



# 2023 永續報告書

SUSTAINABILITY REPORT

# 目錄

- 2 關於本報告書
- 3 董事長的話
- 4 總經理的話

## 關於台新金控

- 5 公司簡介
- 6 營運績效

## 永續亮點專案

- 10 Cover Story 1：氣候行動
- 11 Cover Story 2：金融共榮
- 12 Cover Story 3：永續賦能
- 13 永續獎項肯定

# 1

## 永續策略

- 15 1.1 永續策略主軸
- 18 1.2 重大主題鑑別與利害關係人溝通
- 29 1.3 永續推動架構與績效

# 2

## 永續治理

- 35 2.1 公司治理
- 39 2.2 誠信經營
- 44 2.3 風險管理及內部控制
- 51 2.4 資訊及交易安全
- 53 2.5 供應商永續管理

# 3

## 氣候策略

- 57 3.1 淨零排放目標
- 62 3.2 氣候相關財務揭露 (TCFD)

# 4

## 綠色營運

- 67 4.1 環境永續管理
- 68 4.2 節能減碳
- 71 4.3 廢棄物與水資源管理

# 5

## 永續金融

- 74 5.1 永續金融政策與行動
- 78 5.2 責任授信
- 82 5.3 專案融資
- 83 5.4 責任投資
- 85 5.5 資產管理
- 86 5.6 永續保險

# 6

## 智慧服務

- 88 6.1 金融科技與數位創新
- 93 6.2 客戶關係管理與消費者保護
- 98 6.3 隱私保護
- 100 6.4 金融包容性

# 7

## 員工關懷

- 106 7.1 人才招聘及培育
- 112 7.2 薪酬福利及員工照顧
- 118 7.3 職場安全與健康
- 123 7.4 勞資關係維護
- 124 7.5 人權及性別平等

# 8

## 社會共融

- 128 8.1 社會參與策略
- 132 8.2 社會參與專案

## 附錄

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

CONTENTS



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

本報告書為台新金融控股（股）公司（簡稱為「台新金控」或「台新」）2023年企業永續報告書（簡稱為本報告書），為台新金控第11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2023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董事會通過。

## 邊界與數據

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。

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2023年年報](#)。環境與社會面數據，則以金控及其上述子公司（含海外據點）為主要營運據點及揭露範圍。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。

## 意見回饋

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

## 編撰原則

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 2021）、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。

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2023年6月，下一本報告書發行時間預計為2025年6月。

## 查證及確信

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](#)。

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](#)。

企業永續專區



利害關係人專區







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

台新金控積極接軌國內外永續發展趨勢，以「認真永續 綠色生活」為主軸訂定永續發展目標，透過「氣候行動」、「金融共榮」、「永續賦能」三大關鍵議題，持續推動金融核心業務邁向永續、引領百業實踐氣候行動。2023年台新的永續表現續創佳績，道瓊永續指數（Dow Jones Sustainability Index, DJSI）評比連續六年入選「世界」、「新興市場」成分股雙榜的殊榮；在S&P Global的2024永續年鑑中，台新站上全球頂尖標竿，名列銀行產業別全球Top 1%最高榮譽，為臺灣在該產業唯一獲得此亮眼成就的金融機構。

### 氣候行動：號召工商界低碳轉型，致力於2050年淨零排放

2024年世界經濟論壇（WEF）全球風險報告（Global Risk Report）指出，極端天氣事件是未來十年全球面臨的最大風險。台新金控已將氣候風險納入「風險管理政策」，每年進行重大氣候相關風險與機會辨識、氣候風險情境分析，並依分析結果連結氣候策略、設定相應指標，包含金融業務投融资部位碳排放量、高碳排產業曝險與低碳經濟推動成效，以及自身營運包含節能減碳行動、能源使用及溫室氣體排放量等。

2023年台新金控董事會通過金控整合性之永續金融政策，積極管理環境、社會及治理相關風險，並將其納入交易決策考量，全力推動永續金融發展。具體而言，為實現2030年自身營運排放淨零、2050年包含投融资部位在內的全面淨零排放目標，台新訂定科學基礎減量目標（Science-based Target, SBT）並獲科學基礎目標倡議組織（SBTi）審核通過，同時積極推動範疇一至範疇三的減碳，包含逐步降低營運碳足跡，透過投融资與金融服務，參與、支持綠色金融及再生能源產業發展，不僅成為全臺首家達成電廠融資100%再生能源的銀行，更將於2030年全面汰除燃煤業、2040年全面汰除非常規油氣部位，落實投融资脫碳承諾。此外，台新亦參與臺灣碳權交易所首批碳權交易，為實現碳中和佈建碳權，也為臺灣碳交易機制的健全化盡一份心力。

有鑑於能源轉型是淨零的關鍵，且必須透過公私協力方能實現，2023年台新積極發揮永續影響力，主動號召工商界共同面對電力淨零的議題，攜手中華民國工商協進會舉辦「台新淨零電力高峰論壇」，邀集台、日能源業者及專家，就電力業轉型挑戰與再生能源發展進行跨國經驗交流，盼能凝聚產業共識、加速技術突破與落地應用，為2050淨零排放提解方。

### 金融共榮：深耕金融科技與普惠金融，驅動永續金融生態圈

為創建創新金融生態圈，實現金融共榮，台新各子公司均戮力發展更普及、更便利的金融商品與服務，以擴大金融包容性、完善金融生態系統。在培力行動部分，為地方創生團隊

提供上市櫃首次公開發行相關諮詢，支持其成長茁壯；在法金業務部分，透過經濟部「低碳智慧納管專案貸款」，協助ESG生態圈合作夥伴快速取得淨零轉型資金，強化中小企業的轉型韌性。

此外，台新持續深耕金融科技與普惠金融，為滿足近年來臺灣國際能見度升高，外籍人士來臺人數增加而衍生的金融服務需求，領先同業開放外籍人士線上開立臺、外幣數位存款帳戶，服務多元群體；為因應高齡及少子化趨勢，響應金管會信託2.0「全方位信託」推動計畫，投入資源、加強宣導，提升民眾對於信託服務及其運作架構的認識，協助保障社福團體、身心障礙者及弱勢族群的高齡照護需求。

### 永續賦能：育員工創新永續思維 支持多元社會參與專案

台新高度重視永續賦能，致力於讓永續價值深植員工DNA，落實永續金融與生態圈發展願景。在人才培育及員工關懷部分，台新秉持多元任用、平等賦能、永續培育三大原則，推動全體員工參與永續金融及氣候議題等專業培訓，讓專業人才具備永續思維，為客戶提供多元且創新的金融商品和服務。

台新長期推動多元社會參與專案，在社會公益、藝文推廣、體育推動、學術交流等公益範疇，發揮社會影響力。在支持臺灣體育發展部分，台新每年固定投入資源贊助賽事、培育選手，連年榮獲教育部體育推手獎的肯定。2023年更進一步成立臺北台新戰神職業籃球隊，並獲得臺北市政府合作冠名，以臺北市為主場，擴大對大型運動賽事的支持。

台新將持續秉持誠信、承諾、創新、合作的核心理念，深化核心金融業務，攜手員工、客戶、供應商、戰略合作夥伴等利害關係人，積極回應聯合國永續發展目標（SDGs）及其所關注的社會與環境議題，成為客戶與社會大眾的永續智慧好夥伴，邁向美好永續的未來。

台新金控董事長

吳東亮







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

在2023年後疫情時代，全球經濟逐步復甦，隨之而來的是全球碳排放量的再度攀升。2023年，全球碳排放量較2022年增長了1.1%，地球升溫也達到攝氏1.4度，創下新高。與此同時，地緣政治衝突事件直接影響了全球經濟環境。在氣候變化和地緣政治風險日增的背景下，企業運營面臨巨大挑戰。在全體員工的共同努力下，2023年台新金控展現了卓越的營運韌性，核心業務表現穩定，積極拓展海外業務，致力成為台灣金融業的領導者和華人社區的標竿品牌。

台新金控在永續發展的成就屢獲國際認可。2023年，台新金控連續六年榮獲道瓊永續指數「世界」及「新興市場」指數雙榜。在S&P Global 2024年的永續年鑑中，台新並被評為銀行產業別全球最頂尖的1%，這是台灣該產業唯一獲得此殊榮的金融機構。此外，台新已連續四年被MSCI ESG評級為AA等級，居於領先地位。台新亦多次入選「台灣公司治理100指數」、「台灣高薪100指數」以及「台灣永續指數」。2023年全年，台新金控在企業永續、金融科技、創新產品、優質服務等方面獲得逾113項殊榮，其中2023年TCSA臺灣企業永續獎囊括了七項大獎，並七度蟬聯之中的臺灣百大永續典範企業；同時，台新金控亦六度蟬聯《HR ASIA》的「亞洲最佳企業雇主獎」。

### 治理面：積極響應國際永續倡議，制定金控層級永續金融政策

台新已將企業永續委員會提升至金控董事會層級，並設立專責的企業永續辦公室之外。在2023年，台新響應科學基礎目標淨零承諾（SBT net zero），進一步加入國際倡議組織PCAF，並成為中華民國企業永續發展協會BCSD Taiwan自然與生物多樣性倡議平台的支持機構。台新金控亦率先制定涵蓋整體金控的永續金融政策，作為指導旗下各金融業務的方針，包括推動業務時應注重ESG議題、脫碳策略、客戶合作及投票政策等，並由永續委員會進行監督，各子公司適用推行。

2023年，台新金控舉辦實體供應商大會，邀請了約50家重要的資訊服務類供應商與會。會議主題聚焦於「內部碳定價」，共同探討了國內外的碳定價實施方式及未來趨勢。台新分享在採購選商中實施的經驗，呼籲供應商推出更節能的產品，並鼓勵更多夥伴參與永續行列，共同邁向淨零目標。

### 環境面：從自身營運力行減碳，運用金融科技創新加速淨零轉型

台新金控致力於從自身營運實踐節能減碳，進而實現2050年淨零碳排的目標。於2023年底，建北大樓經英國標準協會（BSI）認證，獲得碳中和及綠建築雙重認證，成為台新第一座符合此雙重標準的大樓。台新亦首次對聖誕點燈活動主動購買碳權，自願性抵減活動的碳排放，成就全臺第一個實現碳中和的聖誕活動。

在產品與服務提供方面，台新提出多元的低碳選擇。在法人金融領域，台新擁抱金融科技，推動客戶業務實現淨零轉型。為此，專為中小企業量身打造「綠客貸」，提供具吸引力的融資條件並加快的審核流程，聚焦支持綠色科技與循環經濟產業；同時，台新也推出了「綠色金融服務平台」，一個數位化線上申辦融資的服務平台，以減少融資過程中的碳排放，引導中小企業邁向綠色數位化轉型。

在個人金融服務方面，台新推出了「台新手付app」，讓手機變身刷卡機，協助小微商家無需額外購置設備或使用紙本簽單即可提供刷卡服務，這不僅降低了成本，也實現了碳排減少。此外，台新銀行與Gogoro合作推出了Gogoro Rewards聯名卡，透過加碼回饋的方式鼓勵民眾選擇低碳的出行方式，促進綠色運具的普及。

### 社會面：推動全員永續培訓，擴大關懷台灣公益專案影響力

台新金控亦致力於人才永續發展，打造多元、平等、共融的友善職場環境。自2023年起將永續培訓納入全員必修課，提供永續系列課程，將永續文化植入每一位員工的DNA。2023年台新金控參與主辦的「地方創生X企業ESG媒合活動」，率先與台灣地方創生基金會簽署合作備忘錄，未來台新證券將提供地方創生團隊辦理上市櫃首次公開發行規劃說明會及後續諮詢服務。

此外，自2002年起，台新為幫助921大地震重災居民重建，發起關懷台灣系列公益活動。2023年，挑選具代表性的南投空手道、魚池鄉紅茶、我的一畝田三大項目，進行紀錄片拍攝，讓更多民眾及客戶看到台灣在地住民與茶農自立的故事，擴散永續影響力。台新金控長年投入資源贊助體育活動，長期支持空手道、高爾夫球、籃球、路跑等多種項目，培養體壇人才為台灣在國際的賽事舞台上爭光。展望未來，台新在持續追求成長的同時，也致力於攜手客戶、企業夥伴落實推動永續，加速淨零轉型。面對氣候變遷議題，台新認為沒有人是局外人，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

# 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	台北市大安區仁愛路四段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（仟元）	135,770,618
資產總額（仟元）	3,035,951,370
員工人數	11,172
所屬部門	私部門
產業別	金融服務
股票代號	2887

（以2023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，2023年台新銀行已取得台灣及日本主管機關同意申設東京分行福岡出張所，並於2024年4月23日開業，為提供兩岸三地客戶便利的金融服務，截至2023年台新金控在大中華市場除透過旗下台新銀行子公司台新大安租賃股份有限公司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	海外分行	海外辦事處
101家	5家	4個
證券		
國內營業據點	共銷辦公室	銀行共銷櫃台
12個	24個	101個
投信	人壽	租賃
國內服務據點	國內服務據點	城市服務據點
3個	19個	24個



- 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

主要業務

台新銀行	財富管理、消費金融、法人金融、金融市場、電子金融、信託理財
台新證券	證券自營、經紀、承銷、期貨交易輔助人、複委託、財務顧問服務、股務代理業務
台新人壽	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
台新投信	發行受益憑證募集證券投資信託基金，並予以運用從事證券及相關商品之投資
台新投顧	提供金控及各金控子公司研究資源
台新資產管理	金融機構金錢債權收買、評價、拍賣、管理及逾期應收帳款管理服務
台新創投	投資具有成長潛力之新創企業，並分散投資於不同新興產業
台新銀行文化藝術基金會	台灣藝術的提升與推動相關業務（如：贊助及獎勵藝術文化事業／工作者、獎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）
台新銀行公益慈善基金會	長期執行社會公益及規畫慈善計劃，秉持「取之於社會、用之於社會」的理念，長期規劃及執行社會慈善、公益事務，以持續協助弱勢者建構經濟自立的能力為目標目標在協助弱勢團體能有「經濟自立、生活自理」的能力
台新青少年基金會	以培育青年領袖人才、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）

營運績效

2023年全球景氣持續受高通膨、高利率影響，台灣景氣景氣受全球高通膨抑制消費品需求影響，外需大幅下滑，僅內需消費相對穩定。台新金控於2023年全年稅後淨利146億元，每股稅後盈餘1.01元，普通股股東權益報酬率7.78%，年底普通股每股淨值為13.57元。主要獲利引擎台新銀行2023年表現亮眼，全年稅後淨利達149.17億元，創歷史新高，年增22.4%；總放款餘額年成長7.7%，總存款餘額年增9.5%；信用卡業務持續穩健成長，2023年簽帳金額及毛手續費收入年成長分別達19.5%、30.3%，有效卡數也持續增加、達逾455萬張，特店家數則已超過16.8萬家，穩居業界前茅。子公司台新證券受台股漲勢帶動及公司操作績效提升，整體營業證券處分及評價利益上升，全年稅後淨利達15.45億元，年增近2倍，獲利動能明顯提升。另外，在台新人壽方面，在持續推出新產品及銀行保險通路銷售動能支撐下，全年總保費收入為291.9億元，其中初年度保費（FYP）收入為126.9億元，市占率1.89%，業界排名提升至第13名。

營運表現

• 營運績效亮點







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

財務績效

年度	2021	2022	2023
資產總額 (仟元)	2,512,560,489	2,764,804,547	3,035,951,370
股東權益總計 (仟元)	198,101,328	202,893,812	216,562,473
股東權益報酬率 (%)	12.34	8.34	7.78
負債淨值比 (%)	1,168.32	1,262.69	1,301.88
負債資產比 (%)	92.12	92.66	92.87
純益率 (%)	31.83	22.36	20.89
資產報酬率 (%)	0.86	0.56	0.50
每股盈餘 (EPS) (元)	1.49	1.04	1.01
普通股每股現金股利 (元)	0.605	0.51	0.60
普通股每股股票股利 (元)	0.495	0.42	0.40
稅後淨利 (仟元)	20,298,713	14,855,893	14,603,877
集團資本適足率 (%)	123.40	135.56	136.81
員工平均收益額 (仟元)	6,205	6,071	6,281
員工平均獲利額 (仟元)	1,975	1,357	1,312
員工福利費用 (仟元)	16,202,294	16,143,154	18,178,937

稅務政策

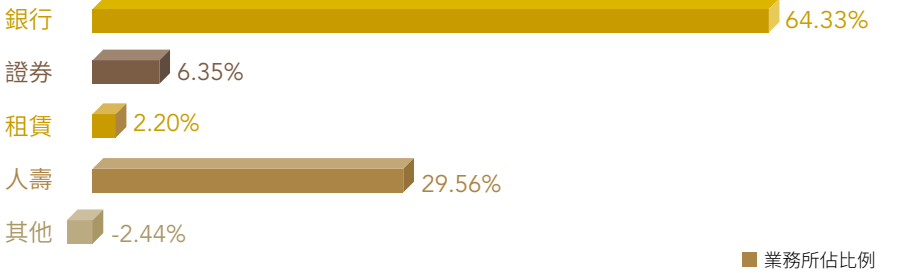
台新金控在積極拓展事業版圖的同時，為因應不同國家稅務法令規範，以及有效管理稅務風險、創造公司長期價值，制定台新稅務政策。

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
合規交易	不以避稅為主要目的進行交易架構安排，如將利潤移轉至低稅率國家或免稅天堂國家；惟應避免重複課稅，以降低稅賦成本，創造股東價值。集團內各公司不從事不合常規之交易，並依法令規定備妥移轉訂價報告或替代文據
良善溝通	與各國稅務機關建立良好溝通管道，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

• 2023年各子公司淨收益





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

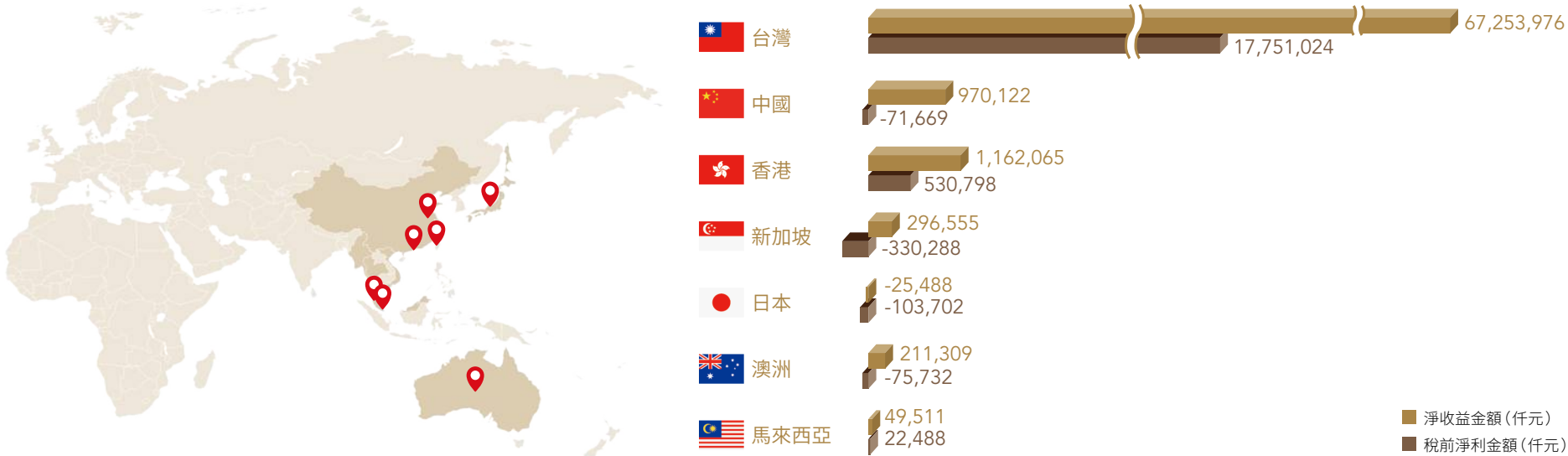
8. 社會共融

附錄

• 2023年各國淨收益、稅前淨利占比

國家／地區	子公司	員工人數	淨收益占比(%)	稅前淨利占比(%)
台灣	台新銀行（含台新建築經理、大安租賃）、台新證券（含台新證創業投資、台新資本管理顧問、台新期貨、台新健康投資）、台新人壽、台新投信、台新投顧、台新資產管理、台新創投（含台新育樂）	10,526	96.19	100.16
中國	台新租賃	375	1.39	-0.40
香港	台新分行	165	1.66	2.99
新加坡	台新分行	53	0.42	-1.86
日本	台新分行	23	-0.04	-0.59
澳洲	台新分行	21	0.30	-0.43
馬來西亞	台新分行	9	0.08	0.13
合計		11,172	100.00	100.00

註：各子公司主要業務請詳P.6「公司簡介—主要業務」





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

● 2023年與2022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：

2022年					
國家／地區	支付所得稅 (仟元)	占比 (%)	應付所得稅 (仟元)	有效稅率 (%)	法定稅率 (%)
台灣	1,390,033	79.94	1,974,923	15.27	20.00
中國	160,989	9.26	62,549	24.72	25.00
香港	0	0.00	113,348	18.22	16.50
新加坡	63,144	3.63	53,344	20.53	17.00
日本	34,443	1.98	8,883	374.94	23.20
澳洲	90,174	5.19	8,062	31.23	30.00
馬來西亞	0	0.00	0	0.00	24.00
合計	1,738,783	100.00	2,221,109	15.83	

2023年					
國家／地區	支付所得稅 (仟元)	占比 (%)	應付所得稅 (仟元)	有效稅率 (%)	法定稅率 (%)
台灣	922,631	74.14	3,784,463	16.64	20.00
中國	28,393	2.28	55,416	21.54	25.00
香港	188,799	15.17	46,050	23.34	16.50
新加坡	54,650	4.39	12,261	-4.43	17.00
日本	0	0.00	263	7.46	23.20
澳洲	50,005	4.02	8,213	-65.4	30.00
馬來西亞	0	0.00	657	3.00	24.00
合計	1,244,478	100.00	3,907,323	17.60	

年度	2022	2023
稅前淨利 (仟元)	17,649,319	17,722,919
所得稅費用 (仟元)	2,793,426	3,119,042
有效稅率 (%)	15.83	17.60
支付所得稅 (仟元)	1,738,783	1,244,478
現金稅率 <sup>(註)</sup> (%)	9.85	7.02

註：本集團2023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 (仟元)	
	2022	2023
台灣法定稅率與同業平均有效稅率之差異	158,844	228,626
單一管轄區稅法		
台灣免稅所得產生之差異	529,624	1,282,741
其他依台灣稅法調整之差異	206,814	-857,199
合計	895,282	654,168

說明：全球同業2022年平均有效稅率為20.9%及2023年平均有效稅率為21.29%，較本集團有效稅率高，主係本集團主要在台灣營業，台灣2022年及2023年法定稅率為20%，較國外低，且本集團稅前淨利尚包含OBU免稅所得、停徵之證券交易所所得、未實現投資關聯企業免稅投資收益以及其他依台灣稅法調整之項目





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

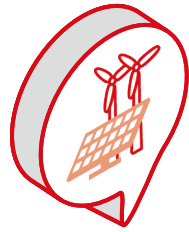
5. 永續金融

6. 智慧服務

7. 員工關懷

8. 社會共融

附錄



Cover Story 1

## 氣候行動

### 力行推動低碳營運 助攻產業邁向淨零轉型

#### POINT

#### 攜手標竿企業 推動淨零轉型 掌握碳權交易趨勢

響應聯合國2050淨零排放目標，發揮金融業議會的力量，助攻產業邁向淨零，「2023 台新淨零電力高峰論壇」日本九州電力會長瓜生道明視訊演講並與經濟部政務次長兼任台電代理董事長曾文生台日電力巨擘精彩對談，此次論壇跨產業集結各公司的董監事及高階主管與會，這對於凝聚共識、建立永續生態圈具有極大的意義，吸引超過2,100位國內各大企業董監事及中高階主管盛情參加，一同為台灣淨零電力提解方。

此外，台新金控攜手台灣碳資產公司與工商時報、新加坡碳交易所（CIX）共同舉辦「碳權交易來了！」由亞洲最大碳權交易所—新加坡氣候影響力交易所市場以及國內產官學專家分享推動經驗，共有近300人參與，透過論壇協助企業和利害關係人掌握碳權交易趨勢，共同努力實現永續發展的目標。



#### POINT

#### 建北大樓取得碳中和及綠建築雙認證 打造全臺首場碳中和聖誕活動

台新宣布自有的「建北大樓」選定與淨零碳排最相關的「直接和間接溫室氣體排放量」進行碳中和，透過節電措施、再生能源憑證使用及購買台灣風力發電產生的黃金標準碳權，於12月經英國標準協會（BSI）查證後取得碳中和認證，成為取得碳中和及綠建築雙認證的自有大樓。

此外，2023台新金舉辦的第一個實踐碳中和的聖誕點燈活動，首度盤點活動舉辦的碳排放量，儘量節能減碳，裝飾減少一次性耗材，使用光源效率更佳的LED燈泡，並購買碳權來抵銷產生的碳排放量，真正以行動展現邁向永續決心。



#### POINT

#### 碳交所國際碳權首批買家 導入內部碳定價機制

身為永續的領航者，台新金控受邀成為首批參與碳權交易之金融機構，購得之國際碳權，未來將運用在金控及各子公司的自身營運、金融產品／服務以及品牌活動碳中和。本公司獲SBTi 通過的科學基礎減量目標（SBT），2023年導入「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，並於供應商大會進行專題討論，也藉此要求供應商提供低耗能或具環保標章的產品。



#### POINT

#### 助攻產業邁向淨零 全台首家電廠融資100%再生能源

全力支持政府推動綠色永續授信，以實際行動支持綠電並推廣節能減碳，協助企業投入潔淨能源、儲能系統等綠色專案項目，台新銀行停止承作燃煤電廠融資，自2023年10月起全力發展再生能源融資，電廠融資業務100%均為再生能源成為全臺首例。金融業是引領社會淨零永續的關鍵力量，台新銀行期盼在產業減碳淨零轉型過程中，助企業一臂之力，率先成為臺灣首家電廠融資100%屬再生能源的銀行業者，以實際行動支持再生能源發電產業發展。

——全臺首例——  
**100%** 電廠融資業務  
再生能源





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

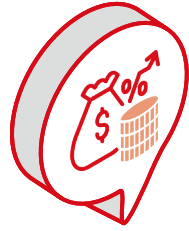
5. 永續金融

6. 智慧服務

7. 員工關懷

8. 社會共融

附錄



Cover Story 2

## 金融共榮

引領產品與服務數位創新 推廣普惠金融



### POINT

#### 全臺首創 手機就是刷卡機 「台新手付」三大功能開創收款新時代

台新銀行之國內收單家數居市場第一，合作商戶已逾17萬家，從與客戶接觸最頻繁的收付服務做起，致力於低碳的科技金融發展。收款上不同於以往銀行提供商戶刷卡機收款，台新將刷卡機轉換成台新手付App收款，並將傳統紙本申請流程數位化，使商戶從申辦到使用服務大幅減少3~5天等待裝機時間及高達50%碳排放。台新手付支援超過十家錢包掃碼與信用卡感應收款，在手機上一站式完成多元收款服務，每一家商店都可以隨時隨地透過「台新手付」輕鬆做生意，挖掘無窮商機。



### POINT

#### 力挺地方創生團隊永續發展 台新證提供IPO諮詢服務

台新金控與台灣地方創生基金會、信義企業集團首度共同主辦「地方創生X企業ESG媒合活動」，串聯企業與地方創生合作橋樑，建立長期策略夥伴關係，共創永續生態圈。同時為促進地方創生夥伴永續發展，提升社會影響力，台新與台灣地方創生基金會雙方簽署合作備忘錄，未來台新證券將提供地方創生團隊辦理上市櫃規劃說明會及後續諮詢服務。



### POINT

#### 攜手公益團體 前進高齡友善社區推廣預開型信託

響應金管會信託2.0「全方位信託」推動計畫，台新銀行積極協助信託觀念落實社會每個角落，除了全臺培養逾200位信託業務專員，推動員工取得「高齡金融規劃顧問師」專業認證。更進一步攜手台新銀行公益慈善基金會「微光工作坊」，為社福團體辦理信託講座，交流身心障礙者及弱勢族群所面臨老後照護問題，分享如何運用信託建構保護傘照護親友，以及可預辦、無門檻、低簽約金的「預開型信託」業務等主題，強化民眾信託知識與了解信託運作架構。

### POINT

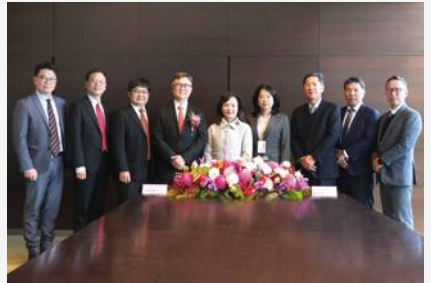
#### 跨業合作、線上快速申貸 協助中小企業淨零轉型

積極配合政策推動經濟部「低碳智慧納管專案貸款」，台新銀行與倍力資訊共同簽署合作意向書，結合雙方優勢提供中小企業轉型所需資金及碳管理服務，齊心協力聯手推動中小企業淨零轉型，協助客戶解決碳焦慮。另外持續透過「SME綠色金融服務平台」的數位服務，協助中小企業從申請到核貸、端到端流程全面自動化，減少融資過程產生的碳排放，加速申貸審核流程，中小企業得以快速取得資金，投入綠色數位轉型、採購或更換節能設備、發展綠色技術及綠色能源使用。

### POINT

#### 健康永續好夥伴 台新銀行助醫事機構 金融便捷化

台新銀行看準趨勢積極投入醫療產業經營，過往具備逾十間大型醫療院所、全臺三千家以上診所藥局合作經驗，協助眾多醫事機構開業，近期再以健康永續的概念，推出五大「常態權益」診所藥局服務新方案。包括提供到府服務協助申辦流程、提供便捷快速的企業網銀平台、申請開立支存帳戶及足額支票張數請領、負責人更換服務不中斷服務、開立「頭家專屬新台幣便利活存帳戶」等。







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

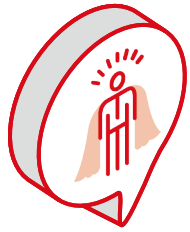
5. 永續金融

6. 智慧服務

7. 員工關懷

8. 社會共融

附錄



### Cover Story 3 永續賦能

## 落實全員工永續培訓 攜手利害關係人共創永續未來



#### POINT

### 全員永續培訓 植入台新永續DNA

台新金控致力於人才永續發展，打造多元、平等、共融的友善職場環境。自2023年起將永續培訓納入全員必修課，提供永續系列課程，規劃MA輪調參與永續發展相關實務，將永續文化植入每一位員工的DNA。此外「台新金控儲備菁英專案（MA Program）」更將永續培訓課程排入必修科目，期許培育更多永續種子，將來參與於各業務面向推動永續金融，提供客戶多元、創新的普惠金融商品與服務，以實踐台新引領企業夥伴朝永續經營發展的目標、「認真永續 綠色生活」的永續策略主軸。



#### POINT

### 攜手臺東縣政府及臺東大學 打造公益共好森林

台新三十啟動「公益植樹共好計畫」，集結企業、社會企業、社福團體、校園等眾人之力，集結了植樹友善環境（E），社福團體參與培育樹苗（S），展現碳中和公務出行碳排的積極公司治理作為（G），帶動環境與社福的正向雙循環，是經典的ESG活動範例，也是台灣創舉！

2023年，台新金控植樹4,000株，除500株種植於臺東大學知本校區外，另3,500株則轉種於臺東森林公園，共同投入風災重建，成為企業在森林公園重建造林之首。同時，台新金控與臺東縣政府、臺東大學、綠色冀泉共同簽署合作意向（MOU），為海葵風災造成的上萬棵樹木倒塌，雪中送炭苗木造林，期盼重現綠地，打造公益共好森林。

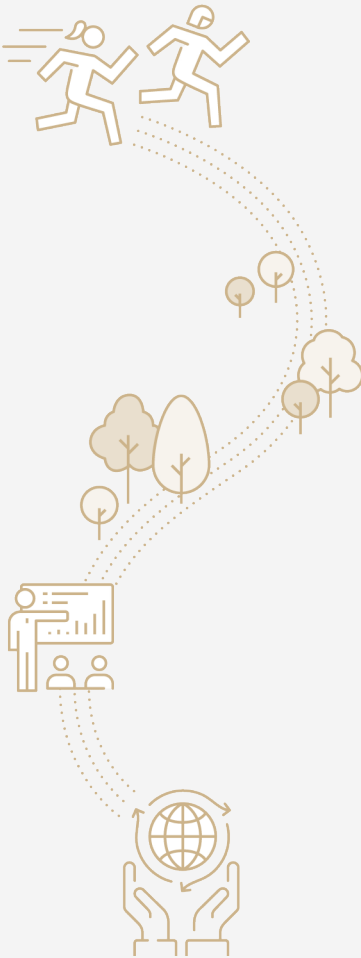


#### POINT

### 最環保路跑—台新女子路跑 鼓勵女性超越自我

全臺最盛大女子路跑「2023 Taishin Women Run」首次擴大規模南北串聯舉行，除了是「最香路跑」，更是實踐永續力的「最環保路跑」，路跑活動的場佈與設計物，北高兩場重複使用的方式，整場賽事提倡少紙化，將跑者序冊、完賽證明轉為電子檔案；賽道上還提供自助水站，讓跑者可以自備杯子裝水，飲用水也特別採用以色列Watergen公司的「高科技頂級大氣萃取飲用水」，將空中水氣變成能喝的水，除能節省約13,240個寶特瓶外，更節省下6,620,000毫升的臺灣水源使用，開創全球路跑先例！

台新銀行一直是最關心女性的銀行，特別邀請玫瑰卡及玫瑰Giving卡友共同響應女子路跑，於活動期間登入支持台新女子路跑活動，台新銀行將以該卡於活動期間每筆消費金額之3%計算，贊助2023女子路跑活動所需費用（贊助最高上限900萬），本次活動共集結一萬多人響應，鼓勵女性朋友跑出自信、超越自我。







- 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

2023年榮獲海內外逾 **113** 項大獎  
連續 **6** 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

台新金控	CSRWorks International頒發「亞洲最佳永續報告金獎」(大型企業)
台新金控	台灣永續能源研究基金會頒發「機構影響力一金控組楷模」、「個案影響力—永續主題投資 銅級」
台新金控	2023年彭博性別平等指數 (Bloomberg Gender Equality Index, GEI) 首次入選
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	台灣淨零行動聯盟頒發「淨零標章綠級」
台新金控	財訊雜誌評選財訊金融獎「金融永續獎」優質獎
台新金控	文化部文馨獎頒發「評審團獎」、「常設獎一金獎」、「常設獎一銅獎」
台新金控	台灣永續能源研究基金會頒發「台灣百大永續典範企業獎」、「企業永續報告獎—白金獎」、「企業永續報告獎—英文報告書銀獎」、「資訊安全領袖獎」、「創新成長領袖獎」
台新金控	英國標準協會 (BSI) 頒發「永續韌性領航獎」
台新金控	環境部評選「綠色採購及綠色消費推廣績優單位」
台新銀行	亞洲銀行及財金雜誌 (Asian Banking & Finance) 頒發「台灣最佳普惠金融獎」
台新銀行	教育部體育署頒發「體育推手獎—贊助類金質獎」、「體育推手獎—長期贊助獎」



財富管理

台新銀行	財訊雜誌評選「本國銀行最佳財富管理獎」、「本國銀行最佳數位智能系統獎」、「本國銀行創新信託服務獎」
台新銀行	亞元雜誌 (Asiamoney) 頒發「臺灣最佳高資產客群服務銀行」
台新銀行	富比世雜誌 (Forbes) 評選「全球最佳銀行」
台新銀行	國際私人銀行家 (PBI) 頒發「臺灣最佳超高淨值私人銀行」



金融科技

台新銀行	金融亞洲雜誌 (FinanceAsia) 頒發「臺灣最佳創新科技應用獎」
台新銀行	數位時代評選「最佳管理創新—銅獎」
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	中國時報頒發「智能理財獎」
台新銀行	全球金融 (Global Finance) 頒發「亞太最佳開放銀行獎」、「臺灣最佳開放銀行獎」、「臺灣最佳創新與轉型獎」、「全球最佳金融創新實驗室獎」
台新銀行	榮獲國際數據資訊 (IDC) 頒發「臺灣產業生態創新獎」
台新銀行	歐元雜誌 (Euromoney) 評選「台灣最佳數位化解決方案市場領導者」、「台灣最佳投資銀行優選」、「台灣最佳中小企業銀行優選」、「台灣最佳CSR佳作」、「台灣最佳ESG佳作」、「台灣最佳多元共融佳作」、「台灣最佳企業銀行佳作」



創新產品與優質服務

台新銀行	RBI (Retail Banker International) 頒發「台灣最佳個人銀行獎」、「最佳面對面 (或虛擬) 客戶活動獎」、「最佳客戶策略大數據應用獎」、「最佳全方位渠道整合獎」、「最佳支付發展推薦獎」、「最佳廣告／行銷策略技術應用推薦獎」、「最佳第三方合作推薦獎」
台新銀行	數位銀行家 (The Digital Banker) 頒發「未來世代客戶滿意傑出獎」、「最佳全通路客戶體驗推薦獎」
台新銀行	財資 (The Asset) 頒發「臺灣最佳行動銀行體驗獎」、「臺灣最佳API專案」
台新銀行	亞洲銀行及財金雜誌 (Asian Banking & Finance) 評選「台灣年度最佳技術及營運作業銀行獎」、「台灣最佳新型態消費者貸款產品獎」
台新銀行	臺灣客服中心發展協會 (TCCDA) 評選「最佳社群經營企業」、「最佳客戶服務團隊」、「最佳客服行銷主管」、「最佳客戶服務之星」、「最佳客服行銷之星」、「最佳客服行銷之星」、「最佳客服系統之星」、「最佳客服培育之星」、「最佳AI培訓師」
台新銀行	中華民國國家企業競爭力發展協會頒發「國家品牌玉山獎—最佳人氣品牌獎全國首獎」
台新人壽	卓越雜誌頒發「2023卓越保險—卓越客戶滿意獎」、「2023卓越保險—卓越人才培育獎」
台新證券	證券櫃檯買賣中心頒發「第3季股票ETF流動量提供者造市競賽獎勵活動—E馬當先獎第一名」
台新證券	今周刊評選「財富管理評鑑—最佳財富管理形象獎」第一名
台新創投	經理人月刊頒發「2023年100MVP經理人」



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

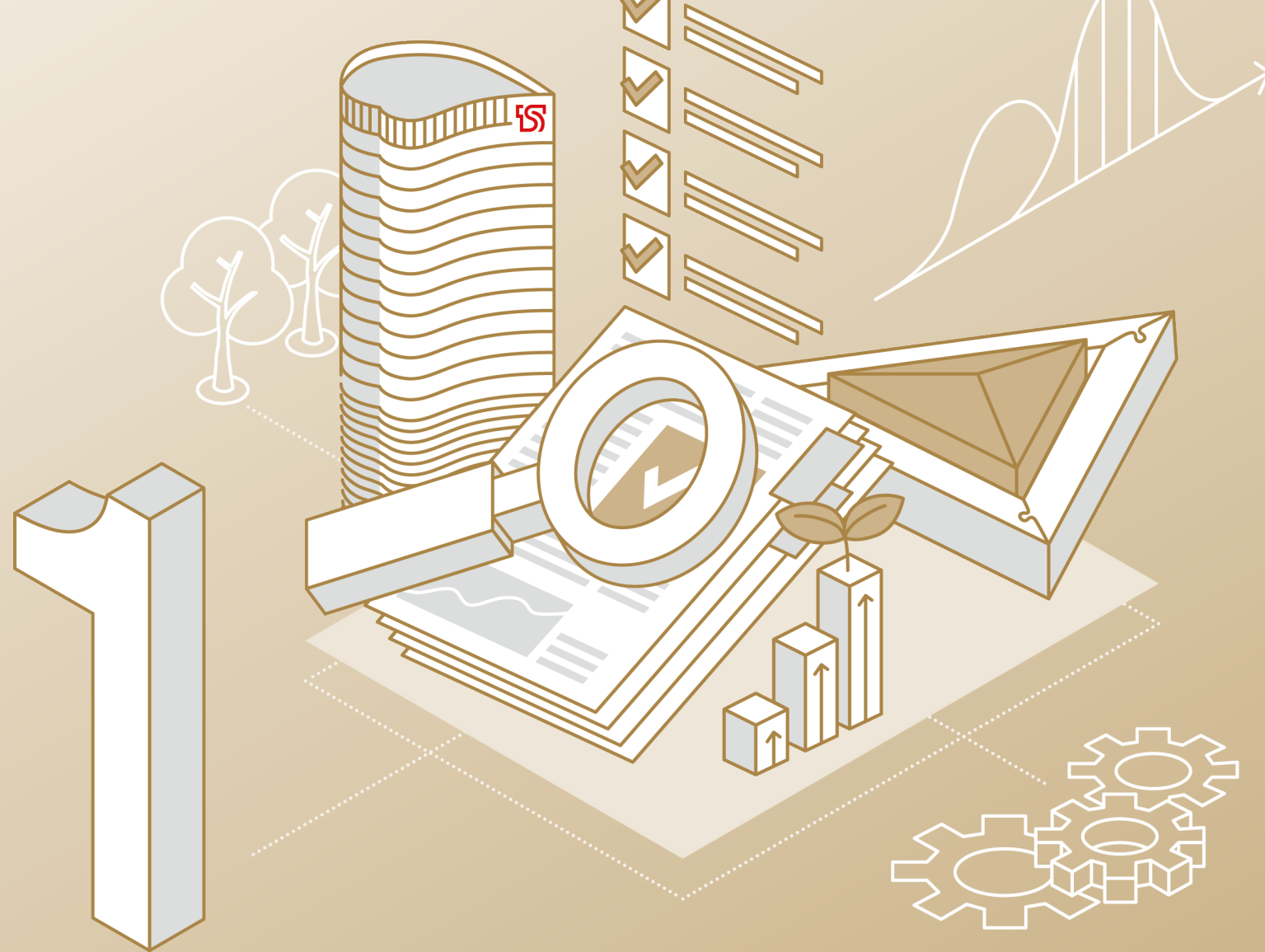
附錄

## 永續策略

15 1.1 永續策略主軸

18 1.2 重大主題鑑別與利害  
關係人溝通

29 1.3 永續推動架構與績效





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

台新金控貫徹認真、創新的思維，2023年延續「認真永續，綠色生活」的永續主張，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融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，自2022年起聚焦「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，強化與外界溝通台新金的永續理念，並與各方夥伴進行永續合作。2023年由金控董事會通過金控整合性之永續金融政策，經各子公司適用推行，展現企業應對永續趨勢的決心；並於官網公布普惠金融聲明，承諾服務更廣泛的社會群體；更加重視永續人才培育，將永續訓練列為全員必修，培養高階和員工因應未來挑戰的能力。

### 1.1.1 台新金控永續策略主軸







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

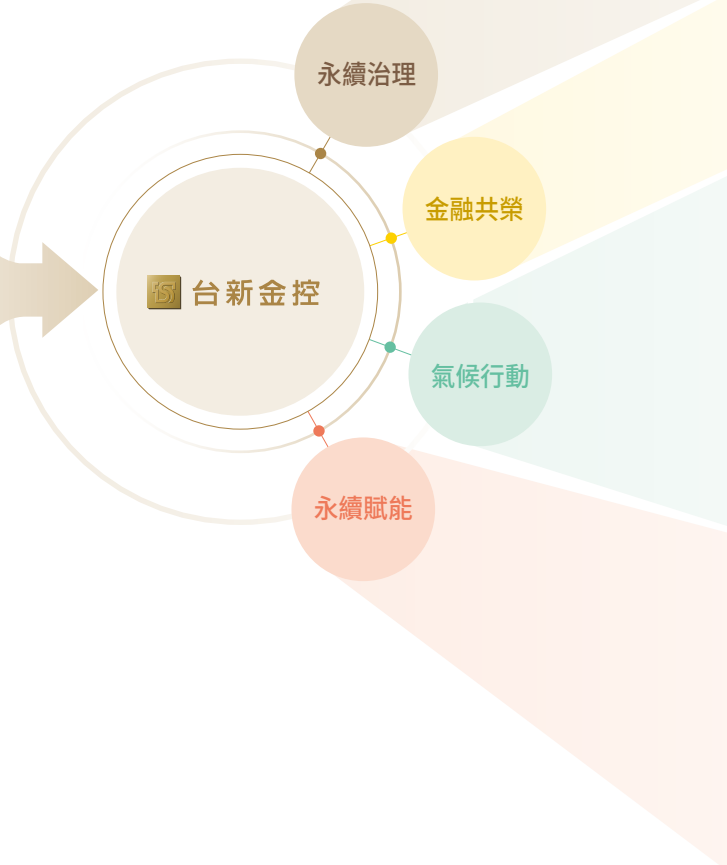
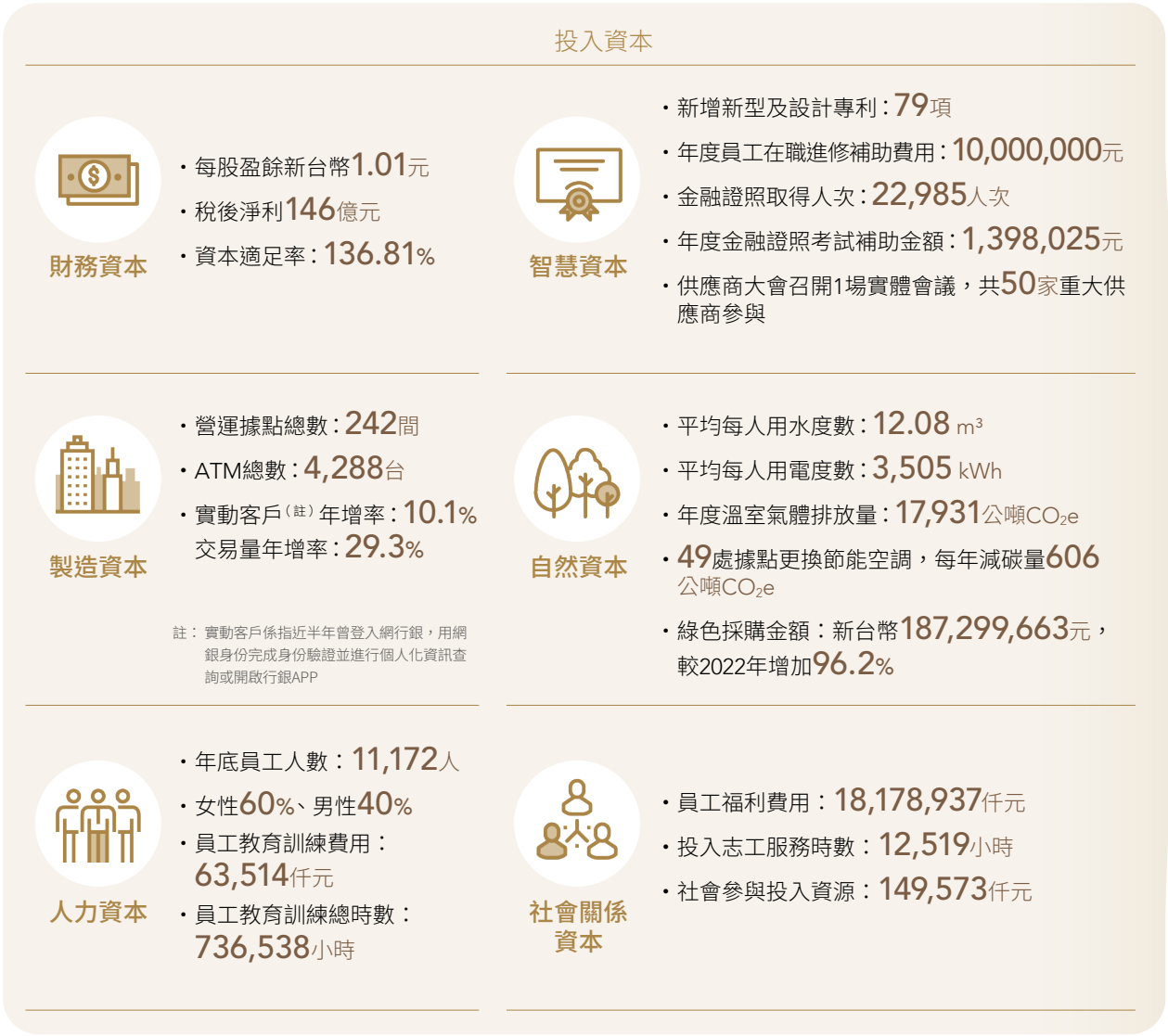
6. 智慧服務

7. 員工關懷

8. 社會共融

附錄

1.1.2 創造永續價值





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

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

- 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2023年度召開14次會議，平均出席率達96%

完善風險控管及法令遵循制度

- 風險提案達1,732件，較前一年度成長11.7%
- 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29,244人次，總受訓時數52,874.52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

- 供應商共215家進行100%人權風險調查及100%教育訓練
- 連續五年召開供應商大會，2023年選定「內部碳定價」為永續主題，邀集約50家資訊服務類重大供應商共同探討碳定價作法與未來趨勢

- 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

- 推廣跨業結盟，整合點數經濟串聯客戶生活圈
- 台新Pay 2023年合作通路增加16,274家商戶（合作通路共116,406家），會員數增加28%，交易量成長222%

落實金融包容性，暢通弱勢族群取得金融服務的管道

- 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2023年底共協助逾18,389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

- 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

- 遵循「責任投資原則」、響應「責任銀行原則」
- 制訂「永續金融政策」，並由董事會層級之永續委員會督導，經各子公司適用推行
- 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綠然能源推動信用卡數位帳單，累計至2023年底已號召超過165萬卡友轉換數位帳單，點亮了台灣近591戶能源貧窮家庭
- 2023年再生能源發電之貸款餘額6,136佰萬元，占法人金融事業放款餘額比例0.9%

提升環境保護績效

- 推動無紙化，全年合計省紙量為4,107,538張紙，可減少約87公噸CO<sub>2</sub>e
- 綠色採購金額187,299,663元，較2022年增加96.2%
- 推動購買電動機車，累計至2023年底已近3萬台，共帶進近25億元簽帳金額

積極擬定因應氣候變遷之對策

- 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

- 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

- Early Win職場體驗計畫2023年參與人數427名，實習生轉正職人數76名
- 與81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

重視員工職場健康與安全

- 照護員工並疾病預防宣導，榮獲2023年衛生福利部疾病管制署指導之「防疫尖兵銀獎」
- 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11,110小時，完訓率100%
- 2023年無重大職業災害（死亡／殘廢）案件

提供具競爭力之薪酬福利

- 連續10年成為「高薪100」成分股之一
- 全體員工敬業度達78%

落實性別平權的工作環境

- 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）

- 2023年獲公益基金捐助社團團體達160家
- 2023年受號召參與愛的力量144家（企業天使團138家、策略夥伴6家）
- 2023年扶植社團團體課程參與家數153家（含線上課程）

- 員工
- 主管機關
- 社區





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 重大主題鑑別與利害關係人溝通

## 1.2.1 重大性與影響力評價

### 重大主題鑑別流程

台新金控參照GRI建議步驟及雙重重大性（double materiality）意涵進行重大主題鑑別。我們於2022年評估19項永續議題的財務重大性程度，並參考各議題對於經濟、環境、人群的衝擊，重新聚焦定義出8項正面影響力與14項負面衝擊，分析其衝擊程度與發生可能性，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。2023年度，我們基於前一年度所定義出的永續議題與正、負面衝擊進行重新檢視與評估，協調金控轄下各單位針對各項衝擊進行年度盡職調查，透過檢核與衝擊相關的關鍵指標年度績效表現與歷年趨勢，作為重大性評估校正考量；並針對相關單位的高階主管，發放財務重大性調查問卷，以完成本年度雙重重大性鑑別，此鑑別程序經獨立第三方KPMG安侯建業聯合會計師事務所和英國標準協會BSI查驗證，聲明詳[本報告書附錄](#)。本年度重大性分析流程說明如下：

分析步驟	說明	內外部利害關係人與專家意見之考量
1 定義衝擊	<ul style="list-style-type: none"><li>參照GRI建議步驟及意涵，以19項永續議題為基礎，委由外部永續顧問根據議題的衝擊進行重新定義</li><li>重新聚焦後定義出8項正面影響力與14項負面衝擊</li><li>2023年度基於前述永續議題與衝擊定義進行重新檢視與評估，並針對2項議題進行名稱調整</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>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</li></ul>
2 評估重大性	<p>衝擊重大性</p> <ul style="list-style-type: none"><li>台新金控相關單位針對各衝擊的衝擊程度與發生可能性進行評估：衝擊程度考量衝擊的價值鏈環節、衝擊的顯著程度、管理或補救措施；發生可能性考量過去產生相關衝擊的次數與頻繁程度</li><li>本年度為重新檢視每年度衝擊變化，針對各項衝擊進行盡職調查，作為各項議題的衝擊重大性校正考量依據。詳以下盡職調查指標段落說明</li></ul> <p>財務重大性</p> <ul style="list-style-type: none"><li>針對企業永續功能小組召集人、組長等15位高階主管，發放財務重大性調查問卷</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>重新檢視各永續議題發生可能性時，相關單位須參考歷年盡職調查結果，並須充分考量與利害關係人日常溝通之意見，例如：<ul style="list-style-type: none"><li>員工：透過員工信箱及員工申訴專線收到的員工投訴侵害職場人權件數，評估侵害職場人權的情形；參考勞資爭議案件數量，確認是否涉及勞資溝通問題</li><li>客戶：參考個金客戶滿意度與淨推薦分數（NPS）調查結果，檢視顧客體驗優化情形</li><li>供應商：參考舉辦供應商大會、簽署供應商承諾書、進行供應商評鑑的情形，了解供應商ESG管理現況，並確認是否涉及供應商ESG管理不當之情形</li></ul></li><li>判斷相關議題校正評估結果時，亦適度考量利害關係人的意見，例如：<ul style="list-style-type: none"><li>投資人：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</li><li>主管機關：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</li></ul></li></ul>
3 排序及校正評估結果	<ul style="list-style-type: none"><li>針對台新金控三大永續關鍵議題、涉及負面人權衝擊、涉及價值鏈多寡等因素進行調整因子加權</li><li>依據定義出的衝擊及分析結果，進行重大性排序，並參考外部永續顧問與管理層的調整建議進行校正</li><li>本年度納入內部盡職調查的意見與反饋，重新檢視各正面影響力／負面衝擊的發生可能性</li></ul>	
4 高層核可	<ul style="list-style-type: none"><li>將分析結果提報董事會通過，確認本年度永續報告書之重大主題</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>由台新金控董事會通過評估結果</li></ul>



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

盡職調查指標

因應GRI 3每年度需重新檢視各項議題正、負面衝擊的變化，台新金控2023年針對27個永續相關單位進行永續議題盡職調查，包含評估各永續議題主要是透過何種關鍵盡職調查指標來了解其衝擊，以及前述指標2023年度績效與歷年表現趨勢，並將相關資訊納入重大性分析評分參考。下方摘錄各項議題的盡職調查指標。

永續議題	正負面衝擊	盡職調查指標
永續金融	金融業務永續影響力	<ul style="list-style-type: none"><li>持有金融業與企業發行之ESG債券</li><li>再生能源、5+2新創重點產業、六大核心戰略產業之投資</li></ul>
	金融業務ESG風險管理不當	<ul style="list-style-type: none"><li>是否將ESG風險相關評分納入投資流程</li><li>高碳排產業投資部位佔比</li><li>脫碳策略產業餘額佔法金總放款餘額比重</li><li>燃煤電廠融資餘額佔法金總放款餘額比重</li><li>符合社會責任投資（SRI）的公司在台股可投資清單Main List的佔比</li></ul>
	氣候變遷策略	<ul style="list-style-type: none"><li>針對客戶以取得綠色標章之房屋做為擔保品申辦房貸，提供優惠貸款條件</li><li>確認脫碳及高碳排產業及標的，並降低持有部位</li><li>綠債投資金額</li><li>SBTi投資部位佔盤查總部位比例</li><li>再生能源發電業貸款餘額</li><li>與被投資公司議合ESG議題的次數</li></ul>
客戶關係管理	氣候變遷衝擊	<ul style="list-style-type: none"><li>範疇一與範疇二溫室氣體排放量</li></ul>
	優化顧客體驗	<ul style="list-style-type: none"><li>客戶滿意度、NPS</li></ul>
	侵害顧客權益	<ul style="list-style-type: none"><li>一、二級申訴案件妥處比例</li></ul>
金融科技／數位創新	數位金融創新	<ul style="list-style-type: none"><li>Richart數位帳戶數</li><li>取得數位金融專利數</li></ul>
薪酬福利及員工照顧	公平薪酬及福利	<ul style="list-style-type: none"><li>是否入選證交所台灣高薪100指數成分股</li></ul>
人才招聘與培育	多元人才任用及培育	<ul style="list-style-type: none"><li>女性員工比例</li><li>海外據點聘用當地員工佔比</li><li>任用身心障礙員工數</li></ul>

永續議題	正負面衝擊	盡職調查指標
金融包容性	金融包容性	<ul style="list-style-type: none"><li>分行據點無障礙坡道設置</li><li>紓困緩繳專案到期後，申請轉換較長期數較低利率之帳單分期專案的客戶數</li><li>高齡弱勢客戶優先進線電話客服之服務人次</li></ul>
在地關懷	在地關懷與公益	<ul style="list-style-type: none"><li>累積報名淨灘活動的人數</li><li>公益基金贊助金額</li><li>為扶植社福團體舉辦之工作坊的參與人次</li><li>企業志工參與時數</li></ul>
營運持續性及科技風險管理	企業營運中斷	<ul style="list-style-type: none"><li>天災／政治事件造成服務據點無法正常營運之事件數</li><li>緊急資金調度應變計畫啟動次數</li><li>營運持續計畫演練次數</li></ul>
公司治理	公司治理失當	<ul style="list-style-type: none"><li>董事會及功能性委員會績效內、外部評估結果</li></ul>
綠色營運管理	營運環境衝擊	<ul style="list-style-type: none"><li>人均廢棄物量</li><li>人均電力使用量</li><li>人均用水量</li><li>ISO查驗證涵蓋範圍</li></ul>
人權及性別平等	侵害職場人權	<ul style="list-style-type: none"><li>透過員工信箱及員工申訴專線收到員工投訴侵害職場人權件數</li></ul>
職場安全與健康	職場安全衛生危害	<ul style="list-style-type: none"><li>工傷／職災事件</li></ul>
資訊及交易安全	資訊外洩	<ul style="list-style-type: none"><li>資安事件發生數量、影響範圍及調查結果</li></ul>
風險管理及內部控制	風險管理及內部控制不當	<ul style="list-style-type: none"><li>風險管理委員會之董事出席率</li></ul>
隱私保護	隱私侵害	<ul style="list-style-type: none"><li>個資保護相關申訴件數</li></ul>
勞資關係維護	勞資溝通問題	<ul style="list-style-type: none"><li>勞資爭議案件數</li></ul>
供應商永續管理	供應商ESG管理不當	<ul style="list-style-type: none"><li>供應商簽署供應商承諾數量和比例</li><li>重大供應商（一級供應商）書面稽查率</li><li>綠色採購占比</li></ul>
法令遵循	違反法令規範	<ul style="list-style-type: none"><li>主管機關裁處的重大裁罰案件數</li><li>違反員工行為準則遭免職處分的員工人數</li></ul>





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

將重大主題鑑別納入風險管理程序

除建立盡職調查指標以利未來持續進行檢核與追蹤外，台新本年度亦將重大永續議題及相對應衝擊的管理，納入企業風險管理程序（ERM）的不同階段當中。

- 在風險辨識與衡量階段，部分永續重大主題的衝擊，已於傳統風險辨識與衡量流程中被納入考量，例如企業營運中斷（對應至作業風險）、風險管理與內部控制不當（對應至作業風險）等；而氣候金融與氣候變遷衝擊的部分，則已納入全金控的氣候治理架構當中
- 在重大主題風險控管與報告階段，針對永續議題管理，永續專責單位依重大主題每年請各權責單位檢視是否符合法令及內部各項規定（例如：台新金控永續金融政策），訂立相關政策，建立管理制度，並納入內部控制三道防線職責，確保風險有效被掌控與管理

重大性分析結果及重大主題矩陣

衝擊重大性分析

以2023年度評估結果來看，共有8項議題屬於高度重大性、8項議題屬於中度重大性，並有3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）以上之永續議題認列為本年度的重大主題，本年度共鑑別出16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便說明，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	2023	2022	變動項目說明
永續金融	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
氣候變遷策略	高度重大性	高度重大性	本年度分析結果無變動
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

永續議題	2023	2022	變動項目說明
公司治理（註）	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
人權及性別平等	高度重大性	中度重大性	綜合考量年度盡職調查結果、國際永續揭露標準對人權議題之重視、此議題涉及多個價值鏈環節，故調升為高度重大性議題
營運持續性及科技風險管理	中度重大性	高度重大性	參考盡職調查數據，營運持續性面向近年皆穩定控管，發生可能性評估可調降，故調整為中度重大性議題
職場安全與健康	中度重大性	中度重大性	本年度分析結果無變動
資訊及交易安全	中度重大性	中度重大性	本年度分析結果無變動
風險管理及內部控制	中度重大性	中度重大性	本年度分析結果無變動
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
金融包容性	中度重大性	中度重大性	本年度分析結果無變動
法令遵循（註）	中度重大性	一般	本議題盡職調查結果相較前一年度未有顯著變動，然因應各議題本年度的調整，法令遵循之重大性排序相對而言微幅提升，調整為中度重大性議題
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	一般	本年度分析結果無變動
供應商永續管理	一般	一般	本年度分析結果無變動

註：基於2023年針對永續議題與衝擊定義進行重新檢視與評估，調整2項永續議題名稱，公司治理與誠信經營調整為公司治理、防制洗錢與打擊資恐調整為法令遵循



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

• 重大主題矩陣

高度重大性：

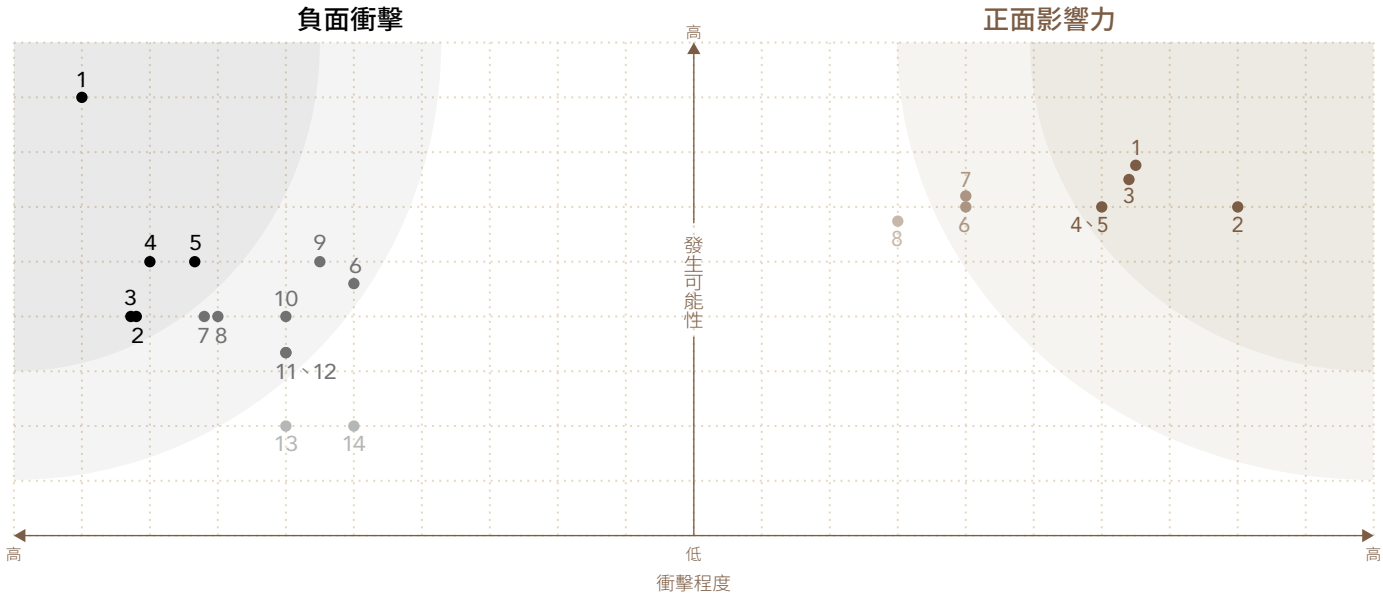
- ① 金融業務ESG風險管理不當
- ② 氣候變遷衝擊
- ③ 公司治理失當
- ④ 營運環境衝擊
- ⑤ 侵害職場人權

中度重大性：

- ⑥ 企業營運中斷
- ⑦ 職場安全衛生危害
- ⑧ 資訊外洩
- ⑨ 風險管理及內部控制不當
- ⑩ 侵害顧客權益
- ⑪ 隱私侵害
- ⑫ 違反法令規定

一般性：

- ⑬ 勞資溝通問題
- ⑭ 供應商ESG管理不當



高度重大性：

- ① 金融業務永續影響力
- ② 數位金融創新
- ③ 氣候金融
- ④ 公平薪酬及福利
- ⑤ 多元人才任用及培育

中度重大性：

- ⑥ 優化顧客體驗
- ⑦ 金融包容性

一般性：

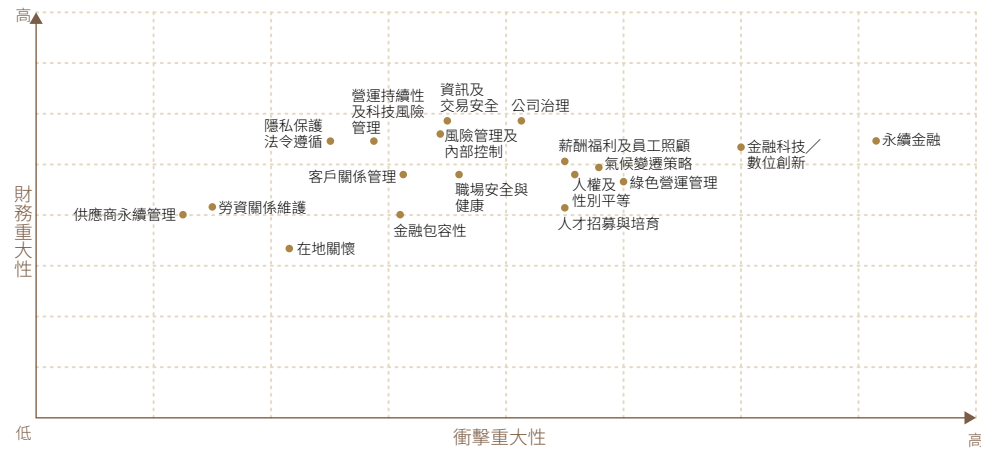
- ⑧ 在地關懷與公益

雙重重大性分析

透過發放財務重大性評估問卷，台新企業永續功能小組之15位高階主管協助進行永續議題財務重大性評估，綜合參考營收（revenue）、成本（cost）與風險（risk）三個構面，將各項議題的財務重大性評分進行加總平均，計算出各永續議題的財務重大性數值。本年度台新綜合「衝擊重大性」與「財務重大性」產出雙重重大性（double materiality）矩陣，鑑別對公司財務營運與對外部衝擊皆具顯著影響之雙重重大性主題。

根據分析結果，具雙重重大性的前幾大議題分別是永續金融、金融科技／數位創新、綠色營運管理和氣候變遷策略。金融科技／數位創新反映了台新持續創造獲利、掌握未來商機的能力；綠色營運管理則反映是台新如何在持續成長的同時盡可能降低營運內外部成本；氣候變遷策略與永續金融，則反映了台新面對氣候及潛在ESG風險的應變能力，以及是否能夠化風險為商機。各項議題台新的因應策略詳見「[永續議題價值鏈衝擊管理部位](#)」之對應章節。

• 雙重重大性矩陣





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

本年度鑑別出16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」、「營運持續性及科技風險管理」及「法令遵循」，主要變動原因為：

- **人權及性別平等**：考量國際永續揭露標準對人權議題之重視、人權議題涉及多個價值鏈環節，並參考「侵害職場人權」議題的盡職調查結果，將前述考量綜整納入評估後，調升此議題的2023年度發生可能性
- **營運持續性及科技風險管理**：參考「企業營運中斷」的盡職調查結果，台新為提供客戶完善且不中斷的服務，於營運持續性面向呈現穩定管控的趨勢，如：2023年進行年度BCP測試作業且測試結果正常、北中南據點未有天災或政治事件造成服務據點無法正常營運之情事等，調降此議題的2023年度發生可能性降低
- **法令遵循**：參考「違法反令規範」的盡職調查結果，2023因違反員工行為準則而予以免職處分之員工人數與前一年度持平，顯示此議題的管理仍具一定衝擊，並因應其他議題的調整情形，此議題之重大性排序相對而言微幅提升

● 重大主題列表及衝擊描述

重大主題 <sup>(註)</sup>	財務重大性程度	永續衝擊類型	衝擊傾向	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／人權	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*	高	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*	低	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

(續下頁)



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 <sup>(註)</sup>	財務重大性程度	永續衝擊類型	衝擊傾向	衝擊描述	
公司治理*	高	公司治理失當	負面	經濟	因公司治理績效不佳，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*	中	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*	中	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
客戶關係管理*	中	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
		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料外洩事件，致使其隱私權受到侵害
金融包容性*	低	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
法令遵循*	高	違反法令規定	負面	經濟／人群	金融機構須遵循主管機關規範，若未落實法令遵循，發生洗錢、詐欺、經濟犯罪等情事，除衝擊整體金融市場，亦可能衝擊各類金融服務使用者
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	低	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	低	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擊

註：標示「\*」為當年度之重大主題，未標示「\*」為當年度之永續議題





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

永續議題價值鏈衝擊管理部位

編號	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	●		●	●		5. 永續金融
2	金融科技／數位創新	●		●			6.1 金融科技與數位創新
3	氣候變遷策略	●	●	●	●		3. 氣候策略
4	薪酬福利及員工照顧	●					7.2 薪酬福利及員工照顧
5	人才招聘與培育	●					7.1 人才招聘及培育
6	營運持續性及科技風險管理	●					2.3 營運持續性管理
7	公司治理	●	●	●	●		• 自身營運：2.1 公司治理 • 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	●	●	●	●		• 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	●	●	●	●		• 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	●	●				• 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	●		●			2.4 資訊及交易安全
12	風險管理及內部控制	●					2.3 風險管理及內部控制
13	客戶關係管理	●		●			6.2 客戶關係管理與消費者保護
14	隱私保護	●		●			6.3 隱私保護
15	金融包容性	●		●		●	6.4 金融包容性
16	在地關懷	●				●	8. 社會共融
17	勞資關係維護	●					7.4 勞資關係維護
18	供應商永續管理	●	●				2.5 供應商永續管理
19	法令遵循	●		●	●		2.2 誠信經營



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

在這個快速變化的環境中，台新金控視永續發展為核心價值之一。我們深信，只有透過平衡社會、環境和經濟利益，我們才能實現長期的成功和成長。

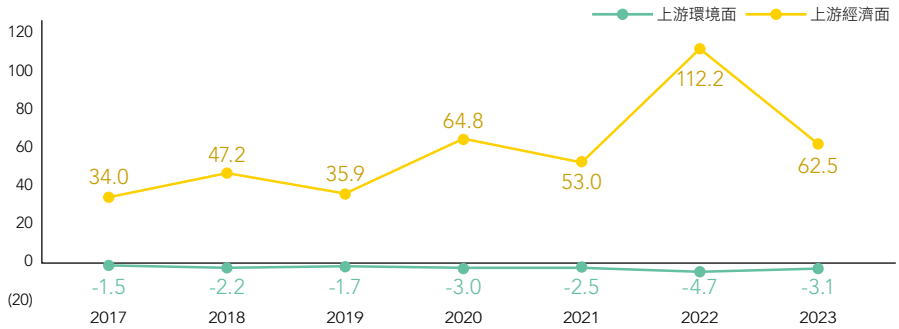
我們重視對社會和環境的責任。藉永續影響力評價，對內，深入了解我們的影響和貢獻，並確定未來的改進方向。對外，分享我們的評估結果，展現我們對永續發展的承諾。

我們延續先前的方法學，從損益觀點出發，藉經濟、環境與社會的三重盈餘（Triple Bottom Line）管理思維，以衝擊路徑法為基礎，鑑別上下游價值鏈活動為社會帶來的成本及效益。

2023年台新在價值鏈上游創造產值達62.5億，延續2017年以來向上趨勢，年複合成長率（CAGR）達10.7%。雖較2022年低，惟主要因2022年有大額不動產採購（41.3億），包括建橋分行、明台大樓等，造成基期較高所致（如下圖）。若排除不動產採購項目，2023年上游創造產值較前年成長25%。

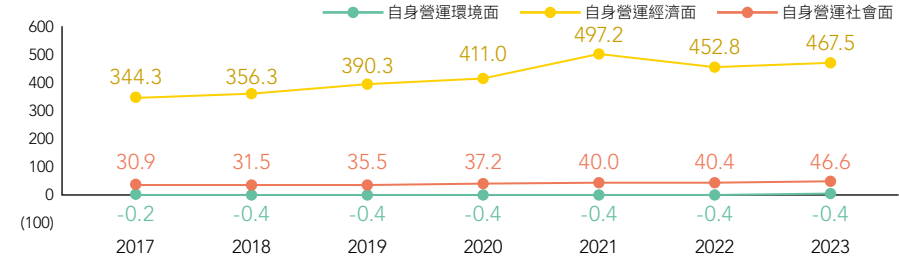
上游相關活動造成的外部環境成本3.1億則較2022年降低34%。其中溫室氣體、水資源耗用、空氣汙染、廢棄物外部成本皆降低，分別較2022年減少29%、69%、34%、58%。詳參考P.27－2023年台新金控價值鏈永續影響力及貨幣化影響

• 上游供應鏈經濟面及環境面影響變化（單位：億元）



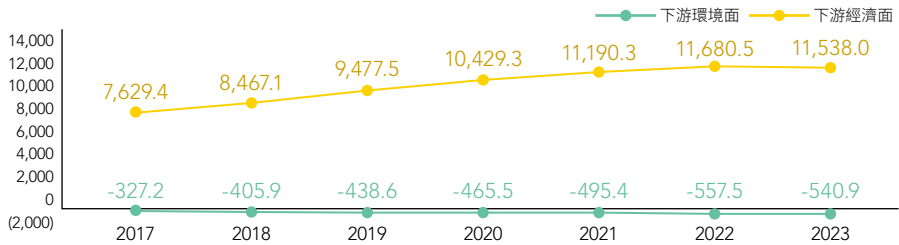
2023年公司營運經濟貢獻達468億，較2022年成長3%，自2017年以來趨勢向上，CAGR 5.2%。2023自身營運造成的外部環境成本約3仟5佰萬，較2022年降低12%。請見右圖：自身營運經濟面、環境面、及社會面影響變化。

• 自身營運經濟面、環境面、及社會面影響變化（單位：億元）

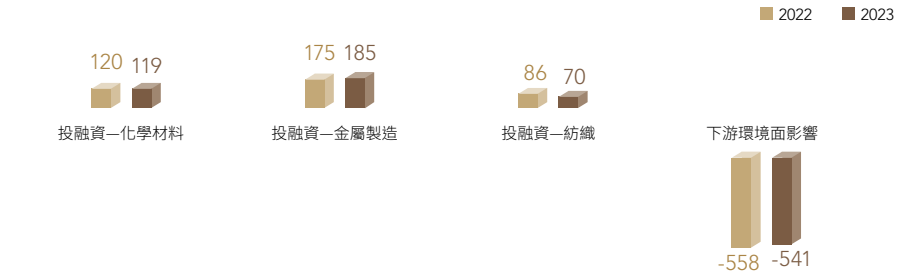


下游投融資活動創造1.15兆經濟產值，連帶產生541億的外部環境成本（下圖：下游供應鏈經濟面及環境面影響變化）。不過外部環境成本較2022年降低3%，初步見台新降低對高碳排產業成效，2023年台新對化學材料、紡織業的貸放金額皆有所降低（下圖：高碳排產業投融資及環境面影響變化）。

• 下游供應鏈經濟面及環境面影響變化（單位：億元）



• 高碳排產業投融資及環境面影響變化（單位：億元）





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

• 2023年台新金控價值鏈永續影響力及貨幣化影響

影響力 面向	上游供應鏈			公司營運			下游投融資		
	項目	評價價值(元)	年變化(%)	項目	評價價值(元)	年變化(%)	項目	評價價值(元)	年變化(%)
⊕ 正向	採購供應鏈產值	62.5億	-44	直接經濟貢獻	468億	3	投融資帶動產值	11,154億	-1
				職能發展	47億	15			
⊖ 負向	溫室氣體排放	-0.6億	-29	溫室氣體排放	-2,839萬	-14	溫室氣體排放	-106億	-4
	空汙	-2.5億	-34	職災成本	-26萬	-58	空汙	-403億	-3
	廢水	-101萬	-69	水資源耗用	-622萬	-1	水資源耗用	-2.7億	6
	廢棄物	-141萬	-58	廢棄物	-62萬	7	廢棄物	-30億	3

註：2023採購供應鏈產值年成長-44%，主要因2022年有大額不動產採購（41.3億元），包括建橋分行、明台大樓等，造成基期較高所致

另外，台新更將永續影響力評價與重大主題鑑別結果連結，並將「營運環境衝擊」與「氣候變遷衝擊」兩項具重大性主題，連結至以上納入評價的項目，以檢視其潛在的外部影響規模而產生的負面衝擊。這兩個重大主題產生的衝擊邊界，橫跨上、中與下游，從供應商到自身營運，再到台新所提供之商品或服務。在「營運環境衝擊」，主要評估從價值鏈將產生空氣污染、水資源與廢棄物問題，進而影響社會大眾的人體健康；在「氣候變遷衝擊」，因碳排放加劇全球暖化，造成全球平均溫度上升及其衍伸的社會或環境衝擊，有關形成「營運環境衝擊」與「氣候變遷衝擊」的影響力指標及詳細評估結果請見下表：重大主題衝擊評價。

• 重大主題衝擊評價

重大主題	對外部利害關係人之重大性	產出指標		影響力指標	方法學說明
營運環境 衝擊	負面影響：台新自身營運及上游採購、下游投融資部位的能資源耗用及其衍伸的廢棄物問題，會產生空氣污染物質、水資源與廢棄物問題，進而對社區居民／社會大眾的人體健康造成危害	自身營運	• 廢棄物使用量：293噸 • 水資源耗用量：14萬噸	• 空汙的健康成本：432.1億元 • 廢棄物焚化的健康成本：3億元 • 水汙染的健康成本：2.7億元	採投入－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；在空汙、廢棄物焚化、水資源耗用的健康成本部分，則以每單位汙染物外部性成本，評價空氣汙染（PM2.5、NOx、SOx、NMHC、Pb）、廢棄物（焚化）及水汙染（COD）等衝擊，對人體健康帶來的損害，但排除生態系統品質降解及資源折耗
		上游採購／下游投融資部位	• 依本公司合約系統分類，共24類項目採購金額：25.7億元 • 本公司15類投資／放貸金額：5,322.9億元		
氣候變遷 衝擊	負面影響：溫室氣體排放加劇溫室效應，造成全球平均溫度上升及其衍伸的環境與社會衝擊；碳排放量發生在所有營運環節，台新身為金融業者，除自身營運與上游採購外，最大宗排放源來自於投融資部位	自身營運	• 溫室氣體排放量：1.8萬噸	• 溫室氣體排放的社會成本：106.5億元	採投入－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；在溫室氣體排放社會成本部分，則以每單位溫室氣體排放量之外部性成本，評價其社會衝擊
		上游採購／下游投融資部位	• 依本公司合約系統分類，共24類項目採購金額：25.7億元 • 本公司15類投資／放貸金額：5,322.9億元		



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 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	永續議題	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"><li>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</li><li>每季：電訪</li><li>每年：客戶滿意度調查</li><li>不定期：電子郵件、手機簡訊、APP、ATM、各類說明會</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>公司治理</li><li>綠色營運管理</li><li>職場安全與健康</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>三年內發展全行佈建與資訊安全監控中心</li><li>訂有「個人資料侵害事件管理規範」，2023年並無發生個人資料侵害事件有關之裁罰</li><li>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</li></ul>	客戶滿意度達86.4%
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"><li>即時：員工關係信箱／關懷電話專線、專責服務代表</li><li>每季：晨會、勞資會議</li><li>每年：特定單位員工意見調查</li><li>每二年：全體員工意見調查</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>公司治理</li><li>綠色營運管理</li><li>薪酬福利及員工照顧</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>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10年成為「高薪100」成分股之一</li><li>設有多元且暢通的員工溝通管道</li><li>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</li></ul>	整體員工敬業度達78%
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"><li>即時：投資人信箱／專線電話、官網</li><li>每月：公開資訊觀測站</li><li>每季：法人說明會、國內外路演／投資論壇</li><li>每年：股東會</li><li>不定期：書面信函</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>公司治理</li><li>氣候變遷策略</li><li>薪酬福利及員工照顧</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>全年稅後淨利達146億元，每股稅後盈餘1.01元，股東權益報酬率7.78%，年底每股淨值為13.57元</li><li>持續透過網路視訊及電話會議與投資人溝通之外，2023年亦參加5次國內外投資人論壇或路演，足跡遍及亞洲、歐洲等地區</li></ul>	自2018年起連續6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
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"><li>即時：電話、郵件、書面信函回覆</li><li>不定期：政策宣導會議及座談、監理及查核活動</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>風險管理及內部控制</li><li>綠色營運管理</li><li>勞資關係維護</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>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</li><li>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</li><li>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</li></ul>	2023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"><li>即時（新約或換約）：供應商承諾書</li><li>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</li><li>不定期：業務說明會、議價會議</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>公司治理</li><li>綠色營運管理</li><li>人才招聘與培育</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>訂定《誠信經營守則》嚴禁任何不正當利益</li><li>全年稅後淨利達146億元</li><li>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</li></ul>	2023年選定「內部碳定價」為永續主題，邀集約50家資訊服務類重大供應商共同探討碳定價作法與未來趨勢

（續下頁）





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	永續議題	回應內容	溝通成效
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	• 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	• 資訊及交易安全 • 氣候變遷策略 • 職場安全與健康	• 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76%
媒體	向社會大眾傳遞正確訊 息，維持企業正面形象	• 即時：記者會、說明會、新聞稿、發言人機制 • 不定期：媒體餐敘	• 公司治理 • 綠色營運管理 • 薪酬福利及員工 照顧	• 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

1.2.3 利害關係人關注事件回應

台新訂定「誠信經營守則」針對關鍵重大事件溝通管理提供暢通之溝通管道與申訴制度，本公司人員若發現有違反誠信經營規定之情事，應向管理階層、相關單位或透過本公司提供之舉報管道進行檢舉。本公司內部稽核單位應依不誠信行為風險之評估結果，擬訂相關稽核計畫，內容包括稽核對象、範圍、項目、頻率等，並據以查核防範方案遵循情形，且得委任會計師執行查核；必要時，得委請專業人士協助。前項查核結果應通報高階管理階層及誠信經營專責單位，並作成稽核報告提報董事會。2023年關鍵重大事件共1件，事件說明請詳「理專行為強化」。

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，2023年董事會引領深化誠信經營之企業文化，藉由組織調整再造，從問題的根因進行改善，精進問責及建立相關制度，強化一、二、三道防線之協同合作機制，確保所有員工在日常作業中積極實踐「公平待客」及落實遵法，期以實現服務的最佳化，擦亮台新企業文化的招牌〈誠信、承諾、創新、合作〉。有關理金管會裁罰事項請見2.2.2 法令遵循 三、金管會裁罰事項及改善說明。

台新回應

1. 台新銀行依據風險導向管理機制，對內防弊、對外防詐，為本行最重要的管理議題之一。為落實公平待客原則，本行持續精進理專管理措施，落實督導及管理理財專員遵守行為準則等規範，並透過獎勵機制影響理專行為，如：理專考核之非財務指標列入公平待客評核項目、調整理專之獎金發放直接連結理專考核、調整計績規定杜絕理專不當銷售行為、增加「產品平衡發展」、「客戶多元經營」之相關指標等，以導正理專之銷售行為。
2. 本行認為建構誠信之企業文化，應由上而下推動持續深化遵法之落實，除賦予高階經理人更高之義務與責任外，亦需不斷強化董事會職責及精進董事會職能，以引領公司核心策略及誠信文化之塑造，持續精進各項推動策略，積極建構相關控管機制，主要包含「深植誠信遵法文化，落實公平待客」；「委請外部顧問輔導，精進問責機制」；「透過組織調整、檢討考核與獎勵制度，導引全員落實遵法」。
3. 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。

除了內部管理措施，台新銀行也持續加強客戶重要權益之資訊揭露及宣導。例如，台新銀行每季定期以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。



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

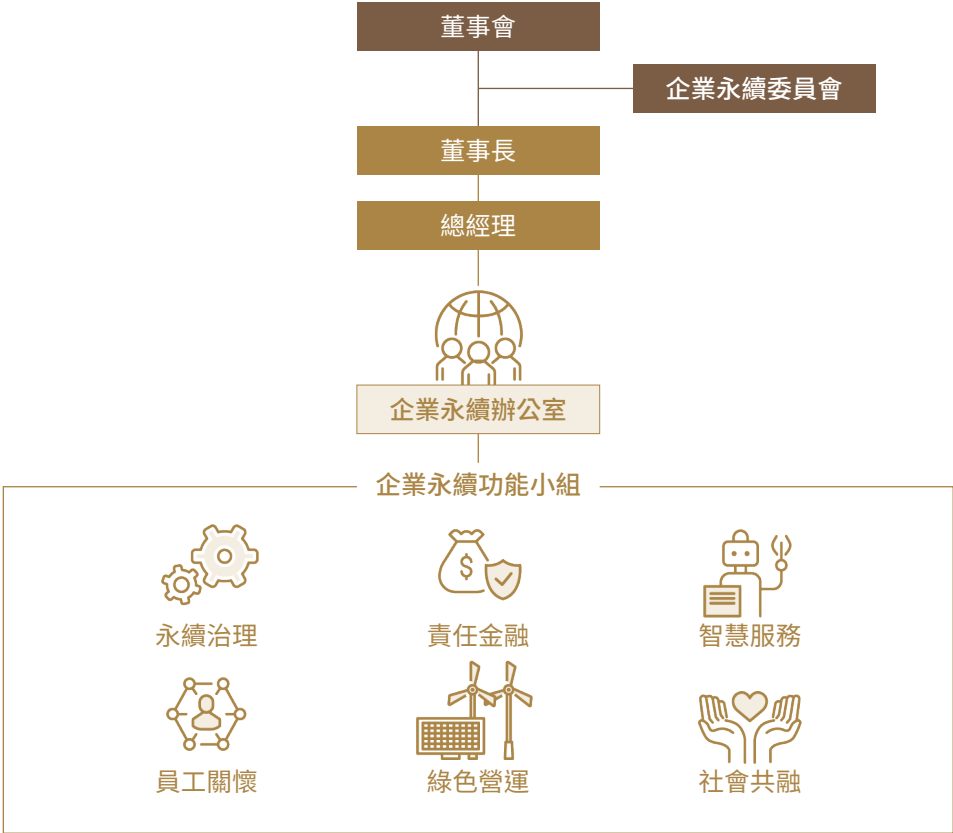
## 1.3.1 永續推動架構

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」督促金控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」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），以深化永續治理。

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，委員會人數不得少於三人，且至少需有一名本公司獨立董事參與，本屆委員會成員共計五名。委員會權責包含永續發展之政策、制度、策略方向及年度計畫審議，以及其他重大事項之核定，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。

「企業永續辦公室」為台新金控永續發展推動專責單位，於總經理轄下設有永續治理、責任金融、智慧服務、員工關懷、綠色營運、社會共融等企業永續功能動小組，並設立氣候任務小組負責氣候議題推動，每半年向企業永續委員會報告，每年至少向董事會報告一次，以落實永續發展計畫；功能小組每年至少需召開2次會議，每年皆需提報年度永續計畫並進行前一年執行成果檢視。

2023年ESG委員會共召開2次會議，包括2024年度ESG專案規劃、永續金融政策、職業安全衛生政策、低碳轉型規劃、普惠金融落實情形、智慧財產管理計畫、利害關係人溝通情形以及年度永續成果及重大計畫等之審議，並向董事會呈報兩次。





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

永續活動記事





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項永續議題衝擊的邊界、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項永續議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。2023年，永續議題之相關評量與目標全數達標。永續議題設定的短、中、長期目標說明如下。

永續議題	評量與目標				
	重要績效指標	2023成果	短期（至2024年）	中期（至2026年）	長期（至2030年）
公司治理	公司治理評鑑排名	維持優良成績	維持優良成績	前5%	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	96%	維持80%以上	維持80%以上	
法令遵循	員工參加誠信課程完訓率	100%	100%	100%	100%
	洗錢防制及打擊資恐教育訓練完訓率	100%	100%	100%	100%
風險管理及內部控制	金控集團資本適足率	136.81%	≥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（一級供應商）書面稽查率 <sup>(註1)</sup>	10%	20%	35%	100%
	綠色採購金額占比	7.1% 綠色採購金額新台幣187,299,663元	至少5%	至少5%	至少5%
永續金融	推動綠色金融產品與業務	• 電廠貸款已100%屬再生能源 • 主辦1家具有ESG理念企業承銷業務 • 強化台股ESG投資標的挑選機制	落實／發展產品及業務，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
金融科技／數位創新	跨業合作拓展金融科技場域	6	8	10	15
	專利件數	16	持續成長	持續成長	持續成長
	線上帳務交易成長率	成長29%	持續成長	持續成長	持續成長

註1：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

（續下頁）





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

永續議題	評量與目標				
	重要績效指標	2023成果	短期（至2024年）	中期（至2026年）	長期（至2030年）
客戶關係管理	銀行客戶滿意度	86.4%	86.6%	87%達到理想目標	87%
	證券客戶滿意度	83%	85.0%+維持成長	87%達到理想目標	87%
	人壽客戶滿意度	83%	77%	82%	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14.8%	持續成長	持續成長	持續成長
	Richart帳戶數	360萬	持續成長	持續成長	持續成長
氣候變遷策略	再生能源電力使用推動績效（再生能源電力使用佔比）	7.247佰萬度（約達18%）	1,070萬度（約達26%）	1,230萬度（約達30%）	1,970萬度（約達46%）
	訂定SBT科學基礎目標	定期追蹤並管理SBT目標，每季召開會議檢視達成狀況	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
	持續建立氣候相關財務揭露（TCFD）機制，以增加經營財務韌性	完成年度氣候相關財務揭露	精進年度氣候相關財務揭露	參照主管閣指引，持續精進年度氣候相關財務揭露	持續精進年度氣候相關財務揭露，接軌國內外揭露準則
	溫室氣體排放（市場基準）（含人壽數字之SBT基準年2019=22,223 tCO <sub>2</sub> e）	17,931 tCO <sub>2</sub> e	減量25%	減量29%	依SBT路徑減量46%
綠色營運管理	電力使用量（基準年2022=40,199,251 kWh）	40,587,160 kWh	減量2%	減量4%	減量8%
	人均用水量（基準年2022=12.53度／人）	12.08度／人	減量1%	減量2%	減量3%
	人均廢棄物（基準年2022=0.0704公噸／人）	0.0687公噸／人	減量1%	減量2%	減量3%
	ISO查、驗證涵蓋範圍	• 14064-1、14001：全金控（子公司） • 50001：金控大樓、內湖大樓	• 14064-1：全金控（孫公司） • 14001、50001：全金控（子公司）		
人才招聘及培育	強化雇主品牌	與超過81所大學合作實習計畫，提供超過420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%
	接班人培育計劃專案執行率	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10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」	
職場安全與健康	職業安全衛生管理	通過ISO 45001 職業安全衛生管理系統驗證	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ISO 45001 職業安全衛生管理系統驗證
	重大職業災害案件發生件數	0	0	0	0
	健康促進活動執行率	健康促進活動，如辦理健康講座、健走或體育競賽等，執行率達100%	辦理健康促進活動及講座，並包含1場大型活動，執行率達100%		
	預防監測當年度新興傳染性疾病發生件數	100%執行員工健康異常、接觸史通報 0	員工健康異常、接觸史通報 100% 0	累計發布30篇新興傳染性疾病衛教內容 0	持續辦理職場接種流感疫苗或新興傳染病疫苗 0

（續下頁）



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

永續議題	評量與目標				
	重要績效指標	2023成果	短期（至2024年）	中期（至2026年）	長期（至2030年）
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	3	0	0	0
	企業志工參與時數 <sup>(註2)</sup>	12,519	12,000	12,000	建立健全志工制度
在地關懷	扶植培力社福團體	• 第14屆「您的一票，決定愛的力量」共160家社福團體獲得捐助 • 舉辦3場實體工作坊，1場線上課程，共計251人次之社福團體工作人員參與	擴大舉辦培力課程，舉辦數位課程接軌AI科技潮流	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	培力台灣中小型社福團體，期許成為非營利組織的發動機，進用各種科技新知
	深化台新藝術獎	• 本屆台新藝術獎共選出17組入圍品，3大獎項得主、13組入圍推廣計畫贊助。疫情後首度恢復舉辦實體推廣活動，包含藝術家會客室、藝術家之夜、國際決審講座 • 基金會官網、網站會員及資料庫整合完成；ARTalks網站完成改版	• 創建表演藝術線上推廣平台Hot／Heart Talk計畫，透過直播、即時評論、社群活動等，活絡大眾對表演藝術的參與和討論 • 持續推薦、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

永續KPI與高階主管薪酬的連結

為有效督導相關單位落實以上短、中、長程行動方案與目標，台新針對以上每項永續議題相對應的評量KPI，皆指派處長級以上的高階主管負責督導，其執行成效佔年度績效評估一定比重，並因此反映於高階主管的年度變動薪酬中。以下列舉6項最具重大性的永續議題為例。

永續議題	負責督導的高階主管		KPI與變動薪酬連動方式
	主要	關聯	
永續金融	金控永續長	金控總經理、金控財務長、行政服務處處長	金控永續長年度績效評估權重50%與此議題績效相關聯
金融科技／數位創新	金控資訊長	銀行總經理、法金總處執行長、個金總處執行長、證券董／總、人壽董／總、租賃董、投信副董／總經理以及金控人力資源處處長等	金控資訊長年度績效評估權重17%與此議題績效相關聯；其他主管權重5%～20%不等
公司治理	金控永續長	金控總經理、金控財務長	金控永續長年度績效評估權重8%與此議題績效相關聯；其他主管權重5%
氣候變遷策略	金控風控長	金控總經理、金控財務長、金控永續長、行政服務處處長	金控風控長年度績效評估權重10%與此議題績效相關聯；其他主管權重5～20%
綠色營運	行政服務處處長		行政服務處處長年度績效評估權重20%與此議題績效相關聯
薪酬福利與員工照顧	金控人力資源處處長		金控人力資源處處長年度績效評估權重5%與此議題績效相關聯



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

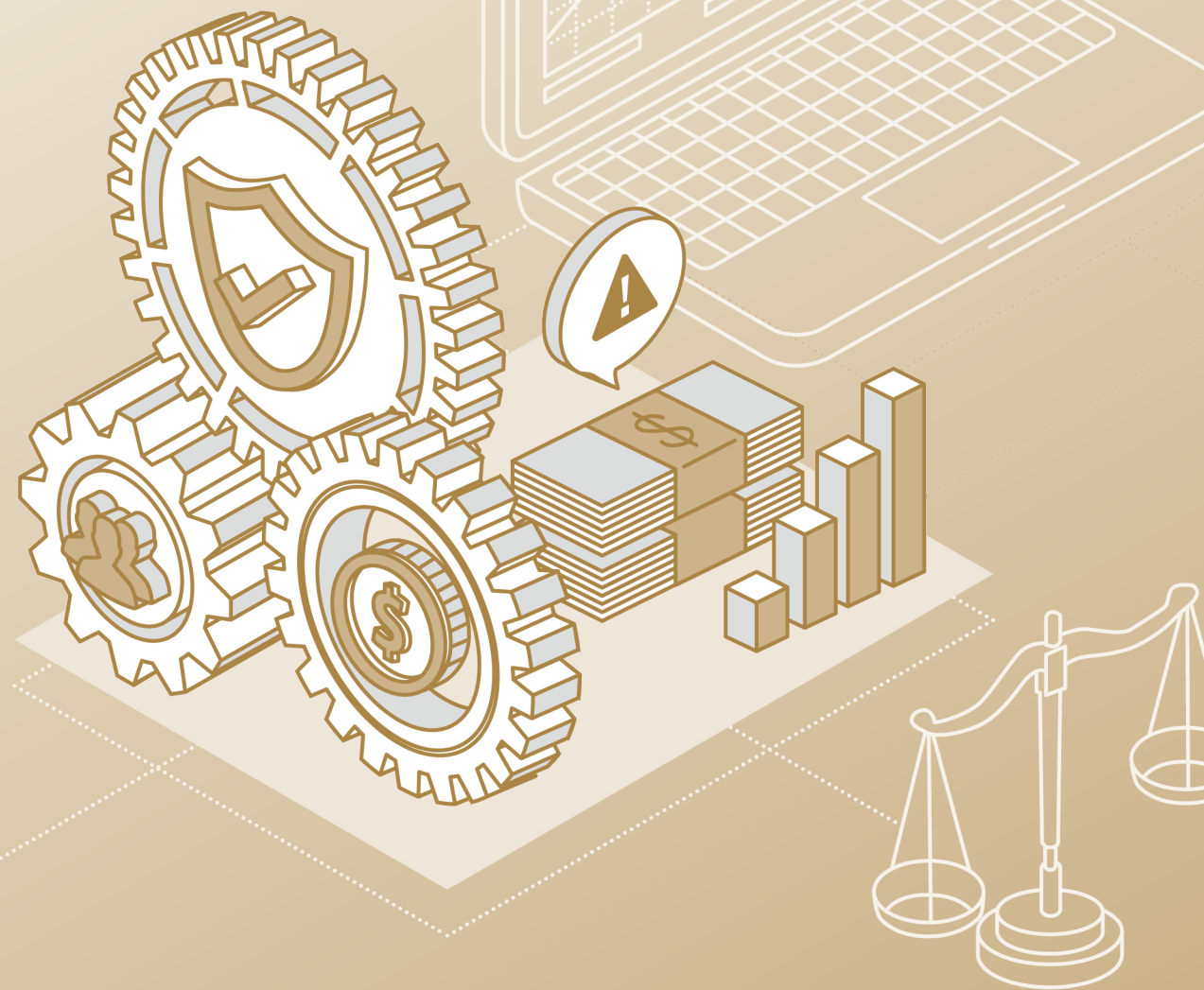
7. 員工關懷

8. 社會共融

附錄

## 永續治理

- 35 2.1 公司治理
- 39 2.2 誠信經營
- 44 2.3 風險管理及內部控制
- 51 2.4 資訊及交易安全
- 53 2.5 供應商永續管理





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

2.2 誠信經營

2.3 風險管理及內部控制

2.4 資訊及交易安全

2.5 供應商永續管理

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

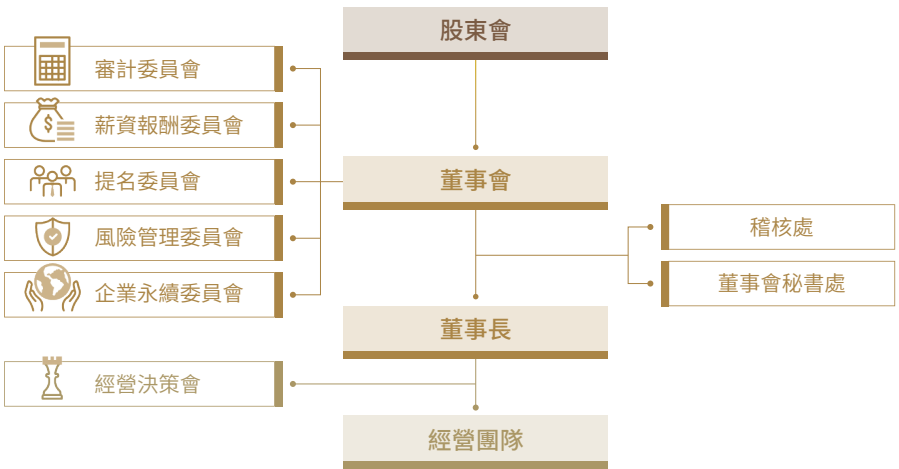
附錄

## 2.1 公司治理

### 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年起更連續6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4年榮獲MSCI ESG評比「AA領先等級」，2023年亦入選彭博性別平等指數（GEI），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。



### • 2023年功能性委員會運作情形

類型	召集人	開會次數(次)	委員出席率(%)
審計委員會 <a href="#">↗</a>	張敏玉獨立董事	11	100
薪資報酬委員會 <a href="#">↗</a>	林義夫獨立董事	3	100
風險管理委員會 <a href="#">↗</a>	管國霖獨立董事	4	100
提名委員會 <a href="#">↗</a>	郭瑞嵩董事	2	100
企業永續委員會 <a href="#">↗</a>	吳東亮董事長	2	90

### 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，建議董事候選人名單，並於董事會進行表決，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。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[台新金控官網](#)。

董事會每屆任期為三年，本屆於2021年7月23日選任，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2023年12月的平均任期為14.42年。其中，獨立董事共3位，佔全體董事比例42.85%。







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

2.2 誠信經營

2.3 風險管理及內部控制

2.4 資訊及交易安全

2.5 供應商永續管理

3. 氣候策略

4. 綠色營運

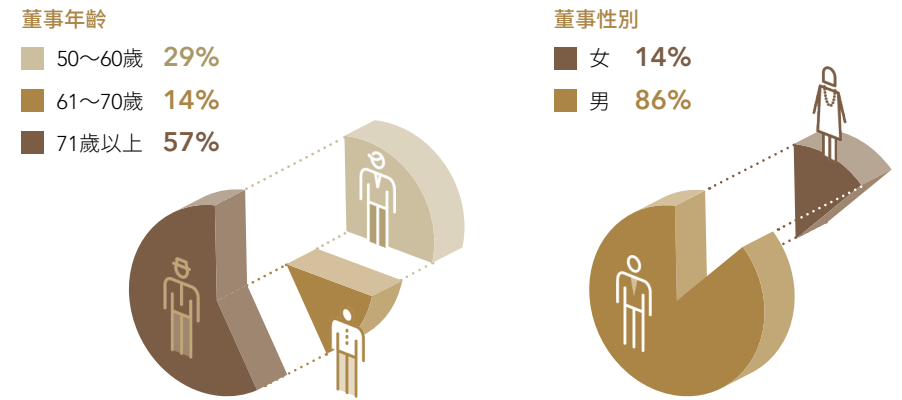
5. 永續金融

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)	金融產業相關經歷
董事長	嘉浩 (股) 公司 代表人：吳東亮	0		• 台新金控、台新銀行董事長 • 第一銀行、臺北區中小企業銀行及華南銀行董事、常務董事及監察人 • 新光產物保險、新光人壽保險常務董事 • 社團法人中華民國工商協進會理事長
董事	台灣石化合成 (股) 公司 代表人：吳澄清	0	○	• 台新金控、台新銀行董事及監察人 • 彰化銀行常務董事、董事 • 臺灣大學化工系教授
董事	翔肇 (股) 公司 代表人：郭瑞嵩	1	○	• 台新金控、台新銀行董事 • 台北國際商業銀行董事 • 東吳大學商學院資訊管理系系主任暨教授

職 稱	姓 名	董事兼任 上市櫃家數 (註1)	是否符合 獨立性 (註2)	金融產業相關經歷
董事 (註3)	明淵 (股) 公司 代表人：王自展	0	○	• 台新金控、台新銀行董事及常駐監察人 • 巨邦創業投資、新光投信、新光保全、台新票券董事
獨立董事	林義夫	3	○	• 台新金控、台新銀行獨立董事 • 經濟部部長 • 中華民國常駐世界貿易組織代表團大使常任代表 • 中華民國工商協進會顧問
獨立董事	張敏玉	0	○	• 台新金控、台新銀行獨立董事 • 彰化銀行董事 • 眾信聯合會計師事務所聯合執業會計師
獨立董事	管國霖	0	○	• 台新金控、台新人壽保險獨立董事 • 花旗 (臺灣) 商業銀行董事長、總經理 • 美商花旗銀行臺灣區消費金融負責人 • 花旗保險代理人、花旗產物保險代理人董事

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

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



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

2.2 誠信經營

2.3 風險管理及內部控制

2.4 資訊及交易安全

2.5 供應商永續管理

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

## 二、利益迴避

依台新金控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。

## 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，2023年每位董事平均進修時數約為11.7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



### • 2023年董事參與之課程

課程	董事參與人數	時數	人／時數
2023台新淨零電力高峰論壇	7	3	21
防制洗錢／打擊資恐發展趨勢及案例分享	7	3	21
公平待客原則與金融消費者保護法	4	3	12
金融友善與普惠金融	4	1	4
112年度防範內線交易宣導會	1	3	3
112年度內部人股權交易法律遵循宣導說明會	1	3	3
上櫃興櫃公司內部人股權宣導說明會 台北第一場	1	3	3
ESG下的董監法律責任	1	3	3
2024年全球景氣展望與產業趨勢	1	3	3
碳權交易機制與碳管理應用	1	3	3
信託業法與相關子法解析E-Course（信託認可）	1	3	3
不動產信託E-Course（信託認可）	1	3	3
合計	-	-	82
每位董事平均受訓時數		11.7	

## 四、董事會有效性

台新金控2023年度共召開14次董事會，平均出席率達96%。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2023年完成，其評估結果為「超越目標」；外部評估自2018年執行，評估結果分為基礎、進階、標竿三個等級，最近一次已於2021年完成，其評估結果：「董事會架構」及「流程與資訊」之綜合表現為「進階」、「成員」方面的綜合表現為「標竿」。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[↗](#)，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，除依參酌上市上櫃公司治理



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

2.2 誠信經營

2.3 風險管理及內部控制

2.4 資訊及交易安全

2.5 供應商永續管理

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

理實務守則及董事會績效評估辦法參考範例訂定各項評估指標外，並已分別於董事會「對公司營運之參與程度」之評估面及功能性委員會（企業永續委員會）「功能性委員會職責認知」之評估面向中納入對於組織衝擊管理能力項目。

● 自我評估面向

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

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 公協會參與

台新金控與各子公司於2023年度參與約60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，例如全國與台北市銀行公會、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，台新證券、台新人壽、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成員。台新於2023年所支付金額總計新台幣6,422,741元，年度金額最多的機構則為中華民國銀行公會（新台幣2,283,865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。



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

2.2 誠信經營

2.3 風險管理及內部控制

2.4 資訊及交易安全

2.5 供應商永續管理

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

## 2.2 誠信經營

### 2.2.1 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。另重視環境、社會與公司治理之因素，注意利害關係人之權益，訂立[永續發展實務守則](#)以及人權政策與承諾等。

政策名稱	政策說明	適用對象	核定層級
《誠信經營守則》 <a href="#">↗</a>	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	金控、子公司及其他直接或間接控制之企業或法人之董事、經理人及受僱人	董事會
《員工行為準則》 <a href="#">↗</a>	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	適用於每一位於本公司工作之同仁	金控總經理
《永續發展實務守則》 <a href="#">↗</a>	本公司秉持誠信、承諾、創新、合作企業核心價值推動永續發展，在追求永續經營與獲利的同時，重視環境、社會與公司治理之因素，注意利害關係人之權益，並將其納入公司管理方針與營運活動 本公司依重大性原則，進行公司營運相關之環境、社會及公司治理議題之評估	金控及所屬子公司整體營運活動	董事會

註：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

2023年金控與各子公司均已辦理不誠信風險評估，整體執行尚屬允當。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，查核結果為無重大缺失。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。金控及旗下各子公司均已進行不誠信相關風險評估，涵蓋率100%。

### 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。2023年員工參加誠信經營相關課程受訓人次共29,244人次，總受訓時數52,874.52小時，完訓率達100%。

新進員工	全體員工
每月新進員工均須研讀企業倫理、反貪腐、反賄賂課程，藉此讓新進員工對公司行為準則有更深入的了解，2023年員工參加誠信經營相關課程受訓人次共6,067人次，總受訓時數3,983.83小時，完訓率與涵蓋率皆為100%	透過內部必修教育訓練課程及每季定期線上宣導與簽署聲明，強化全體員工遵循相關規範之意識。2023年員工參加誠信經營相關課程受訓人次共29,244人次，總受訓時數52,874.52小時，完訓率與涵蓋率皆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、外部規範或《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；針對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，除將依人評會決議予以免職外，並將視個案情節主動通報主管機關，以及保留法律追訴之權利。此外，依本公司《績效評核暨獎金核發辦





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

2.2 誠信經營

2.3 風險管理及內部控制

2.4 資訊及交易安全

2.5 供應商永續管理

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

法》及《工資暨獎金核發辦法》規定，員工考核及獎酬將與其遵循法令及行為規範情形連動，故如有員工違反違反內、外部規範或《員工行為準則》經人事評議委員會決議懲處，除反映於其年度考核評等進而影響其年終獎金數額外，並將於公告懲處年度調整其春節獎金發放月數。為因應近年來員工違紀情形，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2023年本公司內部對常見違規樣態議處標準更加嚴格，但相對前一年度而言，本公司2023年整體違紀案件數大幅降低19.4%，本公司並委託SGS台灣檢驗科技股份有限公司針對《員工行為準則》[☞](#)落實情況進行第三方獨立稽核。

●員工違紀案件

案件類別／件數 <sup>(註1)</sup>	件數	已結案	說明／改善措施
從業倫理規範	1	1	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 <sup>(註2)</sup>	6	6	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，同時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，2023年度案件數持平穩定。2024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	17	17	持續對落實KYC( Know Your Customer ) 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)	4	4	2023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

案件類別／件數 <sup>(註1)</sup>	件數	已結案	說明／改善措施
公平交易	4	4	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	1	1	持續透過多元途徑宣導性騷擾防治、申訴與懲戒規範
其他	8	8	經持續透過各種管道進行《常見違規態樣及懲處標準》宣導，並由子公司加強對業務人員未落實作業程序規範之缺失行為懲處標準與措施，2023 年度案件數已大幅減降
總計 <sup>(註3)</sup>	54	54	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2：2023 年「利益衝突迴避」類別違紀案件略為攀升，主要係銀行子公司強化業務人員及其關係戶與所屬客戶間之金流監控機制所致。2023當年度已責成權責主管加強宣導及管理機制，並明文直屬主管督導責任

註3：2023 年所有案件皆於當年度結案

四、舉報管道

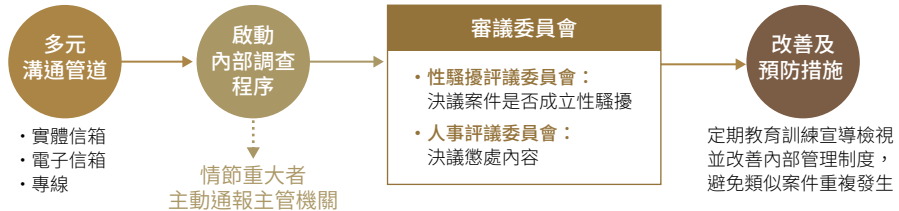
台新為建立誠信、透明的企業文化及促進健全經營，建立檢舉制度，如發現有犯罪、舞弊或違反法令之行為，均可透過以下管道聯繫：

信函：臺北市大安區仁愛路四段 118 號「台新金控檢舉信箱」收

電子信箱：[whistling@taishinholdings.com.tw](mailto:whistling@taishinholdings.com.tw)

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。





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

2.2 誠信經營

2.3 風險管理及內部控制

2.4 資訊及交易安全

2.5 供應商永續管理

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

2.2.2 法令遵循

一、管理機制與權責單位

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。

法遵單位職掌如下：

- 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

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，並建置系統以及時及有效的管理方式來督導集團法令遵循風險事件。此外，銀行、人壽及證券子公司亦皆有自行設置法令遵循風險事件通報、檢討及後續追蹤機制，並就整體法令遵循管理定期向該公司董事會報告。

二、宣導及考核

考核制度

台新金控暨旗下子公司依循法遵之有效性，每半年辦理一次「法令遵循」自行評估作業，法令遵循單位對各單位自行評估作業成效加以考核，並簽報給總經理，作為單位

考評之參考依據，以強化法遵落實程度與文化。另，管理階層及各單位主管之考核，亦應納入法令遵循單位對各單位法令遵循執行程度之評估意見。

檢舉制度

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



教育訓練

2023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
2023	3,637	100	100	14,732.41	1,784	100	100	892

註：1. 新人訓練課程包含法令遵循基本概念  
2. 新進人員線上課程及實體課程改以「人次」取代人數計算



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

2.2 誠信經營

2.3 風險管理及內部控制

2.4 資訊及交易安全

2.5 供應商永續管理

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

• 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，並完成全行必修課程（包含金融消費者保護法、公平待客原則、防制洗錢及打擊資恐、資訊安全認知教育訓練、個人資料保護等）。

年度	人次	涵蓋率（%）	完訓率（%）	總時數
2023	134,540	100	99.5	187,179.34

註：已計入在職訓練（On-Job-Training, OJT）宣導課程

• 法遵主管

各單位法令遵循主管每年應至少參加主管機關或其認定機構所舉辦或本公司（含子公司）自行舉辦15小時之在職教育訓練，訓練內容應至少包含新修正法令、新種業務或新種金融商品；國外營業單位之法令遵循主管，每年應至少參加由當地主管機關或相關單位舉辦之法令遵循在職教育訓練15小時，或參加主管機關或其認定機構所舉辦或本公司（含子公司）自行舉辦之教育訓練課程。

年度	職前課程		在職課程	
	人次	總時數	人次	總時數
2023	51	1,530	191	2,865

三、金管會裁罰事項及改善說明

• 2023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	台新銀行海佃分行前理財專員與客戶間異常資金往來所涉缺失	800萬元	(1) 已建立檢核客戶帳戶交易訊息控管措施 (2) 已建立客戶大額交易之控管機制 (3) 資金頻繁流出監控機制已分別於2023年10月23日及2023年10月30日上線

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3年重大金錢裁罰之總件數與總罰款

年度	2021	2022	2023
總件數	2	2	1
總金額（萬元）	3,300	1,300	800

2.2.3 防制洗錢及打擊資恐

一、管理機制與權責單位

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。





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

2.2 誠信經營

2.3 風險管理及內部控制

2.4 資訊及交易安全

2.5 供應商永續管理

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

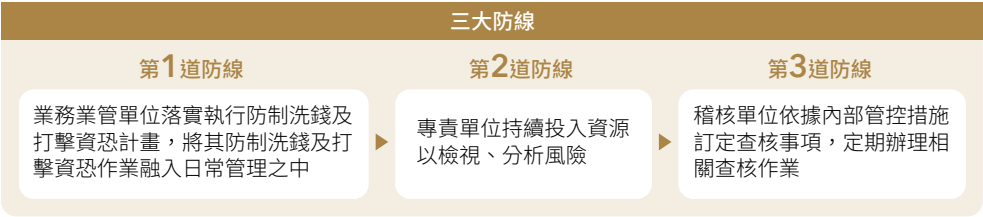
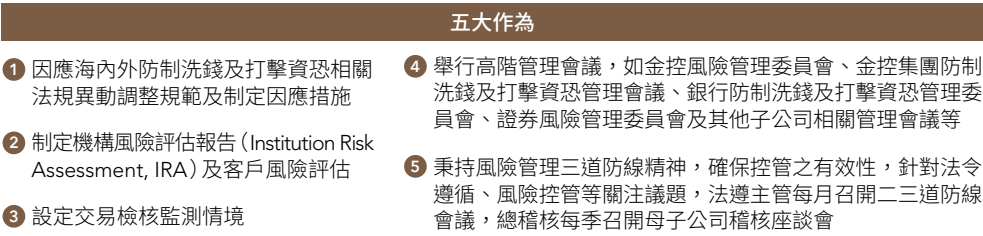
二、客戶盡職調查（Customer Due Diligence, CDD）程序



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



五、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，2023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664小時；此外集團對金控及子公司銀行、人壽、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38,320.02小時，參加之員工人次為25,117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。2023年洗錢防制及打擊資恐教育訓練完訓率為100%。

2023年洗錢防制及打擊資恐教育訓練		人次	時數
課程類型	課程內容		
定期、案例分享之培訓課程	常見缺失態樣宣導、案例分享…等	3,948	2,952.13
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	17,256	27,374.32
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	2,614	1,664.72
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	678	806.93
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	165	548.92
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	456	4,973.00
合計		25,117	38,320.02

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







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

2.2 誠信經營

2.3 風險管理及內部控制

2.4 資訊及交易安全

2.5 供應商永續管理

3. 氣候策略

4. 綠色營運

5. 永續金融

6. 智慧服務

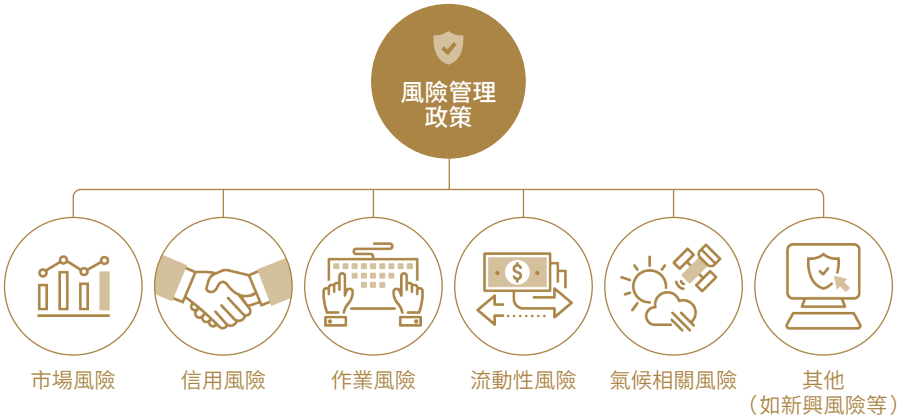
7. 員工關懷

8. 社會共融

附錄

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、風險管理程序

本公司業務種類多，在風險管控的流程上，先就與本公司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，了解其風險暴險的程度，並由相關單位研議減緩措施與管理程序，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，以及將資本適宜的配置到各事業單位。為有效管理金控及各子公司之業務發展與兼顧風險管理之下，依據集團法定資本需求比例，以主要子公司銀行主體為例，以加權風險性資產（RWA）換算應計提資本之佔比做為考量各項風險暴險規模與可能性的重大性排序，主要風險類別依序為信用風險（佔86.7%）、作業風險（佔9.3%）。關於金控及子公司依業務內容，所面臨相關風險之管理框架如下說明，另詳盡之風險控管方法及暴險量化資訊，詳見[2023年台新金控年報](#)第柒章第六節風險管理事項。





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

2.2 誠信經營

2.3 風險管理及內部控制

2.4 資訊及交易安全

2.5 供應商永續管理

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

風險主題	風險類別	風險胃納與承受度	減緩措施與管理程序
 信用風險	為掌融資及投資信用風險，金控透過同一人／同一集團、行業別及國家風險限額及控管機制管理及監控集中度風險	<ul style="list-style-type: none"><li>透過定期監控淨流量數字的變化，以有效掌握資產品質的趨勢，進而作為調整授信政策、催收策略及投資規範之參考。運用內部信用評等（分）制度、期中管理與覆審，及授信／投資部位（客群）的分散與設限額等方式，隨時監控風險部位，並視整體經濟、金融環境等影響因素的變化，不定期檢討或依照內部程序調整風險規避（分散）與抵減策略</li><li>金融交易信用風險管理由子公司董事會設定金融交易信用風險胃納，風險管理委員會或子公司相對應之組織設定各種面向之金融交易信用風險額度，並由子公司風險管理單位負責日常信用風險暴險監控與報告。如有超逾限額，依照各子公司之規定逐級呈報與採取相關因應措施</li></ul>	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章節中。以各項風險模型開發、驗證及應用，持續強化精進風險辨識，衡量消費金融、信用卡整體資產暴險變化，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
 作業風險	因內部作業、人員及系統之不當與失誤，或其他外部事件所造成之損失	每年評估各子公司作業風險年度損失預估金額，並每月彙整及分析作業風險暴險與損失情況，呈報風險管理月會	透過作業風險事件通報、風險自評及關鍵風險指標等管理機制，監控各子公司作業風險事件發生頻率及損失狀況，並建立營運持續管理機制，強化風險應變能力及經營韌性
 市場風險	市場波動對自有投資部位之財務報表衝擊影響	子公司依據風險忍受度及經風險調整後之報酬率，每年檢視訂定風險胃納與限額，於資本限制下提升報酬，以追求股東價值最大化	風險管理單位獨立於風險承擔單位之外，衡量分析暴險情形，依據各產品不同之風險因子分別訂定價格敏感度限額，作為風險衡量之標準。並已建置系統，以內部模型法計算整合投資組合之風險值（Value-at-Risk, VaR），設定風險值限額，以掌握市場波動對本公司持有部位之影響，呈報高階主管做成決策，除依循主管機關規定外，並期精確衡量風險，及將控管與作業流程標準化
 流動性風險	確保當前或未來任何情況下，公司流動性資金皆能滿足因應資產增加（成長）或履行到期義務所需之資金量能	依據本公司及各子公司整體資產負債政策，每年定期檢視訂定流動性風險胃納及相關限額，以確保流動性風險無虞	<ul style="list-style-type: none"><li>分散原則：應避免資金過度集中於同一到期日、調度工具、幣別、地區、資金來源或交易對手等</li><li>穩定原則：應擬定策略取得穩定之資金，降低對不穩定之資金來源之依賴（如銀行同業間拆借等），避免市場波動影響資金來源</li><li>各資產維持適當之市場流動性：市場流動性之良窳將間接影響資金調度流動性（Funding Liquidity），除應確保資產總額得以支應負債總額外，尚應維持一定比例、且具良好變現性或可為擔保以貸入現金之資產，並至少能支應短期負債無虞</li></ul>
 氣候相關風險	氣候相關風險對公司營運、財務衝擊影響	<ul style="list-style-type: none"><li>為強化既有風險與氣候風險連結，台新已將氣候風險納入「風險管理政策」，並訂有氣候風險胃納。另，為有效控管氣候變遷帶來之影響，訂定「氣候風險管理準則」，內容涵蓋氣候風險辨識、高碳排產業控管、情境分析、呈報與揭露機制等管理方式</li><li>台新每年進行重大氣候相關風險與機會辨識、氣候風險情境分析，並依分析結果連結氣候策略設定相應指標，金融業務包含投融資部位碳排放量、高碳排產業暴險及低碳經濟推動成效；自身營運包含節能減碳行動、能源使用及溫室氣體排放量</li></ul>	透過動態氣候風險控管機制，定期監控投融資部位之高碳排產業暴險狀況，並呈報風險管理月會、風險管理委員會及董事會，以有效將資金導引至永續的經濟活動，帶動企業永續發展及減碳轉型



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

2.2 誠信經營

2.3 風險管理及內部控制

2.4 資訊及交易安全

2.5 供應商永續管理

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

四、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、無擔曝顯客群變化等），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，除現行對於房貸擔保品，依不動產市場狀況，區分成A、B、C三個等級，分別對應市中心、市郊、沿海鄉鎮或山坡地外，再輔以各行政區對應的氣候實體風險等級做為授信風險判斷。另外，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（Probability Of Default, PD）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（Loss Given Default, LGD）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（Equator Principles, EPs）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

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8名，負責本公司及子公司之查核、對子公司稽核之督導管理、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。2023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。

2023年度重點稽核項目	
• 法令遵循制度執行情形	• 金融消費者保護（含公平待客原則）執行情形
• 共同行銷與客戶資料保密管理	• 檢舉制度執行情形
• 利害關係人交易	• 誠信經營守則遵循情形其他重點查核項目（含風險管理等）
• 集團整體性防制洗錢、打擊資恐及反武器擴散之執行情形	





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

2.2 誠信經營

2.3 風險管理及內部控制

2.4 資訊及交易安全

2.5 供應商永續管理

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

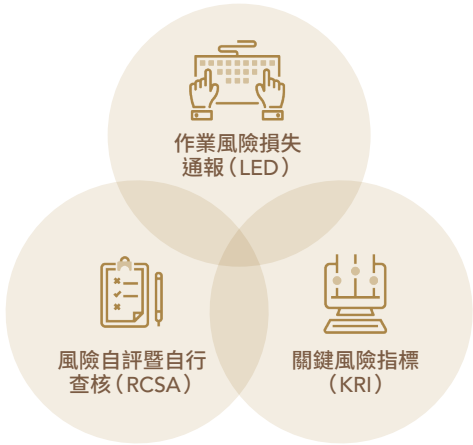
2.3.2 風險文化建立

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。

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。

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，2023年風險提案達1,732件，較前一年度成長11.7%。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、友善金融、淨零碳排主題等，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。

2023年最佳風險提案，係透過系統自動產生異常報表，以提升查核效率，提早洞悉理專舞弊事件，避免日後有理財專員與客戶使用同一行動裝置未能及早發現異常情形及建立監控機制，預估每年創造效益新台幣1.38佰萬元。



• 近年風險管理提案件數

年度	2021	2022	2023
提案數（件）	1,196	1,550	1,732
佔總件數比率（%）	9.83	10.48	12.84
預估年化效益（佰萬元）	32.4	103.3	173.1

二、風險管理宣導及成效

台新金控每年安排董事會成員及公司主管同仁參與風險辨識及管理相關課程，2023年共舉辦409堂，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、氣候風險與永續金融等主題，持續精進員工風險管理認知。其中，台新金控董事會全體董事進修共30人次、進修總時數達82小時；金控及子公司同仁共65,955人次參與，訓練總時數達115,260小時。



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

2.2 誠信經營

2.3 風險管理及內部控制

2.4 資訊及交易安全

2.5 供應商永續管理

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

風險管理教育訓練				
類別		課程數	人次	人／時數
董事會成員	必修	12	30	82
	選修	6	42,627	83,398
一般同仁	必修	391	23,328	31,862
	選修			100

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

三、產品風險管理

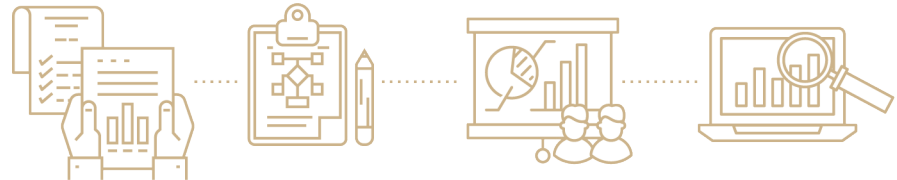
台新銀行對金融投資商品或新種金融商品，訂定有商品審查小組設置暨審查辦法，規範對客戶所提供商品之審查要點，透過商品審查會議對商品之性質架構條件、風險分級及適合度、文件及資訊揭露、客戶權益保護、法令遵循、風險管理、運營管理與內部控制、ESG評估等面向進行審查，除審查商品之健全及合理性，並依永續金融政策將環境及社會風險納入審查，避免提供具ESG負面評價及爭議之企業標的。新種複雜性高風險商品，除經審議組織審議後，須再提報董事會。



2.3.3 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。

• 風險辨識流程





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

2.2 誠信經營

2.3 風險管理及內部控制

2.4 資訊及交易安全

2.5 供應商永續管理

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

• 新興風險

新興風險主題	風險類型	風險描述	對營運的衝擊與業務影響	減緩措施及因應方式
 生成式AI時代下的 數位金融犯罪	技術	WEF公布2024全球風險報告中，AI生成的「虛假訊息」是未來兩年全球最大的風險，而生成式AI結合的金融犯罪（Financial Crime）問題近年正席捲全球。根據金管會證期局最近統計2023年間投資詐騙陳情案件達787件，已創近3年新高。 隨著科技日新月異，各金融機構從傳統金融服務轉為新穎的金融科技應用，金融犯罪的營運風險也悄悄衝擊金融產業	• 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，提供更為溫度、更符合客戶實際需求的金融服務，然而在生成式AI產生真假訊息難辨狀況下，將騙取客戶個資、公司機敏資料外流、支付APP盜刷等事件層出不窮，甚至成為網路駭客攻擊目標，恐造成公司營運、財務或聲譽風險	• 強化交易安全機制：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，並規劃導入金控資訊安全監控中心（Security Operation Center, SOC），24小時監控內外資安風險趨勢 • 數位人力培養：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、金融與網路交易詐欺解決方案等，並積極招募外部數位科技人才，以快速提升整體數位技能 • 建立即時溝通管道，利客戶掌握正確資訊：妥善作業流程控管和系統檢核偵測機制，辨識資訊來源有效性及正確性，以防堵詐騙和誤判風險。另建立客戶資訊傳遞管道，如官網架設「 <a href="#">防詐騙宣導專區</a> 」  、不定期發送新型態與常見金融犯罪資訊等，提升顧客假投資真詐騙之意識
 全球經濟疲軟與 經營環境多變	經濟	低利率時代的結束及貨幣政策迅速正常化，開啟了低增長、低投資時代，對企業營運及個人均產生重大影響，加上通貨膨脹率飆升，對於人民生活成本大幅增加和企業償債負擔大幅加重，即使目前似乎普遍存在「軟著陸」的期待，但近期全球經濟前景仍然處於高度不確定性。 根據世界銀行（World Bank）發布最新的《全球經濟展望》，預估2024年全球GDP成長率，將從上一年的2.6%降至2.4%，連續第3年放緩，全球將迎來自1990年代初以來最疲軟的5年	• 各國央行為抑制高通膨情況，快速升息導致整體企業營運資本增加，不利於授信業務推展，另外經濟疲軟時期，市場波動伴隨不確定性，也增加了投資部位風險，導致業務收益減少 • 全球金融相關監理要求不斷變化，如ESG相關規範，新的法規和監管要求可能影響業務運營和成本結構，相關需要密切關注當地和國際監管標準的變化，並調整其業務模型以符合相應的法規要求	• 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公司授信概況，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 • 即時追蹤國際監管趨勢，以有效評估和研擬對應策略，並從中尋找開發新業務機會
 區域衝突下的 對立紛擾	地緣政治	大國之間的破裂和美國霸權的衰退，世界面臨著地緣政治緊張、貿易分裂和經濟安全等問題。包括俄烏戰爭和以巴衝突的不確定性及美中貿易緊張局勢的持續升級等，造成市場動盪，不利投資人信心，進而影響金融相關業務的發展	• 區域衝突如俄烏戰火、以巴衝突等提升，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 • 因美中貿易戰已造成之全球供應鏈重組，使得全球產業分佈與總體經濟情勢發生大幅變化，致使投資與交易策略須重新進行配置	• 持續追蹤區域政經衝突變化、範圍是否擴大而進一步影響全球市場經濟景氣情況，並適時進行監控相關區域暴險部位與風險評估，以建立企業韌性，如設定國家風險限額，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



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

2.2 誠信經營

2.3 風險管理及內部控制

2.4 資訊及交易安全

2.5 供應商永續管理

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

2.3.4 營運持續性管理

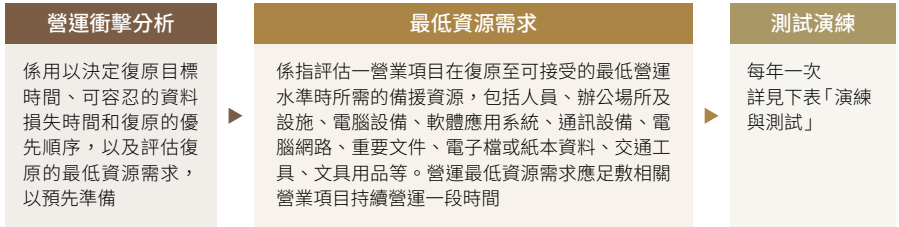
一、營運持續性管理架構

為提供客戶完善且不中斷的服務，台新金控所屬各子公司，應依其主管機關規定、營運規模及內部管理需要，個別訂定符合自身之營運持續管理（Business Continuity Management, BCM）規範或營運持續計畫，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。

二、應變與復原計畫

營運持續計畫

營運持續計畫（Business Continuity Plan, BCP）係為因應突發災難事件而預先規劃的應變與復原作業流程，以確保台新金控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。



演練與測試

營運持續計畫演練	資訊業務持續營運演練
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	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畫的演練，驗證並確保各重要資訊系統可符合營運衝擊分析（Business Impact Analysis, BIA）對於復原目標時間、可容忍的資料損失時間的要求，演練後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

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。2023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







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

2.2 誠信經營

2.3 風險管理及內部控制

2.4 資訊及交易安全

2.5 供應商永續管理

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

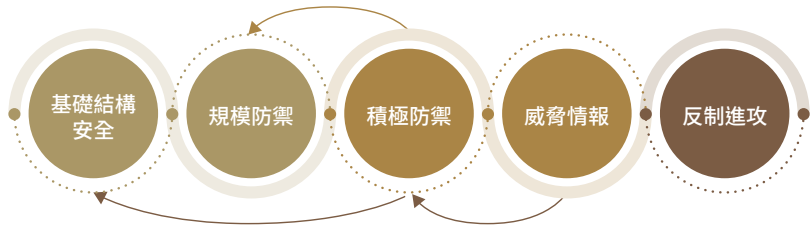
資安管理制度認證

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，打造安全可信賴的資訊環境，保障企業資產與利害關係人權益。

台新銀行於2023年通過ISO 22301營運持續管理制度，確保在發生重大災害或事故時，能快速恢復核心業務運作，減少對利害關係人、金融市場和社會的影響，實踐台新永續經營的精神。

資安事件應變演練

為建立完善資安防護鏈，台新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。2023年演練包含分散式阻斷服務應變（Distributed Denial of Service）、紅隊演練等，演練如期完成並且持續檢視資系統弱點及資安防禦系統有效性。台新設有金控層級電腦安全事件應變小組（以下簡稱金控CSIRT小組），發揮金融資安整體聯防運作能力，以利即時掌握及支援本公司及所屬子公司資安事件之應變處置，降低事件損害。此外，台新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。



強化交易安全機制

因應近年駭客大量運用網路詐騙（Internet Fraud）及偽冒行動應用程式（Fraud App），進行水坑式攻擊（Watering Hole）或魚叉式網路釣魚攻擊（Spear Phishing），及勒索病毒攻擊（Ransomware），造成全球銀行客戶權益嚴重受損，台新銀行特別針對資訊

系統、內外部網路環境與交易網站等已完成多項資安防護建置，並已於全行佈建資訊安全監控中心（Security Operation Center, SOC），以優化台新銀行之資訊安全防護網，未來將持續強化資訊安全，保障客戶交易安全。

交易安全機制

全球數位企金網	強化多項安全認證及傳輸加密機制，確保資料受到保護
行動裝置	透過生物特徵／帳號密碼和一次性密碼驗證，提供快速便利且安全的近端感應式及遠端信用卡交易方式
電子化通路	採取行動裝置綁定、即時消費簡訊、交易偵測系統等交易驗證機制
交易網站及APP	導入反釣魚詐騙偵測服務，減少大量偽冒網站及APP，以保護消費者交易安全

為強化整體資安防護能力，台新佈置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。

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。2023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員工，持續強化資安意識
資安專業教育訓練	• 金控及子公司（例如銀行等）資安專責單位人員，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



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

2.2 誠信經營

2.3 風險管理及內部控制

2.4 資訊及交易安全

2.5 供應商永續管理

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



外部聯網供應商管理

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

重大資訊作業委外廠商條件
<ul style="list-style-type: none"><li>採取適當之安控措施，確保資料之安全，以維護客戶之權益</li><li>採行適當的措施保護帳務性交易、紀錄及資訊資料的完整性</li><li>依資料之敏感程度及其傳送與儲存方式採行適當措施，以維護主要資料之機密性</li><li>就所提供之產品及服務，對於客戶隱私權應採取適當的保護措施</li><li>確保承包之資訊系統容量之可用性及建立一套有效之業務復原及災變應變計畫，維護資訊系統及服務之持續性</li><li>建立緊急事件處理程序，以確保資訊系統及服務之正常運作</li></ul>

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。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，2023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，近三年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。

	2023	市場評價	委外規格滿足度
違反資安或其他網路安全事件數(件)	0	 資訊委外管理評估	 技術能力
資料洩漏件數(件)	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(人)	0		
與資安或網路安全相關事件之罰款金額(元)	0		

2.5 供應商永續管理

永續供應鏈管理為帶動商業競爭力與降低營運風險的重要基石，台新供應商各個皆是企業成長路途中的關鍵夥伴，不論是初期選商的篩選或中、長期性持續檢視供應商對永續承諾的履行，每一個環節都代表台新對於與供應商共同建立堅固永續供應鏈的重視。

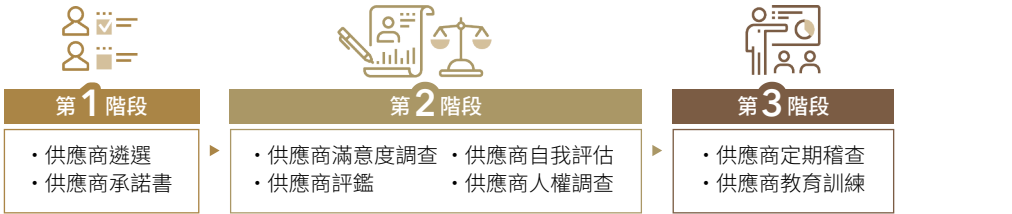
2.5.1 供應商管理規範

一、管理規範

台新金控各子公司總務單位遵循《台新金控供應商管理準則》，為強化供應商ESG管理，凡與本公司建立採購關係的供應商皆須於訂定合約時簽署「供應商承諾書」，且簽署率每年達100%，其內容包含企業道德與誠信、風險管理、勞工與人權、社會公益與環境保護等要求，也是爾後進行每月滿意度調查、年度供應商自行評估問卷、年度供應商人權問卷、年度供應商評鑑表及供應商大會等追蹤與評核供應商表現的依據。

供應商管理準則	供應商維護管理作業要點	供應商承諾書
遴選原則： <ul style="list-style-type: none"><li>在地化</li><li>勞工評估</li><li>衝擊評估</li><li>道德規範</li><li>風險管理</li></ul>	供應商應符合下列條件之一： <ul style="list-style-type: none"><li>通過ISO驗證合格或其他品保制度合格者</li><li>依法合格登記者</li><li>市場上具備良好商譽，配合意願高及良好服務品質者</li><li>依採購規格需求所指定者</li><li>樣品試作合格者</li><li>經實地評鑑合格者</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>企業道德與誠信</li><li>風險管理</li><li>勞工與人權</li><li>社會公益與環境保護</li><li>持續落實</li></ul>

二、管理方式





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

2.2 誠信經營

2.3 風險管理及內部控制

2.4 資訊及交易安全

2.5 供應商永續管理

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

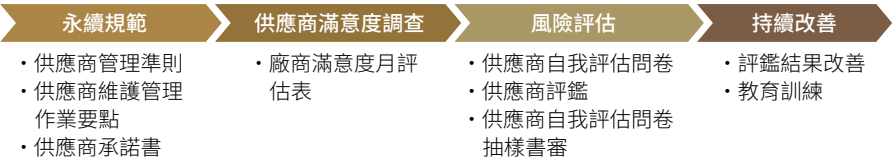
1. 人權政策及供應商承諾

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）、社會責任指引（ISO 26000）、國際勞工組織（International Labour Organization, ILO）、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，將「禁用童工」、「禁止人口販運」、「反騷擾」及「集體協商」等條文加入「供應商管理準則」及「供應商承諾書」。

2. 供應商大會

2023年台新以「內部碳定價」為供應商大會主題，邀集約50家重大供應商共同探討碳定價作法與未來趨勢並表揚年度優良供應商，也帶領供應商參觀台新銀行內湖大樓創新金融實驗室與智慧資源回收機，鼓勵供應商發想節能產品，將永續觀念推行至供應鏈。

2.5.2 供應商風險評估



一、供應商評鑑

台新依據《供應商維護管理作業要點》，每年依採購性質與採購金額進行供應商分類，將年採購金額達250萬元以上者列為重大供應商，又依金額大小區分為一級重大供應商及二級重大供應商。供應商自行評估問卷調查對象即為重大供應商，並依照供應商自行評估問卷的內容、滿意度調查與特殊事項註記單，實施供應商評鑑及書面審查，再依照評鑑結果要求供應商改善或終止合作關係，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。

供應商評鑑面向		
• 商業考量	• 服務／溝通協調	• 環境保護
• 品質管理	• 技術／設計能力	• 供應商管理
• 完工／交貨時效	• 營業祕密保護	• 永續治理

• 2023年重大供應商分類及占比

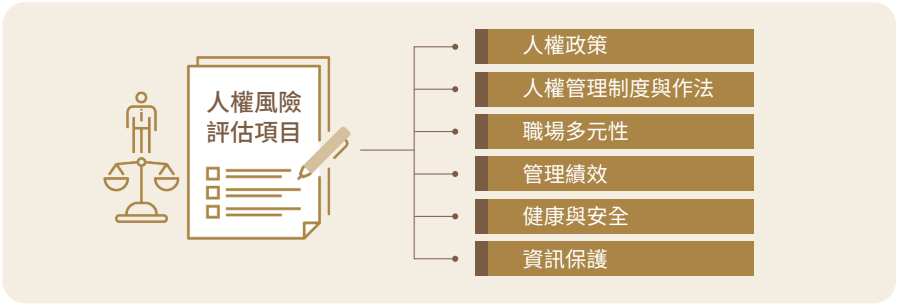
資訊／電信	其他設備／工程	卡片／印刷	服務	行銷活動	庶務
52.1%	24.7%	5.1%	9.8%	0.5%	7.9%

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	2021	2022	2023
A 優先採購（%）	50.0	40.5	27.4
B 次優先採購（%）	49.0	59.5	72.6
C 可採購但應要求配合調整（%）	1.0	0.0	0.0
D 配合改善至C級前不得採購（%）	0.0	0.0	0.0

二、供應商人權調查





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

2.2 誠信經營

2.3 風險管理及內部控制

2.4 資訊及交易安全

2.5 供應商永續管理

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

2023年針對所有供應商共215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2.3%的供應商為高風險（含1間重大供應商），列於高風險的5間廠商中，1間為個人營運之工程行，故不適用人權風險調查；另外4間正在規劃制定人權政策，故與人權政策相關檢核指標未訂定；台新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，並透過供應商大會進行教育訓練，以期讓供應商了解未來改善方向。

• 近年所有供應商高風險事件

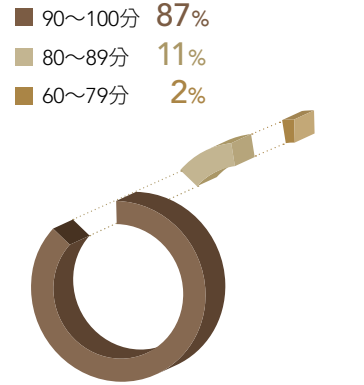
風險調查結果	2021	2022	2023
調查家數	226	258	215
高風險（%）	3.0	5.8	2.3
主要風險事件	未聘用原住民及身心障礙人士、未統計失能傷害相關數據、未實施保護員工隱私之教育訓練		

• 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	
	供應商風險性	評核結果	重大供應商	二級以下供應商
80分以上	合格	優先採購	無	無
60~80分	高風險：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：暫停採購	初次填寫問卷：警告一次	電話關切	嚴加監管
		非初次填寫問卷：次年度成績改善至60分以上，或重新制訂人權政策予本公司前，不得與其採購	1. 實地訪查 2. 強制參加當年度供應商大會教育訓練	

註：供應商級別依年度採購金額訂定

• 2023年供應商人權問卷調查結果



人權風險補救措施

依照供應商承諾書所訂，若供應商違反承諾書所列事項，得同意台新逕行解約；且凡合作過程中發生風險者，皆會記錄於特殊事項註記單中，並且於優良供應商名單剔除，嚴重者將停止未來任何合作可能性。

2.5.3 綠色採購

為減降採購產品之碳足跡，台新於《供應商維護管理作業要點》明訂優先選購具有環保、省水、節能、綠建材標章等符合綠色採購條件之產品，也將綠色採購比例列入高階長官績效評量。台新連年綠色採購金額皆倍數成長，2023年綠色採購金額合計新台幣187佰萬元（增加96.2%），綠色採購比例為總採購金額7.1%（增加3.7%），並於2023年12月獲頒環境部民間企業及團體綠色採購金額5,000萬元以上績優單位感謝狀。

• 近年綠色採購金額

年度	2021	2022	2023
綠色採購金額（元）	73,045,413	95,462,474	187,299,663
較前年度增加（%）	6.2	30.7	96.2

2023年綠色採購品項共計21項，包含電動車（公務車）、再生能源電力（再生能源憑證）、電腦、顯示器、環保碳粉匣、回收紙製作之擦手紙、節能燈管、具綠建材標章的石膏板等商品，其中以電腦資訊類產品採購金額占比最高。

• 2023年綠色採購品項金額占比







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

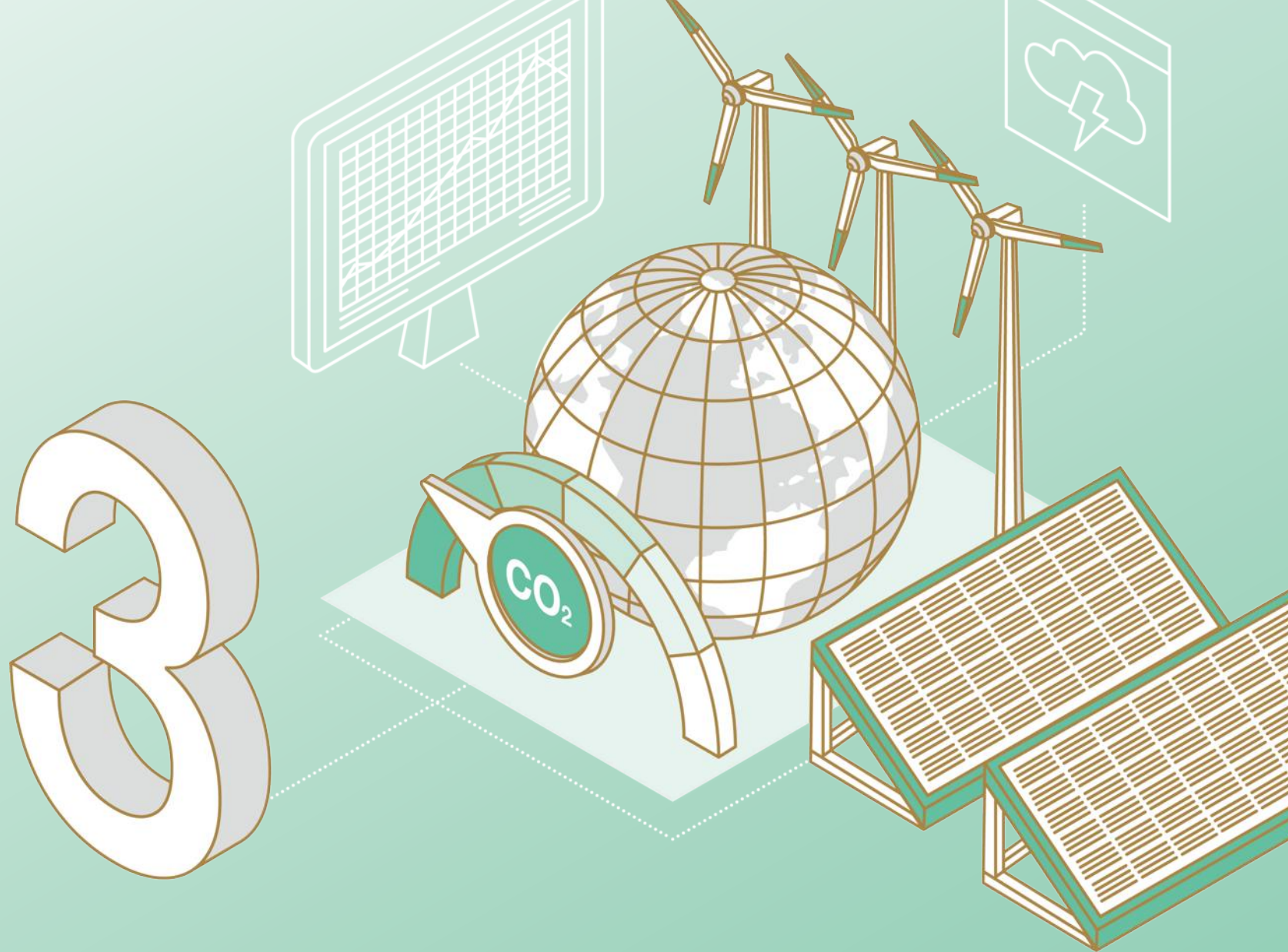
8. 社會共融

附錄

## 氣候策略

57 3.1 淨零排放目標

62 3.2 氣候相關財務揭露  
(TCFD)





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 (TCFD)

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

氣候議題對於企業帶來各項挑戰，為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」。2021年台新金控成加入「台灣淨零排放協會」，致力於2030年達成全金控自身營運淨零排放目標。

此外，台新自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，並於2022年7月獲科學基礎目標倡議組織（SBTi）審核目標通過。範疇一及範疇二設定2019年為基準年，短期目標訂在2030年依溫度升幅限定在1.5°C，以約當每年減少4.2%的排放量路徑達成減少46%目標；範疇三也同樣以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。

淨零已經是全球議題，也是所有企業的責任及使命。台新金控為更積極實踐淨零，於2023年承諾科學基礎減量目標—淨零（SBT net zero），以2050為全面淨零長期目標。

### 3.1.2 淨零策略與落實

為落實SBT目標管理，台新在2022年通過SBT目標後即設立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。除了2030年短期目標外，台新已公開承諾以2050年為淨零長期目標，規劃範疇一～範疇三各項淨零時程，以期在自身營運與上下游活動碳排放都能夠朝達成淨零目標邁進。

#### 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）

2024	2025	2030	2043
再生能源電力使用 占比達 <b>21%</b>	再生能源電力使用 占比達 <b>26%</b>	再生能源電力使用 占比預計達 <b>46%</b>	再生能源電力使用 占比預計達 <b>100%</b>

註：1. 台新於2023年承諾SBT net zero，依照1.5 °C減碳路徑，預估2043年達成範疇一及範疇二淨零  
2. 各年度實際再生能源電力採購量將依能源政策及技術定期審視並進行滾動式調整

- 導入再生能源電力使用：台新自2022年起使用再生能源，2023年再生能源電力使用占比為18%，我們預計透過逐年增購綠電方式逐步提升再生能源電力使用比例
- 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	行動方案
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19%	<ul style="list-style-type: none"><li>• 持續增加綠建築認證大樓（目前4棟）</li><li>• 持續擴大建置太陽能板面積（目前已有10處行舍設置）</li><li>• 導入空調能源管理系統</li><li>• 更換省電設備</li><li>• 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）</li><li>• 購買電動車／油電混合車、設置充電樁（目前已有6座）</li></ul>

#### 投融資組合淨零

台新投融資部位淨零以2019年為基準年，針對不同資產或產業別分別設定2027或2030為短期目標年，長期（淨零）目標年則為2050（部分產業如煤碳或非典型石化油氣則



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（TCFD）

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

提早至2030、2040年）。針對短期目標，我們透過SBT之降減目標設定，依目標規劃逐年降減排放量，期能引導投融资對象們共同力行減碳及轉型，減少轉型風險帶來之影響。針對長期目標，台新於2023年已承諾SBT科學減量目標—淨零（SBT net zero），未來將依據設定之淨零路徑（預計基準年為2023年，規劃2025年將net zero目標送由SBTi審查），以金融資產碳管理的大框架，擬定脫碳策略及各項低碳投融资規劃來達成2040或2050的淨零目標。

在發電業融資部分，台新銀行為全台灣首家達成電廠融資100%再生能源，已100%撤資燃煤發電（zero coal power）。同時也提早達成SBT發電相關貸款2030年減量目標。

• 2023年範疇三投融资部位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	行動方案
範疇三 投資部位	優於2°C	投資部位 <sup>(註1)</sup> 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 <b>25%</b>	<div>• 未來會以通過或承諾執行SBT之企業為主要投資目標</div> <div>• 2023年起不再新增採煤礦場投資</div> <div>• 2025年起則不新增燃煤電廠投資（綠能發電投資除外）</div> <div>• 脫碳策略（投資）：<div>• 2030年全面汰除煤產業</div><div>• 2040年全面汰除非典型油氣業</div></div>
範疇三 融資部位	優於2°C	融資－商用不動產貸款排放強度（公斤CO <sub>2</sub> e／m <sup>2</sup> ）： 採用SDA，目標於2030年減量59%	減量 <b>32%</b>	<div>• 採煤礦場：2022年起不新增採煤礦場融資</div> <div>• 燃煤發電廠：<div>• 2022年起不再新增燃煤發電廠專案融資</div><div>• 2025年起不新增燃煤發電廠融資（綠能發電投資除外）</div><div>• 自2023年10月起，台新電廠融資100%屬再生能源，電廠相關融資資金用途限定用於再生能源</div></div> <div>• 脫碳策略（融資）：<div>• 2023年全面汰除煤產業（台新2023年底已無採煤礦場專案融資／融資、燃煤電廠專案融資／融資部位）</div><div>• 2040年全面汰除非典型油氣業</div></div>
		融資－發電相關貸款排放強度（公噸CO <sub>2</sub> e／MWh）： 採用SDA，目標於2030年減量50%	減量 <b>52%</b>	
		融資－石化油氣業長期貸款 <sup>(註2)</sup> ： 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% <sup>(註4)</sup>	
		融資－服務／商業建築產業長期貸款 <sup>(註2、註3)</sup> 排放強度（公斤CO <sub>2</sub> e／m <sup>2</sup> ）： 採用SDA，目標於2030年減量58%	減量 <b>24%</b>	
		融資－鋼鐵業長期貸款 <sup>(註2)</sup> 排放強度（公噸CO <sub>2</sub> e／公噸）： 採用SDA，目標於2030年減量45%	減量 <b>61%</b>	
		融資－其他產業長期貸款 <sup>(註2)</sup> ： 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 <b>23%</b>	

說明 1：範疇三SBT目標最新達成狀況為2023年12月的資料計算結果  
2：方法學SDA為Sector Decarbonization Approach之縮寫  
3：台新人壽於2021年6月30日併入台新金控，成為100%子公司，故2022年起投資碳盤查資料納入台新人壽  
註1：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2：長期貸款不包含中小企業貸款、一年以下公司貸款  
註3：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  
註4：由於SBT尚未開放化石燃料產業之目標審核，且該產業SDA方法仍在修訂中，故未有石化油氣業客戶完成SBT目標設定





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（TCFD）

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

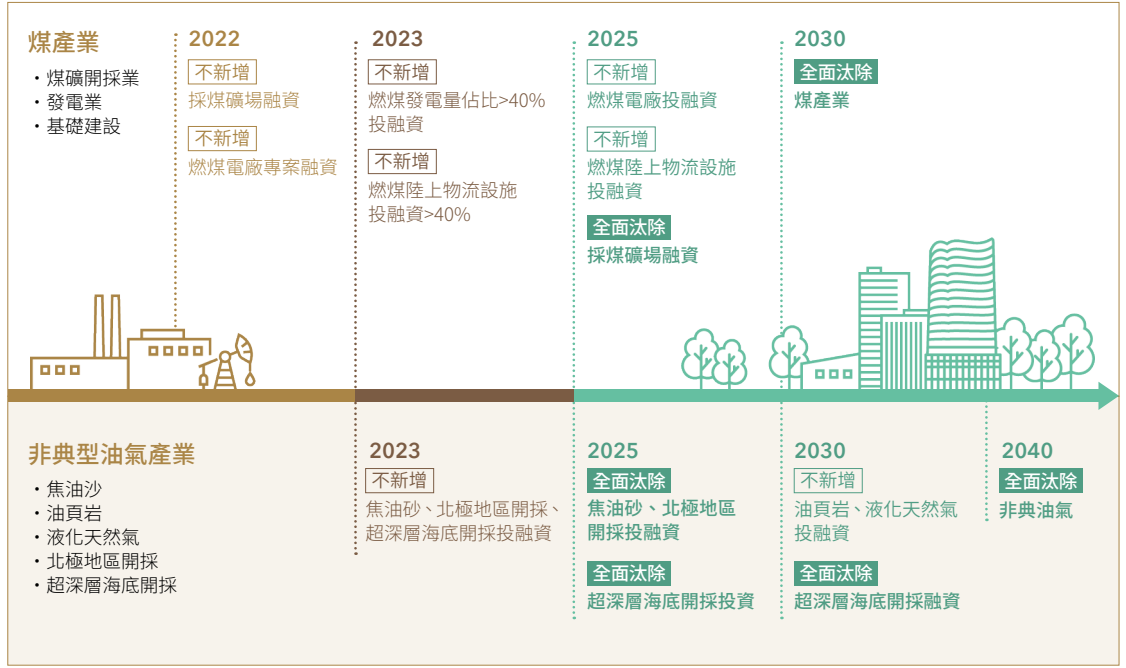
金融資產碳管理

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：

1. 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



- 融資適用範圍：企業信用／貸款、固定收益、基礎建設／專案融資
- 投資適用範圍：主動投資、被動投資、委外投資
- 煤產業除外條款：綠能發電投融資
- 燃煤陸上物流設施指經營煤產業陸上物流業務者，含：陸上運輸及倉儲

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）呈報餘額減降情形，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；如未符合則於合約到期後不再合作

2. SBT科學基礎減量目標

台新於2022年7月獲科學基礎目標倡議組織（SBTi）審核目標通過。各資產類別的連標路徑與最新之目標達成狀況，詳此節「投融資組合淨零」。

3. 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





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（TCFD）

4. 綠色營運

5. 永續金融

6. 智慧服務

7. 員工關懷

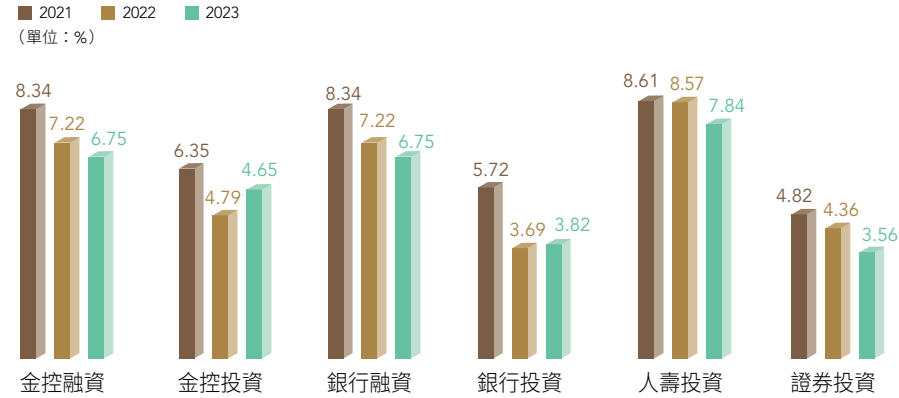
8. 社會共融

附錄

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资對象氣候風險，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，藉由投融资單位檢視部位變化，持續管理轉型風險。經盤點2021～2023年投資及融資部位，高碳排產業暴險佔比皆呈現下降趨勢，以整體投、融資而言，高碳排產業的暴險佔比分別由2021年之6.35%、8.34%，下降至2023年之4.65%、6.75%。

2021～2023 高碳排產業暴險佔比



註：1. 暴險統計包含銀行（含海外分行）、人壽、證券子公司  
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

4. 支持再生能源產業融資

為支持再生能源發電產業，台新訂定「太陽能電廠融資作業要點」，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，2023年貸放再生能源所產生的電力，則可迴避約59,419公噸之溫室氣體排放量。詳細說明請見右方表格。

2023再生能源電廠融資績效


再生能源型態	太陽能	風能
放款餘額（佰萬元）	5498.000	1284.00
佔比（註1）（%）	0.800	0.19
產生的電力（MWh）	120,037.676	0.00（註2）
電力碳排係數（公斤CO <sub>2</sub> e/度）	0.495	59,419.00
迴避排放量（公噸CO <sub>2</sub> e）	59,419.000	0.00
		59,419.00

註1：為估法人金融事業總處放款餘額比例  
註2：再生能源電廠之碳排放減量績效係以已併聯發電案場發電量評估，因目前風能發電案場尚未併聯，故發電量為0

5. 氣候議合

為達成台新自身科學基礎減量目標及台灣淨零目標，台新積極開展與投融资標的，針對低碳轉型與氣候議題進行議合。例如台新證券於2023年與17家重要標的溝通及議合，發現41.18%標的已訂2050長程淨零目標；台新人壽則以議合的1家鋼鐵公司為例，該公司同樣已承諾2050淨零排放，並針對歐盟碳關稅、台灣電價議題研擬相關行動計畫。台新未來將聚焦持續與高碳排、高氣候風險相關標的的議合，期望透過資金影響力驅動客戶與投資標的共同邁向低碳轉型。

氣候議合案例

案例名稱	議合過程簡述	議合後之規劃
 鋼鐵公司（人壽）	1. 高耗能議題 電價調漲影響毛利率	電價調整將影響毛利率1～1.5%，鋼鐵公司將調整離尖峰用電的生產配置來降低電費，另已於廠房屋頂建置太陽能發電設備，可提供自用電量約25%，預期未來將持續增加自給電力，並就生產設備流程進行提升，降低能源消耗
	2. 碳權議題 受歐盟地區碳關稅影響	目前鋼鐵公司無直接出口歐盟地區，另國內碳權交易的發展仍在研究中



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（TCFD）

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

● 投融資部位碳排放量

台新以PCAF方法學為基礎，針對範疇三投融資部位進行碳盤查計算。歷年統計之碳盤查排數據，將依整體投資／融資排放量、資產別、產業別、以及區域別分別揭露。

排放量單位：噸CO <sub>2</sub> e 碳足跡單位：噸CO <sub>2</sub> e／新台幣佰萬元		年度			
		2020	2021	2022	2023
投資部位	碳排放量	236,277	422,070	716,672	686,071
	碳足跡	1.25	2.37	2.52	2.10
融資部位	碳排放量	359,226	323,623	632,736	618,483
	碳足跡	2.25	1.52	2.77	3.31
投融資部位 碳排放量合計		595,503	745,693	1,349,408	1,304,554
總投融資部位 碳足跡（公噸CO <sub>2</sub> e／佰萬元）		1.71	1.91	2.63	2.54
盤查覆蓋率（%）		18.89	18.42	21.70	19.60

註：1. 投融資部位碳排放量計算採用PCAF的方法學計算  
2. 投融資碳足跡＝投融資部位碳排放÷盤查投融資部位餘額  
3. 盤查覆蓋率（Portfolio Coverage）＝盤查投融資部位餘額÷資產負債表FVPL、FVOCI、AC、短期放款、中期放款、長期放款與催收款  
4. 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。自2022年起，台新人壽納入碳盤查部位範圍  
5. 2022年投融資碳排放量數據，因碳排放量計算係數更新，故修正碳盤查相關資料  
6. 碳盤查範圍僅納入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

● 2023年投融資部位碳排放量：依資產別區分

資產別	碳排放量 （公噸CO <sub>2</sub> e）	碳足跡 （公噸CO <sub>2</sub> e／佰萬元）	碳排占比 （%）
上市櫃／未上市櫃股權投資	37,487	1.41	2.87
上市櫃／未上市櫃公司債投資	648,584	2.16	49.72
商業貸款	596,995	3.91	45.76
商業不動產投融資	21,488	0.78	1.65
總計	1,304,554	2.54	100.00

● 2023年投融資部位碳排放量：依產業別區分

產業別（註）	碳排放量 （公噸CO <sub>2</sub> e）	碳足跡 （公噸CO <sub>2</sub> e／佰萬元）	碳排占比 （%）
石油及天然氣礦業	11,640	4.97	0.89
電力及燃氣供應業	429,082	23.54	32.89
基本金屬製造業	232,406	22.51	17.82
石化相關產業	147,751	13.14	11.33
紙漿、紙及紙製品製造業	13,442	10.64	1.03
紡織業	6,515	3.00	0.50
水泥業	36,444	26.03	2.79
其他	427,274	0.92	32.75
總計	1,304,554	2.54	100.00

註：產業別分類係依台新金控之高碳排產業清單，以主計處行業類別作為分類依據

● 2023年投融資部位碳排放量：依區域別區分

區域別	碳排放量 （公噸CO <sub>2</sub> e）	碳足跡 （公噸CO <sub>2</sub> e／佰萬元）	碳排占比 （%）
台灣	692,349	4.45	53.07
亞太（不含台灣）	384,263	2.78	29.46
美洲	187,534	1.56	14.38
歐洲	17,651	0.29	1.35
其他	22,757	0.60	1.74
總計	1,304,554	2.54	100.00

● 2023年投融資碳排放量：暴險額－依資產類別區分

資產類別	暴險額（佰萬元）
上市櫃／未上市櫃股權投資	26,558
上市櫃／未上市櫃公司債投資	299,872
商業貸款	152,757
專案投融資	6,782
商業不動產投融資	27,386



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 (TCFD)

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 (TCFD)

台新金控於2019年正式成為氣候相關財務揭露 (TCFD) 的支持機構，並依據TCFD之四大核心要素揭露公司氣候相關資訊。自2023年起獨立編製氣候相關財務揭露報告書，旨在協助利害關係人更深入了解台新氣候風險與機會之管理措施。本年度氣候相關財務揭露詳情請參閱「[台新金控2023年氣候相關財務揭露報告書](#)」，揭露內容概述如下：

面向	揭露事項	執行情形		TCFD報告書章節		
 治理	董事會監督	董事會為氣候與永續相關議題最高治理單位，轄下設有功能性委員會「風險管理委員會」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			1.1 氣候治理架構 1.2 董事會與管理階層職責	
	管理階層角色	於總經理轄下成立跨部門、跨子公司的氣候任務小組及企業永續功能小組，整合集團資源以確保氣候行動與永續策略之落實				
		氣候任務小組	TCFD任務小組	由風控長擔任召集人，統籌彙整氣候相關風險與機會及情境分析執行成果，定期呈報風險管理委員會與董事會		
			SBT任務小組	由法金執行長擔任召集人，統籌碳盤查結果、減碳目標執行，並依議題向永續委員會與董事會呈報年度執行成果		
		企業永續功能小組	由企業永續辦公室督導功能小組運作，各功能小組推動永續發展專案，並將執行成果定期呈報總經理、永續委員會與董事會			
 策略	風險與機會鑑別	台新考量TCFD建議的氣候風險與機會類型，依業務特性及相關性，從自身營運、投融資、產品與服務、供應商等面向評估，各篩選出10項氣候風險與機會議題，再根據「發生機率」、「影響程度」兩個維度進行重大性排序，並以「可控度」顯示對於該風險和機會的調適能力及韌性程度，辨識短、中、長期時間尺度以及價值鏈的影響範圍			2.1 氣候相關風險與機會	
	重大風險與機會的衝擊與因應	依據前述流程鑑別出重大氣候風險為低碳轉型之成本支出、能資源價格變動風險及氣候／環境相關法規增加；重大氣候機會包含：數位金融趨勢、推動綠能與永續相關授信及綠色金融商品與服務，台新依結果進一步量化財務影響，且為降低氣候相關衝擊，以「金融業務淨零碳排」與「自身營運環境永續」兩大策略構面發展具體行動方案			2.2 氣候策略與行動	
	情境分析	<ul style="list-style-type: none"><li>• 投融資部位：參酌「本國銀行辦理氣候變遷情境分析作業規劃」進行財務衝擊評估，估算在2030、2050年的不同情境下，因實體及轉型風險對於投資、法金、個金部位所產生的影響</li><li>• 自身營運：在實體風險評估使用RCP 2.6、RCP4.5、RCP 7.0與RCP 8.5四種氣候情境，分析國內自有營運據點之災害潛勢與敏感性程度；轉型風險針對承諾倡議、法規要求等減碳目標，模擬範疇1、2減量轉型因應作為，評估潛在財務衝擊及預期管理成本</li><li>• 供應商：使用前述四種氣候情境，評估供應商據點座落位置面臨之實體風險</li></ul>			2.3 氣候變遷情境分析與韌性評估	
 風險管理	整合性風險管理機制	<ul style="list-style-type: none"><li>• 台新已將氣候風險納入既有風險管理架構，「風險管理政策」包含氣候風險，並訂有氣候風險胃納。另，為有效控管氣候變遷帶來之影響，訂定「氣候風險管理準則」，內容涵蓋氣候風險辨識、高碳排產業控管、情境分析、呈報與揭露機制等管理方式</li><li>• 台新每年進行氣候相關風險重大性辨識，鑑別出對業務衝擊較大的氣候相關風險，並分析其潛在財務影響，及所連結之傳統風險，研擬因應策略與管理機制，以利減緩氣候變遷衝擊</li></ul>			3.1 氣候風險管理架構 3.2 氣候風險管理內容	

(續下頁)



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（TCFD）

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	揭露事項	執行情形	TCFD報告書章節
 風險管理	風險管理流程	<div><div>• 透過內部控制三道防線制度，劃分各道防線之氣候風險管理職責與管理機制，以維持有效適當之內部控制制度運作</div><div>• 權責單位依各自職責於審核流程或決策管理機制中，考量氣候風險之影響，例如：台新銀行已將高碳排產業納入投資考量因子之一，並修訂股權及債券「投前評估與投後管理細則」</div><div>• 定期監控投融資部位之高碳排產業暴險狀況，並呈報風險管理月會、風險管理委員會及董事會</div></div>	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	指標設定	台新依據鑑別出之重大氣候相關風險與機會，連結氣候策略設定相應指標，金融業務包含投融資部位碳排放量、高碳排產業暴險及低碳經濟推動成效；自身營運包含節能減碳行動、能源使用及溫室氣體排放量	4.1 SBT科學基礎減量目標與達成狀況
	目標管理	台新每年揭露SBT減量目標達成情形，於範疇一、二透過能源管理、再生能源使用、內部碳定價等措施；範疇三藉由積極推動低碳相關投融資、高碳排產業管理，致力於達成減碳目標	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

### 3.2.1 氣候相關風險與機會重大性辨識結果

為了解氣候變遷對台新的影響，2023年由TCFD任務小組與相關部門，透過工作坊進行氣候相關風險與機會重大性辨識，金控與主要子公司依各自業務特性及相關性，從自身營運、投資、融資、產品與服務、供應商…等不同面向評估，根據「聯合國政府間氣候變遷專門委員會（Intergovernmental Panel on Climate Change, IPCC）」之危害、暴露、脆弱度的氣候風險定義，分別就每項風險與機會的「發生機率」、「影響程度」和「可控度」給分（1～5分），同時辨識其短期（1～3年）、中期（3～5年）、長期（5年以上）時間尺度，以及其在價值鏈（上游、自身營運、下游）中的影響。

2023年台新鑑別出重大氣候相關風險與機會各3項，詳見下表：

#### ● 重大氣候相關風險

風險類型	氣候風險	衝擊評估及潛在財務衝擊	時間尺度	因應策略	對應既有風險
轉型風險－技術	低碳轉型之成本支出	為減緩對氣候變遷的影響，開發產品採取低碳轉型措施，造成營運成本的增加	短期	<div><div>1. 投融資高碳排產業管理，支持低碳經濟轉型</div><div>2. 增加ESG與綠色投融資，挹注永續產業發展，推動產業轉型</div><div>3. 開發ESG與綠色之商品及服務，推動資金導向低碳產品，攜手客戶支持永續產業</div><div>4. 展開數位轉型，提供網路銀行、電子保單與遠距視訊服務等數位服務</div></div>	信用風險 市場風險
轉型風險－市場	能資源價格變動風險	依據台電提供數據，台灣未來若以再生能源取代核電、以燃氣取代燃煤，電費可能增加	短期	<div><div>1. 持續推動各項節能減碳作業，降低營運對環境產生之影響</div><div>2. 導入ISO 50001能源管理系統，分階段使用再生能源，減少溫室氣體排放量</div><div>3. 申請自有大樓綠建築標章，提升大樓能資源使用效率</div><div>4. 建立員工節能、節費習慣，將節能減碳、減少資源耗用觀念深植於同仁日常生活</div></div>	作業風險
轉型風險－法規與政策	氣候／環境相關法規增加	國內外氣候變遷、環境相關政策法規持續發展（如：再生能源使用、課徵碳費／耗水費、碳權交易等），企業需額外支出相關費用	短期	<div><div>1. 訂定「高碳排產業清單」，審慎評估投融資對象之氣候風險，針對高風險產業進行控管</div><div>2. 各業務權責單位將氣候風險因子整合至審核流程或決策管理機制，「高碳排產業清單」為業務往來與交易決策風險評估考量因子之一</div><div>3. 自2023年起，定期於風險管理月會、風險管理委員會及董事會呈報高碳排產業部位狀況，落實氣候風險管理</div></div>	信用風險 市場風險





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 (TCFD)

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

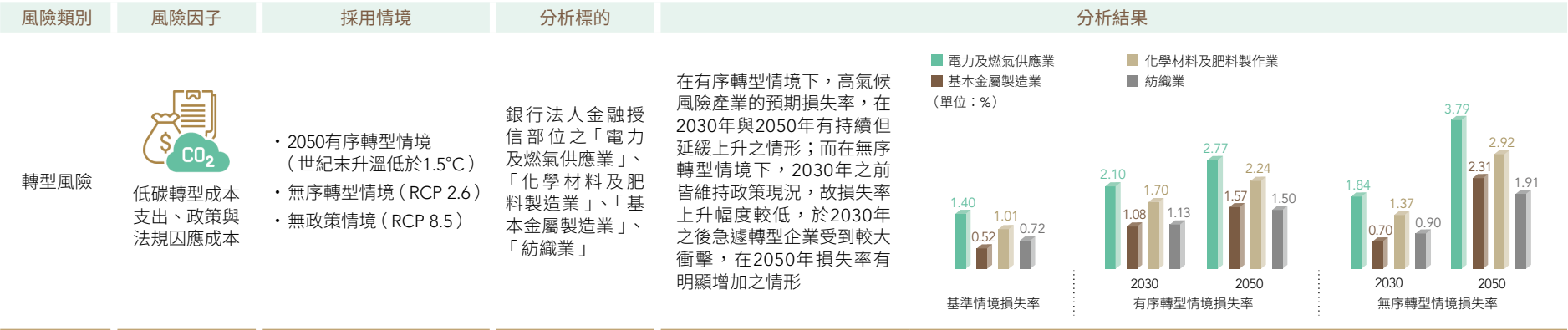
附錄

● 重大氣候相關機會

機會類型	氣候機會	衝擊評估及潛在財務衝擊	時間尺度	因應策略
產品和服務	數位金融趨勢	透過提升數位科技之運用，減少作業流程中，所消耗之能、資源等營運支出	短期	1. 持續提升數位帳單滲透率 2. 推動行動投保視訊 3. 開發客戶線上服務 4. 提供商戶端pay+服務，為商戶整合各項行動支付服務與建置商戶錢包
產品和服務	推動綠能與永續相關授信	因應氣候變遷與永續發展之議題，協助授信戶達成永續轉型，增加綠色融資營運收益	短期	1. 自2023年10月起電廠融資業務100%均為再生能源 2. 在法人金融方面，持續推動永續連結貸款、永續基礎建設貸款、綠能與永續相關授信等；在個人金融方面，持續推動電動車、綠建築貸款、綠色信貸等
產品和服務	綠色金融商品與服務	透過開發永續或低碳之產品與服務，以符合客戶及投資人需求，提高營運收益	短期	1. 承銷綠色債券、永續發展債券 2. 發行ESG、永續題材基金 3. 辦理氣候相關議題論壇，增進ESG觀念的認知

3.2.2 情境分析

為具體量化氣候相關風險對於台新金控及主要子公司之影響程度，於氣候相關風險重大性鑑別後，進一步以氣候情境分析方法評估潛在財務衝擊，投融資部位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劃」，採用NGFS及IPCC情境資料進行假設，估算在2030年及2050年不同情境下，因氣候風險所產生的損失，並分析暴險部位之產業氣候風險等級，選定高氣候風險產業進行評估，內容簡述如下：



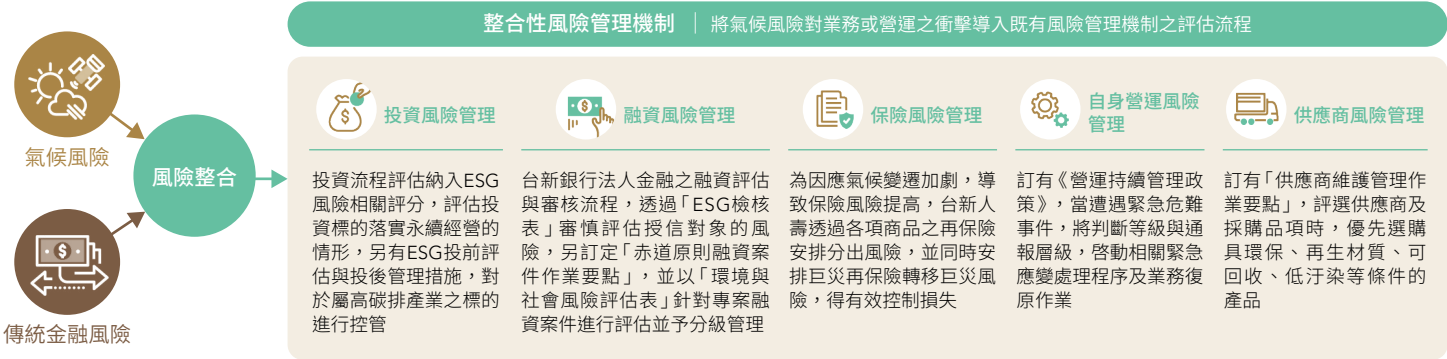
（續下頁）

- 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 (TCFD)
- 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

風險類別	風險因子	採用情境	分析標的	分析結果																																
轉型風險	<div></div> <div>品牌商譽下降</div> <div><ul style="list-style-type: none"><li>2050有序轉型情境（世紀末升溫低於1.5°C）</li><li>無序轉型情境（RCP 2.6）</li><li>無政策情境（RCP 8.5）</li></ul></div>	銀行及人壽投資部位之「電力及燃氣供應業」、「化學材料及肥料製造業」、「基本金屬製造業」、「非金屬礦物製品製造業」	<p>在有序轉型的情境下，因政府立即採取減碳行動及相關政策，高氣候風險產業的預期損失率在2030年會明顯上升，然因持續穩定進行轉型，2050年與2030年損失率差異未如無序轉型情境明顯上升；而在無序轉型情境，因2030年後才開始積極推動政策，故2030年損失率上升幅度較低，但在2050年發生明顯增加之情形</p>	<div><div><div>電力及燃氣供應業</div><div>非金屬礦物製品製造業</div><div>化學材料及肥料製作業</div><div>基本金屬製造業</div></div><div><p>(單位：%)</p><table><caption>預期損失率 (單位：%)</caption><thead><tr><th>產業</th><th>基準情境</th><th>有序轉型</th><th>無序轉型</th></tr></thead><tbody><tr><td>電力及燃氣供應業</td><td>0.53</td><td>0.92</td><td>0.77</td></tr><tr><td>非金屬礦物製品製造業</td><td>1.64</td><td>2.47</td><td>1.97</td></tr><tr><td>化學材料及肥料製作業</td><td>1.20</td><td>1.86</td><td>1.48</td></tr><tr><td>基本金屬製造業</td><td>1.26</td><td>1.96</td><td>1.56</td></tr><tr><td>2050 (無序)</td><td>-</td><td>-</td><td>3.43</td></tr><tr><td>2050 (有序)</td><td>-</td><td>2.12</td><td>2.74</td></tr><tr><td>2050 (基準)</td><td>-</td><td>2.45</td><td>2.99</td></tr></tbody></table></div></div>	產業	基準情境	有序轉型	無序轉型	電力及燃氣供應業	0.53	0.92	0.77	非金屬礦物製品製造業	1.64	2.47	1.97	化學材料及肥料製作業	1.20	1.86	1.48	基本金屬製造業	1.26	1.96	1.56	2050 (無序)	-	-	3.43	2050 (有序)	-	2.12	2.74	2050 (基準)	-	2.45	2.99
產業	基準情境	有序轉型	無序轉型																																	
電力及燃氣供應業	0.53	0.92	0.77																																	
非金屬礦物製品製造業	1.64	2.47	1.97																																	
化學材料及肥料製作業	1.20	1.86	1.48																																	
基本金屬製造業	1.26	1.96	1.56																																	
2050 (無序)	-	-	3.43																																	
2050 (有序)	-	2.12	2.74																																	
2050 (基準)	-	2.45	2.99																																	
實體風險	<div></div> <div>天災事件增加與嚴重程度提高</div>		銀行房貸部位	<p>在有序轉型情境下，因相關政策及早實施故預期損失率變動不明顯。而無序轉型情境，並未立即實施轉型措施，預期損失率先增後降。無政策情境則因未新增任何轉型措施，隨著時間拉長全球溫度上升、實體風險提高，導致預期損失率逐漸增加</p> <p>● 房貸實體風險各情境下預期損失率</p> <div><div><div>基準情境</div><div>2030</div><div>2050</div></div><div><p>(單位：%)</p><table><caption>房貸實體風險各情境下預期損失率 (單位：%)</caption><thead><tr><th>情境</th><th>基準</th><th>2030</th><th>2050</th></tr></thead><tbody><tr><td>有序轉型</td><td>0.01</td><td>0.02</td><td>0.02</td></tr><tr><td>無序轉型</td><td>0.01</td><td>0.03</td><td>0.02</td></tr><tr><td>無政策</td><td>0.01</td><td>0.02</td><td>0.03</td></tr></tbody></table></div></div>	情境	基準	2030	2050	有序轉型	0.01	0.02	0.02	無序轉型	0.01	0.03	0.02	無政策	0.01	0.02	0.03																
情境	基準	2030	2050																																	
有序轉型	0.01	0.02	0.02																																	
無序轉型	0.01	0.03	0.02																																	
無政策	0.01	0.02	0.03																																	

3.2.3 整合性風險管理機制

為因應氣候變遷對金融體系造成的挑戰，台新金控及旗下銀行、證券、以及人壽子公司，已將氣候風險納入現有的風險管理體系中，並與傳統風險進行整合，建立整合性的風險管理機制。





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

## 綠色營運

67 4.1 環境永續管理

68 4.2 節能減碳

71 4.3 廢棄物與水資源管理





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 環境永續管理

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

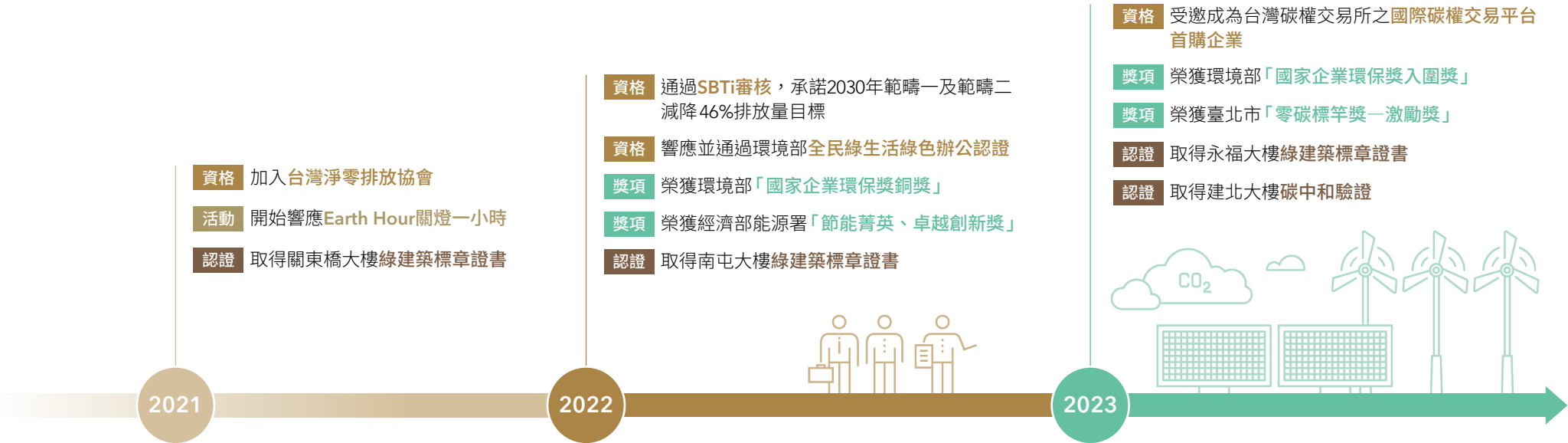
附錄

## 4.1 環境永續管理

台新綠色營運小組依照「台新金融控股公司環境永續管理手冊」，每年持續進行ISO 14064-1溫室氣體盤查標準查證、ISO 50001能源管理系統驗證及ISO 14001環境管理系統驗證，並且循「能源審查、基線及績效指標管理作業程序」檢視環境目標達成狀況，透過分析各時期能源使用狀況及考慮營運特性，設定必要的績效指標；2023年擴大ISO 14001盤查項目，人壽與證券配合ISO驗證，新增廢棄物盤查（資源回收）。

台新通過環境部「全民綠生活—綠色辦公」審核，內部持續參照環境部綠色辦公標準，擴大響應措施數量以打造低碳環境，制定內外兼具且完善之環境永續管理方針。

### • 台新近年綠色永續管理大事紀



### • 台新環境管理歷程

ISO國際標準	2023年盤查範圍	未來規劃
 ISO 14064-1 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）





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 環境永續管理

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 節能減碳

### 4.2.1 節能減碳方針

#### 節能減碳行動策略

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，於全金控建立日常節能與節費的習慣，藉此因應未來能源費用高漲的衝擊，也積極透過創能與購能支持再生能源發展，增加再生能源使用占比及外購再生能源憑證。截至2023年累積每年減碳量達5,722噸，約當14.8座大安森林公園一年的碳吸收量。

減碳手段	行動方案	至2023年底 累積績效	2023年專案		累積節電量 (kWh)	累積減碳量 (tCO <sub>2</sub> e)
			節電量 (kWh)	減碳量 (tCO <sub>2</sub> e)		
節能	更換節能空調	49處據點	8,092	4	1,226,983	606
	更換節能燈具	9處據點	647,115	320	818,187	404
	綠建築	4棟	-	-	117,521	58
	大樓冷卻水塔工程	2棟	-	-	143,104	71
創能	太陽能發電場所	10處	-	-	53,775	27
	再生能源憑證	304,000度	-	36	-	150
購能	再生能源電力	7,820,689度	-	3,528	-	3,863
	碳權	543噸	-	-	-	543

註1：各年度節電量及減碳量為預估值，電力排放係數依2023年0.494公斤CO<sub>2</sub>e／度計算。

註2：內湖大樓太陽能之發電量躉售台電，其餘9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。

#### 2023年減碳亮點

##### 首次碳中和驗證

2023年台新選定法金單位中心一建北大樓進行碳中和驗證，該大樓自2020年起便透過汰換耗能空調設備等節能措施通過本公司首間綠建築認證，後續導入省電大作戰控制空調供應時間，搭配再生能源憑證及碳權購買，於12月完成碳中和驗證，為同時獲得碳中和與綠建築於一身的自有大樓。

##### 台灣碳權交易所－國際碳權交易平台首購企業

台新提前布局政府2050淨零目標，於2023年12月獲台灣碳權交易所邀請，成為首批參與碳權交易的金融機構，所購入垃圾填埋氣捕獲發電專案之碳權，將運用在本公司自身營運、金融產品／服務及品牌活動碳中和。

##### 持續推行「Earth Hour地球一小時」關燈活動及省電大作戰

2023年金控、銀行101家分行、證券及人壽持續響應地球一小時關燈活動，關閉霓虹燈、跑馬燈等耗能燈具，並且調整夏季涼夏輕裝Cool Biz活動期間限制，改為全年度彈性服裝制度，透過省電大作戰活動與發行電子報等方式強化員工減碳意識。

##### 持續進行再生能源使用、耗能設備更換與綠建築認證

2023年新增3座電動車充電樁及1棟綠建築認證（永福大樓），完成2處節能空調與8處LED節能燈具更換，並依循SBT目標，採購再生能源電力與憑證共7,213,689度，提高再生能源電力使用量。

##### ● 再生能源電力預估使用占比

年度	2023	2024	2025	2026	2030
再生能源電力使用率	實際達18%	達21%	達26%	達30%	達46%

##### 內部碳定價

台新以影子價格（shadow price）制定內部碳定價機制，碳價依照內部減碳成本與國內外碳交易市場概況等資訊，設定每噸為新台幣2,400元。初期應用於耗能設備採購之評估工具，將碳定價與設備規格及投入成本共同考量，使碳價因素反映在節能行動規劃。



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 環境永續管理

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

台新依照SBT路徑，設定範疇一及二年減4.2%目標進行減碳管理，透過歷年節能減碳行動方案及成果，2023年範疇一及範疇二市場基礎總排放量為17,931 tCO<sub>2</sub>e，較2022年總排放量減少16%。

1. 範疇一及二

範疇／年		2020	2021	2022	2023
範疇一（tCO <sub>2</sub> e）		1,128	1,150	1,418	1,465
範疇二	地點基礎（tCO <sub>2</sub> e）	20,956	20,717	20,409	20,029
	市場基礎（tCO <sub>2</sub> e）	20,944	20,655	20,031	16,466
範疇一＋ 範疇二	地點基礎（tCO <sub>2</sub> e）	22,084	21,867	21,827	21,494
	市場基礎（tCO <sub>2</sub> e）	22,072	21,805	21,449	17,931
碳排強度	（tCO <sub>2</sub> e／人）	1.99	1.96	1.90	1.55
	（tCO <sub>2</sub> e／佰萬營收）	0.38	0.31	0.32	0.26

註：1. 台新屬金融業，故無臭氧層破壞物質（ODS）、氮氧化物（NO<sub>x</sub>）、硫氧化物（SO<sub>x</sub>）等相關排放，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  
2. 台新人壽於2021年7月加入台新金控，故2020～2021年數字採推估方式回溯，自2022年起採用台新人壽實際數字查證  
3. 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  
4. 2023年每噸碳之營收為新台幣3,899,366元，與前一年相比增加26%

2. 範疇三

範疇／年		2020	2021	2022	2023
範疇三總和（排除投融資部位）（tCO <sub>2</sub> e）		30,861	33,499	34,002	34,991
投融資部位（tCO <sub>2</sub> e）		4,014,123	4,208,440	1,050,870	1,304,554
範疇三總和（包含投融資部位）（tCO <sub>2</sub> e）		4,044,984	4,241,939	1,084,872	1,339,545

註：1. ISO 14064-1範疇三查證項目包含：燃料和能源相關活動、產業投資與產品使用（飲水機、ATM、信用卡製造，2022年新增信用卡使用與廢棄，2023年新增採購紙張，其餘項目為內部統計，未經ISO查證）  
2. 配合採購紙張於2023年查證及設定減碳目標，原外購商品與服務之排放量為自行揭露，調整以回溯2020～2022年採購紙張排放量呈現，燃料和能源相關活動、售出商品使用亦調整以ISO查證數字揭露  
3. 台新人壽於2021年7月加入台新金控，故2020～2021年數字採推估方式回溯，自2022年起採用台新人壽實際數字查證

3. 範疇三目標—外購商品和服務

台新以2021年為基準年，設定採購紙張排放量每年減碳0.5%目標，至目標年2025年需減碳2%；2023年採購紙張碳排放量為0.8311 tCO<sub>2</sub>e，較基準年減碳1.4%，高於當年度減碳1%之目標。

外購商品和服務	2020	2021	2022	2023
採購紙張（tCO <sub>2</sub> e）	0.8281	0.8426	0.8312	0.8311

註：2023年全金控採購紙張通過ISO 14064-1查證，涵蓋範圍為100%（含各子公司），並占類別一碳排放量100%，2020～2022年部分子公司以推估方式計算

• 2023年範疇三各類別排放量

類別	排放量 （tCO <sub>2</sub> e）	統計方式
1. 外購商品和服務	1	採購紙張經ISO 14064-1查證，資料涵蓋全金控各子公司採購紙張，排放係數來源為產品碳足跡資訊網—原生木漿影印紙
2. 資本貨物	16,763	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	4,004	外購電、柴油與汽油之上游活動經ISO 14064-1查證，活動數據及排放係數來源為環境部與經濟部能源局
4. 上游運輸和分銷	2,232	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環境部
5. 運營中產生的廢棄物	286	資料涵蓋廢棄物總重，活動數據及排放係數來源為環境部，以焚化為主要之處理方式
6. 商務旅行	98	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環境部
7. 員工通勤	6,256	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，排放係數來源為環境部
8. 上游租賃資產	4,210	飲水機與ATM之排放量經ISO 14064-1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與經濟部能源局最新公告係數

（續下頁）



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 環境永續管理

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

類別	排放量 (tCO <sub>2</sub> e)	統計方式
9. 下游運輸和分銷	24	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環境部，運輸距離採用平均值
10. 售出商品加工	135	信用卡製造之排放量經ISO 14064-1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	277	使用／廢棄信用卡下游之排放經ISO 14064-1查證，排放係數採用產品碳足跡資訊網玫瑰Giving卡公告係數
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，排放係數來源為環境部
13. 下游租賃資產	704	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署
14. 特許經營	-	無此排放源
15. 投資	1,304,554	投資之排放量經ISO 14064-1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）	-	-

能源使用

台新的再生能源主要來源為使用外購太陽能電力，自2022年起逐年依照SBT年減4.2％路徑，擴大再生能源電力使用比例及據點；其次則為外購太陽能發電產生之電證分離憑證（T-REC），而自發自用電力受限於自有大樓屋頂面積等因素，發電占比低。

非再生能源方面，除外購電力外，以汽油為主要來源。台新自2022年起承諾不新購純燃油車，目標將屆齡公務車逐步汰換為油電車或電動車，也鼓勵員工使用視訊會議系統，並在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，減少汽油使用量。

邊界	能源	2020	2021	2022	2023
再生能源	自發自用（度）	1,000	3,000	16,300	33,506
	外購綠電（度）	0	0	680,000	7,140,689
	外購憑證（度）	25,000	123,000	63,000	73,000
	小計（度）	26,000	126,000	759,300	7,247,195
	（公升）	136,806	116,105	153,127	154,675
非再生能源	汽油（度）	1,240,799	1,053,045	1,388,826	1,402,866
	（公升）	5,402	9,348	11,698	8,572
	柴油（度）	52,764	91,306	114,260	83,727
	外購電力（度）	41,220,729	40,713,398	39,439,951	33,339,965
	小計（度）	42,514,291	41,857,749	40,943,037	34,826,558
再生能源＋非再生能源總計（度）		42,540,291	41,983,749	41,702,337	42,073,753
用電強度	（度／人）	3,712.91	3,670.96	3,559.03	3,504.63
	（度／佰萬營收）	712.90	580.22	605.02	580.50
組織外部（ATM）	用電量（度）	4,539,406	6,636,782	7,114,639	6,947,204

註：1. 能源熱值轉換依經濟部能源署「能源產品單位熱值表」轉換，電力（消費面）（860 kcal／kWh），車用汽油（7,800 kcal／L），柴油（8,400 kcal／L）；焦耳轉換係數（4.186 kJ／kcal）計算  
2. 自發自用之發電量為排除內湖大樓後之預估值  
3. 用電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  
4. 台新人壽於2021年7月加入台新金控，2020～2021年用油量以2022年數字替代，用電量以實際用電量統計，2022年起採用實際數字納入盤查範圍  
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，2023年每度用電之營收為新台幣1,723元，與前一年相比增加4％



- 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 環境永續管理
  - 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。

2023年透過投資型商品海外彙計單寄送方式優化、信貸線上申請且線上對保案件免將貸款約據印出、及信用卡取消開卡貼紙等專案，減少印刷品及紙張數。2024年持續進行特約商店新增需求可免紙本進件、「應收帳款業務疑似洗錢或資恐交易檢核表」變為系統化，免紙本列印，以達到節能省碳之目標。2023全年合計省紙量為4,107,538張紙，可減少約87公噸CO<sub>2</sub>e，歷年推動累計1,613公噸CO<sub>2</sub>e，約當可減少砍伐9,129棵樹。

年度	2021	2022	2023
累計省紙量(張)	57,841,949	71,974,890	76,082,428
累計碳排放量(公噸)	1,226	1,526	1,613
累計碳排放量較前一年度成長(%)	114.3	24.5	5.7

註：依環保署碳足跡係數資料，每張紙排放量21.2公克CO<sub>2</sub>；依內政部營建署資料，每公噸紙漿約須砍伐0.6棵樹

### 二、水資源管理

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，包含於金控大樓、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

台新持續響應台北市政府禁用一次性及美耐皿餐具，要求員工自備環保杯、紙張雙面列印回收再利用及設置文具回收箱等行動打造綠色辦公環境，並且委由專業合格清潔廠商進行廢棄物回收與處理。為增加廢棄物回收比例，訂定三棟大樓（金控、內湖及人壽大樓）2023~2025年回收目標為30%，2023年回收比例為38%。

2023年台新領先金融同業引進「智慧資源回收機」，設置於北、中、南10處自有據點供同仁及民眾使用。該智慧資源回收機藉由智慧判別技術，回收廢棄乾電池與PET寶特瓶，並透過寶特瓶分類後切碎再收納，大幅壓縮體積以減少載送運輸次數，最終將回收品再製，創造綠色生活循環經濟。截至112年底，10處據點共計回收寶特瓶276.4 kg及廢電池12,621顆，約當減少溫室氣體排放量達0.498公噸，未來將逐步增加機台佈點位置。

### 投瓶回收換點數，減碳聰明過生活！

你今天投瓶了嗎？各位夥伴！  
我們在5月開始，中、南部指定分行  
及子公司設置「智慧資源回收機」，  
到9月已經回收了6747個寶特瓶，  
約等於每年26顆樹的CO2吸納量！

智慧判別技術  
減少回收流程  
瓶足跡減到最小

減少人工分選  
減少粉塵流程  
降低運送次數

來這裡

金控大樓 1F	建北大樓 1F
內湖大樓 1F	人壽大樓 1F
南港大樓 4F	台經金融大樓 1F
蓉雅分行 5F	南屯分行 1F
崇德分行 1F	台南分行 1F

點綠成金，理查愛永續

2023/12/31 前於台新指定機台完成登錄並投瓶，即可換取點數，換取點數可換取：10,000點，可換取環保購物券。





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 環境永續管理

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

4.3.2 績效與成果

• 取水量與水取用強度

項目	2020	2021	2022	2023
取水量 (度)	137,194	133,331	141,494	139,872
水取用強度 (度／每人)	12.35	11.98	12.53	12.08
(度／佰萬營收)	2.37	1.89	2.13	2.00
數據覆蓋率 (%)	100	100	100	100

註：1. 1,000度＝1佰萬公升  
2. 取水量以銀行及金控為計算基礎，依員工數佔比推估，因台新人壽於2021年7月加入台新金控，採推估方式回溯人壽2020～2021年取水量  
3. 水取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，數據覆蓋率以員工人數計算  
4. 2023年每度用水之營收為新台幣499,871元，與前一年相比增幅6％  
5. 台新為金融服務業，不涉及製造，故以日常辦公用水為主，取水量與排水量幾乎相同

• 廢棄物總重量與廢棄物強度

項目	2020	2021	2022	2023
回收或再利用 (噸)	422.27	385.37	416.29	433.61
焚化 (有熱回收) (A) (噸)	827.42	804.81	795.71	795.04
焚化 (無熱回收) (B) (噸)	0	0	0	0
掩埋 (C) (噸)	0	0	0	0
其他 (D) (噸)	0	0	0	0
總計 (A+B+C+D) (噸)	827.42	804.81	795.71	795.04
廢棄物強度 (噸／每人)	0.0745	0.0723	0.0704	0.0687
(噸／佰萬營收)	0.014	0.011	0.012	0.011
數據覆蓋率 (%)	100	100	100	100

註：1. 2022年前台新金控的不可回收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，2023年增加人壽大樓計算；台新人壽於2021年7月加入台新金控，採推估方式回溯人壽2020～2021年廢棄物量  
2. 廢棄物強度以不可回收之廢棄物總量計算，數據覆蓋率以員工人數計算  
3. 2023年每噸廢棄物之營收為新台幣87,942,686元，與前一年相比增幅5％

2023年主要廢棄物重量與處理方式

• 不可回收之一般廢棄物 (單位：噸)

項目	處理方式	回收後處理方式	內湖大樓	金控大樓	建北大樓	人壽大樓	合計
生活垃圾	委由供應商收取	焚化	108	121	42	22	293

• 可回收之一般廢棄物 (單位：公斤)

項目	處理方式	回收後處理方式	內湖大樓	金控大樓	建北大樓	人壽大樓	合計
寶特瓶			2,067	1,537	80	354	4,038
鐵罐	委由供應商回收	轉賣大盤商	295	502	80	40	917
鋁罐			51	245	0	12	308
紙類			9,737	23,455	6,832	6,156	46,180
委外存倉文件	水銷 (重要文件銷毀)	指派員工全程監毀，由廠商回收再利用		93,320		10,790	104,110
資訊設備 (硬碟)	委由供應商回收	資料抹除後銷毀，由資訊處連管組抽查		1,239		今年度未納入統計	1,239

註：1. 委外存倉文件及資訊設備一硬碟回收為銀行統計數量  
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，金控大樓及人壽大樓生活垃圾噸數由每月清潔費推估





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

## 永續金融

74 5.1 永續金融政策與行動

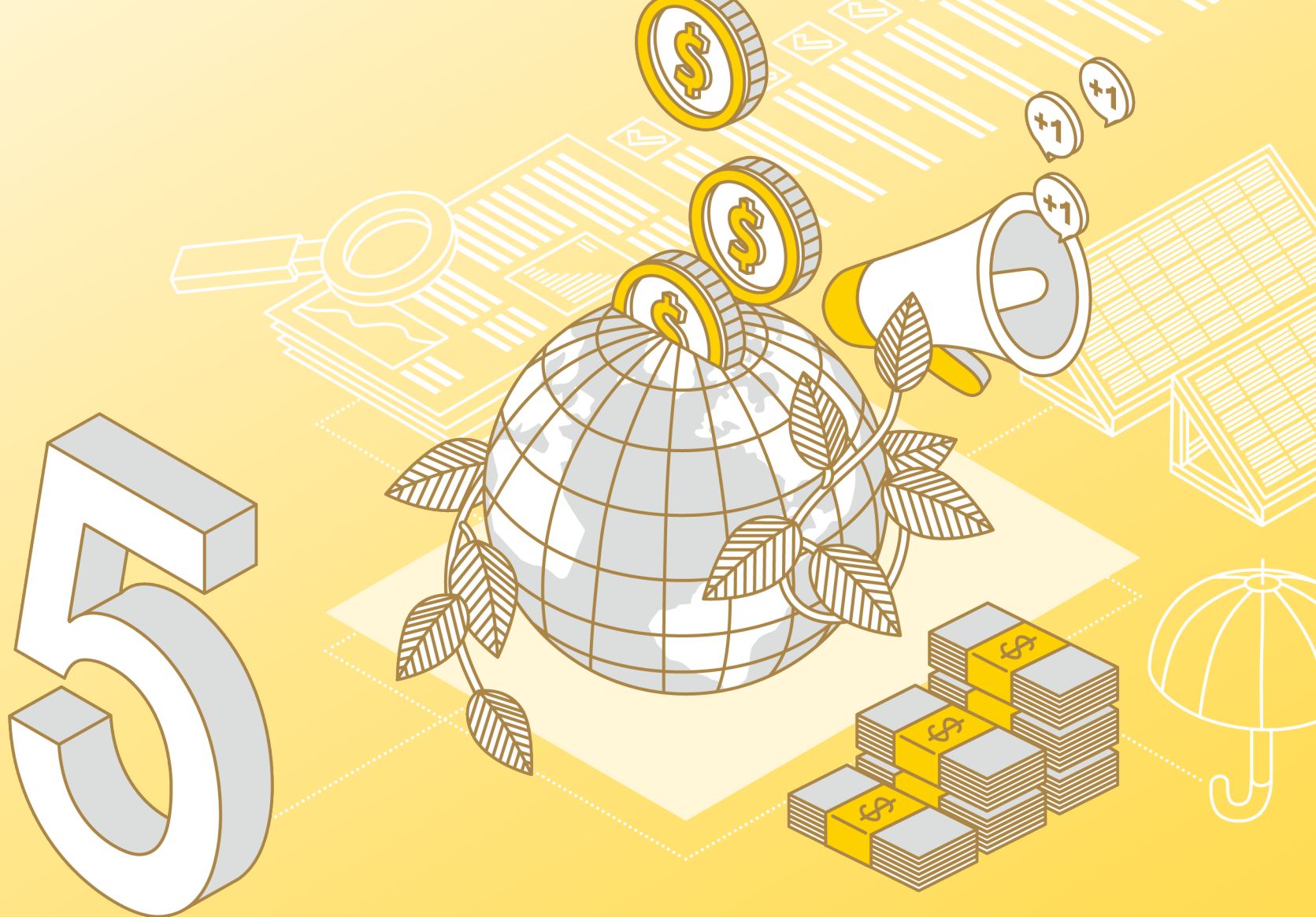
78 5.2 責任授信

82 5.3 專案融資

83 5.4 責任投資

85 5.5 資產管理

86 5.6 永續保險





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

台新觀察全球極端氣候影響已顯著影響經濟發展與變化，當前經濟與產業轉型已經是永續發展的首要目標。為能追隨國際趨勢與永續發展的核心價值，台新金控積極落實聯合國發布的永續發展目標（SDGs），更對國內各項重大永續政策，如：淨零策略、能源轉型、環境保育、綠能產業與技術發展等，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





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

## 一、訂定永續金融政策

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。所有子公司100%交易活動與金融商品皆進行ESG風險之評估。更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，以實現責任金融發展之願景。

2023年更有感於國際趨勢的快速改變、及對永續金融的重視，更訂定由董事會通過之「永續金融政策」取代綠色金融準則，主要內容增加永續金融近期發展重點，且納入公開承諾、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（PRB）、責任投資原則（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。

政策重點	重點說明
擴大適用範圍	適用對象包含金控、子公司及其海外分支機構之交易對象與投融資業務，並依此為基礎，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
	<b>環境面</b> 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
	<b>社會面</b> 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
	<b>治理面</b> 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

政策重點	重點說明
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，各子公司應遵循永續金融政策並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，我們明訂禁止承作之產業與交易對象和交易內容、脫碳策略、避免直接合作企業或審慎評估之產業，也積極支持具永續性及前瞻性經濟活動，對氣候變遷減緩作出實質貢獻
	• <b>禁止承作</b> 主要包含在ESG面向具有直接或潛在重大負面影響的產業或交易對象，如：色情、非法武器製造、危害人身健康產業等；或危害ESG相關之營運活動或資金用途的交易內容，如：嚴重違反金融法規（洗錢、貪腐等）或其他法令規範等行為
	• <b>脫碳承諾</b> 針對煤相關（含煤礦開採、燃煤電廠及煤炭相關基礎設施等）及非典型石化油氣業務，涵蓋全球進行的投融資業務，擬訂自2022年至2030年間各項業務不再新承作或投資的時程。另對煤相關公司以2023年底、非典型石化油氣業務以2040年底全面汰除為目標
	• <b>避免直接合作或審慎評估</b> 包含高碳排產業清單7個產業（如：石油及天然氣礦業、水泥業、電力及燃氣供應業、基本金屬製造業等）或針對可知悉資金用途的業務種類需要審慎評估危害ESG面向的營運活動（如：菸草及酒精產業、對生物多樣性及生態保護產生負面影響、對環境或健康產生系統性汙染，或嚴重違反法規、侵犯人權、未保障勞工職業安全等）
強化議合與溝通	• <b>可積極支持產業</b> 積極支持具永續性及前瞻性經濟活動，如：再生能源產業、水循環或前瞻技術、節能或儲能設備、保護自然資源並促進生物多樣性等相關
	為發揮核心業務影響力，台新期待藉由議合機制與業務往來對象互動及溝通，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，並依此訂出參與投票、投票決策與公司規範一致之原則
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





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（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
<b>1</b> 將ESG議題納入投資分析及決策過程	<ul style="list-style-type: none"><li>將ESG原則納入投資政策</li><li>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</li><li>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</li><li>定期檢視投資標的之ESG風險相關評分</li></ul>
<b>2</b> 積極行使股東所有權	<ul style="list-style-type: none"><li>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</li><li>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</li><li>落實股東行動影響力，積極進行股東會議案投票</li></ul>
<b>3</b> 要求所投資的企業適當揭露ESG資訊	<ul style="list-style-type: none"><li>了解被投資企業的ESG揭露情形可從以下方式進行：<ul style="list-style-type: none"><li>1. 定期檢視投資標的之ESG風險相關評分</li><li>2. 查詢被投資企業之永續報告書或公開資訊</li><li>3. 如無永續報告書揭露資訊，可直接詢問企業</li><li>4. 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</li></ul></li><li>如因發現重大公司治理事項或永續相關負面消息等，應深入評估或直接與被投資企業議合</li></ul>
<b>4</b> 促進投資業界接受及執行責任投資	<ul style="list-style-type: none"><li>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</li><li>台新投信發行ESG基金，促進產業推動ESG投資與管理</li><li>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</li></ul>
<b>5</b> 透過合作強化責任投資實踐之效能	<ul style="list-style-type: none"><li>參與外部機構舉辦之ESG論壇或研討會</li><li>遵循金控SBT目標，逐步達成投融資低碳轉型</li><li>台新人壽與同業共同參與再生能源之電廠投資案</li></ul>
<b>6</b> 出具個別報告，說明執行責任投資之活動	<ul style="list-style-type: none"><li>定期檢視並揭露責任投資ESG執行狀況</li><li>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</li><li>子公司台新證券及其子公司台新期貨，分別出版永續報告書</li></ul>

台新銀行、證券、投信、人壽子公司遵循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。台新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。台新人壽更在最新發佈之機構投資人盡職治理報告獲選為112年機構投資人盡職治理資訊揭露較佳名單。



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

2023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，子公司台新銀行、證券、投信、人壽參與股東會投票率為100%。

	子公司	內部政策／規範	資訊揭露
台新金控	台新銀行	「機構投資人盡職治理守則」遵循聲明 <a href="#">↗</a> 「機構投資人盡職治理準則」 <a href="#">↗</a>	參與被投資公司股東會與投票情形 <a href="#">↗</a> 盡職治理報告 <a href="#">↗</a> 議合紀錄 <a href="#">↗</a>
	台新投信	「機構投資人盡職治理守則」遵循聲明 <a href="#">↗</a>	參與被投資公司股東會與投票情形 <a href="#">↗</a> 盡職治理報告 <a href="#">↗</a> 議合紀錄 <a href="#">↗</a>
	台新證券	「機構投資人盡職治理守則」遵循聲明 <a href="#">↗</a>	參與被投資公司股東會與投票情形 <a href="#">↗</a> 盡職治理報告 <a href="#">↗</a> 議合紀錄 <a href="#">↗</a>
	台新人壽	「機構投資人盡職治理守則」遵循聲明 <a href="#">↗</a>	出席上市櫃公司股東會比率 <a href="#">↗</a> 盡職治理報告議合紀錄 <a href="#">↗</a>

三、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「電力設備及配備製造業」等五大行業，訂定《產業別環境與社會風險管理指引》（以下簡稱指引）。指引內容依《永續金融政策》精神，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。

四、因應氣候變遷增訂脫碳策略及路徑、以及高碳排產業清單

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，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。

五、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 [↗](#)。

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。相關業務皆對100%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

業務項目	2023占比（%）	對應章節
個人金融	40.58	5.2.2 責任授信（個人金融）
法人金融	22.17	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 <sup>(註1)</sup>	0.06	5.4.2 永續諮詢商品與服務
資產管理 <sup>(註2)</sup>	1.13	5.5 資產管理
保險 <sup>(註3)</sup>	29.56	5.6 永續保險
其他非屬上述 <sup>(註4)</sup>	6.48	5.4.1 自有資金永續投資
合計	100.00	—

註1：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投信計算  
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；以及排除台新銀行、人壽及投信之子公司淨收益、以及關係人交易等沖銷調整



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

## 5.2 責任授信

台新在法人與個人金融服務的業務評估流程均納入永續相關議題作為考量因子，永續相關議題則根據金控永續金融政策定義的環境（E）、社會（S）、公司治理（G）要素來考量。另亦積極推動ESG相關產品，鼓勵客戶或消費者共同推動永續。

### 5.2.1 法人金融業務

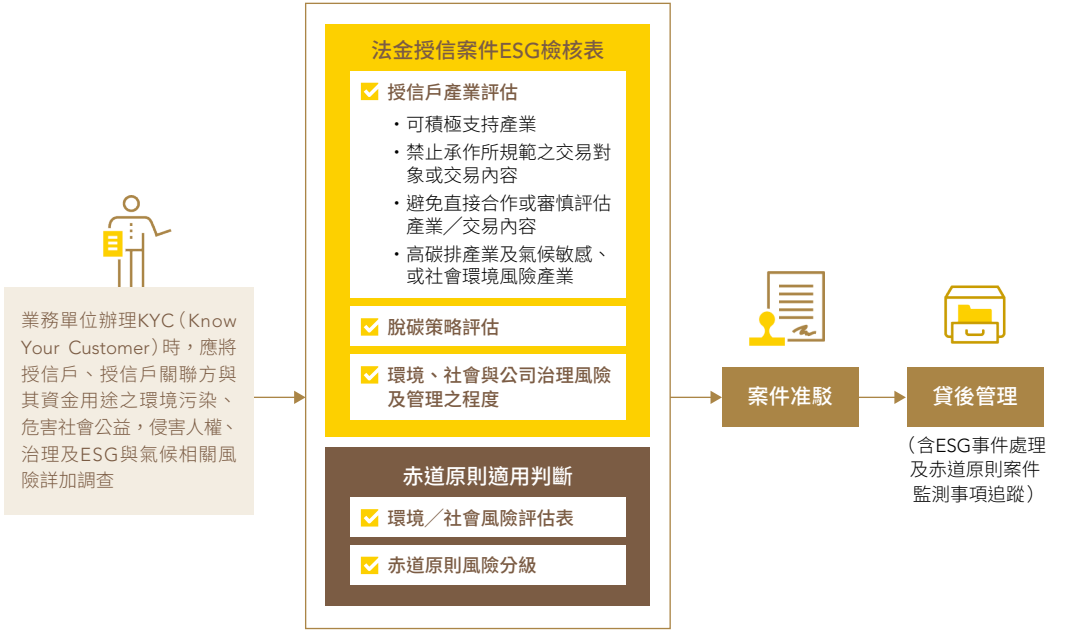
台新在永續金融的法人金融服務方面，從徵信、授信評估與審核流程，均納入ESG面向之永續相關議題作為考量因子，永續相關議題包含環境（E）、社會（S）、公司治理（G）三個面向，相關定義依循金控永續金融推動準則。另亦積極推動ESG相關產品，鼓勵企業客戶共同實踐永續經營。

#### 法人金融責任授信方針

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檢核表」，依「永續金融政策」所列之業務推動原則，分別判斷授信對象之經營業務是否屬於可積極支持產業、禁止承作之交易對象及內容或應避免直接合作或審慎評估之高碳排產業，並將企業對於環境與社會議題是否有訂定目標及追蹤管理視為授信審核之重要因子。另針對氣候變遷具敏感性、或對環境與社會風險較高之產業（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。同時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。

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](#)。

#### • 台新銀行法人金融融資評估流程圖



#### ESG盡職調查與議合程序

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。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。客戶評估或議合，除以上流程外也依據台新投顧的研究報告，報告依實地拜訪公司廠房、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，並納入永續相關議題、企業誠信、社會責任、以及該公司營運活動對環境影響。



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

法人金融永續產品／服務

在永續金融授信方面，台新長期致力於因應氣候變遷及永續發展之議題於各面向之深化應用，依循國際趨勢及政府政策積極推動，並參照國際ESG相關規範制定「永續連結貸款」方案，與客戶議定永續相關指標，並透過市場機制引導資金投入永續發展，若符合相關條件則提供客戶優惠授信利率，以協助客戶達成永續轉型，促使企業更加注重落實永續責任， 2023年共承作75戶。其他法人金融主要的ESG產品包含「再生能源發電業貸款」、「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。

No.	ESG 產品類別	ESG產品名稱	說明	2023	
				金額 (百萬元)	佔比 (%)
1	綠色貸款	再生能源發電業貸款	具經濟部能源局核發之「再生能源發電設備同意備案函」或「再生能源發電設備登記函」，且資金用途屬於再生能源發電者	6,136	0.90
2	永續貸款	永續基礎建設貸款	對環境或社會友善之相關融資為計算基礎（以主計處行業別作為分類依據），例如：大眾運輸、廢水廢棄物處理、醫療機構、都更危老等	45,979	6.74
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 <sup>(註1)</sup>	48,096	7.05
4	永續連結貸款	永續連結貸款	依照永續連結貸款業務要點，台新與客戶議定如節約能源、減少溫室氣體排放及廢棄物管理之環境保護等相關指標，並考量與客戶整體營運和未來營運方針的連結性、相關性、方法論基礎具一致性之、可衡量與量化、可比較性等原則。如客戶達成條件，則提供授信利率減碼，以引導資金投入永續發展	17,925	2.63
合計 <sup>(註2)</sup>				118,137	17.32

註1：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2：承作戶數總計達876戶，放款餘額為1,181.37億元（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17.32%，較2022年穩定提升。融資對象包含太陽光能電廠及其他綠能與永續相關產業。

再生能源電廠融資之碳排放減量績效

為響應綠色永續趨勢及政府再生能源政策，以實際行動支持綠電並推廣節能減碳，協助企業投入潔淨能源、儲能系統等綠色專案項目。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，近年台新於太陽能光電廠融資績效持續增長。台新銀行也積極停止承作燃煤電廠融資，並在2023年10月更成為全臺首例電廠融資業務100%均為再生能源。

2023年再生能源相關之授信戶，放款餘額為6,782百萬元（太陽能5,498百萬元、風能1,284百萬元）；放款餘額佔比為0.99%（太陽能0.80%、風能則佔0.19%），所創造的再生能源總裝置容量達753 MW，以台新承擔之裝置容量與發電容量因子進行計算，並以能源局最新公布之2022年電力碳排係數 0.495公斤CO<sub>2</sub>e／度換算，可迴避約59,419公噸之溫室氣體排放量，減緩對氣候變遷之負面影響。未來也將推展風能、儲能相關的融資，期待能創造更多的低碳融資與淨零經濟。

● 太陽能光能電廠融資績效

年度	2020	2021	2022	2023
放款餘額（百萬元）	3,488	3,599	5,510	5,498
佔比（%） <sup>(註)</sup>	0.58	0.55	0.85	0.80

註：為佔法人金融事業總處放款餘額比例

促進中小型企業發展

台新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2023年協助15,960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2,808億元，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。





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。2023年扶植88件融資，餘額突破190億，使危險老舊建築物重建新生，改善居住安全環境。

(金額單位：仟元)		
產品種類	項目／年份	2023
中小企業貸款 <sup>(註1)</sup>	中小型企業融資戶數 <sup>(註2)</sup>	15,960
	中小型企業融資餘額 <sup>(註2)</sup>	280,824,449
	逾期放款(含催收款)戶數 <sup>(註2、3)</sup>	419
	逾期放款(含催收款)餘額 <sup>(註2、3)</sup>	552,944
社區發展貸款	危老重建融資戶數 <sup>(註4)</sup>	88
	危老重建融資餘額 <sup>(註4)</sup>	19,369,148
	逾期放款(含催收款)戶數 <sup>(註3、4)</sup>	0
	逾期放款(含催收款)餘額 <sup>(註3、4)</sup>	0

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）



中小企業永續放款

台新為鼓勵國內中小企業重視氣候變遷、減碳及永續等議題，透過推動再生能源發電業貸款、永續基礎建設貸款、ESG產業貸款、永續連結貸款等，協助客戶進行永續轉型。截至2023年底中小企業永續相關放款餘額共853.49億元，佔中小企業總放款餘額30.39%。

No.	ESG 產品類別	ESG 產品名稱	說明	2023	
				金額 (百萬元)	佔比 (%)
1	綠色貸款	再生能源發電業貸款	具經濟部能源局核發之「再生能源發電設備同意備案函」或「再生能源發電設備登記函」，且資金用途屬於再生能源發電者	5,138	1.83
2	永續貸款	永續基礎建設貸款	對環境或社會友善之相關融資，例如：大眾運輸、廢水廢棄物處理、醫療機構、都更危老等，以主計處行業別作為分類依據	47,322	16.85
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 <sup>(註)</sup>	26,442	9.41
4	永續連結貸款	永續連結貸款	依照永續連結貸款業務要點，台新與客戶議定與環境、社會及公司治理連結績效之授信條件，如客戶達成條件，則提供授信利率減碼，以引導資金投入永續發展	6,447	2.30
中小企業ESG放款合計				85,349	30.39
中小企業總放款				280,824	-

註：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」

5.2.2 個人金融服務

個人金融責任授信方針

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，台新銀行除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外，亦加入環境（E）與社會（S）面向之考量，包括：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。因此，在與客戶議合ESG相關風險及機會的過程中，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。



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

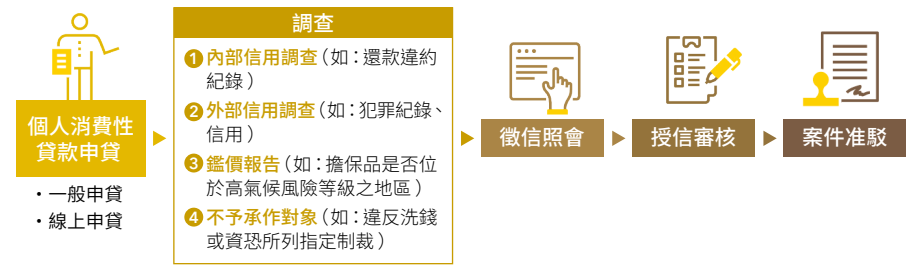
7. 員工關懷

8. 社會共融

附錄

若外部信用調查資料有違約紀錄的客戶，短天期違約經業務KYC進一步瞭解客戶已還款並提供還款證明，且經授信評估仍可承作，若為長天期違約客戶則不承作。另也針對氣候風險因素調整授信政策，舉例如遇到容易淹水或產生土石流等高風險等級地區房貸案件，會降低貸放金額甚至不予承作。

#### • 台新銀行消費金融授信流程



#### 個人金融永續產品／服務

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。

##### 1. 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，並於2022年10月底攜手Gogoro推出「台新銀行Gogoro Rewards聯名卡」，與客戶共同創造綠色生活，以行動實踐低碳未來；截至2023年底已有近3萬名車主購買電動機車，信用卡簽帳金額近25億元。另也運用銀行內外廣宣資源，與策盟夥伴合作傳達電動車及綠能移動生活願景，鼓勵客戶加入永續交通的行列。如：於賓士聯名卡帳單月刊分享電動車續航體驗（平均每兩個月1次）、客戶於台新精選充電樁業者綁卡消費滿額，最高享20%綠能獎勵，2023年每月近2,500名客戶響應純電移動生活，較2022年參與人數增加近50%。

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」，2023年貸款金額達121億元。

##### 2. 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。

##### 3. 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。

##### 4. 提供客戶「符合ESG精神的基金／國外ETF」

審理理財產品時，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、外國股票以及外國ETF。2023年共1檔產品因涉及菸酒、酒精飲料、博奕等具有爭議性產業或標普全球 ESG分數、MSCI ESG評級落後等因素，決議不予送審與上架；共1檔產品因涉及非積極支持產業，決議限制額度並於產品文件加入落實企業永續發展之說明。

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





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

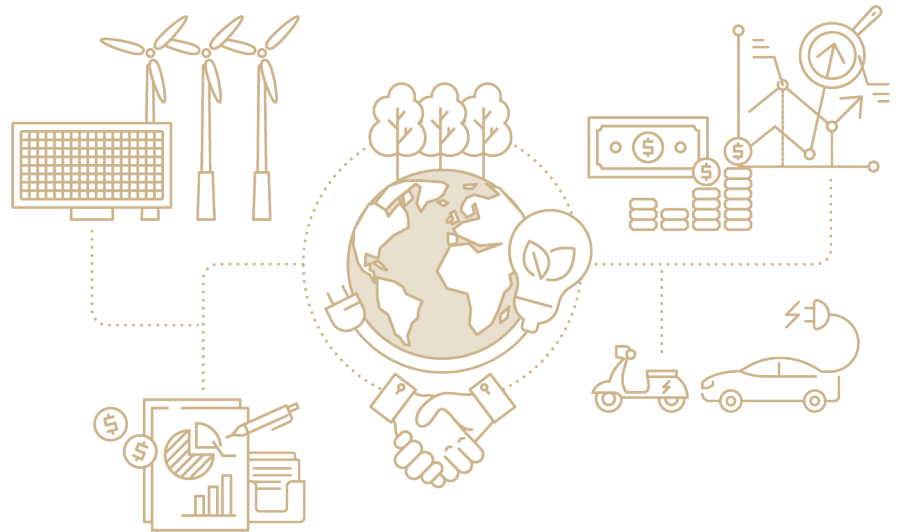
6. 智慧服務

7. 員工關懷

8. 社會共融

附錄

No.	ESG 產品類別	個金ESG 產品名稱	說明	2023	
				金額 (百萬元)	佔比 (%)
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	12,061	40.2
2	永續貸款	個人線上 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	84,927	58.6
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	2,324	1.4
合計				99,312	68.5
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	4,985	1.09
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	6,524	4.41



## 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，由法金授信審核；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 [↗](#)）

2023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9件，申貸總金額84億元。審查結果：核准5件，為有條件核准2件，拒絕2件。拒絕的案件為電力供應業，申請金額共18億元，其拒絕原因為評估後承作風險過大。

### ● 2023年符合赤道原則之專案融資審查結果

核准(件)	有條件核准(件)	拒絕(件)	總審核件數(件)	申貸金額(億元)
5	2	2	9	84



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

專案編號	所屬活動類別	融資目的	申貸金額 (千元)	風險分類	潛在風險	是否有獨立第三方審查	審查結果
1	能源	建置太陽能電廠資金	300,000	B	專案鄰近環境敏感區且具有固定污染源	是	有條件核准
2	能源	購置廠房、擴充機器設備	300,000	B	產生顯著溫室氣體排放且具有固定污染源，專案開發或營運會對周邊社區造成風險	是	有條件核准
3	能源	支應興建儲能案場	300,000	B	無	是	核准
4	能源	建置太陽能電廠資金	800,000	C	無	是	核准
5	能源	收購電廠及建置案場資金	1,500,000	C	無	是	核准
6	能源	建置離岸風電案場資金	1,000,000	C	造成居民遷移	是	核准
7	基礎建設	支應工程專案所需資金	2,431,870	C	無	否	核准
8	能源	建置漁電共生專案資金	800,000	C	公司治理	是	拒絕（無大規模養殖經驗及電廠營運實績，授信期間達6年，風險偏高）
9	能源	建置漁電共生專案資金	1,000,000	B	環境議題	是	拒絕（專案與環境敏感區有部分重疊，且有固定污染源）

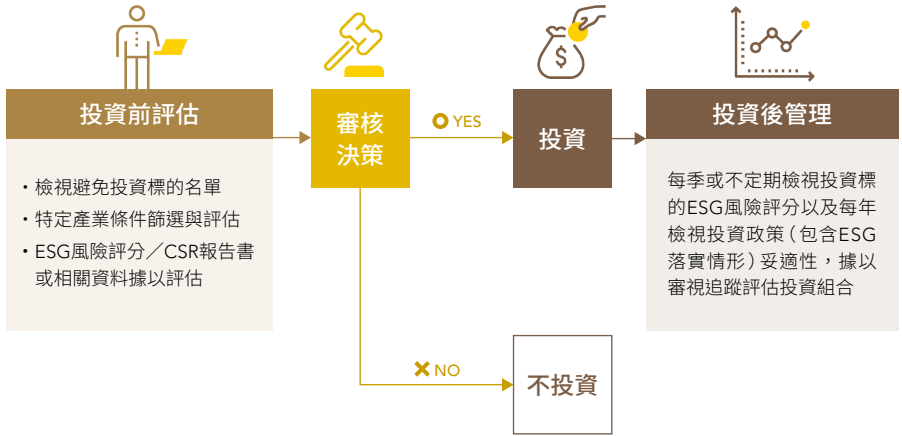
## 5.4 責任投資

### 5.4.1 自有資金永續投資

#### 自有資金責任投資方針

本公司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、社會以及公司治理（ESG）之情形，依此作出投資評估審議、核決及追蹤控管；另訂定禁止投資或避免投資、審慎評估之標的，包含對環境、社會、人權侵害等之企業，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。投資標的於投資後之追蹤控管，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。對於全權委託的投資業務，亦要求全委投資受託機構須遵循台新ESG相關規範。

#### • 台新投資評估流程圖







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

自有資金永續投資產品與服務

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2022年起，台新銀行自有資金的股權投資，已100%投資獲選ESG相關指數或評鑑的優良企業發行之股權。

No.	ESG產品類別	ESG產品名稱	說明	2023	
				金額 (百萬元)	佔比 (%)
1	投資	綠色債券	持有金融業與企業發行之綠色債券	10,174	2.27
2		社會債券	持有金融業與企業發行之社會債券	2,837	0.63
3		永續債券	持有金融業與企業發行之永續債券	11,388	2.54
合計 <sup>(註1)</sup>				24,399	5.44
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 <sup>(註2)</sup>	778	100.00

註1：計算占比之分母為整體投資債券部位金額。債券投資屬中低ESG風險比例為82.28%

註2：2023年底股權投資屬中低ESG風險比例為100%

台新人壽自有投資之部位主要涵蓋債券、股權及專案投資，前述投資中與永續投資相關之部位包含綠色債券、太陽能電廠專案投資，截至2023年底在綠色債券與太陽能電廠投資餘額約新台幣16.5億元，相較於2022年底投資餘額新台幣8.5億元，增加約8億元。

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，主要由銀行為承銷金融業與企業發行之ESG債券。

No.	ESG 產品類別	ESG產品名稱	說明	2023	
				金額 (百萬元)	佔比 (%)
1	承銷	綠色債券	承銷金融業與企業發行之綠色債券	3,922	9.57
2		社會債券	承銷金融業與企業發行之社會債券	1,780	4.34
合計（註）				5,702	13.91

註：計算占比之分母為整體承銷債券部位金額。另，2023年度擔任5檔綠色債券、4檔社會債券發行承銷商，承銷金額約57億元。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。2023年無永續連結債（SLB）收益

另外，台新證券更針對ESG相關產業（如：永續製造、環保產業等）協助於資本市場進行籌資。自2020起累計共完成78家（2022～2023共48家），累計金額達249.28億元，2023年則協助19家完成籌資。

No.	ESG產品類別	ESG產品名稱	說明	2023	
				金額 (百萬元)	佔比 (%)
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 <sup>(註)</sup>	6,919	44.14

註：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2023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





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

### 資產管理業務責任投資方針

台新投信身為資產管理者，在責任投資作法上，以「台新投信綠色金融評估表」來降低所有投資標的之ESG風險，針對資產與產業類別，也制訂各自的文件來進行相關風險之審查。特別是對於（1）菸草、酒精飲料、賭博業（含地下及網路）、已確實發生因食品安全、放射性物質、基因改造而危害人身健康；（2）具高污染性且未合乎該企業所在地之環保規範，且未能提出具體的改善方案；（3）違法活動；（4）違反人權以及（5）高爭議性之企業，則避免直接接觸。

台新投信為符合SRI社會責任投資，操作台股基金與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台股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，每季進行檢視調整。現已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



### ESG基金產品

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3檔ESG基金，包含「台新ESG新興市場債券基金」（本基金有相當比重投資於非投資等級之高風險債券且配息來源可能為本金）、「台新ESG環保愛地球成長基金」、「台新臺灣永續高息中小型ETF基金（基金之配息來源可能為收益平準金）（本基金並無保證收益及配息）」。

整體而言，台新投信截至2023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481億元，佔整體資產管理比率達15.49%。

ESG產品名稱	說明	2023	
		金額（百萬元）	佔比（%）
ESG基金組合	符合SRI投資（包含公、私募基金、全權委託代操等）	48,062	15.49





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

## 5.6 永續保險

### 永續投資

台新人壽對應「台新金控永續金融政策」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，並納入ESG為審查項目之一，同時參酌第三方的產品資訊如Morningstar等獨立資源取得產品資訊後以相關ESG評分進行產品篩選與評估。2023年上架之共同基金標的，共計179檔，各基金之ESG政策皆分別由各基金之管理公司提交證明與說明予人壽商品評議小組（PET, Product Evaluation Team）審議通過。

在支持保險商品發展策略下，積極建構關鍵數位轉型策略，以客戶至上終局為始，優化數位通路客戶體驗、數位賦能提升業務發展及端到端旅程再造基礎建設三大面向實現最懂台灣消費者與企業的智慧金融夥伴，以卓越大數據與數位能力，陪伴客戶成長並提供超越金融的全面永續服務。

#### • 台新人壽投資保單連結基金審查流程



### 永續保險商品

為發展永續保險商品，以及轉向有利於穩定損益及降低淨值波動的商品線以利接軌IFRS 17下，台新人壽的商品發展策略主要重點包含：開發保障型及高齡化商品以友善高齡（如傷害險及健康險、定期壽險、期繳終身壽險），亦可結合不保證給付設計（如利變或分紅保單設計）；發展投資型商品，並可提供客戶符合ESG題材之基金標的連結。

策略重點	績效指標與目標	2023年成果
開發保障型及高齡化商品或其他高齡友善商品	保障型及高齡化商品數量達8張以上或佔比達70%以上	2023年共計推出12張保障型商品，合計保戶投保之保險金額約181億
優化數位通路客戶體驗	提升線上變更率達55%及增加會員數53,230位	優化保戶e園地新增線上自助服務包括投資型商品投資風險屬性評估問卷、受益人查詢與變更、整併基本資料及提供客製化儀表板等。使用區塊鏈透過公會「保險科技運用共享平台」提供電子保單、保全／理賠聯盟鏈與醫起通實現一站式服務，成就2023年底線上變更率61.4%及會員數55,305位
數位賦能提升業務發展	壽險顧問行投使用率達60%	為落實低碳保險服務，持續推動行動投保更新計畫，提供客戶快速卓越投保服務體驗，其中從更新推行初始的45%穩定來到65%且持續上升中。行動投保不但有效降低照會率及提升核保效率及品質，同時也大幅縮短處理天數讓各項保險商品保險單快速送達客戶
端到端旅程再造基礎建設	配合永續發展需求持續建構數據基礎與應用能力並儲備數位人才佔比12%以上及增加電子通知單客戶數73,997位	持續關注保險價值鏈的關鍵活動，如通路、行銷、核保、理賠、投資管理、中後台管理等都具備大數據用例，因此建立數據治理機制，升級數據基礎建設以支持保險商品服務各項應用，包括電子通知單客戶數2023年底增加至76,509位



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

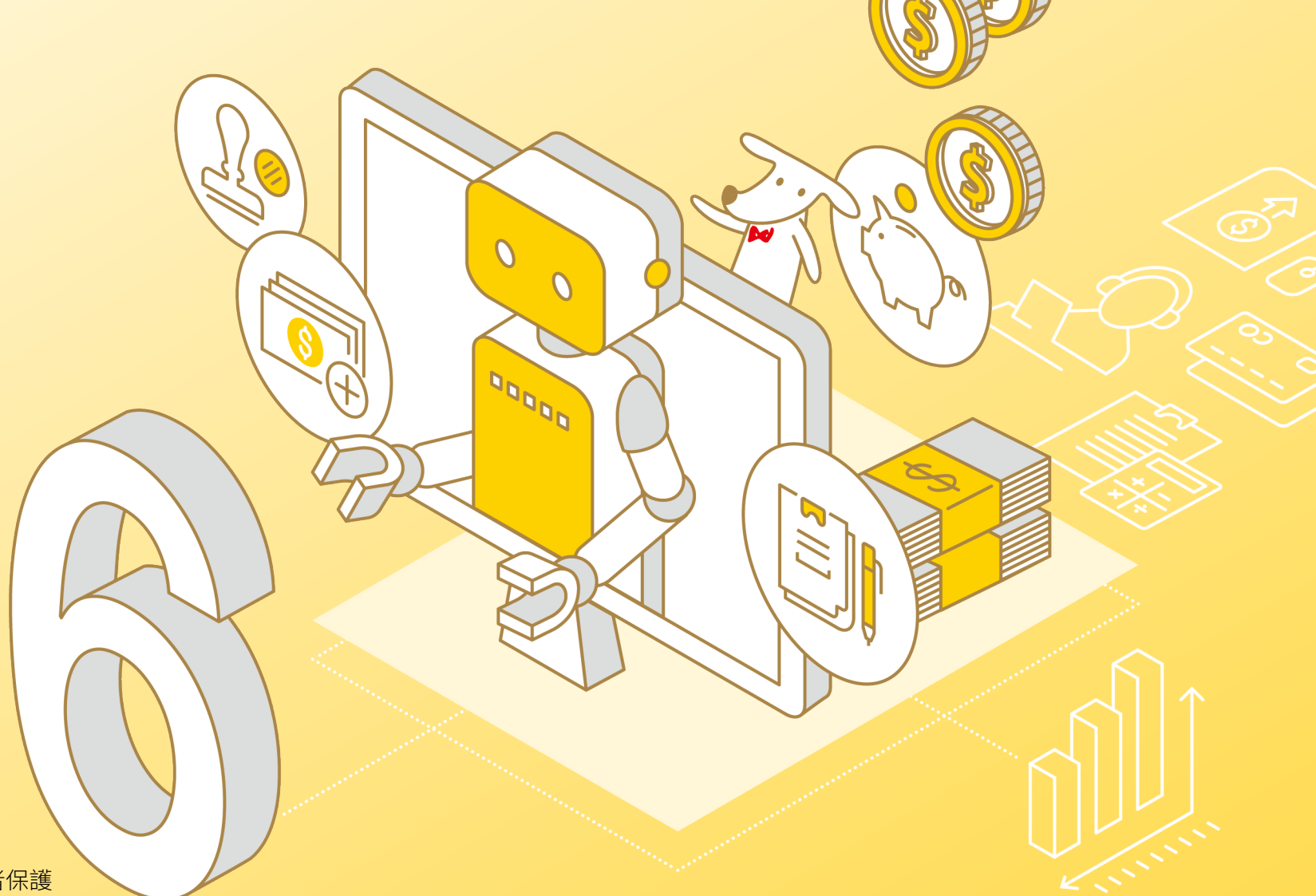
## 智慧服務

88 6.1 金融科技與數位創新

93 6.2 客戶關係管理與消費者保護

98 6.3 隱私保護

100 6.4 金融包容性







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 金融科技與數位創新策略

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，並透過新技術的發展，致力於提供更有溫度、更符合客戶實際需求的金融服務。台新積極探索金融科技的應用，導入數位科技以及人工智慧技術，以提高作業效率和客戶服務滿意度。2023年台新成立創新科技應用部，廣納人工智慧專案規劃與技術人才，發展多元人工智慧應用場景，透過AI、大數據分析等技術，致力於打造更具包容性和永續的金融環境。

台新透過以下五大構面，推動金融與科技的整合：



### 1. 客戶體驗：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。

### 2. 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，為了達到資源的妥善調度，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。

### 3. 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，自2022年台新銀行連續2年入列智慧局當年度專利百大名單，於2023年件數榮登本國民營銀行第2，顯見企業對於專利技術的重視。

#### • 金融專利通過件數

年度	2021	2022	2023
新型專利(件)	8	65	78 <sup>(註)</sup>
發明專利(件)	-	2	-
設計專利(件)	-	-	1

註：2023年銀行69件，人壽8件，證券1件

### 4. 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2023年台北國際金融博覽會與宏碁資訊與亞太智能合作，以生成式AI語言模型結合虛擬人Rose與Sunny，提供客服應用更具個性化的互動，藉由AI語意辨識技術以及大量顧客服務數據，掌握顧客行為輪廓，進一步提供顧客如投資規劃與信用卡活動等金融服務，此次異業結盟將助於金融產業在未來行銷、服務與業務方向的策略制定。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。

### 5. 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，除了藉由教育訓練提升現有員工的科技專業技能外，也積極招募外部數位科技人才，以快速提升整體數位技能。透過掌握金融科技發展趨勢，未來台新將積極布建數位金融生態環境，並且因應新世代趨勢進行科技人才培育，以更積極、穩健的腳步，落實企業永續經營。



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 創新金融服務

應用多種情境之數位創新

因應人工智慧浪潮與數位科技的發展，台新積極發展數位服務與科技應用場景，並結合最新人工智慧技術，發展多元金融產品及服務，期待帶給客戶更加智慧與便捷的金融體驗，完整滿足客戶所需。面對生成式AI強勢襲來，台新持續關注市場動態，進一步規劃各項AI應用專案，包含對內部使用的知識管理平臺，透過結合生成式AI，讓使用者向AI提問內部問題，並得到相關解答，提升作業的效率。此外更規劃了一項生成式AI實驗性專案，利用語音轉文字、文字轉語音、人臉辨識等技術打造AI虛擬客服，以推薦客戶適合的金融商品。

除了生成式AI的應用，台新數位銀行Richart也結合AI技術，首度與AI身份驗證新創業者Authme合作，讓民眾體驗透過AI活體辨識技術，在身份驗證環節進行智能防偽偵測，提升對數位金融安全的信任。以生活金融生態圈進軍健康事業版圖的Richart Life，更攜手人工智慧新創Lydia AI及全家便利商店，一同推出「Richart Life AI健康分」體驗，民眾可現場試算個人健康分數，透過AI技術取得系統推薦的最適合產品，協助掌握個人健康狀態。

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、約定轉入帳號、金融卡非約定轉帳、結清銷戶、金融卡補換發、基本資料變更等服務，目前VTM已設置四台為讓偏遠地區民眾能使用金融服務，於行外的台東便利商店及大型賣場設置二台VTM，服務時間為營業日AM9：00～PM17：00，此外，為縮短行內客戶等待時間，行內也設置二台VTM，服務時間為營業日AM9：00～PM15：30，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、旅綜險、手機險、寵物險、利變年金險皆可申辦，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及ETF組合配置建議
	理財速GO易	「理財速GO易」打破時間與空間的限制，在家即享有專業團隊的理財諮詢服務。理專預先輸入投資理財產品或外匯換匯的交易資料，客戶登入網行銀確認即完成交易，讓理專遠端即可完成交易服務
	一鍵系列功能	系統流程整合、快速完成交易鍵單（快速下單功能），必要文件一鍵列印，縮短臨櫃交易鍵單時間，減少客戶等待時間
 消費購物	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「帳券帳戶」，並享活儲優利與下單手續費優惠，投資證券簡單又快速
	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

（續下頁）



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

類別	項目	作法
 點數兌換	台新Point折抵	2022年8月起台新Pay全面開通點數折抵服務，包含全台三大超商、百貨龍頭新光三越及超過七萬個據點，透過點數串聯了生活金融生態圈，大幅提升點數折抵的場域與多元性
 商家支付	台新手付APP	商家收款可以自有Android裝置設備（手機、平板），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，累計至2023年新發約9.5萬卡，減少紙本申請書成本共21萬，有效卡率近80%，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，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。本平台持續優化相關創新應用，已獲三項新型專利
	行動投保服務平台	銀行理專與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
	信用卡理財數位化－付費分期	台新銀行信用卡致力提供多元計畫性付款方式，幫助顧客掌握人生中的黃金階段。除了使用循環信用延後付款，顧客亦可於刷卡消費後申請「單筆消費分期」，或者於繳款截止前申請「當月帳單分期」，僅需負擔分期利息費用，即可享有彈性付款服務。隨著台新銀行數位平台的卓越發展，顧客只需打開Richart Life、Richart或台新行動銀行任一App，在查詢信用卡帳務的同時即可申請分期付款。2022年於數位平台申請付費分期新撥量比例為54%，2023年大幅成長至62%，成為顧客申請付費分期的主要管道
 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、繳費信用卡系效期變更，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



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

### 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，2023年3月與Gogoro合作推出「Richart×Gogoro購車定存」，讓有意入主Gogoro的車主可享創新購車方式，即使是學生族、未持有信用卡或無法申請貸款的族群，也能藉此划算存到圓夢購車金。2023年4月更與街口支付跨場景合作「街利存帳戶」並於開戶完成後自動綁定電支帳戶，且可於街口查詢餘額／當月利息／明細，提供不限新舊戶之台幣活存高利及消費加碼，透過深度合作取得進階金融產品合作及拓展電支客群。2023年5月與Mastercard合作外幣匯出匯款「全額到款」服務，不再被中轉行從匯款金額扣除手續費，即可全額將外幣款項匯到國外銀行。2023年11月Richart推出預約台股定期定額功能，提供超過百檔熱門台股／ETF存股標的，最低仟元即可申購，即使是投資新手也能輕鬆參與股票。

#### • 數位金融結合生活日常

排序	服務功能	介紹
1	Richart×Gogoro異業定存	2023年3月，Richart為滿足年輕世代對金融服務的多元想像。讓Gogoro潛在車主享創新定存購車方式，藉此提倡綠能交通改變客戶日常生活，以達綠色金融與減少碳排放
2	Richart×街利存帳戶	2023年4月，街口獨家與Richart合作「街利存」服務，於街口APP提供開立Richart「街利存帳戶」並自動綁定電支帳戶，並可於街口查詢餘額／當月利息／明細
3	Richart外幣全額到款	2023年5月，Richart與Mastercard合作於Richart App推出外幣匯出匯款「全額到款」服務，客戶進行外幣匯出匯款中間不會再被中轉行從匯款金額扣除手續費之透明體驗
4	Richart台股	2023年11月，Richart攜手台新證推出預約台股定期定額功能，讓客戶可透過銀行APP一次申請證券交割帳戶／證券戶、投資台股、帳務管理，降低銀行客群投資門檻，並達到跨子公司合作之綜效

### Richart Life生活金融的領導品牌

台新銀行自2020年推出之「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。在推廣綠色出行方面，台新Richart Life生態圈與新北捷運合作，分別於2022年6月開通淡海乘車碼服務，並於2023年年底完成安坑輕軌乘車碼啟用，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。

Richart Life提供客戶最完整的點數兌換及查詢服務，其中全台首創行動收款APP「台新Pay」，2022年8月起全面支援點數折抵服務，包含全台四大超商、百貨量販龍頭新光三越、IKEA、大潤發及超過十一萬個據點。此外，Richart Life還提供客戶線上折抵點數的場域，2022年底Richart Mart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；並於2023年11月打造即享券專區，提供麥當勞、摩斯漢堡及王品等超過70家電子票券品牌，讓民眾享受無紙化交易的便利性。





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

隨著疫情趨緩且經濟活動回歸常態，國人更加重視健康運動及體態管理，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2022年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；2023年6月Apple運動任務增加多項健康數據，以提升客戶參與度，截至2023年12月累積數據授權人數已超過10萬人；此外，為鼓勵大眾養成資源回收的習慣，於2023年5月正式啟用「智慧資源回收機」，於Richart Life領取指定優惠券並完成寶特瓶或乾電池回收，即可獲得台新Point回饋，回收後的寶特瓶，將透過再利用的方式製成其他塑膠成品，落實綠色循環經濟，截至2023年12月累積超過4萬人參與活動。

### 創新金融實驗室

台新銀行於2020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、新商業合作模式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。實驗室透過創新、普惠、合作、公益四大策略進行創新金融與永續的推動。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創新金融服務，例如：推出「ATM結合指靜脈生物辨識技術」，提供更便民的金融服務、或以敦南分行為雛型打造「台新元宇宙分行」，由虛擬行員ROSE及SUNNY迎賓及協助信用卡、保險等相關服務，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，連續三年榮獲Global Finance頒發「最佳創新實驗室（World's Best Financial Innovation Labs）」的殊榮，更在2023年於Retail Banker International（RBI）拿下三項大獎「最佳第三方合作推薦獎」、「最佳面對面（或虛擬）客戶活動獎」及「最佳廣告／行銷策略技術應用推薦獎」，代表實驗室在各項發展上得到相當的關注及肯定。

#### 創新

ATM結合指靜脈生物辨識技術，提供更便民的金融服務



#### 公益

台新青少年基金會參訪，學員對於ATM虛擬行員服務、無卡提款及當紅元宇宙分行之展示踴躍地詢問，達到寓教於樂的互動模式



#### 普惠

於居家環境透過手機與虛擬行員ROSE進行金融諮詢，不論何時何地都能享受便利金融



以敦南分行為雛型打造台新元宇宙分行，由虛擬行員ROSE及SUNNY迎賓及協助信用卡、保險等相關服務



#### 合作

與金融研訓院偕手迎接由歐洲復興開發銀行（European Bank for Reconstruction and Development, EBRD）所籌辦的金融科技考察團，藉由經驗共享，建立台新與EBRD及其會員國於金融科技領域潛在合作機會



#### 永續

推動數位永續生活，並展現台新銀行於永續淨零上不間斷的努力成果





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

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」（併入公平待客原則策略）及「金融消費者保護政策」，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。2023年有效防阻詐騙案件378件，合計新台幣260,195,006元。

#### 二、設立公平待客及消費審議委員會、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。

#### • 子公司公平待客執行情形

公司	台新銀行	台新證券	台新人壽	台新投信
政策名稱	公平待客原則政策	公平待客原則政策	公平待客原則之政策	公平待客原則政策
權責單位	公平待客及消費審議委員會 • 執行秘書：法令遵循處 • 工作小組：個金企劃處、法金企劃部、金融市場管理部	經營策略部	總經理室	行銷管理部
運作模式	以董事會為最高指導及監督單位，於總經理下設置「公平待客及消費審議委員會」，督導各單位落實執行「公平待客原則」，每月定期舉行「公平待客及消費審議委員會會議」並定期陳報董事會	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」，以及每季定期向董事會報告	台新人壽設置「公平待客推行委員會」，由總經理室為專責單位，擔任本委員會秘書，每季就本委員會討論相關事項向最近一次董事會作報告，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	台新投信指定副總經理以上主管及專責部門負責規劃及推行，專責部門監督各部門「公平待客原則」之執行，找出各部門可能違反「公平待客原則」之環節，提出具體解決方案，並於副總經理以上主管督導會議提出檢討與因應，定期向董事會報告

（續下頁）



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

公司	台新銀行	台新證券	台新人壽	台新投信
2023年 執行情形	<div><ul style="list-style-type: none"><li>112年為更積極強化各單位落實公平待客之執行，於董事長及總經理督導下，修訂「公平待客及消費審議委員會設置要點」（以下簡稱委員會），增加委員會開會頻率（由每兩個月召開調整為每月）</li><li>將防制金融詐騙、持續優化友善對待高齡及弱勢族群客戶、重視年輕族群權益、因應新興科技持續精進數位金融服務、關注行內涉及重大性之案件及客訴管理等議題列入委員會陳報事項，以利總經理與高階長官得及時掌握並督導全行辦理情形</li></ul></div>	每季定期舉行「公平待客推行委員會會議」，且針對客戶滿意度、各事業處公平待客之落實情形、金融消費爭議案件、資安防護機制執行情形與同業裁處來自自我檢視，並做後續改善與追蹤	每季定期舉行「公平待客推行委員會會議」且針對客戶相關作業風險、金融友善措施之落實情形、申訴案件處理結果與各事業處公平實際作為來自自我檢視，並做後續改善與追蹤	台新投信於發生客戶申訴或金融消費爭議時，應依金融消費爭議處理制度適時、妥當處理，並檢視有無違反「公平待客原則」或金融消費者保護法規之情形；是否提供彈性及適當的客戶服務，建立良好客戶服務系統及流程，滾動檢討「公平待客原則」相關規章
未來目標	建立從上而下重視金融消費者保護之企業文化並以具體作為將公平待客原則納入整個工作團隊，傾聽客戶聲音（Voice of Customer）並結合主管機關監理重點，秉持「誠信、承諾、創新、合作（ICIC）」之核心價值，持續優化各項金融商品及服務，並能更貼近客戶實際需求	持續秉持「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	繼續秉持「誠信、承諾、創新、合作」之企業核心價值，建立業界以業務銷售品質為表率之承諾及企業文化，堅守「公平待客原則」，確保商品與服務能滿足客戶需求，與客戶共享得雙贏之成果	提供金融商品或服務，應盡善良管理人之注意義務；其提供之金融商品或服務具有信託、委託等性質者，並應依所適用之法規規定或契約約定，負忠實義務。且注意身心障礙者及高齡者相關法規及自律規範，並可依實際個案辨識財務弱化族群金融消費者並採取適當友善措施

註：公平待客主要聚焦直接提供產品或服務給消費者的四家子公司

三、強化客戶申訴流程

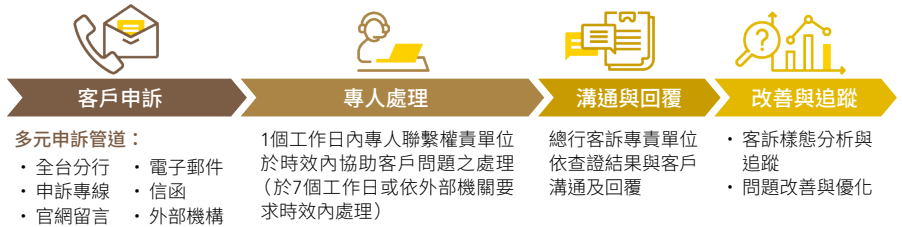
台新金控重視客戶意見，各子公司均建立完善客訴流程；並設有專責處理單位協助處理申訴與抱怨案件，並將客戶意見納入相關項目的優化考量。

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，台新設有多元通路的客戶申訴管道，包括：24小時客戶服務專線、客戶意見處理專線、服務意見表、官方網站線上留言，或以電子郵件反映意見，並受理客戶透過外部機關陳情。

台新的客訴管理機制涵蓋事前預防、事中預警及事後改善，產品與活動上架前，都會預先進行公平待客之盲點檢核及可能引發爭議問題的盤點，以確保客戶權益。如遇客訴案件發生，專責處理單位透過合作協調，達到快速溝通、調查與處理，並透過系統化作業管理與追蹤直到結案，確保每一位提出申訴的客戶獲得妥適處理結果與回應。

針對每個客訴案件，台新會詳細分析發生根因，透過教育訓練、系統改善或流程優化等，落實改善與進一步預防，並定期提報董事會，透過積極作為，避免再次發生。

● 客戶申訴處理流程





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

● 子公司客訴案件處理情形<sup>(註1)</sup>

子公司	客訴件數 (件)	時效內結案率 <sup>(註2)</sup> ( % )		妥處率 <sup>(註3)</sup> ( % )	
	2023年	2023年	2024年目標值	2023年	2024年目標值
台新銀行	1,047	100	100	85.5	85
台新證券	19	100	100	100.0	100
台新人壽	403	100	100	62.0	60
台新投信	1	100	100	100.0	100

註1：客訴處理情形以直接提供產品或服務給消費者的四家子公司為主

註2：結案率：申訴案件在時效內結案

註3：妥處率：台新人壽係指同意以保戶原要求及其他方式處理之比率、台新證券係指同意以客戶原要求及其他方式處理之比率

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，長期推動服務文化，不斷創新與突破常規，提供主動而有溫度的顧客服務。近年積極推動之公平待客原則，就是台新3S服務精神的具體實踐。台新設有服務文化推動專責單位，透過定期舉辦之「感動心故事」、「傾聽客戶聲音VOC專案」、「主動式服務」等服務案例徵選及宣導，以及連續二十年盛大舉辦「年度服務楷模」選拔活動等，將服務文化深植內化到每一個台新人。

一、傾聽客戶的聲音

台新重視客戶的聲音，各子公司均提供多元反映意見的管道，透過收集客戶的意見即時提供反饋，並定期檢視，以持續強化提供客戶。

台新銀行致力於為客戶提供完整的服務體驗，透過人員、產品、平台多元管道傾聽客戶聲音，並有即時反饋與定期分析的機制，作為服務品質提升與優化的基礎，精益求精讓服務更貼近客戶需要。

實行專案	說明
傾聽客戶聲音VOC專案	台新銀行推動VOC專案 ( Voice of Customer，傾聽客戶聲音 ) 邁入第15年，2023年每月收到的客戶建議約140件，客戶聲音透過前線人員回饋或網路平台收集，由總行專責單位與業務單位合作，並透過科學方法分析、優化、改善與追蹤。 例如2023年因應詐騙案件頻傳，成立經理人防詐通報LINE群組，即時詐騙案例主動通報，積極加強人員識別詐騙能力，成功守護客戶資產高達兩億元 此外，為強化年輕族群理財認知養成，台新銀行官網「理財」提供完整之投資市場及產品資訊，以利投資新手閱讀瞭解。 同時也強化「智能客服Rose」友善操作介面，包含：字體大小調整、加強介面色調、設置金融友善服務專區、新增帳務查詢快捷鍵、防詐騙專區等。
分行實地檢核	由台新銀行通過神秘客專業認證之員工，每季針對分行服務進行實地訪查服務檢視，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。並由專責單位每日檢視意見表內容並即時改善，持續提供優質服務。
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以及總行管理中心信箱，客戶可透過不同管道與本行反映意見，經由爭議專責單位處理，妥善協調處理客戶之申訴或抱怨，以維護客戶之權益。





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之客戶服務，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。

台新證券除提供客戶服務專線與客戶服務信箱，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

台新重視客戶體驗，並廣泛針對各主要客群進行滿意度調查，以確保服務品質與顧客關係。

台新銀行於各不同客群、持有產品別、往來通路等三大面向深度分析客戶體驗，針對11個主要客群進行滿意度調查，2023年整體滿意度達86.4%。2023年的淨推薦分數（Net Promoter Score, NPS）達44.2，顯示推薦者比例大幅超過貶損者比例。台新將持續精進，致力降低貶損者比重，將中立者轉向推薦者，提升NPS。

台新人壽透過對保戶六大服務面向（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）與四大顧客體驗旅程（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。2023年客戶滿意度調查成績83分，整體NPS達41與往年比較後發現推薦者顯著上升，批評者大幅下降，中立者則同以往。

台新證券每年度會定期辦理客戶滿意度調查作業，透過電子郵件向所有交易客戶發放問卷，問卷內容涵蓋臨櫃及線上服務各種面向，藉此評估客戶整體及各面向滿意度。2023年台新證券各項滿意度平均成績為83%；2023年NPS為30.2，中立者約佔37%，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NPS。台新證券於2024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。

● 2023年客戶滿意度及NPS調查結果

子公司	台新銀行	台新人壽	台新證券
滿意度（%）	86.4	83.0	82.9
NPS（分）	44.2	41.0	30.2
有效樣本數	22,337	1,650	2,187

● 台新銀行客戶滿意度歷年調查結果

年度	2020		2021		2022		2023		2024
	實際	目標	實際	目標	實際	目標	實際 <sup>(註1)</sup>	目標	目標 <sup>(註2)</sup>
整體滿意度（%）	83.9	85.4	78.3	87.0	86.0	81.0	86.4	86.3	86.6

註1：問卷調查涵蓋銀行各客群，覆蓋率為100%，足以代表全體台新銀行的客戶群體  
2023年度調查回收有效樣本數22,337，調查涵蓋各種客群（財管會員／一般會員）、產品（貸款產品／信用卡／數位帳戶）、服務通路（分行通路／各數位平台／電話客服）範圍，各問卷樣本之性別、年齡層、所在地區等，與整體分布態樣符合

註2：2024目標值＝〔（87%－基準年度實際值%）÷（2025－基準年度）＋前一年度實際值%〕  
目標設定：採取前一年滿意度實際值距2025年達到理想目標（87%）差距與年度計算次年目標，每年依據實際達成情況檢視並調整，如已達成理想目標將以每年成長0.2%至89%為挑戰目標。理想目標為市調公司回饋參考數據





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、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。

子公司	對象	課程名稱	頻率	訓練涵蓋率 <sup>(註)</sup> (%)	完訓率(%)	總時數	人次
台新銀行	新人必修	把服務做到最好（新人營）	平均每月3次	100	100	3,552.52	1,835
		服務禮儀（新人E起來）	平均每月3次	100	100	1,428.61	1,957
	銀行在職人員必修	『用心服務，公平對待』3S服務課程	年度1次	100	100	1,378.00	6,357
	銀行在職人員必修	銀行業金融友善服務準則 *金融消費者保護法及公平待客原則（含檢舉制度）、高道德規範教育訓練（含誠信經營守則）、銀行業金融友善服務準則	年度1次	100	100	5,192.00	7,636
	儲備組主管必修	服務致勝	一年4梯	100	100	588.00	147
台新人壽	新人必修	把服務做到最好（新人營）	約一季1次	100	100	308.00	154
		服務禮儀（新人E起來）	平均每月2次	100	100	124.10	170
	儲備組主管必修	服務致勝	一年3梯	100	100	56.00	14
台新證券	新人必修	把服務做到最好（新人營）	平均每月3次	100	100	281.75	145
		服務禮儀（新人E起來）	平均每月3次	100	100	46.63	136
	儲備組主管必修	服務致勝	一年4梯	100	100	48.00	12
台新投信	新人必修	把服務做到最好（新人營）	平均每月3次	100	100	25.34	13
		服務禮儀（新人E起來）	平均每月3次	100	100	13.87	19
	投信在職人員必修	投信、投顧－金融消費者保護法及公平待客原則（含檢舉制度）、高道德規範教育訓練（含誠信經營守則）、銀行業金融友善服務準則	年度1次	100	100	80.24	118

註：訓練涵蓋率：參訓人次÷該類別總人數；完訓率：實際參訓人次÷應參訓人次



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

## 6.3 隱私保護

### 6.3.1 隱私保護政策與管理機制

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

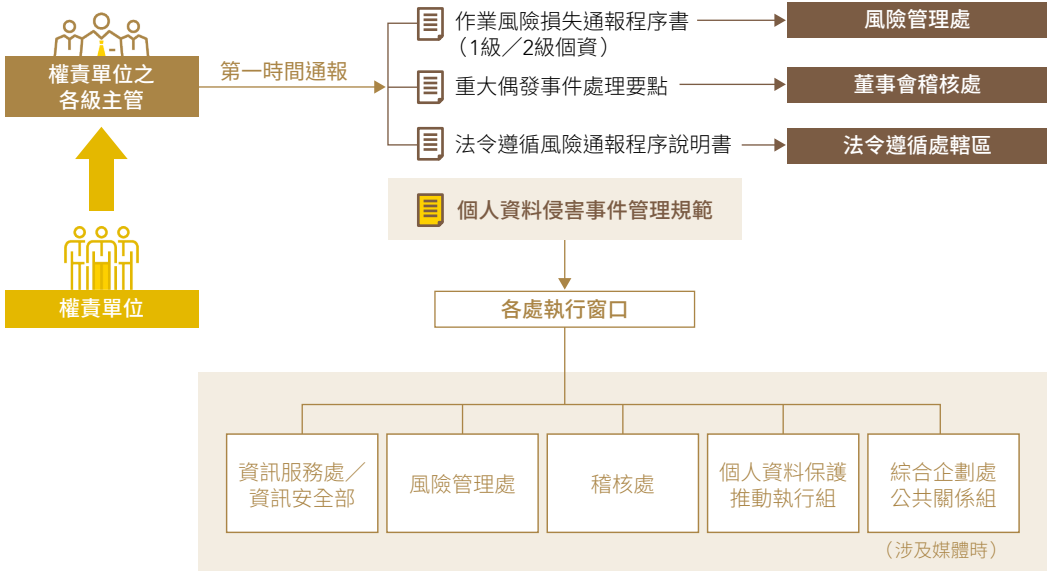
### 6.3.2 隱私保護措施

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。台新針對個人隱私侵犯是採取零容忍原則。

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。



#### • 個資侵害通報流程圖（台新銀行釋例）



#### • 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 <sup>(註1)</sup>	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 <sup>(註2)</sup>	緊急應變組	<ul style="list-style-type: none"><li>應於公司內部所訂定之時限內完成通報</li><li>緊急應變小組應於2個工作日內擬定應變方案</li><li>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</li></ul>	<ol style="list-style-type: none"><li>總經理</li><li>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</li></ol>

註1：第1級事件：於該事件中低於100筆個人資料之竊取、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

註2：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



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。

• 2023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)	• 個資保護宣導線上課程 • 法令遵循入門	100	100
一般員工	• 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)	• 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	• 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

內外部稽核

台新金控相當注重個人資料保護之安全，台新銀行2023年委託會計師依協議程序辦理個人資料保護作業執行情形專案查核，經執行協議性程序，並未發現重大異常情形。

另為建構完善之個人資料管理制度體系，台新人壽已於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BS 10012：2017 Personal Information Management System (PIMS) 認證要求的組織；2023年亦持續通過PIMS認證。

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。

• 2023年個資保護申訴件數

	子公司	台新銀行	台新人壽	台新證券	台新投信
申訴來源	外部機關	10	1	0	0
	客戶反映	4	3	0	0
歸責件數		4	2	0	0
歸責分類	個資外洩	2	1	0	0
	個資盜竊	0	0	0	0
	個資遺失	0	1	0	0
	個資運用不當	2	0	0	0
	其他	0	0	0	0

註：1. 2023年台新銀行客戶經向台新或透過主管機關反映個資保護相關案件共14件（外部機關10件、客戶反映4件）及其中歸責案件4件，經說明處理後客戶已無其他異議，均已妥處。  
2. 2023年客戶向人壽或透過主管機關反映個資保護相關案件共4件，歸責案件2件，經說明處理後客戶已無其他異議，均已妥處。  
3. 2023年個資保護申訴相關案件，資訊外洩共3件，其中與個資相關的資訊外洩事件占100%；因資訊外洩事件而受影響的顧客數共4人。

個人資料二次使用規範

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

• 2023年針對640萬戶客戶進行行銷聯繫，約佔整體客戶比例85.76%，且完全符合與客戶約定之使用目的範圍。管理重點包含：已去識別化及代碼化保護客戶資料、指定專門人員進行資料庫存取並定期檢視授權清單，資料庫存取僅能採遠端環境或受控伺服器內執行作業，以保留程式軌跡防止任何未授權使用的可能。我們訂有「行銷名單管理要點」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





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。為促進社會中各階層民眾可負擔的金融資源與服務，台新於2023年發布**普惠金融聲明**，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，普及金融產品與服務。推動原則包含：持續創新及擴大金融資源服務範圍、重視金融弱勢族群使用金融資源之權益（優先關注對象如微型企業、年輕人、較偏遠地區、身心障礙者、高齡者、移工、女性及其他金融弱勢族群）、規劃合適性的商品與服務、提供金融與數位相關知識、保持通暢的客戶申訴與通報管道等，並由董事會轄下企業永續委員會監督推動情形，企業永續專責單位每年向金控董事會報告當年度執行重點。

### 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。

#### • 2023金融包容性產品與服務

產品與服務	目標客群	服務內容	觸及客戶數	交易筆數
微型保險	經濟弱勢客群	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	受惠人次509人	1筆
小額終老保險	高齡者及身心障礙者	因應我國人口老化與少子化趨勢，為普及高齡者及身心障礙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	3人	3筆
退休保險規劃	高齡者及身心障礙者	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）	2,006人	2,316筆
網路投保	數位族群	台新銀行網路投保平台「e指Fun心保」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	6,764人	10,640筆



保險

（續下頁）



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

產品與服務	目標客群	服務內容	觸及客戶數	交易筆數
 貸款 微型貸款	經濟弱勢客群	<b>個別還款協商方案</b> <ul style="list-style-type: none"><li>自2006年1月1日迄今，台新銀行除與公會合作，提供債務協商、前置協商、前置調解、紓困方案等債務整合性協商方案</li><li>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</li></ul> <b>提供受災戶紓困方案</b> <ul style="list-style-type: none"><li>針對各類型受災戶（如：莫拉克風災戶、高雄氣爆受災戶、台南地震受災戶、花蓮地震受災戶），提供貸款本息展延及緩繳措施；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</li><li>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</li><li>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</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>2023幸無大型天然災害，未有申請受災紓困之客戶</li><li>中小企業紓困專案2023年新增298戶、舊案展延新增21戶</li></ul>	319筆
38女王節玫瑰信貸	女性	台新銀行於38婦女節特別推出38女王節玫瑰信貸專案，感謝女王們在家庭、職場及社會等領域的投入及奉獻，於指定活動期間線上申請信用貸款，手續費僅需新台幣888元（原費用9,000元），激省逾8,000元，以認真、專業且貼近女性需求的角度，提供全方位服務，也鼓勵現代女性勇敢表達想法、突破藩籬追尋自我，重視並及早投入理財規劃	共接觸1,940位客戶	於活動期間共累計1,962筆申請
 安養信託	高齡者及身心障礙者	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	依公會提供之信託業務統計季報，2023年度受益人共9位	依公會提供之信託業務統計季報，2023年度安養信託規模約新台幣58.4佰萬元，共9件
 「網行銀」線上理財服務	偏鄉民眾	透過銀行網銀即可輕鬆自主下單投資境內外基金、海外債券、外國股票、外國ETF等理財產品	超過30萬位客戶使用	申購筆數超過60萬件
 「理財速GO易」線上理財諮詢服務	偏鄉民眾	「理財速GO易」打破時間與空間的限制，在家即享有專業團隊的理財諮詢服務。理專預先輸入投資理財產品或外匯換匯的交易資料，客戶登入網行銀確認即完成交易，讓理專遠端即可完成交易服務	超過300位客戶使用	申購筆數超過300件
「智多新」基金組合配置建議	新手投資	為投資新手量身打造，提供便利的線上理財試算與基金及ETF組合配置建議	超過1,000位客戶使用	申購筆數超過5,000件




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

• 其他金融服務


產品與服務	目標客群	服務內容	
分行服務	高齡者及身心障礙者	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	
多國語言ATM	外籍居民／移工	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	
ATM多元服務	偏鄉民眾	<ul style="list-style-type: none"><li>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</li><li>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</li></ul>	
無障礙ATM	高齡者及身心障礙者	<ul style="list-style-type: none"><li>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</li><li>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</li><li>提供身心障礙者每個月3次的跨行提款手續費優惠，以及每個月3次的跨行轉出／跨行存款手續費優惠</li></ul>	
網路銀行	高齡者及身心障礙者	為打造更友善之線上金融服務，台新銀行將台新友善金融服務專區（含無障礙網路銀行）與與無障礙網路ATM網站進行升級，並取得「網站無障礙規範2.1版」A級認證標章。行動銀行友善專區更通過台北市視障者家長協會審核，並提供臺／外幣餘額查詢、交易明細查詢、臺幣約定／非約定轉帳、匯利率查詢、網銀密碼變更、快速登入設定（生物辨識功能，如Face ID及指紋辨識）、裝置認證申請與管理及常用帳號設定等友善服務	
電子支付／行動收款	偏鄉民眾	導入新型態支付提供金融服務	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，讓特店可以用自己的手機取代刷卡機，以協助店家降低租借收款刷卡設備成本，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、2023年再增加台新手付CrossAPP功能，持續進行產品優化，擴大使用場景，實現普惠金融目標
		線上服務多元化	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2023年整體「實動客戶」年增率達10.1%、而交易量年增率更高達29.7%
投資新創企業	新創企業	台新創投以資金實質支持新創企業： <ul style="list-style-type: none"><li>2023年底投資組合分類，包括初創期4.1%，成長期2.1%，成熟期28.3%，上市櫃65.5%</li><li>2024年度投資將持續聚焦在綠能、應用軟體、資訊科技與生技醫療等新創企業</li></ul>	

• 點亮無窮希望專案




專案介紹

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



專案投入

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



專案效益

• 累積超過**165萬**名卡友的參與

• 透過提供能源改造的服務，點亮了台灣近**591**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**50萬**公斤CO<sub>2</sub>e，相當於**1.3**座大安森林公園**1**年的碳排放量



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

6.4.3 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2023年暑期與台新證券投資顧問共同舉辦桌遊理財營，邀約臺灣好學協會弱勢兒少課輔班參與，透過遊戲過程中，理解儲蓄與理財的重要，讓孩子感受賺錢的辛勞後，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。

• 其他非財務型支持項目





專案所屬類別	專案名稱	專案目標群體	專案內容說明	社會影響力KPI
 金融或數位知識訓練	兒童理財營	低收入群體 身心障礙人士	2023年暑期台新銀行與台新證券投資顧問共同舉辦桌遊理財營，邀約臺灣好學協會弱勢兒少課輔班參與。此外，11月時，台新證券也與高雄大寮源生慈善會合作，邀請該會協助的國小學生參與理財營。透過遊戲過程中，為身心障礙或單親家庭的兒少營造理財學習環境，理解儲蓄與理財的重要，讓孩子感受賺錢的辛勞後，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	舉辦場次2場、共27位兒童參加
		高齡族群 身心障礙人士	2023年台新銀行攜手新北市大立身心障礙者福利促進會與紳士協會，辦理2場專為身心障礙者與高齡者的信託講座。透過案例解析及問答互動，希望讓參與的身心障礙者、高齡者及其家屬能夠了解信託制度可帶來的效益及幫助，更認識自身未來財務規畫的方向，增進生活的福祉	松年大學_新北市大立身心障礙者福利促進會及松年大學_紳士協會所舉辦的兩場講座，參與人次共50人，時數共5.5小時，滿意度達90%以上
	辦理信託業務人員對高齡、失智及身心障礙者認知之相關課程	偏鄉或較難取得服務的群體	2023年台新銀行攜手台新慈善基金會，辦理1場針對社福團體人員進行實際案例說明，希望讓社福團體人員對信託制度可帶來的效益及幫助進一步了解，可協助推廣信託予需要的民眾	台新慈善基金會2023微光工作坊座談會，參與人次共44人，時數共0.5小時
		身心障礙人士	2023年台新銀行攜手艾心關懷協會，辦理專為身心障礙者的信託講座，透過案例解析及問答互動，希望讓參與的身心障礙者及其家屬能夠了解信託制度可帶來的效益及幫助，更認識自身未來財務規畫的方向，增進生活的福祉	關懷協會舉辦之艾心關懷協會信託講座，參與人次共30人，時數共3小時，滿意度達95%
		高齡族群	2023年台新銀行攜手刑事局，辦理針對退休安養人士進行信託說明與案例分享，希望讓退休安養人士對信託制度可帶來的效益及幫助進一步了解，認識自身未來財務規畫的方向，增進生活的福祉	台中刑事局所舉辦講座，主講安養信託，參與人次共50人，時數共3小時

(續下頁)





- 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

專案所屬類別	專案名稱	專案目標群體	專案內容說明	社會影響力KPI
 金融或數位知識訓練	台新創新金融實驗室	年輕族群	「台新創新金融實驗室」展現金融與科技、通訊、支付、零售、餐飲等跨產業合作的交易場景，以體驗式行銷方式模擬未來金融生態圈藍圖，加速數位與無接觸服務進展。2023年邀請到台北青年職涯發展中心的在學、創業與待業青年，以及其他團體，透過實地參與，學習現階段及未來金融生態圈的機會，並了解數位及無接觸服務的方向及契機	2023年共計135人次參加
 開立儲蓄帳戶的動機	身心障礙跨轉存手續費減免專案	身心障礙者	提供身心障礙者每個月3次的跨行提款手續費優惠，以及每個月3次的跨行轉出＋跨行存款手續費優惠，降低手續費支出，鼓勵開立儲蓄帳戶	截至2024年3月20日止，已有754位申請減免
 技術性支持	微型企業	微型企業	「台新手付」是行動收款APP，同時支援iOS及Android，具備「信用卡感應」、「錢包掃碼支付」與「即時交易查詢」三大功能，提供商圈、夜市、個人及小型和微型企業使用。微型企業可直接使用手機收款，減少刷卡機設置成本負擔，且無交易場域限制，收款方式更有彈性，有助於提升業績，擴大商戶營運的可能性。台新也製作操作影片，協助受幫助的小型與微型企業用此項功能進行收款	輔導商戶數2,600戶，交易筆數481,380筆
 商業管理工具或訓練	地方創生×企業ESG媒合活動	微型企業	台新證券與台灣地方創生基金會簽署合作備忘錄，將為認真投入台灣環境永續、社會永續及地方經濟振興等相關工作的地方創生團隊提升能見度。同時，台新也將發揮金融業的核心能力，提供平台上191個創生夥伴的上市櫃輔導諮詢及相關課程安排，以實際行動支持地方創生團隊永續發展	<ul style="list-style-type: none"><li>舉辦1場媒合活動，邀請15個地方創生團隊參與</li><li>與台灣創生基金會簽署合作備忘錄，提供平台上191個創生夥伴媒合機會</li></ul>





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

## 員工關懷

106 7.1 人才招聘及培育

112 7.2 薪酬福利及員工照顧

118 7.3 職場安全與健康

123 7.4 勞資關係維護

124 7.5 人權及性別平等



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。2023年，台新總共招募2,036位員工，平均每位員工的招募費用約為新台幣5,081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49%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	2023年成效
 產學合作	<ul style="list-style-type: none"><li>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</li><li>校園徵才博覽暨說明會（含線上說明會）</li><li>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）</li><li>職場體驗</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>與<b>81</b>所大專院校簽訂產學合作計畫</li><li>合計辦理<b>25</b>場各類說明會</li><li>招募<b>563</b>位社會新鮮人</li><li>招募<b>310</b>位實習生</li></ul>
 海外求才	<ul style="list-style-type: none"><li>配合海外分行、關係企業據點與新南向發展策略，積極延攬美國、日本、中國大陸、越南等地的菁英</li><li>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</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>辦理共計<b>5</b>場僑外生招募與海外線上徵才</li><li><b>30%</b>海外儲備菁英（MA）人數佔比</li></ul>
 替代役	<ul style="list-style-type: none"><li>台新銀行領先業界申請產業訓儲替代役</li><li>申請研發替代役</li><li>提供實習體驗確認工作內容，以接軌替代役期與職涯發展</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li><b>8</b>位替代役</li></ul>

### • 正職新進人員分佈

地區別	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（人）	515	499	35	1,049	400	409	28	837	1,886	92.6	18.1
海外（人）	37	36	0	73	39	35	3	77	150	7.4	1.4
總計（人）	552	535	35	1,122	439	444	31	914	2,036	100.0	19.6
新進人數 占比（%）	27.1	26.3	1.7	55.1	21.6	21.8	1.5	44.9	100.0		
新進率 （註1、註2） （%）	5.3	5.1	0.3	10.8	4.2	4.3	0.3	8.8	19.6		

註1：2023年度新進人數占年底在職人數19.6%（男：8.8%/女：10.8%），以年齡區間拆分，30歲以下新進人數占年底在職人數9.6%，31～50歲占9.4%，51歲以上約占0.6%

註2：新進率＝該類別年度累計正職新進人數÷2023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

### 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2023年底，台新金控及轄下子公司全體正職員工共11,172人，非正職員工409人，另有派遣人員227人協助庶務行政相關工作，總計11,808人。

其中，正職女性員工共計6,718人，佔60.1%；正職女性主管人數共計793人，佔主管總人數49%，其中高階女性主管比例為31%，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，2023年度海外據點合計聘用655人，聘用當地員工佔93%，聘用當地主管佔整體境外主管79%，持續落實在地化經營。同時，我們員工國籍／地區數達13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。

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

● 員工架構—不同區域、性別之正職及非正職員工

截至2023年12月31日									
地區別	正職員工		非正職員工				派遣員工		總計
			約聘員工		兼職員工				
	女	男	女	男	女	男	女	男	
台灣(人)	6,387	4,130	13	31	264	97	147	80	11,149
海外(人)	331	324	0	0	4	0	0	0	659
總計(人)	11,172		409				227		11,808

註：1. 採2023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  
2. 截至2023年12月31日派遣員工人數為227人（女147人，男80人），人數無明顯波動  
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、轉包商等

● 正職員工架構—性別、年齡及職務分佈

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(人)	非主管職	1,527	3,519	581	5,627	915	2,070	405	3,390	9,017	80.7
	主管職	3	481	276	760	8	460	272	740	1,500	13.4
	合計	1,530	4,000	857	6,387	923	2,530	677	4,130	10,517	94.1
海外(人)	非主管職	103	186	9	298	69	162	4	235	533	4.8
	主管職	0	26	7	33	3	63	23	89	122	1.1
	合計	103	212	16	331	72	225	27	324	655	5.9
總計(人)		1,633	4,212	873	6,718	995	2,755	704	4,454	11,172	100.0
佔正職員工比例(%)		14.6	37.7	7.8	60.1	8.9	24.7	6.3	39.9	100.0	100.0

註：1. 採2023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  
2. 非主管職佔正職員工人數85.5%，主管職佔正職員工人數14.5%

● 歷年女性員工／主管比例<sup>(註1)</sup>

年度	2020	2021	2022	2023
整體員工女性比例(%)	59	59	60	60
整體主管女性比例(%)	47	48	48	49
初階主管女性比例(%)	49	50	50	51
高階主管女性比例(%)	33	32	32	31
業務職主管女性比例(%)	45	45	46	48
數位人才女性比例 <sup>(註2)</sup> (%)	44	44	44	42

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）



● 歷年員工少數族群組成人數

年度	2020	2021	2022	2023
身心障礙人數	96	101	107	125
國家／地區數	12	11	10	13
	台灣、中國大陸、香港、日本、馬來西亞、新加坡、緬甸、越南			
員工組成之國家／地區	• 義大利 • 紐西蘭 • 澳洲 • 美國	• 紐西蘭 • 澳洲 • 美國	• 泰國 • 澳洲	• 泰國 • 美國 • 澳洲 • 塞內加爾





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

● 2023年員工前五大國籍分佈

國籍／地區	佔總員工比例（%）	擔任主管職比例（%）
台灣	95.0	95.7
中國大陸	3.3	3.0
香港	1.0	0.7
新加坡	0.3	0.4
馬來西亞	0.2	-
其他	0.2	0.2

7.1.3 人才培育

一、完整清晰的職涯規劃

為了讓員工能夠於台新持續成長，我們每年結合個人目標管理（Management by Objective, MBO）及個人發展計畫（Individual Development Plan, IDP）確認員工的發展職能缺口，提供教育訓練、輪調、資深人員輔導、列席會議、參與專案等方式，由員工選擇並規劃最適合自己的發展計畫，並輔以主管貼身指導方式，發展職涯能力。2023年台新主管職的職缺由內部人員遞補的比率超過七成，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佔比（單位：％）

年度	2023
內部遞補率	73
男	50
女	50
<30歲	5
30～50歲	78
>50歲	17
中高階主管	11
基層主管	89

註：內部遞補率＝內部晉升人數÷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必備的專業知識與技能。

1. 產學合作

專案	說明	2023參與人數
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，本項計畫提供學生豐富完整的訓練課程，包含台新組織文化、職場溝通與表達技巧及FinTech數位金融等課程，幫助學生提前進入金融職場實際體驗與歷練，2023年實習生轉為正職員工人數共計76名。未來將增加由實習生擔任校園大使之規劃，實習生透過實習經驗的分享，除了幫助同校學生了解實習工作外，也增加學生對於台新的認識	420
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，台新持續與各大院校合作開班專班，例如與國立中山大學合作「金融創新產業碩士專班」，亦與國立成功大學合作「財務金融研究所產業碩士專班」，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92名研究生，其中51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，三年度共已培養近115位學生	21
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，今年已邁入第十二年。課程推出以來深受喜愛，選修的人數逐年增加，今年共計71位同學選修，由台新個金、法金、金融市場、證券、投顧、人壽等各單位主管分享寶貴的實戰經驗，內容包括產品、行銷、投資、數據分析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，除了安排同學實際走入台新金控內湖大樓的「台新創新金融實驗室」，親身感受融入日常生活中的數位化服務外，也安排同學與MA面對面交流，共同討論各領域專業知識、未來職涯發展等，並提供面談諮詢與實習機會，鼓勵產學共同培育所需之金融創新及跨領域人才	71



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

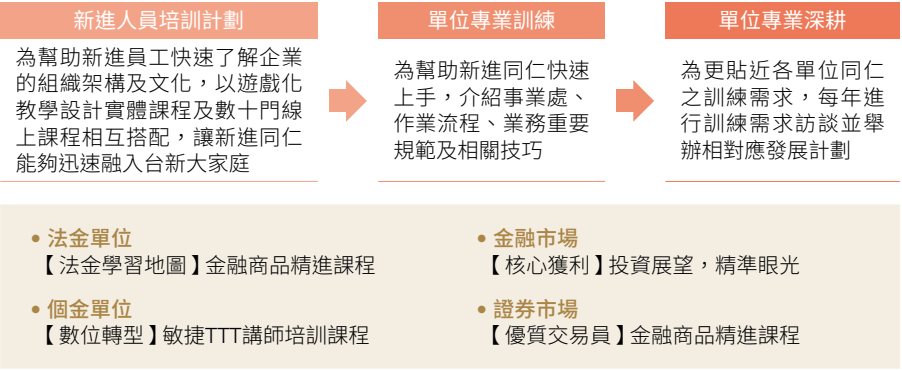
7.4 勞資關係維護

7.5 人權及性別平等

8. 社會共融

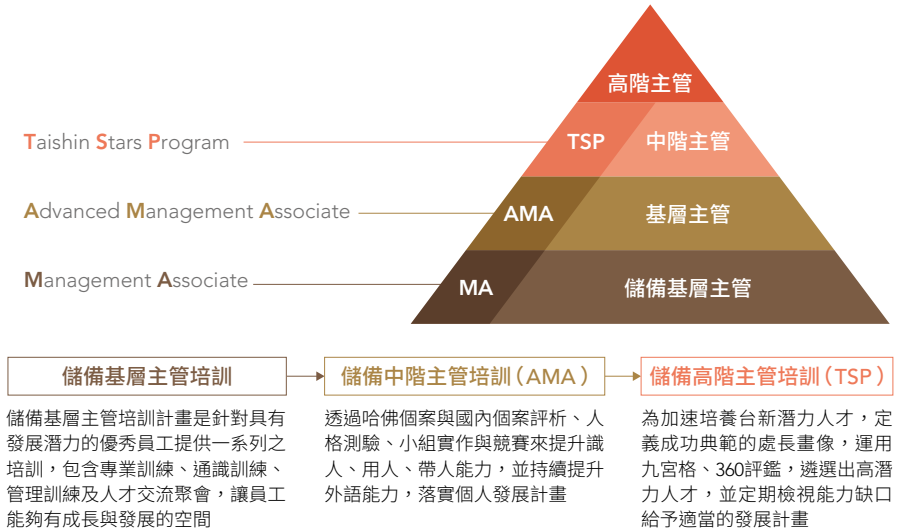
附錄

2. 完整的金融人才培訓



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。

2023年，訓練存摺使用人次達4,147人，使用點數超過528萬點，使用人次較前一年度大幅成長36%，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。該系列課程主題多元，包含「職場軟實力－表達技巧、寫作技巧等」、「數位轉型思維－區塊鏈、金融科技趨勢等」及「英語－商務書信、旅遊用語等」課程；為利員工身心平衡，亦規劃「茶道體驗」、「手做蛋糕」等活動，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。2023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。此外，更新增「多元學習、線上學習、在職進修」等補助，鼓勵同仁終身學習，達到SDGs永續發展指標。

三、學習成效評估與成果

1. 員工教育訓練

訓練績效	2020	2021	2022	2023
員工平均訓練時數 <sup>(註1)</sup>	61.4	60.3	65.0	66.0
總訓練時數	572,748	567,390	702,171	736,538
員工平均訓練費用 <sup>(註1)</sup> (元)	4,881.6	4,309	5,159	5,685
總訓練費用(仟元)	45,565	40,553	55,742	63,514

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



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

員工類別	總訓練時數	正職員工人數	2023年平均訓練時數	分類		總時數
男	302,546	4,454	67.93	主管	法令	44,172
女	433,992	6,718	64.60		管理	16,728
<30歲	253,286	2,628	96.38		專業	34,433
31～50歲	405,761	6,967	58.24		通識	14,638
>51歲	77,491	1,577	49.14	非主管	法令	249,129
高階主管	3,793	67	56.62		管理	14,494
中階主管	18,530	242	76.57		專業	241,192
基層主管	89,704	1,313	68.32		通識	121,752
非主管	624,511	9,550	65.39			

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
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
學習評估L2	 測驗合格率	 專案執行率	 訓練計劃達成率		檢視學員對於技能、知識、態度的吸收程度
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
成果評估L4	 平均每人新增效益	 業績成長率	 顧客專案	 績優員工留任率	檢視學員對組織營運上的實質貢獻
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



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	 人才庫培訓專案	 法金學習地圖專案學程	 數位轉型人才培育計畫
培訓目標對象	包含儲備幹部（MA），以及儲備處、部、組級主管之人才庫培訓專案	讓法金總處轄下ARM／準RM／RM／SRM／PM／PS之同仁與主管，能依自身狀況彈性選擇、獲取該職務所需之專業知識和工作技能	普及全金控同仁對數位轉型的知識、提升主管的認知，並協助專案同仁取得敏捷認證
專案內容描述 （含欲強化之職能或業務能力、課程主題、執行方式等）	藉由盤點管理職能缺口、分析敬業度調查中的管理弱項，建立系統性訓練架構與互動網絡，儲備台新金控人才庫專案之各級主管。針對中高階主管，主要聚焦於商業敏銳度、創新變革等策略議題；而基層主管則在於以身作則等職能之期待，設計培訓課程。故在整體人才庫培訓專案中，皆納入商業模式創新或趨勢新知等內容，將管理深耕的主題由淺入深、由上至下貫穿，培養一致語言，全面提升主管管理領導能力	因應法金事業總處之策略方向與職涯發展階段，規劃法金學習地圖專案學程。依據不同職務能力需求，提供同仁須精進之專業必修課程、以及多元選修項目。必修涵蓋財務金融相關專業、銷售技巧、客戶開發技巧與管理實務、風險分析…等課程。選修則有ESG一氣候變遷風險與TCFD、AML／CFT 交易監控與缺失案例樣態、都市更新發展與銀行融資實務、兩岸反避稅法令對OBU影響解析研習…等多元議題可供選擇。同仁於任所屬職務後的兩年內，須完成學程規範課程數（必修＋選修）。各職務晉升時，單位主管亦須將學習地圖學程修課狀況納入考量	依據金控數位轉型策略藍圖，建置數位人才培育計畫，積極推廣數位思維及知識，並建立數位種子認證機制，以持續深化數位轉型文化、以及敏捷專案能力。我們透過「Taishin Next」的口號，進行文化推廣，除了實體、線上及自主學習課程外，還舉辦講座與專業認證，並拍攝名人坊、數位工廠等主題影片，來搭配每月課程宣傳。同時進行有獎徵答、寫心得抽禮卷…等活動，營造全員討論的氛圍。最後藉由種子講師的分享，讓更多同仁了解如何落實在工作中
預計達成之公司營運績效或策略目標	強化主管團隊領導能力、提昇員工向心力及業務動能，並促進流程改造、降低風險並達成各項營業目標	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，以提升法金手續費收入，帶動業績成長	整合數位轉型的專業實作課程，以及觀念建立的自主學習課程，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。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
參與員工百分比	人才庫培訓專案人數共218人，參與員工佔比2%	計畫涵蓋至法人金融事業總處1,228位同仁，參與員工佔比11%	對象為全台新金控同仁，員工參與佔比100%
商業效益	促使參與人才庫培訓專案之同仁，將所學應用在工作行為中，維持主管內升比率37%，減少招募與培訓成本約1320萬。且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約1.73億，可看出管理能力提升帶來之綜效	讓法金同仁有學習地圖能夠遵循，能了解自己在什麼階段、應該學習什麼，並擁有選修的彈性，能更深入了解商品、市場、開發與管理等專業知識，以創造更高的手續費收入17.5億	累計共16,625人次參與通過數位轉型課程，累計共約1,900位同仁取得敏捷內部專業認證。同時積極拓展推動數位轉型的業務領域，自2021年起建置數位工廠，已累積進行45個數位相關專案，專案追蹤數位轉型關鍵指標，包含個金、法金及證券之數位客戶母體創造之淨收入貢獻共約206億。此外，亦持續鼓勵金融創新，取得79項新型及設計專利
訓練投資報酬（ROI）評估	2023年人才庫訓練投資報酬ROI為3.04 本專案之訓練投資報酬（ROI）＝〔淨收益－（營業費用－員工福利費用）〕÷員工福利費	2023年法金訓練投資報酬ROI為529 本專案之訓練投資報酬（ROI）＝（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	2023年數位轉型訓練投資報酬ROI為5.45 本專案之訓練投資報酬（ROI）＝（專案追蹤之數位客戶淨收入－數位轉型訓練成本）÷數位轉型訓練成本

註：2023年度之數位轉型人才培育計畫ROI，使用專案追蹤之數位客戶淨收入計算，往年未能追蹤時是使用淨收益計算，故數據差異較大。





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，藉由具備市場競爭力薪酬及完善福利，達到人才吸引與保留。自2014年起，台新連續10年成為「高薪100」成分股之一。

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2023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103%；一般員工中男性整體報酬是女性的101%，無明顯差異。

#### • 2023年度女：男薪酬比率

員工類別	固定薪	全薪（含獎金）
非主管	100：101	100：101
主管職	100：103	100：103
執行級別主管	100：105	100：107



- 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

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。2023年度調薪幅度達3.8%以上，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。

2023年台新金控非擔任主管職務之全時員工共計8,941人（較2022年提升4.1%），薪資平均數為新台幣1,376仟元（較2022年提升8.6%），薪資中位數為新台幣1,114仟元（較2022年提升7.3%）。

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。

#### • 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，以強化對長期經營績效的負責。

2023年發行計畫說明如下：

- 發行單位數：25,497單位
- 獎勵遞延年份：2～5年
- 適用對象：董事長、參與公司經營決策之中高階主管及關鍵職位等
- 非高階主管員工參與率：約306位員工適用此計畫，其中非高階管理層員工約248位，佔本計畫人數之81%，佔全體員工（不含參與本計畫的高階主管）人數之2.5%
- 獎勵標準：年度考核指標除財務性指標另亦包含非財務性指標：如：流程改善、內部控制、推廣ESG（如碳排減量、綠色採購、永續相關專案）等，以落實永續經營之理念

##### 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撥金，公司提撥金額已達到8億2仟萬，員工持股信託投資收益超過59.9%；達到長期儲蓄、累積財富，保障員工退休後的生活。

- 適用對象：全體員工
- 獎勵遞延年份：至離職或退休時才可領回信託股票
- 非高階主管員工參與率：佔全體員工（不含參與本計畫的高階主管）人數之83.3%



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

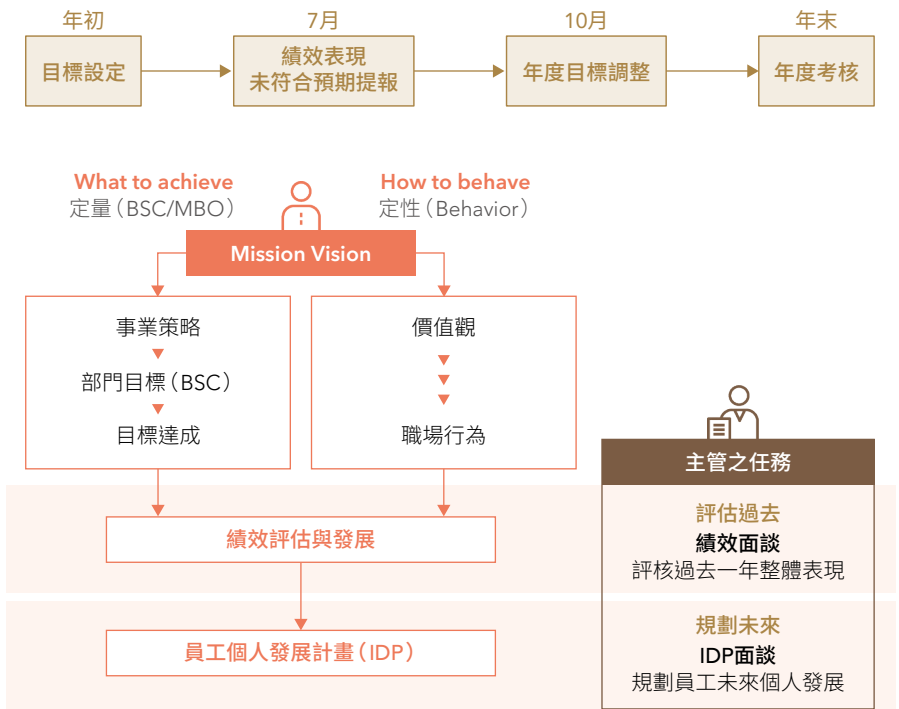
8. 社會共融

附錄

7.2.2 績效管理

一、管理方式

台新已導入平衡計分卡（Balanced scorecard, 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。

二、考核機制

適用對象：全體員工

評核機制	評核頻率	執行方式及成果
目標管理	3次／年	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，2023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	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	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	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	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



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

四、離職分析

2023年離職率較2022年下降2.9%，為9.3%，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。

• 正職自願離職人數－性別、年齡、地區分佈

地區別	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(人)	212	271	34	517	126	221	12	359	876	8.4
海外(人)	9	36	1	46	10	35	2	47	93	0.9
總計(人)	221	307	35	563	136	256	14	406	969	9.3
離職率(%)	2.1	2.9	0.3	5.4	1.3	2.5	0.1	3.9	9.3	

註：1. 採2023年1月1日至2023年12月31日累計正職離職人數  
2. 離職率＝年度累計正職離職人數÷2023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，本表離職人數不含行銷業務專員、電銷業務專員及試用期內離職人員。在職人員亦排除前述類別；排除後，2023年12月31日正職在職人數為10,409人

• 歷年離職率

年度		2020	2021	2022	2023
合計(%)		10.1	11.9	12.2	9.3
總體離職率	男(%)	4.4	5.6	5.5	3.9
	女(%)	5.7	6.3	6.7	5.4
	<30歲(%)	5.1	5.7	5.1	3.4
	31～50歲(%)	4.9	6.0	6.7	5.4
	>51歲(%)	0.2	0.2	0.4	0.5





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

### 一、員工照顧

台新以用心、細心、貼心、真心與熱心的五心服務精神，提供優於勞動基準法之福利條件，並設計一系列從到任到老年的福利規劃，讓員工及其家庭在生命週期中的不同階段皆能獲得妥善照顧。完整福利及員工照顧措施請詳[台新金控人才招募網](#)。

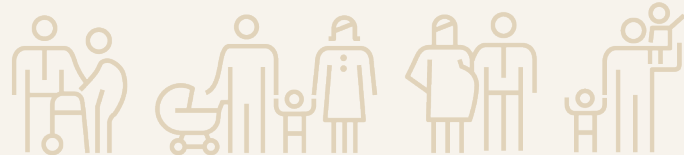
### 二、亮點福利



#### 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**5天**，以獎勵志工犧牲奉獻不求回報之無私精神

▶ 2023年總計**383人次**申請**224.5日**的有薪志工假，與前一年度相較無顯著波動



#### 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

（續下頁）





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

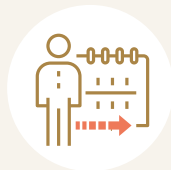
附錄



### 彈性工時與部分工時選擇

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，運到特殊情況時，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**5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1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1小時下班**



### 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、35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

- ▶ 2023年共計**1,497人**符合年資獎勵，發放金額約**1.1仟萬元**

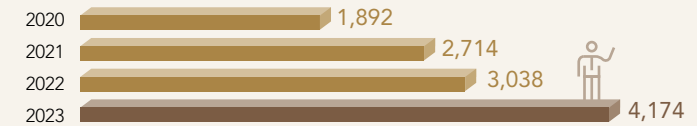


### 自我進修補助

#### 1. 業界獨創學習帳戶

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

#### ▶ 學習帳戶使用人次



#### 2. 國內外任職進修補助

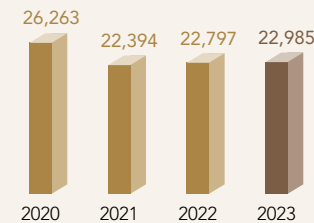
為培育優秀人才，並鼓勵員工利用公餘時間進修，台新提供符合考核評等的員工每學期最高**新台幣20,000元**的進修補助。此外，更不定期遴選高階主管參加海外知名學府EMBA課程，以提升主管國際化視野與建立當地人脈

- ▶ 2016年至2023年累計補助**127位**，共發放逾新台幣**1,000萬元**

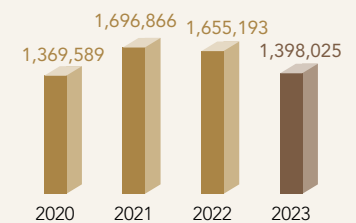
#### 3. 金融證照考試補助

為提升人才專業知能，台新提供完善的獎勵機制，鼓勵員工積極考取金融相關證照，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（單位：人次）



#### ▶ 金融證照補助金額（單位：元）





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

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。

項目	相關福利與制度
 女性員工	<ul style="list-style-type: none"><li>女性員工每月均可享有<b>1日生理假</b>居家休養</li></ul>
 懷孕員工	<ul style="list-style-type: none"><li>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</li><li>懷孕女性員工<b>孕婦裝</b>服務，讓準媽媽們有舒適的穿著</li><li>女性同仁享有優於法令<b>帶薪64小時產檢假</b>及<b>60天產假</b>，可視母體健康狀況與醫囑給予最長達<b>9個月安胎假</b>調理身心靈</li><li>若員工不幸發生流產情形，依懷孕週數不同也能享有最少<b>5天</b>、最多<b>4週的帶薪流產假</b></li><li>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</li></ul>
 產後與育兒	<ul style="list-style-type: none"><li>每胎生育補助<b>5,000元</b>，2023年共補助<b>1,055,000元</b>，自2024年每胎生育補助將提高至<b>2萬元</b></li><li>與托兒、托育機構簽訂特約，提供<b>托兒托育</b>之優惠方案</li><li>家中有未滿三歲子女之員工，可申請<b>每天減少工作時間1小時</b></li><li>在金控大樓、內湖大樓、人壽大樓及建北分行設有多間設備完善的<b>哺／集乳室</b>，提供媽媽有舒適的哺乳空間</li><li>台新提供優於法令之<b>家庭照顧假</b>及<b>陪產假</b>，並依法提供所有員工育嬰留職停薪之權利及復職機制</li><li>與<b>產後護理之家</b>機構簽訂特約</li><li>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<b>懷孕及育嬰相關衛教講座課程</b></li><li>設立子女教育獎學金來勉勵子女的優異表現。2023年致送子女教育補助<b>7,306,000元</b></li></ul>

• 正職人員育嬰申請<sup>(註1)</sup>及留任率

項目	2020			2021			2022			2023		
	女	男	總計	女	男	總計	女	男	總計	女	男	總計
應復職人數(人)	75	11	86	81	4	85	95	9	104	98	18	116
實際復職人數(人)	50	2	52	59	1	60	70	5	75	74	10	84
復職率 <sup>(註2)</sup> (%)	66.7	18.2	60.5	72.8	25	70.6	73.7	55.6	72.1	75.5	55.6	72.4
滿一年留任人數 <sup>(註3)</sup> (人)	57	3	60	41	2	43	46	0	46	59	4	63
留任率 <sup>(註4)</sup> (%)	90.5	60.0	88.2	82	100	82.7	78.0	0	76.7	84.3	80.0	84.0

註1：2023年符合育嬰假申請資格人數共641人（女376人，男265人），實際申請育嬰假人數共124人（女105人，男19人）

註2：復職率＝該年度實際復職人數÷該年度應復職人數

註3：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4：留任率＝滿一年留任人數÷前一年度全年復職人數

• 粗出生率

項目	2020	2021	2022	2023
台新出生人數(人)	223	209	182	211
年底在職人數(人)	9,334	9,411	10,804	11,172
台新粗出生率(%)	2.39	2.22	1.68	1.89
台灣粗出生率 <sup>(註)</sup> (%)	0.70	0.65	0.60	0.58

註：台灣粗出生率資料來源為內政部統計處



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

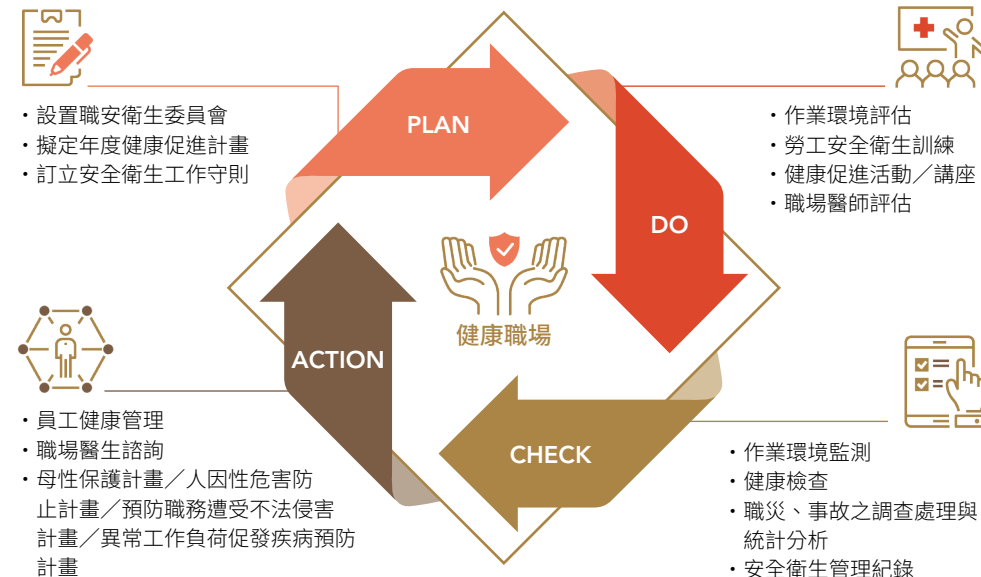
為落實職業安全衛生精神，參考國際職業安全衛生管理系統ISO 45001與臺灣職業安全衛生相關法令要求，特訂定台新金控職業安全衛生政策，以「認真、永續」的精神落實「零職災、低風險，建構優質的安全與健康職場」職業安全衛生目標，承諾落實「以人為本」的理念建置本質安全且健康無慮的工作環境。

本政策適用台新金控及子公司，以職業安全衛生目標及持續改善職業安全衛生之最高指導原則，持續優化安全衛生管理系統，執行PDCA循環改善，制定可被量測的量化目標，提升安全衛生管理績效，積極關懷及促進員工身心健康，達成「友善健康」職場。

同時職業安全衛生推動進展亦定期向高階主管呈報，如有重大議題並隨時向董事會呈報，由董事會督導職業安全衛生的整體推動成效。

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9,788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，2023年持續通過驗證並完成ISO 45001證書換證工作，2023年參與內部稽核與外部驗證人數達1,695人，涵蓋比率達17.32%，以落實推動職業安全衛生管理系統。

台新銀行設有「職業安全衛生委員會」共9位委員，每季舉行職業安全衛生委員會會議，總經理為主任委員，其餘組成成員包含行政服務處之主管、職業安全衛生單位、護理師、與職業安全衛生相關之工程技術人員，及由勞資會議推選之3位勞方代表，勞方參與比例達三分之一，勞工代表共同參與決策與諮詢，攜手建構安全衛生文化。



### 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，並於2023年通過ISO 45001職業安全衛生管理系統換證作業，2024～2026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。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。



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

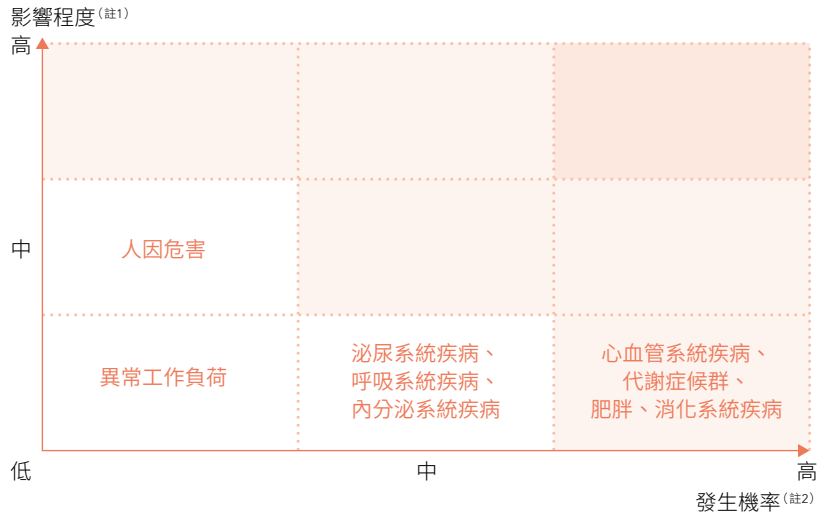
7.5 人權及性別平等

8. 社會共融

附錄

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。

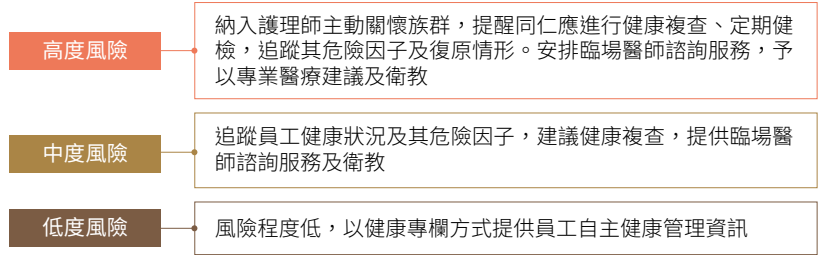
● 台新員工健康風險矩陣



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



● 職場健康風險議題（單位：%）

風險議題	風險辨識率	相關風險因子	減緩措施與目標
心血管系統	2.20	心血管系統疾病、高血壓、過勞負荷	<ul style="list-style-type: none"><li>設置健身房、健身補助，鼓勵員工參與公司提供之運動社團。每年持續推動員工健身補助：同仁至全省指定運動機構健身或參加運動課程，可申請健身補助。</li><li>鼓勵員工參加社團活動、成立運動社團並提供補助，包含有氧瑜珈類、羽球類、壘球類、桌球、籃球、高爾夫球及自行車社等多元運動社團，運動型社團達2/3以上之比例。</li><li>辦理系列性健康課程，建立同仁健康飲食及運動概念。每年舉辦6場多元運動及營養課程。</li></ul>
代謝症候群 <sup>(註1)</sup>	1.87	高血糖、高血壓、心血管系統疾病、肥胖、高血脂	
肥胖	1.48	代謝症候群、糖尿病	
消化系統	1.08	肝、膽、胃、腸疾病	
泌尿系統	0.95	泌尿系統疾病	
呼吸系統	0.58	呼吸系統疾病	
內分泌系統	0.48	代謝症候群、糖尿病、甲狀腺相關疾病	
異常工作負荷預防	0.09	過勞負荷、心血管系統疾病	
人因危害預防	0.13	人因性危害（肌肉骨骼系統）	
職務不法侵害預防 <sup>(註2)</sup>	0.00	職場不法侵害	<ul style="list-style-type: none"><li>每年持續辦理台新「人因危害預防計畫」。</li><li>提供「台新樂活紓壓坊」按摩服務，2023年共29,426人次使用。持續結合員工福利措施及公益捐款，鼓勵員工使用按摩服務。</li><li>辦理實體課程及提供線上課程「達成理想體態 就從穩定核心開始」、「腰酸背痛是警訊」、「正確走路，您走對了嗎？」每年辦理4場次實體或線上課程或衛教資訊之發佈。</li><li>台新訂有「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」。</li><li>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。2023年21人次使用。每月定期宣傳員工協助方案，提供有需要之同仁免費心理諮商服務。</li><li>2023年醫師臨場服務提供7名同仁身心壓力諮詢。</li><li>辦理線上課程「職場不法侵害處遇 主管角色之溝通與安適」及舒壓健康講座。每年提供2場心理健康講座。</li><li>舉辦母性線上及數位課程「與3C共處的聰明育兒術」、「掌握保健秘訣，成熟女人也可以健康自在」、「職場母性保護」。每年提供1場母性健康課程。</li><li>持續辦理母性保護計畫，孕期及分娩後員工自主進行風險評估，必要時由臨場服務特約醫師進行面談及健康指導。</li></ul>
母性保護 <sup>(註2)</sup>	0.00	母性健康	

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2：2023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





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

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，2023年持續遵循PDCA模式（Plan-Do-Check-Act），通過規劃、實施、檢查與改進的方式，運行ISO 45001、ISO 14001及ISO 50001，確保職業健康安全管理系統運行在正確的方向上，進而達到持續改進目的，創造職場健康和安​​全標準，營造更友善的職場環境。

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

• 2023年度目標



內／外部稽核  
缺失改善率  
100%



重大職業災害  
(死亡／殘廢)件數為  
0



維持通過  
ISO 45001  
職業安全衛生管理系統  
驗證有效

2015年至2023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2023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2023年新進或在職員工的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。

稽核年度	內稽次數	外稽次數
2023	7	1

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。2023年需改善事項為「增加急救人員在職教育訓練」與「現場巡視降低火災風險」。第一項改善事項，已持續依相關法規規範設置急救人員，並使其接受急救人員之安全衛生教育訓練；第二項改善事項則不定時現場查核，落實大樓消防設備檢查，消除職業安全衛生危害，降低營運風險。

• 工傷職災概況

年度	2020	2021	2022	2023
職災人數(人)	男	0	1	0
	女	0	0	1
死亡人數(人)	0	0	0	0
損失工作日數(天)	0	20	25	0
工傷率(%)	0.00	0.01	0.01	0.00
缺勤率(%)	0.46	0.46	0.46	0.44
損失天數比率(%)	0.00	0.22	0.23	0.00

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  
2. 2023台新工傷多為上下班交通之通勤災害，非屬職業安全衛生法所稱職業災害，故無計入  
3. 工傷率＝工傷總數÷總工作時數  
總工作時數＝總工作員工數×每日工作時數×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  
損失天數比率（LDR）＝（損失總天數÷總工作時數）×200,000  
4. 2023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



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

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"><li>• 台新訂有「異常工作負荷促發疾病預防計畫」、「職務遭受不法侵害預防計畫」來管理及評估本公司內有壓力工作者之健康狀態</li><li>• 提供臨場醫師諮詢、心理健康衛教資訊、張老師專線服務</li><li>• 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</li></ul>
職場環境監測	<p>遵循職業安全衛生法，每半年實施工作場所作業環境測定，2023年共完成109處作業環境監測</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 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</li><li>• 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</li><li>• 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</li><li>• 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</li></ul>
人因性危害防止計畫預防	<ul style="list-style-type: none"><li>• 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</li><li>• 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</li><li>• 購買商品也選購廠商符合人體工學設計出來的產品</li><li>• 提供預防人因性危害數位課程</li></ul>
職場認證	<ul style="list-style-type: none"><li>• 台新於2016年取得運動企業認證，並自2017年起邀請專業團隊為員工進行體適能檢測活動，2023年共92人次參加檢測</li><li>• 台新自2018年度連續取得衛福部「AED安心場所」認證，並依規定於效期前完成再認證，期許提供台新員工一個安心、友善的工作環境</li><li>• 榮獲2019年康健雜誌「CHR健康企業公民」健康活動類首獎</li><li>• 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。</li><li>• 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」</li><li>• 榮獲2023年衛生福利部疾病管制署指導之企業防疫聯盟「防疫尖兵銀獎」</li><li>• 2023年辦理敦南分行、建北分行、內湖大樓、忠孝分行等場所通過AED安心職場認證</li></ul>
無菸環境	<ul style="list-style-type: none"><li>• 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</li></ul>
環境安全衛生評估	<ul style="list-style-type: none"><li>• 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</li><li>• 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；2023年完成ISO 45001證書換證工作</li></ul>

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2023年度派員參加銀行公會舉辦之職業安全衛生業務主管在職教育訓練，精進職業安全衛生概論、職業安全衛生管理系統、緊急應變管理（含急救）及各類危害預防管理實務之專業知識、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。

課程	時數 （小時／人）	完訓人數 （人次）
甲種職業安全衛生業務主管訓練（初訓）	42	117
甲、乙、丙種職業安全衛生業務主管訓練（複訓）	6	126
急救人員安全衛生教育訓練（初訓）	16	20
防火管理人訓練（初訓）	12	13
防火管理人訓練（複訓）	6	109

為強化員工職業安全衛生知識與預防職業災害發生，規範新進員工於報到前應至勞動部職業安全衛生數位學習平台觀看一般職業安全衛生教育訓練線上課程，並參與公司內部辦理之實體職業安全衛生新進人員教育訓練課程，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，2023年總計辦理34場次新進員工的職業安全衛生課程，總受訓人數約1,778人次；在職人員則每年一小時線上『一般職業安全衛生教育訓練』必修課程，2023年金控、銀行、證券、證創投、資本、期貨、人壽、建經、租賃中國、創投、資產管理、大安租賃、投信、投顧、育樂等總公司、子公司總受訓人數共11,110人，完訓率為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。



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

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：

● 2023年健康風險議題減緩措施活動成果

議題	衛教講座場次(場)	參加人數(人)
三高(高血壓、高血糖、高血脂)、心血管系統疾病、肥胖、消化系統疾病	22	1,601
生殖系統疾病、母性健康	3	48
人因性危害(肌肉骨骼系統)	8	536
心理壓力	6	256

● 2023年度健康管理重點

持續臨場醫師服務	結合環境永續辦理健康促進活動
2023年共辦理58場臨場醫護服務，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	2023年健康促進改辦理減碳健走之活動，鼓勵同仁避免久坐、增加日常步行健走頻率及步數，達到減碳之環境永續及員工健康提升之效果



● 生活健康照顧

 健康、營養與運動	<ul style="list-style-type: none"><li>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</li><li>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</li><li>本公司為鼓勵員工落實健康減碳生活，於2023年舉辦健康減碳齊步走活動，鼓勵同仁避免久坐、增加日常健走頻率及步數，並號召集團員工參加，透過數位行動App即時追蹤步數並可查看排名，互相激勵，本次活動為期三個月共近900位員工參與健走活動，合力走出3.1億總步數，相當於減少44.11公噸的碳排放量，員工們不僅養成良好運動習慣，也齊心為地球環境盡一份心力</li><li>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</li></ul>
 急救技能	<ul style="list-style-type: none"><li>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。2023年辦理11場次急救技能訓練，共351人次完訓</li><li>AED安心場所：2018年起連續三年通過AED安心場所認證，2023年通過再次認證，於衛生福利部一公共場所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</li><li>2023年辦理敦南分行、建北分行、內湖大樓、忠孝分行等場所員工CPR+AED教育訓練達70%以上，並重新申請通過AED安心職場認證</li></ul>
 防疫尖兵	<ul style="list-style-type: none"><li>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</li><li>2023年辦理公費、自費及公司補助流感接種，共565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，2020年「防疫尖兵銀獎」、2021年「防疫尖兵金獎」、2022年「防疫尖兵銅獎」，2023年再次獲頒「防疫尖兵銀獎」</li></ul>





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	• 2023年計有6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，辨識公司需改善的重要議題，進一步提出具體行動計畫
員工關係電話專線	即時	• 2023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	• 為建立良好的勞資關係，台新除透過每季召開勞資會議作為與員工溝通的主要橋梁，亦作為員工維護勞動權益的主要勞資協商機制；經勞資會議雙方協商合意通過之決議，台新均100%確實執行並適用於全體受僱員工，例如依第3屆第7次勞資會議決議實施彈性班別制度，已增訂於本公司《差假管理準則》明文，以及依第3屆第15次勞資會議決議將遞延健檢補助費用措施列入員工福利規劃，後續亦已增訂於本公司《健康檢查實施準則》 • 另為使勞資會議有效運作，並確保勞資地位對等，台新勞資會議代表均於符合法定規範之性別比例下遴選，並由勞資雙方同數代表組成，其中勞方代表100%由非擔任部門主管職之員工擔任，以傾聽員工最真實的聲音及充分展現台新重視勞資協調溝通之核心價值。倘若協商決議內容涉及對員工造成重大影響之組織調整或營運變動，台新亦將提前或及時公告員工周知 • 2023年度台新共舉辦4場勞資會議、討論7項議題，針對勞方代表提出有關勞動條件及福利事項之相關議案，台新均與勞方代表充分溝通討論及審慎評估可行性，透過當年度勞資會議協商並達成共識者，包括勞資雙方同意依主管機關公告辦公日曆表出勤、得依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，以及配合指揮中心解編，自2023年5月1日起取消各項因應嚴重特殊傳染性肺炎（新冠肺炎，COVID-19）實施之防疫應變措施等

### 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，近三次分別在2019年、2021與2023年執行，下一次預計於2025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。



超過**9,200**名員工參與2023年敬業度調查  
參與率高達**90%**



創新文化優於台灣金融服務常模**5%**  
顯見台新積極塑造挑戰傳統之創新文化已深植員工思維



超過**80%**以上員工認同主管鼓勵其持續學習並能有效培養部屬才能，管理效能優於同業

#### 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，持續優化人資舉措
- 聚焦員工體驗，解碼同仁重視的關鍵員工體驗元素
- 持續掌握數位人才發展需求，深化數位文化以提升組織長期競爭力

#### 二、行動方案

- 推動工作與生活平衡措施，營造友善多元的工作環境，持續優化員工體驗
- 檢視金控整體福利，依員工生涯階段評估優化各項福利，強化員工與公司連結

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2023年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，透過經濟支持、照顧家庭、員工身心健康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。

此外，台新也持續聚焦於碎片化員工聆聽機制，除實施全台各據點訪談聆聽同仁心聲與建議，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，將調查結果展至單位，從單位確認單位同仁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。





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

● 員工敬業度調查數據

2023年台新金控員工敬業度調查 (註1)	
對象	台新金控全體員工
題目	• 16個類別共67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
90%參與度 78%敬業度 (註2)	
調查面向	台新金控員工敬業度調查整體涵蓋員工體驗四大構向如下： • 使命：多元融合、目標方向、願景鼓舞 • 工作：組織效率、發聲創新、客戶導向 • 獎酬：薪酬福祉、績效管理與發展、人才培育 • 夥伴：直屬主管、團隊合作、信任與領導
調查結果	1. 員工認同度較前次調查結果提升 2. 同仁高度肯定台新創新文化，較前次調查結果顯著進步且持續領先同業 3. 台新管理團隊對多元化工作環境更加支持，有利創新 4. 直屬主管管理效能較前次調查結果提升，鼓勵同仁勇於挑戰、積極學習

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		2017	2019	2021	2023
參與率 ( % )		94	94	83	90
整體敬業度 ( % )		84	83	79	78
敬業度 ( % )	男	85	85	81	81
	女	83	82	78	77

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 ( % )	84	86	83	95	92	91	83
工作支持 ( % )	76	88	82	94	91	89	83
活力健康 ( % )	76	70	65	82	76	70	66
敬業度 ( % )	78	81	77	91	86	83	77

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, ILO）、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。2023年度人權議題訓練時數達3,542小時，共有21,540位員工參與，完訓率為100%，2023年未有侵犯人權之情事發生。

台新人權議題管理相關辦法：

員工

- 台新金控永續發展實務守則
- 台新人權保護聲明

客戶

- 隱私權保護聲明
- 台新金控永續金融政策

供應商

- 供應商管理準則
- 供應商承諾書

● 三大原則

溝通

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

保護

從日常營運與業務過程，推動各項維護人權的措施

監督

定期進行人權風險調查，瞭解風險暴露程度，研擬減緩措施



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

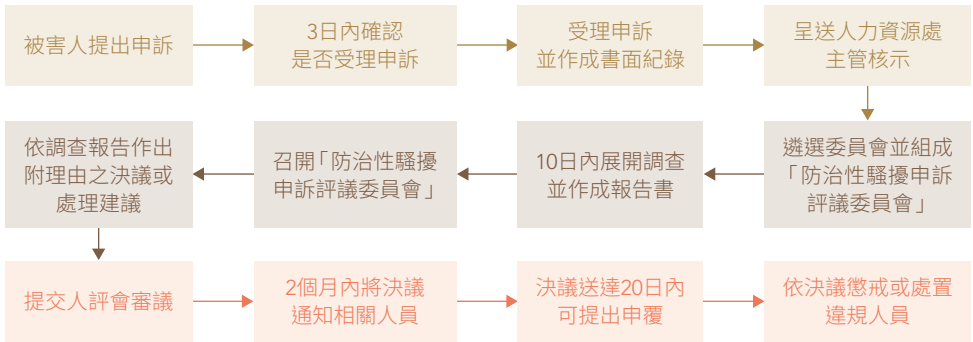
一、勞動權益

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」、「性別平等工作法」、「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2023年發生3起職場性騷擾申訴案件，均已依規範流程妥善處理，2024年將持續透過各種途徑宣導性騷擾防治、申訴與懲戒規範，以確保職場平權。

● 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。

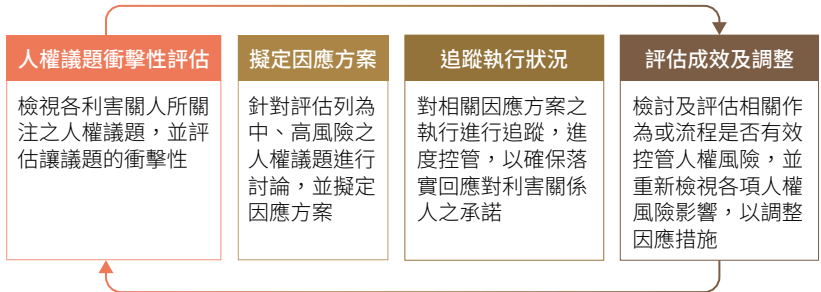
本公司亦於「差假管理準則」中規範各項母性保護的措施，除了依循勞動法令的每月1日生理假外，更有優於勞動基準法的64小時產檢假規定，且無論是分娩或流產的同仁在請產假時都能獲得全薪，使員工在流產或分娩後均可獲得良好休息。

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

台新金控每年針對台灣所有營運據點員工進行人權風險評估，涵蓋率為100%。人權議題評估流程、人權風險因子鑑別，及人權風險評估結果等內容請參考下方說明。

● 人權議題評估流程





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

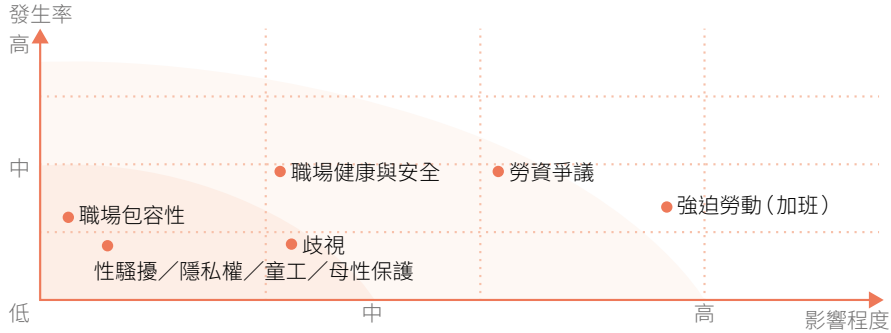
人權風險因子與風險評估結果

台新進行人權風險鑑別納入的人權因子包含：職場健康與安全、勞資爭議、強迫勞動、歧視、性騷擾、職場不法侵害、職場包容性、隱私權、童工、母性保護，鑑別對象涵蓋員工與承攬商等價值鏈環節。2023年進行之完整人權風險鑑別結果，包含各議題風險值、減緩與補救措施等資訊，請參考[台新金控人權管理架構](#)。

在員工部分，前三大關鍵人權風險包括：職場健康與安全、勞資爭議、強迫勞動（加班），減緩與補救措施說明如下。

人權議題	風險產生源	減緩措施	類型	年度相關風險事件與補救措施
職場健康與安全	<div>• 新興傳染病</div> <div>• 營運場所</div> <div>• 執行職務期間</div>	<div>• 依法將體格檢查紀錄列為新進員工報到必要文件</div> <div>• 對在職員工舉辦定期健康檢查，並提供費用補助</div> <div>• 訂定台新「人因性危害預防計畫」，並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</div> <div>• 每月由職業專科醫生臨場健康服務，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</div> <div>• 開辦流感疫苗接種服務</div> <div>• 依法辦理職業安全衛生宣導</div> <div>• 不定期開辦衛教講座</div> <div>• 舉辦員工健康促進活動</div>	財務或非財務性補償	<div>• 發生職業傷病之員工，本公司將依勞動基準法第59條規定進行實質補償，包括：<div>1. 帶薪之公傷假</div><div>2. 全額醫療費用</div><div>3. 如經治療屆滿二年仍未能痊癒，且不符合失能給付標準，將一次給予40個月工資作為終結補償</div><div>4. 倘員工不幸身亡，將給予員工家屬合計45個月工資之喪葬費及死亡補償</div></div> <div>• 如經司法調查確認本公司就員工職業傷病之發生有過失責任，將視個案情形另依民法規定負擔損害賠償責任，如：<div>1. 失能員工之看護費、所得減損賠償</div><div>2. 死亡員工之家屬精神慰撫金、扶養費</div></div>
勞資爭議	<div>• 主管溝通或管理方式不當</div> <div>• 勞資雙方認知差異</div>	<div>• 確實遵循法令制定人事管理制度，及辦理員工權益事宜</div> <div>• 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</div> <div>• 定期舉辦勞動法令課程，宣導主管應知的勞動法令，加強主管的法律觀念及了解適切的管理技巧，以降低管理上的爭議</div> <div>• 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</div>	財務或非財務性補償	<div>• 盡可能與當事人溝通瞭解狀況，尋求和解的可能性</div> <div>• 如調解過程中確認員工權益遭受損失，本公司均善盡雇主責任，透過勞資協商機制盡可能與員工協商妥適的實質補償方案，包括補發薪資、休假、資遣費及提供服務證明書等</div> <div>• 若爭議源自管理問題，將對涉案單位主管加強宣導爭議所涉相關法令規範與管理措施，以盡可能避免重複發生類似案件</div>
強迫勞動（加班）	<div>• 短期內業務量增加或人力短缺</div> <div>• 配合廠商特定活動需求</div> <div>• 個人因素</div>	<div>• 確實遵循勞動法令規範安排員工之出勤時間與工時</div> <div>• 公告宣導、重申正常工作時間與加班規定</div> <div>• 設置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</div> <div>• 設置異常報表功能，使主管能更妥善的關心員工加班狀況</div> <div>• 每月檢視各單位加班時數，並關注加班時數偏高人員</div>	財務或非財務性補償、告誡與懲處	<div>• 公司嚴格禁止強迫員工加班或超時加班之情形，如經發現員工有遭強迫加班或超時加班情形，將盡速與員工協商妥適的補償方案，包括但不限於給予加班費或提供補休；對強迫員工加班或使員工超時加班的主管，本公司也將嚴格進行處分</div> <div>• 針對事發單位主管及同仁，將加強宣導加班相關制度與管理措施，以盡可能避免重複發生類似情形</div>

• 人權風險評估結果



• 關鍵人權風險值

年度	2020	2021	2022	2023
風險值 ( % ) <sup>(註1)</sup>	0.62	0.73	0.57	0.63
關鍵人權風險因子	<div>• 職場健康與安全</div> <div>• 勞資爭議</div> <div>• 強迫勞動（加班）<sup>(註2)</sup></div>			

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





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

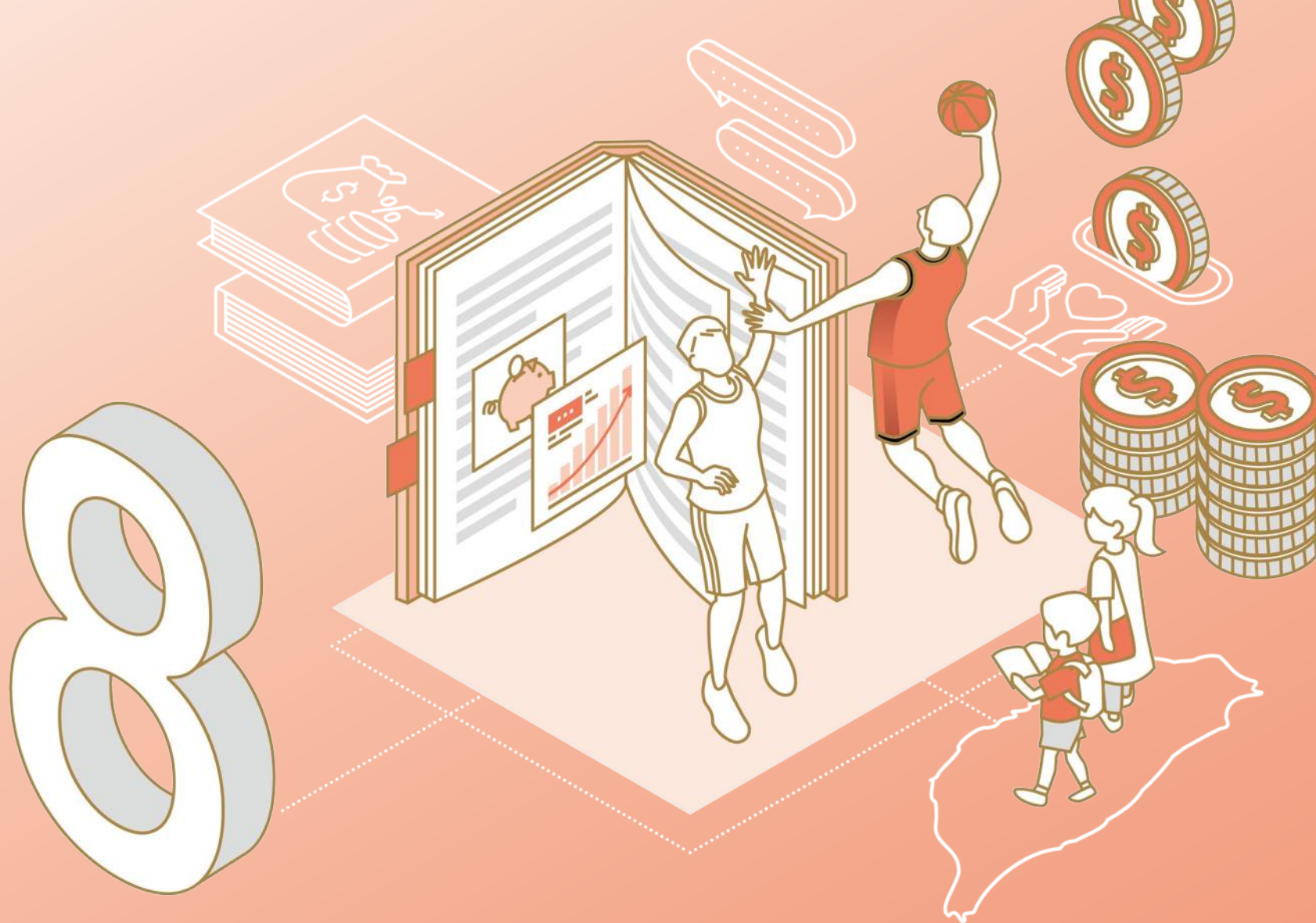
**8. 社會共融**

附錄

## 社會共融

128 8.1 社會參與策略

132 8.2 社會參與專案







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 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SDG 1消除貧窮、SDG 4優質教育及SDG 8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
<div></div> <div>社會公益</div>	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"><li>• 中小型社福團體</li><li>• 弱勢族群</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 您的一票，決定愛的力量</li><li>• 愛的力量工作坊</li><li>• 微光計畫</li><li>• 企業天使團物資媒合</li><li>• 節慶團購公益禮盒</li><li>• 急難捐助</li><li>• 弱勢家庭LED燈具募集</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 關懷台灣系列</li><li>• 家境清寒獎助學金</li><li>• 兒童理財營</li><li>• 紅利點數捐</li><li>• 金融教育</li><li>• 年輕人的數位銀行</li><li>• 青少年志工培力</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 培養中小型社福團體自立能力</li><li>• 提升弱勢族群生活水平</li><li>• 提升年青學子及弱勢族群的金融素養及理財能力</li></ul> <div></div> <div></div>
<div></div> <div>藝文推廣</div>	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"><li>• 台灣當代表演藝術團隊及當代藝術創作者</li><li>• 一般大眾</li><li>• 台新員工</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 台新藝術獎</li><li>• 金控大樓藝術空間</li><li>• 午間音樂會</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 藝文展演贊助</li><li>• ARTalks網站</li><li>• 藝起做公益</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 支持台灣當代藝術發展，提供展演舞台</li><li>• 普及藝文欣賞，提升藝文素養</li></ul> <div></div>
<div></div> <div>體育推動</div>	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"><li>• 台灣體育選手</li><li>• 中小學生</li><li>• 整體社會</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 體育選手贊助</li><li>• 職籃球隊贊助</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 籃球夏令營</li><li>• 體育賽事贊助</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 培育台灣體育選手並支持台灣體育發展</li><li>• 推廣全民運動風氣</li></ul> <div></div>
<div></div> <div>學術交流</div>	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"><li>• 大學生／碩博士生</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 台灣大學「金融服務業創新改善實務專題」課程</li><li>• 中山大學「金融創新產業碩士專班」</li><li>• 成功大學「財務金融研究所產業碩士專班」</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 產學合作計劃</li><li>• 優秀學子獎助學金</li><li>• 學術活動贊助</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 培養年青學子成為金融專才</li></ul> <div></div>



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

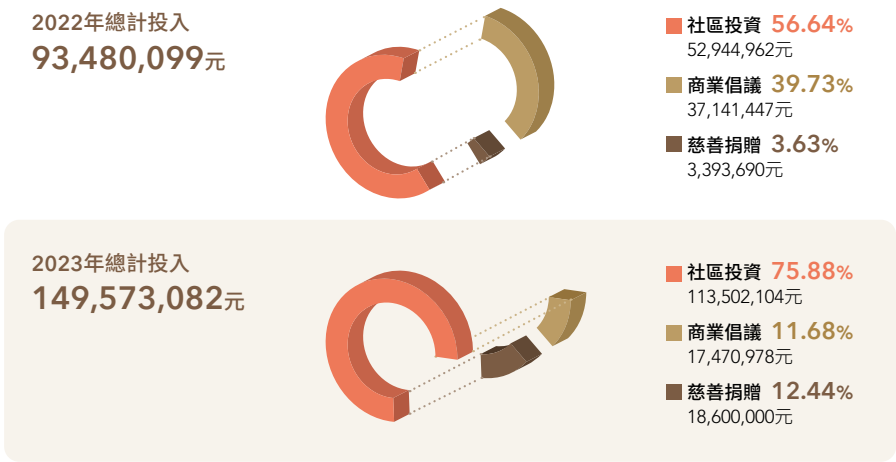
8.1 社會參與策略

8.2 社會參與專案

附錄

8.1.2 社會投入分析

一、投入類型



社區投資 結合四大公益主軸，給予支持對象所需的協助

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

商業倡議 連結企業核心職能，推動社會關懷專案

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

慈善捐贈 對遭遇急難的民眾或團體提供即時性的現金或物資捐助

二、投入型式 (單位：元)

現金捐贈	志工投入	物品捐贈	管理費用
139,176,828	11,781,413	84,800	11,501,454

三、執行成果

主軸	成果	2023
商業	員工擔任志工時數 (小時)	12,519
	數位銀行帳戶數 (個)	3,638,829
	您的一票專案捐款人持續捐款比例 (%)	40
	青少年志工菁英獎一捐贈予得主指定公益團體 (元)	550,000
	您的一票捐助團體家數 (家)	160
社會公益	工作坊參與團體家次 (註1)	僅實體 126 含線上 153
	青少年志工菁英獎參與人次 (人)	1,659
藝文推廣及體育推動	創造媒體價值 (元)	89,483,282
	品牌曝光度及知名度	提升
	藝文展演客戶參與人次 (註2) (人)	9,619
	體育活動客戶參與人次 (人)	19,343
	員工藝文課程參與人次 (人)	736
	贊助／舉辦活動參與人次 (註2) (人)	493,741
	贊助／舉辦活動場次 (人)	372
社會	贊助體育選手人數 (場)	5
	實習生轉為正職員工人數 (人)	76
	金融服務優化件數 (件)	8
	贊助／舉辦金融及理財講座場次 (場)	10
學術交流	產學合作受益學生人數 (人)	433



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

8.1.3 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。

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

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。

• 推動志工參與機制

榮譽假	凡於非上班時間參與公益活動的志工，每六小時可換得一日「志工榮譽假」，每一年度最多可申請五日志工榮譽假
訓練	每年定期舉辦全日大型志工訓練活動，邀請社福團體現身說法，並安排體驗式活動，如共餐、手作、陪伴體驗等，讓志工們更能親身感受協助對象的感受及需求
一日體驗	慈善基金會不定期舉辦慈善義賣、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

• 2023志工活動推廣



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5大領域涵蓋8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，截至2023年底，已有123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。

• 5大領域 8大族群

	社會福利	數位學習	社會企業	復能自立	公益傳播
策略夥伴 	• 王月蘭慈善基金會 • 台北艋舺龍山寺	• 中華電信基金會	• 台灣尤努斯基金會	• 中華民國老人福祉協會	• 國立中央大學公益傳播中心
關注族群 	• 老人照護 • 兒少福利 • 身心障礙 • 弱勢團體	• 偏鄉數位學習	• 社福社企		• 對公益影片或傳播有興趣之16~35歲在學學生



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。

專案名稱	信用卡卡友全卡活動「台新種樹，您來乘涼」	棉花田聯名卡	結合社企推廣數位帳單與家用減碳教育創造企業、社會、環境共榮	信用卡卡友「信用卡公益捐款」	領券做公益
內容	台新銀行於「6/29國際熱帶日」加入Mastercard無價星球聯盟，在被稱為地球之肺的亞馬遜熱帶雨林等全球18個地點落實植樹復育計畫，從臺灣放眼全球，帶領卡友一同朝淨零目標前進	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	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 2020~2023年玫瑰Giving卡與黃背心居家清潔服務平台，透過提供客戶滿額享家電清潔服務，以減降老舊髒污家電耗電量；更藉由玫瑰Giving卡權益，鼓勵卡友多購買黃背心清潔服務，以促成平台產學合作，提供就業機會給培訓弱勢勞工與莘莘學子 <a href="#">台新數位帳單</a>	為支持台灣公益團體發展，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。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 捐款刷台新最高享4%回饋 <a href="#">信用卡公益捐款</a>	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「您的一票，決定愛的力量」投票活動，協助公益團體線上曝光，並搭配年度投票活動舉辦「Richart Life愛公益」活動，透過Richart Life領取優惠券並投票，即可獲得抽獎機會，以提升活動聲量，鼓勵客戶攜手做公益
成效	▶ 2023年6月29日~2023年12月31日刷台新Mastercard信用卡，卡友於精選綠色商店累計消費滿新台幣5,000元或滿10筆，台新銀行與Mastercard將代表卡友陸續種下 <b>25,000棵樹</b> ，於亞馬遜雨林等全球18個地點落實植樹復育計畫	▶ 2023年流通卡數為 <b>11,320卡</b> 及台新捐贈金額為 <b>280,798元</b> ▶ 發行至今累計已共同回饋 <b>324萬元</b> 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	▶ 2023年超過 <b>27萬</b> 名卡友參與轉換數位帳單，累積超過 <b>165萬</b> 名卡友的參與，透過提供能源改造的服務，點亮了台灣 <b>近591戶</b> 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 ▶ 玫瑰Giving卡與黃背心居家清潔服務平台，2023年超過 <b>2,800</b> 卡友使用本服務，自2020累計提供近 <b>4,500</b> 卡友服務及約 <b>300</b> 個工作機會 ▶ 本案亦於2023年獲 <b>第三屆TSAA台灣永續行動獎台新創建玫瑰Giving卡共榮平台一銅級</b> <a href="#">玫瑰Giving卡黃背心居家清潔服務</a>	▶ 2023年台新卡友刷台新信用卡捐款達 <b>24.5億</b> ，較2022年新增 <b>3.1億</b> ，年成長 <b>14%</b> ▶ 捐款人數新增 <b>8.6萬</b> 人，筆數新增 <b>13.1萬</b> 筆	▶ Richart Life愛公益專區，總投票人次 <b>近萬</b> 人，YOY成長 <b>22%</b> ▶ Richart Life領券投票活動，超過 <b>20,000</b> 人參與領券活動





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	2021	2022	2023
累計投入金額（萬元）	3,363	3,585	3,822
累計認養面積（公頃）	90	95	100
累計台新客戶及員工已享用優質台灣米（萬公斤）	31.15	32.35	35.00

##### 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

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14年來，共捐出近3.5億公益基金，計有1,700家公益團體受惠，受惠人次更高達634萬人。

本專案於2020年、2022年獲得英國「社會價值國際（Social Value International）」SROI認證，2023年持續進行影響力管理，獲得社會投資報酬率\$8.11，是全球唯一持續投入影響力管理的公益平台。

##### 關鍵投入／產出

年度	2021	2022	2023
入選團體數（家）	198	178	160
公益基金贊助金額（萬元）	3,735	3,480	3,260



##### 社會影響力

- 帶動企業投身網路公益：本專案2023年共吸引144家企業參與（策略夥伴：6家；天使團：138家）；「您的一票，決定愛的力量」活動舉辦14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，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



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

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。



### 節慶團購公益禮盒

受惠對象 社福庇護工場、中小型社福團體

自2013年起邀請台新金控子公司一同傳愛，常年採購社福團體端午及中秋公益禮盒，致贈台新銀行客戶、協力廠商及合作夥伴，增加社福團體曝光率、提升銷售業績。

2023年協銷金額約163萬元，即便受景氣影響，仍幫助社福團體愛心銷售不中斷。此外，台新不定時推出公益商品銷售、咖啡試喝活動，運用揪團方式邀請台新員工購買商品，進而認識公益團體。



#### 2023年活動成果

- 採購**24家次**社福團體公益禮盒，總金額新台幣**3,256,022元**



### 藝起做公益

受惠對象 中小型社福團體

自2014年起開始推廣「藝起做公益」系列活動，促進藝術與公益結合，接觸多元領域的藝術家，舉辦豐富的公益藝術活動，藝文單位則常年不定期提供藝文贈票邀請社福團體聆賞國家級演出，幫助服務對象感受藝文薰陶療癒身心，同時也結合藝術家協助社福團體進行商品包裝改造、彩繪機構外牆、展覽導覽等多方資源協助。

2023年持續媒合天使團資源—NSO國家交響樂團、灣聲樂團、雙融域以及台北台新戰神籃球隊辦理公益贈票活動。



#### 2023年活動成果

- 共舉辦**12場**活動
- 參與社福團體共計**69家次**
- 藝文贈票共發贈**1,385張**
- 辦理**2場**志工活動（線上及實體）



### 微光計畫

受惠對象 中小型社福團體

自2015年起邀請不同領域的專家或企業，分享各式主題，培養社福工作者多元專業能力，為中小型社福團體帶來更多行銷及新知分享，包含針對新媒體互動行銷體驗給予社福團體多元的學習歷程，透過社會創新案例分享，學習如何運用新媒體行銷、ChatGPT有效地推動自身社福業務及組織發展。此外，課程則採取實體講座與線上影音方式並行，今年計共舉辦3場實體工作坊及1場線上課程。



#### 2023年活動成果

- 3場**實體工作坊
- 共計**251人次**之社福團體工作人員參與
- 1場**線上課程



### 校園公益

受惠對象 社會企業及中小型社福團體

自2015年起將公益帶入校園，積極推動校園公益計畫，2023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；於大專院校中，則聚焦「時報金犢獎」及「文化大學廣告系畢製小組」，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系列合作；另與臺東大學合作「公益植樹共好計畫」，號召學生養護樹苗實踐USR，發揮所學號召大眾關注公益。



#### 2023年活動成果

- 超過**37,000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**2,144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sky小組合作，進行校園宣傳推廣，累計觸及人數破**1萬人次**
- 於台東森林公園種植**3,500株**臺灣原生樹苗，臺東大學校區則種植**500株**牛樟樹，並共同養護



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

21年來台新藝術獎已邀請197位國內外評審，選出70件得獎作品及327組入圍作品，並由178位提名觀察人，撰寫500餘篇觀察報告，逾1,800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。截至2023年底，ARTalks網站累計瀏覽量超過330萬人次，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。

2023年藝術基金會透過「台新藝術獎」專業獎項的辦理、藝術展演活動的推廣、ARTalks網路及社群的經營，以及國際決審團的交流，持續支持台灣當代藝術的發展，該年度藝術獎相關活動總投入金額超過1,100萬元。



台新銀行文化藝術  
基金會官網



ARTalks官網

2023年台新藝術獎歷經9位提名觀察人全年度的觀察與評選，從115組被提名展演作品當中，選出17組入圍名單，並於5月舉行頒獎典禮，揭曉年度三大獎項，包括致力全球南方文化研究的策展人高森信男以《海洋與詮釋者》展覽獲視覺藝術獎；李貞蕓與編舞家法庫亞·佐坦以《崩一無盡之下》拿下表演藝術獎；而黨若洪的「《高枕無憂的你—黨若洪個展》從瘟疫到戰爭：關於災厄如慶典的一魚兩吃」獲得本屆「年度大獎」，打破台新藝術獎史上未有平面繪畫展覽獲獎的記錄。頒獎典禮實況同步於線上直播，累積近3萬觸及數。此外，本屆藝術獎歷經三年疫情之後，首度恢復邀請國際決審參與決選，並舉辦國際決審講座，三位講者分別從其長久累積的文化觀察心得出發，分享藝術如何作用於「城市」本身，進而影響其在文化層面的提升。

台新藝術獎評選期間亦恢復舉辦「滾動的四連夜—藝術家面對面」活動，連續4天晚上，邀請17組入圍藝術家與提名觀察人對談。活動開放大眾免費報名，讓觀眾有機會與藝術家、提名觀察人近距離對話的機會，更活絡大眾參與台新藝術獎活動的契機。

#### 社會影響力

- 連續21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
- 2023年第21屆台新藝術獎，頒發「台新藝術獎」3大獎項得主（總獎金新台幣350萬元）、資助13組入圍藝術家展演及創作計畫、4檔國內外藝術展演活動，為台灣當代藝術人才拓展能見度，及站上國際舞台的機會



第21屆台新藝術獎—國際決審講座現場



第21屆台新藝術獎三大獎得主合影：高森信男、黨若洪、李貞蕓（左至右）





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

- 2023年第21屆台新藝術獎評選期間，透過入圍作品網路專頁介紹、入圍藝術家座談、國際決賽講座、以及「我心目中的得主」票選活動，藉由藝術獎延伸活動的舉辦，推廣台灣當代藝術於大眾
- 2023年行政院文化部頒發「第16屆文馨獎」表揚支持文化藝術事業的企業團體，台新金控以獨特貢獻榮獲「文馨獎」三大獎，除獲頒「常設獎一金獎&銅獎」，更首次榮獲「特別獎一評審團獎」，為本屆評審團獎唯一得主。主辦單位肯定「台新藝術獎」自2022年成立之今，已成為國內重要且具代表性的藝文獎項之一。藝術獎於2022年底推出「NEXT——台新藝術獎20週年大展」，文化部藉此獎項感謝台新金多年來對藝文事業無私且具開創性、前瞻性的支持，成為帶動台灣整體藝文生態發展的重要力量！



2023年台新金控獨得行政院文化部「文馨獎一評審團獎」殊榮

## 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。2023年投入藝文展演推廣的金額達新台幣150萬元。



台新金控總部一雜草稍慢Weed Day《雜草記事》採集活動



## 關鍵投入／產出

### 1. 金控大樓藝術空間展覽

基金會在台新金控總部一樓大廳定期舉辦藝術展覽，透過藝術家的異想世界，為金控總部迎賓空間，塑造各種不同的創意氛圍。2023年邀請「雜草稍慢Weed Day」藝術團隊，以《當代採集》為題，從土地學習自然的智慧，梳理最親近人類生活的野生植物—雜草，採集、慢燉土地孕育的獨家配方。更在金控大樓外的綠地設置「雜草生態區」，生態區不除草，讓雜草與棲息物種自然生長，實驗城市生態平衡。透過舉辦工作坊，介紹不同區域熬煮的雜草茶配方，以草根為筆，靜心書寫，製作雜草書籤，描繪出療癒身心的雜草茶曼陀羅，為土地獻上祝福。

### 2. 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，17來已累計396場次。2023年規劃24場音樂會，除了MIT米特薩克斯風重奏團、台北室內合唱團、微光古樂集、來自斯洛維尼亞的盧比安納音樂院合唱團、徐崇育拉丁爵士七重奏等頂尖音樂家及團體之外，暑假期間首次舉辦親子共融音樂會，說書人Jenny吳怡真結合豎琴、大提琴與鋼琴的現場演出，帶來滿滿的溫馨與童趣。

### 3. 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。2023年員工藝文課程共舉辦14場次，參與者超過700人。活動包括「國家音樂廳—



台新金控總部一樓大廳展覽—藝術家何采柔《夢見我》



「台新午間音樂會」每隔週五於台新金控總部2樓元廳舉行！說書人Jenny吳怡真帶領樂團進行「親子場」音樂演出





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

2023 OPEN HOUSE打開音樂廳之門」導覽與音樂欣賞、忠泰美術館《「一生而為人」導覽、2023臺北兒童藝術節—複象公場《回家》演出、北師美術館《蔡明亮的日子》導覽暨電影欣賞、莊東杰與德國波鴻交響樂團高雄衛武營演出、雄獅文具想像力製造所參訪等。此外，台新藝術基金會每個月推出「好藝報報」電子報，舉薦優質的展演活動給台新員工，並鼓勵員工觀賞展演後撰寫心得，長篇心得收錄於基金會官網「好藝達人分享」。

社會影響力

- 基金會於台新金控總部一樓大廳定期舉辦藝術展覽，除了優質當代藝術策展之外，更以「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
- 連續17年舉辦「午間音樂會」，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。每年平均舉辦23~25場次，觀眾接近6,000人次，吸引來自大台北各地忠實觀眾定期參與，培養社會大眾音樂素養
- 多元化的員工藝文課程設計，培養員工藝文素養，吸收美感經驗與創新思維

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

2023贊助活動列表：

- |                                  |                         |
|----------------------------------|-------------------------|
| • 《2023維也納愛樂》首演之夜                | • 《衛武營馬戲平台》             |
| • 《囍宴 The Wedding Banquet》音樂劇演唱會 | • 《果陀劇場最後4堂星期二的課》       |
| • 《張正傑親子音樂會》                     | • 《Re：江賢二—數位冥想》江賢二光影沉浸展 |
| • 《兩廳院夏日爵士戶外派對》                  | • 《台灣音樂節》               |

註：台新歷年藝文活動贊助列表，請詳官網：[社會影響力—藝文推廣](#)

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2,800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，2023年單年度金額為2,406萬，單年度參與人數為133,845人，總投入金額超過新台幣2.89億元，吸引高達755.5萬人次參與

8.2.3 體育推動

體育贊助

專案緣起／內容說明

台新力挺台灣運動賽事發展，支持台灣選手站穩國內外舞台，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」籃球隊，2023年進一步設立台新育樂，自組「臺北台新戰神」籃球隊，擴大對大型體育賽事的支持。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年、2020年、2023年已連續獲得4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），也在2022、2023年獲得體育推手獎肯定。

關鍵投入／產出

• 各項運動贊助成果



1. 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，至今已培訓逾800名經濟弱勢孩童站上世界賽事舞臺，累計至2023年底為南投縣青少年空手道隊籌募經費約新台幣10,898萬元。



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



## 2. 女子高爾夫

台新自2011年起贊助女子高球選手，舉辦高爾夫名人慈善配對賽，串連客戶與台新贊助的高球選手，共同參與慈善，主要贊助選手包含曾雅妮、錢珮芸、蔡佩穎、陳之敏、黃亭瑄等，累計至2023年底共舉辦12屆慈善貴賓球敘、601人次參與、募得逾新台幣2,185萬公益捐款。累計至2023年底已投入逾17,760萬元。



## 3. 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，讓每年皆有佰萬人次關注的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，2023年進一步成立臺北台新戰神職業籃球隊，以臺北作為主場，並獲臺北市政府冠名支持，累計至2023年底，台新在籃球運動的投入已超過新台幣12,300萬元。



## 4. 路跑

台新自2018年起持續冠名贊助台灣最大型的女子路跑活動，累計吸引近7萬人次參加，同時也邀請社福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2023年底，台新在路跑運動的投入已超過新台幣3,800萬元。

## 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。台新於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」；2021年與國立成功大學合作「財務金融研究所產業碩士專班」，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81所大專院校簽訂產學合作計畫
- 與大專院校合計辦理25場各類說明會
- 累計招募570位社會新鮮人
- 累計招募420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





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

#### 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志願服務公益平台，以培育青少年領袖人才、擴大社參與、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23屆。



#### 關鍵投入／產出

第23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，典禮以實體方式舉行，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52萬元，支持青少年志工投入社福團體的關懷服務。

培養永續觀念已是服務風氣的新浪潮，透過第23屆少年志願服務調查發現，青少年服務持續發揮符合聯合國SDGs目標，以「優質教育」居多，其次為「良好健康與福祉」及「夥伴關係」。青少年志工發揮創意、結合新媒體，並以多元包容方式參與社會，將服務事蹟致力接軌聯合國17項永續發展目標，同時也契合台新的認真、永續主軸外，更展現社會共好。

#### 社會影響力

- 連續舉辦23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。2023年度鼓勵近1,600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、1,200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23屆「台新青年志工菁英獎」詳細活動亮點活動摘要



線上表揚典禮



30位得獎者服務心得分享

年度服務影片—「環境永續  
蛙來守護」吳宗哲

獎項名錄活動手冊



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

## 附錄

140 GRI準則索引表

143 SASB準則索引表

144 上市上櫃公司氣候相關資訊

144 上市公司編製與申報永續報告書作業辦法

144 金控及各子公司溫室氣體盤查

145 獨立保證意見聲明書

146 會計師有限確信報告

147 確信標的資訊彙總表





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

確信標的資訊彙總表

# 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	5	
	2-2 組織永續報導中包含的實體	關於本報告書	2	
	2-3 報導期間、頻率及聯絡人	關於本報告書	2	
	2-4 資訊重編	關於本報告書	2	
	2-5 外部保證／確信	關於本報告書 附錄	2	
			145 146	
	2-6 活動、價值鏈和其他商業關係	關於台新金控	5	
		2.5.1 供應商管理規範	53	
		2.5.2 供應商風險評估	54	
		2.5.3 綠色採購	55	
	2-7 員工	7.1.2 多元任用	106	
	2-8 非員工的工作者	7.1.2 多元任用	106	
	2-9 治理結構及組成	2.1.1 公司治理架構	35	
		2.1.2 董事會組成及運作		
	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	35	
	2-11 最高治理單位的主席	2.1.2 董事會組成及運作	35	
	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	29	
	2-13 衝擊管理的負責人	1.3.1 永續推動架構	29	
	2-14 最高治理單位於永續報導的角色	關於本報告書	2	
		1.2.1 重大主題與影響力評價	18	
	2-15 利益衝突	2.1.2 董事會組成及運作	35	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 <a href="#">↗</a>

GRI準則	揭露項目	對應章節	頁碼	補充說明
GRI 2：一般揭露2021	2-16 溝通關鍵重大事件	1.2.4 利害關係人關注事件回應	28	
	2-17 最高治理單位的群體智識	2.1.2 董事會組成及運作	35	
	2-18 最高治理單位的績效評估	2.1.2 董事會組成及運作	35	
	2-19 薪酬政策	2.1.3 高階經理人薪酬政策	38	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 <a href="#">↗</a>
	2-20 薪酬決定流程	2.1.3 高階經理人薪酬政策	38	
				2023年度本公司薪酬最高個人之年度總薪酬相較於其他員工當年度總收入中位數的比例為 28.8：1
	2-21 年度總薪酬比率	2.1.3 高階經理人薪酬政策	38	2023年度本公司薪酬最高個人之年度總薪酬增加之百分比相較於其他員工當年度總收入之中位數增加百分比的比例為 6.9%：7.3%
		董事長的話	3	
		總經理的話	4	
	2-22 永續發展政策的聲明	1.1.1 台新金控永續策略主軸	15	
	2-23 政策承諾	2.1.4 誠信經營方針與落實	38	
	2-24 納入政策承諾	2.1.4 誠信經營方針與落實	38	
	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	38 124	
	2-26 尋求建議和提出疑慮的機制	1.2.2 利害關係人鑑別與溝通	27	
	2-27 法規遵循	2.2.2 法令遵循	41	
	2-28 公協會的會員資格	2.1.4 公協會參與	38	
	2-29 利害關係人議合方針	1.2.2 利害關係人鑑別與溝通	27	
	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

（續下頁）



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

確信標的資訊彙總表

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 重大性與影響力評價	18	
	3-2 重大主題列表	1.2.1 重大性與影響力評價	18	
	3-3 重大主題管理	1.2.1 重大性與影響力評價	18	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				
管理方針		2.1 公司治理	35	
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 7.1.2 多元任用	35 106	
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
法令遵循				
管理方針		2.2 誠信經營	39	
GRI 205：反貪腐2016	205-1 已進行貪腐風險評估的營運據點	2.2.1 誠信經營方針與落實	39	
	205-2 有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練	2.2.3 防制洗錢及打擊資恐	42	
	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準則	揭露項目	對應章節	頁碼	補充說明
營運持續性及科技風險管理				
管理方針		2.3 風險管理及內部控制	44	
風險管理及內部控制				
管理方針		2.3 風險管理及內部控制	44	
資訊及交易安全				
管理方針		2.4 資訊及交易安全	51	
氣候變遷策略				
管理方針		3.1 淨零排放目標	57	
		3.2 氣候相關財務揭露（TCFD）	62	
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（TCFD）	62	
綠色營運管理				
管理方針		4.1 環境永續管理	67	
		4.2 節能減碳	68	
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	69	
	302-2 組織外部的能源消耗量	4.2.2 績效與成果	69	
	302-3 能源密集度	4.2.2 績效與成果	69	
	302-4 減少能源消耗	4.2.2 績效與成果	69	
	302-5 降低產品和服務的能源需求	4.2.2 績效與成果	69	
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	69	
	305-2 能源間接（範疇二）溫室氣體排放	4.2.2 績效與成果	69	
	305-3 其它間接（範疇三）溫室氣體排放	4.2.2 績效與成果	69	
	305-4 溫室氣體排放強度	4.2.2 績效與成果	69	
	305-5 溫室氣體排放減量	4.2.2 績效與成果	69	
	305-6 臭氧層破壞物（ODS）的排放	-	-	
	305-7 氮氧化物（NOx）、硫氧化物（SOx），及其它顯著的氣體排放	-	-	台新屬金融業，溫室氣體排放僅有CO <sub>2</sub> 、SF <sub>6</sub> 、HFCs，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

（續下頁）



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

確信標的資訊彙總表

GRI準則	揭露項目	對應章節	頁碼	補充說明
永續金融				
管理方針		5.1 永續金融政策與行動	74	
		5.2 責任授信	78	
		5.3 專案融資	82	
		5.4 責任投資	83	
		5.5 資產管理	85	
		5.6 永續保險	86	
金融科技／數位創新				
管理方針		6.1 金融科技與數位創新	88	
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	100	
	203-2 顯著的間接經濟衝擊	6.1 金融科技與數位創新 6.4 金融包容性	88 100	
客戶關係管理				
管理方針		6.2 客戶關係管理與消費者保護	93	
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	93	
	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	93	
	417-3 未遵循行銷傳播相關法 規的事件	6.2.1 公平待客	93	
隱私保護				
管理方針		6.3 隱私保護	98	
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	6.3.2 隱私保護措施	98	
金融包容性				
管理方針		6.4 金融包容性	100	
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	100	
	203-2 顯著的間接經濟衝擊	6.4 金融包容性	100	
人才招聘與培育				
管理方針		7.1 人才招聘及培育	106	
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	106 113	
	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 108	

GRI準則	揭露項目	對應章節	頁碼	補充說明
GRI 404：訓練與教育2016	404-2 提升員工職能及過渡協助方案	7.1.3 人才培育	108	
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 7.1.2 多元任用	35 106	
薪酬福利及員工照顧				
管理方針		7.2 薪酬福利及員工照顧	112	
GRI 201：經濟績效2016	201-3 定義福利計劃義務與其它退休計畫	7.2.1 薪酬政策	112	
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	106 113	
	401-2 提供給全職員工的福利	7.2.3 員工福利及照顧	115	
	401-3 育嬰假	7.2.3 員工福利及照顧	115	
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	113	
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	112	
職場安全與健康				
管理方針		7.3 職場安全與健康	118	
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	118	
	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	118	
	403-3 職業健康服務	7.3 職場安全與健康	118	
	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	118	
	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	118	
	403-6 工作者健康促進	7.3.2 職場安全衛生風險	118	
	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	118	
	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	118	
	403-9 職業傷害	7.3.2 職場安全衛生風險	118	
	403-10 職業病	7.3.2 職場安全衛生風險	118	

(續下頁)



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

確信標的資訊彙總表

GRI準則	揭露項目	對應章節	頁碼	補充說明
人權及性別平等				
管理方針		7.5 人權及性別平等	124	
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	124	
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	54	
		7.5.2 人權風險評估	125	
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	54	
		7.5.2 人權風險評估	125	
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	54	
		7.5.2 人權風險評估	125	
一般主題：鑑別結果為一般之主題及其對應之GRI準則				
供應商永續管理				
管理方針		2.5 供應商永續管理	53	
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	53	
	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	54	
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	54	
		7.5.2 人權風險評估	125	
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	54	
		7.5.2 人權風險評估	125	
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	54	
		7.5.2 人權風險評估	125	
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	53	
	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	54	
勞資關係維護				
管理方針		7.4 勞資關係維護	123	
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
在地關懷				
管理方針		8.1 社會參與策略	128	
		8.2 社會參與專案	132	

## 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	52
	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	51
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	100
	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	100
	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	100
	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	103
ESG 因子納入信用分析	描述將ESG 因子整合納入信用分析的方法	FN-CB-410a.2	5.2 責任授信	78
投融資碳排	投融資碳排放量，需揭露範疇一、範疇二、範疇三（以產業別、資產類別拆分數據）	FN-CB-410b.1	3.1.2 淨零策略與落實	57
	以資產類別拆分各個產業的曝險額（以財報使用的貨幣單位為主）	FN-CB-410b.2	3.1.2 淨零策略與落實	57
	投融資排放計算涵蓋的曝險部位佔整體曝險部位的百分比	FN-CB-410b.3	3.1.2 淨零策略與落實	57
	描述計算投融資碳排量的方法	FN-CB-410b.4	3.1.2 淨零策略與落實	57
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	2.2.2 法令遵循	41
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	2.3.1 風險管理架構	44





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

確信標的資訊彙總表

## 上市上櫃公司氣候相關資訊

編號	指標	對應章節	頁碼	對應2023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 (TCFD)	62	1.1 氣候治理架構 1.2 董事會與管理階層職責	7~9
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 (TCFD)	62	2.1 氣候相關風險與機會 2.2 氣候策略與行動	10~26
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 (TCFD)	62	2.1 氣候相關風險與機會	10~15
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 (TCFD)	62	3.1 氣候風險管理架構 3.2 氣候風險管理內容	40~48
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 (TCFD)	62	2.3 氣候變遷情境分析與韌性評估	27~39
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 (TCFD)	57 62	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	43~48 49~55
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	68	2.2 氣候策略與行動	16~26
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	57 68	4.1 SBT科學基礎減碳目標與達成狀況 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	49~55
9	溫室氣體盤查及確信情形	4.2 節能減碳	68	4.2 自身營運環境永續相關數據	50~51

## 上市公司編製與申報永續報告書作業辦法

編號	指標	對應章節	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 6.3.2 隱私保護措施	52 98
2	對促進小型企業及社區發展的貸放件數及貸放餘額	5.2.1 法人金融業務	78
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	103
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 8.1.3 夥伴驅動力	78 82 83 85 86 100 130

## 金控及各子公司溫室氣體盤查

排放源	範疇一				範疇二			
	2022		2023		2022		2023	
	總排放量 (tCO <sub>2</sub> e)	密集度 (tCO <sub>2</sub> e/ 佰萬元)	總排放量 (tCO <sub>2</sub> e)	密集度 (tCO <sub>2</sub> e/ 佰萬元)	總排放量 (tCO <sub>2</sub> e)	密集度 (tCO <sub>2</sub> e/ 佰萬元)	總排放量 (tCO <sub>2</sub> e)	密集度 (tCO <sub>2</sub> e/ 佰萬元)
台新金控	-	-	-	-	58	0.0039	58	0.0038
台新銀行	1,314	0.0333	1,347	0.0299	17,046	0.4325	13,531	0.3008
台新人壽	13	0.0006	16	0.0008	1,758	0.0783	1,737	0.0840
台新證券	78	0.0274	84	0.0189	922	0.3240	882	0.1985
台新投信	-	-	4	0.0050	140	0.1789	153	0.1937
台新投顧	-	-	-	-	72	0.5918	71	0.5723
台新資產管理	13	0.0411	14	0.0474	19	0.0600	17	0.0573
台新創投	-	-	-	N/A	16	0.0040	16	N/A

註：1. 2022年依循ISO 14064-1:2018、ISO 14064-3:2006，盤查台新金控，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；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，確證證書取得日期2023年5月24日  
2. 2023年依循ISO 14064-1:2018、ISO 14064-3:2019，盤查台新金控，台新銀行（共106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43個子公司據點；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，確證報告取得日期為2024年6月14日，預計6月30日前取得確證證書  
3. 範疇二排放量以市場基礎呈現  
4. 2023年台新創投淨收益為負值，故密集度以N/A呈現  
5. 確證證書揭露於台新金控網站／企業永續／永續規章及認證



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

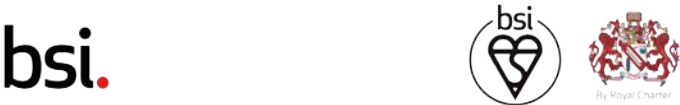
金控及各子公司溫室氣體盤查

獨立保證意見聲明書

會計師有限確信報告

確信標的資訊彙總表

# 獨立保證意見聲明書



## 獨立保證意見聲明書

### 台新金控 2023 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 2023 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 2023 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有或承擔任何有關法律或其他之責任。

本獨立保證意見聲明書係英國標準協會審查台新金控提供之相關資訊所作成之結論，因此審查範圍乃基於並侷限在這些提供的資訊內容之內，英國標準協會認為這些資訊內容都是完整且準確的。

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

#### 查證範圍

台新金控與英國標準協會協議的查證範圍包括：

1. 查證作業範疇與台新金控 2023 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 2023 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從 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高階管理層訪談，以確認本報告書中聲明書的合適性；
- 與管理者討論有關利害關係人參與的方式，同時，我們抽樣訪談了 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廣度與成熟度；
- 審查內部稽核的發現；
- 藉由與負責收集資料管理者的會議，查證報告書中的績效數據與宣告；
- 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；
- 比對財務數據與經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

2023 年報告書反映出台新金控已持續尋求利害關係人的參與，並建立重大永續主題，以發展及達成對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。然而，未來的報告書可以強化以下的項目：

- 鼓勵參考國際間同業的做法來發展相關的 ESG 策略。

#### 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。然而，未來的報告書可以強化以下的項目：

- 連結公司專才與企業核心能力，規劃連結永續發展相關的產品、服務或公益專案，並進行環境和社會風險的評估與篩選。

#### 衝擊性

台新金控已鑑別，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

基於本聲明書描述之我們的查證方法，特定績效資訊係在台新金控與英國標準協會協議之查證範圍內，報告書揭露的重大主題之永續揭露。以我們的觀點，基於引證，重新追蹤，重新計算和確認所採取的程序，台新金控 2023 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

台新金控提供依從 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，其揭露項目依從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。然而，未來的報告書可以加強以下的項目：

- 持續關注於永續相關的程序和方案的實施以回應最新準則之要求。

#### 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 的一系列永續性、環境及社會等管理標準的訓練，具有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:



Statement No: SRA-TW-804501  
2024-06-03

Taiwan Headquarters: 2nd Floor, No. 37, Ji-Hu Rd., Ji-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.™



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

確信標的資訊彙總表

# 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年度（2023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。

### 確信標的資訊與適用基準

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、全球永續性標準理事會（Global Sustainability Standards Board,「GSSB」）發布之全球永續性報告協會準則（Global Reporting Initiative Standards,「GRI Standards」）及永續會計準則理事會（Sustainability Accounting Standards Board,「SASB」）發布之商業銀行行業準則所揭露之確信標的資訊及其適用基準詳列於附件一。

### 管理階層之責任

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，並依前述適用基準編製及允當表達民國一一年度（2023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確信標的資訊未存有導因於舞弊或錯誤之重大不實表達。

### 會計師之責任

本會計師係依據財團法人會計研究發展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，對與有限確信攸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年度（2023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, 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，包含與遵循職業道德規範、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年度（2023 年度）報告書，並閱讀其內容；
- 訪談台新金控管理階層及攸關員工，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在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

台新金控民國一一年度（2023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適用基準編製而須作重大修正之情事。

### 其他事項

本確信報告出具後，台新金控對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：黃郁婷



事務所地址：台北市信義路五段七號六十八樓  
民國一一年六月二十五日

~1~



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

確信標的資訊彙總表

## 確信標的資訊彙總表

編號	報告書對應章節	確信標的資訊	報導基準
1	2.4.2 資安宣導及資安事件處理	<ul style="list-style-type: none"><li>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。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，2023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</li><li>2023年違反資安情形：<ul style="list-style-type: none"><li>違反資安或其他網路安全事件數：0</li><li>資料洩漏件數：0</li><li>與個資相關資訊外洩事件占比（%）：0%</li><li>因公司資料洩漏被影響的客戶與員工數：0</li><li>與資安或網路安全相關事件之罰款金額：0</li></ul></li></ul>	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
	6.3.2 隱私保護措施	<ul style="list-style-type: none"><li>2023年台新銀行客戶經向台新或透過主管機關反映個資保護相關案件共14件（外部機關10件、客戶反映4件）及其中歸責案件4件，經說明處理後客戶已無其他異議，均已妥處</li><li>2023年客戶向人壽或透過主管機關反映個資保護相關案件共4件，歸責案件2件，經說明處理後客戶已無其他異議，均已妥處</li><li>2023年個資保護申訴相關案件，資訊外洩共3件，其中與個資相關的資訊外洩事件占100%；因資訊外洩事件而受影響的顧客數共4人</li></ul>	
2	5.2.1 法人金融業務	<ul style="list-style-type: none"><li>台新銀行2023年協助15,960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2,808億元</li><li>2023年中小型企業融資戶數：15,960 戶 2023年中小型企業融資餘額：280,824,449仟元</li><li>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）</li><li>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。2023年扶植88件融資，餘額突破190億</li><li>2023年危老重建融資戶數：88戶 2023年危老重建融資餘額：19,369,148仟元</li><li>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）</li></ul>	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	<p>2023年針對弱勢族群提供金融教育訓練</p> <ul style="list-style-type: none"><li>專案名稱：兒童理財營<ul style="list-style-type: none"><li>專案目標群體：低收入群體、身心障礙者</li><li>專案內容：2023年暑期台新銀行與台新證券投資顧問共同舉辦桌遊理財營，邀約臺灣好學協會弱勢兒少課輔班參與。此外，11月時，台新證券也與高雄大寮源生慈善會合作，邀請該會協助的國小學生參與理財營</li><li>社會影響力KPI：舉辦場次2場、共27位兒童參加</li></ul></li><li>專案名稱：台新創新金融實驗室<ul style="list-style-type: none"><li>專案目標群體：年輕族群</li><li>專案內容：「台新創新金融實驗室」展現金融與科技、通訊、支付、零售、餐飲等跨產業合作的交易場景，以體驗式行銷方式模擬未來金融生態圈藍圖，加速數位與無接觸服務進展。2023年邀請到台北青年職涯發展中心的在學、創業與待業青年，透過實地參與，學習現階段及未來金融生態圈的機會，並了解數位及無接觸服務的方向及契機</li><li>社會影響力KPI：2023年共計135人次參加</li></ul></li></ul>	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
			（續下頁）





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

確信標的資訊彙總表

編號	報告書對應章節	確信標的資訊	報導基準
4	5.2.1 法人金融業務	<ul style="list-style-type: none"><li>● <b>再生能源發電業貸款</b><ul style="list-style-type: none"><li>・說明：具經濟部能源局核發之「再生能源發電設備同意備案函」或「再生能源發電設備登記函」，且資金用途屬於再生能源發電者</li><li>・2023年貸款餘額6,136佰萬元，占法人金融事業放款餘額比例0.90%</li></ul></li><li>● <b>永續連結貸款</b><ul style="list-style-type: none"><li>・說明：依照永續連結貸款業務要點，台新與客戶議定和永續指標與與環境、社會及公司治理連結績效之授信條件，如客戶達成條件，則提供授信利率減碼，以引導資金投入永續發展</li><li>・2023年貸款餘額17,925佰萬元，占法人金融事業放款餘額比例2.63%</li></ul></li></ul>	作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
	8.1.3 夥伴驅動力	<ul style="list-style-type: none"><li>● <b>棉花田聯名卡</b><ul style="list-style-type: none"><li>・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。</li><li>・2023年流通卡數為11,320卡及台新捐贈金額為新台幣280,798元，發行至今累計已共同回饋新台幣324萬元予基金會，持續邀請認同友善土地、重視公益價值的卡友加入</li></ul></li></ul>	
5	1.2.1 重大性與影響力 評價	<ul style="list-style-type: none"><li>● 台新金控參照GRI建議步驟及雙重大性（double materiality）意涵進行重大主題鑑別。於2022年評估19項永續議題的財務重大性程度，並參考各議題對於經濟、環境、人群的衝擊，重新聚焦定義出8項正面影響力與14項負面衝擊，分析其衝擊程度與發生可能性，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。2023年度，基於前一年度所定義出的永續議題與正、負面衝擊進行重新檢視與評估，協調金控轄下各單位針對各項衝擊進行年度盡職調查，透過檢核與衝擊相關的關鍵指標年度績效表現與歷年趨勢，作為重大性評估校正考量；並針對相關單位的高階主管，發放財務重大性調查問卷，以完成本年度雙重大性鑑別</li><li>● 本年度重大性分析流程說明如下：<ul style="list-style-type: none"><li>・ <b>分析步驟1. 定義衝擊：</b><ul style="list-style-type: none"><li>- 參照GRI建議步驟及意涵，以19項永續議題為基礎，委由外部永續顧問根據議題的衝擊進行重新定義</li><li>- 重新聚焦後定義出8項正面影響力與14項負面衝擊</li><li>- 2023年度基於前述永續議題與衝擊定義進行重新檢視與評估，並針對2項議題進行名稱調整</li></ul></li><li>・ <b>分析步驟2. 評估重大性：</b><ul style="list-style-type: none"><li><b>衝擊重大性</b><ul style="list-style-type: none"><li>- 台新金控相關單位針對各衝擊的衝擊程度與發生可能性進行評估：衝擊程度考量衝擊的價值鏈環節、衝擊的顯著程度、管理或補救措施；發生可能性考量過去產生相關衝擊的次數與頻繁程度</li><li>- 本年度為重新檢視每年度衝擊變化，針對各項衝擊進行盡職調查，作為各項議題的衝擊重大性校正考量依據。盡職調查詳以下盡職調查指標段落說明</li></ul></li><li><b>財務重大性</b><ul style="list-style-type: none"><li>- 針對企業永續功能小組召集人、組長等15位高階主管，發放財務重大性調查問卷</li></ul></li></ul></li><li>・ <b>分析步驟3. 排序及校正評估結果：</b><ul style="list-style-type: none"><li>- 針對台新金控三大永續主題、涉及負面人權衝擊、涉及價值鏈多寡等因素進行調整因子加權</li><li>- 依據定義出的衝擊及分析結果，進行重大性排序，並參考外部永續顧問與管理層的調整建議進行校正</li><li>- 本年度納入內部盡職調查的意見與反饋，重新檢視各正面影響力／負面衝擊的發生可能性</li></ul></li><li>・ <b>分析步驟4. 高層核可：</b><ul style="list-style-type: none"><li>- 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</li></ul></li></ul></li></ul>	GRI Standards 3-1 決定重大主題的流程



台新金控  
智慧好夥伴

地址 | 台北市大安區仁愛路四段118號  
網站 | [www.taishinholdings.com.tw](http://www.taishinholdings.com.tw)

電話 | 886-2-2326-8888