

# 102年度 企業社會責任報告書

# 目錄

## 04 壹 公司簡介及經營理念

- 05 一、公司沿革
- 05 二、經營理念
- 06 三、經營績效
- 06 四、股東結構
- 06 五、信用評等

## 12 貳 全國唯一之中小企業專業銀行， 為百萬中小企業戶之後盾

- 13 一、積極輔導中小企業，深耕中小企業核心業務
- 15 二、協助創業、增加就業，獲頒獎肯定
- 16 三、輔導中小企業專案融資成績卓越
- 17 四、支持中小企業發展

## 18 參 公司治理

- 19 一、公司治理運作情形
- 22 二、公司治理相關規範
- 22 三、誠信經營
- 23 四、法令規範與遵循
- 23 五、內部控制及稽核制度
- 24 六、風險管理機制
- 25 七、危機處理機制



## 26 肆 客戶關懷

- 27 一、多元、創新金融商品，滿足從出生到老年人生各階段理財需求
- 29 二、客戶權益保障
- 32 三、提升客戶服務，維護客戶關係

## 34 伍 環境永續

- 36 一、具體措施與成效
- 38 二、推廣無紙化
- 38 三、綠色採購
- 39 四、授信政策
- 39 五、專案融資

## 40 陸 員工照顧

- 41 一、僱用情形
- 42 二、薪酬福利
- 44 三、訓練發展
- 46 四、勞資關係
- 47 五、勞工安全

## 48 柒 社會公益

- 49 一、慈善關懷與社區參與
- 51 二、支持學術文化及體育活動

壹

# 公司簡介及經營理念





## 一、公司沿革

本行前身係民國4年6月於台北市設立「臺灣無盡株式會社」及民國4年7月於台南市設立「大正無盡株式會社」之民間合會儲蓄組織，歷經與「東臺灣無盡株式會社」、「臺灣住宅無盡株式會社」及「常盤土地株式會社」合併改制，並於民國37年1月更名為「臺灣合會儲蓄股份有限公司」。

政府為促進臺灣經濟發展並協助中小企業成長，於民國64年修正銀行法增列中小企業專業銀行乙節，本行為配合政府政策，於民國65年7月1日改制為「臺灣中小企業銀行股份有限公司（簡稱臺灣企銀）」。為順應自由化與國際化之金融環境，並配合政府推動臺灣成為亞太營運中心之願景，於民國87年1月22日轉型為民營銀行，正式邁入另一嶄新之里程。

民國65年本行改制時，資本額僅新台幣5億元，分行50家，辦事處58家，為充裕營運資金及增強經營體質，經不斷增資，截至102年底資本額已達新台幣509億4,148萬元。目前國內營業單位125家（含營業部），另有國際金融業務分行1家；海外設有香港分行、美國洛杉磯分行、澳洲雪梨分行、上海分行及澳洲布里斯本分行等五家分行。

## 二、經營理念

本行公司章程第一條明訂：「本行以配合國家金融政策，供給公眾及中小企業信用，並協助中小企業改善生產設備及財務結構暨健全經營管理為宗旨」，而成為肩負中小企業融資與輔導的專責金融機構，並在中小企業之金融服務領域，耕耘逾30年。

本行為全國唯一之中小企業專業銀行，以扶植中小企業並作為百萬中小企業後盾為宗旨，提供企業台外幣融資、外匯、財務規劃等全方位多元金融服務，並針對中小企業發展的不同階段訂定提供符合不同需求的專案輔導措施，如：「青年築夢創業啟動金貸款」、「青年創業貸款」、「微型創業鳳凰貸款」等，同時鎖定年營業額3,000萬元以下之中小企業，實施小規模企業客群分級管理，按營業收入區分為「小而美、小而富、小巨人」三項專屬優惠貸款，以貼近客戶需求，並獲信保基金認可，特列為從優從速核保專案項目，充分展現本行力挺國內「小微企業」的用心；對於營收超越3,000萬元之客戶，分級管理則側重客戶關係之維繫，發掘重點核心客戶，依企業成長各階段需求提供「創建期」、「成長期」、「成熟期」、「轉型期」之融資。

追求業務績效、提升員工附加價值、重視股東權益、善盡企業社會責任，一直是本行四大經營理念，本行除致力於本業經營績效，更長期秉持關懷社會理念，積極投入公益活動，展現對弱勢團體之關懷贊助，而為更積極落實企業社會責任，將企業社會責任與本業結合，本行已通過訂定「企業社會責任實務守則」，以落實推動企業社會責任。



### 三、經營績效

102年本行在全體股東、客戶的支持、董事會的督導及員工的努力下，無論在獲利能力及業務拓展方面均有所成長。

各項經營財務指標

單位:新台幣仟元, %

項目	102年	101年	項目	102年	101年
總資產	1,326,368,076	1,291,268,290	員工平均獲利額 (稅前)	814	773
總負債	1,269,114,508	1,237,623,545	每股股票股利 (元)	0.40	0.40
股東權益	57,253,568	53,644,745	備抵呆帳覆蓋率	141.61%	93.53%
稅前損益	3,856,750	3,781,105	逾期放款	0.76%	0.92%
員工平均收益額	3,730	3,420			

註：最近二年度財務資料皆以經會計師查核簽證之合併財務報告餘額計算。

### 四、股東結構

102年12月31日

股東結構	人數	持有股數 (股)	持股比率 (%)
政府機構	3	132,070,186	2.59
金融機構	41	1,725,845,202	33.88
其他法人	284	492,490,041	9.67
個人	118,187	2,020,905,109	39.67
外國機構及外人	367	722,837,596	14.19
合計	118,882	5,094,148,134	100.00

### 五、信用評等

評等日期	評等機構	評等結果		評等展望
		長期信用	短期信用	
103.2.20	中華信用評等 (股) 公司	twA+	twA-1	穩定

緬懷本行創立改制發展過程，歷經筆路藍縷，而逐漸成長茁壯，臺灣企銀將在現有基礎下出發，隨時掌握經濟脈動，勇於接受挑戰，群策群力，秉持「**追求業務績效、提升員工附加價值、重視股東權益、善盡企業社會責任**」之四大經營理念，共同創造美好的願景。



# 臺灣中小企業銀行

## 企業社會責任實務守則

TAIWAN BUSINESS BANK

### 第一章 總則

- 第一條 臺灣中小企業銀行（以下簡稱本行）為實踐企業社會責任，並促進經濟、社會與環境生態之平衡及永續發展，爰參照「上市上櫃公司企業社會責任實務守則」訂定本守則，以管理本行環境社會風險與影響。
- 第二條 本守則適用對象及範圍包括本行及本行子公司之整體營運活動。
- 第三條 本行於從事企業經營之同時，積極實踐企業社會責任，在追求永續經營與獲利之同時，重視環境、社會與公司治理之因素，並將其納入本行管理與營運，以改善員工、社區、社會之生活品質，提升國家經濟貢獻，促進以企業責任為本之競爭優勢。
- 第四條 本行對於企業社會責任之實踐，宜依下列原則為之：
- 一、落實推動公司治理。
  - 二、發展永續環境。
  - 三、維護社會公益。
  - 四、加強企業社會責任資訊揭露。
- 第五條 本行應遵守法令及章程之規定，暨與證券交易所或櫃檯買賣中心所簽訂之契約及相關規範，並宜考量國內外企業社會責任之發展趨勢、本行及本行子公司之整體營運活動，訂定企業社會責任政策或制度。

# 總則

## 第二章 落實推動公司治理

- 第六條 本行之董事會應盡善良管理人之注意義務，以督促本行實踐社會責任，並隨時檢討實施成效及持續改進，確保本行社會責任政策之落實。
- 第七條 本行為健全企業社會責任之管理，宜設置推動企業社會責任之專（兼）職單位，負責企業社會責任政策或制度之提出及執行。
- 第八條 本行應本於尊重利害關係人權益，辨識銀行之利害關係人，並透過適當溝通方式及利害關係人之參與，瞭解其合理期望及需求，並妥適回應利害關係人所關切之重要企業社會責任議題。
- 第九條 本行遵循「銀行業公司治理實務守則」及「上市上櫃公司訂定道德行為準則參考範例」，建置有效之公司治理架構及相關道德標準及事項，以健全公司治理。
- 第十條 本行從事營運活動應遵循相關法規，並落實下列事項，以營造公平競爭環境：
- 一、避免從事違反公平競爭之行為。
  - 二、確實履行納稅義務。
  - 三、反賄賂貪瀆，並建立適當管理制度。
  - 四、企業捐獻符合內部作業程序。
- 第十一條 本行宜定期舉辦董事與員工之企業倫理教育訓練及宣導前條事項。

# 治 理

### 第三章 發展永續環境

- 第十二條 本行應遵循環境相關法規及相關之國際準則規範，適切地保護自然環境，且於執行業務活動時，應致力於環境永續之目標。
- 第十三條 本行宜致力於提升各項資源之利用效率，並使用對環境負荷衝擊低之再生物料，使地球資源能永續利用。
- 第十四條 本行宜設立環境管理專責單位，並依產業特性建立合適之環境管理制度，以維護環境管理相關系統，並定期舉辦對管理階層及員工之環境教育課程。
- 第十五條 本行宜考慮對生態效益之影響，促進並教育消費者永續消費之概念，並依下列原則從事研發、生產及服務等營運活動，以降低銀行營運對自然環境之衝擊：
- 一、減少產品與服務之資源及能源消耗。
  - 二、減少污染物、有毒物及廢棄物之排放，並應妥善處理廢棄物。
  - 三、增進原料或產品之可回收性與再利用。
  - 四、使可再生資源達到最大限度之永續使用。
  - 五、延長產品之耐久性。
  - 六、增加產品與服務之效能。
- 第十六條 為提升水資源之使用效率，本行應妥善與永續利用水資源，並訂定相關管理措施。
- 第十七條 本行宜注意氣候變遷對營運活動之影響，並依營運狀況，制定銀行節能減碳策略，且據以推動，以降低銀行營運對自然環境之衝擊。

# 永續

#### 第四章 維護員工權益及社會公益

- 第十八條 本行宜將社會責任與授信業務結合，對申貸企業是否善盡社會責任進行瞭解並納入授信考量，以引導企業正視其社會責任，並降低銀行授信風險。
- 第十九條 本行應遵守相關勞動法規，保障員工之合法權益，並尊重國際公認之基本勞動人權原則，不得有危害勞工基本權利之情事。  
本行之人力資源政策應尊重基本勞動人權保障原則，建立適當之管理方法與程序。
- 第二十條 本行應提供員工資訊，使其了解營運所在地國家之勞動法律及其所享有之權利。
- 第二十一條 本行宜提供員工安全與健康之工作環境，包括提供必要之健康與急救設施，並致力於降低對員工安全與健康之危害因子，以預防職業上災害。  
本行宜對員工定期實施安全與健康教育訓練。
- 第二十二條 本行宜為員工之職涯發展創造良好環境，並建立有效之職涯能力發展培訓計畫。
- 第二十三條 本行應建立員工定期溝通對話之管道，讓員工對於銀行之經營管理活動和決策，有獲得資訊及表達意見之權利。
- 第二十四條 本行宜秉持對產品負責與行銷倫理，制定並公開消費者權益政策，並落實消費者權益政策之執行。
- 第二十五條 本行應依政府法規與產業之相關規範，確保產品與服務品質。  
本行進行產品或服務之行銷與廣告，應遵循政府法規與相關國際準則，不得有欺騙、誤導、詐欺或任何其他破壞消費者信任、損害消費者權益之行為。
- 第二十六條 本行宜對產品與服務提供透明且有效之消費者申訴程序，公平、即時處理消費者之申訴，並應遵守相關法規確實尊重消費者之隱私權，保護消費者提供之個人資料。
- 第二十七條 本行宜評估採購行為對供應來源社區之環境與社會之影響，並與供應商合作，共同致力提升企業社會責任。
- 第二十八條 本行宜評估與管理銀行經營對社區之影響，聘用適當人力，以提升社區認同。  
本行得藉由商業活動、實物捐贈、企業志工服務或其他免費專業服務，參與關於社區發展及社區教育之公民組織、慈善公益團體及地方政府機構之相關活動，以促進社區發展。



## 第五章 加強企業社會責任資訊揭露

第二十九條 本行應依「銀行業公司治理實務守則」及相關法規辦理資訊公開，並應充分揭露企業社會責任相關資訊，以提升資訊透明度。

第三十條 本行宜編製企業社會責任報告書，揭露推動企業社會責任情形。

## 第六章 附則

第三十一條 本行應隨時注意國內與國際企業社會責任制度之發展及企業環境之變遷，據以檢討改進本守則，以提升履行企業社會責任成效。

第三十二條 本守則經董事會審議通過並自函頒日實施，修正時亦同。

責任

貳

全國唯一之中小企業專業銀行，  
為百萬中小企業戶之後盾





本行係目前國內唯一的中小企業專業銀行，肩負著國內中小企業融資與輔導任務，秉持「關懷企業、真心相挺」之精神，深耕中小企業主軸業務，希冀打造銀行成為「百萬中小企業之後盾」，建構業務與社會利益一致之發展目標。

## 一、積極輔導中小企業，深耕中小企業核心業務

- (一) 全心全力協助中小企業，截至102年12月底止，本行的大、中小企業放款餘額共計**447,386**百萬元，而中小企業放款餘額為**354,864**百萬元，放款比重高達**79.32%**。
- (二) 關注企業創業及就業機會之創造，自72年率先推出「青年創業貸款」，98年規劃專為女性創業之「微型創業鳳凰貸款」，又於101年增加「青年築夢創業啟動金貸款」，大力支援民衆開創新事業；102年度本行創業貸款產品組合績效卓越、年年領先同業，儼然為最佳圓夢推手。
- (三) 鑑於全台年營業額低於**3,000**萬元以下之企業，占企業總家數比率達**92%**以上，鎖定年營業額**3,000**萬元以下之小微企業，聯合信保基金於102年2月間推出「小而美、小而富、小巨人」貸款，落實客群分級管理，有效排除資金取得障礙，傾力襄助微型事業發展。
- (四) 善用中小企業信保基金保證，順利協助企業獲取所需融資，自63年7月至102年12月底止，累計移送保證件數達**93**萬餘件，累計保證金額為**12,208.88**億元（市占率**14.85%**），保證餘額為**960.42**億元（市占率**14.10%**），均居同業送保之冠，達成輔導中小企業暨降低授信風險。

(五) 積極推動文化創意融資，廣設創意產業諮詢服務窗口，舉辦推廣說明會，並訂定文創產業放款高預算成長目標，督促營業單位重視及貫徹執行，永續國家經濟發展動能，帶動經濟新價值。

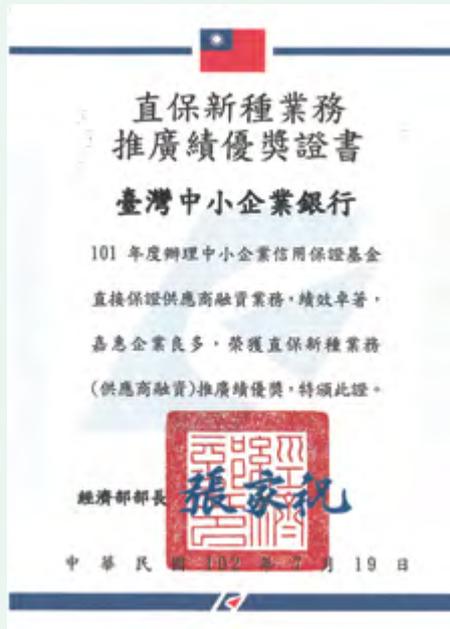
(六) 提供多元、創新之中小企業專案融資服務

1. 為協助中小企業於年關期間取得短期週轉資金，辦理「小龍迎春年關週轉金貸款」。
2. 為協助國內中小企業取得出口資金融通，透過與關貿網路股份有限公司、中小企業信用保證基金、應收帳款保險公司之合作，辦理「國內中小企業出口融資業務」。
3. 為支持中小企業發展，善盡專業銀行之責任，並協助報稅營收新臺幣3,000萬元（含）以下企業取得營運資金，辦理「小而美、小而富、小巨人」貸款。
4. 為協助企業取得營運資金，辦理「中小企業金好貸優惠貸款」。
5. 為鼓勵台商回台投資，協助台商取得專案融資，以促進國內工商發展，提高國民就業率，並加速經濟成長，辦理「加強推動台商回台投資專案貸款」。
6. 配合政府加強輔導機器設備及整廠輸出以協助本國出口廠商，辦理「機器設備輸出融資計畫（第四期）貸款」。
7. 加強輔導國內業者擴大綠能與產業設備輸出，協助業者擴大各項機器設備輸出業務，辦理「綠能與產業設備輸出貸款」。
8. 為協助在地中小企業發展，與新竹市政府專案合作，結合中小企業信保基金，推出「新竹市中小企業奠基貸款專案」。
9. 為協助在地中小企業發展，與桃園縣政府專案合作，結合中小企業信保基金，推出「桃園縣政府辦理中小企業信用保證融資貸款專案」。



## 二、協助創業、增加就業，獲頒獎肯定

本行辦理青年築夢創業啟動金貸款、青年創業貸款及微型鳳凰創業貸款，承做績效均為全國之冠，並榮獲經濟部頒發「協助青年築夢創業獎」-貢獻獎、相挺獎及先鋒獎等。



### 三、輔導中小企業專案融資成績卓越

本行為中小企業專業銀行，提供各項中小企業融資專案貸款，其中包含輔導中小企業升級貸款等多達12項之專案貸款，承做量位居全國第一名，同時協助中小企業融資服務績效良好，榮獲經濟部頒發辦理「中小企業信用保證融資業務績優銀行」之「信保夥伴獎」、「直保績優獎」、「直保新種業務推廣績優獎」，積極協助中小企業改善經營體質，提高生產技術與產品品質，強化企業競爭力及促進產業升級，未來仍將持續加強中小企業放款，強化本行中小企業專業銀行的功能與角色。



#### 四、支持中小企業發展

- (一) 結合經濟部中小企業處、中小企業聯合輔導中心舉辦「關懷與服務中小企業暨提升財務競爭力研討會」，藉由廠商輔導成功案例經驗分享及整合財務、融資輔導等相關資源，以強化中小企業財務管理，順利取得必要融資，並提升競爭優勢。
- (二) 為加強協助「三中一青」，本行結合經濟部中小企業處及南區育成網路計劃-金屬工業研究發展中心舉辦「百大達人開講系列」(2)暨南區創新創業輔導資源推廣活動，服務中南部地區的个人事業、中小企業、創業青年，期待有志青年創業者透過典範擴散，學習達人勇於創造奇蹟的工作態度，積極創業，並安排創新創業輔導資源推廣說明及融資諮詢。
- (三) 辦理信保薪傳講座，與出席者分享正確之企業財務管理觀念，解答有關融資疑難。
- (四) 協助推動產業升級，本行與經濟部工業局辦理「促進產業創新或研究發展貸款說明會」，讓企業更了解及善用本項貸款，以提升企業的競爭力。
- (五) 配合中小企業信保基金辦理「中小企業融資暨信用保證說明會」10場，提供中小企業融資介紹、諮詢服務及融資保證業務宣導。
- (六) 結合中華民國管理科學學會「102年財會零距離系列講座」，辦理「企業融資業務介紹」4場，提供中小企業融資輔導。
- (七) 開辦「關懷企業·真心相挺」輔導中小企業列車活動，全省各縣市巡迴共辦理19場輔導企業課程講座，除以產銷、財務管理等課程協助企業調整財務體質、提升競爭力外，並闡述如何活用銀行融資工具及善用政府輔導資源，協助企業取得所需的融資。
- (八) 為鼓勵青年創業，本行配合青年創業協會總會辦理「創業貸款申辦實戰攻略」課程，協助創業青年取得銀行融資。
- (九) 本行與櫃買中心(OTC)、安侯建業聯合會計師事務所(KPMG)共同主辦「創櫃板上路·微型及中小企業善用資源創新機」研討會，分別於台北、台中、高雄舉辦3場，主要介紹新設籌資平台-「創櫃板」之功能、如何善用政府輔導資源及協助企業取得銀行融資。
- (十) 深耕中小企業核心業務，加強對中小企業融資與服務，並捐助財團法人中小企業信用保證基金，充裕其對中小企業之保證能量，俾利本行中小企業核心客戶透過其信用保證，得以順利取得營運所需資金。

參

# 公司治理





## 一、公司治理運作情形

本行執行公司治理政策如下：

### （一）建置有效的公司治理架構

以股東會為最高機關，下設董事會，董事會得設置各類功能性委員會（目前已設立審計委員會及薪資報酬委員會），以強化公司治理能力並有效督導管理階層執行各項業務。

### （二）遵循法令並健全內部管理

1. 建立法令遵循主管制度，指定一隸屬於總經理之總行管理單位負責該制度之規劃、管理及執行，建立諮詢、協調、溝通系統及對各單位施以法規訓練。本行並指派副總經理一人擔任總機構法令遵循主管，綜理法令遵循事務，至少每半年向審計委員會及董事會報告。
2. 設隸屬董事會之超然獨立的稽核單位（董事會稽核處），該稽核單位所查核之稽核報告除陳報主管機關外皆副知審計委員會及獨立董事，且至少每三個月向董事會及審計委員會報告稽核業務，另每年委請會計師對本行內部控制制度查核，並出具內部控制制度「會計師檢查報告」及建議書，陳報董事會及主管機關。
3. 賦予內部稽核單位與人員充分權限，促其確實檢查、評估內部控制制度之缺失及衡量營運之效率，以確保該制度得以持續有效實施，進而落實公司治理制度。

### （三）保障股東權益

#### 1. 確保股東對公司資訊知悉權益

有關本行各項重要業務與財務相關資訊，皆揭露於本行年報與網站供參，以利股東享有充分知悉、參與及決定等權利。

#### 2. 完備的股東會議事

- （1）明訂股東會開會報到時間及開會地點的妥適性與合理性，並賦予股東充分的發言時間。
- （2）明訂股東會之報到、會議進行及投票計票過程的錄音、錄影需連續不間斷，另有關表決或選舉之計票應於股東會會場當場公佈。
- （3）股東會議事錄永久保存，並於股東會後20日內上傳公開資訊觀測站，另於本行企業網站連結揭露。

#### 3. 落實股東行動主義

股東會之承認及討論議案皆透過逐案表決方式決定議案通過與否，並將表決情形公告於公開資訊觀測站及企業網站，另自102年起股東會將電子投票列為股東行使表決權管道之一，充分落實股東行動主義。



#### (四) 強化董事會職能

1. 本行董事（含獨立董事）採候選人提名制度，由股東會就董事候選人名單中選任之，其選舉計票採用累積投票制。
2. 對選任之董事依「臺灣中小企業銀行董事資格條件查核作業程序」審查董事之資格條件且有關獨立董事資格應符合證券交易法及公開發行公司獨立董事設置及應遵循事項辦法規定。
3. 為提升董事會議事效率、訂定完備董事會議事規則供董事會開會遵循依據；另訂定「臺灣中小企業銀行股份有限公司獨立董事職責範疇」，明定獨立董事之職責範疇及賦予行使職權之有關人力物力。
4. 為提升董事專業知能，本行隨時將涵蓋公司治理主題相關進修課程資訊通知董事，並代為辦理報名，董事進修完畢取得證書，即將進修情形揭露於公開資訊觀測站。



### (五) 發揮審計委員會功能

1. 訂定審計委員會組織規程賦予獨立董事行使職權之相關資源。
2. 查核會計師與內部稽核人員皆定期與審計委員會座談，報告有關會計師的查核狀況或內部稽核情形。
3. 建置股東及所有利害關係人與審計委員會之溝通窗口。

### (六) 尊重利益相關者權益

1. 善盡企業社會責任，每年定期公布本行之企業社會責任報告書，並訂定「企業社會責任實務守則」，俾積極實踐企業社會責任。
2. 訂有「客戶申訴案件處理作業程序」，以妥善受理客戶申訴案件，並留下書面紀錄。
3. 成立投資人關係小組，充分與投資人溝通及有效服務。

### (七) 提升資訊透明度

#### 1. 提升資訊正確性

本行建立發言人及代理發言人制度，對於資訊之發佈依業務性質別由職掌部門專責人員負責辦理，以確保可能影響股東利益之決策資訊及時允當揭露。

#### 2. 資訊管道取得之多元性

依臺灣證券交易所之規定辦理重大訊息發佈，即時公告於公開資訊觀測站並同步於企業網站連結公告或另發佈新聞稿方式辦理公佈，以多方管道提供投資人知悉。

#### 3. 每月發佈營運績效資訊，每年定期召開股東會報告營運資訊及討論議案。

#### 4. 於本行企業網站設投資人專區，置重大訊息、股利及股價資訊、董事會決議事項、公司治理、財務資訊、公司年報……等，提供投資人了解本行營運及各方面資訊。

#### 5. 每年辦理公司治理自評報告公告於公開資訊觀測站及本行企業網站，供投資人了解本行公司治理狀況。

#### 6. 落實公司治理，102年榮獲證券暨期貨市場發展基金會辦理第十屆上市櫃公司資訊揭露評鑑之最高評鑑等級A++級，為公股行庫中唯一連續五年獲最高等級之殊榮者。

## 二、公司治理相關規範

本行為銀行業，除遵守銀行業公司治理實務守則外，並訂定公司治理相關規範計有：

- (一) 臺灣中小企業銀行股份有限公司股東會議事規則
- (二) 臺灣中小企業銀行股份有限公司董事會議事規則
- (三) 臺灣中小企業銀行股份有限公司董事選舉辦法
- (四) 臺灣中小企業銀行股份有限公司獨立董事之職責範疇規則
- (五) 臺灣中小企業銀行審計委員會組織規程
- (六) 臺灣中小企業銀行薪資報酬委員會組織規程
- (七) 臺灣中小企業銀行董事資格條件查核作業程序
- (八) 臺灣中小企業銀行公司治理實務守則

## 三、誠信經營

本行基於公平、誠實、守信、透明原則從事商業活動，為落實誠信經營政策，並積極防範不誠信行為，依「上市上櫃公司誠信經營守則」及相關規範，訂定「臺灣中小企業銀行誠信經營守則」，具體規範本行人員於執行業務時之作業程序及行為指南應注意事項。

本行均嚴格遵行公司法、證券交易法、商業會計法、政治獻金法、貪污治罪條例、政府採購法、公職人員利益衝突迴避法、上市上櫃相關規章或其他商業行為有關法令，以作為落實誠信經營之基本前提。



誠信  
公平、誠實、守信



## 四、法令規範與遵循

### （一）員工行為或倫理守則

本行訂有工作規則，明確訂定員工之權益事項及應遵守之行為規範，包括應忠誠職守、遵法守信、誠實清廉、敬業精神、保密義務、謙恭有禮等，並明確要求員工不得藉職務之便營私舞弊、收受任何饋贈，或圖本身、他人之不法利益；對於公司業務機密或客戶資料等均應保守秘密，不得對外洩漏等。所有同仁皆需遵守相關規定，秉持高道德標準與倫理守則。

### （二）法令遵循

為落實法令遵循政策，本行訂定「法令遵循主管制度實施要點」，並經由舉辦「金融法務座談會」、「法令遵循主管業務研討會」，及實施「法遵追蹤案件控管機制」，使每位行員均能熟悉與業務相關之法令規章及道德規範，以確保本行業務、作業符合法令規定，促進本行健全經營，另就本行法令遵循主管制度之執行情形，至少每半年向審計委員會及董事會報告，以確立法令遵循係董事會、高階管理人員及全體行員之共同責任。

### （三）與國際財務報導準則（IFRSs）接軌

我國自2013年起正式採用國際財務報導準則，本公司已依照主管機關規定採用「經金管會認可之國際財務報導準則」編製財務報告，並依此訂定相關會計政策、會計制度及內部控制制度。

## 五、內部控制及稽核制度

### （一）稽核制度

為維持本行有效適當之內部控制制度運作，建立稽核制度，並設置隸屬於董事會之稽核處，辦理本行內部稽核業務，查核及評估內部控制制度是否有效運作，適時提供改進建議，以確保內部控制制度得以持續有效實施，並協助董事會及管理階層確實履行其責任。

董事會稽核處於每年度開始前，擬定該年度稽核計劃，並依主管機關規定對國內營業、財務、資產保管及資訊單位每年至少辦理一般查核一次及專案查核一次，對其他管理單位每年至少辦理專案查核一次；對各種作業中心及國外營業單位每年至少辦理一般查核一次；每半年對子公司之財務、風險管理及法令遵循辦理專案業務查核一次。並就證券業務另設置專職人員辦理內部稽核作業，董事會稽核處每半年督導查核一次。

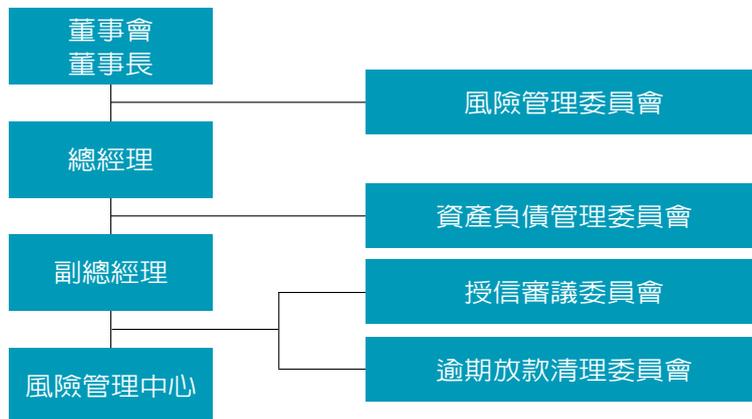
董事會稽核處對金融檢查機關、會計師、內部稽核單位及受檢單位自行查核所列檢查意見或查核缺失，及內部控制制度聲明書所列應加強辦理改善事項，均持續追蹤覆查，且將其追蹤考核改善情形，以書面提報董事會及交付審計委員會，並列為對受檢單位獎懲及績效考核之重要項目。受檢單位對該等缺失列管追蹤並定期自行檢討，至董事會稽核處覆查確已改善為止。

### （二）內部控制制度

為促進健全經營，本行依據「金融控股公司及銀行業內部控制及稽核制度實施辦法」，建立內部控制制度，本行內部控制係由管理階層設計，董事會通過，並由董事會、管理階層及所有從業人員共同遵循，以合理確保達成營運效果及效率、財務報導可靠性及相關法令遵循之目標。

## 六、風險管理機制

### (一) 風險管理組織架構圖



#### 1. 風險管理委員會

本行風險管理委員會主任委員由董事長指派，副主任委員及委員授權主任委員指定相關人員擔任之。本會原則上每季召開一次會議，其職掌如下：

- (1) 國、內外經濟、金融及產業發生重大變化且與風險管理有關時，分析與因應方案之審議。
- (2) 各項風險暴險之分析與衡量方法之核定。
- (3) 本行風險管理政策及其相關限額、管理指標之審議。
- (4) 本行各項風險暴險之監督與逾越管理指標時，因應方法之核定。
- (5) 本行自有資本與風險性資產比率之管理。

風險管理部為風險管理委員會之幕僚單位，定期將風險管理委員會會議重要決議事項及各項風險暴險呈報董事（常務董事）會，並執行各項風險暴險之辨識、分析與衡量工作。風險管理委員會設立為執行全行風險管理與監控，以謀求本行盈餘及公司價值穩定成長為其目標。

#### 2. 資產負債管理委員會

本行資產負債管理委員會由總經理擔任主任委員，委員由副總經理、掌管存款、放款、金融交易、資金調度及風險管理等部門主管所組成，負責銀行簿利率風險及資金流動性風險之監督管理，定期召開會議，核定資金流動性風險與銀行簿利率風險暴險之分析與衡量方法，審議資金流動性風險與銀行簿利率風險管理政策及其相關限額及管理指標，聽取利率風險及資金流動性風險暴險報告，調整本行資產負債利率期間結構及資金到期結構等。



### 3. 授信審議委員會

本行授信審議委員會由副總經理擔任召集人，本委員會原則上每星期召開一次，審理本行大額放款、外匯及保證等授信案件。

### 4. 逾期放款清理委員會

本行逾期放款清理委員會由副總經理擔任召集人，並設置執行祕書由債權管理部經理兼任。本委員會由召集人依業務需要隨時邀集委員召開會議，以清理本行逾期放款、催收款及呆帳債權並提高本行授信資產品質。

## (二) 風險管理政策

建立風險辨識、衡量、監督及控管之風險管理機制，架構整體化之風險管理體系，促進以適切風險管理為導向之經營模式，並在法定資本比率之前提下控管風險與報酬之合理性，以達成營運目標，增進股東價值。其範圍涵蓋信用風險、市場風險、作業風險、銀行簿利率風險及資金流動性風險之管理及資本適足性管理。

## 七、危機處理機制

為期本行各單位遇有重大偶發事件時，能迅速妥適處理，訂有「重大偶發事件處理要點」，如發生擠兌存款、搶奪強盜、弊案、火災、天災、暴力或其他重大事件，應即時依該要點之規定，辦理相關通報及緊急危機處理事宜，並視需要召開「緊急應變小組會議」，派員協助營業單位採取必要措施，積極處理。除將相關資料陳報金管會、中央銀行、中央存款保險公司，並密切配合主管機關之處理措施，必要時由本行新聞發言人主動發布新聞，使事件之報導內容切合事實，不致發生渲染，而影響本行行譽。

為健全本行災害防救體系，強化預防各種重大災害之措（設）施，訂有「災害緊急應變對策手冊」，並設置「災害緊急應變小組」，建立「災害緊急連絡通報」系統，舉辦防災教育訓練與演練，加強設施安全維護檢查，俾發生重大災害時，能隨機應變，降低損害，並有效執行災害資金調撥正常運作，以迅速恢復正常營業。



肆

# 客戶關懷





- (七) 力挺文化創意產業，積極辦理文創融資，全力協助有發展潛能之創意產業，提供最專業的融資，讓更多創意人才投入，促進經濟產能，帶動國內經濟新價值。
- (八) 為協助婦女及中高齡者創業，並促進就業，辦理「微型創業鳳凰貸款」。
- (九) 辦理員工退職金信託業務，以增進民衆退休或離職後之生活保障。
- (十) 因應高齡化社會來臨及使身心障礙者之生活獲得安養照顧，辦理安養信託及身心障礙者養護信託。
- (十一) 配合兩岸特色金融業務及國內人民幣業務陸續開放，積極開辦相關業務，提供客戶多元化之選擇：
1. 規劃設計人民幣本金連結匯率選擇權或外幣存款連結人民幣匯率選擇權交易，滿足客戶資金運用需求。
  2. 推出人民幣計價基金與人民幣保單。
  3. 參加財金公司所建置之「外幣結算平台」，提供本行客戶境內美元及人民幣匯款多元選擇暨提高匯款效率，客戶匯款當日收款人即可洽受款行辦理解款。
  4. 推出「定期定額預約人民幣存款」業務，避免客戶因受「每人每日」兌換人民幣二萬元之限制，每日舟車勞頓至銀行辦理人民幣存款業務。
- (十二) 鑑於智慧型手機日益普及且隨著行動通訊技術的進步，本行推出行動銀行服務，提供客戶利用智慧型手機透過行動銀行APP（應用程式）進行帳戶查詢、轉帳繳費、外匯服務、基金服務、黃金存摺及信用卡服務，滿足客戶更快速、便捷進行理財之需求，掌握投資先機。





## 二、客戶權益保障

- (一) 為因應個人資料保護法相關法令之規定，並保障消費者權益，善盡個人資料保護責任，建置個人資料保護管理制度，增進行員相關法治概念：
- 1.成立「個人資料保護管理委員會」及「個人資料保護工作小組」，以有效督導、推動、協調及整合個人資料保護運作事宜。
  - 2.聘請安侯企業管理股份有限公司協助本行建立「個人資料保護管理制度」並進行BS10012：2009 PIMS認證導入輔導專案。
  - 3.辦理個人資料保護管理制度相關之教育訓練，完成個資盤點表、風險評鑑作業及風險處理計畫。
  - 4.訂定「個人資料管理政策」、「個人資料管理組織設置要點」、「個人資料檔案安全維護計畫及業務終止後個人資料處理方法」、「個人資料安全事故應變通報預防及個人資料蒐集處理利用管理作業程序」及「個人資料及設備安全管理注意事項」，以確保本行個人資料保護管理制度之有效施行。
  - 5.邀請國巨律師事務所朱瑞陽律師蒞行講授「金融業面對個人資料保護議題之法律知識」，並於教育訓練課程中就相關法令加強宣導。
- (二) 為保護消費者權益，訂定「消費者保護政策」及「消費者保護作業程序」，明訂消費者保護政策應實施之措施，並指定專責單位檢視消費者保護機制之有效性，董事會稽核處負責查核執行情形，以落實消費者之保護。
- (三) 為確保本行所提供商品與服務對金融消費者之適合度，設立「商品審查小組」，依不同商品或服務之特性，建立差異化事前審查機制，針對商品之合法性、市場性、收益性、收取之相關費用及其他相關事項等進行審查，以保障客戶權益。
- (四) 持續強化資料保護及資訊安全作業，99年11月通過ISO 27001資訊安全管理制度認證，完成與國際資訊安全標準接軌任務，並於102年再次順利通過英國標準協會(BSI)重審驗證程式，確認本行資訊安全管理制度執行之成果。
- (五) 為強化資訊安全及因應個人資料保護法施行細則，建置電子郵件資料防護系統，對含有個人資料等敏感性內容之郵件，進行檢核及管制作業，並建置信用卡電子帳單客製化專案服務，將網銀查詢及電子帳單寄送之姓名遮罩，及繳款聯等表單新增加解密作業。



- (六) 訂定「客戶申訴案件處理作業程序」及「信用卡業務紛爭處理作業程序」，設置客戶申訴中心，並設有免付費服務電話，張貼於營業廳明顯處及ATM上，由專責單位即時受理並處理客訴案件，俾提高服務品質並落實作業風險控管。
- (七) 設置免付費服務電話及客服信箱，針對客戶洽詢之各項業務，皆由專人即時處理答覆，並建置完整錄音設備保留金融交易紀錄，以利留存備查。
- (八) 訂定對「金融機構遭歹徒詐騙案件」、「重大偶發事件之通報及聯繫」及「災害緊急事件之通報及聯繫」、「防制人頭帳戶及防止民衆遭詐騙」之處理程序及辦法，主動關心及有效提醒客戶避免遭受詐騙損失。

- (九) 本行網站揭露客戶權益手冊、各項業務定型化契約範本、信託業務紛爭處理程序及基金通路報酬等資訊，並設置存款人權益專區、前置協商專區及金融服務費用資訊專區，以利客戶瞭解相關權益。
- (十) 各項契據中揭露貸款收費明細及貸款總費用年百分率，並於本行網站、營業廳公告收費標準，以利客戶瞭解貸款實際負擔成本。
- (十一) 為保障個人授信案件保證人之權益，修訂本行個人授信案件保證人徵提及保證期間之規範。
- (十二) 為落實消費者保護，營業單位辦理以房屋供擔保而辦理中長期擔保貸款業務或以其他不動產供擔保而其實際用途為購屋者，加強口頭說明「房屋貸款特別提醒事項」，使客戶明瞭貸款利率變動風險。
- (十三) 為強化網路交易安全，於網路銀行及網路ATM之交易介面，導入防偽冒之「動態諮詢應答」機制，加強身分辨識，並於網路銀行網站提醒客戶使用網路銀行前，先確認本行網路銀行正確網址，且每年定期由系統自動提醒客戶變更密碼。
- (十四) 為保障客戶權益及防杜不肖代辦貸款公司，本行不得受理代辦業者轉介之貸款案件，承作新往來授信案件時，均利用「代辦貸款案件檢核表」檢核是否有代辦進件情形，對疑似代辦案件，應提授信審議小組會議審查確認，並通報總行單位進行防範。
- (十五) 本行除於官方網頁揭示「不得以非法且未經本行同意連結本網站作為網路行銷」，並進行網路搜尋代辦本行貸款之網頁廣告，避免消費者遭到代辦貸款公司詐騙或收取不當費用情形。



### 三、提升客戶服務，維護客戶關係

- (一) 設置24小時客服中心，專人即時處理客戶的問題，提供完整之資訊與說明，以維護客戶關係和諧。
- (二) 針對經營績效良好之本行企業客戶，鼓勵或推薦其參與各項工商選拔，一路陪伴輔導企業成長、茁壯，102年度本行客戶榮獲獎項如下：
  - 1. 第22屆國家磐石獎：台旭環境科技中心(股)公司。
  - 2. 第12屆新創事業獎：安可爾科技有限公司。
  - 3. 第20屆中小企業創新研究獎：  
宇萌數位科技(股)公司、西螺大同醬油企業(股)公司、伯馬企業有限公司、宏泰工業有限公司、揚大生技有限公司、鈞成金屬(股)公司、鉅陞精機(股)公司等7家。
- (三) 為健全企業發展，結合中小企業聯合輔導基金會、青創總會、管科會等外部單位，引導客戶善用政府各項輔導資源，包括企業融資診斷、財務健診、專案輔導、創業諮詢等服務，102年度輔導方案辦理情形如下：
  - 1. 中小企業融資診斷服務計畫：27家。
  - 2. 中小企業財會資訊短期診斷輔導計畫：1家。
  - 3. 中小企業在地關懷服務計畫：129家。
  - 4. 創業諮詢輔導服務計畫：12家。
- (四) 為提供客戶更便捷之外匯服務，全面向央行申設外匯指定單位，目前本行國內125家營業單位均為外匯指定單位。
- (五) 舉辦「十全乾隆特展」臺灣企銀貴賓之夜，提升臺灣人文教育，參與社會文藝活動並加強與客戶互動。
- (六) 為回饋優良客戶暨響應藝文活動，邀請本行貴賓客戶參加「2013朱宗慶打擊樂團-擊樂劇場〈木蘭〉」。
- (七) 舉辦投資理財講座及說明會，以掌握投資理財脈動
  - 1. 與匯豐中華投信，於台北舉辦「智富理財講座」之「健康生活·點心人生」。
  - 2. 與國泰投顧，於台北、台中及高雄舉辦3場「智富理財講座」之「健康樂活·聰明理財」。
  - 3. 邀請財經專家「波浪理論大師林隆炫先生」，主講「2014年台股投資展望」，並透過本行視訊系統同步進行，以嘉惠廣大客戶群，提升客戶滿意度。
  - 4. 為加強宣導證券及期貨基本觀念與理財知識，促使金融知識普及化，辦理「102年期貨On-Line模擬交易宣導說明會」，藉由期貨模擬交易環境的宣導，使投資大眾進一步了解期貨交易市場與風險控管。
  - 5. 因應大陸昆山試驗區開放人民幣回流機制，辦理「昆山試驗區跨境人民幣業務」客戶說明會，積極邀請於大陸有投資之客戶參與，協助其瞭解如何利用昆山34號文取得全新外債額度，向本行借款取得人民幣資金並匯款至大陸，以解決大陸資金問題。



- (八) 為提供身心障礙者更完善且安全之金融交易環境，建置無障礙網頁金融服務功能，於營業廳進出口設置「服務鈴」，服務台設置「愛心窗口」（即無障礙服務櫃檯），協助引導身心障礙者辦理各項金融服務，並將陸續於全行設置無障礙ATM。
- (九) 提供「前置協商、消金無擔保債務展延方案及個別協商一致性方案」等協商機制，透過設置協商受理窗口及提供整合債務之協商管道及再次協商機制，協助陷入經濟困境之債務人減輕債務負擔，得以重新展開新的生活。

伍

環境永續



# 金融、餐飲、鞋店集團企業自願性



本行長期致力於推行環保節能政策，嚴格遵循法令規定，力行政府節能減碳政策及目標，積極參與各項節能競賽及教育推廣活動，並訂定且落實執行「節水省電措施」，定期追蹤各單位用水電情形，且列入營業績效考評。期能從小處著手，透過企業員工、協力廠商乃至中小企業客戶，由內而外發揮影響力，為環保盡一份力。

102年度本行持續響應行政院環保署推動簽署「民間企業與團體綠色採購意願書」，優先採用具節能標章、環保標章及綠建材之財物用品，連續2年本行榮獲行政院環保署及台北市政府環保局表揚為綠色採購績優單位，並積極配合政府辦理各項節能推廣活動；本行總行大樓為「台北市政府首推商業大樓節能標示」之節能大樓。



## 一、具體措施與成效

### (一) 節省用電

1. 已完成全行辦公場所照明更新為有「節能標章」之LED燈具，計2.8萬餘盞，採用「節能標章」產品，102年度全行辦公照明用電量較101年度節約10%，預計每年可省下338萬度電，減少二氧化碳排放量達2,072公噸，相當於每年種植17.2萬棵樹，興建5.3座大安森林公園。
2. 參加經濟部能源局舉辦「金融、餐飲及鞋店業集團企業自願性節約能源簽署大會」，管控各單位用電量，全行力行節約，以達成3年節能10%之目標。
3. 總行午餐時間關燈1小時，調整（降低）區域照明照度，戶外照明及廣告燈依季節日出、日落時刻調整啓閉時間，停車場燈管數減半，走廊上班不開燈（利用辦公室照明反射），電梯間依迴路調整燈具數，夜間減盞使用。
4. 完成總行大樓空調節能改善工程，定期清洗送風機空氣濾網，辦公場所維持室溫為26度C，下班後夜間10點全棟送風機中控設定關閉。
5. 總行大樓電梯設備設定2、3樓不停，同時鼓勵員工上下樓時儘量走樓梯，節能且健身。
6. 個人電腦設定省電模式，鼓勵總行大樓同仁集中使用樓層開飲機，並於下班後由機電人員巡察各樓層開飲機是否關閉。
7. 完成總行大樓功率因數改善工程，並調整用電契約容量自1100KW調降為950KW。
8. 各單位注重設備日常維護、汰換老舊耗能設備、公共區域照明換裝T5或LED燈具，並依分行用電情形調整最適用電契約容量。

### (二) 節省用水

1. 更新總行大樓水龍頭設備並加裝節水墊片。
2. 庭園維護為夜間分區澆水10分鐘，或視氣候調整澆灌次數及時間。

### (三) 節省用油

1. 派用公務汽機車外出洽公時，儘量安排共乘，減少車輛出勤次數，進而達到減少碳排放量之目的。
2. 鼓勵行員公務外出時儘量以步行或搭乘大眾交通工具。

### (四) 資源回收

1. 總行大樓各樓層均設置資源分類回收區，依文件紙類、金屬、保特瓶、鋁箔包等類別分別集中放置並回收。
2. 中午用餐廚餘分類回收，碳粉匣回收供廠商資源再利用，不堪用電腦設備亦委由資源回收商處理。
3. 總行團膳結餘款購買環保碗贈送總行全體同仁，辦理各式會議及教育訓練時亦不提供紙杯，鼓勵同仁使用環保餐具與杯具。

### (五) 推廣「節能減碳」

1. 參與國際節能「地球一小時」活動，全行各單位響應關燈1小時。
2. 參與經濟部能源局舉辦之「節能績效保證示範推廣補助專案」，規劃總行大樓節能改善工程，將更新500噸冰水主機乙台、建置能源管理系統及更換公共區域照明為LED省電燈具，預估該案可提高設備節能效率37.2%、每年節省電費約155萬元。
3. 參與臺北市政府舉辦績優能源管理人員評獎活動，本行能源管理人員獲優等獎。
4. 參與政府節能研討會，派人員分享本行節能經驗。



## 二、推廣無紙化

為響應環保愛地球之世界公益理念，積極推動各項E化服務，減少紙張使用量：

- (一) 宣導內部文件往來儘量以電子檔案傳送，必要時才列印，同時貫徹一紙雙面列印政策。
- (二) 改善作業流程，推動建置新總務系統線上簽核。
- (三) 提供個人電腦設備供授信審議委員會委員及與會人員直接調閱徵授信報告，取代紙本印製。
- (四) 鼓勵客戶申請信用卡電子帳單、電子交易對帳單及基金電子對帳單，減少實體帳單寄送數量。
- (五) 辦理所得稅各式憑單無紙化作業，提供客戶以網路銀行平臺取得所得稅各式憑單電子資料。

## 三、綠色採購

- (一) 102年本行持續響應行政院環保署推動簽署「民間企業與團體綠色採購意願書」，優先採用具節能標章、環保標章、綠建材之財物用品。
- (二) 連續2年本行綠色採購金額達2,000萬元以上，榮獲行政院環保署及台北市政府環保局表揚為綠色採購績優單位。
- (三) 在企銀季刊公告節能標章、環保標章、綠建材等環境保護標章及各綠色產品資訊。
- (四) 致力使用對環境負荷衝擊低之再生物料並提升各項資源之利用效率，如ATM用紙持續使用非雙酚A紙捲，採購或租用具環保之汽、機車，租用環保、有省電模式功能之影印機及其他事務機器。



## 四、授信政策

授信業務為本行主要核心業務，針對貸款企業是否盡到應有之環境保護責任與企業社會責任，列為貸放案件評估重點之一：

- (一) 徵信人員需透過政府機關查閱環保相關資料，查明申貸企業是否有產生廢水、廢氣等對生態環境保護污染問題，或其他環保應注意事項之情事，若屬高污染之企業，應再查詢是否曾遭環保單位處分及後續改善事宜，並揭露於徵信報告，作為授信評核依據。
- (二) 透過政府機關網站查閱環保相關資訊，查明貸款企業之經營對環保是否有重大負面影響或違反環保法規等情事，並納入融資評估之重點。
- (三) 對於致力於降低耗能、減少污染或引進環保設施等前景良好之企業，給予適當融資協助與條件優惠，以防止相關汙染事件發生，善盡環境保護責任。
- (四) 對於生物科技、精緻農業、觀光旅遊、醫療照護、綠色能源、文化創意等六大新興產業，針對其財務、營運及具體計劃，本行將依內部授信原則，給予適當融資協助與條件，以擴大產業規模、提升產值及提高附加價值，在維持我國經濟持續成長的同時，亦能兼顧提升國民的生活品質。



## 五、專案融資

致力於降低耗能、減少污染等環境永續保護，除辦理授信業務將申貸企業環保責任之履行納入審查考量，並持續推廣「民營事業污染防治設備低利貸款」、「購置節約能源設備優惠貸款」、「購置再生能源設備優惠貸款」等專案貸款外，另於102年7月新開辦「綠能與產業設備輸出貸款」，輔導國內業者擴大綠能與產業設備輸出，改進生產設備及流程，培育綠色企業。

【六大新興產業發展融資系列】

**臺灣企銀 能源產業發展融資**

**再生與節約**

「購置再生能源設備，優惠貸款」  
對象：符合環保標準之再生能源設備

「購置節約能源設備，優惠貸款」  
對象：符合環保標準之節約能源設備

請洽本行各分行或電本行客戶服務專線(0800-021-711)轉分機，或本行各分行總機：http://www.csb.com.tw

臺灣企銀 在地生活的銀行 企業成長的伙伴

陸

員工照顧





員工是企業重要的資產，本行對於員工的照顧包括勞動權益之維護、福利事項之規劃向來不遺餘力，保障員工生活，使員工得以無後顧之憂地在工作上發揮所長，並提供完善的薪資獎酬制度與升遷管道，多元化的訓練及福利措施，用以延攬並留住優秀人才同心協力為公司打拼。

本行遵守勞動基準法、就業服務法、性別工作平等法等相關法令之規定，並尊重國際公認之基本勞動人權原則，雇用政策無性別、種族、年齡、婚姻與家庭狀況等差別待遇，並落實報酬、雇用條件、訓練與升遷機會之平等，使員工在進用、升遷及職涯發展皆在良好的環境下進行。

在性騷擾防治措施方面，本行訂有「性騷擾防治申訴及懲戒要點」及設置專線電話、傳真及網路等申訴管道，由專人負責受理；除將該要點公告於本行網站及各營業單位工作場所外，並列入本行法令遵循自評檢核項目，亦向臺北市政府索取宣導品送各單位加強宣導，以提供免於性騷擾之服務環境。

## 一、雇用情形

### （一）員工結構

102年本行員工總人數為4,738人，其中男性占47.68%，女性占52.32%，主管人員占20.22%，有49.16%為女性主管，顯見本行對於女性未有性別歧視，提供公平競爭的職場，落實兩性平權。

為照顧員工家庭與工作的平衡，本行訂定並實施留職停薪辦法，員工可因育嬰、養病等實際需要申請，員工於子女之照顧妥適安排後，仍可安心回歸職場。

### （二）關懷弱勢族群創造就業

本行持續關懷身心障礙、原住民等弱勢族群，僱用身心障礙與原住民員工之比例，符合法令要求，並提供與一般員工相同的薪酬福利待遇。

多年來均提供多名暑期工讀機會給予大專學生及經濟弱勢家庭青年，俾利增進潛在就業族群對於銀行業務的了解。

## 二、薪酬福利

### (一) 薪酬制度

本行依據新進人員之學經歷及應徵職位等客觀因素予以核薪，新進人員薪資均優於法定最低基本工資，且支持兩性平等職場之原則，不因男女別而有所差異。每年年初依個人前一年度的績效考核表現，以職等晉級方式辦理調薪。於獎金發放部分，除每年固定發放年節獎金（含春節、秋節）外，另依本行年度稅前盈餘、資產報酬率、淨值報酬率等經營績效核定績效獎金及員工紅利，與同仁共享本行之經營成果。

### (二) 本行建立良好之工作環境，提供各項福利措施，以凝聚員工之向心力。現行員工照顧相關福利措施如下：

#### 1. 員工健康檢查

提供優於法令之員工定期健康檢查，並同時開放眷屬得以團體優惠價格自費參加健檢。

#### 2. 設置員工餐廳

(1) 總行員工餐廳除提供舒適的用餐環境外，並由專業營養師設計菜單。每周所提供之菜單並標示每道菜的熱量作為參考。設有伙食委員會，定期召開會議檢討團繕商供餐情形。

(2) 每月15日訂為無肉日（僅提供素食餐），以減輕身體及地球的負擔。

#### 3. 保險規劃

(1) 除依法令規定辦理勞工保險及全民健康保險外，並為全體員工投保因公事故意外險每人保額300萬元，使同仁能戮力從公無後顧之憂。

(2) 本行職工福利委員會並為全體員工投保團體壽險，給付項目包含重大疾病壽險、定期壽險及殘廢傷害保險，自90年起至102年止，已申請保險給付共181件。另提供員工及眷屬「團體意外傷害保險優惠專案」，包含意外傷害險、意外醫療險及癌症醫療險，並免費附加重大燒燙傷險，自102年起開放退休人員參加。

#### 4. 退休照護

依據「勞動基準法」及「勞工退休金條例」訂定退休辦法。按月提撥勞工退休準備金，專戶存儲於政府指定之金融機構，並成立勞工退休準備金監督委員會，監督退休準備金之使用與提撥。適用勞退新制之行員，每月依提繳率核算應負擔之退休金，儲存於勞工退休金個人專戶。



## 5. 工作與家庭平衡

- (1) 普通傷病假1年內合計不得超過30日，請假期間薪資照給，優於法令規定之給薪標準。
- (2) 員工婚假日數優於法令規定日數、因親屬死亡得申請之喪假日數均比照或優於法令規定之日數。
- (3) 女性行員因生理日致工作困難者，每月得請生理假1日，薪資照給。
- (4) 因家庭成員預防接種、發生嚴重之疾病或其他重大事故須親自照顧時，得請家庭照顧假，每年以7日為限，請假期間薪資照給。
- (5) 與數家幼兒園簽約合作，提供員工優惠托兒服務。

## 6. 優秀勞工選舉

配合本行企業工會辦理年度優秀勞工選舉，當選者將接受公開表揚並頒發獎狀及獎牌或獎盃。

## 7. 贊助體育活動

每年贊助由同仁組隊參加中華民國銀行商業同業公會全國聯合會辦理之籃球、高爾夫球、硬式網球等球類比賽，以促進會員機構員工聯誼並支持體育活動發展。

## 8. 菸害防制

於各營業場所入口處（含ATM入口）均張貼明顯禁菸標示，以傳播戒菸概念，提供員工無菸之職場環境。

## 9. 其他福利措施

- (1) 三節福利金、每年製作行員制服等。
- (2) 行員子女獎學金、事務員及眷屬疾病濟助金。
- (3) 在職亡故人員，比照勞退舊制退休金給與標準發給其撫卹金，另加發5個月平均工資之喪葬費。
- (4) 於北投行員訓練中心設有溫泉浴室供行員使用。
- (5) 與各休閒飯店、旅行社、語文機構訂約提供優惠價格，並不定期由廠商提供低於市價之福利商品供員工訂購。
- (6) 行員因公涉訟之輔助。



### 三、訓練發展

#### (一) 專業訓練

為增進行員專業知識與技能，促進業務發展及增進工作效率，並鼓勵行員獲取新知，養成專業人才，本行訂有「行員訓練實施要點」，明定行員訓練實施種類、職責分工與各項訓練費用核定標準。年底依照本行經營方針，配合各單位業務需要及訓練需求，研擬次年度訓練計畫，辦理各項基礎/進階訓練、主管訓練、假日訓練等全方位課程，以及參加外部專業訓練機構之培訓，期能提升行員之服務品質與專業素質、降低作業風險，以及培養優秀之管理階層人才，進而提升本行經營績效。

訓練項目	說明
新進人員訓練	培訓本行新進行員銀行業務之基本知識與服務禮儀之理念，強化與客戶的良好互動關係，以利迅速熟悉銀行工作環境與拓展業務。
基礎訓練	增進同仁各項基礎之業務知能，包括存匯、外匯、徵授信、財富管理等基礎訓練課程。
進階訓練	增進同仁各項進階之業務知能，包括業務主管單位辦理之各項進階業務研討班、實習班、講座與說明會。
主管訓練	加強擔任各項業務主管之專業能力及熟悉作業規章，包括存匯、外匯與授信、企金與個金等主管訓練課程。
假日訓練	依業務規劃存匯、外匯、徵授信、財富管理、法務及業務推展等課程，以培養行員金融專業知能與增進業務行銷能力。

(二) 102年度行員訓練計畫規劃自辦199班次，實際共開辦278班次，執行率139.7%，平均每人受訓34.8小時，平均每人受訓9.2次。

班別	班次	參訓人次	參訓總時數	每人平均時數	每人平均次數
基礎班	16班次	700人次	19,431小時	34.8小時/人	9.2次/人
研討班	205班次	18,744人次	73,732小時		
說明會	51場次	21,880人次	42,986小時		
主管班	7班次	385人次	5,686小時		
外部訓練	58班次	1,918人次	23,016小時		



### (三) 主管人員培訓

1. 為精進主管專業、管理能力，於102年4月舉辦「營業單位副理綜合研討班」1梯次，以及在102年7月、9月、11月舉辦各項業務之「主管業務研討班」5梯次。
2. 為激發高階主管領導與經營管理之潛力，及增進形象與禮儀的展現，於102年9月28、29日舉辦兩天一夜的【高階主管研習營】，課程包括領導統御與溝通協調、經營管理、美姿美儀、紓壓養生等5大內容，透過講師專業精闢的講解與互動，帶給與會高階主管新的思維，並經與部屬的相處與分享，帶動分行同仁工作之熱忱與向心力。

### (四) 養生講座

為協助同仁調理身體，有效紓解工作壓力，減低負面情緒，進而改善人際關係，增強工作活力，提升本行整體競爭力，於102年3月舉辦「平甩（功）防疫·強健生命」養生健康講座。

### (五) 數位學習平台

1. 本行除了實體課程外，利用數位學習網刊載各類專業課程，及公告政令金融訊息，讓同仁可不受時間及地點的限制，隨時學習、充實自我知能，提供行員更多學習管道，俾利提升行員素質。
2. 至102年底，共開設資訊、語文、基礎、專業、法規、測驗等438門線上學習課程供同仁學習，於102年計有228,343人次上線學習。

### (六) 外語進修補助

1. 各單位（或數個單位）利用公餘時間，召集12位同仁以上，即可自行聘請講師，開班學習，補助講師費每小時700元。
2. 行員報名各大專院校附設語言中心進修，成績80分以上者，費用全額補助，成績70分以上者，補助全額之1/2，每次補助金額以3,000元為最高限額。
3. 參加因公出國行員甄選或有意列為海外儲備行員者，其通過「語測中心（FLPT）測驗」、「全民英檢（GEPT）中級複試及格」、「托福電腦（CBT）測驗」、「多益測驗」之報名費，由總行補助（擇一補助一次）。



## 四、勞資關係

### （一）勞資會議

每年至少辦理4次勞資會議及數次協商會議，針對各項行員權益或福利事項由勞資雙方充分溝通，以建立並維持良好之勞資關係。

### （二）團體協約

為保障勞資雙方權益，增進和諧關係，共謀銀行業務發展，追求進步、效率與責任之企業文化，本行與企業工會就雇用、薪資待遇、福利、退休等權益事項進行多次協商，於100年5月16日完成簽約。

### （三）重要作業變更之最短通知期

因公司業務發展（營業據點新設或搬遷）及同仁職涯發展輪調學習之需進行人力調派，提供同仁至少一週之期間進行業務交接及準備。另依據勞動基準法明訂於本行之工作規則中，如因歇業、轉讓、虧損、業務緊縮或員工對於所擔任之工作確不能勝任時，依下列預告期間提前預告終止勞動契約：

1. 繼續工作3個月以上1年未滿者，於10日前預告之。
2. 繼續工作1年以上3年未滿者，於20日前預告之。
3. 繼續工作3年以上者，於30日前預告之。



## 五、勞工安全

- (一) 為提供員工安全與健康之工作環境，包括提供必要之健康與急救設施，並致力於降低對員工安全與健康之危害因子，預防職業上災害，本行訂有「勞工安全衛生工作守則」，有關工作安全及衛生標準、各項設備之維護及檢查方式，指定專責人員定期實施勞工安全衛生檢查，以確保相關設備均能正常作業，降低事故發生，保障人員之人身安全。
- (二) 為維護員工安全與衛生，本行總務處設有勞安科，推展安全衛生業務，編制有甲種勞工安全衛生業務主管及勞工安全衛生管理員，並已向臺北市勞動檢查處辦理登錄在案。



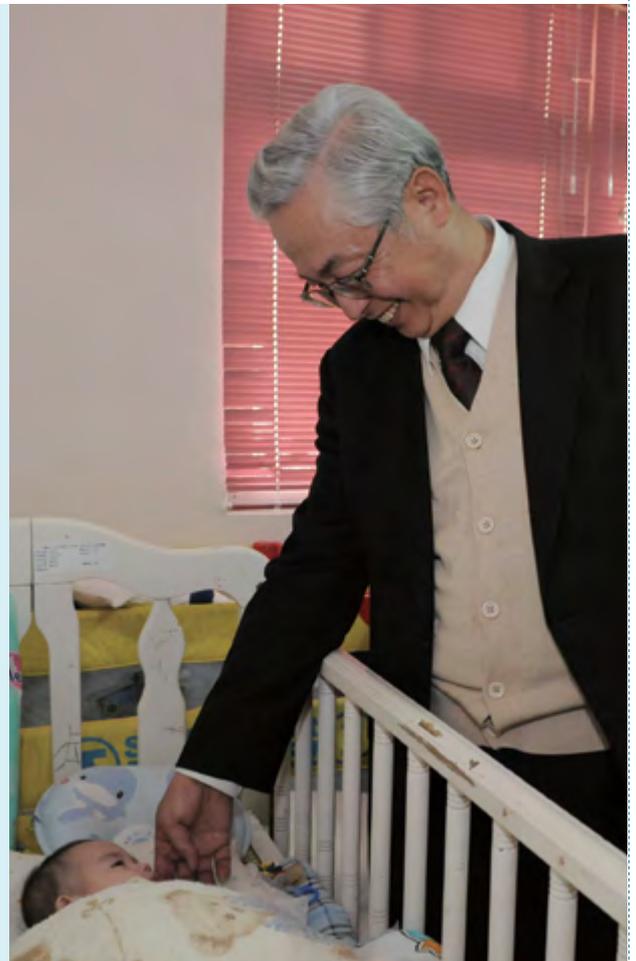
柒

社會公益



## 一、慈善關懷與社區參與

- (一) 落實關懷社會理念，積極參與社會公益，號召國內各分行發揮寒冬送暖精神，深耕社區探訪並捐助轄區內符合本行捐贈處理要點條件之41個弱勢團體。
- (二) 連續三年贊助雙龍、南豐、賽嘉、多納等偏遠山區國小營養早餐經費。
- (三) 贊助林口啟智學校及南投仁愛之家育幼院。
- (四) 贊助大臺南婦女會辦理之「關懷弱勢音樂夏令營」，幫助家扶中心13-20歲青少年培養音樂創意技能。
- (五) 贊助中國青年救國團宜蘭縣團務指導委員會辦理之「第24屆宜蘭縣肢、智能障礙青少年快樂營」。
- (六) 贊助防癆協會102年度紀念票。
- (七) 贊助大同區永樂里辦公處舉辦「永樂里歲末寒冬送暖」活動。
- (八) 走入校園與社區辦理金融知識宣導活動，宣導金融理財知識，有效幫助民衆及學子建立正確消費金融觀念，使金融教育得以從學校及社區紮根。
- (九) 配合政府政策及社會議題推出相關信託業務，如安養信託、身心障礙者養護信託、地上權信託、禮券預收款信託等。
- (十) 辦理都市更新信託，促進都市再生，建立雙方互信基礎，俾利政府都更政策的推動，以達更新老舊街道美化市容之目的。





- (十一) 配合教育部青年發展署「102年度經濟弱勢青年工讀計畫」提供暑期工讀名額30名，以加強照顧經濟弱勢家庭青年，提供在學青年工讀機會。
- (十二) 協助各公益慈善團體之媒體露出，於信用卡帳單夾寄募款訊息，如伊甸社會福利基金會、喜憨兒社會福利基金會、創世基金會、台灣環境資訊協會、微客公益行動協會等捐款專案。
- (十三) 參與台灣金融服務業聯合總會舉辦「102年金融服務關懷社會園遊會」，喚起民衆對金融知識的重視及對社會弱勢族群的關懷。





## 二、支持學術文化及體育活動

- (一) 與故宮博物院合作發行故宮之友認同卡，除回饋故宮刷卡金額0.3%作為文化、藝術、教育之推廣基金外，並贊助故宮舉辦之「幸福大師－雷諾瓦特展」、「溯源與拓展－嶺南畫派」及「十全乾隆－清高宗的藝術品味」等藝文活動。
- (二) 舉辦故宮「十全乾隆-清高宗的藝術品味特展」貴賓之夜，積極參與社會文藝活動暨回饋客戶。
- (三) 響應社會文藝活動，邀請本行貴賓客戶共享擊樂劇場「2013朱宗慶打擊樂團-擊樂劇場〈木蘭〉」。
- (四) 邀請理財客戶參與投資市場新趨勢講座及參觀故宮「十全乾隆特展」，以藝術主題連結投資市場，讓客戶即時掌握投資趨勢及共享文藝盛宴。
- (五) 為配合政府扶植發展文化創意產業政策，積極承作電影輔導金信託業務，截至102年12月31日止，總計承作7件長片輔導金信託案件。
- (六) 贊助中華財務主持人協會主辦之「2013年海峽兩岸財務長論壇」。
- (七) 贊助國立中山大學管理學院財務管理學系舉辦之「第21屆證券暨金融市場理論與實務研討會」。
- (八) 贊助新竹縣政府「2013台灣燈會」、臺中廣播股份有限公司主辦之「詹雅雯『生命之歌』巡迴演唱會」及正聲廣播公司舉辦之「臻愛一世情」經典歌曲演唱會。
- (九) 贊助社團法人台灣當代藝術家協會辦理之台北新藝博覽會。
- (十) 贊助「中華民國排球協會」訓練經費、中華民國網球協會舉辦之「2013凱撒華國盃」活動及基隆市社會籃球協會所舉辦之「基隆市第二十二屆新公園杯籃球錦標賽」。

