



2017 台中銀行

TAICHUNG COMMERCIAL BANK

企業社會責任報告書

Corporate Social Responsibility Report



台中銀行
TAICHUNG BANK



2017 台中銀行

TAICHUNG COMMERCIAL BANK

企業社會責任報告書

Corporate Social Responsibility Report



台中銀行

TAICHUNG BANK

CONTENTS

CHAPTER

1

企業概況

1.1 銀行簡介	8
1.2 經營理念	9
1.3 經營績效	10
1.4 經營成果	12

CHAPTER

2

用心經營！ 陪您走過一甲子！

2.1 利害關係人議合	14
2.2 公司治理運作情形	26
2.3 合作推廣業務	36
2.4 法令規範與遵循	39
2.5 防制洗錢與打擊資恐	40
2.6 內部控制及稽核制度	40
2.7 風險管理機制	43
2.8 外部倡議與重要交流	44

CHAPTER

3

用心守護！ 值得託付的好夥伴！

3.1 普惠金融，完善通路據點	46
3.2 多元、創新金融商品	47
3.3 客戶權益保障	47
3.4 提升客戶服務，維護客戶關係	49



CHAPTER

4

用心照顧！

成就安居樂業！

4.1 僱用情形	52
4.2 薪酬福利	54
4.3 人才培育及職涯發展	56
4.4 勞資關係	59
4.5 職場安全與衛生	60

CHAPTER

5

用心惜福！

守護您我的家園！

5.1 節能減碳管理	62
5.2 資源循環利用	64
5.3 綠色採購及供應鏈管理	66
5.4 推廣無紙化	67
5.5 授信政策	68

CHAPTER

6

用心關懷！

發揮向善的力量！

6.1 學術教育系列	72
6.2 人文藝術系列	73
6.3 慈善關懷系列	73
6.4 體育發展系列	74
6.5 社會活動系列	75
6.6 推動「分行從事企業社會責任 活動獎勵計畫」	75

GRI 永續性報導準則 (GRI準則:2016年)	76
------------------------------	----



關於報告書

本報告書為台中商業銀行股份有限公司（以下簡稱「台中銀行」或「本行」）依循全球永續性報告協會 (GRI) 的 GRI 永續性報導準則之核心架構及對應 2016 年 GRI 準則撰寫，並包含上市上櫃公司社會責任實務守則，所有財務數據以新臺幣為計算單位，並遵循國際財務報導準則 (IFRSs) 編製財務報表，報告書放置於台中銀行網站供下載閱讀，展現本行善盡企業社會責任的努力。

報告書時間

台中銀行企業社會責任報告書自2015年6月開始發行，2018年為第四次發行，未來將每年定期持續發行。

報告書範疇與邊界

內容陳述台中銀行 2017 年度 (2017 年 1 月 1 日至 12 月 31 日) 於永續發展上各項關鍵議題之績效與表現，除合併財務報表之外，並未涵蓋子公司之相關活動，並以臺灣地區為揭露範疇核心，與前一年度報告書無明顯差異。

報告書保證

台中銀行委託英國標準協會 (BSI) 依據 GRI 永續性報導準則 (GRI Standards) 及 AA1000 保證標準查證本報告書，經查證後符合 GRI Standards 揭露項目的核心選項及 AA1000 APS 當責性原則標準之重大性、包容性及回應性等原則。英國標準協會 (BSI) 獨立保證意見聲明書詳如附錄。

連絡方式

- 聯絡單位：台中銀行業務部 企劃科
- 電話：(04)222-36021#5323
- 電子郵件：planning@tcbbank.com.tw
- 台中銀行社會責任公益專區：
<https://www.tcbbank.com.tw/CSR/pages/index.html>



2014企業社會責任報告書



2015企業社會責任報告書



2016企業社會責任報告書

歷年台中銀行 CSR 報告書



董事長的話

我國於2017年9月正式成立「立法院聯合國永續發展諮詢委員會」，揭示聯合國「永續發展目標」(Sustainable Development Goals, 簡稱SDGs)已成為國際關注的重要議題，社會大眾及投資人亦日益重視企業的永續效益。回顧過去國內數起金融事件，主管機關對於金融風險控管、資訊安全及反洗錢等面向的管理機制相當重視，再次突顯出企業社會責任的重要性，落實執行才是企業永續經營的不二法門。透過這本報告書，我們將持續精進在社會責任的具體作為，讓台中銀行更堅定地往企業永續的道路前行。

綜觀2017年，受惠先進國家經濟領先復甦，帶動全球投資、貿易、工業生產等實質經濟動能，使金融市場交易熱絡，經濟成長表現優於原先預期。在全球經濟日益加溫下，有賴全體同仁齊心努力，讓台中銀行維持穩健步伐，繳出值得肯定的成績單。在財務指標方面，稅後盈餘36.33億元，順利超越前期35.15億元水準；在營運規模方面，總資產達6,630億元，較2016年增長345億元，延續「量穩利增」、「穩中求進」的經營原則。在永續經營成果方面，榮獲「台灣公司治理100指數」成份股、金融聯合徵信中心績優機構「金安獎」、台灣永續能源研究基金會「企業永續報告獎」、惠譽國際信用評等A-等級、財訊雜誌財富管理大獎「最佳客戶推薦銀行」及卓越雜誌銀行評比「最佳潛力獎」的肯定。

反映在經營成果上，除營運規模維持穩健增長，各項業務亦保有多元發展動能，替公司帶來極大經營貢獻。在追求卓越經營績效的同時，台中銀行不忘回饋這片土地，貢獻一己之力，將積極貫徹「服務、產品、專業、客戶、公益」的五項企業理念，在企業永續的各面向力求精進，藉以厚植企業核心，並提升全體員工實踐的動能。

邁向2018年，在經營績效層面，我們將持續追求核心業務成長，維持資本適足率穩健，開創更多發展契機，提升公司價值及股東利益；在客戶服務層面，我們將持續發展創新數位金融科技，積極提升服務深度與廣度，且將爭取開設海外服務據點；在環境永續層面，我們將落實推動節能減碳，並響應「赤道原則」促進綠色金融推展；在社會責任層面，我們對內積極培

育多元人才及維護員工權益，對外持續推動公益、文化及體育活動。

本行自 1953 年成立以來，以配合國家金融政策、提供完善金融服務及促進產業經濟發展為宗旨，一路走來，皆有賴於員工、顧客及社會等資源支持，我們始得持續成長茁壯。儘管我們所面對的金融環境一直在變，但不變的是，台中銀行依舊保持前進的動力與初衷，除了致力於提升金融服務業的核心價值，更將企業社會責任視為我們的企業文化一環。因為台中銀行相信，金融業與社會為相依互存的生命共同體。



台中銀行 董事長

陳進明





CHAPTER

1

企業概況

COMPANY PROFILE

1.1 銀行簡介

1.2 經營理念

1.3 經營績效

1.4 經營成果

1. 企業概況

1.1 銀行簡介

本行前身為「臺中區合會儲蓄公司」，創設於 1953 年 4 月，同年 8 月 1 日開始營業，主要辦理合會業務，營業區域涵蓋臺中縣市、彰化縣及南投縣等中部地區。配合銀行法公布實施及業務發展之需，自 1978 年起改制為「臺中區中小企業銀行」，另為擴大經營規模並使資本大眾化，本行股票於 1984 年 5 月 15 日公開上市，逐步厚植堅實之經營基礎。

自 1995 年 9 月設立台北分行，本行營運範圍始跨越區域經營門檻，邁入嶄新里程，而後並陸續將集中於中部地區之營業據點遷移至北部及南部地區，使業務營運之區

域擴及臺灣西半部地區，正式邁入全國性商業銀行之林。

截至 2017 年底本行資本額已由開業時之 50 萬元增至 329.3 億元，營業單位也由草創之初的 5 家分公司擴增至 81 家分支機構暨 1 家國際金融業務分行。另為精進本行「在地金融」、「中小企業金融」及「多元金融」的競爭優勢，計已轉投資成立「台中銀保險經紀人股份有限公司」、「台中銀租賃事業股份有限公司」、「台中銀融資租賃（蘇州）有限公司」及「台中銀證券股份有限公司」，結合轉投資「德信證券投資信託股份有限公司」，確立建構多元金融組織架構，實踐企業永續經營的價值使命，並達成布局延伸海外版圖的願景。業務項目之擴增及各項業務之營運量，更數倍於創業之初合會儲蓄公司所能承辦的業務項目及其規模，這些成就顯示本行用心經營獲得的具體回饋，台中銀行的成長是大家有目共睹的卓越見證。

2017年稅後淨利

3,627,269,306元(個體)



台中銀行基本資料 / 資料截止日 | 2017/12/31

 公司名稱	台中商業銀行股份有限公司
 實收資本額	32,931,789,830元
 資產總額	656,489,959,671(個體)
 董事長	賴進淵
 總行地址	臺中市民權路87號
 員工總人數	2,220人
 營業據點	81家
 2017年稅後淨利	3,632,541,782元(個體)
 2017年信用評等	A-

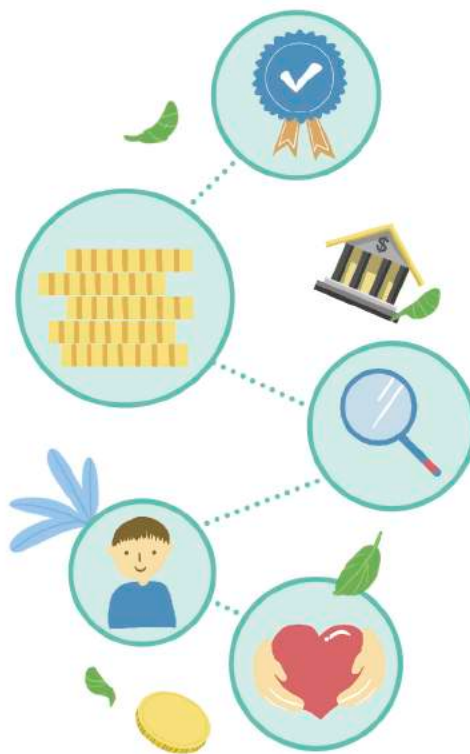
1.2 經營理念

（一）「用心盡在其中」的品牌精神

以台中銀行、台中銀保經、台中銀證券、台中銀租賃及德信投信五大核心事業，傳遞社會大眾「用心盡在其中」的品牌精神，提供全方位金融服務，肩負及貫徹金融業所被賦與「服務、產品、專業、客戶、公益」的五項核心理念。

五大核心理念

- 服務 | 以用心的態度，展現專業，熱忱服務，提供優質滿意的客戶承諾。
- 產品 | 以創新的思維，精益求精，量身訂作，創造穩健多元的金融需求。
- 專業 | 以嚴謹的基礎，審慎務實，發揮綜效，開啟永續經營的發展磐石。
- 客戶 | 以永恆的責任，珍惜信賴，共創希望，建構卓越超群的顧客價值。
- 公益 | 以積極的行動，關懷社會，體現愛心，傳遞非凡真情的企業形象。



（二）「本國第一線」、「社會最期待」、「顧客最信賴」的目標願景

奠基超越一甲子的經營磐石，始終用最熱切的初心滿足顧客的需求。台中銀行承諾，打造最專業金融團隊，用心守護客戶託付，逐步實踐「本國第一線」、「社會最期待」、「顧客最信賴」的目標願景。

• 本國第一線

儘管我們所面對的金融環境一直在變，但不變的是，台中銀行依舊保持前進的動力與初衷，持續提升金融服務業的核心價值，落實執行「法令遵循、風險管理、績效管理」，為打造成為本國銀行一線品牌的願景，以每股盈餘（EPS）達 2 元以上、經營體質優於同業水準、資產規模突破新臺幣 1 兆元為目標，承諾永無休止努力邁進。

• 社會最期待

昨日台中出發、今日台灣立穩、明日邁步亞洲，以「用心盡在其中」的企業品牌精神，因勢而變、順勢而為，不斷超越社會期待及客戶需求。台中銀行相信，金融業與社會為互依互存的生命共同體，甚至是引領社會進步的影響關鍵，在面對金融數位化的變革浪潮下，

致力提供伴隨客戶需求俱進、突破時間空間藩籬、體驗倍感溫馨的金融服務，打造成為最貼近消費者的全方位金融集團。

• 顧客最信賴

台中銀行透過落實在地深耕理念，與造就出「跨世代」客戶的深厚夥伴關係。因為珍惜這份「信賴」，所以在員工薪傳及經營環節中，皆多一份用心關注顧客價值，期許持續提供客戶完整金融服務、落實最佳公司治理及展現卓越之經營績效，以追求滿足「客戶需求」導向，作為創造企業永續價值的動力，打造成為社會大眾首選之金融服務合作夥伴。

1.3 經營績效

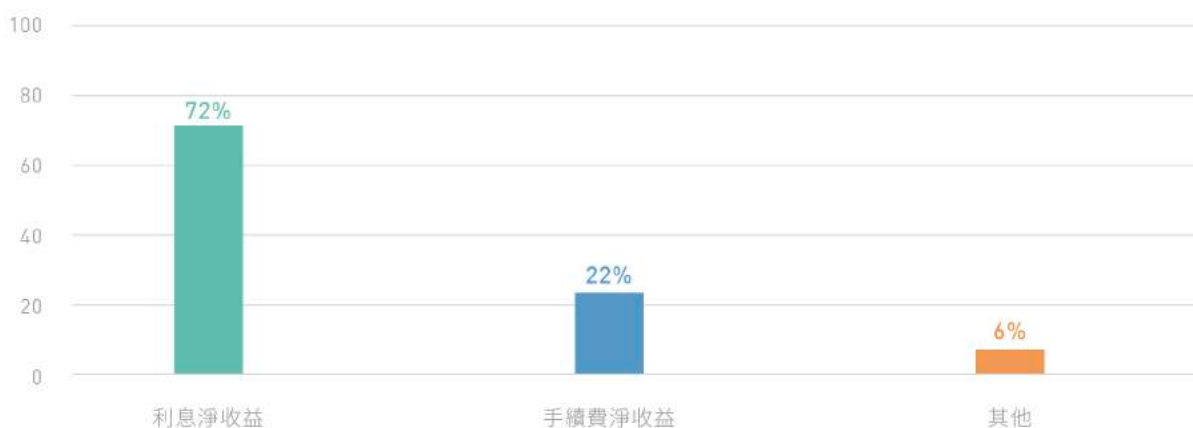
(一) 經營績效

單位 | 新臺幣仟元, %

項目 年份	2015	2016	2017
淨收益	10,102,741	10,792,636	11,394,755
資產總額	575,630,715	627,102,701	663,024,083
股東權益	39,945,989	41,382,035	43,401,940
稅後淨利	3,477,032	3,514,815	3,632,542
每股盈餘(元)	1.12	1.07	1.10
員工福利費用	3,025,408	3,361,279	3,348,251
資產報酬率	0.63	0.59	0.57
普通股權益報酬率	9.19	8.64	8.57
市值	29,802,265	29,726,040	32,635,404

(二) 收益來源區別 (2017 年)

收益比率



(三) 股利配發

項目 年份	2015	2016	2017
現金股利	0.50	0.55	0.45
股票股利	0.17	0.17	0.25
合計	0.67	0.72	0.70

註 | 董事會擬議2017年度的股利金額，實際金額須經股東會通過。

(四) 納稅金額及捐贈

單位 | 新臺幣仟元

項目 年份		2015	2016	2017
納稅金額	營利事業所得稅	590,800	567,670	637,096
	營業稅	566,701	540,448	564,168
	印花稅	38,571	36,400	39,373
	其他(地價稅、房屋稅等)	20,620	35,331	35,359
捐贈		68,405	102,372	97,370

註 | 以台中銀行為主。

(五) 信用評等

評等機構	評等日期	信用評等		
		長期	短期	展望
澳洲商惠譽國際信用評等股份有限公司台灣分公司	2015.9.25	A-{tw}	F2{tw}	穩定
	2016.9.21	A-{tw}	F2{tw}	穩定
	2017.9.22	A-{tw}	F2{tw}	穩定

1.4 經營成果

2017 年台中銀行重要經營成果與肯定



惠譽國際信用評等
A-等級



2017年度財團法人金融聯合徵信中心績優機構「金安獎」



2017年台灣永續能源研究基金會「企業永續報告獎」



2017年財訊雜誌財富管理大獎「本國銀行最佳客戶推薦」



2017年卓越銀行評比「最佳潛力獎」



第十八屆金峰獎(大型企業組)
「十大傑出企業/十大傑出領導人」



入選「臺灣高薪100指數」
成分股之一





CHAPTER

2

用心經營

陪您走過一甲子

MANAGE
WITH HEART

2.1 利害關係人議合

2.2 公司治理運作情形

2.3 合作推廣業務

2.4 法令規範與遵循

2.5 防制洗錢與打擊資恐

2.6 內部控制及稽核制度

2.7 風險管理機制

2.8 外部倡議與重要交流

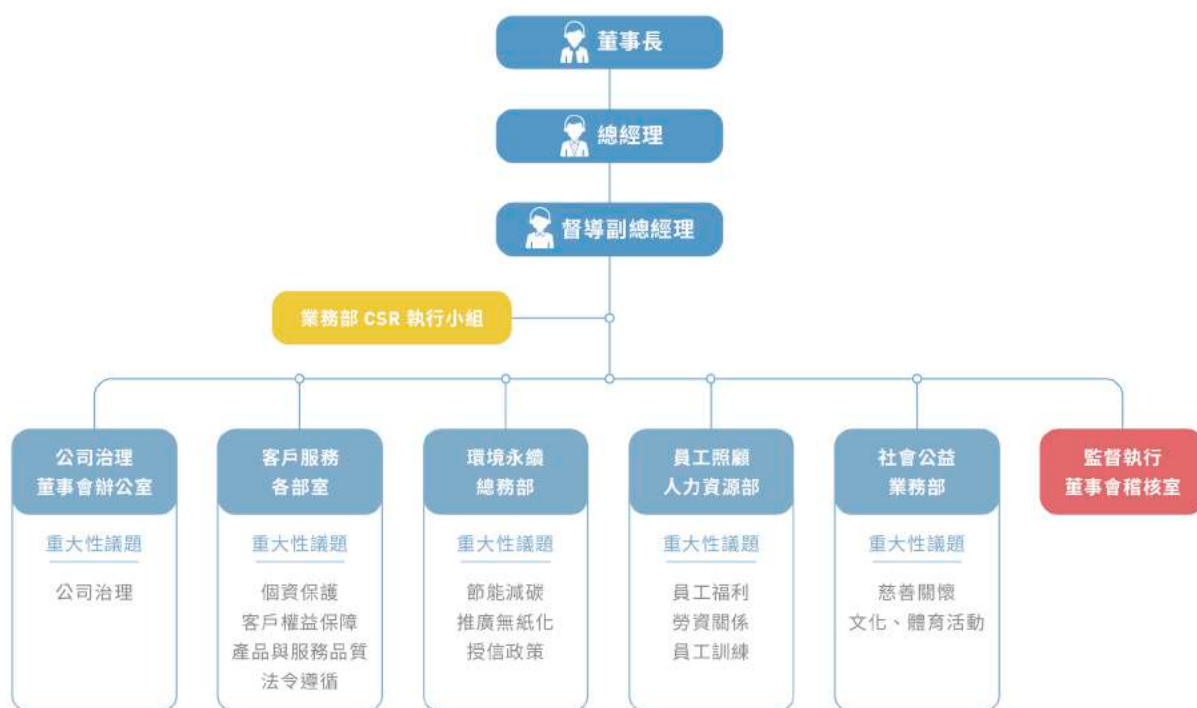
2.用心經營!陪您走過一甲子!

2.1 利害關係人議合

台中銀行從事企業經營之同時，積極實踐企業社會責任，以符合平衡環境、社會及公司治理發展之國際趨勢，並透過企業公民擔當，提升國家經濟貢獻，改善員工、社區、社會之生活品質，促進以企業責任為本之競爭優勢，積極履行企業社會責任，本於尊重社會倫理與注意其他利害關係人之權益，在追求永續經營與獲利之同時，重視環境、社會與公司治理之因素，並將其納入台

中銀行的管理與營運。

(一) 為落實企業社會責任推動，台中銀行於 2014 年經董事會修正通過「台中商業銀行股份有限公司企業社會責任守則」，由業務部擔任整合單位，協助公司治理、人力資源、總務、法務暨法令遵循、授信、風險管理等相關部門，執行企業社會責任相關議題。



1. 企業社會責任執行架構

由董事長、CSR 執行小組及董事會稽核室組成，CSR 執行小組採任務編組方式設立，由業務部協理擔任召集人，自相關部室指定主管或合適人員為小組成員，統籌企業社會責任相關議題，蒐集彙編企業社會責任報告，呈核董事長後發布。

2. 永續發展策略

(1) 永續發展

台中銀行提供全方位金融服務，肩負及貫徹金融業所被賦與「服務、產品、專業、客戶、公益」的五項核心理念，傳遞社會大眾「用心盡在其中」的品牌精神。

(2) 經營策略

維持營運穩健的步伐，持續落實風險管理、法令遵循及績效管理的經營前提，秉持「營運穩向前、創造高獲利」的營運方針，貫徹「重風險」、「顧品質」、「升利差」、「增手收」及「展綜效」五大經營策略。

(3) 業務策略

- 加強法遵及洗錢防制等內控基礎工程
- 落實資本善用管理機制，提升整體風險調整後報酬
- 以本國銀行平均值為目標，確保授信資產規模穩健增長
- 精進低資金成本及 SME 經營優勢，發揮業務整合行銷效益
- 深化客戶往來黏著度與滲透率，精進母子公司業務展綜效
- 啟動營運數位轉型規劃，成立消金推展中心替代實體通路布局
- 穩健擴張分行目標家數，爭取開設海外分行
- 建立本行新績效導向文化，實踐中長期企業使命及目標願景



(4) 2017 年永續發展主要成果及未來目標

項目 年份	2017 年執行情形	2018 年的目標
治理	台中銀行重視公司治理的每個環節，落實法令遵循，維護股東權益並創造企業價值。 1. 惠譽國際信用評等 A- 等級的肯定。 2. 獲得聯徵中心「金安獎」的肯定。 3. 企業社會責任報告經 BSI 查證通過。 4. 企業社會責任報告獲得企業永續獎肯定。 5. 「公司治理評鑑系統」評鑑結果，列為前 50% 上市公司。 6. 取得「ISO 27001 資訊安全管理制度認證」國際標準驗證。	• 持續精進各個環節，建構完善的公司治理制度。 • 加速金融科技發展。 • 布局全國金融市場。 • 參與相關評鑑與認證，聚焦永續發展。
環境	1. 分行室內裝修以簡潔實用為主，建材採用具備國內外環保標章、綠建材標章之建材為主，同時也要求使用低汙染、可循環利用之建材。 2. 持續推動減少能源、紙張用量，降低碳足跡，將節能減碳落實到經營管理的環節當中，透過推行電子公文、員工薪資與稅費相關單據數位化、E 化教育訓練、使用省電燈具等。 3. 鼓勵客戶使用數位金融服務，並持續協助這片土地產業升級與低碳轉型，支持包括自行車、太陽能、水處理等綠色產業，累計客戶數至 2017 年已增至 1,124 戶。	• 持續推動環境永續，呼應聯合國可持續永續發展目標 (SDGs)。 • 持續支持綠色能源。 • 持續執行節能減碳措施。
社會	1. 鼓勵分行自發性參與當地相關活動，如：舉辦金融理財知識宣導、認養或綠美化公共設施、舉辦或贊助敦親睦鄰活動。 2. 2015、2016、2017 連續三年均納入「臺灣高薪 100 指數」成分股之一，顯見我們的獲利能力不僅獲得肯定，在員工薪酬福利上亦得到認同。 3. 台中銀行具有公平、具競爭力之薪酬制度。新鮮人薪資更優於法定最低基本工資，為法定最低基本工資之 1.44 倍。員工年薪為 13 個月，包括 12 個月薪津及 1 個月春節獎金，另視當年度經營績效、員工個人績效等條件，發放經營績效獎金。	• 持續深耕企業社會責任。 • 將「用心盡在其中」的品牌精神落實業務推展中，發揮金融業對社會的正向影響力。

(二) 重要性議題分析



1. 鑑別利害關係人

為更準確掌握利害關係人所關注的議題與本行創造長期價值的連結性，2017年我們精進重大性議題分析方法，依據AA1000當責性原則之精神，召集CSR委員會公司治理、客戶服務、環境永續、員工照顧、社會公益各小組成員，共同討論及鑑別利害關係人，並參酌各業務職掌部門及金融業相關事例，決定7類利害關係人如右：



2.與利害關係人溝通與蒐集相關議題

提供多元的溝通管道，並重視每一個利害關係人的意見，成為台中銀行業務提升的重要參考依據。

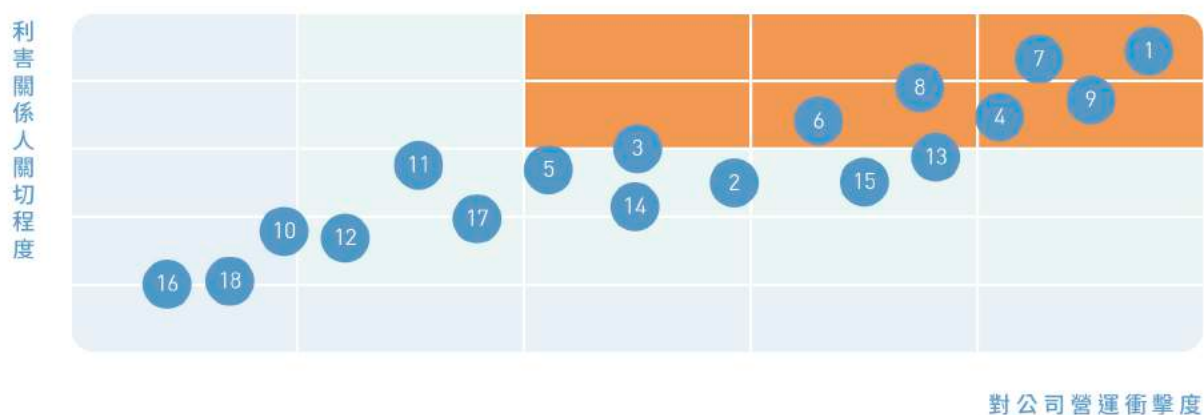
利害關係人	重要性	溝通管道 / 溝通頻率	重大關注議題的強度
 客戶	傾聽顧客的聲音，以顧客的需求為核心，提供顧客更優質的體驗	- 即時處理客戶詢問、申訴 - 每季針對財富管理客戶進行滿意度調查 - 每月進行客戶申訴之彙整 - 不定期舉辦投資說明會、業務宣導會 - 提供客服專線（免付費電話：0809-096888）、信函、電子郵件、傳真、營業櫃台、主管機關來函或陳情案件等方式對本行商品或服務提出意見	產品與服務品質 客戶權益保障 個資保護 高 低
 員工	人才是企業建構核心競爭力最重要的關鍵，也是邁向永續經營重要的基礎	- 專業訓練班及培育班 - 每季勞資會議 - 每年檢視員工薪酬、福利 - 設有員工意見申訴專線電話能即時回應員工意見 - 專設「總經理員工溝通及建言信箱」，鼓勵全體同仁踴躍提供建設性之建言	人才培育 勞資關係 員工福利 高 低
 投資人	股東及投資人的支持是公司穩健成長的力量	- 每月公告財務及業務資料 - 每季公布財報報告 - 每年舉辦股東會，發行年報公告財務狀況及經營績效 - 設有公開資訊專區，揭露本行經營績效及法定公開資訊，另設有「投資人相關聯繫窗口」，充份與投資人溝通	營運績效 風險管理 公司治理 永續經營 高 低
 社會大眾	聚集公益及慈善團體的力量，共同實踐愛的理念	- 不定期舉辦校園、社區金融宣導 - 積極參與公益活動及體育賽事 - 鼓勵分行舉辦、參與地方 CSR 活動 - 台中銀行網站設有社會責任公益專區，將活動成果與社會分享	慈善關懷 文化、體育活動 高 低

利害關係人	重要性	溝通管道 / 溝通頻率	重大關注議題的強度
 主管機關	嚴格遵循政府機關法令，並積極配合政府政策	- 每月提供經營數據及資料 - 每季公告會計師查核報告 - 每年召開股東會 - 每年發布年報及企業社會責任報告書 - 政府機關評鑑	法令遵循 洗錢防制 授信政策 溫室氣體排放 高 ↑↓ 低
 供應商	供應商是永續經營及成長的合作夥伴	- 每半年對委外廠商進行查核。 - 於公開媒體或本行網站公開招標，邀請不特定廠商投標。 - 優先採購使用符合再生材質、可回收、低污染或省能源者環保產品。	節能減碳 綠色採購 高 ↑↓ 低
 媒體	媒體是與利害關係人間相互瞭解的重要管道	- 採訪活動及記者會 - 新聞稿	公司治理 營運績效 客戶權益保障 慈善關懷 高 ↑↓ 低



3.進行重大性分析

2017年台中銀行各分行及總行為考量面邊界，依據行內各業務管理部門提供之資料，並參考同業現況、社會發展趨勢、訪談利害關係人及網路問卷，列出利害關係人可能會關心的關鍵議題，經CSR執行小組討論後，篩選出18項關注議題，並經企業社會責任報告書整合單位主管確認後，依各項議題對於台中銀行的營運衝擊度及利害關係人關切程度評分，依高中低關切及營運衝擊程度區分，產出重大性議題矩陣圖(詳如下表)，鑑別潛在衝擊台中銀行營運之議題，並於各章節說明相關因應及執行成果。



- 1. 產品與服務品質
- 2. 客戶權益保障
- 3. 個資保護
- 4. 人才培育
- 5. 勞資關係
- 6. 員工福利
- 7. 營運績效
- 8. 風險管理
- 9. 公司治理
- 10. 永續經營
- 11. 慈善關懷
- 12. 學術、文化、體育活動
- 13. 法令遵循
- 14. 授信政策
- 15. 洗錢防制
- 16. 溫室氣體排放
- 17. 節能減碳
- 18. 綠色採購

與前一年度重大性議題矩陣比較，本年度議題調整如下：

本年度議題	年度差異
7. 營運績效	重大性上升
8. 風險管理	重大性上升
6. 員工福利	重大性上升
15. 洗錢防制	新增
17. 節能減碳	重大性下降
11. 慈善關懷	重大性上升
9. 公司治理	重大性上升
18. 綠色採購	與去年度推廣無紙化議題整併

4. 聯合國永續發展目標與台中銀行的關係

聯合國可持續永續發展目標（SDGs）訂定到 2030 年，全球可持續發展的願景和優先事項，希望透過全球的力量來實現此共同目標。SDGs 呼籲世界各國政府、私營部門和民間社會一起為消除貧困、創造有尊嚴的生活，和平等共同努力。

UN SDGs 目標	台中銀行重大性議題	2017 年執行情形
目標 1：消除貧窮 	產品與服務品質 慈善關懷	• 微型企業貸款 • 小額信用貸款 • 響應捐款「弱勢社區 象圈工程計畫」活動 • 協助募集發票予「財團法人大甲媽社會福利基金會」
目標 2：消除飢餓 	慈善關懷	• 物資贊助財團法人人安社會福利慈善事業基金會
目標 3：健康福祉 	產品與服務品質 員工福利 慈善關懷	• 安養信託 • 員工團保 • 員工健康 • 職場安全衛生 • 愛心捐血
目標 4：教育品質 	人才培育 學術、文化、體育活動	• 培育員工 • 走入校園與社區宣導金融知識 • 提供學校獎助學金
目標 5：性別平等 	公司治理 員工福利	• 擔任主管職務性別平等 • 育嬰留職停薪 • 友善工作環境

UN SDGs 目標	台中銀行重大性議題	2017 年執行情形
目標 6：淨水與衛生 	學術、文化、體育活動 節能減碳	- 舉辦淨山活動 - 資源循環利用
目標 7：可負擔能源 	節能減碳 授信政策	- 節能減碳管理 - 綠能產業授信政策
目標 8：就業與經濟成長 	營運績效 永續經營 學術、文化、體育活動 人才培育	- 營運規模保持發展動能，持續提升整體收益 - 於金融欠缺地區設立分行 - 與大專院校進行產學合作 - 員工教育訓練 - 員工進修 - 贊助「2018 財務工程系列論壇」活動
目標 9：工業、創新基礎建設 	授信政策 產品與服務品質	- 秉持「用心盡在其中」的企業精神，深耕在地客戶 - 扶持中小企業 - 配合政府推動文化創意產業 - 推動數位金融環境
目標 10：減少不平等 	勞資關係 法令遵循 客戶權益保障	- 員工權利 - 強化金融法規遵循 - 無障礙設施

UN SDGs 目標	台中銀行重大性議題	2017 年執行情形
目標 12：責任消費與生產 	授信政策 綠色採購	• 秉持赤道原則精神 • 綠色採購及供應鏈管理
目標 13：氣候行動 	授信政策 節能減碳 溫室氣體排放	• 秉持赤道原則精神 • 節能減碳管理
目標 15：陸地生態 	學術、文化、體育活動	• 舉辦淨山活動
目標 16：和平與正義制度 	風險管理 個資保護 洗錢防制 公司治理	• 誠信經營守則 • 風險管理機制 • 洗錢防制與打擊資恐
目標 17：全球夥伴關係 	產品與服務品質	• 強化國際金融業務

5.擬訂管理方針與重大考量面邊界對應表

組織內： 1 員工

組織外： 2 客戶 3 投資人 4 社會大眾 5 主管機關 6 供應商

重大議題	GRI 重大主題	管理方針	報告書章節	UN SDGs 目標	組織內	組織外
1. 產品與服務品質	社會 - 顧客隱私 (GRI 418)	1. 訂定個人資料檔案安全維護辦法	用心守護！ 值得託付的好夥伴！	1 消除貧困 3 良好健康與福祉 9 產業、創新及基礎設施 10 減少不平等 16 和平、正義與健全的制度 17 促進目標實現的夥伴關係	1	2
2. 客戶權益保障	經濟 - 經濟績效 (GRI 201)	2. 定期公布財報及年報 3. 訂定消費者保護政策			1	3 5
3. 個資保護	社會 - 社會經濟法規遵循 (GRI 419)				1	2 4 5
4. 人才培育	社會 - 勞僱關係 (GRI 401)	1. 遵循勞基法相關法規 2. 安排完善的教育訓練制度	用心照顧！ 成就安居樂業！	3 良好健康與福祉 4 優質教育 6 性別平等 8 體面勞動和經濟增長 10 減少不平等	1	5
5. 勞資關係	社會 - 訓練與教育 (GRI 404)				1	5
6. 員工福利						
7. 營運績效	經濟 - 經濟績效 (GRI 201)	公司治理相關資料公告於本行網站、公開資訊觀測站等處供參考	用心經營！ 陪您走過一甲子！	5 性別平等 8 體面勞動和經濟增長 16 和平、正義與健全的制度	1	2 3 5
8. 公司治理						
9. 風險管理						
10. 永續經營						

組織內： 1 員工

組織外： 2 客戶 3 投資人 4 社會大眾 5 主管機關 6 供應商

重大議題	GRI 重大主題	管理方針	報告書章節	UN SDGs 目標	組織內	組織外
11. 慈善關懷	社會 - 當地社區 (GRI 413)	設有分行參加當地活動獎勵機制，鼓勵分行參與社區活動。	用心關懷！發揮向善的力量！	      	1	4
12. 文化、體育活動						
13. 法令遵循	社會 - 社會經濟法規遵循 (GRI 419)	1. 遵循法令規範 2. 協助綠色產業發展	1. 用心經營！陪您走過一甲子！ 2. 用心惜福！守護您我的家園！	     	1	2 5
14. 授信政策						
15. 洗錢防制						
16. 溫室氣體排放	環境 - 能源 (GRI 302)	1. 推動置換節能相關產品 2. 持續推動減化作業流程 3. 減少紙張用量 4. 採用具備國內外環保標章及綠建材標章之產品	用心惜福！守護您我的家園！	   	1	2 6
17. 節能減碳	環境 - 排放 (GRI 305)					
18. 綠色採購	環境 - 供應商環境評估 (GRI 308)					

2.2 公司治理運作情形

近年來，公司治理快速發展也逐漸成為國際間各家公司爭相依循的目標，台中銀行深刻瞭解到公司治理之重要性，未來必定成為企業永續經營的重要基石。

台中銀行推動公司治理不遺餘力，除了推行電子投票制度，讓股東有更多元、更便捷的參與管道來保障股東權益，而 2012 年首年實施至今，電子投票人數逐年成長，另訂定股東會紀念品保證金收取要點，使紀念品發放有所依循，保障股東權益。

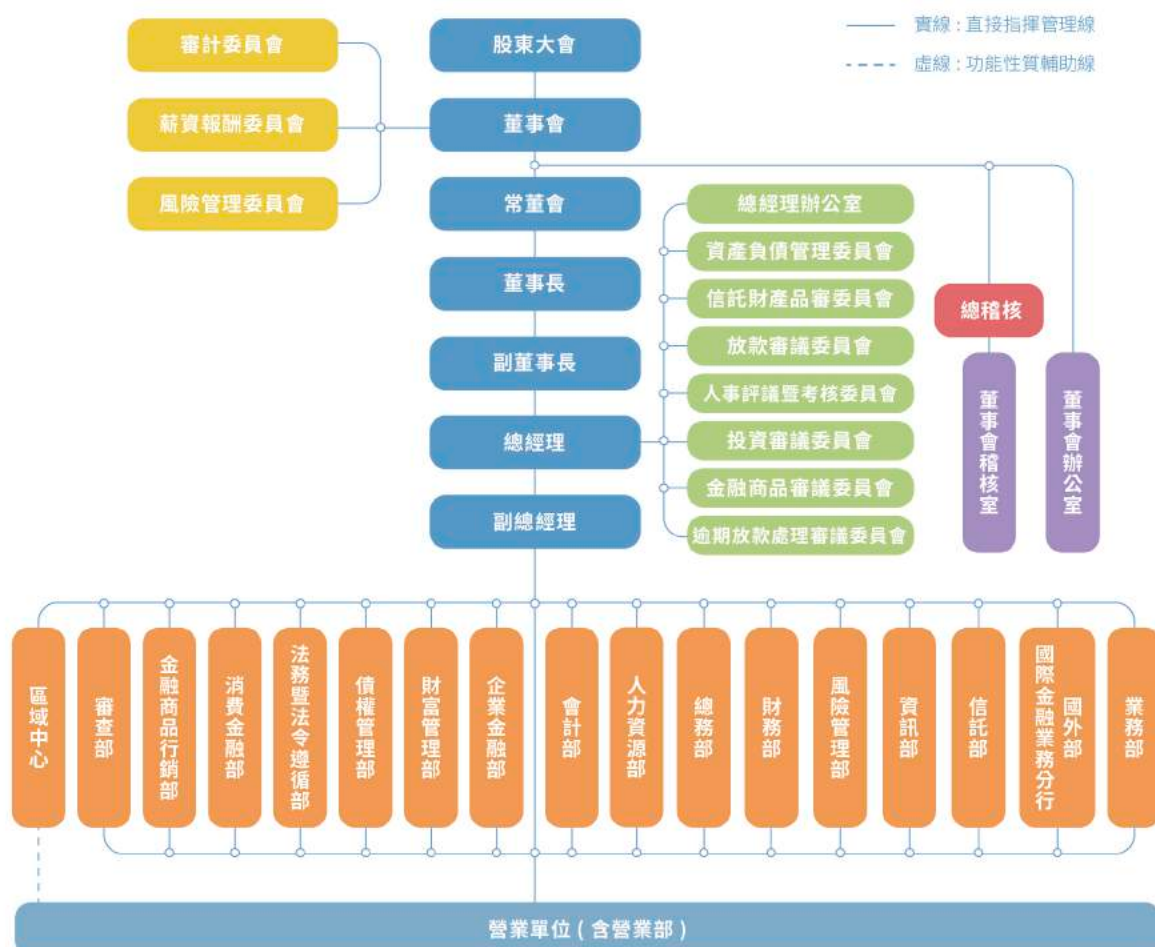
為與利害關係人建立良好溝通管道，台中銀行訂有內部重大訊息處理作業準則，並落實發言人制度，更於台中銀行對外網站上揭露投資人聯繫窗口，投資人可透過各種不同的管道更了解公司事務。

(一) 台中銀行之公司治理運作情形，如下表

項目		台中銀行運作情形
公司股權結構及股東權益	銀行處理股東建議或糾紛等問題方式	台中銀行已建立聯絡專線及電子郵件信箱處理股東建議及糾紛等問題，並公告於台中銀行網站。
	銀行掌握實際控制銀行之主要股東及主要股東之最終控制者名單情形	台中銀行對持股 10% 以上股東及擔任董監事股東之股權有增減或抵押變動情形，均隨時注意掌握，且均依規定於公開資訊觀測站公開揭露。
	銀行建立與關係企業風險控管機制及防火牆情形	台中銀行與關係企業間之往來交易皆依法令規定辦理並作必要之監控與處理，且訂有「對子公司監理處理準則」之規定。
董事會之組成及職責	銀行設置獨立董事之情形	依台中銀行之公司章程規定設置三席獨立董事。
	定期評估簽證會計師獨立性之情形	台中銀行無連續多年由相同會計師查核簽證之情形；另台中銀行簽證會計師獨立性之評估報告，業於 2017 年 3 月 16 日第 22 屆第 23 次董事會通過在案。
建立與利害關係人溝通管道之情形		(一) 已就銀行法及主管機關對利害關係人授信限制之相關規定揭露於台中銀行內部網站，並不定期辦理法規講習課程供相關承辦人員遵循及明瞭，同時於利害關係人調職時立即函請填報利害關係人資料表，溝通管道情形順暢。 (二) 台中銀行不僅依規定將訊息公告於公開資訊觀測站；同時亦公布於台中銀行網站，以利投資人查詢。

項目		台中銀行運作情形
資訊公開	銀行架設網站，揭露財務業務及台中銀行之公司治理資訊之情形	已架設網站揭露財務業務及台中銀行之公司治理資訊之情形。
	銀行採行其他資訊揭露之方式（如架設英文網站、指定專人負責銀行資訊之蒐集及揭露、落實發言人制度、法人說明會過程放置銀行網站等）	台中銀行設置發言人及代理發言人各一名，發言人由副總經理兼任。發言人承首長之命對外發言，並督導權責單位辦理新聞發布、媒體聯繫及其他公共關係業務，發言人未能執行職務時，由代理發言人代行其職務。
社會、環境相關議題之決策		由各該議題所屬之部室依分層負責辦理，並由該部門之副總經理督導業務推行。

（二）台中銀行組織圖台中銀行之公司治理運作情形，如下表



(三) 董事 (含獨立董事) 基本資料

職稱	姓名	性別	選(就)任日期	主要經 (學歷)	目前兼任本公司及 其他公司之職務	具配偶或二親等以 內關係之其他主 管、董事或監察人		
						職務	姓名	關係
董事長	賴進淵	男	2017/6/7	新光商業銀行 (股) 公司總經理、兆豐 商業銀行 (股) 公 司副總經理、東海 大學經濟系		無	無	無
副董事長	王貴鋒	男	2017/6/7	香港法商巴黎百富 勤企業融資部副總 經理、美國紐約大 學企管碩士	台益投資 (股) 公司董事、 久津實業 (股) 公司董事、 中繼投資 (股) 公司董事、 南中石化工業 (股) 公司 董事、勝仁針織廠 (股) 公司董事、大益企業 (股) 公司董事、格菱 (股) 公 司董事、磐亞 (股) 公 司董事長、久暢 (股) 公 司董事、旭天投資 (股) 公 司監察人、磐亞投資 (股) 公司董事、蔗蜜坊 (股) 公司董事、德興投資 (股) 公司董事、台中銀保險經 紀人 (股) 公司董事長、 中國人造纖維 (股) 公司 董事兼任總經理、大發投 資 (股) 公司董事	無	無	無
常務董事	黃明雄	男	2017/6/7	淡江大學國際貿 易系	中國人造纖維 (股) 公司 董事、台中銀租賃事業 (股) 公司董事、德信證 券投資信託 (股) 公司董 事長、格菱 (股) 公司董事、 久津實業 (股) 公司董事	無	無	無
獨立董事	蔡信昌	男	2017/6/7	宏達國際電子 (股) 公司南亞區財務處 長、台灣大學財務 金融系、台灣大學 國際企業管理組	台灣岱凱系統 (股) 公司 董事兼財務長	無	無	無

職稱	姓名	性別	選(就)任日期	主要經(學歷)	目前兼任本公司及其他公司之職務	具配偶或二親等以內關係之其他主管、董事或監察人		
						職務	姓名	關係
常務董事 (獨立董事)	林立文	男	2017/6/7	瑞銀集團董事總經理、美林銀行亞太區負責人、斯坦福大學經濟系、斯坦福大學電機工程、斯坦福大學工商管理	無	無	無	無
獨立董事	李晉頤	男	2017/6/7	摩根大通銀行中國區負責人、法國巴黎銀行亞洲區共同負責人、富邦銀行(香港)有限公司行政總裁、美國哈佛大學商學院畢業	國泰國際控股有限公司行政總裁	無	無	無
董事	賈德威	男	2017/6/7	成功大學統計系	台中商業銀行(股)公司總經理	無	無	無
董事	黃景泰	男	2017/6/8	台北商專財政稅務科	台中銀證券(股)公司董事長	無	無	無
董事	林維樑	男	2017/6/7	彰化銀行總經理、淡江大學會統系	台中銀租賃事業(股)公司董事長、春源銅鑄工業(股)公司獨立董事	無	無	無
董事	張新慶	男	2017/6/7	土地銀行總稽核、中興大學地政研究所	台中銀租賃事業(股)公司監察人	無	無	無
董事	莊銘山	男	2017/6/7	日商伊藤忠商事株式會社台北支店部長、臺灣大學政治系	中國人造纖維(股)公司副董事長、蔗蜜坊(股)公司董事長	無	無	無
董事	黃劍輝	男	2017/6/7	立法委員、中國文化大學法研所	柴而德投資有限公司股東、寶佳物業公寓大廈管理維護(股)公司董事長、宏瑋開發(股)公司董事、寶佳房屋(股)公司董事長、築禾建設(股)公司董事長、莉雅生技(股)公司董事、三聯南頻電信(股)公司	無	無	無

(四) 董事年齡分布情形

年齡區間	人數
30 歲以下	0
30~50 歲	3
50 歲以上	9
合計	12

(五) 股東結構

股東 結構 數量	政府 機構	金融機構	其他法人	外國機構 及外國人	個人	庫藏股	合計
人數	3	2	226	184	101,232	-	101,647
持有股數	31	191,495,816	1,390,051,002	394,866,170	1,316,765,964	-	3,293,178,983
持有比率	0.00	5.81%	42.21%	11.99%	39.99%	-	100.00%

(資料統計截至 2018/2/28)



(六) 董事會運作情形

2017 年度董事會開會 10 次，董事出席情形如下

職稱	姓名	實際出席次數	委託出席次數	實際出席率(%)	備註
董事長	賴進淵 【旭天投資（股）公司代表】	10	0	100	106.6.7 常董會選任為董事長
副董事長	王貴鋒 【旭天投資（股）公司代表】	9	1	90	
常務董事	黃明雄 【旭天投資（股）公司代表】	7	0	100	106.6.7 股東常會改選選任
常務董事 (獨立董事)	林立文	7	0	100	106.6.7 股東常會改選選任
獨立董事	李晉頤	8	2	80	
獨立董事	蔡信昌	6	0	85.71	106.6.7 股東常會改選選任
董事	賈德威 【旭天投資（股）公司代表】	6	1	85.71	106.6.7 李俊昇請辭，旭天投資（股）公司改派代表人為賈德威
董事	張新慶 【旭天投資（股）公司代表】	10	0	100	
董事	林維標 【旭天投資（股）公司代表】	10	0	100	
董事	黃景泰 【旭天投資（股）公司代表】	6	0	100	106.6.8 旭天投資（股）公司改派代表人為黃景泰
董事	莊銘山 【磐亞（股）公司代表】	10	0	100	
董事	黃劍輝 【合陽管理顧問（股）公司代表】	9	1	90	
前董事長	李俊昇 【旭天投資（股）公司代表】	3	0	100	106.6.7請辭，旭天投資（股）公司改派代表人為賈德威
前常務董事	蔡哲雄 【旭天投資（股）公司代表】	3	0	100	106.6.7 股東常會改選卸任

職稱	姓名	實際出席次數	委託出席次數	實際出席率(%)	備註
前常務董事 (獨立董事)	黃錫榮	3	0	100	106.6.7 股東常會改選卸任
前獨立董事	劉振樂	3	0	100	106.6.7 股東常會改選卸任
前董事	張敬欣 【一榮投資(股)公司代表】	3	0	100	106.6.7 股東常會改選卸任
前董事	張孟亮 【磐亞(股)公司代表】	2	1	66.67	106.6.7 股東常會改選卸任
前董事	林樹源 【旭天投資(股)公司代表】	4	0	100	106.6.8 旭天投資(股)公司改派代表人為黃景泰
前董事	陳育駿 【合陽管理顧問(股)公司代表】	3	0	100	106.6.7 股東常會改選卸任

(七) 董事對利害關係迴避情形

- 2017.4.20 第 22 屆第 24 次董事會，討論事項「持有本行已發行股份總數百分之以上股東之股東推薦第二十三屆獨立董事候選人名單案」，除獨立董事黃錫榮、獨立董事劉振樂、獨立董事李晉頤於討論前迴避外，由餘出席董事同意照案通過。
- 2017.5.4 第 22 屆第 25 次董事會，討論事項「台中銀證券股份有限公司（負責人林樹源）授信案件」，除董事林樹源於討論前迴避外，由餘出席董事同意照案通過。
- 2017.6.7 第 23 屆第 1 次臨時董事會，討論事項「第三屆薪資報酬委員會委員委任案」，除獨立董事林立文及獨立董事蔡信昌於討論前迴避外，由餘出席董事同意照案通過。
- 2017.6.15 第 23 屆第 1 次董事會，討論事項「總經理委任案」，除董事賈德威於討論前迴避外，由餘出席董事同意照案通過。
- 2017.6.15 第 23 屆第 1 次董事會，討論事項「議定董事長報酬」，除董事長賴進淵於討論前迴避外，由餘出席董事同意照案通過。
- 2017.6.15 第 23 屆第 1 次董事會，討論事項「議定副董事長報酬」，除副董事長王貴鋒於討論前迴避外，由餘出席董事同意照案通過。
- 2017.6.15 第 23 屆第 1 次董事會，討論事項「議定獨立董事報酬」，除各獨立董事於討論前迴避外，由餘出席董事

事同意照案通過。

- 2017.7.13 第 23 屆第 2 次董事會，討論事項「議定駐會常務董事報酬」，除常務董事黃明雄於討論前迴避外，由餘出席董事同意照案通過。
- 2017.11.2 第 23 屆第 5 次董事會，討論事項「提案本行與台中銀保險經紀人股份有限公司合作推廣銷售保險商品報酬分配方式」，除副董事長王貴鋒於討論前迴避外，由餘出席董事同意照案通過。
- 2017.11.2 第 23 屆第 5 次董事會，討論事項「台中銀證券股份有限公司承租本行民族大樓部分空間調整暨申請非營業用辦公場所原址擴增事宜」，除董事黃景泰於討論前迴避外，由餘出席董事同意照案通過。
- 2017.11.2 第 23 屆第 5 次董事會，討論事項「台中銀租賃事業股份有限公司申請續租民族大樓二樓辦公室乙案」，除董事林維樑於討論前迴避外，由餘出席董事同意照案通過。
- 2017.12.14 第 23 屆第 6 次董事會，討論事項「本行支付台中銀證券(股)公司證券客戶存款回饋金給付標準」，除董事黃景泰於討論前迴避外，由餘出席董事同意照案通過。

(八) 功能性組織運作情形

審計委員會

為健全公司治理監督功能，本行於 2014 年成立「審計委員會」，由全體獨立董事組成。審計委員會及其獨立董事成員除依證券交易法、公開發行公司審計委員會行使職權辦法、證券交易所或櫃檯買賣中心規定行使職權，並就下列事項之監督為主要目的：

1. 公司財務報表之允當表達。
2. 簽證會計師之選（解）任及獨立性與績效。
3. 公司內部控制之有效實施。
4. 公司遵循相關法令及規則。
5. 公司存在或潛在風險之管控。

2017 年共召開 8 次會議，平均出席率達 95.8%。

職稱	姓名	實際出席次數	委託出席次數	實際出席率 (%)
前獨立常務董事 (召集人)	黃錫榮	2	0	100
前獨立董事	劉振榮	2	0	100
獨立董事	李晉頤	7	1	87.5
獨立董事 (召集人)	蔡信昌	6	0	100
獨立常務董事	林立文	6	0	100

薪資報酬委員會

完善的薪資報酬制度為公司治理及風險管理重要環節，本行於 2011 年設置「薪資報酬委員會」，成員由董事會決議委任之，本屆委員由 2 名獨立董事及 1 名外部人士擔任，應以善良管理人之注意，忠實履行下列職權，且將所提建議提交董事會討論：

1. 訂定並定期檢討經理人及業務人員之績效考核標準及薪資報酬標準，及董事之薪資報酬結構與制度。
2. 定期評估並訂定董事及經理人之薪資報酬。

2017 年共召開 5 次會議，平均出席率達 93.33%。

職稱	姓名	實際出席次數	委託出席次數	實際出席率 (%)
獨立董事 (召集人)	蔡信昌	5	0	100
獨立常務董事	林立文	5	0	100
委員	吳盈慧	4	1	80

風險管理委員會

為落實法令遵循暨促進本行健全經營與發展，確保資產及財務品質，本行於董事會下設置風險管理委員會，執行董事會核定之風險管理決策，審議各項風險管理相關事宜。風險管理委員會設置主任委員一人，主任委員由董事長或董事長指派董事一人擔任，委員會成員由總經理、各副總經理、總行各業務管理單位之單位主管及主任委員指定人員擔任。風險管理委員會每三個月舉行委員會議一次，並得視業務需要召開臨時會議。

2017 年度召開風險管理委員會季會共四次，會議內容涵蓋彙整分析本行各類風險暴露情形，並針對各風險部位差異較大、受內外部因素影響造成接近承擔限額等，逐一彙整說明並提出相關資產組合調整建議，供委員參酌討論，並於風險管理委員會後將全行風險管理報告呈提董事會報告，以利董事會掌握本行風險現況並適時採行因應措施與決策。

除每季例會外另召開臨時性風險管理委員會共五次，主要係配合外部法令修正或內部風險管理機制之調整修正本行內部章則，包含訂定本行「總合風險限額管理辦法」、「重大偶發事件通報辦法」、「內部控制三道防線實務守則」，及修正本行「風險管理委員會設置辦法」、「辦理衍生性金融商品業務風險管理辦法」、「風險管理政策」及各類風險承擔限額相關辦法等議案。



(九) 投資人關係

1. 股東會

台中銀行秉持著「用心盡在其中」的服務態度，積極投入與投資人關係之經營，因此為實踐股東行動主義，台中銀行於 2012 年股東常會採行電子投票制度，確保投資人不因時間或距離喪失其參與公司治理之權利，推行至今使用電子投票之股東人數仍逐年成長；另外，台中銀行為顧及外資股東參與股東會之權利，於 2017 年除中文版股東會議事手冊外，並上傳英文版股東會議事手冊及開會通知至公開資訊觀測站，讓更多國外投資人看見台中銀行的用心，展現台中銀行對公司治理之重視。

2. 發言人制度

為建立台中銀行良好之內部重大資訊處理及揭露機制，避免資訊不當洩漏，並確保台中銀行對外界發表資訊之一致性與正確性，訂有內部重大資訊處理作業準則，明訂台中銀行內部重大資訊之揭露，除法律或法令另有規定外，應由台中銀行發言人或代理發言人為之。

3. 公開資訊

為使投資人與利害關係人第一時間掌握公司資訊，台中銀行致力於落實資訊充分揭露及資訊透明度之強化，秉持即時、完整、透明之原則公開財務業務資訊，目的即是希望幫助利害關係人瞭解台中銀行運作情形並保障股東權益。台中銀行深知股東及利害關係人充分瞭解公司財務業務狀況以及台中銀行治理情形的重要性，透過股東會的召開及每月營收之公告，加強資訊揭露透明度，並依據「臺灣證券交易所股份有限公司對有價證券上市公司重大訊息之查證暨公開處理程序」相關法規於公開資訊觀測站揭露重大訊息，另外，台中銀行網站也提供公開資訊及年報供投資人下載，以達台中銀行資訊完整並充分揭露之目標。

4. 投資人溝通

與投資人建立良好的互動是公司進步的關鍵，於台中銀行網站提供投資人相關聯繫窗口，即是希望投資人能有暢通的管道與台中銀行聯繫，提供建議及指教。



2.3 合作推廣業務

本行經歷一甲子用心經營發展，轉投資之「台中銀證券股份有限公司」、「台中銀租賃事業股份有限公司」、「台中銀融資租賃(蘇州)有限公司」、「台中銀保險經紀人股份有限公司」及「德信證券投資信託股份有限公司」，確立類金控組織架構，整合五大事業體，提供客戶完整且全面性的金融服務。

台中商業銀行轉投資企業組織圖



(一) 台中銀證券股份有限公司(以下稱台中銀證券)

本行於 2013 年 5 月 2 日分割設立「台中商銀綜合證券股份有限公司」，目前實收股本為 15 億元，並於 2014 年 10 月 24 日更名為「台中銀證券股份有限公司」。

台中銀證券設置經紀事業處、自營部、資本市場處及興櫃部，其中經紀事業處之營業據點有營業部、員林、復興、中壢、豐原等分公司，為客戶提供上市櫃股票、興櫃股票及期貨投資之買賣業務及網路下單、語音下單等服務外，並配合智慧手機增設APP下單看盤功能，以提供客戶更多樣化之電子交易服務。

今(2017)年5月二度榮獲「證券商集中市場成長獎」第10名，並於10月榮獲「證券商提昇電子式下單比重競賽」-成交額成長率最佳進步獎第4名、開戶數最佳進步獎第4名；資本市場處及興櫃部輔導企業申請上市(櫃)及興櫃作業，辦理承銷及IPO業務，並致力證券、期貨業務，以為客戶提供多元且周延的全方位服務。



(二) 台中銀租賃事業股份有限公司 (以下稱台中銀租賃)

台中銀租賃為本行百分之百轉投資之子公司，成立於 2012 年 1 月 13 日，目前實收股本為 18.5 億元，提供多元化的服務項目及金融商品，包括租賃業務、分期付款業務、國內應收帳款受讓業務及融資型貸款業務等。

台中銀租賃秉持著「用心盡在其中」之理念，以獨特的中小企業融資模式及核心競爭力為中心，聚焦在「臺灣及大陸市場布局」、「中小企業之利基市場開發」及「資金來源多樣化」，並本著熱誠服務的態度、專業化的精神，滿足企業對資金的多元需求，為企業主提供全方位的金融服務。未來在臺灣及中國大陸雙引擎策略驅動下，更能深耕臺灣市場，整合產品通路，開發利基市場，並增進兩岸業務合作，以期創造更豐碩的經營成果。

(三) 台中銀融資租賃(蘇州)有限公司 (以下稱台中銀租賃(蘇州))

本行透過百分之百轉投資的「台中銀租賃事業股份有限公司」之子公司 TCCBL CO., LTD. (B.V.I.) 赴大陸蘇州投資設立「台中銀融資租賃(蘇州)有限公司」，2012 年 11 月 6 日設立，目前實收資本額為 3,000 萬美元。

台中銀租賃(蘇州)已陸續開展各項融資性租賃業務，深耕中國租賃直租與回租等產品服務的市場，逐步建置並強化在相關市場與產品線的完整性，以滿足客戶需求並提升客戶滿意度。未來除持續深耕原有之製造業及台商客戶外，並將積極開發新的市場、產業及服務。在追求業務成長之同時，亦持續推動人員培訓、資源整合、流程創新、系統提升及風險管理，以成為績效卓越之金融服務公司為目標。

(四) 台中銀保險經紀人股份有限公司 (以下稱台中銀保經)

台中銀保經為本行 100% 轉投資之子公司，設立於 2007 年 9 月 26 日，並於 2008 年正式開業，目前實收股本為 10.56 億元。

台中銀保經秉持著『熱愛生命、珍惜所託』的理念，深耕經營人身、財產保險經紀人相關業務，提供客戶最有價值的保險服務；在整體專業團隊堅持提供客戶無微不至的服務及規劃貼近客戶需求之商品的用心執著下，即使面對激烈競爭的保險市場，營業收入也是屢創新高，未來亦將懷抱著積極、穩健的服務態度，主動爭取客戶權益，共創更佳美好的願景。

(五) 德信證券投資信託股份有限公司 (以下稱德信投信)

德信投信原名「大發投信」，成立於 1995 年 6 月 1 日，並於 1997 年 10 月 22 日更名為「德信投信」。本行以特定人認購德信投信 38.46% 股權，目前德信投信實收資本額為 3.12 億元。

德信投信主要從事發行共同基金、全權委託、私募業務及其他經主管機關核准業務，目前發行之基金為德信大發基金、德信數位時代基金、德信台灣主流中小基金、德信萬保貨幣市場基金、德信中國精選成長基金、德信萬瑞基金、德信新興股票組合基金。未來德信投信多元化積極開發新產品、產品績效穩健成長、以客戶為導向，為客戶量身訂作合適產品，並致力成為專業資產管理公司。

(六) 產業價值鏈經營綜效

1. 擴展證券版圖

台中銀證券除擴展本行現有證券經紀業務並增進手續費收入外，更透過證券自營及承銷業務，提供國內客戶更多元而完整的金融服務。目前該公司已有 5 處營業據點，本行可利用其營業地點設置銀行收付處，服務證券客戶群，使本行與台中銀證券之業務合作發展更能相輔相成。

2. 擴展租賃業務，服務兩岸三地台商客戶

目前台中銀租賃（蘇州）已成立蘇州、廈門、成都、鄭州及長沙 5 個營業據點，西安、青島及重慶 3 處辦公室，未來逐步擴展經營大陸租賃業務，藉由兩岸地區租賃公司與本行之授信業務相輔相成下，增進本行業外營收，同時藉由多角化經營，滿足國內企業營運的金融需求並提供中國大陸台商更好的金融服務。

(七) 對於轉投資事業之監理

依本行之子公司監理相關規範，監理單位以經營管理、財務、業務資訊與稽核管理等方面進行監理作業，並強化子公司之內部稽核和風險管理制度，以降低營運風險。

1. 經營管理之監理

(1) 建立與各子公司間適當的組織控制架構。

(2) 規劃本行與子公司間整體之經營策略、風險管理政策與指導原則，若子公司發現重大暴險，危及財務、業務狀況或法令遵循者，應即採取必要之因應措施，並向本行權責單位通報，以採取適當因應對策，並應將風險情事及因應措施提報該子公司董事會。

(3) 建立與各子公司間業務區隔、應收應付帳款之條件、帳務處理等業務聯繫管理之政策及程序。

(4) 監理各子公司重大財務、業務事項，事業計畫及預算、重大設備投資及轉投資、舉借債務、資金貸與他人、背書保證、債務承諾、有價證券及衍生性金融商品之投資、重要契約、重大財產變動及適用國際財務報導準則、專業判斷、重要會計政策與估計變動之流程管理等之政策及程序。

2. 財務、業務資訊之監理

(1) 督導各子公司建立獨立的財務、業務資訊系統，並須符合相關法令及本行規定。

(2) 與各子公司間建立獨立且有效之財務、業務溝通系統，子公司除重大財務、業務事項應於事實發生前函報本行外，依相關法規應為公告或申報之重大事項，應於事實發生時或預知事發當日立即向本行權責單位報告，並由各權責單位督導各子公司依規定申報或代為申報。

3. 稽核管理之監理

本行指導各子公司建立內控制度，並納入內部稽核作業中，各子公司應將專案稽核計畫、年度稽核計畫或自行查核計畫及實際執行情形，發現之內部控制制度缺失及異常事項改善情形等儘速函報本行內部稽核單位，並覆核各子公司函報之稽核報告或自行查核報告，追蹤其內部控制制度缺失及異常事項改善情形。依金融監督管理委員會 2017 年來函要求強化對轉投資租賃子（孫）公司之監理機制指示及專案查核意見，本行已要求租賃子（孫）公司訂定相關財務監控指標、強化授信徵信作業及針對與利害關係人間之授信及交易建立相關規範等措施，提昇子（孫）公司之內部控制功能及作業水準並符合主管機關之監理要求。

2.4 法令規範與遵循

本行依「金融控股公司及銀行業內部控制及稽核制度實施辦法」訂定「法令遵循制度實施辦法」，據此建立法令遵循制度，並由職位等同副總經理之高階主管擔任總機構法令遵循主管，綜理法令遵循事務，定期向審計委員會及董事會報告，使董事會及相關高階主管人員獲悉法令遵循制度執行狀況，並為適當決策。

為提升本行員工之守法意識，致力推行法令遵循制度，由法務暨法令遵循部負責法令遵循制度的規劃、管理及執行，包括建立「法令遵循系統」作為法令更新之傳達、諮詢與溝通管道、持續關注法令之變動，適時配合法令訂定及更新內部相關規範、督導各單位每半年辦理法令遵循自評作業，及定期進行法令遵循教育訓練。

為維護消費者權益與落實誠信經營，本行訂有員工工作規則、消費者保護政策及公平待客原則政策與策略，以確保遵循道德行為規範及落實消費者保護。此外對於辦理新種業務、金融商品或重要業務活動，包括合作推廣、作業委託、商業合作協議等事項，均會進行適法性評估，以確保相關業務及新推出商品符合法令規定及消費者權益。

本行為形塑法遵文化，2017年度由各部門針對業務範疇與法令規章編製「個人資料保護制度說明」、「電子郵件社交工程防範教育訓練」、「消費金融及授信業務教育訓練」及「財富管理業務教育訓練」等課程教材，藉由法規說明及案例研析分享，以具體事例引導員工瞭解遵法觀念。另為提升法遵教育之便捷性，提供線上教學方式進行每半年五小時之教育訓練，內容包括「洗錢防制法規宣導」、「個人資料保護法規宣導」、「金融消費者保護法規宣導」、「相關業務法規」、「裁罰與舞弊案件解析」及「員工保密教育與道德規範」等6大類共計11項影音課程，供各業別人員依需求點選課程，並於各課程後進行測驗以驗證成效，實際參與人數達24,835人次。

本行對客戶個人資料之安全控管與保護，已通過英國標準協會「BS10012：2009個人資料管理系統」國際標準認證，並透過教育訓練宣導，加強員工對資料外洩或誤用的風險意識，以保障客戶個人資料之安全。

本行瞭解企業之社會責任源自於員工對法令的遵循與執行，而透過教育訓練正是培育員工知法、遵法之最佳方式。

為強化單位對法令遵循之重視，2017年度與營業單位以面對面或視訊方式，舉辦27場次之法令遵循教育座談會，共計475人次參加，除宣導本行「防制洗錢及打擊資恐作業規定」、「法令遵循制度」、「消費者保護及公平待客原則」及相關法令規範外，藉由小型座談會方式講解、探討及整合意見，以落實法令遵循及消費者保護認知，降低不當客訴案件產生，俾達到教育訓練之目的。

2.5 防制洗錢與打擊資恐

鑑於洗錢活動及恐怖主義對於全球社會安全及經濟之威脅，國際組織「防制洗錢金融行動工作組織」(Financial Action Task Force on Money Laundering, FATF)一再呼籲各國應強化防制洗錢及打擊資恐防制體系，以防制不法行為之擴張。為配合我國防制洗錢與打擊資恐機制，並健全內部控制制度，本行董事會於106年指派總機構法令遵循主管擔任防制洗錢及打擊資恐專責主管，並於法務暨法令遵循部下設置洗錢防制科為專責單位，

督導本行防制洗錢及打擊資恐作業。為強化相關措施，本行制定防制洗錢及打擊資恐之相關章則及業務處理手冊，並設置「防制洗錢及打擊資恐管理小組」，由總機構法令遵循主管擔任主席，業務部、消費金融部、國外部、法務暨法令遵循部、風險管理部、資訊部、信託部、企業金融部等單位主管擔任小組成員，定期審視執行情況、檢討缺失及討論改善措施，以確保防制洗錢及打擊資恐機制之建立、整合及運作。

總機構法令遵循主管

業務部

消費金融部

國外部

資訊部

信託部

企業金融部

審查部

財富管理部

風險管理部

法務暨
法令遵
循部

另本行已建置AML（防制洗錢及打擊資恐）系統，透過系統進行客戶名字檢核、風險評等、交易監控並保存盡職調查資料，以協助防制洗錢及打擊資恐執行。

2.6 內部控制及稽核制度

(一) 台中銀行依「金融控股公司及銀行業內部控制及稽核制度實施辦法」規定，建立總稽核制，設置隸屬董事會之稽核室。內部稽核制度由董事會稽核室負責，以獨立超然之精神，執行稽核業務，查核及評估內部控制制度是否有效運作，並適時提供改進建議，以確保內部控制制度得以持續有效實施，協助董事會及管理階層確實履行其責任，主要工作如下：

1. 編撰內部稽核工作手冊及工作底稿，其內容包括對內部控制制度各項規定與業務流程進行評估，以判斷現行規定、程序是否已具有適當之內部控制，管理單位與營業單位是否切實執行內部控制及執行內部控制之效益是否合理等。
2. 督導業務管理單位訂定自行查核內容與程序，及各單位自行查核之執行情形。
3. 擬訂年度稽核計畫，依各單位業務風險特性訂定對子公司及各單位之查核計畫；對國內營業、財務、資產保管及資訊單位每年至少辦理一次一般查核及一次專案查核，對其他管理單位每年至少辦理一次專案查核，對各種作業中心每年至少辦理一次一般查核，對子公司每半年辦理一次專案查核。
4. 將內部稽核報告交付審計委員會及獨立董事查閱，除主管機關另有規定外，應於查核結束日起二個月內申報主管機關。
5. 對金融檢查機關、會計師、內部稽核與營業單位自行查核所提列檢查意見或查核缺失及內部控制制度聲明書所列應加強辦理改善事項持續追蹤覆查，並以書面提報董事會及交付審計委員會。至少每半年向董事會及審計委員會報告稽核業務。
6. 至少每半年向董事會及審計委員會報告稽核業務。
7. 2017年度已完成各項稽核業務，建立與法令遵循及風險管理部門橫向溝通機制，針對銀行內部控制、法令遵循弱點及高風險業務進行溝通，俾強化有效適當之內部控制制度運作。

(二) 為有效完善內部控制制度及強健企業體質，推動內部控制三道防線理念之落實，經參酌中華民國銀行商業同業公會全國聯合會頒訂之「銀行內部控制三道防線實務守則」，訂定本行「內部控制三道防線實務守則」。

本行內部控制三道防線之架構及主要職掌如下：



	執行單位	職責範圍	執行方式
第一道防線	1. 各營業單位 2. 總行部門所屬交易單位 3. 其職掌涉及第一道防線者	負責辨識及管理風險，針對該風險特性設計並執行有效的內部控制程序，以涵蓋所有相關營運活動。就其功能及業務範圍承擔各自日常事務所產生之風險。	以交易為基礎，持續進行。
第二道防線	1. 風險管理部 2. 法務暨法令遵循部 3. 其他總行部門	獨立於第一道防線且非為第三道防線之其他功能及單位；依其特性協助及監督第一道防線辨識及管理風險。 就各主要風險類別負責銀行整體風險管理政策之訂定、監督整體風險承擔能力及承受風險現況、並向董事會或高階管理階層報告風險控管情形。	以風險為基礎，持續進行或定期辦理。
第三道防線	董事會稽核室	以獨立超然之精神，執行稽核業務，協助董事會及高階管理階層查核與評估風險管理及內部控制制度是否有效運作。 包含評估第一道及第二道防線進行風險監控之有效性，並適時提供改進建議，以合理確保內部控制制度得以持續有效實施，及作為檢討修正內部控制制度之依據。	以風險為基礎，定期辦理。

1. 第一道防線（各營業單位、總行部門所屬交易單位或其職掌涉及第一道防線者）：

就其功能及業務範圍承擔各自日常事務所產生之風險（以交易為基礎），並應負責辨識及管理風險，針對該風險特性設計並執行有效的內部控制程序，以涵蓋所有相關營運活動。

（1）防線權責

A. 各分行：辨識、評估、控制及降低營運活動所產生的風險，確保營運活動與銀行目標及任務一致。

B. 總行部門所屬交易單位：遵循本行內部規範，執行風險辨識、評估、衡量並採取適當的風險對策，對於各種限額積極監控，並依規定呈報。

C. 總行部門其職掌涉及第一道防線者：遵循本行內部規範，充分瞭解所轄業務風險，以落實各項作業規定之執行。

（2）防線控制點

A. 以交易為基礎，持續監控。

B. 每月辦理自行查核。

C. 每月執行風險與控制自我評估(RCSA)

D. 每半年辦理法令遵循自評

2. 第二道防線（風險管理部、法務暨法令遵循部及其他專職單位）：

依其特性協助及監督第一道防線辨識及管理風險（以風險為基礎），就各主要風險類別負責銀行整體風險管理政策之訂定、監督整體風險承擔能力及承受風險現況、並向董事會或高階管理階層報告風險控管情形。

（1）防線權責

各部門分層負責之業管項目及業管章則。

（2）防線控制點

由部門依分層負責之業管項目及業管章則所建立之控制措施進行監控。

3. 第三道防線（董事會稽核室）：

（1）防線權責

以獨立超然之精神，執行稽核業務，協助董事會及高階管理階層查核與評估風險管理及內部控制制度是否有效運作（以風險為基礎），包含評估第一道及第二道防線進行風險監控之有效性，並適時提供改進建議，以合理確保內部控制制度得以持續有效實施及作為檢討修正內部控制制度之依據。

（2）防線控制點

A. 內部稽核：定期對第一道防線及第二道防線進行內部稽核，評估內部控制的有效性進行檢查，並將稽核結果提報審計委員會及董事會。

B. 自行查核：督導第二道防線業務管理單位訂定自行查核內容與程序，及覆核第一、二道防線辦理自行查核之執行情形，並將覆核結果提報審計委員會及董事會；第一道防線自行查核所提列缺失事項均函送第二道防線業務管理單位，促使督導營業單位避免發生類似缺失。



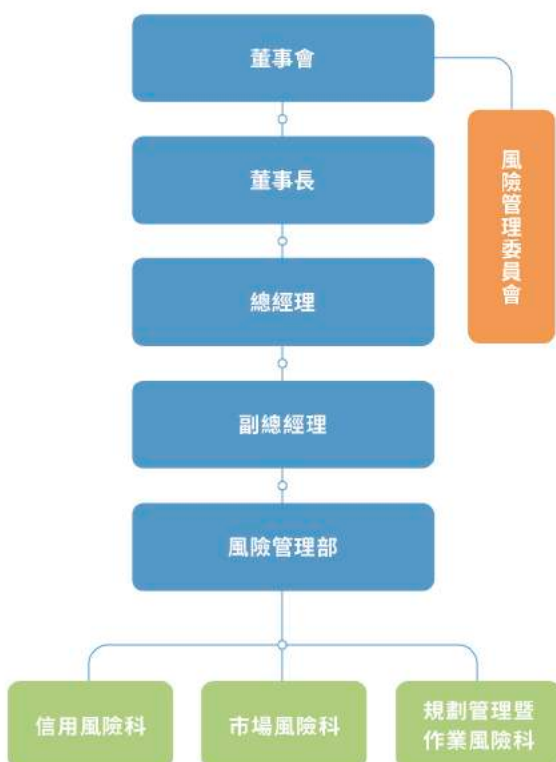
2.7 風險管理機制

(一) 風險管理目標

為落實風險管理並促進台中銀行之健全經營與發展，以確保資產及財務品質，台中銀行業經董事會核定風險管理政策，作為風險管理制度之指導原則，並依經營規模與風險程度建置各項風險管理機制，落實執行風險管理制度與管控程序，以有效控管風險。

(二) 風險管理組織架構

台中銀行董事會為風險管理最高決策單位，擔負整體風險之最終責任，為強化風管理機能，轄下設置風險管理委員會，執行董事會核定之風險管理決策及審議各項風險管理相關事宜，以確保風險管理順利運作。風險管理委員會定期召開會議，監督風險管理執行成效、暴險狀況、風險決策及相關風險管理規範遵循情形等事項，並向董事會陳報。風險管理部就董事會及風險管理委員會之各項風險管理決議及交付事項，執行與追蹤相關單位後續處理情形。



(三) 風險管理政策

1. 風險管理原則

- (1) 依業務規模、信用風險、市場風險與作業風險狀況及未來營運趨勢，監控資本適足性。
- (2) 建立衡量及監控流動性部位之管理機制，以衡量、監督、控管流動性風險。
- (3) 建立辨識、衡量與監控洗錢及資助恐怖主義風險之管理機制，及遵循防制洗錢相關法令之標準作業程序，以降低其洗錢及資助恐怖主義風險。
- (4) 考量整體暴險、自有資本及負債特性進行各項資產配置，建立各項業務風險之管理。
- (5) 建立銀行資產品質及分類之評估方法，計算及控管大額暴險，並定期檢視，覈實提列備抵損失。
- (6) 對銀行業務或交易、資訊交互運用等建立資訊安全防护機制及緊急應變計劃。

2. 風險管理機制

台中銀行制定各類之風險管理政策及管理機制，將各項交易、投資及授信等業務依業務性質訂定停損機制或各類風險集中限額，以避免風險過度集中。為有效辨識、衡量及監控各項風險，訂定風險管理程序，並定期檢視且持續增修訂各項風險管理辦法，以做為執行風險管理之依據。



風險管理程序

2.8 外部倡議與重要交流

(一) 依國際清算銀行巴塞爾銀行監理委員會提出之強化銀行資本規範改革方案及金融監督管理委員會之「銀行資本適足性及資本等級管理辦法」及「銀行自有資本與風險性資產之計算方法說明及表格」，計算台中銀行之資本適足率及槓桿比率，以符合主管機關要求之規範；定期進行壓力測試及內部資本適足性評估程序 (Internal Capital Adequacy Assessment Process, ICAAP)，評估現有資本及已提列之備抵準備足以支應壓力情境下之可能損失；於對外網站公開揭露資本適足性與風險管理相關資訊。另 2017 年金融監督管理委員會為提升本國銀行資本有效運用及國際競爭力，就「住宅用不動產為擔保之債權」及「權益證券投資」風險權數進行修正，台中銀行亦遵行相關規範辦理資本適足率之計算。

(二) 金融監督管理委員會為有效提高國內會計準則之制定效率及國際形象，並提升我國資本市場之國際評比，加強國內企業及國際企業間財務報表之比較性，吸引外資投資國內資本市場，採用經金管會認可之國際財務報導準則自 2013 年版升級至 2017 年逐號認可版本及經金管會認可之國際財務報導準則第 9 號「金融工具」，鑒於該號公報修正金融資產之分類、衡量與減損，影響金融業範圍較廣，本公司業以委託會計師事務所協助導入，分析主要差異及可能影響數，並持續評估其他

準則、解釋之修正對財務狀況及財務績效之影響，以期財務報告之編製及揭露與國際全面接軌。

(三) 為提升金融消費者保護，促進建立以「公平待客」為核心之企業文化，根據金融監督管理委員會「金融服務業公平待客原則」，訂定本行「公平待客原則」政策及策略，作為本行公平待客最高指導原則，確保金融商品或服務、客戶申訴處理等過程，遵循金融消費者保護相關規定。

(四) 與公會與外部組織

為落實主管機關規範，促進金融業務發展及提升員工本職學能，台中銀行積極參與銀行公會、信託公會、臺灣金融總會、財金資訊公司、聯合信用卡中心、臺灣行動支付公司與金融研訓院等組織，同時透過補助方式，鼓勵同仁等參加如獅子會、扶輪社、青商會、同濟會等依法設立登記之社團或組織。





CHAPTER

3

用心守護

值得託付的好夥伴

PROTECT
WITH HEART

3.1 普惠金融，完善通路據點

3.2 多元、創新金融商品

3.3 客戶權益保障

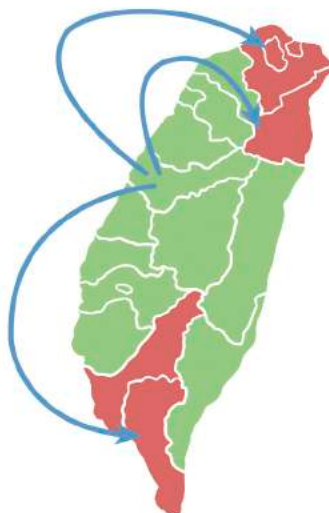
3.4 提升客戶服務，維護客戶關係

3.用心守護!值得託付的好夥伴!

3.1 普惠金融，完善通路據點

(一) 積極增設全台分行據點，擴大金融版圖

台中銀行目前已有81家分行及1家國際金融業務分行，據點分布情形集中在中彰投地區，未來將延伸全國據點布局版圖、提升區域通路網競爭力及增取偏鄉具經營潛力區域等策略方式，積極延伸在北臺灣、南臺灣及東台灣地區增設分行，串聯鄰近分行，建構完整的通路布局，朝向最適營業據點100家分行發展。



職稱	2018 年目標	中期目標	長期目標
分行家數	85 家	90 家	100 家

(二) 基於實踐企業社會責任，促進城鄉均衡發展

- 1.本行於2017年10月於嘉義縣新港鄉成立新港分行，提供更完善便利的金融服務，協助完善經濟發展基礎條件，帶動當地民間投資及建設發展
- 2.本行於2017年6月獲金管會核准，同意於高雄市燕巢區設置國內分支機構，增加南部地區拓展服務機會，以「用心盡在其中」的企業品牌精神，持續深耕國內市場。
- 3.基於支持主管機關金融政策，善盡企業社會責任及推動金融服務之普及性，本行將持續規劃爭取於金融欠缺地區設置營業據點，期許在本行進駐當地深耕經營發展下，將可提供當地居民多樣化服務需求，平衡當地金融服務欠缺情形，並可完善經濟發展基礎條件，吸引民間投資意願，協助城鄉均衡發展。

(三) 納入數位通路規劃，強化通路布局

除了實體通路的擴張，面對數位金融趨勢，台中銀行也積極投入數位通路的布局，以顧客導向策略方向提供線上開戶、跨行存款、行動銀行、行動繳費APP及手機信

用卡行動支付等金融相關服務，透過虛實整合，強化銀行競爭能力與客戶體驗，提升銀行通路完整度。

(四) 爭取增設海外據點

積極配合政府推動新南向政策，未來本行將設定目標在東南亞地區增設海外分行據點，滿足當地台商客戶之相關融資需求，以擴展本行外匯業務及海外收益。



3.2 多元、創新金融商品

為追求「客戶需求」導向，作為創造企業永續價值的動力，打造成為社會大眾首選之金融服務合作夥伴，本行於2017年10月成立「台北區消金業務推展中心」，以加強金融商品服務規劃發展，全方位滿足客戶各式金融需求。

(一)配合臺中市政府協助青年創業政策，開辦「臺中市政府青年創業及中小企業貸款」，協助台中市青年創業及中小企業取得所需之資金，以激發青年的創業能量及幫助實踐夢想，進而發展城市的創意經濟。

(二)持續優化數位金融服務，增進虛擬通路服務機能：

1. 提供客戶「電子對帳單升級綜合對帳單服務」，整合存款、放款、信託、外匯等帳務明細資料，方便使用者於行動裝置進行瀏覽。

2. 透過「全方位代收系統雲端服務」，提供有收款需求之企業戶能即時掌握客戶繳款狀況，整合ATM、超商、銀行櫃臺等繳費通路，提供快速帳務核銷功能，達到收款與財務自動化管理。

3. 進行行動銀行APP應用程式操作優化，讓金融更貼近使用者生活、提升便利性、互動更友善，持續打造便利的行動金融生活，創造行動使用者更美好的體驗。

4. 規劃行動銀行快速登入功能，透過指紋及圖型驗證提供客戶更便利的體驗及服務，預計於2018年度上線啟用。

5. 於行動銀行新增「雲端雜誌」，只要登入行動銀行APP就能免費閱讀線上各類雜誌與新聞，讓客戶輕鬆掌握每日生活大小事。

6. 提供「ATM跨行存款」服務功能，提供全國金融卡用戶可透過本行存款功能ATM，不受營業時間限制，隨時使用24小時全年無休服務。

7. 2017年6月結合信用卡與行動裝置推出HCE手機信用卡業務【台灣PAY】，提供本行信用卡卡友手機就能刷卡購物，出門不用帶皮夾也能輕鬆付款，享受行動支付的便利性。

8. 2017年7月及10月分別於網路銀行新增線上申辦本行帳戶自動扣繳信用卡款服務及查詢信用卡可用餘額服務，便利卡友設定及查詢。



(三)建立「台中銀行阿中寶實同嗨會」官方粉絲專頁：



於社群媒體FaceBook建立「台中銀行阿中寶實同嗨會」官方粉絲專頁，利用社群媒體的滲透力，與粉絲分享本行企業社會責任及廣告宣傳活動，透過公開方式增加與社會大眾的互動與黏著度，吸引更多年輕族群，提升數位通路之曝光度。

3.3 客戶權益保障

台中銀行對個人資料之蒐集、處理或利用，基於客戶之權益，依善良管理人之態度為之，使用相關資料不逾越特定目的之範圍，並應與蒐集之目的具有正當合理之關聯；對含有個人資料之檔案、系統，採行適當之資訊安全措施，以防止個人資料被竊取、竄改、毀損、滅失或洩漏，並依規定查核與銷毀逾保存年限或無存參作用的資料，以保障客戶之權益及善盡客戶資料保密之職責。

(一)訂定公平待客原則政策及策略

透過公平待客原則，促進台中銀行建立以「公平待客」為核心之企業文化，並擬定策略落實執行，提升員工對於金融消費者保護之認知及金融消費者保護相關法規之遵循，以降低違法成本，並增進金融消費者對於銀行之信心。

(二)2017年獲頒金融聯合徵信中心績優會員機構「金安獎」

對於執行「信用資訊安控」及「報送信用資料」成效，肯定本行在維護聯徵資料正確性、落實聯徵查詢安控、查核及系統作業管控的努力，也顯視本行在保護客戶資料的用心。

(三)個人資料保護措施

1.因應個人資料保護法施行，台中銀行已強化個人資料保護防護機制及提升資訊服務品質，並通過英國標準協會（British Standards Institution，簡稱BSI）之「BS 10012：2009個人資料管理系統」國際標準驗證，針對個人資料保護、資產分類與風險管理、實體設備與環境安全、通訊與操作管理、系統開發與維護管理、企業永續運作管理、存取控制管理、事件管理與分析及法規遵循等構面來強化資訊安全，將個資保護落實至營運環節中，以展現善良管理及保障之決心。

2.針對內含個人資料檔案之儲存、傳遞及使用，建立妥適之控管機制，台中銀行已建置存取權限管理審查、資料加密交換、金融端末通訊加密、系統開發流程管制、資料庫稽核與監控、可攜式儲存媒體控管、個資盤點、郵件歸檔保存、郵件內容個資篩選、網站連線管制與日誌歸檔保護...等。

(四)資訊安全措施

1.本行於2012年9月取得ISO 27001:2005證書，並於2015年7月通過國際驗證公司—英國標準協會轉版驗證，並獲頒ISO 27001：2013資訊安全管理制度認證證書，依據ISO 27001資訊安全管理體制之14個控制領域、35個控制目標及144個控制項目，針對資產分類與風險管理、實體設備與環境安全、通訊與操作管理、系統開發與維護管理、企業永續運作管理、存取控制管理、事件管理與分析及法規遵循等構面強化資訊安全管理。

2.針對「重要」等級之資訊主機系統（台幣、外幣、信託、網路銀行等），每半年至少進行一次不同情境之演練與檢討；其他「次要」或「普通」等級之各類伺服器亦定期演練障礙復原。對重要系統主機採用遠端資料同步方式，將資料同步備份至板橋異地備援系統，以提高災難應變能力與縮短復原時間，並降低作業風險、提高客戶服務等級。

3.為確保台中銀行電腦系統具有一致性基本系統安全防護能力並遵循中華民國銀行商業同業公會全國聯合會制訂之「金融機構資訊系統安全基準」及「金融機構辦理電子銀行業務安全控管作業基準」，自2015年開始，每年委由專業廠商（廠商的專案成員必須具有專業證照與實際相關經驗）執行資訊安全評估服務，項目包含資訊架構檢視、網路活動檢視、網路設備、伺服器及端末設備等設備檢測、安全設定檢視、合規檢視（依照「金融機構辦理電子銀行業務安全控管作業基準」、「金融機構提供行動裝置應用程式注意事項」、「金融機構提供自動櫃員機應用程式注意事項」、「運用新興科技應注意事項」、主管機關及本會相關函文之要求及「金融機構資訊系統安全基準」辦理）與社交工程演練。

(五)台中銀行的客戶資料、檔案定期查核，逾保存年限或無存參作用者，依規定銷毀，避免客戶個人資料外流。



(六)落實瞭解客戶作業程序(KYC)、並重視弱勢客戶之投資權益：

本行發展財富管理業務，透過嚴謹且合規的瞭解客戶(KYC)程序，評估與發掘客戶真實的理財需求，讓客戶挑選真正適合自己的金融商品，以保障客戶金融消費權益。另重視弱勢客戶之投資權益，利用系統控管及定期報表檢視，避免過度銷售。

(七)強化認識商品作業程序(KYP)，加強商品上架審查，以保障客戶權益：

為維護投資人權益，本行訂定有「金融商品審議作業要點」及「境外結構型商品上架審議辦法」，並依該要點設置「金融商品審議委員會」與「審查小組」，所有客戶得於本行購買之金融商品，均需經過專業審議(包括適法性、發行機構條件、商品架構及風險等級等面向)，方得上架銷售。

(八)特定事項之事前錄音確認，以保障客戶權益：

針對非專業投資人大額申購之交易、特定弱勢客戶申購高風險商品之交易、申購不保本境外結構型商品之交易、專業投資人資格之申請及非臨櫃辦理之客戶投資風險屬性評估作業等事項，須於事前完成交易錄音確認程序，始得完成交易。

(九)客戶投資資訊提供：

售後服務，重視客戶「知」的權利，除不定期透過客戶臨櫃或親訪的方式向客戶傳遞投資訊息外，本行亦定期寄發信託對帳單，讓客戶瞭解個人資產損益變化及金融商品之變動訊息，以利客戶於適當時機判斷投資契機。

(十)為提升服務品質，自2017.12起開始依照投信投顧公會會員及其銷售機構通路報酬支付暨銷售行為準則規定，寄送基金交易確認單，以揭露基金應負擔之費用率，包括經理費、保管費、分銷費及其他費用，其交易範圍包括基金申購、轉換及贖回交易，以保障投資人權益。

(十一)台中銀行積極設置無障礙ATM、無障礙空間及視障ATM，提供身障人士友善的服務環境；並於金融交易較不便之地區設置ATM，提供金融服務。

3.4 提升客戶服務，維護客戶關係

(一)本行於官方網站上提供各地區服務專線資訊及服務電子信箱，並設置24小時客服中心服務電話（全台市話直撥號：4499888）及24小時市話免付費申訴專線（0809-096888），人員接獲客戶反應的問題，即時通知相關業務部門，透過電話或書面進行回覆。同時制定「台中商業銀行消費爭議處理制度」、「台中商業銀行信託業務紛爭處理辦法」及「台中銀行辦理銀行保險業務客戶申訴處理程序作業辦法」及「客戶申訴處理要點」，提供顧客公平透明申訴管道，隨時掌握處理流程與控管，藉以提升處理時效，保障申訴人權益，同時提升顧客的滿意度。

以積極態度面對問題及傾聽客訴需求，進行各部門橫向聯絡與溝通，解決客訴抱怨問題，以同理心傾聽客戶問題，確實了解客戶需求，透過教育訓練與主管日常指導，加強服務禮儀及溝通能力處理技巧，每月申訴案件處理情形，嗣後請各業務部門提出改善措施，每季及每年彙整分析申訴案件內容，做為改善服務品質及教育訓練宣導教材，不定期舉辦「常見客訴教育訓練」，就申訴案例說明預防方法，強化注意人員態度、用詞及法治觀念，以確保金融消費者權益，落實法令遵循教育訓練。

(二)舉辦客戶投資說明會，針對全球經濟現況與發展趨勢解析，讓客戶凌駕趨勢，洞悉先機，增進本行與客戶之良好互動關係，2017年共舉辦2場大型說明會及8場小型說明會，嘉惠客戶。其中以母親節及父親節為應景主題，分別於台北及台中各舉辦二場「馨花NEW FUN，感恩母親節」、「臻愛爸爸、民歌禮讚」VIP全球投資展望說明會，共邀請近500位財富管理VIP貴賓參加，透過當季核心基金公司專業經理人剖析投資市場展望，讓客戶瞭解投資市場脈動，另安排如型男主廚的健康飲食養生及民歌傳唱軟性議題課程，增進與客戶往來與互動。

(三)為避免理財業務人員以不當之銷售行為賺取佣金，台中銀行採取下列具體措施以保障客戶之權益：

- 1.每半年期理財專員進行「職業道德教育訓練」，強化行員守法的觀念及保障客戶權益的責任。
- 2.每年辦理一次理財業務人員的查詢信用追蹤審核，及時瞭解其信用及財務狀況，預防弊端之發生。另每年辦理兩次理財業務人員自行存款交易檢核，俾益資金不當交易之預警。
- 3.衡平考量事前、事中及事後之因素，訂定合理之理財業務人員之獎勵制度。事前評量原則包括佣金多寡、客戶委託規劃資產之成長、客戶數之成長、教育訓練及證照取得之完整性等；事中事後評量原則包括稽核缺失、客訴紛爭及服務品質監測等。
- 4.為確保客戶了解商品性質與可能面臨之風險，採事前、事中及事後之控制原則。事前控制包括加強教育理財業務人員於推介或銷售金融商品時，應善盡充分告知投資風險內容，並充分了解客戶及落實商品適合度政

策，避免為商品複雜度與客戶投資經驗及專業知識背景不相當之銷售行為。事中與事後控制包括建立對理財業務人員之銷售及服務品質監測制度，其內容包括客戶調查及交易事後監控機制，若出現短期虧損時，則由理財業務人員對客戶進行訪談並解析市場近況，並由理財主管做事後追蹤，以確保事前控制之落實執行。

(四)台中銀行每半年針對理財專員向客戶做滿意度調查，以強化理財專員銷售及服務品質之監測，平均滿意度皆超過96%。

(五)為強化員工服務禮儀及提升服務品質，落實「用心盡在其中」的信念，台中銀行訂有服務禮儀標準及教材，設置服務禮儀種子講師，負責單位禮儀之訓練，且設計有可量化之考核機制，包含實地考核、電話檢測及客戶申訴[各項占比依當年度評核重點決定]，以客戶角度來審視分行臨櫃及電話之服務禮儀，並於年度終了時公布考核結果與分組競賽獎勵單位，作為核發單位經營績效獎金標準之一，期以有系統、有制度地管理維持服務品質。

年度	2015	2016	2017
服務品質計分 (百分制)	79.98	91.32	91.19

年度	2015	2016	2017
件數	10	16	23





CHAPTER

4.

用心照顧

成就安居樂業

CARE
WITH HEART

- 4.1 僱用情形
- 4.2 薪酬福利
- 4.3 人才培育及職涯發展
- 4.4 勞資關係
- 4.5 職場安全與衛生

4.用心照顧!成就安居樂業!

4.1 僱用情形

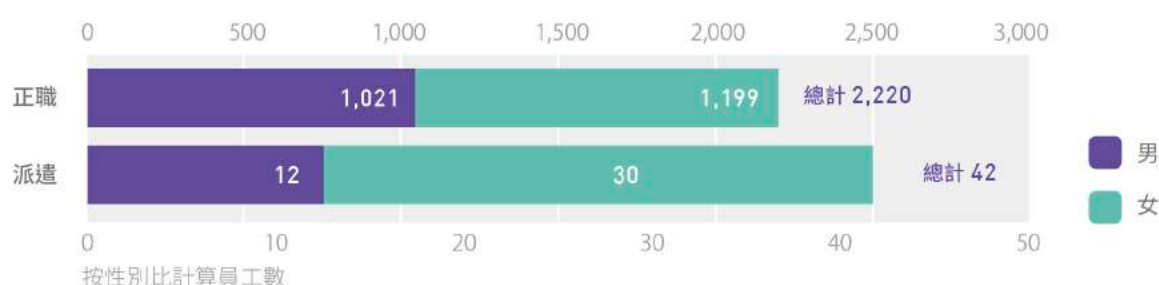
台中銀行至2017年底正式員工共計2,220人。均透過人力銀行、校園徵才、員工推介等公開管道進行招募，且確實遵守政府勞動相關法令規定，禁止雇用童工。

我們致力於創造多元、平等的就業環境，並維持在地化之優勢及確保當地勞工權益，優先僱用營業單位所在地

之員工，制定人事管理規則及工作規則，確保所有員工之勞動權益。其中載明，當公司發生重大營運變化時，公司將依照員工年資，至少於10日前預告，以減少對員工造成之衝擊。

本行相關人力架構如下：

(一) 員工架構—依性別區分 (臺灣地區)



(二) 員工架構—依固定薪、佣金制區分 (臺灣地區)

按固定薪、佣金制計算員工數	正職	派遣
固定薪	2,220	42
佣金制	0	0
總計	2,220	42

(三) 正職員工架構—依性別、年齡、主管職與一般職區分 (臺灣地區)

性別	年齡區間	主管職	一般職	總計
男	50 歲以上 (含)	177	113	290
	30 歲以上未滿 50 歲	269	303	572
	未滿 30 歲	0	159	159
	男性總數	446	575	1,021
女	50 歲以上 (含)	39	27	66
	30 歲以上未滿 50 歲	186	549	735
	未滿 30 歲	0	398	398
	女性總數	225	974	1,199
總計		671	1,549	2,220

註 | 1.非擔任主管職務之員工人數2017年為1,549人，2016年為1,638人，減少89人。 2.主管職係指擔任管理職務之人員。

(四) 現任員工教育程度 (基準日 2017/12/31、臺灣地區)

碩士以上	大學 / 專科	高中職以下	合計
281	1,825	114	2,220

(五) 2017 年底進用身障員工人數統計表 (臺灣地區)

實際進用身障員工人數	法定進用身障員工人數	超額進用身障員工人數
19 (註)	22	1

(六) 新進離職率

年度	年底人數		年齡層 性別	女			男			合計		新進 離職率
	女	男		30 歲 以下	30-49 歲	50 歲 以上	30 歲 以下	30-49 歲	50 歲 以上	女	男	
2016	1,232	1,052	新進	149	83	2	79	87	6	234	172	17.78%
			離職	85	65	0	52	36	6	150	94	10.68%
2017	1,199	1,021	新進	147	56	3	73	55	5	206	133	15.27%
			離職	101	93	5	53	55	7	199	115	14.14%

註 | 1.離職人數不含工讀生。2.離職率=離職人數/年底人數新進率。3.新進人數/年底人數

(七) 產學合作

1.本(2017)年度共與20所大專院校進行產學合作，共計錄取40人進行工讀實習計畫，預計於(2018)年分發至單位實習。

2.提早自準畢業生中挑選優秀人才俾日後留用且降低新進人員因「學用落差」離職之成本。

(八) 員工績效管理

藉由績效管理協助員工有效提升績效，依年度每個人績效表現的不同，發予經營績效獎金，並提供優秀人才晉升機會。



4.2 薪酬福利

台中銀行薪資制度分為經常性薪資（本薪、各項津貼）及非經常性薪資（如：加班費），新進人員不分性別按其學經歷、工作與能力表現、所需專業技能等標準核定薪酬，並參與企業管理顧問公司之薪酬調查，比較同業相當職位，設計公平、具競爭力之薪酬制度。新鮮人薪資更優於法定最低基本工資，為法定最低基本工資之1.44倍。員工年薪為13個月，包括12個月薪津及1個月春節獎金，另視當年度經營績效、員工個人績效等條件，發放經營績效獎金。且為落實績效獎金與未來風險連結，避免經理人員因追求高額酬金而從事承作高風險業務，部分「經營績效獎金」自2014年起採遞延發放。

另外，公司設置有「薪資報酬委員會」訂定並定期檢討高階管理人員薪資報酬之合理性。2017年共召開5次「薪資報

酬委員會」針對相關議題討論。

秉持照顧員工生活，增進工作效率起見，本行依「職工福利金條例」設立「財團法人台中商業銀行職工福利委員會」，提供各項福利金補助（包含結婚、生育、慶生、喪葬、旅遊、子女教育獎學金及三節慰勞品等），希望提升同仁對公司之認同度。

台中銀行於2015起連續三年均納入「臺灣高薪100指數」成分股之一，顯見我們的獲利能力不僅獲得肯定，在員工薪酬福利上亦得到認同。2017年台中銀行薪酬福利支出金額共計新臺幣30億1,734萬元，佔營收29.36%，期吸引更多優秀人才，並成為2,000多個家庭的後盾支援。

（一）各層級人員薪資比率表

層級	基本薪資比率（男：女）	平均年薪比率（男：女）
主管	1:1	1:0.889
職員	1:1	1:0.858

說明 | 目前本行主管人數男性多於女性，職員部分則因擔任工作需專業技術者（如資訊、營繕等，薪資結構與一般行員不同）亦以男性較多，爰平均年薪比率男性高於女性。

（二）員工福利概況說明表

福利項目	說明
員工持股信託	- 為提升本行員工福利，協助員工長期儲蓄投資、累積財富，以促進退休後之生活安定，並增進員工對公司向心力，使員工能夠持有公司股票，共享企業經營成果，成立「台中商業銀行股份有限公司員工持股會」，開辦員工持股信託。 - 員工可自由選擇參加，並開放員工可於指定時間，在所列範圍內選擇增減金額，每月定額信託提存，公司另依員工前一年度考核等位相對之提撥比率乘員工提存金作為公司提撥之獎勵金。 - 為延攬優秀人才及留才，放寬入會條件，增加委任經理人不受連續服務滿二年限制

福利項目	說明
員工保險規劃	1. 除依法於員工到職日起加保勞工保險、全民健康保險及提撥 6% 勞工退休金外，本行基於照顧員工生活及增進員工福利，另替員工加保有：團體傷害保險、意外傷害醫療險、定期壽險、住院手術日額保險等。 2. 另規劃專屬員工之團險，包含壽險、重大疾病險、意外險及醫療險等，員工可自由選擇為本人及眷屬投保，享更完整保障。
各項福利補助	提供生育、結婚、慶壽、喪葬、慶生會及員工子女教育獎學金等各項福利補助。
員工旅遊補助	為鍛鍊員工體魄、調劑身心健康及促進同仁情感交流，每年依本行職工福利委員會開會決議，提撥每人一定額度之經費由各單位自行規劃出遊行程及地點。
員工酬勞分派	為激勵員工士氣，本行依公司法第 235 條之 1 第 3 項規定，以當年度獲利狀況之一定比率分派員工酬勞，並參照各同仁考績及任職期間按比例計算每位員工得分配之現金及股票。
定期健康檢查	依「勞工健康保護規則」規定，雇主應依不同年齡、不同頻率，定期施行員工健康檢查，本行每二年提供全體員工進行免費健康檢查。
員工休假制度	台中銀行依法訂有「員工特別休假辦法」及給假規定，且有優於法令者 (1) 提供婚假 10 天。 (2) 普通傷病假 30 日內薪資照給，超過 30 日者薪資減半發給，以一年為限。

(三) 年度員工平均福利費用

年度	2015 年	2016 年	2017 年	與前一年度差異 (仟元)
員工福利費用 (仟元) / 人	1,222	1,313	1,359	46
非擔任主管職務之員工 總福利費費用 (仟元)	1,610,398	1799,012	1,810,405	11,393
非擔任主管職務之員工 福利費用 (仟元) / 人	1,027	1,098	1,169	71

(四) 2017 年育嬰留職停薪情形

項目	男	女	總計
2017 年享有育嬰留職停薪人數	22	55	77
2017 年育嬰留職停薪應復職人數 (A)	-	39	39
2017 年育嬰留職停薪復職人數 (B)	-	17	17
2017 年復職率 (B/A)	-	44%	44%
2016 年育嬰留職停薪且於 2017 年在職滿一年仍在職 (D)	-	14	14
2016 年育嬰留職停薪復職人數 (C)	1	19	20
2017 年留任率 (D/C)	-	74%	70%

說明：1. 女性同仁育嬰留職停薪後復職，據了解係因照顧家庭致暫時無法繼續工作，且本行男性同仁申請育嬰留職停薪者為少數，爰男女留任率差異較為懸殊。2. 2017 年未有男性同仁申請育嬰留職停薪。

4.3 人才培育及職涯發展

本行確信員工良好的本質學能是企業永續發展、持續進步的基石，為此致力培育本行同仁，由專責員工訓練的部門依本行策略發展訂定年度教育訓練計畫，推動各職能的專屬訓練，以提升人力資本，創造競爭優勢。

(一) 訓練課程

傳承與提攜係為本行重要的企業文化，本行依各項業務開辦訓練課程[如：存匯、授信、外匯及財富管理等]，遴選學有專精的同仁擔任講師，針對員工職位規劃及職涯發展，推動內部教育訓練，且為因應瞬息萬變的金融市場脈動，力求同仁熟稔最新的金融知識、商品訊息、法規制度及市場趨勢，以提供客戶優質及專業的服務，廣泛核派人員參加外部訓練課程以吸取新知。

2017 年相關之訓練成果

	員工平均訓練時數 (小時)	
	主管職	一般職
女性	52	24
男性	52	22
總全體	52	23

(二) 為培養具備國際觀之行員，本行亦辦理或派員至海外研習，透過吸取海外經驗，走向全球化及因應世界潮流強化自身能力。2017年度海外培訓成效如下

項目	說明
金融高階主管儲訓計畫 (LEAP)	為培養未來金融高階經營人才，參加銀行公會舉辦之教育訓練，其中並安排參訪歐洲、印尼等金融同業機構，以增廣視野，強化競爭力，建立國際視野、市場開發經營與產品服務之創新實力。
國際化金融人才培育計畫	
優秀行員出國研習	2017 年度舉辦優秀行員出國研習至中國江南與中國東亞銀行蘇州分行副行長進行交流，共核派 70 人次研習，研習費用 2,672 仟元。

(三) 優質講座

舉辦「外匯市場講座」，特邀請同業副總經理蒞行指導，以提升本行對於各國貨幣市場變動相關知識

(四) 證照獎勵補助措施

為鼓勵員工利用公餘自我學習充實專業知識，提升職場競爭力，提供證照獎勵補助措施。

年度	張數	補助金額 (仟元)
2017	489	637

(五) 職涯職能

本行重視每個員工的價值與潛能，期望員工在進入本行服務後，能清楚看見自己的職場藍圖，並由本行提供完整的訓練計劃，員工可配合職涯發展接受培育，發展持續受聘的能力，且透過以下不同面向的訓練及職能規劃，強化員工終身受用的技能，所建立之觀念也有助益於員工終生學習及退休後生涯規劃。

1. 基礎訓練

針對新進人員所做之基礎訓練課程，內容包含認識公司沿革及文化、公司組織、個人職場藍圖與升遷制度、職涯發展與公司願景之結合，並藉由各項法令遵循法規 (如性別平等法、職業安全衛生保護等)、相關權利義務及福利事項介紹等，重申員工權益，並強調本行對人權政策保障之注重。

年度	人權政策訓練時數	新進員工受訓百分比
2017	2,303 小時	97%

註 | 1. 新進員工受訓百分比=人權政策訓練人數/新進員工總人數。

2. 人權政策訓練人數=新進員工總人數-新進員工已離行人員數

3. 在職員工不定期另以電子公文公告或視訊方式持續傳達營運相關人權政策資訊。

2.專業職能培訓

配合業務分流及專業分工，針對不同業務部門舉辦各類專業課程，如業務規範、作業流程、行銷技巧、客戶關係管理等，以強化員工職能，且配合金融科技興起，持續派員參加新種業務之訓練課程，持續培育員工新觀念與新技能，以順應新興職場的快速變化。

3.領導統御課程

為提升員工領導技巧及策略思維，除舉辦各項領導統御課程如高績效行銷管理、科技創新策略與管理、企金業務績效管理模式等，也廣邀外界專精人士辦理各項講座，以擴增員工視野廣度與深度，並可將所學內化為將來離開職場後持續受用的觀念與思維。

4.職務輪調

為塑造金融業全方位人才及激發工作潛能，本行實施職務輪調，並符合法令規範「調動五原則」辦理單位輪調，以培養互相支援的能力並充份瞭解各項工作，更藉此累積員工在各領域的歷練，讓員工的職場適應力更優化。



4.4 勞資關係

(一)定期舉辦勞資會議

良好的員工勞資關係是企業成功的關鍵要素之一，台中銀行目前勞方代表及資方代表各6位，定期舉辦勞資會議，協調勞資關係及促進勞資合作，2017年共召開3次勞資會議，勞資雙方代表充分討論員工所關切之議題。雙方並已選定團體協約協商代表，將擇適當時機進行協商。

(二)員工意見溝通管道多元

有效的雙向溝通才能凝聚員工對公司之向心力與認同感，且為防範弊端發生，同仁若發現不法或性騷擾事件、主管或同仁違反內部控制規定、從事高風險投機活動等，皆可透過書面文件、電子郵件、內部網站或申訴專線等正式申訴管道，進行反映及陳述。

公司對反映意見之員工均予以保密，並即時回應處理。2017年經調查且完成處理之員工申訴案件共6件，並無涉及人權問題、歧視、原住民權利及強迫與強制勞動等相關問題申訴。

(三)營造兩性平等職場

響應勞動部促進就業平等、避免職場性別刻板印象造成職場性別歧視、職場性騷擾，本行遵循性別工作平等法之促進工作平等措施、防治職場性騷擾相關規定及就業服務法之防制就業歧視，建立兩性平等的職場環境。為防治性騷擾事件發生，建立兩性平等的職場環境及保護

被害人權益，若有性騷擾事件發生，於受理日起五個營業日內成立調查小組，展開調查，對於調查過程與資料均保密，調查報告提交「員工性騷擾申訴處理委員會」，2017年無性騷擾事件發生。

台中銀行並致力於塑造良好的工作環境與合諧的勞資關係，遵循各項勞動法令，保障員工各項權益，且為促進兩性平等之各項措施，訂定「生理假」、「家庭照顧假」、「產檢假」、「陪產假」、「產假」及「育嬰留職停薪相關規定」等，另管理單位可從出差勤管理系統查詢員工出差勤狀況，瞭解員工工作工時是否超時，對於相關勞基法規定也多次重申，整體勞資關係和諧，創造企業經營成長與員工權益雙贏。

(四)工會組織

工會成立於1999年3月27日，定期召開理監事會與會員代表大會，及推選勞方代表參與公司召開之職工福利委員會、勞資會議與勞工退休準備金監督委員會，以保障會員權益，提高會員智能，改善勞動條件，溝通勞資意見，提高公司生產力，增進員工福利，促進勞資合作以達台中商業銀行永續經營為宗旨。



定期舉辦勞資會議



員工意見溝通管道多元



營造兩性平等職場



工會組織

4.5 職場安全與衛生

台中銀行為提供全體同仁及利害關係者一個安全無虞的作業環境，持續改善職業安全衛生管理分為以下兩項說明：

(一)員工安全觀念及習慣養成

- 1.推展員工安全與健康規則，預防職業災害發生，各單位制定年度「自動檢查計畫」，落實安全衛生自主管理。
- 2.定期安排各單位職業安全衛生業務主管、急救人員及防火管理人員參與相關訓練，編列在職員工教育訓練宣導教材以增加專業素養。
- 3.每年各營業單位實施兩次以上安全應變措施演練，經過事前編排模擬情境，以熟悉各項設備及災害應變狀況處理，落實危害意識養成增加員工自我防護能力。

(二)健康促進管理

- 1.掌握最新疫情資訊提供各項衛教防災應變措施資料，杜絕疫情，維護員工健康。
- 2.辨識與評估工作場所環境及作業之危害。
- 3.持續提出作業環境安全衛生設施改善規劃之建議。
- 4.調查員工健康情形與作業之關連性，並對健康高風險勞工進行健康風險評估，採取必要之預防及健康促進措施。
- 5.設有醫務室，並依勞工健康保護法令之規定，聘有護

理人員專職辦理臨場勞工健康服務事宜，亦特約從事勞工健康服務之醫師提供臨場服務。

6.依職場母性健康保護工作指引，確保減少及排除工作場所中危險因子，不使妊娠中及分娩後未滿一年之女性員工，從事可能影響胚胎發育、妊娠或哺乳期間之母體健康工作，在硬體設施提供媽媽專屬集乳室空間，在兼顧母性保護與就業平權之原則下，營造母性員工友善工作環境。

7.每二年辦理員工健檢，由醫護人員進行健康檢查紀錄之分析、評估、管理與保存，使同仁更了解自身健康狀況，並持續追蹤各項健康異常項目，以達到「早期發現早期治療」之目的。

8.透過員工體檢資料分析、高風險群之辨識及評估、醫師面談及健康講座、工作時間調整或縮短及工作內容更換之措施、健康檢查、管理及促進、成效評估並改善及其他有關安全衛生等事項，使因工作促發腦心血管疾病之風險降低，以確保相關員工之身心健康。

9.2017年度醫師健康講座及健康諮詢如下表：

項目	時間	參加人數
戒菸之重要性	2017.03.21	30 人
電腦相關危害及預防	2017.06.20	36 人
勞工健康檢查風險評估與指導	2017.09.19	6 人
勞工健康檢查風險評估與指導	2017.12.12	5 人





CHAPTER

5

用心惜福

守護您我的家園

CHERISH
WITH HEART

5.1 節能減碳管理

5.2 資源循環利用

5.3 綠色採購及供應鏈管理

5.4 推廣無紙化

5.5 授信政策

5.用心惜福!守護您我的家園!

面對氣候變遷議題，2015年聯合國所通過的17項「永續發展目標」(Sustainable Development Goals, SDGs)，其中SDG13「氣候行動」將氣候變遷減緩與調適列為明確制定永續發展願景及目標，呼籲全球及各企業應採取緊急行動，對抗氣候變遷及其影響，並期望在環境保護的前提下，追求經濟的綠色成長。

台中銀行瞭解金融產業在全球氣候變遷減緩與調適扮演關鍵角色，我們以金融業的影響力，關注因氣候變化導致之災害衝擊，以及對金融市場或經濟發展的影響，辨識授信業務與其他業務營運之風險，以利控管風險概況，並進而尋求潛在之發展機會。本行於2017年致力推動環保作為節能減碳管理、資源循環利用、綠色採購及供應鏈管理、推廣無紙化，相關管理措施成果如下。最適營業據點100家分行發展。

5.1 節能減碳管理



(一) 空調節能

台中銀行致力空調節能，各營業單位配合「經濟部能源局」節約能源政策，響應全民節電行動，於營業廳張貼「節電營業中」貼紙，門窗加裝窗簾、遮陽板等遮陽設備；將室溫控制在26-28°C。空調設備方面，採用高能源效率（高EER值）之空調設備，總行空調裝設可變風量空調系統，中正分行採用變頻多聯式冷氣系統，具有優異的變頻控制技術，搭配多款不同形式室內機，並定期維護保養使系統達到穩定效能，配合電風扇，節約冷氣壓縮機的運轉，可提高室內空氣質量達到節約的功效，減少能源損耗，達到節能減碳之目的。

另為增加節能效能預計於2018年汰換民族大樓冰水主機，增設一部高效能之冰水主機及變頻式散熱水塔。

註：所謂EER值（能源效率值）就是冷氣產生冷房能力時，所需耗用的電力。若冷房能力相同，而所耗電力愈少，EER值就愈高，也就代表越省電。

(二) 燈光節能

1. 台中銀行配合政府節能政策，有感辦公大樓照明用電，佔去總用電量的40%。目前新設及裝修工程，皆全面採用LED燈，更換率約20%；另總行大樓損壞舊燈具逐步更新為LED燈，更換率約16%，有效減少熱源以降低電力使用。

2. 每年定期測量所有辦公室、停車場之照度，適時提供照明，戶外夜間照明採用感光自動開關，廣告招牌燈配合季節適時調整，均待日落後始開啟招牌燈，關閉時間均為23:00。

3. 2017年底發包民權大樓電梯更新工程，預計2018年中完成更新作業。採用高效能主機馬達及LED車廂燈。

4. 本行行舍進行室內裝修時，均透過良好的空間格局規劃及動線安排，讓辦公空間能有更多的自然採光，減少人工照明的數量，進而達到節能減碳。

廣告招牌亮燈時間

年度	10月 - 次年2月 冬月	2-5月 冬月	5-8月 夏月	8-10月 夏月
燈亮時間	17:30 至 23:00	18:00 至 23:00	18:30 至 23:00	18:00 至 23:00

(三) 綠建築環保電梯系統

用電情況調查統計中，電梯能耗約占用整個大樓能耗的3%至8%，僅次於空調用電量，選用節能型的電梯主機可有效提高電梯操作效率，平均每台電梯耗電為15千瓦左右，一天使用8小時的耗電為120千瓦。台中銀行民權大樓電梯變更為AC馬達/變頻變壓控制、總行大樓電梯主機控制也改為交流變壓變頻變換器控制，取代傳統煞車電阻減少，降低電梯機房負載，減少能源消耗。目前民權大樓原4部電梯使用中，進出動線調整後3號電梯停用，4號電梯提供貨物用，節省耗電，粗估約可節省電量約0.3%。並於2017年底發包完成民權大樓電梯汰

換工程，預計2018年中完成。

(四) 視訊會議

為提升時間使用效率，節省人員差旅費用，避免意外風險，以利即時決策，反應市場變化。目前每周均有2至3部門利用視訊會議進行分行、教育訓練，與分行面對面溝通。

(五) 為能逐步規劃能源減量措施，本行逐年統計相關能源資料如下：

2017 年總行用電及碳排放量數據

項目總行	2015 年	2016 年	2017 年	與前年度增減變化
總用電量 (度)	3,449,920	3,773,660	3,697,880	減 2%
總用電量 (百萬焦耳)	12,419,712	13,585,176	13,312,368	減 2%
用電排碳量 (t CO _{2-e})	1,822	1,966	1,956	減 2%
人均使用量 (度 / 人)	7,499	7,053	5,907	減 16.2%
總用油量 (公升)	29,347	65,181	40,647	減 37.6%
總用油量 (百萬焦耳)	999,441	2,219,804	1,384,274	減 37.6%
用油排碳量 (t CO _{2-e})	66	147.5	92	減 37.6%
總碳排放量	1,888	2143.5	2,048	減 4.46%

2017 年總行用瓦斯數據

項目總行	2015 年	2016 年	2017 年	與前年度增減變化
天然氣 (度)	7,389	20,643	21,700	增 5.1%
天然氣 (百萬焦耳)	247,443	691,293	726,690	增 5.1%
用瓦斯排碳量 (t CO _{2-e})	14	38.8	40.8	增 5.2%
人均使用量 (度 / 人)	16	38.6	34.7	減 10.1%

註 |

1. 碳排放量計算公式：

(1) 用電度數 * 每度用電排放 CO₂ 當量 = 公噸二氧化碳當量 [經濟部能源局] 2016 年及 2017 年電每度排放係數：0.529[KgCO_{2-e}/度]

(2) 用油公升數 * 每公升用油量排放 CO₂ 當量 = 公噸二氧化碳當量 [行政院環境保護署] 車用每公升汽油排放係數：2.2631[KgCO/L]

(3) 用天然氣度數 * 每度用天然氣排放 CO₂ 當量 = 公噸二氧化碳當量 [行政院環境保護署] 天然氣每度排放係數：1.879[KgCO₂/M³]

2. 總行人數由 2015 年之 460 人，增加至 2016 年之 535 人 [增加 16.3%]，民權大樓進行外牆拉皮工程及防水工程，造成各能源總使用量增加。

3. 為加強拓展業務，2016 年添購公務車 15 輛，由 2015 年之 19 台，增加至 2016 年之 34 台 [增加 78.95%]，造成總用油量增加。

4. 總行員工餐廳菜式由五菜增為七菜及總行用餐人數增加，另考量提升辦公場所安全性，添購廚房蒸氣鍋爐以減少明火設備，並配合鍋爐使用增設自動化洗碗設備，利用熱水降低清潔劑使用，造成總天然氣使用量增加。

5.2 資源循環利用

(一) 基地保水

建築之「基地保水指標」即是藉由促進基地的透水設計並廣設貯留滲透水池的手法，以促進大地之水循環能力、改善生態環境、調節微氣候、緩和都市氣候高溫化現象。

基地的保水性能愈佳，基地涵養雨水的能力愈好，有益於土壤內微生物的活動，進而改善土壤之活性，維護建築基地內之自然生態環境平衡。

本行現有行舍皆屬老舊建築居多，未來行舍整修規劃時，將考量基地周邊空地設置透水鋪面材及增加綠化量。此外本行目前進行新總行大樓新建工程規劃案，在地下室規劃時特地減少B1開挖面積，開挖率降低60%以下，除可增加地面透水範圍外，亦可增加地面層植栽覆土深度，確保植栽有良好生長環境。在車道、步道、廣場等人工鋪面設計成透水鋪面，以增加基地保水；另外對於屋頂、陽台、地下室之地面層等人工地盤上的花園植栽槽，也盡量採用截留雨水的設計，以達到部分保水的功能。

(二) 室內環境

台中銀行在室內裝修以簡潔實用為主軸，採輕量裝潢為設計依歸，「室內環境指標」以音環境、光環境、通風換氣與室內建材裝修等四部份為主要評估對象。

1.音環境：系統櫃及隔屏等設備均採可拆解組裝環保再利用，以降減費用及避免浪費資源。

2.光環境：室內照明燈採用具防止炫光燈照、格柵及高效能省電燈具（採逐步更新方式），外牆玻璃採用輕玻璃或low-E玻璃，不採用高反射玻璃或重顏色之色版玻璃以保良好採光。

3.通風換氣：中央空調系統均設置新鮮外氣系統，使室內環境保有健康空氣。2017年開始對總行辦公場所檢測CO2之含量，以確保員工工作環境之舒適度。

4.室內建材裝修：在室內裝修方面，鼓勵儘量減少室內裝修量，將舊有辦公家具和新的空間融合，不僅能減少廢棄物，物品的再利用，也符合環保訴求。

5.室內裝修規劃時，採用具備國內外環保標章、綠建材標章之建材為主，裝修產生之廢棄物，均確實做好垃圾分類，降低對環境之影響。

2017 年總行用水量數據(度)

項目總行	2015 年	2016 年	與前年度增減變化	2017 年	與前年度增減變化
總用水量 (度)	10,876	12,880	增 18.43%	13,312	增 3.35%
人均使用量 (度 / 人)	24	24	持平	21	增 12.50%

(三)水資源管理

1. 廢水處理

- (1) 廚房廢水處理設有油脂截留器並定期維護清理。
- (2) 廁所污水確實接管至污水下水道。

2. 節省用水

- (1) 採用省水型馬桶；將耗水型馬桶換裝二段式沖水配件。
- (2) 小便器沖水裝置改為自動感應式，調整適當沖水時間。
- (3) 水龍頭出水量調整為原本的60%，宣導隨手關緊水龍頭。
- (4) 定期檢查修繕馬桶、水塔、蓄水池或其他水管接頭是否漏水。
- (5) 植物澆水時間選擇早晚陽光微弱、蒸發量少的時候。
- (6) 將廁所清潔用水改為地下水，節省自來水使用量。

3. 水質安全

- (1) 每年清洗大樓水塔一次，並進行水質檢測，檢查PH值及氯含量是否符標準值，檢查水池水塔設備保障用水安全。
- (2) 定期進行大樓飲水機檢查維護，並進行水質檢測是否符合標準，同時更換濾心，確保日常飲用水之安全。

4. 水源來自台灣自來水公司

本行大樓用水主要為辦公室民生用途，僅提供員工及部份客戶使用，對水源並無重大影響。廁所清潔用水則採用地下水，降低自來水使用量。

5. 節水宣導

透過海報、標語及教育課程等多元方式宣導，將節水觀念融入每個員工日常辦公的每個細節，以達到節省水資源之目的。

(四)資源回收再利用

1. 資源回收分類方式

(1) 平面類

報紙、影印紙、雜誌、紙袋、再生紙及其他純紙漿成品網紮後（舊書部分與其它廢紙分開，擇相同性質網紮）交由環保團體回收。

(2) 立體類

一般類資源物、各類瓶罐、容器、餐盒、其他塑膠、金屬、壓克力、保麗龍、燈管、燈泡、電池及環境衛生用藥廢容器等另外分類後交由環保團體回收。



廢水處理



節省用水



水質安全



水源來自台灣自來水公司



節水宣導

(3) 其他類

玻璃、大型辦公家具、家電、冷氣、電腦及其他大型回收廢棄物通知專業廠商或當地清潔隊人員清運。

2. 廚餘

剩餘食材、蔬果或過期食品尚可利用者，交由畜牧業廠商回收作為飼料。廢棄食渣及茶渣大量產出時，通知農民來行回收作為堆肥。

5.3 綠色採購及供應鏈管理

本行之供應商以工程承攬、資訊設備、事務設備、耗材供應商為主，說明如下：

(一)承攬廠商安全管理控制

本行從採購、設計單位到施工單位皆依職業安全衛生相關法規，提出安全衛生管理事項，並於圖說或施工安全衛生規範等招標文件，即納入施工契約據以執行。

(二)支持在地農業

員工餐廳都選用臺灣出產的各項肉類、食材及蔬果，除了提供員工新鮮衛生的食材外，亦鼓勵同仁們相約前往果、菜農田樂當一日農夫，以具體行動支持在地的果、菜農。

(三)選用綠建材

台中銀行在室內裝修以簡潔實用為主，採輕量裝潢為設計依歸，建材儘量採用具備國內外環保標章、綠建材標章之建材為主，以減低空氣污染，同時也要求使用低污染、可循環利用之建材；另系統櫃及隔屏等辦公設備均採得拆解方式組裝，可再利用，以降減費用及避免浪費資源。

(四)對供應商、協力商在環保上的要求

採購招標中，優先採購取得政府認可之環境保護標章使用許可，或使用過程及廢棄物處理符合再生材質、可回收、低污染或省能源之廠商，以增進社會利益，減少社會成本。



承攬廠商安全管理控制



支持在地農業



選用綠建材



對供應商、協力商
在環保上的要求

5.4 推廣無紙化

(一)為響應綠色環保，實施無紙化，自2014年起停止填發員工薪資所得稅扣繳憑單、勞健保繳費證明單及個人戶台外幣存款利息所得紙本扣繳憑單，建議同仁利用自然人憑證透過所得稅結算申報軟體查詢。

(二)推廣無紙化服務活動，建置內部線上化系統，包含員工查詢申請作業、教育訓練課程、業務手冊及章則規範、會計事務處理、管理報表e化等。

(三)為響應節能減碳、節省紙張設置影音教學專區，年度固定、法定課程或實體課程前的基礎課程等，皆線上化以節省影印成本。

(四)台中銀行與各分行的公文傳達皆透過電腦及電信網路傳遞，並由內部網站提供公文及章則查閱，確保資訊安全前提下，宣導使用單面回收紙或雙面列印，減少紙張及碳粉用量。

(五)為愛護地球，節省社會資源耗損，在兼顧客戶權益下，電子對帳單整合升級綜合對帳單，整合台外幣存款、信託及黃金存摺等業務，以達降減紙張使用量，提升客戶使用之效果。

(六)臨櫃業務線上化推動網路櫃檯，將過去需臨櫃辦理的業務線上化，減少客戶臨櫃辦理等待時間，減少紙張用量。

項目	2017 年度成效
整批帳務處理	執行筆數共計 62,282 筆，減少 62,282 張之傳票用量及人工登打作業成本。
預付費用分攤系統	執行筆數共計 5,372 筆，減少 5,372 張之傳票用量及人工登打作業成本。
業務費用提列中心處理	執行筆數共計 7,934 筆，減少 7,934 張之傳票用量及人工登打作業成本。
財產折舊及攤銷自動化	執行筆數共計 10,002 筆，減少 10,002 張之傳票用量及人工登打作業成本。
票據繳息節省印花稅線上化	執行筆數共計 109,111 筆，減少 109,111 張票據繳息支票影印之紙張用量。
申請重要科目沖正線上化	執行筆數共計 1,323 筆，減少 1,323 張紙張用量及電話傳真費用。

註 | 參考行政院環保署碳標籤產品資訊之 A4 Paper Star 影印紙碳足跡，每 500 張影印紙為 3.6 公斤碳足跡。

5.5 授信政策

(一) 扶持中小企業,協助臺灣經濟發展

1. 中小企業為臺灣經濟發展根基，然礙於中小企業資本額相對較小，營運規模受限，和日益增加的全球化競爭與產業環境的壓力，金融機構對中小企業融資往來對中小企業營運發展扮演極重要的角色，台中銀行致力於提供中小企業金融服務，對於中小企業提供各項金融商品及理財服務，希望扮演中小企業最值得信任及託付的金融夥伴。

2. 最近六年度台中銀行利用中小企業信用保證基金保證提供中小企業辦理各項融資業務，協助眾多中小企業解決資金需求和提供各項金融服務。

3. 在中小企業的金融服務具體表現部分，台中銀行提供中小企業各項資金融通提供多元化的商品並協助企業取得資金，列舉如下：

- (1) 文化部推動之「文化創意產業優惠貸款」。
- (2) 經濟部中小企業處推動之「中小企業創新發展專案貸款」。
- (3) 對擔保品不足及銀行往來經驗不足的中小企業，積極推展「中小企業信用保證基金」。
- (4) 為扶植本國企業拓展海外市場，推展財團法人海外信用保證基金保證融資。
- (5) 為協助企業廠商購置工業區土地取得資本性支出所需資金，承作公辦公業區專案貸款。

(6) 配合政府發展綠能科技、亞洲矽谷、生技醫藥、國防產業、智慧機械、新農業及循環經濟新創重點產業，辦理「獎勵本國銀行辦理新創重點產業放款方案」。

(7) 配合政府協助中小企業赴新南向國家投資，辦理「新南向專案融資信用保證」。

(8) 為配合政府推動「五加二」產業之綠能科技，提供綠色貸款協助環保設備的建置，善盡企業社會責任，訂定「太陽光電發電設備融資專案」。

(二) 以金流協助綠色產業發展

1992年聯合國簽訂《氣候變遷綱要公約》開始，各國政府陸續推動綠色新政，同時全球企業感受到日趨嚴峻的氣候衝擊，除推動節能減碳外，也帶動綠色產業的發展，以調適並減少氣候變遷帶來的衝擊。

綠色產業的發展必須經歷漫長的成長歷程，金融機構對綠色產業更需突破傳統對綠色產業所面臨產業風險的框架，與綠色企業溝通貸款商品的接受度，在綠色產業發展或轉型過程中金流為其不可或缺的發展因子，台中銀行近年加強對綠色產業的金流服務，針對能對地球產生節能減碳減緩溫室效應及天氣防護降低氣候變遷衝擊之產業，包括自行車、太陽能、水處理、電動車、林業、園藝、藥草、再生能源、公共運輸及環保設施等，提供多樣化的金融貸款服務，貸款之綠色產業累計客戶數自2011年起至2017年已從148戶增至1,124戶。協助綠色產業融資之成果如下：

1. 2017年綠色產業總放款金額約為27億元，而較明顯成長產業分別為公共運輸、林業及園藝。 單位:仟元/%

	太陽能	公共運輸	自行車
較 2016 年度增加額	1,509,100	45,000	231,000
較 2016 年度成長率	140%	76%	66%

2. 2011-2017 年底綠色產業放款累積金額變化情形：

單位：仟元

年度	綠色產業總金額
2013 年	18,170,812
2014 年	23,391,513
2015 年	27,799,738
2016 年	32,931,900
2017 年	35,627,794

3. 2011-2017 年底綠色產業客戶數變化情形：

單位：戶

年度	客戶數累計
2013 年	431
2014 年	689
2015 年	938
2016 年	1,079
2017 年	1,124

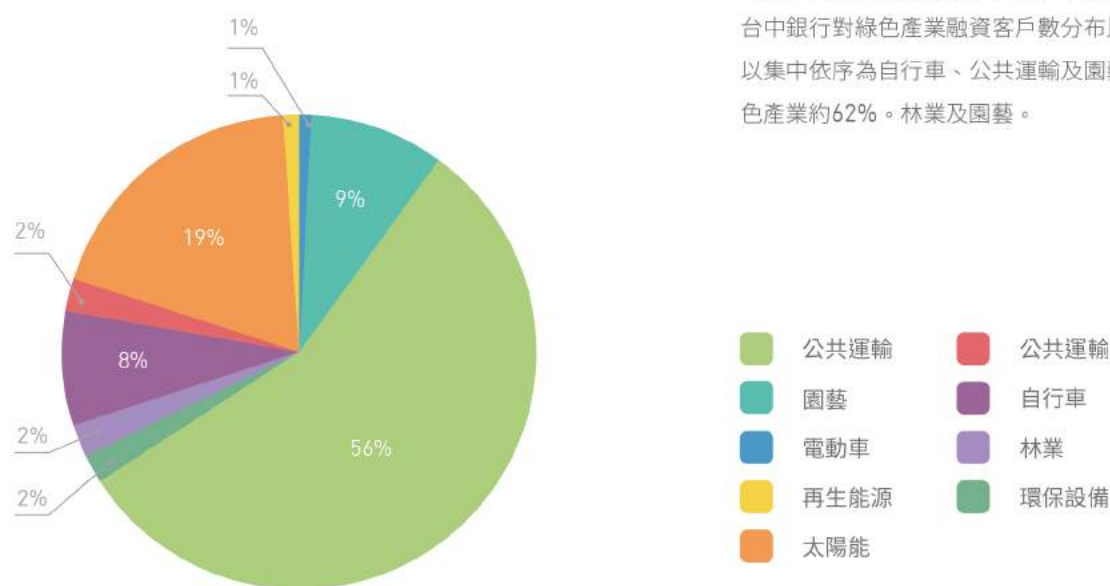
2013-2017年底綠色產業底客戶數累計



2013-2017年底綠色產業底客戶數累計

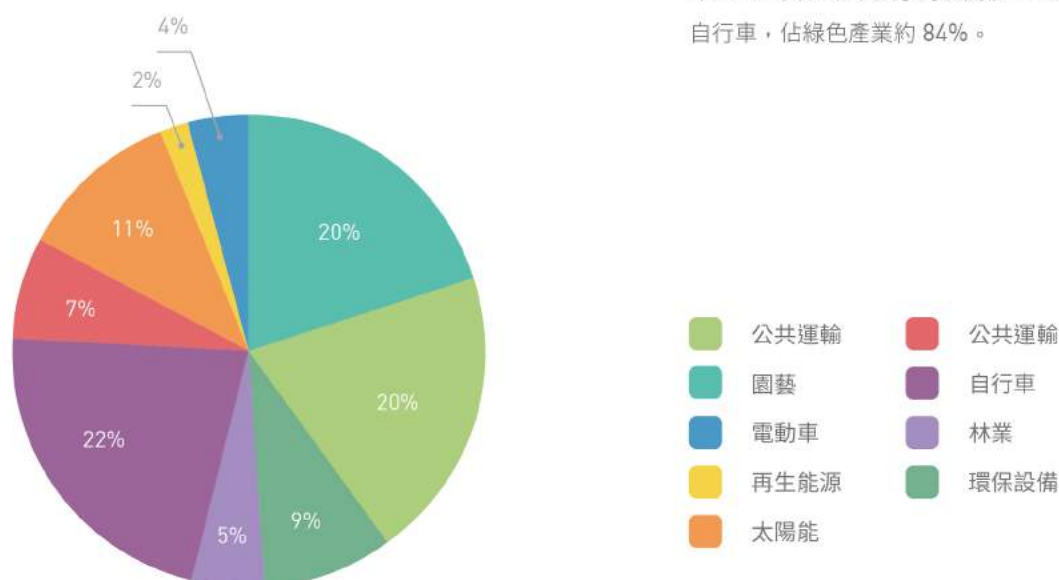


2017年綠色產業授信金額分佈



4.對綠色產業授信分佈狀況而言，受各產業資本集中度及行業規模特性因素，依2017年度台中銀行對綠色產業融資客戶數分佈比重主要以集中依序為自行車、公共運輸及園藝，佔綠色產業約62%。林業及園藝。

2017年綠色產業客戶數分佈



5.2017年度台中銀行對綠色產業融資金額分佈比重主要以集中依序為太陽能、公共運輸及自行車，佔綠色產業約84%。

(三) 綠色審查原則，為環保把關

台中商業銀行參酌赤道原則精神，授信案件於審查階段，就產業對環境可能造成的風險進行評估，並落實實地訪查，對於有違赤道原則之情事者，該授信案件不予承作；貸放後，倘有環境汙染或危害公益者，該授信案件屆期後提高貸放利率或不予續貸。藉由上述審查評估及貸後管理，積極為環境保護把關。



CHAPTER

6

用心關懷

發揮向善的力量

GREETING
WITH HEART

6.1 學術教育系列

6.2 人文藝術系列

6.3 慈善關懷系列

6.4 體育發展系列

6.5 社會活動系列

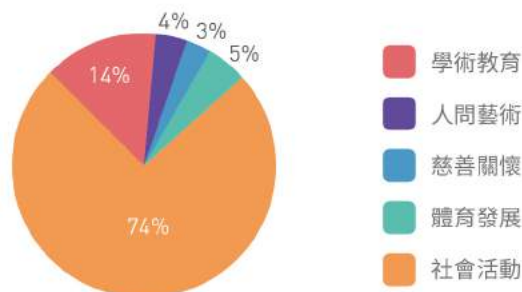
6.6 推動「分行從事企業社會責任活動獎勵計畫」

GRI 永續性報導準則
(GRI準則:2016年)

6. 用心關懷！發揮向善的力量！

台中銀行開行已逾一甲子，本行同仁長期深耕在地，與當地企業、社團及民眾建立起深刻的感情，彼此間不僅止於金融服務往來，更像夥伴般的關係。在肩負金融業所被賦予「服務、產品、專業、客戶、公益」的五項核心理念中，長久以來我們化為積極的行動，去關懷社會及體現愛心，傳遞「用心盡在其中」的企業精神。基於取之社會，回饋社會的精神，台中銀行將持續落實行動，更希望透過號召同仁參與，匯集眾人無窮之力，讓愛的能量傳遞開來。

2017 年度社會投入總計：共11,569,913 元經費



6.1 學術教育系列



- 2017走入校園與社區金融知識宣導活動共參與38場次，幫助學生與民眾建立正確消費金融與理財觀念。
- 2017年共與20所大專院校進行產學合作，共計錄取40人進行工讀實習計畫，並分發單位實習，屆期後經推薦面試共有5位同學轉任為一般行員。
- 台中銀行自1975年9月30日起設立「財團法人台中商業銀行文教基金會」，成立目的為獎助清寒優秀學生藉以培養國家社會有用人才為宗旨。每年開會決議獎學金發放金額與提供名額，開放清寒優秀學生申請，藉此幫助清寒弱勢學生繼續進修或生活補貼。
- 支持覺修宮清寒獎助學金，提供弱勢學生每學期的學雜費補助，協助完成學業。

項目	實質效益 / 投入資源
投入經費	432,800 元
舉辦場次	38 場
參與聽眾	2,843 人
志工人數	373 人
累計志工時數	28,348 小時

- 提供「彰化縣私立達德高級工商職業學校」及「彰化縣私立文興高級中學」獎學金。
- 贊助「2018財務工程系列論壇」活動，台灣財務工程學會辦理4場【金融創新x美好社會】系列論壇。著眼於「監理法遵」、「普惠金融」、「綠色金融」及「智慧金融」四大面向，邀請專家討論與分享，運用金融創新思維，以締造更高效用、貼切服務群眾的金融服務；實現環境保護、及促進經濟的永續成長；讓金融支持實體經濟落實，建立更美好社會。

6.2 人文藝術系列

- 獨家贊助臺中市政府舉辦「卡列拉斯告別演唱會」，透過其扣人心弦的歌聲展開告別巡演，為精彩的歌唱人生輝煌階段畫下美麗的休止符。
- 贊助臺中國家歌劇院藝術作醺合作計畫暨空間贊助戶外劇場三年，提升本行企業形象。
- 為扶植藝文活動發展，購票支持《第九屆TIPC臺灣國際打擊樂節》，由皮可沙打擊樂團Percossa，（荷蘭）於臺中國家歌劇院-大劇院演出《擊動魅力》。

項目	實質效益 / 投入資源
投入經費	327,423 元
志工人數	37 人
累計志工	204 小時

- 支持由台中市政府主辦之「2017臺中花都藝術季」，以「臺中的故事」為主軸，安排超過50處、200場以上活動於山、海、屯、城、區演出，精選國際與國內優質演藝團隊及員演出，帶給市民繽紛綻放的藝術季節。

6.3 慈善關懷系列

- 協助財團法人安社會福利慈善事業基金會舉辦「寒士尾牙宴」、「寒士慶端午·乘龍破風」、「寒士慶中秋活動」活動，提供低收入、單親、弱勢及街友等寒士義診、義剪、供餐並贈送應節禮品。
 - 與「財團法人伊甸社會福利基金會」共同推動「弱勢社區象圈工程計畫」活動，以提供本行吉祥物「阿中寶寶音樂玩偶」方式，鼓勵民眾響應捐款。
 - 捐贈五十萬元整予「財團法人大甲媽社會福利基金會附設臺中市私立鎮瀾兒童家園」。
- 另協助募集發票，於本行中部分行營業廳設置發票箱。

項目	實質效益 / 投入資源
投入經費	564,960 元

- 台中銀行媽祖平安卡刷卡金額提撥固定比率回饋大甲媽祖鎮瀾宮，有助宗教活動發展，以善盡地方回饋責任。
- 台中銀行瑪利亞公益認同卡刷卡金額提撥固定比率回饋瑪利亞福利基金會，幫助身心障礙兒童能有更適合的場地及周全的照顧。



6.4 體育發展系列

- 贊助中華民國臺灣原住民棒球運動發展協會，舉辦「第24屆關懷盃棒球賽」，關注原住民團體及國球運動基層扎根。
- 贊助財團法人陳重光文教基金會舉辦「第9屆重光盃少棒錦標賽」。



項目	實質效益 / 投入資源
投入經費	8,545,335 元
志工人數	119 人
累計志工時數	1,128 小時

- 支持中華民國排球協會舉辦「2017-18年中華民國排球協會甲級男女排球企業聯賽」，結合國內排球最高層級賽事，加強露出本行企業形象。
- 贊助財團法人臺中市青年高級中學，舉辦2017年青年盃友善校園籃球邀請賽。
- 贊助麗寶國際賽車場舉辦之「極速超跑TKOC第二屆麗寶全明星挑戰賽」活動，於活動期間設置2個攤位與現場民眾互動，藉由贊助賽事活動宣傳本行形象。
- 大甲分行參與2017 年大甲媽祖文化季「萬眾騎Bike激進百里」及「大甲媽拉松保庇Run」活動。
- 支持彰化縣田中鎮公所主辦「2017年臺灣米倉田中馬拉松」活動，透過結合運動、休閒、農業及商業活動，行銷田中鎮在地觀光特色。
- 舉辦「第五屆、第六屆台中銀行高爾夫球友誼賽」活動，藉由參與賽事連繫情誼，增進客戶與本行往來緊密度。

6.5 社會活動系列

- 響應關燈節能減碳，正視全球暖化議題，與城市廣播網舉辦「燈不亮月亮」中秋節關燈節能活動。
- 配合政令宣導，於各營業單位多媒體播放系統播放「反詐騙」及「洗錢防制」影片。另協助華山基金會播放「愛老人、愛團圓」活動公益影片。
- 響應兒童福利聯盟文教基金會「讓心串連，讓家團圓」募集活動，協助張貼海報協尋失蹤兒童及少年，並於對外網站搭建連結至該基金會網站。
- 雲南省富滇銀行參流團來行參訪，進行兩岸金交流。

項目	實質效益 / 投入資源
投入經費	1,699,395 元
志工人數	67 人
累計志工時數	536 小時

- 參與台灣金融服務業聯合總會「2017 年金融服務愛心公益嘉年華」（臺中場）及（高雄場）設攤展位活動，宣導反詐騙及洗錢防制等金融知識。

6.6 推動「分行從事企業社會責任活動獎勵計畫」

2017 年度分行從事企業社會責任活動成果

2017 年分行合計辦理 50 場	
金融常識宣導	38 場
社區活動參與	4 場
社區環境淨化	1 場
捐血助人活動	1 場
體育活動參與	4 場
弱勢族群關懷	2 場

（一）台中銀行自2015年起，除了總行持續推動公益活動外，為了更貼近這片土地，決定將行善的種子散播開來，邀請全臺的分行共同響應，鼓勵分行自發性參與當地相關活動，如：舉辦金融理財知識宣導、認養或綠美

化公共設施、舉辦或贊助敦親睦鄰活動、參與愛心園遊會、健行淨山、淨溪與淨灘活動、參與環保資源分類活動志工、提供弱勢機構志工服務、號召同仁認購弱勢家庭之農特產品等公益活動，至今已舉辦162場次，在同仁親自參與下，帶動親友及顧客一同響應，為公益盡一份心力。



（二）台中銀行秉持「取之於社會，用之於社會」之精神，以實際行動表達對社會的關懷，積極推動「走入校園與社區金融知識宣導活動」，希望藉由扎根基礎教育及全體同仁的力量，推廣金融理財及消費知識，達成金融知識普及之目標。

項目	2015 年~2017 年	2018 年累計目標	中長期目標
金融知識宣導舉辦場次	51 場	100 場	500 場

GRI 永續性報導準則 (GRI 準則：2016 年)

GRI 102 : 一般揭露 2016	描述	頁碼	章節	備註
組織概況				
102 - 1	說明組織名稱。	8	企業概況	
102 - 2	說明主要品牌、產品與服務。	8-9		
102 - 3	說明組織總部所在位置。	8		
102 - 4	組織營運所在的國家數量及國家名。	8		
102 - 5	所有權的性質與法律形式。	8		
102 - 6	說明組織所提供服務的市場。	8-9		
102 - 7	說明組織規模。	8		
102 - 8	員工組成。	52-53	僱用情形	
102 - 9	描述組織的供應鏈。	66	綠色採購及 供應鏈管理	
102 - 10	報告期間有關組織規模、結構、所有權 及供應鏈的重大變化。	26-29	公司治理 運作情形	
102 - 11	說明組織是否具有因應相關的預警方針 或原則。	43	風險管理機制	
102 - 12	列出經組織簽署認可，而由外部所制定 的經濟、環境與社會規章、原則或其他 倡議。	44	外部倡議與 重要交流	
102 - 13	列出組織參與的公協會（如產業公協會） 和國家或國際性倡議組織。	44	外部倡議與 重要交流	

GRI 102 : 一般揭露 2016	描述	頁碼	章節	備註
策略與分析				
102 - 14	提供組織最高決策者對其組織與策略的永續性之相關聲明。	5	董事長的話	
102 - 15	描述關鍵衝擊、風險及機會。	5	董事長的話	
倫理與誠信				
102 - 16	提供組織最高決策者對其組織與策略的永續性之相關聲明。	9、39-43 47-48	經營理念、法令規範與遵循、內部控制及稽核制度、風險管理機制、客戶權益保障	
利害關係人溝通				
102 - 40	列出組織進行議合的利害關係人團體。	14-20	利害關係人 議合	
102 - 41	受團體協商協訂保障的總員工數比例。	目前尚無 集體協商機		
102 - 42	就所溝通的利害關係人，說明鑑別與選擇的方法。	14-20		
102 - 43	說明與利害關係人溝通的方式，包含依不同利害關係群體及形式的溝通頻率，並說明任何的溝通程序是否特別為編製此報告而進行。	14-20		
102 - 44	說明經由利害關係人溝通所提出之關鍵議題與關注事項，以及組織如何回應這些關鍵議題與關注事項，包括透過報告。說明提出每一關鍵議題與關注事項的利害關係人群體。	14-20		

GRI 102 : 一般揭露 2016	描述	頁碼	章節	備註
報導實務				
102 - 45	- 列出組織合併財務報表或等同文件中所包含的所有實體。 - 說明是否有在組織合併財務報表或等同文件中的實體未包含在此報告書中。 組織可引述公開的合併財務報表或等同文件中的資訊，來報告此標準揭露項目。	4、36 (詳台中銀行 2017 年年報)	報告書資訊與 合作推廣業務	
102 - 46	- 界定報告內容和考量面邊界的流程。 - 組織如何依循「界定報告內容的原則」。	24-25	利害關係人 議合	
102 - 47	列出所有在界定報告內容過程中所鑑別出的重大考量面。	24-25		
102 - 48	說明對先前報告書中所提供知任何資訊有重編的影響及原因。	4	報告書資訊	
102 - 49	說明與先前報告書期間相比，在範疇與考量面邊界的顯著改變。	4		
102 - 50	所提供資訊的報告期間 (如會計年度或日曆年度)。	4	報告書資訊	
102 - 51	上一次報告的日期。	2017 / 6		
102 - 52	報告週期。	4	報告書資訊	
102 - 53	提供可回答報告的相關問題聯絡人。	4	報告書資訊	
102 54 - 56	說明組織選擇的「依循」選項。	4		
102 - 56	說明組織為報告尋求外部保證 / 確信的政策與現行做法。	-		依 GRI Standards 指標撰寫

特定主題揭露

重大主題	GRI 準則	描述	頁碼	章節	備註
經濟績效揭露					
GRI 103 管理方針 2016	103 - 1	重大主題及其邊界的解釋。	24-25	利害關係人 議合	
	103 - 2	管理方針及其元素。			
	103 - 3	管理方針的評鑑。			
	201 - 1	組織所產生及分配的直接經濟價值。	10	經營績效	
※GRI 201 經濟績效 2016	201 - 2	氣候變遷對組織活動所產生的財務影響及其他風險與機會。	62-67	節能減碳管理、 資源循環利用、 綠色採購及供應 鏈管理、推廣無 紙化	
GRI 202 市場形象 2016	202 - 1	不同性別的基層人員之標準薪資與當地最低薪資的比例。	54	僱用情形	
	202 - 2	僱用當地居民為高階管理階層的比例			
GRI 203 間接 經濟衝擊 2016	202 - 2	顯著的間接經濟衝擊，包括衝擊的程度。	20	利害關係人 議合	
環境績效揭露					
GRI 103 管理方針 2016	103 - 1	重大主題及其邊界的解釋。	24-25	利害關係人 議合	
	103 - 2	管理方針及其元素。			
	103 - 3	管理方針的評鑑。			
GRI 302 能源 2016	302 - 1	組織內部的能源消耗量。	64-65	資源循環利用	
	302 - 4	減少能源的消耗。	62-67	節能減碳管理、 資源循環利用、 綠色採購及供應 鏈管理、推廣無 紙化	

重大主題	GRI 準則	描述	頁碼	章節	備註
環境績效揭露					
GRI 303 水 2016	303 - 1	依來源劃分的取水量。	64	資源循環利用	
GRI 103 管理方針 2016	103 - 1	重大主題及其邊界的解釋。	24-25	利害關係人 議合	
	103 - 2	管理方針及其元素。			
	103 - 3	管理方針的評鑑。			
※GRI 305 排放 2016	305 - 1	直接(範疇一)溫室氣體排放。	64-65	資源循環利用	
	305 - 2	能源間接(範疇二)溫室氣體排放量。			
	305 - 5	減少溫室氣體的排放量。			
GRI 307 有關 環境保護 的法規遵循 2016	307 - 1	違反環境法律和法規。	-	-	無
GRI 103 管理方針 2016	103 - 1	重大主題及其邊界的解釋。	24-25	利害關係人 議合	
	103 - 2	管理方針及其元素。			
	103 - 3	管理方針的評鑑。			
※GRI 308 供應商 環境評估 2016	308 - 1	採用環境標準篩選新供應商。	66	綠色採購 及供應鏈管理	

重大主題	GRI 準則	描述	頁碼	章節	備註
社會績效揭露					
GRI 103 管理方針 2016	103 - 1	重大主題及其邊界的解釋。	24-25	利害關係人 議合	
	103 - 2	管理方針及其元素。			
	103 - 3	管理方針的評鑑。			
※GRI 401 勞雇關係 2016	401 - 1	新進員工和離職員工。	52-53	僱用情形	
	401 - 2	只提供給全職員工（ 不包括臨時或兼職員工 ）的福利。	54-56	薪酬福利	
	401 - 3	育嬰假。	56		
GRI 402 勞資關係 2016	402 - 1	是否在集體協商中具體說明有關重大營運變化的最短預告期。	目前尚無 團體協約		
GRI 103 管理方針 2016	103 - 1	重大主題及其邊界的解釋。	24-25	利害關係人 議合	
	103 - 2	管理方針及其元素。			
	103 - 3	管理方針的評鑑。			
GRI 404 訓練 與教育 2016	401 - 1	每名員工每年接受訓練的平均時數。	56-58	人才培育及 職涯發展	
	401 - 2	提高員工技能和轉換協助計畫。			
	401 - 3	接受定期績效及職業發展檢視的員工比例。			
GRI 405 員工多元化 與平等機會 2016	405 - 1	公司治理組織成員和各類員工的多樣性。	52-53	僱用情形	
	405 - 2	女男基本薪資和報酬比率。			
GRI 406 不歧視 2016	406 - 1	歧視事件，以及組織採取的改善行動。	59	勞資關係	

重大主題	GRI 準則	描述	頁碼	章節	備註
環境績效揭露					
GRI 411 原住民 權益 2016	411-1	依來源劃分的取水量。	59	勞資關係	
GRI 412 人權評估 2016	412-1	員工接受人權政策或程序的訓練。	56-58	人才培育 及職涯發展	
GRI 103 管理方針 2016	103-1	重大主題及其邊界的解釋。	24-25	利害關係人 議合	
	103-2	管理方針及其元素。			
	103-3	管理方針的評鑑。			
※GRI 413 當地社區 2016	413-1	與當地社區議合、衝擊評估和發展計畫的營運據點。	72-75	用心關懷！ 發揮向善的力量！	
	413-2	對當地社區具有顯著實際或潛在負面衝擊的營運據點。			
GRI 103 管理方針 2016	103-1	重大主題及其邊界的解釋。	24-25	利害關係人 議合	
	103-2	管理方針及其元素。			
	103-3	管理方針的評鑑。			
※GRI 418 顧客隱私 2016	418-1	經證實與侵犯顧客隱私權和遺失顧客資料有關的投訴。	-	-	無

重大主題	GRI 準則	描述	頁碼	章節	備註
環境績效揭露					
GRI 103 管理方針 2016	103 - 1	重大主題及其邊界的解釋。	24-25	利害關係人 議合	
	103 - 2	管理方針及其元素。			
	103 - 3	管理方針的評鑑。			
※GRI 419 社會經濟 法規遵循 2016	419 - 1	違反社會和經濟領域的法律和規定。	詳台中銀行 2017 年年報		

註：打※為重大主題。



GRI 4 行業揭露 - 金融服務業

考量面	指標	描述	頁碼	章節	備註
產品組合	FS1/DMA	適用於事業部之具體環境和社會要素之政策。	5	董事長的話	
產品組合	FS2/DMA	事業部評估與篩選環境和社會風險的程序。	14-25	利害關係人 議合	
產品組合	FS3/DMA	在協議或交易範圍內監督客戶執行和符合環境和社會要求之流程。	68-70	授信政策	
產品組合	FS4/DMA	改善員工執行環境和社會政策的能力之流程和應用至事業部之程序。	14-25	利害關係人 議合	
產品組合	FS5	在環境及社會風險及機遇方面，與客戶 / 業務夥伴的相互影響。	14-25		
產品組合	FS6	各項業務所佔的百分比（按特定地區、規模及行業劃分）。	10	經營績效	
產品組合	FS7	為社會帶來明確利益而設計的產品和服務。	46-50	用心守護！ 值得託付的 好夥伴！	
產品組合	FS8	為環境帶來明確利益而設計的產品和服務。	62-70	用心惜福！ 守護您我的 家園！	
產品組合	FS9	評估執行環境及社會政策的審計及風險評估程序之稽核涵蓋面與頻率。	40-43	內部控制及 稽核制度、 風險管理機制	
產品組合	FS10	組織在環境或社會事宜上與其投資組合中的公司相互影響。	36-39	合作推廣業務、 法令規範與遵循	
產品組合	FS11	須經環境或社會篩選的資產的百分比。	-		尚無相關 情事
產品組合	FS12	公司運用持有股份在環境 / 社會議題上的投票政策。	-		尚無相關 情事

上市上櫃公司企業社會責任實務守則

章節	報告書章節
一、落實公司治理。	用心經營！陪您走過一甲子！
二、發展永續環境。	用心惜福！守護您我的家園！
三、維護社會公益。	用心關懷！發揮向善的力量！
四、加強企業社會責任資訊揭露。	用心經營！陪您走過一甲子！



獨立保證意見聲明書

台中銀行 2017 年度企業社會責任報告書

英國標準協會與台中商業銀行股份有限公司(簡稱台中銀行)為相互獨立的公司，英國標準協會除了針對台中銀行 2017 年度企業社會責任報告書進行評估和查證外，與台中銀行並無任何財務上的關係。

本獨立保證意見聲明書的目的，僅作為對下列有關台中銀行企業社會責任報告書所界定範圍內的相關事項進行保證之結論，而不作為其他之用途。除對查證事實提出獨立保證意見聲明書外，對於關於其他目的之使用，或閱讀此獨立保證意見聲明書的任何人，英國標準協會並不負有或承擔任何有關法律或其他之責任。

本獨立保證意見聲明書係基於台中銀行提供予英國標準協會之相關資訊審查所作成之結論，因此審查範圍乃基於並侷限在這些提供的資訊內容之內，英國標準協會認為這些資訊內容都是完整且準確的。

對於這份獨立保證意見聲明書所載內容或相關事項之任何疑問，將由台中銀行一併回覆。

查證範圍

台中銀行與英國標準協會協議的查證範圍包括：

1. 本查證作業範疇與台中銀行 2017 年度企業社會責任報告書所述作業內容一致。
2. 依照 AA1000 保證標準(2008)的第 1 應用類型評估台中銀行遵循 AA1000 當責性原則標準的本質和程度，不包括對於報告書揭露的資訊/數據之可信賴度的查證。

本聲明書以英文作成並已翻譯為中文以供參考。

意見聲明

我們總結台中銀行 2017 年度企業社會責任報告書內容，對於台中銀行的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，台中銀行所提供資訊與數據以及抽樣之測試，此報告書並無重大的不實陳述。我們相信有關台中銀行 2017 年度的經濟、社會及環境等績效指標是被正確無誤地呈現。報告書所揭露的績效指標展現了台中銀行對識別利害關係人的努力。

我們的工作是由一組具有依據 AA1000 保證標準(2008)查證能力之團隊執行，以及策劃和執行這部分的工作，以獲得必要的訊息資料及說明。我們認為就台中銀行所提供的足夠證據，表明其依循 AA1000 保證標準(2008)的報告方法與他們的自我聲明符合 2016 年版 GRI 準則核心選項係屬公允的。

查證方法

為了收集與作成結論有關的證據，我們執行了以下工作：

- 對來自外部團體的議題相關於政策進行訪談，以確認本報告書中聲明書的合適性
- 與台中銀行管理者討論有關利害關係人參與的方式，然而，我們並無直接接觸外部利害關係人
- 訪談 16 位與永續性管理、報告書編製及資訊提供有關的員工
- 審查有關組織的關鍵性發展
- 審查內部稽核的發現
- 審查報告書中所作宣告的支持性證據
- 針對公司報告書及其相關 AA1000 保證標準(2008)中描述有關包容性、重大性及回應性原則的流程管理進行審查

結論

針對包容性、重大性及回應性之 AA1000 當責性原則與 GRI 永續性報導準則(GRI 準則)的詳細審查結果如下：

包容性

2017 年度報告書反映出台中銀行持續尋求利害關係人的參與，以發展及達成對企業社會責任具有責任且策略性的回應。此系統正被發展以產生必要的資訊。報告書中已公正地報告與揭露經濟、社會和環境的訊息，足以支持適當的計畫與目標設定。以我們的專業意見而言，這份報告書涵蓋了台中銀行的包容性議題。

重大性

台中銀行公布永續經營相關資訊使利害關係人得以對公司的管理與績效進行判斷。以我們的專業意見而言，這份報告書適切地涵蓋了台中銀行的重大性議題。

回應性

台中銀行執行來自利害關係人的期待與看法之回應。台中銀行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，這份報告書涵蓋了台中銀行的回應性議題。

GRI 永續性報導準則

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

保證等級

依據 AA1000 保證標準(2008)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的範圍與方法。

責任

這份企業社會責任報告書所屬責任，如同責任信中所宣稱，為台中銀行公司負責人所有。我們的責任為基於所描述的範圍與方法，提供專業意見並提供利害關係人一個獨立的保證意見聲明書。

能力與獨立性

英國標準協會於 1901 年成立，為全球標準與驗證的領導者。本查證團隊係由具專業背景，且接受過如 AA1000AS、ISO 14001、OHSAS 18001、ISO 14064 及 ISO 9001 之一系列永續性、環境及社會等管理標準的訓練，具有主導稽核員與破足跡查證員資格之成員組成。本保證係依據 BSI 公平交易準則執行。

For and on behalf of BSI:



Peter Pu
Managing Director BSI Taiwan
30 April, 2018

bsi.



AA1000
Licensed Assurance Provider
000-4

Taiwan Headquarters: 5th Floor, No. 39, Ji-Hu Rd., Nei-Hu Dist., Taipei 114, Taiwan, R.O.C.

BSI Taiwan is a subsidiary of British Standards Institution.

INDEPENDENT ASSURANCE OPINION STATEMENT

Taichung Bank 2017 Corporate Social Responsibility Report

The British Standards Institution is independent to Taichung Commercial Bank Co., Ltd. (hereafter referred to as Taichung Bank in this statement) and has no financial interest in the operation of Taichung Bank other than for the assessment and assurance of this report.

This independent assurance opinion statement has been prepared for Taichung Bank only for the purposes of assuring its statements relating to its corporate social responsibility (CSR), more particularly described in the Scope below. It was not prepared for any other purpose. The British Standards Institution will not, in providing this independent assurance opinion statement, accept or assume responsibility (legal or otherwise) or accept liability for or in connection with any other purpose for which it may be used, or to any person by whom the independent assurance opinion statement may be read.

This independent assurance opinion statement is prepared on the basis of review by the British Standards Institution of information presented to it by Taichung Bank. The review does not extend beyond such information and is solely based on it. In performing such review, the British Standards Institution has assumed that all such information is complete and accurate.

Any queries that may arise by virtue of this independent assurance opinion statement or matters relating to it should be addressed to Taichung Bank only.

Scope

The scope of engagement agreed upon with Taichung Bank includes the followings:

1. The assurance scope is consistent with the description of Taichung Bank 2017 Corporate Social Responsibility Report.
2. The evaluation of the nature and extent of the Taichung Bank's adherence to all three AA1000 AccountAbility Principles in this report as conducted in accordance with type 1 of AA1000AS (2008) assurance engagement and therefore, the information/data disclosed in the report is not verified through the verification process.

This statement was prepared in English and translated into Chinese for reference only.

Opinion Statement

We conclude that the Taichung Bank 2017 Corporate Social Responsibility Report provides a fair view of the Taichung Bank CSR programmes and performances during 2017. The CSR report subject to assurance is free from material misstatement based upon testing within the limitations of the scope of the assurance, the information and data provided by the Taichung Bank and the sample taken. We believe that the 2017 economic, social and environmental performance indicators are fairly represented. The CSR performance indicators disclosed in the report demonstrate Taichung Bank's efforts recognized by its stakeholders.

Our work was carried out by a team of CSR report assurers in accordance with the AA1000 Assurance Standard (2008). We planned and performed this part of our work to obtain the necessary information and explanations we considered to provide sufficient evidence that Taichung Bank's description of their approach to AA1000 Assurance Standard and their self-declaration in accordance with the core option of GRI Standards:2016 were fairly stated.

Methodology

Our work was designed to gather evidence on which to base our conclusion. We undertook the following activities:

- a review of issues raised by external parties that could be relevant to Taichung Bank's policies to provide a check on the appropriateness of statements made in the report.
- discussion with managers and staffs on Taichung Bank's approach to stakeholder engagement. However, we had no direct contact with external stakeholders.
- 16 interviews with staffs involved in sustainability management, report preparation and provision of report information were carried out.
- review of key organizational developments.
- review of the findings of internal audits.
- review of supporting evidence for claims made in the reports.
- an assessment of the company's reporting and management processes concerning this reporting against the principles of Inclusivity, materiality and responsiveness as described in the AA1000 AccountAbility Principles Standard (2008).

Conclusions

A detailed review against AA1000 AccountAbility Principles of Inclusivity, Materiality and Responsiveness and GRI Sustainability Reporting Standards (GRI Standards) is set out below:

Inclusivity

This report has reflected a fact that Taichung Bank has continuously sought the engagement of its stakeholders. The participation of stakeholders has been initiated in developing and achieving an accountable and strategic response to sustainability. The reporting systems are being developed to deliver the required information. There are fair reporting and disclosures for economic, social and environmental information in this report, so that appropriate planning and target-setting can be supported. In our professional opinion the report covers the Taichung Bank's inclusivity issues.

Materiality

Taichung Bank publishes sustainability information that enables its stakeholders to make informed judgements about the company's management and performance. In our professional opinion the report covers the Taichung Bank's material issues.

Responsiveness

Taichung Bank has implemented the practice to respond to the expectations and perceptions of its stakeholders. An Ethical Policy for Taichung Bank is developed and provides the opportunity to further enhance Taichung Bank's responsiveness to stakeholder concerns. Issues that stakeholder concern about have been responded timely. In our professional opinion the report covers the Taichung Bank's responsiveness issues.

GRI Sustainability Reporting Standards (GRI Standards)

Taichung Bank provided us with their self-declaration of 'in accordance' with the GRI Standards: the Core option (For each material topic covered by a topic-specific GRI Standard, comply with all reporting requirements for at least one topic-specific disclosure). Based on our review, we confirm that social responsibility and sustainable development disclosures with reference to the GRI Standards' disclosures are reported, partially reported or omitted. In our professional opinion the self-declaration covers the Taichung Bank's social responsibility and sustainability issues.

Assurance level

The moderate level assurance provided is in accordance with AA1000 Assurance Standard (2008) in our review, as defined by the scope and methodology described in this statement.

Responsibility

This CSR report is the responsibility of the Taichung Bank's chairman as declared in his responsibility letter. Our responsibility is to provide an independent assurance opinion statement to stakeholders giving our professional opinion based on the scope and methodology described.

Competency and Independence

The assurance team was composed of Lead Auditors and Carbon Footprint Verifiers experienced in industrial sector, and trained in a range of sustainability, environmental and social standards including AA1000 AS, ISO14001, OHSAS18001, ISO14064 and ISO 9001. BSI is a leading global standards and assessment body founded in 1901. The assurance is carried out in line with the BSI Fair Trading Code of Practice.

For and on behalf of BSI:

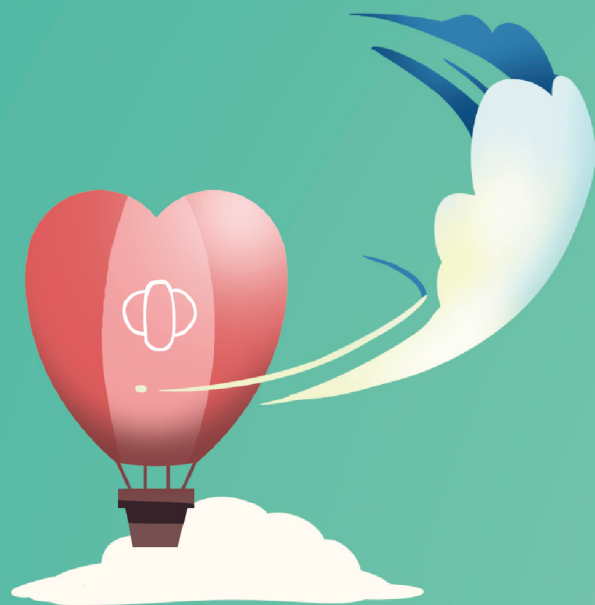


Peter Pu
Managing Director BSI Taiwan
30 April, 2018



Taiwan Headquarters: 5th Floor, No. 39, Ji-Hu Rd., Nei-Hu Dist., Taipei 114, Taiwan, R.O.C.

BSI Taiwan is a subsidiary of British Standards Institution.



台中銀保經 · 台中銀租賃 · 台中銀證券 · 德信投信

A · 403 臺中市西區民權路87號 No.87, Minquan Rd., West Dist., Taichung City 40341, Taiwan [R.O.C.]
W · www.tcbbank.com.tw | 24小時客服專線：全國市話直撥 4499888 (行動電話及外島請加04)