



2018 CSR REPORT

企業社會責任報告書

Environmental Social Governance

安泰銀行 **EnTie Bank**
速度 | 專業 | 信賴

目錄 INDEX

關於報告書

1 經營者的話

2 關於安泰

- 2.1 公司簡介
- 2.2 服務網絡

3 利害關係人互動與經營

- 3.1 利害關係人溝通
- 3.2 重大議題

4 公司治理與營運

- 4.1 財務績效
- 4.2 公司治理組織與功能性委員會
- 4.3 風險管理
- 4.4 法規遵循
- 4.5 內部稽核
- 4.6 誠信經營
- 4.7 資訊安全

5 客戶服務

- 5.1 數位金融服務
- 5.2 綠色產品
- 5.3 客戶溝通
- 5.4 客戶權益及隱私

6 員工關懷

- 6.1 招募與雇用
- 6.2 人才發展
- 6.3 員工福利
- 6.4 安全職場

7 社會共好

- 7.1 普惠金融
- 7.2 社會參與
- 7.3 供應商管理
- 7.4 環境永續

關於報告書



實踐企業社會責任已成為安泰銀行落實公司治理重要的一環，並以此做為永續經營的磐石。安泰銀行企業社會責任報告書已邁入第5版，報告書編製依循全球永續性報告協會(Global Reporting Initiative, GRI)之GRI準則(GRI Standards)，透過本報告書，讓利害關係人了解本行在環境、社會及治理三面向耕耘企業社會責任的成果。

報告書發行

安泰銀行於2015年發行首版企業社會責任報告書，上一版報告書發行日期為2018年6月，之後報告週期將於每年度6月定期發行並公開揭露。本行歷年發行之企業社會責任報告書，皆可於安泰銀行官方網站之「企業社會責任專區」下載。

報告書範疇

本報告書所揭露的資訊涵蓋安泰銀行於2018年度(2018年1月1日至12月31日)，在公司治理、經濟、環境和社會等各方面的執行績效與狀況。為求部分專案及活動資料的完整性，部分內容則涵蓋2018年1月1日前及2018年12月31日後的執行情形。

報告書撰寫原則

本報告書的內容架構依循全球永續性報告協會(Global Reporting Initiative, GRI)永續性報告準則(GRI Standards)核心選項、金融業補充指引、臺灣證券交易所「上市公司編製與申報企業社會責任報告書作業辦法」及「上市上櫃公司企業社會責任實務守則」等規範編製。並參考AA1000當責性原則標準(Account Ability Principle Standard, APS)之重大性、包容性及回應性進行撰寫。

本報告書所揭露各項資訊及統計數據，皆來自安泰銀行自行統計，惟財務數據部份係採用經會計師簽證後之公開發表資訊，所有數據之描述皆以一般慣用之數值描述方式，與前一年度報告書中並無明顯差異。本報告書所有財務數字均以新臺幣為計算單位，其餘量化數據若有特殊意義，將另行附註說明。

CSR REPORT

聯絡資訊

安泰銀行 經營企劃部

地址：台北市信義路五段7號 台北101大樓40樓

電話：+8862 8101 2277

傳真：+8862 8101 2233

網址：www.entiebank.com.tw



CSR專區



2014 CSR Report



2015 CSR Report



2016 CSR Report



2017 CSR Report



董事長

丁祥康

有鑑於金融行業之永續發展議題日新月異，如何確立公司治理最佳典範，並同時謀求股東與各利害關係人最大利益，成為安泰銀行持續追求進步的目標。在董事會的支持與所有同仁的努力下，我們努力接軌國際，在環境、社會和公司治理 (Environmental Social Governance, ESG) 等面向依循GRI最新標準自我檢視，每一年的進步成果都將是安泰未來持續推動企業社會責任工作的基石。

正視氣候變遷 綠色金融 推動低碳經濟的首要關鍵

巴黎氣候協議生效後，降低極端氣候風險及減少溫室氣體排放已成為全球各國與地區共同課題，低碳經濟、循環經濟需求模式的綠色融資應運而生。金融業作為產業發展活水與推動企業社會責任領頭羊，在協助綠色金融發展上責無旁貸。

綠能產業為全球經濟新亮點，更是近年國家重點政策「5+2」產業創新政策中相當重要的一環。3年前安泰銀行以具體行動支持綠能產業發展，參加臺灣首宗遵循「赤道原則」規範核貸的離岸風電專案融資（海洋風電，FORMOSA 1），在2019年底完工後，二階段總裝置容量為128MW，約可減排相當於609座大安森林公園吸收量之二氧化碳。此案開啟了本行踏入離岸風電專案融資的新頁，並獲得國際專案融資專業媒體PFI (Project Finance International) 2018年亞太區再生能源專案融資獎。

太陽光電是再生能源另一個主力推動項目。在配合政府綠能政策、兼顧風險等原則辦理授信業務考量下，至2018年底，本行已完成太陽光電廠48座，太陽光電產業之授信餘額年成長115%。加計風力發電等授信餘額至2018年底較3年前成長15%，顯示本行已有豐富、成功的再生能源專案融資經驗，未來將把相關融資經驗拓展至其他上下游周邊綠能環保產業。

順應綠色金融趨勢，安泰銀行將「綠色」納入營運，已訂定2021年節能減碳降5%目標。內部管理及營運在節能減碳相關政策推動下，用電量2年內減少25.5萬度，依經濟部能源局公布之全國電力排放係數(0.528)計算，約減少3.6%二氧化碳排放量。用水量2年內減少1,298噸，減幅高達4.8%。若依此動能持續，本行履行2021年底用電量、二氧化碳排放量及用水量減少5%的目標將指日可待。

結合客戶、員工及分行周遭鄰里，讓安泰成為「愛與分享」平台

近幾年在企業社會責任意識抬頭下，安泰銀行為了能更深入社會參與，重新思考與聯合勸募協會深入合作，從專案性質的「安泰貴賓客戶公益生日捐」，到推出系列性的公益活動，期望透過拋磚引玉，喚起同仁及客戶對弱勢兒童的關注。

從2017年的「孩有希望」，在沒有慈善/公益基金會奧援下，愛心捐款總金額逾220萬元，共支持48個弱勢兒童服務計畫，幫助全台超過11,000位弱勢小朋友，愛心遍及苗栗、南投、高雄、屏東及花東等偏鄉區域。2018年12月「孩有我們·聖誕許願樹」活動，在同仁及客戶熱烈響應下，募集逾285萬元，完成1,650位小朋友的心願。社會參與是安泰人責無旁貸的責任與使命，未來我們將持續透過更長期的策略，來回應社會需求。

務實的數位金融策略 奠定普惠金融基礎

數位金融改變客戶往來行為與銀行經營生態，安泰銀行採取創新、轉型二路並進策略，整合線上線下的平台資源，從軟硬體各面向強化客戶服務深度及產品往來廣度。在電子化服務績效部分，網路暨行動銀行、電子綜合對帳單、信用卡對帳單及電話銀行之申請用戶數，近3年均呈現成長趨勢，值得注意的是，前3項年增率均達2位數，分別增加10%、29%及11%，顯示客戶接受即時、便利又環保的電子化態勢日趨明顯。

因應上述趨勢，本行在2018年推出行動銀行APP2.0，新增裝置綁定與生物辨識、非約定轉帳及保險服務查詢功能。未來數位金融服務將擴大到數位帳戶、電子錢包、掃碼支付、悠遊聯名卡/金融卡、感應式信用卡...等，讓數位金融應用貼近客戶生活，結合人員服務，使數位金融帶給客戶的體驗除了便捷外也兼具溫度，漸進實現打造安泰數位金融服務生態圈的目標。

人才培育 數位學習 打造安泰人的幸福職場

金融業是以人為本的行業，員工福利、人才培育及職場安全都是銀行所重視的。我們注意到全世界開始重視建築物對環境的影響，7年前我們將總部搬遷至擁有LEED白金級綠建築認證的台北101大樓，讓同仁能在安全的職場環境下樂活工作。我們鼓勵同仁不斷學習，勇於創新。「安泰e學網」數位學習平台自建立以來，線上學習課程比例逐年增加，至2018年已達8成，近4年本行所舉辦的課程總數超過1,600堂，課程總時數達23萬小時，課程多元主要在培養員工競爭力。2018年平均每位員工訓練費用4,034元，年成長11%，相較4年前提高50%。此外，本行每年參酌市場薪資競爭力、員工職務專業及績效考核等因素，進行年度調薪，2018年度非主管職平均福利費用成長幅度7%，在人才培育、員工福利日益多元優化下，離職率逐年下降。

「速度、專業、信賴」是本行參與企業運作每一環節的同仁，所秉持的核心價值，也是本行善盡企業公民責任的重要因子。未來仍將持續讓企業社會責任的精神融入日常營運與核心業務，發揮正向影響力，為公司、環境及社會創造最大價值。



總經理暨執行長

俞宇靖

追求成長 引領變革 成就一個更美好的未來



願景與經營理念

「**速度、專業、信賴**」是安泰引以為傲的經營理念，展現在人員行為、產品與服務、程序及績效4個構面，成為台灣最優秀的銀行之一是安泰持續前進的方向，為了實現「勇於變革、眾所激賞」的願景，我們必須勇於自我檢視，務實地擁抱變革，才能成為眾所矚目，為客戶、股東與同業所敬重之專業銀行。



2.1 公司簡介

安泰銀行設立於1992年6月，並於1993年4月15日正式營運。1999年安泰銀行股票於臺灣證券交易所上市。2007年11月引進以私募基金隆力集團（The Longreach Group）為首之投資團隊，透過明確的策略定位及專業團隊之營運，已將安泰銀行打造為以客戶為尊之現代化金融服務機構。

公司概況

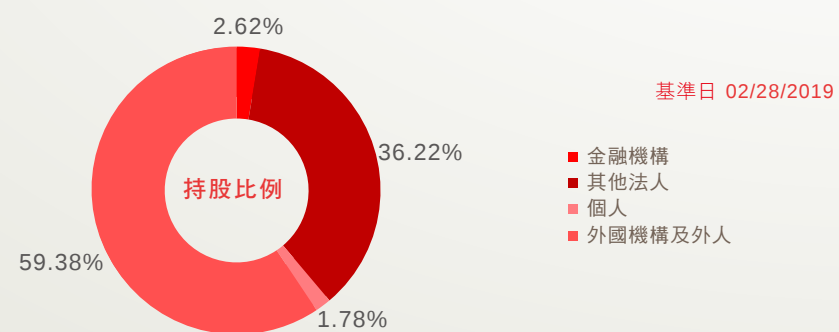


12/31/2018



股東結構

本行截至2019年2月28日止，已發行股份總額為1,957,910,050股(含特別股139,116,272股)。



2.2 服務網絡

安泰銀行全省服務據點共50家，其中大台北地區30家，桃竹地區8家，大台中地區5家，嘉南地區3家，大高雄地區4家，為讓服務網絡更臻完整，針對自動化及網路服務之提供，亦將繼續拓增及發展。2017年安泰首家高樓層分行-台北101分行開幕，提供客戶全方位理財諮詢與交易金融服務。



在數位通路方面，安泰積極打造數位化金融環境，結合網路銀行、行動銀行、自動化服務設備等多元通路，致力提供客戶即時、便利、穩定且多元可及的全新金融服務。



3.1 利害關係人溝通

安泰銀行依循AA1000 利害關係人議合標準 (AA1000 Stakeholder Engagement Standard)的五個面向：影響力、關注度、責任、依賴度和多元觀點進行評估，最後依重要性歸類出七類利害關係人群體。

安泰銀行與利害關係人之間皆設有多元溝通管道，由不同權責單位負責與各類利害關係人交流。安泰銀行重視所有利害關係人的意見與建議，公司網站設有「利害關係人專區」，透過更多元的溝通途徑，以瞭解並妥適回應其所關切之重要企業社會責任議題。



利害關係人溝通管道與重大議題

利害關係人	溝通頻率	溝通管道	關注議題
客戶	常態性 每月 每月 不定期 不定期 常態性	設有客服中心，提供客服專線、客戶意見蒐集平台(VOC)、客服網路信箱及分行設置服務意見信箱 分行服務電訪調查 進行客戶滿意度調查 舉辦投資理財說明會、講座 舉辦專案活動 公司網站利害關係人專區設有客戶服務及申訴專線	誠信經營 客戶服務與保護 行銷溝通與產品資訊揭露 數位金融
員工	不定期 常態性 常態性 常態性 不定期	內部公告、電子郵件或錄影談話 運用「安泰e學網」學習平台推動數位學習 高階主管信箱 公司網站利害關係人專區設置員工申訴及檢舉信箱 召開勞資協商、勞資會議	數位金融 員工薪資與福利 員工職涯發展 友善職場 申訴與溝通機制 職業安全衛生
政府機關	常態性 不定期 不定期 不定期 常態性 常態性	設置主管機關專屬聯繫窗口 參與主管機關政策宣導會議或座談會 配合主管機關監理及稽核 於公開資訊觀測站或公司網站揭露最新資訊 參與政府舉辦的評鑑 以公文、電子郵件或電話進行雙向溝通	誠信經營 公司治理 經營績效與財務狀況 風險管理 法規遵循
股東／投資人	每年 每年 每年 常態性 每年 不定期	召開股東會 發行公司年報及企業社會責任報告書 舉辦法人說明會 設置中英文網站及投資人關係專區 接受信用評等 於公開資訊觀測站及公司網站揭露最新資訊	誠信經營 公司治理 經營績效與財務狀況 企業永續策略 資訊公開透明
供應商	常態性 常態性 不定期 常態性 不定期	訂定財務暨費用支出管理辦法 訂定取得或處分資產處理準則 舉辦業務說明會、招商投標及議價會議 要求簽署人權及環境有績條款承諾書及合約納入CSR條款 拜訪交流	誠信經營 供應商管理 能源/水資源管理
媒體	不定期 不定期 常態性	記者會或說明會 新聞稿 專責單位及發言人機制	經營績效與財務狀況 資訊公開透明
社會	不定期 不定期 常態性	舉辦及支持社會公益活動 舉辦理財、投資、健康講座 公益捐獻	社會參與 供應商管理 能源/水資源管理

3.2 重大議題

安泰銀行參考AA1000當責性原則標準 (AA1000 Account Ability Principles Standard) 及全球永續性報告協會 (Global Reporting Initiative, GRI) 之指引，依據鑑別、排序、確證、檢視等步驟，進行重大性議題分析，具體作法說明如以下。

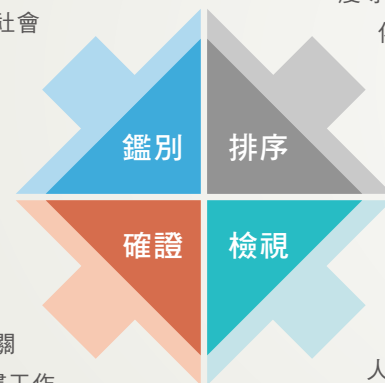
重大議題分析

本年度報告書內容揭露範疇包含安泰銀行及所鑑別出之利害關係人。在重大議題的鑑別上，首先透過研究其他同業標竿與金融業之永續發展趨勢，再經由問卷的填寫納入員工於日常營運上與各利害關係人互動之經驗，以確保重大性議題產出之客觀性、完整性與包容性。本銀行經鑑別後，對經濟、環境及社會面具高衝擊性之重大議題共20項。

為確保重大性議題的鑑別結果符合GRI完整性及利害關係人包容性原則，本報告書工作小組進一步邀請高階主管就初步鑑別之重大性議題鑑別結果進行檢視，並產生重大性議題矩陣，經討論後，我們將上述20個重大議題進一步依衝擊程度分為重要議題與中度議題以此作為報告書架構，來回應利害關係人。其中高度關注議題共13個，持續關注議題共7個。我們也同時將重大性議題的邊界，以及利害關係人的衝擊鑑別表同時揭露於後。

重大性議題鑑別完成後，本行依據各單位代表對於各議題於組織內或外之經濟、環境、社會衝擊程度；以及對利害關係人之影響、回應及透明程度等作為程度進行整體評量，依據各重大性議題衝擊和影響的分佈，呈現重大性議題的初步排序。

未來將持續與利害關係人保持雙向且即時的多元溝通管道，以確實掌握利害關係人的需求及期待，並主動回應其所關注的議題。下一版的報告書出版時，我們將重新檢視重大性議題矩陣，並視情況規劃與利害關係人進一步之溝通，以確認是否需要進行調整。



利害關係人之關注程度



經濟、社會與環境之衝擊程度

● 高度關注議題 ● 持續關注議題

重大議題			誠信經營	經營績效與財務狀況	企業永續策略	風險管理	法規遵循	資訊公開透明	客戶服務與保護	企業形象	公司治理	行銷溝通與 產品資訊揭露
GRI主題			經濟績效 (201) 反貪腐 (205)	經濟績效 (201)	經濟績效 (201)	一般揭露 (102) 經濟績效 (201)	環境保護法規遵循 (307) 社會經濟法規遵循 (419)	行銷與標示 (417)	行銷與標示 (417) 客戶隱私 (418)	一般揭露 (102) 當地社區 (413)	一般揭露 (102) 經濟績效 (201)	行銷與標示 (417) 社會經濟法規遵循 (419)
衝擊主要發生邊界	組織內	總公司	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
	組織外	客戶	●		●	●			●	●		●
		政府機關	●	●		●	●	●		●	●	
		股東與投資人	●	●	●	●	●	●		●	●	
		供應商	●	●	●		●					
		媒體					●	●		●		
		社會										
對應章節			4公司治理與營運	4公司治理與營運	4公司治理與營運	4公司治理與營運	4公司治理與營運	4公司治理與營運	5客戶服務	2關於安泰	4公司治理與營運	5客戶服務
重大議題			數位金融	員工職涯發展	員工薪資與福利	供應商管理	申訴與溝通機制	友善職場	綠色金融	能源/水資源管理	職業安全衛生	社會參與
GRI主題			間接經濟衝擊 (203)	訓練與教育 (404) 員工多元化與 平等機會 (405)	市場地位 (202) 勞雇關係 (401) 勞/資關係 (402) 員工多元化與平等機會 (405)	採購實務 (204) 供應商環境評估 (308) 人權評估 (412) 供應商社會評估 (414)	客戶隱私 (418)	職業安全衛生 (403) 不歧視 (406) 強迫或強制勞動 (409)	經濟績效 (201) 間接經濟衝擊 (203)	能源 (302) 水 (303) 排放 (305) 廢汙水及廢棄物 (306)	職業安全與衛生 (403)	間接經濟衝擊 (203) 當地社區 (413)
衝擊主要發生邊界	組織內	總公司	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
	組織外	客戶	●			●	●					
		政府機關		●	●	●		●				●
		股東與投資人			●		●					
		供應商				●			●	●		
		媒體										●
		社會					●	●	●	●	●	●
對應章節			5客戶服務	6員工關懷	6員工關懷	7社會共好	5客戶服務	6員工關懷	5客戶服務	7社會共好	6員工關懷	7社會共好

4.1 財務績效

2018年本行營業淨收益64.09億元，呆帳提存前營業利益為35.21億元，營業淨收益預算達成率約82%，稅後淨利22.10億元。基本每股稅後盈餘1.26元。資產報酬率(ROA)及股東權益報酬率(ROE)分別為0.71%及6.78%。
詳細資料可見本報告書中之財務績效表或本行2018年報。

單位：新臺幣仟元；%

	2018	2017	2016	2015
淨收益	6,409,398	6,359,545	6,300,172	7,857,423
稅後淨利	2,210,281	2,100,432	1,054,679	3,295,131
營業費用	2,887,878	3,013,837	3,024,531	3,328,911
每股稅後盈餘（元）	1.26	1.24	0.63	1.96
股東權益	33,309,677	31,850,363	30,497,518	30,482,148
淨值報酬率（%）	6.78	6.74	3.46	11.27
資產報酬率（%）	0.71	0.69	0.34	1.00
資本適足率（%）	14.13	13.49	13.32	13.22
分配給利害關係人的經濟價值				
a. 員工薪資與福利	1,660,239	1,725,775	1,687,681	1,882,077
b. 股利分配	1,041,194	1,007,807	1,007,807	1,007,807
c. 營利事業所得稅	59,952	124,182	337,426	118,207



信用評等

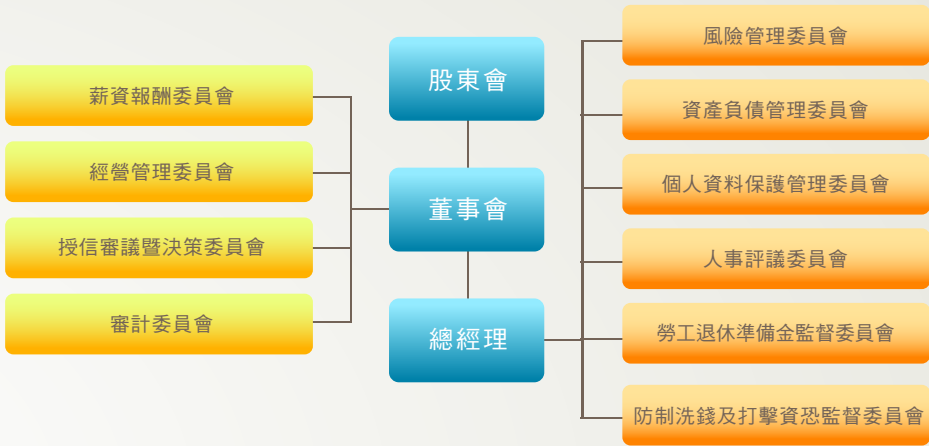
連續四年惠譽國際信評公布安泰銀行長期信用評等為「A (twn)」，展望穩定。

評等日期	評等機構	長期信用評等	短期信用評等	評等展望
2018/06/05	Fitch 惠譽信評	A (twn)	F1 (twn)	穩定
2017/09/20	Fitch 惠譽信評	A (twn)	F1 (twn)	穩定
2016/09/21	Fitch 惠譽信評	A (twn)	F1 (twn)	穩定
2015/09/25	Fitch 惠譽信評	A (twn)	F1 (twn)	穩定

4.2 公司治理組織與功能性委員會

安泰銀行依據法規及主管機關規範，明訂公司治理架構、相關公司章程及管理規則。在董事會監督下，設有「審計委員會」、「薪資報酬委員會」、「經營管理委員會」、「授信審議暨決策委員會」、「風險管理委員會」、「資產負債管理委員會」、「個人資料保護管理委員會」、「人事評議委員會」及「勞工退休準備金監督委員會」及「防制洗錢及打擊資恐監督委員會」等功能性委員會來審核及監督公司各項營運，以強化公司治理。

2018年，安泰銀行在組織規模、結構、所有權或供應鏈等面向無重大變化。



董事會

董事會組織

董事會作為本行最高治理機構，秉持追求「速度、專業、信賴」的核心經營理念，並發展「勇於變革，眾所激賞」的企業願景，指導本行研議重要業務規劃及執行計畫，均能通盤衡酌經濟、環境、社會等面向，取得均衡的發展。

本行董事會為最高公司治理單位，11位董事分別來自台灣、日本、澳洲、英國與法國等國家之專業人士，擁有法律、會計、財務金融之產業及學界背景與豐富經驗，其中包含3位獨立董事以及2位女性董事，為本行業務與制度提供不同面向之監督及協助。

董事會職責

在丁予康董事長領導下，為建立良好公司治理制度與成為「誠信、獨立且透明」的董事會：

- 針對董事會制度、職責及轄下各單位之設立，如功能性委員會(審計委員會、薪酬委員會及經營管理委員會等)、稽核室與秘書室之設立原則與職權，本行訂有「董事會規程」，提供董事會行使職權與責任之最高方針。
- 對於董事會議之召集與議事運作須注意之事項，則明定於「董事會議事規範」，協助董事於執行職權時，注意其自身之權利與義務，以期樹立良好之公司治理典範。



- 而在董事之選任，除應依本行公司章程規定採候選人提名制及單記名累積投票法選任董事外，相關應遵循之規範則訂定於「董事選舉辦法」內。
- 針對獨立董事日益增加之責任義務，本行也訂有「獨立董事職責範疇」，明確規範獨立董事應負之職責以及董事會應提供必要之資源，協助獨立董事行使職權。
- 最後，在指導經營團隊方面，董事會定期於董事會上，皆會聽取相關風險、業務與財務、轉投資事業情形與稽核報告，以適時調整業務策略與方針，並提醒建立必要之管控措施，達到雙向溝通和為股東創造最高利益之成效。

董事進修

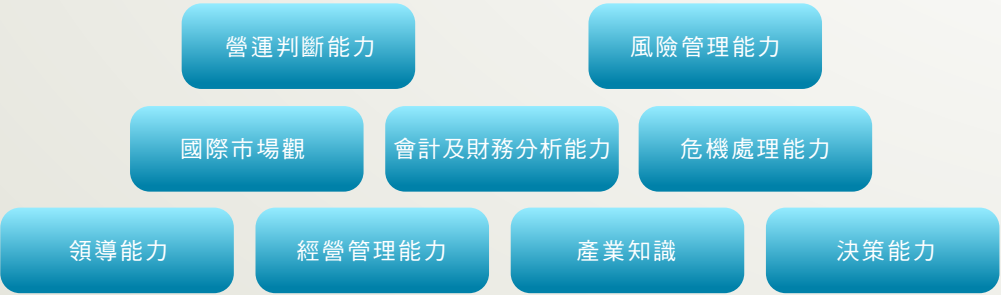
本公司全體董事均依「上市上櫃公司董事、監察人進修推行要點」之規定，積極參與各項專業機構開辦之公司治理相關訓練課程及研討會。2018年全體董事進修時數累計共138小時，本公司每位新任及續任董事皆符合12小時及每年6小時進修時數之法令規定標準。

董事會運作

2018年度董事會開會6次，整體董事實際出席率達94%(含委託出席則為100%)。

董事會成員多元化政策

為達到公司治理之理想目標，董事會整體宜具備之能力如下



有關董事成員之學經歷及兼任其他公司職務情形，請參閱本行2018年報。

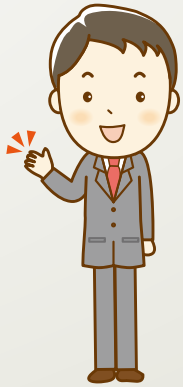
功能性委員會職責及運作情形

委員會名稱	主要職責	運作情形
經營管理委員會	為協助董事會執行下列職權 ● 審議及研擬制定各項業務內容及營運方針 ● 核定各部門轄下之設置及分層負責明細表 ● 研議新種業務及產品開發 ● 審議營運作業流程之調整及檢討及除依法令或章程規定應經由董事會決議事項以外之事項 ● 其他董事會指示交辦研議事項	● 由3席董事組成，由董事長丁予康擔任召集人 ● 2018年召開19次會議 ● 平均出席率93%
授信審議暨決策委員會	依據本行授信授權有關規定，核定屬總經理(含)以上權限之授信案件	● 由3席董事擔任委員及8位主管列席與會，由董事長丁予康擔任主席 ● 2018年召開25次會議 ● 平均出席率88%
薪資報酬委員會	為執行下列職權，並將所提建議提交董事會討論： ● 訂定並定期檢討董事及經理人績效評估與薪資報酬之政策、制度、標準與結構。 ● 定期評估並訂定董事及經理人之薪資報酬 ● 訂定並定期檢討業務人員之績效考核標準及酬金標準	● 由3席獨立董事組成，由Steven P. Thomas擔任召集人 ● 2018年召開2次會議 ● 平均出席率100% ● 2011年成立薪資報酬委員會
審計委員會	為監督下列事項為主要目的： ● 本行財務報表之允當表達 ● 簽證會計師之選（解）任及獨立性與績效 ● 本行內部控制之有效實施 ● 本行遵循相關法令及規則 ● 本行存在或潛在風險之管控	● 由3席獨立董事組成，由Philippe Espinasse (裴達希)擔任召集人 ● 2018年召開6次會議 ● 平均出席率94% ● 2016年成立審計委員會

聯絡資訊

安泰銀行積極參與公協會組織，適時提供建言

組織名稱	理事/監事	會員
中華民國銀行商業同業公會全國聯合會	√	√
台北市銀行商業同業公會	√	√
中華民國信託業商業同業公會		√
中華民國票券金融商業同業公會		√
中華民國證券商業同業公會		√
中華民國保險經紀人商業同業公會		√



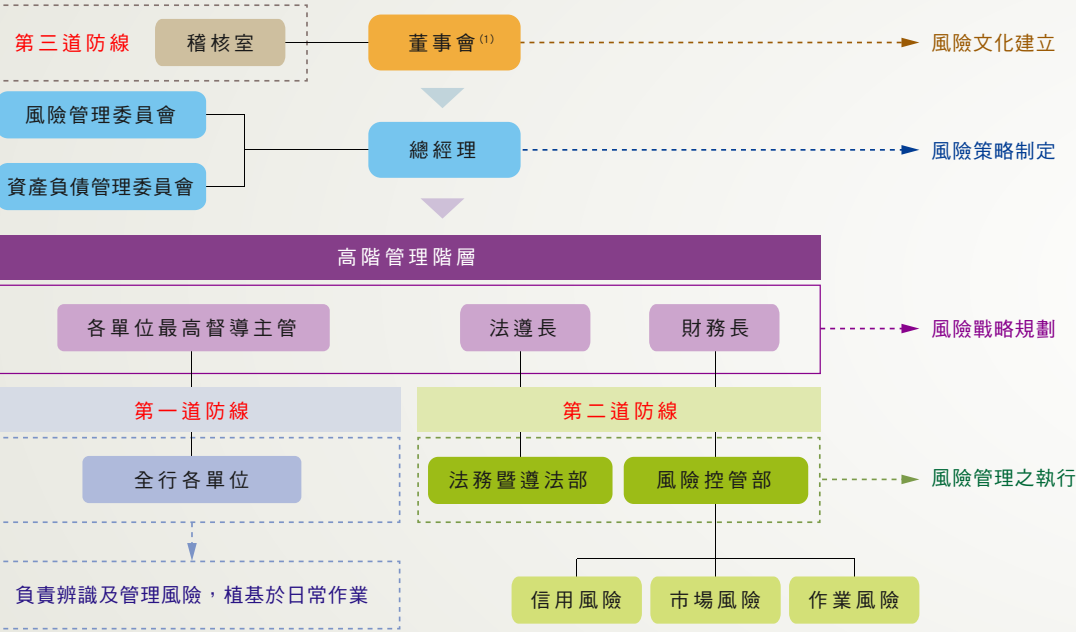
4.3 風險管理

安泰銀行依據「金融控股公司及銀行業內部控制及稽核制度實施辦法」，訂定本行風險管理政策及程序。為有效監督各類風險管理事務，確保全行風險管理執行成效能符合本行風險管理政策及主管機關相關規範，在2005年成立風險管理委員會，由總經理擔任委員會召集人，2018年共計開會6次。

風險管理程序



風險管理組織



註1：董事會為檢視本行各項經營策略與業務內容，並確保營運計畫可有效執行，以達成預定之營運目標，特設經營管理委員會，由董事會指定至少三位董事組成，故亦相當於常務董事會層級。

三道防線風險管理

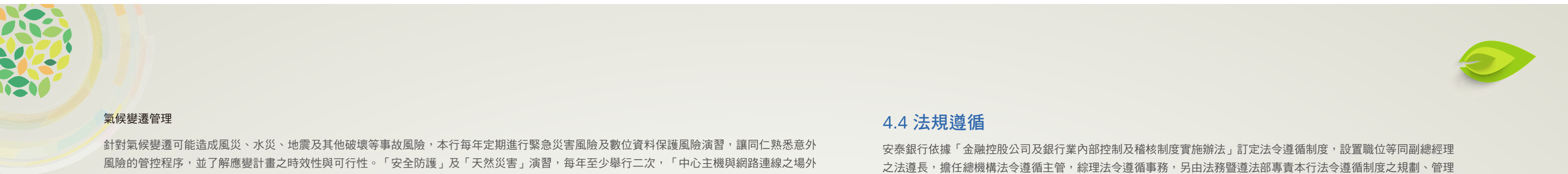
第一道防線	第二道防線	第三道防線
銀行各單位為風險管理之第一道防線，負責辨識及管理風險，針對風險特性設計及執行有效的內部控制程序，以確保營運活動與銀行目標及任務一致。	包含風險控管部、法務暨遵法部及其他專責單位，負責整體銀行風險管理政策之訂定、監督整體風險承擔能力及承受風險現況，並向董事會或高階管理階層報告風險控管情形。	由稽核室以獨立超然之精神，執行稽核業務，協助董事會及高階管理階層查核及評估風險管理及內部控制制度是否有效運作。

風險管理範疇

本行將主要風險分為六類，依據不同業務別的風險制定不同的衡量與控管方式，讓風險降到最低，以提供最優質的服務，建構穩定的企業根基。

主要風險	主要來源(依業務別)	主要來源(依單位別)	衡量方式	控管方式
信用風險	授信/投資業務	法人金融暨市場總處 個人金融總處	標準法、信用評等、歷史模擬、特殊情境壓力測試	計提資本、提列損失準備、授信額度管理、徵授信機制、貸後管理、不良債權管理、風險集中度管理、投資限額管理
市場風險	金融商品/避險/投資業務	法人金融暨市場總處	標準法、合理市價評估、壓力測試	計提資本、限額管理、停損機制
作業風險	日常營業活動	全行	基本指標法	計提資本、作業風險事件通報機制、作業風險自評機制
流動性風險	存款/放款/投資	全行	存放比率、流動比率、流動準備比率、壓力測試、流動性覆蓋比率、淨穩定資金比率	資產負債期限結構期距缺口管理、流動性缺口分析管理、緊急應變計劃、高品質流動性資產支應未來30天淨現金流出總額、銀行以充足之可用穩定資金來支應業務發展所需之應有穩定資金
銀行簿利率風險	存款/放款/投資	法人金融暨市場總處 個人金融總處	利率敏感性資產負債比率、重定價風險衡量、標準利率震盪與法定資本比率、利率變動對盈餘影響壓力測試	限額管理、利率敏感性各期別缺口管理
策略及商譽風險	營運活動/其他重大事件	全行	是否發生重大損害、法令限制、存款異常提領、資金鉅額流失或有流動性嚴重不足等重大事件，致可能發生經營危機	內外部通報、成立經營危機處理小組、採取應變措施、善後處理





氣候變遷管理

針對氣候變遷可能造成風災、水災、地震及其他破壞等事故風險，本行每年定期進行緊急災害風險及數位資料保護風險演習，讓同仁熟悉意外風險的管控程序，並了解應變計畫之時效性與可行性。「安全防護」及「天然災害」演習，每年至少舉行二次，「中心主機與網路連線之場外災變復原」項目進行每年至少一次年度演習，針對其他重大災害情境亦不定期擇定，以確保人員熟悉不同狀況之應變流程。演練結果均編製成檢討報告向高階管理階層陳報，並擬定行動方案積極追蹤改善。

本行在2018年並未因地震、風災而造成財物損失。

危機處理應變機制

本行依據主管機關頒布之各項規範，訂定「經營危機應變處理準則」、「災害緊急應變辦法」及「安全維護作業準則」。依據上述應變計畫，本行設有緊急應變小組、緊急連絡通報機制、安全維護督導小組、危機處理程序、業務復原措施及客戶服務權宜措施等，倘發生重大危機，則依據該上述計畫及相關規定進行危機處理。本行另訂有「重大訊息各部室負責事項分配表暨申報作業程序」，作為本行重大資訊處理及揭露機制之依據，並不定期檢討本作業程序以符合現行法令及實務管理需要。



新興風險管理

風險因子	風險描述	對營運的衝擊或影響	因應措施
新興科技與資安風險	有心人士運用新興科技所提供相關服務之安全弱點，進行相關機敏資料竊取處	對於營運易造成財物損失及名譽損害	除針對所提供之新興科技服務系統資訊安全強化外，並且加強相關流程管控措施與驗證機制，並定期檢核評估機制的有效性，除此之外對工作人員定期實施資安教育訓練以提升其資安意識共同保護本行的資產及客戶的資料
洗錢與資助恐怖主義與武器擴散風險	銀行認知程度不足，未適當評估本身所面臨之洗錢、資助恐怖主義與武器擴散之風險，致缺乏適當管控措施，增加犯罪份子利用本行所提供之產品及服務進行不法交易之可能性	將有損本行之信譽或被國內監理機關裁罰之風險，嚴重則遭國際組織制裁，影響銀行正常營運或造成無法營運之風險	1. 定期進行全行風險評估、根據評估結果訂定並確實執行風險改善計畫 2. 定期進行教育訓練，厚植行員洗錢、資恐與武擴之風險意識，使其執行日常業務時，可保持高度警覺 3. 加強自行查核或內部稽核，並落實於年度考核項目
法律變動風險	業務相關法令變動頻繁，本行如未能及時因應及遵循，易遭受主管機關裁罰	主管機關高度關注公司治理、公平待客原則及法令遵循等制度之執行情形，除修訂相關法令並提高裁罰金額、處分措施，以加重監理力道。如違反法令時，裁罰金額將大幅提高，法令遵循風險上升，且合規成本增加	1. 掌握最新法令動態即時傳達，並提出對本行影響及因應 2. 加強法令宣導、違失案件研析、檢視契約公平合理性，強化教育訓練 3. 提升公司治理、落實消費者保護政策，建立全行性之遵循文化及提升遵法意識

4.4 法規遵循

安泰銀行依據「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，設置職位等同副總經理之法遵長，擔任總機構法令遵循主管，綜理法令遵循事務，另由法務暨遵法部專責本行法令遵循制度之規劃、管理及執行，法遵長依規每半年須向審計委員會及董事會報告全行法令遵循業務執行情形。另本行總行管理單位、個金分行及法、消金區域中心均設置法令遵循主管，以推動辦理法令遵循事宜，落實執行本行內部規範之導入、建置與實施。

2018年底，本行法令遵循人員人數：法遵長1人、法令遵循專責單位主管及所屬人員7人及各單位法令遵循主管82人，共計90人。



重要金融法令修訂重點及本行因應措施

1. 2018年3月31日修正「金融控股公司及銀行業內部控制及稽核制度實施辦法」
- 銀行業應建立內部檢舉制度，其規範應提報董事會通過，並於總機構指定具職權行使獨立性之單位負責檢舉案件之受理及調查。
 - 銀行業應設置資訊安全專責單位及主管，負責資安相關工作，不得兼辦資訊或其他與職務有利益衝突之業務，並配置適當人力資源及設備。

本行前已依「上市上櫃公司誠信經營守則」，訂定核定層級為董事長之「安泰商業銀行內部人員不當行為檢舉制度及處理要點」，並由董事會秘書室為檢舉案件受理單位。於2018年8月23日經董事會通過將前述要點修正並提升規章位階為董事會通過之「安泰商業銀行內部人員不當行為檢舉制度實施準則」，以符合「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。

本行依規於2018年11月1日設置資訊安全科，為本行資訊安全專責單位，並由資訊安全科科长擔任本行資訊安全專責單位主管。

2. 金管會2018年4月24日正式頒佈啟動「新版公司治理藍圖(2018~2020)」
- 透過具體措施，推動深化公司治理及企業社會責任文化、有效發揮董事職能、促進股東行動主義、提升資訊揭露品質，以及強化相關法令規章之遵循等5大計畫項目，訂定13項策略目標及24項具體措施。
 - 主要推動重點：推動金融業落實股東行動主義、引進公司治理人員制度、提高英文資訊揭露比率、推動候選人提名制、提升公司治理評鑑效度及加強公司治理相關法令規章之遵循。

本行已依據GRI Standards編製發行CSR Report企業社會責任報告書，於2018年簽署機構投資人盡職治理守則，並於2019年經董事會指派公司治理主管。另將依據主管機關頒布之規定，依序配合完成：增加公司治理評鑑質化因素、個別董事薪酬資訊透明化與合理訂定、董事會自我或同儕評鑑、會計年度終了後60日內公佈財務報告及提高XBRL財務報告之可比較性及資訊透明度等，以達成「新版公司治理藍圖」之規劃。

3. 公司法修正條文於2018年11月1日施行
- 企業經營彈性化：包括員工獎勵發給有彈性、非公發公司董事席次有彈性、非公發公司召開董事會方式有彈性、盈餘分派有彈性、發行面額股或無面額股有彈性。
 - 電子與國際化：包括發行股票無實體化、股東提案電子化、非公發公司股東會議得視訊化、直接承認外國公司於我國有法人人格、開放外文名稱登記。
 - 強化公司治理：包括放寬董事會召集程序、簡化董事提名應檢附資料、落實股東會召集權人之權利、擴大董事自身利害關係之範圍、遵守國際洗錢防制規範。



本行已就公司法本次修正內容，分析對本行公司治理及業務之影響，提供相關單位參考、因應，另將修正「安泰商業銀行股份有限公司股東會議事規則」、「安泰商業銀行股份有限公司董事會議事準則」及「安泰商業銀行股份有限公司董事會規程」，以符合修正後之條文規定。

4. 2018年修正洗錢防制法等與防制洗錢及打擊資恐相關之法規
- 新臺幣五十萬元(含)以上應執行確認客戶身分之時機擴及現金以外之臨時性交易。
 - 金融機構應運用適當之風險管理機制進行確認客戶是否為重要政治性職務人士（PEPs），避免過度仰賴資料庫。
 - 應儘速完成是否為疑似洗錢或資恐交易之檢視，申報時限修正為於簽報專責主管核定後二個營業日內即應完成。
 - 各銀行運用風險基礎方法建置高洗錢及資恐國家(地區)名單。

配合法令之修正內容，修正本行防制洗錢及打擊資恐之相關內部規範，及建置本行高洗錢及資恐風險國家名單方法論。

政策與法令遵循計劃的落實

本行法令遵循業務除每季辦理「本行內部規章配合外部法規函令修正、頒布之檢視作業」、每半年一次之全行法令遵循自評作業及年度法令遵循考核作業外，並依照銀行公會訂定「銀行內部控制三道防線實務守則」之精神，對於稽核查核及作業風險遵循之缺失進行分析，及就改善意見提出因應措施，供缺失單位參考執行。

教育訓練

1. 法令規章修正施行及裁罰案例資訊之揭露
- 為使全體同仁能即時取得最新資訊，法務暨遵法部將以電子公告方式隨時揭露相關金融法令規章修正施行之訊息，由各單位法令遵循主管於晨、夕會向行員宣導遵行，相關授課情形應紀錄於法令遵循制度授課紀錄表及簽到表並設卷備查。
2. 法定訓練
- 依據「金融控股公司及銀行業內部控制及稽核制度實施辦法」第32條第6項規定，總機構法令遵循主管、各單位法令遵循主管、法令遵循單位主管及所屬人員，每年應至少參加15小時之在職教育訓練。2018年法遵人員在職教育訓練採洽金融研訓院包班面授之方式辦理，訓練課程分上下半年兩梯次，每梯次上課兩天，第一梯次於6月1日、22日舉行，第二梯次於10月12日、26日舉行，應受在職教育訓練之法遵人員均依規完成15小時訓練課程。
3. 行內訓練
- 2018年度對全行所施辦之教育訓練，除既定之「防制洗錢」、「個資保護」、「員工保密」、「公平待客原則」課程外，另為增進全體同仁對內部控制三道防線之了解，以使內部控制制度能有效及適當的運作，爰增加「銀行內部控制之三道防線」之課程。

2018年度法令遵循教育訓練課程



日期	課程
2018年12月03日~2018年12月20日 2018年11月05日~2018年11月23日 2018年06月26日~2018年07月26日	防制洗錢及打擊資恐教育訓練(三) 防制洗錢及打擊資恐教育訓練(二) 防制洗錢及打擊資恐教育訓練(一)
2018年08月24日~2018年11月30日	公平待客原則宣導
2018年06月19日~2018年07月09日	員工保密教育宣導、個人資料保護法宣導
2018年05月01日~2018年05月31日	銀行內部控制之三道防線



4.5 內部稽核

內部控制及稽核制度

本行依據中華民國銀行商業同業公會全國聯合會所訂定「銀行內部控制三道防線實務守則」建立內部控制三道防線架構。明確界定三道防線之權責範圍，且各單位瞭解各自在整體風險及控制架構所扮演之角色與功能，加強風險管理及內部控制工作的溝通協調，三道防線各司其職。

稽核室係依金融監督管理委員會「金融控股公司及銀行業內部控制及稽核制度實施辦法」規定設立，隸屬董事會，協助董事會及管理階層查核及評估內部控制制度，以確保其持續有效。稽核室以獨立超然之精神，執行稽核業務，其主要工作為依據年度稽核計畫對公司辦理查核業務、輔導各單位辦理自行查核工作、定期追蹤與覆查內、外部查核缺失改善進度，並定期向獨立董事、審計委員會及董事會報告稽核工作執行情形。對公司整體營運、組織運作及制度建立之執行，具相當效益。

本行業已依「金融控股公司及銀行業內部控制及稽核制度實施辦法」編制年度稽核計畫，並依年度稽核計畫完成2018年各項稽核工作，包括對國內營業、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，實際查核頻率與主管機關之規定相符。

稽核通報聯繫機制

- 本行稽核室針對稽核業務內部通報之運作，已建立相關聯繫及回饋機制，含括內容如下：
1. 稽核室針對內、外部稽核缺失，會提出或函轉書面意見，請權責單位回覆改善措施，並由稽核室列管追蹤改善辦理情形。
 2. 稽核室每季彙整稽核查核重要缺失意見，提供予法務暨遵法單位，供其辦理各單位法令遵循考評作業。
 3. 稽核室不定期及定期向獨立董事、審計委員會及董事會之通報聯繫作業，含括：
 - 每季擬具「稽核業務報告」提報董事會。
 - 每半年向審計委員會報告稽核業務。
 - 每年辦理「董事與稽核人員座談會」。



4.6 誠信經營

反貪腐之重要性

就銀行內部營運，為落實誠信經營政策，砥礪員工品德，樹立良好之道德行為標準，本行除已於2011年訂定完成「誠信經營準則」及「誠信經營作業程序及行為辦法」，並於2015年針對員工、經理人和董事之誠信與道德行為標準建立相關檢舉制度，完成之事項如下：

- 制定「防止內部人員內線交易遵行要點」，以禁止內部人員利用所知悉之未公開資訊從事內線交易，或洩漏予他人利用該對外公開資訊從事內線交易。
- 制定「內部人員不誠信行為檢舉制度及處理要點」，積極防範內部人員不誠信行為。在2016年，為整合不誠信與不道德行為之檢舉，進一步將前述檢舉制度及處理要點整合更名為「安泰商業銀行（股）公司內部人員不當行為檢舉制度及處理要點」。2018年依據金融監督管理委員會修正「金融控股公司及銀行業內部控制及稽核制度實施辦法」，將本行不當行為檢舉制度之核定層級提高至董事會，並更名為「安泰商業銀行內部人員不當行為檢舉制度實施準則」。



- 建立不當行為檢舉通報機制，提供內外部人員公開及透明之檢舉方式，鼓勵檢舉不當之行為，對於屬實、虛報或惡意指控之檢舉情事分別給予獎勵與懲處。
- 制定「安泰商業銀行（股）公司道德行為準則」，導引本行董事及經理人之行為符合道德標準，並使本行利害關係人更加瞭解本行之道德標準。

本行針對上述規範，將採滾動式檢討，以有效落實安泰銀行誠信經營的理念。此外，亦於2018年初針對誠信經營作業流程進行遵循情形評估，並於董事會進行年度報告，作為後續落實與提昇之依據。

教育訓練與宣導

2016年起，誠信經營宣導之教育訓練均納入全行線上法定教育訓練課程與新進員工法定課程中，在全行訓練前入職的同仁皆會接受訓練，另外於新人訓練也會有相關課程。2018年共計有1,504人次完訓，完訓率100%。同時已將相關內規揭露於內外部網站及設立檢舉信箱、專線與傳真供客戶與員工檢舉不誠信行為，達到全面性之溝通與訓練。最後亦搭配年度董事會報告，或行務會議報告向所有內部人傳達本行誠信經營政策，完成同仁、高階主管與董事三面向之宣導及教育。

舉報管道與舉報者保護

本行為落實誠信經營政策與道德行為準則，同時鼓勵員工呈報任何非法或違反法令規章，本行於2015年訂定檢舉制度及處理要點，並於2018年擴大修訂為「安泰商業銀行內部人員不當行為檢舉制度實施準則」。檢舉管道包含有檢舉信箱、檢舉專線及檢舉傳真。

透過上述檢舉管道，本行員工及外部人士，只要提供具體之事證及聯絡方式等相關資料，即可舉報本行任何財務、道德、誠信及疑似相關不當或不法行為。對於接獲之舉報與後續調查，本行均採保密與審慎之態度處理，必要時亦得由專責單位會請法務暨遵法部或相關部門提供協助。此外，檢舉情事經查證屬實者，得依其檢舉情事之情節輕重，酌予獎勵；如係虛報或惡意指控者，得審酌情節輕重依相關懲處規定辦理，以達實質之獎勵與懲處。而檢舉情事經查證屬實之事後檢討，業務權責單位須檢討相關內控及作業程序，並提出改善措施，以杜絕相同情事再次發生。

本行2015年至2018年透過檢舉信箱與電話接獲舉報情形詳如下表

	接獲檢舉案件次數	經調查後確定成立之案件數
2018	2	0
2017	0	0
2016	1	0
2015	2	1



4.7 資訊安全

資訊安全治理制度

安泰銀行為維護作業環境之資訊安全及服務客戶之理念，除基本必要之資訊安全控管措施，更落實推動資訊安全管理作業，以提昇本行之服務品質。另設立下列資安專責單位及組織，執行資訊安全相關管理作業：

- 設置「資訊安全專責單位」辦理本行資訊安全作業之研擬及資訊安全管理事項之執行。
- 設立「資訊安全小組」每季定期評估資訊安全作業。
- 每半年定期召開「全行資安會議」，由資訊服務部最高督導主管主持，並邀請相關部門主管列席討論，審議有關電腦安全對策提案，並針對全行資訊安全執行情形進行研討。

「資訊安全專責單位」於會計年度終了後三個月內，將前一年度資訊安全整體執行情形，提報董事會通過，由董事長、總經理、總稽核及資訊安全專責主管聯名出具「資訊安全整體執行情形聲明書」，並依主管機關之規定揭露該聲明書內容。

資訊安全管理機制

本行資訊安全管理機制是以科技運用部署防護機制，以法令遵循持續檢視內部作業流程及規範

- 在Internet，DMZ及Intranet三大構面建置嚴謹的網路架構及各類防禦機制，包括防火牆、網路入侵防禦、網路防毒系統、網路應用程式防火牆、垃圾郵件防禦系統、對外電子郵件審核系統、微軟目錄服務系統及個人資料掃描工具等
- 為了強化人員之資安應變能力，對不同的資安情境進行各種攻防演練 (如Ddos，SWIFT，ATM)，並定期舉行備援演練、災變復原演練及社交工程演練
- 配合主管機關要求之資安情資分享與通報，落實資安訊息的管理。

定期對全行同仁進行社交工程演練及實施資訊安全教育訓練，提高同仁資訊安全威脅意識，將資訊安全文化深植於日常工作。

教育訓練與宣導

安泰銀行「資訊安全行為要點」規範同仁正確資訊系統使用行為，以避免不必要資訊安全威脅及減少管理成本。資安人員每年須接受15小時以上資安專業課程或資安職能訓練，同仁每年須參加3小時資訊安全教育訓練，了解最新資訊安全威脅與建立良好資訊安全觀念。

另不定期透過內部公佈欄進行資安宣導，將近期發生之重大資安事件提供同仁了解參考，以及本行配合主管機關推行最新資安措施同步修正本行相關資安法規宣導，作為同仁資安防範及遵守依據。



數位資料保護

安泰銀行致力於保障客戶權益，針對客戶數位資料保護，採行相關防護措施，以期於意外發生時能確實保護數位資料安全，並降低可能之損害。

- 硬體管制措施：本行於內湖資訊機房設置門禁、防火設備及警衛等安全防護措施，用以防範天然災害及人為之強力蓄意破壞。
- 災變復原程序：於本行「資訊中心災變復原管理作業細則」訂立相關災變復原程序，於遭遇重大災變時，以保護員工優先，並於最短時間內恢復營運以保障客戶權益，確保企業持續經營。
- 異地備援機制：本行異地備援中心位於宏碁龍潭渴望園區。中心內建置專屬備援主機及Hot site即時備援方式，並每年定期舉辦一次災害備援演練，以確保異地備援系統之可用性。
- 個資掃描作業及採行相關防護措施：本行實施全行電腦資料定期個資掃描，確保所有個資均已加密保護。另針對本行內部傳送個資資料至外部採行系統嚴格監查機制，以確保個資資料安全。

2011

iBank.B2B企業金融網路銀行上線，針對法金客戶提供新台幣帳務交易及查詢、外匯帳務(含OBU)及外幣兌換外幣之轉帳與匯出匯款功能。

2015

行動銀行APP上線，提供帳務查詢、轉帳繳費、理財下單等各項金融交易功能。

啟動Bank3.0，透過網路銀行提供客戶申辦信用卡、房貸等電子e化服務，及利用電子化方式進行認識客戶(KYC)或辦理投資風險屬性測驗等。

2016

與街口支付及台灣大車隊合作，擴大行動支付應用場域。

2017

加入VISA國際組織與醫療機構合作的「醫療行動支付APP(醫指付)」及Google Pay 國際行動支付行列，引領客戶體驗行動支付新生活。



企業網路銀行客戶數逐年成長，
2018年成長率 **6%**

安泰行動銀行 APP2.0上線

安泰行動銀行在2018年新增多項功能，讓客戶使用使用體驗更加美好。

新功能 01

新增裝置綁定與生物辨識功能，讓客戶以指紋(Touch ID)、臉部辨識(Face ID)或圖形驗證等方式直接進行身分認證，快速登入。

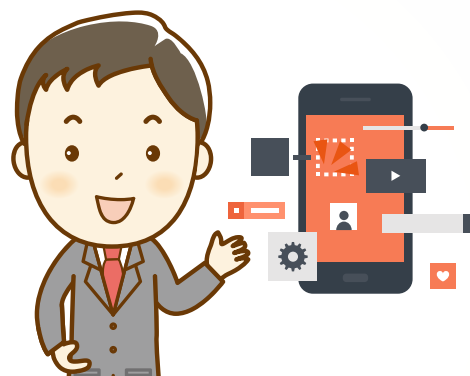
新功能 02

新增非約定轉帳功能。

新功能 03

新增保險服務查詢功能。

安泰行動銀行 APP服務項目

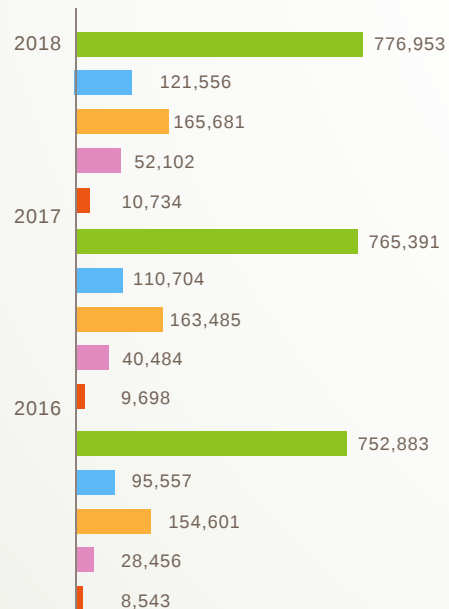


- 新臺幣存款服務
- 外匯服務
- 信用卡服務
- 保險服務
- 基金服務
- 黃金存摺
- 貸款服務
- 申請與掛失
- 繳款
- 理財資訊
- 服務據點
- APP內訊息通知

電子化服務客戶數



- 客戶總人數
- 網路暨行動銀行
- 電話銀行
- 電子綜合對帳單
- 信用卡電子帳單

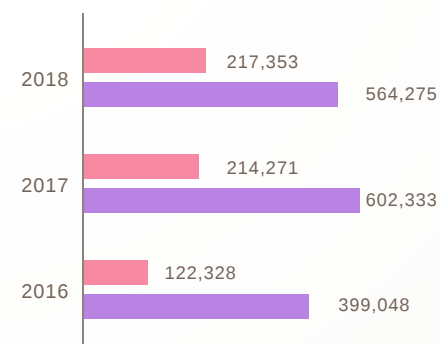


成長率

客戶總人數 **2%**
網路暨行動銀行 **10%**
電話銀行 **1%**
電子綜合對帳單 **29%**
信用卡電子對帳單 **11%**

電子化交易績效

- 電子交易用戶(人次)
- 帳務交易量(筆數)



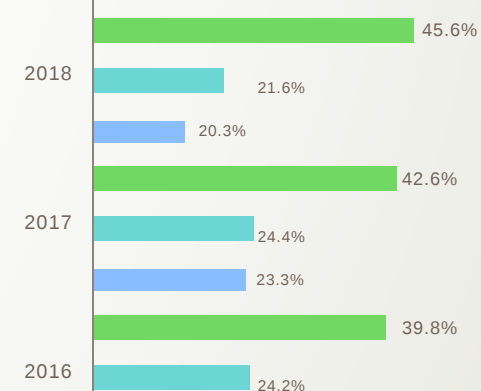
註1：電子交易客戶數：在各年度使用網路銀行、行動銀行及電話銀行的客戶。(2016年不含電話銀行)
註2：帳務交易量：含基金信託、外匯、其他帳務等交易。

電子化服務交易率

- 網路銀行
- 行動銀行
- 電話銀行

網路銀行交易率增加

3%



註：交易率=帳務交易類人數 / 登入人數。(2016年不含電話銀行)

5.2 綠色產品

安泰銀行深耕於在地銀行業的發展，扮演經濟中介的要角，藉以協助資源重新分配，希望發揮自身影響，為社會創造善的循環。過去，我們曾協助破產公司清償債務，幫助其成為正常運作的公司。近年來，安泰銀行開始發展與企業社會責任相關領域的服務和產品，呼應政府綠色金融政策，在綠色授信、綠色基金等積極參與，希望以金融影響力引領融資企業正視企業經營對環境社會的衝擊，以及透過財管投資人的參與意願，推動綠色產業發展，喚起社會大眾對於永續議題的意識，和社會一起共享永續價值。

綠色金融理念的推動與落實

安泰銀行在辦理法金授信業務時，本著安全性、流動性、公益性、收益性及成長性等五項基本原則，並依借款戶、資金用途、償還來源、債權保障及授信展望等五項審核原則核貸之。2014年因應主管機關鼓勵銀行採取赤道原則，本行修改「授信業務準則」，增加辦理專案融資審核時，宜審酌借款戶是否善盡環境保護、企業誠信經營及社會責任，對於授信貸放後，注意客戶如有違反環境保護、誠信經營等議題時，應採取減貸或相對應之措施。2015年擴大至海外及大陸地區，於「辦理海外及大陸地區授信審核及貸後管理要點」增訂上述相關規範。



授信融資5P原則：
借款戶(People)、資金用途(Purpose)、
償還來源(Payment)、債權保障(Protection)及授信展望(Perspective)

具環境與社會公益的產品與服務

除了一般授信業務提升永續意識之外，安泰銀行對於社會公益環境及相關產業亦提供授信服務，成效展現在「六大新興產業融資」及政府近期力推之「五加二產業創新計畫」，2018年安泰銀行在社會公益與環境保護之授信總餘額約佔法金法人授信總餘額之11%。

2018年環境及社會公益相關產業授信餘額佔比



因應產業升級轉型，安泰銀行配合政府政策推動「六大新興產業」，主要涵蓋文化創意、生物科技、精緻農業、綠能產業、醫療照護及觀光等六大產業，2014年呼應主管機關「金融挺創意產業計畫」，設置創意產業諮詢窗口，協助創意產業取得資金。文化創意產業授信餘額從2015年的39.4億元，逐年增加至2018年78.3億元，漲幅近一倍。



推動綠色金融，金管會2016年10月開始實施「獎勵本國銀行辦理新創重點產業放款方案」，授信對象包括綠能科技、亞洲矽谷、生技醫藥、國防產業、智慧機械、新農業及循環經濟等七大新創重點產業。安泰銀行以實際行動響應政府綠能政策，在配合政策、兼顧風險與符合赤道原則辦理授信業務考量下，2016年起陸續投資風電融資業務，參與首宗依循赤道原則融資之離岸風力發電案，於2017年獲報導為推動綠能發電再生能源融資最積極的銀行前五名，該案海洋風電 (Formosa 1) 並且榮獲國際專案融資專業媒體PFI (Project Finance International) 2018年亞太區再生能源專案融資獎。本行在2018年持續參與第二階段融資案，新增的20座風力機組，預定於2019年底完工，二階段總發電容量128MW。

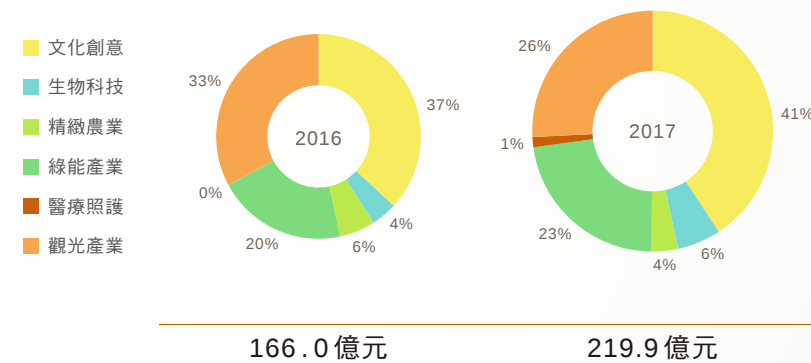
案例

安泰銀行在2016年5月參與同業共同主辦首宗依循赤道原則，5年期新臺幣25億元融資之離岸風力發電聯貸案。該案為臺灣首座離岸風場，以先進的對環境、社會友善，並注重保護生態多樣性、維護當地漁民生計的開發模式，發展綠色再生能源，該案第一期的2座示範風機組共8MW(百萬瓦)，在2017年4月商轉，依據報導，商轉一年已發電2,680萬度。

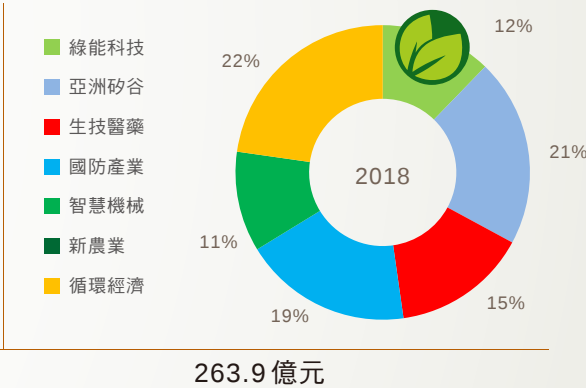


授信餘額績效

六大新興產業



五加二新創重點產業



引進綠能環保類型基金

安泰銀行積極引進新能源、氣候變遷及環境保護等綠色主題相關基金，希望間接對環境保護、社會責任盡一份心力。2018年綠色基金商品上架數同前一年度維持在10檔，庫存餘額為新臺幣0.84億元。



責任商品項目

- 安聯全球綠能趨勢基金
- KBI替代能源解決方案基金
- 瑞萬通博全球新能源基金
- Guggenheim太陽能ETF
- 法巴百利達水資源基金
- KBI全球水資源基金
- 華南永昌全球神農水資源基金
- 施羅德(環)環球氣候變化策略基金
- 富蘭克林坦伯頓(全)全球氣候變遷基金
- 野村全球氣候變遷基金



5.3 客戶溝通

隨著金融業發展越來越多元，和客戶的互動管道也日趨多樣化。安泰銀行為持續提升客戶服務品質，設置客戶意見蒐集平台(VOC, Voice Of Customer)，統合客戶滿意度調查制度，以及客戶申訴處理流程，讓多元客戶的溝通管道能匯集處理與分析，提供更完整的客戶回饋，來建構全面性的客戶解決方案。2015年推出行動銀行服務，除強化透過一般電話溝通外，2018年新增VIP hot line服務，未來將陸續規劃「網路客服線上服務」，即時透過線上接觸客戶及服務客戶。

客服中心績效統計

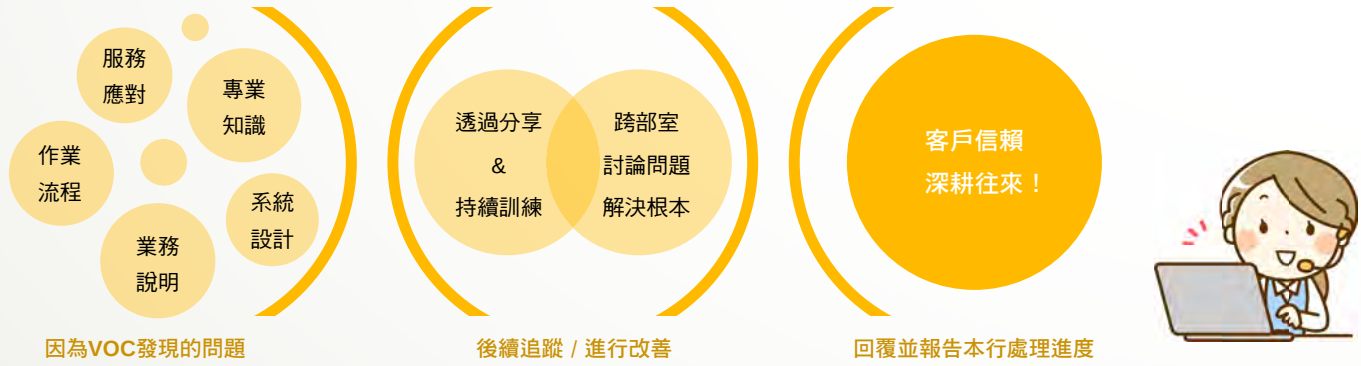
	2018	2017	2016	2015
服務通數	211,367	192,233	206,258	219,546
Service Level Rate 註	86.0%	91.0%	91.9%	90.8%

註：指100通進線電話在20秒內接起的比例。



客戶意見蒐集平台 (VOC)

客戶意見蒐集平台是安泰銀行用來關注客戶聲音的平台，蒐集客戶來自電話、網路意見箱，客戶滿意度調查及主管機關來函等訊息，從中發現潛在的問題進而找到改善對策。本行盡力滿足客戶不同的需求，持續不斷地改善，因此客戶逐漸認同本行營運方式，對於本行的建議事項日漸減少，顯示建置本項平台已有明確有效的成果。



2018年客戶意見蒐集平台共321件(財管業務242件、消金業務79件)，客戶主要意見為業務說明服務(26%)、專業知識/作業流程服務(13%)、服務應對/態度(7%)等，佔總意見件數46%。

歷年客戶意見蒐集平台件數

	2018	2017	2016	2015
件數	321	336	465	380

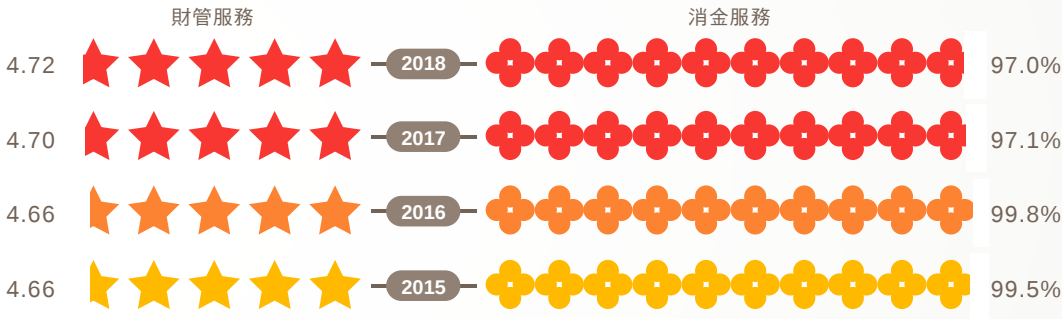
客戶滿意度

客戶滿意度調查是安泰銀行了解客戶的重要管道，我們定期於每月針對臨櫃交易客戶、理財下單客戶及消費金融授信客戶進行訪查：

- 臨櫃交易客戶：針對分行新開戶或存匯櫃台之服務速度、專業度及客戶對本行之信賴感進行訪查。
- 信託下單客戶：針對客戶對於理專之服務態度與積極度、產品專業度、服務速度及對本行的信賴感進行訪查。
- 消費金融授信客戶：針對客戶對於貸款業務人員之服務態度、產品專業度、服務速度及對本行的支持度進行訪查。

2018年度分別訪查4,354位臨櫃交易、信託下單客戶及11,658位消費金融授信客戶，針對財管滿意度成績高達4.72分(滿分 5 分)，較去年結果上升； 97%消費金融授信客戶對本行整體貸款過程給予正面評價。

年度客戶滿意度



客戶申訴管道

為保障客戶權益，並避免客戶在使用產品時有不必要的誤解，本行提供客戶申訴以及消費爭議事件申訴管道，保持雙向良好的溝通，本行所提供之客戶申訴途徑包含：客訴專線、0800免付費客服專線、官網客服信箱，另客戶亦可透過各分行或金管會向本行提出申訴或問題反應。本行受理客戶需求案件後，一般於1個工作日內向客戶回報處理進度，並於7個工作日內完成客戶回覆與案件處理。每月底亦追蹤與彙整客訴案件處理情形，定期統計消費爭議原因及類別，並將經常發生之消費爭議類型提供予各業務權責單位，作為業務檢討之參考。為使同仁充分瞭解金融消費關係之權利與義務，協助客戶建立正確之金融消費觀念，本行定期辦理教育訓練，輔導同仁熟諳金融消費者保護法及其相關子法之規定，以有效預防金融消費爭議發生。

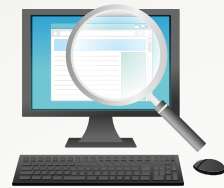
2018年新申訴案件共88件，主要類別依序為業務說明與查證(65%)、授信條件協商(29%)、服務態度/專業度(1%)、業務疏失(5%)，目前已全數處理完畢。



客訴案件數量從
2014年232件，逐年減少至
2018年88件，減少近4成。

5.4 客戶權益及隱私

行銷與標示 – 產品資訊揭露



本行重視客戶權益，為力求忠實呈現產品特性，針對產品行銷廣告以及產品說明之設計與製作和銷售方式均訂定明確規範，力求產品在銷售前，已將重大訊息和投資風險清楚且明確地傳遞予客戶。此外在內部也有稽核室進行每半年一次之查核作業，以確保落實內部相關作業規範。

業務單位在設計與製作廣告時，需先依據本行所制定之行銷廣告內規製作，再依「行銷文件審視原則」先行自我審視所製作之廣告內容未有違反相關規定，最後在推行廣告前，以簽呈會簽法務暨遵法部協助檢閱並奉總機構法令遵循主管核准後，始印製或刊登，以避免發生違法或誤導消費者之情形。另依據各業務或產品相關外部規範所製作之「產品說明書」，亦以簽呈會簽法務暨遵法部協助審視並奉核准後，於行銷時向客戶揭露產品相關條件及風險。

關於客戶權益之變動，本行依據主管機關規定，預先公告於公司網站及營業大廳，供民眾查閱。此外，本行於公司網站及相關契約載有紛爭處理及申訴管道，且於執行委外案件時，本行與廠商簽訂有關客戶資料保密協定，以保護客戶權益。

消費者保護

公平待客原則



為建立公平待客之企業文化，本行依據金管會頒布之「金融服務業公平待客原則」，於2016年經董事會決議通過制定「安泰商業銀行公平待客準則」，以提升本行員工對於金融消費者保護之認知及落實法規之遵循，並訂定「安泰商業銀行公平待客執行要點」，明訂推行公平待客執行與監督之規範，2018年執行情形如下述：

1. 定期辦理公平待客執行之自行評估作業
 - 於本行法令遵循自行評估作業增列公平待客遵循九項遵循原則，定期辦理自行評估作業，檢視相關遵循事項之執行情形。
2. 教育訓練
 - 每年定期對本行行員，辦理最少3小時以上公平待客E-Learning 教育訓練，以提升同仁對於消費者保護之認知、金融消費者保護法等相關法規之遵循。2018年計有1,491人完訓。
3. 內部規章及約據之檢視作業
 - 定期檢視與客戶簽訂之各項約據，是否符合公平待客原則及精神。
 - 依「銀行業遵循公平待客原則之具體內容」，針對本行存、放款、保險、信用卡、信託、財富管理等業務分別製作各業務別之公平待客原則檢視表，供業務權責單位憑以檢視所轄管之內規是否符合公平待客原則，2018年經檢視424項內規均已符合規範無須調整。



客戶隱私重要性

安泰銀行2012年制訂「個人資料保護管理政策」，作為個人客戶隱私規範上的指南，同年並成立「個人資料保護管理委員會」，作為個資保護的最高治理單位，以推動、督導、定期檢討及改善個資檔案安全維護措施之運行與實行。個資保護委員會由總經理擔任召集人，於委員會轄下設立「個人資料管理執行小組」，負責規劃、訂定、執行與修訂個資安全維護計畫相關程序。

對於客戶隱私之承諾除於官網上揭載網站隱私權保護聲明之外，契約中也載明個資蒐集、處理及利用之範圍及方式，在簽約時，業務人員亦遵從主管機關規範，再一次對客戶進行個人資料保護告知。2018年個資保護工作執行情形如下述：

1. 教育訓練
 - 已於2018年6~8月調訓行員，辦理保密及個資E-Learning 教育訓練，計有1,486人完訓(全員完訓)。
 - 於2018年5月24日及2018年5月31日分二梯次，對各BU/體系之個資保護專員辦理個資保護工具Workshop講座，並訂定個資保護工作入門須知。透過個資保護工具範例之實際操作(如BIF圖、個資盤點表單等)及案例分享，以強化各BU/體系個資保護盤點與風險評鑑之能力，並達成經驗傳承之目的。
2. 個資盤點
 - 為配合組織調整並掌握全行個資蒐集、處理及利用情形，全行各BU/體系已依據個資管理執行小組安排之既定時程完成個資流程圖(BIF圖)、業務流程盤點表及個資分析表等各項盤點及更新作業，有效落實各BU/體系轄下個資檔案之保存及管理工作。
 - 依據2018年度個資盤點及個資風險評估結果，本行之現行個資保護機制及防護措施均符合法令規定，個資風險控管得宜，相關運作及維護正常。
3. 會計師個資保護確信查核
 - 金管會於2017年3月新修正之「金融控股公司及銀行業內部控制及稽核制度實施辦法」相關規定，銀行業每年應委託會計師辦理個人資料保護確信查核，本行已依規委託會計師辦理個人資料保護專案查核，2018年度之查核結果，會計師出具無保留意見之確信報告。

6.1 招募與雇用

安泰銀行致力於促進員工多元、平等的就業環境，更兼顧職場工作的性別平等與進用身心障礙人士，並提供完整的工作輪調機制，增進員工工作歷練，促進職涯發展，全方位照顧員工福祉。

員工為金融服務業的重要核心與資產，面對金融環境的全球化競爭、工作人口的減少及年齡結構的改變等因素，使銀行業在人才的選、用、育、留面臨嚴峻的挑戰，因此安泰銀行招募跨領域的專業人才，強化核心人才與儲備幹部的培育。2018年參與多場校園徵才活動並配合政府政策參加青年就業領航計畫，深入校園交流與互動，提供多項適合社會新鮮人發展與學習之職務，善盡企業社會責任。

平等與在地化的招募政策

對於招募、甄選、進用、派任、薪酬福利、調動、晉升、訓練及退休計畫等，均明確聲明不得以種族、階級、語言、思想、宗教、黨派、出生地、性別、年齡、性傾向、婚姻、容貌、五官、身心障礙或工會會員身分予以歧視，來創造平權的就業環境。

為提升當地就業市場及確保當地勞工權益，營業據點皆將當地居民納入聘僱之優先考量，重要營運據點均聘任當地居民為高階管理階層比例達100%。

女性工作者

本行新進人員依職位職責敘薪、連結市場行情，並參考資歷及學歷，不因性別而有不同的起敘薪資方式。女性、男性起薪比例為1：1，同工同酬，並結合績效管理制度與公司營運狀況發放激勵獎金與員工酬勞，獎金與酬勞之計算亦不因性別而有差異。管理階層男性與女性比例為54:46。

2018年新進正式人員之最低起薪，為基本工資的1.14倍。



2018年女性對男性薪酬比例

職務		女性	男性
主管職	中、高階主管	1	1.0
	基層主管	1	1.2
非主管職		1	1.2



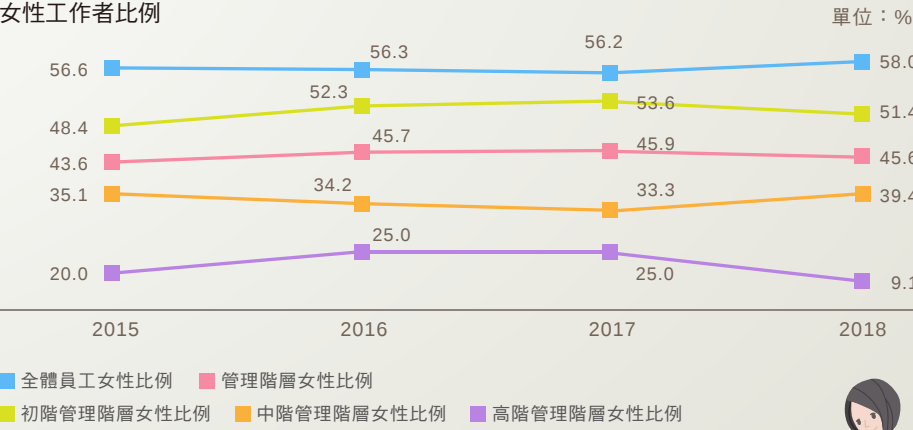
員工組成與多元性

人力結構

類別	組別	男性		女性		類別小計與比例	
		人數	佔該組別比例	人數	佔該組別比例	人數	佔該組別比例
職務	管理職	124	19.65%	102	11.75%	226	15.08%
	非管理職	507	80.35%	766	88.25%	1,273	84.92%
年齡	30歲以下	82	13.00%	102	11.75%	184	12.27%
	31-50歲	450	71.32%	700	80.65%	1,150	76.72%
	51歲以上	99	15.69%	66	7.60%	165	11.01%
學歷	碩士	122	19.33%	77	8.87%	199	13.28%
	學士(含大專)	478	75.8%	701	80.8%	1,179	78.65%
	高中以下	31	4.9%	90	10.4%	121	8.07%
雇用類型	正職人員	631	96.48%	868	98.97%	1,499	97.91%
	非正職人員	23	3.52%	9	1.03%	32	2.09%
性別小計		654	42.72%	877	57.28%		
總計							1,531

註1：員工人數未含非由高階員工兼任之董事。
註2：管理職定義為負有領導管理職責之初、中、高階等各級主管。
註3：非正職人員含派遣與外包人員。

女性工作者比例



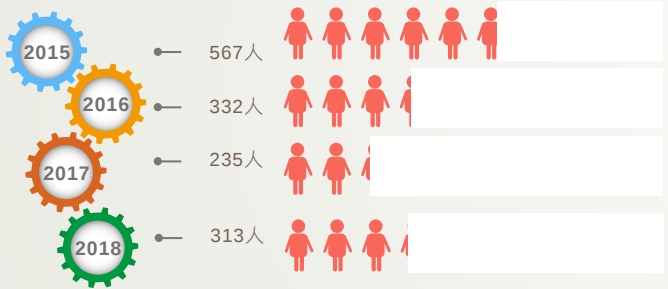
雇用身障者人數統計

	人數
2018	9
2017	9
2016	9
2015	12

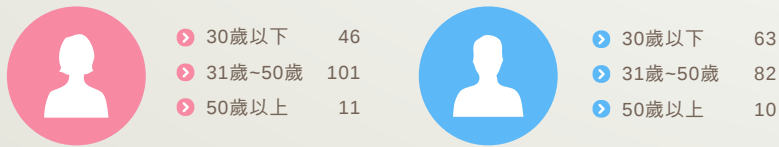
註：以各年底在職人數為基準。



新進員工總數



2018年新進員工年齡分佈



6.2 人才發展

為提升員工競爭力，安泰銀行創造了多元化的訓練體系，不僅強化金融專業，也鼓勵員工自我成長與突破，以帶動組織變革。安泰銀行所提供的員工訓練種類包含：專業知識、遵法證照、金融產品、新人訓練、領導管理、通識技能、銷售技巧等課程。我們建構多元化的訓練體系，並且規劃數位化的學習平台以及適性的職涯發展來強化員工以及組織的能力。

專業職能管理及學習發展

本行從新進員工開始，依據不同職能規劃不同階段的培訓課程，以讓同仁建構出屬於自己的職涯發展。

新人訓練	我們提供多元的新人訓練課程內容，使新進同仁能快速融入工作環境與強化法令遵循之重要： 新人職前訓練數位課程時數3小時，內容包含：安泰銀行簡介、公司願景經營理念說明、各事業群業務介紹、勞工安全衛生教育訓練相關規範及職場不法侵害預防暨通報機制之宣導、資訊安全宣導等內容。 新人法令宣導數位課程時數3.5小時，內容包含：員工保密教育、個人資料保護法、防制洗錢及打擊資恐、洗錢防制法、誠信經營準則。 實體課程時數4小時，以團隊建立與座談會方式關懷並引導新進同仁適應新工作。課程內容包含：公司組織與文化、公司願景經營理念、性騷擾防治宣導、職場不法侵害預防暨通報機制之宣導及各項人事及管理規章與制度說明。
職能訓練規劃	我們依不同職能提供專屬培訓課程，包括專業職能培訓、職前及在職法定訓練課程、法令宣導訓練、領導管理訓練及通識技能等培訓課程。

為讓員工皆能有效適性發展，各項訓練費用自同仁受訓開課日起任職滿二年，將由本行全數補助吸收。

數位學習平台

為讓同仁有更良好的訓練成效，本行已建置「安泰e學網」線上學習平台，課程內容分別向外部數位資訊公司採購或由行內內部講師錄製，以提供多元豐富的學習資源，打造數位化學習平台。為提升同仁使用本行「安泰e學網」便利性，減少同仁閱讀之使用限制以達學習效益。本行已將「安泰e學網」系統升級，同仁已可透過行動載具(手機/平板)隨時隨地進行線上學習，提昇學習效能。2018年數位課程佔比83%。



為確保所有行員皆了解業務相關規定與法令規範，以降低執行業務之作業風險，安泰銀行除推行「全行年度遵法訓練課程」外，亦將遵法訓練納入新進行員訓練課程中，並將其列為總處績效考核項目之一，同時因應法令之修訂不定期向同仁進行法令之宣導。

安泰銀行在2018年共舉辦342門課，425班，每人平均受訓時數41小時，行內、外訓練總時數為62,166小時，全行訓練經費為6,046,883元，平均每位員工訓練費用為4,034元。因應外部法令之修訂，2017年起年度訓練以法定訓練課程為首要。

歷年訓練指標

	員工總數				員工總數
	女	男	管理職	非管理職	
2018	869	630	226	1,273	1,499
2017	857	667	220	1,304	1,524
2016	954	740	232	1,462	1,694
2015	1,015	780	241	1,554	1,795

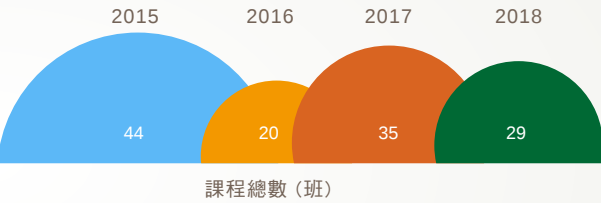
	課程總數 (班)	訓練 總人次	訓練總時數				課程總數 (小時)
			女	男	管理職	非管理職	
2018	425	22,056	36,496	25,670	13,401	48,765	62,166
2017	333	16,112	24,578	17,552	10,024	32,106	42,130
2016	453	15,836	32,234	23,794	11,824	44,204	56,028
2015	390	24,696	38,099	32,706	13,794	57,011	70,805

	平均每人受訓時數				平均每人 受訓時數 (小時)	平均每人 受訓次數	訓練 總經費(元)	平均每人 訓練經費 (元)
	女	男	管理職	非管理職				
2018	42	41	59	38	41	15	6,046,883	4,034
2017	29	26	46	25	28	11	5,531,869	3,630
2016	34	32	51	30	33	9	3,827,580	2,260
2015	37	42	57	36	39	14	4,799,604	2,674

2018年訓練課程



新進員工訓練統計



員工訓練費用，相較
四年前提高 1.5倍



適性職涯發展

安泰銀行提供公平合理的員工考核機制，並且以輪調來培育關鍵人才。

績效考核制度	透過定期（每季或每年）的員工績效評估，請主管適時傳達績效目標並提供員工必要協助及輔導，以建立員工對於組織賦予個人目標之共識，於年底時參酌年中或每季之評核成績，進行全體員工全年度績效總結，除當年度在職未滿三個月員工外，其餘員工均需參與績效考核制度，參與率100%
輪調培育計畫	依員工意願進行職務、單位間輪調，幫助員工全方位了解公司運作，強化各項業務歷練，以執行關鍵人才職涯培育計畫

安泰銀行2013年推出「HR i-Service人資服務網」，透過自動化流程處理大量而例行的行政作業，大幅提升工作效能；並整合人力資源相關資料，轉化為有價值的管理資訊與報表，以達到員工、部門主管與決策高層在人力資源管理與企業策略上的需求。人力資源部提供更高附加價值的諮詢服務及扮演事業單位顧問及策略夥伴。

6.3 員工福利

安泰銀行設有多樣的員工福利項目，以幸福、健康、便利職場的建構，來達到樂活員工的目標。在建構幸福職場上，從員工生活與個人發展角度，提供結婚/生育/喪葬/國內外進修/重大傷病等福利補助；在健康職場上，為確保員工身心之健康，本行定期舉辦員工健康檢查，落實無菸害環境；在便利職場上，設置哺乳室、冰箱、蒸飯箱等設備，讓職場生活更加便利。安泰銀行體貼與照顧員工的生活，以達到平衡工作與生活的目的。本行也朝向工作職場多元化邁進，落實性別平等，設有生理假、育嬰假、陪產假、產檢假、家庭照顧假及托育補助等措施，以確保員工權益。

員工福利項目 正職員工



非主管職人數及年度平均福利費用

	單位：新臺幣仟元			
	2015	2016	2017	2018
非主管職人數(人)	1,554	1,462	1,304	1,274
非主管職平均每人福利費用	873	867	895	958

註：各年度人數以12/31在職人數為基準。



2018年育嬰留停 / 復職人數

育嬰留停人數		育嬰留停復職人數		復職率		留任率	
女性	男性	女性	男性	女性	男性	女性	男性
16	3	3	1	12%	33%	100%	100%

註：留任率分母為2018年復職人數，分子為2018年12月31日復職後仍在職的員工數。

2018年家庭照護相關假別人數

家庭照顧假		(陪)產假		生理假
女性	男性	女性	男性	女性
51	61	36	38	162

退休制度

安泰銀行在工作與生活上照顧員工，更體貼員工退休的需求。本行皆依據法令訂有「員工退休、資遣、職業災害補償及撫卹辦法」，並設立勞工退休準備金監督委員會，2018年度共召開4次會議。

本行依法令規定，按月為選擇適用新制退休金制度（勞工退休金條例）之員工，提繳每月工資6%至勞保局退休金個人帳戶，並為選擇適用舊制退休金制度（勞動基準法）或選擇適用新制退休金制度（勞工退休金條例）但保留舊制退休金制度（勞動基準法）年資之員工，按其每月薪資總額提撥至少2%勞工舊制退休準備金至台灣銀行專戶。

6.4 安全職場

建構安全的職場環境，需要建構心理和生理相關的配套措施，來保障員工的工作權益。安泰銀行透過職業安全、員工權益、員工溝通管道等層面，來建構安全職場。

職業安全衛生

在推廣職業安全衛生意識方面，除臨場服務暨健康講座外，亦推動職場不法侵害預防暨通報機制之宣導課程，並將相關課程列為新進行員必修數位課程，以深化教育訓練推廣職安文化，促進員工身心健康並降低職場安全之風險。

安泰銀行為確保員工日常工作安全，每單位（部門）設置有職業安全業務主管、急救人員及防火管理人員等人員，並依「職業安全衛生教育訓練規則」定期派訓在職回訓課程。為維護職場安全，每年上/下半年度定期各舉辦一次「安全防護與災害應變」自衛編組演練及教育訓練，2017年及2018年近兩年全行（包含總處、各區域中心、各分行）共進行129人次自衛編組演練，各單位完訓回覆率100%。

2018年員工因公發生職業災害，由公司依實際受傷情形協助依勞工保險相關規定申請職業傷病住院、傷病給付並核予公傷假計有7人（女性佔3位，男性佔4位），2018年因公傷死亡人數為零。相較2017年職災受傷人次減少22%。

2018年員工職業災害概況統計表

	職災受傷人次	職災死亡人數	損失工作日數	公傷率	損失日數比例	缺勤率
女	3	0	100	0.23%	7.77%	0.04%
男	4	0	66	0.31%	5.13%	0.03%
合計	7	0	166	0.54%	12.90%	0.04%

註：職業災害統計相關計算公式如下：

- 1. 公傷率 (IR) = (公傷假總件數 / 年度工作總時數) x 200,000，每件公傷人數皆為一位。
- 2. 損失日數比率 (LDR) = (失能傷害總損失日數 / 年度工作總時數) x 200,000。
- 3. 缺勤率 (AR) = 請假天數 / (人數*工作天數)。

2018年離職員工年齡分佈



30歲以下 36
31歲~50歲 89
50歲以上 8



30歲以下 64
31歲~50歲 107
50歲以上 8



歷年員工離職率
逐年下降



員工權益保障措施

安泰銀行近年來推動組織變革，改造組織文化，更重視「員工溝通的落實」，藉由核心願景價值宣導及相關溝通活動與管道的設立，由主管傾聽部屬聲音、以身作則影響部屬，進而有效傳達公司理念及策略，凝聚全體員工共識。

勞資關係

為了合理爭取勞動權益，有效溝通雇主與勞工的需求，安泰銀行的員工自主性設有企業工會，作為員工的代表，並作為公司與員工之間的橋樑。安泰銀行也依法保障工會成員的權益，員工均有組織及加入工會的權利，以及工會幹部依法從事工會相關活動給予公假。安泰銀行與企業工會持續進行團體協約之協商，促進勞資雙方和諧溝通的順暢。另外，為了全面照顧員工，安泰銀行努力預防員工職業病的發生，提升員工健康檢查之品質，更於團體協約協商時，納入工作環境安全之預防及措施，使員工免於職業災害的威脅。

強制與強迫勞動

安泰銀行遵循勞動基準法，已於人事規章明訂不得違反法令之強制及禁止之勞動規定，雇用政策無差別待遇，保障員工合法權益。2018年安泰銀行與供應商無強迫、強制員工或涉及侵犯員工利益等情事發生。

員工溝通管道

安泰銀行提供多種的員工溝通、意見及申訴管道，與員工維持良好互動關係，並保護申訴人不因檢舉而受不當處置，除主管與員工面對面溝通外，也設有員工意見反映與申訴相關信箱，並透過企業內部網站、內部會議傳達溝通訊息，以利員工及時瞭解公司動態。此外亦設立董事長信箱、總經理信箱、員工申訴信箱等意見溝通及申訴管道。

性騷擾防治申訴管道

為建立安全職場，提供員工免於性騷擾之工作環境，公告性騷擾防治措施及申訴管道，於內/外網站公告相關資訊設置申訴電話、傳真、信箱由專人負責受理，並設置性騷擾申訴處理委員會等。針對性別平權議題，安泰銀行訂定「工作場所性騷擾防治、申訴及懲戒要點」，並設有性騷擾申訴及調查機制，由調查委員會審核申訴案件。





7.1 普惠金融

安泰銀行向來致力於為社會所有群眾提供有效能、全方位的金融服務，在環境、溝通、服務、資訊與權益保障等方面落實無障礙措施，提供弱勢族群友善金融服務。

隨著高齡化、少子化、城鄉差距及貧富差距拉大的社會狀況，安泰銀行持續關注社會變化所帶來的影響，聚焦核心業務推出多項具包容性的金融商品與服務，針對銀髮族，提供多元保險產品及商業型不動產逆向貸款等保障型商品，滿足高齡社會需求。針對小資客群，推出低門檻的網銀理財商品。透過金融基礎建設的提升，擴大普惠金融層面，讓所有人都能享受到即時、便利、穩定且多元可及的服務，以達到普惠金融所強調之包容性。

具包容型的金融商品與服務

銀髮族保障型商品



世界衛生組織(WHO)將65歲以上的高齡者定義為老年人，一個國家中，65歲以上人口佔總人口比率達到7%、14%及20%，分別稱為高齡化社會、高齡社會及超高齡社會。根據內政部 資料統計，臺灣在2018年65歲以上老年人口已達到14%，正式邁入「高齡社會」，且距離老年人口達20%以上之「超高齡社會」，僅剩7年時間，反映出我國 老化速度的嚴重程度。

高齡化社會主要面臨(1)壽命延長風險 (2)扶養比率上升 (3)醫療費用增加 (4)長期看護需求等退休後所得中斷的「經濟問題」以及醫療、長期看護等「醫療問題」。因應人口高齡化及少子化趨勢，有必要提早規劃退休生活，安泰銀行積極推動因應高齡社會之商品，官方網站建置「因應高齡化社會之保險專區」宣導相關知識，協助國人認識高齡化社會照顧、安養之金融商品，提供高齡者老年生活所需資金，增進退休生活保障。



小額投資人便利性商品



針對小資客群，推出低門檻的網銀理財商品「網銀外幣優利定存」專案，2018年參與客戶數共11,517位，較2017年增加80%。

年金保險

- ▶ 主要特色在於提供一份長期且穩定的收入，以維持日常生活開銷。
2018年本類商品有效契約保費約新台幣36億元，保單件數約3,394件，共約2,670位客戶。

還本型壽險

- ▶ 主要特色結合壽險保障及生存金給付二種功能，一次滿足二種需求，除了保障家人生活外，穩定的生存金給付可以提供維持日常生活開銷所需。
2018年本類商品有效契約保費約新台幣131億元，保單件數約13,231件，共約9,494位客戶。

防癌或特定傷病險

- ▶ 多年來癌症一直是十大死因之首，且癌症醫療費用遠高於一般疾病，甚至於健保不給付部分，因此如果能有一筆資金可供治療癌症所需是非常重要的，有助於減輕家人壓力。
2018年本類商品有效契約保費約新台幣5,832萬元，保單件數約460件，共約362位客戶。

終身醫療險

- ▶ 醫療費用日漸增加已成趨勢，終身醫療險是最為廣泛用來轉嫁醫療風險的工具，可以提供一輩子的醫療保障。
2018年本類商品有效契約保費約新台幣7,047萬元，保單件數約453件，共約383位客戶。

長期照護險

- ▶ 主要特色在於減輕照護者的壓力，除了政府積極推動之長期照護政策外，透過自己提早準備，以因應可能發生之長期照護的保障。
2018年本類商品有效契約保費約新台幣4,102萬元，保單件數約360件，共約316位客戶。

商業型不動產逆向貸款

- ▶ 2017年10月安泰銀行加入「以房養老」業務行列，推出「美好人生」及「安心人生」二種產品供客戶選擇，後者結合逆向抵押貸款及年金保險，除了協助長者活化資產規劃退休生活，還可透過年金「活愈久、領愈久」的特性，維持每月穩定收入來源，此項商品並創業界首例調降申辦門檻至55歲，以適用更多族群。





金融友善服務

為提供身心障礙者各項友善金融服務，確保弱勢族群充分享有基本、平等及合理便利之金融服務，在關懷弱勢族群金融友善服務方面，範圍包括環境、溝通、服務、資訊、檢核與權益保障等無障礙措施，主要重點項目於營業場所提供無障礙服務、無障礙ATM服務、無障礙網路服務、電話服務及開戶或貸款服務等。

身體不便者



- 1. 營業場所無障礙服務
 - 建置無障礙環境：本行50家營業場所均設置矮櫃型服務台或服務台專區，部分營業場所外設有無障礙坡道。
 - 各營業場所均設有服務廳大使提供業務導引服務並於50家營業場所設置「愛心服務鈴」。
 - 為提供聽障民眾便利之服務，本行於營業場所櫃台提供聽障者開卡及掛失服務。
- 2. 無障礙ATM

2018年本行65台自動櫃員機已全數汰換為符合身障人士使用機型，其中2台同時符合視障服務功能，使身障及視障客戶享有更安全及便利的金融交易環境。
- 3. 無障礙網路服務

配合國家通訊傳播委員會推動無障礙通訊傳播近用環境行動方案，本行官網利率、匯率等公開資訊之無障礙網頁專區，獲國家通訊委員會核發「無障礙認證標章最高等級(AAA)」，無障礙網路銀行服務也於2017年通過該會網站無障礙規範2.0A等級標章。
- 4. 電話服務
 - 本行提供24小時語音服務管道。
 - 本行提供電話語音開卡及掛失服務。
- 5. 開戶申請及貸款服務

視障民眾於銀行開戶或申請貸款時能瞭解契約之內容並保障其權益，除可由其親友陪同辦理外，亦可選擇採用「依公證法規定辦理公證」或「1位非經辦開戶之行員」協助辦理。
- 6. 2018年起，提供身心障礙者每月有3次ATM跨行提款免手續費優惠。



外籍人士



- 1. 為便於新住民開設存款帳戶時，清楚得知帳戶往來應注意事項，本行提供予新住民多國語言版本之帳戶往來應注意事項說明。
- 2. 為提供在臺外籍人士更為友善之信用卡申辦環境，本行官網建置有「外籍人士辦卡友善專區」，提供包括申請條件、遺失處理、循環信用利率區間及各項費用收取等說明。

金融包容性

世界銀行在2018年報導中指出，普惠金融在全球呈現上升趨勢，但各國進展仍不平衡。關於金融服務使用率，全球大多數區域的男性仍比女性更有可能擁有帳戶，本行相較全球總體狀況為佳，擁有銀行帳戶的女性多於男性。

本行擁有銀行帳戶的性別比例

	2018	2017	2016
男性	48.3%	48.2%	48.2%
女性	51.5%	51.5%	51.5%

為提高金融服務品質，確保客戶獲得足夠的保障與知識，本行在官方網站上建置消費者保護專區，提醒客戶防範金融詐騙，並落實執行臨櫃交易關懷提問及ATM交易操作提醒，臨櫃對於不合理的交易均仔細觀察並即時呈報，營業場所設置警民連線服務，以利危安事故之排除，除可獲得客戶的信任及增加往來外，更可為社會盡一份心力。

	2018	2017	2016
成功攔阻詐騙獲表揚人數	5	5	3
主動申報疑似洗錢案件獲獎勵人數	7	9	2

安泰銀行成功攔阻詐騙獲表揚案例

長安東路分行作業主管察覺客戶臨櫃提領新臺幣89萬元現金時有所遲疑，感覺有異，故上前詢問客戶領款用途，進而發現客戶係因接獲數通自稱台中法院檢察官的電話而進行提款，經通知警方後成功攔阻客戶遭詐騙。

2018.2
因應花蓮震災的金融協助措施

客戶關懷措施

本行對於客戶因天災或人禍所產生之損失均優先提供相關金融協助措施，如政府或各項專案貸款主管機關指示寬緩或低利貸款政策，本行亦全力配合並協助受災民眾重建家園，從安泰銀行的本業出發，提供社會所需的協助。



寬緩對象：受颱風、豪雨及地震等天然災害損毀家園之該行房貸戶，得依個案申請房貸本金緩繳或展延還款期限等紓困措施，以協助降低受災戶還款壓力。
應備文件：村（里）長核發證明或依各縣市主管機關公告為主， 考量作業時間，本文件可後補。

7.2 社會參與

安泰銀行通過與公益團體的合作推出不同產品，從回饋、捐款、活動不同面向，號召客戶共同響應，幫助公益團體永續經營，一起營造更溫暖的台灣社會。安泰銀行作為中小型銀行，雖然沒有慈善/公益基金會奧援，但對於企業社會責任的認知一貫且明確，參與社會公益是安泰人責無旁貸的責任與使命。我們會以愛與分享的價值理念為出發點，未來安泰人仍會在企業社會責任持續付出，發展出更多正面向上的能量。

- 1999年 推出業界首創的「公益存款」，其牌告利率遠高於一般存款利率，高出活儲的部分由銀行加碼、相對提發，每月結算一次捐給公益團體，協助公益活動。而存款人除做善事，還可享受有減稅的好處，開辦至今參與客戶近3,500戶，捐贈金額累計已逾1,000多萬元，受贈單位包含喜憨兒、世界展望會、家扶、聯合勸募等20多家公益團體。
- 2005年 與台灣世界展望會共同發行「與世界的兒童做朋友」認同卡，每張信用卡核卡即捐出新臺幣500元，並提撥每筆消費金額千分之3，作為關懷國內外貧童生命發展基金，至2012年達200多萬元。
- 2012年 運用銀行金融專業，持續推出各項客製化產品，「Lady 發發」信貸專案提供友善婦女貸款，協助女性實現夢想。
- 2014年 信用卡繳款通知書與人安基金會、華山基金會、創世基金會合作捐款活動。各基金會也是本行合作公益存款之公益團體，人安基金會主要照顧對象為街友、社會邊緣人及單親媽媽，與照顧植物人的創世基金會、照顧獨居老人的華山基金會及本行一起攜手舉辦活動。
信用卡帳單協助推動財團法人伊甸社會福利基金會捐款送玩偶或布袋包活動，增加公益活動曝光率，希望能為公益活動出一份心力。
- 2017年 與聯合勸募合作推出「財管貴賓客戶生日捐」活動，用公益紀念特別的一天。
「孩有希望」音樂快閃公益活動，用愛與熱情讓101辦公大樓嗨起來，所推出的微電影，吸引超過5萬人次瀏覽。愛心捐款總金額逾220萬元，共支持48個弱勢兒童服務計畫，幫助全台超過11,000位弱勢孩童，遍及苗栗、南投、高雄、屏東及花東等區域，溫暖小朋友的心。



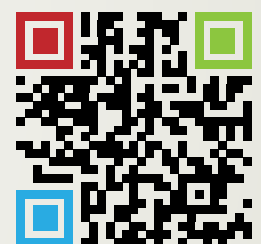
孩有我們 聖誕許願樹

亮點一

2018年，安泰銀行再度攜手聯合勸募，推出「孩有我們·聖誕許願樹」活動，在11月22日感恩節當天，同步在全省各分行及總行立起聖誕樹，掛滿小朋友的心願，感謝本行同仁、分行周邊社區鄰居及VIP客戶熱烈響應，募集逾285萬元，1,650個心願募集完成。



孩有我們 聖誕許願樹公益紀錄片



分享

亮點二

2018年，安泰銀行台南分行全新啟用，開幕典禮結合藝文活動，並邀請在地藝術家舉辦「印象台南」畫展。



7.3 供應商管理

安泰銀行為引領供應商正視人權政策和環境永續之重要性，對於供應商，以招標方式公開徵求，除要求需在公司規模及技術能力取得規範外，亦要求其遵守關於環境、勞動及安全衛生的相關規範，以降低外包廠商對本行及社會可能造成的風險。本行無海外分支機構，採購支出100%來自國內供應商。

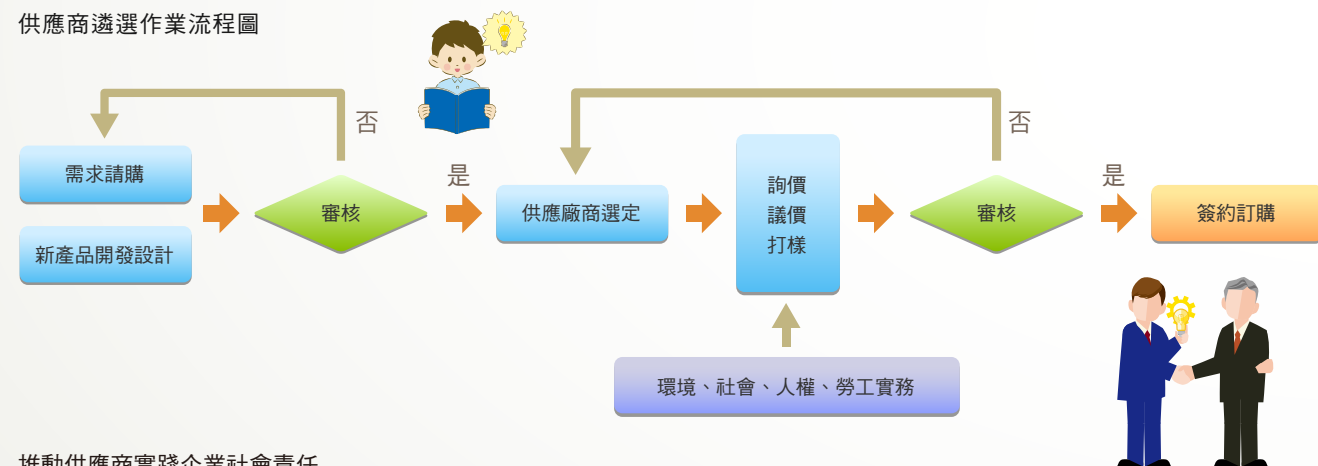
截至2018年底，本行供應商資訊設備98家、裝修水電45家、辦公用品35家，共計178家。其中採購金額達一定金額以上簽署人權及環境永續條款情形，簽署家數108家，簽署率100%。



供應商遴選程序

對於往來供應商於進行採購業務時，本行相關經辦同仁均需於經濟部網站查詢廠商「工商登記」現況或於財政部網站查詢營業(稅籍)登記資料，以確認廠商身份合法性，並將該廠商過去有無影響環境與社會之紀錄，做成「供應商評估分析表」留存備查。

供應商遴選作業流程圖



推動供應商實踐企業社會責任

本行於「安泰商業銀行財物暨費用支出管理辦法」明文規範與本行商業往來之供應商，除要求其須於環保、安全及衛生等議題遵循相關規範外，並應與本行共同致力提升企業社會責任。與供應商往來簽定合約已述及供應商應遵守「上市上櫃公司誠信經營守則」及「上市上櫃公司企業社會責任實務守則」，為實踐安泰銀行對供應商管理之承諾與責任，2017年制定「安泰銀行促進供應商落實企業社會責任作業要點」。

促進供應商落實落實企業社會責任的方式包括：

- (1) 於供應商溝通會議中宣導企業社會責任政策。
- (2) 採購金額達一定金額以上之合約規範供應商簽署「供應商企業社會責任自評表」及「人權及環境永續條款承諾書」。
- (3) 不定期至重要供應商現場訪視，並記錄成「供應商現場訪視報告書」。

本行要求供應商應本於誠信經營原則，以公平與透明之方式進行商業活動，並應善盡其企業社會責任，倘供應商涉及不誠信行為情事，應負損害賠償責任，本行得隨時無條件終止或解除契約；倘供應商違反企業社會責任政策，對供應來源社區之環境與社會造成顯著影響時，本行得隨時無條件終止或解除契約。



安泰銀行與保全服務供應商合作密切，提供本行營業場所及客戶危安之維護暨財務收送安全服務，因此本行特別要求廠商除應遵循保全業各項規範外，所提供之各項服務亦應符合個人資料保護法、消費者保護法、洗錢防制法、勞工法規、銀行法及相關法令，並於雙方委外契約條款中，要求保全服務供應商考量各項人權措施之保障。

保全人員之專業教育訓練由保全公司每月辦理一次，為加強及提升保全人員之服務品質，加入安泰銀行的保全人員受訓比率應為百分之百；另為確保保全人員之教育訓練符合法令規定及本行要求，本行每半年至保全公司辦理一次定期查核，及每一年辦理一次不定期查核。查核時，除要求保全公司提供人員訓練之上課簽到表及授課講義外，另要求保全公司提供上課照片以為佐證。



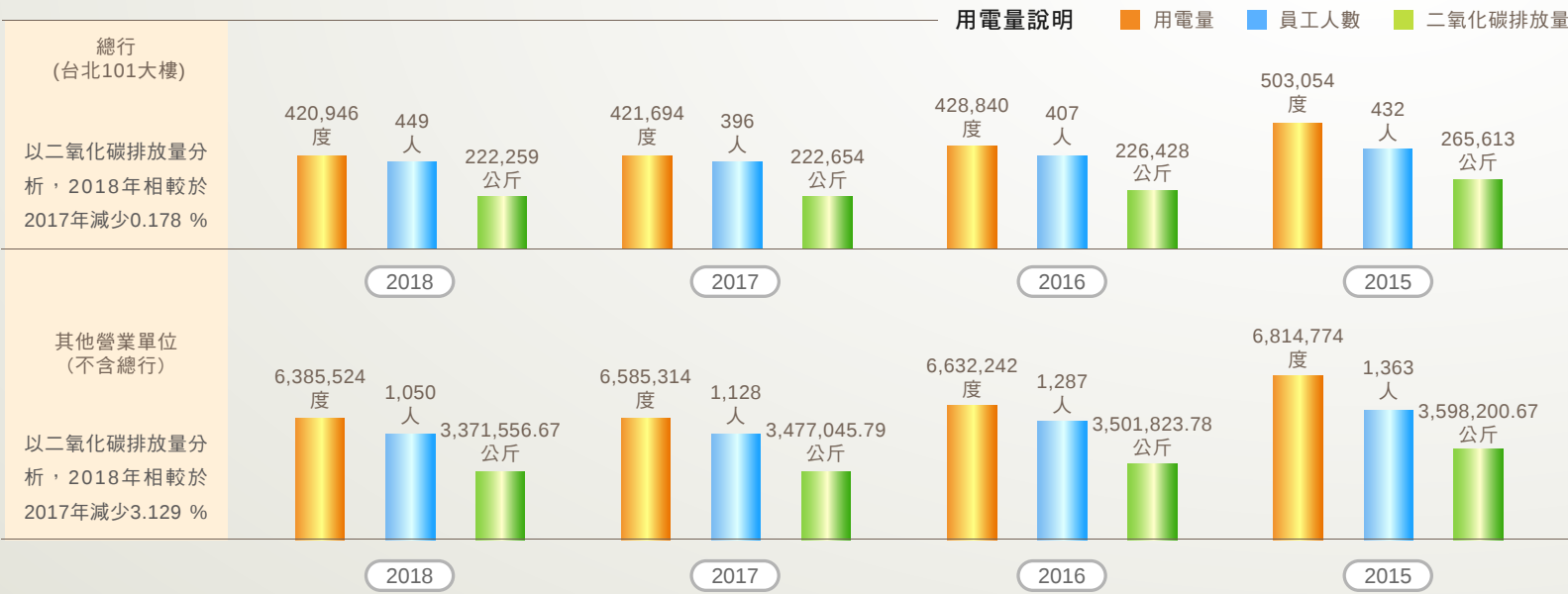
7.4 環境永續

本行於2014年訂定「安泰商業銀行股份有限公司企業社會責任實務準則」，將「發展永續環境」列為本行實踐企業社會責任之原則之一。依此原則，本行應遵循環境相關法規及相關之國際準則規範，適切地保護自然環境。為致力於達成環境永續目標，2017年制定「安泰商業銀行節能及管理要點」，要求員工提升自主環保意識，遵循環境相關法規及國際準則，訂定節能減碳管理目標及管理措施，內部管理及營運活動均致力於提升各項資源之利用效率，並盡可能使用對環境負荷衝擊低之再生物料，使地球資源能永續利用。

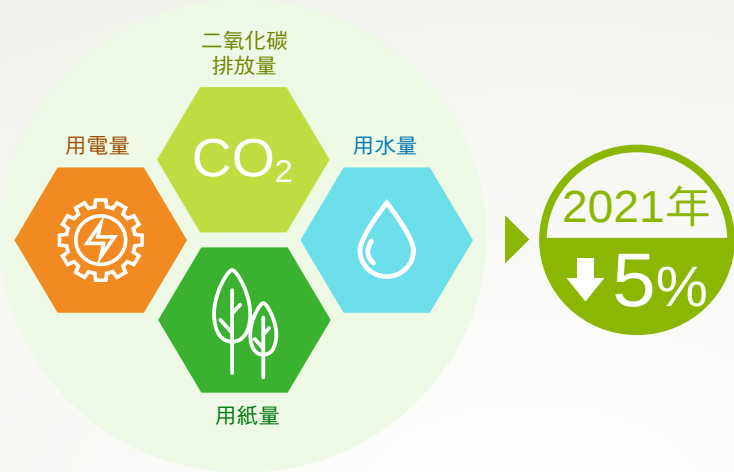
本行於2018年無發生任何違反環境法規而受罰鍰或制裁處罰之情事。

能源管理

綜觀全行總用電量統計，2017年度總用電量為7,007,008度，2018年度總用電量為6,806,470度；依據經濟部能源局公布之全國電力排放係數(0.528)計算，2017年二氧化碳排放量为3,699,700公斤，2018年二氧化碳排放量为3,593,816公斤，以二年度數據相較，共減少二氧化碳排放量105,884公斤，全行已減少2.9%的二氧化碳排放量。



未來5年節能減碳目標
(以2016年為節能減碳基準年)



日常營運節能減碳措施



▶ 用電管理

- 營業廳及辦公場所之照明燈應使用節能之T5或LED電燈。
- 養成隨手關燈之習慣，無人使用之空間應隨手關閉電燈及空調。
- 夏季冷氣室內溫度設定不得低於攝氏26度，門窗常閉冷氣不外洩。
- 每日下班關閉印表機、電腦、螢幕等相關辦公室設備電源。
- 公用設備設定低耗能節電模式。
- 定期檢視空調設備並適時進行保養。
- 窗戶加裝百葉窗或窗簾，減少太陽輻射，減低冷氣耗能。
- 規範分行廣告招牌啟閉時間並利用定時開關進行控制。



▶ 用水管理

- 隨手關緊水源，避免水資源浪費。
- 採購節流省水設備。
- 日常廢水均排放至污水下水道或化糞池系統，確保不污染外在環境。



▶ 用油管理

- 鼓勵以電話會議取代面對面會議，降低往返交通油量耗能。
- 公務外出以搭乘大眾交通運輸工具為原則，盡量避免自行開車，減少能源消耗。



▶ 廢棄物管理

- 確實施行垃圾分類與資源回收處理。
- 屬機密性文件紙張，超逾保存期限需予以廢棄時，應委請廠商運送至專業銷毀場進行溶解或打碎銷毀，降低環境負荷及廢棄物之排放。
- 廢紙類資源回收應洽專業之回收廠商定期執行，使再生能源能永續使用，提升資源利用效率。
- 宜銷毀之電子媒體(含電腦、硬碟、磁帶等)應會同廠商於指定銷毀場地執行廢棄物銷毀作業，杜絕資料外洩風險，以降低對環境造成污染。
- 各類財產設備廢棄物經去識別化及個資資料後，宜妥善委由廠商回收處理，以利將可回收物料拆件供循環再造。



▶ 其他能源管理

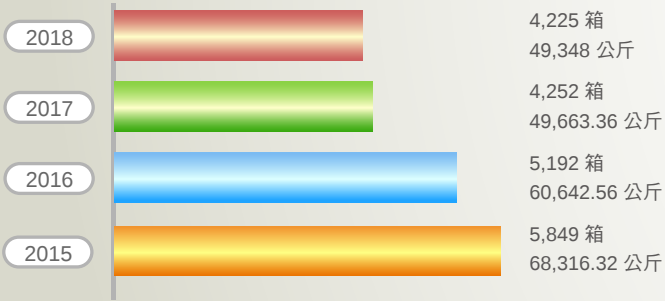
- 內部公文電子化及推動相關作業流程無紙化。
- 文書傳遞及影印採再生紙或回收紙，採行環保措施共同愛護地球。
- 教育訓練大量採e化線上教學或測驗，減少交通成本，推行講義與測驗券無紙化。
- 會議不主動提供紙本書面資料，改以電子公告方式提供與會人員下載使用。
- 為利環境保護，會議不提供紙杯及飲料。

推廣無紙化

- 會議不主動提供紙本資料，改以電子公告方式提供與會人員下載使用，並於會議時不主動提供紙杯及飲料。
- 推動落實公文或作業文件無紙化，員工薪資單e化。
- 善用列印功能，設定雙面或多頁合一，減少紙張及碳粉用量。
- 自動櫃員機(ATM)、叫號機等使用熱感應紙之設備，全面使用國家商品檢驗局認證不含雙酚A之感應收據，減少碳粉、色帶的使用，並提供不列印交易明細之選項，大幅減少紙張耗用。
- 推廣電子帳單。

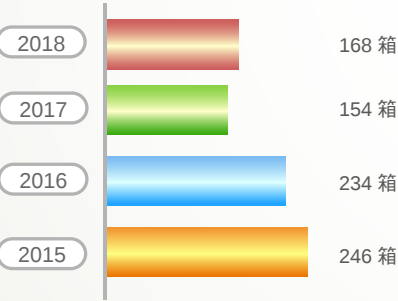


歷年A4影印紙採購箱數及消耗公斤數



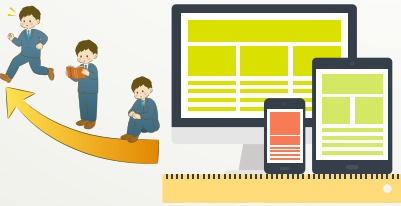
註：每箱影印紙重量約11.68公斤。

歷年ATM熱感應紙採購箱數



E-loan 作業申請件數歷年績效統計

	2018	2017	2016	2015
房屋貸款	5,160	4,434	3,718	4,477
信用貸款	17,965	19,220	21,397	19,087
信用卡	11,364	12,678	17,047	23,403

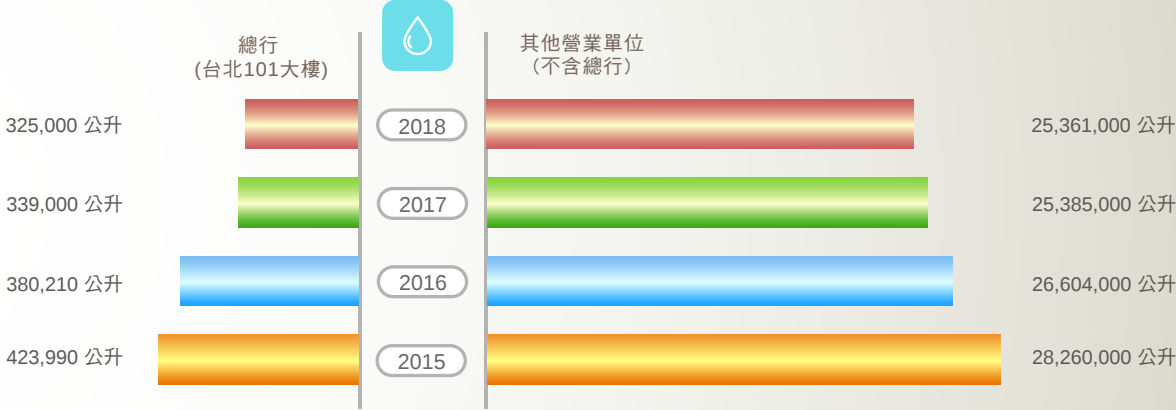


水處理與廢棄物管理

本行總部位於台北101大樓，大樓於建造設計時就已將環境保護面納入考量，設置雨水收集與儲存系統與節省運送垃圾耗能的真空垃圾投遞系統。雨水回收系統所收集的水，經處理後再利用於大樓外牆清洗及廁所用水，其餘廢污水都依據政府法規規定，排放至都市下水道系統。

本行持續宣導節約用水觀念，2018年總行(台北101大樓)自來水使用量較2017年減少14,000公升，年減4.30%；其他營業單位(不含總行)自來水使用量較2017年減少24,000公升，年減0.095%，合計全行自來水使用量減少38,000公升，年減0.148%，同仁以實際行動與身體力行，來降低水資源的使用率。另配合執行廢棄物資源分類，本行將廢棄物區分為可回收、一般垃圾及廚餘，並由大樓清潔人員負責檢視確認分類狀況後將其送至地下室的廢棄物處理中心。大樓將部分廢棄物重新處理再轉變成可再利用原料，以促進資源循環再利用。

自來水用量統計



資源分類、回收再利用管理

- 影印機旁設置非機密之回收紙專區，讓同仁重複使用單面廢紙，減少紙張用量。
- 內部跨部門資料交換採用使用過的公文袋或信封，減少資源浪費。
- 分類回收廢資訊設備、燈管及碳粉匣等資訊設備。



安泰銀行與廠商簽訂「資訊設備報廢回收服務合約」，報廢之資訊設備交由專業廠商辦理回收，以提高資源回收率，增進資源再利用。2018年資訊設備汰換量含螢幕、印表機、影印機等資訊設備共計報廢386台。針對電子媒體(如電腦硬碟、磁帶)採取統一銷毀作業，每年辦理一次。作業進行時，將由本行人員會同廠商於本行指定地點，執行消磁作業與實體破壞，若為磁帶銷毀，則於本行指定地點執行消磁作業後，再裝箱由廠商及資安管制科指派之專人簽封，共同送至銷毀場地執行實體銷毀，並留存相關銷毀紀錄，如全程錄影影片、消磁銷毀清單、消磁銷毀證明書。銷毀後之廢棄物，依據合約規範，廠商應依本國之廢棄物清除處理相關法規辦理。

GRI Standards 揭露項目

GRI 102：一般揭露		報告書章節	頁碼	補充說明
1. 組織概況				
102-1	組織名稱	2.1	9	
102-2	活動、品牌、產品與服務	2.1	9	
102-3	總部位置	2.1	9	
102-4	營運據點	2.2	10	
102-5	所有權與法律形式	2.1	9	
102-6	提供服務的市場	2.2	10	
102-7	組織規模	2.1 2.2 4.1	9 10 17	
102-8	員工與其他工作者的資訊	6.1	39-41	
102-9	供應鏈	7.3	55-56	
102-10	組織與其供應鏈的重大改變	4.2 7.3	18 55-56	
102-11	預警原則或方針	4.3 7.3	21-23 55-56	
102-12	外部倡議	-		2018年並無參與任何倡議項目
102-13	公協會的會員資格	4.2	20	
2. 策略				
102-14	決策者的聲明	經營者的話	5	
102-15	關鍵衝擊、風險及機會	4.3	21-23	
3. 倫理與誠信				
102-16	價值、原則、標準及行為規範	4.4 4.6	24-25 26-27	
102-17	倫理相關之建議與關切事項的機制	4.4 4.6	24-25 26-27	

GRI 102：一般揭露		報告書章節	頁碼	補充說明
4. 治理				
102-18	治理結構	4.2	18-20	
102-25	利益衝突	4.2	18-20	
102-26	最高治理單位在設立宗旨、價值觀及策略的角色	4.2	18-20	
102-27	最高治理單位的群體智識	4.2	18-20	
102-31	經濟、環境和社會主題的檢視	3.2	13-16	
102-35	薪酬政策			參考本行2018年度年報
5. 利害關係人溝通				
102-40	利害關係人團體	3.1	11-12	
102-42	鑑別與選擇利害關係人	3.1	11-12	
102-43	與利害關係人溝通的方針	3.1	11-12	
102-44	提出之關鍵主題與關注事項	3.2	13-16	
6. 報導實務				
102-45	合併財務報表中所包含的實體	4.2	18-20	
102-46	界定報告書內容與主題邊界	關於報告書	3-4	
102-47	重大主題表列	3.2	13-16	
102-48	資訊重編	-		本報告書無重編
102-49	報導改變	-		本報告書重大主題和主題邊界無重大改變
102-50	報導期間	關於報告書	3-4	
102-51	上一次報告書的日期	關於報告書	3-4	
102-52	報導週期	關於報告書	3-4	
102-53	可回答報告書相關問題的聯絡人	關於報告書	3-4	
102-54	依循GRI準則報導的宣告	關於報告書	3-4	
102-55	GRI內容索引	附錄	61-66	



特定主題準則

經濟面向	報告書章節	頁碼	補充說明
201 經濟績效			
201-1 組織所產生及分配的直接經濟價值	4.1	17	
201-2 氣候變遷所產生的財務影響及其他風險與機會	4.3	21-23	
201-3 定義福利計畫義務與其它退休計畫	6.3	45-48	退休金負債狀況：2018年12月31日本公司確定福利義務之現值為 789,785千元，計畫資產之公允價值為468,387千元，已認列之確定福利義務淨負債準備為321,398千元
201-4 取自政府之財務補助	-		2018年度營利事業所得稅以2008年度虧損金額扣抵 1,916,736,003 元，抵減了383,347,201 元之所得稅費用，該年度營所稅尚未經國稅局核定
202 市場地位			
202-1 不同性別的基層人員標準薪資與當地最低薪資的比率	6.1	39-41	
202-2 僱用當地居民為高階管理階層的比例	6.1	39-41	
203 間接經濟衝擊			
203-1 基礎設施的投資與支援服務的發展及衝擊	5.1	29-32	
	7.1	49-52	
203-2 顯著的間接經濟衝擊，包括衝擊的程度	5.1	29-32	
	7.1	49-52	
204 採購實務			
204-1 來自當地供應商的採購支出比例	7.3	55-56	
205 反貪腐			
205-1 已進行貪腐風險評估的營運據點	4.6	26-27	
205-2 有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練	4.6	26-27	
205-3 已確認的貪腐事件及採取的行動	4.6	26-27	

環境面向	報告書章節	頁碼	補充說明
302 能源			
302-1 組織內部的能源消耗量	7.4	57-58	
302-3 能源密集度	7.4	57-58	
302-4 減少能源消耗	7.4	57-58	
303 水			
303-1 依來源劃分的取水量	7.4	57-58	
303-3 回收及再利用的水	7.4	57-58	
305 排放			
305-1 直接(範疇一)溫室氣體排放	7.4	57-58	
305-2 能源間接(範疇二)溫室氣體排放	7.4	57-58	
305-5 溫室氣體排放減量	7.4	57-58	
306 廢污水和廢棄物			
306-2 依類別及處置方法劃分的廢棄物	7.4	57-58	所有據點皆為市區商用大樓內，廢棄物集中大樓管理，尚未計算個別廢棄物重量數據
306-3 有嚴重洩漏	-		所有據點皆為市區商用大樓內，廢水集中管理，無影響水源情事
306-5 受放流水及其它(地表)逕流排放而影響的水體	-		所有據點皆為市區商用大樓內，廢水集中管理，無影響水源情事
307 有關環境保護的法規遵循			
307-1 違反環保法規	-		未發生環境相關裁罰
308 供應商環境評估			
308-1 採用環境標準篩選新供應商	7.3	55-56	



社會面向	報告書章節	頁碼	補充說明
401 勞雇關係			
401-1 新進員工和離職員工	6.1 6.3	39-41 48	
401-2 提供給全職員工(不包含臨時或兼職員工) 的福利	6.3	45-48	
401-3 育嬰假	6.3	45-48	
402 勞/資關係			
402-1 關於營運變化的最短預告期	6.3	45-48	
403 職業安全與衛生			
403-1 由勞資共同組成正式的安全衛生委員會中的工作者代表	-		本行為低度風險事業且勞工人數未達3千人以上規模，依規範尚無須設置「勞工(職業)健康與安全管理委員會」。故無相關資訊
403-2 傷害類別，傷害、職業病、損工日數、缺勤等比率，以及因公死亡件數	6.4	47-48	
403-3 與其職業有關之疾病高發生率與高風險的工作者	-		依職業安全衛生管理辦法(2014.06.26)規定，銀行業為低度風險事業
404 訓練與教育			
404-1 每名員工每年接受訓練的平均時數	6.2	42-44	
404-2 提升員工職能及過渡協助方案	6.2	42-44	
404-3 定期接受績效及職涯發展檢核的員工百分比	6.2	42-44	
405 員工多元化與平等機會			
405-1 治理單位與員工的多元化	6.1 6.2	39-41 42-44	
405-2 女性對男性基本薪資加薪酬的比例	6.1	39-41	

社會面向	報告書章節	頁碼	補充說明
406 不歧視			
406-1 歧視事件以及組織採取的改善行動	-		無此情事
409 強迫或強制勞動			
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	6.4	47-48	
410 保全實務			
410-1 保全人員接受人權政策或程序訓練	7.3	55-56	
414 供應商社會評估			
414-1 使用社會標準篩選之新供應商	7.3	55-56	
417 行銷與標示			
417-1 產品和服務資訊與標示的要求	5.4	37-38	
417-2 未遵循產品與服務之資訊與標示法規之事件	5.4	37-38	
417-3 未遵循行銷傳播相關法規的事件	5.4	37-38	
418 客戶隱私			
418-1 經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	5.3	35-36	
419 社會經濟法規遵循			
419-1 違反社會與經濟領域之法律和規定	4.4	24-25	