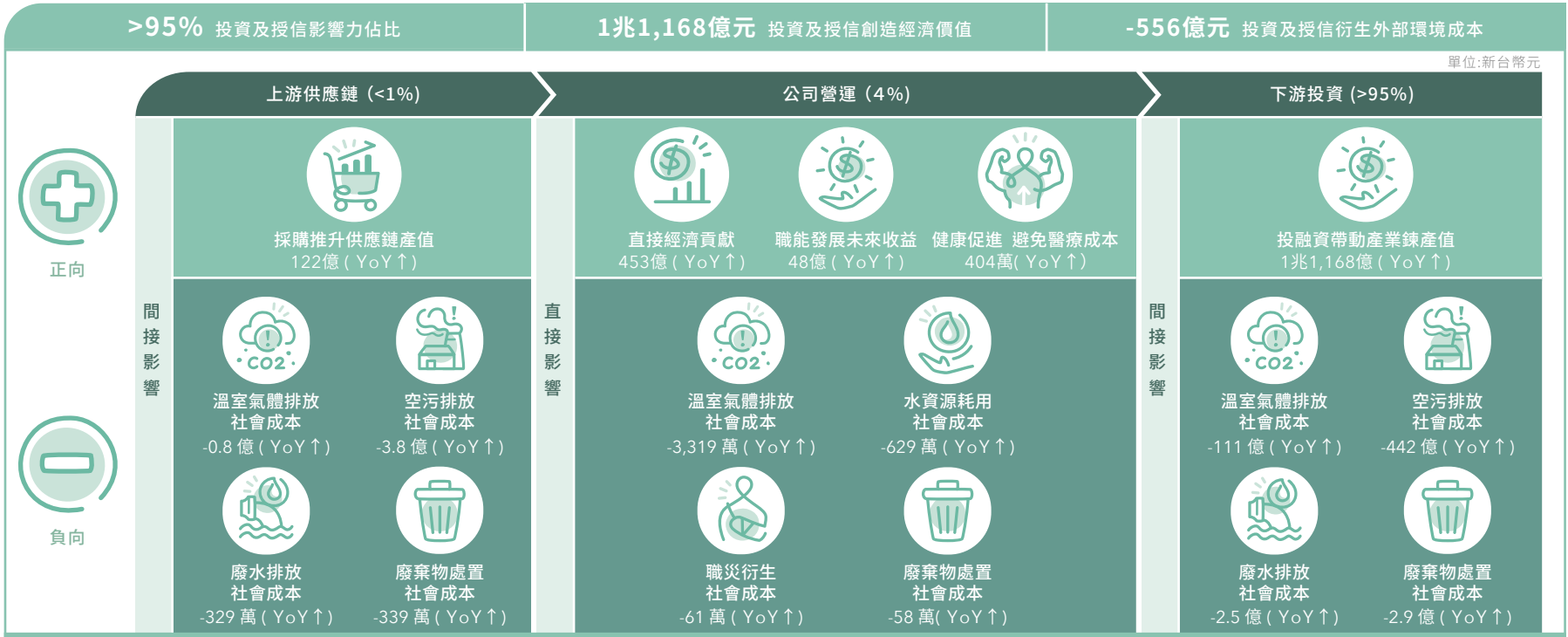
附錄

◆ 永續影響力評價

台新金控將影響力視為驅動企業永續的核心要素，以致力為利害關係人創造長期價值為目的。身為促進產業發展的推手，台新更重視資金挹注對社會福祉的貢獻，同時積極扶植產業轉型，以創造更具永續性的商業模式。為了實際量化台新的影響力，我們從財務損益 (Profit & Loss) 的觀點出發，藉由經濟、環境與社會的三重盈餘 (Triple Bottom Line, TBL) 管理思維，以衝擊路徑法為基礎來鑑別上下游價值鏈活動為社會福祉帶來的效益 (正向) 及成本 (負向) 影響，將公司營運所創造的實質價值用透明化及量化的方式呈現。台新金控參考本年度重大性分析結果並連結過去幾年建立之分析模型，針對選定之重大議題及其產生正、負面影響的關鍵價值鏈部位進行影響力評價。從分析結果來看，台新金控主要對社會帶來的影響在價值鏈下

游的投融资活動 (其影響力占比達 95% 以上)。2022 年因投融资及授信活動，相關產業的發展推升經濟產值達新台幣 1 兆 1,680 億元，但同時也產生新台幣 556 億元的外部環境成本。(圖一) 為持續擴大永續投資效應，台新金控自 2018 年起陸續訂定綠色金融準則、產業別環境與社會風險管理指引、煤產業及非典型石化油氣脫碳路徑、高碳排產業等，以及導入赤道原則 (Equator Principles, EPs) 及聯合國責任投資管理原則 (Principles for Responsible Investment, PRI)、TCFD (氣候相關財務揭露)、SBT (科學基礎減量目標) 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，期帶動產業鏈永續力提升，並為利害關係人帶來正向影響力。

◆ 圖一、2022 年台新金控價值鏈永續影響力及貨幣化影響



目錄

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

1. 永續策略

- 1.1 永續策略主軸
- 1.2 重大主題鑑別與利害關係人溝通
- 1.3 永續推動架構與績效

2. 永續治理

3. 氣候策略

4. 綠色營運

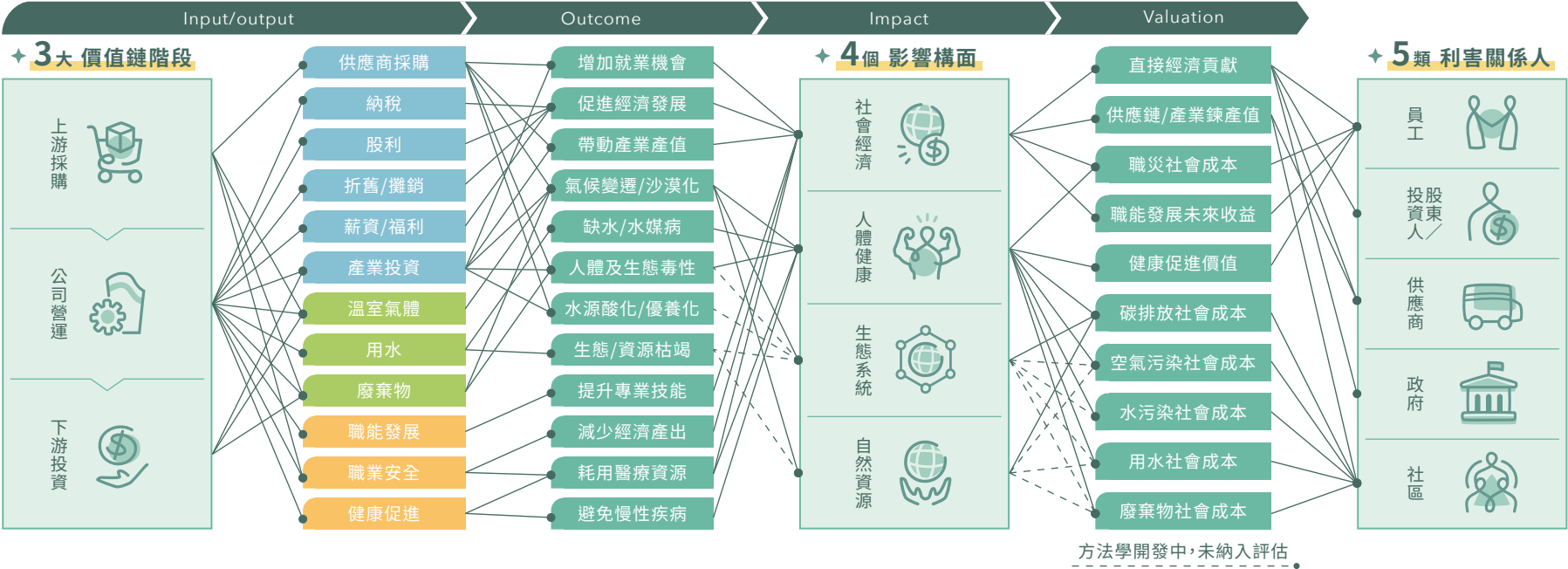
5. 永續金融

6. 智慧服務

7. 員工關懷

8. 社會共融

附錄



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)
		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)

1.2.3 利害關係人鑑別與溝通

◆ 利害關係人鑑別流程

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，每年至少一次向董事會報告當年度與利害關係人溝通的情形。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。

◆ 與利害關係人之溝通管道及頻率

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">公司治理與誠信經營綠色營運管理職場安全與健康	<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」，2022年發生1件個人資料侵害事件。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 86%
 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">公司治理與誠信經營綠色營運管理薪酬福利及員工照顧	<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9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 80%
 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、國內外路演／投資論壇每年：股東會不定期：書面信函	<ul style="list-style-type: none">公司治理與誠信經營氣候變遷策略薪酬福利及員工照顧	<ul style="list-style-type: none">全年稅後淨利達149億元，每股稅後盈餘1.09元，股東權益報酬率8.34%，年底每股淨值為13.01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 5 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

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

1. 永續策略

1.1 永續策略主軸

1.2 重大主題鑑別與利害關係人
溝通

1.3 永續推動架構與績效

2. 永續治理

3. 氣候策略

4. 綠色營運





5. 永續金融

6. 智慧服務

7. 員工關懷

8. 社會共融

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">●風險管理及內部控制●綠色營運管理●勞資關係維護	<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。	2022 年董事會及功能性委員會內部評估結果為「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、供應商大會●不定期：業務說明會、議價會議	<ul style="list-style-type: none">●公司治理與誠信經營●綠色營運管理●人權及性別平等	<ul style="list-style-type: none">●訂定《誠信經營守則》嚴禁任何不正當利益。●全年稅後淨利達149億元。●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。	2022 年台新以「From Zero To Hero：認真永續、邁向淨零」作為供應商大會主軸，討論「企業自身如何因應淨零排放」以及分享台新在淨零目標下的節能措施。
 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">●資訊及交易安全●氣候變遷策略●金融包容性	<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 91% 。
 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">●公司治理與誠信經營●綠色營運管理●薪酬福利及員工照顧	<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

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

1. 永續策略

1.1 永續策略主軸

1.2 重大主題鑑別與利害關係人
溝通

1.3 永續推動架構與績效

2. 永續治理

3. 氣候策略

4. 綠色營運

5. 永續金融

6. 智慧服務

7. 員工關懷

8. 社會共融

附錄

1.2.4 利害關係人關注事件回應

◆ 彰化銀行投資案

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，並以總價約新臺幣（下同）365.68 億元得標，並經金融監督管理委員會核准後進行投資，成為彰化銀行單一最大股東。財政部於 2005 年 7 月先後透過公告及公函，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」，並同意支持得標人取得彰銀董、監事過半數席次。惟 2014 年彰化銀行董事改選時，財政部違約致使本公司喪失對彰化銀行經營權，本公司爰對財政部提起民事訴訟，訴訟歷程摘要如下：

1. 臺灣臺北地方法院於 2016 年 4 月 27 日宣判，確認財政部與本公司間存有契約關係。
2. 臺灣高等法院於 2017 年 5 月 17 日宣判，確認財政部對彰化銀行持股未出售前、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董席次。
3. 最高法院於 2019 年 5 月 23 日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，發回臺灣高等法院更審。
4. 臺灣高等法院（更一審）於 2020 年 8 月 21 日宣判，確認財政部對彰化銀行持股未出售前、且台新金控仍為彰化銀行最大股東者，財政部應支持（包括但不限於不得妨礙）台新金控指派之代表人當選彰化銀行四席之普董席次。雙方對於判決不服的部分向最高法院提起上訴。

本公司已於 2022 年 8 月 10 日與財政部達成解決爭端之共識，並於該日向最高法院撤回訴訟。



◆ 理專行為強化

事件緣由

考量主管機關、投資人、客戶及媒體對於理專道德行為操守之重視，台新銀行除延續既有之理專行為風險管理措施，2022 年再次調整理專獎勵辦法，以全面形塑遵法及落實公平待客之企業文化。

台新回應

1. 台新銀行依據風險控管需求訂定風險管理機制，加強理財專員管理，若理財專員或分行主管有重大違反內外部規範行為，經查證屬實者，將依台新銀行相關規範（包含但不限於員工獎懲準則）對相關人員議處（包含但不限於提報人評會議處、提報保險業務員懲處委員會議處）。
2. 台新銀行持續精進理專獎勵辦法並強化非財務指標，獎金發放直接連結 MBO 對理專考核與獎酬之影響力，包括調整理專計績規則以防範理專為賺取獎金進行不當銷售之情形，及增加「產品平衡發展」及「客戶多元經營」指標連結理專年獎金，以避免理專僅推介單一商品而忽視客戶商品適合度。
3. 以企業治理面向來看，理專行為亦屬遵法及誠信經營議題。台新銀行透過一系列文化形塑具體作為，顯示其由上而下重視遵法及誠信經營文化。台新銀行訂有公平待客原則政策（含策略），包含推動誠信經營之企業文化及健全發展、建立內部問責機制及相關措施；而董事會更於相關流程中扮演監管角色，法令遵循處須蒐集上述資料並每季定期提供予秘書處轉知董事參閱。
4. 除了內部管理措施，台新銀行也持續對客戶進行相關教育宣導。例如，每季定期以 EDM 寄發「客戶重要權益」向客戶說明本行對理專之禁制要求，此外，台新銀行於分行營業大廳、寫字台、服務櫃檯及理專桌面張貼相關警語提醒，並於分行、官網、客戶說明會等渠道播放「理專挪用客戶款項防範措施」宣導影片。

目錄

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

1. 永續策略

1.1 永續策略主軸

1.2 重大主題鑑別與利害關係人溝通

1.3 永續推動架構與績效

2. 永續治理

3. 氣候策略

4. 綠色營運

5. 永續金融

6. 智慧服務

7. 員工關懷

8. 社會共融

附錄

1.3 永續推動架構與績效

1.3.1 永續推動架構

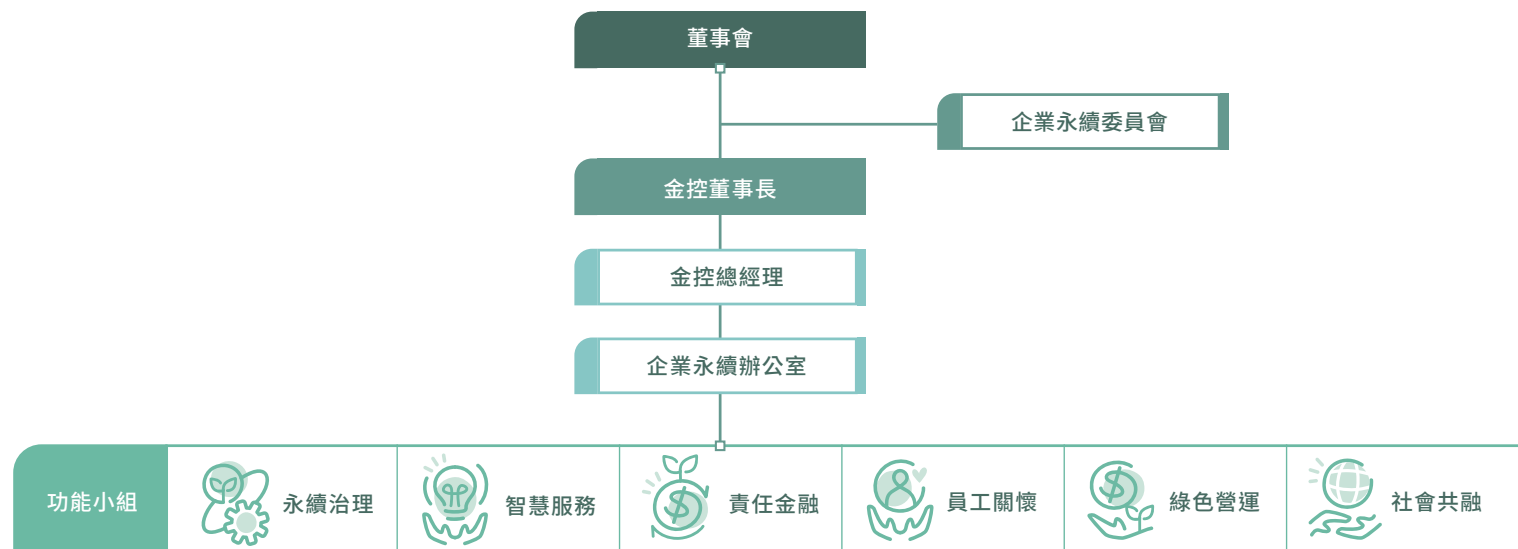
◆ 企業永續委員會運作及組織架構

台新金控為落實企業永續經營，訂定《[台新金控永續發展實務守則](#)》，設置「企業永續委員會」督促本公司及子公司實踐永續發展，每年定期向董事會提報永續行動執行成果及重大計畫，並監督管理集團對於經濟、環境和人群的衝擊。2022 年，台新修訂《台新金控永續發展實務守則》，並將原「企業永續經營委員會」(CSR 委員會) 提升為董事會轄下之功能性委員會，同時更名為「企業永續委員會」(ESG 委員會)，深化永續發展。

企業永續委員會委員由金控及子公司董事擔任，經金控董事會決議委任之。其人數不得少於三人，且至少需有一名本公司獨立董事參與。其權責包含永續發展政策、制度之審議，永續發展策略方向及年度計畫之審議，以及其他重大事項之核定。其中有關永續發展政策及制度經委員會同意後，應提報董事會審議。企業永續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。

台新金控設置推動永續發展專責單位「企業永續辦公室」，並分設永續治理、責任金融、智慧服務、員工關懷、綠色營運、及社會共融等六大功能小組，以及設置氣候任務小組。ESG 小組需於每年提出當年度永續計畫、檢視前一年執行成果，每半年追蹤各項計畫之執行成果，並定期向企業永續委員會報告後，再提報董事會，以落實永續發展計畫。

2022 年共召開 2 次會議，包括 2023 年度 ESG 專案規劃、調整永續組織、成立氣候任務小組、審核永續主張、SBT 減碳投融资目標審查結果、及永續金融推動情形等，年度永續成果及重大計畫亦呈報金控董事會。



目錄

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

1. 永續策略

1.1 永續策略主軸

1.2 重大主題鑑別與利害關係人
溝通

1.3 永續推動架構與績效

2. 永續治理

3. 氣候策略

4. 綠色營運

5. 永續金融

6. 智慧服務

7. 員工關懷

8. 社會共融

附錄

重大永續金融記事

2022

- 企業永續委員會提升至董事會下，為功能性委員會，並設置推動永續發展專責單位-「企業永續辦公室」
- 連續5年蟬聯美國道瓊永續指數(DJSI)「世界指數」和「新興市場指數」雙榜
- 連續3年榮獲MSCI ESG評比「AA領先等級」

- 獲科學基礎目標倡議組織(Science-based Target initiative, SBTi)審核減碳目標通過，是臺灣第3家、全亞洲第5家取得SBTi目標審查通過的金融業者
- 台新30週年，訂定「認真永續·綠色生活」永續主張，秉持延續「認真」的精神，從三十邁向「永續」
- 獲CDP氣候變遷評等「領導等級A-」

2021

- 連續4年蟬聯美國道瓊永續指數(DJSI)「世界指數」和「新興市場指數」雙榜
- 連續2年榮獲MSCI ESG評比「AA領先等級」
- 連續3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」

- 進行TCFD交易對象氣候敏感度辨識與評估
- 啟動SBTi科學基礎目標訂定
- 成為台灣「淨零碳排協會」創始會員，參與「淨零行動聯盟」

2020

- 連續3年蟬聯美國道瓊永續指數(DJSI)「世界指數」和「新興市場指數」雙榜
- 榮獲MSCI ESG評比「AA領先等級」
- 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」

- 獲CDP氣候變遷評等「領導等級A」
- 訂定產業別環境與社會風險管理指引
- TCFD(氣候變遷相關財務揭露)進行法金不動產業情境分析

2019

- 蟬聯美國道瓊永續指數(DJSI)「世界指數」和「新興市場指數」雙榜
- 榮獲ESG專業評等機構Vigeo Eiris評選「新興市場表現最佳之前100家公司」
- 簽署赤道原則

- 成為TCFD(氣候相關財務揭露)支持機構
- 導入ISO 45001職業安全管理系統
- 舉辦首屆供應商大會

2018

- 首次進入美國道瓊永續指數(DJSI)，即入選「世界指數」和「新興市場指數」雙榜
- 訂定綠色金融準則

- 導入ISO 14001環境管理系統
- 擴大ISO 14064溫室氣體盤查範圍到全銀行

目錄

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

1. 永續策略

1.1 永續策略主軸

1.2 重大主題鑑別與利害關係人溝通

1.3 永續推動架構與績效

2. 永續治理

3. 氣候策略

4. 綠色營運

5. 永續金融

6. 智慧服務

7. 員工關懷

8. 社會共融

附錄

1.3.2 永續目標與 KPI

台新參照 GRI 準則 (GRI Standards) 之規範，完整說明 19 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 19 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。2022 年，除一項績效指標（企業志工參與時數）因疫情升溫、相關活動暫緩導致未達預設目標外，其餘全數達標。永續主題的短、中、長期目標設定說明如下：

2022 年永續主題	重要績效指標	2022 成果 (註)	短期 (至 2024 年)	中期 (至 2025 年)	長期 (至 2030 年)
公司治理 與誠信經營	公司治理評鑑排名	維持優良成績	維持優良成績	前 5%	前 5%
	董事會績效評估	90% 以上	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	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
	董事出席率	100%	維持 80% 以上	維持 80% 以上	
	員工參加誠信課程完訓率	100%	100%	100%	100%
風險管理 及內部控制	金控集團資本適足率	135.56%	≥ 100%	≥ 100%	≥ 100%
	單位法令遵循考評合格率	100%	100%	100%	100%
	風險管理委員會之董事出席率	100%	90% 以上	90% 以上	90% 以上
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	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	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	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	完成 1 次演練	每年至少 1 次	每年至少 1 次	每年至少 1 次
供應商永續管理	供應商承諾書簽署率	100%	100%	100%	100%
	重大供應商書面稽查率 (一級供應商) 註：年採購金額 250 萬元以上者屬重大供應商，依據總務部各組採購性質不同，重大供應商又依金額分為一級及二級	10%	15%	20%	100%
	綠色採購金額年增率	NT\$95,462,474 較去年增 30.7%	1%	1%	1%
防制洗錢及打擊資恐	洗錢防制及打擊資恐教育訓練完訓	100%	100%	100%	100%
永續金融	產品推動綠色金融與業務	發行 1 檔 ESG 基金	落實產品及業務納入 ESG 評估流程	逐步發展綠色金融商品 (如成立綠色金融基金); 提升綠色金融業務比例 (如綠色投資)	影響各利害關係人帶動綠色生活及業務推展
	訂定 SBT 科學基礎目標	完成 SBT 承諾及目標訂定	定期盤查及追蹤範疇一 ~ 三 SBT 部位目標	依訂定之投融資目標逐步導向低碳投融資	達成 SBT 訂定之目標並重新審視

目錄

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

1. 永續策略

1.1 永續策略主軸

1.2 重大主題鑑別與利害關係人溝通

1.3 永續推動架構與績效

2. 永續治理

3. 氣候策略

4. 綠色營運

5. 永續金融

6. 智慧服務

7. 員工關懷

8. 社會共融

附錄

2022 年永續主題	重要績效指標	2022 成果 (註)	短期 (至 2024 年)	中期 (至 2025 年)	長期 (至 2030 年)
金融科技 / 數位創新	跨業合作拓展金融科技場域	5	7	10	15
	流程機器人作業時數	6,200 小時 / 月 (目標為 > 5,000 小時 / 月)	>6,500 小時 / 月	>8,500 小時 / 月	>10,500 小時 / 月
客戶關係管理	個人金融客戶滿意度	86.0%	86.7% 逐年度成長 0.33%	87% 達到理想目標	87%
	證券客戶滿意度	86.44% (目標 85%)	86.5%+ 維持成長	87% 達到理想目標	87%
	銀行客訴處理時效達成率	100%	100%	100%	100%
隱私保護	個人資料保護宣導完訓率	100%	100%	100%	100%
金融包容性	Richart 使用次數	成長 5.4%	持續成長	持續成長	持續成長
	線上帳務性交易件數	成長 25.4%	成長 9%	持續成長	持續成長
氣候變遷策略	再生能源推動績效	75.93 萬度 (再生能源使用佔比約達 1.8%)	870 萬度 (再生能源使用佔比約達 21%)	1,070 萬度 (再生能源使用佔比約達 26%)	100% 使用再生能源
	落實 TCFD	氣候風險納入業務評估考量	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
	溫室氣體排放 (市場基準) 含人壽數字之 SBT 基準年 2019=22,223 tCO ₂ e	21,449	減量 21%	減量 25%	減量 46%
綠色營運管理	電力使用量 (基準年 2018=44,864,147kWh)	40,199,251 kWh	減量 6%	減量 7%	減 12%
	人均用水量 基準年 2018=14.65 度 / 人	12.53 度 / 人	減量 4%	減量 4.5%	減量 5%
	人均廢棄物 基準年 2018=0.0758 噸 / 人	0.0704 噸 / 人	減量 4%	減量 4.5%	減量 5%
	ISO 查、驗證涵蓋範圍	● 14064：全金控 ● 14001、50001：金控大樓、內湖大樓	● 14064、14001：全金控 ● 50001：金控大樓、內湖大樓	● 14064、14001：全金控 ● 50001：金控大樓、內湖大樓	● 14064、14001、50001：全金控
人才招聘及培育	強化雇主品牌	與超過 80 所大學合作實習計畫，提供超過 490 位學生預先體驗職場的機會	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	93%	93%	93%	93%
	接班人培育計劃達成率	100%	100%	100%	100%
薪酬福利及員工照顧	提供具競爭力之總體薪酬	連續 9 年入選證交所「臺灣高薪 100 指數」成份股	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」

目錄

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

1. 永續策略

 1.1 永續策略主軸

 1.2 重大主題鑑別與利害關係人溝通

 1.3 永續推動架構與績效

2. 永續治理

3. 氣候策略

4. 綠色營運

5. 永續金融

6. 智慧服務

7. 員工關懷

8. 社會共融

附錄

2022 年永續主題	重要績效指標	2022 成果 (註)	短期 (至 2024 年)	中期 (至 2025 年)	長期 (至 2030 年)
職場安全與健康	職業安全衛生管理	通過 ISO45001 職業安全衛生管理系統認證	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%	持續通過 ISO45001 職業安全衛生管理系統認證
	重大職業災害案件發生件數	0	0	0	0
	提升高風險群健康管理	前次健檢結果重度部分異常族群健康管理涵蓋率為 100%	前次健檢結果重度部分異常族群健康管理涵蓋率達 60%	前次健檢結果中度及重度部分異常族群健康管理涵蓋率達 40%	前次健檢結果中度及重度部分異常族群健康管理涵蓋率達 50%
	預防傳染性疾病	100% 執行員工健康異常、接觸史通報	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
勞資關係維護	員工敬業度調查執行率	100%	100%	100%	100%
人權及性別平等	人權議題教育訓練完訓率	100%	100%	100%	100%
	歧視或性騷擾案件發生件數	0	0	0	0
在地關懷	企業志工參與時數 (註 1)	7,558	12,000	12,000	建立健全志工制度
	扶植培力社福團體	<ul style="list-style-type: none">● 舉行1場實體工作坊及5場線上課程，共計511人次之社福團體工作人員參與，舉辦SDGs永續工作坊，培養社福團體提案響應聯合國17項永續發展目標(SDGs)之能力。● 舉辦公益植樹共好計畫，計劃首年由台新購買4,000棵臺灣牛樟樹幼苗，提供給由台新銀行公益慈善基金會轉介的12家臺東地區社福團體進行培育。● 「您的一票，決定愛的力量」社福團體針對所提出的公益提案選擇符合聯合國17項SDGs永續項目，共178家社福團體獲得捐助。	舉辦愛的力量工作坊課程 經營自媒體，嘗試 Podcasting 行銷，推廣介紹優質社福團體	擴大舉辦培力課程，辦理 ESG/SDGs 課程，協助社福與企業接軌	培植社福團體，強化分區經營，持續培養非營利組織科技使用的敏銳度
	深化台新藝術獎	<ul style="list-style-type: none">● 選出17組入圍品，3大獎項得主、12組入圍推廣計畫贊助。2022年適逢台新藝術獎20週年，除了製作20週年影像回顧影片，並與北師美術館合作，舉辦「NEXT—台新藝術獎 20 週年大展」，邀請超過40組歷屆得主參展，總參與人數逾 14,000 人次。	<ul style="list-style-type: none">● 基金會官網、網站會員及資料庫整合完成。● ARTalks網站完成改版及優化。● 推薦、支持台新藝術獎相關作品國際展演交流。	持續舉辦台新藝術獎及經營 ARTalks 藝術網路評論平台，並透過展演的合作與推廣，支持藝術創作者與企業及大眾交流。	以藝術獎為主軸，並以支持當代藝術家創作與大眾推廣為目的，開創新的推展計畫。

註：2022 年未達標項目說明如下：
註 1：2022 企業志工參與時數未達標，係因疫情確診數升溫，暫緩相關活動及志工訪視

目錄

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

1. 永續策略

2. 永續治理

2.1 公司治理與誠信經營

2.2 風險管理及內部控制

2.3 營運持續性及科技風險管理

2.4 資訊及交易安全

2.5 供應商永續管理

2.6 防制洗錢及打擊資恐

3. 氣候策略

4. 綠色營運

5. 永續金融

6. 智慧服務

7. 員工關懷

8. 社會共融

附錄



永續治理

2

2.1	公司治理與誠信經營	035
2.2	風險管理與內部控制	042
2.3	營運持續性與科技風險管理	051
2.4	資訊及交易安全	055
2.5	供應商永續管理	058
2.6	防制洗錢及打擊資恐	061

目錄

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

1. 永續策略

2. 永續治理

2.1 公司治理與誠信經營

2.2 風險管理及內部控制

2.3 營運持續性及科技風險管理

2.4 資訊及交易安全

2.5 供應商永續管理

2.6 防制洗錢及打擊資恐

3. 氣候策略

4. 綠色營運

5. 永續金融

6. 智慧服務

7. 員工關懷

8. 社會共融

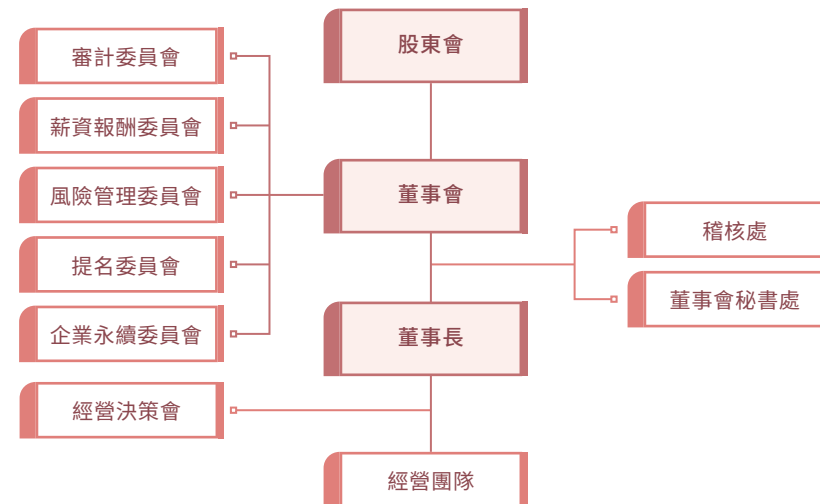
附錄

2.1 公司治理與誠信經營





2.1.1 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。2022 年辦理董事永續議題進修課程、推動主要子公司制定公司治理實務守則、提升風險管理月會層級等，持續精進公司治理效能。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，除自 2015 年 6 月起入選為「臺灣公司治理 100 指數成分股」，更自 2018 年起連續 5 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，並自 2020 年起連續 3 年榮獲 MSCI ESG 評比「AA 領先等級」，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。



◆ 2022 年功能性委員會運作情形

類型	召集人	開會次數	委員出席率
審計委員會 	張敏玉獨立董事	12次	100%
薪資報酬委員會 	林義夫獨立董事	3次	100%
風險管理委員會 	管國霖獨立董事	4次	100%
提名委員會 	郭瑞嵩董事	2次	100%
企業永續委員會 	吳東亮董事長	2次 (新委員會於2022年12月成立)	100%

2.1.2 董事會組成及運作

一、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。董事會成員的遴選，係由董事會推舉至少三名董事組成提名委員會，其中須包含過半獨立董事參與，並由提名委員會根據台新金控董事選舉辦法，綜合考量獨立性、專業性、多元性等條件（未來董事提名及遴選將評估納入候選人對於組織衝擊管理能力之條件），建議董事候選人名單，並於董事會進行表決。關於董事會轄下各功能性委員會成員之遴選方式與條件，詳見[本公司官網](#)。

董事會每屆任期為三年，本屆於 2021 年 7 月 23 日選任，[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 2022 年 12 月的平均任期為 13.42 年。其中，獨立董事共 3 位，佔全體董事比例 42.85%。

目錄

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

1. 永續策略

2. 永續治理

2.1 公司治理與誠信經營

2.2 風險管理及內部控制

2.3 營運持續性及科技風險管理

2.4 資訊及交易安全

2.5 供應商永續管理

2.6 防制洗錢及打擊資恐

3. 氣候策略

4. 綠色營運

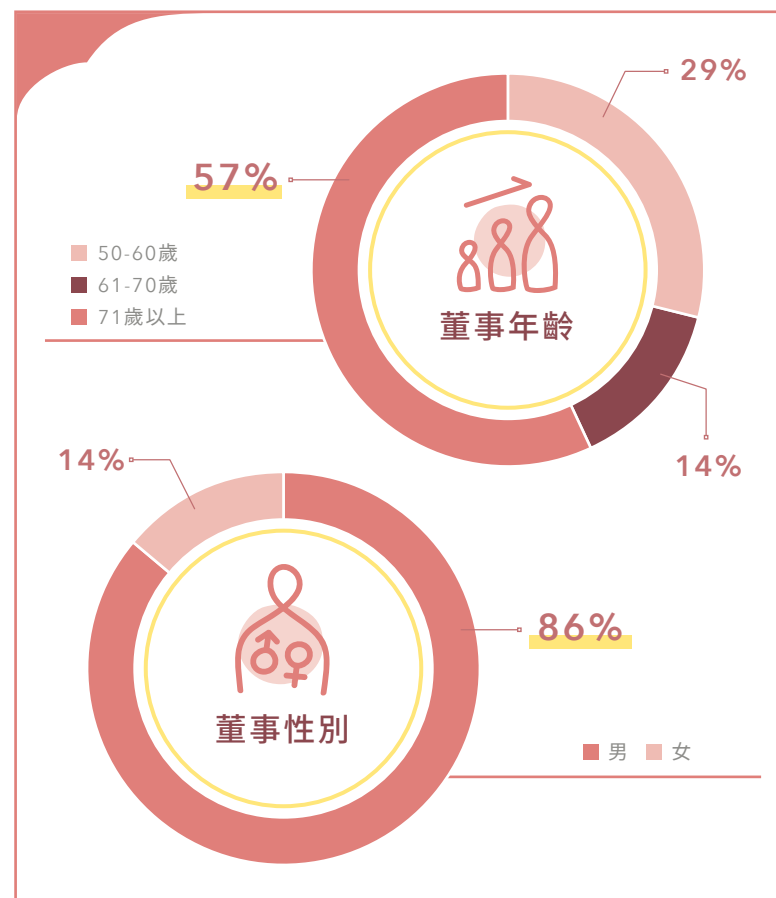
5. 永續金融

6. 智慧服務

7. 員工關懷

8. 社會共融

附錄



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，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		金融、工業、非日常生活消費品
董事	台灣石化合成(股)公司 代表人:吳澄清	0	○	金融、能源、工業
董事	翔肇(股)公司 代表人:郭瑞嵩	1	○	金融、工業、公用事業
董事	明淵(股)公司 代表人:王自展	0	○	金融、工業
獨立董事	林義夫	3	○	金融、醫療、非日常生活消費品
獨立董事	張敏玉	0	○	金融、通訊
獨立董事	管國霖	0	○	金融

註1：台新金控及台新銀行 / 台新人壽合併計算為同1家，不另計入；2018-2019年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。

註3：台新金控之最高治理單位（董事會）主席為董事長，另由總經理擔任高階經理人。

二、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

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

1. 永續策略

2. 永續治理

2.1 公司治理與誠信經營

2.2 風險管理及內部控制

2.3 營運持續性及科技風險管理

2.4 資訊及交易安全

2.5 供應商永續管理

2.6 防制洗錢及打擊資恐

3. 氣候策略

4. 綠色營運

5. 永續金融

6. 智慧服務

7. 員工關懷

8. 社會共融

附錄

三、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，2022 年每位董事平均進修時數約為 13.57 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。

針對董事之進修課程規劃，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永續發展等進修課程，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：

- 1. 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。
- 2. 產業趨勢與公司治理：因應金控集團策略方向提供產業趨勢與公司治理相關資訊，包括但不限於氣候金融趨勢與永續發展、數位金融在市場上的應用、金融科技及金融監理科技近期發展等。
- 3. 法令規範或主管機關要求之課程主題。

2022年	課程	董事會參與人數	時數	人時數
董事參與之課程	氣候金融趨勢與永續發展	7	3	21
	金融科技與洗錢防制	7	3	21
	台新三十永續淨零高峰會論壇－認真淨零，成就永續2030	6	3	18
	公司治理論壇－公平待客之友善金融	5	3	15
	公司治理論壇-從公司治理層面看公平待客管理	4	3	12
	永續發展路徑圖產業主題宣導會	1	2	2
	2022獨立董事及審計委員會行使職權參考指引發布暨董監宣導會	1	3	3
	國際經濟情勢與中國政經變化，台商因應之道	1	3	3
合計		32	-	95
每位董事平均受訓時數		13.57		

四、董事會有效性

台新金控 2022 年度共召開 14 次董事會，平均出席率達 100%。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 2022 年完成；外部評估自 2018 年執行，最近一次已於 2021 年完成。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。本公司董事會績效評估面向，除下表所列項目外，日後亦將評估納入對於組織衝擊管理能力之項目。

◆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• 董事之選任及持續進修• 內部控制	<ul style="list-style-type: none">• 對公司營運之參與程度• 功能性委員會職責認知• 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

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

1. 永續策略

2. 永續治理

2.1 公司治理與誠信經營

2.2 風險管理及內部控制

2.3 營運持續性及科技風險管理

2.4 資訊及交易安全

2.5 供應商永續管理

2.6 防制洗錢及打擊資恐

3. 氣候策略

4. 綠色營運

5. 永續金融

6. 智慧服務

7. 員工關懷

8. 社會共融

附錄

2.1.3 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，並設計遞延最長 5 年發放，除反映未來股東權益報酬率，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。

台新金控經薪資報酬委員會審議及董事會通過訂有「董事報酬支給標準」及「董事酬勞給付辦法」為董事酬金政策之依據。董事薪酬之標準依本公司營運績效、同業水準、董事之法人代表資歷、對公司營運管理參與程度及績效貢獻度訂定之。為連結公司經營績效及未來風險之關連合理性，本公司視業務風險情形，經薪資報酬委員會審議並由董事會通過規劃董事報酬遞延機制，以連結未來風險；遞延期間未有發生應歸責於董事不當行為之具體事證，致使股東對公司 / 董事會提起訴訟或法律程序，經法院判決或相關機關裁決確定可歸責公司 / 董事會之責時，始得將遞延報酬發給之，如有董事發生前述之不當行為，該保留報酬將不予發放。

◆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。
目標達成及組織績效	財務性指標	50%	包含獲利能力、成長率、市場領導性及股東權益報酬等。
	非財務性綜合指標		包含氣候變遷、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。		

2.1.4 誠信經營方針與落實

為建立良好的公司治理與風險控管制度，作為組織決策及員工從業行為妥適性之指引，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公司治理規範，以確保企業誠信經營的文化與健全發展。台新金控為建立本公司誠信經營之企業文化及健全發展，經董事會通過制定《誠信經營守則》，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。該守則主要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，為將誠信、正直及紀律的基本理念向下扎根，台新金控也由金控總經理通過制訂《員工行為準則》，適用於每一位於本公司工作之同仁。該準則明定任何人一旦同意擔任本公司的職位，自到職日起即有責任遵守相關法律、本「行為準則」及各單位的政策與內部規範。若員工發現疑似違反前述表列各類情事時，均有義務向管理階層或相關單位舉報。台新持續透過內部教育訓練課程及每季定期線上宣導，讓新進人員及在職人員了解員工行為準則相關內容，所有員工亦同時百分之百聲明同意遵循，如有違反者將依規定懲處，落實法遵風險管理。

此外，為確保責任商業行為同時適用於與我們建立商業關係的關鍵利害關係人，台新金控亦由董事會通過制定《台新金控永續發展實務守則》，適用於金控及所屬子公司整體營運活動。有關本公司的人權政策與承諾，詳見 7.5 人權及性別平等。分別針對供應商、客戶及投資標的等利害關係人建立的相關管理政策與規範，詳見 2.5 供應商永續管理、及第 5 章永續金融。

一、風險評估

本公司已實行不誠信行為風險評估機制並訂定「誠信經營守則」，對於具較高不誠信行為風險之營業活動，如行賄及收賄、提供非法政治獻金、不當慈善捐贈或贊助、提供或接受不合理禮物、款待或其他不正當利益等不誠信行為，皆已訂定相關管控規範，以落實誠信經營。內部稽核單位已依據本公司「誠信經營守則」之規定，依不誠信行為風險之評估結果查核誠信經營守則遵循情形，查核結果並無重大缺失。稽核計畫亦已將「依不誠信行為風險之評估結果檢視誠信經營守則遵循情形」列入查核重點項目。2022 年金控與各子公司均已辦理不誠信風險評估。

目錄

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

1. 永續策略

2. 永續治理

2.1 公司治理與誠信經營

2.2 風險管理及內部控制

2.3 營運持續性及科技風險管理

2.4 資訊及交易安全

2.5 供應商永續管理

2.6 防制洗錢及打擊資恐

3. 氣候策略

4. 綠色營運

5. 永續金融

6. 智慧服務

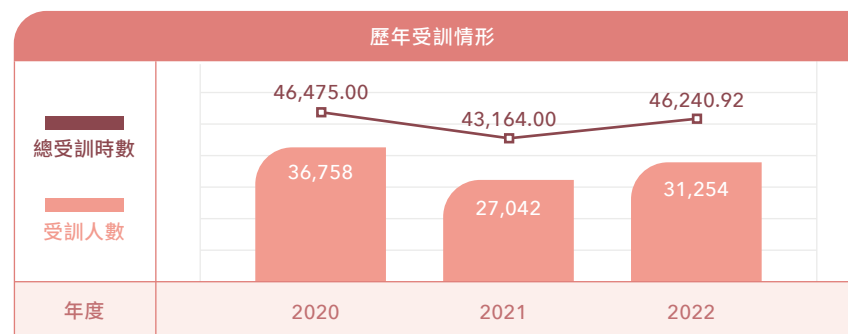
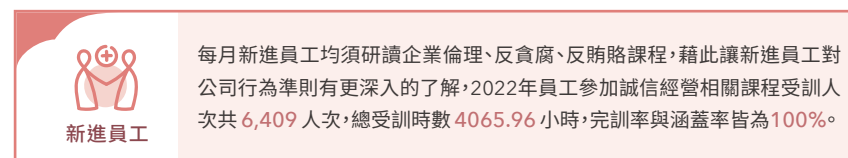
7. 員工關懷

8. 社會共融

附錄

二、政策溝通與教育訓練

在治理單位方面，金控董事均出具誠信經營之聲明承諾，簽署率 100%。在員工方面，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。2022 年員工參加誠信經營相關課程受訓人次共 31,254 人次，總受訓時數 46,240.92 小時，完訓率達 100%。



在商業夥伴方面，本公司各項採購作業之選商及招標，已訂有《供應商維護管理作業要點》為據並確實執行。台新每年與超過 400 家供應商進行合作，遴選供應商時，亦將供應商之道德規範納入考量，並確保「供應商承諾書」簽署率達 100%，相關供應商評鑑及管理程序詳見 [2.5 供應商永續管理](#)。

三、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。此外，為因應近年來人員違紀情形，本公司同步採行預防性改善措施，包括：一、透過內部教育訓練課程及每季定期線上宣導，讓新進人員及在職人員確實了解《員工行為準則》，並使所有員工聲明同意遵循；二、透過定期線上宣導，讓所有新進人員及在職人員了解《常見違規態樣及懲處標準》，並使所有員工聲明同意遵循。因此，雖然 2022 年本公司內部對中、高風險違規樣態（如與客戶金錢往來、未落實認識客戶程序等）的查核強度加重，且議處標準更加嚴格，但相對前一年度而言，整體案件數已明顯有所減降，因違反工作規則予以免職處分之員工也大幅減少為 5 名。

四、舉報管道

台新為建立誠信、透明的企業文化及促進健全經營，建立檢舉制度，如發現有犯罪、舞弊或違反法令之行為，均可透過以下管道聯繫：

1. 信函：臺北市仁愛路四段 118 號「台新金控檢舉信箱」收。
2. 電子信箱：whistling@taishinholdings.com.tw。
3. 專線電話：(02) 2325- 6076。

此外，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。



目錄

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

1. 永續策略

2. 永續治理

2.1 公司治理與誠信經營

2.2 風險管理及內部控制

2.3 營運持續性及科技風險管理

2.4 資訊及交易安全

2.5 供應商永續管理

2.6 防制洗錢及打擊資恐

3. 氣候策略

4. 綠色營運

5. 永續金融

6. 智慧服務

7. 員工關懷

8. 社會共融

附錄

◆ 員工違紀案件

案件類別/件數 (註)	說明/改善措施		
	件數	已結案	
從業倫理規範	0	0	持續透過多元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。
利益衝突迴避	3	3	對與客戶資金往來情形明定違紀界線與懲處標準，持續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。
餽贈與招待 (含貪腐與賄絡)	0	0	持續透過多元途徑宣導員工行為準則之餽贈與招待規範。
個人資料保護	13	13	經向各單位加強宣導個人資料保護之重要性，並對涉及違反客戶資料保護規範之缺失態樣明定違紀界線與懲處標準，2022年度案件數已大幅下降。2023年將持續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落實督導責任。
資訊完整性	21	21	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。
營業秘密的維護 (含內線交易)	5	5	2022年度違反營業秘密維護案件皆為員工間流用電腦帳號密碼，並無違反內線交易事件；持續透過多元途徑宣導營業秘密維護之重要性，包括嚴禁所有內線交易行為、對參與之業務或專案應負保密義務及電腦系統密碼應妥善保管並定期更新等；同時，也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	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	持續透過多元途徑宣導反歧視規定，近4年均未發生相關違紀案件。
性騷擾	0	0	持續透過多元途徑宣導性騷擾防治、申訴與懲戒規範，近2年均未發生相關違紀案件。
其他	23	23	由於各子公司加強重點業務查核，並提高對業務人員未落實作業程序規範之缺失行為懲處標準，導致2022 年度案件數微幅上升；2022當年度已責成權責主管加強宣導及管理機制，並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	67	67	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。
註 2：2022 年「其他」類別違紀案件攀升，主要係各子公司加強重點業務查核，並提高缺失行為懲處標準所致。2022 當年度已責成權責主管加強宣導及管理機制，並提高直屬主管督導責任。
註 3：2022 年所有案件皆於當年度結案。

- 目錄
- 關於本報告書
- 董事長的話
- 總經理的話
- 關於台新金控
- 永續亮點專案
- 永續獎項肯定
- 1. 永續策略
- 2. 永續治理
 - 2.1 公司治理與誠信經營
 - 2.2 風險管理及內部控制
 - 2.3 營運持續性及科技風險管理
 - 2.4 資訊及交易安全
 - 2.5 供應商永續管理
 - 2.6 防制洗錢及打擊資恐
- 3. 氣候策略
- 4. 綠色營運
- 5. 永續金融
- 6. 智慧服務
- 7. 員工關懷
- 8. 社會共融
- 附錄

2.1.5 公協會參與

台新金控與各子公司於 2022 年度參與約 31 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，例如銀行公會全國聯合會、台北市銀行公會、工商協進會、玉山科技協會等；在國際交流方面，參與中美經濟合作策進會、台日文化經濟協會、及兩岸企業家峰會等；在企業永續經營方面，台新亦投入參與亞洲公司治理協會，以響應永續發展趨勢；此外，台新人壽、台新證券、台新創投、台新投信及台新投顧均於相關全國商業同業公會擔任會員代表或理監事成員。台新於 2022 年所支付金額總計新台幣 6,423,525 元，年度金額最多的機構則為中華民國銀行公會 (新台幣 2,449,405 元)、中華民國工商協進會 (新台幣 717,500 元)、金融科技創新園區 (新台幣 500,000 元)、及芬恩特創新聚落 (新台幣 450,000 元) 等。

2.1.6 資訊揭露透明

台新金控透過建立多元的資訊揭露管道，促進與利害關係人之溝通。若利害關係人對我們在落實永續經營和責任商業行為上有任何的疑慮或建議，均可透過相關管道進行了解，或循相關溝通窗口開展溝通

	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。配合防疫政策，台新於2020-2022上半年持續透過網路視訊及電話會議維持與投資人之溝通，隨著2022年底疫情逐漸受到控制與解封，台新分別於亞洲及歐洲參與2次路演。
	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。於企業永續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。

目錄

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

1. 永續策略

2. 永續治理

2.1 公司治理與誠信經營

2.2 風險管理及內部控制

2.3 營運持續性及科技風險管理

2.4 資訊及交易安全

2.5 供應商永續管理

2.6 防制洗錢及打擊資恐

3. 氣候策略

4. 綠色營運

5. 永續金融

6. 智慧服務

7. 員工關懷

8. 社會共融

附錄

2.2 風險管理及內部控制

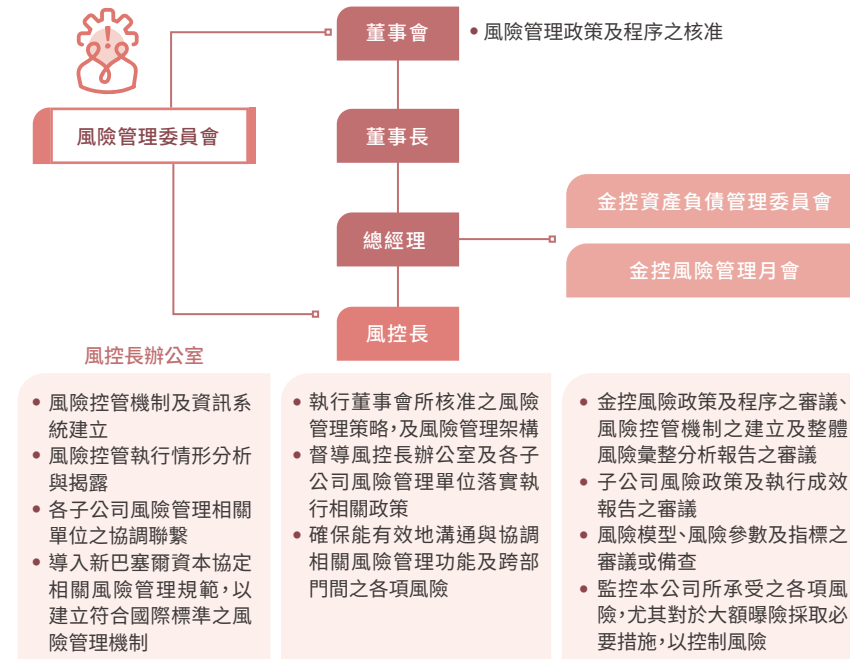
2.2.1 風險管理架構

(一) 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。

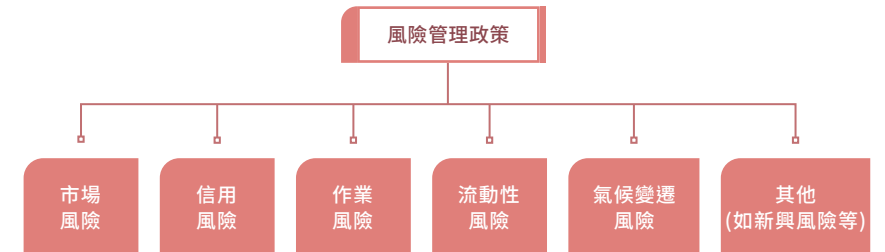
日常風險管理機制則由風控長帶領，透過風控長辦公室執行相關業務，並與三道防線的權責單位相互溝通聯繫，完整落實風險管理。2022 年風險管理委員會之董事出席率為 100%。

風險管理架構



(二) 風險管理政策

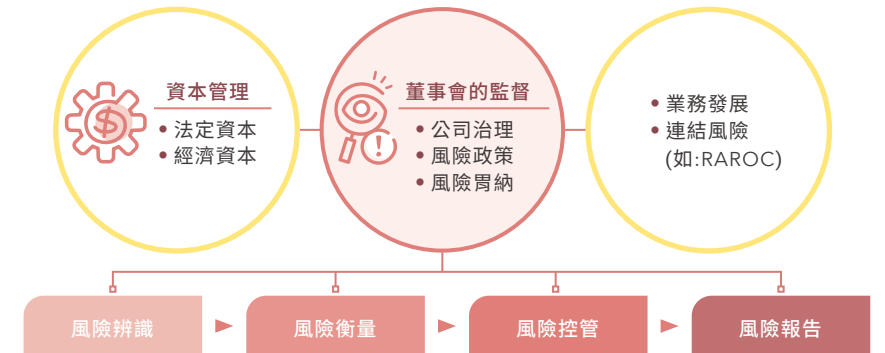
台新訂有風險管理政策，針對營運業務的主要風險進行管控，同時也將氣候變遷、新興風險等風險納入企業整體風險，予以管控。



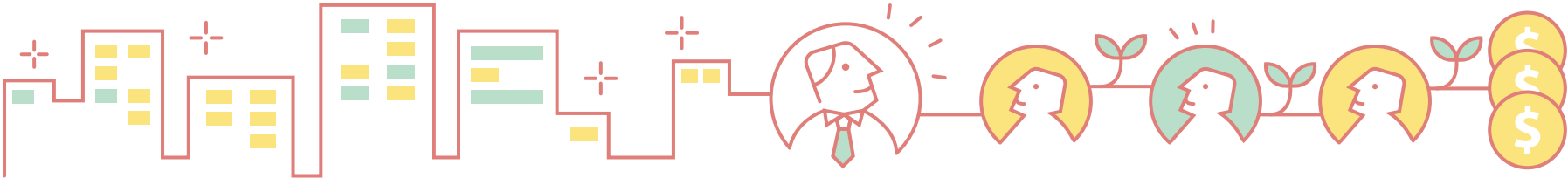
本公司將強制性和自願性壓力測試結果納入資本充足率計劃，針對未來可能面臨之總體、個別經營環境風險與特定情境每季定期執行壓力測試，並呈報董事會，年度壓測結果報送主管機關並揭露於[官網](#)中。同時將壓力測試結果納入長期策略規劃之考量，透過資產配置調整，持續提升獲利能力及資本運用效率，以進一步強化金控整體財務結構及資本適足率。

(三) 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。



風險主題	可能影響	因應措施（回應策略）	機會
市場風險	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。	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。各子公司風險管理月會（或子公司相對應之組織）依據各子公司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。	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。
信用風險	信用風險係指借款人或交易對手因本身財務惡化或其他因素（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。	信用風險管理及個人金融授信管理之因應措施詳述於授信風險管理 ㉘ 章節中，並於金融交易信用風險管理 ㉙ 章節詳述金融交易風險之因應措施。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。 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。	以完善的風險辨識、衡量、彙整及管理機制，以因應經濟情勢和市場環境瞬息萬變所造成之市場波動，提升信用風險管理品質，確保企業永續經營。
作業風險	作業風險係指由於內部作業、人員及系統的不當或失誤，或因外部事件所造成直接或間接損失的風險。	落實內部控制與內部稽核制度所規範之作業程序及控制重點為原則，經由定期之內部控制自行評估，確保各項控制點與檢核點之功能與效力；透過作業風險事件通報、作業流程檢核、作業風險衡量、風險控制與自評等作業風險管理機制強化作業風險之控管。	隨著金融創新服務的脚步不斷前進，落實內部控制與內部稽核制度所規範之作業程序及控制，在金融創新服務大幅成長的同時，也能掌握其可能衍生的作業風險，提升大眾對於金融服務又便利又安全的認同。
流動性風險	市場流動性風險係指市場交易量持續性的不足或因市場失序而使交易量顯著的降低，導致在進行資產出售或部位平倉時，可能產生損失的風險。	依據不同業務及不同金融商品特性，分別訂定流動性部位及潛在損失限額之規範，以確保整體部位具有充分之市場流動性。	可及時有效滿足台新整體資金需求，不因金融市場深度不足或動蕩不安，導致無法以合理之市場價格出售資產以獲得資金。讓台新可以更穩健的經營，增加客戶的信心。
氣候變遷風險	請參考 5.1.3 章節「氣候變遷風險」		



目錄

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

1. 永續策略

2. 永續治理

2.1 公司治理與誠信經營

2.2 風險管理及內部控制

2.3 營運持續性及科技風險管理

2.4 資訊及交易安全

2.5 供應商永續管理

2.6 防制洗錢及打擊資恐

3. 氣候策略

4. 綠色營運

5. 永續金融

6. 智慧服務

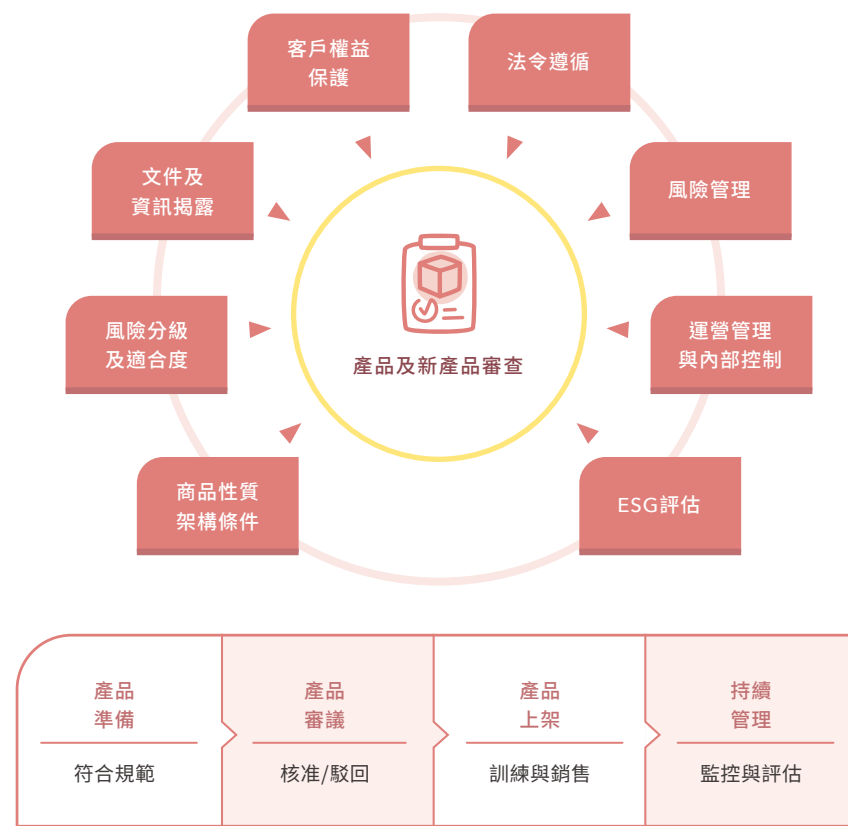
7. 員工關懷

8. 社會共融

附錄

產品風險管理

台新銀行對金融投資商品或新種金融商品，訂定有商品審查小組設置暨審查辦法，規範對客戶所提供商品之審查要點，透過商品審查會議對商品之性質架構條件、風險分級及適合度、文件及資訊揭露、客戶權益保護、法令遵循、風險管理、運營管理與內部控制、ESG 評估等面向進行審查，除審查商品之健全及合理性，並依綠色金融準則將環境及社會風險納入審查，避免提供具 ESG 負面評價及爭議之企業標的。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：台新銀行基於永續金融發展，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、無擔曝險客群變化等)，及相對於整體市場比較。
- 氣候風險管理：為掌握因氣候變遷所造成房貸的擔保品減損風險，台新銀行將氣候風險因子納入授信案件審核流程中，現行對於房貸擔保品，區分成A、B、C三個等級，分別對應市中心、市郊、沿海鄉鎮或山坡地。其中，針對全台中大型山坡地住宅社區，曾因暴雨發生土石流、山崩地滑等災變，在系統做特殊註記，並於授信審核時亦會強制要求檢附最新一期安全檢查紀錄表等文件。綜合評估後決定貸放成數與簽核權限。
- 金融場景及服務擴增，客戶行為快速變化，為掌握ESG及氣候相關風險，並積極接軌國際趨勢，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

- 台新銀行根據法金授信業務之特性、規模之特性，採用屬二面向之內部信用評等制度做為授信風險管理之基石，二面向即包括授信戶信評(Obligor Risk Rating, ORR)及額度信評(Facility Risk Rating, FRR)。授信戶信評係評估債務人履行財務承諾之可能性，以違約機率(PD - Probability of Default)為量化值，而額度信評則評估額度架構與擔保條件對信用風險抵減之效力，以違約損失率(LGD-Loss Given Default)為量化值。同時，輔以專家判斷調整統計模型之內部評等(Rating Overrides)，加強統計模型上不足之處。
- 台新銀行為強化貸後管理與對授信戶的追蹤，除了法金貸後控管部門之原有機制外，並輔以貸後管理系統之自動化，以貸後條件檢核、覆審、預警指標、重大訊息通報等方式，對授信戶之期中管理訊息能更快速的被追蹤與處置，強化對授信戶的貸後管理，減降授信風險。
- 台新銀行基於落實綠色及永續金融之精神，將往來對象之「環境(Environment)」、「社會(Social)」、「公司治理(Governance)」等3項風險之評估納入授信風險管理之範疇；透過修訂「授信業務準則」，新增授信業務應判斷ESG風險之相關條文、訂定相關檢核表等方式，將 ESG 及赤道原則納入徵審流程之中，並藉由深入KYC (Know Your Customer) 以控管高敏感性產業之相關ESG授信風險。

目錄

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

1. 永續策略

2. 永續治理

2.1 公司治理與誠信經營

2.2 風險管理及內部控制

2.3 營運持續性及科技風險管理

2.4 資訊及交易安全

2.5 供應商永續管理

2.6 防制洗錢及打擊資恐

3. 氣候策略

4. 綠色營運

5. 永續金融

6. 智慧服務

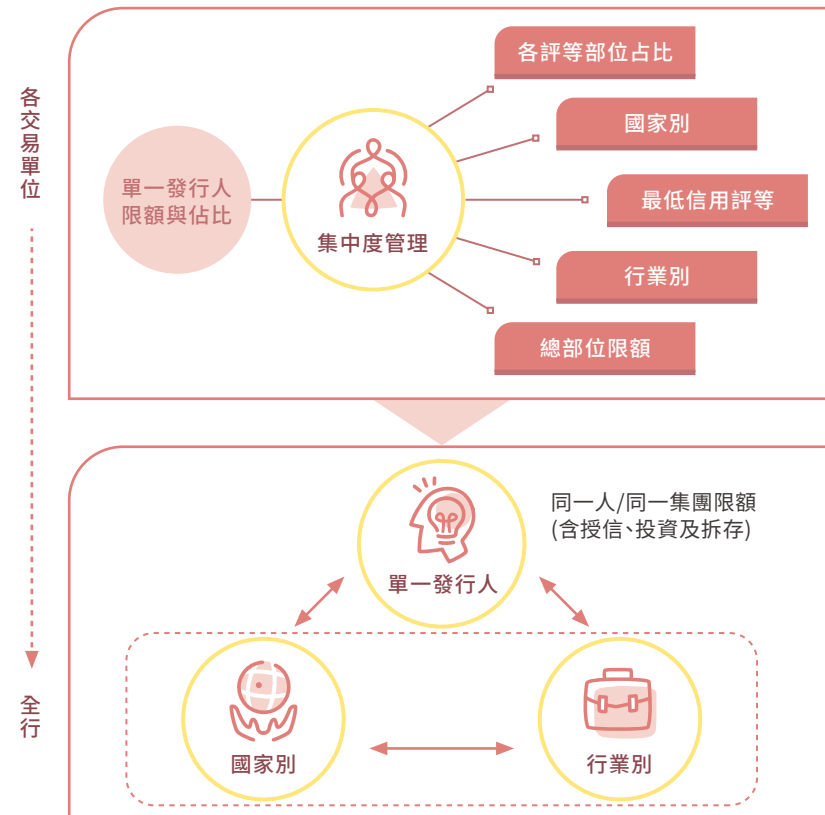
7. 員工關懷

8. 社會共融

附錄

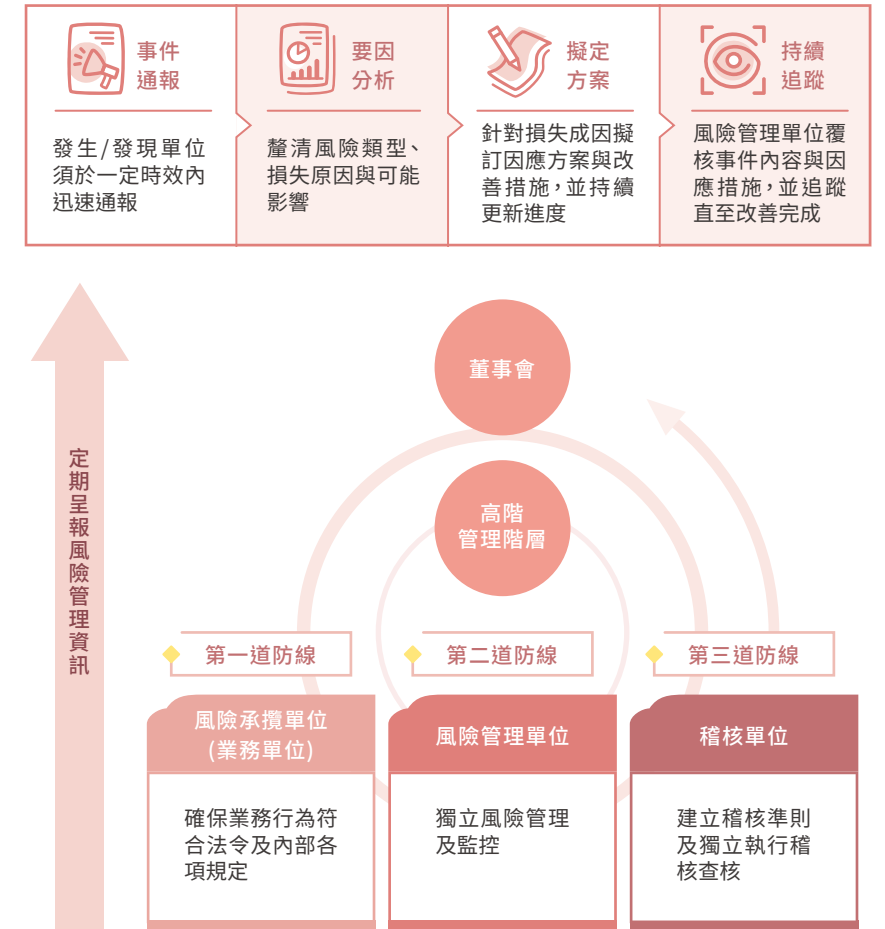
金融交易信用風險管理

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，風險管理月會（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。



(四) 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。



目錄

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

1. 永續策略

2. 永續治理

2.1 公司治理與誠信經營

2.2 風險管理及內部控制

2.3 營運持續性及科技風險管理

2.4 資訊及交易安全

2.5 供應商永續管理

2.6 防制洗錢及打擊資恐

3. 氣候策略

4. 綠色營運

5. 永續金融

6. 智慧服務

7. 員工關懷

8. 社會共融

附錄

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。

提案範疇	採納	不採納	小計
風險管理(已發生)	317	49	366
風險管理(未發生)	1,038	115	1,153
總計	1,355	164	1,519

註 1：2022 年銀行總提案件數為 14,593 件，風險提案約佔 10.41%。
註 2：2022 年銀行潛在風險提案 1,153 件，約佔全體風管案件 75.9%

（五）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。稽核處除總稽核外，設置專任稽核人員七名，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。2022 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。



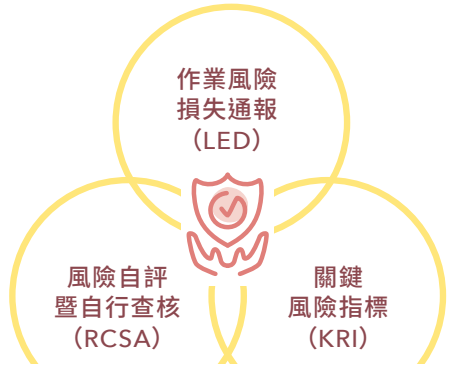
2022年度重點稽核項目

- 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
- 檢舉制度執行情形
- 誠信經營守則遵循情形其他重點查核項目(含風險管理等)

2.2.2 風險文化建立

（一）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

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

1. 永續策略

2. 永續治理

2.1 公司治理與誠信經營

2.2 風險管理及內部控制

2.3 營運持續性及科技風險管理

2.4 資訊及交易安全

2.5 供應商永續管理

2.6 防制洗錢及打擊資恐

3. 氣候策略

4. 綠色營運

5. 永續金融

6. 智慧服務

7. 員工關懷

8. 社會共融

附錄

台新透過創意興革提案平台鼓勵同仁隨時主動發想及提出改善提案，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，檢視客戶與銀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，有效降低風險之產生，讓企業更重視風險文化進而促動整體提案件數，2022 年風險提案達 1,550 件，較前一年度成長 29.6%。每年都會舉辦流程改造提案競賽，其中「最佳風險提案」，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，建立更妥善的風險控管，強化風險文化與意識。

2022 年最佳風險提案，係透過 AI 大數據辨識信用卡客戶身份，增加 NCCC ACS 系統模組驗證流程，低風險網路交易免密碼驗證，提供客戶更快速的消費體驗，預估每年創造效益新台幣 1.36 百萬元。



◆ 近年風險管理提案件數

年度	2020年	2021年	2022年
提案數(件)	1,002	1,196	1,550
佔總件數比率(%)	8.23	9.83	10.48
預估年化效益 (單位:新台幣佰萬)	30	32.4	103.3

(二) 風險管理宣導及成效

台新金控 2022 年共舉辦 294 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，持續精進員工風險管理認知。

風險管理 教育訓練	2021		2022	
	必修	選修	必修	選修
課程數	5	261	4	290
人次	25,392	13,748	20,349	17,670
人時數	55,202	16,802	49,817	25,072
完訓率(%)	99.96%	99.97%	99.92%	99.90%
未通過人數(註)	11	4	17	18

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

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

1. 永續策略

2. 永續治理

- 2.1 公司治理與誠信經營
- 2.2 風險管理及內部控制
- 2.3 營運持續性及科技風險管理
- 2.4 資訊及交易安全
- 2.5 供應商永續管理
- 2.6 防制洗錢及打擊資恐

3. 氣候策略

4. 綠色營運

5. 永續金融

6. 智慧服務

7. 員工關懷

8. 社會共融

附錄

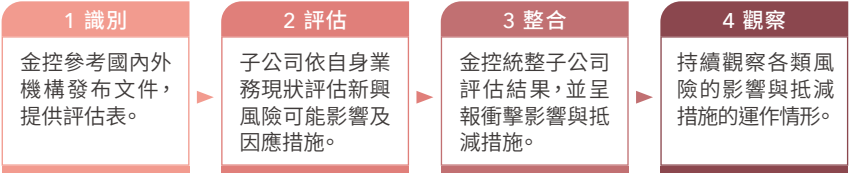
2.2.3 新興風險管理

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。

◆ 新興風險

No.	新興風險主題	說明	對營運的衝擊與業務影響	減緩措施及因應方式
1	政治經濟 區域衝突 地緣政治 Geopolitical	地域性與貿易戰衝突持續擴大，大國間採取了新的經濟政策與保護措施，短期內加劇政府對市場的干預，導致重新形塑現有產業鏈與貿易流向，破壞在全球化的生產力和效率，跨境投資將使外部融資的選擇減少，削弱投資動能並阻礙經濟發展。長期將導致全球經濟下滑、企業營運與投資風險的提升並影響金融穩定的不確定性。	<ul style="list-style-type: none">企業生產成本因供應鏈改變攀升迫使提高產品價格，民眾消費減緩影響營運獲利成長動能與企業償債能力，恐使債務上揚不利融資業務的發展。區域衝突提升導致能源及原物料供給的不穩定，影響著金融市場波動與流動性，導致海外投資暴險部位風險全面上揚。	<ul style="list-style-type: none">持續監控相關區域曝險部位與風險評估，設定國家風險限額，包含單一國家限額、信評等級限額以及整體國家風險限額，避免資產過度集中與受到重大衝擊。建立預警及執行因應措施，建立更快速、密集的通報與追蹤，強化對授信戶的貸後管理以減降授信風險。
2	生活成本 負擔加重 經濟 Economic	全球主要經濟體因通貨膨脹率大幅攀升，迫使央行啟動循環升息，導致經濟明顯衰退。若高通膨率持續期間拉長，短期內持續緊縮貨幣，導致企業資金取得成本拉高，投資動能放緩，民眾生活成本明顯增加。長期影響償債能力與經濟壓力，並增加金融市場流動性風險的可能性。	<ul style="list-style-type: none">高通膨率期間拉長影響經濟成長動能，導致物價與失業率持續升溫，民眾經濟壓力與生活成本增加，使償債負擔加重，引發債務危機。主要經濟體貨幣政策緊縮將加劇全球經濟的下行風險，影響股匯債市的波動與金融資產的穩定。	<ul style="list-style-type: none">持續監控授信市場狀況，建立早期預警報告定期檢視市場與本行授信概況，並執行相關行動方案。對客戶進行多維度風險分級強化授信政策，藉由定期資產品質分析及違約共通性分析，機動調整各類風險管理指標以及分群管理。交易單位執行第一道防線之投資前評估及投資後管理，透過完整程序規劃及通報機制，監控各項風險指標以建立整體投資組合的掌握度。
3	新金融科技的 風險 技術的 Technologic	因應數位時代的快速發展，金融機構藉由導入金融科技來提升客戶體驗，客戶在使用智慧裝置及電子支付等金融服務的同時，也伴隨著潛在的資安風險，短期內企業如未能落實資訊安全治理，未來長期將會面對金融科技競爭力不足的隱憂，影響企業營運風險。	<ul style="list-style-type: none">人工智慧(AI)和機器學習(ML)技術的成熟，加強深偽技術(Deepfake)的發展，使偽冒事件將難以防範，嚴重影響銀行業務營運。若發生突發事件引發市場暫時性恐慌時，藉由行動銀行的便利性，短時間大量存戶快速的移轉資金導致銀行面臨流動性風險的危機。雲端技術與資料共享的導入，增加個人資料防護的困難度，容易發生侵犯客戶隱私及客戶資料遭竊取。	<ul style="list-style-type: none">提升數位客戶身份識別技術，採用有專責單位提具生物驗證特徵技術定期檢視報告之原生生物辨識技術。加強員工資訊安全教育訓練，藉由實施「弱點掃描」、「入侵滲透」、「分散式阻斷服務攻擊(DDOS)防護」及「社交工程攻擊」演練，發掘安全缺口並改善。持續監控流動性風險管理，定期檢視流動性風險管理指標。

◆ 風險辨識流程



目錄

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

1. 永續策略

2. 永續治理

2.1 公司治理與誠信經營

2.2 風險管理及內部控制

2.3 營運持續性及科技風險管理

2.4 資訊及交易安全

2.5 供應商永續管理

2.6 防制洗錢及打擊資恐

3. 氣候策略

4. 綠色營運

5. 永續金融

6. 智慧服務

7. 員工關懷

8. 社會共融

附錄

2.2.4 法令遵循風險管理

(一) 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並督導子公司法令遵循執行情形；其中包括法規傳達、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。



法令遵循風險機制

台新金控為加強督導管理本公司及子公司之法令遵循風險，除規範本公司通報事件評估風險及執行程序外，亦就子公司應通報之法令遵循風險事件以獨立條款進行說明。

台新銀行依據金管會「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 之規定，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及風險控制抵減措施，了解剩餘風險是否合乎風險胃納，並就弱點事項擬定改善計畫。

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。



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。

此外，台新人壽為有效了解並管理公司營運可能發生之法令遵循風險，依壽險業務特性及主管機關裁罰內容，另參照集團法令遵循風險判斷標準及通報流程，制定法令遵循風險案件通報作業流程，敘明案件風險評級標準及案件呈報機制，以有效控管並督導業務執行可能面臨之法遵風險。如屬中、高風險之案件，除依規定向高階人員進行呈報外，亦須於董事會進行報告，分析該案件之發生原因、可能影響及對應改善措施。

而台新證券亦依據 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。倘屬台新金控所訂應通報之法令遵循風險事件，法令遵循單位應依時限通報母公司，藉此以掌控整體營運所面臨之法令遵循風險。

目錄

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

1. 永續策略

2. 永續治理

2.1 公司治理與誠信經營

2.2 風險管理及內部控制

2.3 營運持續性及科技風險管理

2.4 資訊及交易安全

2.5 供應商永續管理

2.6 防制洗錢及打擊資恐

3. 氣候策略

4. 綠色營運

5. 永續金融

6. 智慧服務

7. 員工關懷

8. 社會共融

附錄

(二) 宣導及考核機制

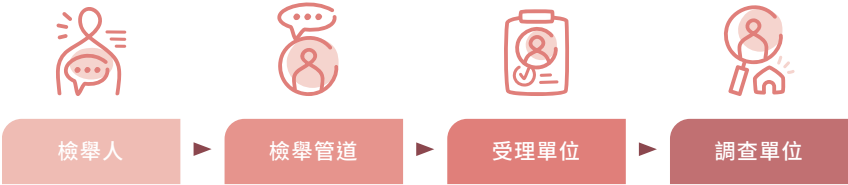


台新金控暨旗下子公司依循法遵之有效性，每半年辦理一次「法令遵循」自行評估作業，法令遵循單位對各單位自行評估作業成效加以考核，並簽報給總經理，作為單位考評之參考依據，以強化法遵落實程度與文化。另，管理階層及各單位主管之考核，亦應納入法令遵循單位對各單位法令遵循執行程度之評估意見。



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。子公司則應移由審計委員會或監察人複審。

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。



2022 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
2021	2,456	100	100	10,021.63	1,347	100	100	808.2
2022	2,754	100	100	11,509.39	2,098	100	100	1,049

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 3：2021-2022 年度因應 COVID-19 疫情於第 2 季升三級影響，部份實體教育訓練課程改採線上課程進行，故時數降低；線上課程為因應疫情影響，多場實體課程教材合併為線上課程，故上課時數會較往年大幅增加。

◆ 在職員工

依公司業務需求進行法遵教育宣導，定期執行實體法令遵循宣導暨法規教育訓練課程，並完成所屬公司必修課程（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
2020	137,385	100	99.99	140,695
2021	123,421	100	99.94	134,123
2022	117,040	100	99.84	151,110

註：已計入在職訓練（On-Job-Training；OJT）宣導課程。

目錄

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

1. 永續策略

2. 永續治理

2.1 公司治理與誠信經營

2.2 風險管理及內部控制

2.3 營運持續性及科技風險管理

2.4 資訊及交易安全

2.5 供應商永續管理

2.6 防制洗錢及打擊資恐

3. 氣候策略

4. 綠色營運

5. 永續金融

6. 智慧服務

7. 員工關懷

8. 社會共融

附錄

◆ 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
2020	54	1,620	183	2,745
2021	48	1,484	197	2,921
2022	53	1,700	207	3,105

(三) 金管會裁罰事項及改善說明

◆ 2022 年度重大裁罰事件及改善說明

類型	裁罰內容	裁罰金額 / 內容	改善狀況
重大金錢裁罰	台新銀行辦理保險代理人業務，業務員報告書未正確勾選保費來源及投保前有保單解約情事。	300 萬元	保險進件系統已新增警示提醒機制，並新增核保後之事後檢核機制。
	台新銀行辦理催收及授信作業，有對債務人或保證人以外第三人不當催收及未完善建立授權業務人員調整批覆利(費)率之內部控管機制。	1,000 萬元	<ul style="list-style-type: none"> 已完成催收系統「連絡人」(債務人或保證人以外之第三人)之資料遮蔽作業。 已明訂與客戶約定利(費)率不得高於核定條件之規定。
重大非金錢裁罰	台新人壽「金豐盛利率變動型美元終身壽險」商品研發、正式開發研擬計算說明書及宣告利率會議，違反保險法相關規定。	停止銷售「台新人壽金豐盛利率變動型美元終身壽險」商品。	<ul style="list-style-type: none"> 已啟用新修正的宣告利率公式並完成新宣告利率機制內控制度，將相關流程納入規範中，同時進行現金流量測試。 自新商品「金倍鑽利率變動型美元終身壽險」起，已審酌提高脫退率假設。

註：重大裁罰案件定義係參照《金融監督管理委員會處理違反金融法令重大裁罰措施之對外公布說明辦法》第 2 條規定。

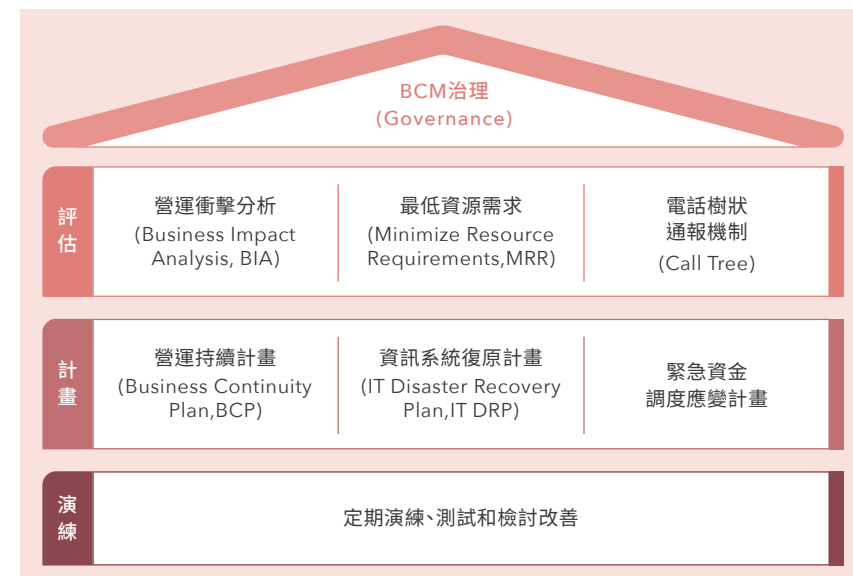
◆ 近 2 年重大金錢裁罰之總件數與罰款總額

年度	總件數	總金額
2021	2	3,300 萬元
2022	2	1,300 萬元

2.3 營運持續性及科技風險管理

2.3.1 營運持續性管理架構

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。



2.3.2 影響評估

災害類型	影響分析	災害類型	影響分析
天然災害 如火災、地震、颱風等	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減失等情形。	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	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、客戶資料被竄改或竊取、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。
人為事故 如政治事件、罷工、戰爭等	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。	其他 如大規模傳染性疾病	當發生重大傳染疾病時，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。

2.3.3 應變與復原計畫

(一) 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。

營運衝擊分析
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。
最低資源需求
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。
測試演練
每年至少演練測試一次。詳見本節”演練與測試”。

(二) 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：

資料毀損	正式營運系統當機	機房無法運作
<ul style="list-style-type: none">採取人工處理執行資料倒檔作業	<ul style="list-style-type: none">評估影響範圍，採取相關因應作業，暫採人工處理方式啟動主機備援	<ul style="list-style-type: none">依程序啟動異地備援系統及網路連線

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。

目錄

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

1. 永續策略

2. 永續治理

2.1 公司治理與誠信經營

2.2 風險管理及內部控制

2.3 營運持續性及科技風險管理

2.4 資訊及交易安全

2.5 供應商永續管理

2.6 防制洗錢及打擊資恐

3. 氣候策略

4. 綠色營運

5. 永續金融

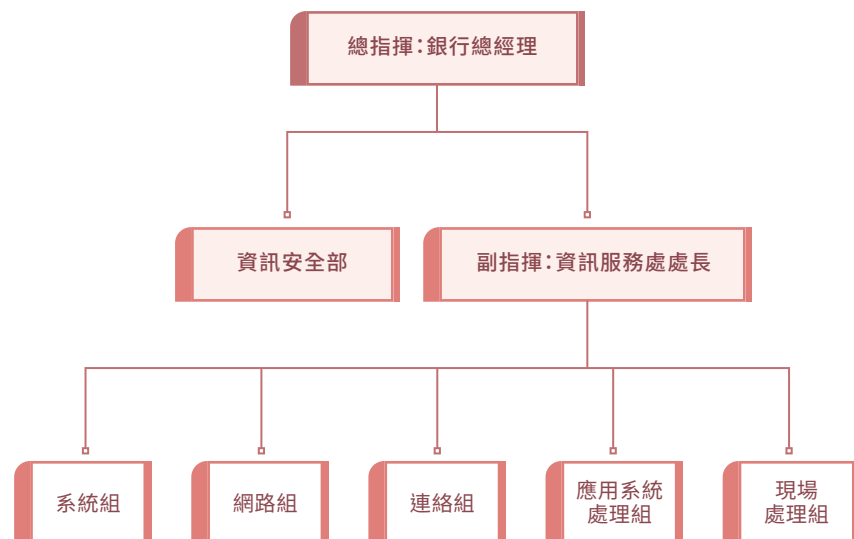
6. 智慧服務

7. 員工關懷

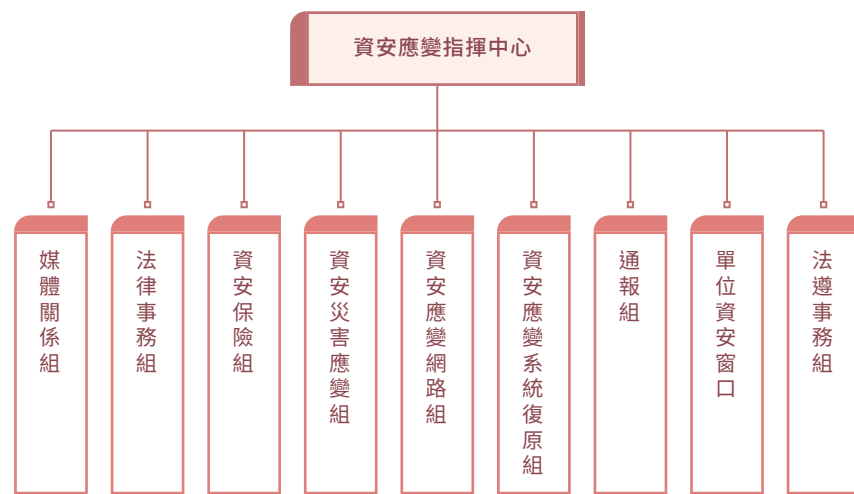
8. 社會共融

附錄

◆ 台新銀行資訊業務營運持續應變小組



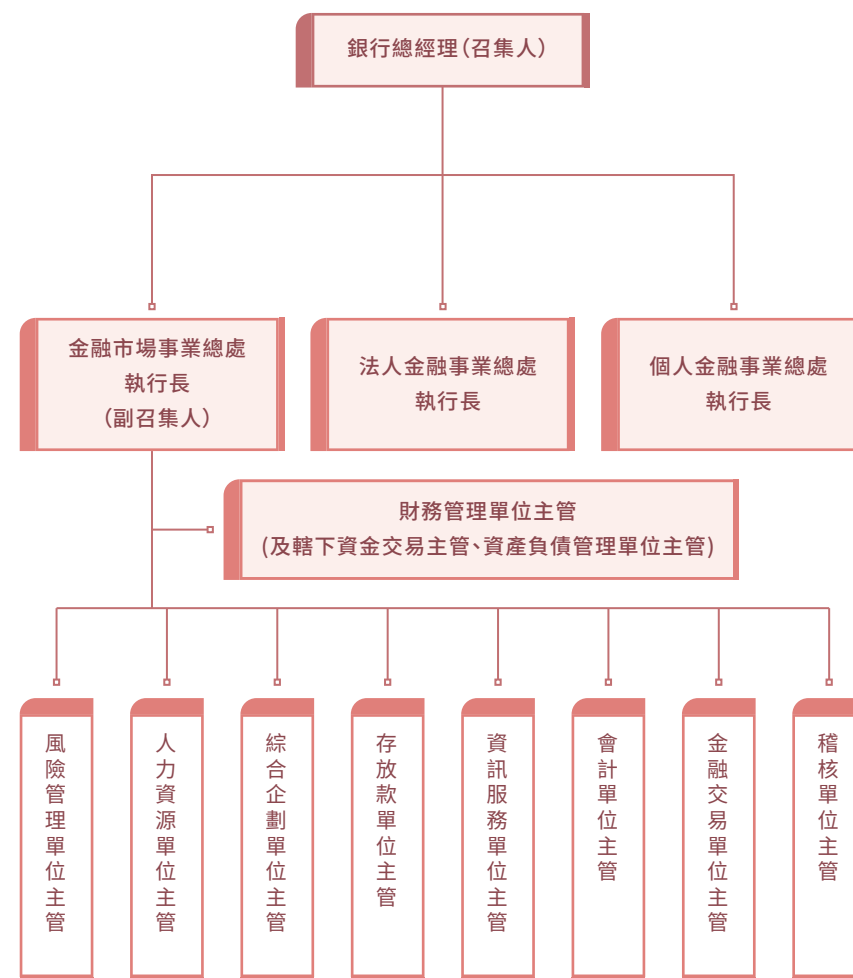
◆ 台新銀行電腦安全事件應變小組



(三) 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。

◆ 台新銀行緊急因應小組



目錄

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

1. 永續策略

2. 永續治理

2.1 公司治理與誠信經營

2.2 風險管理及內部控制

2.3 營運持續性及科技風險管理

2.4 資訊及交易安全

2.5 供應商永續管理

2.6 防制洗錢及打擊資恐

3. 氣候策略

4. 綠色營運

5. 永續金融

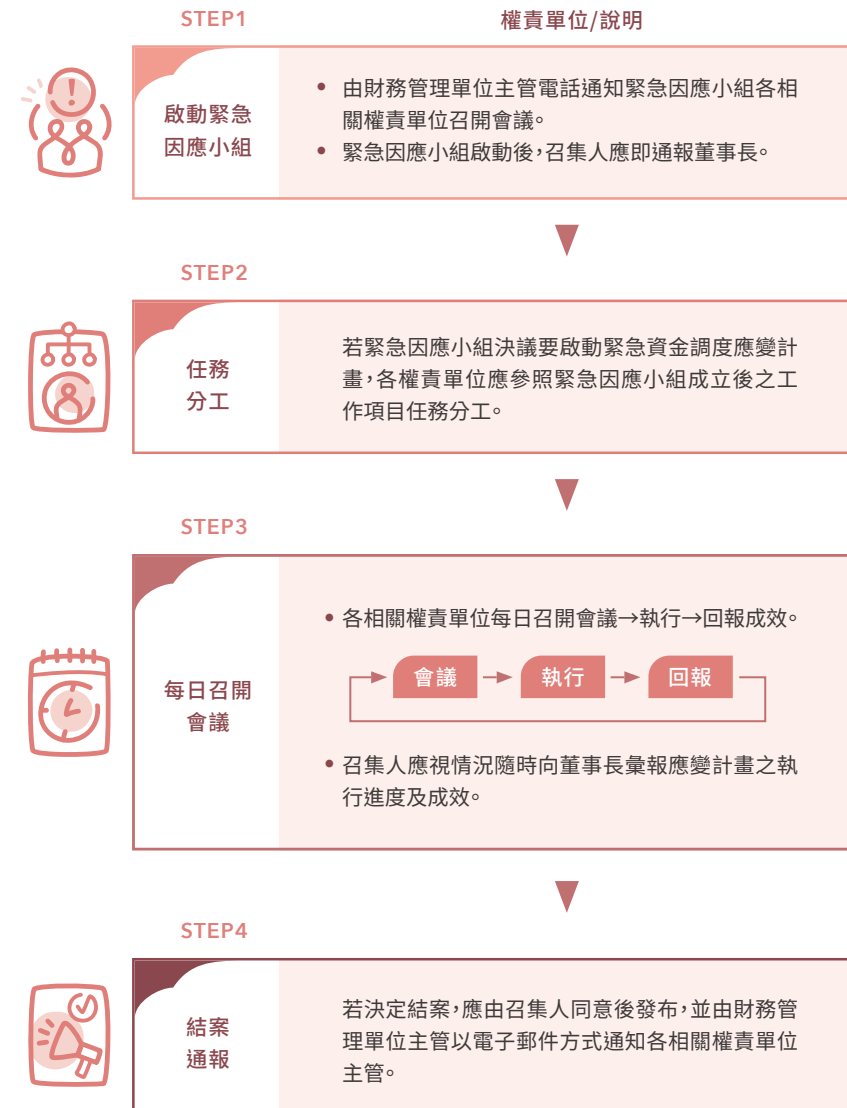
6. 智慧服務

7. 員工關懷

8. 社會共融

附錄

◆ 緊急資金調度應變計畫依據以下流程進行：



(四) 演練與測試

 <p>營運持續計畫演練</p>	<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、營業場所或外在營運環境有重大變動時，測試之時程應配合修改。
 <p>資訊業務持續營運演練</p>	<p>每半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劃的演練，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>
 <p>資安事件應變演練</p>	<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劃的演練，以熟悉資安事件發生之處理程序。2022 年演練包含分散式阻斷服務應變 (Distributed Denial of Service)、紅隊演練等。</p>
 <p>緊急資金調度能力檢視</p>	<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

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

1. 永續策略

2. 永續治理

2.1 公司治理與誠信經營

2.2 風險管理及內部控制

2.3 營運持續性及科技風險管理

2.4 資訊及交易安全

2.5 供應商永續管理

2.6 防制洗錢及打擊資恐

3. 氣候策略

4. 綠色營運

5. 永續金融

6. 智慧服務

7. 員工關懷

8. 社會共融

附錄

2.3.4 防疫措施

嚴重特殊傳染性肺炎 (COVID-19，新型冠狀病毒) 持續衝擊，因應 2022 年台灣疫情持續升溫，以保障員工及客戶安全與權益為出發點，陸續採取各項防疫措施，維持營運不中斷，將疫情影響降至最低。

組織運作	員工	
	備齊防疫物資及設備	<ul style="list-style-type: none"> 各單位據點配置額溫槍、酒精消毒液、醫療口罩、家用COVID-19快篩試劑，金控及內湖大樓設置紅外線熱像測溫儀、防疫面罩、防疫隔板等
採取措施	防疫應變措施	<ul style="list-style-type: none"> 定時消毒辦公大樓、公共區域、調整員工用餐區、按摩坊開放期間 落實上班期間全程配戴口罩、勤洗手及每日測量體溫，並回報個人及同住親友接觸確診者狀態以協助政府清查足跡 設置線上「防疫專區」即時進行健康通報、防疫公告、防疫衛教訊息等 設置門禁管制，進入辦公場所戴口罩、量體溫、手部消毒等，有發燒或呼吸道症狀等不適之同仁建議就醫並請假休養 啟動異地辦公、居家辦公、人員分流出勤、取消群聚活動、限制實體會議、暫停非必要性的外訪，並限制訪客進入辦公區域 因應疫情發展，主動啟動企業疫調、應變機制、增加防疫請假期間試算功能，即時提供同仁清楚明確的企業防疫措施
	鼓勵疫苗接種	<ul style="list-style-type: none"> 提供第一至第四劑接種同仁每劑2日疫苗接種假、其中1日支薪，2022年第三劑施打率已達90% 辦理2梯次「打疫苗，送下午茶」活動，鼓勵同仁接種疫苗
	員工關懷機制	<ul style="list-style-type: none"> 優於法令規範之防疫假、防疫照顧假、疫苗接種假 派外人員返台關懷補助措施 放寬婚假及外派探親假、探親機票使用期限
	客戶	
	分行管制措施	<ul style="list-style-type: none"> 客戶入行前須正確配戴口罩、以自動給酒精機消毒雙手及量測體溫 客戶入行前須確實執行實聯制登記 客戶採梅花座以保持社交距離、設置隔板 於分行各明顯處設置防疫告示、營業大廳與ATM區動線隔離 鼓勵客戶使用網路銀行或行動銀行辦理業務
	環境維護	<ul style="list-style-type: none"> 分行採客戶交易後立即擦拭消毒，且每小時由專人針對客戶經常使用區域擦拭消毒、日終由清潔人員全室擦拭消毒 (依疫情狀況滾動式調整) 如分行有確診足跡時，則由專業廠商進行分行全室防疫消毒，並安排同仁進行PCR採檢與健康狀況追蹤

2.4 資訊及交易安全

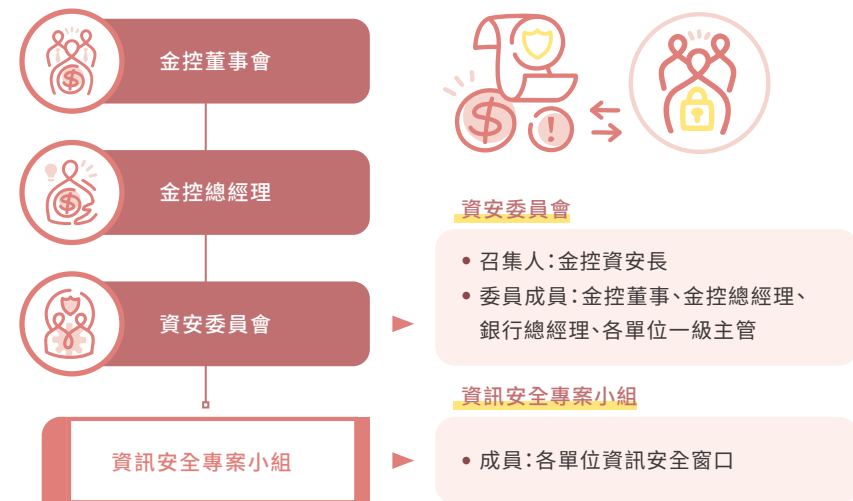
2.4.1 資訊安全管理架構

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、金控資安長、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；另每半年綜整最新資安威脅與趨勢後，向董事會成員報告後取得其資安治理方針。2022 年度資訊安全委員會開會 4 次，董事出席率為 100%。

本公司設有資安長 (CISO)，為資訊安全最高負責主管，督導全公司資訊安全作業執行以及資安風險管理機制之有效性。

為健全組織營運持續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，並定期召開資安小組會議，宣導資安議題及相關要求，由各資安小組成員為種子成員，利用各類集會場合，宣導資安意識。

◆ 資安治理組織圖



目錄

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

1. 永續策略

2. 永續治理

2.1 公司治理與誠信經營

2.2 風險管理及內部控制

2.3 營運持續性及科技風險管理

2.4 資訊及交易安全

2.5 供應商永續管理

2.6 防制洗錢及打擊資恐

3. 氣候策略

4. 綠色營運

5. 永續金融

6. 智慧服務

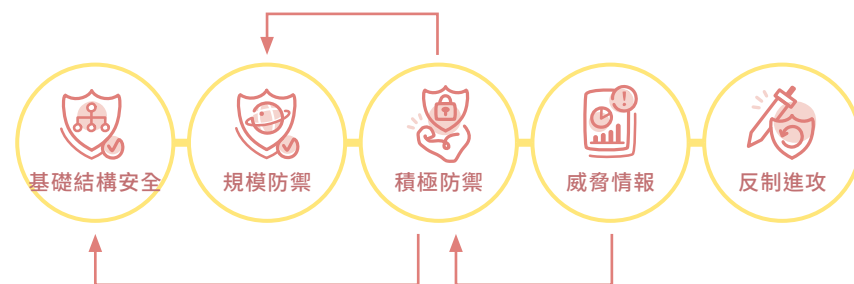
7. 員工關懷

8. 社會共融

附錄

◆ 安全防護更升級

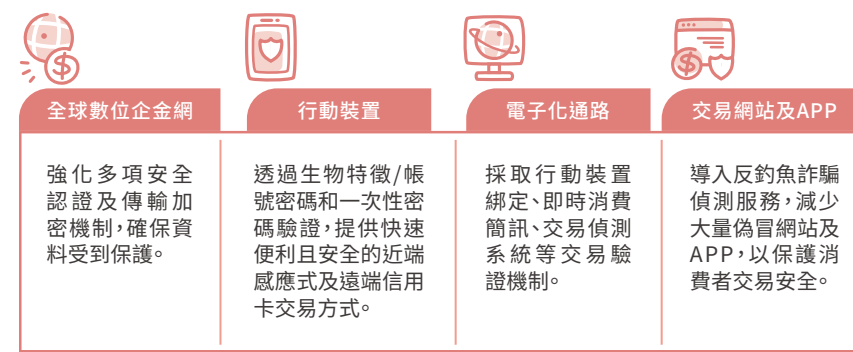
台新目前主要子公司與營運業務皆已通過相關國際資安管理制度認證，包含銀行、證券及人壽子公司皆已取得 ISO 27001 資訊安全管理系統 (Information security management system) 國際標準認證，打造安全可靠之資訊環境，保障企業資產與利害關係人權益。此外，為建立完善資安防護鏈，透過各種管道蒐集全球資訊安全相關情資，如駭客手法與最新威脅攻擊趨勢等，同時審視內部之防護措施是否能即時偵測與因應，定期以駭客思維與技術進行攻防演練、社交工程演練等，發現潛藏風險並降低攻擊面及曝險，提昇整體資安防護等級，並以國際資安框架 (FFIEC /CAT) 進行資安治理成熟度評估。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。



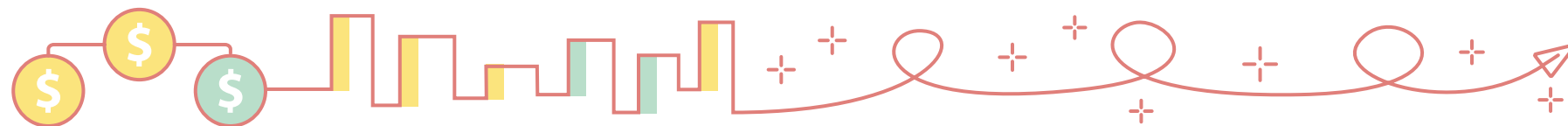
台新遵守本國與各海外當地之法令要求，定期檢視並呈報當地主管機關，2022 年金控與子公司未發生任何須呈報當地金融主管機關之資安或重大偶發事件，亦未有相關法遵缺失，過去五年也未發生影響客戶之重大資安事件，例如系統遭駭客入侵導致營運衝擊與業務影響、因網路釣魚造成客戶個人資料或機敏資料外洩等。

◆ 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 (Fake 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，目前主要子公司 - 銀行已針對資訊系統、內外部網路環境與交易網站等已完成多項資安防護建置，整合相關資訊與資安設備之安全資訊與事件，並進行關聯分析後，呈現於資訊安全監控中心 (Security Operation Center, SOC) 平台，以優化台新銀行之資訊安全防護網，提供即時資安事件監控服務，並規劃導入金控資安監控中心 SOC，24 小時監控內外資安風險趨勢。



為強化整體資安防護能力，本公司佈署了各項資安防護措施，並加入本國金融資安情資分享中心 (F-ISAC) 會員，享有資安情資預警及聯防服務，以進行預防性、偵測性、矯正性安控之規劃。並於 2022 年與國內政府機關簽訂合作備忘錄，加入關鍵基礎設施資安聯防體系，作為金融業參與台灣資安國家隊之先驅，進一步強化各利害關係人及整體金融環境的安全。



目錄

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

1. 永續策略

2. 永續治理

2.1 公司治理與誠信經營

2.2 風險管理及內部控制

2.3 營運持續性及科技風險管理

2.4 資訊及交易安全

2.5 供應商永續管理

2.6 防制洗錢及打擊資恐

3. 氣候策略

4. 綠色營運

5. 永續金融

6. 智慧服務

7. 員工關懷

8. 社會共融

附錄

2.4.2 資安宣導及資安事件處理

◆ 資安體系

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。2022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。

◆ 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。



◆ 資安事件通報與處理

台新金控訂定《台新金控資訊安全事件管理要點》，建立資安事件通報與應變處理流程，由本公司及所屬子公司考量各自資訊安全事件影響之範圍及嚴重程度，進行事件分析與判斷，如發生重大資安事件將通報範圍相關權責主管、金控資安長及金控資訊長辦公室，並依其資安事件處理程序進行事件控制、根因確認及矯正、恢復服務、檢討及改善，以降低危害及損失。近三年無違反資安情形。

	2020	2021	2022
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
與個資相關資訊外洩事件占比 (%)	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

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

1. 永續策略

2. 永續治理

2.1 公司治理與誠信經營

2.2 風險管理及內部控制

2.3 營運持續性及科技風險管理

2.4 資訊及交易安全

2.5 供應商永續管理

2.6 防制洗錢及打擊資恐

3. 氣候策略

4. 綠色營運

5. 永續金融

6. 智慧服務

7. 員工關懷

8. 社會共融

附錄

2.5 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。

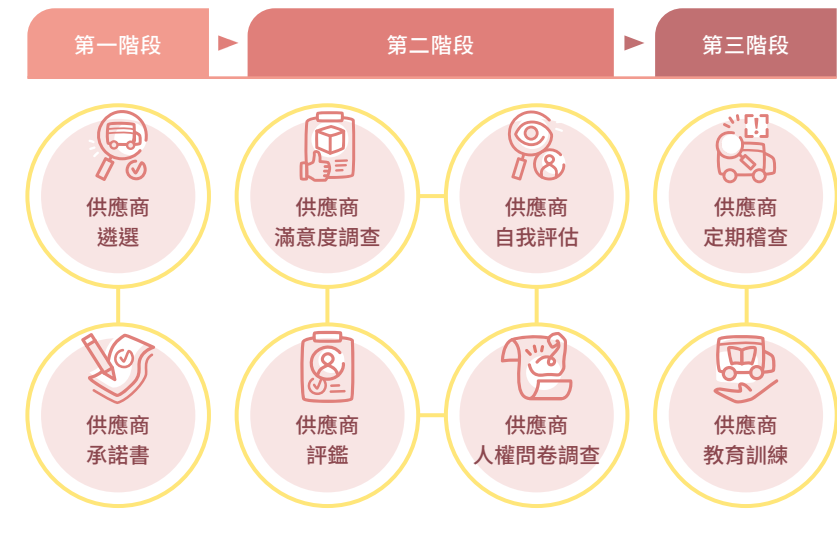
2.5.1 供應商管理規範

(一) 管理規範

台新每年與超過 400 家供應商進行合作，品項包含軟、硬體採購及行舍裝修等，除考量成本與品質外，在選商時即將供應商之 ESG 成效納入考量；台新從制度面著手，訂定《供應商管理準則》以強化管理力道，合格供應商皆需簽署「供應商承諾書」，透過每月滿意度調查、供應商問卷等機制對供應商進行評鑑，並藉供應商大會傳遞永續發展知識，共同提升企業永續競爭力。



(二) 管理方式



一、人權政策及供應商承諾

台新供應商管理要點係依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）之精神和資訊安全系統（ISO 27001）等國際規範訂定，並依照國際間對人權保障的重視，近年再將「禁止人口販運」、「反騷擾」及「集體協商」等條文列入「供應商管理準則」及「供應商承諾書」，要求供應商提高人權標準。

凡與台新建立採購關係的廠商，皆需於新訂合約或換約時簽署「供應商承諾書」，且簽署率每年達 100%。透過初期選商把關以及中、長期性對供應商履行永續發展的要求及承諾，確保降低供應鏈的 ESG 風險，並達到供應鏈永續管理成效。

目錄

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

1. 永續策略

2. 永續治理

2.1 公司治理與誠信經營

2.2 風險管理及內部控制

2.3 營運持續性及科技風險管理

2.4 資訊及交易安全

2.5 供應商永續管理

2.6 防制洗錢及打擊資恐

3. 氣候策略

4. 綠色營運

5. 永續金融

6. 智慧服務

7. 員工關懷

8. 社會共融

附錄

二、供應商大會

台新自 2019 年起，每年選定永續主題召開供應商大會向供應商進行教育訓練、宣導供應商管理政策並分享市場趨勢。透過調查供應商感興趣的主題，2022 年台新以「From Zero To Hero：認真永續、邁向淨零」作為供應商大會主軸，討論「企業自身如何因應淨零排放」以及分享台新在淨零目標下的節能措施。2022 年也首次依照服務滿意度、交期及特殊表現等面向，評選出 5 間年度優良供應商，頒發回收木材製作成的環保獎盃，期望能夠拋磚引玉，帶動供應商將淨零排放納入公司管理方針。

2.5.2 供應商風險評估

永續 規範	供應商 滿意度 調查	風險 評估	持續 改善
<ul style="list-style-type: none">• 供應商管理準則• 供應商維護管理作業要點• 供應商承諾書	<ul style="list-style-type: none">• 廠商滿意度月評估表	<ul style="list-style-type: none">• 供應商自我評估問卷• 供應商評鑑• 供應商自我評估問卷抽樣書審	<ul style="list-style-type: none">• 評鑑結果改善• 教育訓練

(一) 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》，每年依採購性質與總採購金額盤點該年度供應商以進行分類並管理，年採購金額新台幣 250 萬元以上即屬重大供應商，又依金額大小區分為一級及二級。台新供應商自行評估問卷調查對象為重大供應商，問卷回收後執行供應商評鑑作業及書面審查作業，並依照評鑑結果要求供應商調整、改善，確保風險可控。供應商評鑑分數為 A~D 級，調查結果若列為 C 級，將先進行電話關切、視情況安排實地訪查；一旦列為 D 級，於改善至 C 級前不得向該供應商採購。



供應商
自行評估問卷

- 品質管理
- 營業秘密保護
- 供應商管理
- 永續治理
- 人權管理
- 健康與安全
- 環境保護

◆ 2022 年重大供應商分類及占比

資訊 / 電信	其他設備 / 工程	卡片 / 印刷	服務	行銷活動	庶務
61.98 %	9.92 %	5.79 %	11.57 %	4.13 %	6.61 %

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

◆ 供應商評鑑結果

年度	2020	2021	2022
A 優先採購	58.5%	50.0 %	40.5%
B 次優先採購	40.8%	49.0 %	59.5%
C 可採購但應要求配合調整	0.7%	1.0 %	0%
D 配合改善至 C 級前不得採購	0 %	0 %	0%

(二) 供應商人權調查

2022 年針對所有供應商共 258 家進行 100% 人權風險調查及 100% 教育訓練，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 5.8% 的供應商為高風險（含 1 間重大供應商）；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嚴加監管並定期追蹤改善情形。同時，我們會持續透過供應商大會進行教育訓練，建立更多元的溝通經驗交流模式，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

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

1. 永續策略

2. 永續治理

2.1 公司治理與誠信經營

2.2 風險管理及內部控制

2.3 營運持續性及科技風險管理

2.4 資訊及交易安全

2.5 供應商永續管理

2.6 防制洗錢及打擊資恐

3. 氣候策略

4. 綠色營運

5. 永續金融

6. 智慧服務

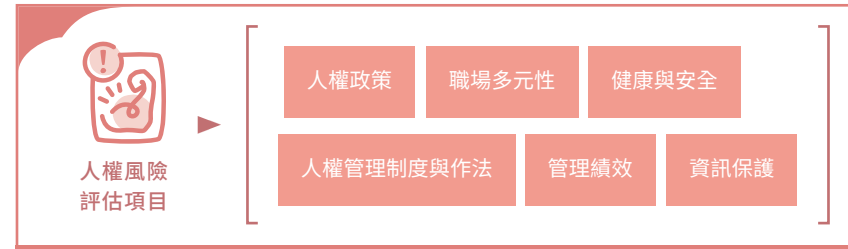
7. 員工關懷

8. 社會共融

附錄

◆ 近年所有供應商高風險事件

風險調查結果	2020	2021	2022
調查家數	298 家	226 家	258 家
高風險	10.3%	3%	5.8%
主要風險事件	未聘用原住民及身心障礙人士、未統計失能傷害相關數據、未實施保護員工隱私之教育訓練		



◆ 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	<ul style="list-style-type: none"> 實地訪查 強制參加當年度供應商大會教育訓練 	

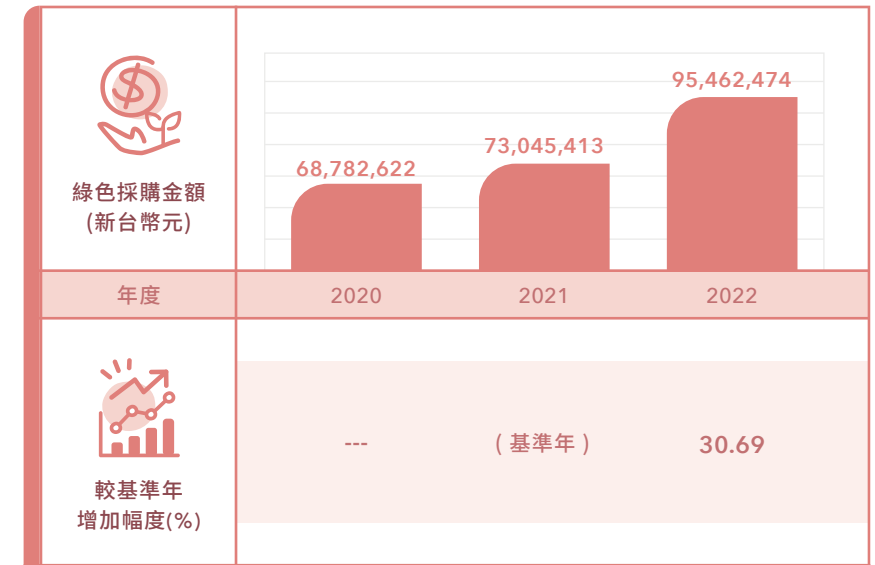
註：供應商級別依年度採購金額訂定

2.5.3 綠色採購

台新自 2016 年起連續六年符合台北市政府環保局績效卓越標準，2022 年獲頒行政院環境保護署及臺北市環保局民間企業及團體綠色採購績優單位（門檻分別為綠色採購金額達 5,000 萬元以上及 500 萬元以上），連年綠色採購金額皆成長。2022 年綠色採購金額合計新台幣 95,462,474 元，較去年度（2021 年）增加 30.69%

台新於《供應商維護管理作業要點》中，要求評選供應商及採購品項時，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，將環境友善的理念落實到制度中，透過上下游供應商的合作，共同建立綠色供應鏈。

◆ 近年綠色採購金額



註：以 2021 年為基準年，2022 年綠色採購品項共計 21 項，包含有環保標章的筆記型電腦、影像輸出裝置、油電車、環保碳粉匣、使用回收紙之擦手紙、螢光燈管（T5 及 LED）、省水標章的廁所設備以及具綠建材標章的石膏板和礦纖天花板等商品

2.6 防制洗錢及打擊資恐

2.6.1 防制洗錢及打擊資恐管理架構

(一) 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。



(二) 客戶盡職調查 (Customer Due Diligence, CDD) 程序



系統化資訊管理

姓名檢核／基本資料建檔／風險等級判斷
(以上相關文件紀錄均保存5年以上)

目錄

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

1. 永續策略

2. 永續治理

2.1 公司治理與誠信經營

2.2 風險管理及內部控制

2.3 營運持續性及科技風險管理

2.4 資訊及交易安全

2.5 供應商永續管理

2.6 防制洗錢及打擊資恐

3. 氣候策略

4. 綠色營運

5. 永續金融

6. 智慧服務

7. 員工關懷

8. 社會共融

附錄

(三) 違反洗錢防制及打擊資恐之退場機制



(四) 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。

2.6.2 防制洗錢及打擊資恐宣導

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，2022 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 798 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 32,558.01 小時，參加之員工人次為 21,069 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。2022 年洗錢防制及打擊資恐教育訓練完訓率為 100%。

2022年洗錢防制及打擊資恐教育訓練	人次	時數
定期、案例分享之培訓課程 (常見缺失態樣宣導、案例分享...等)	6,082	5,007.77
內部線上培訓暨測驗課程 (金融產業防制洗錢及打擊資恐規範及作業宣導...等)	10,380	19,658.96
內部法遵/專責單位主導之線上培訓課程 (國際資助武擴制裁、美國OFAC制裁、客戶盡職調查及疑似洗錢/資恐交易調查...等)	2,867	1,819.39
內部法遵/專責單位主導之實體培訓課程 (海內外規範宣導、國家洗錢資恐及資武擴風險評估報告及實務分享...等)	1,245	1,639.05
外部專業機構提供之實體訓練課程 (防制洗錢及打擊資恐資武擴金融監理國際研討、洗錢防制態樣、金融科技與洗錢防制...等)	145	728
年度強制進修培訓課程 (法令介紹、可疑交易調查、犯罪態樣分析、反貪腐...等)	350	3,704.84
合計	21,069	32,558.01

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。
[愛國者法案簽署](#)

• 台新銀行及台新證券對外提供之Wolfsberg問卷均已透過官網進行公告。
[台新銀行問卷](#) [台新證券問卷](#)

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統計表			
	2020	2021	2022
調查局回饋獎勵案	111	87	90

目錄

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

1. 永續策略

2. 永續治理

3. 氣候策略

3.1 淨零排放目標

3.2 氣候相關財務揭露

4. 綠色營運

5. 永續金融

6. 智慧服務

7. 員工關懷

8. 社會共融

附錄



氣候策略

3

3.1	淨零排放目標	064
3.2	氣候相關財務揭露	068

目錄

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

1. 永續策略

2. 永續治理

3. 氣候策略

3.1 淨零排放目標

3.2 氣候相關財務揭露

4. 綠色營運

5. 永續金融

6. 智慧服務

7. 員工關懷

8. 社會共融

附錄

3.1 淨零排放目標

3.1.1 台新金控淨零排放目標

台新金控總體淨零路徑

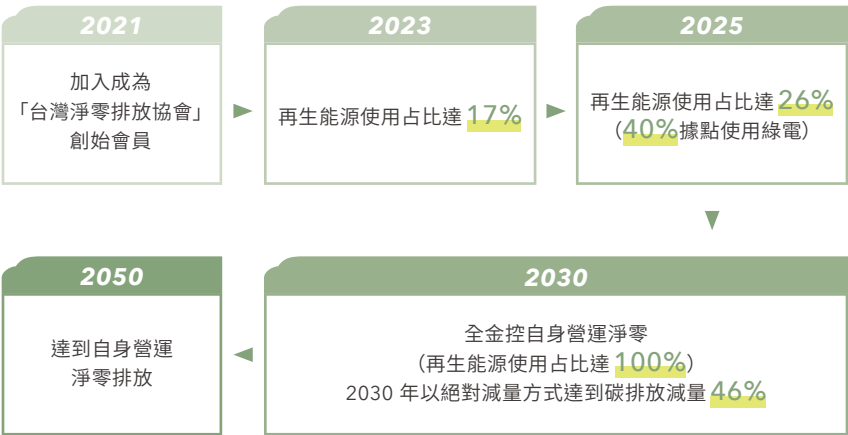
2021 年台新金控成為「台灣淨零排放協會」創始會員，宣示於 2030 年達成全金控自身營運淨零排放，並於 2022 年 7 月通過 SBTi 審核，在範疇一及範疇二方面，設定將溫度升幅限定在 1.5°C 內的溫室氣體減量策略，目標訂定至 2030 年，碳排放量較基準年 2019 年減少 46% 碳排放量之目標，約當於每年減碳 4.2%；在範疇三方面，亦同樣以 2019 年為基準年，分別針對融資、投資部位設定優於 2°C 的減量目標。

為針對 SBT 目標進行管理，台新金控在 2022 年目標通過後設立 SBT 任務小組，專注於碳盤查、減碳目標的執行與進度追蹤，以及擬定因應策略。SBT 任務小組依議題向永續委員會或董事會報告執行成果及呈核行動方案。

自身營運淨零

台新 30 週年以「認真永續、綠色生活」為主軸，力倡 From Zero to Hero，人人都能成為化解氣候危機的英雄。我們積極採取以下行動，確保達成自身營運的淨零排放。

◆ 自身營運淨零路徑（範疇一 + 二）



- 導入再生能源電力使用：金控大樓自 2022 年起使用再生能源電力，我們預計透過逐年增購綠電方式逐步提升再生能源使用比例，在 2025 年拓展至 40% 據點，並於 2030 年達到全據點 100% 使用再生能源。
- 公務車改使用油電車或電動車：為減降商務差旅產生的碳排放量，台新積極推動以視訊會議取代實體會議、公務車新購油電車或電動車、補助員工將舊機車換購電動機車，也於各據點評估設置共享機車換電站、共享單車停車樁及電動車充電樁，積極減少用油。
- 其他營運據點節能減碳行動方案與績效，詳見 4.2.1 節能減碳方針。

自身營運 SBT 目標與達成情形

目標範疇	情境設定	SBT 科學基礎減量目標	達成情形
範疇一 & 二	1.5°C	2030 年以絕對減量方式達到碳排放減量 46%	減量 3%
行動方案			
<ul style="list-style-type: none">• 持續增加綠建築認證大樓 (目前 3 棟)• 持續擴大建置太陽能板面積 (目前已有 9 處行舍設置)• 2023 年導入空調能源管理系統• 更換省電設備• 持續增購再生能源 (2017 起採購 T-REC, 2022 起向再生能源售電業者簽訂綠電採購契約)• 購買電動車 / 油電混合車、設置充電樁 (2021 年設置 3 座)			

註 1: 範疇一 & 二 SBT 目標達成狀況為 2022/12 的資料計算結果

投融資組合淨零

因應未來對氣候風險管理的需求，台新以實際行動回應自身營運「環境永續」與金融業務「淨零碳排」，自 2021 年啟動科學基礎減量目標 (Science-based target, SBT)，進行自身營運範疇一、範疇二及範疇三投融資的重要資產類別碳排放盤點，於 2022 年承諾並於同年 7 月獲科學基礎目標倡議組織 (SBTi) 審核目標通過。透過 SBT 之降減目標設定，台新將依目標規劃逐年減降排放量，期能引導投融資對象們共同力行減碳及轉型，減少之轉型風險帶來之影響。

目錄

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

1. 永續策略

2. 永續治理

3. 氣候策略

 3.1 淨零排放目標

 3.2 氣候相關財務揭露

4. 綠色營運

5. 永續金融

6. 智慧服務

7. 員工關懷

8. 社會共融

附錄

◆ 範疇三投融資部位 SBT 目標與達成情形

目標範疇	情境設定	SBT 科學基礎減量目標	達成情形
範疇三投資部位	優於 2° C	投資部位 (註 4) 採議合法，目標於 2027 年 38% 長期投資部位完成設定自身 SBT 目標	部位比例達 30%
行動方案			
<div><div><ul style="list-style-type: none">未來會以通過或承諾執行 SBT 之企業為主要投資目標2023 年起不再新增採煤礦場投資2025 年起不新增燃煤電廠投資 (綠能發電投資除外)</div><div><ul style="list-style-type: none">脫碳策略 (投資) :<ul style="list-style-type: none">2030 年全面汰除煤產業2040 年全面汰除非典型油氣業</div></div>			

目標範疇	情境設定	SBT 科學基礎減量目標	達成情形
範疇三融資部位	優於 2° C	融資 - 商用不動產貸款排放強度 (kgCO ₂ e/m ²): 採用 SDA，目標於 2030 年減量 59%	減量 42%
		融資 - 發電相關貸款 (註 5) 排放強度 (噸 CO ₂ e/MWh): 採用 SDA，目標於 2030 年減量 50%	增量 14%
		融資 - 石化油氣業長期貸款 (註 6) : 採用議合法，目標於 2027 年 38% 部位完成設定自身 SBT 目標	部位比例達 0%
		融資 - 服務 / 商業建築產業長期貸款 (註 6, 註 7) 排放強度 (kgCO ₂ e/m ²): 採用 SDA，目標於 2030 年減量 58%	減量 24%
		融資 - 鋼鐵業長期貸款 (註 6) 排放強度 (噸 CO ₂ e/ 噸) : 採用 SDA，目標於 2030 年減量 45%	減量 43%
		融資 - 其他產業長期貸款 (註 6)，含「半導體」、「液晶面板及其組件」、「電腦、電子產品及光學製品製造業」、「其他電子零組件製造」、「印刷電路板製造業」等：採用議合法，目標於 2027 年 42% 部位完成設定自身 SBT 目標	部位比例達 19%
行動方案			
<div><div><ul style="list-style-type: none">燃煤發電廠：2022 年起不再新增燃煤發電廠專案融資。2025 年起不新增燃煤發電廠融資 (綠能發電投資除外)。採煤礦場：2022 年起不新增採煤礦場融資</div><div><ul style="list-style-type: none">脫碳策略 (融資) :<ul style="list-style-type: none">2030 年全面汰除煤產業2040 年全面汰除非典型油氣業</div></div>			

註 1：範疇三 SBT 目標最新達成狀況為 2021/12 的資料計算結果

註 2：方法學 SDA 為 Sector Decarbonization Approach 之縮寫

註 3：台新人壽於 2021/6/30 併入台新金控，成為 100% 子公司，惟因併入台新金控未滿一年，故 2021 年資料未納入台新人壽。

註 4：僅納入 SBT 必要設定項目，計算範圍：上市櫃公司股票 (普通股、特別股) 及公司債券。不包含主權債、綠債、私募股權、衍生性金融商品。

註 5：台新無發電相關專案融資

註 6：長期貸款不包含中小企業貸款、一年以下公司貸款

註 7：服務 / 商業建築相關企業貸款之目標涵蓋對象排除批發業、零售業

目錄

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

1. 永續策略

2. 永續治理

3. 氣候策略

3.1 淨零排放目標

3.2 氣候相關財務揭露

4. 綠色營運

5. 永續金融

6. 智慧服務

7. 員工關懷

8. 社會共融

附錄

金融資產碳管理

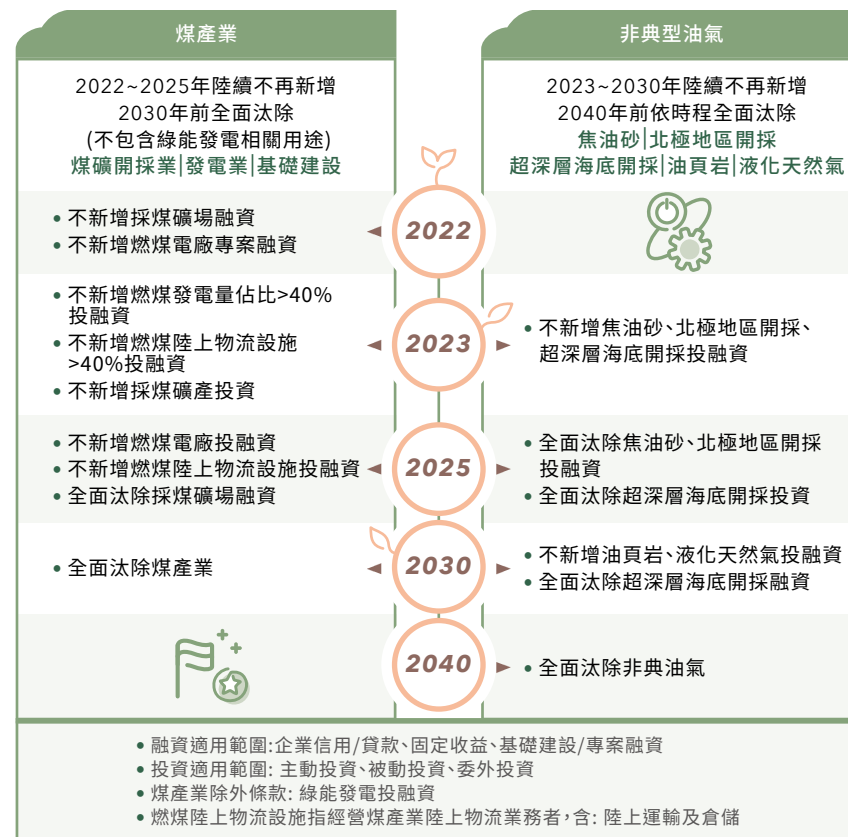
台新依循集團核心氣候策略金融業務「淨零碳排」，展開相關具體行動。金控偕同各子公司進行不同層面的金融資產碳管理，管理台新所面臨之轉型風險：



脫碳承諾

台新透過諮詢外部專家與金控內部產業經濟專家的意見，除了 2022 年已承諾的不新增採煤礦場融資、不新增燃煤電廠專案融資之外，進一步研擬對全面性的煤產業、非典型油氣產業訂定不再新增時程及汰除年限，施行金控脫碳策略，響應全球撤資行動。

◆ 脫碳時程表



台新針對既有客戶也擬定脫碳機制，目的在脫碳及全面汰除的過程中，可以就管理、監督、議合及承作門檻，有完整及漸進式的計畫，並協助其逐步脫碳轉型。

- 盤點：各子公司立即就投融資相關部位及餘額盤點，並確認到期時間及逐步脫碳方式
- 管理：針對既有部位定期（如：每季）檢視餘額減降情形，或觀察投融資對象歷年碳排放量變化
- 監督與議合：到期前持續評估投融資對象、或依台新脫碳策略以議合方式溝通來同步了解投融資對象減碳、及轉型或淨零計畫，並積極監督與觀察議合情形評估業務往來是否吻合台新脫碳路徑
- 判斷是否不再合作：如議合符合台新各項脫碳汰除年限，可持續定期關注淨零進度、或於審議時針對投資/貸放對象之碳排放量歷年減降曲線是否顯著等來進行判斷；如未符合則到期後不再合作



SBT 科學基礎減量目標

台新於 2022 年完成承諾與目標送審，並於同年 7 月獲科學基礎目標倡議組織 (SBTi) 審核目標通過。各資產類別的達標路徑與最新之目標達成狀況，詳此節「投融資組合淨零」。



高碳排產業

為管理高轉型風險之產業，金控風控長辦公室與主要子公司進一步共同制定金控「高碳排產業清單」，透過主計處行業編碼對應，統一金控集團整體產業分類，針對轉型風險較敏感之產業進行匡列，包含「電力及燃氣供應業（不含綠能發電）」、「石油及天然氣礦業」、「石化相關產業」、「紙漿、紙及紙製品製造業」、「基本金屬製造業」、「紡織業」與「水泥業」。

子公司各業務權責單位應審慎評估投融資對象氣候風險，將「高碳排產業清單」做為其業務往來與交易決策之風險評估考量因子之一，並整合入審核流程或決策管理機制中，且應定期將高碳排產業暴險統計數據呈報予權責主管進行相關督導管控。金控風管亦於 2023 年起，定期於風險管理月會中呈報高碳排產業部位狀況，加速落實減碳目標。

目錄

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

1. 永續策略

2. 永續治理

3. 氣候策略

3.1 淨零排放目標

3.2 氣候相關財務揭露

4. 綠色營運

5. 永續金融

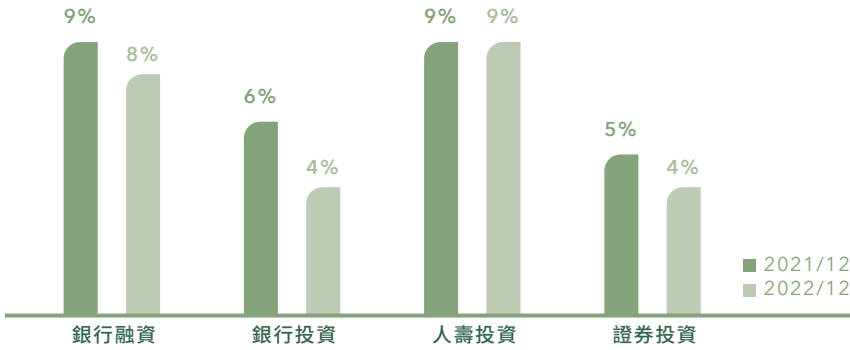
6. 智慧服務

7. 員工關懷

8. 社會共融

附錄

◆ 2021-2022 高碳排產業



註 1：暴險統計包含銀行（含海外分行）、人壽、證券子公司。
註 2：投資包含股權與債權，股權暴險採用成本，債權暴險採用面額來認定。



太陽能融資

為支持再生能源發電產業，台新訂定「太陽能電廠融資專案要點」，響應政府再生能源政策，鼓勵承作針對建置、購置、代償太陽能電廠相關之融資，因積極投入再生能源融資，碳排放減量績效成長顯著，2022 年當年度貸放太陽能電廠所產生的電力，相較於 2021 年，增加了 37%，，同時也約當於減少了 126,237 噸 CO₂e 的碳排放量。詳細說明請見下方表格。

太陽能電廠融資績效	2020	2021	2022
放款餘額 (百萬元)	3,488	3,599	5,510
佔比 (註)	0.58%	0.55%	0.85%
產生的電力 (MWh)	13,833.980	180,644.533	248,008.955
電力碳排係數 (公斤 CO ₂ e/度)	0.509	0.502	0.509
減少的排放 (噸 CO ₂ e)	7,041	90,684	126,237

註：為佔法人金融事業總處放款餘額比例。



投融资部位碳排放量

台新已進行範疇三投融资部位之碳盤查計算，歷年統計之碳排放量相關數據如下表：

		2019	2020	2021	2022
投資部位	碳排放量 (噸 CO ₂ e)	92,570	236,277	422,070	679,364
	碳足跡 (噸 CO ₂ e/ 新台幣佰萬元)	0.66	1.25	2.37	2.37
融資部位	碳排放量 (噸 CO ₂ e)	519,055	359,226	323,623	371,506
	碳足跡 (噸 CO ₂ e/ 新台幣佰萬元)	3.05	2.25	1.52	1.62
投融资部位碳排放量合計		611,625	595,503	745,693	1,050,870
總投融资部位 碳足跡 (噸 CO ₂ e/ 新台幣佰萬元)		1.97	1.71	1.91	2.04
盤查覆蓋率 (%)		15.42	18.89	18.42	21.80

註 1：投融资部位碳排放量計算採用 PCAF 的方法學計算。
註 2：投融资碳足跡 = 投融资部位碳排放 / 盤查投融资部位餘額。(Carbon Footprint Unit: ton CO₂e / invested and lending outstanding million NTD)
註 3：2022 年碳排放量及碳足跡，係以 2021 年碳足跡推估。
註 4：盤查覆蓋率 (Portfolio Coverage) = 盤查投融资部位餘額 / 資產負債表 FVPL、FVOCI、AC、短期放款、中期放款、長期放款與催收款。
註 5：台新金控於 2021 年 6 月 30 日購入台新人壽 100% 股權，並納入合併財報編製主體，惟因併入台新金控未滿一年，2021 年資料未納入台新人壽。故於 2022 年起，台新人壽納入部位範圍。
註 6：2021 年投資部位碳排放量呈上升趨勢，主因發電業部位微幅增加以及新增製造業相關部位導致。為倡導淨零趨勢並降減碳排放量，台新已訂定相關辦法與機制，未來發電與高碳排相關產業皆朝高度管理及部位減降的目標邁進。
此外，台新將優先投資綠色債券等與綠色永續相關之標的，並依循台新脫碳政策，逐步汰減煤產業、非典型油氣產業，以達到逐年減碳目標。

目錄

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

1. 永續策略

2. 永續治理

3. 氣候策略

 3.1 淨零排放目標

 3.2 氣候相關財務揭露

4. 綠色營運

5. 永續金融

6. 智慧服務

7. 員工關懷

8. 社會共融

附錄

3.2 氣候相關財務揭露

台新關注國際趨勢，於 2018 年啟動導入氣候相關財務揭露 (Task Force on Climate-related Financial Disclosures, TCFD) 架構，2019 年正式成為 TCFD 的支持機構。

台新金控依據 TCFD 所建議之揭露架構與指標，發布「2022 年氣候相關財務揭露報告書」，幫助利害關係人更了解台新氣候風險與機會之管理。氣候相關財務揭露詳情請見「[台新金控 2022 年 TCFD 報告書](#)」，其揭露概述如下：

面向	一般行業揭露事項	台新揭露事項說明	2022 年度金控 TCFD 報告書參照章節
 治理	董事會監督	<ul style="list-style-type: none">金控董事會為氣候與永續相關議題最高治理單位。董事會轄下設有功能性委員會「風險管理委員會」以及「企業永續委員會」，負責氣候與永續相關議題的監督與管理。金控氣候相關風險與機會執行成果，將每半年呈報風險管理委員會與董事會。銀行、人壽、證券子公司亦依據各自組織架構定期呈報。	1.1 氣候治理架構 1.2 董事會與管理階層職責
	管理階層作用	<p>依據不同議題內容，台新於金控總經理下成立氣候議題的跨單位、跨子公司組織。</p> <ul style="list-style-type: none">TCFD 任務小組：由風控長擔任金控 TCFD 任務小組召集人，成員跨及金控與各子公司，全面推動各項業務氣候相關風險與機會管理。TCFD 任務小組接續金控原先 TCFD 進程，統籌彙整永續辦公室、功能小組與 SBT 任務小組等各單位氣候相關風險與機會執行成果，定期呈報金控風險管理月會、風險管理委員會與董事會，並進行年度 TCFD 揭露作業。SBT 任務小組：專注於碳盤查、減碳目標的執行與進度追蹤，以及擬定因應策略。本小組依議題向永續委員會或董事會報告執行成果及呈核行動方案。六大功能小組：依據不同議題分為六大小組，其中「綠色營運」小組負責評估與管理集團自身營運的氣候相關風險與機會，「智慧服務」與「責任金融」小組則管理投融資業務氣候相關風險與機會，並推動綠色金融商品與服務。	1.1 氣候治理架構 1.2 董事會與管理階層職責
 策略	短、中、長期風險與機會	台新已針對自身營運、投資、融資、產品與服務、保險、供應商等不同業務面向，透過內部調查程序，進行氣候相關風險與機會的短(<=2023 年)、中(>2023 年，<=2030 年)、長期(>2030 年)辨識，了解台新目前所面臨之潛在風險與機會。所辨識的重大風險包含高溫、颱風、強降雨等極端天氣發生頻率上升，或因應碳費碳稅等法規要求趨嚴等等。所辨識的重大機會包含數位金融趨勢、綠色授信與投資等等。	2.1 氣候相關風險與機會
	重大風險與機會的衝擊	<p>台新藉由氣候矩陣，將所辨識的氣候相關風險與機會，根據「發生可能性」與「影響程度」兩個維度進行重大性排序，找出相對而言較重要的氣候議題，進而建構以自身營運「環境永續」與金融業務「淨零碳排」之氣候策略與具體行動方案。除了加強對氣候高風險對象之管理，亦思考氣候變遷可能帶來的商機，並逐步規劃出相應之減緩與調適行動方案。</p> <ul style="list-style-type: none">自身營運「環境永續」：規劃與實踐環境永續，達到 2030 年 100% 辦公室據點零排放。金融業務「淨零碳排」：呼應與推動淨零排放，響應 2050 淨零碳排目標。	2.1 氣候相關風險與機會 2.2 氣候策略與行動
	情境分析	<ul style="list-style-type: none">自有營運據點與供應商：在 RCP2.6、RCP4.5、RCP6.0 與 RCP8.5 四種情境模擬之下，透過危害度、暴露度與脆弱度三種氣候風險因子，綜合評估自有營運據點與供應商於短、中、中長、長期之實體風險等級分佈與後續因應措施。並透過預估之碳費，衡量供應商可能面臨之碳價成本。投融資部位：金控下主要子公司台新銀行參酌銀行公會發布之「本國銀行辦理氣候變遷情境分析作業規畫」之方法學執行氣候風險衝擊評估，該方法論涵蓋國際上被廣泛引用之氣候情境評估報告與參考情境，擇定三種不同的氣候變遷路徑(情境分為有序轉型、無序轉型以及無政策情境，每一個情境均涵蓋實體風險與轉型風險，時間跨度設定至 2030 年與 2050 年)，透過氣候情境分析進行實體風險與轉型風險之財務衝擊計算與韌性評估。轉型風險為評估不同轉型政策下碳價造成的影響，實體風險為考量各地區發生暴雨、淹水與乾旱的頻率與影響。	2.3 氣候變遷情境分析與韌性評估

目錄

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

1. 永續策略

2. 永續治理

3. 氣候策略

 3.1 淨零排放目標

 3.2 氣候相關財務揭露

4. 綠色營運


5. 永續金融

6. 智慧服務

7. 員工關懷

8. 社會共融

附錄

面向	一般行業揭露事項	台新揭露事項說明	2022 年度金控 TCFD 報告書參照章節
 風險管理	鑑別和評估流程	<ul style="list-style-type: none">台新透過內部調查進行氣候相關風險的短、中、長期辨識，鑑別出對台新而言相對重要的氣候相關風險，以及其潛在財務影響、影響期間與所對應連結之既有風險。盤點評估氣候相關風險後，陸續發展各項轉型風險與實體風險之管理措施，未來將視情況動態調整。	2.1 氣候相關風險與機會 3.2 氣候風險管理內容
	管理流程	<ul style="list-style-type: none">轉型風險管理：金控偕同各子公司進行不同層面的金融資產碳管理，有效控管全集團遭受氣候相關風險的影響程度，並逐步達成低碳轉型。包含 (1) 對於煤產業與非典型油氣產業訂定不再新增時程及汰除年限；(2) 訂定 SBT 科學基礎減量目標；(3) 訂定金控高碳排產業清單。實體風險管理：自身營運、金控整體投融资與保險業務之實體風險檢視與相關調適措施。定期檢視氣候風險相關數據，並呈報予權責主管進行相關督導管理。	3.2 氣候風險管理內容
	與風險管理機制整合	<ul style="list-style-type: none">台新將氣候變遷議題納入考量，2022 年修訂金控「風險管理政策」，新增氣候相關風險胃納，並將氣候相關風險整合入既有風險中；增訂金控「氣候風險管理準則」，推動整體金控子公司氣候相關風險管理機制之落實。內容涵蓋氣候相關風險辨識、高碳排產業控管、氣候情境分析、依據內部控制三道防線管理相關風險、呈報與揭露機制規劃等管理原則。各權責單位依各自職責，逐步於審核流程或決策管理機制中評估 ESG 與氣候相關風險之影響，訂定相關措施以調適或減緩本公司所受到之風險，並定期檢視各部位受氣候相關風險的影響程度。	3.1 氣候風險管理架構 3.2 氣候風險管理內容
 指標與目標	評估風險與機會所使用的指標	<ul style="list-style-type: none">範疇 1、範疇 2 和範疇 3 (投融资部位除外) 溫室氣體排放量數據，以及相關行動方案，請見本報告書章節 4.2。範疇 3 投融资部位溫室氣體排放量數據，請見本報告書章節 3.1。金控 SBT 科學基礎減量目標達成進度，請見本報告書章節 3.1。投融资部位高碳排產業暴險的佔比，請見本報告書章節 3.1。低碳投資部位的佔比，請見本報告書章節 3.1。	4.1 SBT 科學基礎減量目標與達成狀況 4.2 自身營運環境永續相關數據 4.3 金融業務淨零排放相關數據
	範疇 1、範疇 2 和範疇 3 溫室氣體排放與相關風險	<ul style="list-style-type: none">揭露範疇 1、範疇 2 和範疇 3 自身營運及投融资部位之溫室氣體排放數據。	4.2 自身營運環境永續相關數據 4.3 金融業務淨零排放相關數據
	管理風險與機會之目標，及落實目標之作法	<ul style="list-style-type: none">每年揭露金控 SBT 科學基礎減量目標之達成進度，每五年檢討目標之適用性。自身營運範疇 1 與範疇 2 溫室氣體排放之短、中、長期減量目標。	4.1 SBT 科學基礎減量目標與達成狀況 4.2 自身營運環境永續相關數據

目錄

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

1. 永續策略

2. 永續治理

3. 氣候策略

4. 綠色營運

4.1 環境管理架構

4.2 節能減碳

4.3 廢棄物與水資源管理

5. 永續金融

6. 智慧服務

7. 員工關懷

8. 社會共融

附錄



綠色營運

4

4.1	環境管理架構	071
4.2	節能減碳	071
4.3	廢棄物與水資源管理	076

目錄

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

1. 永續策略

2. 永續治理

3. 氣候策略

4. 綠色營運

4.1 環境管理架構

4.2 節能減碳

4.3 廢棄物與水資源管理

5. 永續金融

6. 智慧服務

7. 員工關懷

8. 社會共融

附錄

4.1 環境管理架構

4.1.1 綠色營運承諾

為推動節能減碳作業及能源績效改善，台新制定《環境永續政策》，每年透過 ISO 50001、ISO 14064-1:2018 及 ISO 14001 檢視環境目標達成狀況，針對能源、水資源、廢棄物有效管理，全力降低氣候風險帶來的營運環境衝擊。

「吾愛台新：節約能源做得好，省錢環保沒煩惱」是台新長年秉持的信念，我們承諾：

1. 建立本公司員工節能、節費習慣，推行省電大作戰將節約的優良文化深植於員工日常生活中。
2. 打造綠色辦公環境並力行綠色採購，推展公司內、外綠色生活。
3. 致力推動污染預防，包括資源回收再利用、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動員全體投入活動。

台新綠色永續管理大事紀

<p>2022</p> <ul style="list-style-type: none"> 通過SBTi審核，承諾至2030年範疇一及範疇二減降46%排放量目標 榮獲行政院環保署「國家企業環保獎銅獎」 榮獲經濟部能源局「節能菁英、卓越創新獎」 響應並通過環保署全民綠生活綠色辦公認證 取得南屯大樓綠建築標章證書 	<p>2020</p> <ul style="list-style-type: none"> 取得建北大樓綠建築標章證書 <p>2019</p> <ul style="list-style-type: none"> 成為支持TCFD機構 <p>2017</p> <ul style="list-style-type: none"> 首次購買再生能源憑證 <p>2016</p> <ul style="list-style-type: none"> 首次認購綠色電力 開始響應台北市政府環保局綠色採購
<p>2021</p> <ul style="list-style-type: none"> 加入台灣淨零排放協會 開始響應Earth Hour關燈一小時 取得關東橋大樓綠建築標章證書 	<p>2015</p> <ul style="list-style-type: none"> 開始響應CDP碳揭露計畫

4.1.2 環境管理模式

台新每年持續進行 ISO 14064-1:2018 溫室氣體盤查標準查證、ISO 14001 環境管理驗證及 ISO 50001 能源管理系統驗證，配合盤查標準更新，台新於 2020 年起採用 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，並增加可信度。

◆ 台新環境管理歷程

ISO 國際標準	2022 年盤查範圍	未來規劃
ISO 14064-1:2018 溫室氣體盤查標準	全金控 (含各子公司)	2025 年擴大至 金控孫公司
ISO 14001 環境管理系統	全金控 (含各子公司)	持續進行
ISO 50001 能源管理系統	台新金控及台新銀行	2025 年擴大至 全金控(含各子公司)

4.2 節能減碳

4.2.1 節能減碳方針



節能減碳倡議



台新自 2021 年起持續響應「Earth Hour 地球一小時」關燈活動，2022 年金控、銀行 101 家分行、證券及人壽皆齊力參與，共同關閉霓虹燈、跑馬燈等耗能燈具；對內每年執行涼夏輕裝 Cool Biz 活動，並於 2022 年起擴

目錄

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

1. 永續策略

2. 永續治理

3. 氣候策略

4. 綠色營運

4.1 環境管理架構

4.2 節能減碳

4.3 廢棄物與水資源管理

5. 永續金融

6. 智慧服務

7. 員工關懷

8. 社會共融

附錄

大省電大作戰，長期性進行用電設備調控，包含控制辦公室照明及空調開關時間，亦調控分行 ATM 區空調運作時間，自發性由內至外深化節能行動美意。同時也依全金控淨零目標排程，新增 1 棟綠建築認證、3 處據點汰換老舊空調與內湖大樓更換節能燈具等例行性專案。

為減降商務差旅及通勤產生的碳排放量，台新積極推動以視訊會議取代實體會議、公務車新購油電車或電動車、補助員工將舊機車換購電動機車，也於各據點評估設置共享機車換電站、共享單車停車樁及電動車充電樁，積極減少用油。



再生能源使用

於再生能源推廣方面，2022 年新增 5 處太陽能發電場所，預估每年可生產 13,300 度電力，約可減少 6.8 噸 CO₂e 溫室氣體排放。此外，台新也透過再生能源綠電使用以及外購再生能源憑證，提高再生能源於總電力中的佔比。



內部碳定價

因應氣候變遷帶來的影響並呼應巴黎協定 (Paris Agreement)，台新在 2019 年成為支持 TCFD 的機構，同時期待能有效達成 2022 年經 SBTi 通過的科學基礎減量目標 (SBT)，藉由導入內部碳定價機制 (internal carbon pricing)，將碳相關外部成本計價納入內部低碳轉型的管理措施中，以提高能源使用效率及降低碳排放來導引低碳資本投資，讓低碳營運可以落實至組織的各單位。

台新內部碳定價採影子價格 (shadow price) 方式，應用在範疇一、二減量行動的評估，將碳定價與設備規格、投入成本一起進行考量，使碳價因素可以同步反映在節能行動的規劃中。目前 1 噸 /CO₂e 價格訂在 NTD2,400，主要是透過內部減碳成本分析、外部碳價研究、各碳交易市場與同業概況等的資訊來綜合衡量；期待透過內部碳定價實施來回應氣候變遷相關法規、改變內部行為、引導能源使用效率及低碳投資、回應利害關係人等，相關定價預計每年依實際運作或趨勢進行檢視與調整。

◆ 節能減碳行動成果

台新自 2016 年開始，持續透過各項節能、創能及購能措施控制溫室氣體排放量，截至 2022 年累積預估減碳量達 982.7 噸，相當於 2.5 座大安森林公園每年的碳吸收量。

減碳手段	行動方案	至2022年底累積量	2022年專案節電量(kWh)	2022年專案減碳量(tCO ₂ e)	累積節電量(kWh)	累積減碳量(tCO ₂ e)
節能	汰換老舊空調	共46處據點	20,000	10.2	571,804	291
	更換節能燈具	共1處據點	171,072	87.08	171,072	87.1
	綠建築	共3棟	31,188	15.9	117,521	59.8
	大樓冷卻水塔工程	共2棟	71,552	36.4	143,104	72.8
創能	太陽能發電場所	共9處	13,300	6.8	16,300	8.3
購能	再生能源憑證	共231,000度	-	32.1	-	117.6
	再生能源電力	共680,000度	-	346.1	-	346.1

註 1：各年度節電量及減碳量為預估值，電力排放係數依 2022 年 0.509 kgCO₂e/ 度計算
註 2：內湖大樓太陽能之發電量覽售台電，其餘 8 處太陽能發電量為自發自用，故表中統計之太陽能節電量及減碳量數字排除內湖大樓



目錄

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

1. 永續策略

2. 永續治理

3. 氣候策略

4. 綠色營運

 4.1 環境管理架構

 4.2 節能減碳

 4.3 廢棄物與水資源管理

5. 永續金融

6. 智慧服務

7. 員工關懷

8. 社會共融

附錄

4.2.2 績效與成果

溫室氣體排放

台新屬金融業，故無臭氧層破壞物質（ODS）、氮氧化物（NOx）、硫氧化物（SOx）等相關排放。

◆ 範疇一及二

範疇	單位	2019	2020	2021	2022
一	tCO ₂ e	1,052	1,033	1,136	1,418
二 (地點基礎)		19,186	19,181	18,815	20,409
二 (市場基礎)		19,183	19,168	18,753	20,031
一 + 二 (地點基礎)		20,238	20,214	19,951	21,827
一 + 二 (市場基礎)		20,235	20,201	19,889	21,449
碳排強度 (市場基礎)	tCO ₂ e/ 人	2.05	2.01	1.79	1.90
	tCO ₂ e/ NTDmillion	0.46	0.46	0.47	0.32

註 1：2019 年依照 ISO 14064-1 盤查標準進行，2020 年起採用新版 ISO 14064-1:2018 盤查標準，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 2：再生能源憑證 (T-REC) 為 1000 度 / 張

註 3：台新人壽於 2021 年 7 月加入台新金控，因數字未滿一年不計入 2021 年排放量，自 2022 年起範疇一、二數字涵蓋台新人壽

註 4：2021 年永續報告書揭露之 2018 及 2019 年範疇二數字因地點基礎及市場基礎轉換差異，故於 2022 年永續報告書更新數字

註 5：碳排強度人數為台新金控及轄下子公司正職及非正職人數加總

註 6：2022 年每噸碳之營收 (NT\$) 為 3,097,695 元，與前一年相比增加 45%

◆ 範疇三

範疇	單位	2019	2020	2021	2022
範疇三總和 (不含投 / 融資)	tCO ₂ e	27,260	39,828	40,935	39,992
商務差旅	tCO ₂ e (公里數)	334.3 (3,991,452)	140.3 (2,416,562)	88.6 (1,593,759)	106.9 (1,647,745)
產品使用 - 飲水機	tCO ₂ e	-	0	0	0.06
產品使用 - ATM	tCO ₂ e	-	4,095	3,988	4,197
產品使用 - 信用卡製造	tCO ₂ e	-	-	571,679.69	129.36
產品使用 - 信用卡使用與廢棄	tCO ₂ e	-	-	-	264.66

註 1：2019 年依照 ISO 14064-1 盤查標準進行，2020 年起採用新版 ISO 14064-1:2018 盤查標準，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 2：自 2020 年起進行 ISO 14064 範疇三項目查證，包含：產業投資與產品使用 (2020 年飲水機及 ATM，2021 年新增信用卡製造，2022 年新增信用卡使用與廢棄)，其餘項目為內部統計，未經 ISO 查證

註 3：商務差旅數字為內部統計高鐵、計程車、飛機碳排放量，未經 ISO 查證；2021 年前盤點範圍為銀行及金控，2022 年後擴大至金控各子公司

註 4：商務差旅碳排放目標以 2017 設為基準年，營收每增加 5%，最大排放量控制在 1% 的增加幅度

目錄

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

1. 永續策略

2. 永續治理

3. 氣候策略

4. 綠色營運

 4.1 環境管理架構

 4.2 節能減碳

 4.3 廢棄物與水資源管理

5. 永續金融

6. 智慧服務

7. 員工關懷

8. 社會共融

附錄

◆ 2022 年範疇三各類別排放量

類別	2022 年排放量 (tCO ₂ e)	統計方式
1：外購商品和服務	5,227	資料涵蓋水、郵遞與通訊（電信網路、印刷品、快遞）、零售、修繕（維護、行舍裝修、清潔保養）及仲介（人力派遣）；用水的活動數據及排放係數來源為台灣自來水公司
2：資本貨物	19,179	資料涵蓋電子與視聽設備（電腦、自動化設備、事務機），以採購金額之經濟法計算排放量
3：燃料和能源相關活動	3,736	資料涵蓋外購電、柴油與汽油之上游活動，活動數據及排放係數來源為行政院環境保護署與能源局
4：上游運輸和分銷	2,222	資料涵蓋電腦設備及影印紙運輸之距離及物品重量，車輛排放係數來源為行政院環境保護署
5：運營中產生的廢棄物	287	資料涵蓋廢棄物總重，活動數據及排放係數來源為行政院環境保護署，以焚化為主要之處理方式
6：商務旅行	107	資料涵蓋全金控（含各子公司）的飛機、計程車及高鐵排放量；飛機排放係數來源為 ICAO 線上工具、計程車及高鐵排放係數來源為公開資料和行政院環境保護署
7：員工通勤	3,793	資料涵蓋全金控（含各子公司）全體同仁，活動數據之交通工具與起迄點由員工提供，排放係數來源為行政院環境保護署
8：上游租賃資產	4,197	飲水機與 ATM 之排放量經 ISO 14064 查證，資料涵蓋租賃飲水機與行外及便利商店 ATM 之排放量，以設備銘牌或製造廠商規格推估活動係數，排放係數則採用 IPCC 與能源局最新公告係數
9：下游運輸和分銷	20	資料涵蓋信用卡件與帳單之重量，運輸車輛之排放係數來源為行政院環境保護署，運輸距離採用平均值
10：售出商品加工	129	信用卡製造之排放量經 ISO 14064 查證，資料涵蓋使用信用卡上下游之排放量，以年度新卡發卡量為活動係數，排放係數則採用產品碳足跡資訊網玫瑰 Giving 卡公告係數
11：售出商品使用	894	資料涵蓋網路銀行、行動銀行、Richart、ATM 及卡得利以 3C 設備使用過程的總用電量，使用時間為內部系統統計，電力排放係數來源為經濟部能源局
12：售出商品報廢處理	2	資料涵蓋註銷及換卡之總重量，以焚化處理之排放計算，排放係數來源為行政院環境保護署
13：下游租賃資產	199	資料涵蓋出租予其他公司之據點用電量，排放係數來源為經濟部能源局
14：特許經營	-	無此排放源
15：投資	1,050,870	投資之排放量經 ISO 14064 查證，資料依 SBT 科學基礎減量目標審查之投資（股權、債券）、融資為範圍，以投資（金額）融資（餘額）參照 PCAF 方法學進行計算
其它（上游）	-	-
其它（下游）	-	-

目錄

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

1. 永續策略

2. 永續治理

3. 氣候策略

4. 綠色營運

 4.1 環境管理架構

 4.2 節能減碳

 4.3 廢棄物與水資源管理

5. 永續金融

6. 智慧服務

7. 員工關懷

8. 社會共融

附錄

能源使用

台新的能源使用主要為外購電力，其次為公務車使用汽油。

邊界	能源		單位	2019	2020	2021	2022
組織內部	再生能源	自發自用	度(kWh)	-	1,000	3,000	16,300
		外購綠電	度(kWh)	-	-	-	680,000
		外購憑證	度(kWh)	5,000	25,000	123,000	63,000
		小計	度(kWh)	5,000	26,000	126,000	759,300
	非再生能源	汽油	公升(L)	166,530	134,332	113,631	153,127
			度(kWh)	1,510,388	1,218,360	1,030,607	1,388,826
		柴油	公升(L)	4,856	5,002	8,948	11,698
			度(kWh)	47,431	48,857	87,399	114,260
		外購電力	度(kWh)	35,495,288	37,757,066	37,554,325	39,502,951
		小計	度(kWh)	37,053,107	39,024,283	38,672,331	41,006,037
	再生能源+非再生能源總計		度(kWh)	37,058,107	39,050,283	38,798,331	41,765,337
	用電強度	度/人	3,591.19	3,760.39	3,375.94	3,559.03	
		度/ NTD million	813.35	855.32	882.54	605.02	
	組織外部	ATM用電量	度(kWh)	6,378,569	4,539,406	6,636,782	7,114,639



綠色營運

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/kWh)，車用汽油 (7,800kcal/L)，柴油 (8,400kcal/L)；焦耳轉換係數 (4.186 kJ/kcal) 計算

註 2：自發自用之發電量為排除內湖大樓後之預估值

註 3：水耗用強度人數為台新金控及轄下子公司正職及非正職人數加總

註 4：自 2022 年起數字涵蓋台新人壽

註 5：用電強度之度數計算包含再生能源電力及非再生能源電力，2022 年每度用電之營收 (NT\$) 為 1,653 元，與前一年相比增加 46%

目錄

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

1. 永續策略

2. 永續治理

3. 氣候策略

4. 綠色營運

4.1 環境管理架構

4.2 節能減碳

4.3 廢棄物與水資源管理

5. 永續金融

6. 智慧服務

7. 員工關懷

8. 社會共融

附錄

4.3 廢棄物與水資源管理

4.3.1 廢棄物與水資源管理方針

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、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。

（一）無紙化

為創造永續環境，有效減少紙張之使用，台新透過創意興革提案和流程改造專案 (BPM)，讓同仁自發性從工作中發想無紙化之機會，透過電子化、數位化、自動化、API 串接、AI 智能化等方式，致力減少營運過程的紙張耗用。近年來為提升客戶便利性，客戶可透過實體與虛擬通路，於線上填寫電子表單或直接辦理各項金融服務，有效減少實體紙張的申請、查詢、列印、傳遞、廣宣 .. 等作業，同時提升客戶服務品質及銀行處理時效。

2022 年進行銀行分行存摺濃縮交易優化、信用卡簽單長度減量、補寄帳單及生日禮 DM 寄送優化…等專案。2023 年將持續提升各子公司電子化表單使用率，銀行分行開戶電子表單使用率從 15% 提升至 30%、證券台股臨櫃開戶電子表單使用率達 50%、人壽保戶電子通知單數較 2022 年增加 6% 使用率，以達到節能省碳之目標 (依環保署碳足跡係數資料，每張紙排放量 21.2 公克 CO₂；依內政部營建署資料，每噸紙漿約須砍伐 0.6 棵樹)。

2022 全年合計省紙量為 14,132,941 張紙，可減少約 300 噸 CO₂e，歷年推動累計 1,526 噸 CO₂e，約當 8,637 棵樹。

範疇	2019	2020	2021	2022
累計省紙量 (張)	21,671,773	27,013,854	57,841,949	71,974,890
累計碳排放量 (噸)	461	572	1,226	1,526
累計碳排放量較前一年度成長(%)	6%	24.1%	114.3%	24.5%

（二）水資源管理

2022 年台新總用水量為 141,494 度，平均每人用水量為 12.53 度；台新的用水均為自來水，營運過程產生的生活污水均依相關規範進行排放，對內持續宣導節約用水、每日巡檢設備、使用省水標章配件，2022 年於金控大樓、內湖大樓、建北大樓、人壽大樓及八德大樓洗手台水龍頭加裝灑水器，減少水龍頭出水量，以節省水資源。

（三）廢棄物管理

台新響應台北市政府禁用一次性及美耐皿餐具，並要求員工自備環保杯、紙張雙面列印回收再利用，也設置文具愛心回收箱鼓勵資源重覆使用，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，再委由專業合格清潔廠商進行回收。

4.3.2 績效與成果

用水量與水耗用強度

範疇	耗用單位	2019	2020	2021	2022
用水量	度	137,700	140,417	133,331	141,494
水耗用強度	度/每人	13.93	13.98	11.98	12.53
水耗用強度	度/ NTDmillion	3.16	3.18	3.13	2.13
數據覆蓋率	%	100	100	100	100

註 1：1,000 度 =1 百萬公升

註 2：台新金控的用水量以銀行為計算基礎，依銀行佔全金控的員工數比例推估，2022 年採新計算方式重新推估 2019~2021 年用水量，自 2022 年起涵蓋台新人壽員工人數，數據覆蓋率以員工人數計算

註 3：水耗用強度人數為台新金控及轄下子公司正職及非正職人數加總

註 4：2022 年每度用水之營收 (NT\$) 為 469,579 元，與前一年相比增加 47%

目錄

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

1. 永續策略

2. 永續治理

3. 氣候策略

4. 綠色營運

 4.1 環境管理架構

 4.2 節能減碳

 4.3 廢棄物與水資源管理

5. 永續金融

6. 智慧服務

7. 員工關懷

8. 社會共融

附錄

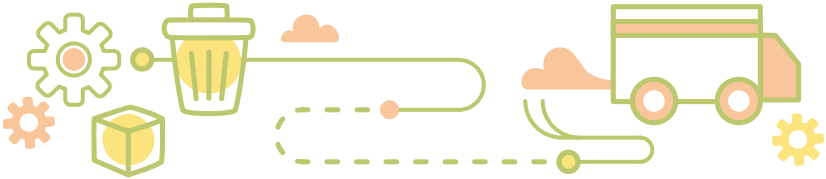
◆ 廢棄物總重量與廢棄物強度

項目	單位	2019	2020	2021	2022
回收或再利用	噸	309.27	381.68	385.37	416.29
(A) 焚化 (有熱回收)	噸	732.64	747.88	804.81	795.71
(B) 焚化 (無熱回收)	噸	0	0	0	0
(C) 掩埋	噸	0	0	0	0
(D) 其他	噸	0	0	0	0
總計 (A+B+C+D)	噸	732.64	747.88	804.81	795.71

廢棄物強度	噸 / 每人	0.0741	0.0745	0.0723	0.0704
數據覆蓋率	%	100	100	100	100

註 1：歷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，再依三棟大數佔全金控的員工數比例推估，自 2022 年起數字涵蓋台新入壽，數據覆蓋率以員工人數計算

註 2：廢棄物強度以不可回收之廢棄物總量計算



◆ 2022 年主要廢棄物重量與處理方式

種類 (單位)	不可回收 (噸)	可回收 (公斤)					
性質		一般廢棄物					
項目	生活垃圾	寶特瓶	鐵罐	鋁罐	紙類	委外存倉 文件	資訊設備 (硬碟)
處理 方式	委由供應商收取	委由供應商回收				水銷 (重要文件 銷毀)	委由供應商回收
回收後 處理 方式	焚化	轉賣大盤商				指派員工全 程監毀，由 廠商回收再 利用	資 料 抹 除 後銷毀，由 資 訊 處 連 管組抽查
內湖 大樓	96	1,890	340	46	10,230	91,190	1,376
金控 大樓	145	2,285	812	527	29,687		
建北 大樓	36	249	74	0	6,214		
合計	277	4,424	1,226	573	46,131		

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

目錄

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

1. 永續策略

2. 永續治理

3. 氣候策略

4. 綠色營運

5. 永續金融

5.1 永續金融政策與行動

5.2 責任授信

5.3 專案融資

5.4 責任投資

5.5 資產管理

5.6 永續保險

6. 智慧服務

7. 員工關懷

8. 社會共融

附錄



永續金融 5

5.1	永續金融策略與行動	079
5.2	責任授信	083
5.3	專案融資	087
5.4	責任投資	087
5.5	資產管理	089
5.6	永續保險	089

目錄

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

1. 永續策略

2. 永續治理

3. 氣候策略

4. 綠色營運

5. 永續金融

5.1 永續金融政策與行動

5.2 責任授信

5.3 專案融資

5.4 責任投資

5.5 資產管理

5.6 永續保險

6. 智慧服務

7. 員工關懷

8. 社會共融

附錄

5.1 永續金融政策與行動

5.1.1 永續金融政策

隨著全球極端氣候影響加劇，永續發展為當前全球經濟轉型的首要目標。為與時俱進，台新積極響應聯合國發布的「永續發展目標」(Sustainable Development Goals, SDGs)，更支持能源轉型、環境保育等重大政策；透過力挺綠能產業，包含再生能源、節能技術及環保產業等，將資金導向綠能科技及技術，引領企業追求低碳經濟及永續發展。近年台新藉由遵循國際倡議制定相關政策，以作為永續金融之行動依據。

◆ 重大永續金融記事



一、訂定永續金融推動準則

台新金控了解金融業對於資金流向具有影響力，因此參考國際金融公司 (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，在 2018 年即訂定「台新金控綠色金融準則」。適用範圍包含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。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、投信等調整 14 項相關辦法，或是依業務需求調整 18 項業務審核流程。

台新推動永續金融皆依據「台新金控綠色金融準則」並持續落實，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，2022 年以綠色金融評估表或 ESG 檢核涵蓋 100% 金融商品與服務。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，以實現銀行負責任發展之願景。

2023 年更有感於國際趨勢的快速改變、及對永續金融的重視，提升綠色金融準則為永續金融政策：



目錄

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

1. 永續策略

2. 永續治理

3. 氣候策略

4. 綠色營運

5. 永續金融

5.1 永續金融政策與行動

5.2 責任授信

5.3 專案融資

5.4 責任投資

5.5 資產管理

5.6 永續保險

6. 智慧服務

7. 員工關懷

8. 社會共融

附錄

台新金控永續金融政策將依永續金融近期發展重點，納入公開承諾、關注之 ESG 議題、議合溝通與投票政策相關等面向，並參酌責任銀行原則 (Principles for Responsible Banking, PRB)、責任投資原則 (Principles for Responsible Investment, PRI) 等國際永續金融倡議及遵循綠色金融相關政策及機構投資人盡職治理等，以符合永續發展趨勢及提升永續實踐績效。

精進方向	作法
擴大適用範圍	適用對象包含本公司及旗下各子公司之交易對象與大部分金融商品。各子公司應以依據母公司永續金融政策為基礎，訂定適用於不同業務及資產別之管理細則。
公開承諾	呼應「巴黎協定」(Paris Agreement) 將全球升溫控制在 1.5° C 以內之目標，承諾 2030 年範疇一、範疇二溫室氣體排放量相對於基準年 2019 年減少 46%；並依據 SBT 方法學設定範疇三資產別減碳目標，邁向淨零。
關注 ESG 議題	台新關注環境、社會及治理相關議題，更將此原則納入業務評估流程當中，以實際作為實踐我們在永續議題上的重視。 【環境面】期待交易對象於營運活動落實低碳轉型、提升環境保護意識並關注生物多樣性。 【社會面】期待交易對象重視多元平等、關注當地社區、提升勞動權益與注重職場健康 【治理面】期待交易對象強化公司治理結構、不違反環境社會相關法規及嚴格遵守洗錢防制等金融相關規範。
明訂業務推動原則	台新期待交易對象秉持永續精神，建立環境、社會及治理之管理措施與指標目標。為有效評估與管理環境、社會及治理相關風險，依交易對象及承作內容分級管理，要求各子公司遵循母公司永續金融政策，提供符合永續理念的金融商品及服務。 為實踐永續金融與帶動產業轉型，台新除了明訂禁止承作之產業和交易內容、脫碳策略、避免直接合作企業或審慎評估之產業外，更積極支持具永續性及前瞻性經濟活動，以符合環境永續目的，對氣候變遷減緩作出實質貢獻。
強化議合與溝通	為發揮核心業務影響力，台新透過議合機制，藉由互動及溝通管道，了解議合對象 ESG 關注議題及成果，並促使企業提升永續意識及持續精進永續績效，優先以達到全球永續發展目標 (SDGs) 為首要議合目的。
制定投票政策	為達到資金提供者 (包含委託客戶、受益人或銀行股東) 之長期利益，台新藉由對被投資事業之適當關注與對話，在良性互動下，提升被投資事業公司治理品質，進而帶動產業與經濟發展。
完善審查及管理	台新所有接觸之產業、業務與客戶皆依循永續金融政策所訂之原則，審慎評估交易對象或交易內容是否存在潛在危害環境及社會之風險、是否存在 ESG 議題負面作為等。審查流程包含評估、檢核、綜合審查三階段進行，通過後應定期檢視需追蹤項目。

目錄

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

1. 永續策略

2. 永續治理

3. 氣候策略

4. 綠色營運

5. 永續金融

5.1 永續金融政策與行動

5.2 責任授信

5.3 專案融資

5.4 責任投資

5.5 資產管理

5.6 永續保險

6. 智慧服務

7. 員工關懷

8. 社會共融

附錄

二、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。

◆ 聯合國責任投資原則執行情形

責任投資原則	台新金控執行說明
1 將 ESG 議題納入投資分析及決策過程	<ul style="list-style-type: none">將 ESG 原則納入投資政策投資前依 ESG 風險指標評估投資標的，並將評估結果載明於投資分析報告積極進行環境永續發展之綠色投資及建立爭議性產業投資指引定期檢視投資標的之 ESG 風險相關評分
2 積極行使股東所有權	<ul style="list-style-type: none">遵循「機構投資人盡職治理守則」，並已簽署「機構投資人盡職治理守則」遵循聲明為避免個人投資行為與公司產生利益衝突，增訂投資相關人員應應遵循規範
3 要求所投資的企業適當揭露 ESG 資訊	<ul style="list-style-type: none">了解被投資企業的 ESG 揭露情形可從以下方式進行：<ol style="list-style-type: none">定期檢視投資標的之 ESG 風險相關評分查詢被投資企業之永續報告書或公開資訊如無永續報告書揭露資訊，可直接詢問企業如以上皆無，則透過內部呈核機制確認是否要求被投資企業或進行投資與否
4 促進投資業界接受及執行責任投資	<ul style="list-style-type: none">金控及各子公司：已訂定脫碳策略，針對煤產業、非典型石化油氣皆訂有退場時間，將依此策略逐步與各投資產業、企業共同朝責任投資邁進台新投信發行 ESG 基金，促進產業推動 ESG 投資與管理台新人壽與全權委託投資機構簽訂「全權委託投資契約」，載明應將 ESG 議題納入投資分析及決策過程
5 透過合作強化責任投資實踐之效能	<ul style="list-style-type: none">參與外部機構舉辦之 ESG 論壇或研討會遵循金控 SBT 目標，逐步達成低碳轉型台新人壽與同業共同參與再生能源之電廠投資案
6 出具個別報告，說明執行責任投資之活動	<ul style="list-style-type: none">定期檢視並揭露責任投資 ESG 執行狀況透過永續報告書及機構投資人盡職治理報告書 (請見下頁表格 - 資訊揭露)，向社會大眾及利害關係人說明對於責任投資之重視

目錄

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

1. 永續策略

2. 永續治理

3. 氣候策略

4. 綠色營運

5. 永續金融

5.1 永續金融政策與行動

5.2 責任授信

5.3 專案融資

5.4 責任投資

5.5 資產管理

5.6 永續保險


6. 智慧服務

7. 員工關懷

8. 社會共融

附錄

台新銀行、台新證券、台新投信、台新人壽等子公司遵循 PRI 陸續簽署「機構投資人盡職治理守則」。其中台新銀行更訂定「[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，並透過各項管道參與股東會，以電話 /email 聯繫被投資公司，以視訊會議參與公司法說會，適當與被投資公司對話及互動，進一步了解被投資公司未來產業概況與營運展望，亦帶動被投資公司重視 ESG 相關議題。2022 年台新金控積極落實股東行動影響力進行股東會議案投票，台新銀行、證券、投信、人壽參與股東會出席率為 100%。

台新金控		
子公司	 內部政策/規範	 資訊揭露
台新銀行	<ul style="list-style-type: none"> 「機構投資人盡職治理準則」遵循聲明  「機構投資人盡職治理準則」  	<ul style="list-style-type: none"> 參與被投資公司股東會與投票情形  盡職治理報告  議合紀錄 
台新投信	<ul style="list-style-type: none"> 「機構投資人盡職治理守則」遵循聲明  	<ul style="list-style-type: none"> 參與被投資公司股東會與投票情形  盡職治理報告  議合紀錄 
台新證券	<ul style="list-style-type: none"> 「機構投資人盡職治理守則」遵循聲明  	<ul style="list-style-type: none"> 參與被投資公司股東會與投票情形  盡職治理報告  議合紀錄 
台新人壽	<ul style="list-style-type: none"> 「機構投資人盡職治理守則」遵循聲明  	<ul style="list-style-type: none"> 出席上市櫃公司股東會比率  盡職治理報告議合紀錄 



三、訂定赤道原則融資案件作業要點

考量專案融資可能造成直接、不可逆的環境與社會風險，台新銀行簽署赤道原則，並訂有「赤道原則融資案件作業要點」，針對適用於赤道原則的案件進行額外的環境與社會風險審查與管理。詳細管理說明請見「[5.3 專案融資](#)」。

四、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，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 年訂定《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《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。

五、因應氣候變遷增訂脫碳策略及路徑、以及高碳排產業

台新因應氣候變遷，再進一步於 2022 年訂定了針對煤產業以及非典型油氣的相關脫碳路徑。我們規劃於 2030 年達到全面汰除煤礦開採、發電及相關基礎建設的企業信用 / 貸款、固定收益、基礎建設 / 專案融資部位，以及主動投資部位。針對非典型油氣，則規劃在 2040 年前逐步汰除焦油砂、油頁岩、北極地區開採、液化天然氣、超深層海底開採等活動；其汰除部位與煤產業相同。脫碳路徑的細節、相關標準和期程，請見「[3.1.1 台新金控淨零排放目標](#)」。

另外，為了後續針對高碳排產業進行相關的統計與揭露及進一步的管理，同樣在 2022 年訂定「台新金控氣候風險管理準則」，明定金控統一適用之「高碳排產業清單」：「石油及天然氣礦業」、「電力及燃氣供應業」(不含綠能發電)、「基本金屬製造業」、「石化相關產業」、「紙漿、紙及紙製品製造業」、「紡織業」、「水泥業」，以做為其業務往來與交易決策之風險評估考量因子之一。

目錄

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

1. 永續策略

2. 永續治理

3. 氣候策略

4. 綠色營運

5. 永續金融

5.1 永續金融政策與行動

5.2 責任授信

5.3 專案融資

5.4 責任投資

5.5 資產管理

5.6 永續保險

6. 智慧服務

7. 員工關懷







8. 社會共融

附錄

5.1.2 永續金融揭露之業務類別

台新在永續金融責任投資與授信部分之落實，以「法人金融服務」、「個人金融服務」、「專案融資」、「資產管理」、「諮詢業務」、「保險」六大類別進行，並依此營業項目來逐一說明涵蓋 ESG 面向之商品服務與執行績效。相關業務皆透過「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。

◆ 各營業項目收益之占比 (單位：%)

業務項目	2022	對應章節
 個人金融	36.35	5.2.2 責任授信(個人金融)
 法人金融	19.66	5.2.1 責任授信(法人金融)
 專案融資	0.02	5.3 專案融資
 諮詢業務(註1)	0.04	5.4.2 永續諮詢商品與服務
 資產管理(註2)	1.18	5.5 資產管理
 保險(註3)	33.78	5.6 永續保險
其他非屬上述(註4)	8.97	5.4.1 自有資金永續投資
合計	100	

註 1：諮詢業務以台新銀行債券承銷(含綠債、社會債、永續債)計算；無永續連結債券或證券化相關業務

註 2：資產管理業務比重以授信計算

註 3：保險業務比重以台新人壽計算，主要業務類別為壽險




註 4：其他為台新銀行自身投資業務；與排除台新銀行、人壽及授信之子公司淨收益、以及關係人交易等沖銷調整

5.2 責任授信

5.2.1 法人金融業務

台新在永續金融的法人金融服務方面，從徵信、授信評估與審核流程，均納入永續相關議題作為考量因子，並於徵審過程中確認是否屬於赤道原則案件，另亦積極推動 ESG 相關產品，鼓勵企業客戶共同推動永續。

法人金融之融資的評估與審核流程，所有申請之授信案件，皆應填具「ESG 產業別檢核表」，判斷授信對象之經營業務是否屬於應避免承作或可積極支持之項目，另針對氣候變遷或社會與環境具敏感性產業(共六大類：不動產開發業、電子零組件製造業、電力供應業、電力設備及配備製造業、基本金屬製造業、化學材料製造業)，需再檢核特定之社會與環境議題審查項目。另配合氣候變遷所增訂之脫碳策略，針對經營業務涉及特定煤相關產業以及非典型石化油氣業之項目者，應予審慎評估。

應避免承作	
	<ul style="list-style-type: none">菸草、酒精飲料、賭博業(含地下賭場及網路賭博業)確實因食品安全、放射性物質、基因改造而危害人體健康之企業高汙染性、不合乎當地環保法規且無提出具體改善之企業從事違法活動違反人權，如涉及強制勞動、僱用童工等高爭議性企業(如：色情業、未合法之武器製造等)
應積極支持之對象	
	<ul style="list-style-type: none">再生能源產業替代燃料產業水資源污染防治產業環境污染防治產業
應審慎評估	
	<ul style="list-style-type: none">為煤礦直接相關或燃煤密集性之產業(如開採、運輸、販賣、燃煤發電業等)非典型石化油氣業(如開採源屬焦油砂、油頁岩、北極地區開採、超深層海底開採等)

另因台新銀行已簽署「赤道原則」，於法人金融授信案件審核流程中亦需判斷是否為赤道原則所規範之對象，並針對適用之案件進行額外的審核。赤道原則與專案融資相關說明請見「5.3 專案融資」。

目錄

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

1. 永續策略

2. 永續治理

3. 氣候策略

4. 綠色營運

5. 永續金融

5.1 永續金融政策與行動

5.2 責任授信

5.3 專案融資

5.4 責任投資

5.5 資產管理

5.6 永續保險

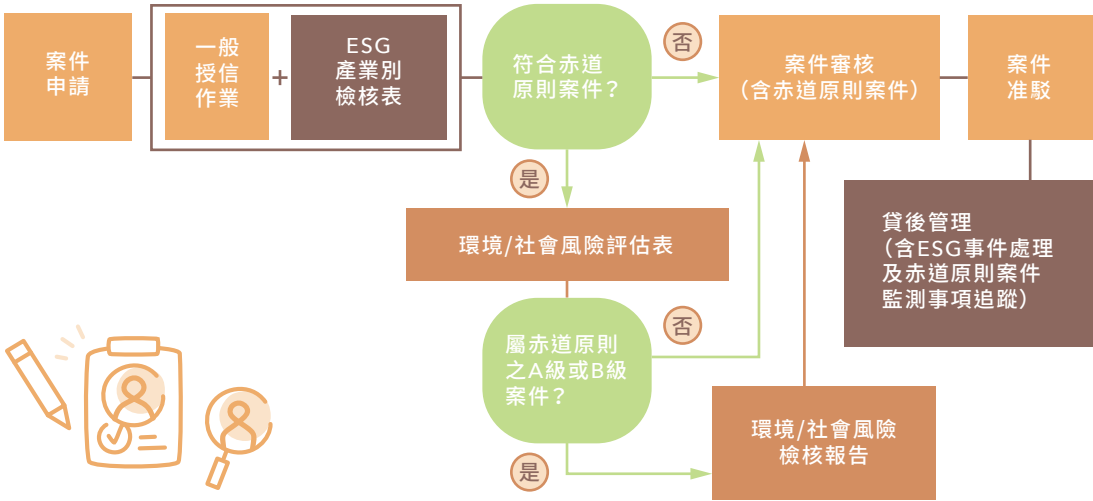
6. 智慧服務

7. 員工關懷

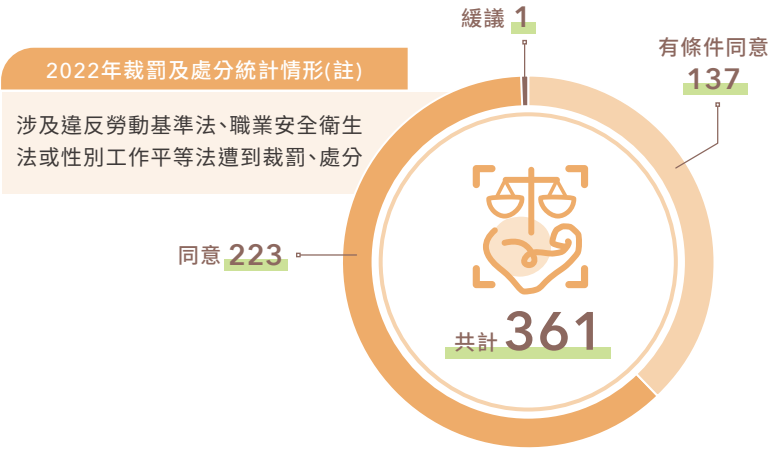
8. 社會共融

附錄

◆ 台新銀行法人金融融資評估流程圖



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 361 件，經考量違反法令程度與整體承作風險後，同意承作 223 件，有條件承作 137 件，緩議 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。



註：因系統自動以三年為基期進行計算，2022 年統計情形數字包含近三年 (2020-2022) 所有涉及違反相關法規之件數數字

對於台新銀行企業貸款，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，落實授信品質把關，維持質量並重發展特色，善盡銀行社會責任。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。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，評估範圍納入永續相關議題、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。

在永續金融授信方面，台新依循國際趨勢及政府政策積極推動，在法人金融主要的 ESG 產品包含「再生能源發電業貸款」、「永續連結貸款」、「永續基礎建設貸款」及「ESG 產業貸款」等，支持綠色及永續相關產業，期能發揮金融影響力，為永續盡一份心力。



目錄

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

1. 永續策略

2. 永續治理

3. 氣候策略

4. 綠色營運

5. 永續金融

5.1 永續金融政策與行動

5.2 責任授信

5.3 專案融資

5.4 責任投資

5.5 資產管理

5.6 永續保險

6. 智慧服務

7. 員工關懷

8. 社會共融

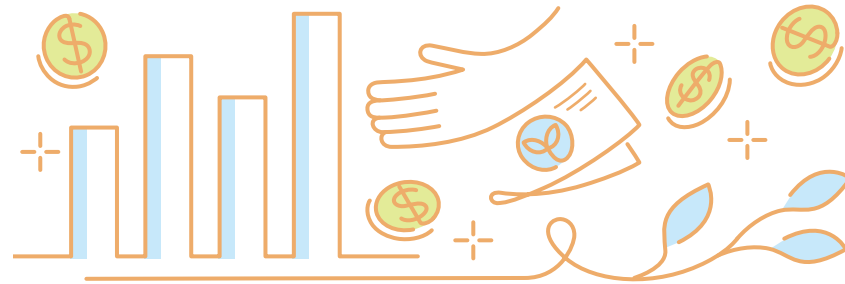
附錄

No.	ESG 產品類別	法人金融 ESG產品名稱	說明	2022	
				金額 (新台幣百萬元)	%
1	 綠色貸款	再生能源 發電業貸款 (註1)	再生能源發電之貸款	5,510	0.85
2	 永續貸款	永續基礎 建設貸款	以對環境友善或社會友善之 相關融資為計算基礎,如大眾 運輸、廢水廢棄物處理、醫療 機構、都更危老等	30,954	4.75
3	 永續貸款	ESG 產業貸款	六大核心戰略產業計畫中與 ESG相關之產業授信(註2)	47,715	7.32
4	 永續連結貸款	永續連結 貸款	授信條件與永續指標連 結之貸款	19,341	2.97
合計(註3)				103,520	15.89

註 1：再生能源發電業貸款，其中在承作太陽光能電廠的績效上，2022 年可產生 248,008.955MWh 的再生能源電力，較 2021 年大幅成長 37%。以能源局最新公布之 2021 年電力碳排係數 0.509 公斤 CO₂e/度換算，至 2022 年累計約可減少 126,237 噸溫室氣體的排放。歷年減少碳排放績效表現請見右圖(表)。

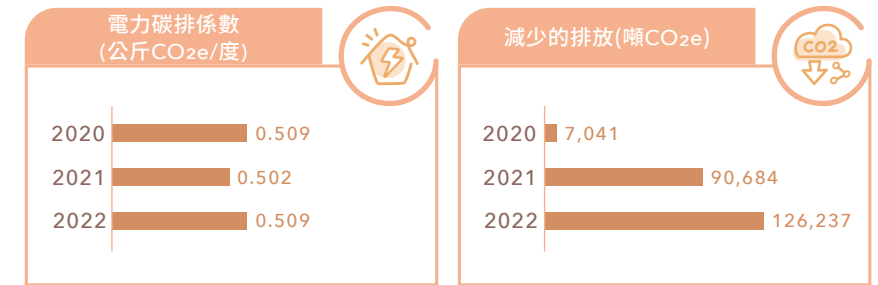
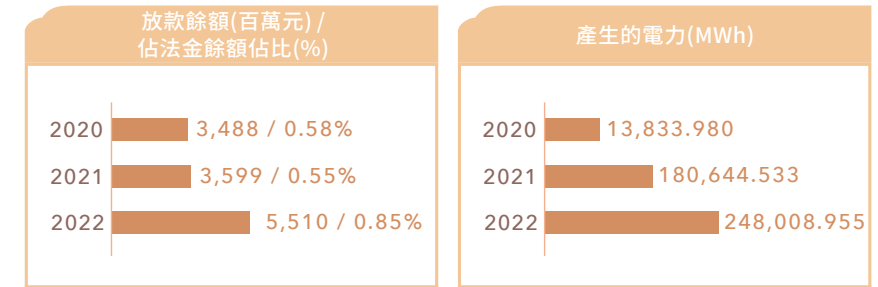
註 2：以「六大核心戰略產業」為計算基礎，排除國防相關產業以及高碳排放產業，再扣除上表「再生能源發電業貸款」、「永續連結貸款」、「永續基礎建設貸款」。

註 3：承作戶數總計達 952 戶，放款餘額為 1035.2 億元 - (餘額不包含催收及逾期放款，且皆以歸戶後結果計算)，占法人金融事業放款餘額比例約 15.89%。融資對象包含太陽光能電廠及其他綠能與永續相關產業。



◆ 太陽能電廠融資績效

為響應綠色永續趨勢及政府再生能源政策，台新訂定「太陽能電廠融資專案要點」，提供客戶承作建置、購置、代償太陽能電廠融資，近年台新積極投入再生能源融資，於太陽能光電廠融資績效持續增長，以實際行動支持綠色產業。



5.2.2 個人金融服務

ESG 個人金融服務主要為低碳運輸、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。授信流程加入 ESG 相關考量，若屬於違反洗錢或資恐所列指定制裁之對象，或從事非法武器製造買賣、非法博弈、色情、毒品，或環境生態破壞且拒絕辦理環境影響評估，或非法捕殺動物之相關行業者，則不予承作。

目錄

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

1. 永續策略

2. 永續治理

3. 氣候策略

4. 綠色營運

5. 永續金融

5.1 永續金融政策與行動

5.2 責任授信

5.3 專案融資

5.4 責任投資

5.5 資產管理

5.6 永續保險

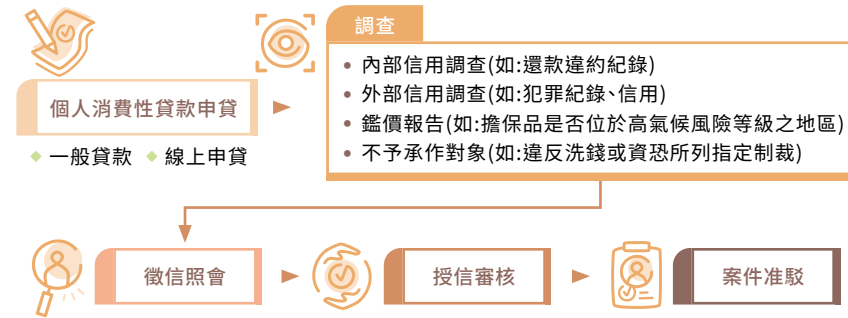
6. 智慧服務

7. 員工關懷

8. 社會共融

附錄

◆ 台新銀行消費金融授信流程



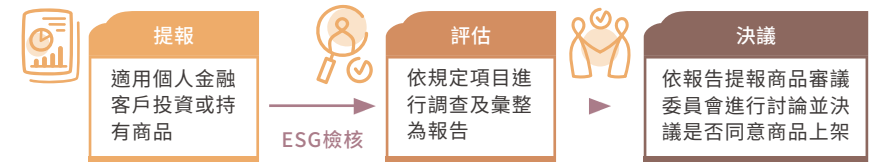
台新銀行在消費金融上以綠色生活為目標，從各種業務積極推動。

- **低碳運輸：**包含購置節能交通運具（含電動車及油電混合車）及電動機車。2019年起與Gogoro合作，鼓勵台新銀行持卡人購買電動機車，累計至2022年底超過1萬6千台，信用卡簽帳金額超過12億元，並提供可折抵電動車資費之回饋。另也整合推廣數位化減碳產品，如：客戶轉換數位帳單且在台新精選永續商家消費即獲得抽Gogoro電動車機會，本活動吸引了超過2千名客戶參與，促使客戶成功轉換數位帳單，加速普及減碳金融服務，同時提倡使用低碳運具；台新的淨零計畫，不只金融服務，更包含推廣生活全面向的減碳行動，也加速提升減碳金融服務的滲透率。為響應政府所提倡綠色金融，協助消費者選擇換購對環境友善的車種，於2022年1月起推出「電動車（油電混合車）節能減碳優惠購車貸款方案」，2022年貸款金額已達82.9億元。
- **增加「線上個人金融」貸款服務項目：**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。
- **綠建築貸款：**台新了解在推動綠色及永續金融時，除了支持低碳運具以外，日常生活當中的建築也是必要的轉型項目之一。建築物需要靠建築設計、營建技術等的投入來帶動建築的有效減排。不動產的放款一直是金融業業務核心，經由台灣建築中心認證取得「綠建築」標章或候選綠建築證書者也將更積極支持並鼓勵。
- **提供客戶「符合ESG精神的基金 / 及國外ETF」：**審核理財產品時，須依

照ESG評估表或納入產業別指引等流程進行評估，以決定區分之類別是否屬於須再次檢視、或可提報商品審議委員會同意，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。2022年共2檔產品因涉及菸酒、酒精飲料、博弈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，為充分告知客戶相關資訊，於產品文件加入落實企業永續發展之說明。

另外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。

台新銀行理財商品審查流程



No.	ESG 產品類別	個金ESG 產品名稱	說明	2022	
				金額 (新台幣百萬元)	%
1	永續貸款	低碳運輸	涵蓋購置節能交通運具(含:電動車及油電混合車)或電動機車貸款加以降低碳排放	8,720	2.12
2	永續貸款	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	55,541	44.60
3	永續抵押貸款	綠建築	提供貸款給經台灣建築中心認證取得綠建築標章或候選綠建築證書者	733	0.40
合計				64,994	47.12
4	永續信用卡消費	ESG信用卡消費	包含共享機車租賃費用、信用卡消費之特定比例支持有機農業、或支持社福團體公益捐款	2,539	0.66
5	永續投資產品	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	6,905	4.90

目錄

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

1. 永續策略

2. 永續治理

3. 氣候策略

4. 綠色營運

5. 永續金融

5.1 永續金融政策與行動

5.2 責任授信

5.3 專案融資

5.4 責任投資

5.5 資產管理

5.6 永續保險

6. 智慧服務

7. 員工關懷

8. 社會共融

附錄

5.3 專案融資

2015 年起台新銀行即參考赤道原則精神，對申請之授信案件，在檢核符合專案融資時，即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」，並對業務及審查單位進行多次教育訓練宣導後實施。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，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，否則銀行可要求客戶清償借款。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。

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請見本章 5.2 法人金融融資評估流程圖)

2022 年 100% 符合赤道原則定義之專案融資或與專案有關之授信案共計 10 件，申貸總金額 64 億元。審查結果：核准 2 件，為有條件核准 6 件，拒絕 2 件。拒絕的案件為倉儲設備租賃業、電力供應業，申請金額共 6 億元，其拒絕原因為評估後承作風險過大。

◆ 2022 年符合赤道原則之專案融資審查結果

核准	有條件核准	拒絕	總審核件數	申貸金額(億元)
2	6	2	10	64

▼ 案件拒絕說明

案例	申貸金額(千元)	爭議議題	負面訊息內容
A	300,000	環境議題	具有固定污染源，可能對當地環境造成影響疑慮
B	300,000	環境議題	排水不良疑慮

5.4 責任投資

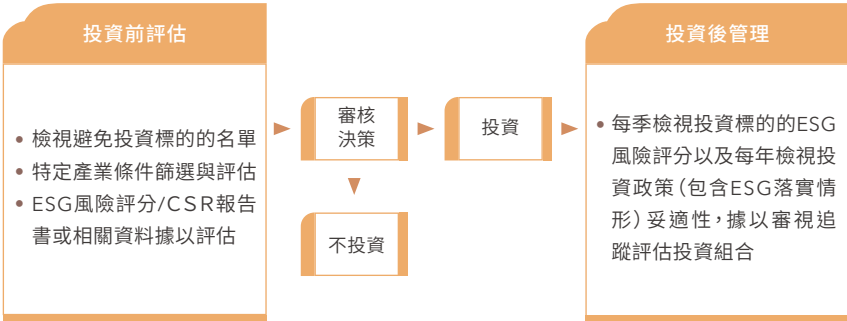
5.4.1 自有資金永續投資

台新在投資業務方面，主要包含投資及承銷「綠色債券」、「社會責任債券」、「永續發展債券」、持有「獲選永續指數或評比成分股股權」等 ESG 相關業務項目。

自 2018 金控訂定「綠色金融準則」起，投資股權及債券即針對應支持之產業或應避免爭議之產業或企業進行篩選，並在 2022 年再強化評估機制，將 ESG 風險相關評分納入投資流程作為評估標準，如 Bloomberg ESG 風險評分、Sustainalytics ESG 風險評級、MSCI ESG 評級、與永續報告書等，評估投資標的落實永續經營，對環境保護、企業社會責任以及公司治理(ESG)之情形，依此作出投資評估審議、核決及追蹤控管；另訂定避免投資之標的，包含對環境、社會、人權侵害之企業，如菸草、酒精飲料、賭博業(含地下及網路)、已確實發生食安問題而危害人身健康之企業、高污染性且未合乎環保規範企業且未能提出具體改善方案者、違法活動、違反人權、高爭議性企業如色情、未合法之武器製造業等。投資標的之追蹤控管，包含每季檢視投資標的之 ESG 風險相關評分，以及每年至少一次檢視投資政策之 ESG 落實情形妥適性。對於全權委託投資，亦要求全委投資受託機構須遵循台新 ESG 相關規範。

台新人壽持續接軌國際永續金融趨勢在投資中導入環境保護、企業誠信及社會責任(ESG)評估，2022 年投資兩檔綠色債券，以及參與太陽能電廠投資，共計金額約新台幣 8 億元。

◆ 台新銀行投資評估流程圖



目錄

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

1. 永續策略

2. 永續治理

3. 氣候策略

4. 綠色營運

5. 永續金融

5.1 永續金融政策與行動

5.2 責任授信

5.3 專案融資

5.4 責任投資

5.5 資產管理

5.6 永續保險

6. 智慧服務

7. 員工關懷

8. 社會共融

附錄

No.	ESG 產品類別	ESG 產品名稱	說明	2022	
				金額 (新台幣百萬元)	%
1	投資	綠色債券	持有金融業與企業發行之綠色債券	6,852	2.23
2	投資	社會債券	持有金融業與企業發行之社會債券	1,562	0.51
3	投資	永續債券	持有金融業與企業發行之永續債券	8,821	2.87
合計(註1)				17,235	5.61
4	投資	支持獲選永續相關指數或評比之成分股股權	投資或持有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	2,431	100.00

註 1：計算占比之分母為整體投資債券部位金額。另，債券投資屬中低 ESG 風險比例為 79.45%
註 2：2022 年底股權投資屬中低 ESG 風險比例為 100%



5.4.2 永續諮詢商品與服務

台新在永續諮詢相關之商品與服務，主要為承銷金融業與企業發行之 ESG 債券 (包含綠色債券、永續債券)

No. ESG 產品類別		ESG 產品名稱	說明	2022	
				金額 (新台幣百萬元)	%
1	承銷	綠色債券	承銷金融業與企業發行之綠色債券	3,348	13.77
2		永續債券	承銷金融業與企業發行之永續債券	400	1.64
合計(註1)				3,748	15.41

註 1：計算占比之分母為整體承銷債券部位金額。另，2022 年度擔任 5 檔綠色債券、2 檔永續債券發行承銷商，承銷金額約 37 億元。。各相關數字皆屬固定收益商品承銷，並於查證永續報告書時同時進行確信。2022 年無永續連結債券 (SLB) 收益。

No.	ESG 產品類別	ESG 產品名稱	說明	2022	
				金額 (新台幣百萬元)	%
1	籌資	永續產業籌資	進行永續相關產業之評估及提供籌資協助 (註2)	12,483	64.02

註 2：2022 年台新證券共協助 29 家 ESG 產業於資本市場完成籌資。證券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。2010 年成立起至 2022 年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

目錄

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

1. 永續策略

2. 永續治理

3. 氣候策略

4. 綠色營運

5. 永續金融

5.1 永續金融政策與行動

5.2 責任授信

5.3 專案融資

5.4 責任投資

5.5 資產管理

5.6 永續保險

6. 智慧服務

7. 員工關懷

8. 社會共融

附錄

5.5 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投資。

台新投信為符合 SRI 社會責任投資，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。2022 年更進一步將旗下系列基金全面納入了 ESG 篩選機制、提升投資影響力，此舉可讓民眾在投資理財的同時，也能支持全球氣候變遷調適以及重視 ESG 永續經營的企業。


◆ 台新投信資產管理符合 SRI 社會責任投資流程



台新投信致力於推動永續投資產品發展，近年 ESG 也成為平衡「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。投信已發行 2 檔 ESG 基金，包含「台新 ESG 新興市場債券基金」、「台新 ESG 環保愛地球基金」。

註：「台新 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。「台新 ESG 環保愛地球基金」：60% 以上股票投資含蓋於 MSCI ACWI ESG Universal Index 指數成分股範圍內，且聚焦在全球社會、人口、資源、氣候等結構性變化下，致力於提升或改善生產效率與環境保護之產業，主要包括：1. 電動車；2. 智慧能源：太陽能、風電等；3. 永續農場；4. 循環經濟：如廢棄物處理與回收、空氣污染監控與防治、淨化用水或水資源規劃等水資源相關產業。

整體而言，台新投信截至 2022 年底符合 SRI 投資（包含公、私募基金、全權委託代操等）之承作規模約新台幣 479 億元，佔整體資產管理比率達 16.81%。

ESG 產品名稱	說明	2022	
		金額 (新台幣百萬元)	%
 ESG 基金組合	符合 SRI 投資 (包含公、私募基金、全權委託代操等)	47,913	16.81

5.6 永續保險

台新人壽在 2021 年 6 月加入台新金控後，即對應「台新金控綠色金融準則」等相關 ESG 規範進行 ESG 檢核之作業調整。在規劃投資型保險商品 (包含類全權委託帳戶及共同基金) 時，均已依商品上架作業細則進行上架前審查，並將 ESG 執行作為審查項目之一，且參酌第三方的產品資訊如 Morningstar 等獨立資源取得產品資訊輔以相關評分進行產品篩選與評估。2022 年上架之共同基金標的，共計 128 檔，各基金之 ESG 政策皆由各基金之管理公司提交證明與說明並於人壽商品評議小組 (PET, Product Evaluation Team) 審議通過。

◆ 台新人壽投資保單連結基金審查流程



目錄

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

1. 永續策略

2. 永續治理

3. 氣候策略

4. 綠色營運

5. 永續金融

6. 智慧服務

6.1 金融科技與數位創新

6.2 客戶關係管理與消費者保護

6.3 隱私保護

6.4 金融包容性

7. 員工關懷

8. 社會共融

附錄



智慧服務

6

6.1	金融科技與數位創新	091
6.2	客戶關係管理與消費者保護	095
6.3	隱私保護	100
6.4	金融包容性	102

目錄

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

1. 永續策略

2. 永續治理

3. 氣候策略

4. 綠色營運

5. 永續金融

6. 智慧服務

6.1 金融科技與數位創新

6.2 客戶關係管理與消費者保護

6.3 隱私保護

6.4 金融包容性

7. 員工關懷

8. 社會共融

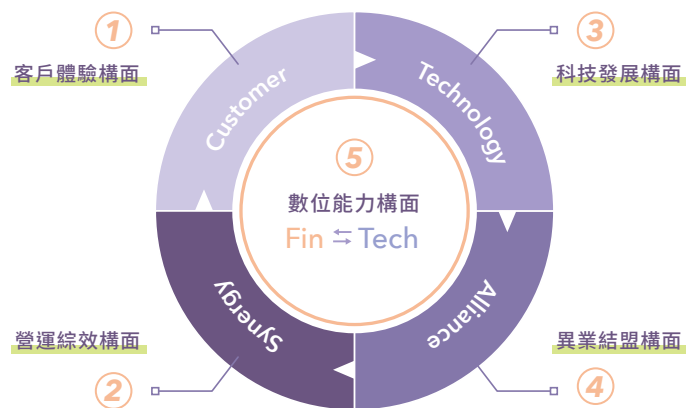
附錄

6.1 金融科技與數位創新

6.1.1 金融科技

面對金融科技浪潮，台新始終以客戶需求為導向，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：



一、客戶體驗：開發數位場景，健全金融生活生態圈

金融科技的運用首重客戶體驗，以客戶需求為發展核心，因此台新加速開發數位場景，力求支援各面向的金融服務。以銀行業務為例，台新秉持敏捷化原則，持續優化官網、純銀通路、行銀 App、Richart App、企網銀、企網銀 App，還有實體臨櫃通路、財管通路、客服中心、ATM 和 Richart Life 通路等達十多種通路。另外，亦發展 API 平台和 Richart Life 來串接到外部第三方，形成更多元的金融生活生態圈。

二、營運綜效：打造資訊架構，建構金控整體關鍵能力

因應金融業務日益擴大，為了達資源的妥善調度，台新展開資訊架構現代化，將各項金融業務劃分為前中後臺，並搭配資訊架構的治理框架。特別是中臺以應用邏輯程式模組化為原則，以利支援前臺各項通路，進而持續促進科技轉型與業務創新，建構可運用於跨金控各子公司的科技及業務模式。

三、科技發展：掌握數位新科技，發展創新金融服務應用場景

台新重視創新研發的技術及業務模式，持續培訓員工研發與形成專利的實務能力，並藉由檢視技術創新、獨特或優化之作業流程、新創金融產品、研發成果等範疇，尋找可獲得金融專利之技術。台新金融專利通過件數呈穩定成長，2022 年台新銀行亦首次入列智慧局當年度專利百大名單，榮登本國銀行排名第 5。

 金融專利通過件數	年度	新型專利 (項)	發明專利 (項)
	2022	65	2
	2021	8	0
	2020	21	0

◆ 2022 年重要發明專利

專利類型	專利名稱
發明專利	用於計算臉部辨識的 FAR 及 FRR 的方法及系統
發明專利	身分驗證方法以及使用其之系統

四、異業結盟：拓展異業聯盟融入客戶生活，建立創新業務模式

為發展創新金融科技的技術應用，台新與許多機構合作，如參與金融科技創新園區 (FinTech Space) 創新碰撞、數位沙盒專案，輔助產業創新與適法性諮詢，台新於 2022 年完成企業實驗室 ESG 綠色金融聯合實證案，發表綠色金融基礎指標，以金融視角助力中小企業永續發展；更與識富天使會合作台新內部課程，引領員工伴隨 ESG 實踐行動，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，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。

五、數位能力：建立數位能力，在數位金融領域持續突破

台新持續培養數位金融技能，藉由內部教育訓練提升現有員工的科技專業技能外，也延伸外部座談會機會，如芬恩特 (Fin&Tech) 的數位轉型課程，領域包含數位領導、數位支付、數據分析、數位行銷等；政治大學金融科技研究中心提供多元之數位身分驗證機制說明會、金融 CIO 高峰會、永續金融與淨零減碳論壇、金融與網路交易詐欺解決案等，並積極招募外部數位科技人才，以快速提升整體數位技能。

目錄

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

1. 永續策略

2. 永續治理

3. 氣候策略

4. 綠色營運

5. 永續金融

6. 智慧服務

6.1 金融科技與數位創新

6.2 客戶關係管理與消費者保護

6.3 隱私保護

6.4 金融包容性

7. 員工關懷

8. 社會共融

附錄

6.1.2 數位創新

應用多種情境之數位創新

進入後疫情時代，數位科技加速發展，台新持續關注國際金融科技發展趨勢，並積極配合主管機關之金融發展路徑圖，致力探索未來業務機會並強化競爭力。受惠於金融科技的創新發展，客戶透過線上化系統辦理金融服務之需求與日俱增，台新銀行首波提供「金融FIDO」ATM 註冊服務，運用生物識別完成他行帳戶驗證，享受同時兼具安全性與便利性之線上開戶服務。

其中台新銀行引領集團整體之創新科技應用發展，極力擴展生活金融生態圈邊界，重塑橫跨自助服務、投資理財、消費購物、點數兌換、商家支付、線上申貸等金融體驗，更打造虛擬分行，能依據每位客戶需求不同，提供個人化的即時服務，一站式完成銀行、證券、保險大小事，打破時間與空間限制，除替客戶省去前往分行的時間、交通成本，也無須再增加實體分行設置成本，符合永續概念。作為數位金融領域的領航者，台新銀行將持續致力數位科技，讓金融服務更貼近民眾使用習慣，深化虛實整合及元宇宙科技發展潛力。

類別	項目	作法
自助服務	虛擬行員 ATM 及 LINE 綁定	ATM 操作可透過與虛擬行員 Rose 對話來完成交易，民眾能感受到更有溫度的自助服務，若搭配綁定台新 LINE 帳號，於完成 ATM 交易後，即可透過 LINE 收到交易明細表及優惠券。
	VTM	銀行於 2021 年 9 月經金管會核准開辦「VTM 視訊櫃檯」業務（Video Teller Machine）。民眾可透過 VTM 即時視訊與遠端行員進行面對面金融諮詢及提供存款開戶服務（可即時取得金融卡）；VTM 服務時間為每天（含例假日）AM8:00~PM10:00，提供民眾更便利的金融服務。
投資理財	e 指 Fun 心保	線上便捷保險服務，提供車險、旅平險、手機險、寵物險、輕儲蓄利變年金險，投保最快 3 分鐘，簡單又便利。
	智多新	為投資新手量身打造，提供便利的線上理財試算與基金組合配置建議。
	證券	數位銀行 Richart 與台新證券聯手，於 Richart APP 的小查罐中增加的「證券罐」功能，讓民眾嘗試一次開好「銀行證券交割帳戶」及「證券帳戶」，並享活儲優利與下單手續費優惠，投資證券簡單又快速。
消費購物	卡號速取	民眾在拿到實體卡之前，能先行取得「完整實體卡號、效期、安全碼」等卡片資訊，可立即綁定行動支付於實體商店消費，對於有立即用卡需求且不便取卡的客戶（舉例：行動不便者、正前往他處無法取卡），將可運用此服務獲得更及時的支付工具，台新更鼓勵民眾可即刻將卡號綁入各行動錢包中進行消費，共同普及行動支付的運行，提倡無接觸支付。

點數兌換	台新 Point 折抵	自 2022 年夏天開始，台新 Pay 合作特店皆開放使用「點 + 金」功能，民眾可以在任何台新 Pay 合作商家場域使用台新 Point 進行消費折抵（每 1 點等於新台幣 1 元）。
商家支付	台新手付 APP	商家收款可以自有 Android 裝置設備（手機），直接向消費者進行感應收款服務，此項功能不論在計程車、導遊、直銷、市集、水電修護、VIP 到府服務等移動式行業、餐飲桌邊結帳與中大型連鎖商店皆可適用，打破線下交易場域的限制，提供零接觸的安全支付功能。
數位／線上服務平台	iLoan 線上貸款平台	1 分鐘快速試算貸款方案。
	數位辦卡	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），客戶使用手機即可上傳文件申辦信用卡，縮短作業時間和紙張，累計節省成本超過新台幣 572 萬元，累計至 2022 年共發行約 8.6 萬卡，有效卡率超過 74%，滿足客戶 O2O 數位生活需求。
	台新綠色金融服務平台	為國內銀行首創唯一完整涵蓋獲客、申請、進件、送保、評分、徵審的多功能平台。中小企業可透過一站式服務，線上身分認證基本申貸資料，介接經濟部「中小企業融資服務平台」，將中小企業資料導入徵審流程，搭配台新為中小企業量身開發的智能評分模型及新型專利技術運用，翻轉傳統人工徵審模式，滿足中小企業可透過一站式服務和即時核貸需求等服務，解決長久以來中小企業因資料不透明衍生風險的問題，大幅提升審核效能及有效降低風險。
	行動投保服務平台	人壽第一線保險業務員可透過 iPad 裝置，直接幫客戶完成新契約申請送件作業，透過數位資料串流檢核，有效確保資料填寫正確性及完整性，進而加速核保過程及承保成功率。
數位保險售後服務	保戶 e 園地	保戶申請線上會員帳戶後，經適當核身驗證後可輕易查閱投保資訊，如保障內容、繳費資訊、保單價值、生存保險金給付狀況等，若有變更或理賠交易，亦可查詢進度狀況。此外，保戶也可以利用 e 園地自行處理各種簡易變更及申請數位服務，如通訊資訊、繳費方式、繳費信用卡效期變更，保單貸款或申請電子保單、電子通知信函等常用服務。
	保全 / 理賠聯盟鏈服務	配合主管機關聯合業界便民服務，台新人壽亦已加入保全 / 理賠聯盟鏈服務，保戶若有指定通訊資料變更或醫療理賠時，只要在一家保險公司申請，即可自動完成多家公司申請送件，免去保戶必須向所有投保公司逐一填單，提出變更 / 理賠申請之麻煩。

目錄

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

1. 永續策略

2. 永續治理

3. 氣候策略

4. 綠色營運

5. 永續金融

6. 智慧服務

6.1 金融科技與數位創新

6.2 客戶關係管理與消費者保護

6.3 隱私保護

6.4 金融包容性

7. 員工關懷

8. 社會共融

附錄

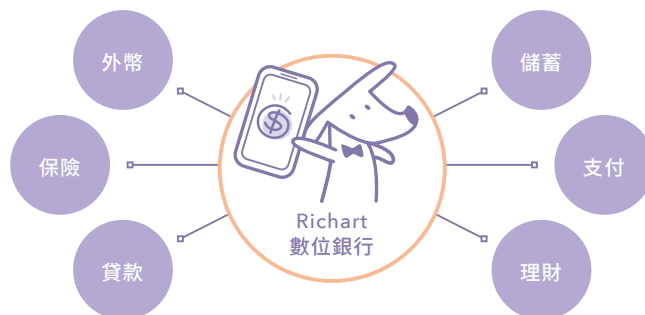
6.1.3 Richart 數位銀行

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，累計至今獲得 80 個國內、外獎項肯定，從 UI/UX（即介面設計／User Interface、使用經驗設計／User Experience）、野生動物的社會議題到 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」。Richart 數位銀行領先市場將金融應用於多元生活場景，2022 年 7 月更強勢針對年輕的股市新兵推出「證券罐」功能及與街口支付、全盈支付跨場景合作。

針對資金有需求的客戶推出資金貸款服務，創造更靈活的資金運用、2022 年 12 月 Richart 更成為台灣首家推出外籍人士線上開立數位帳戶服務的數位銀行，並整合台外幣帳戶開戶、轉帳功能及簽帳金融卡，提供專屬全英文網路銀行，打造外籍人士友善數位金融服務，更連續三年獲得 Global Finance 頒發 World's Best Digital Bank Awards 獎項。

透過網路口碑監測及第三方市場調查，Richart 廣受年輕用戶的正面評價，最主要原因是 Richart 以 100% 客戶體驗與 100% 全線上操作為中心思考，整合「儲蓄、支付、理財、貸款、保險、外幣」六大產品，幫助年輕人輕鬆跨越金融門檻更積極透過開放銀行串接的技術，讓客戶在不同生活場景中，可簡單方便地使用理財、轉帳、支付、貸款等金融服務。Richart 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。

◆ 數位金融結合生活日常



◆ 2022 年 Richart 新增服務項目

排序	服務功能	介紹
1	Richart 證券罐	2022 年 7 月針對 20 至 30 歲的股市新兵推出「證券罐」服務，同步進行證券交割款的獨立帳務管理，使用一個 APP 就可搞定投資和儲蓄資金，省時也使資金調度更便利。
2	Richart X 街口、全盈	與街口、全盈跨場景合作針對資金有需求的客戶推出資金貸款服務，創造更靈活的資金運用。
3	線上設定本人約轉	111 年 9 月，Richart 開始提供客戶線上設定本人約轉帳戶服務，設定本人他行約轉帳戶成功且生效後，客戶可於 Richart 通路轉帳至本人他行約轉帳戶，轉帳限額單筆 200 萬 / 當日 300 萬，客戶不須再前往分行設定。
4	Richart 外國人線上開戶	2022 年 12 月，Richart 更成為台灣首家推出外籍人士線上開立數位帳戶服務的數位銀行，並整合台外幣帳戶開戶、轉帳功能線上換匯及簽帳金融卡，最快 5 分鐘即可完成開戶申請，並提供專屬全英文網路銀行，打造外籍人士友善數位金融服務，落實推動本國普惠金融政策目標。

台新銀行自 2020 年 8 月推出之「[Richart Life](#)」APP 為串聯且經營生活金融生態圈之關鍵服務，攜手策略夥伴共同打造結合支付、點數、生活優惠及金融服務的全新平台。Richart Life 從台新近 750 萬客戶開始服務，透過集結各類生活優惠導引客戶至策略夥伴場景進行消費。目的是讓所有策略夥伴集結在 Richart Life，共同和台新銀行一起服務客戶，並透過體驗會員機制打破用戶須持有台新銀行產品的界限，讓觸角延伸至全台灣民眾，達到三贏。

除了持續透過結合策略夥伴優惠共同經營 Richart Life 用戶外，更持續透過優化用戶數位金融體驗如快速開卡、一鍵綁卡等提升用戶黏著度。另在拓產各場域策略夥伴上，「交通」類別擁有培養用戶黏著的特性，成為台新銀行深耕場域之一。在推廣綠色出行方面，台新 Richart Life 生態圈於 2022 年 6 月與新北捷運淡海輕軌合作推出乘車碼服務，讓民眾搭乘淡海輕軌時可透過 Richart Life APP 掃碼支付，領先同業成為首家提供 QR Code 行動支付搭乘大眾運輸軌道系統的銀行業者。

目錄

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

1. 永續策略

2. 永續治理

3. 氣候策略

4. 綠色營運

5. 永續金融

6. 智慧服務

6.1 金融科技與數位創新

6.2 客戶關係管理與消費者保護

6.3 隱私保護

6.4 金融包容性

7. 員工關懷

8. 社會共融

附錄

為了結合支付與點數串聯生活金融生態圈，透過 Richart Life 中全台首創行動收款 APP「台新 Pay」即可在全台四大超商、百貨龍頭新光三越及超過十萬個據點進行交易，2022 年 8 月起台新 Pay 合作特店全面支援點數折抵服務，大幅提升點數折抵的場域與多元性。隨著疫情趨緩且經濟活動回歸常態，運動及健康成為市場趨勢，大眾越來越重視身體健康及體態管理。為搶攻市場商機，Richart Life 於 2022 年 8 月推出全新「顧健康」生活 icon 提供用戶健康新知、保健常識等資訊，並於 11 月拓展「Apple 運動任務」專區結合步行及運動等多元數據打造健康生態圈；此外 Richart Mart 於 12 月升級為台新客戶專屬點數兌換商城，提供 APPLE、DYSON、美食票券、居家雜貨等逾兩萬種品項的多元商品，讓民眾能一次購足日常所需，並享受消費、優惠、兌點一站滿足的全新體驗。

6.1.4 創新金融實驗室

台新銀行於 2020 年起打造「台新創新金融實驗室」，實驗室以發展數位金融為主軸，結合集團資源並透過與跨業夥伴合作，以佈建新生態、新商模、新競合的數位永續金融生態圈為目標，並為客戶模擬未來生態圈藍圖，透過技術架接、商務流程改造，陸續將科技、交通、支付、零售、餐飲等不同行業跨業結合，創造各種生活場景，並展現了創新金融和未來商業應用。從成立至今已舉辦逾百場導覽，邀請超過千位貴賓共同參訪「台新創新金融實驗室」，以「體驗式行銷法」讓參訪商戶親身體驗到創新金融應用，提供其一站式解決方案，提升商務合作機會，除實現三方共贏外，更建立多元良好的夥伴關係。

除了打造台新銀行在創新金融科技應用的里程碑，更建立跨業商戶溝通平台，實踐全新商業模式的場域。實驗室透過以下四大策略進行創新金融與永續的推動：

- 創新一聚焦於 5G 時代、Covid-19 嚴峻疫情等機遇和挑戰，消費市場需求也同步發生變化，跳脫傳統金融服務，客戶更傾向場景式的「生活 / 生態服務」，實驗室依各式消費場景需求，以新技術發展服務和優化流程，佈建數位永續金融生態圈。
- 普惠—秉持普惠金融與樂齡友善精神，運用虛擬行員、AI 技術進行數位轉

型，於偏鄉設置新一代視訊櫃台，提供無接觸視訊和虛擬行員對話，實現便利且安心的服務。

- 合作—與跨產業夥伴透過技術、軟硬體設備、金流、客戶源等資源整合，發展出創新商業模式及體驗式行銷法，解決過往商戶須個別在市場找尋適合的合作夥伴及廠商。以新途徑與新經濟模式，締造社會價值。
- 公益—實驗室建立以來，不僅創造行內及商戶價值，更時常邀請學子及社福團體參訪，以科技結合公益，著手培育創新金融人才。近年因應疫情更規劃線上直播方式，進行視訊互動導覽，引導服務對象了解數位金融創新趨勢，並啟蒙社會創新金融才能。

面對金融科技浪潮，實驗室持續以客戶需求為導向，並且秉持企業與社會共好的永續發展願景，透過新技術發展創新服務和優化流程，提供具有溫度、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，提供即時且應景的金融服務體驗。自成立以來，接連不斷獲得國內外大獎，在金融發展上榮獲 Global Finance 頒發「最佳創新實驗室 (World's Best Financial Innovation Labs)」的殊榮，更在 2022 年永續推動上榮獲 TSCA 頒發台灣企業永續獎及國家品牌玉山獎的全國首獎，代表實驗室在各項發展上得到相當的關注及肯定。



目錄

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

1. 永續策略

2. 永續治理

3. 氣候策略

4. 綠色營運

5. 永續金融

6. 智慧服務

6.1 金融科技與數位創新

6.2 客戶關係管理與消費者保護

6.3 隱私保護

6.4 金融包容性

7. 員工關懷

8. 社會共融

附錄

6.2 客戶關係管理與消費者保護

台新秉持「認真」及「專業」的品牌經營理念，堅守「公平待客原則」，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。

6.2.1 公平待客

一、制訂公平待客原則政策、策略

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。2022 年有效防阻詐騙案件 327 件，合計新臺幣 197,232,227 元。

二、設立公平待客與消費審議委員會、工作小組，由上而下督導推動

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。

依據台新「公平待客原則政策」規範，為了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。

台新銀行

為了要監督各單位執行公平待客原則之情形，台新銀行於總經理下設置「公平待客及消費審議委員會」，以監督各單位執行「公平待客原則」之情形，並於該委員會下設置跨單位之工作小組，統籌辦理公平待客原則之規劃、推行及執行，以優化推動公平待客原則之組織及治理架構，且為了實踐由上而下督導單位「公平待客原則」之具體執行，各單位應定期於委員會說明落實

之執行情形，及就重大違反公平待客原則或金融消費者保護法規之申訴或金融消費爭議案件，檢討及積極依改善措施辦理。

台新人壽

台新人壽亦依據金管會「金融服務業公平待客原則」，訂有「公平待客原則之政策」及「公平待客原則之策略」，並依「公平待客原則之策略」之規定，設置「公平待客委員會」以規劃、推動及監督公平待客原則之執行。公平待客委員會原則上每季召開會議定期檢討落實情形及討論公平待客相關議題，並由專責單位總經理室擔任委員會秘書，每季就委員會討論之事項向董事會報告，包括但不限於檢視業務內容關於「公平待客原則」之執行，期能針對可能違反「公平待客原則」之環節，訂定具體解決方案。2022 年公平待客委員會共計召開 5 次會議，討論項目包含高齡消費者強化保護措施、涉及客戶相關之風險事件、客戶申訴抱怨議題討論、公平待客通路控管措施等，使董事會成員對於本公司推動公平待客原則之具體執行項目能予以監督及具體建議。

台新證券

台新證券設置「公平待客推行委員會」，隸屬總經理之下，並由總經理擔任委員會召集人與會議主席，每季定期舉行「公平待客推行委員會會議」，以及每年定期向董事會報告。



目錄

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

1. 永續策略

2. 永續治理

3. 氣候策略

4. 綠色營運

5. 永續金融

6. 智慧服務

6.1 金融科技與數位創新

6.2 客戶關係管理與消費者保護

6.3 隱私保護

6.4 金融包容性

7. 員工關懷

8. 社會共融

附錄

三、強化客戶申訴流程

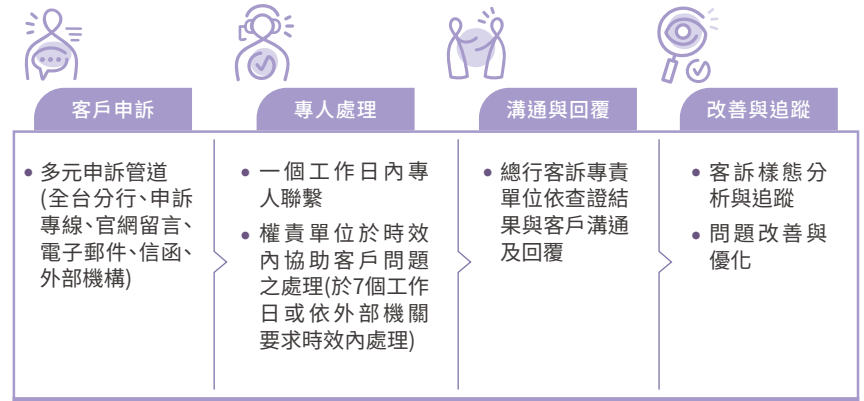
台新金控重視客戶意見，各子公司均建立完善客訴流程，並將客戶意見納入優化考量中。

台新銀行 - 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，台新銀行設有多元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，則統一由總行客訴專責處理單位協助處理，相關流程訂有台新銀行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。

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，分析發生根源，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，每日向總經理呈報新增客訴案件，並由業務權責處級主管回報發生原因與處理進度；定期呈報公平待客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。



◆ 客訴案件處理情形

案件處理情況	2021 年	2022 年	2023 年目標值
客訴件數	910	905	878
時效內結案 (%)	100	100	100

台新人壽 - 客戶申訴機制

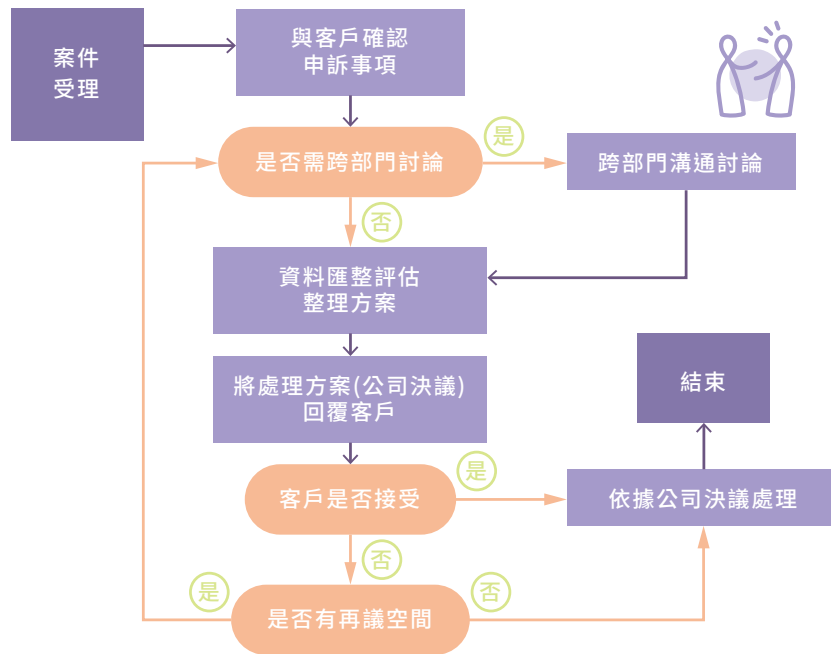
台新人壽設有客戶申訴專線 0800-015001 和客戶服務信箱 tsli.service@taishinlife.com.tw，客戶得透過電話 / 網路郵件等方式提出意見。若產生金融消費爭議統一透過「整合客服中心」負責處理，並於接獲金融消費爭議後，立即指派專人與客戶聯繫說明相關情況及處理結果。

◆ 客訴案件處理情形

案件處理情況	2021 年	2022 年	2023 年目標值
客訴件數	638	675	540
妥處率(註)(%)	80	80	80

註：妥處率，係指台新人壽同意以保戶原要求及其他方式處理之比率

◆保險金融消費爭議處理流程



台新證券 - 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，權責單位會與客戶聯繫並說明相關情況，如涉及客戶至主管機關申訴則同步通知主管機關相關處理狀態。

金融消費爭議處理流程			
		總部權責單位	
客戶申訴	相關權責單位人員/主管	金融消費評議中心 主管機關/法院	建檔追蹤
第一階段	第二階段	第三階段	最後階段
立即處理	兩個工作日內聯絡客戶並填寫「金融消費爭議處理報告表」，10日內上簽	收到申訴日起30日內回覆客戶，如涉及客戶至主管機關申訴則同步通知處理狀態	建檔彙總、客訴追蹤改善

6.2.2 客戶關係維護

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。

一、傾聽客戶的聲音

台新銀行致力於為客戶提供完整的服務體驗，因應數位時代及強化客戶個人資料保護，以最符合消費者使用習慣的方式，全面改採網路問卷進行調查，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

實行專案	說明
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)，每月從全行各單位及客戶服務專線平均收到的客戶建議約 140 件。
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，每月以電話及實地訪查，搭配神秘客查核方式進行服務檢視，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，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。
總行客戶意見處理專線、總行管理中心信箱	台新銀行設有總行客戶意見處理專線 0800-079-885 以及總行管理中心信箱 abdc@taishinbank.com.tw 蒐集客戶反映意見，並設有專人處理，解決客戶問題並回應客戶訴求。

目錄

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

1. 永續策略

2. 永續治理

3. 氣候策略

4. 綠色營運

5. 永續金融

6. 智慧服務

6.1 金融科技與數位創新

6.2 客戶關係管理與消費者保護

6.3 隱私保護


6.4 金融包容性

7. 員工關懷

8. 社會共融

附錄

台新人壽致力提供滿意及有感的客戶服務，包括設置客戶服務專線，並透過進線電話隨機抽訪及櫃檯增設問卷蒐集客戶滿意度，另在官網設有客戶諮詢專區，即時處理並回覆客戶。

實行專案	說明
 「客戶之聲」蒐集 VOC	台新人壽設有 VOC (Voice of Customer) 專案，每月從通路業務及客戶服務專線平均收到的客戶建議約 12 件。
 即時服務滿意度調查	於客服進線系統設立進線電話隨機抽訪及櫃檯增設 QR Code 問卷，由客服人員服務結束前邀請客戶進行服務滿意度調查；且每日檢視調查結果，針對客戶提供意見列入 VOC，而遇有客戶回答不滿意者，由主管主動關心處理並對服務同仁進行必要性輔導，致力提供滿意及有感的客戶服務。
 官網留言及意見蒐集	台新人壽官網設有客戶諮詢專區 (客服專線 0800-015-000 及留言版)，蒐集客戶反映意見，由專人處理並回覆客戶。

台新證券在官網提供客戶服務專線 886-2-40509799 和客戶服務信箱 ec@tssco.com.tw，並每年定期針對客戶做滿意度調查，了解客戶對於台新證券的服務品質，從中藉由客戶的意見回饋檢討與精進，讓證券的金融服務可以更加友善與普及。

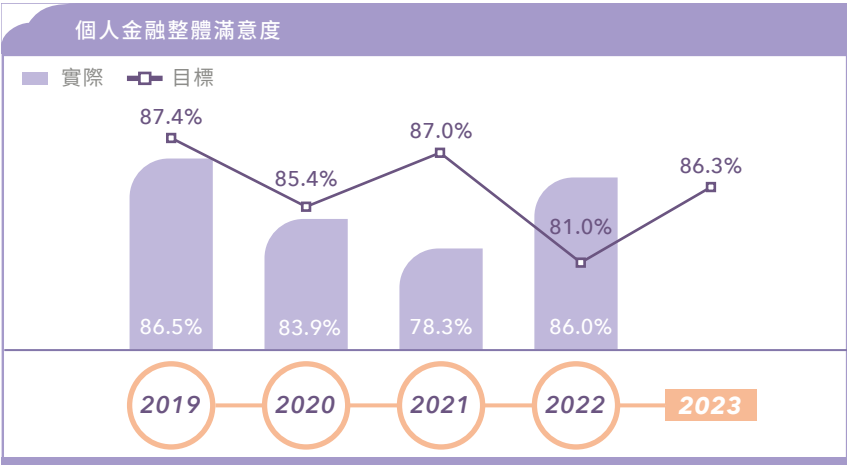


二、強化客戶滿意度

台新銀行

台新銀行個人消費金融客戶滿意度，調查納入各主要客群，2022 年充分運用數位平台提升問卷樣本回收並提升調查頻次，共取得有效樣本數 13,923 筆。

2021 年度因疫情、投資市場修正、外規遵法議題等原因，台新銀行著重強化內部風控政策，分行客群滿意度呈現下滑，整體滿意度 78.3%。2022 年客戶滿意度調查成績達 86.0%，除了針對過去調查中反應的弱項指標進行優化，加強理財客群投資管理服務、客戶服務流程檢視等，也持續透過大數據建模及即時行銷平台動態回饋，確保台新銀行產品設計 / 通路服務 / 平台功能等，時刻貼近客戶需求。



註：2023 目標設定：採取前一年滿意度實際值分 3 年達到理想目標 (87%) 計算次年目標，每年依據實際達成情況調整。理想目標為市調公司回饋市場參考數據
[目標值 =(87%- 前一年度實際值 %)/3+ 前一年度實際值 %]
問卷調查涵蓋銀行各客群，覆蓋率為 100%

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。2022 年的 NPS 達 43，顯示推薦者比例大幅超過貶損者比例。未來台新將持續精進，致力將中立者轉向推薦者，提升淨推薦分數。

目錄

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

1. 永續策略

2. 永續治理

3. 氣候策略

4. 綠色營運

5. 永續金融

6. 智慧服務

6.1 金融科技與數位創新

6.2 客戶關係管理與消費者保護

6.3 隱私保護

6.4 金融包容性

7. 員工關懷

8. 社會共融

附錄

台新人壽

藉由導入客戶淨推薦度調查 (Net Promoter Score, NPS) 衡量台新人壽帶給客戶的服務體驗，自 2013 開始至今每年都會針對全保戶進行此項調查。2022 年配合多元業務通路發展首度增加銀保通路客群的獨立樣本調查。透過對客戶六大服務面向 (整體客戶服務、壽險顧問體驗、商品價格與價值、保單購買經驗、台新人壽形象評估、業務諮詢與建議) 與四大顧客體驗流程 (認識與評估環節、購買環節、售後服務環節、關係維護環節) 持續長年期的交叉比對調查，期間歷經股權轉移更名，仍持續為精進客戶體驗與提升滿意度進行長年期追蹤調查。2022 年共取得有效樣本 1,556 筆，並為求確保樣本具代表性，分別就兩大類通路各 12 種類型客群進行抽樣。



2022 年調查方式全面調整為採網路問卷進行調查，針對深入探究題項並提供保戶充分表達意見機制，採用系統開放欄位為讓客戶完整表達，並在事後成立追蹤名單與聯繫改善作業。2022 年客戶滿意度調查成績為 74%，繼股權轉移更名後自 69% 回升至 74%，顯著提升 5%。整體 NPS 自股權轉移當年 16% 回升至 24% (2020 年為 32%)。台新人壽針對年度調查進行數據分析，建立優化行動方案，透過數據分析進行客戶分群溝通計劃與各數位服務端點功能新增與介面優化。更針對關係維護環節進行多項調整作業，包含及時行銷平台數據分析追蹤來進行數位溝通優化等，透過客群經營數據面板，來掌握客群經營面項指標，提升保戶對台新人壽的 NPS 值與滿意度。

台新人壽	2020 年		2021 年		2022 年	
	NPS	滿意度	NPS	滿意度	NPS	滿意度
調查數值	32	78	16	69	24	74
有效樣本數	1,204		1,215		1,556	

台新證券

2022 年台新證券各項滿意度平均成績為 86%，維持與去年相當。2022 年台股市場呈現空頭趨勢影響投資人參與程度及市場交易量，然而台新證券仍持續推出各項數位服務及優化項目，包含推出多元且便捷的線上開戶管道及優化各電子交易平台的操作，持續提升數位服務品質及維持客戶滿意度。2022 年度調查問卷內容持續針對各滿意度面向蒐羅客戶文字意見及潛在需求，期待提升未來滿意度成績。

台新證券於 2023 年業已規劃各項專案，持續地提升客戶體驗，包含電子交易平台、證券各項產品服務、交易加值服務等面向。2022 年淨推薦分數為 29.8(若淨推薦分數為正值，即表示推薦者多於批評者)，中立者約佔 42%，未來將致力於將中立者轉向推薦者，並降低批評者比重，以持續提升淨推薦分數。

三、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	2,247.24	1,867
	服務禮儀 (新人 E 起來)	平均每月 2 次	100	100	1,439.72	2,047
儲備組主管必修	服務致勝	一年三梯	100	100	432	108



6.3 隱私保護

6.3.1 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，更因應個人資料遭竊取、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。

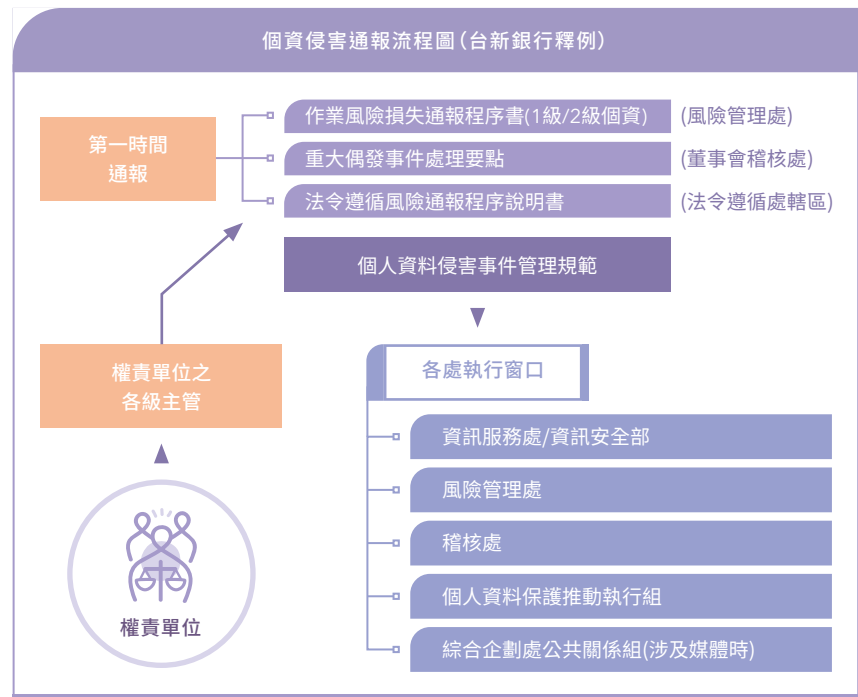
為強化個資保護意識和建立尊重個資的企業文化，台新持續推動個資保護的教育訓練，使員工明瞭相關法令要求，並使所屬人員充分了解就個資保護之責任範圍、機制、程序及措施。

2022 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 法令遵循入門 	100	100
一般員工	<ul style="list-style-type: none"> 個資保護專刊 個資保護宣導線上課程 個資保護宣導實體課程 	100	100
各處個資執行窗口 (或指派代表)	<ul style="list-style-type: none"> 個資侵害事件應變演練 個資盤點教育訓練 	100	100
各單位個資管理窗口或 緊急應變小組	<ul style="list-style-type: none"> 個資保護案例宣導 / 法遵主管座談會 法令及裁罰案宣導 個資侵害事件應變演練 	100	100

6.3.2 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。

此外，為尊重客戶對其個人資料可行使之權利，台新各子公司亦依自身業務需求訂定《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。



目錄

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

1. 永續策略

2. 永續治理

3. 氣候策略

4. 綠色營運

5. 永續金融

6. 智慧服務

6.1 金融科技與數位創新

6.2 客戶關係管理與消費者保護

6.3 隱私保護

6.4 金融包容性

7. 員工關懷

8. 社會共融

附錄

各級事件處理及報告層級			
事件等級	處理層級	處理時效要求	報告層級
第 1 級事件	個人資料保護 實行事業處	應於 2 個工作日內處理。	該處主管 / 法遵 單位
第 2 級事件	緊急應變組	<ul style="list-style-type: none"> 應於公司內部所訂定之時限內完成通報； 緊急應變小組應於 2 個工作日內擬定應變方案。 依「金融監督管理委員會指定非公務機關個人資料檔案安全維護辦法」規定，就符合重大個人資料事故者，於 72 小時內通報金管會。 	<ul style="list-style-type: none"> 總經理 其他內部規定呈報對象，包含但不限於個人資料保護委員會委員等

第 1 級事件：於該事件中低於 100 筆個人資料遭竊取、竄改、毀損、滅失或洩漏等安全事故或符合其他內部規定定義之事件。

第 2 級事件：於該事件超過 100 筆 (含) 個人資料遭竊取、竄改、毀損、滅失或洩漏將危及公司正常營運等重大事件。

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個人資料保護專案查核，會計師於 2022 年起採協議性程序方式檢視銀行個人資料保護作業執行情形並納入銀行內控查核報告，並未發現重大異常情形。另台新人壽於 2022 年 4 月 29 日委 SGS 台灣檢驗科技股份有限公司執行驗證，並經其推薦為符合 BS10012:2017 Personal Information Management System certification 要求的組織。



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
- 2022 年針對 600 萬戶客戶進行行銷聯繫，約佔整體客戶比例 82.72%，且完全符合與客戶約定之使用目的範圍。管理重點包含：以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。

6.3.3 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。

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
2022	19	0	2	0	0	0	2	0
2021	12	1	2	1	0	0	1	0
2020	15	4	0	0	0	0	0	0

註 1：2022 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，最終歸責案件 2 件，2 件均為業務人員不當運用個資進行推廣，經說明處理後客戶已無其他異議，均已妥處。

註 2：2022 年 1 月發生板南分行前行員與保全人員不當使用客戶個人資料案件，受影響客戶數為 1 人，已通報重大偶發事件並即時處理，不列入上表「歸責件數」計算。

目錄

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

1. 永續策略

2. 永續治理

3. 氣候策略

4. 綠色營運

5. 永續金融

6. 智慧服務

6.1 金融科技與數位創新

6.2 客戶關係管理與消費者保護

6.3 隱私保護

6.4 金融包容性

7. 員工關懷

8. 社會共融

附錄

6.4 金融包容性

6.4.1 金融包容政策與承諾

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，替弱勢族群提供翻轉機會。當前，已有 50 多個國家將提升金融包融性列為推動目標，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符合需求的金融服務，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。

6.4.2 金融包容產品與服務

台新透過支持中小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。



對象	產品種類	服務作法
中小型企業	中小型企業貸款	<ul style="list-style-type: none">台新銀行致力推展中小型企業金融服務，2021 年領先業界推出企業線上申貸平台「微型企業數位融資平台 - e 企貸」，推動數位化政策，解決以往企業申請貸款流程繁瑣且冗長的不便，打造全新的企業貸款體驗，提供 24 小時不中斷申貸服務。企業主於「微企飛速貸 -e 企貸」平台填寫公司基本資料後，可用工商憑證進行公司驗身，負責人得用自然人憑證或於申請介面輸入他行帳號完成驗身，最快僅須 1 分鐘就可完成申請流程，大幅縮減整體申貸程序與客戶等待時間，締造最優的企業貸款申辦體驗。台新 2018 年導入 e 化進件系統，加速審核流程；2019 年推出「FAST 飛速貸」並新增線上申貸功能；2020 年進一步整合線上申貸與 e 化進件系統，建構數位化的端對端流程，幫助小微企業有便捷的管道取得營運所需資金，並逐步為電商及加盟主提供專屬方案，避免資金不易周轉的窘境。2021 年企業受紓困影響甚鉅，台新提供安全又便捷的申請方式，民眾免出門只要掃描專案 QRcode 或至台新銀官網即可申請，徵審過程以視訊現勘取代實地訪查，提供既有客戶通訊對保服務，透過零接觸的服務流程讓防疫再升級，並藉由敏捷的執行力與數位創新力，挺身協助企業緩解資金調度困境。
	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及行動支付業者合作，進行各種錢包規格及帳務的整合，提供商圈、知名夜市、個人及小微企業以共用 QR Code 及使用台新手付全功能收付交易服務 (掃碼及感應)，使小微企業在使用便利金流服務的同時，減少刷卡機設備成本負擔，提供完整的金流整合服務，方便收款與對帳。領先同業推出能支援 11 個境內外錢包的台新手付收款 APP，商家可以使用自身手機、平板電腦完成掃碼或感應之收款服務，減輕添購刷卡設備的費用支出並滿足小微商家或個人商戶的行動化收款需求。

目錄

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

1. 永續策略

2. 永續治理

3. 氣候策略

4. 綠色營運

5. 永續金融

6. 智慧服務

6.1 金融科技與數位創新

6.2 客戶關係管理與消費者保護

6.3 隱私保護

6.4 金融包容性

7. 員工關懷

8. 社會共融

附錄

對象	產品種類	服務作法
新創產業	投資新創企業	台新創投以股權投資支持新創企業： <ul style="list-style-type: none">2022 年底投資組合分類，包括初創期 1.8%，成長期 32.1%，成熟期 63.9%，上市櫃 2.2%。2022 年投資消費服務、電子與生技醫療相關產業。2023 年投資將持續聚焦在綠能、資訊科技與生技醫療等新創企業。
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，其主要特色為低保額、低保費、保障內容簡單易懂。
高齡者及身心障礙者	安養信託	為落實金管會信託 2.0 計畫，台新銀行以高齡長輩及身心障礙人士需求為出發，將多數客戶的主流規劃，設計標準化契約。亦可依客戶的特殊需求，量身規劃客製化契約。
	安居樂齡房屋貸款	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。
	小額終老保險	因應我國人口老化與少子化趨勢，為普及高齡者基本保險保障而推動之保險商品，目前小額終老保險包含終身壽險（每人累計保額上限自 2021 年 7 月 1 日起至 2022 年 12 月維持由 50 萬元提高至 70 萬元），可提供被保人身故或完全失能時之保障。為便於高齡者投保，小額終老保險商品內容以簡單易懂為原則，且保費較其他同類型壽險低廉。
	退休保險規劃	考量保險商品具有保障之功能與優點，於高齡化趨勢下，適合作為退休規劃之準備。主要商品包括年金保險（如傳統型年金、利變型年金及投資型年金）、醫療保險（如重大傷病險、重大疾病險、癌症險、日額型及實支實付型醫療險）與長期照護保險（如特定傷病終身保險、長期照顧終身保險保險）。
年輕族群	數位銀行	整合「儲蓄、支付、投資、理財、貸款、保險、外幣」七大產品，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。不僅續回應用戶需求，更將積極地透過開放銀行串接的技術，與其他產業夥伴合作在不同場景提供客戶需要的數位金融服務，讓便利的理財、轉帳、支付、貸款可以融入用戶的生活場景中。Richart 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。
	公益信用卡	台新銀行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輔仁大學全校校務發展基金；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。2022 年流通卡數 1,237 卡及捐贈金額為新台幣 575,023 元。
在地小農	公益信用卡	台新銀行為支持台灣有機農業發展，2018 年與棉花田生機園地合作發行聯名卡。持卡人於店內消費，台新與棉花田將共同提撥千分之六的回饋金，作為相關基金會提供有機小農執行有機認證、有機轉型期的費用補助，以期提高有機小農數量，並透過消費者、企業、生產者的正循環，支持更多台灣有機農夫，遵從土地與季節生產農作物，創造更多好土地與食物，共謀台灣有機農業發展。2022 年流通卡數為 12,502 卡及捐贈金額為 333,348 元，發行至今累計已共同回饋近新台幣 260 萬元予基金會，持續邀請認同友善土地、重視公益價值的卡友加入。

目錄

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

1. 永續策略

2. 永續治理

3. 氣候策略

4. 綠色營運

5. 永續金融

6. 智慧服務

6.1 金融科技與數位創新

6.2 客戶關係管理與消費者保護

6.3 隱私保護

6.4 金融包容性

7. 員工關懷

8. 社會共融

附錄

促進中小型企業及社區發展

台新銀行善用金融科技提升中小企業融資服務，協助企業加速數位發展，全力扶植中小型企業數位轉型並健全財務體質，強化長期競爭力及建立優勢地位，優化授信流程及管理機制，擬建構數位融資生態，成為中小型企業強而有力的夥伴，實踐銀行金融之社會責任。針對營業額在一億元以下或員工人數 200 人以下之中小型企業，持續推動中小型企業貸款專案，運用大數據技術提供最適金融服務，協助快速取得資金融通。台新銀行 2022 年協助 15,969 家中小型企業取得資金以支應營運需求，融資餘額逾新台幣 2,569 億元（其中與綠能與永續相關之融資餘額為 642 億元，占整體中小企業融資餘額 24.99%），致力優化企業金融服務，以全新的企業貸款體驗為出發，打造中小型企業數位融資平台服務，攜手與中小型企業突破困境。

台新銀行響應政府危老重建政策，致力提升建築安全，針對符合「都市危險及老舊建築物加速重建條例」，且取得重建計畫範圍內全體土地及合法建築物所有權人之同意辦理重建者，提供「土地及建築融資」業務。2022 年扶植 80 件融資，餘額突破 140 億，使危險老舊建築物重建新生，改善居住安全環境。

產品種類	項目 / 年份	2022
中小企業貸款 (註 1)	中小型企業融資戶數 (註 2)	15,969
	中小型企業融資餘額 (仟元) (註 2)	256,905,036
	逾期放款 (含催收款) 戶數 (註 2,3)	314
	逾期放款 (含催收款) 餘額 (仟元) (註 2,3)	709,643
社區發展貸款	危老重建融資戶數 (註 4)	80
	危老重建融資餘額 (仟元) (註 4)	14,684,811
	逾期放款 (含催收款) 戶數 (註 3,4)	1
	逾期放款 (含催收款) 餘額 (仟元) (註 3,4)	318,256





註 1: 中小企業定義係依照經濟部中小企業的定義，不包含海外分行及 OBU。

註 2: 中小企業戶數及餘額，皆以歸戶後結果計算（意即同一個統一編號僅算一次），且融資戶數及餘額不包含逾期放款（含催收款）。

註 3: 逾期放款（含催收款）包含：(1) 放款轉列催收款已列報逾期放款，及 (2) 其他非屬催收款之逾期放款，其各項定義請參照銀行資產評估損失準備提列及逾期放款催收呆帳處理辦法之相關規定。

註 4: 危老重建戶數及餘額，皆以歸戶後結果計算（意即同一個統一編號僅算一次），且融資戶數及餘額不包含逾期放款（含催收款）。

◆ 點亮無窮希望專案

 <p>專案介紹</p>	台新銀行自2018年起攜手B型企業DOMI綠然，共同合作倡導持卡人使用信用卡數位帳單，凡持卡人由紙本轉換數位帳單，台新銀行即代表持卡人，幫助弱勢家庭更換LED燈泡。
 <p>專案投入</p>	台新銀行將環境與公益結合，跨業合作相輔相成，使銀行、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。
 <p>專案效益</p>	<ul style="list-style-type: none"> 累積超過135萬名卡友的參與 透過提供能源改造的服務，點亮了台灣近510戶能源貧窮家庭，其中包含節能照明的整體汰換，用電安全盤查以及提供節能教育 累計減少碳排放量近45萬Kg，相當於1.2座大安森林1年的碳排放量
 <p>獲獎肯定</p>	2022年獲得 <ul style="list-style-type: none"> 國家品牌玉山獎「最佳人氣品牌」 台灣永續行動獎「銀獎」 深獲客戶與專業單位肯定。

◆ 金融包容性產品績效

產品種類	項目 / 年份	2019	2020	2021	2022
新創投資	新創投資 (仟元)	223,281	162,942	180,821	370,825
保險	微型保險投保件數	96	114	43	512
	網路投保件數	3,496	3,872	4,350	3,879
信託	安養信託承作銷量 (仟元)	1,450,728	3,282,646	163,102	223,270
數位金融	數位銀行帳戶數	1,793,000	2,368,000	2,747,000	2,981,000
棉花田卡	回饋基金會金額 (元)	200,843	320,105	424,863	333,348

目錄

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

1. 永續策略

2. 永續治理

3. 氣候策略

4. 綠色營運

5. 永續金融

6. 智慧服務

6.1 金融科技與數位創新

6.2 客戶關係管理與消費者保護

6.3 隱私保護

6.4 金融包容性

7. 員工關懷

8. 社會共融

附錄

◆ 金融服務使用性

對象	產品種類	產品使用性說明
社福團體	信用卡	<ul style="list-style-type: none">推動公益採購及鼓勵捐款<ol 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。舉辦捐款滿額贈活動，結合卡片權益與基金會滿額禮，透過信用卡帳單、EDM等廣宣曝光，提升信用卡卡友捐款意願。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<ol style="list-style-type: none">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，協助其進行數位轉型，並滿足消費者使用行動支付工具付款的需求。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。為推廣及滿足個人及小微企業收款需求，2019年推出台新手付APP，提供商戶掃碼收款服務。以手機就是刷卡機之服務，協助店家降低投資收款設備成本，並於2021年增加Visa、Mastercard、JCB信用卡感應交易功能、2022年再新增Discover卡感應功能，持續進行產品優化，滿足商家行動化收款需求，實現普惠金融目標。線上服務多元化<ol 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。近年來隨著台新網路銀行及行動銀行的持續優化，不論是客戶數或是交易量皆持續顯著提升，截至2022年整體「實動客戶」年增率達11.4%、而交易量年增率更高達63.7%。
	ATM	<ul style="list-style-type: none">強化 ATM 多元服務<ol style="list-style-type: none">除一般銀行服務外，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，設置數量亦在金融同業間名列前茅，偏遠地區客戶至鄰近ATM即可完成所需的金融服務。2021年取得金管會核准，擴大開辦「VTM 視訊櫃檯」，提供民眾透過即時視訊遠端行員，進行面對面金融諮詢及存款帳戶開立服務，提供民眾更便利的金融服務。
	保險	<ul style="list-style-type: none">線上網路投保服務<ol style="list-style-type: none">銀行e指Fun心保網路投保平台致力成為最懂數位客群的保險平台，打破地域限制，提供多樣專屬商品，使民眾無需出門在家就能完成投保，把保險服務變得更簡單、更安心及客製化。
	理財服務	<ul style="list-style-type: none">提供全方位的線上理財服務<ol style="list-style-type: none">透過銀行網銀即可投資境內外基金、海外債券、外國股票、外國ETF等理財產品，台新更推出「日日扣」服務，讓民眾每月每日均可定期設定扣款。此外近期推出「理財速GO易」服務，打破時間與空間的限制，投資理財交易不再受疫情的影響，在家即享有專業團隊的理財諮詢服務。而外國股票及外國ETF也可24小時與國外零時差交易，透過行網銀即可輕鬆下單完成交易。

目錄

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

1. 永續策略

2. 永續治理

3. 氣候策略

4. 綠色營運

5. 永續金融

6. 智慧服務

6.1 金融科技與數位創新

6.2 客戶關係管理與消費者保護

6.3 隱私保護

6.4 金融包容性

7. 員工關懷

8. 社會共融

附錄

對象	產品種類	產品使用性說明
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1. 自2006年1月1日迄今，台新銀行提供債務協商、前置協商、前置調解、紓困方案等債務整合性協商方案。2. 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1. 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、花地震受災戶)，提供貸款本息展延及緩繳措施；並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。2. 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。3. 近兩年因新冠肺炎疫情於全球大爆發，台新積極配合政府政策，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 改版專案，除了維持既有中、英文介面外，更提供日語、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。
樂齡族群	退休理財服務	<ul style="list-style-type: none">針對客戶需求，設計標準化契約，提供開放式的選項供客戶選擇；亦可依特殊需求，規劃客製化契約，納入給付條件、資產配置及收益分配等多元需求。資產配置部分，也可透過信託平台下單，一次購足各式投資產品，包含境內外基金及 ETF、海外債券、外國有價證券(PS)、組合式商品(SI)，享受退休生活。

◆ 金融服務可及性

對象	產品種類	產品可及性說明
身心障礙者	無障礙 ATM	<ul style="list-style-type: none">銀行 ATM 機型均符合輪椅族操作高度，並提供無障礙操作專區，以方便輪椅族民眾可利用 ATM 鍵盤輕鬆進行 ATM 交易。提供視障同胞專用 ATM，透過語音及點字操作手冊導引，提供視障同胞友善金融服務。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">為提供身心障礙者朋友更友善的金融服務，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 年新增臺幣非約定轉帳、快速登入設定、裝置認證啟用與管理及常用帳號設定等友善服務。
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。

目錄

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

1. 永續策略

2. 永續治理

3. 氣候策略

4. 綠色營運

5. 永續金融

6. 智慧服務

6.1 金融科技與數位創新

6.2 客戶關係管理與消費者保護

6.3 隱私保護

6.4 金融包容性

7. 員工關懷

8. 社會共融

附錄

◆ 服務數據

設施	門口設置 服務鈴	無障礙 坡道	導盲磚	符合輪椅族使用 之 ATM (註 1) (含環境)	視障語音 ATM	寫字檯提供 老花眼鏡
分行 家數	2022	101	78	27 (註 2)	131	101

註 1：ATM 數量含設置於分行外之據點。

註 2：因導盲磚已視為阻礙通行之障礙物，部分分行因地方政府來函要求，已陸續配合地方政府將騎樓斜坡導盲磚移除。

6.4.3 其他非財務型支持

金融體系為消費者重要人生夥伴，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。藉由親子活動的舉辦，過程中置入互動遊戲，透過有趣、輕鬆的方式引導孩子建立基礎金融常識，例如 2022 耶誕木作暨義賣活動，孩子體驗木作存錢筒之外，同時延伸說明儲蓄的重要，再搭配職業角色扮演的遊戲橋段，讓孩子感受賺錢的辛勞與儲蓄的必要，開始辨別何謂需要與想要，從小開始培養孩子正確的金錢觀。

◆ 金融教育訓練訓練

對象	服務	相關作為說明
兒童	金融教育 宣導	<ul style="list-style-type: none"> 於 2022/12/10 舉辦耶誕木作暨義賣活動，木作存錢筒外，搭配金錢知識的傳達與職業角色扮演，在收入與日常花費的情境中，培養金錢運用能力與建立儲蓄習慣
年輕族群		<ul style="list-style-type: none"> 藉由校園理財講座，透過淺顯易懂生活案例向大專院校學生傳達正確的金融與投資理財觀念，翻轉對於投資理財門檻高的刻板印象。持續提升學生、年輕世代的投資理財觀念與實戰經驗。

◆ 針對弱勢族群提供金融教育訓練

年份	兒童理財教育 / 理財營			校園理財講座 (註 1)			金融科技創新實驗室參訪		
	對象	場次	人數	對象	場次	人數	對象	場次	人數
2022	國小生	1	19	因疫情暫停舉辦			大學生、臺北青年 職涯發展中心	2	75
2021	弱勢兒童	1	16	大學生	2	223	大學生、研究生	3	107
2020	志工 弱勢兒童	2	58	-	0	0	弱勢兒童、大學生	3	160

註 1：2020-2022 年因疫情影響校園理財講座取消或減少舉辦場次

◆ 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「6.2 客戶關係管理與消費者保護」章節。



目錄

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

1. 永續策略

2. 永續治理

3. 氣候策略

4. 綠色營運

5. 永續金融

6. 智慧服務

7. 員工關懷

7.1 人才招聘與培育

7.2 薪酬福利及員工照顧

7.3 職場安全與健康

7.4 勞資關係維護

7.5 人權及性別平等

8. 社會共融

附錄



員工關懷

7

7.1	人才招聘與培育	109
7.2	薪酬福利與員工照顧	115
7.3	職場安全與健康	121
7.4	勞資關係維護	126
7.5	人權及性別平等	127

目錄

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

1. 永續策略

2. 永續治理

3. 氣候策略

4. 綠色營運

5. 永續金融

6. 智慧服務

7. 員工關懷

7.1 人才招募及培育

7.2 薪酬福利及員工照顧

7.3 職場安全與健康

7.4 勞資關係維護

7.5 人權及性別平等

8. 社會共融

附錄

7.1 人才招募及培育

7.1.1 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。2022 年，台新總共招募 2,009 位員工，平均每位員工的招募費用約為新台幣 5,190 元。近三年，台新平均新進人員比例維持在穩定 20% 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。

招募管道	作法	2022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及實習計畫，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	<ul style="list-style-type: none">與 80 所大專院校簽訂產學合作計畫合計辦理 22 場各類說明會招募 540 位社會新鮮人招募 490 位實習生
 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、新加坡、澳洲、馬來西亞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	<ul style="list-style-type: none">辦理共計 3 場僑外生招募與海外線上徵才41% 海外儲備菁英(MA)人數佔比
 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	<ul style="list-style-type: none">4 位替代役

◆ 正職新進人員分佈

地區別	正職新進人數										
	女				男				總計	新進人數 占比 (%)	新進率 (%)
	<30 歲	31-50 歲	>51 歲	合計	<30 歲	31-50 歲	>51 歲	合計			
台灣	496	447	30	973	429	393	24	846	1,819	90.5	18.1
海外	49	41	3	93	48	49	0	97	190	9.5	1.9
總計	545	488	33	1,066	477	442	24	943	2,009	100.0	20.0
新進人數 占比 (%)	27.1	24.3	1.6	53.1	23.7	22.0	1.2	46.9	100.0		
新進率 (%)	5.4	4.9	0.3	10.6	4.8	4.4	0.2	9.4	20.0		

註 1: 2022 年度新進人數占去年底在職人數 20.0%(男：9.4%/女：10.6%)，以年齡區間拆分，30 歲以下新進人數占去年底在職人數 10.2%，31-50 歲占 9.3%，51 歲以上約占 0.5%

註 2: 新進率 = 年度累計正職新進人數／2022 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，本表新進人數不含上述人員。新進率計算時，在職人員亦排除此類人員

年度	2018	2019	2020	2021	2022
男	1,047	1,126	853	814	943
女	1,319	1,326	1,039	908	1,066
< 30 歲	1,274	1,477	1,108	992	1,022
30-50 歲	1,025	927	745	694	930
>50 歲以上	67	48	39	36	57
中高階主管	18	9	5	9	22
基層主管	61	58	53	47	67
非主管	2,287	2,287	2,385	1,666	1,920
總人數	2,366	2,452	1,892	1,722	2,009

◆ 員工招募費用

年度	2018	2019	2020	2021	2022
歷年平均員工 招募費用	4,859	4,385	5,662	4,634	5,190

- 目錄
- 關於本報告書
- 董事長的話
- 總經理的話
- 關於台新金控
- 永續亮點專案
- 永續獎項肯定
- 1. 永續策略
- 2. 永續治理
- 3. 氣候策略
- 4. 綠色營運
- 5. 永續金融
- 6. 智慧服務
- 7. 員工關懷
 - 7.1 人才招募及培育
 - 7.2 薪酬福利及員工照顧
 - 7.3 職場安全與健康
 - 7.4 勞資關係維護
 - 7.5 人權及性別平等
- 8. 社會共融
- 附錄

7.1.2 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 2022 年底，台新金控及轄下子公司全體正職員工共 10,804 人，非正職員工 491 人，另有派遣人員 194 人協助庶務行政相關工作，總計 11,489 人。其中，正職女性員工共計 6,500 人，佔 60.2%；正職女性主管人數共計 727 人，佔主管總人數 48%，其中高階女性主管比例為 32%，台新期許 2025 年高階女性主管比例可成長至 40%，以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 9 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，2022 年度海外據點合計聘用 703 人，聘用當地員工佔 93%，聘用當地主管佔整體境外主管 78%，持續落實在地化經營。同時，我們員工國籍 / 地區數達 10 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。

◆ 員工架構－不同區域、性別之正職及非正職員工

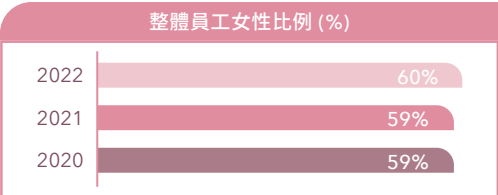
截至 2022 年 12 月 31 日	正職員工		非正職員工				派遣員工		總計
			約聘員工		兼職員工				
地區別	女	男	女	男	女	男	女	男	
台灣	6,159	3,942	13	27	315	134	124	70	10,784
海外	341	362	0	0	1	1	0	0	705
總計	10,804		491				194		11,489

註 1：採 2022 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。
註 2：截至 2021 年 12 月 31 日派遣員工人數為 206 人 (女 114 人，男 62 人)，人數無明顯波動。
註 3：非員工工作者對應 GRI 2-8，目前僅含派遣員工，未來將評估加入承攬商、志工、居家工作者、自營作業者、轉包商、志工等。

地區別	職別	女				男				總計	佔正職員工比例 (%)
		<30 歲	31-50 歲	>51 歲	合計	<30 歲	31-50 歲	>51 歲	合計		
台灣	非主管職	1,508	3,414	546	5,468	881	2,005	363	3,249	8,717	80.7
	主管職	0	448	243	691	4	438	251	693	1,384	12.8
台灣合計		1,508	3,862	789	6,159	885	2,443	614	3,942	10,101	93.5
海外	非主管職	112	181	12	305	86	186	3	275	580	5.4
	主管職	0	30	6	36	3	65	19	87	123	1.1
海外合計		112	211	18	341	89	251	22	362	703	6.5
總計		1,620	4,073	807	6,500	974	2,694	636	4,304	10,804	100.0
佔正職員工比例 (%)		15.0	37.7	7.5	60.2	9.0	24.9	5.9	39.8	100.0	100.0

註 1：採 2022 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 86.1%，主管職佔正職員工人數 13.9%

◆ 歷年女性比例 (註 1)



年度	2020	2021	2022
整體主管女性比例 (%)	47	48	48
初階主管女性比例 (%)	49	50	50
高階主管女性比例 (%)	33	32	32
業務職主管女性比例 (%)	45	45	46
數位人才女性比例 (%) (註 2)	44	44	44

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)




多元任用

60%

女性員工比例

台新透過不同階層的女性員工比例來追蹤性別平等成果



升遷政策

48%

女性主管比例

台新在人員任用與晉升方面不因性別而有所差異

目錄

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

1. 永續策略

2. 永續治理

3. 氣候策略

4. 綠色營運

5. 永續金融

6. 智慧服務

7. 員工關懷

7.1 人才招聘及培育

7.2 薪酬福利及員工照顧

7.3 職場安全與健康

7.4 勞資關係維護

7.5 人權及性別平等

8. 社會共融

附錄

◆ 歷年員工少數族群組成人數

年度	2019	2020	2021	2022
身心障礙人數	101	96	101	107
國家 / 地區數	13	12	11	10
員工組成之國家 / 地區	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	台灣、中國大陸、香港、日本、馬來西亞、新加坡、緬甸、越南、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、泰國、澳洲

◆ 前五大地區的員工分佈

年度	國籍 / 地區	台灣	中國	香港	新加坡	澳洲	其他
2022	佔總員工比例	94.4%	3.9%	1.1%	0.3%	0.1%	0.2%
	擔任主管職比例	95.4%	3.4%	0.7%	0.3%	0.1%	0.1%

7.1.3 人才培育

(一)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劃，並輔以主管貼身指導方式，發展職涯能力。2022 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。

◆ 內部人員遞補率及人數

年度	內部遞補率(%)	男	女	< 30 歲	30-50 歲	>50 歲以上	中高階主管	基層主管
2019	72	56	44	4	81	15	23	77
2020	70	56	44	2	89	10	17	83
2021	73	49	51	5	79	16	14	86
2022	70	50	50	2	77	21	15	85

註：內部遞補率 = 內升人數 / 職缺數

(二)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。

1. 產學合作

專案	說明	2022 參與人數
Early Win 職場體驗計畫	積極於校園紮根，網羅優秀的大四至碩二學生，持續推展『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，疫情下亦透過線上學習方式幫助學生習得金融相關知識及職場應對技巧，另亦提供豐富完整的訓練課程，包含台新組織文化、專業形象與服務禮儀及 FinTech 數位金融等課程，2022 年實習生轉為正職員工人數共計 96 名。	490
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」，公司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 77 名研究生，其中 39 名學生已全數完訓並錄取至台新任職。	15
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，使學術與產業得以密切交流，並期許達到技術創新與人才培育的雙重效果，兩年度共已培養近 94 位學生。	37
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 年起即與臺灣大學財金系所合作開設「金融創新實務專題」課程，今年已邁入第十一年。由台新個金、法金、金融市場、證券及人壽等各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，讓同學更深度地認識金融服務產業，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 48 位學生選修。2022 年特別安排同學與 MA 面對面交流，共同討論各領域專業知識、未來職涯發展等，更實際走入金控總部、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。	48

2. 完整的金融人才培訓

新進人員培訓計畫	單位專業訓練	單位專業深耕
為幫助新進員工快速了解企業的組織架構及文化，以遊戲化教學設計實體課程及數十門微課程相互搭配，讓新進同仁能夠迅速融入台新大家庭。	為幫助新進同仁快速上手，介紹事業處、作業流程、業務重要規範及相關技巧。	為更貼近各單位同仁之訓練需求，每年進行訓練需求訪談並舉辦相對應發展計劃。
• 法金單位： 【法金學習地圖】金融商品精進課程 • 個金單位： 【數位轉型】敏捷TTT(註)講師培訓課程	• 金融市場： 【核心獲利】投資展望，精準眼光 • 證券市場： 【優質交易員】金融商品精進課程	

註：TTT, Train The Trainer，為內部講師培訓

目錄

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

1. 永續策略

2. 永續治理

3. 氣候策略

4. 綠色營運

5. 永續金融

6. 智慧服務

7. 員工關懷

7.1 人才招聘及培育

7.2 薪酬福利及員工照顧

7.3 職場安全與健康

7.4 勞資關係維護

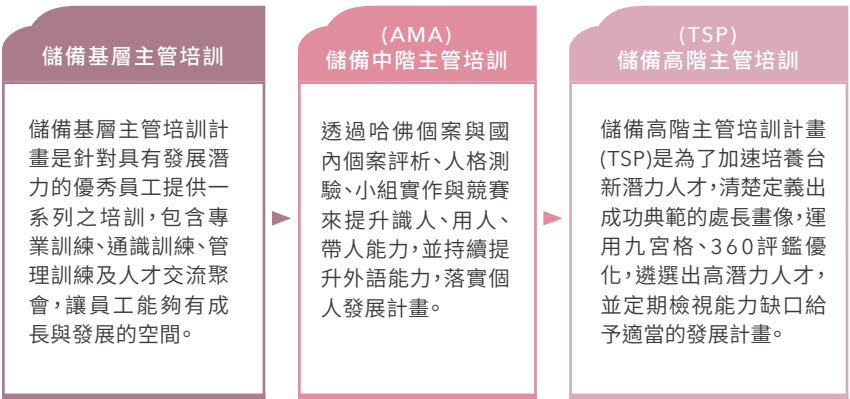
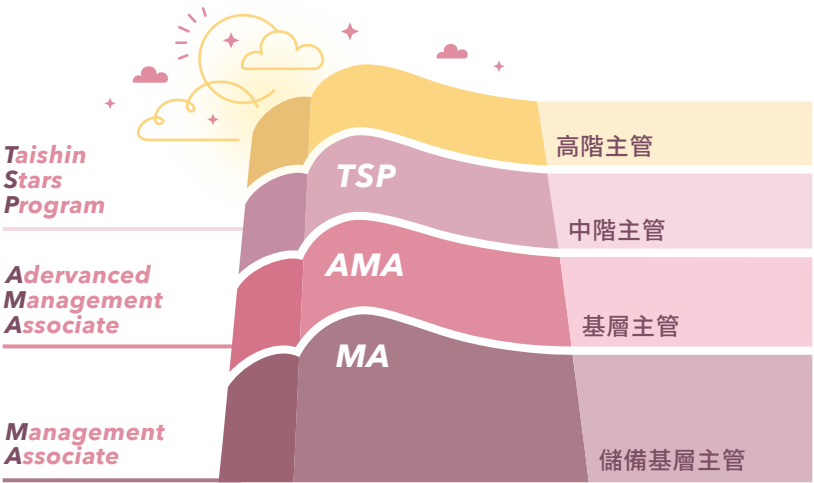
7.5 人權及性別平等

8. 社會共融

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。2022 年，訓練存摺使用人次達 3,038 人，使用點數超過 372 萬點，較前一年度成長 8.7%，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。該系列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「職場心法」、「數位轉型思維」等講座；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」、「親子溝通」等議題講座；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」、「樂齡生活」講座，並響應高齡金融友善議題，辦理高齡照護講座，滿足員工專業及生活學習的方方面面。2022 年持續更將同仁的訓練存摺點數擴大應用於「健身課程」以及「馬拉松路跑活動」，不僅參與人數上升，更能達到強化員工身心健康、養成規律運動習慣、提升工作效率等正向循環。

(三)學習成效評估與成果

1. 員工教育訓練

	2020	2021	2022
員工平均訓練時數 (註1)	61.4	60.3	65
總訓練時數	572,748	567,390	702,171
員工平均訓練費用 (註1)	4881.6	4,309	5,159
總訓練費用 (新台幣仟元)	45,565	40,553	55,742

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。

目錄

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

1. 永續策略

2. 永續治理

3. 氣候策略

4. 綠色營運

5. 永續金融

6. 智慧服務

7. 員工關懷

7.1 人才招募及培育

7.2 薪酬福利及員工照顧

7.3 職場安全與健康

7.4 勞資關係維護

7.5 人權及性別平等

8. 社會共融

附錄

	總訓練時數	正職員工人數	年平均訓練時數
男	282,132	4,304	65.55
女	420,039	6,500	64.62
30歲以下	230,158	2,594	88.73
30-50歲	394,011	6,767	58.23
51歲以上	78,002	1,443	54.06
高階主管	3,809	65	58.60
中階主管	19,882	235	84.60
基層主管	87,744	1,207	72.70
非主管	590,736	9,297	63.54

	分類	必修時數	選修時數	總時數
主管	法令	33,065	14,149	47,215
	管理	16,005	2,858	18,863
	專業	35,012	2,975	37,987
	通識	3,705	3,664	7,369
非主管	法令	209,696	60,851	270,547
	管理	6,500	362	6,862
	專業	214,876	29,837	244,714
	通識	52,355	16,261	68,615

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。

評估層級	評估方式	說明
報酬評估 L5	 投資報酬率評估(ROI)	檢視組織投入之訓練成本是否符合效益。 計算方式: 績效=(效益-成本)/成本
成果評估 L4	 平均每人 新增效益  業績 成長率  顧客 滿意度  績優員工 留任率	檢視學員對組織營運上實質貢獻。
行為評估 L3	 目標 達成率  專案 取證率  回訓 完成率	檢視學員工作行為上的改變。
學習評估 L2	 測驗 合格率  測驗 合格率  訓練計劃 達成率	檢視學員對於技能、知識、態度的吸收程度。
反應評估 L1	 課程滿意度  課程完訓率	檢視學員對課程的反應評價，包含課程內容、講師、教材等。

目錄

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

1. 永續策略

2. 永續治理

3. 氣候策略

4. 綠色營運

5. 永續金融

6. 智慧服務

7. 員工關懷

7.1 人才招聘及培育

7.2 薪酬福利及員工照顧

7.3 職場安全與健康

7.4 勞資關係維護

7.5 人權及性別平等

8. 社會共融

附錄

專案名稱		 專案目標	 營運效益	柯式訓練成效評估																																								
人才庫培訓專案	建立系統性訓練架構與互動網絡，儲備金控各級人才庫專案主管，藉由盤點管理職能缺口、分析敬業度調查中的管理弱項，以強化人才庫主管職能，針對中高階主管在商業敏銳度、創新變革；基層主管在以身作則等職能之期待，設計培訓課程，故在人才庫培訓專案納入商業模式創新與趨勢新知等內容，將管理深耕的主題由上至下貫穿，培養一致語言，提升主管管理領導能力，以促進流程改造、降低風險並達成各項營業目標。		強化主管團隊領導能力，進而提昇員工向心力及業務動能，帶動企業營收成長，2022 年訓練投資報酬 (ROI) 評估較 2021 年成長 3.76%。	<table><tr><th colspan="2">柯氏評估層</th><th>2019</th><th>2020</th><th>2021</th><th>2022</th></tr><tr><td>反應評估 L1</td><td>訓練課程平均滿意度</td><td>94.8</td><td>97</td><td>95</td><td>97</td></tr><tr><td>學習評估 L2</td><td>專案執行率</td><td>100%</td><td>100%</td><td>100%</td><td>100%</td></tr><tr><td>行為評估 L3</td><td>人才升任率</td><td>33%</td><td>45%</td><td>46%</td><td>46%</td></tr><tr><td>成果評估 L4</td><td>風險管理流程改造年化效益（單位：新台幣佰萬）</td><td>38</td><td>30</td><td>32.4</td><td>103.3</td></tr><tr><td>報酬評估 L5</td><td>訓練投資報酬 (ROI) 評估</td><td>2.35</td><td>2.26</td><td>3.19</td><td>3.31</td></tr></table> <ul style="list-style-type: none">人才升任率：人才庫儲備總人數 / 內升主管總人數，衡量人才庫培訓專案同仁是否將所學應用在工作中，達成內升標準，評估人才庫專案的行為層次風險管理流程改造年化效益：主管需帶領同仁進行流程改造，找出業務與作業流程中的優化機會與風險控管點，將培訓中強化之職能，反應在風險管理之流程改造的年化效益上，可看出管理能力提升帶來之綜效此案以人力資本投報率進行訓練投資報酬 (ROI) 評估：[淨收益 - (營業費用 - 員工福利費用) / 員工福利費					柯氏評估層		2019	2020	2021	2022	反應評估 L1	訓練課程平均滿意度	94.8	97	95	97	學習評估 L2	專案執行率	100%	100%	100%	100%	行為評估 L3	人才升任率	33%	45%	46%	46%	成果評估 L4	風險管理流程改造年化效益（單位：新台幣佰萬）	38	30	32.4	103.3	報酬評估 L5	訓練投資報酬 (ROI) 評估	2.35	2.26	3.19	3.31
	柯氏評估層		2019	2020	2021	2022																																						
反應評估 L1	訓練課程平均滿意度	94.8	97	95	97																																							
學習評估 L2	專案執行率	100%	100%	100%	100%																																							
行為評估 L3	人才升任率	33%	45%	46%	46%																																							
成果評估 L4	風險管理流程改造年化效益（單位：新台幣佰萬）	38	30	32.4	103.3																																							
報酬評估 L5	訓練投資報酬 (ROI) 評估	2.35	2.26	3.19	3.31																																							
法金學習地圖專案學程	因應法金事業總處策略方向與職涯階段，自 2021 年起，規劃法金學習地圖專案學程。依據不同職務之能力需求，提供同仁須精進之專業必修課程、以及可提升之多元選修項目。除了金融財務方面的專業，還包括銷售技巧、客戶開發技巧與管理實務、風險分析、危機管理模擬、高效團隊建立與敏捷式專案管理之強化…等課程，全方位協助主管激發團隊領導意識，並給予同仁達成目標之具體歷程，潛移默化將學習到的知識技能應用在工作上，以促使法金手續費收入達成率與成長率大幅提升，帶動業績成長。	該計畫涵蓋至法金 1000 多位同仁，能更了解商品、市場、開發與管理等專業知識，2021 年法金手續費收入達成率躍升，2022 年手續費收入亦提升了 9.5%，訓練投資報酬成長 1.74 倍。	<table><tr><th>層次</th><th>指標</th><th>2020</th><th>2021</th><th>2022</th></tr><tr><td>反應層次 L1</td><td>課程完訓率</td><td>100%</td><td>100%</td><td>100%</td></tr><tr><td>學習層次 L2</td><td>測驗合格率</td><td>100%</td><td>100%</td><td>100%</td></tr><tr><td>行為層次 L3</td><td>法金手續費收入達成率</td><td>79%</td><td>97%</td><td>99%</td></tr><tr><td>結果層次 L4</td><td>法金手續費收入成長率</td><td>-11%</td><td>13%</td><td>13%</td></tr><tr><td>報酬層次 L5</td><td>訓練投資報酬 (ROI) 評估</td><td>-</td><td>341</td><td>594</td></tr></table> <ul style="list-style-type: none">2020 年尚未推行法金學習地圖培訓計畫，故無法計算訓練投資報酬 ROI專案以法金訓練投資報酬進行訓練投資報酬 (ROI) 衡量訓練成效：（法金手續費收入 - 法金學習地圖訓練成本）/ 法金學習地圖訓練成本					層次	指標	2020	2021	2022	反應層次 L1	課程完訓率	100%	100%	100%	學習層次 L2	測驗合格率	100%	100%	100%	行為層次 L3	法金手續費收入達成率	79%	97%	99%	結果層次 L4	法金手續費收入成長率	-11%	13%	13%	報酬層次 L5	訓練投資報酬 (ROI) 評估	-	341	594							
層次	指標	2020	2021	2022																																								
反應層次 L1	課程完訓率	100%	100%	100%																																								
學習層次 L2	測驗合格率	100%	100%	100%																																								
行為層次 L3	法金手續費收入達成率	79%	97%	99%																																								
結果層次 L4	法金手續費收入成長率	-11%	13%	13%																																								
報酬層次 L5	訓練投資報酬 (ROI) 評估	-	341	594																																								
數位轉型人才培育計畫	依金控數位轉型策略藍圖，規劃以「數位人才培育計畫」做為數位培育基礎，將積極推廣數位思維及知識，同時建立數位種子認證機制，以持續深化數位文化與敏捷能力。	整合數位轉型的專業實作課程及觀念建立的自主學習課程，以強化專案同仁所需之數位知識技能與一般同仁之基礎認知，累計共 16,032 人次參與通過數位轉型課程，2022 年訓練投資報酬 (ROI) 較 2021 年成長 6.63%。同時培育企業敏捷種子、推動內部敏捷專業認證，以熟悉如何透過用戶研究發掘並萃取洞見，並透過敏捷開發快速回應客戶需求與市場變化，累計共約 1,900 位同仁取得敏捷內部專業認證。在 2022 年除了延續 2021 年進行之專案外，亦積極拓展推動數位轉型的業務領域，共計進行 47 個數位相關專案。此外，持續鼓勵金融創新，共取得 65 項新型專利。	<table><tr><th colspan="2">柯氏評估層</th><th>2019</th><th>2020</th><th>2021</th><th>2022</th></tr><tr><td>反應評估 L1</td><td>課程完訓率</td><td>100%</td><td>100%</td><td>100%</td><td>100%</td></tr><tr><td>學習評估 L2</td><td>測試合格率</td><td>100%</td><td>100%</td><td>100%</td><td>100%</td></tr><tr><td>行為評估 L3</td><td>線上個人消費性貸款比率</td><td>28.1%</td><td>29.8%</td><td>40.8%</td><td>44.6%</td></tr><tr><td>成果評估 L4</td><td>數位銀行 帳戶數成長率</td><td>131%</td><td>32%</td><td>16%</td><td>9%</td></tr><tr><td>報酬評估 L5</td><td>訓練投資報酬 (ROI) 評估</td><td>40.27</td><td>24.69</td><td>41.45</td><td>44.20</td></tr></table> <ul style="list-style-type: none">以優化數位應用情境之成果：線上個人消費性貸款比率，作為數位轉型培訓之行為指標以數位化交易收益之占比，作為數位轉型培訓之數位化效益結果訓練投資報酬 (ROI) 評估 =(淨收益 - 數位轉型訓練成本) / 數位轉型訓練成本					柯氏評估層		2019	2020	2021	2022	反應評估 L1	課程完訓率	100%	100%	100%	100%	學習評估 L2	測試合格率	100%	100%	100%	100%	行為評估 L3	線上個人消費性貸款比率	28.1%	29.8%	40.8%	44.6%	成果評估 L4	數位銀行 帳戶數成長率	131%	32%	16%	9%	報酬評估 L5	訓練投資報酬 (ROI) 評估	40.27	24.69	41.45	44.20	
柯氏評估層		2019	2020	2021	2022																																							
反應評估 L1	課程完訓率	100%	100%	100%	100%																																							
學習評估 L2	測試合格率	100%	100%	100%	100%																																							
行為評估 L3	線上個人消費性貸款比率	28.1%	29.8%	40.8%	44.6%																																							
成果評估 L4	數位銀行 帳戶數成長率	131%	32%	16%	9%																																							
報酬評估 L5	訓練投資報酬 (ROI) 評估	40.27	24.69	41.45	44.20																																							

目錄

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

1. 永續策略

2. 永續治理

3. 氣候策略

4. 綠色營運

5. 永續金融

6. 智慧服務

7. 員工關懷

7.1 人才招募及培育

7.2 薪酬福利及員工照顧

7.3 職場安全與健康

7.4 勞資關係維護

7.5 人權及性別平等

8. 社會共融

附錄

7.2 薪酬福利及員工照顧

7.2.1 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 9 年成為「高薪 100」成分股之一，員工意見調查中「薪資及福利」結果中，同仁對於薪酬與績效間的連結，給予正面的評價，亦優於台灣金融業，顯示台新薪酬有助於激勵同仁在績效上的表現。


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 2022 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 104%；一般員工中男性整體報酬是女性的 101%，無明顯差異。

◆ 2022 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	100:101	100:101
主管職	100:104	100:104
執行級別主管	100:104	100:106



薪酬政策



104%

男/女性主管職整體報酬的比率

101%

男/女性一般員工整體報酬的比率

台新每年定期參與市場薪資調查，並檢視整體員工薪酬水準。薪酬指標方面則將員工以非主管及主管職區分，並同時考量單獨以本薪及整體薪資報酬來檢視男女薪酬比。台新在薪資報酬對所有勞工一視同仁，不因任何個人情況(如種族、性別、年齡、身心障礙等)予以歧視或影響調薪。

員工關懷

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。2022 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。

2022 年台新金控非擔任主管職務之全時員工共計 8,588 人 (較 2021 年提升 14.8%)，薪資平均數為新台幣 1,267 仟元 (較 2021 年降低 2.5%)，薪資中位數為新台幣 1,038 仟元 (較 2021 年提升 0.4%)。

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	2020	2021	2022
平均調薪幅度(%)	3.5	3.5	3.5

目錄

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

1. 永續策略

2. 永續治理

3. 氣候策略

4. 綠色營運

5. 永續金融

6. 智慧服務

7. 員工關懷

7.1 人才招募及培育

7.2 薪酬福利及員工照顧

7.3 職場安全與健康

7.4 勞資關係維護

7.5 人權及性別平等

8. 社會共融

附錄

◆ 員工認股計畫

台新股票增值權計畫

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，並透過最長五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，2022年發行24,901單位，約有295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2022年底共85%員工參與，公司提撥金額已達到7億4佰萬，員工持股信託投資收益超過38.9%；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151,608.5仟股，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。2022年發行己種特別股現金增資，保留當年發行股數10%，合計發行30,000仟股予員工承購，台新金控及子公司共計超過9,000名員工得參加此計畫。

7.2.2 績效管理

(一) 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%。除公平評核個人績效外，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，並作為個人發展計畫之依據。

目錄

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

1. 永續策略

2. 永續治理

3. 氣候策略

4. 綠色營運

5. 永續金融

6. 智慧服務

7. 員工關懷

7.1 人才招聘及培育

7.2 薪酬福利及員工照顧

7.3 職場安全與健康

7.4 勞資關係維護

7.5 人權及性別平等

8. 社會共融

附錄

(二)考核機制

評核機制	評核頻率	適用對象	執行方式及成果
目標管理 (Management by objectives, MBO)	3次/年	全體員工	制定明確、公正的考核規範及透過說明與指引,使全體同仁於線上eMBO系統落實年初目標設定、年度目標調整、年度考核等任務,2022年度台新符合考核資格之全體同仁皆完成績效管理循環。
多維度 評核方式 (包含180度、 270度或360度)	1次/年	全體員工	多維度評核方式為透過員工本人、直屬主管、部屬、同部門及跨部門同事等進行的「全方位評估回饋」,受評者參考這些回饋得以更全面客觀地瞭解自身長處、不足及發展需求,並作為個人未來職涯及能力發展的依據。
績效 評核等級	1次/年	全體員工	依照目標達成情形與核心價值展現進行單位績效等級之分配,並作為後續獎金、晉升與績效輔導管理之決策依據。
團隊 績效評估	3次/年	全體員工	依據公司之三年策略,往下展開到事業處策略及部門目標,再據此將團隊目標分配至個人的績效目標,並針對管理職及非管理職分別設有10-13項職能評分表,其中包含顧客導向、創新與問題解決、溝通協調、團隊合作等……,藉由自評和主管評分來檢視團隊中表現之評分落差,以確保團隊目標達成度,並從中察覺錯誤,及時引導與改善。
敏捷式 溝通	不定期/ 持續性/ 每月	全體員工	日常管理中,員工績效表現未符合預期時,主管即與該員工進行績效面談,詳予瞭解原因,並使員工明瞭問題所在後,雙方共同訂定解決方案、衡量指標及改善時程,並於1-3個月內定期檢視目標達成之情形,依達成情形給予員工激勵及輔導。

(三)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	績效改善期間	改善期間屆滿
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。	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。	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。

註:經輔導後仍無法達成公司預期目標資遣者,給予資遣費及謀職假

(四)離職分析

2022 年離職率為 12.2%,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				總計	離職率 (%)
	< 30歲	31-50歲	> 51歲	合計	< 30歲	31-50歲	> 51歲	合計		
台灣	271	323	16	610	186	284	14	484	1,094	10.9
海外	35	29	3	67	29	37	1	67	134	1.3
總計	306	352	19	677	215	321	15	551	1,228	12.2
離職率 (%)	3.0	3.5	0.2	6.7	2.1	3.2	0.2	5.5	12.2	

◆歷年離職率

年份	2019	2020	2021	2022
離職率 (%)	11.8	10.1	11.9	12.2
男 (%)	4.9	4.4	5.6	5.5
女 (%)	6.9	5.7	6.3	6.7
30 歲以下 (%)	5.3	5.1	5.7	5.1
31-50 歲 (%)	6.1	4.9	6	6.7
51 歲以上 (%)	0.4	0.2	0.2	0.4

註 1:採 2022 年 1 月 1 日至 2022 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 / 2022 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,2022 年 12 月 31 日正職在職人數為 10,040

目錄

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

1. 永續策略

2. 永續治理

3. 氣候策略

4. 綠色營運

5. 永續金融

6. 智慧服務

7. 員工關懷

7.1 人才招募及培育

7.2 薪酬福利及員工照顧

7.3 職場安全與健康

7.4 勞資關係維護


7.5 人權及性別平等

8. 社會共融

附錄

7.2.3 員工福利及照顧

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[台新金控人才招募網](#)。



亮點福利



友善家庭假別

為提供員工安心成立家庭的工作環境，台新提供多項優於法令的友善家庭假別，包含帶薪或天數較多的產假、產檢假、陪產檢及陪產假及家庭照顧假等)，讓員工盡心工作之餘，也能同時放心地投入人生不同的重要階段，為養育家庭承擔應有的責任。

- 1 提供妊娠的女性員工**8天**全薪產檢假，優於法令的7天。
- 2 提供分娩的女性員工**60天**全薪產假，優於法令的8週。
- 3 提供配偶分娩的員工**8天**全薪陪產檢及陪產假，優於法令的7天。
- 4 提供有照顧家庭成員需求之員工額外的**7天**家庭照顧假，無須依法令併入事假天數計算。
- 5 提供優於法令的全薪優惠休假，以利同仁當家庭成員有照顧之需求時使用，同時兼顧家庭照顧責任與職場工作。
- 6 為讓員工得以安心調養身體，提供懷孕未滿3個月流產之女性員工**5~7天**全薪產假，優於法令的無薪產假。



子女結婚假

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。

業界獨有
之
員工福利



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。

2022年 總計 **399** 人
申請 **215.5** 日 有薪志工假
與前一年度相較無顯著波動。



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、30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。

符合年資獎勵
2022年 **1,195** 人
發放金額
約 **1千萬**



保險福利

台新提供全方位保險福利，持續打造健康、友善的職場環境，讓同仁在職場上盡情揮灑才能無後顧之憂。

每位同仁到職即享有公司全額負擔的團體保險，險種包含壽險、傷害險、職災險、傷害醫療險、定期健康保險、手術醫療保險、防癌健康保險。

目錄

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

1. 永續策略

2. 永續治理

3. 氣候策略

4. 綠色營運

5. 永續金融

6. 智慧服務

7. 員工關懷

7.1 人才招聘及培育

7.2 薪酬福利及員工照顧

7.3 職場安全與健康

7.4 勞資關係維護

7.5 人權及性別平等

8. 社會共融

附錄



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，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 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。
- 3 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。
- 4 除此之外，為了給員工更妥善的照顧，依部門屬性規劃部分工時等更多不同班別供員工彈性選擇。
- 5 於特殊節日及家庭日時，可彈性提早一小時下班。

自我進修補助

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。



國內外任職進修補助

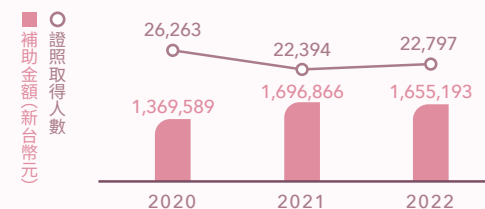
為培育優秀人才，並鼓勵員工利用公餘時間進修，台新提供符合考核評等的員工每學期最高新台幣20,000元的進修補助。此外，更不定期遴選高階主管參加海外知名學府EMBA課程，以提升主管國際化視野與建立當地人脈。

2016年 符合年資獎勵 **124** 人
2022年 共發放金額 **1,000** 萬元

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，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



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，如下表說明。

 女性員工	<ul style="list-style-type: none">女性員工每月均可享有 1 日生理假居家休養。
 懷孕員工	<ul style="list-style-type: none">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 64 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 週的帶薪流產假。台新安排特約勞工健康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	<ul style="list-style-type: none">每胎生育補助 5,000 元，2022 年共補助 845,000 元。與托兒、托育機構簽訂特約，提供托兒托育之優惠方案。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。台新與醫療院所及健康服務中心合作，邀請產科、兒科醫護，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。2022 年致送子女教育補助 5,173,000 元。

◆ 正職人員育嬰申請及留任率

項目	2019			2020			2021			2022		
	女	男	總計	女	男	總計	女	男	總計	女	男	總計
應復職人數	101	8	109	75	11	86	81	4	85	95	9	104
實際復職人數	63	5	68	50	2	52	59	1	60	70	5	75
復職率% (註1)	62.4	62.5	62.4	66.7	18.2	60.5	72.8	25	70.6	73.7	55.6	72.1
滿一年留任人數 (註2)	53	5	58	57	3	60	41	2	43	46	0	46
留任率% (註3)	82.8	71.4	81.7	90.5	60.0	88.2	82	100	82.7	78.0	0	76.7

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
註 4：2022 年符合育嬰假申請資格人數共 680 人（女 384 人，男 296 人，實際申請育嬰假人數共 98 人（女 87 人，男 11 人）

年度	台新 出生人數	年底 在職人數	台新 粗出生率 (%)	台灣粗出生率 (%) (內政部統計處)
2019	252	9,195	2.74	0.8
2020	223	9,334	2.39	0.7
2021	209	9,411	2.22	0.65
2022	182	10,151	1.79	0.6

註：台灣粗出生率資料來源為內政部統計處

目錄

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

1. 永續策略

2. 永續治理

3. 氣候策略

4. 綠色營運

5. 永續金融

6. 智慧服務

7. 員工關懷

7.1 人才招聘及培育

7.2 薪酬福利及員工照顧

7.3 職場安全與健康

7.4 勞資關係維護

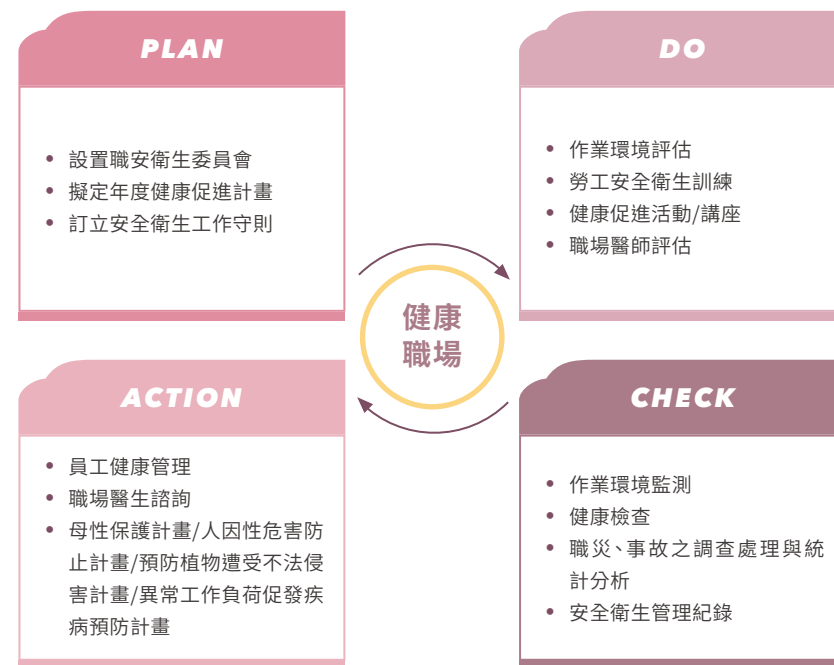
7.5 人權及性別平等

8. 社會共融

附錄

7.3 職場安全與健康

7.3.1 職場安全衛生管理架構



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，組成成員包含總經理、行政服務處代表、人力資源處代表、護理師、職業安全衛生單位、通路營運事業處等單位，其中委員含勞工代表 5 位，勞方參與比例達三分之一，每季舉行會議。會議重大議題包含有職業安全衛生政策與管理計畫建議、安全衛生教育訓練執行成果、作業環境監測實施結果、健康管理及促進與疾病預防、自動檢查與安全衛生稽核、職業災害統計調查以及其他安全衛生提案。

為守護員工安全與健康，致力於提供一個安全、健康之工作場所，台新積極導入國際標準規範 ISO 45001 職業安全衛生管理系統，落實於各工作場所與 11,489 名全體員工及承攬商，系統涵蓋比率達 100%，且由台新銀行內湖大

樓率先於 2020 年 5 月取得英國標準協會 (British Standard Institution, BSI) 第三方驗證通過，參與 111 年內部稽核與外部驗證人數達 1,830 人，涵蓋比率達 15.93%，以落實推動職業安全衛生管理系統。在系統導入過程中，亦同步將 ISO 45001、更整合 ISO 14001 及 ISO 50001 之之程序文件進行整合，透過 PDCA (Plan 計畫-Do 實施-Check 檢查-Act 改善) 架構，藉由危害鑑別與風險評估、法規查核、內部稽核、管理審查及安全衛生矯正作業等系統化管理機制以「認真、永續」的精神，「以人為本」的理念建置本質安全且健康無慮的工作環境。

目前，職業安全衛生法定證照符合程度、落實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重議題，我們要求承攬商應落實工程現場之安全衛生管理，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病擴散等有效性行動。

7.3.2 職場安全衛生風險

(一) 職場風險辨識與評估流程

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。職安人員偕同臨場醫護人員定期進行作業場所的環境風險評估、危害辨識，並於 2020 年通過 ISO 45001 職業安全衛生管理系統驗證，2021~2022 年持續通過第三方複驗，確保證照有效期限內系統持續有效運作；預定於 2023 年完成 ISO 45001 證書換證工作。有關健康風險之評估，我們每年依據健康檢查結果、Framingham 心血管疾病風險評估、執行勞工健康保護四大計畫 (異常工作負荷、人因、母性、不法侵害) 之危害辨識，產生台新健康風險矩陣。

根據健康風險矩陣，心血管系統疾病、代謝症候群、肥胖、消化系統疾病為員工健康中高風險因子，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。

職場健康保護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。

目錄

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

1. 永續策略

2. 永續治理

3. 氣候策略

4. 綠色營運

5. 永續金融

6. 智慧服務

7. 員工關懷

7.1 人才招募及培育

7.2 薪酬福利及員工照顧

7.3 職場安全與健康

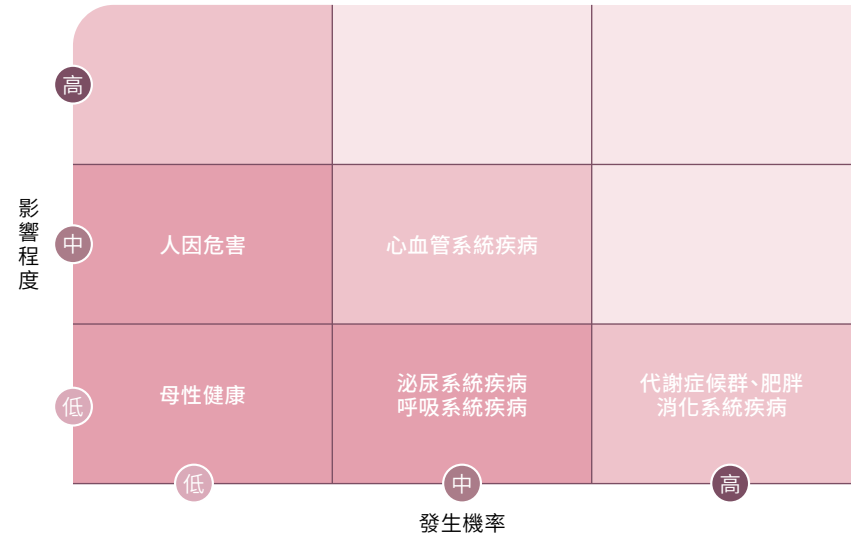
7.4 勞資關係維護

7.5 人權及性別平等

8. 社會共融

附錄

◆ 台新員工健康風險矩陣



註 1：影響程度類別：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）
註 2：發生機率類別：高度（一年內大部分情況會發生）、中度（一年內有些情況會發生）、低度（一年內只有少數情況會發生）

◆ 職業風險分級管控

等級	說明
高度風險	納入護理師主動關懷族群，提醒同仁應進行健康複查、定期健檢，追蹤其危險因子及復原情形。安排臨場醫師諮詢服務，予以專業醫療建議及衛教。
中度風險	追蹤員工健康狀況及其危險因子，建議健康複查，提供臨場醫師諮詢服務及衛教。
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。

◆ 職場健康風險議題

風險議題	風險辨識率 (%)	相關風險因子	減緩措施
健檢結果 代謝症候群 (註 1)	1.68	高血糖、高血壓、 心血管系統疾病、肥 胖、高血脂	<ul style="list-style-type: none">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<ul style="list-style-type: none">辦理實體健康講座提供線上營養、運動課程、流感與防疫課程「流感預防知多少」、「當結核菌沉睡時－潛伏結核感染不傳染」2022 年因疫情影响，暫停辦理體適能檢測及健康窈窕「一人一斤，甩肉台新」比賽
肥胖	1.8	代謝症候群、糖尿病、 甲狀腺相關疾病	
內分泌系統 (血糖異常)	1.57		
消化系統	1.06	肝、膽、胃、腸疾病	
心血管系統	0.85	心血管系統疾病、 高血壓、過勞負荷	
泌尿系統	0.72	泌尿系統疾病	
呼吸系統	0.72	呼吸系統疾病	
異常工作 負荷預防	0.09	過勞負荷、 心血管系統疾病	<ul style="list-style-type: none">台新「人因危害預防計畫」提供「台新樂活紓壓坊」按摩服務，2022 年共 13,372 人次使用。辦理實體課程及提供線上課程「居家肌力訓練」、「居家運動－我家也是健身房」
人因危害 預防	0.03 (註 2)	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	<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。2022 年 10 人次使用。2022 年醫師臨場服務提供 5 名同仁身心壓力諮詢。台新「職務遭受不法侵害預防計畫」、公告「預防工作場所不法侵害聲明」提供線上課程「告別壓力鍋－做好壓力管理」舉辦心理紓壓 DIY 手作健康講座。

註 1：代謝症候群為腹部肥胖、血壓、空腹血糖、三酸甘油酯、高密度脂蛋白膽固醇其中三項 (含) 以上超過標準者。
註 2：2022 年無不法侵害和母性保護之危害對象
註 3：健檢異常比率會因健檢年度與對象不同導致數據統計差異。

目錄

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

1. 永續策略

2. 永續治理

3. 氣候策略

4. 綠色營運

5. 永續金融

6. 智慧服務

7. 員工關懷

7.1 人才招募及培育

7.2 薪酬福利及員工照顧

7.3 職場安全與健康

7.4 勞資關係維護

7.5 人權及性別平等

8. 社會共融

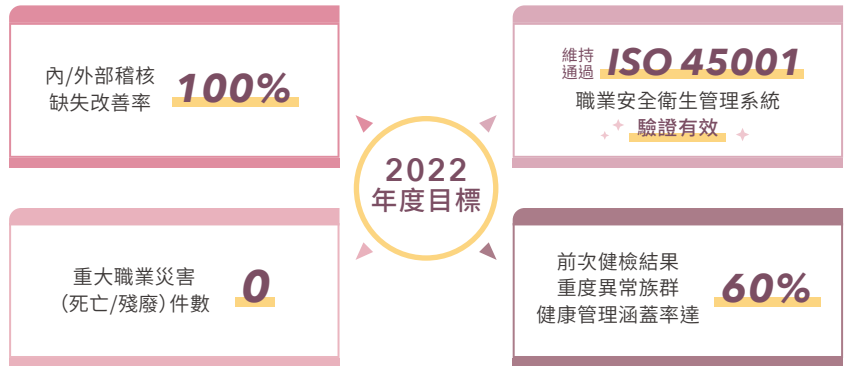
附錄

為守護員工安全與健康，致力於提供安全、健康之工作場所，台新於 2020 年通過 ISO 45001 職業安全衛生管理系統驗證，2022 年亦同步將 ISO 45001、ISO 14001 及 ISO 50001 之程序文件進行整合，藉由危害鑑別與風險評估、法規查核、內部稽核、管理審查及安全衛生矯正作業等系統化管理機制，以「認真、永續」的精神、「以人為本」的理念建置本質安全且健康無慮的工作環境。

公司訂有「教育訓練作業程序」，定期在職教育訓練，確保員工勝任其在職業安全衛生方面的工作和責任，另於「安全衛生工作守則」及「緊急應變處理作業程序」中皆訂有各項災害或事故通報與處理流程，員工如有罹患職業疾病之疑慮，亦將配合提供該員工作場所相關資料，協助依職業災害勞工保護法規定，向主管機關申請認定。

當員工判斷辦公場所可能有危及其身體安全之虞，依「台新金控預防工作場所不法侵害聲明」及「職業安全衛生法」自行停止作業或退避至安全場所，事後絕不會對其處以不利之處分。

(二) 職場安全與目標



2015 年至 2022 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。透過 2022 年員工工傷事故之災害類型分析，上、下班交通事故為最常見之災害，將於 2022 年新進或在職員工之安全衛生教育訓練課程加強宣導預防，期望透過課程宣導降低員工的上、下班交通事故發生頻率。

為主動追蹤公司內部推動安全與健康的職場之有效性，落實「零職災、低風險」之職業安全衛生目標，台新透過內、外部稽核制度發掘風險及問題，並透過職業安全衛生管理方案，持續改進及降低職場風險。2022 年需改善事項主要為「增加急救人員在職教育訓練」與「內湖大樓發電機之柴油儲槽管線改善」等兩項，在要求員工參與急救人員在職教育訓練課程，並持續追蹤管理下，皆已完成訓練；內湖大樓發電機之柴油儲槽管線，亦透過工程改善進行修復，避免洩漏的風險。

稽核年度	2020	2021	2022
內稽次數	7次	7次	7次
外稽次數	5次	1次	1次

工傷職災概況			
年度	2020	2021	2022
職災人數－男	0	1	0
職災人數－女	0	0	1
死亡人數	0	0	0
損失工作日數(天)	0	20	25
工傷率(%)	0	0.01	0.01
缺勤率(%)	0.46	0.46	0.46
損失天數比率(%)	0	0.22	0.23

註 1：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。

註 2：2022 職災屬非重大之交通事故，並有分級管控，及進行後續宣導。

註 3：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

註 4：2022 年台新正職、非正職員工及非員工工作者職業病率為 0。
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) 擴大舉辦公費疫苗施打及持續舉辦自費疫苗施打

目錄

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

1. 永續策略

2. 永續治理

3. 氣候策略

4. 綠色營運

5. 永續金融

6. 智慧服務

7. 員工關懷

7.1 人才招聘及培育

7.2 薪酬福利及員工照顧

7.3 職場安全與健康

7.4 勞資關係維護







7.5 人權及性別平等

8. 社會共融

附錄

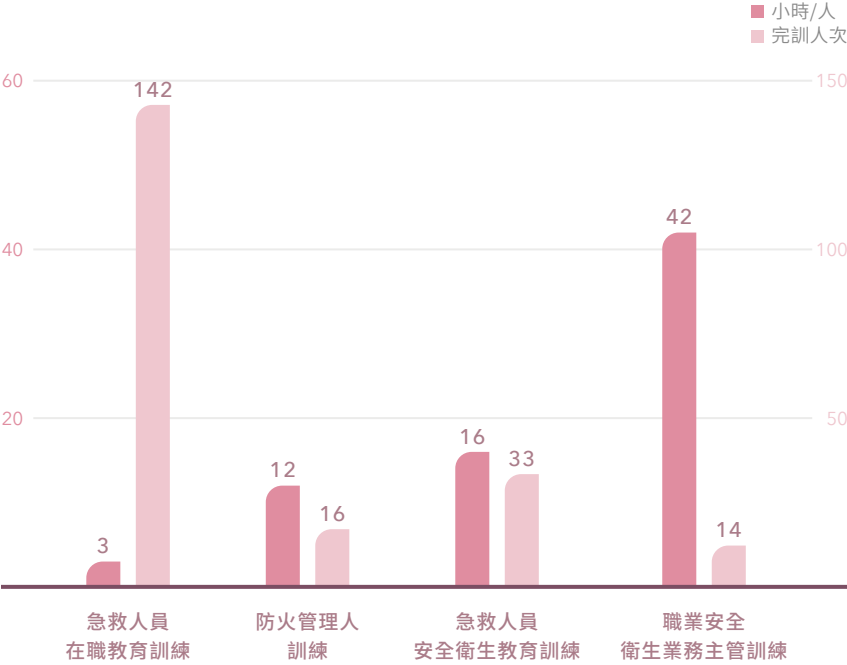
(三) 工作環境安全

◆ 安全健康工作環境

 壓力管理	<ul style="list-style-type: none">• 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、心理健康衛教資訊、張老師專線服務。• 開設心理、運動、飲食、DIY手作紓壓等講座，幫助員工因應工作及生活上之壓力。
 職場環境監測	<ul style="list-style-type: none">• 遵循職業安全衛生法，每半年實施工作場所作業環境測定，2022年共完成106處作業環境監測。• 依循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 計畫預防	<ul style="list-style-type: none">• 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	<ul style="list-style-type: none">• 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，2022年因疫情影響，暫停體適能檢測。• 台新自2018年度連續取得衛福部「AED安心場所」認證，至2022年持續有效，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2022年職業安全衛生署「推動職場永續健康與安全發展計畫」，永續報告健康與安全績優企業。• 榮獲2022年衛生福利部疾病管制署指導之企業防疫聯盟「防疫尖兵銅獎」。
 無菸環境	<ul style="list-style-type: none">• 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	<ul style="list-style-type: none">• 特約職場醫師、護理師與職安人員定期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職業安全衛生管理系統驗證，並於2021~2022年持續通過第三方複驗，確保證照有效期限內系統持續有效運作；預定於2023年完成ISO 45001證書換證工作。

(四) 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2022年度派員參加銀行公會舉辦之急救人員在職教育訓練，精進急救人員之專業知識、與熟悉急救技巧。除定期參與在職教育訓練外，公司亦主動派員參加防火管理人員、急救人員及職業安全衛生業務主管等證照課程，以增進同仁安全衛生知識，落實全員推動職場安全健康的企業文化。



為強化員工職業安全衛生知識與預防職業災害發生，每年舉辦新進、在職員工的職業安全衛生課程，內容涵蓋作業場所有關之職業安全衛生法規概要、常見職災類型預防、通勤交通意外預防、四大（母性、不法侵害、肌肉骨骼、過負荷）計畫危害預防、緊急事故應變處理及消防常識暨演練等內容，2022年總訓練時數 17,118 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。

目錄

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

1. 永續策略

2. 永續治理

3. 氣候策略

4. 綠色營運

5. 永續金融

6. 智慧服務

7. 員工關懷

7.1 人才招聘及培育

7.2 薪酬福利及員工照顧

7.3 職場安全與健康

7.4 勞資關係維護

7.5 人權及性別平等

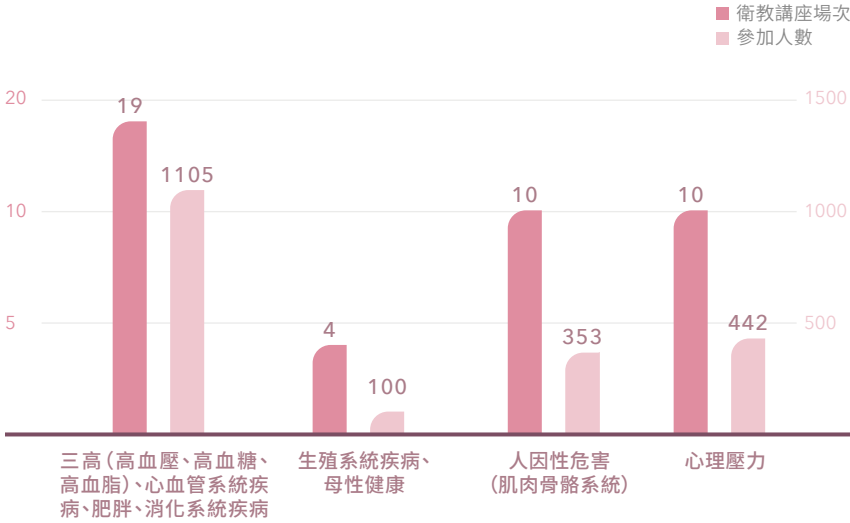
8. 社會共融

附錄


(五) 員工健康宣導

根據健康風險矩陣，邀請各領域專業講師提供衛生教育及經驗分享，辦理系列性健康促進或軟性課程，主題涵蓋防疫課程、心理紓壓、運動、飲食、母性健康等。健康風險議題減緩措施成果如下：




◆ 2022 年健康風險議題減緩措施活動成果



◆ 2022 年度健康管理重點

 <p>新增健康管理議題</p> <p>因應2022年國內COVID-19疫情大爆發，年度健康議題著重於疫情監控、鼓勵疫苗接種措施及防疫措施之積極應變。健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、安排醫師訪談。</p>	 <p>持續臨場醫師服務</p> <p>2022年共辦理25場臨場醫師服務，經實地訪察後依不同作業場所及工作型態，提供個別建議，如：人因改善方案、個人健檢異常健康指導。</p>
--	---

◆ 生活健康照顧

 <p>健康、營養與運動</p> <ul style="list-style-type: none">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 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」。2022 年受疫情影響，暫停健康窈窕活動。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，提供同仁參加健身房及「馬拉松路跑活動」補助，鼓勵員工建立規律的運動習慣。
 <p>急救技能</p> <ul style="list-style-type: none">2017 年起推廣急救技能，辦理心肺復甦術 (CPR) 及自動體外電擊器 (AED) 急救訓練。2022 年因疫情影響，暫停急救技能訓練課程。AED 安心場所：2018 年起連續三年通過 AED 安心場所認證，2022 年延續認證資格，於衛生福利部 - 公共場所 AED 急救資訊網公開 AED 資訊，不僅增進員工救護知識，也連帶維護顧客安全。
 <p>防疫尖兵</p> <ul style="list-style-type: none">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。疫情期間持續鼓勵同仁接種新冠疫苗，提供接種同仁 1~4 劑每劑 2 日疫苗接種假，其中 1 日支薪，2022 年台新追加劑施打率 90%，高於全國 65.5%除新興傳染病外，因應 2022 年全國肺結核案例有上升趨勢，辦理結核病數位課程，加強同仁對於疾病的認識、防護措施及後續追蹤注意事項之知能。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。2022 年辦理公費、自費及公司補助流感接種，共 496 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、連續六年獲獎，並於 2020 年「防疫尖兵銀獎」，並於 2021 年榮獲「防疫尖兵金獎」、2022 年「防疫尖兵銅獎」。

目錄

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

1. 永續策略

2. 永續治理

3. 氣候策略

4. 綠色營運

5. 永續金融

6. 智慧服務

7. 員工關懷

7.1 人才招聘及培育

7.2 薪酬福利及員工照顧

7.3 職場安全與健康

7.4 勞資關係維護

7.5 人權及性別平等

8. 社會共融

附錄

7.4 勞資關係維護

7.4.1 多元溝通管道

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。

管道	溝通頻率	簡要說明及回應方式
台新晨會	每季一次	由董事長親自出席主持搭配全台視訊連線，於會後將會議內容上傳網站，並透過影音電子報發送連結予全體員工。
員工關係信箱	即時	2022年計有2件員工信箱反映意見，已結案並獲得妥善處理。
員工意見調查	兩年一次/即時	定期與外部專業顧問公司合作，辨識公司需即時改善的重要議題，進而提出具體行動計畫。
員工關係電話專線	即時	2022年計有1件員工電話專線反映意見，未來將持續維護溝通管道，妥善處理員工意見。
人力資源服務代表	即時	每單位皆配置專責人力資源服務代表，擔任員工與台新之間的雙向溝通橋樑，適時反映員工心聲並回覆公司政策。
勞資會議	每季一次	每季召開勞資會議進行溝通協商，由勞資雙方於符合法定規範之性別及人數下遴選協商代表進行協調與決議，以促進勞資和諧。2022年協商並達成共識的事項包括勞資雙方同意依主管機關公告辦公日曆表及公司業務營運需要，施行二週、八週及四週變形工時及挪移休假日、加班及補休制度、女性夜間工作、彈性工時制度，以及因應嚴重特殊傳染性肺炎(新冠肺炎，COVID-19)所需實施之防疫應變措施(包括防疫通報、防疫隔離/照顧假、疫苗接種假、異地辦公及遠距工作相關規範)等。

7.4.2 員工敬業度調查

台新定期與外部專業顧問公司合作，期望透過全面的員工敬業度調查，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敬業度調查，分別在2017年、2019年與2021年執行，下一次預計於2023年進行調查；隔年則是依據組織需求針對不同事業群或特定族群進行調查，例如2020是針對資訊服務處。2022年考量疫情外在環境影響暫緩調查，以採行持續追蹤2021年意見調查後改善行動方案執行情形，確保員工意見回饋後改善行動之落實。



(一)員工敬業度調查重點

- 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。
- 導入員工體驗模型，解碼同仁重視的關鍵員工體驗元素。
- 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。

(二)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2021敬業度調查發現同仁對於生活與工作平衡的觀念顯著提升，因此積極聚焦在檢視各項現行福利，透過在經濟支持（降低持股信託門檻）、照顧家庭（擴大子女教育補助範圍）、員工身心健康（提高健康檢查補助及豐富藝文活動補助）等多面向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。

目錄

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

1. 永續策略

2. 永續治理

3. 氣候策略

4. 綠色營運

5. 永續金融

6. 智慧服務

7. 員工關懷

7.1 人才招聘及培育

7.2 薪酬福利及員工照顧

7.3 職場安全與健康

7.4 勞資關係維護

7.5 人權及性別平等

8. 社會共融

附錄

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，將敬業度調查結果展至單位，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。

◆員工敬業度調查

2021年台新金控員工敬業度調查		
對象 台新金控全體員工	參與率 83%	敬業度 80%
題目	16個類別共66個題目 16個員工體驗構面如多元融合、發聲創新、願景鼓舞、客戶導向、薪酬福祉、永續敬業度等	
調查面向	調查結果	
台新金控員工敬業度調查各大類別涵蓋四大調查面向，參照對應如下： • 工作滿意度：組織效率、永續敬業、信任夥伴 • 目標：目標方向、願景鼓舞 • 幸福度：薪酬福祉、人才培育 • 壓力：績效管理與發展	1.公司願景清晰且中長期目標清楚。 2.客戶導向具優勢，如內部流程設計、授權、獲得客戶正面評價。 3.績效文化深厚，如晉升、績效薪酬連結。 4.同仁肯定調查後公司有採取具體改善行動。	

註 1：員工敬業度問卷採五分量表（5 分為非常同意，4 分為同意，3 分為中立，2 分為不同意，1 分為非常不同意）

註 2：敬業度成績為正向答題（如同意 / 非常同意）人數佔答題總人數的比例

◆員工敬業度調查 - 全體員工

年度對象	2017	2019	2021
全體員工	全體員工	全體員工	全體員工
參與率 (%)	94	94	83
整體敬業度 (%)	84	83	80
敬業度 (%) - 性別	男85/女83	男85/女82	男81/女78

2021年全體員工							
構面	全員	男	女	高階主管	中階主管	初階主管	非主管
積極敬業Engaged	86	87	84	90	93	90	84
工作支持Enabled	76	77	74	80	85	77	75
活力健Energized	78	81	76	85	88	81	77
敬業度	80	81	78	84	93	96	95

7.5 人權及性別平等




7.5.1 人權政策與承諾

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。2022 年度人權議題訓練時數達 3,405 小時，共有 2,057 位員工參與，完訓率為 100%，2022 年亦未有侵犯人權之情事發生。

◆四大政策	 員工 台新人權 保護聲明	 客戶 隱私權 保護聲明	 客戶 綠色金融 準則	 供應商 供應商管理準則 供應商承諾書
-------	--	---	--	--

◆三大原則	 溝通	 保護	 監督
	透過教育訓練、網站、郵件等形式，向利害關係人傳遞台新人權政策。	從日常營運與業務過程，推動各項維護人權的措施。	定期進行人權風險調查，瞭解風險暴露程度，研擬減緩措施。

目錄

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

1. 永續策略

2. 永續治理

3. 氣候策略

4. 綠色營運

5. 永續金融

6. 智慧服務

7. 員工關懷

7.1 人才招聘及培育

7.2 薪酬福利及員工照顧

7.3 職場安全與健康

7.4 勞資關係維護

7.5 人權及性別平等

8. 社會共融

附錄

一、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。

二、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。台新金控暨轄下各子公司於 2022 年皆未發生職場性騷擾申訴案件。

◆ 台新受理性騷擾申訴案件之評議與懲戒流程



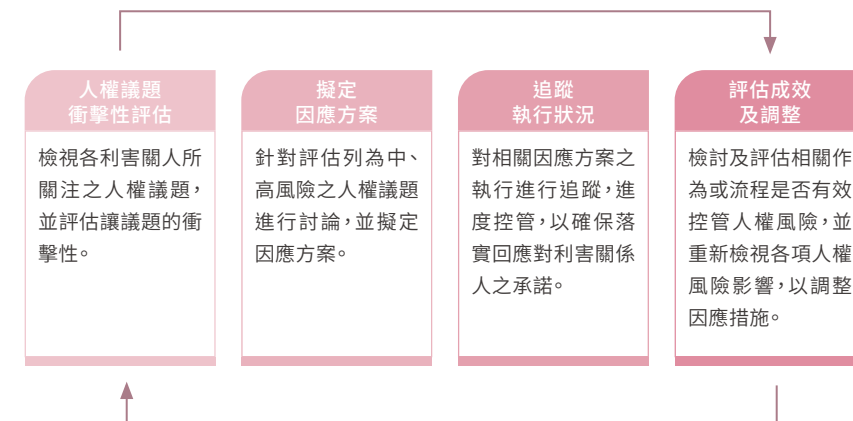
三、母性及童工保護

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 日生理假外，更有優於勞動基準法的 64 小時產檢假規定，且無論是分娩或流產的同仁在請產假時都能獲得全薪，使員工在分娩或流產後均可獲得良好休息；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。

7.5.2 人權風險評估

台新員工 100% 接受人權風險評估

◆ 人權議題評估流程



目錄

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

1. 永續策略

2. 永續治理

3. 氣候策略

4. 綠色營運

5. 永續金融

6. 智慧服務

7. 員工關懷

7.1 人才招聘及培育

7.2 薪酬福利及員工照顧

7.3 職場安全與健康

7.4 勞資關係維護

7.5 人權及性別平等

8. 社會共融

附錄

◆ 人權風險因子鑑別

管道	對象	風險產生源	風險評估方式		風險等級 (發生率/衝擊程度)	簡要說明及回應方式
健康 與安全	所有員工 (含派遣、外籍) / 承攬商	<ul style="list-style-type: none">新興傳染病營運場所執行職務期間	<ul style="list-style-type: none">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		中	<ul style="list-style-type: none">經由線上通報系統，監測每日回報人員健康異常狀況及風險暴露情形。提供線上人因危害預防、傳染病課程，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、心血管疾病風險族群進行健康指導。
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	<ul style="list-style-type: none">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。
強迫勞動 (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	<ul style="list-style-type: none">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。
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	<ul style="list-style-type: none">內外部溝通管道執行職務遭受不法侵害預防計畫		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)				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	<ul style="list-style-type: none">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份，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	<ul style="list-style-type: none">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	<ul style="list-style-type: none">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	<ul style="list-style-type: none">差勤系統請產假/產檢假員工醫師臨場健康服務母性健康保護計畫		低	<ul style="list-style-type: none">依內外部規範，給予優於法令日數的生理假、產檢假、產假、陪產檢及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。

目錄

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

1. 永續策略

2. 永續治理

3. 氣候策略

4. 綠色營運

5. 永續金融

6. 智慧服務

7. 員工關懷

7.1 人才招聘及培育

7.2 薪酬福利及員工照顧

7.3 職場安全與健康

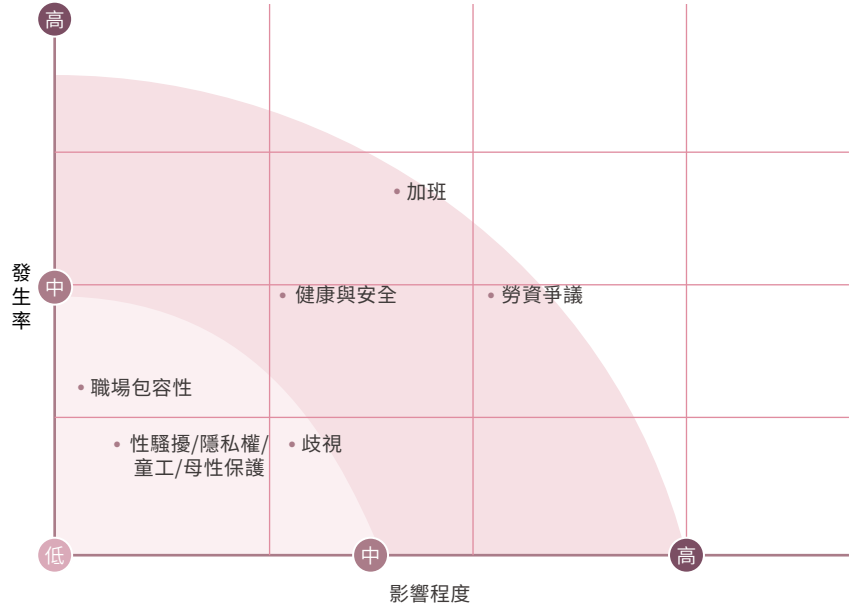
7.4 勞資關係維護

7.5 人權及性別平等

8. 社會共融

附錄

◆ 人權風險評估結果



◆ 人權風險值



年度	2022		
風險值 (%)	0.57		
主要風險因子	健康與安全	勞資爭議	加班
 減緩措施	<ul style="list-style-type: none">醫師每月健康諮詢健康檢查台新「人因性危害預防計畫」鼓勵接種新冠疫苗職業安全衛生宣導衛教講座	<ul style="list-style-type: none">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	<ul style="list-style-type: none">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
	<p>制度面</p> <ul style="list-style-type: none">提供團保協助申請勞保補助公傷假住院給付 <p>補償</p> <ul style="list-style-type: none">依調解方案提供實質補償	<p>制度面</p> <ul style="list-style-type: none">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 <p>補償</p> <ul style="list-style-type: none">依調解方案提供實質補償	<p>制度面</p> <ul style="list-style-type: none">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 <p>補償</p> <ul style="list-style-type: none">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。
註 2：以連續二個月延長工時超過 40 小時作為風險評估基礎。

目錄

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

1. 永續策略

2. 永續治理

3. 氣候策略

4. 綠色營運

5. 永續金融

6. 智慧服務

7. 員工關懷

8. 社會共融

8.1 社會參與策略

8.2 社會參與專案

附錄



社會共融

8

8.1	社會參與策略	132
8.2	社會參與專案	137

8.1 社會參與策略

8.1.1 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「認真永續 綠色生活」的永續主軸，結合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。

主軸	理念	驅動力	協助對象	協助方式		社會影響力	對應 SDGs
 社會公益	秉持「給釣竿、教釣魚」的公益方針，運用企業的創新思維，發展全新平台及做法，媒合企業資源提供培力課程，將公益極大化。	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。	<ul style="list-style-type: none">中小型社福團體弱勢族群	<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	<ul style="list-style-type: none">關懷台灣系列家境清寒獎助學金兒童理財營紅利點數捐金融教育年輕人的數位銀行青少年志工培力	<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	 
 藝文推廣	以「用藝術創造台灣新價值」為理念，提高大眾對當代藝術的關注、透過推廣當代藝術及贊助藝文活動，讓藝術走入生活，豐富心靈精神。	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。	<ul style="list-style-type: none">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	<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	<ul style="list-style-type: none">支持台灣當代藝術發展，提供展演舞台普及藝文欣賞，提升藝文素養		
 體育推動	贊助青年選手並培養優秀學子，助長國內運動風氣，並積極邀請受協助選手參與台新客戶及公益活動，以形成善循環。	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。	<ul style="list-style-type: none">台灣體育選手中小學生整體社會	<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">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		
 學術交流	以產學合作與學術交流計畫提升金融專業知識，藉此為台灣培養更優秀、多元的人才。	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。	<ul style="list-style-type: none">大學生 / 碩博士生	<ul style="list-style-type: none">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」成功大學「財務金融研究所產業碩士專班」產學合作計劃優秀學子獎助學金學術活動贊助	<ul style="list-style-type: none">培養年青學子成為金融專才		

目錄

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

1. 永續策略

2. 永續治理

3. 氣候策略

4. 綠色營運

5. 永續金融

6. 智慧服務

7. 員工關懷

8. 社會共融

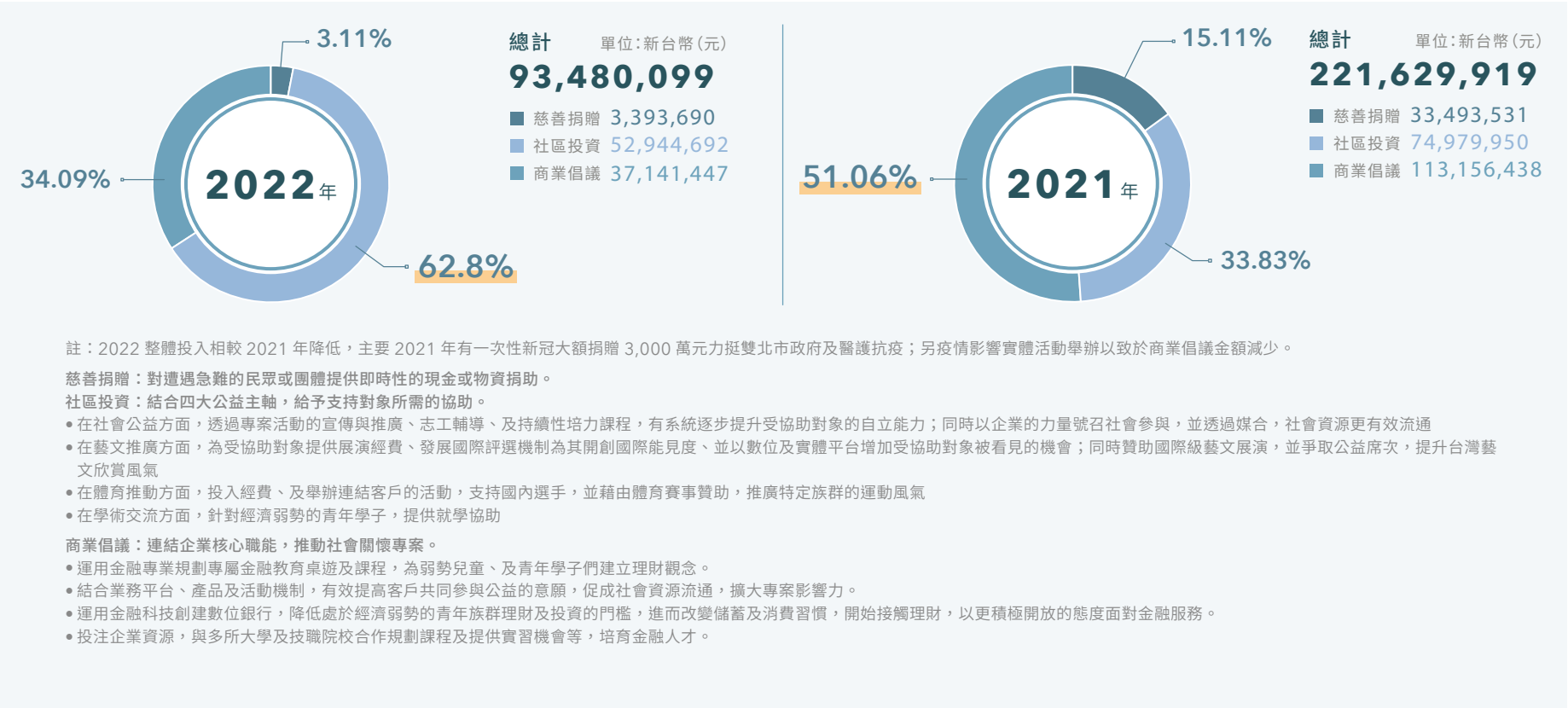
8.1 社會參與策略

8.2 社會參與專案

附錄

8.1.2 社會投入分析

(一) 投入類型



(二) 投入型式比較

投入型式	2021	2022
現金捐贈	209,387,740	82,785,483
志工投入	6,325,284	708,294
物品捐贈	273,031	2,369,520
管理費用	5,643,864	7,616,802

註：2022 年現金捐贈因一次性的大額捐款較 2021 年減少；因疫情關係，商業倡議實體活動及慈善活動減少，志工投入相對 2021 年減少。



目錄

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

1. 永續策略

2. 永續治理

3. 氣候策略

4. 綠色營運

5. 永續金融

6. 智慧服務

7. 員工關懷




8. 社會共融

8.1 社會參與策略

8.2 社會參與專案

附錄

(三) 執行成果

主軸	成果	2021	2022
 社會公益	員工擔任志工時數(小時)	6,955	7,558
	數位銀行帳戶數	2,747,000	2,981,000
	您的一票專案捐款人持續捐款比例(%)	38.5	41
	青少年志工菁英獎_捐贈予得主指定公益團體(元)	520,000	550,000
	您的一票捐助團體家數	198	178
	工作坊參與團體家次(註1)	94	31
	青少年志工菁英獎參與人次	2,400	2,000
 藝文推廣及體育推動	創造媒體價值(新台幣元)	484,428,000	567,655,734
	品牌曝光度及知名度	提升	提升
	藝文展演客戶參與人次(註2)	650	12,986
	體育活動客戶參與人次	6,076	4,128
	員工藝文課程參與人次	392	551
	客戶加入 Richart Life 數據服務人數(註3)	11,984	352
	新增辦卡數	435	555
	贊助/舉辦活動參與人次(註3)	287,318	329,207
	贊助/舉辦活動場次	78	117
	贊助體育選手人數(人)	6	6
 學術交流	實習生轉為正職員工人數(人)	97	96
	金融服務優化件數	8	8
	贊助/舉辦金融及理財講座場次(註4)	7	6
	產學合作受益學生人數(人)	571	553

註1：2021年其中1場實體工作坊結合節慶公益禮盒專案，出席團體較多，2022年因為疫情嚴峻工作坊改為線上舉辦，參與人次達511人次

註2：2022下半年疫情減緩，逐步開放，藝文活動贊助增加，參與的人次增加

註3：2021年夢想家籃球活動現場舉辦大型 Richart Life 推廣活動，2022年回歸到例行宣傳

8.1.3 夥伴驅動力

擴大社會影響 (Social Impact) 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。

	員工	供應商/社區	客戶
志工服務	○	○	
募集物資	○	○	○
物品捐贈	○	○	○
專業技能	○	○	
公益消費	○	○	○

2022 年度績效成果

一、員工

為鼓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。

目錄

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

1. 永續策略

2. 永續治理

3. 氣候策略

4. 綠色營運

5. 永續金融

6. 智慧服務

7. 員工關懷

8. 社會共融

8.1 社會參與策略

8.2 社會參與專案

附錄

◆ 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	今年雖受疫情影響無法辦理全日大型志工訓練活動，但仍以線上學習方式安排志工訓練課程，包括慈善基金會的業務介紹及志工認養社福團體的服務並了解需求：如協助社福團體促募、定期訪視團體，深耕服務並確保提案執行的進度。
 一日體驗	慈善基金會不定期舉辦慈善義賣、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。

◆ 2022 年志工活動推廣概況

	舉辦	140 場志工活動
	參與 志工達	1,564 人次
	累計志工 服務時間達	7,558 小時

二、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 6 大領域涵蓋 9 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、復能自立、公益傳播領域；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、社福社企、復能自立以及青年學子。

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。台新銀行公益慈善基金會「您的一票，決定愛的力量」活動平台也從只有台新銀行公益慈善基金會本身至逐年增加其他協辦單位，例如：研華文教基金會、中華電信基金會、王月蘭慈善基金會、台灣尤努斯基金會、老人福祉協會、眾社會企業、國立中央大學公益傳播中心及艋舺龍山寺。曾經參與過台新銀行公益慈善基金會「您的一票，決定愛的力量」活動平台的企業及單位有法藍瓷、志玲姊姊慈善基金會、信義慈善基金會、願景工程及 BIG 行動夢想家基金會，也有 132 家企業天使團一起投入資源做公益。截至 2022 年，已有 105 家社福團體在「您的一票，決定愛的力量」活動中連續五年獲得公益基金，並晉升為畢業之天使團，這些畢業之天使團亦繼續協助推廣「您的一票，決定愛的力量」活動。

◆ 6 大領域 9 大族群

	社會福利 策略夥伴 • 王月蘭慈善基金會 • 眾社會企業 • 艋舺龍山寺 關注族群 • 老人照護 • 兒少福利 • 身心障礙 • 弱勢團體		社會企業 策略夥伴 • 台灣尤努斯基金會 關注族群 • 社福社企
	文化教育 策略夥伴 • 研華文教基金會 關注族群 • 文化教育 (學校、文教單位)		復能自立 策略夥伴 • 中華民國老人福祉協會 關注族群 • 老人照護 • 兒少福利
	數位學習 策略夥伴 • 中華電信基金會 關注族群 • 偏鄉數位學習		公益表演領域 策略夥伴 • 國立中央大學公益傳播中心 關注族群 • 對公益影片或傳播有興趣之 20-35 歲在學學生

目錄

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

1. 永續策略

2. 永續治理

3. 氣候策略

4. 綠色營運

5. 永續金融

6. 智慧服務

7. 員工關懷

8. 社會共融

8.1 社會參與策略

8.2 社會參與專案

附錄

三、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。

信用卡卡友全卡活動【台新種樹，您來乘涼】

期望號召更多卡友一同倡議淨零排放，發起繳稅種樹計畫，卡友只要訂閱台新信用卡數位帳單，並刷台新信用卡線上繳納綜所稅，不僅能減少紙張用量，台新再為卡友於新北市防風林種下樹苗乙棵，減低日常產生的碳排放。

2022活動及成效

2022年5月至8月發起：刷台新信用卡種樹計畫，卡友完成指定消費任務，台新銀行即為卡友於新北市防風林，種下 **1,000** 棵樹苗，預計未來可減少 **465** 公噸碳排放，約當 **1.2** 座大安森林公園1年的碳吸附量(註)。並榮獲2022TSAA台灣永續行動獎：銀獎，以及第19屆國家品牌玉山獎：最佳人氣品牌類。

【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。

2022活動及成效

棉花田聯名卡至今回饋近新台幣 **260** 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，希冀透過消費者、企業、生產者的正循環支持更多台灣有機農夫，遵從土地與季節生產農作物，讓好土地、好食物更多，共謀台灣有機農業發展。

[點我看：棉花田聯名卡介紹](#)

【結合社企推廣數位帳單，共同幫助能源弱勢家庭】

自2018年至今與DOMI綠然合作倡導持卡人使用信用卡數位帳單，凡持卡人由紙本帳單轉換數位帳單，由台新銀行代表為持卡人幫助弱勢家庭更換LED燈泡。本案大幅減降帳單營運使用的紙張，讓省下的資源在正向循環中生生不息，促成銀行與社會共榮的願景。

2022活動及成效

2022年更透過轉換信用卡數位帳單好禮及環境友善店家-棉淨毒五郎、foodpanda、昇恆昌、Gogoro及GoShare等，提高持卡人使用數位帳單的動力；台新經典玫瑰信用卡於83玫瑰節更偕同多家永續支持ESG的選店，推出玫瑰卡友專享優惠，鼓勵台新卡友響應綠生活，從日常開始實踐永續。累計至2022年已號召超過 **135** 萬名卡友的參與。2022年獲得國家品牌玉山獎「最佳人氣品牌」及台灣永續行動獎「銀獎」。

[點我看：台新數位帳單](#)

【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」、第五屆「生命教育」、第六屆「野生動物救援」，延伸關懷的觸角擴大到野生動物的救援與保育，要幫助更多待援的動物們，順利找到回家的路。本屆更結合每年客戶引頸期盼的Richart貼圖，累積下載近800萬人次，民眾購買貼圖並完成簽到與指定任務，就能幫助募集野生動物重返山林所需物資費用。

2022活動及成效

六年來，Richart堅持替浪浪與野生動物議題發聲，已獲得上百萬網友們的關注與回響，許多客戶紛紛在社群留言表示認同Richart推出公益活動，引導社會大眾從不同的角度共同關懷動物議題，累積六年的努力，正向循環的影響力正在發生並不斷延續。

【信用卡公益捐款】

為支持台灣公益團體發展，2022年台新銀行與超過20家基金會合作，結合其自身捐款滿額贈，及台新信用卡權益回饋，以雙重回饋吸引客戶捐款。此外，全年更舉辦5檔定期定額捐款活動，結合五倍券、兒童節、助養浪浪及早餐捐贈等議題，促動捐款新戶刷台新信用卡，連續三個月捐款基金會1千元以上，除幫助基金會每月穩定獲得捐助，更挖掘出更多捐款新戶，擴大定期扣繳基盤。

2022活動及成效

台新卡友刷台新信用卡捐款達 **21.3** 億，較2021年新增 **2.4** 億，年成長 **13%**，捐款人數 **110** 萬人，筆數 **131** 萬筆。

[點我看：捐款刷台新](#)

【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60元。

【領券做公益】

Richart Life與台新銀行公益慈善基金會合作，打造「愛公益」專區，Richart Life會員登入即可參與第「您」一票，決定愛的力量」投票活動，協助公益團體線上曝光，讓更多客戶一起為公益團體投票助攻；另Richart Life為讓公益活動持續，舉辦「月月領愛心券，台新一起做好事」活動，邀請客戶只要領取愛心券，每領一張台新銀行將為客戶捐出10元，捐款總價值達30萬元，讓客戶參與公益活動無負擔。

2022活動及成效

Richart Life愛公益專區，截至12月超過千人參與投票活動
Richart Life領券捐款活動，截至12月超過 **20,000** 人參與領券活動

註：環境品質文教基金會資料顯示，每棵樹生長40年可吸附二氧化碳量約465公斤。農委會推估，每公頃森林1年可吸碳15公噸換算，大安森林公園為25.8公頃，1年碳吸附量約387公噸。

目錄

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

1. 永續策略

2. 永續治理

3. 氣候策略

4. 綠色營運

5. 永續金融

6. 智慧服務

7. 員工關懷

8. 社會共融

8.1 社會參與策略

8.2 社會參與專案

附錄

8.2 社會參與專案

8.2.1 社會公益

我的一畝田

專案緣起 / 內容說明

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。

關鍵投入 / 產出

年度	累計投入金額 (新台幣萬元)	累計認養面積 (公頃)	累計台新客戶 及員工品嚐優質台灣米(萬公斤)
2022	3,585	95	32.35
2021	3,363	90	31.15
2020	3,104	85	29.8

社會影響力

- 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 13,000 名企業員工前往稻田參訪，交貨數量超過 50 萬箱。

您的一票，決定愛的力量及其延伸活動

專案緣起 / 內容說明

[您的一票，決定愛的力量](#)

台灣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。台新銀行公益慈善基金會於 2010 年成立，首創全台最大公益票選活動 - 「您的一票，決定愛的力量」，用簡單三步驟：提案、票選及執行，教導非營利組織學習網路、宣傳及責信的能力。並以「給魚吃、不如給釣竿、教釣魚」的精神，樹立公益扶助的創新典範。累計 13 年來，共發出超過 3.1 億公益基金，計有 1540 家公益團體受惠，受惠人次更高達 480 萬人。

關鍵投入 / 產出

年度	入選團體數(家)	公益基金贊助金額 (新台幣萬元)
2022	178	3,480
2021	198	3,735
2020	170	3,540

社會影響力

- 帶動企業投身網路公益：本專案 2022 年年共吸引 140 家企業參與(策略夥伴：8 家；天使團：132 家)；「您的一票，決定愛的力量」活動舉辦 13 年來，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
- 培養社福團體自我行銷能力：對於社會福利團體，每年參與「您的一票，

目錄

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

1. 永續策略

2. 永續治理

3. 氣候策略

4. 綠色營運

5. 永續金融

6. 智慧服務

7. 員工關懷

8. 社會共融

8.1 社會參與策略

8.2 社會參與專案

附錄

決定愛的力量」活動，已成為非營利組織的年度大事，是募款練兵、曝光及取得公益基金最直接的學習行動。許多組織也藉由此活動發展競合關係，甚至跨領域結交為盟友，在公益路上相互扶持，資源分享。「您的一票，決定愛的力量」已儼然形成另類的公益生態系，打破以往的自限藩籬，顛覆過往的慈善觀念，自動啟動善的循環

- 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」延伸活動培力社福團體行銷的能力，同時連結社會企業的資源，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

除舉辦「您的一票，決定愛的力量」活動外，平台更積極整合及連結內外資源，並結合天使團，執行「微光計畫」、「校園公益計畫」、「藝起做公益」、「愛的力量工作坊」及「公益商品銷售」等專案，邀集團體、員工、客戶及社會大眾參與，共同創造社會影響力。第10屆「您的一票，決定愛的力量」活動於2020年年獲得英國「社會價值國際(Social Value International)」預測型SROI報告認證數值\$5.33，第11屆活動於2022年再度獲得評估型SROI報告認證數值為\$6.81(意即平台中每投入1元將產生6.81元的社會價值)，是全球第一個同時通過預測型及評估型SROI認證報告的單位。

節慶團購公益禮盒

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。2022年協銷金額創歷史新高，即便受疫情影響景氣，仍幫助社福團體愛心銷售不中斷。另媒合推薦支付金融處無限卡生日禮，優先採購社福公益好禮。



受惠對象 • 社福庇護工場 • 中小型社福團體



活動內容

- 採購24家次社福團體公益禮盒
- 總金額新台幣3,404,050元

藝起做公益

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。2022年持續媒合天使團資源-NSO國家交響樂團、鴻聲樂團、双融域以及福爾摩沙台新夢想家辦理公益贈票活動。



受惠對象 • 中小型社福團體



活動內容

- 共舉辦場14場活動
- 藝文贈票共發贈1,282張
- 參與社福團體共計81家次
- 辦理2場志工活動(線上及實體)



微光計畫

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。2022年開始為中小型社福團體傳遞永續觀念，包含解構全球及台灣的永續發展趨勢，並邀請社福團體分享自身永續行動，透過分享數位廣告及元宇宙浪潮的永續發展趨勢，持續深植社福團體行銷新知；此外也針對入選團體舉辦官網教學工作坊，增進提案、結案能力。因應防疫需求，課程則採取實體講座與線上影音方式並行，今年計共舉辦1場實體工作坊及5場線上課程，每場皆超過百人參加。



受惠對象 • 中小型社福團體



活動內容

- 1場實體工作坊，5場線上課程
- 共計511人次之社福團體工作人員參與

校園公益

自2015年起將公益帶入校園，積極推動校園公益計畫，2022年持續與全球第一線上遊戲學習平台PaGamO合作，邀學子以遊戲任務認識公益；另於大專院校間，聚焦「時報金犢獎」及「廣告系畢製小組」，針對「您的一票，決定愛的力量」活動，進行主視覺徵件及校園投票推廣等一系列合作，發揮學生所學號召大眾關注公益。



受惠對象 • 社會企業及中小型社福團體



活動內容

- 超過30,000名學子完成活動任務，建立公益基礎觀念時報金犢獎全球共計756件作品參加徵選
- 「廣告系畢製小組」與文化大學廣告系畢業製作9ice小組合作，進行校園宣傳推廣，累計觸及人數破萬人次。

目錄

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

1. 永續策略

2. 永續治理

3. 氣候策略

4. 綠色營運

5. 永續金融

6. 智慧服務

7. 員工關懷

8. 社會共融

8.1 社會參與策略

8.2 社會參與專案

附錄

8.2.2 藝文推廣

台新藝術獎

專案緣起 / 內容說明

台灣當代藝術創作者需要國內創作資源及國際發聲管道，同時因為當代藝術形式多元、具批判意識或歷史脈絡對話不易為大眾所理解，需要專業藝術教育的推廣與深耕。台新銀行文化藝術基金會（簡稱台新藝術基金會）於2001年成立，並在隔年開辦「台新藝術獎」，長年支持藝術專業創作，為台灣指標性獎項，以提倡「創新、多元、深耕、公共」為核心精神，透過獨創的評選機制，包括全年專業提名、觀察與藝術評論的發表，並於決選階段邀請國際評審參與，選出表演藝術獎、視覺藝術獎（各獲得新台幣100萬元獎金），以及不分類的年度大獎（新台幣150萬元獎金），是國內當代藝術最高額獎金。

2013年，台新藝術獎創設了ARTalks網站，公布藝術獎評選過程和提名觀察人的評論文章。透過ARTalks藝術評論專網，不僅收錄國內重要學者專家的藝術評論，更是大眾抒發藝術觀點與對話的平台。此外，大眾可以透過網站得到藝術展演資訊，閱讀各領域專家評論，及發表議論。

關鍵投入 / 產出

20年來台新藝術獎已邀請192位國內外評審，選出67件得獎作品及310組入圍作品，並由170位提名觀察人，撰寫500餘篇觀察報告，逾1700篇展演評論；透過獎項機制的運作，結合專業藝評書寫的推動，成為一股持續推動台灣整體藝文生態發展的力量。

到2022年底，ARTalks網站累計瀏覽量超過300萬人次，並推出「身心靈快藝通」專欄，以輕鬆有趣的方式擴大大眾藝術參與，讓藝術討論的對話能從菁英深入到群眾。

2022年10月，台新藝術基金會與北師美術館合作，於「台新藝術獎」邁入二十週年之際，推出「NEXT—台新藝術獎20週年大展」，邀請三位台新藝術獎得主共同策展。為期2個半個月的展覽，除常設視覺影像、裝置作品外，亦透過直播、Podcast、論壇等多元方式，開放大眾免費參觀，包含25場演出、18場現場直播/Podcast、4場專屬導覽、3場專場活動、6場工作坊、4場論壇、1檔衛星展等。展場亦邀請重量級當代藝術家對談，獲得各界熱

烈迴響，讓大眾有機會再次瀏覽台新藝術獎20年來的作品回顧。台新藝術獎20週年大展期間，總參與人數逾14,000人次，podcast瀏覽量2,699次。此外，大展亦與線上串流平台「Gilo 紀實影音」合作雲端影展，線上觀影瀏覽數達40,187次，觀影人次8,830人。



社會影響力

- 連續20年舉辦台新藝術獎，推動ARTalks評論網站平台，為台灣當代藝術人才拓展能見度，及站上國際舞台的機會。
- 2022年基金會頒發「第20屆台新藝術獎」3大獎項得主、資助12組入圍藝術家展演及創作計畫、贊助3檔國內外藝術展演活動。同時因20屆一期一會的回顧，在頒獎典禮上播放20週年「榮耀時刻」及「來自國際委員的祝福」影片，透過直播觸及超過2萬人的觀看，啟動大眾對企業支持藝術的關注。
- 2022年10月於北師美術館舉辦「台新藝術獎20週年大展」，展覽為期2個半月，高達40組歷屆藝術獎得主響應參展及演出，而兼具台灣當代藝術展/演及文獻份量的「台新藝術獎20週年大展」，再度將台新企業支持台灣當代藝術的聲量與影響力提升至制高點。



[台新銀行文化藝術基金會官網](#)



[ARTalks 網址](#)



[第20屆台新藝術獎專網](#)



[台新藝術獎20週年大展專網](#)



[大展CF宣傳影片](#)

目錄

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

1. 永續策略

2. 永續治理

3. 氣候策略

4. 綠色營運

5. 永續金融

6. 智慧服務

7. 員工關懷

8. 社會共融

8.1 社會參與策略

8.2 社會參與專案

附錄

建構藝文推廣平台

專案緣起 / 內容說明

台新自 2006 年起即長期致力於大眾藝文推廣活動，十餘年來透過金控大樓藝術空間展覽、午間音樂會及員工藝文課程的舉辦，長期且持續地推廣各類優質藝術展演，投入台新的資源，為客戶、社區、員工打造親近藝術的場域。

關鍵投入 / 產出

藝文推廣平台	活動內容
金控大樓藝術空間展覽	2022 年因疫情影響，金控一樓大廳設置防疫通道，基金會在有限的空間之下，仍持續推出 4 檔展覽，包含鄧兆旻「人性研習」、2022 世界女藝匯流藝術《愛與希望》衛星展；此外，基金會以「永續」為題，邀請藝術家席時斌策畫《就從一件小事開始》個展，以及聲音藝術創作者李欣芄帶領《聽，能源在說話》工作坊。透過藝術創作，響應永續環保的倡議。
午間音樂會	「午間音樂會」於每隔週五中午邀請國內外知名音樂家演出各類型音樂，免費開放大眾觀賞，16 來已累計 372 場次。2022 年原定 25 場音樂會，因疫情影響數度暫停，直至下半年恢復，全年共執行 13 場演出，包含台北打擊樂團、茱蒂口琴團、徐崇育 & Soy La Ley 古巴爵士樂團等，仍受到觀眾的熱烈支持。
員工藝文課程	「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活動。2022 年 2-6 月因疫情暫停實體活動，改以提供雲門舞蹈教室線上律動課程；下半年疫情趨緩，進而規劃 6 檔 25 場活動，包含「光－臺灣文化的啟蒙與自覺」展覽、臺北表演藝術中心開幕季演出、大俠胡金銓紀錄片觀賞、以及台新藝術獎 20 週年大展等

社會影響力

- 基金會以「永續」為題，透過藝術創作，響應永續環保的倡議，吸引員工、客戶及社區民眾參與。
- 提供藝文展演空間，邀請國內外知名音樂家演出各類型音樂，並免費開放大眾觀賞，培養社會大眾音樂素養。
- 培養員工多元化藝文課程及活動

藝文贊助

專案緣起 / 內容說明

台新金控致力於豐富國人藝術視野、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，持續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。

關鍵投入 / 產出

年度	近 4 年贊助活動列表
2022	贊助《minä perhonen／皆川明 つづく》、《馬友友&凱瑟琳音樂會》、《兩廳院夏日爵士戶外派對》、《臺北表演藝術中心開幕季》、《張正傑親子音樂會》、《灣聲樂團》
2021	贊助《高美館：Tony Oursler 黑盒特展》、《龐畢度兒童藝術教育 913 行動藝術車計畫》、《兩廳院夏日爵士 ONLINE》
2020	贊助《兩廳院夏日爵士戶外派對》、《迪士尼小美人魚》動畫交響音樂會
2019	贊助《2019 馬林斯基劇院芭蕾舞交響樂－天鵝湖》、《太陽雨：1980 年代至今的東南亞當代藝術》

註：台新歷年藝文活動贊助列表，請詳官網：社會影響力－藝文贊助

社會影響力

- 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 2,690 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 2.65 億元，吸引逾 620 萬人次參與。

8.2.3 體育推動

體育贊助

專案緣起 / 內容說明

台新長期重視體育發展，目前贊助體育類別已涵蓋空手道、高爾夫球、籃球、路跑等多種項目。台新自 2005 年贊助空手道、2011 年贊助女子高爾夫選手至今，2017 年起台新更將贊助領域延伸至籃球、路跑項目，除 HBL 高中籃球聯賽以外，自 2018 年起連續多年冠名贊助台灣最大型的女性路跑賽事「台新女子路跑」，2020 年投入職業籃球隊，冠名贊助「福爾摩沙台新夢想家」。台新採取融入公益善循環的策略，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 (2016、2018 年認證效期為 2 年，2020 年開始認證效期為 3 年)。

關鍵投入 / 產出

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 2022 年底為南投縣青少年空手道隊籌募經費約新台幣 10,326 萬元。
女子高爾夫	台新自 2011 年起贊助女子高球選手，2022 年主要贊助選手包含曾雅妮、蔡佩穎、錢珮芸、陳之敏、劉嫻、黃亭瑄等，累計至 2022 年底共舉辦 11 屆慈善貴賓球敘、562 人次參與、募得逾新台幣 2,078 萬公益捐款。累計至 2022 年底已投入逾 17,000 萬元。
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，結合台新獨有生態圈產品 Richart life APP 打造籃球生態圈，累計至 2022 年底，台新在籃球運動的投入已超過新台幣 6,300 萬元。
路跑	台新自 2018 年起持續冠名贊助台灣最大型的女性路跑活動，現場吸引超過 2 萬人參加，同時也邀請台新志工陪同社團團體一起參與運動賽事，讓公益善循環得以不斷綿延。累計至 2022 年底，台新在路跑運動的投入已超過新台幣 3,100 萬元。

社會影響力

- 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。
- 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，協助南投空手道隊改善生活條件。
- 帶動孩童、女性等各類族群運動及觀賽風氣：舉辦 YBO 籃球營隊及女子路跑等，帶動運動風氣。

8.2.4 學術交流

產學合作計畫

專案緣起 / 內容說明

為協助培育優秀人才，增加企業競爭力，並藉由降低學用落差，讓學生畢業即就業，順利接軌業界。台新金控自 2011 年起，參與多所大學及技職院校產學合作計畫，提供學生校外專業技能之訓練及實習機會，協助累積職場實務經驗，並成功接軌就業。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 年起於台灣大學開立「金融服務業創新改善實務專題」課程；2017 年起與中山大學合作開辦「金融創新產業碩士專班」，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。

關鍵投入 / 產出

- 累計與 **80** 所大專院校簽訂產學合作計畫
- 與大專院校合計辦理 **22** 場各類說明會
- 累計招募 **540** 位社會新鮮人
- 累計招募 **490** 位實習生

社會影響力

- 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，協助累積職場實務經驗，並成功接軌就業。
- 安排台新主管授課，交流金融創新作法，培育企業所需之金融創新人才。
- 贊助校園商業競賽活動，提升雇主品牌形象。

目錄

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

1. 永續策略

2. 永續治理

3. 氣候策略

4. 綠色營運

5. 永續金融

6. 智慧服務

7. 員工關懷

8. 社會共融

8.1 社會參與策略

8.2 社會參與專案

附錄

8.2.5 青少年志願服務培力

台新青少年志工菁英獎 & 青少年志願服務推廣平台

專案緣起 / 內容說明

台灣青少年學子在注重學業成績的升學主義和大環境競爭壓力下，普遍缺乏獨立思考的能力與探索人生目標的動機。同時，社會資源多集中在成績表現優秀的學生，價值觀導向功利成就，導致課業成績表現不佳或經濟弱勢青少年易發生品格、家庭及社會問題。然而，台灣快速進入高齡化、少子化的社會結構，需要積極發展培育青年世代一起跨世代貢獻力量、改變現狀。

台新青少年基金會為台灣首創之國高中生志願服務公益平台，以培育青少年領袖人才、擴大社會參與、培育良善品格及公民素養為目的，每年持續舉辦「台新青少年志工菁英獎」，串聯教育界、政府、全國中等學校及公益社團等機構組織，鼓勵及表揚青少年積極參與志願服務，長期深耕至今已舉辦 22 屆。

關鍵投入 / 產出

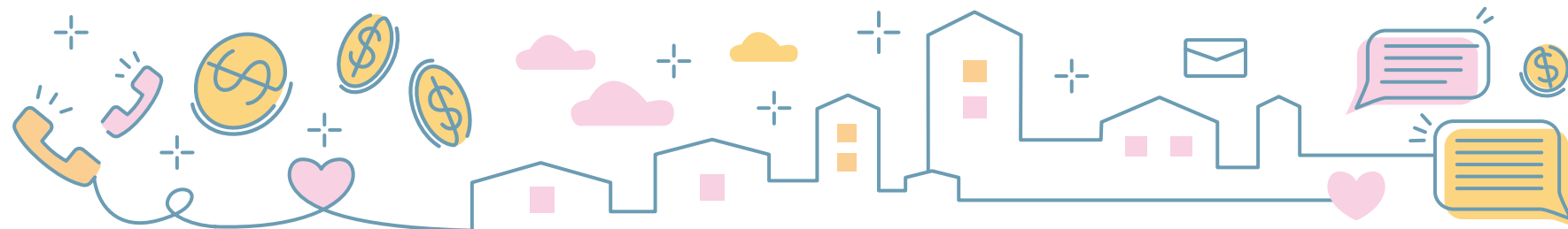
第 22 屆「台新青少年志工菁英獎」由賴副總統清德表揚 **30** 位傑出志工獎得主，典禮首度改以網路直播方式舉行，並依各獎項得主之指定，捐款予全國 **30** 個社福機構及 **3** 所學校，共計捐贈新台幣 55 萬元，支持青少年志工投入社福團體的關懷服務。

2022 年報名案件中服務內容與聯合國永續目標 SDGs 都有接軌，其中又以「SDG3 良好健康與福祉」(15%)、「SDG4 優質教育」(13%)、「SDG11 永續城市及社區」(11%) 三大類的服務方案為主，足見青少年的服務與時俱進，已逐漸與國際關注的議題接軌，為多元永續發展的願景，注入動能與活力。

社會影響力

- 連續舉辦 22 屆「台新青少年志工菁英獎」，至今鼓勵表揚逾 80,000 名從事志願服務的青少年。111 年度鼓勵近 2,000 多名青少年投入社會公益服務，持續擴散助人精神，深化台灣社會青年志願服務能量。
- 每年與中央（教育部及衛生福利部）及全台 22 縣市政府、1,100 多所中等學校及近 150 個社福單位合作，共同推廣青少年志願服務。
- 長期投入青少年志願服務的推廣獎勵，各中等學校師長及服務性社團推崇「台新青少年志工菁英獎」為推動志願服務重要指標與最高榮譽。
- 每年邀請主管機關長官、教育界先進、服務學習領域之公益團體、社會福利相關之媒體等各界參與獎項評審團及培力活動策畫，匯聚長期關注青少年教育、服務學習的專家、學者及組織領導人，齊心推動台灣青少年的志願服務風氣、提升青年世代的素養與軟實力。

第 22 屆「台新青少年志工菁英獎」活動亮點

[線上表揚典禮](#)[30 位得獎者
服務心得分享](#)[獎項名錄
活動手冊](#)[年度服務影片 - 「你
可以定義你要成為什
麼樣子的人」 陳廷](#)

目錄

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

1. 永續策略

2. 永續治理

3. 氣候策略

4. 綠色營運

5. 永續金融

6. 智慧服務

7. 員工關懷

8. 社會共融

附錄

GRI 準則索引表

SASB 準則索引表

上市上櫃公司氣候相關資訊

上市公司編製與申報永續報告書
作業辦法

金控及各子公司溫室氣體盤查

獨立保證意見聲明書

會計師有限確信報告

確信標的資訊匯總表



附錄

GRI準則索引表	144
SASB準則索引表	147
上市上櫃公司氣候相關資訊	148
上市公司編製與申報永續報告書作業辦法	148
金控及各子公司溫室氣體盤查	148
獨立保證意見聲明書	149
會計師有限確信報告	150
確信標的資訊匯總表	151

目錄

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

1. 永續策略

2. 永續治理

3. 氣候策略

4. 綠色營運

5. 永續金融

6. 智慧服務

7. 員工關懷

8. 社會共融

附錄

GRI 準則索引表

SASB 準則索引表

上市上櫃公司氣候相關資訊

上市公司編製與申報永續報告書

作業辦法

金控及各子公司溫室氣體盤查

獨立保證意見聲明書

會計師有限確信報告

確信標的資訊匯總表

GRI 準則索引表

GRI 準則	揭露項目	對應章節	頁碼	補充說明
GRI 2：一般揭露 2021				
GRI 2：一般揭露 2021	2-1 組織詳細資訊	關於台新金控	007	
	2-2 組織永續報導中包含的實體	關於本報告書	004	
	2-3 報導期間、頻率及聯絡人	關於本報告書	004	
	2-4 資訊重編	關於本報告書	004	
	2-5 外部保證 / 確信	關於本報告書 附錄	004 149 150	
	2-6 活動、價值鏈和其他商業關係	關於台新金控 2.5 供應商永續管理	007 058	
	2-7 員工	7.1.2 多元任用	110	
	2-8 非員工的工作者	7.1.2 多元任用	110	
	2-9 治理結構及組成	2.1.1 公司治理架構 2.1.2 董事會組成及運作	035	
	2-10 最高治理單位的提名與遴選	2.1.2 董事會組成及運作	035	
	2-11 最高理單位的主席	2.1.2 董事會組成及運作	035	
	2-12 最高治理單位於監督衝擊管理的角色	1.3.1 永續推動架構	029	
	2-13 衝擊管理的負責人	1.3.1 永續推動架構	029	
	2-14 最高治理單位於永續報導的角色	關於本報告書 1.2.1 重大性主題鑑別	004 017	
	2-15 利益衝突	2.1.2 董事會組成及運作	035	有關董事成員於其他公司董事會之任職、與供應商或其他利害關係人的交叉持股狀況、具控制力之股東存在、利害關係群體及其關係、交易和未清餘額，詳見本公司年報
	2-16 溝通關鍵重大事件	1.2.4 利害關係人關注事件回應	028	
	2-17 最高治理單位的群體智識	2.1.2 董事會組成及運作	035	

GRI 準則	揭露項目	對應章節	頁碼	補充說明
GRI 2：一般揭露 2021				
GRI 2：一般揭露 2021	2-18 最高治理單位的績效評估	2.1.2 董事會組成及運作	035	
	2-19 薪酬政策	2.1.3 高階經理人薪酬政策	038	關於最高治理單位及高階管理階層的薪酬政策與薪酬決定流程，詳見本公司年報
	2-20 組織永續報導中包含的實體	關於本報告書	004	
	2-21 年度總薪酬比率	2.1.3 高階經理人薪酬政策	038	
				2022 年度本公司薪酬最高個人之年度總薪酬相較於其他員工年度總薪酬之中位數的比例為 28.9：1
				2022 年度本公司薪酬最高個人之年度總薪酬增加之百分比與其他員工當年度總薪酬之中位數增加百分比的比例為 -15%：0.4%
	2-22 永續發展政策的聲明	董 / 總的話 1.1 永續策略主軸	005 006 016	
	2-23 政策承諾	2.1.4 誠信經營方針與落實	038	
	2-24 納入政策承諾	2.1.4 誠信經營方針與落實	038	
	2-25 補救負面衝擊的程序	2.1.4 誠信經營方針與落實 7.5 人權及性別平等	038 127	
	2-26 尋求建議和提出疑慮的機制	2.1.6 資訊揭露透明	041	
	2-27 治理結構及組成	2.2.4 法令遵循風險管理	049	
	2-28 公協會的會員資格	2.1.5 公協會參與	041	
	2-29 利害關係人議合方針	1.2.3 利害關係人鑑別與溝通	026	
	2-30 團體協約		-	台新金控及子公司皆無工會，故未與員工簽訂團體協約

目錄

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

1. 永續策略

2. 永續治理

3. 氣候策略

4. 綠色營運

5. 永續金融

6. 智慧服務

7. 員工關懷

8. 社會共融

附錄

GRI 準則索引表

SASB 準則索引表

上市上櫃公司氣候相關資訊

上市公司編製與申報永續報告書

作業辦法

金控及各子公司溫室氣體盤查

獨立保證意見聲明書

會計師有限確信報告

確信標的資訊匯總表

GRI 準則索引表

GRI 準則	揭露項目	對應章節	頁碼	補充說明
GRI 3：重大主題 2021				
GRI 3：重大主題 2021	3-1 決定重大主題的流程	1.2.1 重大性主題鑑別	017	
	3-2 重大主題列表	1.2.1 重大性主題鑑別	017	
	3-3 重大主題管理	1.2.1 重大性主題鑑別	017	關於 d. 描述管理重大主題以及相關衝擊所採取之行動、e. 報導關於追蹤所採取之行動有效性的資訊、f. 描述與利害關係人的議合如何影響採取之行動，以及如何說明行動是否有效，於本章節提供列表，索引至各重大主題對應之章節
重大主題：鑑別結果為高度、中度重大性之主題及其對應之 GRI 準則				
公司治理與誠信經營				
管理方針		2.1 公司治理與誠信經營	035	
GRI 201：經濟績效 2016	201-1 組織所產生及分配的直接經濟價值	營運績效	008	
	201-4 自政府取得之財務補助		-	無接受政府補助
GRI 205：反貪腐 2016	205-1 已進行貪腐風險評估的營運據點	2.1.4 誠信經營方針與落實	038	
	205-2 有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練	2.1.4 誠信經營方針與落實	038	
	205-3 已確認的貪腐事件及採取的行動		-	報告年度未發生貪腐事件
GRI 206：反競爭行為 2016	206-1 反競爭行為、反托拉斯和壟斷行為的法律行動		-	報告年度未發生反競爭行為相關事件
GRI 415：公共政策 2016	415-1 政治捐獻		-	本公司營運上採政治中立，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
金融科技 / 數位創新				
管理方針		6.1 金融科技與數位創新	091	
GRI 203：間接經濟衝擊 2016	203-1 基礎設施的投資與支援服務的發展及衝擊	6.4.2 金融包容產品與服務	102	
	203-2 顯著的間接經濟衝擊	6.1 金融科技與數位創新	091	

GRI 準則	揭露項目	對應章節	頁碼	補充說明
金融科技 / 數位創新				
管理方針	5.1 永續金融政策與行動	079		
	5.2 責任授信	083		
	5.3 專案融資	087		
	5.4 責任投資	087		
	5.5 資產管理	089		
	5.6 永續保險	089		
營運持續性及科技風險管理				
管理方針	2.3 營運持續性及科技風險管理	051		
氣候變遷策略				
管理方針	3.1 淨零排放目標	064		
	3.2 氣候相關財務揭露	068		
GRI 201：經濟績效 2016	201-2 氣候變遷所產生的財務影響及其它風險與機會	3.2 氣候相關財務揭露	068	
薪酬福利及員工照顧				
管理方針		7.2 薪酬福利及員工照顧	115	
GRI 201：經濟績效 2016	201-3 定義福利計劃義務与其它退休計畫	7.2.1 薪酬政策	115	
GRI 401：勞雇關係 2016	401-1 新進員工和離職員工	7.1.1 招募管道與方式 7.2.2 績效管理	109 116	
	401-2 提供給全職員工的福利	7.2.3 員工福利及照顧	118	
	401-3 育嬰假	7.2.3 員工福利及照顧	118	
GRI 404：訓練與教育 2016	404-3 定期接受績效及職業發展檢核的員工百分比	7.2.2 績效管理	116	
GRI 405：員工多元化與平等機會 2016	405-2 女性對男性基本薪資與薪酬的比率	7.2.1 薪酬政策	115	

目錄

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

1. 永續策略

2. 永續治理

3. 氣候策略

4. 綠色營運

5. 永續金融

6. 智慧服務

7. 員工關懷

8. 社會共融

附錄

GRI 準則索引表

SASB 準則索引表

上市上櫃公司氣候相關資訊

上市公司編製與申報永續報告書

作業辦法

金控及各子公司溫室氣體盤查

獨立保證意見聲明書

會計師有限確信報告

確信標的資訊匯總表

GRI 準則索引表

GRI 準則	揭露項目		對應章節	頁碼	補充說明
人才招募與培育					
管理方針			7.1 人才招募及培育	109	
GRI 401：勞雇關係 2016	401-1 新進員工和離職員工	7.1.1 招募管道與方式	109		
		7.2.2 績效管理	116		
GRI 404：訓練與教育 2016	404-1 每名員工每年接受訓練的平均時數	7.1.3 人才培育	111		
	404-2 提升員工職能及過渡協助方案	7.1.3 人才培育	111		
GRI 405：員工多元化與平等機會 2016	405-1 治理單位與員工的多元化	2.1.2 董事會組成及運作	035		
		7.1.2 多元任用	110		
綠色營運管理					
管理方針			4.1 環境管理架構 4.2 節能減碳	071	
GRI 302：能源 2016	302-1 組織內部的能源消耗量	4.2.2 績效與成果	073		
	302-2 組織外部的能源消耗量	4.2.2 績效與成果	073		
	302-3 能源密集度	4.2.2 績效與成果	073		
	302-4 減少能源消耗	4.2.2 績效與成果	073		
	302-5 降低產品和服務的能源需求	4.2.2 績效與成果	073		
GRI 305：排放 2016	305-1 直接（範疇一）溫室氣體排放	4.2.2 績效與成果	073		
	305-2 能源間接（範疇二）溫室氣體排放	4.2.2 績效與成果	073		
	305-3 其它間接（範疇三）溫室氣體排放	4.2.2 績效與成果	073		
	305-4 溫室氣體排放強度	4.2.2 績效與成果	073		
	305-5 溫室氣體排放減量	4.2.2 績效與成果	073		
	305-6 臭氧層破壞物質（ODS）的排放	-	-	-	台新屬金融業，溫室氣體排放僅有 CO2, SF6, HFCs，故無臭氧層破壞物質（ODS）、
	305-7 氮氧化物（NOx）、硫氧化物（SOx），及其它顯著的氣體排放	-	-	-	氮氧化物（NOx）、硫氧化物（SOx）等相關排放。

GRI 準則	揭露項目	對應章節	頁碼	補充說明
資訊及交易安全				
管理方針		2.4 資訊及交易安全	055	
風險管理及內部控制				
管理方針		2.2 風險管理及內部控制	042	
客戶關係管理				
管理方針		6.2 客戶關係管理與消費者保護	095	
GRI 417：行銷與標示 2016	417-1 產品和服務資訊與標示的要求	6.2.1 公平待客	095	
	417-2 未遵循產品與服務之資訊與標示相關法規的事件	6.2.1 公平待客	095	
	417-3 未遵循行銷傳播相關法規的事件	6.2.1 公平待客	095	
隱私保護				
管理方針		6.3 隱私保護	100	
GRI 418：客戶隱私 2016	418-1 經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	6.3.3 個資保護申訴	101	
人權及性別平等				
管理方針		7.5 人權及性別平等	127	
GRI 406：不歧視 2016	406-1 歧視事件以及組織採取的改善行動	7.5.1 人權政策與承諾	127	
GRI 407：結社自由與團體協商 2017	407-1 可能面臨結社自由及團體協商風險的營運據點或供應商	2.5.2 供應商風險評估	059	
		7.5.2 人權風險評估	128	
GRI 408：童工 2016	408-1 營運據點和供應商使用童工之重大風險	2.5.2 供應商風險評估	059	
		7.5.2 人權風險評估	128	
GRI 409：強迫或強制勞動 2016	409-1 具強迫或強制勞動事件重大風險的營運據點和供應商	2.5.2 供應商風險評估	059	
		7.5.2 人權風險評估	128	

目錄

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

1. 永續策略

2. 永續治理

3. 氣候策略

4. 綠色營運

5. 永續金融

6. 智慧服務

7. 員工關懷

8. 社會共融

附錄

GRI 準則索引表

SASB 準則索引表

上市上櫃公司氣候相關資訊

上市公司編製與申報永續報告書

作業辦法

金控及各子公司溫室氣體盤查

獨立保證意見聲明書

會計師有限確信報告

確信標的資訊匯總表

GRI 準則索引表

GRI 準則	揭露項目	對應章節	頁碼	補充說明
職場安全與健康				
管理方針		7.3 職場安全與健康	121	
GRI 403： 職業安全衛生 2018	403-1 職業安全衛生管理系統	7.3.1 職場安全衛生管理架構	121	
	403-2 危害辨識、風險評估及事故調查	7.3.2 職場安全衛生風險	121	
	403-3 職業健康服務	7.3 職場安全與健康	121	
	403-4 有關職業安全衛生之工作者參與、諮詢與溝通	7.3 職場安全與健康	121	
	403-5 有關職業安全衛生之工作者訓練	7.3.2 職場安全衛生風險	121	
	403-6 工作者健康促進	7.3.2 職場安全衛生風險	121	
	403-7 預防和減緩與業務關係直接相關聯之職業安全衛生的衝擊	7.3 職場安全與健康	121	
	403-8 職業安全衛生管理系統所涵蓋之工作者	7.3.1 職場安全衛生管理架構	121	
	403-9 職業傷害	7.3.2 職場安全衛生風險	121	
	403-10 職業病	7.3.2 職場安全衛生風險	121	
金融包容性				
管理方針		6.4 金融包容性	102	
GRI 203： 間接經濟衝擊 2016	203-1 基礎設施的投資與支援服務的發展及衝擊	6.4 金融包容性	102	
	203-2 顯著的間接經濟衝擊	6.4 金融包容性	102	
一般主題：鑑別結果為一般之主題及其對應之 GRI 準則				
防制洗錢與打擊資恐				
管理方針		2.6 防治洗錢及打擊資恐	061	
在地關懷				
管理方針		8.1 社會參與策略	132	
		8.2 社會參與專案	137	
勞資關係維護				
管理方針		7.4 勞資關係維護	126	
GRI 402： 勞資關係 2016	402-1 關於營運變化的最短預告期		-	依據勞動基準法第 16 條第 1 項相關規定
供應商永續管理				
管理方針		2.5 供應商永續管理	058	
GRI 308： 供應商環境評估 2016	308-1 使用環境標準篩選新供應商	2.5.1 供應商管理規範	058	
	308-2 供應鏈中負面的環境衝擊以及所採取的行動	2.5.2 供應商風險評估	059	

GRI 準則	揭露項目	對應章節	頁碼	補充說明
GRI 414： 供應商社會評估 2016	414-1 使用社會標準篩選新供應商	2.5.1 供應商管理規範	058	
	414-2 供應鏈中負面的社會衝擊以及所採取的行動	2.5.2 供應商風險評估	059	

SASB 準則索引表

主題	會計指標	指標編碼	對應章節	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	2.4.2 資安宣導及資安事件處理 6.3.3 個資保護申訴	057 101
	描述鑑別與管理資安風險的方法	FN-CB-230a.2	2.4.1 資訊安全管理架構	055
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	6.4.2 金融包容產品與服務	102
	促進小型企業和社區發展計畫的非應計貸款數量與逾期金額	FN-CB-240a.2	6.4.2 金融包容產品與服務	102
	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	6.4.2 金融包容產品與服務	102
	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	6.4.3 其他非財務型支持	107
ESG 因子 納入信用分析	按產業別評估之商業風險	FN-CB-410a.1	台新銀行 2022 年年報四十、金融機構其他揭露事項 (二) 信用風險集中情形	280
	描述將 ESG 因子整合納入信用分析的方法	FN-CB-410a.2	5.2 責任授信	083
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	無此情事	-
	描述舉報政策與程序	FN-CB-510a.2	2.2.4 法令遵循風險管理	049
系統風險管理	以類別區分的全球系統重要性銀行指數 (G-SIB) 評分	FN-CB-550a.1	台新銀行非屬 G-SIB，不適用於此指標	-
	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	2.2.1 風險管理架構	042

目錄

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

1. 永續策略

2. 永續治理

3. 氣候策略

4. 綠色營運

5. 永續金融

6. 智慧服務

7. 員工關懷

8. 社會共融

附錄

GRI 準則索引表

SASB 準則索引表

上市上櫃公司氣候相關資訊

上市公司編製與申報永續報告書

作業辦法

金控及各子公司溫室氣體盤查

獨立保證意見聲明書

會計師有限確信報告

確信標的資訊匯總表

上市上櫃公司氣候相關資訊

編號	指標	對應本報告書章節	頁碼	對應 2022 年台新金控 TCFD 報告書章節	頁碼
1	敘明董事會與管理階層對於氣候相關風險與機會之監督及治理	3.2 氣候相關財務揭露	068	1.1 氣候治理架構 1.2 董事會與管理階層職責	005 007
2	敘明所辨識之氣候風險與機會如何影響企業之業務、策略及財務（短期、中期、長期）	3.2 氣候相關財務揭露	068	2.1 氣候相關風險與機會 2.2 氣候策略與行動	008 011
3	敘明極端氣候事件及轉型行動對財務之影響	3.2 氣候相關財務揭露	068	2.1 氣候相關風險與機會	008
4	敘明氣候風險之辨識、評估及管理流程如何整合於整體風險管理制度	3.2 氣候相關財務揭露	068	3.1 氣候風險管理架構 3.2 氣候風險管理內容	027 030
5	若使用情境分析評估面對氣候變遷風險之韌性，應說明所使用之情境、參數、假設、分析因子及主要財務影響	3.2 氣候相關財務揭露	068	2.3 氣候變遷情境分析與韌性評估	017
6	若有因應管理氣候相關風險之轉型計畫，說明該計畫內容，及用於辨識及管理實體風險及轉型風險之指標與目標	3.1 淨零排放目標 3.2 氣候相關財務揭露	064 068	3.2 氣候風險管理內容 4.1 SBT 科學基礎減量目標與達成狀況 4.2 自身營運環境永續相關數據 4.3 金融業務淨零排放相關數據	030 035 036 039
7	若使用內部碳定價作為規劃工具，應說明價格制定基礎	4.2 節能減碳	071	2.2 氣候策略與行動	011
8	若有設定氣候相關目標，應說明所涵蓋之活動、溫室氣體排放範疇、規劃期程，每年達成進度等資訊；若使用碳抵換或再生能源憑證 (RECs) 以達成相關目標，應說明所抵換之減碳額度來源及數量或再生能源憑證 (RECs) 數量	3.1 淨零排放目標 4.2 節能減碳	064 071	4.1 SBT 科學基礎減量目標與達成狀況 4.2 自身營運環境永續相關數據 4.3 金融業務淨零排放相關數據	035 036 039
9	溫室氣體盤查及確信情形	4.1 環境管理架構 4.2 節能減碳	071 071	4.2 自身營運環境永續相關數據	035

上市公司編製與申報永續報告書作業辦法

編號	指標	對應本報告書章節	頁碼
永續揭露指標—金融保險業			
1	資訊外洩事件數量、與個資相關的資訊外洩事件占比、因資訊外洩事件而受影響的顧客數	2.4.2 資安宣導及資安事件處理 6.3.3 個資保護申訴	057 101
2	對促進小型企業及社區發展的貸放件數及貸放餘額	6.4.2 金融包容產品與服務	102
3	對缺少銀行服務之弱勢族群提供金融教育之參與人數	6.4.3 其他非財務型支持	107
4	各經營業務為創造環境效益或社會效益所設計之產品與服務	5.2 責任授信 5.3 專案融資 5.4 責任投資 5.5 資產管理 5.6 永續保險 6.4.2 金融包容產品與服務	083 087 087 089 089 102

金控及各子公司溫室氣體盤查

公司別	範疇一排放量 (tCO ₂ e)	範疇二市場基礎排放量 (tCO ₂ e)
台新金控	0	58
台新銀行	1,314	17,046
台新人壽	13	1,758
台新證券	78	922
台新投信	0	140
台新投顧	0	72
台新資產管理	13	19
台新創投	0	16
合計	1,418	20,031

註 1：本表涵蓋台新金控，台新銀行（共 105 個據點與 5 個海外據點），以及台新證券、台新資產管理、台新投信、台新創投、台新投顧、台新人壽共 37 個子公司據點。

註 2：查證作業遵循原則：ISO 14064-1:2018、ISO 14064-3:2006

註 3：2022 年溫室氣體查證之保證等級，範疇一及範疇二為合理保證等級

目錄

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

1. 永續策略

2. 永續治理

3. 氣候策略

4. 綠色營運

5. 永續金融

6. 智慧服務

7. 員工關懷

8. 社會共融

附錄

GRI 準則索引表

SASB 準則索引表

上市上櫃公司氣候相關資訊

上市公司編製與申報永續報告書

作業辦法

金控及各子公司溫室氣體盤查

獨立保證意見聲明書

會計師有限確信報告

確信標的資訊匯總表

獨立保證意見聲明書



獨立保證意見聲明書

台新金控 2022 年企業永續報告書

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 2022 年企業永續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 2022 年企業永續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責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成之結論，因此審查範圍乃基於並侷限在這些提供的資訊內容之內，英國標準協會認為這些資訊內容都是完整且準確的。

對於這份獨立保證意見聲明書所載內容或相關事項之任何疑問，請向台新金控一併回覆。

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 2022 年企業永續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，以及特定永續性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 2022 年企業永續報告書內容，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的環境、社會及治理等績效資訊是被正確無誤地呈現，報告書所揭露之永續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，表明其符合 AA1000 保證標準 V3 的報告方法與自我聲明依據 GRI 永續性報導準則係屬公允的。

查證方法

為了收集與作成結論有關的證據，我們執行了以下工作：

- 對來自外部團體的議題相關於台新金控政策進行訪談，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 1 個外部利害關係人(團體)
- 訪談 20 位與永續性管理、報告書編製及資訊提供有關的員工
- 審查重大性評估流程
- 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原度與成熟度
- 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宣告
- 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
- 比對財務數據與會計稽核的財務報告數據之一致性
- 審查報告書中所作宣告的支持性證據
- 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、永續性績效資訊與 GRI 永續性報導準則的詳細審查結果如下：

包容性

2022 年報告書反映出台新金控已持續尋求利害關係人之參與，並建立重大永續主題，以發展及達成對永續具有責任且策略性的回應。報告書中已公正地報告與揭露環境、社會及治理的訊息，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永續作為，亦於組織階層落實展開。

重大性

台新金控公布對組織及其利害關係人之評估、決策、行動和績效會產生實質性影響與衝擊之重大主題。永續性資訊揭露使利害關係人得以對公司之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評估流程與重大性議題。

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。

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。台新金控已經建立監督、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

基於本聲明書所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 2022 年企業永續報告書揭露之數據與資訊是可信賴的。

GRI 永續性報導準則

台新金控提供依據 GRI 永續性報導準則 2021 之自我宣告，並對每個涵蓋其行業準則和具相關性的主題準則(包含適用的經濟、環境與社會資訊的揭露項目)之重大主題，其揭露項目依據全部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 永續性報導準則的永續發展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

這份永續報告書所屬責任，如同責任信中所宣稱，為台新金控負責人所有。我們的責任為基於所描述之範圍與方法，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、環境及社會等管理標準的訓練，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。

For and on behalf of BSI:



AA1000
Licensed Report
000-4/V3-N9GL3

Statement No: SRA-TW-2022036
2023-05-22

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.

Peter Pu, Managing Director BSI Taiwan

...making excellence a habit.™

目錄

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

1. 永續策略

2. 永續治理

3. 氣候策略

4. 綠色營運

5. 永續金融

6. 智慧服務

7. 員工關懷

8. 社會共融

附錄

GRI 準則索引表

SASB 準則索引表

上市上櫃公司氣候相關資訊

上市公司編製與申報永續報告書

作業辦法

金控及各子公司溫室氣體盤查

獨立保證意見聲明書

會計師有限確信報告

確信標的資訊匯總表

會計師有限確信報告



安侯建業聯合會計師事務所
KPMG

台北市110615信義路5段7號68樓(台北101大樓)
68F., TAIPEI 101 TOWER, No. 7, Sec. 5,
Xinyi Road, Taipei City 110615, Taiwan (R.O.C.)

電話 Tel + 886 2 8101 6666
傳真 Fax + 886 2 8101 6667
網址 Web kpmg.com/tw

會計師有限確信報告

台新金融控股股份有限公司 公鑒：

本會計師接受台新金融控股股份有限公司（以下簡稱「台新金控」）之委託，對台新金控民國一一一年度（2022年度）永續報告書（以下簡稱「報告書」）中所揭露之特定績效指標（以下簡稱「確信標的資訊」）執行有限確信程序並出具報告。

確信標的資訊與報導基準

台新金控依據「上市公司編製與申報永續報告書作業辦法」（以下簡稱「作業辦法」）第四條所規定之金融保險業應加強揭露永續指標、永續會計準則委員會(SASB)發布之「商業銀行產業指引」及全球永續性標準理事會(Global Sustainability Standards Board,「GSSB」)發布之GRI永續性報導準則(GRI Standards)所揭露之特定績效指標資訊及其報導基準詳列於台新金控2022年度永續報告書之「確信標的資訊匯總表」。

公司之責任

台新金控應設定其永續績效和報導目標，包括辨識利害關係人及重大性議題，並依前述報導基準編製及允當表達民國一一一年度（2022年度）報告書內所涵蓋之確信標的資訊，且負責建立及維持與報告書編製有關之必要內部控制，以確保報告書所報導之特定績效指標未存有導因於舞弊或錯誤之重大不實表達。

會計師之責任

本會計師依據財團法人會計研究發展基金會（以下簡稱「基金會」）所發布之確信準則3000號「非屬歷史性財務資訊查核或核閱之確信案件」及國際審計與確信準則委員會(International Auditing and Assurance Standards Board)所發佈之國際確信業務準則第3000號—歷史性財務資訊之查核或核閱以外之確信業務(International Standard on Assurance Engagements (ISAE) 3000: Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information)規劃並執行工作，以對第二段所述之確信標的資訊是否存在重大不實表達出具有限確信報告。另，本會計師執行有限確信時，對與有限確信相關之內部控制取得必要之瞭解，以設計當時情況下適當之有限確信程序，惟其目的並非對台新金控民國一一一年度（2022年度）永續報告書之相關內部控制設計或執行之有效性提供任何確信。

獨立性及品質管理規範

本會計師及所隸屬會計師事務所已遵循會計師職業道德規範中有關獨立性及其他道德規範之規定，該規範之基本原則為正直、公正客觀、專業能力及專業上應有之注意、保密及專業行

~ 1 ~

KPMG is a Taiwan partnership and a member firm of the KPMG global organization of independent member firms affiliated with KPMG International Limited, a private English company limited by guarantee.



為。此外，本會計師所隸屬會計師事務所遵循品質管理準則，維持完備之品質管理制度，包含與道德職業道德規範、專業準則及所適用法令相關之書面政策及程序。

所執行程序之彙總說明

本會計師係針對第二段所述之確信標的資訊執行有限確信工作，主要執行之確信程序包括：

- 取得台新金控民國一一一年度（2022年度）報告書，並閱讀其內容；
- 訪談台新金控管理階層及相關員工，以瞭解用以蒐集及產出確信標的資訊之相關作業流程與資訊系統；
- 基於對上述事項所取得之瞭解，就報告書揭露之特定資訊執行分析性程序，或於必要時檢視核對相關文件，以獲取足夠及適切之有限確信證據。

上述確信程序係基於本會計師之專業判斷，包括辨識確信標的資訊可能存有重大錯誤或不實表達之範圍並評估其潛在風險，設計足夠且適切之確信程序暨評估確信標的資訊之表達。本會計師相信此項確信工作可對本確信報告之結論提供合理之依據。惟本會計師對於有限確信案件風險之瞭解及考量低於對合理確信案件者，所執行程序之性質及時間與適用於合理確信案件者不同，其範圍亦較小，因此有限確信案件中取得之確信程度明顯低於合理確信案件中取得者。

先天限制

台新金控民國一一一年度（2022年度）報告書內容涵蓋非財務資訊，對於該等資訊之揭露內容可能涉及台新金控管理階層之重大判斷、假設與解釋，故不同利害關係人可能對於該等資訊有不同之解讀。

結論

依據所執行之程序及所獲取之證據，本會計師並未發現第二段所述確信標的資訊有未依適用之報導基準編製而須作重大修正之情事。

其他事項

台新金控網站之維護係台新金控管理階層之責任，對於本確信報告於台新金控網站公告後任何確信標的資訊或適用基準之變更，本會計師將不負就該等資訊重新執行確信工作之責任。

安侯建業聯合會計師事務所

會計師：吳政諤

事務所地址：台北市信義路五段七號六十八樓
民國一一二年六月十九日

~1-1~

目錄

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

1. 永續策略

2. 永續治理

3. 氣候策略

4. 綠色營運

5. 永續金融

6. 智慧服務

7. 員工關懷

8. 社會共融

附錄

GRI 準則索引表

SASB 準則索引表

上市上櫃公司氣候相關資訊

上市公司編製與申報永續報告書

作業辦法

金控及各子公司溫室氣體盤查

獨立保證意見聲明書

會計師有限確信報告

確信標的資訊匯總表

確信標的資訊匯總表

編號	報告書 對應章節	頁碼	確信標的資訊	報導基準	作業辦法 /SASB/ GRI Standards
1	2.4.2 資安宣導 及資安事件 處理	057	<ul style="list-style-type: none">台新金控訂定《台新金控資訊安全事件管理要點》，建立資安事件通報與應變處理流程，由本公司及所屬子公司考量各自資訊安全事件影響之範圍及嚴重程度，進行事件分析與判斷，如發生重大資安事件將通報範圍相關權責主管及金控資安長辦公室，並依其資安事件處理程序進行事件控制、根因確認及矯正、恢復服務、檢討及改善，以降低危害及損失。2022 年違反資安情形： 違反資安或其他網路安全事件數：0 資料洩漏件數：0 與個資相關資訊外洩事件占比：0% 因公司資料洩漏被影響的客戶與員工數：0 與資安或網路安全相關事件之罰款金額：0	台新資訊安全違規狀況統計數據	FN-CB-230a.1 作業辦法附表一之三編號一 資訊外洩事件數量、與個資相關的 資訊外洩事件占比、因資訊外 洩事件而受影響的顧客數。
	6.3.3 個資保護 申訴	101	<ul style="list-style-type: none">2022 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，最終歸責案件 2 件，2 件均為業務人員不當運用個資進行推廣，經說明處理後客戶已無其他異議，均已妥處。2022 年 1 月發生板南分行前行員與保全人員不當使用客戶個人資料案件，受影響客戶數為 1 人，已通報重大偶發事件並即時處理，不列入上表「歸責件數」計算。	台新客訴案件狀況統計數據	
2	6.4.2 金融包容 產品與服務	104	<ul style="list-style-type: none">中小企業貸款：融資戶數 15,969 戶、融資餘額 256,905,036 仟 註：中小企業定義係依照經濟部中小企業的定義，不包含海外分行及 OBU。 註：中小企業戶數及餘額，皆以歸戶後結果計算(意即同一個統一編號僅算一次)，且融資戶數及餘額不包含逾期放款(含催收款)。社區發展貸款：針對符合「都市危險及老舊建築物加速重建條例」，且取得重建計畫範圍內全體土地及合法建築物所有權人之同意辦理重建者，提供土地及建築融資」業務。危老重建融資戶數 80 戶、融資餘額 14,684,811 仟元。 註：危老重建戶數及餘額，皆以歸戶後結果計算(意即同一個統一編號僅算一次)，且融資戶數及餘額不包含逾期放款(含催收款)。	台新中小企業及社區發展貸款統計數據	FN-CB-240a.1 作業辦法附表一之三編號二 對促進小型企業及社區發展的貸 放件數及貸放餘額。
3	6.4.3 其他非 財務型支持	107	2022 年針對弱勢族群提供金融教育訓練 <ul style="list-style-type: none">兒童理財教育 / 理財營：<ul style="list-style-type: none">對象 - 國小生，場次：1 場，人數：19 人金融科技創新實驗室參訪：<ul style="list-style-type: none">對象 - 大學生、臺北青年職涯發展中心，場次：2 場，人數：75 人	台新針對弱勢族群提供金融教育訓練之統計數據	FN-CB-240a.3 作業辦法附表一之三編號三 對缺少銀行服務之弱勢族群提供 金融教育之參與人數。
4	5.2 責任授信	085	<ul style="list-style-type: none">綠色貸款 2022 年再生能源發電之貸款餘額 5,510 百萬元，占法人金融事業放款餘額比例 0.85%。永續連結貸款 2022 年授信條件與永續指標連結之貸款餘額 19,341 百萬元，占法人金融事業放款餘額比例 2.97%。	台新綠色貸款及永續連結貸款統計數據	業辦法附表一之三編號四 各經營業務為創造環境效益或社 會效益所設計之產品與服務。
	6.4.2 金融包容 產品與服務	103	<ul style="list-style-type: none">在地小農公益信用卡 台新銀行為支持台灣有機農業發展，2018 年與棉花田生機園地合作發行聯名卡。持卡人於店內消費，台新與棉花田將共同提撥千分之六的回饋金，作為相關基金會提供有機小農執行有機認證、有機轉型期的費用補助，以期提高有機小農數量，並透過消費者、企業、生產者的正循環，支持更多台灣有機農夫，遵從土地與季節生產農作物，創造更多好土地與食物，共謀台灣有機農業發展。2022 年流通卡數為 12,502 卡及捐贈金額為 333,348 元，發行至今累計已共同回饋近新台幣 260 萬元予基金會，持續邀請認同友善土地、重視公益價值的卡友加入。	台新公益信用卡統計數據	

目錄

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

永續亮點專案

永續獎項肯定

1. 永續策略

2. 永續治理

3. 氣候策略

4. 綠色營運

5. 永續金融

6. 智慧服務

7. 員工關懷

8. 社會共融

附錄

GRI 準則索引表

SASB 準則索引表

上市上櫃公司氣候相關資訊

上市公司編製與申報永續報告書

作業辦法

金控及各子公司溫室氣體盤查

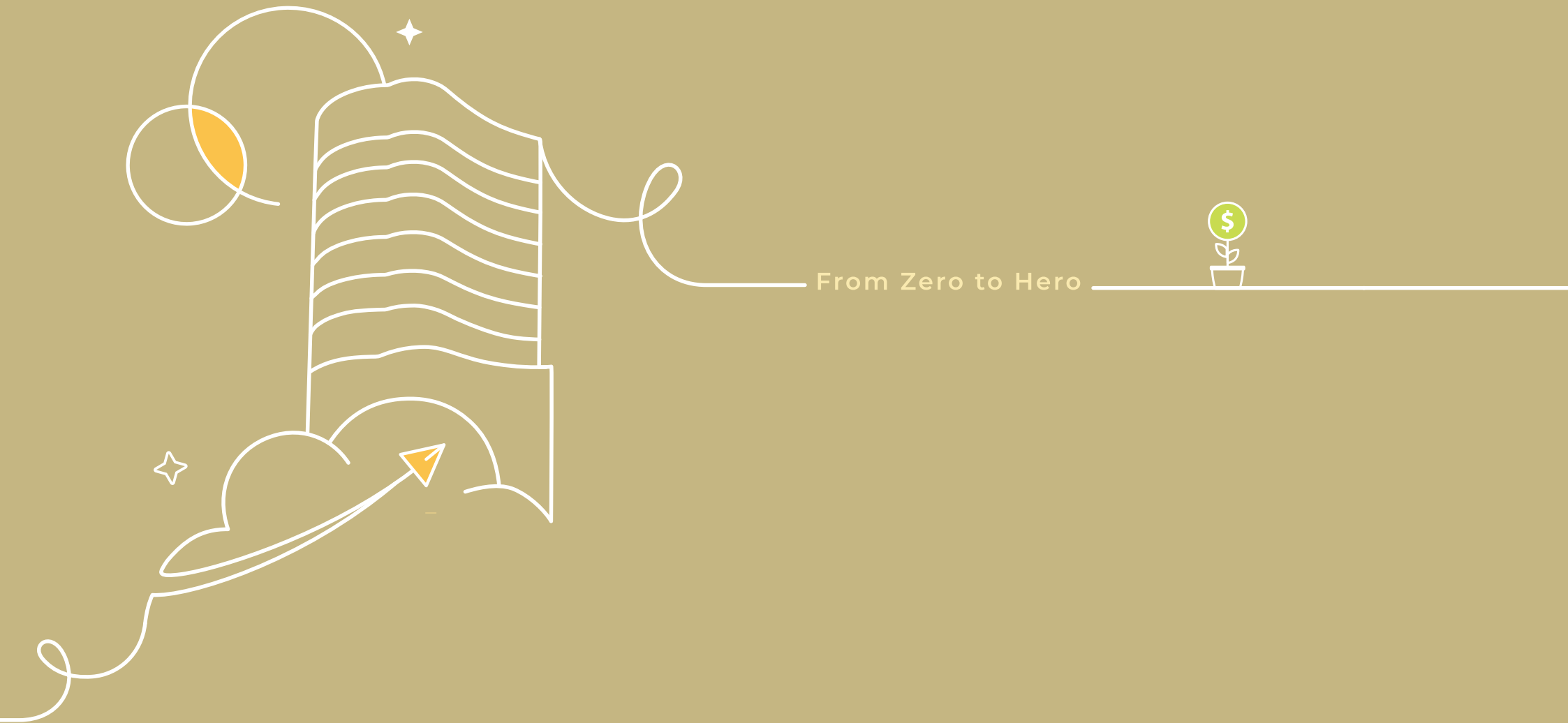
獨立保證意見聲明書

會計師有限確信報告

確信標的資訊匯總表

確信標的資訊匯總表

編號	報告書 對應章節	頁碼	確信標的資訊	報導基準	作業辦法 /SASB/ GRI Standards																																																																																										
5	7.1.1 招募管道與 方式	109	<div><div><div>● 正職新進員人員分佈</div><table><tr><th rowspan="3">地區別</th><th colspan="10">正職新進人數</th></tr><tr><th colspan="4">女</th><th colspan="4">男</th><th rowspan="2">總計</th><th rowspan="2">新進人數 占比 (%)</th><th rowspan="2">新進率 (%)</th></tr><tr><th><30 歲</th><th>31-50 歲</th><th>>51 歲</th><th>合計</th><th><30 歲</th><th>31-50 歲</th><th>>51 歲</th><th>合計</th></tr><tr><td>台灣</td><td>496</td><td>447</td><td>30</td><td>973</td><td>429</td><td>393</td><td>24</td><td>846</td><td>1,819</td><td>90.50</td><td>18.10</td></tr><tr><td>海外</td><td>49</td><td>41</td><td>3</td><td>93</td><td>48</td><td>49</td><td>0</td><td>97</td><td>190</td><td>9.50</td><td>1.90</td></tr><tr><td>總計</td><td>545</td><td>488</td><td>33</td><td>1,066</td><td>477</td><td>442</td><td>24</td><td>943</td><td>2,009</td><td>100.00</td><td>20.00</td></tr><tr><td>新進人數 占比 (%)</td><td>27.10</td><td>24.30</td><td>1.60</td><td>53.10</td><td>23.70</td><td>22.00</td><td>1.20</td><td>46.90</td><td>100.00</td><td></td><td></td></tr><tr><td>新進率 (%)</td><td>5.40</td><td>4.90</td><td>0.30</td><td>10.60</td><td>4.80</td><td>4.40</td><td>0.20</td><td>9.40</td><td>20.00</td><td></td><td></td></tr></table><div>註 1：2022 年度新進人數占年底在職人數 20.0%(男：9.4%/ 女：10.6%)，以年齡區間拆分，30 歲以下新進人數占 年底在職人數 10.2%，31-50 歲占 9.3%，51 歲以上約占 0.5%。 註 2：新進率 = 年度累計正職新進人數／2022 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，本表新進人數不含上述人員。新進率計算時，在職人員亦排除此類人員。</div></div></div>	地區別	正職新進人數										女				男				總計	新進人數 占比 (%)	新進率 (%)	<30 歲	31-50 歲	>51 歲	合計	<30 歲	31-50 歲	>51 歲	合計	台灣	496	447	30	973	429	393	24	846	1,819	90.50	18.10	海外	49	41	3	93	48	49	0	97	190	9.50	1.90	總計	545	488	33	1,066	477	442	24	943	2,009	100.00	20.00	新進人數 占比 (%)	27.10	24.30	1.60	53.10	23.70	22.00	1.20	46.90	100.00			新進率 (%)	5.40	4.90	0.30	10.60	4.80	4.40	0.20	9.40	20.00			台新新進人員統 計數據	GRI Standards 401-1 新進員工和離職員工
	地區別	正職新進人數																																																																																													
女					男				總計	新進人數 占比 (%)	新進率 (%)																																																																																				
<30 歲		31-50 歲	>51 歲	合計	<30 歲	31-50 歲	>51 歲	合計																																																																																							
台灣	496	447	30	973	429	393	24	846	1,819	90.50	18.10																																																																																				
海外	49	41	3	93	48	49	0	97	190	9.50	1.90																																																																																				
總計	545	488	33	1,066	477	442	24	943	2,009	100.00	20.00																																																																																				
新進人數 占比 (%)	27.10	24.30	1.60	53.10	23.70	22.00	1.20	46.90	100.00																																																																																						
新進率 (%)	5.40	4.90	0.30	10.60	4.80	4.40	0.20	9.40	20.00																																																																																						
7.2.2 績效管理	117	<div><div><div>● 正職離職人數一性別、年齡及職務分佈</div><table><tr><th rowspan="3">地區別</th><th colspan="10">正職離職人數</th></tr><tr><th colspan="4">女</th><th colspan="4">男</th><th rowspan="2">總計</th><th rowspan="2">離職率 (%)</th></tr><tr><th><30 歲</th><th>31-50 歲</th><th>>51 歲</th><th>合計</th><th><30 歲</th><th>31-50 歲</th><th>>51 歲</th><th>合計</th></tr><tr><td>台灣</td><td>271</td><td>323</td><td>16</td><td>610</td><td>186</td><td>284</td><td>14</td><td>484</td><td>1,094</td><td>10.9</td></tr><tr><td>海外</td><td>35</td><td>29</td><td>3</td><td>67</td><td>29</td><td>37</td><td>1</td><td>67</td><td>134</td><td>1.3</td></tr><tr><td>總計</td><td>306</td><td>352</td><td>19</td><td>677</td><td>215</td><td>321</td><td>15</td><td>551</td><td>1,228</td><td>12.2</td></tr><tr><td>離職率 (%)</td><td>3.0</td><td>3.5</td><td>0.2</td><td>6.7</td><td>2.1</td><td>3.2</td><td>0.1</td><td>5.5</td><td>12.2</td><td></td></tr></table><div>註 1：採 2022 年 1 月 1 日至 2022 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／2022 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，2022 年 12 月 31 日正 職在職人數為 10,040。</div></div></div>	地區別	正職離職人數										女				男				總計	離職率 (%)	<30 歲	31-50 歲	>51 歲	合計	<30 歲	31-50 歲	>51 歲	合計	台灣	271	323	16	610	186	284	14	484	1,094	10.9	海外	35	29	3	67	29	37	1	67	134	1.3	總計	306	352	19	677	215	321	15	551	1,228	12.2	離職率 (%)	3.0	3.5	0.2	6.7	2.1	3.2	0.1	5.5	12.2		台新離職人員統 計數據																			
地區別	正職離職人數																																																																																														
	女				男				總計	離職率 (%)																																																																																					
	<30 歲	31-50 歲	>51 歲	合計	<30 歲	31-50 歲	>51 歲	合計																																																																																							
台灣	271	323	16	610	186	284	14	484	1,094	10.9																																																																																					
海外	35	29	3	67	29	37	1	67	134	1.3																																																																																					
總計	306	352	19	677	215	321	15	551	1,228	12.2																																																																																					
離職率 (%)	3.0	3.5	0.2	6.7	2.1	3.2	0.1	5.5	12.2																																																																																						



台新金控

TEL 886-2-2326-8888 | ADD 台北市大安區仁愛路四段 118 號
WEBSITE www.taishinholdings.com.tw