



台新金控

2021

永續報告書



ESG



目錄

永續領航者

關於台新金控

1. 永續經營

2. 永續治理

3. 永續金融

4. 優質服務

5. 環境永續

6. 友善職場

7. 社會影響力

8. 附錄

CONTENTS 目錄

1 永續經營

- 014 1.1 企業永續經營委員會運作
- 015 1.2 利害關係人鑑別與溝通
- 016 1.3 重大性主題鑑別
- 018 1.4 永續主題評量與目標
- 021 1.5 永續主題管理方針

永續領航者

- 002 董事長的話
- 003 總經理的話

關於台新金控

- 005 公司簡介
- 006 營運績效
- 009 永續亮點
- 011 永續影響力評價
- 012 外部獎項肯定

2 永續治理

- 025 2.1 公司治理與誠信經營
- 031 2.2 風險管理及內部控制
- 041 2.3 資訊及交易安全
- 044 2.4 營運持續性及科技風險管理
- 047 2.5 供應商永續管理
- 050 2.6 防制洗錢及打擊資恐
- 052 2.7 特定主題回應

6 友善職場

- 096 6.1 人才招募及培育
- 103 6.2 薪酬福利及員工照顧
- 108 6.3 職場安全與健康
- 112 6.4 勞資關係維護
- 114 6.5 人權及性別平等

7 社會影響力

- 120 7.1 在地關懷策略
- 121 7.2 社會投入
- 122 7.3 夥伴驅動力
- 128 7.4 在地關懷力

8 附錄

- 140 8.1 關於本報告書
- 141 8.2 GRI 準則揭露項目
- 144 8.3 GRI 金融服務業補充指引
- 144 8.4 永續會計準則委員會(SASB)對照表
- 144 8.5 PRI 責任投資原則執行情形
- 145 8.6 上市公司編製與申報永續報告書作業辦法
- 145 8.7 ISO 26000 社會責任指標國際標準對照表
- 146 8.8 人壽永續推動及規劃
- 147 8.9 永續影響力評價架構
- 149 8.10 會計師有限確信報告
- 150 8.11 獨立保證意見聲明書

3 永續金融

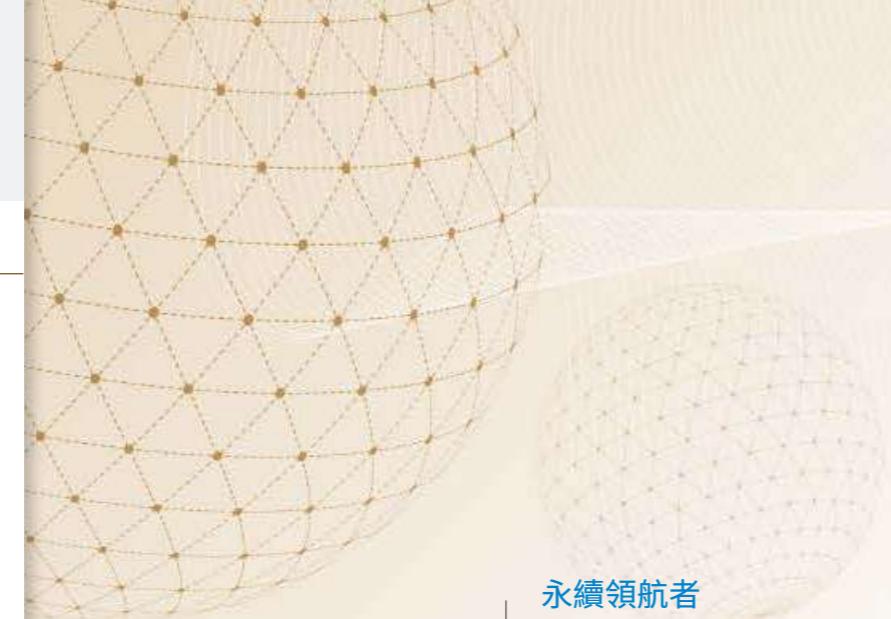
- 055 3.1 永續政策與行動
- 056 3.2 責任投資與授信

4 優質服務

- 063 4.1 金融科技/數位創新
- 071 4.2 客戶關係管理與消費者保護
- 075 4.3 隱私保護
- 077 4.4 金融包容性

5 環境永續

- 083 5.1 氣候變遷策略
- 090 5.2 綠色營運管理





目錄

永續領航者

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

1. 永續經營

2. 永續治理

3. 永續金融

4. 優質服務

5. 環境永續

6. 友善職場

7. 社會影響力

8. 附錄

永續領航者

董事長的話

總經理的話





目錄

永續領航者

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

1. 永續經營

2. 永續治理

3. 永續金融

4. 優質服務

5. 環境永續

6. 友善職場

7. 社會影響力

8. 附錄

董事長的話

世界經濟論壇 (World Economic Forum, WEF) 今年發布的《全球風險報告》2022年是氣候風險以及國際政治更加不穩定的一年，在前五大風險評估中，環境風險就占據三項，氣候環境議題成為全球面臨的最大挑戰。台新金控身為金融機構，扮演引領企業朝永續經營發展的關鍵角色，近年在氣候變遷議題上不斷深化，持續參與多項國際永續倡議，2021年我們率先加入成為「台灣淨零排放協會」的創始會員，與聯盟成員共同宣誓2030年的減碳目標，2022年更主動承諾及設定科學基礎減量目標 (Science-based Target, SBT)，以實際行動回應低碳、淨零排放願景。

台新金控成立30年來，我們秉持著誠信(Integrity)、承諾(Commitment)、創新 (Innovation)、合作(Collaboration)的企業核心價值，依環境(E)、社會(S)、治理(G)三大永續面向持續精進推展。2021年，台新完成併購壽險公司更名為台新人壽，完備金融版圖，在金控及各子公司資源整合運用下，滿足客戶多元化金融需求，創造集團綜效。在海外佈局方面，台新銀行積極加速布建腳步，去年6月底泰國曼谷辦事處成立、11月馬來西亞納閩分行及吉隆坡行銷服務處開業，都是在疫情嚴峻且持續邊境管制的困境下，充分展現拓展海外事業的堅強韌性，各海外分行及辦事處據點藉由服務平台串聯，為客戶提供優質的跨國金融服務。

對於責任金融的推動，台新也不斷精進，自訂定「綠色金融準則」、「產業別環境與社會風險管理指引」出發，將ESG納入授信審查或投資流程中，期待可逐步導引資金至符合ESG理念的投融資項目，與公私部門共同建構永續金融生態系。此外，台新多年來與合作夥伴合作推廣電子帳單，近年更積極推動環境友善車種購車貸款優惠，期待與消費者攜手在日常中落實節能減碳，促進永續良善循環。

在數位創新方面，我們意識到疫情加深了數位不平等，為貫徹金融包容性、促進公平待客原則的落實，我們持續運用AI、大數據及Fintech等科技提升我們的營運效能，提供無差別、優質且溫暖的客戶服務體驗。2021年Richart Life App的上線，與多元異業廠商合作，以豐富生活應用場景的各項服務，串起民眾生活大小事。在社會共好方面，台新從社會的需求出發，本著金融產業的核心能力，於推廣社會公益、藝文活動、體育支持與學術交流各面向積極投入，並邀請利害關係人參與，發揮最大社會影響力、並實踐社會參與的理念。

今年適逢台新30周年，台新深知永續的推動需持續地精進，我們認真思考除了自身力行減碳、做好責任授信、責任投資之外，更致力將永續的推動與民眾生活結合，讓全民有感並樂於參與。除攜手重量級的策略夥伴推出永續系列活動，也透過Richart Life App成立綠色生活專區，邀請逾700萬台新客戶與民眾共同實踐綠色生活，並透過補助鼓勵同仁使用綠色運具通勤、邀集社福團體共同培育樹苗後進行植樹，將永續精神落實在民眾綠色生活的食、衣、住、行的各個面向。未來，台新金控持續關注國際趨勢，謹慎思考如何在營運過程中，持續降低對環境與社會的衝擊，台新將延續以客戶為中心的思想，用創新的思維提供優質金融服務，秉持認真的精神，從30邁向永續。

台新金控董事長

吳東亮





目錄

永續領航者

董事長的話

總經理的話

關於台新金控

1. 永續經營

2. 永續治理

3. 永續金融

4. 優質服務

5. 環境永續

6. 友善職場

7. 社會影響力

8. 附錄

總經理的話

近兩年新冠肺炎疫情衝擊下，全球企業的營運受到了前所未有的嚴峻考驗。然而，疫情的爆發亦促使企業檢視自身的發展策略、風險管理及危機應變的能力。台新金控在此次疫情浪潮中，憑藉著永續發展的穩健策略，展現強勁的營運韌性。台新金控依循國際ESG發展趨勢，積極落實企業永續經營，深化永續金融推展、協助健全ESG生態體系，善盡金融業協助引導企業推行永續的責任。

台新金控在ESG永續各面向的推動，持續獲得國內外永續指數、評比及獎項機構肯定。在獲選納入ESG指數部分，自2018年起已連續4年入選道瓊永續指數 (Dow Jones Sustainability Index, DJSI) 「世界」和「新興市場」指數，並已入選「台灣公司治理100指數」、「台灣高薪100指數」、「台灣永續指數」、「FTSE4Good 新興市場指數」多年。在專業ESG評比部分，自2020年起連續2年獲MSCI ESG評比將台新金控列為AA領先者，是臺灣金融業最佳評級；自2019年起連續3年獲Moody's子公司Vigeo Eiris將台新金控列為新興市場表現最佳前100家公司。而在ESG獎項部分，台新金控也持續獲得英國標準協會(BSI)頒發永續韌性領航獎、台灣永續能源研究基金會頒發 TOP 50 台灣企業永續獎及天下雜誌頒發永續公民獎等。2021全年度，台新金控在企業永續、金融科技、創新產品、優質服務及營運績效等面向共計獲得海內外逾120項大獎。

在公司治理方面，透過CSR委員會的定期運作，台新金控管理及追蹤年度營運策略規劃、永續重大性主題鑑別與回應、風險意識強化、環境管理等重要指標；針對投融資對象進行氣候敏感分析、規劃潛在風險通報機制等議題進行深入的研議與討論。2021年台新金控與各子公司共參與32個國內外公協會，並於多個組織擔綱重要角色，期盼藉由與同業間互相交流與討論，促進整體金融業穩定發展。

在永續金融推動上，台新金控藉由TCFD氣候相關財務揭露框架的導入，掌握重大投融資實體與轉型之潛在風險與機會。此外，我們訂定「台新金控綠色金融準則」，明訂應挹注資源支持與避免承作之對象，更強調將ESG風險管理包含於交易審查與交易後管理之中，以更謹慎的態度面對每項資金決定。在2021年，台新證券於資本市場共協助17家符合ESG標準之企業完成籌資，承銷總金額達新台幣40.41億元；而台新銀行法人金融也統籌主辦完成首家電信業新台幣60億元的永續連結聯合授信，逐步落實永續金融承諾。

在環境面向的實踐，我們持續推動各項節能減碳作業與能源效率提升，降低企業營運對自然環境產生之影響，台新持續導入ISO 50001能源管理系統及ISO 14064溫室氣體盤查驗證，並預計於2023年將ISO 14001環境管理驗證擴大至全金控，以確實追蹤溫室氣體排放狀況。在2021年台新成為「台灣淨零排放協會」創始會員，與各產業夥伴承諾攜手邁向淨零之後，除持續運用節能、創能與購能等作法積極減碳之外，我們承諾承諾不新購買/租賃純燃油公務車，並將於2030年全金控營運據點淨零排放，亦將設定科學基礎減量目標 (Science-based Target, SBT)以期引導投融資對象共同力行減碳及轉型等。

在社會共好面向，我們以微型金融產品及有趣生動的數位化服務，可深入偏遠地區、關懷弱勢族群並支持中小型企業成長。數位金融品牌Richart，迄今仍是全台用戶最多的數位銀行，其以敏捷式的開發及清晰簡易的介面，深受各年齡層用戶的喜愛。此外，台新也積極布局新型支付服務，推廣台新Pay電支服務，實踐金融普惠。員工的健康與福祉，更是台新關注的焦點，除連續8年成為「高薪100」成分股之一外，台新更率業界之先，規劃提供同仁汰換購買電動機車補助優惠，積極關懷員工通勤需求，也鼓勵員工低碳出行，共同為環境永續盡一份心力。

在全球關鍵的轉型年度，台新金控將延續認真、創新的思維投入並深耕永續企業文化，提升永續經營的競爭力，為全球共同的永續議題做出實質貢獻，協助推動健全ESG金融生態圈，致力集結戰略合作夥伴、客戶與員工及其他利害關係人的力量，創造更長遠、具影響力的永續價值。

台新金控總經理





目錄

永續領航者

關於台新金控

公司簡介

營運績效

永續亮點

永續影響力評價

外部獎項肯定

1. 永續經營

2. 永續治理

3. 永續金融

4. 優質服務

5. 環境永續

6. 友善職場

7. 社會影響力

8. 附錄

關於台新 金控

公司簡介

營運績效

永續亮點

永續影響力評價

外部獎項肯定



目錄

永續領航者

關於台新金控

公司簡介

營運績效

永續亮點

永續影響力評價

外部獎項肯定

1. 永續經營

2. 永續治理

3. 永續金融

4. 優質服務

5. 環境永續

6. 友善職場

7. 社會影響力

8. 附錄

公司簡介

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

台新金融控股公司基本資料	
總部地址	台北市仁愛路四段118號
資本額 (新台幣仟元)	122,093,832
資產總額 (新台幣仟元)	2,512,560,489
員工人數	9,411(不含人壽1,046人) ^註
產業別	金融服務
股票代號	2887

註：保德信人壽於2021年6月30日併入台新金控，並更名為「台新人壽」，員工為1,046人未併入上述總員工人數計算。

全球布局

為建構完整金融版圖、並加速國際化經營目標和強化競爭力，台新金控於2021年6月30日完成併購保德信人壽，並於同年8月10日獲准更名為台新人壽，成為擁有銀行、保險、證券三大核心引擎的完整金融控股公司。在海外佈局方面，台新金控近年鎖定亞洲及泛太平洋地區，並響應政府的新南向政策，配合台商的金融服務需求與商機，以東協國家為重點區域。子公司台新銀行已向越南國家銀行遞件申請設立越南隆安分行，目前積極籌設中；另2021年分別於6月及11月成立泰國曼谷代表人辦事處及馬來西亞納閩分行暨吉隆坡行銷服務處，進一步擴展東協市場版圖。此外，為提供兩岸三地客戶便利的金融服務，台新金控在大中華市場不僅透過旗下台新創投在中國南京轉投資設立融資租賃公司，並陸續於東莞、蘇州、上海、重慶、武漢等地設立分公司，服務據點遍及中國22個城市，台新銀行上海代表人辦事處亦於2020年8月正式設立。目前台新銀行計有香港、新加坡、日本東京、澳洲布里斯本分行及馬來西亞納閩分行暨吉隆坡行銷服務處，另外在越南胡志明市、緬甸仰光、中國上海及泰國曼谷亦設有代表人辦事處，未來將持續深耕布局海外市場，把台新優質的金融服務成功移植海外，並以優異的亞太區域性整合金融機構為目標，持續擴大市場版圖。



國內分行 銀行	101 家	海外分行 5 家	海外辦事處 4 家
國內營業據點 證券	12 個	共銷辦公室 18 個	銀行共銷服務櫃台 101 個
國內營業據點 投信	3 個	國內營業據點 人壽 21 個	城市服務據點 租賃 33 個

主要業務

台新銀行	財富管理、消費金融、法人金融、金融市場、電子金融、信託理財
台新人壽 (註)	涵蓋壽險保障、退休 / 累積資產、健康醫療、意外傷害等保險業務，以客戶需求為導向，提供客戶優質而全方位的解決方案
台新投顧	提供金控及各金控子公司研究資源
台新投信	發行受益憑證募集證券投資信託基金，並予以運用從事證券及相關商品之投資
台新資產管理	金融機構金錢債權收買、評價、拍賣、管理及逾期應收帳款管理服務
台新創投	投資具有成長潛力之新創企業，並分散投資於不同新興產業
台新銀行公益慈善基金會	以社會福利慈善事業為目的辦理相關業務(如：公益團體活動贊助、協助弱勢族群增進謀生技能等)
台新青少年基金會 (註)	以培育青年領袖人才、提倡志願服務觀念、提升社會公民素養、舉辦文化教育等公益業務。(如：舉辦青少年志工菁英獎、建立志願服務交流平台等)

註：台新人壽、青少年基金會為2021/6/30納入金控版圖，後續資訊為部分揭露



目錄

永續領航者

關於台新金控

公司簡介

營運績效



永續亮點

永續影響力評價

外部獎項肯定

1. 永續經營

2. 永續治理

3. 永續金融

4. 優質服務

5. 環境永續

6. 友善職場

7. 社會影響力

8. 附錄

營運績效

台新金控於 2021 年全年稅後淨利 203 億元，每股稅後盈餘 1.63 元，普通股股東權益報酬率 12.34%，年底普通股每股淨值為 13.70 元。為強化本公司於金融領域之營業競爭力，達成長期經營策略目標，台新金控於 2021 年 6 月 30 日完成併購保德信人壽 100% 股權，並於當年 8 月更名為台新人壽，未來將整合旗下銀行、證券與保險三大業務資源，完備金控三具業務動力引擎。2021 年受到疫情衝擊，在各子公司的共同努力下，各項核心業務穩健成長，淨利息收入、淨手續費收入持續成長，成長率分別為 6.8%、13.8%。旗下子公司台新銀行 2021 年存、放款業務表現方面，總存款餘額成長 4.7%，總放款餘額成長 6.1%，法人及個人放款均衡發展；在信用卡相關業務的表現上，特約店家數近 16.3 萬家，市占率 22.0%，居市場之冠，有效卡數更突破 402 萬卡，市占率 12.2%；面對市場大幅動盪，台新持續守護客戶財富成長，財富管理淨手續費收入成長 4%。在子公司台新證券的業務表現方面，受惠於證券交易市場持續熱絡，經紀業務市佔率及成交量持續成長，淨手續費收入年成長達 80.3%。

營運表現

◆ 營運績效亮點

ACH代付/
收款業務市佔率應收帳款融資
承購市佔率數位銀行
客戶數市佔率信用卡簽帳金額
市佔率

◆ 財務績效

年度	2018 年	2019 年	2020 年	2021 年	單位
資產總額	1,786,893,517	2,030,941,331	2,196,059,206	2,512,560,489	新台幣仟元
股東權益總計	174,517,953	179,017,737	186,109,382	198,101,328	新台幣仟元
普通股股東權益報酬率	9.06	9.54	9.05	12.34	%
負債淨值比	923.90	1034.49	1079.98	1168.32	%
負債資產比	90.23	91.19	91.53	92.12	%
純益率	32.53	33.19	32.82	31.83	%
資產報酬率	0.75	0.76	0.69	0.86	%
每股盈餘 (EPS)	1.00	1.11	1.12	1.63	新台幣 元
普通股每股現金股利	0.51	0.56	0.55	0.605	新台幣 元
普通股每股股票股利	0.21	0.23	0.45	0.495	新台幣 元
稅後淨利	12,930,133	14,485,931	14,488,827	20,298,713	新台幣仟元
集團資本適足率	127.09	118.91	130.04	123.40	%
員工平均收益額	4,267	4,555	4,528	6,205	新台幣仟元
員工平均獲利額	1,388	1,512	1,486	1,975	新台幣仟元
員工福利費用	12,374,008	13,987,394	14,467,600	16,202,294	新台幣仟元

◆ 槓桿比率

槓桿比率成分	2018 年	2019 年	2020 年	2021 年	單位：新台幣仟元
(Basel III) 第一類資本	\$ 140,262,561	\$ 151,927,880	\$ 160,776,638	\$ 166,787,110	
(Basel III) 整體曝險 (資產負債表內及表外曝險)	\$ 1,847,485,561	\$ 2,057,794,466	\$ 2,210,027,371	\$ 2,324,024,677	
(Basel III) 槓桿比率	7.59%	7.38%	7.27%	7.18%	



目錄

永續領航者

關於台新金控

公司簡介

營運績效

永續亮點

永續影響力評價

外部獎項肯定

1. 永續經營

2. 永續治理

3. 永續金融

4. 優質服務

5. 環境永續

6. 友善職場

7. 社會影響力

8. 附錄

稅務政策

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

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



遵循當地法規

遵循各國稅務法規，依法正確計算稅賦並如期申報、繳納。



合規交易

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



良善溝通

與各國稅務機關建立良好溝通管道，針對稅務議題進行討論，並適時提供產業實務觀點及見解，以協助改善稅務環境與制度。



事前分析

如有法令變動、新頒法令或本公司有重大經營決策，均審慎評估分析對本公司之稅務影響，並得視業務需要，委任或諮詢外部專業稅務、法務顧問之意見。



資訊透明

適當揭露稅務相關資訊，提升公司資訊透明度。



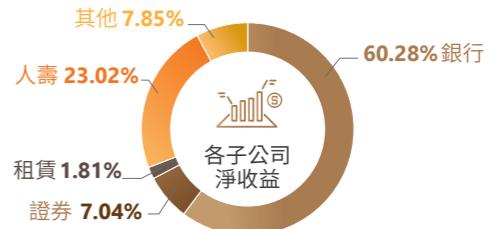
稅務人才培育

關注各國法規變化並積極參與各項稅務座談，持續人才培訓以提升稅務專業。



收益狀況

◆ 2021 年各子公司淨收益



註：台新金控於 110/6/30 取得台新人壽，並將台新人壽 7/1~12/31 查核後淨收益計算出佔集團淨收益之占比

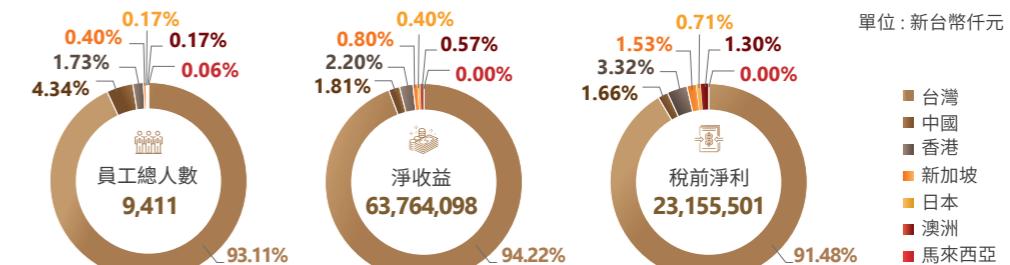
◆ 2021 年各國淨收益、稅前淨利占比

單位：新台幣仟元

國家／地區／子公司	員工人數	淨收益	稅前淨利
台灣	8,691	60,075,317	21,182,799
台新銀行 (含台新建築經理、祥安人身保險代理人、大安租賃)、台新證券 (含台新證創業投資、台新資本管理顧問)、台新人壽、台新投信、台新投顧、台新資產管理、台新創投			
中國 (台新租賃)	454	1,151,629	385,379
香港 (台新分行)	181	1,403,874	768,697
新加坡 (台新分行)	42	510,560	355,335
日本東京 (台新分行)	18	256,729	163,328
澳洲布里斯本 (台新分行)	18	365,785	300,921
馬來西亞 (台新分行)	7	204	-958
合計	9,411	63,764,098	23,155,501

各子公司主要業務請詳 P.4 「產品服務—主要業務」。

單位：新台幣仟元





目錄

永續領航者

關於台新金控

公司簡介

營運績效

永續亮點

永續影響力評價

外部獎項肯定

1. 永續經營

2. 永續治理

3. 永續金融

4. 優質服務

5. 環境永續

6. 友善職場

7. 社會影響力

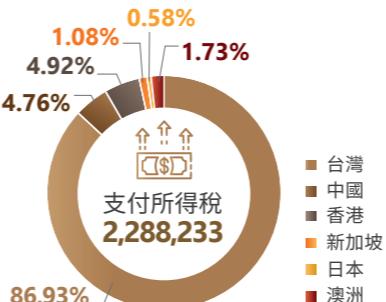
8. 附錄

- ◆ 2020 年與 2021 年台新金控支付所得稅金額、主要納稅國家、納稅金額等資訊如下：

2020 年

國家 / 地區	支付所得稅	應付所得稅	有效稅率	法定稅率
台灣	1,989,172	2,012,314	10.88%	20%
中國	108,966	135,265	24.05%	25%
香港	112,559	6,823	17.59%	16.50%
新加坡	24,602	70,335	17.57%	17%
日本	13,209	17,322	20.16%	23.20%
澳洲	39,725	35,720	31.06%	30%
合計	2,288,233	2,277,779	11.82%	

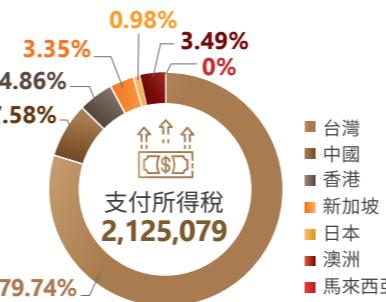
單位：新台幣仟元

支付所得稅
2,288,233

2021 年

國家 / 地區	支付所得稅	應付所得稅	有效稅率	法定稅率
台灣	1,694,593	2,112,609	11.46%	20%
中國	160,989	62,549	25.68%	25%
香港	103,330	27,347	16.23%	16.50%
新加坡	71,194	60,630	17.90%	17%
日本	20,817	50,061	31.98%	23.20%
澳洲	74,156	47,592	30.10%	30%
馬來西亞	0	0	0.00%	24%
合計	2,125,079	2,360,788	12.34%	

單位：新台幣仟元

支付所得稅
2,125,079

單位：新台幣仟元

	2020 年	2021 年
稅前淨利	16,431,128	23,155,501
所得稅費用	1,942,301	2,856,788
有效稅率 (%)	11.82	12.34
支付所得稅	2,288,233	2,125,079
現金稅率 (%) (註)	13.93	9.18

註：本集團 2021 年現金稅率低於有效稅率，主係財務會計與所得稅法對部分項目認列時點不同，產生暫時性差異。

- ◆ 本集團有效稅率與全球行業分類系統 (GICS) 之銀行產業平均有效稅率比較說明

差異原因	擬制性稅額影響數 (單位：新台幣仟元)		說明
	2020年	2021年	
單一管轄區稅法			全球同業 2020 年及 2021 年平均有效稅率分別為 25.82% 及 20.9%，較本集團有效稅率高，主係本集團主要在台灣營業，台灣 2020 年及 2021 年法定稅率為 20%，較國外低，且本集團稅前淨利尚包含 OBU 免稅所得、停徵之證券交易所得、未實現投資關聯企業免稅投資收益以及其他依台灣稅法調整之項目。
• 台灣法定稅率與同業平均有效稅率之差異	956,292	208,400	
• 台灣免稅所得產生之差異	1,575,205	2,699,431	
• 其他依台灣稅法調整之差異	-231,280	-925,119	
合計	2,300,217	1,982,712	

目錄

永續領航者

關於台新金控

公司簡介

營運績效

永續亮點

永續影響力評價

外部獎項肯定

1. 永續經營

2. 永續治理

3. 永續金融

4. 優質服務

5. 環境永續

6. 友善職場

7. 社會影響力

8. 附錄

永續亮點

創造永續價值

財務

- 每股盈餘新台幣：**1.63** 元
- 合併營收新台幣：**638** 億元
- 資本適足率：**123.40 %**

製造

- 營運據點總數：**279**
- ATM 總數：**3,640**
- 實動客戶(註)年增率：**13.7%**，
交易量年增率：**58.6%**

智慧

- 新增新型金融專利：**8** 項
- 年度員工在職進修補助費用：新台幣**9,947,935** 元
- 金融證照取得人次：**22,394** 人次
- 年度金融證照考試補助金額：新台幣**1,696,000** 元

自然

- 平均每人用水度數 (m³)：**11.98**
- 平均每人用電度數 (kWh)：**3,375.67**
- 年度溫室氣體排放量 (tCO₂e)：**19,889**
- 分行空調汰換**41**台，每年減碳量**200.8** tCO₂e

人力

- 員工人數：**9,956** 人
- 女性 **59%**、男性 **41%**、30 歲以下 **25%**
- 員工教育訓練費用：新台幣**40,553** 仟元
- 員工教育訓練總時數：**567,390** 小時

社會

- 2021年員工福利費用：新台幣**16,202,294** 仟元
- 2021年投入志工服務時數：**6,955** 小時
- 2021年社會參與投入資源：新台幣**221,629** 仟元

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





目錄

永續領航者

關於台新金控

公司簡介

營運績效

永續亮點

永續影響力評價

外部獎項肯定

1. 永續經營

2. 永續治理

3. 永續金融

4. 優質服務

5. 環境永續

6. 友善職場

7. 社會影響力

8. 附錄



價值創造

強化董事會及功能性委員會職能

- 董事會及功能性委員會內部評估結果，均為「超越目標」
- 董事會2021年度召開16次會議，平均出席率達95.54%

完善風險控管及法令遵循制度

- 董事險提案達1,186件，佔2021年銀行總提案件數10.4%
- 單位法令遵循考評合格率100%
- 參加誠信經營相關課程受訓人次共27,042人次，總受訓時數43,164小時，完訓率與涵蓋率皆為皆達100%
- 零系統遭駭導致營運衝擊事件發生

深化供應商永續管理，打造永續供應鏈

- 訂定《供應商管理準則》，並完成100%供應商簽署永續承諾書
- 繼續三年召開供應商大會，2021年供應商大會以「人權管理」為主題，帶動合作夥伴共同追求企業永續

受益之利害關係人

- 客戶
- 供應商
- 主管機關

SDGs連結



推廣金融科技，佈建數位金融生活圈

- 推廣跨業結盟，整合點數經濟串聯客戶生活圈
- 台新Pay 2021年合作通路增加12,000家商戶，會員數增加40%，交易量成長400%

落實金融包容性，暢通弱勢族群取得金融服務的管道

- 首推「ATM跨境匯款代收服務」，透過台新ATM支援七國語系之操作介面優勢，提供不受時間限制的跨境匯款代收服務，解決移工痛點
- 推廣共用QR code，至2021年底共協助逾7,500間中小型商戶導入行動支付
- 整合金融服務於日常生活推出Richart Life APP，並開放非台新客戶亦可使用，達成普惠金融理念

推動綠色金融業務，擴大企業影響力

- 遵循「責任投資原則」、響應「責任銀行原則」
- 制訂「產業別環境與社會風險管理指引」
- 使用「綠色金融評估表」對100%所有交易活動與金融商品進行ESG風險之評估
- 結合DOMI綠色能源推動信用卡數位帳單，累計至2021年底已號召超過120萬卡友轉換數位帳單，點亮了台灣近500戶能源貧窮家庭
- 綠能與永續相關之授信承作戶數為2,745戶，餘額為888.17億元

積極擬定因應氣候變遷之對策

- 承諾以「科學基礎減碳目標」(SBT)為目標針對，氣候風險做更進一步的管理與調適
- 加入「台灣淨零排放協會」，承諾2030年100%使用再生能源，並於2050年達成淨零碳排Net Zero
- 落實TCFD相關評估進行風險分析，並以機構投資人身份簽署CDP計畫

提升環境保護績效

- 推動無紙化，全年合計省紙量為30,828,095張紙
- 綠色採購金額73,045,413元，較2020年(基準年)增加6.19%
- 推動購買電動機車，累計至2021年底已超過11,000台，共帶進超過9億簽帳金額

建立雇主品牌及培育人才

- Early Win職場體驗計畫2021年參與人數476名，實習生轉正職人數97名
- 與74所大專院校簽訂產學合作計畫，強化雇主品牌
- 100%執行接班人培育計畫

提供具競爭力之薪酬福利

- 連續8年成為「高薪100」成分股之一
- 全體員工敬業度達80%

重視員工職場健康與安全

- 照護員工並疾病預防宣導，榮獲2021年衛生福利部疾病管制署指導之「防疫尖兵金獎」
- 推動ISO 45001職業安全衛生管理系統認證
- 職業安全衛生課程總訓練時數15,373.45小時，完訓率100%
- 2021年無重大職業災害(死亡/殘廢)案件

落實性別平權的工作環境

- 整體女性員工佔59%，女性主管佔主管總人數48%
- 提供母性保護相關福利，育嬰留任率達82.7%

幫助非營利組織(包含弱勢群體)

- 2021年獲公益基金捐助社福團體達198家
- 2021年受號召參與愛的力量企業達140家
- 2021年扶植社福團體課程參與家數94家

- 員工
- 主管機關
- 社區



目錄

永續領航者

關於台新金控

公司簡介

營運績效

永續亮點

永續影響力評價

外部獎項肯定

1. 永續經營

2. 永續治理

3. 永續金融

4. 優質服務

5. 環境永續

6. 友善職場

7. 社會影響力

8. 附錄

永續影響力評價

在實踐企業永續的道路上，台新金控以財務損益 (Profit & Loss) 觀點，結合經濟、環境與社會的三重盈餘 (Triple Bottom Line, TBL) 管理思維，攜手學術單位共同開發出「永續影響力評價」模型，透過衝擊路徑法 (Impact pathway approach) 描繪出價值鏈活動為人類福祉及社會經濟帶來的正負向影響 (亦稱為「外部性」)，輔以貨幣化形式衡量企業營運為利害關係人創造的實質價值。分析結果顯示，台新金控的外部性影響主要集中在價值鏈下游的投融資活動，其所產生的影響力佔比達 95% 以上。2021 年，因投融資及授信活動，推升相關產業發展促進經濟產值達新台幣 1 兆 1,190 億元，同時衍生新台幣 495 億元的外部環境成本。面對伴隨而來的永續議題，台新金控持續思考如何兼顧並擴大永續投資效應，自 2018 年起陸續導入綠色金融準則、赤道原則 (Equator Principles, EPs) 及聯合國責任投資管理原則 (Principles for Responsible Investment, PRI) 等管理制度，將 ESG 三大面向之永續因子納入投資及融資的評估流程，期帶動產業鏈永續力提升，為利害關係人帶來正向影響力。詳細計算方法說明請見「附錄 - 永續影響力評價計算方法」。

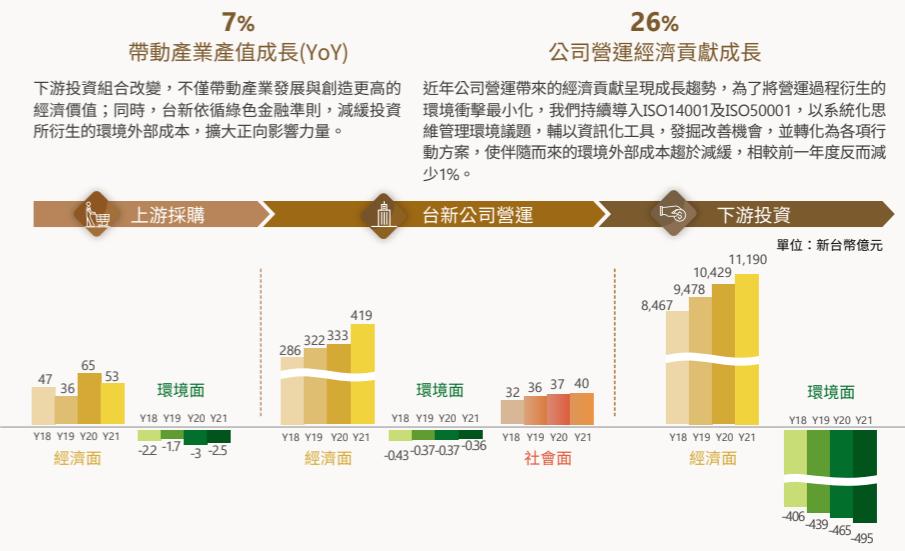
2021年台新金控價值鏈永續影響力

單位：新台幣元



註：環境成本以正數表現，但計算影響力下游投資產出則為負數。

台新金控永續影響力歷年趨勢





目錄

永續領航者

關於台新金控

公司簡介

營運績效

永續亮點

永續影響力評價

外部獎項肯定

1. 永續經營

2. 永續治理

3. 永續金融

4. 優質服務

5. 環境永續

6. 友善職場

7. 社會影響力

8. 附錄

外部獎項肯定

2021年榮獲海內外 逾120項大獎

連續4年蟬聯道瓊永續指數 (DJSI)「世界指數」與「新興市場指數」雙榜



企業永續

- 【台新金控】榮獲英國標準協會(BSI)頒發「永續韌性領航獎」
- 【台新金控】榮獲天下雜誌「天下永續公民獎」
- 【台新金控】榮獲台灣永續能源研究基金會頒發「企業永續報告獎－白金獎」
- 【台新金控】榮獲台灣永續能源研究基金會頒發「TOP50台灣企業永續獎」
- 【台新金控】榮獲台灣永續能源研究基金會頒發「企業永續報告獎－英文報告書銀獎」
- 【台新金控】榮獲台灣永續能源研究基金會頒發「創新成長領袖獎」
- 【台新金控】榮獲台灣永續能源研究基金會頒發「創意溝通領袖獎」
- 【台新金控】榮獲台灣永續能源研究基金會頒發「台灣永續行動獎_社會共融獎金獎」
- 【台新金控】榮獲台灣永續能源研究基金會頒發「台灣永續行動獎_經濟發展獎銅獎」
- 【台新金控】榮獲CSRWorks International頒發「亞洲最佳永續報告書設計溝通金獎」

財富管理

- 【台新銀行】榮獲銀行家 (The Banker) 及 PWM 頒發「台灣最佳私人銀行獎」
- 【台新銀行】榮獲財訊雜誌評選「財富管理大獎_本國銀行最佳財富管理獎」
- 【台新銀行】榮獲中華民國國家企業競爭力發展協會頒發「國家品牌玉山獎－最佳人氣品牌獎全國首獎」(財富管理)
- 【台新銀行】榮獲數位銀行家(The Digital Banker)頒發「最佳富裕人士財富管理獎」
- 【台新銀行】榮獲今周刊評選「財富管理評鑑_最佳財富管理銀行」優等獎
- 【台新銀行】榮獲國際私人銀行家(PBI)頒發「傑出財富管理後端技術創新獎」
- 【台新銀行】榮獲國際私人銀行家(PBI)頒發「最佳財富管理服務推薦獎」
- 【台新銀行】榮獲美國註冊財務策劃師協會臺灣管理中心(RFP)與社團法人台灣註冊財務策劃師協會(TRFP)頒發「2021財富管理最佳價值獎」
- 【台新銀行】榮獲卓越雜誌評選「2021卓越銀行評比_最佳財富管理獎」

金融科技

- 【台新銀行】榮獲Celent頒發「開放銀行金融生態圈模範銀行獎」
- 【台新銀行】榮獲銀行家 (The Banker) 及 PWM 頒發「最佳亞洲私人銀行大數據與AI應用大獎」
- 【台新銀行】榮獲國際數據資訊(IDC)頒發「台灣最佳銀行獎」
- 【台新銀行】榮獲國際數據資訊(IDC)頒發「台灣數位技術創新獎」
- 【台新銀行】榮獲財資 (The Asset)頒發「最佳行動錢包方案獎」
- 【台新銀行】榮獲數位時代評選「最佳商業模式_銅獎」(數據驅動：客戶經營新模式)
- 【台新銀行】榮獲數位時代評選「最佳商業模式_銅獎」(Richart Life 跨業串聯點數生態圈)
- 【台新銀行】榮獲RBI (Retail Banker International) 頒發「最佳支付創新獎」
- 【台新銀行】榮獲RBI (Retail Banker International) 頒發「AI金融服務創新應用獎」
- 【台新銀行】榮獲RBI (Retail Banker International) 頒發「最佳全通路整合推薦獎」

創新產品 & 優質服務

- 【台新銀行】榮獲全球金融(Global Finance)頒發「全球最佳金融創新實驗室獎」
- 【台新銀行】榮獲全球金融(Global Finance)頒發「亞太最佳線上產品獎」
- 【台新銀行】榮獲全球金融(Global Finance)頒發「台灣最佳消費金融數位銀行」
- 【台新銀行】榮獲亞洲銀行家 (Asian Banker)頒發「最佳客戶獎勵與忠誠計畫獎」
- 【台新銀行】榮獲亞洲銀行家 (Asian Banker)頒發「最佳全通路創新整合獎」
- 【台新銀行】榮獲財資 (The Asset)頒發「越南最佳聯貸獎」
- 【台新銀行】榮獲工商時報頒發「數位金融獎_數位創新金質獎」
- 【台新人壽】榮獲金融監督管理委員會評為「公平待客原則前20%」
- 【台新銀行】榮獲財團法人保險事業發展中心頒發「臺灣保險卓越獎-人才培訓專案企劃卓越獎銀質獎」
- 【台新銀行】榮獲遠見雜誌評選「2021FinTech大調查-楷模獎」
- 【台新銀行】榮獲財訊雜誌評選財訊金融獎「最佳金融科技銀行」優質獎

營運績效

- 【台新銀行】榮獲經濟部頒發「信保金質獎」
- 【台新銀行】榮獲臺灣期貨交易所頒發「銀行業交易量鑽石獎」第1名
- 【台新證券】榮獲亞洲銀行及財金雜誌 (Asian Banking & Finance) 頒發「台灣年度管理層收購案(MBO)」
- 【台新證券】榮獲亞洲銀行及財金雜誌 (Asian Banking & Finance) 頒發「台灣年度最佳證券公司」
- 【台新投信】榮獲富盛亞洲傳媒(WealthAsia Media)評選「2020《指標》台灣年度基金同類型最佳表現獎_同級最佳」(台新北美收益資產證券化基金 A類型)
- 【台新融資租賃(中國)】榮獲江蘇省融資租賃行業協會頒發「2021江蘇省融資租賃年度公司」
- 【台新融資租賃(中國)】榮獲南京市企業聯合會及南京市企業家協會頒發「2021南京市成長型企業50強」





目錄

永續領航者

關於台新金控

1. 永續經營

1.1 企業永續經營委員會運作

1.2 利害關係人鑑別與溝通

1.3 重大性主題鑑別

1.4 永續主題評量與目標

1.5 永續主題管理方針

2. 永續治理

3. 永續金融

4. 優質服務

5. 環境永續

6. 友善職場

7. 社會影響力

8. 附錄

1 永續經營

1.1 企業永續經營委員會運作

1.2 利害關係人鑑別與溝通

1.3 重大性主題鑑別

1.4 永續主題評量與目標

1.5 永續主題管理方針



目錄

永續領航者

關於台新金控

1. 永續經營

- 1.1 企業永續經營委員會運作
- 1.2 利害關係人鑑別與溝通
- 1.3 重大性主題鑑別
- 1.4 永續主題評量與目標
- 1.5 永續主題管理方針

2. 永續治理

3. 永續金融

4. 優質服務

5. 環境永續

6. 友善職場

7. 社會影響力

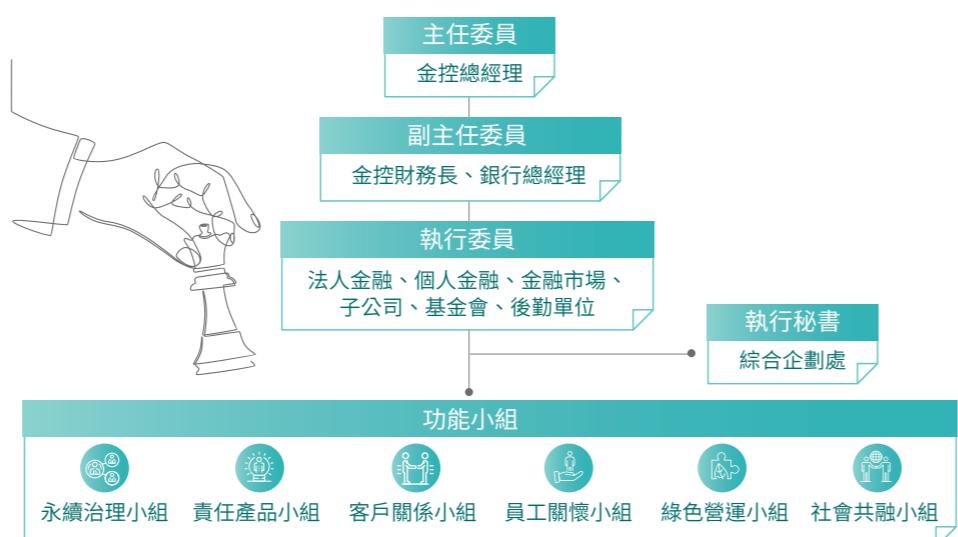
8. 附錄

1.1 企業永續委員會運作

永續委員會運作及組織架構

台新金控為落實企業永續經營，訂定《台新金控永續發展實務守則》，並設立「企業永續經營委員會」(CSR委員會)，以提升企業永續經營之整體實踐為目標，積極推動永續相關行動與發展。CSR委員會召集人暨主任委員由金控總經理擔任，金控財務長和銀行總經理擔任副主任委員，以及各事業總處執行長／子公司／基金會代表擔任執行委員，負責訂定企業永續經營策略及整體目標、審核年度企業永續經營規劃與相關提案、企業永續經營提案之執行進度及年度成果，並審核企業永續報告書。

企業永續經營委員會每年至少召開兩次會議，必要時得隨時召開臨時會議。2021年共召開2次會議，議案包括2022年度ESG專案規劃、重大主題矩陣、針對投融資對象之氣候敏感分析、規劃潛在風險通報機制、訂定SBT減碳投融資目標訂定等。並自2018年起向董事會提報ESG執行成果及重大計畫，主任委員與各執行委員亦常態性列席董事會，得適時就ESG相關議題與董事會進行溝通。



永續活動記事





目錄

永續領航者

關於台新金控

1. 永續經營

1.1 企業永續經營委員會運作

1.2 利害關係人鑑別與溝通

1.3 重大性主題鑑別

1.4 永續主題評量與目標

1.5 永續主題管理方針

2. 永續治理

3. 永續金融

4. 優質服務

5. 環境永續

6. 友善職場

7. 社會影響力

8. 附錄

1.2 利害關係人鑑別與溝通

利害關係人鑑別流程

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

與利害關係人之溝通管道及頻率

利害關係人	對台新重要性	溝通管道及頻率	主要關注主題(註)	回應內容	溝通成效
客戶	建立良好關係並取得信賴，與客戶一起成功，成為智慧好夥伴	<ul style="list-style-type: none"> 即時：客服專線／信箱／傳真、分行服務意見表、客戶聲音蒐集平台 (VOC)、官網、網銀 每季：電訪 每年：客戶滿意度調查 不定期：電子郵件、手機簡訊、APP、ATM、各類說明會 	<ul style="list-style-type: none"> 公司治理與誠信經營 綠色營運管理 職場安全與健康 	<ul style="list-style-type: none"> 三年內發展全行佈建與資訊安全監控中心。 訂有「個人資料侵害事件管理規範」，2021 年並無發生個人資料侵害事件有關之裁罰。 訂有誠信經營守則以及員工行為準則，營造誠信公平的經營環境。 	客戶滿意度達 78.3%
員工	穩定而具競爭力的員工是企業在激烈金融競爭中的致勝關鍵，亦是公司重要資產	<ul style="list-style-type: none"> 即時：員工關係信箱／關懷電話專線、專責服務代表 每季：晨會、勞資會議 每年：特定單位員工意見調查 每二年：全體員工意見調查 	<ul style="list-style-type: none"> 公司治理與誠信經營 綠色營運管理 薪酬福利及員工照顧 	<ul style="list-style-type: none"> 每年定期參與市場薪資調查、檢視整體員工薪酬水準，自 2014 年起，台新連續 8 年成為「高薪 100」成份股之一。 設有多元且暢通的員工溝通管道。 舉辦三高族群健促活動（含健檢、衛教講座、減重比賽）並提升參與率。 	整體員工敬業度達 80%。
股東 / 投資人 / 信評機構 / 分析師	股東及投資人的信任與支持，提供企業生存和發展的資本，台新也以優異治理成效來回報股東	<ul style="list-style-type: none"> 即時：投資人信箱／專線電話、官網 每月：公開資訊觀測站 每季：法人說明會、國內外路演／投資論壇 每年：股東會 不定期：書面信函 	<ul style="list-style-type: none"> 公司治理與誠信經營 氣候變遷策略 薪酬福利及員工照顧 	<ul style="list-style-type: none"> 全年稅後淨利創下歷年新高達新台幣 203 億元，每股稅後盈餘新台幣 1.63 元，股東權益報酬率 9.05%，年底每股淨值為新台幣 13.22 元。 三年內發展全行佈建與資訊安全監控中心。 確實執行審議風險管理政策與風險胃納或限額、定期檢視風險管理。 	自 2018 年起連續 4 年入選道瓊永續指數(Dow Jones Sustainability Index, DJSI)「世界指數」和「新興市場指數」成份股。
主管機關	政府政策監理強度直接影響企業運作方式和發展方向，台新嚴格遵守規範，並追求高標準的表現	<ul style="list-style-type: none"> 即時：電話、郵件、書面信函回覆 不定期：政策宣導會議及座談、監理及查核活動 	<ul style="list-style-type: none"> 風險管理及內部控制 綠色營運管理 勞資關係維護 	<ul style="list-style-type: none"> 全體董事皆符合「上市上櫃公司董事、監察人進修推行要點」之規範。 對於違反從業道德情節重大的行為抱持零容忍態度，主動通報主管機關，並配合調查。 確實執行審議風險管理政策與風險胃納或限額、定期檢視風險管理。 	2021 年董事會及功能性委員會內部評估結果為「超越目標」(外部評估每三年一次，最近一次外部評估已於 2021 年完成)



目錄

永續領航者

關於台新金控

1. 永續經營

1.1 企業永續經營委員會運作

1.2 利害關係人鑑別與溝通

1.3 重大性主題鑑別

1.4 永續主題評量與目標

1.5 永續主題管理方針

2. 永續治理

3. 永續金融

4. 優質服務

5. 環境永續

6. 友善職場

7. 社會影響力

8. 附錄

利害關係人	對台新重要性	溝通管道及頻率	主要關注主題(註)	回應內容	溝通成效
供應商	優質素材／設備和穩定的合作關係，幫助企業維持各項營運所需，共創永續經營價值鏈	<ul style="list-style-type: none"> 即時(新約或換約)：供應商承諾書 每年：人權問卷調查及教育訓練、供應商自行評估問卷調查、供應商大會 不定期：業務說明會、議價會議 	<ul style="list-style-type: none"> 公司治理與誠信經營 綠色營運管理 人才招募與培育 	<ul style="list-style-type: none"> 訂定《誠信經營守則》嚴禁任何不正當利益。 全年稅後淨利創下歷年新高達新台幣 203 億元。 建立完善的供應商評鑑及管理機制並定期召開供應商大會。 	於 2021 年持續舉辦供應商大會，以「人權管理」為主題，與供應商分享重大議題並建立多元溝通及經驗交流的模式。
社區	社區和社會大眾的認同驅動企業重視公共利益，並與社區共好、深耕在地社群	<ul style="list-style-type: none"> 每月：慈善電子報 每 2 週：午間音樂會 每年：聖誕／春節主題節慶活動、台新藝術獎、「您的一票決定愛的力量」網路票選 不定期：社區理財講座、兒童理財營、公益／藝文／體育／學術活動、志工活動 	<ul style="list-style-type: none"> 資訊及交易安全 氣候變遷策略 職場安全與健康 	<ul style="list-style-type: none"> 切入社會公益、藝文推廣、體育推動與學術交流四大主軸。 訂定《誠信經營守則》嚴禁任何不正當利益。 積極跨業結盟，支援核心業務並與金融科技(FinTech)合作。 	品牌好感認同度達 93%。
媒體	向社會大眾傳遞正確訊息，維持企業正面形象	<ul style="list-style-type: none"> 即時：記者會、說明會、新聞稿、發言人機制 不定期：媒體餐敘 	<ul style="list-style-type: none"> 公司治理與誠信經營 綠色營運管理 薪酬福利及員工照顧 	就重大事項發布新聞稿或聲明稿。	及時溝通重要訊息，減少錯誤資訊對公司的損害。

註：利害關係人問卷設計分為治理、社會及環境三個面向主題分別調查利害關係人最關注之議題，主要關注議題結果為各利害關係人於三面向主題中所排序最為重要之議題，各面向主題間非有直接優劣之分。

1.3 重大性主題鑑別

重大性主題鑑別流程

1 44位主管進行衝擊度調查

透過永續主題的蒐集與標竿分析，台新統整出19項永續主題。為瞭解各項永續主題對台新金控內部營運的影響，以及對外部環境、經濟及社會的雙向衝擊程度，由各業務權責單位、各子公司及兩大基金會等共計44位一級主管，依永續主題在環境、社會、治理各面向的影響，進行衝擊度評分。

2 185位利害關係人進行關注度調查

為瞭解台新各利害關係人的主要關注主題，依7大利害關係人類別進行問卷調查，進行各項永續主題的關注度評分，共計回收185份問卷。

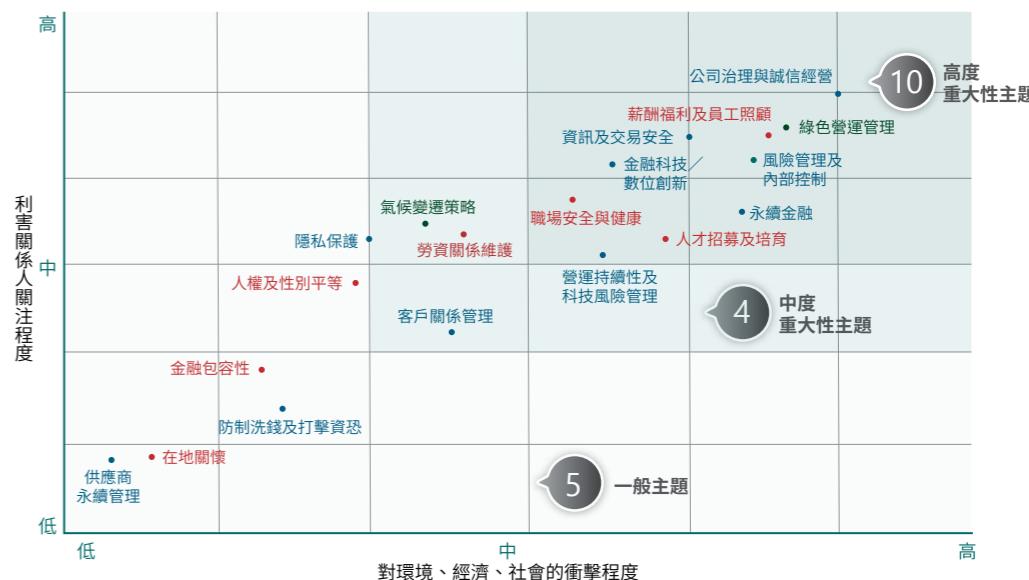
3 31份主題報告作為合理性分析基礎

因應台新商業版圖擴張、業務內容豐富，為產出合理性涵蓋所有利害關係人關心議題進而產出重大性落點矩陣，參酌18份國內外永續趨勢、法規報告及14份國內外金融保險同業永續主題報告，進行合理性分析，以期降低因認知不足而造成的偏差，確保2021年主題排序結果的合理性。

4 10項重大主題由CSR委員會確認

於CSR委員會由主任委員、2位副主任委員及6位執行委員與6大功能小組高階管理階層，共同檢視並討論主題矩陣圖，最終確認2021年度10項重大主題。

重大性主題矩陣圖





目錄

永續領航者

關於台新金控

1. 永續經營

1.1 企業永續經營委員會運作

1.2 利害關係人鑑別與溝通

1.3 重大性主題鑑別

1.4 永續主題評量與目標

1.5 永續主題管理方針

2. 永續治理

3. 永續金融

4. 優質服務

5. 環境永續

6. 友善職場

7. 社會影響力

8. 附錄

◆ 重大性主題與管理方針

重大主題	對應 GRI 準則揭露項目或主題	對台新的意義						對應章節
		對外衝擊			對內衝擊			
		自然環境	社會	經濟發展	政策制定	獲利能力	品牌形象	未來表現
公司治理與誠信經營	(102) 治理、(205) 反貪腐、(419) 社會經濟法規遵循	✓	✓	✓	✓	✓	✓	公司治理與誠信經營
風險管理及內部控制	(102) 治理、(201) 經濟績效		✓	✓	✓	✓	✓	風險管理及內部控制
資訊及交易安全	(418) 客戶隱私		✓	✓	✓	✓	✓	資訊及交易安全
營運持續性及科技風險管理	(203) 間接經濟衝擊		✓	✓		✓	✓	營運持續性及科技風險管理
永續金融	(102) 治理	✓	✓	✓	✓	✓	✓	永續金融
金融科技／數位創新	(203) 間接經濟衝擊	✓	✓	✓	✓	✓	✓	金融科技／數位創新
薪酬福利及員工照顧	(201) 經濟績效、(202) 市場地位、(401) 勞雇關係、(405) 員工多元化與平等機會	✓	✓	✓		✓	✓	薪酬福利及員工照顧
人才招募與培育	(201) 經濟績效、(401) 勞雇關係、(404) 訓練與教育、(405) 員工多元化與平等機會	✓	✓	✓	✓	✓	✓	人才招募與培育
職場安全與健康	(403) 職業安全衛生 (2018)	✓	✓	✓		✓	✓	職場安全與健康
綠色營運管理	(302) 能源、(303) 水與放流水 (2018)、(305) 排放、(307) 環境法規遵循	✓		✓	✓		✓	綠色營運管理

◆ 永續主題邊界

2021 年永續主題	價值鏈邊界					
	採購	營運	研發	行銷	銷售	客戶使用
公司治理與誠信經營	■	●			●	
風險管理及內部控制	■	●		●		
資訊及交易安全		●	●		●	▲
營運持續性及科技風險管理	●	●				
金融科技 / 數位創新	●	●	●	●	▲	
永續金融		●	●		●	▲
防制洗錢及打擊資恐		●			●	▲
供應商永續管理	■	●				
客戶關係管理		●		●	●	▲
隱私保護		●	●	●	●	▲

2021 年永續主題	價值鏈邊界					
	採購	營運	研發	行銷	銷售	客戶使用
人才招募及培育		●		●		
薪酬福利及員工照顧	■		●			
職場安全與健康	■		●			
金融包容性		●		●	●	▲
勞資關係維護		●				
人權及性別平等		●				
在地關懷		●				
綠色營運管理	■		●			
氣候變遷策略	■	●		●		▲

■：直接、 ●：促成、 ▲：商業關係



目錄

永續領航者

關於台新金控

1. 永續經營

1.1 企業永續經營委員會運作

1.2 利害關係人鑑別與溝通

1.3 重大性主題鑑別

1.4 永續主題評量與目標

1.5 永續主題管理方針

2. 永續治理

3. 永續金融

4. 優質服務

5. 環境永續

6. 友善職場

7. 社會影響力

8. 附錄

1.4 永續主題評量與目標

台新參照 GRI 準則 (GRI Standards) 之規範，完整說明所有 19 項永續主題衝擊的邊界、風險與機會、管理方針，持續公開揭露我們的承諾並落實管理。價值鏈邊界從上游的採購，至台新本身之營運、產品及服務之研發、行銷、銷售，到最終的客戶使用階段。依據直接、促成與商業關係三種方式，釐清衝擊發生的位置。同時，此 19 項永續主題可能對台新產生之風險與機會，亦透過相關責任部門逐一確認。藉由制定政策、勇於承諾與積極行動三步驟之管理方針，來避免、減緩、轉移風險之衝擊，定位台新之機會點以發展未來商機。

2021 年 永續主題	評量與目標				
	重要績效指標	2021 成果	短期(至 2023 年)	中期(至 2024 年)	長期(至 2026 年)
公司治理 與誠信經營	公司治理評鑑排名	維持優良成績	維持優良成績	前 5%	前 5%
	董事會績效評估	90% 以上	內部績效評估成績達 80% 以上	持續內外部績效評估並獲得優良成績	積極強化董事會及功能性委員會職能，創造股東、企業、客戶及員工的長期價值
	董事出席率	95.54%	維持 90% 以上	維持 90% 以上	
	員工參加誠信課程完訓率	100%	100%	100%	100%
風險管理 及內部控制	金控集團資本適足率	123.40%	≥ 100%	≥ 100%	≥ 100%
	單位法令遵循考評合格率	100%	100%	100%	100%
	風險管理委員會之董事出席率	100%	90% 以上	90% 以上	90% 以上
資訊及 交易安全	系統遭駭客入侵導致營運衝擊與業務影響的事件數	零案件發生	零案件發生	零案件發生	零案件發生
	資安專責人員每年接受外部資安專業教育訓練時數	15 小時	15 小時	20 小時	30 小時
	客戶投訴因網路釣魚，造成個人資料或機敏資料外洩數	零外洩	零外洩	零外洩	零外洩
營運持續性及 科技風險管理	營運持續計畫演練次數	完成 1 次演練	每年至少 1 次	每年至少 1 次	每年至少 1 次
	供應商承諾書簽署率	100%	維持 100%	維持 100%	維持 100%
	定期稽查重大供應商	一級重大供應商書面稽查率 10%	一級重大供應商書面稽查率 10%	一、二級重大供應商書面稽查率 20%	一、二級重大供應商實地稽查率 10%
供應商 永續管理	綠色採購金額年增率	NT\$73,045,413 較 2020 年增加幅度 6.19%	5%	10%	20%
	洗錢防制及打擊資恐教育訓練完訓率	100%	100%	100%	100%
	推動綠色金融產品與業務	發行 1 檔 ESG 基金	落實產品及業務納入 ESG 評估流程	逐步發展綠色金融商品 (如成立綠色金融基金); 提升綠色金融業務比例 (如綠色投資)	影響各利害關係人帶動綠色生活及業務推展
永續金融	訂定 SBT 科學基礎目標	盤點 SBT 投融資部位	進行 SBT 承諾及 SBT 目標訂定	依訂定之投融資目標逐步導向低碳投融資	達成 SBT 訂定之目標並重新審視



目錄

永續領航者

關於台新金控

1. 永續經營

1.1 企業永續經營委員會運作

1.2 利害關係人鑑別與溝通

1.3 重大性主題鑑別

1.4 永續主題評量與目標

1.5 永續主題管理方針

2. 永續治理

3. 永續金融

4. 優質服務

5. 環境永續

6. 友善職場

7. 社會影響力

8. 附錄

2021年 永續主題	評量與目標				
	重要績效指標	2021 成果	短期(至 2023 年)	中期(至 2024 年)	長期(至 2026 年)
金融科技 / 數位創新	拓展金融科技場域	5	5	8	15
	流程機器人作業時數 (目標為 5,000 小時 / 月)	6,200 小時 / 月	>6,500 小時 / 月	>8,500 小時 / 月	>10,500 小時 / 月
客戶 關係管理	個人金融客戶滿意度	NPS 22.3	涵蓋淨推薦 (NPS) 調查結果	較前一年度成長 3%	達理想目標 87%
	證券客戶滿意度	NPS 29.6	涵蓋淨推薦 (NPS) 調查結果	較前一年度成長 0.5%	達理想目標 90%
隱私保護	銀行客訴處理時效達成率	100%	100%	100%	100%
	個人資料保護宣導完訓率	100%	100%	100%	100%
金融包容性	Richart 使用次數	成長 5.4%	持續成長	持續成長	持續成長
	線上帳務性交易件數	成長 25.4%	成長 9%	持續成長	持續成長
氣候變遷 策略	溫室氣體排放 註：基準年 2018=25,030 t CO ₂ e	19,889 t CO ₂ e	24,529 (減量 2%)	24,279 (減量 3%)	23,778 (減量 5%)
	溫室氣體強度目標	1.788%	1%	2%	3%
	再生能源推動績效	123,000 度	年增 5,000 度	年增 10,000 度	年增 15,000 度
	落實 TCFD	氣候風險納入業務評估考量	完成導入並進行氣候相關 敏感產業評估	針對氣候變遷進行 財務影響分析	執行其他敏感產業分析；因應分 析結果調整管理與氣候策略； 精進氣候治理機制
綠色營運 管理	溫室氣體排放 註：基準年 2018=25,030 t CO ₂ e	19,889 t CO ₂ e	24,529 (減量 2%)	24,279 (減量 3%)	23,778 (減量 5%)
	外購電力 註：基準年 2018=44,864,147 kWh	37,554,325 kWh	43,966,864 (減量 2%)	43,518,222 (減量 3%)	42,620,939 (減量 5%)
	用水量 註：基準年 2018=14.65 度 / 人	11.19 度 / 人	14.21 (減量 3%)	14.06 (減量 4%)	13.92 (減量 5%)
	廢棄物 註：基準年 2018=0.0758 噸 / 人	0.0723 噸 / 人	0.0735 (減量 3%)	0.0727 (減量 4%)	0.0720 (減量 5%)
	商務差旅碳排放量 註：基準年 2017=116.95 噸 (營收每增加 5%，最大排放量控制 在 1% 的增加幅度)	88.61 噸， 相較基準年減少 24%， 符合目標值	維持目標值達成	維持目標值達成	維持目標值達成
	ISO 14064-1:2018 盤查涵蓋率	100%	維持 100%	維持 100%	維持 100%
	ISO 14001 盤查及驗證範圍	金控大樓、內湖大樓驗證	全金控驗證	全金控驗證	維持全金控驗證
人才招募 及培育	ISO 50001 盤查及驗證範圍	金控大樓、內湖大樓驗證	金控大樓、內湖大樓驗證	金控大樓、內湖大樓驗證	全金控驗證
	強化雇主品牌	與超過 70 所大學合作 實習計畫提供超過 450 位學生 預先體驗職場的機會	深耕校園，建立多元化 招募管道	增加國內外求才管道， 持續經營外部人才庫	打造優秀雇主品牌， 提高人才聚合力
	優秀員工人才留任率	93%	93%	93%	93%
	接班人培育計劃專案執行率	100%	100%	100%	100%



目錄

永續領航者

關於台新金控

1. 永續經營

1.1 企業永續經營委員會運作

1.2 利害關係人鑑別與溝通

1.3 重大性主題鑑別

1.4 永續主題評量與目標

1.5 永續主題管理方針

2. 永續治理

3. 永續金融

4. 優質服務

5. 環境永續

6. 友善職場

7. 社會影響力

8. 附錄

2021年 永續主題	評量與目標				
	重要績效指標	2021 成果	短期(至 2023 年)	中期(至 2024 年)	長期(至 2026 年)
薪酬福利 及員工照顧	提供具競爭力之總體薪酬	連續 8 年入選證交所「臺灣高薪 100 指數」成份股	入選證交所「臺灣高薪 100 指數」	入選證交所「臺灣高薪 100 指數」	入選證交所「臺灣高薪 100 指數」
	職業安全衛生管理	通過 ISO45001 職業安全衛生管理系統認證	內部稽核缺失改善率 100%	全行相關安全衛生訓練完訓率 100%	持續通過 ISO45001 職業安全衛生管理系統認證
	重大職業災害案件發生件數	2021 年重大職業災害案件發生件數 0	0	0	0
	提升高風險群健康管理	前次健檢結果重度部分異常族群健康管理涵蓋率為 67.6%	前次健檢結果重度部分異常族群健康管理涵蓋率達 60%	前次健檢結果中度及重度部分異常族群健康管理涵蓋率達 40%	前次健檢結果中度及重度部分異常族群健康管理涵蓋率達 50%
職場安全 與健康	預防傳染性疾病	100% 執行員工健康異常、接觸史通報	員工健康異常、接觸史通報 100%	累計發布 30 篇新興傳染性疾病衛教內容	持續辦理職場接種流感疫苗或新興傳染病疫苗
	勞資關係維護	員工敬業度調查執行率	100%	100%	100%
	人權及 性別平等	人權議題教育訓練完訓率	100%	100%	100%
		歧視或性騷擾案件發生件數 (註 1)	1	0	0
在地關懷	企業志工參與時數 (註 2)	6,955	12,000	12,000	建立健全志工制度
	扶植培力社福團體	舉辦 3 場實體工作坊及 7 場線上課程，實體場次參與社福團體共計 94 家次，線上課程每場皆超過百人參加	舉辦愛的力量工作坊課程經營自媒體，嘗試 Podcasting 行銷，推廣介紹優質社福團體	擴大舉辦培力課程，辦理 ESG/SDGs 課程，協助社福與企業接軌	培植社福團體，強化分區經營，持續培養非營利組織科技近用敏銳度
	贊助社福團體參與藝文活動場次	共舉辦 16 場活動，參與社福團體共計 60 家次	每年 2 場	每年 2 場	每年 2 場
	深化台新藝術獎	選出 15 組入圍作品，3 位得主；11 組入圍推廣計畫贊助。因逢疫情首次線上揭曉，約 28,000 人線上觀看。全年度 ARTalks 藝術獎專網瀏覽量 37,220 人次。	資料庫與官網整合，預定 2022 年 5 月第一階段完成。2022 年舉辦台新藝術獎 20 周年特展，台新藝術獎 20 周年影像計畫。持續推薦、支持台新藝術獎得主或得獎作品到各場館展演。	邁入後疫情時代，除能持續舉辦台新藝術獎，同時盡力協助藝術展演復甦與交流。	發展藝術獎之外，另一個可開展、可與藝術獎相輔相成的黑核計畫。

註 1: 2021 年性騷擾案件發生件數 1 件，已妥善處理完成

註 2: 2021 企業志工參與時數未達標，係因應疫情升三級，取消相關活動及志工訪視



目錄

永續領航者

關於台新金控

1. 永續經營

- 1.1 企業永續經營委員會運作
- 1.2 利害關係人鑑別與溝通
- 1.3 重大性主題鑑別
- 1.4 永續主題評量與目標
- 1.5 永續主題管理方針

2. 永續治理

3. 永續金融

4. 優質服務

5. 環境永續

6. 友善職場

7. 社會影響力

8. 附錄

1.5 永續主題管理方針

2021 年 永續主題	潛在風險	可能機會	管理方針		
			政策	承諾	行動
公司治理 與 誠信經營	不健全的公司治理制度和未落實誠信經營文化，若發生內部道德風險和舞弊自利行為，將損害企業聲譽，嚴重者將影響企業經營績效並損害股東權益，破壞企業永續經營。	有效的公司治理機制及落實誠信經營文化，可促使董事會與管理階層以符合公司與利害關係人最大利益的方式達成營運目標，並建立利害關係人對公司的信賴感，提供有效的監督機制，來激勵企業善用資源、提升效率。	制訂《公司治理守則》、《誠信經營守則》、《員工行為準則》及《企業社會責任守則》等規範。	建置完善的公司治理架構，強化董事會及功能性委員會職能，維護股東權益、落實企業責任。將「誠信」列為董事會之定期績效考核評核項目，並透過完善的制度設計、宣導、及教育訓練等，期許所有員工秉持誠信的價值理念，使誠信治理深耕企業文化。	參與公司治理評鑑並執行董事會績效執行評估，定期檢討薪酬政策與制度。除了透過教育訓練、宣導及監管機制，確實防範不誠信行為，也設有「人事評議委員會」和多元的溝通管道，保護舉發違法。
風險管理 及 內部控制	風險總是與利潤並存，當企業不重視風管及內控，將出現業務推行超過公司可承受之風險胃納，或是資本閒置等過猶不及的狀況。	落實內部控制機制，善用風險管理工具，將可塑造風險與報酬均衡、資源有效運用、股東價值增加的健全營運體質。	以風險管理標準實務、巴塞爾監理委員會資本協定、本國相關法規為依據制訂《風險管理政策》。	以完善的風險辨識、衡量、彙整及管理機制，提升風險管理品質，確保企業永續經營。	採行國際最佳風險管理實務之三道防線制度，確保風險管理機制有效運作。
資訊及交 易安全	資訊系統可能面臨大量的網路攻擊事件或勒索威脅，以致機密資料外洩、遭串改或營運中斷等危害，導致財務及商譽之損失。	經適當控管後，資訊系統將提供客戶、員工更安全更方便之生活及工作體驗，創造優良數位生活環境。	訂定《資訊安全政策》與《網路安全管理要點》；設立「資訊安全委員會」，訂定資訊安全防護目標，定期討論資訊安全相關議題及改善措施。	提供完善之資訊安全保護，創造可靠與信賴之金融發展環境。	持續取得 ISO / IEC 27001 ISMS 驗證，並蒐集國際資訊安全與全球動態威脅之情資，即時預防與因應加強資訊安全堡壘。
營運持續 性及科技 風險管理	風險具有不確定何時發生的特性，若平時欠缺營運韌性規劃，當事件發生時，可能無法持續提供服務，嚴重時甚至影響整體金融市場穩定。	當遭遇突發危急狀況時，能維持重要營運項目，並儘速回復正常營運，減輕災害帶來的衝擊及營運中斷時間，保障客戶及股東的權益，減少風險的衝擊與增加競爭力。	在銀行業務建置營運持續管理機制，維持重要營運項目，並儘速回復正常營運。	減輕災害帶來的衝擊及營運中斷時間，保障客戶及股東的權益，減少風險的衝擊與增加競爭力。	訂定營運持續計畫、資訊系統復原計畫、緊急資金調度應變計畫等，並進行相關演練。
供應商永 續管理	供應商未實踐企業社會責任，導致發生的勞工權益、環境永續等爭議影響交易，使服務中斷並破壞台新企業形象。	透過台新影響力推動供應商完善企業社會責任，於各供應鏈打造優質企業文化、降低風險並產生緊密正向連結。	制定《供應商管理準則》要求供應商善盡企業社會責任、推動環境永續發展及實踐維護基本人權。	於採購合約中新增《供應商承諾書》，要求供應鏈上下游廠商與台新攜手努力，共同實踐企業社會責任。	針對所有供應商進行企業社會責任相關教育訓練；每年進行供應商評鑑，並依據評鑑結果，要求供應商配合改善。
防制洗錢 及 打擊資恐	未能落實洗錢及資恐防制，將遭主管機關裁罰、墊增交易成本，甚者影響企業聲譽，造成客戶流失。	有效控管可協助穩定金融秩序，強化國際合作，善盡國際社會公民之責，有助避免前述風險並提升企業聲譽。	訂有《防制洗錢及打擊資恐政策》，並由各相關子公司以風險為導向，對自身產業訂定相關執行規範，以落實防制洗錢及打擊資恐之執行。	為防制洗錢，打擊犯罪，穩定金融秩序，促進金流透明，以及強化國際合作，強化防制洗錢及打擊資恐各項機制，提升員工洗錢防制意識，秉持永續經營核心價值，善盡國際社會公民之責。	金控董事會為最高指導與負責單位，形塑遵法和風險管理企業文化，並定期審議及檢視防制洗錢及打擊資恐執行成效，以及持續推動集團防制洗錢及打擊資恐相關教育訓練。



目錄

永續領航者

關於台新金控

1. 永續經營

1.1 企業永續經營委員會運作

1.2 利害關係人鑑別與溝通

1.3 重大性主題鑑別

1.4 永續主題評量與目標

1.5 永續主題管理方針

2. 永續治理

3. 永續金融

4. 優質服務

5. 環境永續

6. 友善職場

7. 社會影響力

8. 附錄

2021年 永續主題	潛在風險	可能機會	管理方針		
			政策	承諾	行動
永續金融	1. 政府加速推動可能形成導入機制與落實之成本增加。 2. 往來對象如為高碳排、高汙染之客戶且無改善，造成聲譽受損。	ESG 產業發展加速，增加投融資機會。	制訂《綠色金融準則》，將環境及社會風險之評估納入融資及投資之中；並呼應聯合國氣候變化綱要公約以及我國政府再生能源政策，支持相關產業。	支持環保與綠色產業，並避免直接與具爭議性之企業合作。	依循綠色金融準則，審查評估投資標的是否屬可積極支持的產業，或應避免的產業，交易後持續關注投資標的融資動態。
金融科技 / 數位創新	商品體驗不足，流失既有客戶，造成競爭力落後同業。且僅能於既有金融業務紅海中與他行競爭，侵蝕銀行獲利。	建立出色的客戶體驗，增加客戶黏著度，取得新的競爭優勢。並創造金融業務藍海，提高收入。	掌握金融科技發展趨勢，布建數位金融生態環境，並因應新世代趨勢進行科技人才培育。	以客戶為中心，完善最佳數位服務體驗，並致力建立整體數位能力，提供融入客戶生活的金融服務。	透過新技術發展創新服務和優化流程，提供有溫度、符合客戶實際需求的金融服務，將金融科技的便利性融入日常生活，以提供即時且應景的金融服務體驗。
客戶關係管理	1. 未能以客戶體驗角度提供服務，易引發客戶抱怨，有損公司品牌形象。 2. 未建立公平待客為核心之企業文化，或員工無法遵循金融消費者保護之認知及相關法規，將增加違法成本，損失商譽。	1. 重視客戶體驗，貼近市場需求及提供更多溝通互動管道，能提升客戶滿意度及忠誠度。 2. 當擬定完善公平待客的政策及策略並落實執行，管理者能善盡監督及員工能遵循規範，從上到下形塑良善企業文化，永續經營及提升競爭力。	訂立《公平待客原則政策》、《公平待客原則策略》、《台新銀行消費爭議處理制度》、《台新銀行 VOC 實施要點》、《台新銀行前線單位服務查核要點》。	提供多元的在地化及個人化客戶服務，同時聆聽客戶的聲音，為客戶提供高價值的服務，打造客戶信賴的智慧夥伴。	積極投入資源進行服務品質與客戶滿意度之培訓，以滿足客戶需求，提升服務品質與滿意度。
隱私保護	將遭主管機關裁罰，導致商譽受損，造成客戶流失。	落實個資保護管理，增加客戶對企業的信賴，有機會帶動客戶數成長，並提升客戶黏著度。	制定個人資料保護管理相關規範，並依法令異動檢視規範之妥適性，同時根據風險評估之結果，訂定適當之管理機制。	持續推動教育訓練，使員工明瞭相關法令要求，並使所屬人員充分了解個資保護之責任範圍、相關機制、程序及措施。	委託會計師辦理個人資料保護專案查核。
金融包容性	為多元族群提供金融產品與服務時，亦需持續監測並強化相關法令、資訊安全等風險控管。倘若控管不足，影響客戶權益、違反相關法規，可能遭主管機關裁罰，並嚴重損害公司聲譽、客戶流失。	持續運用金融科技，為多元族群提供更為便捷、即時、符合需求的金融產品與服務，不僅拓展公司產品服務種類、更能增加客戶數量，健全公司營運體質，提升公司形象與競爭力。	將 ESG 理念導入金融服務、降低服務門檻，為多元族群提供適合且友善的金融商品與服務，建構平等完善的金融環境。	運用金融科技持續優化服務，並推動普惠金融商品，擴大金融服務的可及性及使用性。	1. Richart APP 為經濟相對弱勢的年輕世代打造簡單、方便、易懂的金融產品與服務，鼓勵掌握自己的收支狀況、養成投資理財習慣。 2. 推出 Richart Life APP，整合金融服務於日常生活當中，並開放沒有台新產品的客戶也可登入使用服務，達成普惠金融理念。 3. 台新銀行持續強化 APP、線上平台的服務項目及功能，優化客戶使用體驗，使客戶可不受地域及時間限制取得金融產品與服務。
氣候變遷策略	1. 政府加速推動可能形成導入機制與落實之成本增加。 2. 因擔保品及授信戶受氣候變遷影響之風險增加，可能提高違約率、或擔保品價值降低。	低碳經濟產業、或受益於極端氣候之產業發展加速，增加投融資機會。	1. 在風險管理政策納入氣候變遷風險管理。 2. 訂定《綠色金融準則》，在業務推動時應積極支持與環保產業或減緩氣候變遷相關的產業與企業。	1. 韻應 TCFD (氣候相關財務揭露) 並簽署成為支持機構之一。 2. 持續回應 CDP (碳揭露專案)。	1. 積極導入 TCFD 建議架構下之風險與機會鑑別，並提出減緩的做法。 2. 對於氣候變遷較敏感的產業，進行情境分析或持續關注與管理。



目錄

永續領航者

關於台新金控

1. 永續經營

1.1 企業永續經營委員會運作

1.2 利害關係人鑑別與溝通

1.3 重大性主題鑑別

1.4 永續主題評量與目標

1.5 永續主題管理方針

2. 永續治理

3. 永續金融

4. 優質服務

5. 環境永續

6. 友善職場

7. 社會影響力

8. 附錄

2021 年 永續主題	潛在風險	可能機會	管理方針		
			政策	承諾	行動
綠色營運 管理	未控管能源使用量及碳排放量，違反環保法令，受政府機關裁罰，並造成不可逆的環境負擔。	提升全員環保節能意識，自發性參與節能活動，帶動能源費用支出下降，減少服務之碳足跡。	制定《環境永續政策》持續推動各項環保節能、減碳作業與能源績效改善，降低環境衝擊。	所有節能及環境政策均符合法規要求，加強污染預防，全面性參與節能減碳措施。	導入 ISO 14001、ISO 14064-1:2018 與 ISO 50001，並逐年擴大盤查涵蓋率。
人才招募 及培育	無法招募到多元的人才，降低組織多元發展的可能性。或人才流失、員工能力與組織所需產生落差，造成企業整體競爭力下降。	多元人才可激發組織內部不同的思維，貢獻更寬廣的構想以及觀點，進而可有更多發揮創意拓展組織績效的可能性。提供多元開放的學習資源，以降低人才與組織所需職能之落差，為員工充分發揮其潛力提供所需要的各種支持並提高員工生產力。	訂有《員工訓練準則》、《員工自我發展補助準則》、《員工在職進修補助準則》，以柯氏培訓評估方式衡量訓練成果。	關注多元平等與員工權益，提供豐富多元的學習管道。透過多元管道，網羅最契合與優秀的人才。	依員工職涯各階段設計不同的學習計畫，因應金融環境趨勢發展出多樣化的學習專案。任用與晉升方面不因性別而有所差異，落實台新多元與無歧視政策。
薪酬福利 及 員工照顧	人才流失、失去招募競爭力，無法激勵員工成長，並弱化員工對於工作之投入及向心力。	吸引及留住人才，增進員工歸屬感、忠誠度，同時創造良好企業文化並提升員工工作動機及滿意度，使員工和公司競爭力同步成長。	定期參與市場薪資調查，透過《工資暨獎金核發辦法》、《績效評核暨獎金辦法》提供公平且具激勵性的薪酬。	以良好薪酬管理制度及績效考評衡量員工表現，以達到完善的人力資源管理。	每年進行調薪，以具市場競爭力薪酬及完善福利與照顧措施回饋員工，同時運用不同長期激勵工具，達成吸引、留置、激勵、與績效連結的獎酬效果。
職場安全 與健康	職場安全衛生危害事件增加，影響公司形象。職場安全與健康的不確定性，削減員工對公司的信任。員工傷病率提高，影響到勤及員工產值、增加人事成本支出，並影響同仁未來生活品質。	主動鑑別工作職場危害，持續推動職業安全衛生教育訓練與醫療專業健康管理，並創造健康與友善的工作職場，提高同仁健康知能並落實於日常。同時保護公司員工，降低員工傷病的機率，減少公司人事成本支出。	訂有《健康檢查實施準則》、《勞工健康服務計畫》、《異常工作負荷促發疾病預防計畫》、《人因性危害預防計畫》、《母性健康保護計畫》、《執行職務遭受不法侵害預防計畫》，以給予員工充分的健康照護與專業協助。	建立安全無害之良好工作環境，給予員工適時的健康照護與專業協助，藉由多重管道為員工身心靈健康認真把關。	持續推動職業安全衛生管理、健康促進及管理，實施新進勞工安全衛生教育訓練、勞工健康檢查、臨場醫護服務、傳染病防治等措施，定期評估職業安全衛生風險議題。
勞資關係 維護	人才流失，員工對組織的歸屬感下降，勞資爭議的發生率上升。	了解員工的想法，並與時俱進的調整公司的措施，藉此提升員工對公司的歸屬感，降低員工流失率及減少勞資爭議發生。	透過多重溝通管道，包括定期員工意見調查、不定期員工意見脈動調查、員工信箱、焦點團體訪談等，讓員工有充分表達意見的機會，持續聆聽員工聲音以維護員工關係。	所有勞工不分年資、職務、職級都有充分表達意見的機會，且不因其意見而有被貼標籤的疑慮。	定期執行員工敬業度調查，並針對調查結果進行行動改善計畫。
人權及性 別平等	造成員工申訴，破壞職場和諧；並易受到各類利益關係人的負面評價，或受到主關機關的裁罰。	遵守人權相關議題，保障員工處於一個更安全的職場，讓員工能安心的在公司工作及長期發展。	公告《禁止工作場所性騷擾》及《台新人權保護聲明》，提倡勞工之人權保護。設有《母性保護計畫》，定期進行《母性健康保護工作場所環境及作業危害評估》。	所有勞工一視同仁，不因任何個人情況予以歧視，並嚴格禁止任何形式的性騷擾與恐嚇行為。	勞工及人權相關議題列入新進員工的企業倫理訓練課程。聘有特約醫師臨場服務，為懷孕女性或育有新生兒員工開設懷孕及育嬰相關講座及課程。
在地關懷	無法妥善管理，則資源無法有效分配，或支助對象因政治立場及觀點，影響社會觀感。	社會投入若有完善的管理與執行，不僅能增加與外部的互動話題、強化企業正面形象，更能善盡企業社會責任。	秉持「以人為本」信念和「給釣竿、教釣魚」理念，從在地需求出發，在社會公益、藝文推廣、體育推動及學術交流等四大面向辛勤耕耘。	關懷弱勢、資源媒合、培力教育，消弭不平等，以優質教育、普及化藝文展演，提升身心健康，藉以促成各族群的健康及福祉。	導入 LBG(London Benchmarking Group)的計算架構，將投入及產出利用量化數據方式，持續評估台新在各項社會參與投入資源、產生效益及對社會長期的影響力。

註：ESG 衝擊程度為評估 2021 年度或未來可能新增潛在風險及其風險對於經濟、環境或社會之衝擊性，以高中低不同程度分別，鑑別程度高者已制定相關永續主題管理方針，積極回應該項議題。



目錄

永續領航者

關於台新金控

1. 永續經營

2. 永續治理

2.1 公司治理與誠信經營

2.2 風險管理及內部控制

2.3 資訊及交易安全

2.4 營運持續性及科技風險管理

2.5 供應商永續管理

2.6 防制洗錢及打擊資恐

2.7 特定主題回應

3. 永續金融

4. 優質服務

5. 環境永續

6. 友善職場

7. 社會影響力

8. 附錄

2 永續治理

2.1 公司治理與誠信經營

2.2 風險管理及內部控制

2.3 資訊及交易安全

2.4 營運持續性及科技風險管理

2.5 供應商永續管理

2.6 防制洗錢及打擊資恐

2.7 特定主題回應



目錄

永續領航者

關於台新金控

1. 永續經營

2. 永續治理

2.1 公司治理與誠信經營

2.2 風險管理及內部控制

2.3 資訊及交易安全

2.4 營運持續性及科技風險管理

2.5 供應商永續管理

2.6 防制洗錢及打擊資恐

2.7 特定主題回應

3. 永續金融

4. 優質服務

5. 環境永續

6. 友善職場

7. 社會影響力

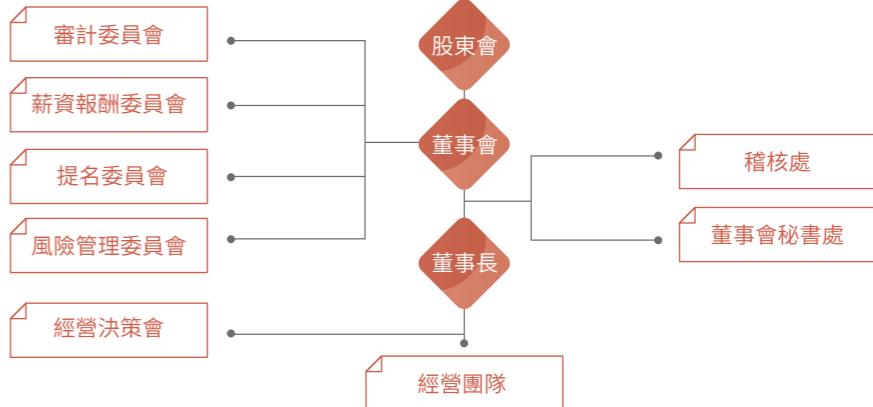
8. 附錄

2.1 公司治理與誠信經營

2.1.1 公司治理架構

台新秉持著「誠信、承諾、創新、合作」的企業核心價值，整合多方面資源，確保公司營運效能，並降低營運風險。2021年落實金融資安行動方案、推動潛在風險通報機制、辦理董事會及功能性委員會外部績效評估、深化接班人培育計畫等，全面有效地提升公司治理效能。在公司治理推動上，台新於臺灣證券交易所舉辦歷屆「公司治理評鑑」均維持優良成績，並自2015年6月起入選為「臺灣公司治理100指數成分股」，自2018年起更連續4年入選備受全球投資人關注的道瓊永續指數(Dow Jones Sustainability Index, DJSI)「世界指數」和「新興市場指數」成份股，亦連續在專業評等機構Vigeo EIRIS之ESG評鑑榮獲前百大「最佳新興市場公司」(Best Emerging Market Performers in Vigeo's Emerging Markets universe)，顯見台新在公司治理上的績效，名列國際標竿，深受投資人與外部肯定。

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



功能性委員會運作與主要職掌

類型	2021年運作情形	職掌
 審計委員會	<ul style="list-style-type: none"> 第三屆召集人：張敏玉獨立董事 開會次數：13次 平均出席率：100% 	<ul style="list-style-type: none"> 取得或處分資產處理程序、內部控制制度之訂定或修訂及內部控制制度有效性之考核。 募集、發行或私募具有股權性質之有價證券及重大之資產或衍生性商品交易。 簽證會計師之委任、解任或報酬及財務、會計或內部稽核主管之任免。 財務報告及半年財務報告之審核。 涉及董事自身利害關係之事項。
 薪資報酬委員會	<ul style="list-style-type: none"> 第五屆召集人：林義夫獨立董事 開會次數：3次 平均出席率：100% 	<ul style="list-style-type: none"> 訂定並定期檢討董事及經理人績效評估與薪資報酬之政策、制度、標準與結構。 定期評估並訂定董事及經理人之薪資報酬。 適時檢視本規程相關事項。 本公司董事會交議之其他事項。
 風險管理委員會	<ul style="list-style-type: none"> 第三屆召集人：管國霖獨立董事 開會次數：5次 平均出席率：100% 	<ul style="list-style-type: none"> 本公司風險管理政策之審議。 本公司年度風險胃納或限額之審議。 本公司定期性風險管理整合報告之檢視。 其他本公司或主管機關規定之重大風險管理事項之檢視或審議。
 提名委員會	<ul style="list-style-type: none"> 第二屆召集人：郭瑞嵩董事 開會次數：5次 平均出席率：93.33% 	<ul style="list-style-type: none"> 建議董事會提名之董事候選人名單。 擬定並檢討董事進修計畫。 審議董事會及各功能性委員會績效評估辦法及檢視執行結果。 審議誠信經營政策及檢視執行結果。



目錄

永續領航者

關於台新金控

1. 永續經營

2. 永續治理

2.1 公司治理與誠信經營

2.2 風險管理及內部控制

2.3 資訊及交易安全

2.4 營運持續性及科技風險管理

2.5 供應商永續管理

2.6 防制洗錢及打擊資恐

2.7 特定主題回應

3. 永續金融

4. 優質服務

5. 環境永續

6. 友善職場

7. 社會影響力

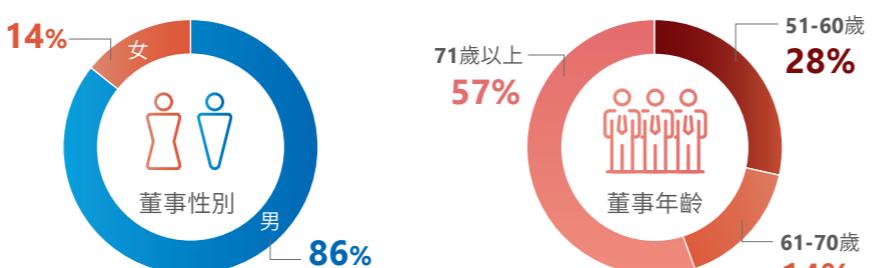
8. 附錄

2.1.2 董事會組成及運作

董事會組成

台新金控依據「台新金控董事選舉辦法」選出董事會成員，同時董事會之組成將多元性納入考量，其成員遴選條件不侷限於性別、年齡、種族與國籍等，亦考量其專業知識與技能。董事會每屆任期為三年，本屆於 2021 年 7 月 23 日選任，成員共 7 位，包含 3 席獨立董事（1 席為女性且具會計師資格），本屆董事會截至 2021 年 12 月的平均任期為 12.42 年。其中，獨立董事共 3 位，佔全體董事比例 42.85%。

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



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

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

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

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

利益迴避

依台新金控「董事會議事規範」之董事利益迴避規定，要求董事若與自身或其代表的法人有利害關係之議案，除要求提案時應說明利害關係之重要內容外，若有損及公司利益之虞時，亦要求迴避不得加入討論及表決，並不得代理其他董事行使其表決權。



目錄

永續領航者

關於台新金控

1. 永續經營

2. 永續治理

2.1 公司治理與誠信經營

2.2 風險管理及內部控制

2.3 資訊及交易安全

2.4 營運持續性及科技風險管理

2.5 供應商永續管理

2.6 防制洗錢及打擊資恐

2.7 特定主題回應

3. 永續金融

4. 優質服務

5. 環境永續

6. 友善職場

7. 社會影響力

8. 附錄

董事進修

為提升公司治理效能，台新除聘任業界菁英擔任董事外，亦相當注重董事的進修與訓練，全體董事皆已符合「上市上櫃公司董事、監察人進修推行要點」之規範，2021 年每位董事平均進修時數約為 14.14 小時。每月亦邀請台新投顧專家，進行國際政經趨勢專題報告，以利董事掌握最新發展脈動。

◆ 2021 年董事參與之課程

課程	董事參與人數	時數	人時數
從公司治理層面看公平待客管理 (第 1 期)	5	3	15
洗錢防制及打擊資恐之最新發展與實務	6	3	18
因應勒索軟體威脅之金融資安治理策略	6	3	18
公司治理講堂 - 金融科技系列 (第 3 期)	2	3	6
2020 臺灣永續金融論壇 - 打造永續金融生態圈	2	3	6
即時通訊之法律問題探討	1	3	3
審計委員會進階實務分享 - 併購審議與董事責任	1	3	3
「第十三屆臺北公司治理論壇」上午場	1	3	3
後疫情時代之全球經濟前瞻	1	3	3
國際碳關稅最新發展趨勢與因應作法	1	3	3
最新國際反避稅跟國際租稅趨勢	1	3	3
家族企業傳承的規劃～善用閉鎖性公司、遺囑及意定監護契約	1	3	3
閉鎖型公司實務解析	1	3	3
信託業金融法令遵循 E-Course(信託認可)	1	3	3
房地合一稅 2.0 最新法規解析 - 所得稅法及房地合一課徵所得稅申報作業要點解析	1	3	3
中小企業助力 - 創櫃板及邁向資本市場新契機 - 戰略新板	1	3	3
虛擬貨幣與洗錢防制新篇章	1	3	3
合計	33	-	99
每位董事平均受訓時數		14.14	

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

01

風險管理與法令遵循

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

02

產業趨勢與公司治理

因應金控集團策略方向提供產業趨勢與公司治理相關資訊，包括但不限於氣候金融趨勢與永續發展、數位金融在市場上的應用、金融科技及金融監理科技近期發展等。

03

法令規範或主管機關要求之課程主題。

董事會有效性

台新金控 2021 年度共召開 16 次董事會，平均出席率達 95.54%。依據「董事會績效評估準則」(包含功能性委員會之績效評估)，內部評估每年應至少執行一次，外部評估則每三年至少由外部專家團隊執行評估一次。內部評估自 2016 年執行，最近一次已於 2021 年完成；外部評估自 2018 年執行，最近一次已於 2021 年完成。有關評估結果已揭露於年報 (依年報刊印日前最近一次執行項目記載) 及公司網站「公司治理」，建立客觀評估制度，提升董事績效。

◆ 自我評估面向

董事

- 公司目標與任務之掌握
- 董事職責認知
- 對公司營運之參與程度
- 內部關係經營與溝通
- 董事之專業及持續進修
- 內部控制

董事會

- 對公司營運之參與程度
- 提升董事會決策品質
- 董事會組成與結構
- 董事之選任及持續進修
- 內部控制

功能性委員會

- 對公司營運之參與程度
- 功能性委員會職責認知
- 提升功能性委員會決策品質
- 功能性委員會組成及成員選任
- 內部控制



目錄

永續領航者

關於台新金控

1. 永續經營

2. 永續治理

2.1 公司治理與誠信經營

2.2 風險管理及內部控制

2.3 資訊及交易安全

2.4 營運持續性及科技風險管理

2.5 供應商永續管理

2.6 防制洗錢及打擊資恐

2.7 特定主題回應

3. 永續金融

4. 優質服務

5. 環境永續

6. 友善職場

7. 社會影響力

8. 附錄

2.1.3 高階經理人薪酬政策

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

總經理及高階經理人之績效及薪酬考量面向

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

台新金控自 2012 年實施經理人長期激勵獎金計畫，納入遞延及追回機制。獎金履約係採連結公司長期股價，並設計高階經理人遞延 5 年發放，除反映未來股票價值，亦將經理人之薪資報酬與公司經營績效做更緊密地連結；同時亦約定追回條款，若有違反勞動契約、工作規則等重大過失或工作績效明顯低落者，台新有權撤回經理人尚未履約之激勵獎金。

2.1.4 專業參與

台新金控與各子公司於 2021 年度參與約 32 個國內外公協會組織，期藉由與同業間交流與合作，促進金融業務穩定發展。在推廣金融業發展方面，台新銀行參與許多國內外組織並擔綱重要角色，例如全國與台北市銀行公會、工商協進會、玉山科技協會等；在國際交流方面，參與中美經濟合作策進會、台日文化經濟協會、及兩岸企業家峰會等；在企業永續經營方面，台新亦投入參與亞洲公司治理協會，以響應永續發展趨勢；此外，台新證券、台新人壽、台新創投、台新投信及台新投顧均於相關全國商業同業公會擔任會員代表或理監成員。台新於 2021 年所支付金額總計新台幣 6,626,066 元，年度金額最多的機構則為中華民國銀行公會（新台幣 2,795,045 元）、中華民國工商協進會（新台幣 650,000 元）、芬恩特創新聚落（新台幣 500,000 元）及金融科技創新園區（新台幣 500,000 元）等。





目錄

永續領航者

關於台新金控

1. 永續經營

2. 永續治理

2.1 公司治理與誠信經營

2.2 風險管理及內部控制

2.3 資訊及交易安全

2.4 營運持續性及科技風險管理

2.5 供應商永續管理

2.6 防制洗錢及打擊資恐

2.7 特定主題回應

3. 永續金融

4. 優質服務

5. 環境永續

6. 友善職場

7. 社會影響力

8. 附錄

2.1.5 誠信經營方針與落實

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

台新金控員工行為準則



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

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

同時，台新也訂定《[員工行為準則](#)》，並明訂員工發現違反前述各類情事時之舉報責任與義務。台新透過內部教育訓練課程及每季定期線上宣導，讓新進人員及在職人員了解員工行為準則相關內容，所有員工亦同時百分之百聲明同意遵循，如有違反者將依規定懲處，落實法遵風險管理。

教育訓練

為強化公平待客觀念並落實執行，主要子公司除每年度舉辦之全公司性大型教育訓練課程外，公司內部相關單位亦依其自身業務，於每季定期或不定期舉辦短時間但密集之相關教育訓練課程，以將公平待客觀念深化於員工行為之中。2021年員工參加誠信經營相關課程受訓人次共27,042人次，總受訓時數43,164小時，完訓率達100%。



新進員工

每月新進員工均須研讀企業倫理、反貪腐、反賄賂課程，藉此讓新進員工對公司行為準則有更深入的了解，2021年員工參加誠信經營相關課程受訓人次共7,388人次，總受訓時數4,302.83小時，完訓率與涵蓋率皆為100%。



全體員工

透過內部必修教育訓練課程及每季定期線上宣導與簽署聲明，強化全體員工遵循相關規範之意識。2021年員工參加誠信經營相關課程受訓人次共27,042人次，總受訓時數43,164小時，完訓率與涵蓋率皆100%。

◆ 歷年受訓情形

年度	2018	2019	2020	2021
受訓人次	21,746	13,764	36,758	27,042
總受訓時數	30,265.35	31,060.22	46,475.00	43,164.00

備註：2021年度因應COVID-19疫情於第2季升三級影響，部份教育訓練課程以彈性方式進行整併，故上課人次在計算上會有降低，但仍維持與前一年差不多之教育訓練時數。



目錄

永續領航者

關於台新金控

1. 永續經營

2. 永續治理

2.1 公司治理與誠信經營

2.2 風險管理及內部控制

2.3 資訊及交易安全

2.4 營運持續性及科技風險管理

2.5 供應商永續管理

2.6 防制洗錢及打擊資恐

2.7 特定主題回應

3. 永續金融

4. 優質服務

5. 環境永續

6. 友善職場

7. 社會影響力

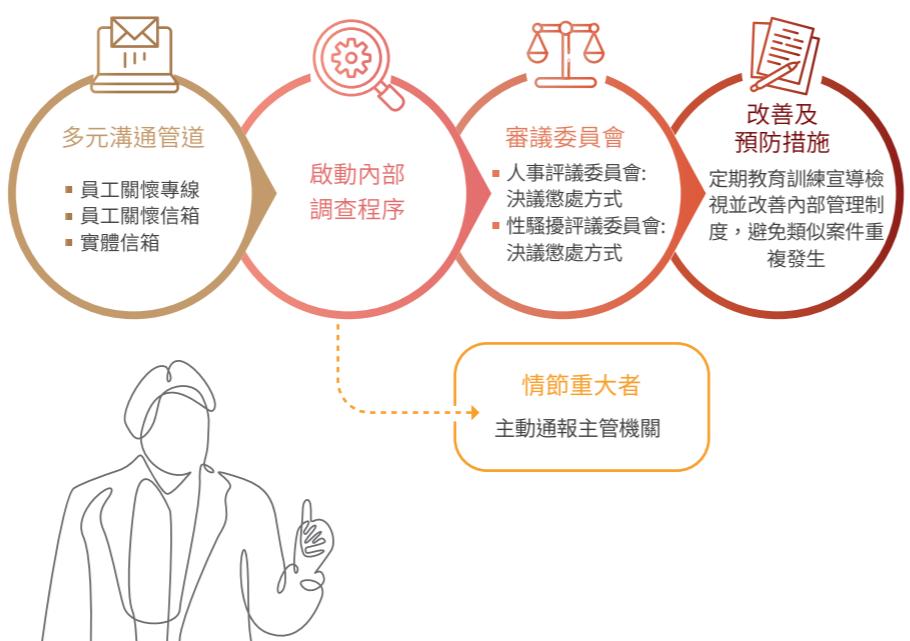
8. 附錄

監管機制

本公司訂有《台新金控員工獎懲準則》，若員工違反內、外部規範與《員工行為準則》，會將懲處案件送交金控人事評議委員會審議。經調查確認違反從業道德情節重大者，本公司抱持零容忍態度，將依人評會決議予以免職，並主動通報主管機關。2021年因內部對高風險違規樣態（如與客戶金錢往來、未落實見簽對保程序等）的查核強度加重，且審核標準更加嚴格，導致案件數有所增加，共計有16名員工分別因違反工作規則予以免職處分。

舉報管道

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



◆ 員工違紀案件

案件類別 / 件數(註)	2018 年		2019 年		2020 年		2021 年		說明／改善措施
	件數	已結案	件數	已結案	件數	已結案	件數	已結案	
從業倫理規範	3	3	0	0	0	0	2	2	持續透過各種途徑宣導員工行為準則，並加強新進員工對從業道德及作業規範之訓練。
利益衝突迴避	6	6	5	5	6	6	5	5	對與客戶資金往來情形明定違紀界線與懲處標準，透過人資網站強制頁定期發布提醒，並強化業務人員及其關係戶與所屬客戶間之金流監控機制，並列入各級主管每日例外報表檢視重點。
個人資料保護	14	14	14	14	18	18	23	23	對涉及客戶資料之違規樣態明定違紀界線與懲處標準，定期於法遵宣導中分享主管機關裁處之違規案例，並責成違規者所屬單位及主管加強督導。
資訊完整性	7	7	19	19	11	11	21	21	持續對落實 KYC 程序重要性之宣導及督導，並加強交易資金來源自動化檢核機制。
營業秘密的維護	2	2	3	3	2	2	5	5	持續透過各種途徑宣導營業秘密維護之重要性，對未落實密碼保管明訂懲處標準，透過人資網站強制頁定期發布提醒，並列入各級主管每日例外報表檢視重點。
公平交易	0	0	0	0	2	2	1	1	持續對相關業務單位加強宣導遵循金融消費者保護及公平待客原則規範之重要性。
反歧視	0	0	0	0	0	0	0	0	持續透過各種途徑宣導反歧視規定，近 3 年均未發生相關違紀案件。
性騷擾	0	0	0	0	1	1	0	0	將持續透過各種途徑宣導性騷擾防治、申訴與懲戒規範，近 1 年未發生相關違紀案件。
其他	16	16	9	9	15	15	20	20	由於子公司台新證券加強重點業務查核，並提高對證券服務專員業務缺失行為懲處標準，導致 2021 年度案件數大幅上升；2022 年已責成權責主管加強宣導及管理機制，並提高直屬主管督導責任，未來將持續強化相關業務管理，提升員工的風險意識。
總計	48	48	50	50	55	55	77	77	情節輕微者，予以口頭或書面警告，並將懲處決議公布於公司內部網站，以資警惕。

註 1. 案件所屬類別係以主要違紀情形認定，並依此列計件數。

註 2. 2021 年「資訊完整性」相關違紀案件數較往年增加，主要係因子公司銀行持續加強對理專 KYC 作業之查核，以及權責業務管理單位提高缺失行為懲處標準所致，未來將持續強化相關業務管理，提升員工的風險意識。

註 3. 2021 年「其他」類別違紀案件攀升，主要係因子公司台新證券加強重點業務查核，並提高缺失行為懲處標準所致。2022 年已責成權責主管加強宣導及管理機制，並提高直屬主管督導責任。

註 4. 2018-2021 所有案件皆於當年度結案。



目錄

永續領航者

關於台新金控

1. 永續經營

2. 永續治理

2.1 公司治理與誠信經營

2.2 風險管理及內部控制

2.3 資訊及交易安全

2.4 營運持續性及科技風險管理

2.5 供應商永續管理

2.6 防制洗錢及打擊資恐

2.7 特定主題回應

3. 永續金融

4. 優質服務

5. 環境永續

6. 友善職場

7. 社會影響力

8. 附錄

2.1.6 資訊揭露透明

管道	說明
	即時將財務資訊及其他重大資訊公告於公開資訊觀測站。
	每季舉辦 法人說明會 、每年召開股東大會。
	<ul style="list-style-type: none">不定期參加國內外投資人論壇或路演 (Roadshow)，向投資人說明公司最新營運及財務狀況。惟 2020-2021 年受到新冠狀肺炎影響國內外差旅及實體會議的召開，台新以視訊及電話會議因應，以加強與投資人之溝通與財務及業務資訊更新。惟 2020-2021 年受到新冠狀肺炎影響國內外差旅及實體會議的召開，台新以視訊及電話會議因應，以加強與投資人之溝通與財務資訊更新
	<ul style="list-style-type: none">即時將財務及非財務資訊公告於金控官網。投資人關係專區提供投資人公司治理、股務訊息、重大訊息、財務資訊、法說會簡報及法說會視訊、公司財報及年報等各種重要資訊。於企業社會責任專區說明永續理念及相關作為。
	<ul style="list-style-type: none">依各類利害關係人不同需求，設計專門溝通窗口，並將窗口聯訊息公告於企業官網，提供客戶、投資人、員工、供應商、社區及媒體專用聯絡管道反映意見。

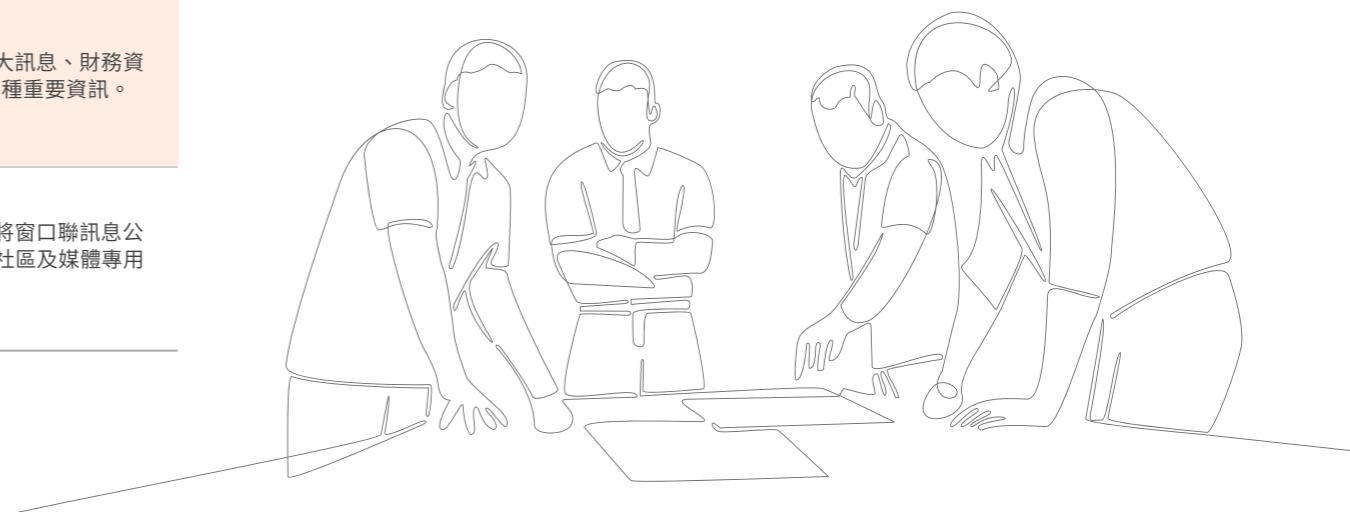
2.2 風險管理及內部控制

2.2.1 風險管理機制

風險管理委員會運作

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

日常風險管理機制則由風控長帶領，透過風控長辦公室執行相關業務，並與三道防線的權責單位相互溝通聯繫，完整落實風險管理。2021 年風險管理委員會之董事出席率為 100%。





目錄

永續領航者

關於台新金控

1. 永續經營

2. 永續治理

2.1 公司治理與誠信經營

2.2 風險管理及內部控制

2.3 資訊及交易安全

2.4 營運持續性及科技風險管理

2.5 供應商永續管理

2.6 防制洗錢及打擊資恐

2.7 特定主題回應

3. 永續金融

4. 優質服務

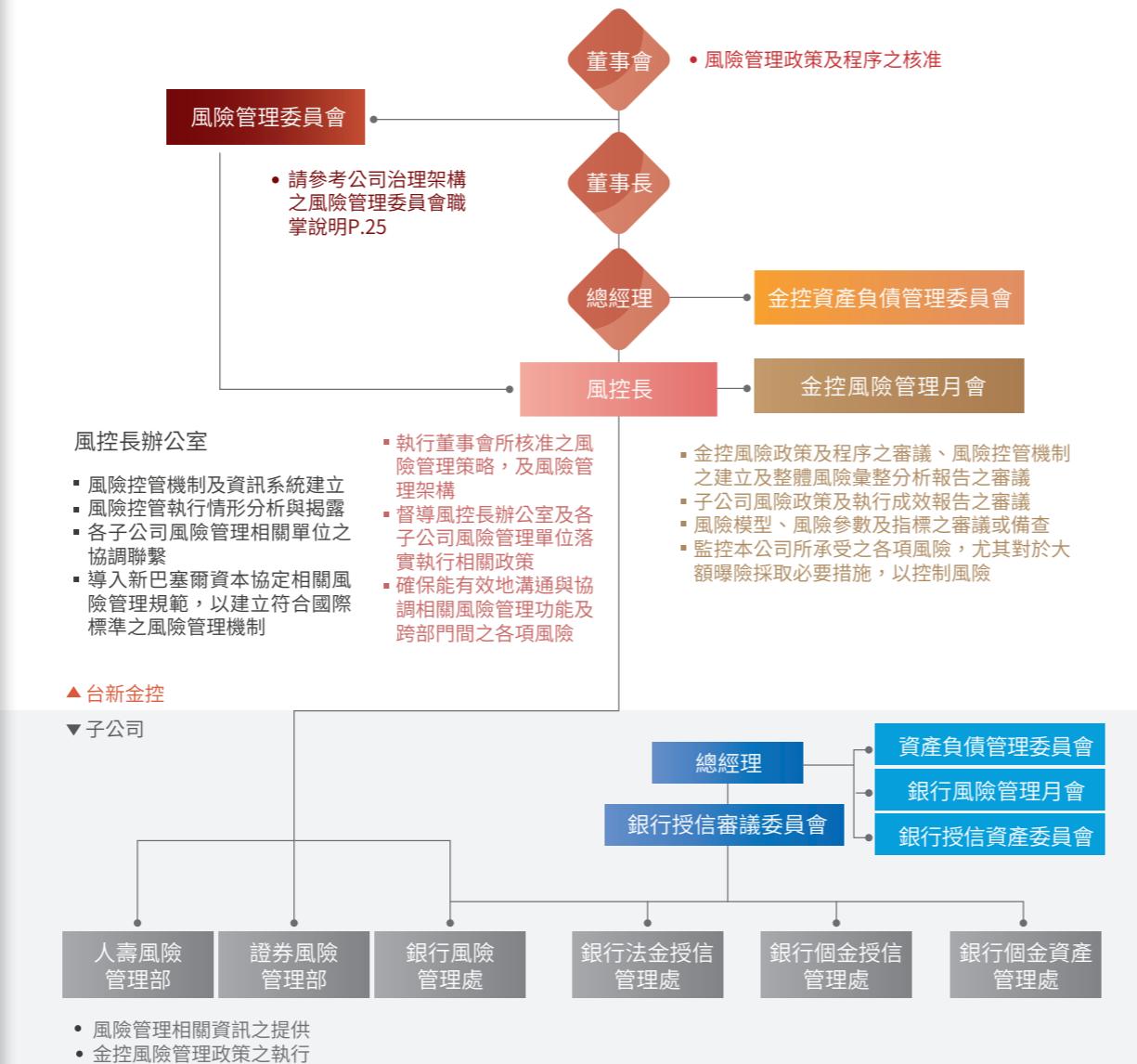
5. 環境永續

6. 友善職場

7. 社會影響力

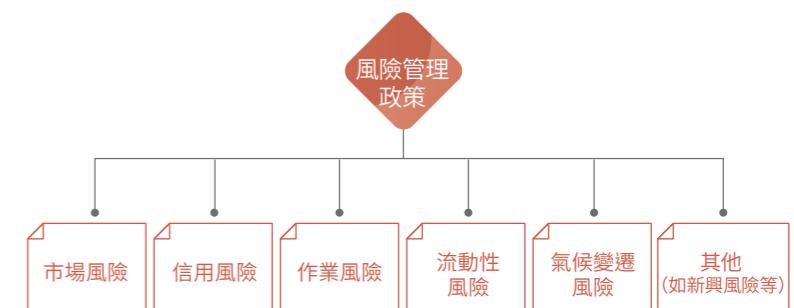
8. 附錄

◆ 風險管理架構



風險管理政策

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



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





目錄

永續領航者

關於台新金控

1. 永續經營

2. 永續治理

2.1 公司治理與誠信經營

2.2 風險管理及內部控制

2.3 資訊及交易安全

2.4 營運持續性及科技風險管理

2.5 供應商永續管理

2.6 防制洗錢及打擊資恐

2.7 特定主題回應

3. 永續金融

4. 優質服務

5. 環境永續

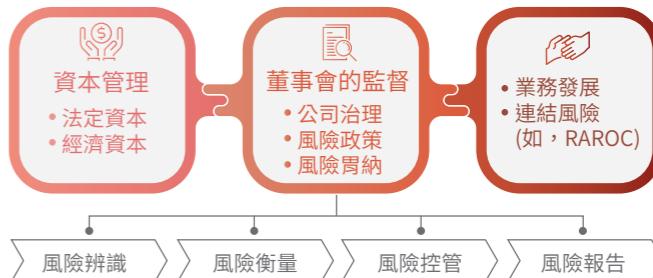
6. 友善職場

7. 社會影響力

8. 附錄

風險管理措施

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



風險主題	可能影響	因應措施(回應策略)	機會
市場風險	市場風險係指因市場價格變動(如市場利率、匯率、股價、信用價差及商品價格之變動)，造成資產負債表內及表外部位可能產生之損失。	依據台新金控之《市場風險限額管理準則》規定，針對其業務規模與特性制定市場風險管理相關規範。由子公司董事會設定其市場風險閥納，代表各子公司為達到特定獲利目標所願承擔之最大風險。風險管理委員會(或子公司相對應之組織)依據董事會核定之市場風險閥納設定各種操作面向之市場風險限額，以俾各子公司所承擔之風險與報酬相當，並由風險管理單位負責日常市場風險暴險監控與報告。如有超逾限額，依照各自之市場風險限額管理規範逐級呈報與採取相關因應措施。	落實內部控制機制，善用風險管理工具，將可塑造風險與報酬均衡、資源有效運用、股東價值增加的健全營運體質。
信用風險	信用風險係指借款人或交易對手因本身財務惡化或其他因素(如企業與其往來對象之糾紛等)，導致借款人或交易對手不履行其契約義務而產生之違約損失風險。金融交易信用風險管理控管因持有金融交易部位發行人、保證人或交易對手發生違約或信用貶落時產生之信用風險。	<ul style="list-style-type: none"> 台新銀行持續以「遵循法規政策」、「強化預警制度」、「精進授信工具」、「落實事前／事中／事後管理」，四大面向確實執行風險控管機制，以因應經濟情勢和市場環境瞬息萬變所造成之市場波動，確保授信資產穩健成長。結合外部及內部資料，以三大構面實施預警機制，涵蓋整體市場監控(如總體經濟指標、整體市場消費性貸款曝險變化等)、個人金融放款資產結構(如不動產抵押放款成數變化、無擔保顯客群變化等)，及相對於整體市場比較。另以各項風險模型開發、驗證及應用，持續強化精進風險辨識，輔以大數據分析，衡量消費金融、信用卡整體資產曝險變化，擬定及執行資產結構調整行動方案，以達個人金融資產最佳化。 增訂國際聯貸參貸案件之風險承擔限額、對授信申請人重大未公開訊息建立內部控管機制，並修訂海外不動產鑑估、餘屋授信、信用評等、行業別等各項規範，以各面向之管理掌握授信風險。 由子公司董事會設定金融交易信用風險閥納，風險管理月會(或子公司相對應之組織)設定各種面向之金融交易信用風險額度，並由子公司風險管理單位負責日常信用風險暴險監控與報告。如有超逾限額，依照各子公司《金融交易信用風險管理準則》之規定逐級呈報與採取相關因應措施。 	以完善的風險辨識、衡量、彙整及管理機制，以因應經濟情勢和市場環境瞬息萬變所造成之市場波動，提升信用風險管理品質，確保企業永續經營。
作業風險	作業風險係指由於內部作業、人員及系統的不當或失誤，或因外部事件所造成直接或間接損失的風險。	落實內部控制與內部稽核制度所規範之作業程序及控制重點為原則，經由定期之內部控制自行評估，確保各項控制點與稽核點之功能與效力；透過作業風險事件通報、作業流程檢核、作業風險衡量、風險控制與自評等作業風險管理機制強化作業風險之控管。	隨著金融創新服務的腳步不斷前進，落實內部控制與內部稽核制度所規範之作業程序及控制，在金融創新服務大幅成長的同時，也能掌握其可能衍生的作業風險，提升大眾對於金融服務又便利又安全的認同。
流動性風險	市場流動性風險係指市場交易量持續性的不足或因市場失序而使交易量顯著的降低，導致在進行資產出售或部位平倉時，可能產生損失的風險。	依據不同業務及不同金融商品特性，分別訂定流動性部位及潛在損失限額之規範，以確保整體部位具有充分之市場流動性。	可及時有效滿足台新整體資金需求，不因金融市場深度不足或動盪不安，導致銀行無法以合理之市場價格出售資產以獲得資金。讓台新可以更穩健的經營，增加客戶對本行的信心。
氣候變遷風險		請參考 5.1.3 章節「氣候變遷風險」	



目錄

永續領航者

關於台新金控

1. 永續經營

2. 永續治理

2.1 公司治理與誠信經營

2.2 風險管理及內部控制

2.3 資訊及交易安全

2.4 營運持續性及科技風險管理

2.5 供應商永續管理

2.6 防制洗錢及打擊資恐

2.7 特定主題回應

3. 永續金融

4. 優質服務

5. 環境永續

6. 友善職場

7. 社會影響力

8. 附錄

產品風險管理

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



◆ 授信風險管理



個人客戶

- 信用風險管理：台新銀行持續以「遵循法規政策」、「強化預警制度」、「精進授信工具」、「落實事前／事中／事後管理」，四大面向確實執行風險控管機制，以因應經濟情勢和市場環境瞬息萬變所造成之市場波動，確保授信資產穩健成長。

- 個人金融授信管理：台新銀行結合外部及內部資料，以三大構面實施預警機制，涵蓋整體市場監控（如總體經濟指標、整體市場消費性貸款曝險變化等）、個人金融放款資產結構（如不動產抵押放款成數變化、無擔曝顯客群變化等），及相對於整體市場比較。

- 金融場景及服務擴增，客戶行為快速變化，台新銀行以各項風險模型開發、驗證及應用，持續強化精進風險辨識，輔以大數據分析，衡量消費金融、信用卡整體資產曝險變化，擬定及執行資產結構調整行動方案，以達個人金融資產最佳化。



法人客戶

- 台新銀行根據法金授信業務之特性、規模之特性，採用屬二面向之內部信用評等制度做為授信風險管理之基石，二面向即包括授信戶信評 (Obligor Risk Rating, ORR) 及額度信評 (Facility Risk Rating, FRR)。授信戶信評係評估債務人履行財務承諾之可能性，以違約機率 (PD - Probability of Default) 為量化值，而額度信評則評估額度架構與擔保條件對信用風險抵減之效力，以違約損失率 (LGD - Loss Given Default) 為量化值。同時，輔以專家判斷調整統計模型之內部評等 (Rating Overrides)，加強統計模型上不足之處。

- 台新銀行為強化貸後管理與對授信戶的追蹤，除了法金貸後控管部門之原有機制外，並輔以貸後管理系統之自動化，以貸後條件檢核、覆審、預警指標、重大訊息通報等方式、對授信戶之期中管理訊息能更快速的被追蹤與處置，強化對授信戶的貸後管理，減降授信風險。

- 台新銀行基於落實綠色及永續金融之精神，將往來對象之「環境 (Environment)」、「社會 (Social)」、「公司治理 (Governance)」等3項風險之評估納入授信風險管理之範疇；透過修訂「授信業務準則」，新增授信業務應判斷ESG風險之相關條文、訂定相關檢核表等方式，將ESG及赤道原則納入徵審流程之中，並藉由深入KYC (Know Your Customer) 以控管高敏感性產業之相關ESG授信風險。

目錄

永續領航者

關於台新金控

1. 永續經營

2. 永續治理

2.1 公司治理與誠信經營

2.2 風險管理及內部控制

2.3 資訊及交易安全

2.4 營運持續性及科技風險管理

2.5 供應商永續管理

2.6 防制洗錢及打擊資恐

2.7 特定主題回應

3. 永續金融

4. 優質服務

5. 環境永續

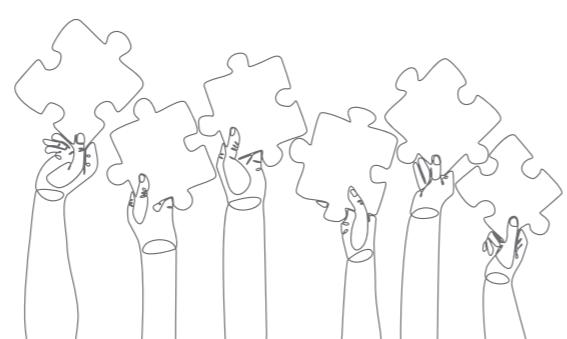
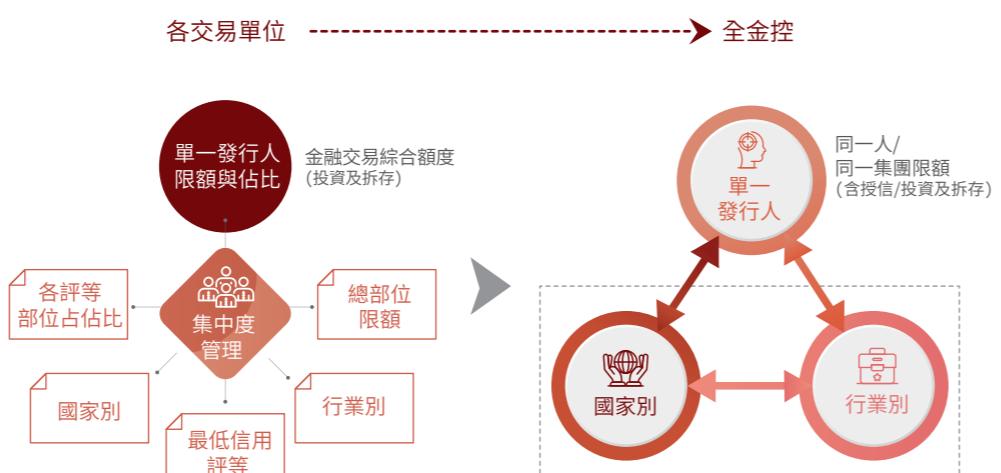
6. 友善職場

7. 社會影響力

8. 附錄

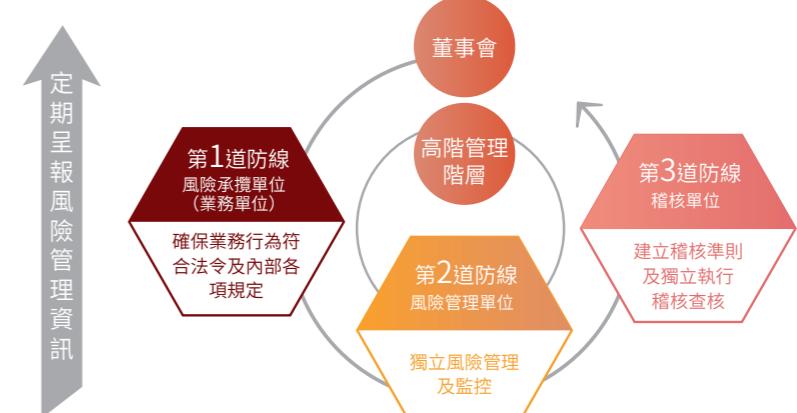
◆ 金融交易信用風險管理

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



風險事件舉報管道

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



公司內部針對各項潛在風險皆有監控及呈報機制，例如：

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

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



目錄

永續領航者

關於台新金控

1. 永續經營

2. 永續治理

2.1 公司治理與誠信經營

2.2 風險管理及內部控制

2.3 資訊及交易安全

2.4 營運持續性及科技風險管理

2.5 供應商永續管理

2.6 防制洗錢及打擊資恐

2.7 特定主題回應

3. 永續金融

4. 優質服務

5. 環境永續

6. 友善職場

7. 社會影響力

8. 附錄

提案範疇	採納	不採納	小計
風險管理(已發生)	803	78	881
風險管理(未發生)【註1】	267	38	305
總計	1,070	116	1,186

註 1. 因應潛在風險提案於 2021/7 起，故上表潛在風險提案件數計算區間為 2021/7~2021/11。

註 2. 2021 年銀行總提案件數為 11,420 件，風險提案約佔 10.4%。

註 3. 2021 年銀行潛在風險提案 305 件，約佔全體風管案件 25.7% 其中與永續營運相關提案共 290 件。。

內部稽核

台新金控建置內部稽核制度，並設立稽核處，直屬董事會，執行相關稽核業務。稽核處除總稽核外，設置專任稽核人員七名，負責本公司及子公司之查核、子公司之管理、內部控制制度自行查核之督導、子公司內部稽核作業之成效考核、金融監理機構檢查之配合及協調、缺失事項之追蹤及管理、申報及通報及其他單位之諮詢。2021 年對本公司及各子公司辦理查核，本公司及各子公司尚無制度面或有重大影響之缺失及異常事項，所提列查核意見，受檢單位所擬具之改善措施，已納入例行查核之追蹤項目，以追蹤受檢單位之改善辦理情形。

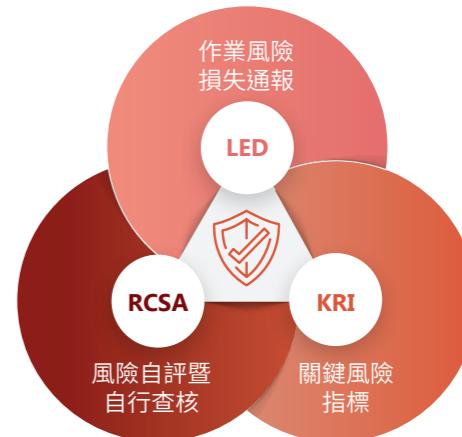


- 法令遵循制度執行情形
- 共同行銷與客戶資料保密管理
- 利害關係人交易
- 集團整體性防制洗錢、打擊資恐及反武器擴散之執行情形
- 金融消費者保護(含公平待客原則)執行情形
- 轉投資事業管理
- 公司治理(含檢舉制度等)
- 誠信經營守則
- 其他重點查核項目(含風險管理等)

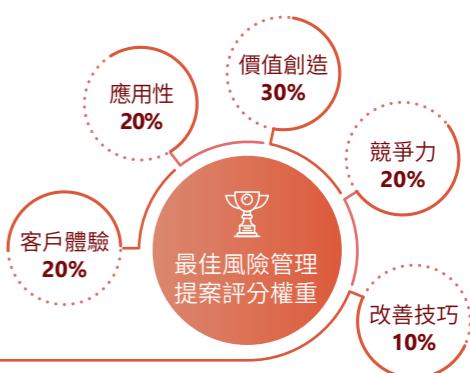
2.2.2 建立風險敏感度文化

建立企業風險敏感度文化之措施

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



台新透過創意興革提案平台鼓勵同仁隨時於工作中發想改善提案，每年各事業處主管更帶領同仁進行流程改造 (Business Process Management, BPM) 專案，結合公司策略發展及流程改造策略，檢視客戶與銀行所有往來的端到端流程，找出業務與作業流程中的優化機會與風險控管點，提前預防並監控各類風險，讓企業更重視風險文化進而促動整體提案件數，2021 年風險提案達 1,196 件，較前一年度成長 19.4%。每年都會舉辦流程改造提案競賽，其中「最佳風險提案」，則是從年度所有提案中 (含創意興革與 BPM 專案) 選出優秀提案，鼓勵員工自發性從流程中建立風險控管點，包含作業風險、授信風險等，提出具體建議，建立更有效與更妥善的風險控管，強化風險文化與意識。





目錄

永續領航者

關於台新金控

1. 永續經營

2. 永續治理

2.1 公司治理與誠信經營

2.2 風險管理及內部控制

2.3 資訊及交易安全

2.4 營運持續性及科技風險管理

2.5 供應商永續管理

2.6 防制洗錢及打擊資恐

2.7 特定主題回應

3. 永續金融

4. 優質服務

5. 環境永續

6. 友善職場

7. 社會影響力

8. 附錄

◆ 近年風險管理提案件數

年度	2018 年	2019 年	2020 年	2021 年
提案數 (件)	343	854	1,002	1,196
佔總件數比率 (%)	2.44	8.11	8.23	9.83
預估年化效益 (單位：新台幣百萬)	62	38	30	32.4

◆ 近年最佳風險提案內容

2018年
每年創造效益
新台幣**12.7**百萬

提案內容：
每日分行主管檢核理專
資金往來報表，及早發
現異常資金情形。

2020年
每年創造效益
新台幣**2.2**百萬

提案內容：
開發房貸現勘 GPS 拍照
APP 功能，通過 2 項新型
專利及榮獲 IDC DX Awards
2020 數位轉型大獎。

2021年
每年創造效益
新台幣**0.9**百萬

提案內容：
將信用卡授信策略寫入
策略引擎，以系統判斷
取代人工判斷，加速審
理時效及即時風險控管

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

風險管理宣導及成效

台新金控 2021 年共舉辦 266 堂風險辨識及管理相關課程，課程內容包含內部控制之作業風險自評、防制洗錢及打擊資恐、外匯及其衍生商品風險、資訊安全及個資保護、風險管理知識及系統使用、新業務機會與伴隨的風險等主題，持續精進員工風險管理認知。

◆ 近年風險管理教育訓練情形

風險管理 教育訓練	2018 年		2019 年		2020 年		2021 年	
	必修	選修	必修	選修	必修	選修	必修	選修
課程數	4	266	3	221	3	237	5	261
人次	17,499	18,885	18,637	14,349	18,122	16,837	25,392	13,748
人時數	27,210	21,283	28,826	18,618	31,572	18,276	55,202	16,802
完訓率 (%)	99.53	99.30	99.61	99.89	99.95	99.94	99.96	99.97
未通過人數 ^註	74	76	94	51	12	28	11	4

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

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





目錄

永續領航者

關於台新金控

1. 永續經營

2. 永續治理

2.1 公司治理與誠信經營

2.2 風險管理及內部控制

2.3 資訊及交易安全

2.4 營運持續性及科技風險管理

2.5 供應商永續管理

2.6 防制洗錢及打擊資恐

2.7 特定主題回應

3. 永續金融

4. 優質服務

5. 環境永續

6. 友善職場

7. 社會影響力

8. 附錄

2.2.3 新興風險管理

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

(一) 風險辨識流程



(二) 新興風險

新興風險主題 /WEF 風險分類	說明	對營運的衝擊與業務影響	減緩措施及因應方式
詭譎多變的後疫情時代 社會 (Societal)	因應 2019 新型冠狀病毒肺炎傳染風險 (COVID-19)，企業營運已陸續受到疫情影響，包括員工出勤、業務發展及生產營運等。各國央行也積極干預以穩定市場狀態例如大幅降息接近至零利率或是量化寬鬆措施。若新冠病毒持續變種無法有效控制疫情，將加劇傳染風險，未來 3-5 年各企業仍需面臨疫情對市場的衝擊。	<ul style="list-style-type: none"> 病毒散播速度更勝以往，影響經濟活動與民眾消費減弱，使其營運獲利成長動能受到拖累。 各國政府因疫情初期刺激經濟的措施導致後續經濟活動恢復期程拉長，對於個人借款人或企業融資者的還款壓力仍未釋放，引發債務危機。 晶片短缺影響信用卡製卡、物流公司分流辦公減少運輸作業人力，延誤送貨時效。 	<ul style="list-style-type: none"> 加速數位化轉型，鼓勵客戶使用數位服務，維持服務不中斷。 晶片部分，提前預估需求量並隨時注意重大供應商存貨政策及防疫措施。 檢視壓力情境設定標準，評估情境合理性並評估管理是否足以因應風險變化、信用損失、及在總經變化等的情況下所造成的流動性缺口。
金融服務面對元宇宙的挑戰 技術 (Technologic)	隨著新金融生態系統不斷發展，將衍生大量金融服務如與外部廠商有更多的合作串接、區塊鏈技術、去中心化服務及 Web3.0 發展快速等，未來長期也會伴隨著潛在風險的產生像是資料竊取、DDoS(分散式阻斷服務攻擊)、勒索病毒。	<ul style="list-style-type: none"> 顧客溝通管道逐漸從實體轉為線上化，更使偽冒事件將加難以防範，也嚴重影響銀行業務營運。 大量的應用程式介面 (API) 資料交換應用，導致管理上的困難及維運成本上升。 加密貨幣及 NFT(Non-fungible tokens) 技術應用於支付、帳戶扣款，偽冒及詐騙將使銀行有承受損失的風險。 	<ul style="list-style-type: none"> 藉由不斷探討全球之資安攻防案例、系統弱點，加強系統安全水準。 發展數位客戶身份識別技術，加強虛擬環境客戶識別能力，同時在採用原生生物辨識功能時，也有專責單位提具生物驗證特徵定期檢視報告來評估新興科技識別客戶的有效性。
地緣政治動盪下的因應 地緣政治 (Geopolitical)	預期地域性衝突致世界各國制裁動作持續，影響大宗商品和能源價格持續攀升，助長世界各國通膨持續升高，全球維持高通膨態勢將比預期時間更長。長期將直接影響全球經濟因疫情影響下的復甦，導致企業營運與投資風險的提升。	<ul style="list-style-type: none"> 區域衝突提升與金融制裁措施影響金融市場流動性，導致海外投資暴險部位風險全面上揚。 企業債務上揚提高授信風險，並影響交易融資業務的發展。 	<ul style="list-style-type: none"> 持續監控相關區域曝險部位與風險評估，設定國家風險限額，包含單一國家限額、信評等級限額以及整體國家風險限額，避免資產過度集中與受到重大衝擊。



目錄

永續領航者

關於台新金控

1. 永續經營

2. 永續治理

2.1 公司治理與誠信經營

2.2 風險管理及內部控制

2.3 資訊及交易安全

2.4 營運持續性及科技風險管理

2.5 供應商永續管理

2.6 防制洗錢及打擊資恐

2.7 特定主題回應

3. 永續金融

4. 優質服務

5. 環境永續

6. 友善職場

7. 社會影響力

8. 附錄

2.2.4 法令遵循

法令遵循風險管理機制

◆ 法令遵循管理架構

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



法令遵循作業

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

◆ 法令遵循風險機制

台新金控為加強督導管理本公司及子公司之法令遵循風險，於 2021 年針對應通報之法令遵循風險事件給予更明確之規範，並對集團下之各類法遵風險予以分類。

台新銀行依據金管會於 2018 年新修正之「金融控股公司及銀行業內部控制及稽核制度實施辦法」增訂第 34 條之 1 之規定，建立全行之法令遵循風險管理及監督機制，內容包含法令遵循風險之辨識、評估、控制、衡量、監控及獨立陳報，由法令遵循處督導各單位評估其固有法令遵循風險及風險控制抵減措施，了解剩餘風險是否合乎風險胃納，並就弱點事項擬定改善計畫。

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

此外，台新證券亦依據 2018 年新修正之「證券商法令遵循之評估內容與程序標準規範」及「期貨商法令遵循之評估內容與程序標準規範」，建立證券法令遵循風險管理及監督機制。除了建立相關評估、監控與陳報機制外，倘經判斷係屬重大法令遵循風險事項，法令遵循單位應向總經理獨立通報。倘屬台新金控所訂應通報之法令遵循風險事件，法令遵循單位應依時限通報母公司，藉此以掌控整體營運所面臨之法令遵循風險。

宣導及考核機制

◆ 法令遵循考核制度

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





目錄

永續領航者

關於台新金控

1. 永續經營

2. 永續治理

2.1 公司治理與誠信經營

2.2 風險管理及內部控制

2.3 資訊及交易安全

2.4 營運持續性及科技風險管理

2.5 供應商永續管理

2.6 防制洗錢及打擊資恐

2.7 特定主題回應

3. 永續金融

4. 優質服務

5. 環境永續

6. 友善職場

7. 社會影響力

8. 附錄

◆ 檢舉制度

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

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



◆ 法遵教育訓練

2021 年法令遵循教育訓練課程之重點項目包括金融消費者權益保護、公平待客原則、個人資料保護、與利害關係人為授信以外之交易、內部控制與稽核制度、洗錢防制及金融相關法令最新修正之重點介紹與實務等規範。

◆ 新進人員

年度	線上課程				實體課程			
	人次	涵蓋率 (%)	完訓率 (%)	總時數	人次	涵蓋率 (%)	完訓率 (%)	總時數
2018	6,452	100	100	1,344	3,138	100	100	5,073
2019	6,886	100	100	1,855	3,005	100	100	5,002
2020	2,321	100	100	4,609	1,445	100	100	2,890
2021	2,456	100	100	10,021.63	1,347	100	100	808.2

註 1：新人訓練課程包含法令遵循基本概念。

註 2：新進人員線上課程及實體課程改以「人次」取代人數計算。

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

◆ 在職員工

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

年度	人次	涵蓋率 (%)	完訓率 (%)	總時數
2018	91,254	100	99.98	109,753
2019	111,009	100	99.88	127,754
2020	137,385	100	99.99	140,695
2021	123,421	100	99.94	134,123

註：已計入在職訓練(On-Job-Training；OJT)宣導課程。

◆ 法遵主管

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

年度	職前課程		在職課程	
	人次	總時數	人次	總時數
2018	28	840	154	2,310
2019	44	1,314	184	2,791
2020	54	1,620	183	2,745
2021	48	1,484	197	2,921



目錄

永續領航者

關於台新金控

1. 永續經營

2. 永續治理

2.1 公司治理與誠信經營

2.2 風險管理及內部控制

2.3 資訊及交易安全



2.4 營運持續性及科技風險管理

2.5 供應商永續管理

2.6 防制洗錢及打擊資恐

2.7 特定主題回應

3. 永續金融

4. 優質服務

5. 環境永續

6. 友善職場

7. 社會影響力

8. 附錄

金管會裁罰事項及改善說明

裁罰內容	裁罰金額	改善狀況
台新銀行中和分行前理財專員挪用客戶款項、與客戶異常資金往來，及西門分行前理財專員、北大分行理財專員不當業務行為，經金融監督管理委員會 110.7.22 金管銀控字第 10901501692 號函核處罰鍰新台幣 3,000 萬元、糾正、命令停止個人金融事業總處副執行長林 oo 執行職務 3 個月及停止西門分行、北大分行受理新客戶辦理保險代理業務 3 個月。	3,000 萬	<ol style="list-style-type: none"> 台新銀行已完成增修交易監控、理專管理及獎酬制度相關控管機制。 增設分行錄音設備，預計 2022 年 12 月底完成。
台新銀行辦理保險代理人業務有違反保險法相關規定之情事，經金融監督管理委員會 110.12.30 金管保壽字第 1100495291E 號函核處限期 1 個月改正，併處罰鍰新台幣 300 萬元整。	300 萬	<ol style="list-style-type: none"> 保險電銷業務將重新研擬電銷業務模式，並全面清查與其他合作往來保險公司有無類似情事及處理方式。 依主管機關規定限期內具報改善情形。
金融監督管理委員會於 109.3 對台新證券進行一般業務檢查，發現辦理防制洗錢及打擊資恐作業缺失，經金融監督管理委員會 110.2.1 金管證券罰字第 1100360369 號函核處新台幣 50 萬元罰鍰。	50 萬	<ol style="list-style-type: none"> 業務人員進行實地或電話訪查，並加填「防制洗錢及資恐風險加強客戶審查措施調查表」。 已明列法人查核實質受益人對象及應辦理之審查程序，並將徵提文件清單及股權結構圖納入。
台新證券建北分公司受託買賣業務具有受理客戶之全權委託、製作不實電話錄音及委任授權書、代墊客戶交割款…等情事，經金融監督管理委員會 110.8.5 金管證券罰字第 11003632621 號函核處新台幣 24 萬元罰鍰。	24 萬	<ol style="list-style-type: none"> 重申 -- 客戶委託下單交易，應留存完整錄音紀錄。 辦理善意關懷訪談作業。 加強平日教育訓練及案例分享。
金融監督管理委員會 110.3 對台新證券進行缺失複查專案檢查，發現有受理未具客戶委任授權者電話委託買賣有價證券、對委託人為限制行為能力者且屬代理開戶並同時委由代理人辦理買賣及交割者，評估委託人之單日買賣額度有超過 2,000 萬元等情事，經金融監督管理委員會 110.11.5 金管證券罰字第 1100364711 號函核處新台幣 24 萬元罰鍰。	24 萬	<ol style="list-style-type: none"> 已將未成年帳戶單日買賣額度之限制納入電腦系統控管。 加強平日教育訓練及宣導。

註：裁罰內容依金管會公告為主，故以臺灣民國年揭露，特此註釋。

2.3 資訊及交易安全

2.3.1 資訊安全管理機制

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

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

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



目錄

永續領航者

關於台新金控

1. 永續經營

2. 永續治理

2.1 公司治理與誠信經營

2.2 風險管理及內部控制

2.3 資訊及交易安全



2.4 營運持續性及科技風險管理

2.5 供應商永續管理

2.6 防制洗錢及打擊資恐

2.7 特定主題回應

3. 永續金融

4. 優質服務

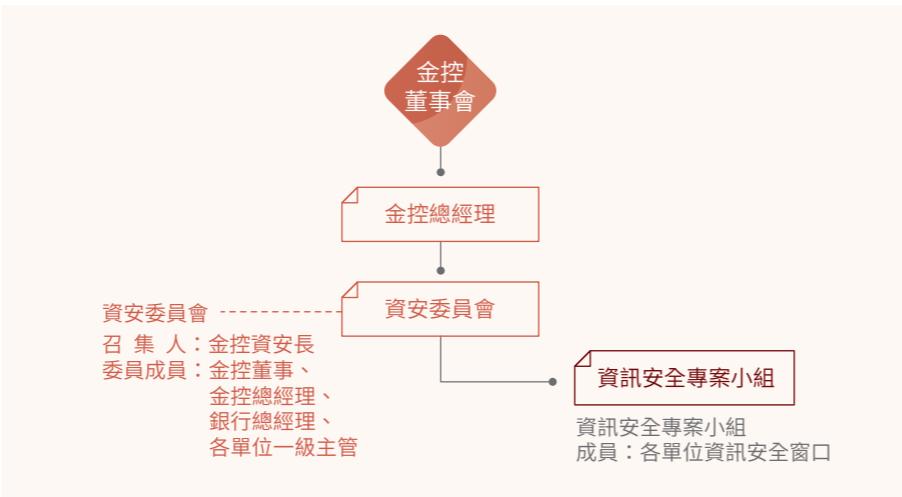
5. 環境永續

6. 友善職場

7. 社會影響力

8. 附錄

◆ 資安治理組織圖



◆ 安全防護更升級

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



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

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

鑑於全世界不斷發生資安威脅與攻擊，台新銀行遵守本國與各海外分行當地之法令要求，定期檢視並呈報當地主管機關，2021 年並無發生任何須呈報當地金融主管機關之資安或重大偶發事件，亦未有相關法遵缺失，過去五年也未發生影響客戶之重大資安事件，例如系統遭駭客入侵導致營運衝擊與業務影響、因網路釣魚造成客戶個人資料或機敏資料外洩等。此外，台新網路安全管理機制全年 24 小時無休，杜絕駭客入侵攻擊。

2.3.2 強化交易安全機制

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



目錄

永續領航者

關於台新金控

1. 永續經營

2. 永續治理

2.1 公司治理與誠信經營

2.2 風險管理及內部控制

2.3 資訊及交易安全

2.4 營運持續性及科技風險管理

2.5 供應商永續管理

2.6 防制洗錢及打擊資恐

2.7 特定主題回應

3. 永續金融

4. 優質服務

5. 環境永續

6. 友善職場

7. 社會影響力

8. 附錄

◆ 交易安全機制



2.3.3 資安宣導及外部管理

◆ 資安一般教育訓練及宣導、資安專業教育訓練及社交工程演練

- 資安一般教育訓練及宣導**
 - 全體銀行員工每年接受至少3小時「資訊安全認知宣導」課程及評量，內容包含法令規定、社交工程宣導、基本資安意識、客戶個資保護、資安事件案例剖析等，增進正確資安觀念。2021年涵蓋率及完訓率皆為100 %。
 - 資訊安全部依資安時事，不定期發出資安宣導通告給全體銀行員工，持續強化資安意識。
- 資安專業教育訓練**
 - 資安專責單位全體人員，依據各自業務所需，已完成至少15小時以上外部資安專業教育訓練，以加強資安專業能力。
 - 每年邀各單位資安窗口參加委由外部資安專業人員教授之資安專業訓練課程，強化各單位資安知識。
- 社交工程演練**
 - 全體銀行員工每年不定期執行4-6次全行社交工程演練如模擬釣魚郵件之測試，並針對測試結果加以分析，找出資安意識較不足之員工，加強宣導與教育訓練，以降低潛在弱點威脅之發生風險。

1. 外部聯網供應商管理

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



2. 資安事件通報與處理

	2018 年	2019 年	2020 年	2021 年
違反資安或其他網路安全事件數	0	0	0	0
資料洩漏件數	0	0	0	0
與個資相關資訊外洩事件占比 (%)	0	0	0	0
因公司資料洩漏被影響的客戶與員工數	0	0	0	0
與資安或網路安全相關事件之罰款金額	0	0	0	0

台新金控訂定《台新金控資訊安全事件管理要點》，建立資安事件通報與應變處理流程，由本公司及所屬子公司考量各自資訊安全事件影響之範圍及嚴重程度，進行事件分析與判斷，如發生重大資安事件將通報範圍相關權責主管及金控資安長辦公室，並依其資安事件處理程序進行事件控制、根因確認及矯正、恢復服務、檢討及改善，以降低危害及損失。金控及子公司近四年無發生資訊安全事件及相關損失。

目錄

永續領航者

關於台新金控

1. 永續經營

2. 永續治理

2.1 公司治理與誠信經營

2.2 風險管理及內部控制

2.3 資訊及交易安全

2.4 營運持續性及科技風險管理

2.5 供應商永續管理

2.6 防制洗錢及打擊資恐

2.7 特定主題回應

3. 永續金融

4. 優質服務

5. 環境永續

6. 友善職場

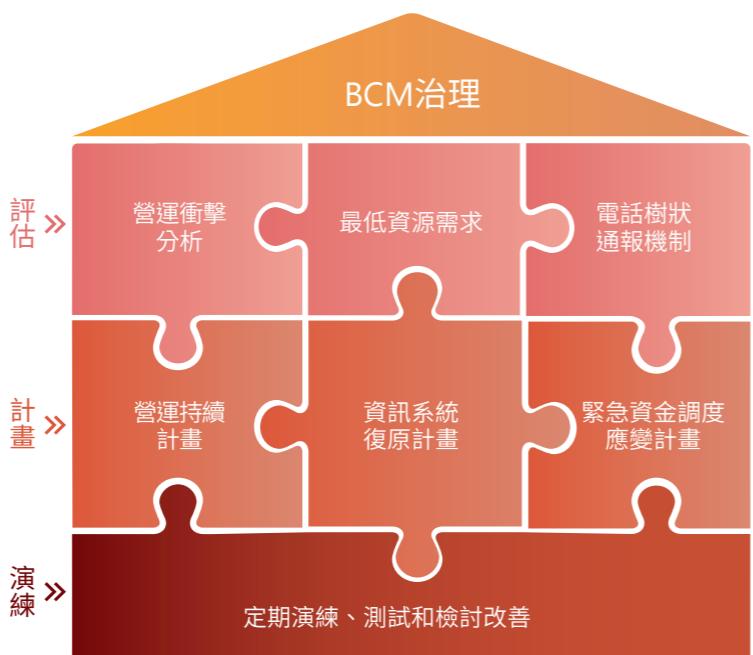
7. 社會影響力

8. 附錄

2.4 營運持續性及科技風險管理

2.4.1 管理機制

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



2.4.2 影響評估

管道	說明
天然災害 如火災、地震、颱風等	天然災害本身具有不可預測性，加上近年來日益惡化的溫室效應，更加強了天然災害的發生機率。不僅造成公司自身的營運場所、行舍、設備等毀損，放貸與投資對象亦有可能受天災影響，出現還款違約或擔保品滅失等情形。
人為事故 如政治事件、罷工、戰爭等	若因政治、罷工等人為因素事件，可能導致員工往返營運場所交通受阻，無法正常執行業務；營運場所亦可能因外部事件或周邊環境影響，致無法正常提供服務及營運。且隨著衝突激化，若無法於短期解決，可能造成營運所在地之業務損失等影響。
資訊系統災變 如資安攻擊、數位病毒、資料毀損、系統當機、機房無法運作等	若遭受各種網路攻擊，可能導致系統中止運作、系統被遠端操縱、資料庫毀損、網路中斷、客戶資料被竊改或竊取、客戶及員工隱私暴露、違反與特店之服務合約等影響，造成公司重大損失。
其他 如大規模傳染性疾病	當發生重大傳染疾病時，可能因危害員工健康，造成人力資源缺乏、或場所傳播致無法持續營運或提供客戶服務等影響。又若因防疫措施不當，可能導致營運成本提高，甚或營運服務中斷。

2.4.3 應變復原計畫

營運持續計畫

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

- 營運衝擊** 係用以決定復原目標時間、可容忍的資料損失時間和復原的優先順序，以及評估復原的最低資源需求，以預先準備。
- 最低資源需求** 係指評估一營業項目在復原至可接受的最低營運水準時所需的備援資源，包括人員、辦公場所及設施、電腦設備、軟體應用系統、通訊設備、電腦網路、重要文件、電子檔或紙本資料、交通工具、文具用品等。營運最低資源需求應足敷相關營業項目持續營運一段時間。
- 測試演練** 原則上每年至少演練測試一次，必要時可每年測試兩次。詳見本報告書第46頁「演練與測試」。



目錄

永續領航者

關於台新金控

1. 永續經營

2. 永續治理

2.1 公司治理與誠信經營

2.2 風險管理及內部控制

2.3 資訊及交易安全

2.4 營運持續性及科技風險管理

2.5 供應商永續管理

2.6 防制洗錢及打擊資恐

2.7 特定主題回應

3. 永續金融

4. 優質服務

5. 環境永續

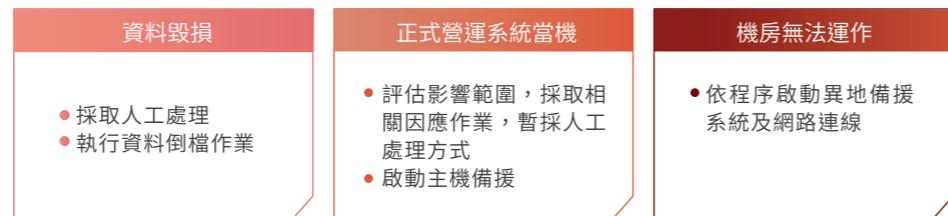
6. 友善職場

7. 社會影響力

8. 附錄

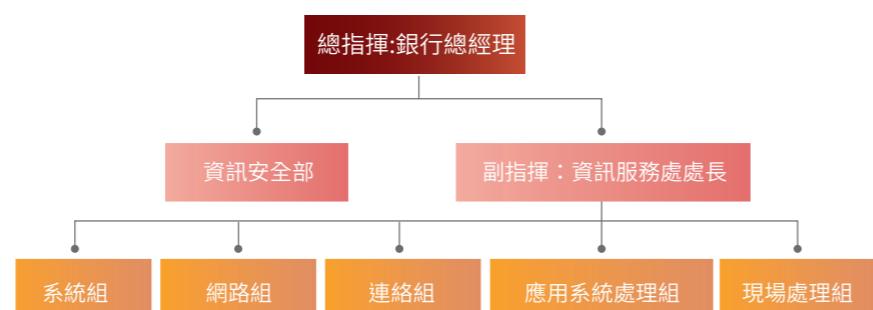
資訊系統復原計畫

台新依據資訊系統損害程度，啟動適當的備援方案。大致可區分為以下三大類型：

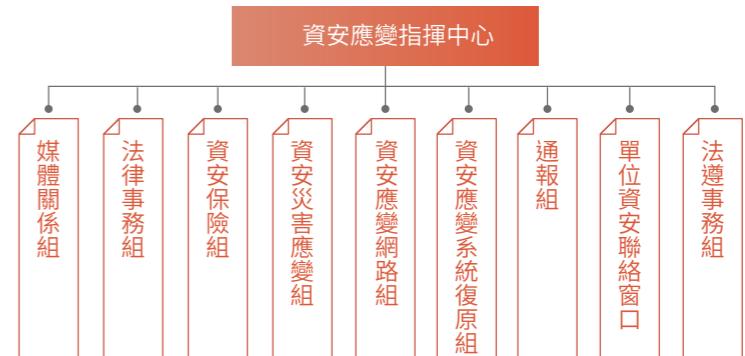


此外，台新銀行設有資訊業務營運持續應變小組及電腦安全事件應變小組，以即時預防和強化業務營運持續能力與資訊安全事件應變能力，蒐集全球動態威脅情報，進行弱點威脅分析，若有威脅發生，即時發布資安威脅警訊，且依據威脅等級啟動資安事件緊急應變處理。並已完成導入數位鑑識程序，在資安事件發生時，依照相關數位鑑識作業標準，採集、留存數位證據，可強化證據完整性、可用性，增加事故分析、處理、舉證之證明力、證據能力、法律效力。

◆ 台新銀行資訊業務營運持續應變小組



◆ 台新銀行電腦安全事件應變小組



緊急資金調度應變計畫

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





目錄

永續領航者

關於台新金控

1. 永續經營

2. 永續治理

2.1 公司治理與誠信經營

2.2 風險管理及內部控制

2.3 資訊及交易安全

2.4 營運持續性及科技風險管理

2.5 供應商永續管理

2.6 防制洗錢及打擊資恐

2.7 特定主題回應

3. 永續金融

4. 優質服務

5. 環境永續

6. 友善職場

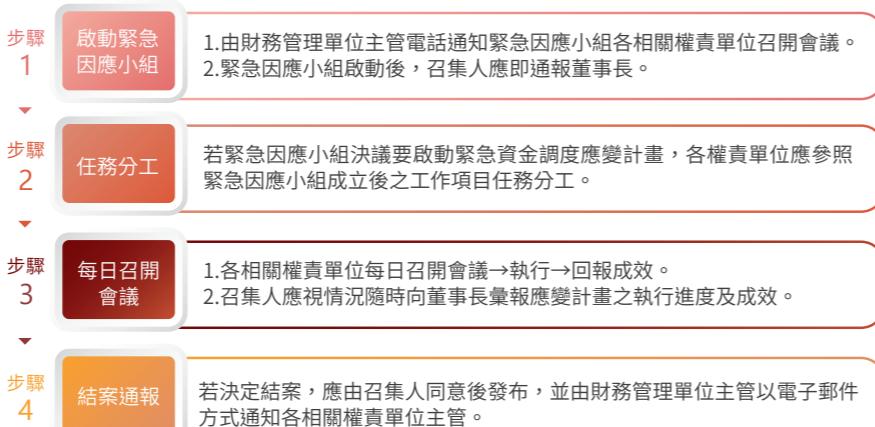
7. 社會影響力

8. 附錄

◆ 台新銀行緊急因應小組



◆ 緊急資金調度應變計畫依據以下流程進行



2.4.4 演練與測試

營運持續計畫 (BCP) 演練係為確保災難事件發生後，BCP 相關應變計畫可立即啟動並確實可行，以使關鍵營運項目在復原目標時間內恢復至正常狀態。測試演練結果應符合下列：

- BCP 所述及的最低資源需求，在緊急時確實可供調配，且項目無缺漏，數量足敷使用。
- 確認 BCP 內容完備，不但涵蓋所有關鍵性作業項目以及各類型的急難狀況，且無模糊不清之處，即使對此 BCP 不甚熟悉者，亦能輕易遵循執行。
- 確保 BCP 定期檢視和更新，重要成員確實了解 BCP 作業，及其所扮演的角色和責任。
- 原則上每年至少演練測試一次，必要時可每年測試兩次。在營運項目、人員、營業場所或外在營運環境有重大變動時，測試之時程應配合修改。

營運持續
計畫演練資訊業務持續
營運演練

每年模擬各種主要資訊系統重大異常事件，透過不同情境進行應變計劃的演練，並檢討演練測試結果及執行缺失改善事項，將檢討報告呈報高階管理階層，以確保系統備援環境完整性，使系統與資料復原的程序更臻流暢，俾以提供更穩定可靠的金融系統服務，保障客戶交易安全。

資安事件
應變演練

每年模擬各種網路駭客攻擊事件，透過不同情境進行應變計劃的演練，以熟悉資安事件發生之處理程序。2021 年演練包含分散式阻斷服務應變 (Distributed Denial of Service)、紅隊演練等。

緊急資金
調度能力檢視

- 為確保流動資產部位取得資金之能力無虞，每半年應將流動資產部位以附買回或賣券方式輪流進行變現性測試。
- 財務管理單位平時應利用同業融通管道，測試各金融同業給予台新銀行之融通額度往來是否維持正常。測試時應採分散原則，避免同時進行導致市場產生負面傳言之風險。
- 財務管理單位應將壓力測試結果納入緊急應變計畫之規劃考量，每年定期檢視與修正，以確保計畫之有效性及妥適性。



目錄

永續領航者

關於台新金控

1. 永續經營

2. 永續治理

2.1 公司治理與誠信經營

2.2 風險管理及內部控制

2.3 資訊及交易安全

2.4 營運持續性及科技風險管理

2.5 供應商永續管理

2.6 防制洗錢及打擊資恐

2.7 特定主題回應

3. 永續金融

4. 優質服務

5. 環境永續

6. 友善職場

7. 社會影響力

8. 附錄

2.4.5 防疫措施

嚴重特殊傳染性肺炎(COVID-19，新型冠狀病毒)持續衝擊，因應2021年5月北臺灣疫情持續升溫，以保障員工及客戶安全與權益為出發點，陸續採取各項防疫措施，維持營運不中斷，將疫情影響降至最低。

組織運作	自疫情爆發之際，即迅速成立防疫小組，由金控總經理擔任召集人，並納入風控、財務、投資、策略、資訊等部門主管。依疫情發展變化，機動性召開防疫應變會議，因應疫情變化主動提升各項防疫措施。	
員工		
備齊防疫物資及設備	<ul style="list-style-type: none"> 各單位據點配置額溫槍、酒精消毒液、醫療口罩，金控及內湖大樓設置紅外線熱像測溫儀、防疫面罩、防疫隔板等 	
防疫應變措施	<ul style="list-style-type: none"> 定期消毒辦公大樓、公共區域、調整員工用餐區、按摩坊開放期間 落實上班期間全程配戴口罩、勤洗手、及每日測量體溫並回報個人及同住親友接觸確診者狀態以協助政府清查足跡 設置「線上防疫專區」即時進行健康通報、防疫公告、防疫衛教訊息等 設置門禁管制，進入辦公場所戴口罩、量體溫、手部消毒等，有發燒或呼吸道症狀不適之同仁建議就醫並請假休養 啟動異地辦公、居家辦公、人員分流出勤、取消群聚活動、限制實體會議、暫停非必要性的外訪，並限制訪客進入辦公區域 	
鼓勵疫苗接種	<ul style="list-style-type: none"> 提供第一至第三劑接種同仁每劑2日疫苗接種假、其中1日支薪，2021年完全接種率已達82% 	
採取措施		
員工關懷機制	<ul style="list-style-type: none"> 優於法令規範之防疫假、防疫照顧假 派外人員返台關懷補助措施 放寬婚假期及外派探親假、探親機票使用期限 延長健康檢查實施期程 	
客戶		
分行管制措施	<ul style="list-style-type: none"> 客戶入行前須正確配戴口罩、以自動給酒精機消毒雙手及量測體溫 客戶入行前須確實執行實聯制登記 客戶採梅花座以保持社交距離、設置隔板 於分行各明顯處設置防疫告示、營業大廳與ATM區動線隔離 鼓勵客戶使用網路銀行或行動銀行辦理業務 	
環境維護	<ul style="list-style-type: none"> 分行採客戶交易後立即擦拭消毒，且每小時由專人針對客戶經常使用區域擦拭消毒、日終由清潔人員全室擦拭消毒(依疫情狀況滾動式調整) 如分行有確診足跡時，則由專業廠商進行分行全室防疫消毒，並安排同仁進行PCR採檢與健康狀況追蹤 	

2.5 供應商永續管理

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

2.5.1 供應商管理規範

管理規範

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



供應商管理準則

- 遴選原則：
- 在地化
 - 勞工評估
 - 衝擊評估
 - 道德規範
 - 風險管理



供應商維護管理作業要點

- 供應商應符合下列條件之一：
- 通過ISO驗證合格或其他品保制度合格者
 - 依法合格登記者
 - 市場上具備良好商譽，配合意願高及良好服務品質者
 - 依採購規格需求所指定者
 - 樣品試作合格者
 - 經實地評鑑合格者



供應商承諾書

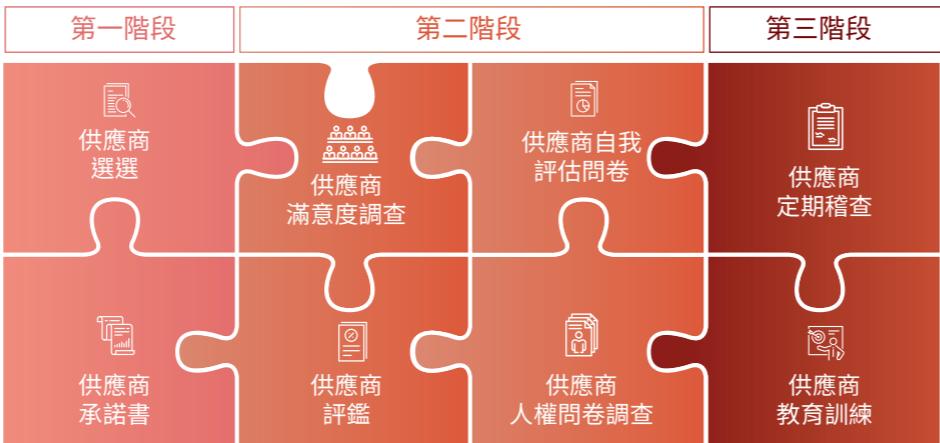
- 企業道德與誠信
- 風險管理
- 勞工與人權
- 社會公益與環境保護
- 持續落實



目錄

- 永續領航者
- 關於台新金控
- 1. 永續經營
- 2. 永續治理**
 - 2.1 公司治理與誠信經營
 - 2.2 風險管理及內部控制
 - 2.3 資訊及交易安全
 - 2.4 營運持續性及科技風險管理
 - 2.5 供應商永續管理
 - 2.6 防制洗錢及打擊資恐
 - 2.7 特定主題回應
- 3. 永續金融
- 4. 優質服務
- 5. 環境永續
- 6. 友善職場
- 7. 社會影響力
- 8. 附錄

管理方式



一、人權政策及供應商承諾

台新為掌握供應商之人權風險，整合聯合國世界人權宣言 (Universal Declaration of Human Rights)、聯合國企業與人權指導原則 (Guiding Principles on Business and Human Rights)、全球盟約 (UN Global Compact)、ISO 26000、國際勞工組織 (International Labour Organization)、社會責任標準 (Social Accountability 8000) 以及責任商業聯盟行為準則 (Code of Conduct - Responsible Business Alliance, RBA) 之精神以及資訊安全系統 (ISO 27001) 等國際規範，列入管理要點中。2021 年為因應國際間對於「禁止人口販運」、「反騷擾」及「集體協商」的重視，修訂新版「供應商管理準則」及「供應商承諾書」，以期與國際要求齊頭並進。

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

二、供應商大會

台新自 2019 年起，每年皆召開供應商大會，至今已連續第三年。透過每年的供應商大會向供應商進行教育訓練、宣導供應商管理政策並分享市場趨勢。配合新版供應商人權問卷修訂，2021 年供應商大會以人權管理為主題，於大會中向供應商說明人權政策訂定的方法，並公布 2020 年度供應商評鑑調查結果及供應商人權風險減緩措施，期盼供應商在檢視自身 ESG 作為之餘，也能發揮影響力帶動合作夥伴共同追求企業永續，善盡企業公民責任。

2.5.2 供應商風險評估



供應商評鑑

為落實永續供應商管理，台新依據《供應商維護管理作業要點》，每年依採購性質與總採購金額盤點該年度供應商以進行分類並管理。台新供應商自行評估問卷調查對象涵蓋年採購金額 250 萬以上之一級及二級重大供應商，問卷回收後執行供應商評鑑作業及書面審查作業，並依照評鑑結果要求供應商調整、改善，確保風險可控。

供應商自行評估問卷

<input checked="" type="checkbox"/> 品質管理
<input checked="" type="checkbox"/> 營業祕密保護
<input checked="" type="checkbox"/> 供應商管理
<input checked="" type="checkbox"/> 永續治理
<input checked="" type="checkbox"/> 人權管理
<input checked="" type="checkbox"/> 健康與安全
<input checked="" type="checkbox"/> 環境保護



目錄

永續領航者

關於台新金控

1. 永續經營

2. 永續治理

2.1 公司治理與誠信經營

2.2 風險管理及內部控制

2.3 資訊及交易安全

2.4 營運持續性及科技風險管理

2.5 供應商永續管理



2.6 防制洗錢及打擊資恐

2.7 特定主題回應

3. 永續金融

4. 優質服務

5. 環境永續

6. 友善職場

7. 社會影響力

8. 附錄

供應商評鑑分數為 A~D 級，調查結果若列為 C 級，將先進行電話關切、視情況安排實地訪查；一旦列為 D 級，於改善至 C 級前不得向該供應商採購。

◆ 2018 年至 2021 年重大供應商分類及占比

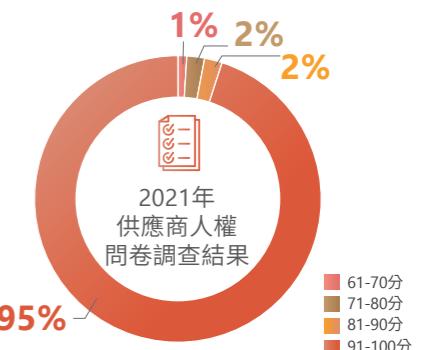
單位：% %

年度	資訊 / 電信	其他設備 / 工程	卡片 / 印刷	服務	行銷活動	庶務
2021	57	21	4	8	4	6
2020	40	14	6	16	20	4
2019	52.6	14.5	6.6	16.3	9.9	0.1
2018	40	30	12.5	17.5	0	0

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

供應商人權調查及教育訓練

2021 年針對所有供應商共 226 家進行 100% 人權風險調查及 100% 教育訓練，透過風險問卷回覆過去爭議事件與違反法令等方式，確認供應商的風險性。根據調查結果，約有 3% 的供應商為高風險(皆非重大供應商)；針對該高風險之供應商，將依循供應商人權風險減緩措施嚴加監管，並定期追蹤改善情形。同時，我們會持續透過供應商大會進行教育訓練，建立更多元的溝通經驗交流模式，強力宣導台新對人權議題的重視，期許帶動供應商和我們一起力求改善。



◆ 2018 年至 2021 年供應商評鑑結果

單位：% %

年度	A		B		C		D
	優先採購	次優先採購	可採購但應要求配合調整	配合改善至 C 級前不得採購			
2021	50	49	1	0			
2020	58.5	40.8	0.7	0			
2019	59.2	40.8	0	0			
2018	80	20	0	0			

◆ 近年供應商高風險事件

風險調查結果	2018 年	2019 年	2020 年	2021 年
調查家數	215	278	298	226
高風險	7.9%	7.92%	10.3%	3%
主要風險事件	<ul style="list-style-type: none"> ● 未聘用原住民及身心障礙人士 ● 未統計失能傷害相關數據 ● 未實施保護員工隱私之教育訓練 			

目錄

永續領航者

關於台新金控

1. 永續經營

2. 永續治理

2.1 公司治理與誠信經營

2.2 風險管理及內部控制

2.3 資訊及交易安全

2.4 營運持續性及科技風險管理

2.5 供應商永續管理

2.6 防制洗錢及打擊資恐

2.7 特定主題回應

3. 永續金融

4. 優質服務

5. 環境永續

6. 友善職場

7. 社會影響力

8. 附錄

人權風險評估項目



- 人權政策
- 人權管理制度與作法
- 職場多元性
- 管理績效
- 健康與安全
- 資訊保護

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

註：供應商級別依年度採購金額訂定。

2.6 防制洗錢及打擊資恐

2.6.1 防制洗錢及打擊資恐管理

政策及權責單位

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



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

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





目錄

永續領航者

關於台新金控

1. 永續經營

2. 永續治理

2.1 公司治理與誠信經營

2.2 風險管理及內部控制

2.3 資訊及交易安全

2.4 營運持續性及科技風險管理

2.5 供應商永續管理

2.6 防制洗錢及打擊資恐

2.7 特定主題回應

3. 永續金融

4. 優質服務

5. 環境永續

6. 友善職場

7. 社會影響力

8. 附錄

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



違反洗錢防制及打擊資恐之退場機制



五大作為及三大防線

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

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

第二道防線之專責單位持續投入資源以檢視、分析風險。

第三道防線之稽核單位依據內部管控措施訂定查核事項，定期辦理相關查核作業。



目錄

永續領航者

關於台新金控

1. 永續經營

2. 永續治理

2.1 公司治理與誠信經營

2.2 風險管理及內部控制

2.3 資訊及交易安全

2.4 營運持續性及科技風險管理

2.5 供應商永續管理

2.6 防制洗錢及打擊資恐

2.7 特定主題回應

3. 永續金融

4. 優質服務

5. 環境永續

6. 友善職場

7. 社會影響力

8. 附錄

2.6.2 防制洗錢及打擊資恐成效

為增進管理階層及一般員工在洗錢防制及打擊資恐方面之觀念，2021 年度金控董事在公司治理課程亦持續納入防制洗錢及打擊資恐教育訓練，針對集團洗錢防制專責主管 / 人員亦投入相當之教育訓練，總教育訓練時數達 758 小時；此外集團對金控及子公司銀行、證券、投信、投顧、及租賃子公司之員工所提供之教育訓練方式，包含實體、線上 e-learning 及外部教育訓練課程，合計教育訓練時數為 32,799.18 小時，參加之員工人次為 22,948 人。其課程內容涵蓋防制洗錢之風險管控省思及展望、法令遵循及稽核宣導、反武擴、客戶風險審查、系統操作、業務執行上應有之注意、可疑交易態樣、案例及通報說明及常見缺失說明等合計超過 100 堂課。2021 年洗錢防制及打擊資恐教育訓練完訓率為 100%。

◆ 2021 年洗錢防制及打擊資恐教育訓練

	人次	時數
定期、案例分享之培訓課程 (常見態樣、缺失宣導、案例分享…等)	1,342	1,364.09
內部線上培訓暨測驗課程 (國際資助武擴制裁、洗錢及資恐趨勢態樣…等)	15,698	23,644.99
內部法遵 / 專責單位主導之線上培訓課程 (最新國內外防制洗錢及打擊資恐相關規範及標準…等)	2,609	1,634.14
內部法遵 / 專責單位主導之實體培訓課程 (海外當地規範宣導、開戶審查、姓名檢核、AML 系統操作…等)	2,800	2,660.17
外部專業機構提供之實體訓練課程 (洗錢防制態樣、國際規範、貿易融資…等)	299	594.62
年度強制進修培訓課程 (可疑交易調查、犯罪態樣分析、反貪腐…等)	200	2,901.17
合計	22,948	32,799.18

註：因集團全體人員包含年度中間人員異動較多，故以人次計算

台新銀行已簽署美國愛國者法案，並公告聲明事項於銀行官網。



Wolfsberg問卷



愛國者法案簽署

◆ 調查局針對台新銀行陳報疑似洗錢案件回饋要求獎勵案件統計表

	2018 年	2019 年	2020 年	2021 年
調查局回饋獎勵案	31	72	111	87

2.7 特定議題回應

特定議題一：彰化銀行投資案

利害關係人類別	關注主題	詢問時間	台新回應方式
投資人	(1) 彰化銀行投資案說明	2021 全年	由 IR (投資人關係) 部門以 e-mail、電話、法人說明會或是面對面會議說明相關議題，並輔以網頁資訊揭露 (包括但不限於重大訊息、新聞稿等形式)
	(2) 台新金控維護股東權益作為及進度說明		溝通方式包括電話、e-mail、記者會、說明會、新聞稿等，若媒體報導與實際情形有差異，即由公關部統一說明

彰化銀行投資案說明

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

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

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



目錄

永續領航者

關於台新金控

1. 永續經營

2. 永續治理

2.1 公司治理與誠信經營

2.2 風險管理及內部控制

2.3 資訊及交易安全

2.4 營運持續性及科技風險管理

2.5 供應商永續管理

2.6 防制洗錢及打擊資恐

2.7 特定主題回應

3. 永續金融

4. 優質服務

5. 環境永續

6. 友善職場

7. 社會影響力

8. 附錄

財政部背棄 2005 年書面承諾導致台新金控喪失對彰化銀行之經營管理權，造成台新金控鉅額損失並影響股東權益，為維護全體 20 餘萬名股東的合法權益，台新金控尋求法律救濟，除委請律師向台灣臺北地方法院對財政部提起民事訴訟並聲請假處分外，亦向監察院提出陳情，以期藉由司法公斷及行政監督機制，促使財政部踐行 2005 年之書面承諾，恢復台新金控對彰化銀行之經營管理權。

台新金控維護股東權益作為及進度說明

2014 年：台新金控對財政部提起民事訴訟、假處分，並向監察院陳情

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

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

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

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

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

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

特定議題二：理專行為強化方案

利害關係人類別	關注主題	詢問時間	台新回應方式
主管機關、投資人、客戶、媒體	未來如何防範理專不當行為	2019-2021 年	通報主管機關、書面信函或是函文回覆、客服電話

有關理專行為相關的強化方案，台新除持續 2019 年的措施，2021 年調整理專獎酬辦法，形塑全面遵法及落實公平待客文化：

一、為降低理專不當銷售誘因調整理專計績規則，以降低理專為賺取獎金進行不當銷售。

二、為避免理專僅推介單一商品而忽視客戶商品適合度，及集中經營特定客戶而違反公平待客，增加「產品平衡發展」及「客戶多元經營」指標連結理專年獎金，促使理專重視轄下各類客戶的經營及全產品的資產配置。

三、為形塑全面遵法及落實公平待客文化，強化非財務指標之影響

- 獎金發放直接連結 MBO 考核，放大對理專獎金影響性，加重理專 MBO 考核之關聯性，平衡理專更重視非財務指標之表現。

- 提高非財務指標鑑別度，統一各指標之影響程度或風險高低為扣分依據，以強化非財務指標對業務獎金之影響性。

四、另為嚇阻不當銷售行為，當理專涉重大瑕疵時，擴大扣獎比例，以減少理專不當銷售動機。



目錄

永續領航者

關於台新金控

1. 永續經營

2. 永續治理

3. 永續金融

 3.1 永續政策與行動

 3.2 責任投資與授信

4. 優質服務

5. 環境永續

6. 友善職場

7. 社會影響力

8. 附錄

3 永續金融

3.1 永續政策與行動

3.2 責任投資與授信



目錄

永續領航者

關於台新金控

1. 永續經營

2. 永續治理

3. 永續金融

3.1 永續政策與行動

3.2 責任投資與授信

4. 優質服務

5. 環境永續

6. 友善職場

7. 社會影響力

8. 附錄

3.1 永續政策與行動

3.1.1 支持倡議與制訂政策

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

◆ 重大永續金融記事

2021	<ul style="list-style-type: none"> 台新金控成為「台灣淨零行動聯盟」發起成員及支持機構
2020	<ul style="list-style-type: none"> 台新金控制訂「產業別環境與社會風險管理指引」 台新金控遵循「責任投資原則」(Principles for Responsible Investment, PRI)、響應「責任銀行原則」(Principles for Responsible Banking, PRB)
2019	<ul style="list-style-type: none"> 台新銀行簽署赤道原則(Equator Principles, EPs) 台新金控擴大「綠色金融準則」適用範圍 台新銀行訂定「機構投資人盡職治理準則」 台新金控成為TCFD (Task Force on Climate-related Financial Disclosure, 氣候變遷相關財務揭露) 支持機構
2018	<ul style="list-style-type: none"> 台新金控訂定「綠色金融準則」 台新證券發布「機構投資人盡職治理政策」
2016	<ul style="list-style-type: none"> 台新投信發布「機構投資人盡職治理守則」遵循聲明 台新銀行支持政府推動之「5+2產業創新計畫」放貸7項新創重點產業

制訂責任投資相關原則

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

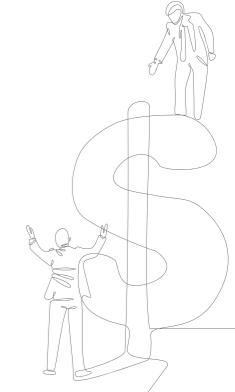
子公司台新銀行遵循 PRI 訂定「[機構投資人盡職治理準則](#)」(Stewardship Principles for Institutional Investors) ，在管理面建立明確投票政策，每年揭露參與被投資公司股東會與投票情形及盡職治理報告。持續關注被投資公司之相關新聞、財務表現、環境保護作為、社會責任、勞工權益及公司治理等議題，並透過各項管道適當與被投資公司對話及互動。

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

訂定綠色金融準則

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

2021 年持續落實「台新金控綠色金融準則」，推行範圍涵蓋所有子公司並對 100% 所有交易活動與金融商品進行 ESG 風險之評估。依據高風險因子評估結果將毒品業、非法武器製造業、賭博業等列為拒絕承作與應婉拒往來的客戶屬性的相關業別，以實現銀行負責任發展之願景。2021 年使用「綠色金融評估表」涵蓋 100% 金融商品與服務。





目錄

永續領航者

關於台新金控

1. 永續經營

2. 永續治理

3. 永續金融

3.1 永續政策與行動

3.2 責任投資與授信

4. 優質服務

5. 環境永續

6. 友善職場

7. 社會影響力

8. 附錄

簽署赤道原則

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

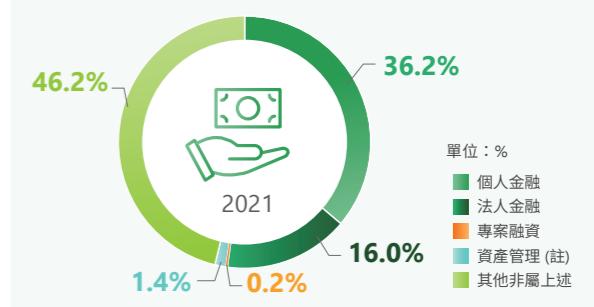
建立產業別環境與社會風險管理指引

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

3.2 責任投資與授信

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

◆ 各營業項目收益之占比



註：此表之資產管理業務比重以投信計算

台新金控 2021 年合併淨收益，以個人金融 36.2% 最高，其次為法人金融業務的 16.0%；資產管理 1.4%、專案融資未超過 1%；其他類別占比 46.2%，係包含金控長期投資收入、銀行其他業務、其他子公司等多項類別。針對台新金控在「投資與法人金融服務」、「個人金融服務」、「專案融資」、「資產管理」四項主要的營業項目中，逐一說明涵蓋 ESG 面向之商品與比重。

投資與法人金融服務

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

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

目錄

永續領航者

關於台新金控

1. 永續經營

2. 永續治理

3. 永續金融

3.1 永續政策與行動

3.2 責任投資與授信

4. 優質服務

5. 環境永續

6. 友善職場

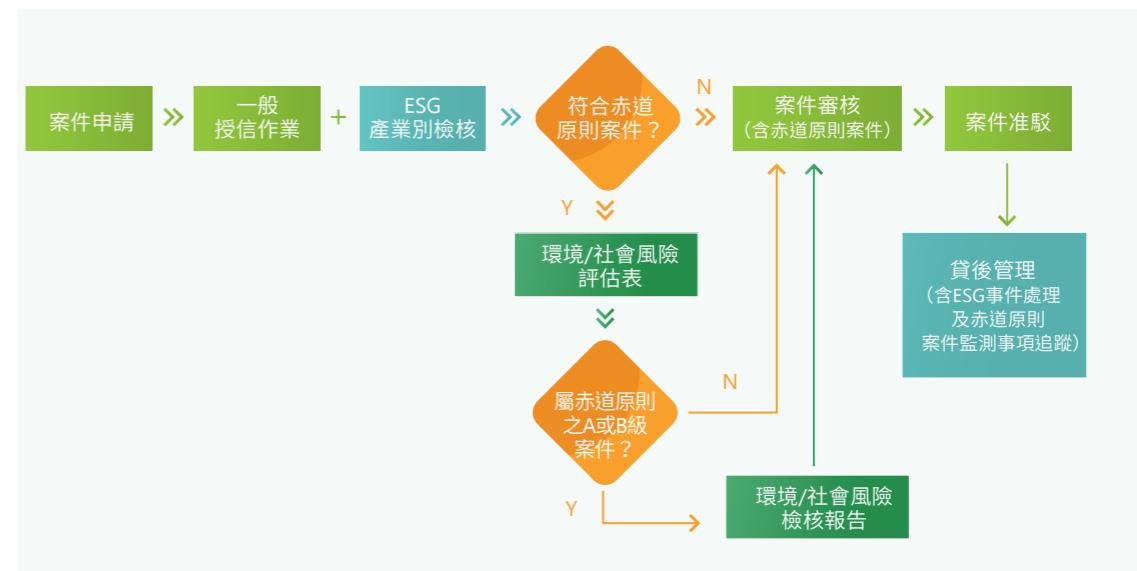
7. 社會影響力

8. 附錄

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

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

◆ 台新銀行法人金融融資評估及審核流程圖



經檢核放款對象近三年曾涉及違反勞動基準法、職業安全衛生法或性別工作平等法等人權議題遭到裁罰與處分者，總計有74件，經考量違反法令程度與整體承作風險後，同意承作42件，有條件承作32件。多數遭到裁罰或處分之放款對象，違反法令程度均尚屬輕微，且後續多已完成改善或持續改善中。台新對此等放款對象會持續予以關注，並於額度到期時將其改善情形列為是否繼續往來之考量因素。

◆ 2021年裁罰與處分統計情形





目錄

永續領航者

關於台新金控

1. 永續經營

2. 永續治理

3. 永續金融

3.1 永續政策與行動

3.2 責任投資與授信

4. 優質服務

5. 環境永續

6. 友善職場

7. 社會影響力

8. 附錄

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

商品與服務	台新作為
綠能與永續產業放貸 ^(註1)	2021 年新創重點產業授信餘額為 1,734.60 億元。綠能與永續相關之授信（註 2）承作戶數達 2,745 戶，授信餘額為 888.17 億元，占全銀行總授信餘額比例約 7.47%。承作項目包含太陽光能電廠及其他綠能產業相關融資，更以績效加分方式鼓勵推動。在承作太陽光能電廠的績效上，於 2021 年可產生 180,644,533 MWh 的再生能源電力。以最新的電力係數 0.502 ton/MWh 換算，約可減少 90,684 噸溫室氣體的排放。未來將持續關注政府推動措施及綠能產業動態，盡力協助更多對環境、社會及經濟轉型之產業籌措資金。
承銷與投資綠色債券	台新銀行積極支持能源與環境相關綠色債券，包含持有能源與環境相關的綠色債券，同時積極支持金融業與企業發行之綠色債券。
永續指數成分股股權投資	台新銀行針對長期投資股權的部分，了解在選擇投資標的之重要性，因此篩選獲選企業永續相關的指數及評鑑的優良企業發行之股權進行投資或持有。
永續產業籌資	台新持續協助 ESG 相關產業募資。台新證券於 2021 年協助 17 家 ESG 產業於資本市場完成籌資，共計承銷金額為 40.41 億元，占年度總承銷金額 24.56%。另證券於承接客戶前，皆會審慎評估客戶是否有重大環境污染或違反人權之情事，並於輔導過程中要求改善，再協助其中申請上市櫃及籌募資金。自 2010 年成立起至 2020 皆未協助有重大環境污染或違反人權之客戶進行籌資之情事。
專案融資	詳見本章「專案融資」
永續基礎建設融資	對永續基礎建設相關的業務，台新銀行提供再生能源供應、環境污染整治、大眾運輸等與 ESG 相關的融資業務。

註 1: 右欄授信餘額及戶數，均包含催收，且皆以歸戶後結果計算（意即同一個統一編號僅算一次），僅涵蓋國內總、分行，不包含 OBU 及海外分行。

註 2: 綠能與永續相關之授信，包含綠能科技與智慧機械、循環經濟、新農業與生技醫藥。

◆ 投資與法人金融服務 ESG 產品之承作比率

單位：%

ESG 產品名稱	說明	2021 比率
綠能與永續產業放貸	5+2 產業創新計畫中綠能與永續相關之授信	7.47
支持能源與環境相關綠色債券	持有及承銷金融業與企業發行之綠色債券	4.27
支持獲選 ESG 相關指數或評比之成分股股權	持有具永續傑出表現的企業發行之股權	100
永續產業籌資	進行永續相關產業之評估及提供籌資協助	24.56
提供永續基礎建設融資	推動再生能源供應、汙水 / 廢棄物清理整治、大眾運輸等與 ESG 相關的融資業務	52.29
合計		10.60

個人金融服務

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



目錄

永續領航者

關於台新金控

1. 永續經營

2. 永續治理

3. 永續金融

3.1 永續政策與行動

3.2 責任投資與授信

4. 優質服務

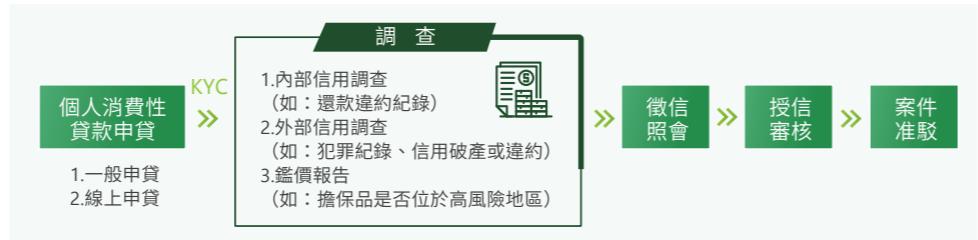
5. 環境永續

6. 友善職場

7. 社會影響力

8. 附錄

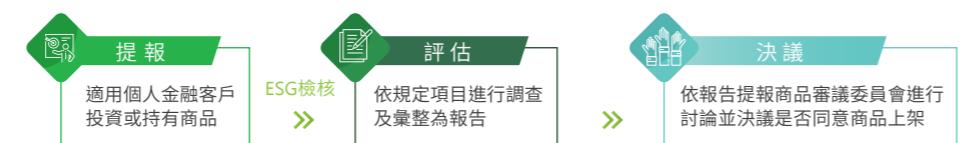
◆ 台新銀行消費金融授信流程



台新銀行在消費金融上以綠色生活為目標，從各種業務積極推動。

- (1) 電動機車共享與購買：自 2018 年起宣導共享汽機車的概念，2019 年持續推廣以租代買，降低空氣汙染及碳排放量，截至 2021 年底，約有超過 30 萬名卡友加入綠能環保的行列。此外，2019 年起與 Gogoro 合作，成功鼓勵台新銀行持卡人購買電動車，累計至 2021 年底已超過 1 萬 1 千台，共帶進超過 9 億簽帳金額。另也結合數位化減碳產品整合推廣，舉例：客戶轉換數位帳單並在台新精選永續商家消費即可抽 Gogoro 電動車，吸引了超過 2 千名客戶參與本活動，亦成功轉換了數位帳單，加速提升減碳金融服務的滲透率。
- (2) 增加「線上個人金融」貸款服務項目：台新銀行個人金融服務一向重視無紙化與數位化，隨著環境議題及氣候變遷情勢愈趨重要，藉由數位科技的發展加速，台新將個人消費性貸款的服務管道逐步擴大至線上，項目包含房貸、車貸以及信用貸款。
- (3) 提供客戶「符合 ESG 精神的基金 / 股票及國外 ETF」：審核理財產品時，須依照 CSR 評估表或納入產業別指引等流程進行評估，以提供投資者更符合 ESG 精神或對環境生態發展有正面影響的金融產品，如：基金、海外債券、境外結構型商品、股票以及國外的 ETF；2021 年共 6 檔產品因涉及菸酒、酒精飲料、博奕等具有爭議性產業或標普全球 ESG 分數、MSCI ESG 評級落後等因素，決議不予送審與上架；共 1 檔產品因涉及非積極支持產業，決議限制額度並於產品文件加入落實企業永續發展之說明。

◆ 台新銀行理財商品審查流程



◆ 個人金融服務包含 ESG 產品之承作比率

ESG 產品名稱	說明	2021
		比率
低碳運輸	涵蓋共享機車租賃費用、購置電動車及機車貸款加以降低碳排放	0.6
個人消費性貸款	透過數位科技，提供線上個人消費性貸款，使客戶不受時間與區域限制，便捷地取得所需資金，包含房貸、車貸及信用貸款。	40.8
ESG 信用卡消費	以消費之信用卡特定比例支持有機農業、或公益捐款	0.05
基金、股票及國外 ETF	提供客戶符合 ESG 精神之投資產品，如綠能、水資源等	4.71
	合計	8.10%

專案融資

台新銀行自 2015 年起即參考赤道原則精神，針對申請新貸或增貸或改貸之授信案件，要求填具「融資專案社會 / 環境風險調查揭露表」(CSR 調查表)，檢核是否符合專案融資條件；並在 2019 年 11 月正式簽署「赤道原則」。由法金授信管理處成立專案小組，並委請外部專業機構擔任顧問，對相關單位進行授信流程訪談檢視後，建立符合赤道原則的規範及案件評估程序，並對業務及審查單位進行多次教育宣導後據以實施。導入赤道原則後，授信申請案件皆須評估是否符合赤道原則，若評估後屬符合赤道原則之 A、B 級融資案件，需另外提供獨立第三方機構出具的環境社會風險評估報告，由專責單位審核；該類案件若核貸，並應定期檢視需追蹤監測的項目，若有不符合監測條件要求者，應由客戶提供改善計畫，否則銀行可要求客戶清償借款。

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

目錄

永續領航者

關於台新金控

1. 永續經營

2. 永續治理

3. 永續金融

3.1 永續政策與行動

3.2 責任投資與授信

4. 優質服務

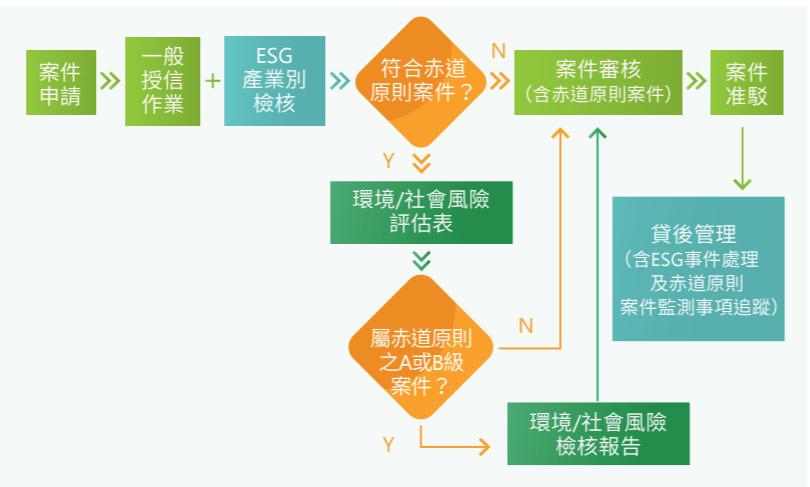
5. 環境永續

6. 友善職場

7. 社會影響力

8. 附錄

◆ 赤道原則專案融資評估流程圖



2021 年符合赤道原則之專案融資或與專案有關之授信案共計 10 件，100% 符合赤道原則定義，申貸總金額 189.6 億元。審查結果：核准 2 件，為有條件核准 4 件，拒絕 4 件。拒絕的案件為鍊鋁業、農牧技術業、電力供應業、化妝品包材業，申請金額共 32.4 億元，其拒絕原因為評估後承作風險過大。

◆ 2021 年符合赤道原則之專案融資審查結果

拒絕	有條件核准	核准	總審核件數	申貸金額(億元)
4	4	2	10	189.6

◆ 2021 年審查結果拒絕案件

案例	申貸金額(千元)	爭議議題	拒絕原因資訊	結果
A	1,400,000	環境風險	溫室氣體排放顯著	案件拒絕
B	1,000,000	環境風險	造成生態環境影響 或需申請土地變更	案件拒絕
C	650,000	環境風險	排水不良疑慮	案件拒絕

資產管理

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

近年 ESG 成為平衡「環境永續與企業永續」的新契機，符合 ESG 資格的企業成為大型機構法人或國際標竿指數納入投資標的的必備要件。2021 年台新投信推出聚焦在新興企業債之「ESG 新興市場債券基金」，透過篩選機制，部位操作納入 ESG 投資決策接軌國際潮流，鎖定包含再生能源標的、天然氣等，且不投資高污染、違反人權或 ESG 不佳的公司。自 2021 年 1 月發行台新 ESG 新興市場債券基金，2021 年 2 月底基金規模約為 95 億元，創台新投信 IPO 新高紀錄。2021 年 8 月，台新投信接續推出一檔 ESG 股票型基金「台新 ESG 環保愛地球成長基金」，前述「ESG 環保愛地球成長概念」係指股票含蓋於 MSCI ACWI ESG Universal Index 指數成分股範圍內，且聚焦在全球社會、人口、資源、氣候等結構性變化下，致力於提升或





目錄

永續領航者

關於台新金控

1. 永續經營

2. 永續治理

3. 永續金融

3.1 永續政策與行動

3.2 責任投資與授信

4. 優質服務

5. 環境永續

6. 友善職場

7. 社會影響力

8. 附錄

改善生產效率與環境保護之產業，主要包括：1. 電動車；2. 智慧能源：太陽能、風電等；3. 永續農場；4. 循環經濟：如廢棄物處理與回收、空氣污染監控與防治、淨化用水或水資源規劃等水資源相關產業。2021 年 8 月底，台新 ESG 環保愛地球成長基金規模約為 43 億元。

◆ 台新投信資產管理符合 SRI 社會責任投資流程



◆ 資產管理 ESG 產品之承作比率

ESG 產品名稱	說明	2021	
		比率	
ESG 基金組合	符合 SRI 投資（包含公、私募基金、全權委託代操等）	20.04	

投融資淨零目標

台新針對責任投融資的規劃，持續以增加低碳投融資為目標。因此自 2021 年啟動科學基礎目標 (Science-based target, SBT)，進行自身營運範疇一 & 範二及範疇三投融資的各項資產類別碳排放盤點，並於 2022/03 完成承諾及 2022/04 目標送審。

台新 SBT 目標以 2019 年為基準年：

- 預計範疇一 & 二以 1.5°C 情境設定，至 2030 年以絕對減量方式達到碳排放減量 46.2%
- 範疇三投融資則以優於 2°C 情境設定
 - 投資採用議合法設定目標，預計至 2027 年投資部位設定 SBT 的比例達 38.21%。
 - 融資設定 SBT 目標之資產類別，涵蓋：商用不動產貸款、發電相關貸款與長期貸款。目標則依資產類別以 SDA 或議合法分別訂定。



目錄

永續領航者

關於台新金控

1. 永續經營

2. 永續治理

3. 永續金融

4. 優質服務

4.1 金融科技 / 數位創新

4.2 客戶關係管理與消費者保護

4.3 隱私保護

4.4 金融包容性

5. 環境永續

6. 友善職場

7. 社會影響力

8. 附錄

4 優質服務

4.1 金融科技/數位創新

4.2 客戶關係管理與消費者保護

4.3 隱私保護

4.4 金融包容性



目錄

永續領航者

關於台新金控

1. 永續經營

2. 永續治理

3. 永續金融

4. 優質服務

4.1 金融科技 / 數位創新

4.2 客戶關係管理與消費者保護

4.3 隱私保護

4.4 金融包容性

5. 環境永續

6. 友善職場

7. 社會影響力

8. 附錄

4.1 金融科技 / 數位創新

4.1.1 金融科技

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

台新透過以下五大構面，推動金融與科技的整合：



一、客戶體驗：以客戶為中心，提供最佳數位服務體驗

台新銀行持續傾聽客戶聲音，回應廣大民眾需求，推出申購方式簡單又便利預約申購投資美國股票及外國 ETF 新功能。民眾只要擁有 Richart 外幣帳戶和信託帳戶，無須再開證券複委託帳戶，即可直接於 Richart APP 申購上百檔美國熱門股票和 ETF，包含蘋果、特斯拉、微軟、Facebook 等，享受一站式的數位金融服務體驗。Richart Life 點數平台也新增 UUPON 點數及中華電信 Hami Point 的合作，民眾可直接在 app 上將台新點數兌換成自己收集的點數，發揮點數經濟之價值。此外，也體恤移工們時常受限於工作時間和語言隔閡，以致無法於營業時間內至銀行順利辦理交易，台新首推國內「ATM 跨境匯款代收服務」，透過台新 ATM 支援七國語系之操作介面優勢，提供不受時間限制的跨境匯款代收服務以解決移工痛點。而隨著疫情改變了大眾的生活，民眾越來越習慣零接觸生活常態。台新銀行新一代的「多功能視訊櫃台 (VTM)」特別與好萊塢視效公司「數字王國」跨業聯手打造出台灣首度亮相正式對外服務的男、女虛擬行員「ROSE 玫瑰小姐」與「SUNNY 太陽先生」，發展新型態金融服務模式。



二、營運綜效：運用數位科技，提升營運效率發揮綜效

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



三、科技發展：掌握數位趨勢，發展創新金融服務

在人手一機的時代，「台新手付 APP」以「手機就是刷卡機」的設計理念，推出手機感應信用卡交易功能，結合目前市場上最夯的電子支付錢包如台新 Pay、街口、LINE Pay、台灣 Pay、悠遊付等，只要一支手機即可 All in one 支援多種場景感應掃碼收款，打造收款最佳利器。也與全台最大開店平台電商「PChome」合作推出賣家專屬貸款，跳脫傳統放貸模式。除了過去既有認列的財力文件外，個人賣家的平台營收資料、信用紀錄等均視為證明文件，並運用大數據進行分析輔助，於申請流程中主動提供最適切的貸款方案。「手貸」則以機器學習方式建立全新「AI 智能徵審模型」，結合人工智慧技術及內外數據資料串接，透過系統智能照會完成及時自動撥款，締造全新信用貸款申辦體驗。



目錄

永續領航者

關於台新金控

1. 永續經營

2. 永續治理

3. 永續金融

4. 優質服務

4.1 金融科技 / 數位創新

4.2 客戶關係管理與消費者保護

4.3 隱私保護

4.4 金融包容性

5. 環境永續

6. 友善職場

7. 社會影響力

8. 附錄



四、異業結盟：拓展異業聯盟融入客戶生活，建立全新業務模式

台新銀行積極擴展生活金融生態圈的服務範疇，先是與創新數位租屋平台「租租通」串接，租客只要在租租通平台點選「一鍵轉帳」按鈕，即可開啟 Richart APP 並自動帶入房東帳務資訊及當期租金金額，秒速完成繳租。娛樂方面，首度跨界於亞洲最具影響力聲音社群品牌 KKBOX 合作，攜手推出金融界首創的期間限定音樂定存專案，將定存利息轉換為 KKBOX 無損音質服務的儲值序號，擴大銀行的服務領域。收付方面，攜手台灣速食業龍頭麥當勞，於全台麥當勞餐廳門市導入新銀行「多元行動收付整合平台」，一次開通「台灣 Pay」及「街口支付」收付服務，讓民眾享受無接觸且高品質之金融服務，將金融服務融入民眾所需的各種情境，大幅提升便捷性，創造新商機。



五、數位能力：建立數位能力，在數位金融領域持續創新

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

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

2021 年取得 8 項新型專利

專利類型	專利構想
新型專利	信用卡無卡預借現金
新型專利	虛擬投資轉換真實獎勵
新型專利	臉部辨識系統前台顯示即時影像與後台留存不同步之技術
新型專利	申請信用貸款免額外檢附財力證明
新型專利	協同多種工具為 Web 網站使用者提供一身份鑑別機制
新型專利	行動裝置開啟 / 關閉其他設備操作介面的機制
新型專利	法務配額暨分案流程自動化
新型專利	戶賸申請自動化流程

4.1.2 數位創新

應用多種情境之數位創新

台新在創新產品的研發與推出上，涵蓋行動銀行、新型支付、財富管理、信用卡、貸款與法人金融，並領先同業推出 Richart 數位銀行。台新銀行在數位金融創新領域表現突出，2019 年在第二屆《遠見》舉辦的「最佳 FinTech 服務銀行大賞」榮獲首獎，在評分項目八項中，拿下五項第一。其中，Richart 數位銀行在 2019 年榮獲近 20 項國內外獎項，也繼 2017 年後再度榮獲「國家品牌玉山獎 最佳人氣品牌獎全國首獎」肯定。在數位產品方面，以新型態支付服務「pay+」為零售店家解決會員管理整合電子支付服務的金流問題，榮獲國際數據資訊 (IDC) 頒發「台灣營運模式轉型領導者 (Operational Model Master)」獎項。此外，台新致力開創更友善的金融環境，「人臉辨識應用服務」不僅贏得《數位時代》雜誌創新商務獎的「評審團大獎」，更在 2019 年 Gartner 亞太區金融服務創新獎榮獲區域冠軍 (Gartner Eye on Innovation Awards for Financial Services in Asia Pacific) 的殊榮。

2021 年在跨業合作方面，Richart Life 點數平台也新增 UUPON 點數及中華電信 Hami Point 的合作，民眾可直接在 app 上將台新點數兌換成自己收集的點數，發揮點數經濟之價值。台新亦跳脫傳統放貸模式，也與全台最大開店平台電商「PChome」合作推出賣家專屬貸款，跳脫傳統放貸模式。除了過去既有認列的財力文件外，個人賣家的平台營收資料、信用紀錄等均可以視為證明文件，並運用大數據進行分析輔助，於申請過程中主動提供最適切的貸款方案。同時，台新銀行積極擴展生活金融生態圈的服務範疇，先是與創新數位租屋平台「租租通」串接，租客只要在租租通平台點選「一鍵轉帳」按鈕，即可開啟 Richart APP 並自動帶入房東帳務資訊及當期租金金額，秒速完成繳租。娛樂方面，首度跨界於亞洲最具影響力聲音社群品牌 KKBOX 合作，攜手推出金融界首創的期間限定音樂定存專案，將定存利息轉換為 KKBOX 無損音質服務的儲值序號，擴大銀行的服務領域。





目錄

永續領航者

關於台新金控

1. 永續經營

2. 永續治理

3. 永續金融

4. 優質服務

4.1 金融科技 / 數位創新

4.2 客戶關係管理與消費者保護

4.3 隱私保護

4.4 金融包容性

5. 環境永續

6. 友善職場

7. 社會影響力

8. 附錄

應用情境	精進面向	特色產品與優質服務	績效
支付/金流	行動支付	<ul style="list-style-type: none"> 持續推展各產業導入 pay+ 繩卡支付服務模組，消費者可透過合作商店之 APP 或網站綁定支付工具 (e.g. 信用卡)，便利未來購物消費建構支付金融生態圈。 提供電子票券服務，除了讓合作商戶減少紙本禮券管理作業及成本外，更打造儲值與預售型服務給商戶會員，藉此發展多元的新支付功能。 Apple Pay、Google Pay、Samsung Pay、Garmin Pay、Fitbit Pay、Hami Pay 使用人數及交易次數持續穩定成長，2021 年 5 月導入台灣 Pay 一維條碼付款功能，提供持卡人更多元的行動支付服務。 台新 Pay 提供出示付款碼及掃碼支付服務，支援信用卡 /VISA 金融卡 / 帳戶扣款，還可以點數折抵消費，提供「支付 + 會員點數 + 發票載具」三合一整合服務，2021 年 8 月新增金融友善專區，提供無障礙出示付款碼及付款記錄查詢服務。 提供特約商店使用 LINK PAY 收付平台，擴大商戶消費場景，取代面對面及傳真交易，創造快速又安全的交易環境。在新零售時代，協助特店完成數位轉型。 	<ul style="list-style-type: none"> 已協助超過 33 家商戶成就數位支付的轉型。 協助全家、全聯、丁丁藥局、黑沃咖啡等 7 家商戶完成電子券或儲值錢包之功能。 Apple Pay、Google Pay、Samsung Pay、Garmin Pay、Fitbit Pay、Hami Pay 交易量 2021 年成長 27%。 台新 Pay 2021 年合作通路增加 1.2 萬家商戶，會員數增加 40%，交易量成長 400%。 截至 2021 年底已有 1,053 家商戶使用 link pay 收款服務，較 2020 年約成長 35%，「Link Pay」除取代傳統傳真交易，掌握交易安全外，疫情期間更成功導入餐廳外送、小型店家、直播產業等線下商戶申辦應用，擴大運用場景並提高產品收益。
	友善收款機制	<ul style="list-style-type: none"> 為讓商圈攤商或中小型特店收款更有效率，特店可使用“台新共用 QR”識別貼紙一次支援 7 種支付工具付款，包含台新 Pay、微信、支付寶、Apple Pay、Google Pay、Samsung Pay、及信用卡。消費者打開鏡頭掃描 QR Code 後即可交易，透過無接觸的付款方式讓消費者更安心。 提供電商平台、線上商城、企業官網透過線上 ONE 碼多元收款，滿足在疫情影響下消費者轉移至線上購物的行動支付需求。 	<ul style="list-style-type: none"> 截至 2021 年底，共用 QR code 共協助逾 8,500 間中小型商戶導入行動支付，合作場域遍及全台，包含士東、墾丁、平溪、九份、饒河及東大門等商圈等，協助政府實現普惠金融目標。 截至 2021 年底已協助超過 30 間網路商戶、企業官網及商家 APP 導入行動支付。
	收付款服務提升	<ul style="list-style-type: none"> 全球數位企金網 (GB2B) 推出創新的智慧轉功能，降低顧客系統轉換成本與門檻，提升顧客轉換意願；另有就智慧付功能，自動為顧客選擇最適合的付款渠道，提升付款效率和穩定性，滿足不同客群之差異性需求。 台新 e 直通 (iHub) 創新應用服務及商業模式，將多項代收付產品 API 化，具備完整的 API 管理平台，透過企業客戶與銀行系統直聯，為企業財務作業更加便捷，並創造更多金融場景商機。 	<ul style="list-style-type: none"> 創新的 GB2B 智慧轉及智慧付服務，吸引多家大型企業客戶，順利完成申請與使用，成功的爭取到全新金流客戶往來商機。 已有多家企業客戶與銀行開始合作透過 iHub 之 API 串接模式，深化彼此業務往來關係與擴展產品維度。未來將持續透過此模式發展更多元化的金融生態圈。
	跨國匯款	<ul style="list-style-type: none"> 領先同業於 Richart APP 推出「免約定」、「12 小時 (am9~pm9)」及「外幣換匯台幣」之外幣匯入匯款線上解付服務，讓數位客戶可不受營業時間限制，快速解付入帳，省時又省力。 	<ul style="list-style-type: none"> 已有 9 成以上經系統自動派案之客戶透過 Richart APP 線上完成外幣匯入匯款解付入帳。 將逐步推廣至其他電子化通路 (如：個金網銀、行動銀行、企業網銀)，讓各通路客戶一起體驗線上解款所帶來的便利性。
	會員與點數	<ul style="list-style-type: none"> 客戶於 Richart Life APP 可透過綁定 7-11 與全家會員卡，於商家進行台新 Pay 消費時累積商戶點數。 透過簡便易上手的點數折抵消費功能，創造點數兌換即時性與流通性。 	<ul style="list-style-type: none"> 點數折抵消費導入全家、7-11 及許多中小型店家，提供逾萬間門市供點數流通使用。



目錄

永續領航者

關於台新金控

1. 永續經營

2. 永續治理

3. 永續金融

4. 優質服務

4.1 金融科技 / 數位創新

4.2 客戶關係管理與消費者保護

4.3 隱私保護

4.4 金融包容性

5. 環境永續

6. 友善職場

7. 社會影響力

8. 附錄

應用情境	精進面向	特色產品與優質服務	績效
	人臉辨識應用服務	<ul style="list-style-type: none"> 領先同業推出「ATM 刷臉提款、存款、轉帳」服務，客戶完成設定後，再次使用 ATM 就可「靠臉提款、存款、轉帳，不須再插入金融卡」。解決過往客戶忘記帶提款卡或提款卡被盜領的使用痛點。 2021 年 5 月獲得美肌專利核准，此服務為領先業界透過臉部辨識核心結合美肌演算法，讓客戶使用刷臉 ATM 服務也能享有「美肌濾鏡」效果，除了提供客戶增添人性化的暖心服務，也能達到影像辨識的高準確度。 為提升分行同仁服務即時性，分行導入「人臉辨識迎賓服務」，當有註冊的 VIP 客戶走進分行，所屬理專與分行經理會收到 VIP 客戶已到的系統通知，可讓理專或分行經理即時提供 VIP 客戶優質、貼心與即時的專屬的迎賓接待，減少客戶等候時間。此項服務致力於提供客戶更數位化、便捷和尊貴的分行體驗，並於 2021 年獲得 The Digital Banker 所頒發的最佳分行客戶體驗獎。 領先同業推出「掃臉支付」服務，客戶於 Richart Life APP 完成設定後，在指定商店就可「靠臉支付，不須再拿出現金、卡片、手機來付款」。解決手上有東西或時間緊迫還要找支付工具的窘境。 	<ul style="list-style-type: none"> 拓展 ATM 刷臉提款、存款、轉帳服務據點，包含全台北、中、南的台新分行、全家門市及萊爾富門市，總計 30 個據點都可提供民眾便利的 ATM 刷臉服務。 2021 年台新以「人臉辨識迎賓服務」之人臉辨識技術應用獲得 The Digital Banker 所頒發的最佳分行客戶體驗獎，展現台新提供客戶更數位化、便捷和尊貴的分行體驗。
	數位分行	<ul style="list-style-type: none"> 台新於 2021 年 9 月經金管會核准開辦「VTM 視訊櫃檯」業務(Video Teller Machine)。民眾可透過 VTM 即時視訊與遠端行員進行面對面金融諮詢及提供存款開戶服務(可即時取得金融卡)；VTM 服務時間為每天(含例假日)AM8:00~PM10:00，提供民眾更便利的金融服務。 「ATM 多國語言服務」，除了維持既有中、英文操作介面外，自 2020 年 10 月起新增泰國、越南、印尼、日本、韓國等多國語言服務。 「ATM 提供無障礙服務」， (1) 台新 ATM 機型均符合輪椅族操作高度，並提供無障礙操作專區，以方便輪椅族民眾可利用 ATM 鍵盤輕鬆進行 ATM 交易。 (2) 此外，並提供視障同胞專用 ATM，透過語音及點字操作手冊導引，提供視障同胞友善金融服務。 	<ul style="list-style-type: none"> 「VTM 視訊櫃檯」延長銀行服務時間，本業務開辦後，約 20% 客戶於非分行營業時間(營業日 PM3:30 以後 / 假日)透過 VTM 完成存款開戶並領取金融卡，提供民眾更便利的金融服務。 「ATM 多國語言服務」上線後提供在台外籍移工、新住民及觀光客更多元友善之 ATM 操作介面服務，每月使用人次逾 20 萬，逐步落實台新普惠金融的服務願景。 「ATM 提供無障礙服務」銀行目前視障專用 ATM 設置據點，均係配合視障團體需求位置調整裝設，以提供身心障礙者更友善的金融服務。
	數位辦卡	<ul style="list-style-type: none"> 客戶使用手機即可上傳文件申辦信用卡。 結合遠傳 friDay APP，首創一站式平台服務(聯名卡申辦、Richart 開戶、綁定消費)，滿足客戶 O2O 數位生活需求。 	<ul style="list-style-type: none"> 縮短作業時間和紙張，累計節省成本超過新台幣 471 萬元。 累計至 2021 年新發約 6.6 萬卡，有效卡率超過 75%。
	方便管理	<ul style="list-style-type: none"> 客戶於 Richart Life APP 綁定異業會員，方便管理及享受支付直接累積異業點數與點數即時兌換等服務。 點數集合帳戶將點數使用及管理之相關功能整合，並新增點數折抵未出帳帳單及即時兌換異業點數，創造對用戶更友善的點數服務。 	<ul style="list-style-type: none"> 截至今年底已整合四種點數兌換，並提供五家異業點數即時兌換。
	數位客服	<ul style="list-style-type: none"> 「智能客服 Rose」導入最新 Google Bert 模型，精準回覆無論文字輸入或是語音提問，並提供簡易銀行與信用卡帳務查詢。 	<ul style="list-style-type: none"> 智能客服 Rose 24 小時解決客戶疑問且服務涵蓋官方平台及各主要社群平台，回覆 98% 以上的客戶提問，以及主動挖掘具潛在需求的客戶，透過主動行銷溝通，推薦適合的行銷活動及優惠，近一年與智能客服交談人次成長逾 33%。



目錄

永續領航者

關於台新金控

1. 永續經營

2. 永續治理

3. 永續金融

4. 優質服務

4.1 金融科技 / 數位創新

4.2 客戶關係管理與消費者保護

4.3 隱私保護

4.4 金融包容性

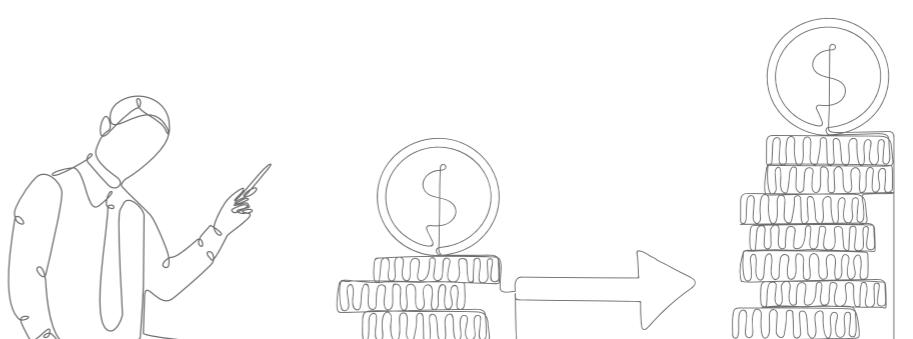
5. 環境永續

6. 友善職場

7. 社會影響力

8. 附錄

應用情境	精進面向	特色產品與優質服務	績效
投資理財	行動理專	<ul style="list-style-type: none"> 運用理專 APP 以 IPAD 展現客戶資產配置與市場趨勢資料並紀錄訪談內容，提供更適合客戶的理財建議。 	<ul style="list-style-type: none"> 2021 年服務近千人次客戶，節省約 305 份書面參考資料。
	數位外幣帳戶	<ul style="list-style-type: none"> 2018 年 Richart 數位銀行推出台灣首家數位金融外幣帳戶，手機就能完成開戶，並為市場首創主動標示近期匯率低點，幫助客戶即時掌握匯率，也提供換匯優惠、外幣、支援各種貨幣互換計算等服務。 更結合台新銀行全台分行數位櫃台，提供快速取匯服務，給予客戶完善的線上與線下體驗。 	<ul style="list-style-type: none"> 外幣帳戶複合成長率達 10%。
	Richart 投資	<ul style="list-style-type: none"> Richart 領先業界推出小額投資產品「銅板投資」及「百元基金」。 許多客戶期待 Richart 推出股票投資新選擇，2021 年底推出申購方式簡單又便利的預約申購投資美國股票及外國 ETF 新功能。只要在 Richart APP 即能完成預約申購，享受一站式數位金融服務體驗，隨時掌握 Richart APP 上超過 80 檔知名美股、30 檔美國 ETF。 	<ul style="list-style-type: none"> 總申購金額複合成長率達 6%
貸款	中小企業貸款	<ul style="list-style-type: none"> 用數位化技術陸續開發 API 及 RPA 介接政府公部門資料，並自動串聯至銀行徵審系統及信保基金資料庫，提高資料一致性與客戶申貸時效性，有效協助中小企業迅速取得融資。 	<ul style="list-style-type: none"> 首家與信保基金可即時交換徵授信資料及送保資訊的銀行。 API 中小信保基金介接率達 97%。
	線上申貸平台	<ul style="list-style-type: none"> 房貸：24 小時線上申貸、6大房貸試算功能，快速提供房貸建議方案。 車貸：新增線上新增保證人、補件等功能，使得申請更為快速。 信貸：新增薪轉一站式線上申貸與對保功能，透過手機可以立即得知可貸額度與利費率，客戶可以快速取得資金。 開發微型企業標準化產品：透過線上申請，擴大可承作微型產業，大幅減化申請案件流程與縮短申請時效，協助更多產業於更短時間內取得資金，讓企業更能抓住商機。 	<ul style="list-style-type: none"> 房貸線上申貸撥款金額較上一年度成長 3 倍。 車貸線上申請，進件申請時間節省 50%。 信貸線上一站式申貸時間 10 分鐘較一般進件節省 50%。 微型企業客戶於文件齊備之下，最快可一天取得貸款資金。





目錄

永續領航者

關於台新金控

1. 永續經營

2. 永續治理

3. 永續金融

4. 優質服務

4.1 金融科技 / 數位創新

4.2 客戶關係管理與消費者保護

4.3 隱私保護

4.4 金融包容性

5. 環境永續

6. 友善職場

7. 社會影響力

8. 附錄

4.1.3 Richart 數位銀行

台新銀行於 2016 年發表數位品牌 Richart，針對數位世代、年輕人推出全新整合式服務。Richart 的精神就是要「和銀行不一樣」，可愛紅色領結狗狗的品牌形象讓年輕人愛不釋手，更以簡潔有設計感的 APP 介面、客戶使用體驗為主軸。2017 年和 2018 年連續 2 年獲得「紅點設計獎」肯定，2019 至 2021 年連續 3 年榮獲 Global Finance World's Best Digital Bank Awards 亞太區與全球性獎項，累計超過 70 項國、內外獎項殊榮。從 UIUX (即介面設計／User Interface、使用經驗設計／User Experience)、野生動物的社會議題到 Open Banking，Richart 讓金融服務不只有一種面貌，勇於打破傳統做「最不像銀行的銀行」。



透過網路口碑監測及第三方市場調查，在眾多數位金融品牌，Richart 受到年輕用戶的正評，最主要原因是 Richart 真正了解年輕人對金融服務的需要，以 100% 客戶體驗與 100% 全線上操作為中心思考，提供有趣、簡易和多元的數位金融體驗，整合「儲蓄、支付、投資、貸款、保險、外幣」六大產品，使 Richart APP 就像手遊一樣簡單好用，幫助年輕人輕鬆跨越金融門檻。不僅續回應用戶需求，更將積極地透過開放銀行串接的技術，與其他產業夥伴合作在不同場景提供客戶需要的數位金融服務，讓便利的理財、轉帳、支付、貸款可以融入用戶的生活場景中。Richart 也透過社群平台 (Facebook 粉絲專頁、LINE 官方帳號、Instagram 官方帳號) 的創意經營、雙向溝通模式，提升年輕人對於金融的好感度與理解度，走進年輕人的生活中。

◆ 2021 年 Richart 新增服務項目

排序	服務功能	介紹
1	「Richart 一口貸」X 「好賣 +」	為滿足新型態數位電商及團購頭家的資金靈活調度需求，2021 年 2 月 Richart 與全家便利商店的快速接單系統「好賣 +」攜手合作，提供數位微型貸款產品「一口貸」，好賣 + 的賣家們只要透過 Richart APP 申辦，檢附營運資料即可作為借款財力證明，貸款額度 1~3 萬，台新銀行讓賣家資金運用更靈活、申貸無痛又迅速。
2	Richart 車貸	2021 年 3 月推出車貸服務，不論是購買汽車、大型重機，新車或中古車皆可申辦，可透過 Richart APP 試算每月還款金額，也能直接上傳申貸相關文件，手續費再依 Richart 麻吉指數進行折抵。
3	Richart X 安達產物保險：安打疫苗保險	為滿足民眾防疫需求，2021 年 7 月 Richart 與美商安達產物保險股份有限公司台灣分公司合作疫苗險線上投保服務，推出「安打疫苗保險專案」，減少民眾外出和群聚的風險，讓金融服務與防疫並進。
4	Richart X 「遠傳 friDay 理財 +」	2021 年 7 月 Richart 攜手遠傳電信，客戶同時擁有 Richart 數位銀行帳戶及遠傳理財 + 會員資格，即能透過遠傳 friDay 理財 + app 查閱台新銀行外幣的帳戶及信用卡資訊，還能使用遠傳 friDay 理財 + 存錢計畫功能，建立存錢目標、規劃個人資產，逐步完成存錢目標並可獲得進度獎勵回饋並兌換商品。期望進一步協助民眾逐步開始理財，落實普惠金融的價值。
5	Richart 備用金	2021 年 9 月推出新型態彈性信用貸款「Richart 備用金」，借款金額 3~15 萬元，只要預先完成申請且通過審核，隨時可以動用，從動用日才開始計算利息，且能夠隨時償還，讓資金運用更靈活、更即時，成為民眾資金調度的強力靠山。
6	Richart X 租租通：一鍵轉帳繳房租	為解決租客及房東的痛點，Richart 將「任意轉」功能再進化，與數位租屋平台「租租通」串接，2021 年 10 月推出一鍵轉帳繳房租功能，只要在租租通平台點選「一鍵轉帳」按鈕，即會開啟 Richart APP，自動帶入房東的帳務資訊及當期租金金額，不用再自行輸入帳號金額，快速完成繳租、降低錯帳風險，房東可即時檢視是否入帳，提升對帳效率。
7	Richart 網路投保功能進化	2021 年 10 月全面優化 Richart APP 的投保介面，並新增上架行動裝置險、住宅綜合保險以及海域活動綜合保險等新商品，從手機的維修、租屋處火災到海上娛樂活動等，通通都能納入保障範圍，已提供超過 13 種可供線上網路投保的商品。
8	Richart X KKBOX：音樂定存	Richart 跨界與聲音社群品牌 KKBOX 合作，於 2021 年 11 月攜手推出金融界首創的期間限定「音樂定存」專案，定存利息會轉換為 KKBOX 儲值序號，讓民眾儲蓄的同時，也能利用定存的利息享受高品質的好音樂。
9	美國股票與外國 ETF	Richart 於 2021 年 12 月上架投資美國股票及外國 ETF 新選擇，只需擁有 Richart 外幣帳戶和信託帳戶，無需再開證券複委託帳戶，即可直接於 Richart APP 申購上百檔美國熱門股票和 ETF。



目錄

永續領航者

關於台新金控

1. 永續經營

2. 永續治理

3. 永續金融

4. 優質服務

4.1 金融科技 / 數位創新

4.2 客戶關係管理與消費者保護

4.3 隱私保護

4.4 金融包容性

5. 環境永續

6. 友善職場

7. 社會影響力

8. 附錄

◆ 2021 年 Richart 數位銀行獲獎

排序	報獎單位	報獎項目
1	全球金融雜誌 (Global Finance)	台灣最佳消費金融數位銀行
2	第 18 屆國家品牌玉山獎	最佳人氣品牌
3	工商時報	數位創新獎

Richart Life 金融生活圈

台新銀行自 2020 年 8 月推出之「Richart Life」APP 為串聯且經營生活金融生態圈之關鍵服務，攜手策略夥伴共同打造結合支付、點數、生活優惠及金融服務的全新平台。Richart Life 從台新近 750 萬客戶開始服務，透過集結異業生活優惠將客戶至各策略夥伴的場景中消費，讓所有的策略夥伴能在一個 APP 和台新銀行一起服務客戶，並透過體驗會員制度讓觸角延伸至全台灣民眾。

為了結合支付與點數串聯生活金融生態圈，透過 Richart Life 中的「台新 Pay」即可在全台四大超商、百貨龍頭新光三越及超過十萬個據點進行交易，而在全台兩大超商更能直接使用「台新 Point」即時折抵消費或兌換商品及服務。這樣的「生活金融生態圈」概念更在 2021 年新北全國運動會落地，透過獨家發行限量 20,000 張的新北全運會 Richart 聯名簽帳金融卡，並集結多達上千家商店提供專屬優惠，讓客戶在 Richart Life 即可使用消費付款及折抵點數，進而體現生活金融生態圈的概念。

◆ 2021 年 Richart Life 獲獎

序號	單位	獎項	名稱
1	亞洲銀行家	台灣最佳消費金融服務獎	最佳客戶獎勵與忠誠計畫獎
2	《數位時代》	2021 創新商務獎「最佳商業模式_銅獎」 點數生態圈：跨業串聯客戶生活圈	
3	第 18 屆國家品牌玉山獎	最佳產品	Richart Life 挑戰生活金融無界限
4	全球金融	最佳數位銀行獎 (亞太獎)	最佳線上產品提供銀行
5	Retail Banker International(RBI)	2021 年亞洲開拓者獎:獲得最佳忠誠度 / 獎勵策略	創新積分制 - 忠誠計劃
6	《工商時報》	數位金融獎:數位轉型典範獎 _ 優質獎	Richart Life- 挑戰生活金融無界限
7	《財訊》	FinTech 創新應用獎 【最佳金融科技銀行】優質獎	Richart Life
8	2021 台灣永續獎 (TCSA)	【永續單項績效】創新成長領袖獎	數金生態圈 - Richart Life 台新 Point 點亮創新生活
9	數位銀行家	行銷與客戶獎 / 獲得最佳生活方式應用程式	Richart Life
10	數位銀行家	技術獎 / 高度評價:最佳倡議開放銀行	Richart Life



目錄

永續領航者

關於台新金控

1. 永續經營

2. 永續治理

3. 永續金融

4. 優質服務

4.1 金融科技 / 數位創新

4.2 客戶關係管理與消費者保護

4.3 隱私保護

4.4 金融包容性

5. 環境永續

6. 友善職場

7. 社會影響力

8. 附錄

4.1.4 創新金融實驗室

因應疫情衝擊，大幅提升市場對於數位金融的接受度，傳統金融服務漸漸轉移至線上化，為了打造更良好的使用者體驗，各家銀行致力於將數位金融應用在消費場域上；另外，當純網銀以新型態商業模式走向市場，金融產業更加速數位轉型腳步，並透過人工智慧、大數據、5G、VR等技術與跨業領域架接，企圖發揮雙邊優勢，創造新商機，並回應市場挑戰。

台新銀行於 2020 起打造「台新創新金融實驗室」，與科技、通信、支付、零售、餐飲等產業合作，透過技術架接、商務流程改造，率先打造各種生活場景，展示商戶及協作夥伴從硬體、軟體、支付系統及平台等一站式服務，來涵蓋大眾生活中近 80% 的需求。透過展現金融服務之創新應用，於 2021 榮獲 Global Finance 頒發「最佳創新實驗室 (World's Best Financial Innovation Labs)」的殊榮。自成立以來，已舉辦近百場導覽，涵蓋餐飲、電信、支付、旅遊、電商、零售、學校、藥局、綠能、科技等不同產業，邀請超過千位貴賓共同參訪「台新創新金融實驗室」，展演了創新金融與未來商務應用，期待能將創新金融科技 (如人臉辨識技術、open API、VR 應用等) 落地應用在各產業中。除了打造台新銀行在創新金融科技應用的里程碑，更建立跨業商戶溝通平台，實踐全新商業模式的場域，以下為創新商務模式之初衷：

一、透過實際場域展示，讓數位金融科技落地：

創新金融實驗室打造 2 大體驗區，模擬 10 個場景，從餐廳、居家、通勤、微型商店等場域，將創新金融科技 (人臉辨識、多元支付、5G、VR、AI 智能客服、大數據分析) 融入大眾生活，讓商戶瞭解創新金融科技如何優化服務，使消費者感受到創新數位金融帶來的便利。

二、提供一站式服務，創造跨業合作價值：

協助軟、硬體廠商互相合作，結合彼此產業的優勢，透過技術合作及交流，提供一站式配套服務，並一同打造全新商業模式，解決過往商戶須個別在市場找尋適合的合作夥伴及廠商。

三、建立創新金融溝通平台，輔導銀行知識或資金較不足之民眾：

透過邀請忠義社會福利事業基金會、大專院校、企業家庭日參訪及舉辦數位科技講座，提供跨域溝通平台，更導入企業人才資源，建立數位金融 DNA，延伸商機、人才、新技術應用的媒合機會，持續孵化創新金融科技服務。



目錄

永續領航者

關於台新金控

1. 永續經營

2. 永續治理

3. 永續金融

4. 優質服務

4.1 金融科技 / 數位創新

4.2 客戶關係管理與消費者保護

4.3 隱私保護

4.4 金融包容性

5. 環境永續

6. 友善職場

7. 社會影響力

8. 附錄

4.2 客戶關係管理與消費者保護

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

4.2.1 公平待客原則之落實

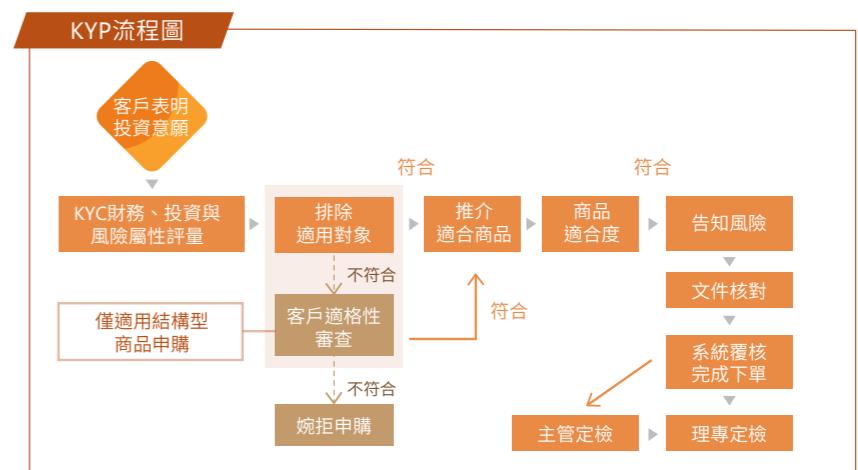
一、制訂公平待客原則政策、策略

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

二、設立公平待客與消費審議委員會、工作小組，由上而下督導推動

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

為了確保各部門及其提供的商品或服務，從設計、廣告、銷售、契約履行、服務諮詢及客訴處理等過程皆符合「公平待客原則」相關規範，台新除定期辦理教育訓練課程，亦就所提供之商品或服務訂定內部遵循之規章及行為守則，以供員工遵循及執行，且為了要監督各單位執行公平待客原則之情形。台新銀行於總經理下設置「公平待客及消費審議委員會」，以監督各單位執行「公平待客原則」之情形，並至少每半年向董事會報告，委員會下設置跨單位之工作小組，統籌辦理公平待客原則之規劃、推行及執行，以優化推動公平待客原則之組織及治理架構，且為了由上而下督導單位「公平待客原則」之具體執行，各單位應定期於委員會說明落實之執行情形，及如有違反公平待客原則或金融消費者保護法規之檢討事項並進行改善措施。台新證券設置「公平待客推行委員會」隸屬總經理之下，並由總經理擔任委員會召集人與會議主席，每年定期向董事會報告。





目錄

永續領航者

關於台新金控

1. 永續經營

2. 永續治理

3. 永續金融

4. 優質服務

4.1 金融科技 / 數位創新

4.2 客戶關係管理與消費者保護

4.3 隱私保護

4.4 金融包容性

5. 環境永續

6. 友善職場

7. 社會影響力

8. 附錄

三、強化客戶申訴流程

◆ 個金客戶申訴機制

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



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

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

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

◆ 企業客戶申訴機制

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

◆ 銀行客訴案件處理情形

案件處理情況	2019 年	2020 年	2021 年	2022 年目標值
客訴件數	1,144	1,208	910	837
時效內結案率 (%)	100	100	100	100



目錄

永續領航者

關於台新金控

1. 永續經營

2. 永續治理

3. 永續金融

4. 優質服務

4.1 金融科技 / 數位創新

4.2 客戶關係管理與消費者保護

4.3 隱私保護

4.4 金融包容性

5. 環境永續

6. 友善職場

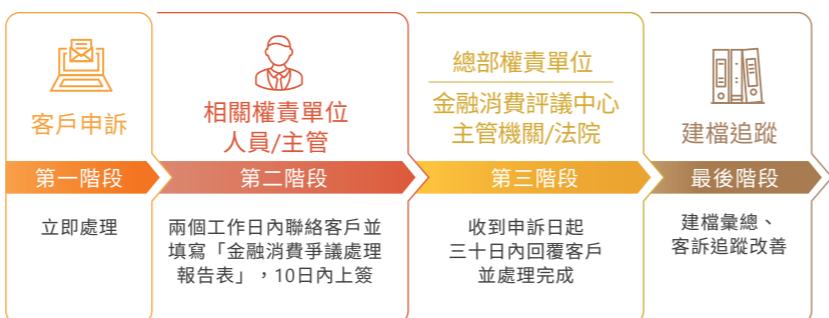
7. 社會影響力

8. 附錄

◆ 證券客戶申訴機制

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

金融消費爭議處理流程



4.2.2 客戶關係維護與滿意度提升

台新銀行致力於為客戶提供完整的服務體驗，因應數位時代及強化客戶個人資料保護，以最符合消費者使用習慣的方式，全面改採網路問卷進行調查，以瞭解人員、產品、服務、流程、管道、權益與行銷活動之滿意度，並分析結果，作為服務品質之策略參考依據。同時，針對表現偏弱或退步較多之客群訂定行動改善方案，以精益求精讓服務更上層樓。

台新以「簡單、真心、極優」的 3S (Simple, Sincere, Superior) 服務精神，持續推動服務文化，每年隆重舉辦「台新服務楷模」選拔活動，由董事長及高階主管頒獎表揚服務表現優異的員工，以帶動全體行員服務熱忱，將服務文化深植於全員。

一、傾聽客戶的聲音

專案名稱	說明
傾聽客戶聲音 VOC 專案	台新銀行設有 VOC 專案 (Voice of Customer, 傾聽客戶聲音)，每月從全行各單位及客戶服務專線平均收到的客戶建議約 120 件。透過客戶之意見，了解客戶關鍵需求，以提供各事業處提升服務、行銷活動及產品之相關規劃參考，落實以客戶為中心之策略發展、提高客戶滿意度並深耕客戶關係。
分行實地檢核	由台新銀行通過神秘客專業認證之員工，針對分行服務，每月以電話及實地訪查，搭配神秘客查核方式進行服務檢視，查核項目包含基本禮儀、主動積極度、應對能力、專業知識及環境與服裝儀容等，查核結果作為內部改善與管理的依據。
分行服務意見表	於全台分行放置「服務意見表」供客戶表達意見，客戶填寫完後，可郵寄或直接投遞在分行意見箱，管理單位亦會就客戶建議事項進行後續處理回覆及服務改善。此外，亦提供電子問卷，方便客戶於分行使用手機或是平板電腦掃描 QR code，輕鬆完成填寫。
總行客戶意見處理專線／總行管理中心信箱	台新銀行設有總行客戶意見處理專線 0800-079-885 以及 總行管理中心信箱 abdc@taishinbank.com.tw 蒐集客戶反映意見，客戶可於營業時間致電客戶意見處理專線，或以電子郵件反映意見至總行管理中心信箱。並設有專人處理，與各單位客訴處理窗口妥適處理客戶抱怨，解決客戶問題並回應客戶訴求，以維護客戶之權益。

二、強化客戶滿意度

◆ 個金客戶滿意度調查

台新銀行個人消費金融客戶滿意度，2021 年調查對象共有六類客群，包含：財管、信用卡、數位金融客群等，共取得有效樣本數 1,780 筆。且為確保樣本具代表性，會分別從不同的客群母體，由上百萬名客戶中進行抽樣。

2021 年調查方式全面調整為採網路問卷進行調查，針對調查母體中每一位客戶發送問卷填答邀請，讓每位客戶皆有充分表達意見的機會，力求更全面性、完整收集客戶的意見，以瞭解客戶真實的反應，2021 年客戶滿意度調查成績為 78.3 未達目標，台新針對問題及弱項指標提出行動方案改善，如理專定期回報投資表現及提供符合客戶風險承受度的資產配置等；另外，並透過大數據建模及即時行銷平台數據分析客戶需要的資訊 / 權益，以提升客戶對台新銀行的滿意度。



目錄

永續領航者

關於台新金控

1. 永續經營

2. 永續治理

3. 永續金融

4. 優質服務

4.1 金融科技 / 數位創新

4.2 客戶關係管理與消費者保護

4.3 隱私保護

4.4 金融包容性

5. 環境永續

6. 友善職場

7. 社會影響力

8. 附錄

另外，自 2019 年起更納入淨推薦分數 (Net Promoter Score, NPS)，來了解客戶將台新及其產品推薦給他人的意願，有效量化客戶之忠誠度表現。2021 年的 NPS 為 22.3。（淨推薦指數為正數意味著推薦者多於批評者），中立者約佔 35.4%；未來台新將持續精進，致力將中立者轉向推薦者，提升淨推薦分數。

單位：%

個人消費金融 整體滿意度	2018 年		2019 年		2020 年		2021 年 ^(註 2)		2022 年
	目標	實際	目標	實際	目標	實際	目標	實際	目標
滿意度 (%)	83.9	85.5	87.4	86.5	85.4	83.9	87	78.3	81.0
有效樣本數 ^(註 1)	1,707		2,520		1,706		1,780		
涵蓋率 (%)	0.3		0.3		0.3		0.2		

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

註 2：2021 年調查方式由電訪加網路問卷調查，調整為網路問卷方式進行調查，完整收集客戶真實意見；另依實際狀況調整滿意度目標，2022 年台新銀行將持續精進，提升客戶滿意度。

而為即時瞭解及掌握客戶至分行接受服務後的回饋意見，每季針對「服務態度」、「等候時間」、「處理事情速度」、「清楚回答問題」等面向進行分行服務滿意度調查，全年滿意度達 93.9% 較前一年微幅上升 0.6%，歷年成績均維持至 90% 上表現穩定。

◆ 分行服務整體滿意度

	2018 年	2019 年	2020 年	2021 年
滿意度 (%)	92.9	91.0	93.3	93.9



◆ 企業客戶服務深化

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

新冠肺炎疫情自 2020 年全球大流行後加速了中小企業數位轉型腳步，為降低疫情帶來的衝擊及減少疫情帶來的不便，台新銀行提供中小企業數位金融服務平台，便利客戶以數位方式進件取代傳統實體紙本進件，輔導中小企業數位轉型，建構多通路數位體驗，為中小企業提供全方位的加值型金融服務，以增加客戶對台新銀行的滿意度。

展望 2022 年，台新銀行將持續支持政府重點扶植產業，深入了解地方聚落特色，落實區域深耕策略。此外擴大與中小企業信保基金合作，結合業務應用場景，擴大 API 及 RPA 金融串接服務項目。





目錄

永續領航者

關於台新金控

1. 永續經營

2. 永續治理

3. 永續金融

4. 優質服務

4.1 金融科技 / 數位創新

4.2 客戶關係管理與消費者保護

4.3 隱私保護

4.4 金融包容性

5. 環境永續

6. 友善職場

7. 社會影響力

8. 附錄

◆ 證券客戶滿意度

2021 年台新證券各項滿意度平均成績為 86%，較去年成長，主係因台新證券致力於提升交易系統穩定性及服務量能，雖 2021 年市場量能持續創新高，但台新證券整體服務品質仍持續提升。2021 年已擬定優化措施，增加交易系統功能及線上交易項目，本年度調整調查問卷內容針對各面向提出更深入的問題及文字回覆功能，完整蒐羅客戶意見及潛在需求，期待提升未來滿意度成績。台新證券亦持續地提升客戶體驗，不僅在下單平台智多星及 PhonEZ 與線上服務進行多項系統優化，例如雙因子認證登入提升資訊安全、優化線上開戶流程提升客戶開戶體驗及針對下單介面進行改善，同時推出預約買零股服務，與同業定期定額差異在於客戶可自行選擇定期定股標的，增加投資彈性。2021 年淨推薦分數為 29.6(若淨推薦分數為正值，即表示推薦者多於批評者)，中立者約佔 41%，未來將致力於將中立者轉向推薦者，並降低批評者比重，以持續提升淨推薦分數。

員工教育訓練

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

對象	課程名稱	頻率	訓練涵蓋率(%)	完訓率(%)	總時數	人次
	把服務做到最好 (新人營)	平均每月 2 次	100	100	2,247.24	1,867
新人必修	(服務禮儀(新人 E 起來) *2021 包含標準服務流程與專業形象、3S 把服務做到最好)	平均每月 2 次	100	100	1,439.72	2,047
儲備組主管必修	服務致勝	一年三梯	100	100	432	108

訓練涵蓋率：參訓人次／該類別總人數
完訓率：實際參訓人次／應參訓人次

4.3 隱私保護

4.3.1 個資保護政策

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

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

2021 年個人資料保護宣導之教育訓練			
實施對象	課程	涵蓋率(%)	完訓率(%)
新進員工 (到職半年內完訓)	<ul style="list-style-type: none"> ● 領個資保護宣導線上課程 ● 資訊安全宣導實體／線上課程 ● 法令遵循與行為準則 	100	100
一般員工	<ul style="list-style-type: none"> ● 個資保護提醒專刊 ● 資安及個資保護宣導線上課程 (* 註：線上課程之涵蓋率即完訓率) ● 個資保護宣導實體課程 	100	100
各單位個資管理窗口	<ul style="list-style-type: none"> ● 個資侵害事件應變演練 	100	100



目錄

永續領航者

關於台新金控

1. 永續經營

2. 永續治理

3. 永續金融

4. 優質服務

4.1 金融科技 / 數位創新

4.2 客戶關係管理與消費者保護

4.3 隱私保護

4.4 金融包容性

5. 環境永續

6. 友善職場

7. 社會影響力

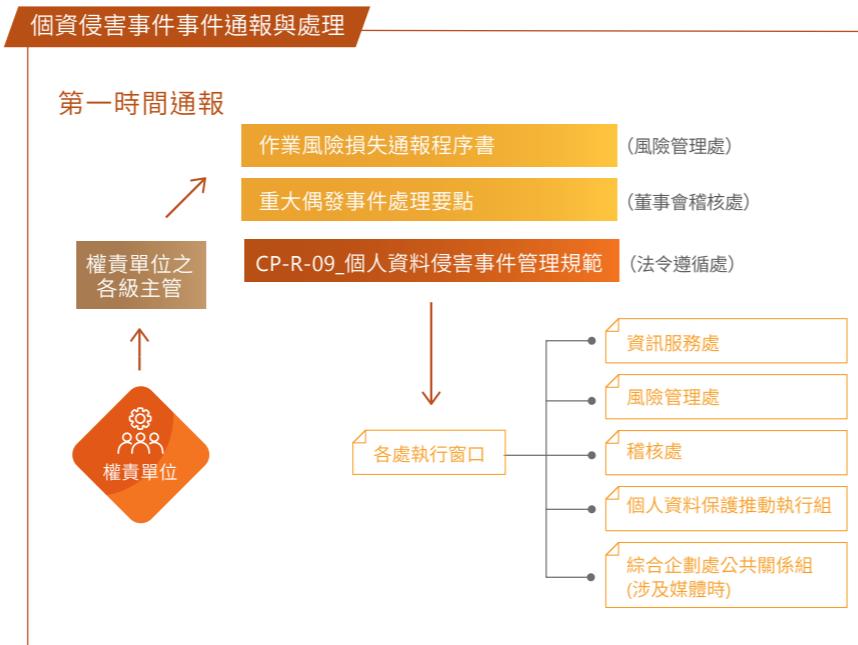
8. 附錄

4.3.2 個資保護措施

在提升個資侵害事件的應變能力和所有人員危機意識方面，台新特別訂定《個人資料侵害事件管理規範》，以有效執行緊急應變及處理；當發生個資侵害事件時，須立即通報主管且於時效內完成風險評估與事件分級，並視事件影響程度成立緊急應變組，進行相關事件的應變、協調、連絡及調查作業，2021年並無發生個人資料侵害事件有關之裁罰。

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

◆ 個資侵害通報流程圖



各級事件處理及報告層級

處理層級 報告層級

2 緊急應變組 總經理

1 個人資料保護 實行事業處 該處主管



第1級事件，符合以下其中之一者：

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

第2級事件，符合以下其中之一者：

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

台新金控相當注重個人資料保護之安全，為提升安全管理水準，台新銀行委託會計師辦理2021年個人資料保護專案查核，有關個人資料保護內部控制制度之設計及執行所出具之聲明書(包含內部控制制度應加強事項及改善計畫)，在所有重大方面係允當表達，善盡保護個人資料之責任。

◆ 電子商務服務之資訊安全措施





目錄

永續領航者

關於台新金控

1. 永續經營

2. 永續治理

3. 永續金融

4. 優質服務

4.1 金融科技 / 數位創新

4.2 客戶關係管理與消費者保護

4.3 隱私保護

4.4 金融包容性

5. 環境永續

6. 友善職場

7. 社會影響力

8. 附錄

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

- 台新採取嚴格的管理方式，對客戶的個人資料主要及二次使用目的皆 100% 監督與管理
- 2021 年針對 570 萬戶客戶進行行銷聯繫，約佔整體客戶比例 80.03%，且完全符合與客戶約定之使用目的範圍。管理重點包含：已去識別化及代碼化保護客戶資料、指定專門人員進行資料庫存取並定期檢視授權清單，資料庫存取僅能採遠端環境或受控伺服器內執行作業，以保留程式軌跡防止任何未授權使用的可能。我們訂有“行銷名單管理規則”加以確保客戶資料的二次使用符合客戶與我們約定的使用範圍，並提供 24 小時免費服務專線，客戶得隨時要求停止行銷或業務推廣等二次使用行為。

4.3.3 個資保護申訴

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

年度	申訴來源		歸責件數	歸責分類				
	外部機關	客戶反映		個資外洩	個資竊盜	個資遺失	個資運用不當	其他
2021	12	1	2	1	0	0	1	0
2020	15	4	0	0	0	0	0	0
2019	1	4	0	0	0	0	0	0
2018	3	0	0	0	0	0	0	0

註：2021 年客戶經台新或透過主管機關反映個資保護相關案件共 13 件，經查證後，其中 2 件分別為：洩露外幣存款是否有入帳至非本人，及業務人員非公務手機發送簡訊提醒客戶參加行銷活動（經說明處理後客戶已無其他異議），故歸責單位。

4.4 金融包容性

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

4.4.1 微型金融產品

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

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



目錄

永續領航者

關於台新金控

1. 永續經營

2. 永續治理

3. 永續金融

4. 優質服務

4.1 金融科技 / 數位創新

4.2 客戶關係管理與消費者保護

4.3 隱私保護

4.4 金融包容性

5. 環境永續

6. 友善職場

7. 社會影響力

8. 附錄

◆ 金融服務使用性

對象	產品種類	服務作法
中小型企業	中小型企業貸款	<ul style="list-style-type: none"> 台新銀行致力推展中小型企業金融服務，2021年領先業界推出企業線上申貸平台「微型企業數位融資平台 - e企貸」，推動數位化政策，解決以往企業申請貸款流程繁瑣且冗長的不便，打造全新的企業貸款體驗，提供24小時不中斷申貸服務。企業主於「微企飛速貸-e企貸」平台填寫公司基本資料後，可用工商憑證進行公司驗身，負責人得用自然人憑證或於申請介面輸入他行帳號完成驗身，最快僅須1分鐘就可完成申請流程，大幅縮減整體申貸程序與客戶等待時間，締造最優的企業貸款申辦體驗。
	電子支付 / 行動收款	<ul style="list-style-type: none"> 台新2018年導入e化進件系統，加速審核流程；2019年推出「FAST飛速貸」並新增線上申貸功能；2020年進一步整合線上申貸與e化進件系統，建構數位化的端對端流程，幫助小微企業有便捷的管道取得營運所需資金，並逐步為電商及加盟主提供專屬方案，避免資金不易周轉的窘境。2021年企業受紓困影響甚鉅，台新提供安全又便捷的申請方式，民眾免出門只要掃瞄專案QRcode或至台新銀官網即可申請，徵審過程以視訊現勘取代實地訪查，提供既有客戶通訊對保服務，透過零接觸的服務流程讓防疫再升級，並藉由敏捷的執行力與數位創新力，挺身協助企業緩解資金調度困境。
	新創產業	<p>台新創投以資金實質支持新創企業：</p> <ul style="list-style-type: none"> 2021年底投資組合分類，包括初創期23.3%，成長期57.3%，成熟期17.1%，上市櫃2.3%。 2021年持續投資太陽能電廠、與生技相關產業。2022年投資將持續聚焦在綠能、資訊科技與生物醫療等新創企業。
經濟弱勢	投資新創企業	<ul style="list-style-type: none"> 為填補政府社會保險或社會救助機制不足之缺口，台新藉由微型保險的推動，鼓勵經濟弱勢民眾自力安排商業保險，降低因遭受突發意外事故時對家庭經濟的衝擊。 目前區分個人型與集體方式投保，其主要特色為低保額、低保費、保障內容簡單易懂。
	微型保險	

對象	產品種類	服務作法
高齡者及身心障礙者	安養信託	為落實金管會信託2.0計畫，台新銀行以高齡長輩及身心障礙人士需求為出發，將多數客戶的主流規劃，設計標準化契約。亦可依客戶的特殊需求，量身規劃客製化契約。
	安居樂齡房屋貸款	台新銀行「安居樂齡房貸專案」，運用以房養老型房貸讓銀髮族可利用房屋每月穩定獲得生活費用，維持生活品質與保障，安心享受退休生活。
	小額終老保險	因應我國人口老化與少子化趨勢，為普及高齡者基本保險保障而推動之保險商品，目前小額終老保險包含終身壽險（每人累計保額上限自110年7月1日起由50萬元提高至70萬元），可提供被保人身故或完全失能時之保障。為便於高齡者投保，小額終老保險商品內容以簡單易懂為原則，且保費較其他同類型壽險低廉。
	退休保險規劃	考量保險商品具有保障之功能與優點，於高齡化趨勢下，適合作為退休規劃之準備。主要商品包括年金保險（如傳統型年金、利變型年金及投資型年金）、醫療保險（如重大傷病險、重大疾病險、癌症險、日額型及實支實付型醫療險）與長期照護保險（如特定傷病終身保險、長期照顧終身保險）。
年輕族群	數位銀行	過往年輕人常認為銀行的產品與服務遙不可及，台新推出Richart數位銀行，結合使用者體驗及金融科技，整合「儲蓄、支付、理財、貸款、保險、定存、外幣」六大產品，簡化操作流程並降低投資門檻，減少年輕族群面臨因資金有限而無法及早養成理財習慣的困擾，提供年輕族群金融服務使用機會。如用銅板就能練習基金投資、低門檻的定存等服務，為年輕族群增加理財實戰經驗。
	公益信用卡	台新推出輔仁大學認同卡，於持卡人的每筆消費金額裡回饋千分之三予學校作為建設校務之基金；藉由信用卡推動教育文化回饋，促進在地發展、落實社會關懷。2021年流通卡數1,174卡及捐贈金額為68,107元。
在地小農	公益信用卡	台新銀行為支持台灣有機農業發展，2018年與棉花田生機園地合作發行聯名卡。持卡人於店內消費，台新與棉花田將提撥千分之六的回饋金，作為相關基金會提供有機小農執行有機認證、有機轉型期的費用補助，以期提高有機小農數量，並透過消費者、企業、生產者的正循環，支持更多台灣有機農夫，遵從土地與季節生產農作物，創造更多好土地與食物，共謀台灣有機農業發展。2021年流通卡數為12,604卡及台新銀行捐贈金額為424,863元，發行至今台新與棉花田累計已共同回饋近新台幣200萬元予基金會，持續邀請認同友善土地、重視公益價值的卡友加入。

產品績效

台新善用金融科技提升中小企業融資服務，協助企業加速數位發展，全力扶植中小型企業數位轉型並健全財務體質，強化長期競爭力及建立優勢地位，優化授信流程及管理機制，擬建構數位融資生態，成為中小型企業強而有力的夥伴，實踐銀行金融之社會責任。致力提升金融服務及商品，協助全台在地中小企業紮根發展，針對營業額在一億元以下或員工人數200人以下之中小型企業，持續推動中小型企業貸款專案，運用大數據技術提供最適金融服務，協助快速取得資金融通。

目錄

永續領航者

關於台新金控

1. 永續經營

2. 永續治理

3. 永續金融

4. 優質服務

4.1 金融科技 / 數位創新

4.2 客戶關係管理與消費者保護

4.3 隱私保護

4.4 金融包容性

5. 環境永續

6. 友善職場

7. 社會影響力

8. 附錄

近二年台新銀行致力深耕中小企業貸款，2021 年協助 15,539 家中小型企業取得資金以支應營運需求，融資餘額逾新台幣 2,308 億元，致力優化企業金融服務，以全新的企業貸款體驗為出發，打造中小型企業數位融資平台服務，涵蓋各行各業，攜手與中小型企業突破困境。

台新銀行響應政府危老重建政策，致力提升建築安全，針對符合「都市危險及老舊建築物加速重建條例」，且取得重建計畫範圍內全體土地及合法建築物所有權人之同意辦理重建者，提供「土地及建築融資」業務。2021 年扶植 70 個客戶融資，2021 年底餘額突破新台幣 100 億，使危險老舊建築物重建新生，改善居住安全環境。

產品種類	項目 / 年份	2019 年	2020 年	2021 年
中小企業 貸款	中小型企業融資戶數 (註 1)	12,336	15,697	15,539
	中小型企業融資餘額 (仟元)	161,643,832	208,661,950	230,787,683
社區發展 貸款	危老重建融資戶數 (註 2)	7	42	70
	危老重建融資餘額 (仟元)	1,631,562	8,582,737	10,241,547
新創投資	新創投資 (仟元)	223,281	162,942	180,821
	微型保險投保件數	96	114	43
保險	網路投保件數	3,496	3,872	4,350
	信託	安養信託承作銷量 (仟元)	1,450,728	3,282,646
數位金融	數位銀行帳戶數	1,793,000	2,368,000	2,747,000
	棉花田卡	回饋基金會金額 (元)	200,843	320,105
				424,863

註 1：中小企業定義係依照經濟部中小企業的定義，不包含海外分行及 OBU。中小企業戶數及餘額，皆以歸戶後結果計算（意即同一個統一編號僅算一次），且不包含催收款。

註 2：若同一危老重建戶有多筆融資貸款，以身分證號或統一編號歸戶（亦即同一身分證號或統一編號僅計算一次）計算。

4.4.2 微型金融服務

台新的分行設備及銀行服務配合客戶因身心障礙、年齡、經濟狀況的不同需求而調整，以提供客戶友善的服務。

◆ 金融服務使用性

對象	產品種類	產品使用性說明
社福團體	信用卡	<ul style="list-style-type: none"> 推動公益採購及鼓勵捐款 結合台新慈善基金會資源，採購公益商品做為無限卡卡友生日禮。 舉辦捐款滿額贈刷卡金活動，結合卡片權益與基金會滿額禮，透過信用卡帳單、EDM 等廣宣曝光，提升卡友捐款意願，亦鼓勵卡友使用信用卡捐款。 藉由台新大集大利平台使用紅利點數兌換捐贈給社福團體，增加卡友對社會公益參與。
偏鄉民眾	電子支付 / 行動收款	<ul style="list-style-type: none"> 導入新型態支付提供金融服務 <ul style="list-style-type: none"> 2017 年起，持續將新型態支付（亦即行動支付、跨境支付）導入較偏遠地區的店家及商圈，協助其進行數位轉型，並滿足消費者使用行動支付工具付款的需求。2019 年成功推出台新手付 APP，推廣至個人及小微企業商戶。2020 年透過與廠商異業結盟導入新型支付以及相關金融服務（如全方位刷卡機及 Kiosk），讓舊型傳統市場逐步升級與轉型，同年台新手付 APP 支援支援境外 / 境內各式錢包掃碼，2021 年更擴大新增 Visa、Mastercard、JCB 信用卡感應交易。 2021 年因應疫情影響，台新提供中、小型商家簡便的收款工具，提供店家張貼一張 QR code 即可支援 7 種支付工具，協助店家降低投資收款設備成本，滿足個人商戶或小微商家行動化收款需求，實現普惠金融目標。 線上服務多元化 <ul style="list-style-type: none"> 以網路銀行、行動銀行或行動裝置應用程式提供各項線上服務，包含信用卡、貸款申請等服務，並提供多元繳款方式，如：超商繳費、ACH（圈存扣款平台）扣款等，不受地理位置及銀行營業時間的限制。近年來隨著台新網路銀行及行動銀行的持續優化，不論是客戶數或是交易量皆持續顯著提升，截至 2021 年整體『實動客戶』年增率達 13.7%、而『交易量』年增率更高達 58.6%。
ATM		<ul style="list-style-type: none"> 強化 ATM 多元服務 <ul style="list-style-type: none"> 除一般銀行服務外，另有繳費、慈善捐款、保單借 / 還款、跨行存款、跨行無卡提款等多元服務，設置數量亦在金融同業間名列前茅，偏遠地區客戶至鄰近 ATM 即可完成所需的金融服務。 2021 年 9 月正式取得金管會核准，擴大開辦「VTM 視訊櫃檯」，提供民眾透過即時視訊遠端行員，進行面對面金融諮詢及存款帳戶開立服務，提供民眾更便利的金融服務。
	保險	<ul style="list-style-type: none"> 線上網路投保服務 <ul style="list-style-type: none"> 台新 e 指 Fun 心保網路投保平台致力成為最懂數位客群的保險平台，打破地域限制，提供多樣專屬商品，使民眾無需出門在家就能完成投保，把保險服務變得更簡單、更安心及客製化。
	理財服務	<ul style="list-style-type: none"> 提供全方位的線上理財服務 <ul style="list-style-type: none"> 透過台新網銀即可投資境內外基金、海外債券、外國股票、外國 ETF 等理財產品，台新更推出「日日扣」服務，讓民眾每月每日均可定期設定扣款。此外近期推出「理財速 GO 易」服務，打破時間與空間的限制，投資理財交易不再受疫情的影響，在家即享有專業團隊的理財諮詢服務。而外國股票及外國 ETF 也可 24 小時與國外零時差交易，透過行網銀即可輕鬆下單完成交易。



目錄

永續領航者

關於台新金控

1. 永續經營

2. 永續治理

3. 永續金融

4. 優質服務

4.1 金融科技 / 數位創新

4.2 客戶關係管理與消費者保護

4.3 隱私保護

4.4 金融包容性

5. 環境永續

6. 友善職場

7. 社會影響力

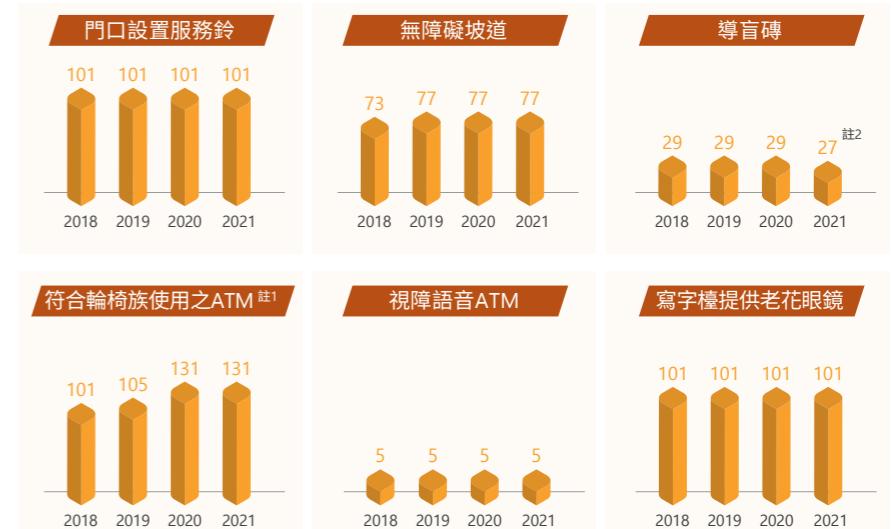
8. 附錄

對象	產品種類	產品使用性說明
經濟弱勢	信用卡	<ul style="list-style-type: none"> 與客戶攜手做公益 <ul style="list-style-type: none"> 台新銀行自 2018 年起攜手 B 型企業 DOMI 緑然，共同合作倡導持卡人使用信用卡數位帳單，凡持卡人由紙本轉換數位帳單，台新銀行即代表持卡人，幫助弱勢家庭更換 LED 燈泡。目前已超過 120 萬名卡友的參與，使用比例近三倍成長，透過提供能源改造的服務，點亮了台灣近 500 戶能源貧窮家庭，其中包含節能照明的整體汰換，用電安全盤查以及提供節能教育，影響超過 2,200 人。 2021 年更透過轉換信用卡數位帳單好禮及環境友善店家 - 棉花田、綠好物、繭裹子及 GoShare 等刷卡優惠，提高更多持卡人加入使用數位帳單，並認識綠色商品與節能減碳的重要。同年 11 月亦參與 IKEA 新店店 +DOMI 緑然「20 平方公尺的希望 能源貧戶體驗屋」展覽及現場舉辦消費滿額贈環保購物袋，讓持卡人實際感受轉換數位帳單，能為環境與能源弱勢家庭的生活帶來改善。台新銀行將環境與公益結合，跨業合作相輔相成，使銀行、信用卡客戶以及能源貧窮家庭三者串連起來，成為一個傳遞正能量的互動平台。 本案連續四年獲得年經濟部中小企業處舉辦的「2021 Buying Power 社會創新產品及服務採購獎勵機制」，2021 年首度與 DOMI 緑然攜手金融同業共同響應，獲得「社會共榮特別獎」。
	微型貸款	<ul style="list-style-type: none"> 提供個別的還款協商方案 <ul style="list-style-type: none"> 自 2006 年 1 月 1 日迄今，台新銀行除與公會合作，提供債務協商、前置協商、前置調解、紓困方案等債務整合性協商方案。 透過與金融機構協議符合其還款能力之清償方案，債務人得以重新開始，減少家庭及社會問題，並增加其還款意願。 提供受災戶紓困方案 <ul style="list-style-type: none"> 針對各類型受災戶（如：莫拉克風災戶、高雄氣爆受災戶、台南地震受災戶、花蓮地震受災戶），提供貸款本息展延及緩繳措施；並針對其他各項金融產品、債務協商應繳款項，依受災戶情況予以斟酌適當之利率減碼或還款優惠方案。 對既有房貸受災戶提供紓困融資專案，提供最高新台幣 50 萬、免收手續費、無限制清償期間、最高 6 個月寬限期之貸款額度，協助受災客戶重建家園。 今年因新冠肺炎疫情於全球大爆發，本行積極配合政府政策，提供生計受影響、經濟困頓的客戶申請勞工或中小企業紓困專案（含新客戶貸款與舊客戶展延方案），盡力關懷協助受影響之客戶。 提供受疫情影響勞工小額 10 萬紓困貸款服務。 <ul style="list-style-type: none"> 受疫情影響且 2019 年到 2020 年個人各類所得總額在 50 萬元以下之勞工，提供紓困線上申貸平台，使有需求戶快速申請取得資金。
	多國語言 ATM	<ul style="list-style-type: none"> 為貼近外籍居民、在地移工與新住民的金融需求，在 2020 年 9 月 ATM 改版專案，除了維持既有中、英文介面外，更提供日語、韓語、泰語、越南語、印尼語等多國語言服務，提供國際更友善的金融服務。
樂齡族群	退休理財服務	<ul style="list-style-type: none"> 針對客戶需求，設計標準化契約，提供開放式的選項供客戶選擇；亦可依特殊需求，規劃客製化契約，納入給付條件、資產配置及收益分配等多元需求。資產配置部分，也可透過信託平台下單，一次購足各式投資產品，包含境內外基金及 ETF、海外債券、境內結構型商品 (SI)，享受退休生活。

◆ 金融服務可及性

對象	產品種類	產品使用性說明
身心障礙者	無障礙 ATM	<ul style="list-style-type: none"> 台新 ATM 機型均符合輪椅族操作高度，並提供無障礙操作專區，以方便輪椅族民眾可利用 ATM 鍵盤輕鬆進行 ATM 交易。 提供視障同胞專用 ATM，透過語音及點字操作手冊導引，提供視障同胞友善金融服務。 提供身心障礙者每個月 3 次的 ATM 跨行提款優惠，降低手續費支出。
	網路銀行	<ul style="list-style-type: none"> 為提供身心障礙者朋友更友善的金融服務，台新銀行將無障礙網路銀行與無障礙網路 ATM 網站進行升級，並於 2018 年取得「網站無障礙規範 2.0 版」A 級認證標章。2019 年行動銀行友善金融專區更通過台北市視障者家長協會「APP 無障礙檢測報告書」檢測，並於 2020 年新增臺幣非約定轉帳、快速登入設定、裝置認證啟用與管理及常用帳號設定等友善服務。
高齡者	分行服務	<ul style="list-style-type: none"> 2015 年 1 月起全台分行門口均設置服務鈴，協助引導客戶辦理各項金融業務，並列為行舍基本配備；寫字檯亦提供老花眼鏡予年長者使用。

◆ 服務數據



註 1：ATM 數量含設置於分行外之據點。

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



目錄

永續領航者

關於台新金控

1. 永續經營

2. 永續治理

3. 永續金融

4. 優質服務

4.1 金融科技 / 數位創新

4.2 客戶關係管理與消費者保護

4.3 隱私保護

4.4 金融包容性

5. 環境永續

6. 友善職場

7. 社會影響力

8. 附錄

4.4.3 金融服務品質

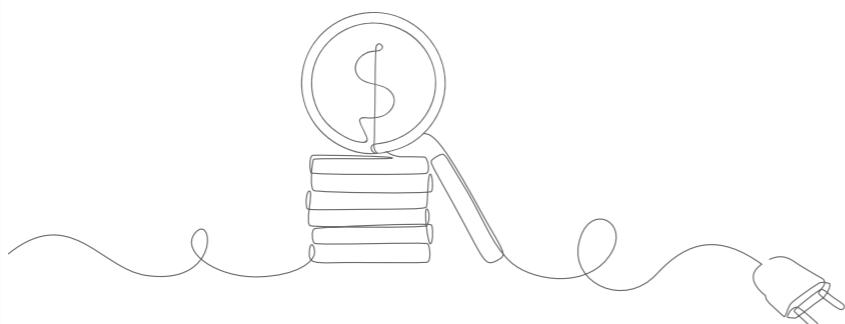
金融體系為消費者重要人生夥伴，台新針對兒童與年輕人提供金融教育及宣導，傳達正確的金融與投資理財觀念；並致力於提升服務品質、落實客戶權益保障。

藉由校園理財講座，透過淺顯易懂生活案例向大專院校學生傳達正確的金融與投資理財觀念，例如 2021 年向高雄實踐大學 - 會計系、淡江大學 - 財金系學生舉辦理財講座，宣導正確的儲蓄理財方式並介紹數位銀行市場概況，翻轉對於投資理財門檻高的刻板印象。持續提升學生、年輕世代的投資理財觀念與實戰經驗。此外，與台新慈善基金會共同舉辦線上兒童理財及桌遊活動，與社福團體「忠義基金會」學員分享基礎金融常識。

「忠義基金會」主要是收容及保護家庭遭遇重大變故之兒童及少年之機構，提供孩子們安心學習及成長的家園。

◆ 金融教育訓練

實施對象	課程	相關作為說明
 兒童	金融教育	<ul style="list-style-type: none"> 於 2021/7/7 與台新慈善基金會共同舉辦線上兒童理財及桌遊活動，與社福團體「忠義基金會」學員分享基礎金融常識。
	宣導	<ul style="list-style-type: none"> 藉由校園理財講座，透過淺顯易懂生活案例向大專院校學生傳達正確的金融與投資理財觀念，翻轉對於投資理財門檻高的刻板印象。持續提升學生、年輕世代的投資理財觀念與實戰經驗。
 年輕族群		



◆ 針對弱勢族群提供金融教育訓練

年度	兒童理財教育 / 理財營		
	對象	場次	人數
2021	弱勢兒童	1	16
2020	志工、弱勢兒童	2	58
2019	弱勢兒童	1	20

年度	校園理財講座 (註 1)		
	對象	場次	人數
2021	大學生	2	223
2020	-	0	0
2019	高中生、大學生	31	2,304

年度	金融科技創新實驗室參訪 (註 2)		
	對象	場次	人數
2021	大學生、研究生	3	107
2020	弱勢兒童、大學生	3	160
2019	-	-	-

註 1：2020-2021 年因疫情影響校園理財講座取消或減少舉辦場次

註 2：金融科技創新實驗室專案自 2020 年開始執行，故統計 2020-2021 參訪數據

◆ 金融服務品質

實施對象	課程	相關作為說明
 所有消費者	服務品質及糾紛解決機制	<ul style="list-style-type: none"> 台新除依據各類型客戶需求提供優質的金融服務及產品外，更徹行公平待客原則，並且已建立消費爭議處理制度，以維繫我們所堅持的金融服務品質。 關於台新服務品質的機制及消費爭議處理，請詳見「4.2 客戶關係管理與消費者保護」章節。

4.4.4 安心紓困方案

2021 年 5 月全台新冠肺炎疫情進入三級警戒，積極協助中小微企業解決資金週轉痛點，除響應政府政策推行經濟部及央行等紓困專案外，也延長自辦紓困「安心貸」方案，提供企業更完整的紓困措施。同時提供安全又便捷的申請方式，民眾免出門只要掃瞄專案 QRcode 或至台新銀官網即可申請，並突破現有流程，徵審過程以視訊現勘取代實地訪查，提供既有客戶通訊對保服務，零接觸的服務流程讓防疫再升級，透過敏捷的執行力與數位創新力，挺身協助企業緩解資金調度困境。

目錄

永續領航者

關於台新金控

1. 永續經營

2. 永續治理

3. 永續金融

4. 優質服務

5. 環境永續

 5.1 氣候變遷策略

 5.2 綠色營運管理

6. 友善職場

7. 社會影響力

8. 附錄

5 環境永續

5.1 氣候變遷策略

5.2 綠色營運管理

目錄

永續領航者

關於台新金控

1. 永續經營

2. 永續治理

3. 永續金融

4. 優質服務

5. 環境永續

5.1 氣候變遷策略

5.2 綠色營運管理

6. 友善職場

7. 社會影響力

8. 附錄

5.1 氣候變遷策略

氣候變遷議題形成的高度關注，以及不確定性的強度持續增加，已形成全球性的經濟與環境衝擊。台新金控面對氣候變遷的行動，亦採取積極的作為，期待在國際趨勢、產業變化、法規修訂等的不斷驅動之下，能更快速的實踐對氣候議題的各項承諾。



- 成為TCFD支持機構 - 強化台新與投資者、利害相關者和大眾建立良好的關係。並期待未來更積極支持邁向永續的低碳經濟，做出更好的業務決策
- 加入台灣淨零排放協會，承諾2030年完成100%「辦公室據點」淨零排放



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



- 以機構投資人支持碳揭露專案(CDP)，並每年回應氣候變遷問卷(Climate Change)
- 承諾訂定科學減量目標(Science-based Targets, SBT)，擬定投融資碳排放減降路徑



- CDP氣候問卷揭露評比

以下將主要以 TCFD (Task force on Climate-related Financial Disclosures) 架構治理、策略、風險管理、績效指標來進行相關揭露及說明落實情形。



5.1.1 治理

針對台新氣候相關風險與機會的治理，分別以董事會、風險管理委員會、風險月會、企業永續經營委員會、「綠色營運」功能小組與「環境永續推動委員會」來負責氣候風險的監督與管理角色。未來也將積極規劃成立氣候議題的跨單位、跨子公司組織，來有效的運作 TCFD 及氣候變遷的相關治理與各項推動。

董事會	台新董事會對公司整體風險管理負有最終之責任。
風險管理委員會	為有效管理相關風險議題，在董事會下設置「風險管理委員會」，由至少二名獨立董事組成，以監督市場、信用、作業風險管理機制之運作、審議風險管理制度，掌握風險衡量方法及大額暴險部位。委員會主要職掌為風險管理政策之審議、年度風險胃納或限額之審議、定期性風險管理整合報告之檢視、其他公司或主管機關規定之重大風險管理事項之檢視或審議。為提升公司治理效能、健全風險治理及協助董事會對風險管理之報告、控管與建議，每年至少召集二次委員會會議。
風險月會	設置風險管理月會，由風控長擔任召集人，原則每月召開一次會議。
企業永續經營委員會	台新在高階管理階層的企業永續風險評估上，以金控總經理擔任 CSR 委員會主任委員，金控財務長及銀行總經理擔任副主任委員，每年向董事會進行執行 CSR 成果報告或重大計畫等報告，包含氣候變遷相關議題及推動情形；各執行委員常態性列席董事會，藉列席機會適時與董事會進行溝通與說明。
「綠色營運」功能小組與「環境永續推動委員會」	CSR 委員會下成立「綠色營運」功能小組，並依據 ISO 14001 與 ISO 50001 建立「環境永續推動委員會」，由行政服務處處長擔任主任委員，負責評估和管理氣候相關的議題並提供維持環境與能源管理系統所需之相關資源。環境永續推動委員會定期審查環境永續政策之適切性並監控環境 / 能源績效及相關指標變動情形。除此之外，隨時針對潛在的緊急狀況應變或對氣候相關議題擬定組織風險與機會之應對措施，執行管理能源與環境的行動計畫方案。

目錄

永續領航者

關於台新金控

1. 永續經營

2. 永續治理

3. 永續金融

4. 優質服務

5. 環境永續

5.1 氣候變遷策略

5.2 綠色營運管理

6. 友善職場

7. 社會影響力

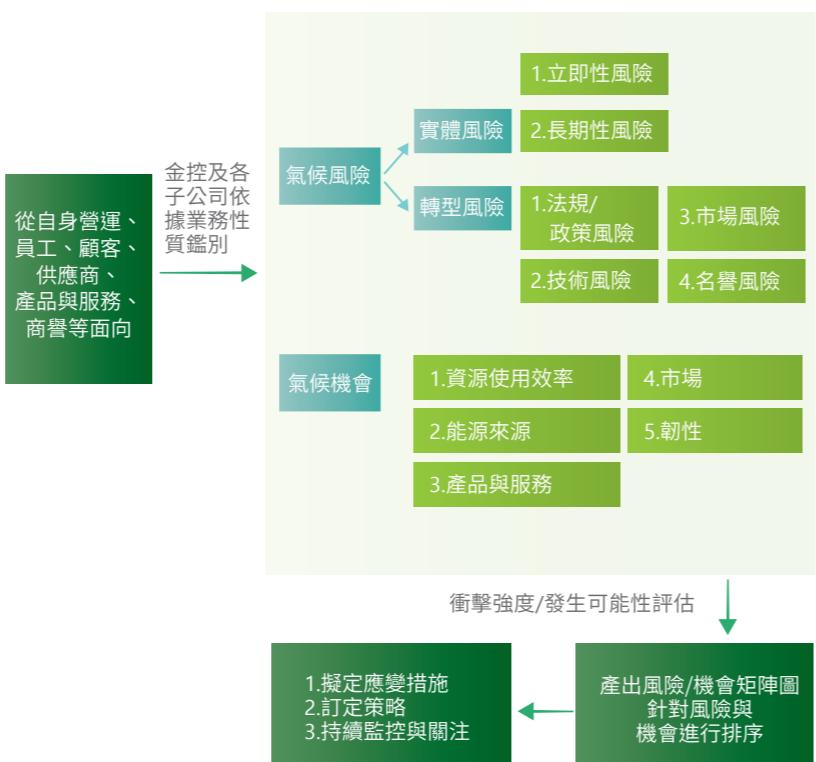
8. 附錄

5.1.2 策略

為有效評估氣候風險影響，擬針對氣候風險在短、中、長期下，辨識對營運、策略、產品與財務規劃的影響。

氣候風險 / 機會辨識與評估

我們以 TCFD 建議的實體風險、轉型風險進行鑑別，也同時考量氣候相關機會是否可帶來相關金融業務。



台新從自身營運、員工、顧客、供應商、產品與服務、商譽等面向帶來的氣候風險與機會由金控及各子公司依據業務性質進行評估；並藉由矩陣分析風險與機會發生的可能性與衝擊強度。鑑別出的 16 項可能風險、12 項機會，屬排序重要之列舉如下：

轉型風險				
排序	風險說明	氣候風險類別	財務影響	風險策略
1	導入綠色金融準則須對新貸或增貸融資案件，進行評估並分類，可能減少新客戶業務	政策與法規	● 营運成本增加	對綠色金融準則規定之爭議企業需深入 KYC、訂定適用綠色金融準則爭議企業之檢核事項、送案系統新增適用綠色金融準則之檢核事項、安排教育訓練課程
2	如未提供因應氣候變遷的產品或服務產生負面形象，引起媒體負面報導	名譽	● 營收減少 ● 營運成本增加 ● 資產價值降低	針對國際及社會趨勢、同業情形及隨時監控媒體報導

實體風險				
排序	風險說明	氣候風險類別	財務影響	風險策略
1	因氣候變遷加劇，客戶或擔保品可能因天災導致其廠區或設備受損，銀行債權受影響	立即性	● 營收減少 ● 資產價值降低	對於易受災地區之不動產擔保品會逐案審慎考量或降低貸放成數、業務人員隨時注意借款人之財 / 業務狀況變化
2	因颱風導致股票市場交易停止，影響營收減少	立即性	● 營收減少	拓展海外市場，分散地區或國家產生的風險
3	員工因業務需求在颱風假時出勤，增加公司人事成本	立即性	● 營收減少 ● 營運成本增加	加強宣導員工於颱風天出勤之注意事項、提列足額人事成本預算

註 *: 相關排序係根據風險衝擊強度評估

No	機會說明	氣候機會類別	財務影響	機會策略
1	參與再生能源計畫，有效提升放款營運量及提高營業單位利差收益	● 能源來源：低碳能源 ● 韌性：參與可再生能源項目並採用節能措施	● 營收增加	資金使用單位需定期提供資金管理單位資金使用情形
2	響應政府綠色產業政策，規劃發行綠色金融債券，提升綠色融資金額，有效提升放款營運量及提高營業單位利差收益	● 市場：進入新市場、善用公共部門獎勵辦法等	● 營收增加	資金使用單位需定期提供資金管理單位資金使用情形
3	透過提供數位化產品服務（網路銀行 / 行動銀行 / 數位銀行）及自動櫃員機，減少客戶往返實體分行的碳排放。	● 產品與服務：低碳產	● 營收增加 ● 營運成本降低	持續推動流程優化及數位商品



目錄

永續領航者

關於台新金控

1. 永續經營

2. 永續治理

3. 永續金融

4. 優質服務

5. 環境永續

5.1 氣候變遷策略

5.2 綠色營運管理

6. 友善職場

7. 社會影響力

8. 附錄

情境分析

為了掌握交易對象可能因天災導致其擔保品受損，而影響銀行之債權造成可能的財務影響，台新先以「不動產業」進行情境分析，量化評估在世紀末升溫 2°C 的情境下，就台新往來融資對象之產業別分析氣候風險，綜合產業氣候敏感度之考量與曝險規模，來模擬在此情境下對台新形成的財務影響程度。

台新以銀行不動產業授信型態與不動產業的行業行為，在「 2°C 情境」下，鑑別該產業在台灣地區可能面臨的實體風險(如:颱風、或氣溫上升等)及轉型風險(如:法規加嚴)項目與衝擊路徑，包含對不動產業客戶本身的衝擊或台灣不動產業之變化對法金不動產業授信的影響。依據各項風險的在地資料可取得性，實體風險參考 IPCC 之溫室氣體排放情境 (RCP2.6)，轉型風險則採國家自願減量承諾之情境 (NDC)。台新評估此影響規模對於授信決策及自身財務面的衝擊程度，得知至 2030 年預期信用損失最多增加約 76 百萬元，非為顯著之財務影響。



根據「 2°C 情境」模擬的分析過程與結果，台新將持續觀察並逐步調整相關產品的決策流程以納入氣候考量，並強化未來氣候管理策略及治理架構。針對 10 年以上之長期實體風險所帶來之危害，台新亦會強化適應能力，避免現有與未來之營運受到負面衝擊。

氣候轉型情境	短期 2021-2030	中期 2031-2050	長期 2050 ~
SSP1-1.9	全球溫室氣體排放量以每年 4.2% 之線性減量 5-10 年	持續以 4.2% 之線性減量至 2050 年	達成淨零排放且透過移除、補償等手段持續維持淨零狀態
IEA NZE	電力需求迅速增長，從現在到 2030 年增加 40%，再生能源在發電量中的占比將從 2020 年的 29% 上升到 2030 年的 60%。全球能源相關和工業過程產生的二氧化碳排放量在 2020 至 2030 年間下降近 40%，至 2030 年汽車銷量中將有 60% 以上為電動車。	2030 年至 2050 年期間，電氣化、氫能使用和碳捕捉與儲存部署不斷增加，並在此期間貢獻一半以上的減排量；所有未採用減排措施的煤電廠將在 2040 年前全面淘汰。	全球能源部門到 2050 年達到二氧化氮淨零排放，太陽能和風能成為全球的主要電力來源，在 2050 年將共計提供全球近 70% 的發電量，2050 年的煤炭用量也將比 2020 年低 90%。
NDC	以 2005 年為基準，溫室氣體 2020 年減少 2%、2025 年減少 10%、2030 年減少 20%。	以 2005 年為基準，溫室氣體 2050 年減少 50%。	維持升溫不超過 2°C



目錄

永續領航者

關於台新金控

1. 永續經營

2. 永續治理

3. 永續金融

4. 優質服務

5. 環境永續

5.1 氣候變遷策略

5.2 綠色營運管理

6. 友善職場

7. 社會影響力

8. 附錄

氣候實體情境	溫度變化（全台平均最小與最大值，單位：°C）			
	2021~2040	2041~2060	2061-2080	2081-2100
RCP2.6	+0.41 ~ +1.67	+0.66 ~ +2.11	+0.51 ~ +2.32	+0.43 ~ +2.30
RCP4.5	+0.44 ~ +1.54	+0.75 ~ +2.26	+0.88 ~ +2.71	+0.95 ~ +2.95
RCP6.0	+0.25 ~ +1.35	+0.64 ~ +1.77	+1.16 ~ +2.56	+1.62 ~ +3.34
RCP8.5	+0.43 ~ +1.51	+0.91 ~ +2.59	+1.31 ~ +3.77	+2.04 ~ +4.75

氣候實體情境	日降雨量變化（全台平均最小與最大值，單位：公釐）			
	2021~2040	2041~2060	2061-2080	2081-2100
RCP2.6	-0.57 ~ +1.38	-0.72 ~ +2.13	-0.83 ~ +2.26	-0.48 ~ +3.02
RCP4.5	-0.98 ~ +1.47	-0.86 ~ +2.06	-0.61 ~ +2.35	-0.82 ~ +1.81
RCP6.0	-0.77 ~ +1.83	-0.52 ~ +1.09	-0.61 ~ +1.97	0 ~ +2.49
RCP8.5	-0.66 ~ +1.39	-0.84 ~ +2.44	-0.59 ~ +3.48	-1.35 ~ +5.22

另，台新已於 2021 年啟動投融資部位與相關產業（如：發電業、商用不動產等）之碳排放量計算，2022 年已先承諾「科學基礎目標」(SBT)，並送出並通過目標審查，未來將針對氣候風險做更進一步的管理與調適。

實體風險分析

1. 交易對象氣候敏感度辨識與評估：

為進一步了解交易對象或客戶對於潛在的氣候風險威脅造成之影響，是否對於公司獲利產生直接或間接的負面衝擊，台新採取了 IPCC (Intergovernment Panel Climate Change, IPCC) 報告之方法進行氣候敏感度辨識，針對曝險、危害與脆弱三項因子採用級距量化方式區分，並將數據以加權計算進行高低程度排序，篩選出對高氣候風險與災害影響的實體風險下，於授信、投資等敏感性最高之交易對象。針對高度敏感性交易對象再進估算投資溫室氣體放量，來評估是否產生對台新的重大財務衝擊。2021 年經評估後，如風險後果超出台新可承受之範圍，視必要性調整與此對象之交易策略。



目錄

永續領航者

關於台新金控

1. 永續經營

2. 永續治理

3. 永續金融

4. 優質服務

5. 環境永續

5.1 氣候變遷策略

5.2 綠色營運管理

6. 友善職場

7. 社會影響力

8. 附錄

確認目標

- 辨識具有高度氣候敏感度之交易對象以降低對公司之負面衝擊

建立模式

- 以曝險、危害與脆弱三項因子進行交易對象之實體與轉型風險之評級

數據輸入

- 計算範圍: 房貸、投資、融資

權重計分

- 針對實體風險與轉型風險各項目給予權重計分

結果判讀

- 排序交易對象之敏感性程度以決定高度敏感性客戶

投資排放

- 計算高度敏感性客戶因台新之投資行為所造成之溫室氣體排放量

財務衝擊

- 藉由情境分析估算特定交易對象可能對台新造成之獲利損失

調整策略

- 對獲利損失超過台新可接受範圍之對象調整交易策略

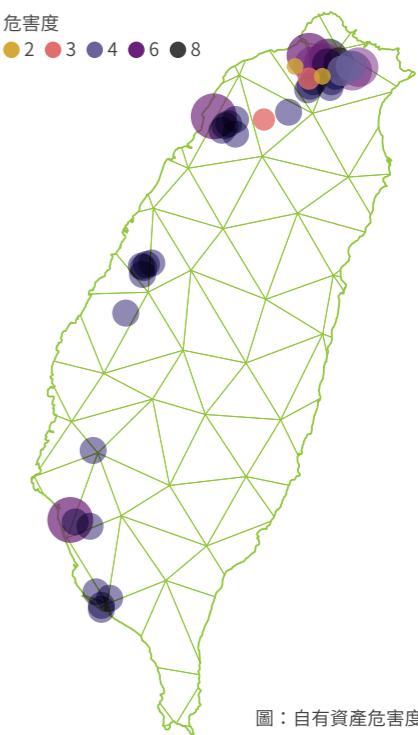
2. 自有營運據點實體風險分析:

台新除了進行業務相關的實體風險分析，亦針對自身營運進行實體風險的影響了解。我們從自身營運據點以及供應商兩個部份來評估。

實體風險以淹水、土石流及山崩危害度，依據時間規模與空間規模各分五個級距進行矩陣計算，各災害之危害等級最低為1、最高為5。危害度總分為三種危害度相乘之分數，最低分為1、最高分為125。依照分數區間定義低度風險、中度風險、高度風險及極高度風險等四種不同風險程度。

◆ 分析結果說明如下

危害度總分	因應措施	現階段危害度總分(RCP 4.5情境)	以 RCP6.0 與 RCP8.5 情境模擬未來淹水危害度、土石流危害度、山崩危害度上升情形
低度風險 1~50	維持據點	40 間	36 間
中度風險 50~75	維持據點，加強關注災害潛勢變化。	-	4 間
高度風險 75~100	非必要則避免設點；安排對應之備援據點，確保有狀況發生時，可隨時遷至備援地繼續作業。	-	-
極高度風險 100~125	禁止設點，並將營運之中據點遷離至中度風險以下位置	-	-



圖：自有資產危害度



目錄

永續領航者

關於台新金控

1. 永續經營

2. 永續治理

3. 永續金融

4. 優質服務

5. 環境永續

5.1 氣候變遷策略

5.2 綠色營運管理

6. 友善職場

7. 社會影響力

8. 附錄

◆ 調適計畫

持續進行

- 針對100%營運據點及新增據點以「營運持續管理機制」因應短期(1-3年)與長期(>10年)之天然災害等危機狀況，並維持重要營運項目。例如：啟動電話樹狀通報機制及資訊系統復原計畫等，將災害衝擊程度降至最低
- 新增之營運據點選址應預先進行災害潛勢評估

定期

- 進行機電設備(例如：ATM、機房)維護及檢測

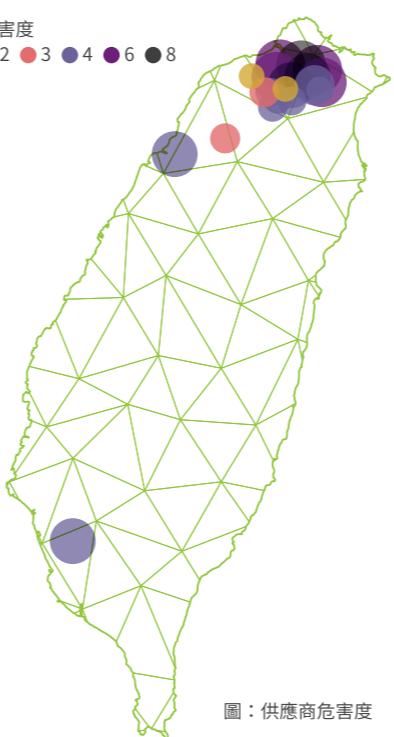
每年

- 設置沙包等防災措施，每年至少演練測試一次，針對危害度高風險之自有大樓，每年視風險程度提高測試次數及評估以投保方式轉嫁風險
- 每年重新檢視所有自有大樓所在位置之災害潛勢，確保風險評估的精準度

供應商氣候風險分析

◆ 實體風險

危害度總分	因應措施	現階段危害度總分(RCP 4.5情境)	以 RCP6.0 與 RCP8.5 情境模擬未來淹水危害度、土石流危害度、山崩危害度上升情形
低度風險 1~50	正常合作	67 間	57 間
中度風險 50~75	正常合作，加強關注災害潛勢危害度走向。	-	10 間
高度風險 75~100	依產業性質而定，於合約內納入災害風險相關配套及違約賠償制度，非必要則避免長期性的專案合作。	-	-
極高度風險 100~125	依產業性質而定，於合約內納入災害風險相關配套及違約賠償制度，禁止長期性的專案合作。	-	-



◆ 轉型風險

	重大供應商 (一、二級)	二級以下供應商
--	-----------------	---------

製造業高碳排家數	0	1
----------	---	---

採購金額占比 (%)	0.04%
------------	-------

預估碳稅成本 (新台幣)	0	342,315,600
--------------	---	-------------

- 本公司各項採購係依照《台新金融控股股份有限公司採購管理辦法》，採招標、比價或議價等方式進行，主要供應商如資訊系統開發、電信網路、基金、保險、投資顧問、多媒體新聞通訊及金融數據供應、廣告媒體、卡片委製、印刷及辦公庶務用品等，其產業多數非屬碳排大戶，且需求量大者多為長年往來之年度採購供應商，對於各項商品的定價有依據，採購成本受影響的程度不高。
- 為降低未來因碳稅轉嫁而造成成本提高之風險，台新持續鼓勵供應商一同進行節能減碳等措施，也將 ISO 盤查標準納入供應商評鑑作業中。透過每年度供應商大會進行相關教育訓練及宣導分享，期許帶動各供應商主動由內而外檢視能源使用情形，與台新一起加入環境永續發展的行列。

註 1：碳稅成本以預估碳費 NT\$100/ 噸計算。





目錄

永續領航者

關於台新金控

1. 永續經營

2. 永續治理

3. 永續金融

4. 優質服務

5. 環境永續

5.1 氣候變遷策略

5.2 綠色營運管理

6. 友善職場

7. 社會影響力

8. 附錄

5.1.3 風險管理

台新依照 TCFD 架構，從內部控制三道防線架構，規劃與氣候風險相關之管理機制。辦理相關業務時，先將氣候風險納入評估考量，從政策及流程面進行調整。



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



氣候變遷風險管理流程 - 台新金控及其子公司將氣候變遷風險納入評估流程，包含銀行、證券、投信、創投。



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



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



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



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

因應未來對氣候風險管理的需求，也期待對國際趨勢、淨零策略有效率的回應，台新自 2021 年起啟動 SBT(Science-Based Target, SBT)，從投融資面進行碳排放的盤點與計算，2022 年 3 月承諾訂定目標；同時更積極邁向脫碳路徑的發展，第一步先針對燃煤撤資規劃不再新承做燃煤電廠專案融資、採煤礦場融資，未來也將從其他面向及路徑全面進行盤點及管理。

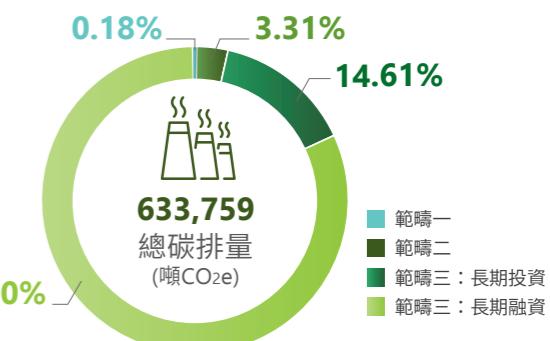
5.1.4 績效指標與目標

針對氣候變遷策略指標，台新從自身營運、以及投融資面來訂定組織內部目標設定減緩 / 調適的績效指標。

績效指標	目標		
	短期 (2023 年)	中期 (2024 年)	長期 (2026 年)
範疇一 & 範疇二溫室氣體排放 (t CO ₂ e)(註 1)	<ul style="list-style-type: none"> 24,529 (減量 2 %) 金控大樓淨零排放 	<ul style="list-style-type: none"> 24,279 (減量 3 %) 	<ul style="list-style-type: none"> 23,778 (減量 5 %) 2025 年 40% 分行據點轉型為碳中和分行
推動綠色金融產品與業務	落實產品及業務納入 ESG 評估流程	逐步發展綠色金融商品 (如成立綠色金融基金); 提升綠色金融業務比例 (如綠色投資)	影響各利害關係人帶動綠色生活及業務推展
訂定 SBT 科學基礎目標	進行 SBT 承諾及 SBT 目標訂定	依訂定之投融資目標逐步導向低碳投融資	達成 SBT 訂定之目標並重新審視
落實 TCFD	設立氣候議題運作組織，負責氣候風險與機會之落實與執行	導入氣候風險壓力測試及氣候風險管理機制，並精進氣候治理機制	集團各子公司、業務全員落實氣候風險管理

註 1：範疇一 & 範疇二以 2018 年為基準年

依照 PCAF 的計算方式，台新盤點碳排放量及碳排結構，初步分為範疇一 & 二、範疇三長期投資、範疇三長期融資。



註一：範疇一 & 二、範疇三投融資碳排放量以 2019 年資料作為排放盤點基準年

註二：範疇三投融資碳排放量以 SBT 科學基礎目標定義之範圍進行盤點；台新並無發電相關專案融資



目錄

永續領航者

關於台新金控

1. 永續經營

2. 永續治理

3. 永續金融

4. 優質服務

5. 環境永續

5.1 氣候變遷策略

5.2 綠色營運管理

6. 友善職場

7. 社會影響力

8. 附錄

5.2 綠色營運管理

5.2.1 環境目標

為呼應「巴黎協定」(Paris Agreement) 將全球升溫控制在 2°C 以內之目標，同時響應政府綠色政策、淨零承諾，台新訂定《環境永續政策》，推動「每年平均節電至少 1%」的五年節能目標，進行各項節能減碳作業與能源績效改善；透過 ISO 50001、ISO 14064-1:2018 及 ISO 14001 定期審查、量測及監控，全力提升環境監控力度，預防企業營運對自然環境產生之影響，以達到企業與自然的共生。

具體承諾



◆ 台新綠色永續管理大事紀



環境管理模式

在管理系統方面，台新於全金控持續進行 ISO 14064-1:2018 溫室氣體盤查標準查證，預計分別於 2023 年及 2025 年將 ISO 14001 環境管理驗證及 ISO 50001 能源管理系統驗證擴大至全金控，以確實掌握、追蹤溫室氣體排放狀況。

配合盤查標準更新，台新於 2020 年起採用 ISO 14064-1:2018 盤查標準，溫室氣體盤查類別著重於直接排放及與組織相關的間接排放項目，溫室氣體種類包含 2006 年版的 CO₂, N₂O, CH₄, SF₆, HFCs, PFCs 等，另增加 NF₃，對於溫室氣體量化概念更臻詳細，並增加可信度。

◆ 台新環境管理標準進程





目錄

永續領航者

關於台新金控

1. 永續經營

2. 永續治理

3. 永續金融

4. 優質服務

5. 環境永續

5.1 氣候變遷策略

5.2 綠色營運管理

6. 友善職場

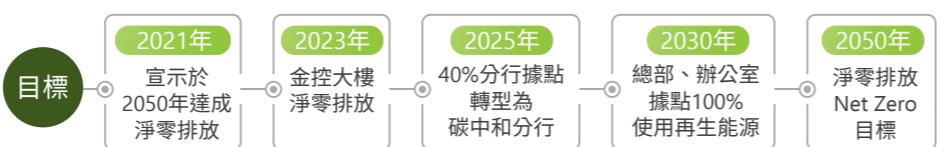
7. 社會影響力

8. 附錄

台新金控淨零排放規劃

氣候變遷帶來的挑戰刻不容緩，為了及早以實際減碳作為降低對環境的衝擊，台新金控於 2021 年率先加入成為「台灣淨零排放協會」創始會員，制定短、中、長期及終極目標，積極從節能、創能及購能著手，宣示 2030 年 100% 使用再生能源，並於 2050 年達成淨零碳排 Net Zero。

◆ 台新淨零排放承諾



◆ 達成淨零排放各方案成果

減碳手段	行動方案	至 2021 年底	累積節電量 (kWh)	累積減碳量 (tCO ₂ e)
節能	分行汰換十年以上老舊空調	累計共 43 處據點	452,121	226.964
節能	綠建築	累計共 2 棟	75,015	37.657
創能	太陽能發電場所	累計共 4 處	x	23.855
購能	購買再生能源	累計共 168,000 度	x	84.336

註 1：電力排放係數依 0.502 kgCO₂e/ 度計算

5.2.2 節能減碳

節能行動方案

台新在 2021 年期間透過多樣化方式積極進行綠色營運轉型及實踐。3 月於金控、內湖及建北大樓響應「Earth Hour 地球一小時」關燈活動，關閉霓虹燈、跑馬燈等耗能燈具，達成節能減碳及珍惜能源之目的。為減降通勤產生之碳排放量，9 月於金控大樓增設三支電動車充電樁開放員工、客戶使用，並於 10 月加入「台灣淨零排放協會」成為創始會員。

在再生能源推廣方面，新增建北大樓及八德大樓兩處太陽能發電場所，並完成關東橋大樓綠建築標章取得，也布局於 2022 年起開始採購再生能源綠電，以實際行動支持再生能源發展。

◆ 2021 年綠色營運成果

1 月	3 月	5 月	7 月	9 月	10 月	12 月
十年以上老舊空調汰換 (共 33 間)	「Earth Hour 地球一小時」關燈活動	新增太陽能發電場所 (建北、八德大樓)	持續參與 CDP 碳揭露專案	金控大樓電動車充電樁 (3 支)	加入「台灣淨零排放協會」	關東橋大樓綠建築標章

2021 年內湖大樓太陽能發電系統共生產 2,2510.8 度的電力，約可減少 11.3 噸 CO₂e 溫室氣體排放。除了既有的節能措施持續進行外，也透過汰換 33 間分行的老舊空調、空調主機控制變更、空調主機冰水溫度調整等行動來減少能源耗用。與 2020 年相比，2021 年金控大樓節電量達 1.73%、內湖大樓節電量達 1.09%，已達到「每年平均節電至少 1%」的五年節能目標。

◆ 近年行動方案

開始年	行動方案	目前狀況	每年節電量 (kWh)	每年減碳量 (tCO ₂ e)
2021	關東橋大樓綠建築	已完成	7,325	3.677
	分行汰換空調 (41 台)	已完成	400,000	200.8
	建北大樓太陽能發電系統	已完成	1,000	0.502
	八德大樓太陽能發電系統	已完成	1,000	0.502
2020	建北大樓綠建築	已完成	33,845	16.9
	內湖大樓空調主機冰水溫度調整	持續進行	162,891	82.9910
	分行汰換空調 (9 台)	已完成	72,981	37.147
2019	機房冷卻水塔新增工程	已完成	111,784	59.58
	分行汰換空調 (5 台)	已完成	97,823	52.139
	部分分行空調系統變更	已完成	26,156	13.941
2018	總部大廳汰換 LED 燈泡	已完成	78,192	43.32

註：每年減碳量以當年能源局公布之電力排放係數計算。



目錄

永續領航者

關於台新金控

1. 永續經營

2. 永續治理

3. 永續金融

4. 優質服務

5. 環境永續

5.1 氣候變遷策略

5.2 綠色營運管理

6. 友善職場

7. 社會影響力

8. 附錄

溫室氣體排放量與能源使用

台新的能源使用主要為外購電力，其次為公務車使用汽油。2021 年外購電力為 37,554,325 度(=135,194.06 GJ)，汽油共 113,631 公升(=3,710.14 GJ)，柴油共 8,948 公升(=314.63 GJ)，能源消耗總量為 139,218.83 GJ，太陽能轉供直售台電電量為 22,510.8 度。

2021 年範疇一總排放量為 1,136 噸 CO₂e，範疇二總排放量為 18,752 噸 CO₂e，人均範疇一與二之排放強度為 1.788 噸 CO₂e。

◆ 溫室氣體排放量與強度

範疇	單位	2018	2019	2020	2021
—	tCO ₂ e	1,271	1,052	1,033	1,136
二(地點基礎)	tCO ₂ e	23,753	19,183	19,181	18,815
二(市場基礎)	tCO ₂ e	23,747	19,180	19,168	18,753
— + 二	tCO ₂ e	25,018	20,232	20,201	19,889
購買憑證張數	張	10	5	25	123
強度	tCO ₂ e/人	2.589	2.189	2.011	1.788
三:商旅差旅	tCO ₂ e (公里數)	235.81 (3,736,696)	334.3 (3,991,452)	140.3 (2,416,562)	88.61 (1,593,759)
其他間接排放： 產品使用及產業 投資	tCO ₂ e	-	-	4,022,368.3	4,787,606.1

註 1：2018 年至 2019 年依照 ISO 14064-1 盤查標準進行，2020 年起採用新版 ISO 14064-1:2018 盤查標準。

註 2：電力排放係數依報告書出版前能取得之最新版經濟部能源局公告係數計算。

註 3：溫室氣體排放量 2018 年除子公司及銀行海外分行外，均經第三方查證；2019 年開始全金控均經第三方查證。

註 4：其他間接排放包含產品使用及產業投資，2020 年起盤查產業投資、飲水機及 ATM 間接排放數字，2021 年新增信用卡製造之間接排放。

註 5：商務差旅目標：將 2017 設為基準年，營收每增加 5%，最大排放量控制在 1% 的增加幅度。

註 6：台新人壽於 2021 年 7 月加入台新金控，因相關盤查數據未滿一年故本次不納入人壽數字。

註 7：再生能源憑證(T-REC)為 1,000 度 / 張。

註 8：商旅差旅統計高鐵、計程車及飛機碳排放量。

◆ 能源使用

能源種類	單位	2018	2019	2020	2021
再生能源使用	MWh	10	5	25	123
非再生能源使用	MWh	46,602	37,052	38,975	38,875
外購電力	度	44,864,147	35,495,288	37,757,066	37,554,325
用電密集度	度 / 每人	4,640.00	3,839.82	3,760.28	3,375.67
汽油	公升	181,164	166,530	134,332	113,631
柴油	公升	1,642	4,856	5,002	8,948

註 1：能源熱值轉換依經濟部能源局「能源產品單位熱值表」轉換，電力(消費面)(860kcal/度)，車用汽油(7,800kcal/L)，柴油(8,400kcal/L)；焦耳轉換係數(4.186 kJ/kcal)計算；2021 年太陽能發電量為 25,510.8 度。

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

註 3：台新人壽於 2021 年 7 月加入台新金控，因相關盤查數據未滿一年故本次不納入人壽數字。

◆ 能源使用效能

以當年度營收為分子，用電量 / 用水量 / 碳排量為分母，計算近年資源生產力如下：

年度	每度用電之營收 (NT\$)	每噸用水之營收 (NT\$)	每噸碳排之營收 (NT\$)
2018	886	280,570	1,588,027
2019	1,229	316,931	2,156,409
2020(基準年)	1,169	338,415	2,185,280
2021	1,405	423,450	2,652,431
與基準年相比， 2021 年增減幅 (%)	20.1	25.1	21.3



目錄

永續領航者

關於台新金控

1. 永續經營

2. 永續治理

3. 永續金融

4. 優質服務

5. 環境永續

5.1 氣候變遷策略

5.2 綠色營運管理

6. 友善職場

7. 社會影響力

8. 附錄

5.2.3 資源有效利用

減量宣導

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

行動方案與成果

1. 無紙化

結合數位發展策略，台新透過創意興革提案和流程改造專案 (BPM)，致力減少營運過程的紙張耗用，經由系統更新優化、業務無紙化、帳單電子化等三大管道，積極推動無紙化。近年優化方向，在客戶面，為提升客戶便利性，各項業務的書面申請改為線上辦理、或郵寄改由推播或電子檔案傳送 .. 等，在作業面，透過 API 串接公家機關或外部公司資料，減少人工紙本與查詢作業 .. 等，不僅大幅節省用紙，同時也簡化作業時間，提升營運綜效。2021 年推動專案包含分行客戶快速線上辦卡、ATM 明細表數位化、信用卡「台新生活誌」DM 整合數位化…等，全年合計省紙量為 30,828,095 張紙，可減少約 653 噸的生命週期碳排放（依環保署碳足跡係數資料庫 - 原生木漿影印紙 4.24 kg CO₂e/kg 及每張紙以 5g 估算）。

◆ 無紙化成果

年度	2018 年	2019 年	2020 年	2021 年
累計省紙量 (張)	20,470,074	21,671,773	27,013,854	57,841,949
累計減排量 (噸)	435	461	572	1,226

此外，台新在 2008 年設置全行的「計程車共乘系統」，鼓勵員工共乘減少能源的使用。2018 年建置「計程車乘車申請單系統」，取消三聯式紙本申請單並改採線上申請核准，同時進一步和計程車業者合作，透過手機 APP 完成付款，期許減少紙張的使用及增加共乘的機率。

2. 水資源

台新的用水均為自來水，並無取用地下水或其他水源，營運過程產生的生活污水均依相關規範進行排放。除持續宣導節約用水外，每日加強巡檢設備，並使用具省水標章的二段式省水馬桶、水龍頭節水器等配件以保護有限的水資源。2021 年台新總用水量為 124,582 度，平均每人用水量為 11.19 度。

◆ 台新金控用水量與水耗用強度

項目	單位	2018	2019	2020	2021
用水量	度 (註)	141,670	137,700	130,446	124,582
水耗用強度	度 / 每人	14.65	13.93	12.99	11.19

註：1,000 度 = 1 百萬公升



目錄

永續領航者

關於台新金控

1. 永續經營

2. 永續治理

3. 永續金融

4. 優質服務

5. 環境永續

5.1 氣候變遷策略

5.2 綠色營運管理

6. 友善職場

7. 社會影響力

8. 附錄

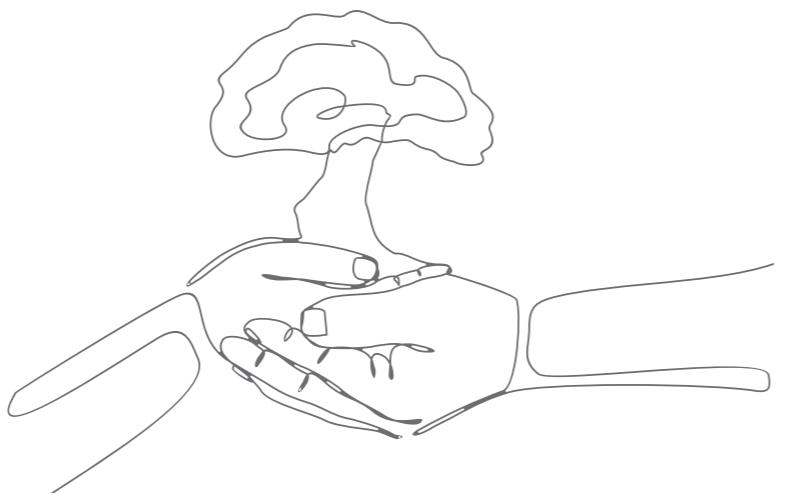
3. 廢棄物管理

台新落實廢棄物管理，要求員工自備環保杯、紙張雙面列印回收再利用，並設置文具愛心回收箱鼓勵員工重覆使用等，以實際行動進行垃圾減量、資源整合齊共享。每日針對各項廢棄物作好分類，不可回收的生活垃圾，由清運商收取後運送到焚化廠處理；可回收再利用的廢棄物，先由員工自主分類，再委由專業合格的清潔廠商進行資源回收妥善處理。

◆ 台新金控廢棄物總重量與每位員工平均廢棄物重量

項目	單位	2018	2019	2020	2021
廢棄物總重量	噸	733.18	732.64	747.88	804.81
廢棄物強度	噸 / 每人	0.0758	0.0741	0.0745	0.0723

註：台新金控的廢棄物總重量依內湖、金控及建北大樓的廢棄物總量為計算基礎，再依三棟大數佔全金控的員工數比例推估。



◆ 2021 年主要廢棄物重量與處理方式

種類 (單位)	性質	項目	處理方式	回收後處理方式	內湖大樓	金控大樓	建北大樓	合計
不可回收(噸)	生活垃圾	委由供應商收取	焚化		96	145	36	277
	寶特瓶				1,700	2,213	186	4,099
	鐵罐	委由供應商	轉賣		303	822	50	1,175
	鋁罐	回收	大盤商		83	164	23	270
一般廢 棄物	紙類				12,480	27,855	5,580	45,915
可回收(公斤)	委外存倉 文件	水銷 (重要文件銷毀)	指派員工全程監毀，並由廠 商回收再利用					77,730
	資訊設備 (硬碟)	委由供應商 回收	資料抹除後銷毀並由資訊處 連管組抽查					3,447

註：委外存倉文件及資訊設備 - 硬碟回收為銀行統計數量。

註：內湖大樓及建北大樓生活垃圾噸數依廢棄物清除合約書議定，金控大樓生活垃圾噸數由每月清潔費推估。

5.2.4 綠色採購

台新自 2016 年起連續六年符合台北市政府環保局績效卓越標準，2021 年綠色採購金額合計新台幣 73,045,413 元，較去年度 (2020 年) 增加 6.19%。2021 年列入綠色採購的品項共計 21 項，包含有環保標章的筆記型電腦、影像輸出裝置、油電混合車、環保碳粉匣、使用回收紙之擦手紙、螢光燈管 (T5 及 LED)、省水標章的廁所設備以及具綠建材標章的石膏板和礦纖天花板等商品。

台新於《供應商維護管理作業要點》中，要求評選供應商及採購品項時，優先選購具有環保、省水、節能、綠建材標章或其他具有再生材質、可回收、低污染等條件的產品，將環境友善的理念落實到制度中，透過上下游供應商的合作，共同建立綠色供應鏈。

◆ 近年綠色採購金額

年度	2018	2019	2020	2021
綠色採購金額 (新台幣元)	41,936,044	50,044,981	68,782,622	73,045,413
較基準年增加幅度 (%)	--	--	基準年	6.19

註：以 2020 年為基準年，2021 年綠色採購品項比照基準年，以落實綠色採購政策。

目錄

永續領航者

關於台新金控

1. 永續經營

2. 永續治理

3. 永續金融

4. 優質服務

5. 環境永續

6. 友善職場

6.1 人才招募及培育

6.2 薪酬福利及員工照顧

6.3 職場安全與健康

6.4 勞資關係維護

6.5 人權及性別平等

7. 社會影響力

8. 附錄

6 友善職場

6.1 人才招募及培育

6.2 薪酬福利及員工照顧

6.3 職場安全與健康

6.4 勞資關係維護

6.5 人權及性別平等



目錄

永續領航者

關於台新金控

1. 永續經營

2. 永續治理

3. 永續金融

4. 優質服務

5. 環境永續

6. 友善職場

6.1 人才招募及培育

6.2 薪酬福利及員工照顧

6.3 職場安全與健康

6.4 勞資關係維護

6.5 人權及性別平等

7. 社會影響力

8. 附錄

6.1 人才招募及培育

6.1.1 招募管道與方式

人才是支撐企業發展與成長的關鍵，台新配合各事業單位之業務規劃與需求，透過產學合作、海外求才、產訓 / 研發替代役等三多元管道，網羅最契合與優秀的人才，2021 年，台新總共招募 1,722 位員工。近三年，台新平均新進人員比例維持在穩定 22% 左右，男女比例約為各半，落實台新多元與無歧視政策，其中 30 歲以下新人佔新進員工 58% 以上，有助於維持組織活力與穩固企業經營基礎，共同打造最具創新與活力的金融公司。



◆ 正職新進人員分佈

年度	2018	2019	2020	2021
男	1,047	1,126	853	814
女	1,319	1,326	1,039	908
30 歲以下	1,274	1,477	1,108	992
31-50 歲	1,025	927	745	694
50 歲以上	67	48	39	36
中高階主管	18	9	5	9
基層主管	61	58	53	47
非主管	2,287	2,287	2,385	1,666
總人數	2,366	2,452	1,892	1,722

註：2021 年度新進人數占年底在職人數 18.3% (男：8.7%/ 女：9.6%)，以年齡區間拆分，30 歲以下新進人數占年底在職人數 10.5%，31-50 歲占 7.4%，51 歲以上約占 0.4%。

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

註：平均員工招募費用 = 全年度招募費用 / 新進人員人數

6.1.2 多元任用

台新金控重視人才並廣納人才，在人才招募上積極延攬不同地區、性別、國籍、語言、種族等專業人才，截至 2021 年底，台新金控及轄下子公司全體正職員工共 9,411 人，非正職員工 545 人，兩者合計 9,956 人。其中，正職女性員工共計 5,586 人，佔 59%；正職女性主管數共計 615 人，佔主管總人數 48%，顯示台新在人員任用與晉升方面不因性別而有所差異。台新在弱勢族群、種族與國籍的多元聘僱上，除符合法令要求，足額僱用身心障礙者人數並提供友善無障礙工作環境外，於海外 9 個國家設有服務據點，針對海外營業據點，均以當地勞工為優先聘僱對象，2021 年度海外據點合計聘用 727 人，聘用當地員工佔 92%，聘用當地主管佔整體境外主管 79%，持續落實在地化經營。同時，我們員工國籍 / 地區數達 11 個，積極落實讓多元文化能夠融入台新這個大家庭，同步強化全球業務發展的競爭優勢。



目錄

永續領航者

關於台新金控

1. 永續經營

2. 永續治理

3. 永續金融

4. 優質服務

5. 環境永續

6. 友善職場

6.1 人才招募及培育

6.2 薪酬福利及員工照顧

6.3 職場安全與健康

6.4 勞資關係維護

6.5 人權及性別平等

7. 社會影響力

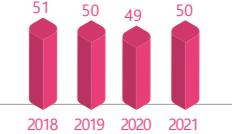
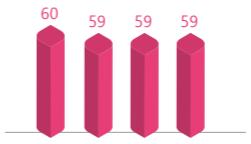
8. 附錄

◆ 員工架構 不同區域、性別
之正職及非正職員工



截至 2021 年 12 月 31 日	正職員工		非正職員工		總計		
	女	男	女	男			
台灣	5,238	3,446	24	64	329	125	9,226
海外	348	379	0	0	1	2	730
總計	9,411		545		9,956		

註：採 2021 年 12 月 31 日在職人數；非正職員工為約聘人員、計時人員、實習生等。

◆ 歷年女性比例^(註 1)

整體員工女性比例 (%)

整體主管女性比例 (%)

初階主管女性比例 (%)



高階主管女性比例 (%)

業務職主管女性比例 (%)

數位人才女性比例^(註 2) (%)

註 1：近四年整體女性主管皆維持近五成比例，顯見台新提供員工公平競爭機會，落實職場性別平權。

註 2：數位人才女性依所屬職務認定（如：程式設計師、系統分析師、商業經營分析師等）

◆ 正職員工架構—性別、年齡及職務分佈

地區別	職別	正職員工人數								總計	佔正職員工比例 (%)
		女				男					
		30 歲以下	31~50 歲	51 歲以上	女性合計	30 歲以下	31~50 歲	51 歲以上	男性合計		
台灣	非主管職	1,384	2,939	338	4,661	833	1,736	300	2,869	7,530	80.0
	主管職	1	401	175	577	2	389	186	577	1,154	12.3
台灣 合計		1,385	3,340	513	5,238	835	2,125	486	3,446	8,684	92.3
海外	非主管職	134	163	13	310	110	174	3	287	597	6.3
	主管職	0	32	6	38	6	69	17	92	130	1.4
海外 合計		134	195	19	348	116	243	20	379	727	7.7
總計		1,519	3,535	532	5,586	951	2,368	506	3,825	9,411	100.0
佔正職員工比例 (%)		16.1	37.6	5.7	59.4	10.1	25.2	5.4	40.6	100.0	100.0

註 1：採 2021 年 12 月 31 日正職員工在職人數；非主管職為無管理其他員工之責任者

註 2：非主管職佔正職員工人數 86.4%，主管職佔正職員工人數 13.6%



目錄

永續領航者

關於台新金控

1. 永續經營

2. 永續治理

3. 永續金融

4. 優質服務

5. 環境永續

6. 友善職場

6.1 人才招募及培育

6.2 薪酬福利及員工照顧

6.3 職場安全與健康

6.4 勞資關係維護

6.5 人權及性別平等

7. 社會影響力

8. 附錄



◆ 歷年員工少數族群組成人數如下表

年度	2018	2019	2020	2021
身心障礙人數	96	101	96	101
國家 / 地區數	12	13	12	11
員工組成之國家 / 地區	台灣、中國大陸、香港、日本、馬來西亞、新加坡、緬甸、越南、印尼、義大利、紐西蘭、澳洲	台灣、中國大陸、香港、日本、馬來西亞、新加坡、緬甸、越南、印尼、義大利、紐西蘭、澳洲、美國	台灣、中國大陸、香港、日本、馬來西亞、新加坡、緬甸、越南、義大利、紐西蘭、澳洲	台灣、中國大陸、香港、日本、馬來西亞、新加坡、緬甸、越南、紐西蘭、澳洲、美國

◆ 前五大地區的員工分布

地區	佔總員工比例				擔任主管職比例			
	2018	2019	2020	2021	2018	2019	2020	2021
台灣	94.4%	93.4%	93.7%	93.5%	96.2%	94.9%	95.0%	94.5%
中國	4.1%	4.9%	4.6%	4.6%	3.0%	4.1%	4.0%	4.1%
香港	1.1%	1.3%	1.2%	1.3%	0.4%	0.6%	0.6%	0.8%
新加坡	0.1%	0.2%	0.2%	0.3%	0.1%	0.2%	0.2%	0.2%
澳洲	0.1%	0.1%	0.1%	0.1%	0.1%	0.1%	0.1%	0.2%
其他	0.2%	0.1%	0.2%	0.2%	0.2%	0.1%	0.1%	0.2%

6.1.3 人才培育

一、完整清晰的職涯規劃

為了讓員工能夠成長於台新，我們每年結合個人目標管理 (Management by Objective, MBO) 及個人發展計畫 (Individual Development Plan, IDP) 確認員工的發展職能缺口，提供教育訓練、輪調、資深人員輔導、列席會議、參與專案等方式，由員工選擇並規劃最適合自己的發展計劃，並輔以主管貼身指導方式，發展職涯能力。2021 年台新主管職的職缺由內部人員遞補的比率近七成，優秀員工留任率超過九成，顯示台新提供充足的機會與資源讓人才能夠有效規劃並發展自身職涯。

年度	2018	2019	2020	2021
內部遞補率 (%)	67	72	70	73
男	47	56	56	49
女	53	44	44	51
< 30 歲	1	4	2	5
30-50 歲	89	81	89	79
>50 歲以上	10	15	10	16
中高階主管	26	23	17	14
基層主管	74	77	83	86

註：內部遞補率 = 內升人數 / 職缺數





目錄

永續領航者

關於台新金控

1. 永續經營

2. 永續治理

3. 永續金融

4. 優質服務

5. 環境永續

6. 友善職場

6.1 人才招募及培育

6.2 薪酬福利及員工照顧

6.3 職場安全與健康

6.4 勞資關係維護

6.5 人權及性別平等

7. 社會影響力

8. 附錄

二、職涯發展學習計畫

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

1. 產學合作

專案	說明	歷年成果										
Early Win 職場體驗計畫	積極於校園紮根，網羅優秀的大四至碩二學生，持續推展『畢業即就業』概念，幫助學生提前進入金融職場實際體驗與歷練，疫情下亦透過線上學習方式幫助學生習得金融相關知識及職場應對技巧，另亦提供豐富完整的訓練課程，包含台新組織文化、專業形象與服務禮儀及 FinTech 數位金融等課程，2021 年實習生轉為正職員工人數共計 97 名。	 參與人數  <table border="1"> <thead> <tr> <th>年份</th> <th>參與人數</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2018</td> <td>415</td> </tr> <tr> <td>2019</td> <td>443</td> </tr> <tr> <td>2020</td> <td>415</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>476</td> </tr> </tbody> </table>	年份	參與人數	2018	415	2019	443	2020	415	2021	476
年份	參與人數											
2018	415											
2019	443											
2020	415											
2021	476											
金融創新產業碩士專班	為提升金融專業素養打造人才供應鏈，自 2017 年起與國立中山大學合作開辦「金融創新產業碩士專班」，2021 年再增加與國立成功大學合作「財務金融研究所產業碩士專班」，公司提供寒暑假企業實習機會及豐富的訓練資源，期望能讓學子們更貼近金融實務。現已共同培育 77 名研究生，其中 37 名學生已全數完訓並錄取至台新任職。	 參與人數  <table border="1"> <thead> <tr> <th>年份</th> <th>參與人數</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2018</td> <td>15</td> </tr> <tr> <td>2019</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>2020</td> <td>15</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>22</td> </tr> </tbody> </table>	年份	參與人數	2018	15	2019	10	2020	15	2021	22
年份	參與人數											
2018	15											
2019	10											
2020	15											
2021	22											
金融科技與服務創新微課程	為網羅優秀分析人才與提升雇主品牌，2020 年起與中山大學管理學院合作「管理學院微學程 - 金融服務與金融科技資料案例課程」，邀請客群經營處與資訊服務處一同協辦，並提供實習機會給課程中表現優異的同學，使學術與產業得以密切交流，並期許達到技術創新與人才培育的雙重效果，兩年度共已培養近 60 位學生。	 參與人數  <table border="1"> <thead> <tr> <th>年份</th> <th>參與人數</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2018</td> <td>25</td> </tr> <tr> <td>2019</td> <td>32</td> </tr> </tbody> </table>	年份	參與人數	2018	25	2019	32				
年份	參與人數											
2018	25											
2019	32											
金融服務業創新增改善實務專題	為了培育金融創新人才，台新金控自 2012 年起即與臺灣大學財金系所合作開設「金融創新實務專題」課程，今年已邁入第十年。由台新各領域的單位主管至課堂進行分享，內容包括產品、行銷、風險管控、客戶經營等面向的專業知識與創新經驗，讓同學更深度地認識金融服務產業，也瞭解如何面對數位新浪潮。推出以來深受喜愛，選修的人數逐年增加，今年共計 73 位學生選修。2021 年特別安排同學與 MA 面對面交流，共同討論各領域專業知識、未來職涯發展等，更實際走入金控總部、內湖金融創新實驗室體驗數位化服務，近距離感受新型金融科技帶來的便利。	 參與人數  <table border="1"> <thead> <tr> <th>年份</th> <th>參與人數</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2018</td> <td>58</td> </tr> <tr> <td>2019</td> <td>78</td> </tr> <tr> <td>2020</td> <td>73</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>73</td> </tr> </tbody> </table>	年份	參與人數	2018	58	2019	78	2020	73	2021	73
年份	參與人數											
2018	58											
2019	78											
2020	73											
2021	73											

2. 完整的金融人才培訓

新進人員培訓計劃

為幫助新進員工快速了解企業的組織架構及文化，以遊戲化教學設計實體課程及數十門微課程相互搭配，讓新進同仁能夠迅速融入台新大家庭。

單位專業訓練

為幫助新進同仁快速上手，介紹事業處、作業流程、業務重要規範及相關技巧。

單位專業深耕

為更貼近各單位同仁之訓練需求，每年進行訓練需求訪談並舉辦相對應發展計劃。

法金單位：【出色RM】金融商品精進課程

個金單位：【行銷2.0】數位行銷工具一把抓

金融市场：【核心獲利】投資展望，精準眼光

證券市場：【優質交易員】金融商品精進課程



目錄

永續領航者

關於台新金控

1. 永續經營

2. 永續治理

3. 永續金融

4. 優質服務

5. 環境永續

6. 友善職場

6.1 人才招募及培育

6.2 薪酬福利及員工照顧

6.3 職場安全與健康

6.4 勞資關係維護

6.5 人權及性別平等

7. 社會影響力

8. 附錄

3. 接班人培育計畫

台新針對不同層級員工，透過甄選、定期 360 度評估或人才委員會遴選等機制，發展出各個階層的人才庫菁英計畫，搭配核心職能及策略目標，計畫性培育及儲備各層級的菁英人才。



4. 多元人才

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

2021 年，訓練存摺使用超過 343 萬點，主因為擴大自主學習課程中的「Life Cycle」系列課程，更加貼近同仁需求。該系列課程依照各年齡層規畫每月課程主題，如為幫助 20-30 歲初入職場新鮮人快速提升競爭力，規劃「職場心法」、「數位轉型思維」等講座；為幫助 30-40 歲剛踏入婚姻之同仁，取得家庭與工作平衡，舉辦「職家平衡」、「親子溝通」等議題講座；為幫助 50-60 歲即將屆齡退休同仁，妥善規劃退休第二人生，安排「退休理財」、「樂齡生活」講座。除了以上提及的各項主題系列講座，2021 年更將同仁的訓練存摺點數擴大應用於「健身課程」以及「馬拉松路跑活動」，不僅參與人數上升，更能達到強化員工身心健康、養成規律運動習慣、提升工作效率等正向循環。

◆ 學習帳戶訓練存摺成效

年度	2018	2019	2020	2021
實際使用人次	2,620	2,406	1,893	2,714
實際使用點數	3,166,689	3,049,385	3,735,210	3,431,381

目錄

永續領航者

關於台新金控

1. 永續經營

2. 永續治理

3. 永續金融

4. 優質服務

5. 環境永續

6. 友善職場

6.1 人才招募及培育

6.2 薪酬福利及員工照顧

6.3 職場安全與健康

6.4 勞資關係維護

6.5 人權及性別平等

7. 社會影響力

8. 附錄

三、學習成效評估與成果（教育訓練時數、亮點培訓專案、柯式培訓模式）

1. 員工教育訓練

	2018	2019	2020	2021
員工平均訓練時數 (註 1)	71.4	71.6	61.4	60.3
總訓練時數	645,126	657,877	572,748	567,390 (註 3)
員工平均訓練費用 (註 1)	6,553 (註 2)	5,726	4,881.6	4,309 (註 3)
總訓練費用 (新台幣仟元)	59,250	52,646	45,565	40,553

註 1：平均訓練時數 / 平均訓練費用的計算方式係採取總訓練時數 / 總訓練費用除以金控正職員工數。

註 2：2018 年因致力推動員工反洗錢智識技能提升，補助員工取得國際公認反洗錢師資格認證，故訓練費用較前後年略高。

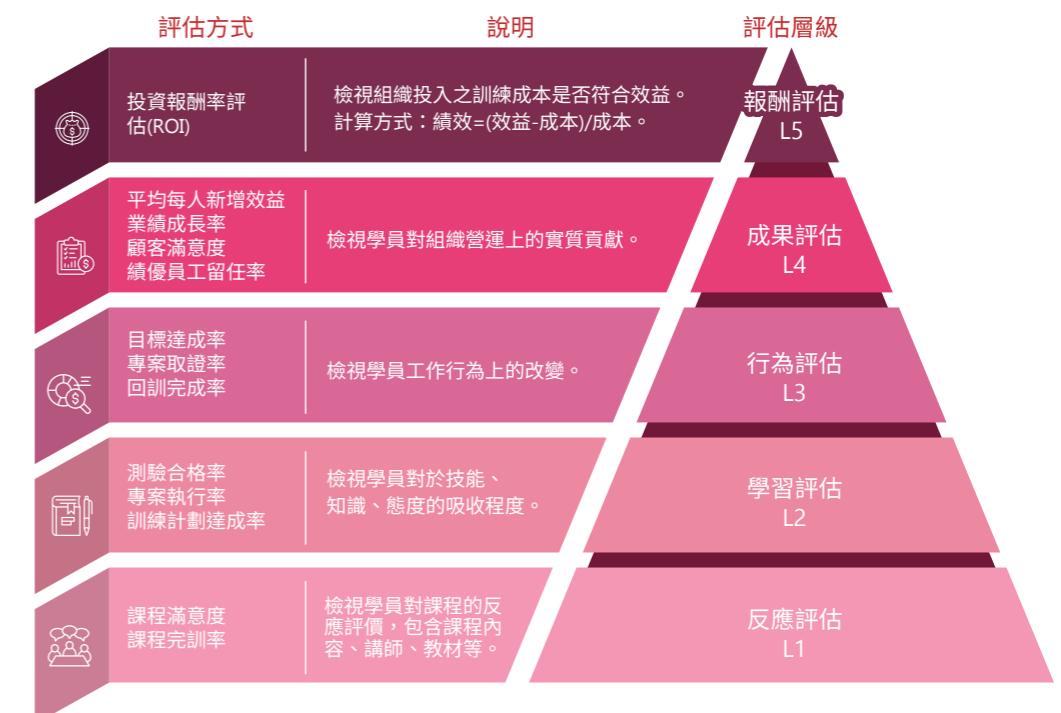
註 3：2021 年因疫情影響，教育訓練呈現時數、費用下降的趨勢。

	總訓練時數	正職員工人數	2021 年平均訓練時數
男	226,690	3,825	59.27
女	340,700	5,586	60.99
30 歲以下	204,298	2,470	82.71
31-50 歲	313,036	5,903	53.03
51 歲以上	50,056	1,038	48.22
高階主管	1,912	53	36.08
中階主管	12,392	198	62.59
基層主管	67,460	1,033	65.31
非主管	485,626	8,127	59.75

2. 亮點培訓專案

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

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





目錄

永續領航者

關於台新金控

1. 永續經營

2. 永續治理

3. 永續金融

4. 優質服務

5. 環境永續

6. 友善職場

6.1 人才招募及培育

6.2 薪酬福利及員工照顧

6.3 職場安全與健康

6.4 勞資關係維護

6.5 人權及性別平等

7. 社會影響力

8. 附錄

專案名稱	專案目標	營運效益	柯氏訓練成效評估營運效益																								
 人才庫培訓專案	建立系統性訓練架構與互動網絡，儲備金控各級人才庫專案主管，藉由盤點管理職能缺口、分析敬業度調查中的管理弱項，以強化人才庫主管職能，針對中高階主管在商業敏銳度、創新變革；基層主管在以身作則等職能之期待，設計培訓課程，故在人才庫培訓專案納入商業模式創新與趨勢新知等內容，將管理深耕的主題由上至下貫穿，培養一致語言，提升主管管理領導能力，以促進流程改造、降低風險並達成各項營業目標。	強化主管團隊領導能力，進而提昇員工向心力及業務動能，帶動企業營收成長，2021年訓練投資報酬(ROI)評估較2020年成長1.4倍。	<table border="1"> <thead> <tr> <th>柯氏評估層次</th><th>2019</th><th>2020</th><th>2021</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>反應層次 L1 訓練課程平均滿意度</td><td>94.8</td><td>97</td><td>95</td></tr> <tr> <td>學習層次 L2 專案執行率</td><td>100%</td><td>100%</td><td>100%</td></tr> <tr> <td>行為層次 L3 人才升任率</td><td>33%</td><td>45%</td><td>46%</td></tr> <tr> <td>結果層次 L4 風險管理流程改造年化效益 (單位：新台幣佰萬)</td><td>38</td><td>30</td><td>32.4</td></tr> <tr> <td>報酬層次 L5 訓練投資報酬 (ROI) 評估</td><td>2.35</td><td>2.26</td><td>3.19</td></tr> </tbody> </table> <p>* 人才升任率：人才庫儲備總人數 / 內升主管總人數，衡量人才庫培訓專案同仁是否將所學應用在工作中，達成內升標準，評估人才庫專案的行為層次 * 風險管理流程改造年化效益：主管需帶領同仁進行流程改造，找出業務與作業流程中的優化機會與風險控管點，將培訓中強化之職能，反應在風險管理之流程改造的年化效益上，可看出管理能力提升帶來之綜效 * 訓練投資報酬 (ROI) 評估：[淨收益 - (營業費用 - 員工福利費用)]/ 員工福利費用</p>	柯氏評估層次	2019	2020	2021	反應層次 L1 訓練課程平均滿意度	94.8	97	95	學習層次 L2 專案執行率	100%	100%	100%	行為層次 L3 人才升任率	33%	45%	46%	結果層次 L4 風險管理流程改造年化效益 (單位：新台幣佰萬)	38	30	32.4	報酬層次 L5 訓練投資報酬 (ROI) 評估	2.35	2.26	3.19
柯氏評估層次	2019	2020	2021																								
反應層次 L1 訓練課程平均滿意度	94.8	97	95																								
學習層次 L2 專案執行率	100%	100%	100%																								
行為層次 L3 人才升任率	33%	45%	46%																								
結果層次 L4 風險管理流程改造年化效益 (單位：新台幣佰萬)	38	30	32.4																								
報酬層次 L5 訓練投資報酬 (ROI) 評估	2.35	2.26	3.19																								
 保險商品轉型培訓計畫	培養理專成為全方位保險諮詢顧問，強化國際趨勢、稅務、市場等知識，加強專案人才的投資概念及商品銷售技能，以挖掘客戶的需求，創造為客戶服務的機會，有效提升保險商品之新契約保費金額，讓理專生產力倍增，帶動業績成長。	該計畫涵蓋至全行 3000 多位理專，使同仁更了解投資市場與保險商品知識，2021 年保險佣金手續費收入提升 9.5%，保險商品訓練投資報酬較 2020 年成長 1.5 倍。	<table border="1"> <thead> <tr> <th>柯氏評估層次</th><th>2019</th><th>2020</th><th>2021</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>反應層次 L1 課程完訓率</td><td>100%</td><td>100%</td><td>100%</td></tr> <tr> <td>學習層次 L2 測驗通過率</td><td>100%</td><td>100%</td><td>100%</td></tr> <tr> <td>行為層次 L3 投資型保險新契約保費金額成長率</td><td>-42.76%</td><td>26%</td><td>62%</td></tr> <tr> <td>結果層次 L4 保險佣金手續費收入提升率</td><td>0.24%</td><td>-1.70%</td><td>9.51%</td></tr> <tr> <td>報酬層次 L5 保險訓練投資報酬 (ROI) 評估</td><td>89.36</td><td>139.05</td><td>204.8</td></tr> </tbody> </table> <p>* 專案中特地規劃投資市場與投資型保險商品專業知識之強化，使投資型保險新契約保費金額之成長率大幅提升 * 透過投資概念與商品教育之深耕，以及強化商品銷售技能，協助理專具備挖掘客戶保險需求的能力，創造為客戶服務之機會，以提升保險佣金手續費收入 * 專案以保險訓練投資報酬進行訓練投資報酬 (ROI) 衡量訓練成效：(保險佣金手續費收入 - 保險訓練成本)/ 保險訓練成本</p>	柯氏評估層次	2019	2020	2021	反應層次 L1 課程完訓率	100%	100%	100%	學習層次 L2 測驗通過率	100%	100%	100%	行為層次 L3 投資型保險新契約保費金額成長率	-42.76%	26%	62%	結果層次 L4 保險佣金手續費收入提升率	0.24%	-1.70%	9.51%	報酬層次 L5 保險訓練投資報酬 (ROI) 評估	89.36	139.05	204.8
柯氏評估層次	2019	2020	2021																								
反應層次 L1 課程完訓率	100%	100%	100%																								
學習層次 L2 測驗通過率	100%	100%	100%																								
行為層次 L3 投資型保險新契約保費金額成長率	-42.76%	26%	62%																								
結果層次 L4 保險佣金手續費收入提升率	0.24%	-1.70%	9.51%																								
報酬層次 L5 保險訓練投資報酬 (ROI) 評估	89.36	139.05	204.8																								
 數位轉型人才培育計畫	依金控數位轉型策略藍圖，規劃以「數位人才培育計畫」做為數位培育基礎，將積極推廣數位思維及知識，同時建立數位種子認證機制，以持續深化數位文化與敏捷能力。	整合數位轉型的專業實作課程及觀念建立的自主學習課程，以強化專案同仁所需之數位知識技能與一般同仁之基礎認知，累計共 10,456 人次參與通過數位轉型課程，2021 年訓練投資報酬(ROI)較 2020 年成長 1.68 倍。同時培育企業敏捷種子、推動內部敏捷專業認證，以熟悉如何透過用戶研究發掘並萃取洞見，並透過敏捷開發快速回應客戶需求與市場變化，累計共約 1,100 位同仁取得敏捷內部專業認證。2021 年全面啟動金控數位轉型專案，範疇涵蓋所有子公司的業務和基礎架構，共計進行 42 個數位相關專案。此外，持續鼓勵金融創新，共取得 43 項新型專利。	<table border="1"> <thead> <tr> <th>柯氏評估層次</th><th>2019</th><th>2020</th><th>2021</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>反應層次 L1 課程完訓率</td><td>100%</td><td>100%</td><td>100%</td></tr> <tr> <td>學習層次 L2 測驗合格率</td><td>100%</td><td>100%</td><td>100%</td></tr> <tr> <td>行為層次 L3 線上個人消費性貸款比率</td><td>28.1%</td><td>29.8%</td><td>40.8%</td></tr> <tr> <td>結果層次 L4 數位銀行帳戶數成長率</td><td>131%</td><td>32%</td><td>16%</td></tr> <tr> <td>報酬層次 L5 訓練投資報酬 (ROI) 評估</td><td>40.27</td><td>24.69</td><td>41.45</td></tr> </tbody> </table> <p>* 為提升及儲備團隊實力，有系統地訓練培育儲備幹部能力，新增儲備主管接班培訓計畫，並依各評估層次填列往年數據。 * 人力資本投報率 = [淨收益 - (營業費用 - 員工福利費用)]/ 員工福利費用</p>	柯氏評估層次	2019	2020	2021	反應層次 L1 課程完訓率	100%	100%	100%	學習層次 L2 測驗合格率	100%	100%	100%	行為層次 L3 線上個人消費性貸款比率	28.1%	29.8%	40.8%	結果層次 L4 數位銀行帳戶數成長率	131%	32%	16%	報酬層次 L5 訓練投資報酬 (ROI) 評估	40.27	24.69	41.45
柯氏評估層次	2019	2020	2021																								
反應層次 L1 課程完訓率	100%	100%	100%																								
學習層次 L2 測驗合格率	100%	100%	100%																								
行為層次 L3 線上個人消費性貸款比率	28.1%	29.8%	40.8%																								
結果層次 L4 數位銀行帳戶數成長率	131%	32%	16%																								
報酬層次 L5 訓練投資報酬 (ROI) 評估	40.27	24.69	41.45																								



目錄

永續領航者

關於台新金控

1. 永續經營

2. 永續治理

3. 永續金融

4. 優質服務

5. 環境永續

6. 友善職場

6.1 人才招募及培育

6.2 薪酬福利及員工照顧

6.3 職場安全與健康

6.4 勞資關係維護

6.5 人權及性別平等

7. 社會影響力

8. 附錄

6.2 薪酬福利及員工照顧

6.2.1 薪酬政策

台新以國內外之高績效金融機構為標竿，每年參與市場薪資調查，設計公平且具激勵性的薪酬制度，讓具備市場競爭力薪酬及完善福利，得以回饋員工。自2014年起，台新連續8年成為「高薪100」成分股之一，員工意見調查中「薪資及福利」結果中，同仁對於薪酬與績效間的連結，給予正面的評價，亦優於台灣金融業，顯示台新薪酬有助於激勵同仁在績效上的表現。

台新金控依據應徵職位所需之能力及學經歷等客觀因素予以敘薪，所有職務的起薪均優於勞動基準法所規定之基本工資，並確保員工的薪資不因性別、年齡及種族而有所差異。以2021年度台新金控男、女整體薪資報酬水準觀之，在主管職中男性整體報酬是女性的105%；一般員工中男性整體報酬是女性的101%，無明顯差異。

◆ 2021 年度女 / 男薪酬比率

員工類別	薪酬比率(女：男)	
	固定薪	全薪(含獎金)
非主管	100:102	100:101
主管職	100:105	100:105
執行級別主管	100:104	100:105

105%

男/女性主管職整體報酬的比率

101%

男/女性一般員工整體報酬的比率



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

每年調薪係以職務評等架構為基礎，考量職務專業多元化及員工展現能力成熟度等因素決定。2021年度平均調薪3.5%，調薪人數比例超過8成，其中個人最高調幅高達15%，顯示台新兼顧內部平衡及肯定高潛力員工表現。每年亦依公司經營績效與個人績效表現等規劃年終獎金，除勉勵員工的貢獻及付出亦強調利潤共享。

2021年台新金控非擔任主管職務之全時員工共計7,482人(較2020年提升0.1%)，薪資平均數為新台幣1300仟元(較2020年提升4.9%)，薪資中位數為新台幣1034仟元(較2020年提升4.2%)。

有鑑於全球金融人才快速流動，台新依各階段策略規劃所需的人才獎酬策略，運用不同長期激勵工具，達成吸引、留置、激勵、與績效連結的獎酬效果。

年度	2018	2019	2020	2021
平均調薪幅度(%)	3.5	3.5	3.5	3.5

◆ 員工認股計畫



為連結公司長期經營績效、股東利益及留才目的，自2012年起實施台新員工股票增值權計畫，將當年度獎金提撥一定比例與公司未來股價連結，並透過三年遞延給付以強化對長期經營績效的負責，影響公司經營決策之高階主管及關鍵職位皆納入此計畫，包含董事長薪酬結構亦加入此項設計，2021年發行23,523單位，約有289位員工適用此計畫。



為與員工共享經營成果及共同儲備退休基金，台新金控自2015年9月開辦員工持股信託計畫，員工每月依職等提撥固定金額，公司也100%相對提撥獎勵金。於2020年5月開放員工可依個人財務需求不設上限自願增提提撥金，結算至2021年底共87%員工參與，公司提撥金額已達到5億9千萬，員工持股信託投資收益超過68%；達到長期儲蓄、累積財富，保障員工退休後的生活。



自2004年起共發行四次員工認股權，為金融同業之最，總發行377,000仟股，累計已執行151,608.5仟股，以期提升人員向心力，共享公司長期之經營成果。



台新金控2013年普通股現金增資，由員工優先承購50,000仟股，台新金控及子公司共計超過5,000名員工參加此計畫；2016年及2018年分別發行戊種特別股現金增資，亦各保留當年發行股數15%，合計發行120,000仟股予員工承購，台新金控及子公司共計超過15,000人次員工得參加此計畫。



目錄

永續領航者

關於台新金控

1. 永續經營

2. 永續治理

3. 永續金融

4. 優質服務

5. 環境永續

6. 友善職場

6.1 人才招募及培育

6.2 薪酬福利及員工照顧

6.3 職場安全與健康

6.4 勞資關係維護

6.5 人權及性別平等

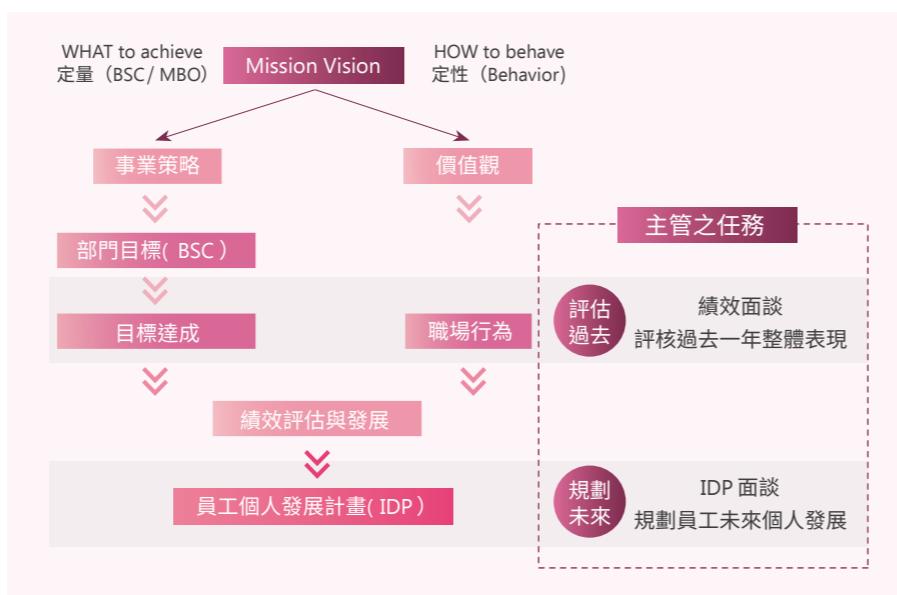
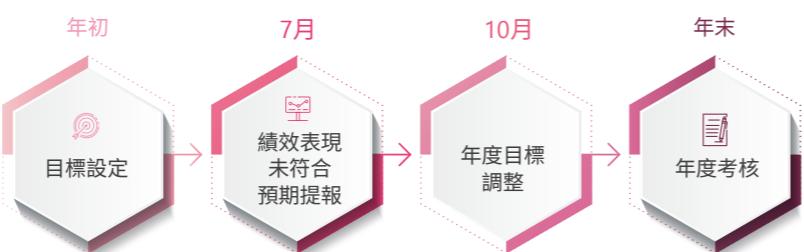
7. 社會影響力

8. 附錄

6.2.2 績效管理

管理方式

台新已導入平衡計分卡(BSC)績效管理工具多年，將企業策略目標逐層分解轉化為各種具體的目標和衡量指標，同時平衡顧客、財務、內部流程、學習與成長構面以落實永續經營之理念。



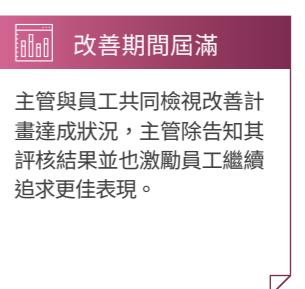
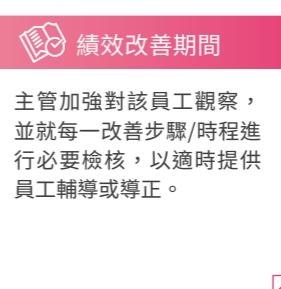
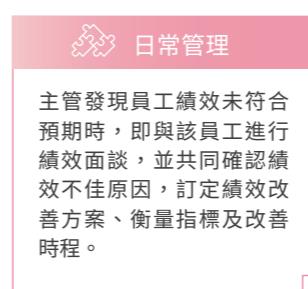
通過試用期之正職員工不分男女或職級，皆需接受年度考核，受定期績效及職涯發展檢視員工比例為100%。台新運用多維度評核方式180度、270度或360度（包括主管、部屬、同儕、自評）等不同維度評量員工表現，除用以公平評核個人績效外，也作為個人發展計畫之依據。

考核機制



改善機制

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



經輔導後仍無法達成公司預期目標資遣者，給予資遣費及謀職假。



目錄

永續領航者

關於台新金控

1. 永續經營

2. 永續治理

3. 永續金融

4. 優質服務

5. 環境永續

6. 友善職場

6.1 人才招募及培育

6.2 薪酬福利及員工照顧

6.3 職場安全與健康

6.4 勞資關係維護

6.5 人權及性別平等

7. 社會影響力

8. 附錄

離職分析

2021年離職率為11.9%，台新定期與外部專業顧問公司合作，進行員工意見調查，了解員工對各項管理措施之看法及優先關注之議題，並依據意見調查結果優先進行改善，同時提供完善的薪酬福利及員工照顧措施吸引及留住人才，創造良好企業文化，增進員工歸屬感，藉由透明公平之升遷及績效考核機制激勵、提升員工工作動機及滿意度以降低離職率，為瞭解離職員工的心聲，員工提出離職申請後，除由單位主管進行面談外，人資亦會瞭解員工離職主因，進行離職分析及後續留才制度之改善依據。

◆ 正職離職人數 - 性別、年齡、地區分佈

地區別	正職離職人數							
	女				男			
	30歲以下	31~50歲	51歲以上	女性合計	30歲以下	31~50歲	51歲以上	男性合計
台灣	233	239	6	478	178	211	9	398
海外	45	25	0	70	43	51	0	94
總計	278	264	6	548	221	262	9	492
離職率 (%)	3.2	3.0	0.1	6.3	2.5	3.0	0.1	5.6

	總計	離職率 (%)
台灣	876	10.0
海外	164	1.9
總計	1040	11.9
離職率(%)	11.9	



◆ 歷年離職率

年份	2018	2019	2020	2021
男 (%)	4.8	4.9	4.4	5.6
女 (%)	7.4	6.9	5.7	6.3
30 歲以下 (%)	5.1	5.3	5.1	5.7
31-50 歲 (%)	6.7	6.1	4.9	6
51 歲以上 (%)	0.4	0.4	0.2	0.2
離職率 (%)	12.2	11.8	10.1	11.9

註 1：採 2021 年 1 月 1 日至 2021 年 12 月 31 日累計正職離職人數

註 2：離職率 = 年度累計正職離職人數 / 2021 年 12 月 31 日正職在職人數。因行銷業務專員、電銷業務專員性質特殊，本表離職人數不含上述人員。離職率計算時，在職人員亦排除此類人員；排除後，2021 年 12 月 31 日正職在職人數為 8,729

6.2.3 員工福利及照顧

員工照顧

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

完整福利及員工照顧措施請詳台新金控人才招募網。



台新金控

目錄

永續領航者

關於台新金控

1. 永續經營

2. 永續治理

3. 永續金融

4. 優質服務

5. 環境永續

6. 友善職場

6.1 人才招募及培育

6.2 薪酬福利及員工照顧

6.3 職場安全與健康

6.4 勞資關係維護

6.5 人權及性別平等

7. 社會影響力

8. 附錄

亮點福利



彈性工時

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

1.為讓員工能更妥善安排時間，公司規劃有最多五種彈性班別讓員工選擇自己的出勤時間，工作時間滿八小時即可下班，有助員工兼顧家庭生活平衡，或避開交通尖峰減少通勤時間。

2.家中有未滿三歲子女之員工，都可申請每天減少工作時間一小時或調整工作時間，讓員工有更多的時間能教養子女。

3.除此之外，特定部門規劃有更多不同班別供員工彈性選擇，為了給員工更妥善的照顧，針對工作時間較晚的員工，公司除設置有淋浴空間供員工梳洗休息，讓員工辛勤之餘得有適當的休憩外，針對晚上十點後下班的員工亦規畫有簽約計程車確保員工平安返家。

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

自我進修補助

1. 業界獨創學習帳戶：

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



2. 國內外在職進修補助：

- 為培育優秀人才，並鼓勵員工利用公餘時間進修，台新提供符合考核評等的員工每學期最高新台幣20,000元的進修補助。此外，更不定期遴選高階主管參加海外知名學府EMBA課程，以提升主管國際化視野與建立當地人脈。
- 2016年至2021年累計補助110位，共發放逾新台幣9億萬元



3. 金融證照考試補助：

為提升人才專業知能，台新提供完善的獎勵機制，鼓勵員工積極考取金融相關證照，透過完善的學習輔導及獎勵機制，協助員工順利取得證照，打造台新專業品牌形象。



子女結婚假

為照顧員工及其家庭，台新設子女結婚假，讓員工面臨子女婚嫁的重要人生大事時，也能共同參與並專心投入家庭活動。每位員工到職即享有一日全薪之子女結婚假，若夫妻皆任職台新可同時申請。

業界獨有之員工福利

家庭支持機制的假別

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

- 提供妊娠的女性員工8天全薪產檢假，優於法令的7天。
- 提供分娩的女性員工60天全薪產假，優於法令的8週。
- 提供配偶分娩的員工8天全薪陪產檢及陪產假，優於法令的7天。
- 為讓員工得以安心調養身體，懷孕未滿3個月流產假給予全薪。

有薪志工假

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

有薪志工假日數



有薪志工假人次



久任獎勵

台新於2004年訂定《久任獎勵準則》，發給任職每滿5年、10年、15年、20年、25年、30年等工作年資為五年倍數的資深員工久任獎牌、獎金及董事長感謝信函，以肯定員工對台新的貢獻。

久任獎勵 取得人次及補助金額





目錄

永續領航者

關於台新金控

1. 永續經營

2. 永續治理

3. 永續金融

4. 優質服務

5. 環境永續

6. 友善職場

6.1 人才招募及培育

6.2 薪酬福利及員工照顧

6.3 職場安全與健康

6.4 勞資關係維護

6.5 人權及性別平等

7. 社會影響力

8. 附錄

母性保護相關福利

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

女性員工

- 女性員工每月均可享有1日生理假居家休養。

懷孕員工

- 分別針對不同孕程階段，提供產前保健至產後護理、勞健保、團體保險與育兒福利等說明。
- 懷孕女性員工孕婦裝服務，讓準媽媽們有舒適的穿著。
- 女性同仁享有優於法令帶薪64小時產檢假及60天產假，可視母體健康狀況與醫囑給予最長達9個月安胎假調理身心靈。
- 若員工不幸發生流產情形，依懷孕週數不同也能享有最少5天、最多4週的流產假。
- 台新安排特約勞工健康服務醫師針對妊娠期間或分娩未滿一年之女性員工，舉辦健康講座及工作危害辨識指導，並對其危害提出改善預防措施與諮詢衛教。

產後與育兒

- 在仁愛金控大樓、內湖大樓及建北分行設有多間設備完善的哺/集乳室，提供媽媽有舒適的哺乳空間。
- 台新提供優於法令之家庭照顧假及陪產假，並依法提供所有員工育嬰留職停薪之權利及復職機制。
- 與產後護理之家機構簽訂特約。
- 台新與醫療院所及健康服務中心合作，邀請產科、兒科醫護，為懷孕女性或育有新生兒員工開設懷孕及育嬰相關衛教講座課程。
- 設立子女教育獎學金賞來勉勵子女的優異表現。2021年致送子女教育補助4,681,500元。
- 與托育機構簽訂特約。

◆ 正職人員育嬰申請及留任率

項目	2018			2019			2020			2021		
	女	男	總計	女	男	總計	女	男	總計	女	男	總計
應復職人數	99	9	108	101	8	109	75	11	86	81	4	85
實際復職人數	64	7	71	63	5	68	50	2	52	59	1	60
復職率 % ^(註 1)	64.6	77.8	65.7	62.4	62.5	62.4	66.7	18.2	60.5	72.8	25	70.6
滿一年留任人數 ^(註 2)	64	2	66	53	5	58	57	3	60	41	2	43
留任率 % ^(註 3)	85.3	33.3	81.5	82.8	71.4	81.7	90.5	60.0	88.2	82	100	82.7

註 1：復職率 = 該年度實際復職人數 / 該年度應復職人數

註 2：滿一年留任人數 = 前一年度復職且復職後在職期間滿一年者

註 3：留任率 = 滿一年留任人數 / 前一年度全年復職人數

註 4：2021 年符合育嬰假申請資格人數共 657 人 (女 371 人，男 286 人)，實際申請育嬰假人數共 95 人 (女 88 人，男 7 人)

年份	台新出生人數	年底在職人數	台新粗出生率(%)	台灣粗出生率 (%) (內政部統計處)
2018	274	9,041	3.03	0.8
2019	252	9,195	2.74	0.8
2020	223	9,334	2.39	0.7
2021	209	9,411	2.22	0.65

*2021 年粗出生率為 0.65% (註：台灣粗出生率資料來源為內政部統計處)。



目錄

永續領航者

關於台新金控

1. 永續經營

2. 永續治理

3. 永續金融

4. 優質服務

5. 環境永續

6. 友善職場

6.1 人才招募及培育

6.2 薪酬福利及員工照顧

6.3 職場安全與健康

6.4 勞資關係維護

6.5 人權及性別平等

7. 社會影響力

8. 附錄

6.3 職場安全與健康

6.3.1 職場安全

職場安全與目標



職安委員會運作情形

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

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

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

2015 年至 2021 年未發生重大工安事故與員工因公遭遇職業災害而致死亡、殘廢之案件。並依 2021 年員工工傷事故發生頻率 / 損失日數最高之災害類型，編制 2022 年之安全衛生教育訓練課程內容，期透過課程教學降低員工工傷事故發生之嚴重性與頻率。

為主動追蹤組織內部推動安全職場的有效性，朝向打造零職災的目標，台新透過稽核制度發掘問題，研擬改善措施，落實持續改善精神。2021 年需改善事項主要為「未取得勞工安全衛生業務主管證照」與「未取得急救人員證照」等兩項，在要求員工參與教育訓練課程與證照考試，並持續追蹤管理下，皆已完成證照考取。

◆ 工傷職災概況

年度	2018	2019	2020	2021
職災人數 - 男	1	1	0	1
職災人數 - 女	0	0	0	0
死亡人數	0	0	0	0
損失工作日數 (天)	36	61	0	20
工傷率 (%)	0.01	0.01	0	0.01
缺勤率 (%)	0.43	0.41	0.46	0.46
損失天數比率 (%)	0.40	0.67	0	0.22

工傷率 = 工傷總數 / 總工作時數

總工作時數 = 總工作員工數 × 每日工作時數 × 一年實際工作天數

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

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

註 1: 本表職業災害之定義乃依據職業安全衛生法第 2 條第 5 項規定辦理，台新工傷相關數據依勞動局相關規範，自工傷發生第三天起計算，並依 2014 年公告之台新金融控股股份有限公司『職業災害』通報方式進行統計及申報。

註 2: 2021 職災屬非重大之交通事故，並有分級管控，及進行後續宣導。

2021 年台新正職人員職業病率為 0
本公司近年來亦持續推動相關健促活動、預防及輔導員工措施，如下：

- (1) 開辦數位健康相關課程
- (2) 持續醫師臨場諮詢服務
- (3) 擴大舉辦公費疫苗施打及持續舉辦自費疫苗施打



目錄

永續領航者

關於台新金控

1. 永續經營

2. 永續治理

3. 永續金融

4. 優質服務

5. 環境永續

6. 友善職場

6.1 人才招募及培育

6.2 薪酬福利及員工照顧

6.3 職場安全與健康

6.4 勞資關係維護

6.5 人權及性別平等

7. 社會影響力

8. 附錄

工作環境安全

◆ 安全健康工作環境

壓力管理	<ul style="list-style-type: none"> 台新設有「異常工作負荷促發疾病預防計畫」來管理及評估本公司內有壓力工作者之健康狀態。 提供臨場醫師諮詢、勞工心理健康衛教資訊、張老師專線服務。 開設香氛紓壓、運動及飲食、DIY 手作等相關講座，幫助員工因應工作及生活上之壓力。
職場環境監測	<p>遵循職業安全衛生法，每半年實施室內二氧化碳與照度測定，2021 年共完成 107 處作業環境監測。</p> <ul style="list-style-type: none"> 依循行政院環境保護署頒佈之室內空氣品質管理法，完成總行營業部空氣品質檢驗測定及申報作業。 每二年針對甲醛 (HCHO) 及粒徑小於等於十微米 (μm) 之懸浮微粒 (PM10) 的污染物濃度，進行室內空氣品質檢測。 在大型機房進行溫度與濕度偵測、於分行機房擺設酒精溫度計，監測作業環境的溫濕度變化。 要求裝修廠商於工程施工期間確實遵守噪音管制法及噪音管制法施行細則，隨時注意並負責工地環境保護。
人因性危害防止計畫	<ul style="list-style-type: none"> 應用人因工程相關知識，預防員工長期暴露在設計不理想的工作環境、重複性作業、不良的工作姿勢或者工作時間管理不當下，引起工作相關肌肉骨骼傷害或人因性危害的發生。 訂做物(如櫃台等)依設計施工圖面規範製作，尺寸係由設計公司考量業務需求及人體工學訂定。 購買商品也選購廠商符合人體工學設計出來的產品。 提供預防人因性危害數位課程。
職場認證	<ul style="list-style-type: none"> 台新於 2016 年取得運動企業認證，並自 2017 年起連續四年由專業團隊為員工進行體適能檢測活動，累積至今共 417 人參加。 台新自 2018 年度連續取得衛福部「AED 安心場所」認證，期許提供台新員工一個安心、友善的工作環境。 榮獲 2019 年康健雜誌「CHR 健康企業公民」健康活動類首獎。 榮獲 2021 年衛生福利部疾病管制署指導之「防疫尖兵金獎」。
無菸環境	<ul style="list-style-type: none"> 全國各勞動場所均禁止員工或供應商、協力廠商於場所內吸菸，並透過職業安全衛生教育訓練課程，宣導菸害防制法及公司禁菸政策。
環境安全衛生評估	<ul style="list-style-type: none"> 在勞工安全衛生主管的陪同下，特約醫師與護理師、勞安人員定期對台新銀行員工之工作環境進行作業場所的環境評估，進一步提供雇主應注意之員工作業安全資訊，以及工作場所規劃及設備配置的改善建議。 2020 年通過 ISO45001 驗證。

教育訓練

為防止職業災害發生，維護勞動場所工作者安全與健康，於 2021 年度派員參加職安署、勞動局、銀行公會舉辦之相關課程，且完成全行安全衛生業務主管複訓，精進職安管理人員之專業知識、法令遵循與風險管控能力。



安全衛生業務
主管複訓

6小時/人



106 人次完訓

此外，為強化員工職業安全相關知識與防止職業災害發生，自 2018 年起每年舉辦職業安全衛生課程，內容涵蓋作業安全衛生有關法規概要、緊急事故應變處理及消防及急救常識暨演練等內容，2021 年總訓練時數 15,367.45 小時，完訓率 100%，提升勞動場所安全衛生業務主管與工作者安全衛生防護知識，致力追求勞動場所零災害之目標。

6.3.2 員工健康

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

根據健康風險矩陣，心血管系統疾病、代謝症候群、肥胖、消化系統疾病為員工健康中高風險因子，其餘健康風險因子皆屬於中低風險值。按照風險值高低，台新擬定不同減緩措施，進行自主管理與主動追蹤等機制，協助同仁遠離職場健康危害。



目錄

永續領航者

關於台新金控

1. 永續經營

2. 永續治理

3. 永續金融

4. 優質服務

5. 環境永續

6. 友善職場

6.1 人才招募及培育

6.2 薪酬福利及員工照顧

6.3 職場安全與健康

6.4 勞資關係維護

6.5 人權及性別平等

7. 社會影響力

8. 附錄

◆ 台新員工健康風險矩陣



◆ 影響程度標準表

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

◆ 發生機率標準表

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

◆ 發生機率標準表

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

風險值 = 發生可能性 X 影響程度

項目	評估方法	風險值 (%)	風險因子
健康檢查	篩選代謝症候群族群	1.22	高血糖、高血壓、高血脂、肥胖
	血糖異常	1.62	糖尿病、肥胖、飲食不均衡
	心血管系統異常	1.28	高血壓
	消化系統異常	1.59	肝膽腸胃疾病
異常工作負荷	Framingham 心血管疾病風險評估	1.13	心血管系統疾病、過負荷

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

◆ 職場健康風險議題

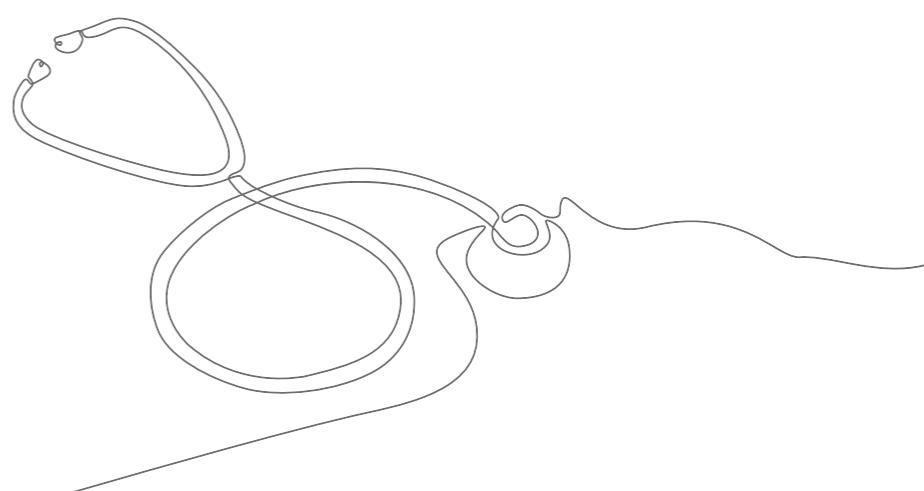
風險議題	風險辨識率(%)	相關風險因子	
健檢結果代謝症候群 ^(註 1)	1.22	高血糖、高血壓、心血管系統疾病、肥胖、高血脂	
異常工作負荷預防	1.13	過勞負荷、心血管系統疾病	
人因危害預防	0.00 ^(註 2)	人因性危害（肌肉骨骼系統）	
母性保護	0.00 ^(註 2)	母性健康	
職務不法侵害預防	0.00 ^(註 2)	職場不法侵害	
健康促進、預防衛教	內分泌系統(血糖異常)	1.62	代謝症候群、糖尿病、甲狀腺相關疾病
	消化系統	1.59	肝、膽、胃、腸疾病
	肥胖	1.35	代謝症候群、糖尿病
	心血管系統	1.28	心血管系統疾病、高血壓、過勞負荷
泌尿系統	0.98	泌尿系統疾病	
呼吸系統	0.81	呼吸系統疾病	

備註：

1. 代謝症候群為腹部肥胖、血壓、空腹血糖、三酸甘油酯、高密度脂蛋白膽固醇其中三項(含)以上超過標準者。

2. 2021 年無不法侵害和母性保護之危害對象

3. 健檢異常比率會因健檢年度與對象不同導致數據統計差異。



目錄

永續領航者

關於台新金控

1. 永續經營

2. 永續治理

3. 永續金融

4. 優質服務

5. 環境永續

6. 友善職場

6.1 人才招募及培育

6.2 薪酬福利及員工照顧

6.3 職場安全與健康

6.4 勞資關係維護

6.5 人權及性別平等

7. 社會影響力

8. 附錄

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

◆ 2021 年職場醫師評估之職業安全衛生風險議題

議題	相關減緩措施	衛教講座場次	參加人數
三高 (高血壓、高血糖、高血脂)、心血管系統疾病、肥胖、消化系統疾病	<ul style="list-style-type: none"> 設置健身房，鼓勵員工參與公司提供之運動社團。 辦理系列性健康課程，建立同仁健康飲食及運動概念。 <ul style="list-style-type: none"> 提供線上營養、運動課程、Covid-19 研討會 - 居家防疫 QA 2021 年因疫情影響，暫停辦理體適能檢測及健康窈窕「一人一斤，甩肉台新」比賽 	14	1,103
生殖系統疾病、母性健康	<ul style="list-style-type: none"> 舉辦母性線上課程。 提供線上課程「職場母性保護」針對孕期及分娩後員工指導辨識工作危害，由職業專科醫師對工作場所危害提出改善預防措施。 	2	81
人因性危害 (肌肉骨骼系統)	<ul style="list-style-type: none"> 台新「人因危害防止計畫」。 提供「台新樂活紓壓坊」按摩服務，2021 年共 11,889 人次使用。 辦理線上課程「穴道按摩及運動」、「肩頸保健動一動」。 	3	657
心理壓力	<ul style="list-style-type: none"> 提供「員工協助方案」：與財團法人張老師基金會配合，提供員工心理諮商。2018 年 4 人次使用、2019 年 1 人次使用，2020 年 0 人次使用、2021 年 8 人次使用。 2021 年醫師臨場服務提供 13 名同仁身心壓力諮詢。 台新「異常工作負荷促發疾病預防計畫」。 台新「職務遭受不法侵害預防計畫」、公告「禁止工作場所職場暴力聲明」。 提供線上課程「身心改造計劃 談情緒管理 EQ」、「告別壓力鍋 做好壓力管理」。 舉辦心理舒壓 DIY 手作健康講座。 	3	213

◆ 2021 年度健康管理重點

新增健康管理議題
因應2020年員工體檢報告代謝症候群高風險群比率增加，且全球爆發COVID-19疫情改變活動辦理方式，2021年著重於防疫期間疾病預防與措施宣導，並增加三高預防議題比例。體檢結果異常者由勞工健康護理人員進行追蹤管理及健康指導、安排醫師訪談。

持續臨場醫師服務
因COVID-19疫情，於三級防疫警戒期間提供多元諮詢服務，利用電話關懷同仁身心靈健康，並配合辦理健康教育、衛生指導、身心健康保護、健康促進等措施。2021年共辦理25場臨場醫師服務，經實地訪察後依不同作業場所及工作型態，提供個別建議，如：人因改善方案。

◆ 生活健康照顧

- | |
|---|
| 健康、營養與運動 <ul style="list-style-type: none"> 提供頻率及項目皆優於法令的員工健康檢查措施，2018 年起推動全台巡迴健康檢查，每 2 年進行 1 次全行巡檢，安排健康檢查車及醫療團隊至各大樓，提供同仁便利的健康檢查服務，並依據健康檢查報告提供健康諮詢、衛生教育等，希望讓員工落實預防勝於治療的觀念，定期掌握自己的健康狀況。 健檢實施後員工可依結果諮詢醫師相關建議，並由護理師分析全體員工健檢異常項目，每月以專欄、電子報或不定期健康講座，例如搭配國健署「我的餐盤，聰明吃，營養跟著來」進行飲食衛教；如挑選低糖、低鹽、低油脂之飲食，每日三餐選擇當季新鮮蔬菜，或辦公室有氧運動、慢性病預防課程等。針對慢性疾病提供自我照護注意事項。特約職場醫師也會針對肌肉痠痛同仁進行工作姿勢的調整，以降低人因危害發生機率及保護視力。 自 2018 起舉辦健康窈窕「一人一斤，甩肉台新」比賽，配合健康飲食衛教及運動指導，讓員工學會「聰明吃，快樂動」。2020 年吸引 1,142 名員工參加，累計減重 2,964.2 公斤，腰圍減少 2,838.5 公分，成效斐然。2021 年受疫情影響，暫停健康窈窕活動。 公司補助員工創辦有氧、桌球、肌力、伸展等運動社團，並定期辦理羽球、登山或淨灘活動。同時與外部健身房廠商簽有特約優惠，鼓勵員工建立規律的運動習慣。 |
| 急救技能 <ul style="list-style-type: none"> 2017 年起推廣急救技能，辦理心肺復甦術 (CPR) 及自動體外電擊器 (AED) 急救訓練。2021 年因疫情影響，暫停急救技能訓練課程。 AED 安心場所：2018 年起連續三年通過 AED 安心場所認證，2021 年延續認證資格，於衛生福利部 - 公共場所 AED 急救資訊網公開 AED 資訊，不僅增進員工救護知識，也連帶維護顧客安全。 |
| 安全防疫 <ul style="list-style-type: none"> 自 2017 年起每年於企業內部實施流感疫苗接種服務，除長期主動配合政府各項防疫工作及政策外，並邀請疾病管制署防疫醫師分享流感相關知識及旅遊傳染病之預防，提升員工防疫觀念及流感認知；此外，公司也定期規劃防疫健康講座及進行流感健康衛教宣導，提醒同仁勤洗手、戴口罩等預防措施，更製作防疫宣導短片建立員工健康管理網頁，提供全體同仁完善的健康防護，積極倡導建立安全健康的工作環境，打造流感終極防護網。 因應全球 Covid-19 疫情，2021 年台新延續實施以下防疫措施： <ol style="list-style-type: none"> 異地辦公、居家辦公。 取消群聚活動：取消團拜及春酒大型活動，避免群聚。 備齊防疫物資及設備：各單位據點配置額溫槍、酒精消毒液、醫療口罩，金控及內湖大樓設置紅外線熱像測溫儀。 門禁管制：開工日起即設置門禁管制：進入辦公場所戴口罩、量體溫、手部消毒等，且有發燒或呼吸道症狀等不適之同仁建議就醫並請假休養。 即時防疫資訊專區：「線上防疫專區」便利防疫通報機制，並隨時更新發部最新疫情資訊、防疫措施公告 (包含員工出國管制)、防疫衛教訊息等。 提供優於法令規範之防疫假。 放寬婚假期及外派探親假、探親機票使用期限。 延長健康檢查實施期程。 金控大樓人員分流出勤。 依中央流行疫情指揮中心規範辦理 / 限制實體會議。 鼓勵同仁接種新冠疫苗，提供接種同仁每劑 2 日疫苗接種假，其中 1 日支薪，2021 年完全接種率已達 82%。 2021 年辦理自費及公司補助流感接種，共 581 人參加，台新金控自 2017 年起參與流感防疫友善健康職場認證、連續四年獲頒「防疫尖兵獎」、2020 年「防疫尖兵銀獎」，並於 2021 年榮獲「防疫尖兵金獎」。 |



目錄

永續領航者

關於台新金控

1. 永續經營

2. 永續治理

3. 永續金融

4. 優質服務

5. 環境永續

6. 友善職場

6.1 人才招募及培育

6.2 薪酬福利及員工照顧

6.3 職場安全與健康

6.4 勞資關係維護

6.5 人權及性別平等

7. 社會影響力

8. 附錄

6.4 勞資關係維護

6.4.1 多元溝通管道

為鼓勵員工對不法行為勇於舉報，或當權益面臨損害時得以進行申訴，台新設有多元且暢通的員工溝通管道，除明訂於員工行為準則中，並公告於台新內網與外網，確保通報管道保持通暢與維持員工權益。

管道	溝通頻率	說明及回應方式
台新晨會	每季一次	由董事長親自出席主持搭配全台視訊連線，於會後將會議內容上傳網站，並透過影音電子報發送連結予全體員工。
員工關係信箱	即時	2021年計有2件員工信箱反映意見，已結案並獲得妥善處理。
員工意見調查	兩年一次 /即時	定期與外部專業顧問公司合作，辨識公司需即時改善的重要議題，進而提出具體行動計畫。
員工電話專線	即時	2021年計有2件員工電話專線反映意見，未來將持續維護溝通管道，妥善處理員工意見。
人力資源服務代表	即時	每單位皆配置專責人力資源服務代表，擔任員工與台新之間的雙向溝通橋樑，適時反映員工心聲並回覆公司政策。
勞資會議	每季一次	每季召開勞資會議進行溝通協商，由勞資雙方於符合法定規範之性別及人數下遴選協商代表進行協調與決議，以促進勞資和諧。2021年協商並達成共識的事項包括勞資雙方同意依主管機關公告辦公日曆表及公司業務營運需要，施行二週、八週及四週變形工時及挪移休假日、加班及補休制度、女性夜間工作、彈性工時制度，以及因應嚴重特殊傳染性肺炎(新冠肺炎，COVID-19)所需實施之防疫應變措施（包括防疫假、自費疫苗補助及接種疫苗假、異地辦公及遠距工作相關規範）等。

6.4.2 員工敬業度調查

台新定期與外部專業顧問公司合作，期望透過全面的員工敬業度調查，了解員工對各項管理措施之看法、留才的關鍵因素及辨識優先改善的重要議題，進而提出具體行動計畫。台新每兩年執行一次所有員工的敬業度調查，分別在2017年、2019年與2021年執行，下一次預計於2023年進行調查；隔年則是單獨針對不同事業群或特定族群進行調查，例如2016年針對通路營運事業處，2018年則是針對法金事業總處，2020則是針對資訊服務處。



2021年意見調查



台新有明確願景及目標方向、組織具效率且得以持續發聲創新之公司。



全體敬業度成績高於亞太金融服務業常模

員工敬業度調查重點

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



目錄

永續領航者

關於台新金控

1. 永續經營

2. 永續治理

3. 永續金融

4. 優質服務

5. 環境永續

6. 友善職場

6.1 人才招募及培育

6.2 薪酬福利及員工照顧

6.3 職場安全與健康

6.4 勞資關係維護

6.5 人權及性別平等

7. 社會影響力

8. 附錄



行動方案

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

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

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

員工敬業度調查數據

2021 年 台新金控 員工敬業度 調查	對象	台新金控全體員工
	題目	16 個員工體驗構面如多元融合、發聲創新、願景鼓舞、客戶導向、薪酬福祉、永續敬業度等
	參與率(%)	83
	敬業度(%)	80
	調查結果	1. 公司願景清晰且中長期目標清楚。 2. 客戶導向具優勢，如內部流程設計、授權、獲得客戶正面評價。 3. 績效文化深厚，如晉升、績效薪酬連結。 4. 同仁肯定調查後公司有採取具體改善行動。

◆ 員工敬業度調查 - 全體員工

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

◆ 員工敬業度調查 - 個別事業單位

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

2021 年全體員工

構面	全員	男	女
積極敬業 (Engaged)	86	87	84
工作支持 (Enabled)	76	77	74
活力健康 (Energized)	78	81	76
敬業度	80	81	78

2021 年全體員工

構面	高階主管	中階主管	初階主管	非主管
積極敬業 (Engaged)	90	93	90	84
工作支持 (Enabled)	80	85	77	75
活力健康 (Energized)	85	88	81	77
敬業度	85	89	83	79

目錄

永續領航者

關於台新金控

1. 永續經營

2. 永續治理

3. 永續金融

4. 優質服務

5. 環境永續

6. 友善職場

6.1 人才招募及培育

6.2 薪酬福利及員工照顧

6.3 職場安全與健康

6.4 勞資關係維護

6.5 人權及性別平等

7. 社會影響力

8. 附錄

6.5 人權及性別平等

6.5.1 台新人權政策

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

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

台新積極提倡勞工之人權保護，除於公司內外部網站公告勞工與人權保護聲明及禁止工作場所歧視、騷擾行為，亦主動將勞工及人權相關議題列入新進員工的企業倫理訓練課程，藉此建構台新企業倫理的根基。2021 年度人權議題訓練時數達 2713.99 小時，2021 年亦未有侵犯人權之情事發生。

◆ 四大政策



◆ 三大原則



勞動權益

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



目錄

永續領航者

關於台新金控

1. 永續經營

2. 永續治理

3. 永續金融

4. 優質服務

5. 環境永續

6. 友善職場

6.1 人才招募及培育

6.2 薪酬福利及員工照顧

6.3 職場安全與健康

6.4 勞資關係維護

6.5 人權及性別平等

7. 社會影響力

8. 附錄

職場平權

為維護平等、安全的幸福職場環境，台新在聘用、薪資報酬、就業機會、獎懲及工作過程中，對所有勞工一視同仁，不因任何個人情況（如種族、性別、性傾向、年齡、身心障礙等）予以歧視，並嚴格禁止任何形式的性騷擾與恐嚇行為。台新金控及轄下子公司皆有於官方網站及內部網站公告「員工行為準則」、「性騷擾防治、申訴及調查處理要點」及「性騷擾防治、申訴及懲戒準則」。員工可透過專線提出申訴（02-5576-3567），若涉及性別歧視或性騷擾事件，台新將依法成立「防治性騷擾申訴評議委員會」，對相關案件進行公正嚴謹地調查與評議，過程中會嚴密保護被害人隱私與協助調查者不受脅迫；倘員工經調查違規屬實者，則依據調查結果及員工獎懲準則之規範，移送人事評議委員會進行懲處決議，保障職場平權。台新銀行於 2021 年發生 1 起性騷擾申訴案件，已依規範流程妥善處理。

◆ 台新受理性騷擾申訴案件之評議與懲戒流程



母性及童工保護

台新相當重視母性及童工保護議題，在母性保護方面，本公司依循「性別工作平等法」及「哺集乳室與托兒設施措施設置標準及經費補助辦法」提供環境舒適、設備齊全的哺集乳室供員工使用，且於「台新金控工作規則」內明訂女性哺(集)乳時間相關規範，若員工有為未滿兩歲之子女哺(集)乳需求者，除規定之休息時間外，另給每日哺(集)乳時間 60 分鐘；員工於每日正常工作時間以外，延長工作時間達 1 小時以上者，另給哺(集)乳時間 30 分鐘，且哺(集)乳時間均視為工作時間。本公司亦於「差假管理準則」中規範各項母性保護的措施，除了依循勞動法令的每月 1 日生理假外，更有優於勞動基準法的 64 小時產檢假規定，及提供 60 日產假無論是分娩或流產的同仁在請產假時都能獲得全薪，使員工在生產後可以好好休息；在童工保護方面，本公司並於「台新人權保護聲明」敘明對童工保護的立場，宣示與國際公約站在同一陣線，嚴格禁止聘用未滿 16 歲的童工。

目錄

永續領航者

關於台新金控

1. 永續經營

2. 永續治理

3. 永續金融

4. 優質服務

5. 環境永續

6. 友善職場

6.1 人才招募及培育

6.2 薪酬福利及員工照顧

6.3 職場安全與健康

6.4 勞資關係維護

6.5 人權及性別平等

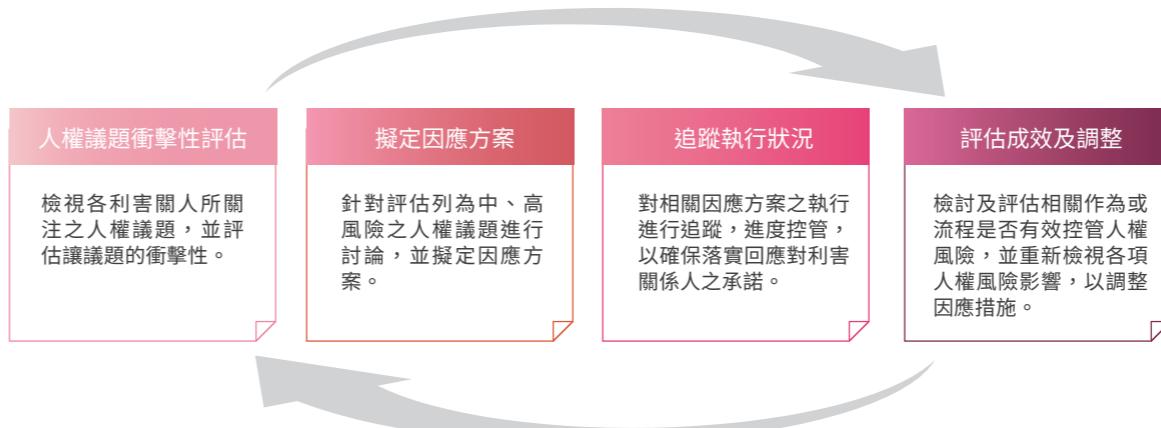
7. 社會影響力

8. 附錄

6.5.2 人權風險評估

台新員工 100% 接受人權風險評估

人權議題評估流程



◆ 人權風險因子鑑別

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



目錄

永續領航者

關於台新金控

1. 永續經營

2. 永續治理

3. 永續金融

4. 優質服務

5. 環境永續

6. 友善職場

6.1 人才招募及培育

6.2 薪酬福利及員工照顧

6.3 職場安全與健康

6.4 勞資關係維護

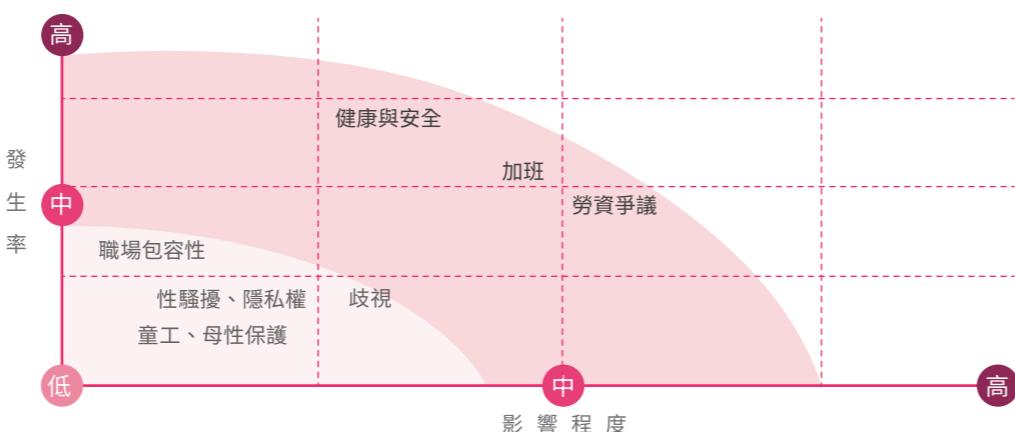
6.5 人權及性別平等

7. 社會影響力

8. 附錄

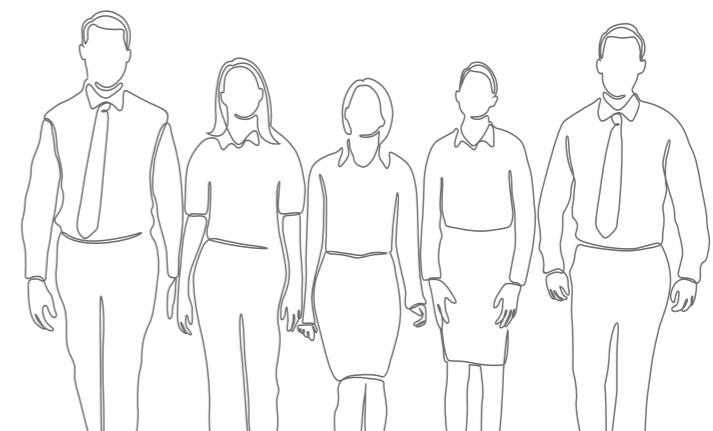
人權議題	對象	風險產生源	風險評估方式	風險等級 (發生率/衝擊程度)	管理機制
歧視	所有員工(含派遣、外籍)	● 選舉面試時 ● 主管管理 / 考評員工時 ● 員工間互動時	內部溝通管道 台新 - 執行職務遭受不法侵害預防計畫 - 潛在職場暴力風險評估表格	低	● 於員工行為準則內明訂禁止歧視行為，若違反則依公司規定議處。
性騷擾	所有員工(含派遣、外籍)	● 選舉面試時 ● 主管管理 / 考評員工時 ● 員工間互動時	內部溝通管道 台新 - 執行職務遭受不法侵害預防計畫 - 潛在職場暴力風險評估表格	低	● 於員工行為準則內明訂禁止騷擾行為，若違反則依公司規定議處。 ● 依法制訂性騷擾防治相關規範，當性騷擾案件發生時，依當事人需要及時給予協助，並依法積極進行調查，採取處置措施。
職場包容性	身心障礙員工 原住民員工	● 選舉面試時	每月聘僱比例控管	低	● 於任用報到流程中，請員工主動回報原住民身分，並依法提供原住民專有之歲時祭儀休假。
隱私權	所有員工(含派遣、外籍)	● 選舉面試時 ● 員工個人資料控管	內部溝通管道 內部查核	低	● 每年度對全金控員工實施『資訊安全認知暨個人資料保護宣導』課程。 ● 每季法令宣導時，重複提醒保護個資的觀念。 ● 於每季法令宣導時，重複提醒保護個資的觀念。
童工	應徵者	● 選舉面試時	聘僱對象控管	低	● 依循國際公約及勞動法令，嚴格禁止聘雇未滿 16 歲勞工。
母性保護	育齡女性員工	● 工作負荷及排班時間	差勤系統請產假 / 產檢假員工 醫師臨場健康服務 台新 - 母性保護工作指引	低	● 依內外部規範，給予生理假、產檢假、產假、陪產假等母性保護假別，並提供優於法令的產假薪資，讓無論是分娩或流產的員工都能在產假期間保有穩定經濟來源。 ● 依法給予哺(集)乳時間，並提供完備的哺(集)乳空間、設備供員工使用。

◆ 人權風險評估結果



◆ 人權風險值

年度	2018	2019	2020	2021
風險值 (%)	1.85	2.12	1.66	1.20





目錄

永續領航者

關於台新金控

1. 永續經營

2. 永續治理

3. 永續金融

4. 優質服務

5. 環境永續

6. 友善職場

6.1 人才招募及培育

6.2 薪酬福利及員工照顧

6.3 職場安全與健康

6.4 勞資關係維護

6.5 人權及性別平等

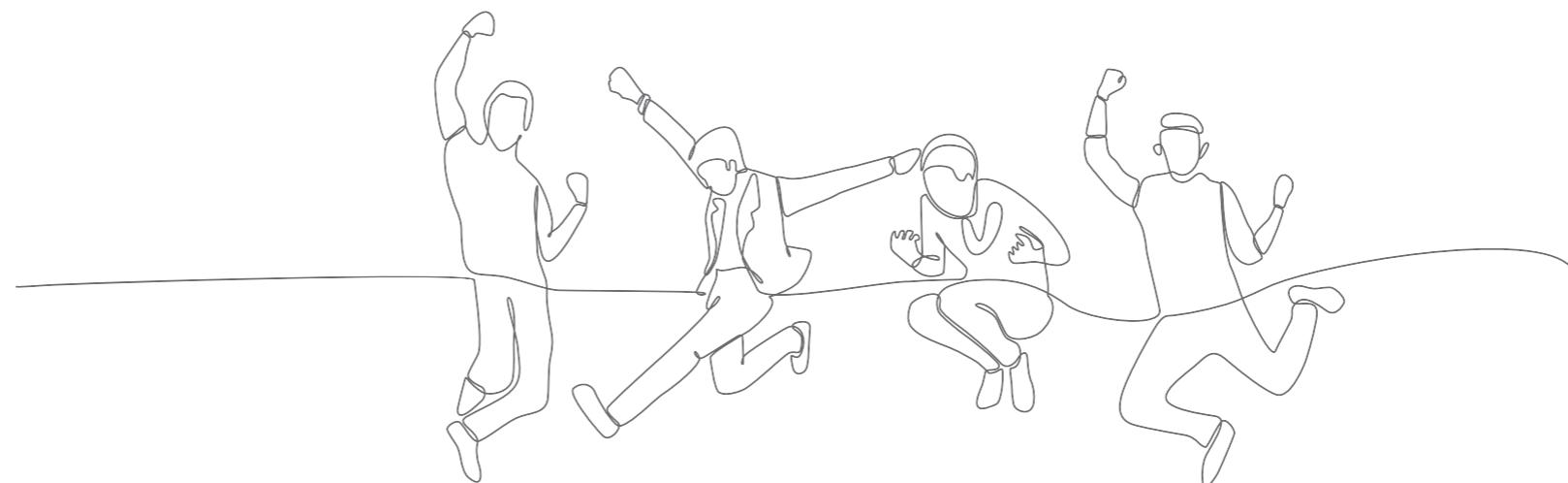
7. 社會影響力

8. 附錄

年度	2021		
風險值(%)	1.20		
主要風險因子	健康與安全	勞資爭議	加班
減緩措施	<ul style="list-style-type: none"> ● 醫師每月健康諮詢 ● 健康檢查 ● 台新「人因危害防止計畫」 ● 職業安全衛生宣導 ● 衛教講座 	<ul style="list-style-type: none"> ● 確實遵循法令制定人事管理制度，及辦理員工權益事宜 ● 每季辦理勞資會議，透過各種員工溝通管道，確保勞資對話暢通 ● 定期舉辦勞動法令課程，協助主管了解勞動法令與適切之管理觀念 	<ul style="list-style-type: none"> ● 確實遵循勞動法令規範安排員工之出勤時間與工時 ● 公告宣導、重申規範之正常工作時間與加班規定 ● 設立出勤及加班管理系統，協助員工及主管管控工時及加班時數 ● 每月檢視各單位加班時數，並關注加班時數偏高人員
補償措施	<ul style="list-style-type: none"> ● 制度面： <ul style="list-style-type: none"> • 提供團保 • 協助申請勞保補助 • 公傷假 • 住院補助 ● 補償： <ul style="list-style-type: none"> • 依調解方案提供實質補償 	<ul style="list-style-type: none"> ● 制度面： <ul style="list-style-type: none"> • 與當事人溝通瞭解狀況，尋求和解的可能性 • 加強宣導導致爭議之相關法令規範與管理措施 ● 補償： <ul style="list-style-type: none"> • 依調解方案提供實質補償 	<ul style="list-style-type: none"> ● 制度面： <ul style="list-style-type: none"> • 檢視出勤系統及加班狀況，若有異常則提醒主管及同仁進行確認 • 針對主管及同仁加強宣導加班相關制度與管理措施 ● 補償： <ul style="list-style-type: none"> • 提供加班費 / 補休

註 1：人權風險值 (%) = 鑑別出具風險之員工數 / 當年度總員工數，2021 較 2020 下降主因加班控制得宜。

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



目錄

[永續領航者](#)[關於台新金控](#)[1. 永續經營](#)[2. 永續治理](#)[3. 永續金融](#)[4. 優質服務](#)[5. 環境永續](#)[6. 友善職場](#)[7. 社會影響力](#)[7.1 社會參與策略](#)[7.2 社會投入](#)[7.3 夥伴驅動力](#)[7.4 在地關懷力](#)[8. 附錄](#)

7 社會 影響力

7.1 社會參與策略

7.2 社會投入

7.3 夥伴驅動力

7.4 在地關懷力



目錄

永續領航者

關於台新金控

1. 永續經營

2. 永續治理

3. 永續金融

4. 優質服務

5. 環境永續

6. 友善職場

7. 社會影響力

7.1 社會參與策略

7.2 社會投入

7.3 夥伴驅動力

7.4 在地關懷力

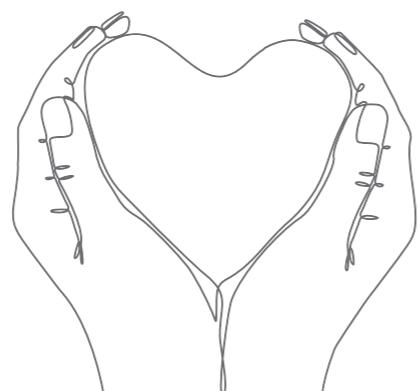
8. 附錄

7.1 社會參與策略

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

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

為更有效衡量投入資源及產出效益，台新採用 LBG (London Benchmarking Group, LBG) 管理模式，利用投入及產出的量化數據方式，評估台新在各項社會參與的投入資源、效益、成果及對社會長期的影響力。



主軸	驅動力	協助對象	協助方式	社會影響力	對應 SDGs
 社會公益	以秉持「給釣竿、教釣魚」的公益方針，運用企業的創新思維，發展全新平台及做法，媒合企業資源提供培力課程，將公益極大化。	以金融本業的平台服務與電子商務概念，提升社福團體營運的能力與扶植偏遠產業的發展，同時結合信用卡公益捐贈與點數愛心捐款的模式，擴大金融公益的社會影響力。	● 中小型社福團體 ● 弱勢族群	<ul style="list-style-type: none"> ● 您的一票，決定愛的力量 ● 愛的力量工作坊 ● 微光計畫 ● 企業天使團物資媒合 ● 節慶團購公益禮盒 ● 急難捐助 ● 弱勢家庭 LED 燈具募集 ● 關懷台灣系列 ● 家境清寒獎助學金 ● 兒童理財營 ● 紅利點數捐 ● 金融教育 ● 年輕人的數位銀行 	<ul style="list-style-type: none"> ● 培養中小型社福團體自立能力 ● 提升弱勢族群生活水平 ● 提升青年學子及弱勢族群的金融素養及理財能力 <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> 1 消除貧窮 4 優質教育 </div>
 藝文推廣	以「用藝術創造台灣新價值」為理念，提高大眾對當代藝術的關注、透過推廣當代藝術及贊助藝文活動，讓藝術走入生活，豐富心靈精神。	台新透過贊助與藝文人才培育方式，提升民眾的藝文氣氛，讓喜愛藝文的台新客戶與員工能夠認識當代藝術，增加與現在客戶的關係與開發潛在客戶群，同時藉由員工參與藝文活動過程，深化雇主品牌。	● 台灣當代表演藝術團隊及當代藝術創作者 ● 一般大眾 ● 台新員工	<ul style="list-style-type: none"> ● 台新藝術獎 ● 金控大樓藝術空間 ● 午間音樂會 ● 藝文展演贊助 ● ARTalks 網站 ● 藝起做公益 	<ul style="list-style-type: none"> ● 支持台灣當代藝術發展，提供展演舞台 ● 普及藝文欣賞，提升藝文素養 <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> 4 優質教育 </div>
 體育推動	贊助青年選手並培養優秀學子，助長國內運動風氣，並積極邀請受協助選手參與台新客戶及公益活動，以形成善循環。	藉由贊助體育賽事與活動，同時號召客戶響應小額捐款資助偏鄉選手，提升台度，並將運動精神植入組織內部，獲得運動企業的認證。	● 台灣體育選手 ● 中小學生 ● 整體社會	<ul style="list-style-type: none"> ● 體育選手贊助 ● 職籃球隊贊助 ● 籃球夏令營 ● 體育賽事贊助 	<ul style="list-style-type: none"> ● 培育台灣體育選手並支持台灣體育發展 ● 推廣全民運動風氣 <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> 4 優質教育 </div>
 學術交流	以產學合作與學術交流計畫提升金融專業知識，藉此為台灣培養更優秀、多元的人才。	在快速變化的環境，金融業需要專業與跨域的創新科技人才，我們透過獎學金、金融教育、學術活動與產學合作等，培養未來的員工與開發新興金融科技的應用。	● 大學生 / 碩博士生	<ul style="list-style-type: none"> ● 臺灣大學「金融服務業創新增改善實務專題」課程 ● 中山大學「金融創新產業碩士專班」 ● 成功大學「財務金融研究所產業碩士專班」 ● 產學合作計劃 ● 優秀學子獎助學金 ● 學術活動贊助 	<ul style="list-style-type: none"> ● 培養青年學子成為金融專才 <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> 8 尊嚴勞動與經濟成長 </div>



目錄

永續領航者

關於台新金控

1. 永續經營

2. 永續治理

3. 永續金融

4. 優質服務

5. 環境永續

6. 友善職場

7. 社會影響力

7.1 社會參與策略

7.2 社會投入

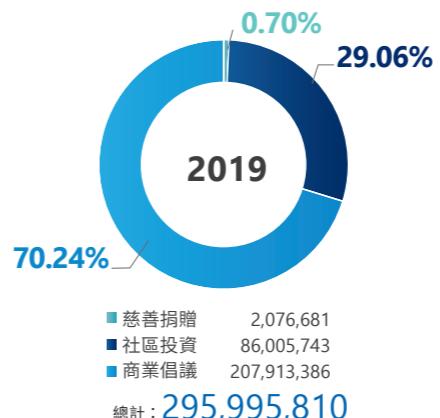
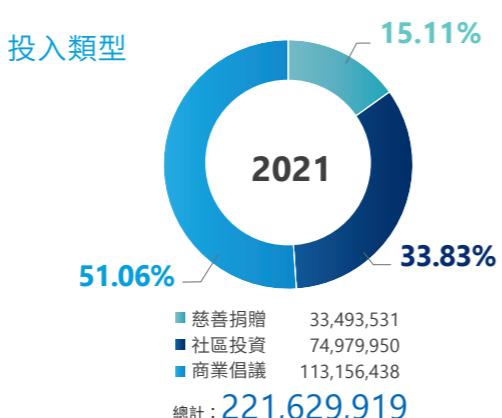
7.3 夥伴驅動力

7.4 在地關懷力

8. 附錄

7.2 社會投入

投入類型



單位：新台幣（元）

註：2021整體投入相較2020年增加9.04%，主要為因應2021本土疫情嚴峻，增加慈善捐贈金額。

慈 善 捐 贈：對遭遇急難的民眾或團體提供即時性的現金或物資捐助。

社 團 投 資：結合四大公益主軸，給予支持對象所需的協助。

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

商 業 倡 議：連結企業核心職能，推動社會關懷專案。

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



投入型式比較

單位：新台幣（元）

投入型式	2018	2019	2020	2021
現金捐贈	211,360,407	275,676,630	180,320,083	209,387,740
志工投入	8,979,814	10,903,530	12,396,702	6,325,284
物品捐贈	3,714,800	976,600	585,421	273,031
管理費用	9,165,106	8,439,050	9,959,574	5,643,864
總計	233,220,127	295,995,810	203,261,780	221,629,919

2021 年與前一年度投入的變動主要受新冠疫情變化影響，2021 年 5 月台灣進入三級警戒，防疫工作急需民間資源，台新透過現金及物資的捐贈，協助減緩政府及醫院防疫期間的負擔，因此增加慈善捐贈的佔比。在與企業核心職能連結的商業倡議專案的投入則維持五成以上佔比，2021 年持續擴展生活圈的運用範圍，並透過金融科學實際室的設置，運用場域展示來推廣金融科技落地，積極推動普惠金融。在產學合作及社會公益的受益人數及團體數等皆維持穩定的成長。



目錄

永續領航者

關於台新金控

1. 永續經營

2. 永續治理

3. 永續金融

4. 優質服務

5. 環境永續

6. 友善職場

7. 社會影響力

7.1 社會參與策略

7.2 社會投入

7.3 夥伴驅動力

7.4 在地關懷力

8. 附錄

執行成果



		2018	2019	2020	2021
商業	員工擔任志工時數 (小時)	14,437	16,253	15,670	6,955
	數位銀行帳戶數	773,000	1,793,000	2,368,000	2,747,000
社會	您的一票專案捐款人持續捐款比例 (%)	40	38	46	38.5
	您的一票捐助團體家數	144	165	170	198
	工作坊參與團體家次 (註 1)	302	444	24	94

商業	創造媒體價值 (新台幣元)	17,463,600	30,778,000	3,428,000	484,428,000
	品牌曝光度及知名度	提升	提升	提升	提升
社會	藝文展演客戶參與人次	21,732	24,407	2,228	650
	體育活動客戶參與人次 (註 2)	NA	NA	NA	6,076
	員工藝文課程參與人次	566	885	508	392
	客戶加入 Richart Life 數據服務人數 (註 3)	NA	NA	3,050	11,984
	新增辦卡數 (註 3)	NA	NA	110	435
	贊助 / 舉辦活動參與人次	1,041,614	6,702,046	281,956	846,473
	贊助 / 舉辦活動場次	70	79	99	78
	贊助體育選手人數 (人)	28	28	5	6

商業	實習生轉為正職員工人數 (人)	115	80	92	97
	金融服務優化件數	6	8	8	8
社會	贊助 / 舉辦金融及理財講座場次 (註 4)	44	38	5	7
	產學合作受益學生人數 (人)	507	530	541	571

註 1: 因疫情影響，多數工作坊改為線上型式，僅實體場次列入家次計算，2021 年共舉辦 2 場實體課程；7 場線上課程。

註 2: 此項指標為 2020 年因贊助夢想家球隊新增指標，故績效以球季時間統計，所列 2021 數據為 2020-2021 球季成果 2020 年 12 月至 2021 年 5 月)。

註 3: 此兩項指標為 2020 年新增指標

註 4: 因受疫情影響，2020-2021 年減少實體講座舉辦場次。

7.3 夥伴驅動力

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





目錄

永續領航者

關於台新金控

1. 永續經營

2. 永續治理

3. 永續金融

4. 優質服務

5. 環境永續

6. 友善職場

7. 社會影響力

7.1 社會參與策略

7.2 社會投入

7.3 夥伴驅動力

7.4 在地關懷力

8. 附錄



7.3.1 員工

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

◆ 推動志工參與機制



榮譽假

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



訓練

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



一日體驗

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



表揚

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



獎勵

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

◆ 2021 年志工活動推廣概況



全年度共舉辦

96場

志工活動



參與志工達

1,549

人次

累計志工服務
時間達

6,955

小時

企業內部具財稅、理財或攝影專才的員工，因應不同主題在志工活動、培力工作坊及兒童理財營等活動擔任講師或助教，積極參與公益；台新推動部門認養社福團體，員工們透過團體訪視深入了解認養的社福團體，也更能因應團體的各別需求捐贈物資、或發起跳蚤市集為社福團體募款。2021 年在疫情期间，台新志工除了做現場促票活動之外，同時也為認養的社福團體拍攝短影音協助線上促票，除了希望能廣邀親朋好友參與「您的一票，決定愛的力量」為支持的團體投票，也為團體做服務的宣傳。

台新成立樂活舒壓坊引進視障按摩師服務，員工只須捐出新台幣 25 元即享受 15 分鐘按摩服務，此基金全數捐予台新公益慈善基金會做為中小型社福團體的圓夢基金；員工們也積極響應慈善基金會於金控及內湖大樓舉辦的慈善愛心商品義賣、或自發性發動團購，透過公益消費幫助社福團體，2021 年節慶禮盒採購及部門團購共採購 22 家社福團體公益禮盒，採購金額達新台幣 1,175,110 元。



目錄

永續領航者

關於台新金控

1. 永續經營

2. 永續治理

3. 永續金融

4. 優質服務

5. 環境永續

6. 友善職場

7. 社會影響力

7.1 社會參與策略

7.2 社會投入

7.3 夥伴驅動力

7.4 在地關懷力

8. 附錄

案例成果

志工服務

台新銀行法金作業處志工，於2021年3月訪視財團法人天主教博愛基金會得知萬華關懷站二樓木地板教室因潮濕年久失修而破損不堪使用，於是發動全處捐款，合力為社福團體興建全新地板，期間雖因疫情三級警戒致修繕工程暫緩，但待疫情趨緩後，隨即發包工程且也出人力監工，並順利於2021年11月下旬完成修繕，讓孩童有個全新學習的空間可使用。

志工團隊規劃弱勢兒少打造自立金融觀

為能幫助弱勢兒少建立金錢運用觀念，整合志工團隊(客群經營處、通路事業處、個資管理處及數位金融處)，針對財團法人忠義社會福利事業基金會之需求並因應防疫政策設計了線上理財課程，並採用線上理財桌遊及視訊導覽等情境式遠距教學，為弱勢兒少健全金融觀念；學習理財知識、培養理財能力，而能從實際生活經驗中累積理財經驗，將知識落實於生活，培養儲蓄習慣、個資保護等相關經驗，為未來自立做準備。



7.3.2 供應商／社區

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

因為各界持續的響應及參與，目前共有 6 大領域涵蓋 9 大關懷族群，除原來的社會福利領域，尚有文化教育、數位學習、社會企業、復能自立、公益傳播領域；關注族群自原來的老人照護、兒童福利、身心障礙、弱勢團體，擴及學校文教單位、偏鄉、社福社企、復能自立以及青年學子。



台新運用慈善雲平台的概念，號召供應商及社區的參與，讓企業現有資源做更有效的運用，台新銀行公益慈善基金會「您的一票，決定愛的力量」活動平台也從只有台新銀行公益慈善基金會本身至逐年增加其他協辦單位，例如：研華文教基金會、中華電信基金會、王月蘭慈善基金會、台灣尤努斯基基金會、老人福祉協會、眾社會企業、國立中央大學公益傳播中心及財團法人台北市艋舺龍山寺。另曾經參與過台新銀行公益慈善基金會「您的一票，決定愛的力量」活動平台的企業及單位有法藍瓷、志玲姊姊慈善基金會、信義公益基金會、願景工程及 BIG 行動夢想家基金會，也有 132 家企業天使團一起投入資源做公益。另外，截至 2021 年，已有 84 家社福團體在「您的一票，決定愛的力量」活動中連續五年獲得公益基金，並晉升為畢業之天使團，這些畢業之天使團亦繼續協助推廣「您的一票，決定愛的力量」活動。



目錄

永續領航者

關於台新金控

1. 永續經營

2. 永續治理

3. 永續金融

4. 優質服務

5. 環境永續

6. 友善職場

7. 社會影響力

7.1 社會參與策略

7.2 社會投入

7.3 夥伴驅動力

7.4 在地關懷力

8. 附錄

案例成果

南六企業股份有限公司

持續擔任台新公益慈善基金會天使團，捐贈酒精濕紙巾和口罩，做為「您的一票，決定愛的力量」活動促票之用。



台新夢想家籃球隊

邀請台新夢想家籃球隊擔任公益慈善基金會天使團，響應公益，贊助球賽票券，長期認養台中慈馨兒少之家，即便在covid-19疫情期間仍透過視訊和青少年互動，關懷學園，此外也定期至兒少之家教導籃球，用專長陪伴弱勢兒少培養籃球興趣、鼓勵追求夢想。



7.3.3 客戶

台新銀行秉持著「取之於社會、用之於社會」的理念，除自身長期規劃並執行社會慈善，也積極創造機會邀請客戶參與公益，透過活動、平台、及商品等多樣化型式的創新結合，客戶能簡單響應參與，如利用網路平台將紅利點數轉為捐款，為浪浪募集食物及醫療資源等，其中轉換行動帳單為弱勢家庭募集 LED 燈具專案的創新平台模式，更連續 2 年榮獲經濟部中小企業處頒發「社會創新產品及服務採購獎勵機制」獎項肯定。台新運用創意讓客戶參與，帶動社會資源流通，讓善的力量發揮其更大的影響力。

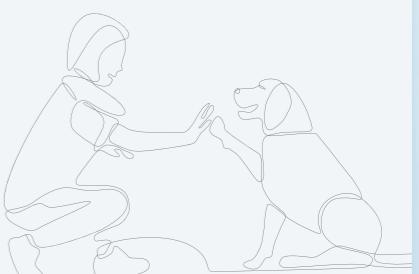
案例成果

數位銀行客戶【浪浪系列活動】

Richart自2016年起推出浪浪系列活動，主題從第一屆「助養」、第二屆「救援」、第三屆「微笑連署書」、第四屆「教養」、第五屆「生命教育」，引導社會大眾及客戶對流浪動物議題有更多的認識及關注。第五屆(2020年)Richart浪浪公益活動，吸引上萬人響應簽到，並提供了20萬元支持動物生命教育講座與行動。

2021年12月Richart推出第六屆，從過往關懷流浪犬貓，延伸關懷的觸角擴大到野生動物的救援與保育，要幫助更多待援的動物們，順利找到回家的路。邀請民眾跟著Richart的腳步，守護台灣黑熊、穿山甲、白鼻心等動物，一起了解牠們的故事。本屆更結合每年客戶引頸期盼的Richart貼圖，累積下載近800萬人次，首度推出無使用效期限制的LINE趣味貼圖，逗趣兼具實用性的內容。民眾只要購買貼圖、完成簽到與指定任務，就能幫助野生動物並募集所需物資費用，拯救受傷的野生動物、協助治療、復原並重返山林。

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





目錄

永續領航者

關於台新金控

1. 永續經營

2. 永續治理

3. 永續金融

4. 優質服務

5. 環境永續

6. 友善職場

7. 社會影響力

7.1 社會參與策略

7.2 社會投入

7.3 夥伴驅動力

7.4 在地關懷力

8. 附錄



案例成果

信用卡卡友【信用卡公益捐款】

為支持台灣公益團體發展，台新銀行結合基金會自身捐款滿額贈，再搭配台新信用卡權益回饋，透過贈品與回饋吸引客戶捐款予弱勢團體，幫助社福機構。另搭配特殊節慶舉辦活動，於2021年3-4月舉辦兒童節捐款活動，客戶刷台新信用卡捐款滿額，台新銀行即捐贈兒童節禮物予所需兒童，讓大小孩童都能一起參與兒童節活動，並可聚焦節慶議題，拉高活動熱度，提升捐款金額。2021年台新卡友透過台新卡捐款，較2020年新增2.3億，成長14%，捐款人數新增15萬人，筆數新增20萬筆。

https://mkpcard.taishinbank.com.tw/tscccms/promotion/detail/WM_20200102113116932

【點點變愛心計畫】

台新卡友可選擇將紅利點數轉為捐款，參與點點變愛心計畫，紅利點數每1,000點可捐款NT\$60。截至11月共有38家合作公益機構，2021年累計捐款點數為7,036,000紅利點，轉換成愛心捐款422,160元。

【領券做公益】

為投入公益愛心行列，Richart Life與台新銀行公益慈善基金會合作，打造「愛公益」專區，Richart Life會員登入即可參與第12屆「您的一票，決定愛的力量」投票活動，協助公益團體線上曝光，讓更多客戶一起為公益團體投票助攻；另Richart Life為讓公益活動持續，舉辦「月月領愛心券，台新一起做好事」活動，邀請客戶只要領取愛心券，每領一張台新銀行將為客戶捐出10元，捐款總價值達30萬元，讓客戶參與公益活動無負擔。

Richart Life愛公益專區，截至12月超過千人參與投票活動

Richart Life領券捐款活動，截至12月超過20,000人參與領券活動

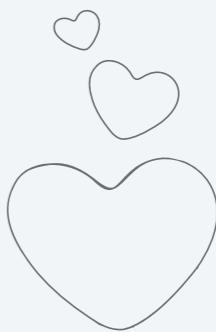
<https://www.taishinbank.com.tw/TSB/personal/common/bonus/TSBankBonus-000728/>

【棉花田聯名卡】

為支持台灣有機農業發展，台新銀行於2018年6月與棉花田生機園地合作發行棉花田聯名卡，以具體行動協助台灣有機農業發展。持棉花田聯名卡於棉花田店內消費，台新將提撥定額比例的回饋金，提供相關基金會作為有機小農執行有機認證、有機轉型期的費用補助，希冀能提高有機小農數量，為台灣製造更多好食物。

棉花田聯名卡至今，台新與棉花田已共同回饋近新台幣200萬元予基金會，並持續邀請認同友善土地、重視公益價值的卡友加入，希冀透過消費者、企業、生產者的正循環支持更多台灣有機農夫，遵循土地與季節生產農作物，讓好土地、好食物更多，共謀台灣有機農業發展。

<https://tsbk.tw/3z7d7a/>





目錄

永續領航者

關於台新金控

1. 永續經營

2. 永續治理

3. 永續金融

4. 優質服務

5. 環境永續

6. 友善職場

7. 社會影響力

7.1 社會參與策略

7.2 社會投入

7.3 夥伴驅動力

7.4 在地關懷力

8. 附錄



案例成果

【結合社企推廣數位帳單，共同幫助能源弱勢家庭】

自2018年至今與DOMI綠然合作倡導持卡人使用信用卡數位帳單，凡持卡人由紙本帳單轉換數位帳單，由台新銀行代表為持卡人幫助弱勢家庭更換LED燈泡，已號召超過120萬名卡友的參與；2021年更透過轉換信用卡數位帳單好禮及環境友善店家-棉花田、綠好物、繭裏子及GoShare等刷卡優惠，提高持卡人使用數位帳單的動力，並開始認識綠色商品與節能減碳的重要。

2021年11月也參與IKEA新店店+DOMI綠然「20平方公尺的希望 能源貧戶體驗屋」展覽，讓持卡人實際感受轉換數位帳單為環境與能源弱勢家庭的生活帶來改善，為推動更多持卡人加入聯署及轉換數位帳單，舉辦現場消費滿額即贈環保購物袋，希望藉由現場活動促動使用數位帳單宣導減碳觀念，與透過支援能源弱勢家庭，將環境與公益結合，跨業合作相輔相成。

本案連續四年獲得年經濟部中小企業處舉辦的「Buying Power 社會創薪產品及服務採購獎勵機制」，2021年台新與DOMI綠然共同響應節能減碳，首度獲得「社會共榮特別獎」。

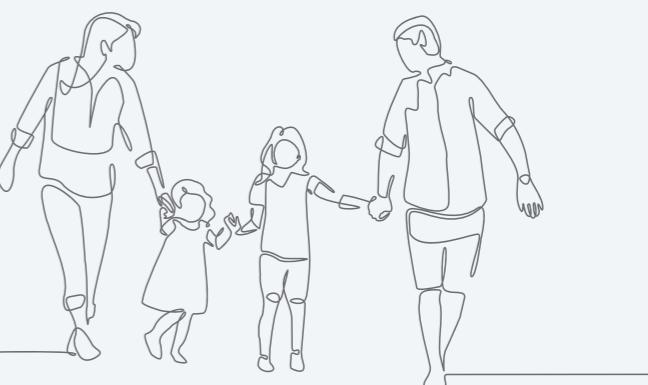
台新銀行數位帳單推動至今(2018~2021/11)，使用比例已達近三倍成長，超過120萬名卡友的參與，幫助近500戶能源貧窮家庭提供能源改造的服務，其中包含節能照明的整體汰換，用電安全盤查以及節能教育的提供，影響超過2,200人。本案大幅減降帳單營運使用的紙張，讓省下的資源在正向循環中生生不息，促成銀行與社會共榮的願景。

台新數位帳單

<https://tsbk.tw/3yd58x/>

台新 Power To Change! 點亮無窮希望

<https://tsbk.tw/3vk55v/>





目錄

永續領航者

關於台新金控

1. 永續經營

2. 永續治理

3. 永續金融

4. 優質服務

5. 環境永續

6. 友善職場

7. 社會影響力

7.1 社會參與策略

7.2 社會投入

7.3 夥伴驅動力

7.4 在地關懷力

8. 附錄

7.4 在地關懷力



社會公益

• 【亮點專案-我的一畝田】

【您的一票，決定愛的力量及其延伸活動】

我們要解決的社會問題

921大地震重創當地經濟，災區農業及居民生活陷入困境。

我們的角色及做法

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

對企業本身及對社會的影響力評估

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



活動大紀事 (2002年迄今)

2002-2005

2008

2014

2016

2020

2021

啟動關懷台灣系列，一年一鄉鎮，幫助921受災區

關懷面向擴及全台，推出「我的一畝田」企業認養平台

「我的一畝田」扶植單位-台灣稻農公司加入台新慈善雲平台，擴大善的循環

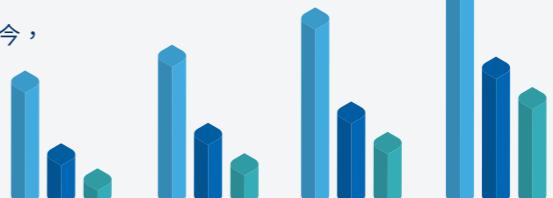
台新銀行理財客戶與「台灣稻農公司」合作贈米社福團體

2020 台新金控累計認養稻作面積超過85座足球場大

台新金控累計認養稻作面積超過90座足球場大

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

「我的一畝田」活動自2008年舉辦至今，近四年執行成果如下表：



稽核年度	累計投入金額 (新台幣萬元)	累計認養面積 (公頃)	累計台新客戶及員工品嚐優質台灣米 (萬公斤)
2018	2,727	75	26.6
2019	2,903	80	28
2020	3,104	85	29.8
2021	3,363	90	31.15



目錄

永續領航者

關於台新金控

1. 永續經營

2. 永續治理

3. 永續金融

4. 優質服務

5. 環境永續

6. 友善職場

7. 社會影響力

7.1 社會參與策略

7.2 社會投入

7.3 夥伴驅動力

7.4 在地關懷力

8. 附錄



【亮點專案-我的一畝田】

• 【您的一票，決定愛的力量及其延伸活動】

我們要解決的社會問題

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

我們的角色及做法

作為社福團體的領頭羊，提供公益基金、最新行銷新知、志工、廣宣資源及培力課程等，有計劃培養社福團體經營、行銷能力，增加社福團體的知名度；並號召企業響應組成天使團，成立「台新慈善雲」網路平台，媒介需要幫忙及提供幫忙的人，讓資源有效流通。

對企業本身及對社會的影響力評估

- 帶動企業投身網路公益：本專案2021年共吸引140家企業參與(策略夥伴：8家；天使團：132家)；更進而影響其它企業主動以網路科技做公益，如：安麗希望工場慈善基金會「追夢計畫」、新光人壽慈善基金會-「轉動心光夢想之輪」、震旦集團陳永泰公益信託-「傳善獎」、信義房屋全民社造行動計畫-「社區一家」、財團法人萬海航運社會福利慈善事業基金會-「讓愛閃耀」及家樂福文教基金會-「食在的力量」等。
- 培養社福團體自我行銷能力：對於社會福利團體，每年參與「您的一票，決定愛的力量」活動，已成為非營利組織的年度大事，是募款練兵、曝光及取得公益基金最直接的學習行動。許多組織也藉由此活動發展競合關係，甚至跨領域結交為盟友，在公益路上相互扶持，資源分享。「您的一票，決定愛的力量」已儼然形成另類的公益生態系，打破以往的自限藩籬，顛覆過往的慈善觀念，自動啟動善的循環。

活動大紀事 (2010年迄今)

2010

2011

2014

2015

2018

2019

2020

2021

舉辦首屆「您的
一票，決定愛的
力量」大型網路
公益活動

邀請策略夥伴和天使
團加入台新慈善雲，
擴大關懷領域並媒合
公益資源

啟動各式延伸計
畫及工作坊，延
續愛的力量

成立「社福團
體天使團俱樂
部」，促進社
福團體交流

總得獎率超過
50%，顯見各界
支持與認同

獎金及捐助團
體創新高

社會投資報酬率(SROI)
數值5.33獲得英國
Social Value
International驗證

培力社福團體，因應covid-19
疫情將課程改為數位線上，並
教導社福團體運用線上會議軟
體，溝通零距離

台新銀行公益慈善基金會運用創新思維及現代科技做公益，自2010年起主辦「您的一票，決定愛的力量」活動，是台灣首創的大型網路公益活動，邀請社福團體將公益提案上傳至活動網站，由社會大眾投票決定公益基金的捐助對象，並藉由Facebook帳號或是LINE帳號，綁定手機號碼的雙重驗證，維持投票的公正性；2021年則新增google、Richart Life帳號綁定方式，民眾選擇帳號綁定方式更多元，入選社福團體必須將結案報告上傳至活動官網，供各界參閱以示公開公正，而未入選團體也獲邀參與各式工作坊及資源媒合，持續關懷。透過此年度活動，不僅讓中小型社福團體獲得實質公益基金的幫助，更讓團體在向社會大眾說明提案及拉票的過程中，提升知名度及自我行銷能力，建立自己與社會的溝通管道。

「您的一票，決定愛的力量」活動自2010年舉辦至今，近四年執行成果如下表：

年度	2018	2019	2020	2021
入围團體數 (家)	144	165	170	198
公益基金贊助金額 (新台幣萬元)	3,280	3,455	3,540	3,735





目錄

永續領航者

關於台新金控

1. 永續經營

2. 永續治理

3. 永續金融

4. 優質服務

5. 環境永續

6. 友善職場

7. 社會影響力

7.1 社會參與策略

7.2 社會投入

7.3 夥伴驅動力

7.4 在地關懷力

8. 附錄

6大領域 9大族群

	策略夥伴	關注族群
社會福利	1. 王月蘭慈善基金會 2. 財團法人台北市艋舺龍山寺 3. 众社會企業	老人照護 兒少福利 身心障礙 弱勢團體
文化教育	研華文教基金會	文化教育 (學校、文教單位)
數位學習	中華電信基金會	偏鄉數位學習
社會企業	台灣尤努斯基金會	社福社企
復能自立	中華民國老人福祉協會	老人照護之復能
公益傳播	國立中央大學公益傳播中心	對公益影片或傳播有興趣之20-35歲在學學生

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

本活動強調「運用創新思維，利用科技做公益」，與時俱進提供社福團體各類行銷資訊，2021年受到新型冠狀肺炎的影響更將微光課程改為線上直播課程，共有7場線上微光工作坊，以及1場實體工作坊。

計畫名稱	受惠對象	活動內容	2021年活動成果
節慶團購公益禮盒	社福庇護工場、中小型社福團體	自2013年起邀請台新金控子公司一同傳愛，常年採購社福團體端午及中秋公益禮盒，致贈台新銀行客戶、協力廠商及合作夥伴。2021年因應政府防疫政策，除節慶禮盒採購外，也將每月設攤協銷活動調整為部門團購，鼓勵單位同仁踴躍認購。	● 採購22家次社福團體公益禮盒 ● 總金額新台幣1,175,110元
藝起做公益	中小型社福團體	自2014年起開始推廣《藝起做公益》系列活動，促進藝術與公益結合，接觸多元領域的藝術家，舉辦豐富的公益藝術活動，藝文單位則常年不定期提供藝文贈票邀請社福團體聆賞國家級演出，幫助服務對象感受藝文薰陶療癒身心，同時也結合藝術家協助社福團體進行商品包裝改造、彩繪機構外牆、展覽導覽等多方資源協助。2021年更邀請台新冠名贊助之台新夢想家籃球隊響應公益，贊助球賽票券並擔任愛心志工，用專長陪伴弱勢兒少培養籃球興趣、鼓勵追求夢想。	● 共舉辦16場活動 ● 藝文贈票共發贈1,070張 ● 參與社福團體共計60家次 ● 辦理3場志工活動(線上及實體)
愛的力量工作坊	中小型社福團體	自2015年起邀請不同領域的專家或企業，分享各式主題，培養社福工作者多元專業能力，因長期協助社福團體販售公益商品，2021年首次採取「年度提案」方式，徵求社福團體推薦優質商品禮盒，並舉辦「公益商品交流會」，邀請台新銀行各單位福委或採購窗口至現場給予建議，希望藉由雙方經驗交流，幫助社福團體發展出更適合市場需求的產品，並協助建立品牌概念；此外也針對入選團體舉辦官網教學工作坊，增進提案、結案能力。	● 2場實體工作坊 ● 參與社福團體共計94家次
微光計畫	中小型社福團體	自2015年起深入各鄉鎮，針對小型未入選社福團體提供培力課程進行北中南東巡迴講座，2021年因應疫情將課程講座改為線上課程，持續培力中小型社福團體，包含創意思考、影音行銷及社群數位行銷課程，疫情期间培植社福團體軟實力，均獲高度好評。	共舉辦1場實體工作坊及7場線上課程，每場皆超過百人參加。
校園公益	社會企業及中小型社福團體	自2015年起將公益帶入校園，積極推動校園公益計劃，2020-2021年則向下扎根，與全球第一的線上學習遊戲平台「PaGamO」合作，邀請國中小學生挑戰公益問答任務，學習如何幫助弱勢，傳遞社會關懷。同時持續與康橋國際學校合作，號召國高中學生擔任志工，前往社福團體進行長期性志工服務學習，響應公益不遺餘力。	● 超過3000名學童完成活動任務 ● 與2家社福團體進行長期志工服務



微光計畫



愛的力量工作坊



愛的力量工作坊



目錄

永續領航者

關於台新金控

1. 永續經營

2. 永續治理

3. 永續金融

4. 優質服務

5. 環境永續

6. 友善職場

7. 社會影響力

7.1 社會參與策略

7.2 社會投入

7.3 夥伴驅動力

7.4 在地關懷力

8. 附錄



•【台新藝術獎& 藝文推廣平台】

【藝文贊助】

我們要解決的社會問題

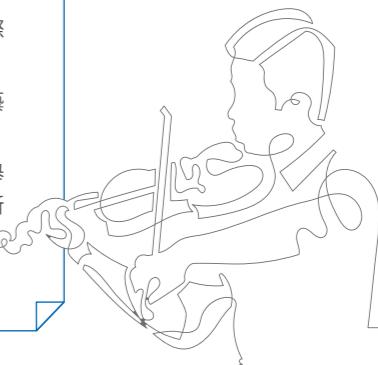
- 台灣當代藝術創作者需要國內創作資源及國際發聲管道。
- 當代藝術形式多元，部分具批判意識或歷史脈絡對話不易為大眾所理解，需要專業藝術教育的推廣與深耕。

我們的角色及做法

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

對企業本身及對社會的影響力評估

- 連續19年舉辦台新藝術獎，推動ARTalks評論網站平台，為台灣當代藝術人才拓展能見度，及站上國際舞台的機會。
- 2021年頒發3組台新藝術獎得主、資助11組入围藝術家展演及創作計畫、3檔國內外藝術展演活動。
- 為提升社會大眾對藝文的欣賞能力，基金會定期舉辦音樂會及藝術展覽，以及員工藝文課程、「台新好藝」藝文推廣活動等。



活動大紀事 (2010年迄今)

2002

- 舉辦「台新藝術獎」，為台灣當代藝術最具指標性的重要獎項

2006

- 台新好藝進駐仁愛圓環，於台新金控總部舉辦當代藝術展(每年約5檔)和午間音樂會(每年約23-25場)

2013

- 啟動ARTalks平台，促進藝文資訊交流

2017

- 第八度獲得行政院文化部頒發文馨獎，為台新金控獲得「企業文化獎」，並舉辦「台新圓環音樂祭」活動

2019

- 獲得文馨獎「金獎」，並首度舉辦「藝術家面對面座談會」

2020

- 2019-2020年連續兩屆獲得「台灣企業永續獎」卓越案例「社會共融」獎項

2021

- 吳東亮董事長獲頒文化部2021年首辦【文協獎章】以長期推動當代藝術標準獎項獲獎。

2021年臺灣永續能源研究基金會舉辦首屆「臺灣永續行動獎」，台新金控從逾200件報獎專案中脫穎而出，由台新銀行文化藝術基金會以「內外並蓄支持藝文—台新『好藝』的企業文化」勇奪【社會共融獎金獎】。此外，2021適逢台灣文化協會成立百年，文化部首度頒發【文協獎章】向長期致力推動台灣文化藝術發展的推手致敬。吳東亮董事長創辦「台新銀行文化藝術基金會」，並於廿年來持續舉辦「台新藝術獎」，對台灣當代藝術具標竿作用而獲獎。

「台新藝術獎」邁入20年—長年支持藝術專業創作，台灣指標性獎項

台新銀行2001年資助成立「台新銀行文化藝術基金會」，創辦「台新藝術獎」，以支持視覺藝術、表演藝術及跨領域藝術創作。藝術獎以「專責提名觀察人」主動提名評選機制，2021年度從108件提名作品中，歷經複選及決選，最後選出總獎金新台幣350萬元的三大獎得主。

19年來，台新藝術獎已頒發64位得主，累積新台幣5,680萬元獎金。除了頒發獎金之外，基金會更致力於藝術獎延伸作品推廣。2013年ARTalks評論專網的創立，至今累積超過270萬瀏覽人次，連續14屆舉辦藝術獎大展，累積30萬觀眾人次參與、第15屆起改以設立當屆藝術獎活動專網，連續五年瀏覽量超過24萬人次。



目錄

永續領航者

關於台新金控

1. 永續經營

2. 永續治理

3. 永續金融

4. 優質服務

5. 環境永續

6. 友善職場

7. 社會影響力

7.1 社會參與策略

7.2 社會投入

7.3 夥伴驅動力

7.4 在地關懷力

8. 附錄



【第 19 屆台新藝術獎】因疫情三級警戒，首次以「網路直播獎項揭曉」方式取代實體的「頒獎典禮」，自 15 組入圍作品當中，頒發「視覺藝術獎」、「表演藝術獎」及「年度大獎」三大獎項。

獎項	視覺藝術獎	表演藝術獎	年度大獎
得獎作品及藝術家	張碩尹、鄭先喻、廖銘和創作團隊於立方計劃空間及龍泉市場展出的作品《台北機電人 2.0：訊息瘟疫》	陳武康和傑宏·貝爾共同合作 2020 年台北藝術節首演作品《擺是為著·陳武康》	葉名樺為臺北市立美術館「王大閻建築劇場」量身打造《牆後的院宅》三聯作
得獎作品介紹	作品利用數位科技將網路酸文與假資訊等「垃圾訊息」回收再利用，成為驅動機械裝置與聲音表演的創作材料，反映新冠肺炎疫情下的人間世。	由法國藝術家傑宏·貝爾提出創作概念，台灣編舞暨舞蹈家陳武康擔任導演以及獨角演出。內容涵蓋創作者對生命經驗的探索，以不同表演形式對創作命題的詮釋。	將建築師王大閻的生命歷程轉化為三階段演出，利用舞蹈、戲曲、行為與影像的交融，回溯王大閻的建築生涯與生活日常。
獎金(NT\$)	100 萬	100 萬	150 萬



主辦單位致詞

台新銀行文化藝術基金會董事長鄭家鐘致詞表示「此刻，雖然沒有頒獎的儀式，但是我們認為對藝術家的鼓勵更形重要，得獎的百萬獎金、入圍者的十萬元推廣獎勵金，相信都是藝術家與藝術團隊此刻最需要的及時雨。」



決選委員致詞

第 19 屆台新藝術獎決選團主席黎煥雄導演以「又謙卑又自信、又刻苦又富有、又底層又超越、又弱勢又勇敢」不只是對藝術家的形容，更是對於所屬的藝術創作社群為傲。「身為創作者與決選團，對於藝術獎十九年來的陪伴與見證，藝術生態環境資源投入與創作熱情的維繫，皆銘記於心且感激！」



媒體觀察

「疫情蔓延時的多元生命力—第 19 屆台新藝術獎決選委員觀點」報導：
儘快度過疫情是所有人的期望，然而疫情的出現，也確實讓創作者們展開了新的視野。本屆的台新藝術獎敏銳地捕捉到了這些新的現象，再次提供給了大眾一個重要的思辨場域。相信未來的台新獎也將繼續提供平台，支持跨界藝術創作和種種文化課題的思辨討論。

-- 非池中藝術網 林侑激



近四年績效

年度	2018	2019	2020	2021
員累計得主(位)	55	58	61	64
當屆入圍作品數(組)	16	15	17	15
當屆專網瀏覽數(人次)	31,860	37,722	80,909	37,220
入圍推廣計畫補助(組)	11	11	13	11



第 19 屆台新藝術獎專網



目錄

永續領航者

關於台新金控

1. 永續經營

2. 永續治理

3. 永續金融

4. 優質服務

5. 環境永續

6. 友善職場

7. 社會影響力

7.1 社會參與策略

7.2 社會投入

7.3 夥伴驅動力

7.4 在地關懷力

8. 附錄



ARTALKS 網站建立台灣當代藝術的影響力

2013 年以台新藝術獎提名機制創設的 ARTalks 網站，除了公布全年度藝術獎評選過程、9 位提名觀察人每年上百篇展演評論文章之外，大眾可以透過網站得到藝術展演資訊，閱讀各領域專家評論，也可以自主發表議論。網站啟用至 2021 年底的累計瀏覽量超過 270 萬人次，網站更推出「身心靈快藝通」專欄，以輕鬆有趣的藝術答客問及藝術家自我解析專文，擴大大眾藝術參與，讓藝術討論的對話能從菁英深入到群眾！



提名人觀察

ARTalks 提名觀察人年度觀察報告：

2020 年作品樣貌讓我感受到一些藝術生態的發展或轉向的現象，即所謂的跨域，先是藝術類型的跨域，隨之而來的則是科技和不同技藝整合而帶來的結盟，接下來則是創作者身分、動機的界線消失，而擴張了藝術的定義和分類。

-- 第 19 屆台新藝術獎提名觀察人 吳介祥



【ARTALKS 網站】

持續支持當代藝術創作

除舉辦台新藝術獎外，台新亦以具體行動支持歷屆藝術獎得主，並持續推廣藝文活動。2021 年共資助 11 組藝術獎入圍藝術家創作及展演計畫、3 檔國內外藝術展演活動，包括何曉玫 Meimage 舞團「將臨的身體—何曉玫作品研討會」、黃博志《藍色大象》維也納現代藝術博物館個展及出版計畫、以及再拒劇團《明白歌走唱白色記憶：未竟的故人事與未來歌》台灣巡演。

建構藝文推廣平台

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



金控大樓藝術空間展覽

2021 年因疫情影響，金控一樓大廳設置防疫通道，基金會在有限的空間之下推出 3 檔展覽，包含與高雄市立美術館合作《湯尼·奧斯勒水的記憶》串聯展、第 19 屆台新藝術獎入圍作品介紹，以及「沙洲計畫」首展《邊緣選取—陳萬仁》展覽。其中《邊緣選取—陳萬仁》更巡迴至高雄苓雅分行、台北台新銀行營業部分行，更邀請專業策展人胡朝聖為銀行貴賓及客戶舉辦當代藝術講座，獲得好評！

「沙洲計畫」以藝術打造一座人流之中的沙洲，疫情改變了生活，也改變了我們與人、與環境的距離。疫情期间金控大樓一樓增設防疫設備，藝術基金會利用邊緣、邊陲空間打造「沙洲計畫」企圖以藝術打造一座人流之中的「沙洲」，在防疫動線之外、在日常的工作與生活之間，邀請同仁經過、駐足、休憩，彷彿潮水般地沖刷與累積，洗鍊出新的力量。



註：2020 台新藝術獎特展（原展覽計畫因疫情取消）



目錄

永續領航者

關於台新金控

1. 永續經營

2. 永續治理

3. 永續金融

4. 優質服務

5. 環境永續

6. 友善職場

7. 社會影響力

7.1 社會參與策略

7.2 社會投入

7.3 夥伴驅動力

7.4 在地關懷力

8. 附錄

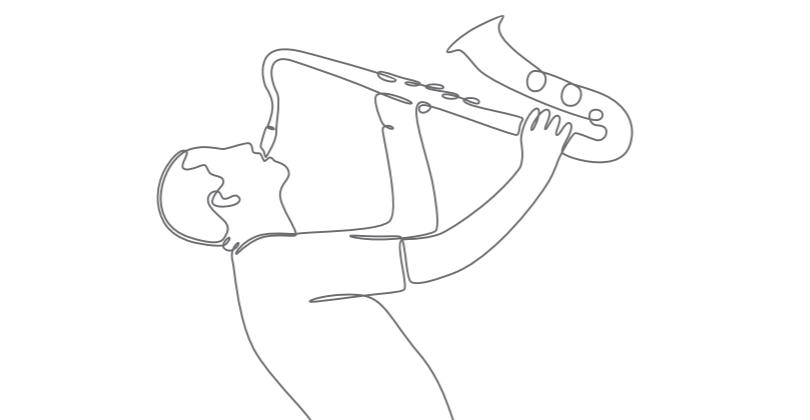


午間音樂會

「午間音樂會」於每隔週五中午邀請國內外知名音樂家演出各類型音樂，並免費開放大眾觀賞，15年來已累計359場次。2021年5-10月因疫情三級警戒，暫停演出活動至11月恢復演出，全年共計13場演出，包含鋼琴家廖苡含、吉他樂手大竹研、笙獨奏家李俐錦、當代音樂創作者李世揚，以及台北市立國樂團、茱蒂口琴樂團、台北愛樂歌劇坊等精彩呈現。

近四年績效

年度	2018	2019	2020	2021
午間音樂會檔次	25	24	線上短賞9場 實體演出13場	13
參與人次	6,875	6,048	線上觀看次數 27,315人次 實體觀眾 2,340人	1,950



員工藝文課程

「員工藝文課程」，內容包含美感賞析、認識劇場、親子互動以及人文電影等活動。2021年5-10月期間因遇疫情三級警戒暫停實體活動，改以提供員工登記半年期「Gilioo 紀實影音」線上觀影機制，鼓勵員工在家防疫期間，亦可觀賞全球各大影展得獎作品、紀錄片及正版電影。1-4月及11-12月期間，基金會規劃5檔9場員工藝文活動，包含《黑盒—幻魅於形》TONY OURSLER 高雄市立美術館大展、金馬賓館展覽導覽、《PVC：煙囪之城》環境議題互動式劇場、黃明川《波濤最深處》紀錄片觀賞、國家戲劇院Open House空間導覽、以及台新藝術獎得獎作品—王世偉《群眾》演出觀賞。

近四年績效

年度	2018	2019	2020 (7-12月)	2021
場次	20	16	11	9
參與人數	566	885	508	392

* 僅計算實體場次

員工參與環境議題互動式劇場《PVC：煙囪之城》心得

透過不同位置的角色扮演，更能深入理解各個位置對於環保生態與經濟發展的不同立場與想法。如何留給未來一個能朝氣勃勃有生命力的地球環境與經濟發展，確實不是一個簡單是非對錯非黑即白的答案。

-- 蔡瑞璇 襄理（個金資產管理處）

員工觀賞台新藝術獎得獎作品—王世偉《群眾》心得

第一次參加藝術基金會的活動，也是首次參與游走式的表演形式，非常特別，對於表演後的短短開放座談，更能體驗導演及表演者想要呈現的意境，更能體會這段節目！

-- 華佩淳 襢理（消費金融處無擔產品部維護經營組）



目錄

永續領航者

關於台新金控

1. 永續經營

2. 永續治理

3. 永續金融

4. 優質服務

5. 環境永續

6. 友善職場

7. 社會影響力

7.1 社會參與策略

7.2 社會投入

7.3 夥伴驅動力

7.4 在地關懷力

8. 附錄



【台新藝術獎&藝文推廣平台】

• 【藝文贊助】

我們要解決的社會問題

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

我們的角色及做法

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

對企業本身及對社會的影響力評估

- 普及藝文欣賞機會：推動藝術與公益的結合，讓弱勢族群透過欣賞藝術展演，為他們帶來力量。累計受益的弱勢族群達2,590人次。
- 豐富國人藝術視野：自2006年起，台新即以具規模的方式贊助國際級藝文來台演出，總投入金額超過新台幣2.49億元，吸引高達613萬人次參與。

近4年贊助活動列表

2018

2019

2020

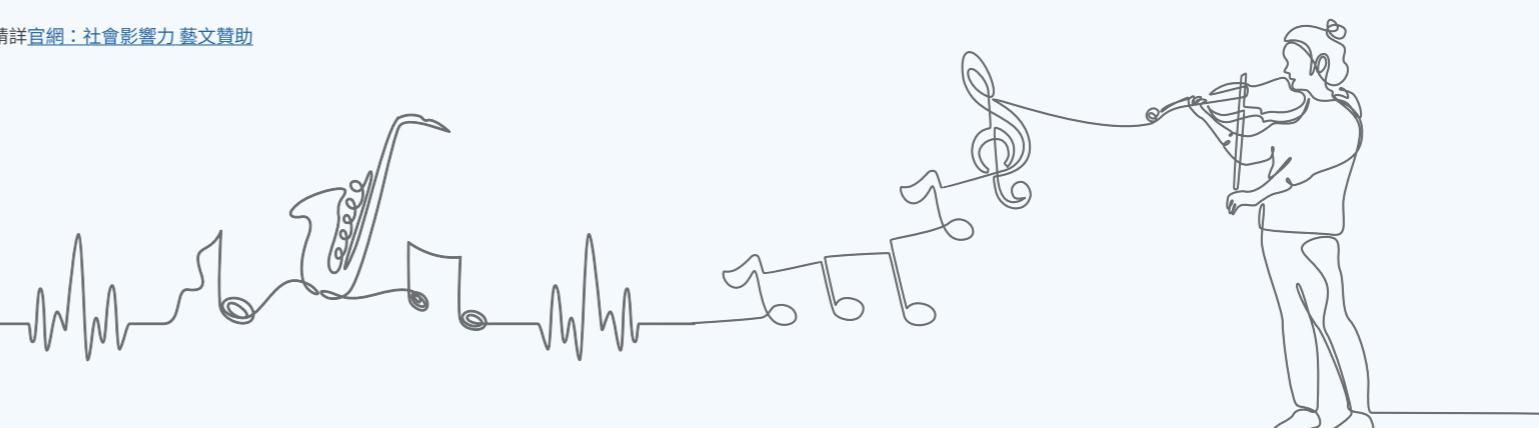
2021

- 指揮大師杜達美與柏林愛樂
- 大英自然史博物館展
- 裸：泰德美術館典藏大展

- 太陽雨：1980年代至今的東南亞當代藝術
- 馬林斯基劇院芭蕾舞團暨交響樂團《天鵝湖》全本三幕

- 兩廳院夏日爵士戶外派對》
- 《迪士尼小美人魚》動畫交響音樂會

- 黑盒—幻魅於形：湯尼·奧斯勒
- 麗畢竟兒童藝術教育913行動藝術車計畫
- 兩廳院夏日爵士ONLINE

註：台新歷年藝文活動贊助列表，請詳[官網：社會影響力 藝文贊助](#)



目錄

永續領航者

關於台新金控

1. 永續經營

2. 永續治理

3. 永續金融

4. 優質服務

5. 環境永續

6. 友善職場

7. 社會影響力

7.1 社會參與策略

7.2 社會投入

7.3 夥伴驅動力

7.4 在地關懷力

8. 附錄



體育推動

我們要解決的社會問題

- 台灣體育選手發展需投入更多資源
- 鼓勵孩童及女性參與運動

我們的角色及做法

- 資助運動選手，鼓勵台灣各界共同培育本土優秀體育人才
- 贊助體育賽事及活動

對企業本身及對社會的影響力評估

- 支持體育選手在國際舞台歷練：藉由職業運動選手的贊助及比賽經費資助，增加國際賽事的參與。
- 改善運動選手生活條件：自2005年起透過PayEasy 平台號召客戶響應小額/發票募款，協助南投空手道隊改善生活條件。
- 帶動孩童、女性等各類族群運動及觀賽風氣：舉辦YBO籃球營隊及女子路跑等，帶動運動風氣。

活動大紀事 (2005年迄今)

2005 起

2011 起

2013

2014

2017

2018

2020

贊助南投縣青少年空手道隊

贊助女子高爾夫選手

贊助Color Run

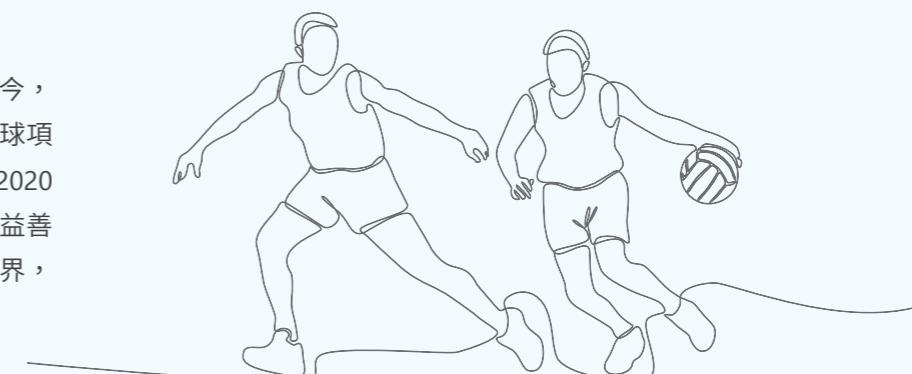
贊助TLPGA 高球巡迴賽

贊助夏季世界大學運動會、HBL高中籃球、棒球亞冠賽

贊助路跑、電競

冠名贊助職籃《台新夢想家》

台新長期重視體育發展，自2005年贊助空手道、2011年贊助女子高爾夫選手至今，2017年亦支持在台北舉辦的夏季世界大學運動會，並將贊助領域延伸至籃球與棒球項目，自2018年起已連續四年冠名贊助台灣最大型的女子路跑及青少年籃球賽事，2020年更首度投入職業籃球隊，冠名贊助「福爾摩沙台新夢想家」。台新承襲推動公益善循環的體育推廣策略，盡力結合體育與公益，做到高度推廣、深度關懷的最高境界，並於2016年、2018、2020年已連續獲得3次運動企業認證 (每次認證效期為2年)。





目錄

永續領航者

關於台新金控

1. 永續經營

2. 永續治理

3. 永續金融

4. 優質服務

5. 環境永續

6. 友善職場

7. 社會影響力

7.1 社會參與策略

7.2 社會投入

7.3 夥伴驅動力

7.4 在地關懷力

8. 附錄



空手道

台新因應921大地震發起「關懷台灣系列」活動，自2005年起透過PayEasy網站平台號召客戶一同響應小額/發票募款、台新直接贊助及捐助種子獎學金等，累計至2021年底為南投縣青少年空手道隊籌募經費約新台幣9,868萬元。



女子高爾夫

台新自2011年起贊助女子高球選手，主要贊助選手包含曾雅妮、蔡佩穎、錢珮芸、陳之敏、劉嬿等，並在2017年擴大舉辦名人慈善球敘，邀請多位名人參與簽名球桿或衣物進行慈善拍賣。累計至2021年底共舉辦10屆慈善貴賓球敘、518人次參與、募得逾新台幣2,032萬公益捐款。累計至2021年底已投入逾1億5仟萬元。



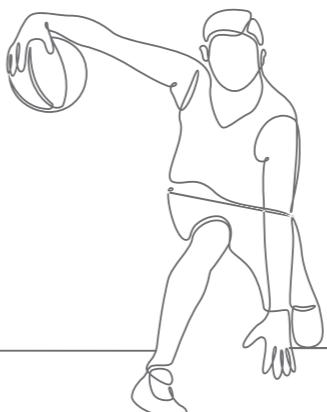
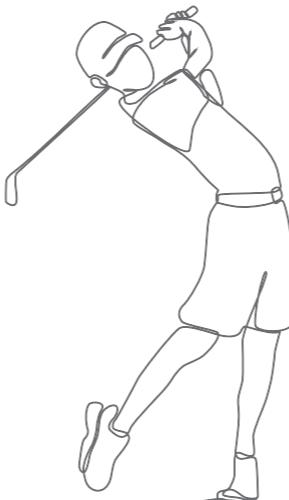
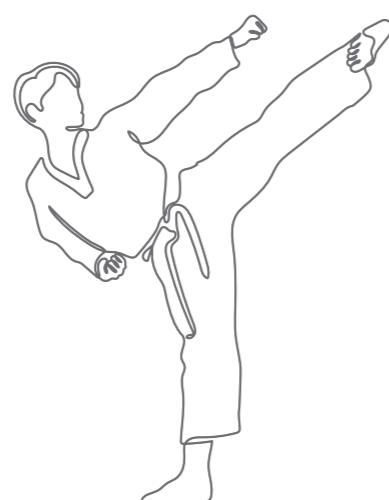
籃球

台新自2017年起跨足籃球領域，贊助HBL高中聯賽、HBL冠軍隊伍松山高中，讓每年皆有百萬人次關注的HBL賽事持續盛大舉辦；2017年GDS夢踐美國培訓計劃，贊助松山高中冠軍隊與9位潛力籃球選手赴美訓練；2018年支持世界盃籃球亞洲資格賽及瓊斯盃籃球賽，兩場主要賽事吸引全台灣數十萬人次關注；2019年贊助地方性籃球錦標賽，支持社區籃球運動外，深化籃球運動支持，2020年起首度冠名贊助職業籃球隊福爾摩沙台新夢想家，結合台新獨有生態圈產品Richart life APP打造籃球生態圈，累計至2021年底，台新在籃球運動的投入已超過新台幣5千5佰萬元。



路跑

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





目錄

永續領航者

關於台新金控

1. 永續經營

2. 永續治理

3. 永續金融

4. 優質服務

5. 環境永續

6. 友善職場

7. 社會影響力

7.1 社會參與策略

7.2 社會投入

7.3 夥伴驅動力

7.4 在地關懷力

8. 附錄



學術交流

我們要解決的社會問題

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

我們的角色及做法

提供技能訓練、實習機會及獎助學金，協助學生累積職場實務經驗並成功接軌就業。

對企業本身及對社會的影響力評估

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



活動大紀事 (2011年迄今)

2011

啟動產學合作計劃

2012

台灣大學開立「金融服務業創新改善實務專題」課程

2017

與中山大學合作開辦「金融創新產業碩士專班」

2021

正式與國立成功大學合作「財務金融研究所產業碩士專班」

金融人才培育

台新金控自2011年起，持續與多所大學及技職院校共同規劃產學合作計畫，提供學生校外專業技能之訓練及實習機會，協助實習生累積職場實務經驗並成功接軌就業。2021年協助近476位學生透過此模式汲取實習經驗與專業知能，並已透過產學合作或實習提供超過300個職缺。亦因應金融科技潮流，推出數位金融、數據探勘、資料分析與金融科技開發等研究生實習專案，提早發掘潛力跨領域人才。

於2012學年度起於台灣大學開立「金融服務業創新改善實務專題」課程，由台新的主管們擔任各個課程單元講師並邀請高階主管於期末專案報告中給予指導，讓同學更加了解理論與實務間如何互相搭配，巧妙運用。

台新秉持回饋社會及培育優秀人才的理念，提供台灣大學家境清寒的優秀學子獎助學金，2021年提供獎學金新台幣10萬元，且提供實習機會。此外，自2017年起與中山大學合作開辦「金融創新產業碩士專班」，除參與碩士甄選過程，亦提供寒暑假企業實習機會，共同培育77名研究生，更貼近金融產業界創新實務需求。2021年起，進一步與成功大學財務金融研究所合作規劃產業碩士班，期許產業與學界的結合，不僅可以培養優秀學子的職場即戰力，更可成為穩定台新人才庫成長的新力量。



目錄

永續領航者

關於台新金控

1. 永續經營

2. 永續治理

3. 永續金融

4. 優質服務

5. 環境永續

6. 友善職場

7. 社會影響力

8. 附錄

關於本報告書

GRI 準則揭露項目

GRI 金融服務業補充指引

永續會計準則委員會 (SASB)

對照表

PRI 責任投資原則執行情形

上市公司編製與申報永續報告書作業辦法

ISO 26000 社會責任指引國際標準對照表

人壽永續推動及規劃

永續影響力評價

會計師有限確信報告

獨立保證意見聲明書

8 附錄

- 8.1 關於本報告書
- 8.2 GRI 準則揭露項目
- 8.3 GRI 金融服務業補充指引
- 8.4 永續會計準則委員會(SASB)對照表
- 8.5 責任投資原則執行情形
- 8.6 上市公司編製與申報永續報告書作業辦法
- 8.7 ISO 26000 社會責任指引國際標準對照表
- 8.8 人壽永續推動及規劃
- 8.9 永續影響力評價
- 8.10 會計師有限確信報告
- 8.11 獨立保證意見聲明書



目錄

永續領航者

關於台新金控

1. 永續經營

2. 永續治理

3. 永續金融

4. 優質服務

5. 環境永續

6. 友善職場

7. 社會影響力

8. 附錄

關於本報告書

GRI 準則揭露項目

GRI 金融服務業補充指引

永續會計準則委員會 (SASB)
對照表

PRI 責任投資原則執行情形

上市公司編製與申報永續報告書作業辦法

ISO 26000 社會責任指引國際標準對照表

人壽永續推動及規劃

永續影響力評價

會計師有限確信報告

獨立保證意見聲明書

8.1 關於本報告書

本報告書為台新金融控股(股)公司(簡稱為「台新金控」或「台新」)2021年永續報告書(簡稱為本報告書)，為台新金控第九本永續報告書，歷年的永續報告書中英文版，皆可於官網「企業社會責任」專區下載，前一本報告書發行時間為2021年6月。本報告書揭露2021年度永續發展事項之執行情形，部分資料為提供揭露資訊之可比較性與則不限於當年度。關於本報告書之報告週期、範圍、聯絡方式及其他相關資訊，如下列所示：

報告書管理

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

邊界與 數據

本報告書內容涵蓋台新金控、旗下子公司(台新銀行、台新證券、台新投信、台新投顧、台新資產管理、台新創投)及二基金會(台新銀行公益慈善基金會、台新銀行文化藝術基金會)之企業社會責任實踐與成果，並以台灣為主要營運據點及揭露範圍，環境數據以全金控為邊界。

本報告書內容涵蓋台新金控、旗下子公司(台新銀行、台新證券、台新投信、台新投顧、台新資產管理、台新創投)及二基金會(台新銀行公益慈善基金會、台新銀行文化藝術基金會)之企業社會責任實踐與成果，並以台灣為主要營運據點及揭露範圍，環境數據以全金控為邊界。唯台新人壽及其台新青少年基金會於2021年6月30日始完成併購案，整併期間業務權責及機敏資料尚需對接作業時間，且為求報告書資訊揭露完整性一致，因此本報告書僅揭露台新人壽部分資訊，並於揭露之相關章節備註說明。營運情形及績效等相關資訊，則採特定議題回應台新人壽相關績效。詳細內容請見人壽永續推動及規劃。台新金控規劃於下一年度永續報告書中始揭露台新人壽整年度完整數據。

編撰原則

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

本報告書依循全球永續性報告協會(Global Reporting Initiative, GRI)永續性報告準則(GRI Standards)核心選項揭露資訊，另參考GRI G4金融業補充指引、完整對照永續會計準則委員會(Sustainability Accounting Standards Board, SASB)發布之商業銀行行業準則(Commercial Banks, CB)及「台灣證券交易所上市公司編製與申報企業社會責任報告書作業辦法」與主管機關及其相關單位等規範或指引編撰。報告書內容包含公司治理、環境永續、社會關懷面向議題，每一年出版一次企業永續報告書，並以符合國際整合性報導委員會(IIRC)之國際整合性報導(Integrated Reporting, IR)架構精神進行編製。

查證及 確信

本公司委託BSI英國標準協會台灣分公司(BSI Taiwan)，依據GRI準則-核心選項與AA1000AS v3第二類型中度保證等級查證，確信報告揭露於本報告書附錄。

本公司委託資誠聯合會計師事務所(PwC)對特定績效指標依據ISAE3000進行有限確信，確信報告揭露於本報告書附錄。

聯絡方式

任何對於本報告書或台新金控企業社會責任規劃與實踐之建議，請聯繫：

台新金融控股股份有限公司 企業永續組

地址：台北市大安區仁愛路四段118號

電話：+886-2-23268888 #3061 #2306 傳真：+886-2-37076680



目錄

永續領航者

關於台新金控

1. 永續經營

2. 永續治理

3. 永續金融

4. 優質服務

5. 環境永續

6. 友善職場

7. 社會影響力

8. 附錄

關於本報告書

GRI 準則揭露項目

GRI 金融服務業補充指引

永續會計準則委員會 (SASB)

對照表

PRI 責任投資原則執行情形

上市公司編製與申報永續報告書作業辦法

ISO 26000 社會責任指引國際標準對照表

人壽永續推動及規劃

永續影響力評價

會計師有限確信報告

獨立保證意見聲明書

8.2 GRI 準則揭露項目

揭露項目編號 (版次)	揭露項目標題	章節名稱	符合核心 揭露	頁碼	補充說明
GRI 201：經濟績效 (2016)					
102-1	組織名稱	基本資料	●	5	
102-2	活動、品牌、產品與服務	基本資料	●	5	
102-3	總部位置	基本資料	●	5	
102-4	營運據點	基本資料	●	5	
102-5	所有權與法律形式	基本資料	●	5	股權分佈相關資訊 請參考 2021 年報
102-6	提供服務的市場	基本資料	●	5	
102-7	組織規模	基本資料	●	5	
102-8	員工與其他工作者的資訊	基本資料 6.1.2 多元任用	●	5 96	
102-9	供應鏈	2.5 供應商永續管理	●	47	
102-10	組織與其供應鏈的重大改變	2.7 特定議題回應	●	52	
102-11	預警原則或方針	2.4 營運持續性及科技風險管理	●	44	
102-12	外部倡議	2.1.4 專業參與 1.1.2 永續活動記事	●	28	
102-13	公協會的會員資格	2.1.4 專業參與	●	28	
102-14	決策者的聲明	董事長的話 總經理的話	●	2 3	
102-15	關鍵衝擊、風險及機會	5.1.2 策略		84	
102-16	價值、原則、標準及行為規範	2.1.5 誠信經營方針與落實	●	29	
102-17	倫理相關之建議與關切事項的機制	2.1.5 誠信經營方針與落實		29	
102-18	治理結構	1.1.1 永續委員會運作及組織架構 5.1.1 治理	●	14 83	
102-19	授予權責	1.1.1 永續委員會運作及組織架構 5.1.3 風險管理		14 89	
102-20	高階管理階層對經濟、環境和社會主 題之責任	1.1.1 永續委員會運作及組織架構 5.1.1 治理		14 83	
102-21	與利害關係人諮詢經濟、環境和社會 主題	1.2.2 與利害關係人之溝通管道及頻率		15 16	
102-22	最高治理單位與其委員會的組成	2.1.1 公司治理架構		25	
102-23	最高治理單位的主席	2.1.1 公司治理架構		25	
102-24	最高治理單位的提名與遴選	2.1.2 董事會組成及運作		26	
102-25	利益衝突	2.1.2 董事會組成及運作		26	
102-26	最高治理單位在設立宗旨、價值觀及 策略的角色	1.1.1 永續委員會及組織架構 1.5 永續主題管理方針		14 84	
102-27	最高治理單位的群體智識	1.1.1 永續委員會運作及組織架構 2.1.2 董事會組成及運作 5.1.1 治理		14 26 83	
102-28	最高治理單位的績效評估	2.1.2 董事會組成及運作		26	
		1.3 重大性主題鑑別		15	
102-29	鑑別與管理經濟、環境和社會衝擊	1.2 利害關係人鑑別與溝通 2.2.3 新興風險管理 5.1.1 治理		16 38 83	

揭露項目編號 (版次)	揭露項目標題	章節名稱	符合核心 揭露	頁碼	補充說明
102-30	風險管理流程的有效性	1.1.1 永續委員會運作及組織架構 2.2.1 風險管理機制		14 31	
102-31	經濟、環境和社會主題的檢視	1.4 永續主題評量與目標		18	
102-32	最高治理單位於永續性報導的角色	1.1.1 永續委員會運作及組織架構		14	
102-33	溝通關鍵重大事件	1.1.1 永續委員會運作及組織架構 1.2 利害關係人鑑別與溝通		14 15-16	
102-34	關鍵重大事件的性質與總數	1.1.1 永續委員會運作及組織架構 1.2 利害關係人鑑別與溝通		14 15-16	
102-35	薪酬政策	高階經理人薪酬政策		28	
102-36	薪酬決定的流程	2.1.3 高階經理人薪酬政策		28	
102-38	年度總薪酬比例	6.2.1 薪酬政策		103	
102-40	利害關係人團體	1.2 利害關係人鑑別與溝通	●	15-16	
102-41	團體協約	--	●		台新員工未成 立工會，故無 簽訂團體協 約，惟台新均 定期辦理勞資 會議，以確保 勞資溝通管道 暢通。
102-42	鑑別與選擇利害關係人	1.2 利害關係人鑑別與溝通	●	15-16	
102-43	與利害關係人溝通的方針	1.2 利害關係人鑑別與溝通	●	15-16	
102-44	提出之關鍵主題與關注事項	1.2 利害關係人鑑別與溝通	●	15-17	
102-45	合併財務報表中所包含的實體	營運績效	●	6	詳台新金控官 網 2021 年報
102-46	界定報告書內容與主題邊界	8.1 關於本報告書	●	139	
102-47	重大主題表列	1.3 重大性主題鑑別	●	15	
102-48	資訊重編	--	●		無此情事
102-49	報導改變	8.1 關於本報告書	●	139	
102-50	報導期間	8.1 關於本報告書	●	139	
102-51	上一次報告書的日期	8.1 關於本報告書	●	139	
102-52	報導週期	8.1 關於本報告書	●	139	
102-53	可回答報告書相關問題的聯絡人	8.1 關於本報告書	●	139	
102-54	依循 GRI 準則報導的宣告	8.1 關於本報告書	●	139	
102-55	GRI 內容索引	8.2 GRI 準則揭露項目	●	141	
102-56	外部保證／確信	8.10 會計師有限確信報告 8.11 獨立保證意見聲明書	●	149-150	
103-1	解釋重大主題及其邊界	1.3 重大性主題鑑別	●	15	
103-2	管理方針及其要素	1.5 永續主題管理方針	●	21-23	
103-3	管理方針的評估	1.5 永續主題管理方針	●	21-23	



目錄

永續領航者

關於台新金控

1. 永續經營

2. 永續治理

3. 永續金融

4. 優質服務

5. 環境永續

6. 友善職場

7. 社會影響力

8. 附錄

關於本報告書

GRI 準則揭露項目

GRI 金融服務業補充指引

永續會計準則委員會 (SASB)

對照表

PRI 責任投資原則執行情形

上市公司編製與申報永續報告書作業辦法

ISO 26000 社會責任指引國際標準對照表

人壽永續推動及規劃

永續影響力評價

會計師有限確信報告

獨立保證意見聲明書

揭露項目編號 (版次)	GRI 準則標題	揭露項目編號	揭露項目標題	章節名稱	符合核心揭露	頁碼	補充說明
		201-1	組織所產生及分配的直接經濟價值	營運表現	●	6	
		201-2	氣候變遷所產生的財務影響及其他風險與機會	5.1 氣候變遷策略		83	
GRI 201	經濟績效	201-3	定義福利計劃義務與其他退休計畫	6.2.1 薪酬政策		103	按員工每月薪資總額，依比例提撥員工退休基金，交由勞工退休準備金監督委員會存入台灣銀行之專戶。 福利金提撥比例分別為台新每月營業收入總額 0.05%~0.15%，員工每月薪津 0.5%。
		201-4	自政府取得之財務補助				無接受政府補助
GRI 202	市場地位	202-2	雇用當地居民為高階管理階層的比例	6.1.2 多元任用	●	96	重要營運據點為台灣，高階管理階層 100% 為台灣居民
		203-1	基礎設施的投資與支援服務的發展及衝擊	4.1 金融科技 / 數位創新 4.4 金融包容性		63 77	
GRI 203	間接經濟衝擊	203-2	顯著的間接經濟衝擊，包括衝擊的程度	4.1 金融科技 / 數位創新 4.4 金融包容性	●	63 77	
		205-2	有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練	2.1.5 誠信經營方針與落實	●	29	
GRI 205	反貪腐	205-3	已確認的貪腐事件及採取的行動	2.1.5 誠信經營方針與落實		29	未發生貪腐事件
		206-1	反競爭行為、反托拉斯和壟斷行為的法律行動				無此情事
GRI 206	反競爭行為	207-1	稅務方針	稅務政策		7	
		207-4	國別報告	稅務政策		7	
GRI 302	能源	302-1	組織內部的能源消耗量	5.2.2 節能減碳	●	91	ISO 50001、ISO 14064-1:2018
		302-2	組織外部的能源消耗量	5.2.2 節能減碳		91	ISO 14064-1:2018
		302-3	能源密集度	5.2.2 節能減碳		91	
		302-4	減少能源消耗	5.2.2 節能減碳		91	
GRI 303(2018)	水與放流水	303-5	耗水量	5.2.3 資源有效利用	●	93	
		305-1	直接（範疇一）溫室氣體排放	5.2.2 節能減碳	●	91	ISO 14064-1:2018
GRI 305	排放	305-2	能源間接（範疇二）溫室氣體排放	5.2.2 節能減碳	●	91	ISO 14064-1:2018
		305-3	其他間接（範疇三）溫室氣體排放	5.2.2 節能減碳		91	ISO 14064-1:2018
GRI 306(2020)	廢棄物	305-4	溫室氣體排放密集度	5.2.2 節能減碳		91	
		305-5	溫室氣體排放減量	5.2.2 節能減碳		91	
GRI 307	環境法規遵循	306-3	廢棄物的產生	5.2.3 資源有效利用		93	
		306-4	廢棄物的轉移處置	5.2.3 資源有效利用		93	
GRI 308	供應商環境評估	306-5	廢棄物的直接處置	5.2.3 資源有效利用		93	
		307-1	因環境層面違反法律和規定被處巨額罰款的金額		●		未發生環境相關裁罰
GRI 401	勞雇關係	308-1	採用環境標準篩選新供應商	2.5.1 供應商管理規範		47	
		308-2	供應鏈對環境的負面影響，以及所採取的行動	2.5.2 供應商風險評估		48	
GRI 402	勞／資關係	401-1	新進員工和離職員工	6.1.1 招募管道與方式 6.2.2 繢效管理	●	96 104	
		401-2	提供給全職員工（不包含臨時或兼職員工）的福利	6.2.3 員工福利及照顧	●	105	
		401-3	育嬰假	6.5.1 台新人權政策		105 114-115	
		402-1	關於營運變化的最短預告期				依據相關法規規定



目錄

永續領航者

關於台新金控

1. 永續經營

2. 永續治理

3. 永續金融

4. 優質服務

5. 環境永續

6. 友善職場

7. 社會影響力

8. 附錄

關於本報告書

GRI 準則揭露項目

GRI 金融服務業補充指引

永續會計準則委員會 (SASB)

對照表

PRI 責任投資原則執行情形

上市公司編製與申報永續報告書作業辦法

ISO 26000 社會責任指引國際標準對照表

人壽永續推動及規劃

永續影響力評價

會計師有限確信報告

獨立保證意見聲明書

揭露項目編號 (版次)	GRI 準則標題	揭露項目編號	揭露項目標題	章節名稱	符合核心揭露	頁碼	補充說明
GRI 403(2018)	職業安全衛生	403-1	職業安全衛生管理系統	6.3.1 職場安全		108	ISO 45001
		403-3	職業健康服務	6.3.1 職場安全		108	
		403-4	有關職業安全衛生之工作者參與、諮詢與溝通	6.3.1 職場安全		108	
		403-5	有關職業安全衛生之工作者訓練	6.3.1 職場安全		108	
		403-7	預防和減輕與業務關係直接相關聯之職業安全衛生的衝擊	6.3.1 職場安全		108	
		403-9	職業傷害	6.3.1 職場安全	●	108	
		403-10	職業病	6.3.1 職場安全		108	
		404-1	每名員工每年接受訓練的平均時數	6.1.3 人才培育	●	98	
		404-2	提升員工職能及過渡協助方案	6.1.3 人才培育	●	98	
		404-3	定期接受績效及職業發展檢核的員工比例	6.2.2 績效管理	●	104	
GRI 405	員工多元化與平等機會	405-1	治理單位與員工的多元化	6.1.2 多元任用	●	96	
		405-2	女男基本薪資和薪酬的比率	6.2.1 薪酬政策	●	103	
GRI 406	不歧視	406-1	歧視事件以及組織採取的改善行動	6.5.1 台新人權政策		114-115	無此情事
GRI 407	結社自由與團體協商	407-1	可能面臨結社自由及團體協商風險的營運據點或供應商				無此情事
GRI 408	童工	408-1	營運據點和供應商使用童工之重大風險	2.5.1 供應商管理規範 6.5.1 台新人權政策		48 114-115	無此情事
GRI 409	強迫或強制勞動	409-1	具強迫與強制勞動事件重大風險的營運據點和供應商	6.5.1 台新人權政策		114-115	無此情事
GRI 411	原住民權利	411-1	涉及侵害原住民權利的事件	6.5.1 台新人權政策		114-115	無此情事
GRI 412	人權評估	412-1	接受人權檢核或人權衝擊評估的營運活動	2.5 供應商永續管理 6.5 人權及性別平等		47 114-118	
		412-2	員工接受營運相關人權政策的訓練總時數，以及受訓練員工的百分比	6.5.1 台新人權政策		114-115	
GRI 413	當地社區	413-1	經當地社區溝通、衝擊評估和發展計畫的營運活動	7.2 社會投入		121	
GRI 414	供應商社會評估	414-1	採用社會標準篩選新供應商	2.5 供應商永續管理		47	
		414-2	供應鏈中負面的社會衝擊以及所採取的行動	2.5 供應商永續管理		47	
GRI 415	公共政策	415-1	政治捐獻				營運上採政治中立，無對政治團體、個人或相關政府團體捐助財務與實物之情事。
GRI 417	行銷與標示	417-1	產品和服務資訊與標示的要求	4.2.1 公平待客原則之落實		71	所提供的產品與服務，均依主管機關及法規要求善盡告知義務。
		417-2	未遵循產品與服務之資訊與標示法規的事件	4.2.1 公平待客原則之落實		71	無此情事
		417-3	未遵循行銷傳播相關法規的事件				無此情事
GRI 418	客戶隱私	418-1	經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	4.3.3 個資保護申訴	●	77	
GRI 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	2.2.4 法令遵循	●	39	

註：未標註版次為 2016 版

目錄

永續領航者

關於台新金控

1. 永續經營

2. 永續治理

3. 永續金融

4. 優質服務

5. 環境永續

6. 友善職場

7. 社會影響力

8. 附錄

關於本報告書

GRI 準則揭露項目

GRI 金融服務業補充指引

永續會計準則委員會 (SASB)
對照表

PRI 責任投資原則執行情形

上市公司編製與申報永續報告書作業辦法

ISO 26000 社會責任指引國際標準對照表

人壽永續推動及規劃

永續影響力評價

會計師有限確信報告

獨立保證意見聲明書

8.3 GRI 金融服務業補充指引

揭露項目編號	準則版次	揭露項目標題	章節	頁碼
產品組合				
FS1	G4	適用於各經營業務之具體環境和社會要素之相關政策	1.1.1 永續委員會運作及組織架構 2.1.1 公司治理架構 5.1 氣候變遷策略	14 25 83
FS2	G4	在各經營業務進行環境和社會風險評估與篩選的流程	3. 永續金融	55-61
FS3	G4	監督客戶是否執行和遵守在協議或交易中所要求的環境及社會政策的流程	3. 永續金融	55-61
FS4	G4	各經營業務用以改善員工的執行能力的程序，以落實與該經營業務有關的環境和社會政策與流程	3. 永續金融	55-61
FS5	G4	與客戶／被投資之機構／商業夥伴在環境與社會的風險及機會之互動狀況	2.5 供應商永續管理 3. 永續金融 4. 金融包容性	47 55-61 77-81
FS6	G4	根據特定區域、公司規模（微型、中小型和大型）以及行業類別，統計各產品組合佔各經營業務的百分比	4.4 金融包容性	77-81
FS7	G4	各經營業務為創造社會效益所設計的產品與服務，依目的細分其貨幣價值	4.4 金融包容性	77-81
FS8	G4	各經營業務為創造環境效益所設計的產品與服務，依目的細分其貨幣價值	3. 永續金融	55-61
當地社區				
FS14	G4	倡導提供弱勢族群更好的金融服務相關措施	4.4 金融包容性	77-81
產品與服務標示				
FS15	G4	金融產品和服務之公平設計及銷售的相關政策	4.2.1 公平待客原則之落實	71
FS16	G4	倡導強化各類型受益人的金融知識之相關措施	4.4 金融包容性	77-81

8.4 永續會計準則委員會 (SASB) 對照表 - 商業銀行

主題	會計指標	指標編碼	章節	揭露頁碼
資訊安全	1. 資訊洩漏數量 2. 資訊洩漏事件中涉及個資的百分比 3. 受資訊洩漏事件影響的客戶數量 描述鑑別與管理資安風險的方法	FN-CB-230a.1 FN-CB-230a.2	2.3.3 資安宣導及外部管理 2.3.1 資訊安全管理機制	43 41
金融包容性與能力建置	促進小型企業和社區發展計劃的貸放數量與餘額 促進小型企業和社區發展計畫的非應計貸款數量與逾期金額 提供免費的帳戶相關服務予非銀行客戶或資金不足客戶(弱勢族群) 提供金融知識能力建置予非銀行、未享有銀行服務或資金不足之客戶(弱勢族群)	FN-CB-240a.1 FN-CB-240a.2 FN-CB-240a.3 FN-CB-240a.4	4.4.1 微型金融產品 4.4.1 微型金融產品 4.4.2 微型金融服務 4.4.3 金融服務品質	77-79 77-79 79 81
ESG 因子納入信用分析	按產業別評估之商業風險 描述將 ESG 因子整合納入信用分析的方法	FN-CB-410a.1 FN-CB-410a.2	台新銀行 2021 年報四十、金融機構其他揭露事項_ (二) 信用風險集中情形 P.216 3.1 永續政策與行動	P.216 55-61
商業道德	因詐欺、內線交易、反托拉斯、反競爭行為、市場操縱、濫職行為，或其他相關金融行業法律或法規的訴訟而導致的金錢損失總額 描述舉報政策與程序 以類別區分的全球系統重要性銀行指數 (G-SIB) 評分 描述將強制性和自願性壓力測試結果納入資本充足率規劃、公司長期策略和其他業務活動的方法	FN-CB-510a.1 FN-CB-510a.2 FN-CB-550a.1 FN-CB-550a.2	2.6 防制洗錢及打擊資恐 2.2.4 法令遵循 台新銀行非屬 G-SIB，不適用於此指標 2.2.1 風險管理機制	50 39-40 31-36

8.5 責任投資原則執行情形

PRI 六大原則	
1. 將 ESG 議題納入投資決策過程	<ul style="list-style-type: none"> 台新銀行訂定「機構投資人盡職治理準則」，建立明確投票政策，每年揭露參與被投資公司股東會與投票情形及盡職治理報告 台新金控參考國際金融公司排除名單、聯合國全球盟約等的國際性重要原則，於 2018 年訂定金控「台新金控綠色金融準則」。適用範圍擴及集團內所有子公司及各項業務，明訂應支持及避免承作之對象，並強調 ESG 風險管理應包含在交易審查與交易後管理中。目前金控及各子公司皆依照綠色金融準則調整相關業務辦法或流程，共計在銀行個金、法金、證券、創投、投信調整 13 項相關辦法，或是依業務需求調整 17 項業務審核流程 推行範圍涵蓋所有子公司並對 100% 所有交易活動與金融商品進行 ESG 風險之評估
2. 積極行使所有權，將 ESG 議題整合至資產管理實務	<ul style="list-style-type: none"> 台新投信發布「機構投資人盡職治理守則」遵循聲明，台新證券亦在 2018 年訂定「機構投資人盡職治理政策」，定期或不定期向客戶或受益人揭露履行盡職治理之情
3. 對所投資之機構要求適當揭露 ESG 資訊	<ul style="list-style-type: none"> 持續關注被投資公司之相關新聞、財務表現、環境保護作為、社會責任、勞工權益及公司治理等議題，並透過各項管道適當與被投資公司對話及互動 針對環境議題，大型客戶資訊較為公開透明，若對環境有負面影響，台新及時獲知相關資訊，但必要時也會進行現場訪查進行評估；對中小型客戶則均須現場訪查，以實地了解公司營運狀況，訪查中會觀察是否對環境有負面影響，列為是否往來的評估因素之一
4. 於投資業界提倡與推廣 PRI 原則	<ul style="list-style-type: none"> 運用 2.1.4 專業參與資訊做相關提倡說明
5. 透過合作強化 PRI 之實踐效能	<ul style="list-style-type: none"> 運用 2.1.4 專業參與資訊做相關提倡說明
6. 揭露自身對於 PRI 之執行情形與進度	<ul style="list-style-type: none"> 透過每年出版台新金控永續報告書，向各利害關係人說明台新對於責任投資之執行情況與重視 不定期參加國內外投資人論壇或路演 (Roadshow)，向投資人說明公司最新營運及財務狀況



目錄

永續領航者

關於台新金控

1. 永續經營

2. 永續治理

3. 永續金融

4. 優質服務

5. 環境永續

6. 友善職場

7. 社會影響力

8. 附錄

關於本報告書

GRI 準則揭露項目

GRI 金融服務業補充指引

永續會計準則委員會 (SASB)

對照表

PRI 責任投資原則執行情形

上市公司編製與申報永續報告書作業辦法

ISO 26000 社會責任指引國際標準對照表

人壽永續推動及規劃

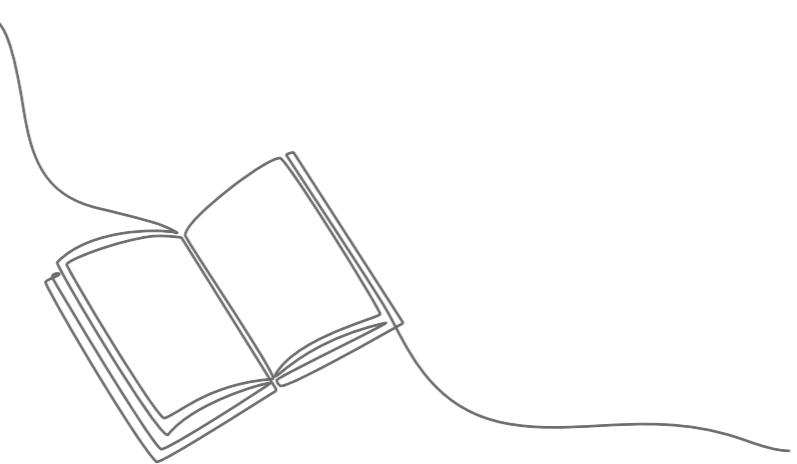
永續影響力評價

會計師有限確信報告

獨立保證意見聲明書

8.6 上市公司編製與申報永續報告書作業辦法

辦法	說明	報告書章節	頁碼
第三條	企業社會責任報告書內容應涵蓋相關環境、社會及公司治理之風險評估，並訂定相關績效指標以管理所鑑別之重大主題。	1.3 重大性主題鑑別	15
第四條第三款 第一目	資訊外洩事件數量、與個資相關的資訊外洩事件占比、因資訊外洩事件而受影響的顧客數。	2.3.3 資安宣導及外部管理	43
第四條第三款 第二目	對促進小型企業及社區發展的貸放件數及貸放餘額。	4.4.1 微型金融產品	77-80
第四條第三款 第三目	對缺少銀行服務之弱勢族群提供金融教育之參與人數。	4.4.3 金融服務品質	81
第四條第三款 第四目	各經營業務為創造環境效益或社會效益所設計之產品與服務。	4.4.1 微型金融產品	77-80
第四條第四款 第一目	企業非擔任主管職務之全時員工人數、非擔任主管職務之全時員工薪資平均數及中位數，及前三者與前一年度之差異。	6.2.1 薪酬政策	103
第四條第四款 第二目	企業對氣候相關風險與機會之治理情況、實際及潛在與氣候相關之衝擊、如何鑑別、評估與管理氣候相關風險及用於評估與管理氣候相關議題之指標與目標。	5.1 氣候變遷策略	83-89
第五條	上市公司應建立永續報告書編製及驗證之作業程序，並納入內部控制制度	8.1 關於本報告書	139



8.7 ISO 26000 社會責任指引國際標準對照表

主要議題	章節	頁碼	
組織治理	執行目標時下決策與實施的系統	1.1.1 永續委員會運作及組織架構 2.1.1 公司治理架構	14 25
人權	符合法規並避免因人權問題造成之風險之查核	2.5 供應商永續管理 6.5 人權及性別平等	47 114-118
	人權的風險處境	6.5 人權及性別平等	114-118
	避免有同謀關係—直接、利益及沉默等同謀關係	2.1 公司治理與誠信經營 2.2 風險管理及內部控制	25-31 32-41
	解決委屈	6.4 勞資關係維護	112-113
	歧視與弱勢族群	6.5 人權及性別平等	114-118
	公民與政治權	6.5 人權及性別平等	114-118
	經濟、社會與文化權	6.5 人權及性別平等	114-118
	工作的基本權利	6.5 人權及性別平等	114-118
勞動實務	聘僱與聘雇關係	6.1 人才招募及培育	96-98
	工作條件與社會保護	6.2 薪酬福利與員工照顧	103-107
	社會對話	6.4 勞資關係維護	112-113
	工作的健康與安全	6.3 職場安全與健康	108-111
	人力發展與訓練	6.1 人才招募及培育	96-98
環境永續	污染預防	5.2.2 節能減碳	91
	永續資源利用	5.2.3 資源有效利用	93
	氣候變遷減緩與適應	5.1 氣候變遷策略	83-88
	環境永續保護，生物多樣性與自然棲息地修復		
公平運作實務	反貪腐	2.1 公司治理與誠信經營	25-31
	負責任的政治參與	報告年度內無參與政治活動	
	公平競爭	2.1 公司治理與誠信經營	25-31
	促進價值鏈的社會責任	創造永續價值	9-10
	尊重智慧財產權	2.1.5 誠信經營方針 4.1 推動金融科技 / 數位創新	29-30 63-70
消費者議題	公平的行銷、資訊與契約的實務	4.2 客戶關係管理與消費者保護	71-75
	保護消費者的健康與安全	3. 永續金融	55-61
	永續消費	3. 永續金融	55-61
	消費者服務、支援、抱怨與爭議解決	4.2 客戶關係管理與消費者保護	71-75
	消費者資料保護與隱私	4.3 隱私保護	75-77
	提供必要的服務	4.2 客戶關係管理與消費者保護	71-75
	教育與認知	4.2 客戶關係管理與消費者保護	71-75
社區參與及發展	社區參與	7. 社會影響力	120-127
	教育與文化	7. 社會影響力	120-127
	增加就業與技術發展	6.1 人才招募及培育 7.4 在地關懷力	96-98 128-138
	科技發展	4.1 金融科技 / 數位創新	63-70
	創造財富與收入	4.4 金融包容性 7.4 在地關懷力	77-81 128-138
	健康	6.3 職場安全與健康 7.4 在地關懷力	108-111 128-138
	社會投資	7. 社會影響力	120-127



目錄

永續領航者

關於台新金控

1. 永續經營

2. 永續治理

3. 永續金融

4. 優質服務

5. 環境永續

6. 友善職場

7. 社會影響力

8. 附錄

關於本報告書

GRI 準則揭露項目

GRI 金融服務業補充指引

永續會計準則委員會 (SASB)

對照表

PRI 責任投資原則執行情形

上市公司編製與申報永續報告書作業辦法

ISO 26000 社會責任指引國際標準對照表

人壽永續推動及規劃

永續影響力評價

會計師有限確信報告

獨立保證意見聲明書

8.8 人壽永續推動及規劃

台新金控併購保德信時間軸

2020.8.11	台新金控決議併購保德信人壽
2021.5.31	金管會同意台新金控併購保德信人壽
2021.6.30	保德信人壽完成交割，納入台新金控子公司
2021.8.23	正式更名為台新人壽

台新人壽在金控永續框架下推動企業永續

台新人壽 (原保德信人壽) 在台深耕超過 30 年，不斷以創新作法與思維，致力於實現照顧每一位保戶的承諾。加入台新金控後，秉持母集團「誠信、承諾、創新、合作」的核心價值，有更堅實的團隊及平台資源為客戶提供更優質、全方位的金融與保險服務，以創造更多的價值。

公司治理方面，2021 年台新人壽榮獲金管會「公平待客原則」評核名列前 20% 的壽險機構，位居臺灣 22 家人壽保險公司的前 4 名佳績。

在保戶服務方面，公司提供線上數位服務、電子通知書、壽險顧問通路行動投保；並將行政作業數位化，提供照會單電子化、核保 / 理賠影像作業、業務員通路管理、教育訓練及通訊處拜訪皆 e 化。未來將朝向遠距視訊投保、全通路行動投保 (銀行通路、保經代)、理賠保全聯盟鏈、電子保單等作業精進。

環境保護方面，台新人壽深信健康的環境能為客戶、員工和投資人創造並維繫價值，環境的破壞則會為我們的生活品質與業務帶來無法容許的挑戰跟困境。在加入台新金控前，人壽已設立環境保護相關目標，分別為：減少營運碳足跡，以 2007 年排放量為計算基準，並於 2013 年成功減少 10% 溫室氣體排放；設立綠色列印計畫，確保紙張永續使用；以永續方式進行投資，持續尋求可獲利的投資機會，同時考量潛在投資的環境影響、機會與風險；主動參與公眾聯盟，以尋找氣候變遷之市場推動解決方案，並定期公開報告我們的環境承諾進度。

社會參與方面，台新人壽長期支持的台新青少年基金會，在會務本身推動減碳環保，積極運用線上數位交流，宣導青少年志願服務學習；規劃舉辦多項線上活動，例：「給地球公益家的三堂課」線上直播課程，以環境、土地與數位科技為題，邀請相關領域講師與國高中學生對話；辦理教師培力營工作坊；志工菁英獎得主小聚線上交流；企劃製作志願服務數位學習教材；推動線上報名及評審作業等。未來將持續舉辦台新青少年志工菁英獎，支持國高中生志願服務培力養成，鼓勵教育多元學習重要性。善用自媒體及社群媒體，宣傳分享報名志工菁英獎之各類 SDGs 服務內容，帶動青少年瞭解 SDGs 知識與能力，關注全球議題，具備世界公民意識投入倡議並實踐 SDG 4 優質教育，推廣台灣青少年志願服務學習教育。

加入台新後，人壽承諾積極推展 ESG 相關業務，以實際行動支持淨零碳排，關懷在地的環境，確保企業的永續經營與發展。此與台新金控向來致力為客戶提供更多元及優質服務的理念、邁向永續、基業長青的目標一致。2021 年甫加入台新金控後，人壽更進一步擬定 ESG 推動策略，制定短期行動方案與長期規劃：

短期方案	高階主管佈達金控推動 ESG 要點與人壽配合事項、各部門盤點 ESG 對應業務與現況
長期規劃	<p>擬定由總經理領導之台新人壽企業永續 (CS) 小組，底下分別設立：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 投資小組： <ol style="list-style-type: none"> 1. 遵循金控「綠色金融準則」與「產業別環境與社會風險管理指引」將企業永續發展落實至投資活動，包括積極支持替代能源等永續產業，並避免投資爭議性企業。 2. 身為機構投資人盡責治理守則簽署成員，積極參與被投資對象的議合行動：陸續投資國內太陽能電廠及聚焦 5+2 產業的私募股權基金，具體落實支持永續經濟成長，並獲取投資回報，達到永續投資的正面循環。 3. 除自行投資外，公司與委外投資經理人簽訂全權委託合約時，皆把投資決策考量被投資對象的 ESG 風險與機會納入合約當中。 ● 非投資小組： <p>含公司日常營運、資源及供應鏈管理、員工關懷及實踐、自有大樓節能減碳，評估對氣候造成之影響，降低營運所產生之碳排放。</p>



目錄

永續領航者

關於台新金控

1. 永續經營

2. 永續治理

3. 永續金融

4. 優質服務

5. 環境永續

6. 友善職場

7. 社會影響力

8. 附錄

關於本報告書

GRI 準則揭露項目

GRI 金融服務業補充指引

永續會計準則委員會 (SASB)

對照表

PRI 責任投資原則執行情形

上市公司編製與申報永續報告書作業辦法

ISO 26000 社會責任指引國際標準對照表

人壽永續推動及規劃

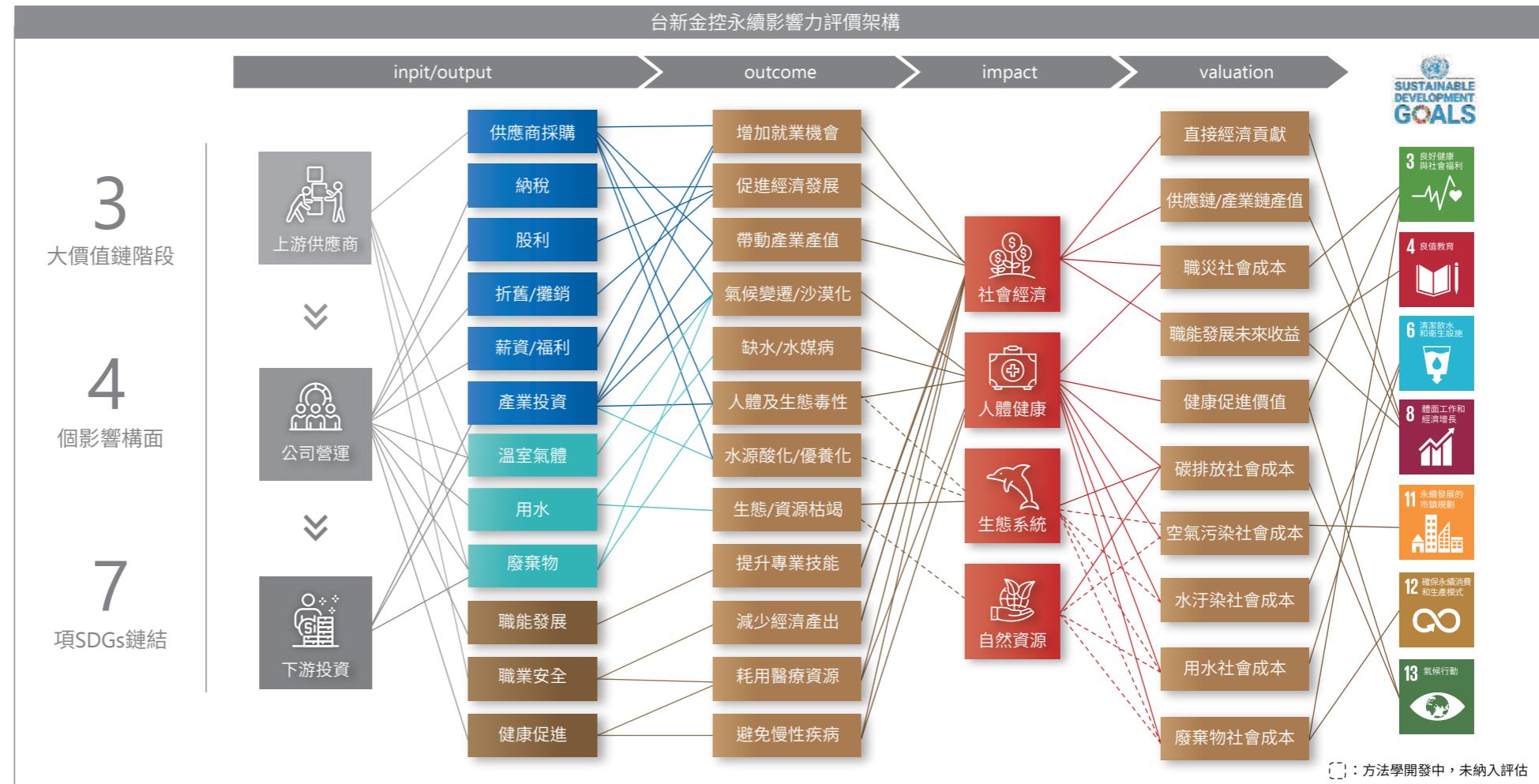
永續影響力評價

會計師有限確信報告

獨立保證意見聲明書

8.9 永續影響力評價

計算方法





目錄

永續領航者

關於台新金控

1. 永續經營

2. 永續治理

3. 永續金融

4. 優質服務

5. 環境永續

6. 友善職場

7. 社會影響力

8. 附錄

關於本報告書

GRI 準則揭露項目

GRI 金融服務業補充指引

永續會計準則委員會 (SASB)

對照表

PRI 責任投資原則執行情形

上市公司編製與申報永續報告

告書作業辦法

ISO 26000 社會責任指引國際標準對照表

人壽永續推動及規劃

永續影響力評價

會計師有限確信報告

獨立保證意見聲明書

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



目錄

永續領航者

關於台新金控

1. 永續經營

2. 永續治理

3. 永續金融

4. 優質服務

5. 環境永續

6. 友善職場

7. 社會影響力

8. 附錄

關於本報告書

GRI 準則揭露項目

GRI 金融服務業補充指引

永續會計準則委員會 (SASB)

對照表

PRI 責任投資原則執行情形

上市公司編製與申報永續報告書作業辦法

ISO 26000 社會責任指引國際標準對照表

人壽永續推動及規劃

永續影響力評價

會計師有限確信報告

獨立保證意見聲明書

8.10 會計師有限確信報告



會計師有限確信報告

資會綜字第 21020371 號

台新金融控股股份有限公司 公鑑：

本事務所受台新金融控股股份有限公司（以下稱「貴公司」）之委任，對 貴公司選定民國 110 年度永續報告書所報導之績效指標執行確信程序。本會計師業已確信竣事，並依據結果出具有限確信報告。

確信標的資訊與適用基準

有關 貴公司選定民國 110 年度永續報告書所報導之績效指標（以下稱「確信標的資訊」）及其適用基準詳列於 貴公司民國 110 年度永續報告書第 151 至 152 頁之依「上市公司編製與申報永續報告書作業辦法」第四條（以下簡稱「作業辦法」）加強揭露資訊與確信項目彙總表。

上開適用基準係為臺灣證券交易所「上市公司編製與申報永續報告書作業辦法」與相關問答集及有關法令之規定。

管理階層之責任

貴公司管理階層之責任係依照臺灣證券交易所「上市公司編製與申報永續報告書作業辦法」與相關問答集及有關法令之規定，以編製永續報告書所報導之績效指標，且維持與績效指標編製有關之必要內部控制，以確保績效指標未存有導因於舞弊或錯誤之重大不實表達。

會計師之責任

本會計師係依照確信準則公報第一號「非屬歷史性財務資訊查核或核閱之確信案件」，對確信標的資訊執行確信工作，以發現前述資訊在所有重大方面是否有未依適用基準編製而須作修正之情事，並出具有限確信報告。

本會計師依照上述準則所執行之有限確信工作，包括辨認確信標的資訊可能發生重大不實表達之領域，以及針對前述領域設計及執行程序。因有限確信案件取得之確信程度明顯低於合理確信案件取得者，就有限確信案件所執行程序之性質及時間與適用於合理確信案件者不同，其範圍亦較小。

本會計師係依據所辨認之風險領域及重大性以決定實際執行確信工作之範圍，並依據本委任案件之特定情況設計及執行下列確信程序：

- 對參與編製確信標的資訊之相關人員進行訪談，以瞭解編製前述資訊之流程、所應用之資訊系統，以及攸關之內部控制，以辨認重大不實表達之領域。

資誠聯合會計師事務所 PricewaterhouseCoopers, Taiwan
110208 臺北市信義區基隆路一段 333 號 27 樓
27F, No. 333, Sec. 1, Keelung Rd., Xinyi Dist., Taipei 110208, Taiwan
T: +886 (2) 2729 6666, F: +886 (2) 2729 6686, www.pwc.tw



- 基於對上述事項之瞭解及所辨認之領域，對確信標的資訊選取樣本進行包括查詢、觀察、檢查及重新執行等測試，以取得有限確信之證據。

此報告不對民國 110 年度永續報告書整體及其相關內部控制設計或執行之有效性提供任何確信。

會計師之獨立性及品質管制規範

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

本事務所適用審計準則公報第四十六號「會計師事務所之品質管制」，因此維持完備之品質管理制度，包含與遵循職業道德規範、專業準則及所適用法令相關之書面政策及程序。

先天限制

本案諸多確信項目涉及非財務資訊，相較於財務資訊之確信受有更多先天性之限制。對於資料之相關性、重大性及正確性等之質性解釋，則更取決於個別之假設與判斷。

有限確信結論

依據所執行之程序與所獲取之證據，本會計師並未發現確信標的資訊在所有重大方面有未依臺灣證券交易所「上市公司編製與申報永續報告書作業辦法」與相關問答集及有關法令之規定編製而須作修正之情事。

其它事項

貴公司網站之維護係 貴公司管理階層之責任，對於確信報告於 貴公司網站公告後任何確信標的資訊或適用基準之變更，本會計師將不負就該等資訊重新執行確信工作之責任。

資誠聯合會計師事務所

會計師 林維琪



中華民國 111 年 6 月 24 日

依「上市公司編製與申報永續報告書作業辦法」第四條（以下簡稱「作業辦法」）加強揭露資訊與確信項目彙總表

目錄

永續領航者

關於台新金控

1. 永續經營

2. 永續治理

3. 永續金融

4. 優質服務

5. 環境永續

6. 友善職場

7. 社會影響力

8. 附錄

關於本報告書

GRI 準則揭露項目

GRI 金融服務業補充指引

永續會計準則委員會 (SASB)

對照表

PRI 責任投資原則執行情形

上市公司編製與申報永續報告書作業辦法

ISO 26000 社會責任指引國際標準對照表

人壽永續推動及規劃

永續影響力評價

會計師有限確信報告

獨立保證意見聲明書

8.11 獨立保證意見聲明書

bsi.

獨立保證意見聲明書

台新金控 2021 企業永續報告書

英國標準協會與台新金融控股股份有限公司(簡稱台新金控)為相互獨立的公司，英國標準協會除了針對台新金控 2021 企業永續報告書進行評估和查證外，與台新金控並無任何財務上的關係。

本獨立保證意見聲明書之目的，僅作為對台新金控 2021 企業永續報告書所界定範圍內的相關事項進行查證之結論，而不作為其他之用途。除對查證事實提出獨立保證意見聲明書外，對於其他目的之使用，或閱讀此獨立保證意見聲明書的任何人，英國標準協會並不負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由英國標準協會審查台新金控提供之相關資訊所作成之結論，因此審查範圍乃基於並侷限在這些提供的資訊內容之內，英國標準協會認為這些資訊內容都是完整且準確的。

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

查證範圍

台新金控與英國標準協會協議的查證範圍包括：

1. 查證作業範疇與台新金控 2021 企業永續報告書揭露之報告範疇一致。
2. 依照 AA1000 保證標準 V3 的第 2 應用類型評估台新金控遵循 AA1000 當責性原則(2018)的本質和程度、以及特定永續性績效資訊的可信賴度。

本聲明書以英文作成並已翻譯為中文以供參考。

意見聲明

我們總結台新金控 2021 企業永續報告書內容，對於台新金控之相關運作與績效則提供了一個公平的觀點。基於保證範圍限制事項、台新金控所提供的資訊與數據以抽樣之測試，此報告書內容為實質正確之呈現。我們相信有關台新金控的環境、社會及治理等績效資訊是被正確無誤地呈現。報告書所揭露之永續性績效資訊展現了台新金控對識別利害關係人的努力。

我們的工作是由一组具有依據 AA1000 保證標準 V3 查證能力之團隊執行，以及策劃和執行這部分的工作，以獲得必要之訊息資料及說明。我們認為就台新金控所提供之足夠證據，表明其符合 AA1000 保證標準 V3 的報告方法與自我們依循 GRI 永續性報導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台新金控政策進行高階管理層訪談，以確認本報告書中聲明書的合適性
- 與管理者討論有關利害關係人參與的方式，同時，我們抽樣訪談了 1 個外部利害關係人(團體)
- 訪談 15 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
- 審查財務與非財務報告相關的會計系統之廣度與成熟度
- 審查內部稽核的發現
- 請由與負責收集資料管理者的會議，查證報告書中的績效數據與宣告
- 審查資料收集的流程與確保數據的準確性，數據追溯至最初來源並進行深度抽樣
- 比對財務數據與經會計稽核的財務報告數據之一致性
- 審查報告書中所作宣告的支持性證據
- 對於公司報告書及其相關 AA1000 當責性原則(2018)中有關包容性、重大性、回應性及衝擊性原則之流程管理進行審查

結論

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

包容性

2021 年報告書反映出台新金控已持續尋求利害關係人的參與，並建立重大永續主題，以發展及達成對永續具有責任且策略性的回應。報告書中已公正地報告與揭露環境、社會及治理的訊息，足以支持適當的計畫與目標設定。以我們的專業意見而言，這份報告書涵蓋了台新金控之包容性議題，除持續展現由最高管理階層支持之永續作為，亦於組織階層落實展開。

重大性

台新金控已於公司層級建立程序，依據對公司永續發展的影響程度與建立的準則，對各部門所鑑別出來的相關議題，建立執行的優先順序。因此，重大性永續議題已完整分析並揭露經營相關資訊，使利害關係人得以對公司的管理與績效進行判斷。以我們的專業意見而言，這份報告書適切地涵蓋了台新金控之重大性議題。然而，未來的報告書可以強化以下的項目：

- 鼓勵持續性的鑑別永續性重大議題，並依據組織的 ESG 策略，發展 top-down 的中長期目標與行動方案。

回應性

台新金控執行來自利害關係人的期待與看法之回應。台新金控已發展相關道德政策，作為提供進一步回應利害關係人的機會，並能對利害關係人所關切之議題作出及時性回應。以我們的專業意見而言，這份報告書適切地涵蓋了台新金控之回應性議題。然而，未來的報告書可以強化以下的項目：

- 鼓勵考慮國際與國內的氣候變遷之長遠策略規劃與展望(例如淨零 & TCFD)，來架構組織自身的具有野心的調適與減緩期程目標。

衝擊性

台新金控已能鑑別，並以平衡和有效之量測及揭露方式公正展現其衝擊。台新金控已經建立監督、量測、評估和管理衝擊之流程，從而在組織內實現更有效之決策和結果管理。以我們的專業意見而言，這份報告書涵蓋了台新金控之衝擊性議題。然而，未來的報告書可以進一步加強以下的項目：

- 鼓勵參考國際同業實務作法，作為未來公司推動永續之發展策略。

績效資訊

基於本聲明書描述之我們的查證方法，特定績效資訊係在台新金控與英國標準協會協議之查證範圍內，報告書揭露的重大主題之永續揭露，以我們的觀點，基於引證，重新追蹤，重新計算和確認所採取的程序，台新金控 2021 企業永續報告書揭露之數據與資訊是可信賴的。

GRI 永續性報導準則

台新金控提供有關 GRI 永續性報導準則之自我宣告，與相當於“核心選項”(每個涵蓋特定主題 GRI 準則之重大主題，至少一個特定主題的揭露項目依據其全部的報導要求)的相關資訊。基於審查的結果，我們確認報告書中參照 GRI 永續性報導準則的永續發展相關揭露內容已被報告、部分報告或省略。以我們的專業意見而言，此自我宣告涵蓋了台新金控的永續性主題。然而，未來的報告書可以加強以下的項目：

- 持續關注於永續相關的程序和方案的實施以因應最新指引之要求。

保證等級

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

責任

這份永續報告書所屬責任，如同責任申中所宣稱，為台新金控負責人所有。我們的責任為基於所描述之範圍與方法，提供專業意見並提供利害關係人一個獨立的保證意見聲明書。

能力與獨立性

英國標準協會於 1901 年成立，為全球標準與驗證的領導者。本查證團隊係由其專業背景，且接受過如 AA1000AS、ISO 14001、ISO 45001、ISO 14064 及 ISO 9001 之一系列永續性、環境及社會等管理標準的訓練，具有主導稽核員資格之成員組成。本保證係依據 BSI 公平交易準則執行。

For and on behalf of BSI:

Peter Pu, Managing Director BSI Taiwan

AA1000 Licensed Report

000-4/V3-PXAEZ

Statement No.: SRA-TW-2021037

2022-05-23

Taiwan Headquarters: 2nd Floor, No. 37, Ji-Hu Rd., Ni-Hu Dist., Taipei 114, Taiwan, R.O.C.

...making excellence a habit™



目錄

永續領航者

關於台新金控

1. 永續經營

2. 永續治理

3. 永續金融

4. 優質服務

5. 環境永續

6. 友善職場

7. 社會影響力

8. 附錄

關於本報告書

GRI 準則揭露項目

GRI 金融服務業補充指引

永續會計準則委員會 (SASB)

對照表

PRI 責任投資原則執行情形

上市公司編製與申報永續報告書作業辦法

ISO 26000 社會責任指引國際標準對照表

人壽永續推動及規劃

永續影響力評價

會計師有限確信報告

獨立保證意見聲明書

依「上市公司編製與申報永續報告書作業辦法」第四條(以下簡稱「作業辦法」)加強揭露資訊與確信項目彙總表

編號	確信標的資訊	頁數	對應章節	適用基準	作業辦法
1.	表「資安事件通報與處理」中之 2021 年度資料洩漏件數	43	2.3.3 資安宣導及外部管理	<p>2021 年度台新金控、台新銀行、台新證券、台新投信、台新投顧、台新資產管理及台新創投的資料洩漏件數。</p> <p>註：</p> <ul style="list-style-type: none"> 依據台新金控「資訊安全事件管理要點」所規範之定義，統計 2021 年度發生的資料洩漏件數。 台新金控及各子公司依據內部規範「作業風險損失通報程序書」，並透過作業風險損失事件通報資料庫 (Loss Event Database)，以下簡稱「LED 系統」通報記錄，並確認作業風險損失事件通報是否有包含資料洩漏事件。 台新證券、台新投信及台新投顧依據「證券期貨市場資通安全事件通報應變作業注意事項」使用證券期貨市場資通安全通報系統，通報主管機關 (證期局) 事件記錄，並確認通報事件紀錄是否有包含資料洩漏事件。 	第三款 第一目
2.	表「資安事件通報與處理」中之 2021 年度與個資相關資訊外洩事件占比	43	2.3.3 資安宣導及外部管理	<p>2021 年度台新金控、台新銀行、台新證券、台新投信、台新投顧、台新資產管理及台新創投的與個資相關資訊外洩事件占比。</p> <p>註：</p> <ul style="list-style-type: none"> 依據台新金控「資訊安全事件管理要點」及「個人資料侵害事件管理規範」所規範之定義，統計 2021 年度因資訊外洩導致個人資料外洩事件百分比。 分子：於 2021 年度發生依台新金控「資訊安全事件管理要點」所定義之資料洩漏件數中為個人資料侵害事件之件數。 分母：於 2021 年度發生依台新金控「資訊安全事件管理要點」所定義之資料洩漏件數。 台新金控及各子公司依據內部規範「作業風險損失通報程序書」，並透過「LED 系統」通報記錄，並確認作業風險損失事件通報是否有包含資訊洩漏事件。 台新證券、台新投信及台新投顧依據「證券期貨市場資通安全事件通報應變作業注意事項」使用證券期貨市場資通安全通報系統，通報主管機關 (證期局) 事件記錄，並確認通報事件紀錄是否有包含資料洩漏事件。 	第三款 第一目
3.	表「資安事件通報與處理」中之 2021 年度因公司資料洩漏被影響的客戶與員工數	43	2.3.3 資安宣導及外部管理	<p>2021 年度台新金控、台新銀行、台新證券、台新投信、台新投顧、台新資產管理及台新創投的因公司資料洩漏被影響的客戶與員工數。</p> <p>註：</p> <ul style="list-style-type: none"> 依據台新金控「資訊安全事件管理要點」所規範之定義，統計 2021 年度因公司資料洩漏被影響的客戶與員工數。 台新金控及各子公司依據內部規範「作業風險損失通報程序書」，並透過「LED 系統」通報記錄，並確認作業風險損失事件通報是否有包含資料洩漏事件。 台新證券、台新投信及台新投顧依據「證券期貨市場資通安全事件通報應變作業注意事項」使用證券期貨市場資通安全通報系統，通報主管機關 (證期局) 事件記錄，並確認通報事件紀錄是否有包含資料洩漏事件。 	第三款 第一目
4.	表「產品績效」中之 2021 年份中小型企業融資戶數與餘額	79	4.4.1 微型金融產品	<p>2021 年度台新銀行的中小型企業融資戶數與餘額。</p> <p>註：</p> <ul style="list-style-type: none"> 不含海外分行客戶及 OBU。 若同一企業戶有多筆融資貸款，以公司統編歸戶（亦即同一統一編號僅計算一次）計算。 放款餘額計算為 2021 年 12 月底對中小企業放款（不含催收款）餘額總和。 台新銀行在放款業務依照經濟部發布「中小企業認定標準」辦理，指依法辦理公司登記或商業登記，實收資本額在新臺幣一億元以下，或經常僱用員工數未滿二百人之事業認定為中小型企業。 	第三款 第二目



目錄

永續領航者

關於台新金控

1. 永續經營

2. 永續治理

3. 永續金融

4. 優質服務

5. 環境永續

6. 友善職場

7. 社會影響力

8. 附錄

關於本報告書

GRI 準則揭露項目

GRI 金融服務業補充指引

永續會計準則委員會 (SASB)

對照表

PRI 責任投資原則執行情形

上市公司編製與申報永續報告書作業辦法

ISO 26000 社會責任指引國際標準對照表

人壽永續推動及規劃

永續影響力評價

會計師有限確信報告

獨立保證意見聲明書

編號	確信標的資訊	頁數	對應章節	適用基準	作業辦法
5.	表「產品績效」中之 2021 年份危老重建融資戶數與餘額。	79	4.4.1 微型金融產品	<p>2021 年度台新銀行的危老重建融資戶數與餘額。 註： • 不含海外分子行客戶及 OBU。 • 若同一危老重建戶有多筆融資貸款，以身分證號或統一編號歸戶（亦即同一身分證號或統一編號僅計算一次）計算。 • 放款餘額計算為 2021 年 12 月底符合都市危險及老舊建築物加速重建條例第 10 條之 1 規定之放款（不含催收款）餘額總和。 • 台新銀行法人金融事業總處「土地及建築融資」業務辦理要點第四款屬都市危險及老舊建築物重建者，依照營建署公告之「都市危險及老舊建築物加速重建條例」適用資格對象為授信對象，並區分自建、委建及純合建三種類型，依照各類型之相關要點及規範執行授信作業。</p>	第三款 第二目
6.	表「針對弱勢族群提供金融教育訓練」中之 2021 年份兒童理財教育 / 理財營 - 弱勢兒童參與人數 16 人。	81	4.4.3 金融服務品質	<p>2021 年度台新銀行的兒童理財教育 / 理財營 - 弱勢兒童參與人數 16 人。 註： • 依據證交所之「上市公司編製與申報永續報告書作業辦法問答集」釋義，弱勢族群定義如下：參考 SASB 定義，缺少銀行服務之弱勢族群得包含但不限於學生、青少年、新住民、老年人、少數民族、低收入戶等，或金融保險業者得自行敘明。 • 2021 年度台新銀行舉辦一場兒童理財營，於 2021/7/7 與台新慈善基金會共同舉辦線上兒童理財及桌遊活動，與社福團體「忠義基金會」學員分享基礎金融常識。 • 根據財團法人忠義社會福利事業基金會誠信經營規範，本會以辦理社會福利事業為目的。辦理下列各項目的事業：一、關於兒童、少年、婦女、老人、身心障礙、家庭、社區、社會救助等福利事項，故可以判斷忠義社會福利事業基金會之對象為弱勢族群。</p>	第三款 第三目
7.	表「金融服務使用性」中敘述台新銀行發行棉花田公益信用卡，2021 年流通卡數為 12,604 卡及捐贈 424,863 元回饋在地小農。	78,79	4.4.1 微型金融產品	<p>2021 年度台新銀行棉花田信用卡流通卡數及捐贈在地小農之金額。 註： • 棉花田聯名信用卡發行合約書第二條第九款提及，乙方同意就聯名卡於店內消費金額，提供仟分之三（含稅）「消費回饋金」予甲方，由甲方提供支持有機產業等公益用途，並以當月新增消費扣除取消 / 退貨交易後計算回饋金。 甲方：棉花田生機園地股份有限公司 乙方：台新國際商業銀行股份有限公司</p>	第三款 第四目
8.	2021 年度綠能與永續相關之授信承作戶數 2,745 戶，授信餘額 888.17 億元	58	3.4 普惠金融	<p>2021 年度台新銀行綠能與永續相關產業之授信承作戶數及餘額。 註： • 不含海外分行客戶及 OBU。 • 若同一企業戶有多筆融資貸款，以公司統編歸戶（亦即同一統一編號僅計算一次）計算。 • 放款餘額計算為 2021 年 12 月底行業代碼能對應至 5+2 新創重點產業分類之授信對象放款（含催收款）餘額總和。 • 5+2 新創重點產業分類依照銀行局公告之對應的行業代碼，而行業代碼則適用行政院主計處公告 110 年 1 月第 11 次修正版。</p>	第三款 第四目



台新金控 2021

台北市大安區仁愛路四段118 號

電話 : 886-2-2326-8888

<https://www.taishinholdings.com.tw/>



官方網站



CSR 專區