

2015 企業社會責任報告書



深耕臺灣 連結亞太 布局全球



CONTENTS

關於 2015年 本報告書

03

臺灣企銀深獲各方肯定

04

董事長的話



治理 百年傳承 再創新猷

07

公司概況

12

營運績效

14

誠信經營

15

法規遵循

16

風險控管

18

資訊透明

19

重大性議題與利害
關係人議合



服務

深耕金融
永續服務

25

永續產品及服務組合

34

電子金融業務Bank3.0

35

金融教育及諮詢服務

37

客戶權益及溝通管道

42

個資保護及資訊安全



環境

節能環保
共存共榮

47

節能環保

52

綠色採購及供應商管理

社會

關懷分享
互信互助

55

員工照顧

63

勞資關係及溝通

64

公益慈善

GRI G4

指標索引表

TAIWAN
BUSINESS
BANK
CSR
REPORT
2015



關於本報告書

臺灣中小企業銀行（以下簡稱臺灣企銀）為全國唯一之中小企業專業銀行，自2012年起開始編製企業社會責任報告書（以下簡稱CSR報告書），揭露臺灣企銀客戶關懷、環境保護、社會公益及社區參與、支持學術文化及體育活動、員工照顧及永續經營並創造股東價值等推動成果，並逐年改進檢討以提升臺灣企銀履行企業社會責任之成效。

2015年係臺灣企銀成立屆滿100週年，身為中小企業專業銀行的領導品牌，臺灣企銀將企業社會責任列為經營策略之一環，以「公司治理、客戶關係、員工照顧、環境保護、社會參與」為努力經營之面向，為持續精進並與國際接軌，依循全球永續性報告協會 GRI G4版指南編製撰寫2015年CSR報告書，讓社會大眾與利害關係人清楚了解臺灣企銀對於企業社會責任的理念與作為，亦自我期許整體業務發展更臻完善，以成就良好企業公民。

臺灣企銀落實消費者保護，加強客訴案件之管理，並強化風險控管及法治觀念教育訓練，以實際行動關懷與支持弱勢團體，重視節能減碳及強化對社會和環境的責任，臺灣企銀除致力於本業經營績效，更將企業社會責任與本業結合，導入赤道原則之精神辦理授信案件，在授信審核時，依照綠色融資審查原則，將環保、勞工及消費者權益、企業誠信等納入授信審查條件並行考量，評估借款戶有無善盡社會責任，引導申貸企業正視並履行其社會責任，為發展永續環境努力。

臺灣企銀透過每年CSR報告書之發行及強化公司治理，落實執行「企業社會責任實務守則」

以回應利害關係人之期望及需求，積極推動企業社會責任，實踐企業永續經營之價值，建構大眾心目中的綠色金融品牌。

報告書範疇

本報告書係揭露臺灣企銀2015年（2015年1月1日至2015年12月31日）關於企業社會責任各方面執行之成果，有關環保議題方面，涵蓋範圍為臺灣企銀位於台北市大同區塔城街30號之總行大樓及國內各營業據點；本報告書與前次出版報告書於範疇及重大考量面並無改變，關於本報告書相關財務數字均以新臺幣為計算單位。

報告書依據指南

本報告書係依照全球永續性報告協會（Global Reporting Initiative, GRI）G4 版指南及金融服務業行業揭露作為撰寫之依據及架構，依循其核心選項揭露標準，內容包含詳如指標索引表。本報告書每年定期發行，前次發行時間為2015年12月。報告書完整內容置於臺灣企銀官方網站/關於臺灣企銀/企業社會責任/企業社會責任報告書項下，供社會大眾下載瀏覽。

報告書查證

本報告書由臺灣企銀企業社會責任推動小組共同編製，依內部核准層級核定，為因應國際化趨勢及提升本報告書公信力，臺灣企銀2015年CSR報告書首次經第三方驗證機構—英國標準協會（British Standards Institution, BSI）依據AA1000保證標準第一查證類型及GRI G4指南查證其重大性、包容性及回應性，有關本報告書所揭露之內容已符合GRI G4核心指標選項。英國標準協會獨立保證意見聲明書詳如附錄。

聯絡資訊

臺灣中小企業銀行股份有限公司業務管理部

地址：（10341）台北市大同區塔城街30號

E-mail信箱：h07@mail.tbb.com.tw

電話：+886-2-25597171 傳真：+886-2-25508338

網址：http://www.tbb.com.tw

臺灣企銀深獲各方肯定

在公司治理方面

排名前5%

榮獲證交所連續二屆（第一及第二屆）公司治理評鑑上市組排名前5%之公司。

公司治理認證

榮獲社團法人中華公司治理協會 CG6009 通用版公司治理制度評量認證。

連續七年獲最高評鑑等級

榮獲證券暨期貨市場發展基金會辦理第十二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七年獲最高等級殊榮之銀行。

在核心業務方面

金管會優等獎

榮獲金融監督管理委員會頒發「本國銀行加強辦理中小企業放款方案」（A組）、「獎勵本國銀行辦理創意產業放款方案」（A組）等二項「優等獎」。

中小企業融資服務四大獎

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」、「協助區域發展獎」、「協助青年創業相挺獎」等四大獎項。

全國第一名

1. 辦理中小企業貸款，移送財團法人中小企業信用保證基金保證總額及送保比率位居全國第一名。
2. 積極推動政策性專案貸款業務，共計有12項專案績效全國第一。

電子金融業務績效卓越

推動電子金融業務績效卓越，榮獲財金資訊公司頒發「電子金流業務最佳業務發展獎」及「電子金流業務最佳創新卓越獎」。

在環境保護方面

綠色採購

臺灣企銀連續四年榮獲行政院環保署及臺北市政府表揚為綠色採購績優單位，2015年綠色採購金額達6,296萬元，自建之大發分行行舍採用綠建材及太陽能光電設備。

節能企業

臺灣企銀榮獲經濟部頒發節能企業獎，總行大樓為臺北市政府頒發節能標示之節能大樓，並榮獲台電公司頒發中小企業節電優等獎，為節能成功觀摩案例，且於2015年通過ISO 50001能源管理系統驗證；另全行辦公場所照明均更新為LED 燈具，陸續獲臺北市政府金省能獎、節能場所優等獎及夏月節電感謝狀。

在社會關懷方面

金融教育宣導

致力於校園與社區之金融知識宣導活動，推廣正確金融理財觀念，宣導防制金融詐騙教育，奠定深根金融教育之基礎，並榮獲金管會銀行局走入校園與社區金融知識宣導活動獎項。

捐贈40個弱勢團體

落實關懷社會理念，善盡企業社會責任，辦理寒冬送暖捐助40個弱勢團體、資助偏遠地區小學早餐等對社會弱勢團體之關懷活動，積極參與社會公益。

董事長的話

2015年國際經濟景氣持續低迷復甦力道疲弱，政治情勢緊繃，環境氣候變化急遽，社會大眾心理仍然延續著普遍不安，臺灣企銀適逢邁入一百週年，我們心存感恩，百年基業屹立不搖，除有賴客戶、社會大眾的長期鼎力支持外，做為百萬中小企業後盾的專業銀行，以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，臺灣企銀以專業銀行的角色，建立良好公司治理制度、重視誠信經營的企業文化、落實環境保護責任及重視所有利害關係人的權益，以積極作為善盡企業社會責任。

多年來臺灣企銀在中小企業領域擔任儲蓄與投資中介角色，在企業草創期提供資金及創業輔導，與我們的客戶一起創造經濟奇蹟，一起見證「臺灣錢淹腳目」的經濟實力，並造就許多國際級大企業，在經濟循環低潮期，臺灣企銀亦始終堅守崗位，力挺客戶渡過石油危機、亞洲金融風暴、全球金融風暴等嚴峻挑戰與經營難關，臺灣企銀始終秉持關懷分享精神，輔導客戶成長茁壯。

為展現臺灣企銀落實企業社會責任之決心，2016年依照全球永續性報告協會（Global Reporting Initiative, GRI）G4版指南架構編製出版「2015年企業社會責任報告書」，揭露臺灣企銀履行企業社會責任之成果，並委請第三方驗證機構-英國標準協會針對報告書內容進行查證，以客觀角度驗證臺灣企銀2015年企業社會責任執行之成果。

秉持實踐企業社會責任的經營理念，2015年臺灣企銀在各方面之經營成果如下：

在公司治理方面，連續二屆榮獲臺灣證券交易所舉辦「公司治理評鑑」中名列上市公司前百分之五，建構公司治理制度已有顯著成果，另外更榮獲證券暨期貨市場發展基金會辦理第十二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七年獲最高等級殊榮之銀行，顯示臺灣企銀公司治理成效深受肯定，並建立良好企業形象。

在社會公益方面，落實關懷社會理念，善盡企業社會責任，臺灣企銀辦理寒冬送暖，捐助40個弱勢團體並資助偏遠地區小學早餐等對社會弱勢團體之關懷活動，積極參與社會公益，另於校園與社區之金融知識宣導活動，推廣正確金融理財觀念，宣導防制金融詐騙教育，奠定深根金融教育之基礎，並榮獲金管會銀行局走入校園與社區金融知識宣導活動獎項。

在環境保護方面，落實環保採購，臺灣企銀連續四年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，另響應政府節能政策，臺灣企銀在節能績效方面榮獲經濟部能源局之節能企業獎及台電公司中小企業節電競賽優等獎，總行大樓更取得ISO50001能源管理系統驗證，深獲各方肯定。



為提升員工競爭力及強化員工專業知識，臺灣企銀定期舉辦各項業務講習，辦理豐富多樣的數位學習課程，使員工在工作之餘，能隨時吸收新知；另針對各項業務發展需要，臺灣企銀鼓勵同仁自行創新、研提新金融商品及業務改進方案，以提升業務競爭力，創造企業價值，我們深信員工一向是企業重要的資產，臺灣企銀對於員工照顧及各項福利向來不遺餘力，使員工可以無後顧之憂地在工作上發揮所長。

臺灣企銀秉持「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」的四大企業經營理念，面對未來金融市場亞洲化、高齡化、行動化及人民幣國際化等發展趨勢，並配合金管會推動金融機構布局亞洲、建置亞太理財中心、推動金融基礎工程以及數位金融環境通路數位化等多項重點金融發展策略，臺灣企銀擬定六大策略方向：

1. 「充實自有資本，擴大業務能力」：積極充實自有資本，提升業務擴展能力，並強化投資人關係以彰顯臺灣企銀合理股票價值及提升股東權益。
2. 「擴增海外據點，整合通路服務」：因地制宜，擴大海外市場布局，緊密維繫客戶關係。
3. 「優化人力資源，加強人才培訓」：優化人力資源，協助員工職涯轉型，建立學習與知識分享的企業文化並加強培育國際化人才，建置充足海外分行種子行員，提升服務品質。
4. 「強化科技投資，發展數位金融」：因應數位化金融時代來臨，臺灣企銀強化IT建置投資以提升資訊系統效能並加速運用大數據資料收集分析及強化客戶關係管理系統（Customer Relationship Management，CRM）精準行銷，虛實整合並進，提供客戶更優質的數位化金融服務。
5. 「優化內部流程，加強風險管理」：強化營運及顧客管理流程並落實各項風險管理機制，提升資產品質，邁向永續經營的目標。
6. 「強化公司治理，善盡社會責任」：透過強化公司治理成效，提升資訊揭露透明度並落實消費者保護與赤道原則精神，關懷弱勢團體，重視節能減碳以善盡社會責任。

臺灣企銀秉持「取之於社會，用之於社會」的精神，持續透過實際行動，落實企業社會責任，以回應利害關係人的期待，並在臺灣企銀全體同仁齊心合作努力下，全面提升企業經營績效，積極邁向永續銀行之行列。

董事長 朱潤逢



治理

百年傳承・再創新猷



公司概況

臺灣企銀前身係「臺灣無盡株式會社」（1915年6月於台北市設立）以及「大正無盡株式會社」（1915年7月於台南市設立）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，於1948年1月更名為「臺灣合會儲蓄股份有限公司」。

政府於1975年修正銀行法，以促進經濟發展並協助中小企業成長，為配合政府政策，於1976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1998年1月22日轉型為民營銀行，正式邁入另一嶄新之里程。

臺灣企銀於1976年改制時，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，2015年資本額已達568.47億元。

臺灣企銀轉投資關係企業計有5家，為各持股100%之「臺企保險代理人(股)公司」、「臺企財產保險代理人(股)公司」、「臺灣企銀國際租賃(股)公司」、「臺灣企銀微型財務公司」4家子公

臺灣企銀轉投資關係企業



臺灣企銀慶祝100週年行慶酒會



柬埔寨「臺灣企銀微型財務公司」於2015年8月10日正式開業

司，及「臺灣企銀國際租賃(股)公司」100%持股轉投資設立之「台企銀國際融資租賃有限公司」1家孫公司。臺灣企銀為我國首先創設成立以提供中小企業融資與輔導為宗旨之專業銀行，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」。作為全國唯一之中小企業專業銀行，臺灣企銀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近40年。

中小企業乃是穩定國內就業及經濟發展的重要推手，為穩固臺灣中小企業根基，因應經濟環境變動的衝擊，臺灣企銀提供放款、透支、貼現、保證、承兌及其他經中央主管機關核准之服務，協助營造有利企業的融資環境，使中小企業擁有充裕的經營資金，以面對未來的挑戰與競爭。此外，臺灣企銀落實公司治理制度的運作以提升經營績效，同時兼顧利害關係人之利益，以實踐臺灣企銀善盡企業社會責任的經營理念。

為應金融市場亞洲化、高齡化、行動化及人民幣國際化等未來發展趨勢，並配合金管會推動金融機構布局亞洲、建置亞太理財中心、推動金融基礎工程以及數位金融環境通路數位化等多項重點金融發展策略，2015年臺灣企銀擬定六大策略方向（充實自有資本，擴大業務能力、擴增海外據點，整合通路服務、優化人力資源，加強人才培訓、強化科技投資，發展數位金融、優化內部流程，加強風險管理及強化公司治理，善盡社會責任）推動各項金融基礎工程之紮根計畫，厚實顧客服務基礎，並持續強化政策金融，融資與輔導並重深耕中小企業專業領域，戮力朝向利基型銀行發展。

為拓展全球服務據點及強化亞洲市場布局，以增加獲利來源，臺灣企銀於柬埔寨地區設立臺灣企銀微型財務公司，投資金額為美金1,000萬元，並於2015年6月12日正式取得柬國央行核發營業執照，2015年8月10日正式開業，為臺灣首家赴柬國開業之微型財務公司，亦為本行東南亞佈局之首家據點，臺灣企銀自2013年成立上海分行、2014年5月成立澳洲第2家分行-布里斯本分行，2015年12月7日緬甸仰光代表人辦事處公告開業，接著武漢分行於2015年12月29日成立，紐約分行申設案亦已於2015年12月31日獲美國聯邦儲備銀行核可，日本東京分行申設案已向金管會提出申請，並於2016年1月4日獲核可，全球金融服務平台更加完整。

在國內通路管理方面，臺灣企銀基於永續經營之發展策略，並持續提升高雄市大發工業區之金融服務品質及通路價值，大發分行新建行舍於2013年8月完成購地，2014年10月動工興建，歷時2年4個月，大發分行新建行舍於2015年12月28日落成啟用，該行舍之設計理念著重節能環保，由空



2015年12月7日臺灣企銀緬甸仰光代表人辦事處公告開業



2015年12月29日成立武漢分行



大發分行新建行舍於2015年12月28日落成啟用

調、採光、照明、立面設計及庭園造景等各面向整體規劃，並於屋頂建置太陽能光電發電系統，符合綠建築特色概念，為臺灣企銀重視環保以善盡企業社會責任具體展現，並提供客戶更優質洽公環境及金融服務，成為客戶經營理財的好夥伴。

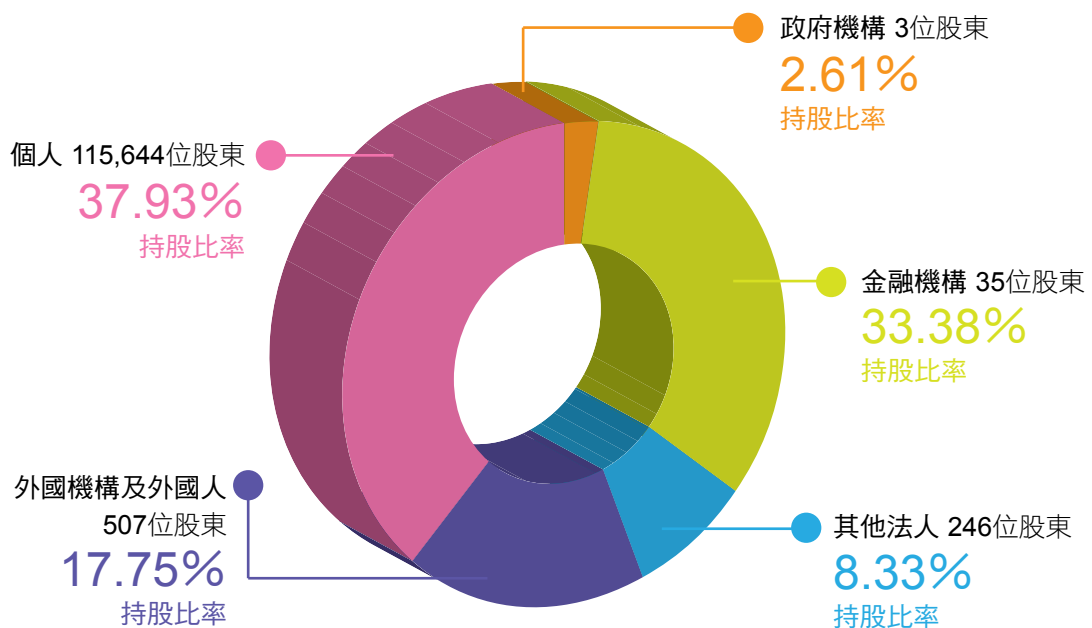
臺灣企銀全體員工將秉持「關懷分享」、「以客為尊」的服務理念，與客戶共同成長，以成為客戶心目中最優質的銀行為努力目標。

臺灣企銀創立至今已邁入100年，我們將持續強化中小企業、財富管理及外匯業務發展策略，注意市場脈動及政策方向，簡化創新作業流程，提供客製化服務及差異化的產品。著手從充實資本額、積極與投資人互動、強化亞洲市場布局、發展數位金融，並且建構勞資互動平台為當前首要執行目標。我們除致力於提升經營績效，更長期以本業作為善盡企業社會責任之原點，秉持關懷環境及社會之理念，陪伴客戶一同成長，積極協助文創產業發展並投入各項公益活動，展現對弱勢團體之關懷贊助，以實踐我們的四大經營理念：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。

股東結構

隨著金融環境變遷及業務經營需要，臺灣企銀組織架構亦不斷因應調整，1998年臺灣企銀轉型民營化，大股東以財政部公股為主，為泛公股體系行庫之一，股東結構臚列如下：

股東結構暨持股比率（2015年12月31日）



組織架構

臺灣企銀總部位於台北市大同區塔城街30號，於董事會下設董事會稽核處及董事會秘書處，經理部門除法遵暨法務處外，另設3大事業群、3大管理中心，下設15部3處。營運據點分別為國內營業單位125家（含營業部），營業區域涵蓋都會及鄉鎮地區，在設立營運據點時均評估對當地社會及環境之衝擊影響，且在南投、屏東、花蓮、臺東及金門等非金融業密集區共設有8個營業據點（含自動櫃員機(ATM)）提供該地區完善的金融服務，另有國際金融業務分行1家、證券分公司17家；海外設有香港分行、美國洛杉磯分行、澳洲雪梨分行及布里斯本分行、中國上海分行及武漢分行等6家分行、另於緬甸仰光設立代表人辦事處、柬埔寨成立臺灣企銀微型財務公司等，截至2015年底臺灣企銀從業員工人數為4,883人。

另外成立區營運處負責業務推展與督導、業務集中管理、作業服務及其他各項業務支援，以提升業務推展動能及強化資產品質控管；並設立國內作業中心，於北、中、南3區集中辦理國內匯出匯款、託收票據及提回票據，以提高作業效率。

```

graph TD
    Board[董事會] --> President[董事長]
    Board --> Audit[Audit Committee  
Salary and Compensation Committee]
    Board --> Risk[Risk Management Committee]
    President --> GeneralManager[總經理]
    President --> DeputyGeneralManager[副總經理]
    President --> BoardSecretary[董事會秘書處]
    President --> BoardAudit[董事會稽核處]
    GeneralManager --> LegalCompliance[總行法令遵循主管]
    GeneralManager --> AssetLiability[資產負債管理委員會  
經營策略委員會]
    GeneralManager --> CreditReview[授信審議委員會  
逾期放款清理委員會  
信託財產評審委員會  
人事評議委員會  
資訊策劃發展委員會]
    LegalCompliance --> LegalComplianceDept[法令遵循事務處]
    LegalCompliance --> AdminCenter[行政管理中心]
    AdminCenter --> HR[人力資源處]
    AdminCenter --> GeneralAffairs[總務處]
    AdminCenter --> Accounting[會計處]
    LegalCompliance --> RiskCenter[風險管理中心]
    RiskCenter --> RiskMgmt[風險管理部]
    RiskCenter --> CreditMgmt[授信管理部]
    RiskCenter --> WeChat[徵信部]
    RiskCenter --> DebtMgmt[債權管理部]
    LegalCompliance --> OpsCenter[營運管理中心]
    OpsCenter --> BusinessMgmt[業務管理部]
    OpsCenter --> EFinance[電子金融部]
    OpsCenter --> IT[資訊部]
    DeputyGeneralManager --> DomesticOps[國內作業中心]
    DeputyGeneralManager --> RegionalOps[區營運處]
    RegionalOps --> BusinessPromo[業務推展組]
    RegionalOps --> AuditGroup[審查組]
    RegionalOps --> PostMgmt[貨後管理組]
    RegionalOps --> DebtMgmtGroup[債權管理組]
    DeputyGeneralManager --> FinanceGroup[財務運籌事業群]
    FinanceGroup --> FinanceDept[財務部]
    DeputyGeneralManager --> CorporateFinanceGroup[企業金融事業群]
    CorporateFinanceGroup --> CorporateFinanceDept[企業金融部]
    CorporateFinanceGroup --> InternationalDept[國際部]
    InternationalDept --> InternationalFinanceBranch[國際金融業務分行]
    InternationalDept --> OverseasBranch[國外分行]
    DeputyGeneralManager --> PersonalFinanceGroup[個人金融事業群]
    PersonalFinanceGroup --> PersonalFinanceDept[個人金融部]
    PersonalFinanceGroup --> CreditCard[信用卡部]
    PersonalFinanceGroup --> WealthMgmt[財富管理部]
    PersonalFinanceGroup --> SecuritiesDept[證券部]
    SecuritiesDept --> SecuritiesBranch[證券分公司]
    PersonalFinanceGroup --> TrustDept[信託部]
    
```

11



事。臺灣企銀第14屆董事會由12席董事及3席獨立董事組成，其中有9席董事係大股東財政部、臺灣銀行及臺灣土地銀行之股權代表，並有2席董事為女性，佔全體董事13.3%，年齡介於50~60歲有5人，60歲以上10人，具有銀行、稅務、經濟、行政管理、財務等領域之專業知識及豐富的經營領導能力，對大股東所代表之董事每年皆辦理績效考核。

臺灣企銀董事會會議皆有法務人員列席備詢，以提供董事正確之法律資訊。董事會成員每年均積極參加公司治理相關專業課程進修，以提升公司治理效能。我們隨時提供董事進修資訊及適時提醒董事之進修情況，並將其進修及出席董事會狀況公佈於公開資訊觀測站，2015年臺灣企銀每位董事之進修時數皆符合「上市上櫃公司董事、監察人進修推行要點」之規定，另外臺灣企銀透過投保責任險方式保障董事執行業務風險。

臺灣企銀為配合各項業務發展需要，並提升業務競爭力，確立目標、考核及激勵相連結，實施動態管理機制，落實分級管理並加強管理密度，激發產出提升績效。我們鼓勵同仁自行創新、研提新金融商品及業務改進方案，以提升臺灣企銀業務競爭力，於2015年行員提案總計採納66件。

臺灣企銀積極推動公司治理並深獲肯定，除通過社團法人中華公司治理協會CG6009 通用版公司治理制度評量認證外，另訂有「企業社會責任實務守則」，由董事會秘書處、業務管理部、人力資源處及總務處，推動企業社會責任，全行各單位依其業務職掌，積極實踐企業社會責任，並依臺灣企銀分層負責規定陳報執行情形。

營運績效

臺灣企銀持續著重「企金」、「外匯」及「財富管理」三大核心業務，積極辦理中小企業放款及文創融資，深耕工業區提升市占率，外匯業務方面，加強吸收外匯存款，擴大存款規模，2015年外匯存款累計平均餘額較2014年成長12.75%；財富管理業務方面，以聚焦銷售精選理財商品，並持續提升銷售服務人員專業知識及行銷技巧，強化與客戶互動關係，積極推展財富管理業務，增裕盈收，2015年財富管理業務淨手續費收入約達21.14億；臺灣企銀為讓客戶深入淺出地了解安養照護信託，竭力利用銀行自有資源，包括ATM、網路銀行等通路，強力推廣，同時多次舉辦行內教育訓練，藉由種子行員宣導安養照護信託的好處及親民的收費標準。另一方面，臺灣企銀大幅簡化安

養信託辦理程序，讓客戶可用最便捷的方式完成手續，在核心職能上善盡企業社會責任，使臺灣企銀成為全方位金融服務的優質銀行。

2015年臺灣企銀在全體股東、客戶的支持、董事會的督導及員工的努力下，獲利能力及各項指標穩定成長，2015年稅後淨利51.13億元(稅前淨利61.69億元)，2015年各項提存前稅前淨利(含收回呆帳) 93.90億元，較2014年增加2.85億元，為加強授信風險胃納而提列備抵呆帳32.21億元，備抵呆帳覆蓋率為231.22%，轉銷呆帳30.95億元，逾期放款比率為0.48%；2015年稅前淨利61.69億元(6,169,344仟元)，較2014年增加6.92億元，資產報酬率(稅後)0.36%，權益報酬率(稅後)7.84%，純益率(稅後)25.71%，稅後每股盈餘0.90元。資產品質方面，逾放金額49.05億元，逾放比0.48%。

各項經營財務指標（合併財務資料）

單位：新臺幣仟元；%

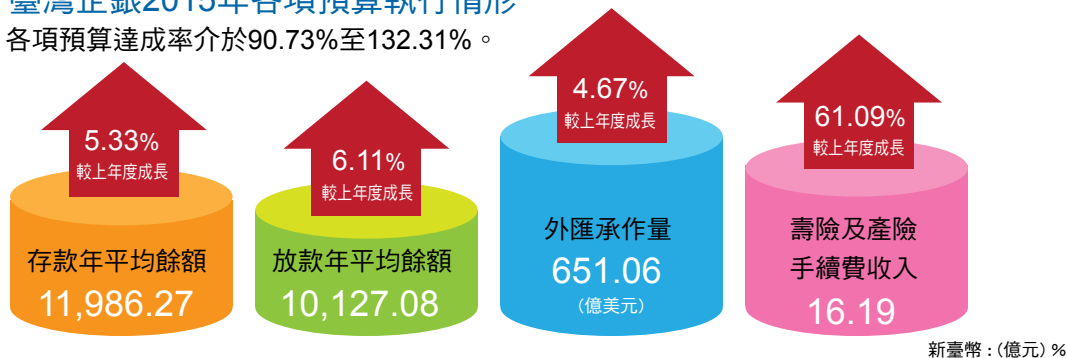
項目	營運績效	
	2014年	2015年
資產總額	1,392,390,567	1,475,891,595
負債總額	1,329,652,650	1,408,232,466
權益	62,737,917	67,659,129
每股淨值（元）	11.84	11.90
淨收益	18,994,325	20,161,884
稅前損益	5,485,716	6,196,164
員工福利費用	7,034,153	7,157,141
員工平均收益額	3,925	4,046
員工平均獲利額（稅前）	1,134	1,243
每股股票股利（元）	0.73	0.50
每股現金股利（元）	-	0.10
備抵呆帳覆蓋率（%）	236.78	231.22
逾放比率（%）	0.46	0.48

註：1. 上表財務資訊乃節錄自本公司、子公司及孫公司2015年合併財務報告所有實體。

2. 臺灣企銀2015年個體財報之稅前淨利61.69億元（6,169,344仟元），與上表2015年合併財報之稅前損益6,196,164仟元，差異係三間子公司之所得稅費用。

臺灣企銀2015年各項預算執行情形

各項預算達成率介於90.73%至132.31%。



臺灣企銀2015年各項業務占比分析如下：

淨收益分析-依部門區別		
單位:新臺幣仟元，%		
銀行	19,115,076	94.81%
證券、信託及其他	1,046,808	5.19%

淨收益分析-依收益來源區別		
單位:新臺幣仟元，%		
利息淨收益	15,469,015	76.72%
手續費淨收益	3,540,500	17.56%
其他淨收益	1,152,369	5.72%

淨收益分析-依地區別		
單位:新臺幣仟元，%		
臺灣	19,040,417	94.44%
亞洲	555,817	2.76%
美洲	329,970	1.64%
澳洲	235,680	1.16%

立足於良好的營運績效展現，臺灣企銀於最新之信用評等結果顯示，長期信用評等等級為twA+、短期信用評等等級為twA-1，長短期均具有強的履行財務承諾能力，根據中華信用評等(股)公司的評等展望，長期信用評等由「穩定」調為「正向」，反映臺灣企銀可維持允當的資本水準與令人滿意的風險結構之可能性。(2016年1月15日) 臺灣企銀在全體股東、客戶的支持及員工的努力下，無論在獲利能力及業務拓展方面均有所成長。我們將持續強化中小企業及外匯業務發展策略，並聚焦銷售精選理財商品，持續提升銷售服務人員專業知識及行銷技巧，強化與客戶互動關係，積極推展財富管理業務，增裕盈收。

延續去年獲利成長動能，臺灣企銀強化經營效能，提升存放利差及手續費收入，以達成獲利成長目標，積極邁向永續銀行之行列，創造亮麗的業績。

誠信經營

臺灣企銀為落實誠信經營並形塑誠信文化，2015年修訂公司之誠信經營守則，修訂重點略以：將受任人納入規範、增訂專責單位負責誠信經營政策與防範方案之制定與監督執行、杜絕非法政治獻金、出席董事會之經理人及其他出席或列席董事會之利害關係人納入利益迴避規範、對消費者及其他利害關係人之權益保護政策、透過契約方式要求交易往來對象遵守公司之誠信經營政策、檢舉制度之建立等並設有違反誠信經營守則案件檢舉專線及信箱，透過本次修正誠信經營，與國際間誠信經營、反貪腐等議題之發展完全接軌，讓臺灣企銀人員從事商業活動更能落實公平、誠實、守信、透明的原則。

臺灣企銀董事會稽核處依據「金融控股公司及銀行業內部控制及稽核制度實施辦法」及臺灣企銀「內部稽核作業準則」執行稽核業務，並至少每三個月向董事會及審計委員會報告稽核業務。對國內營業、財務、資產保管及資訊單位每年至少辦理一次一般查核及一次專案查核，對其他管理單位每年至少應辦理一次專案查核；對各區營運處、作業中心及國外營業單位每年至少辦理一次一般查核；每半年對子公司之財務、風險管理及法令遵循辦理一次專案業務查核，並就證券業務另設置專職稽核人員辦理內部稽核作業，董事會稽核處每半年實地查核一次。

此外，臺灣企銀於工作規則明訂行員不得藉職務上之便利，營私舞弊或圖本身、他人之不法利益，亦不得收受任何饋贈或享受其他不正當利益。員工獎懲要點及平時考核注意事項針對違反企業倫理或賄賂貪瀆行為訂有明確之懲戒條款，最重可達免職程度；另針對事前防止或舉發不當行為或舞弊事件，亦訂有獎勵規定，可有效防範不誠信行為。報告期間臺灣企銀無任何貪腐事件發生，也無任何政治獻金情事。

企業貪腐造成社會重大危害，中外皆然，臺灣企銀「企業社會責任實務守則」第十條即明訂從事營運活動應遵循相關法規，營造公平競爭環境，落實避免從事違反公平競爭之行為、確實履行納稅義務、反賄賂貪瀆，並建立適當管理制度，且企業捐獻符合內部作業程序，期使行員在公平、誠實、守信、透明的原則從事商業活動。

臺灣企銀於2014年依上市上櫃公司誠信經營守則及參照證交所提供之誠信經營作業程序及行為指南參考範例訂定臺灣企銀「誠信經營守則」，守則中對於各項利益態樣及臺灣企銀人員（董事、經理人、受僱人、受任人及具有實質控制能力之人）皆有明確規範定義，以落實推動誠信經營政策，並積極防範誠信行為，並設立客訴中心以提供適當陳述管道，其規範重點如下：

- 一、明訂臺灣企銀行員於執行業務過程，不得為獲得或維持利益，直接或間接提供、收受、承諾或要求任何不正當利益，或從事其他違反誠信、不法或違背受託義務之行為。
- 二、以遵守公司法、證券交易法等相關法令為落實誠信經營之基本前提，並指派高階主管一人擔任總行法令遵循主管，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。
- 三、商業活動之誠信經營，包含避免與誠信公司往來、與他人簽訂契約，其內容宜包含遵守誠信經營政策，交易相對人涉誠信行為，得隨時解除契約。
- 四、董事會應盡善良管理人之注意義務，董事、經理人及其他出席或列席董事會之利害關係人並遵守利益迴避條款。
- 五、遵守公平交易法、智慧財產法及政治獻金法相關規定，從事商業行為。
- 六、強化會計制度與內部控制，不得有外帳或保留秘密帳戶，應隨時檢討，以確保該制度之設計及執行持續有效，公司內部稽核人員應定期查核作成稽核報告提報董事會。

法規遵循

法令遵循制度在於強化金融機構重視法治觀念，並建立明確且暢通的法規諮詢、協調及溝通管道，加強金融法令規章及道德規範之宣導及教育，臺灣企銀法令遵循政策係藉由法令遵循制度之執行，使每位行員能熟悉與本身相關之法令規章及道德規範，確保業務、作業符合法令規定，並定期向董事會報告近況，使各項營運活動符合法令規定，確保法令遵循制度有效運行；總分行並每半年辦理自行評估作業，促進健全經營，並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。

為落實法令遵循制度，特依「金融控股公司及銀行業內部控制及稽核制度實施辦法」訂定臺灣企銀「法令遵循制度實施要點」，其中第4條規範各管理單位應蒐集與其職掌業務事項相關法規之增(修)訂資料，並適時通函相關單位，且配合法規之增(修)訂，適時研討對業務營運管理之影響，及評估自評事項之妥適性，暨更新各項作業及管理規章。

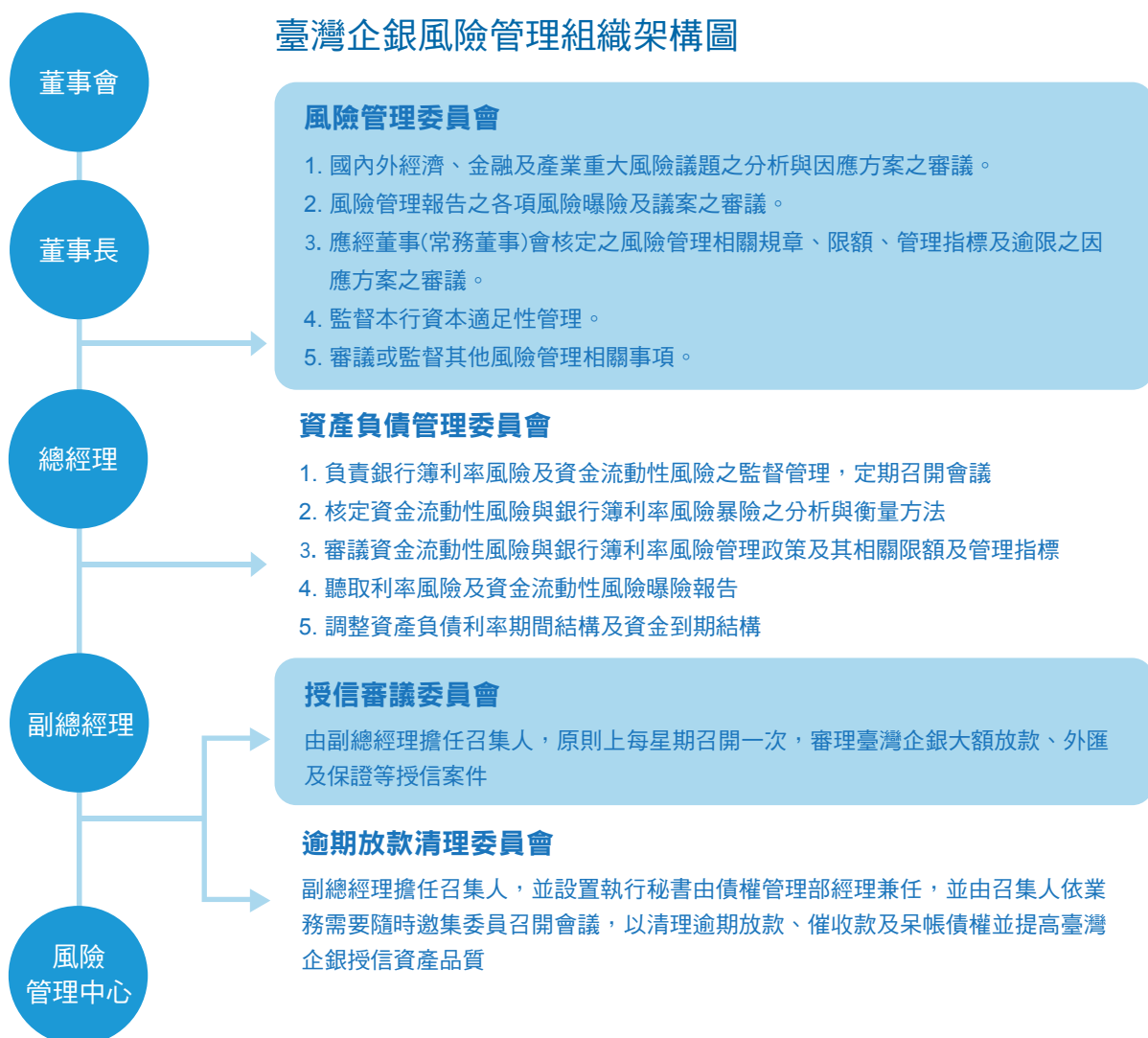
臺灣企銀配合遵循主管機關政策以及法規遵循相關之監理及查核，提供相關資訊。於2015年無涉及反競爭行為、反托拉斯和壟斷行為的法律訴訟；無違反環境法律和法規或因產品與服務的提供與使用而違反法律和規定被處巨額罰款或所受罰款以外之制裁之情形，也無違反商品與服務資訊標示的法規、自願性規範及違反有關行銷推廣（包括廣告、推銷及贊助）的法規、自願性準則之情形。

風險控管

臺灣企銀風險管理政策係建立有效風險辨識、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。

依據臺灣企銀風險管理政策第五條規定，得設置委員會，負責審議或核定各項風險之管理指標、逾越管理指標之因應方案、風險分析與衡量方法，並協調及監督各風險管理執行單位，以謀求盈餘及公司價值穩定成長。為執行全行風險管理與監控，特設置「風險管理委員會」，該委員會主任委員由董事長指派，委員為總經理、副總經理及相關部處之單位主管。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曝險呈報董事（常務董事）會。此外設置「資產負債管理委員會」，以因應國內、外經濟金融情勢之變化，健全資產負債結構，該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。有關臺灣企銀各風險管理組織委員會之架構及職掌說明如圖。

臺灣企銀風險管理組織架構圖



除設置各委員會為因應各種可能之風險把關外，臺灣企銀也訂有危機處理應變機制，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，電告並以書面簡述有關案情電傳業務管理部，辦理相關通報及緊急危機處理事宜。業務管理部應即陳報總經理，採取相關因應措施；視需要召開「緊急應變小組會議」，並即派員協助營業單位採取必要措施，積極處理。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。必要時由臺灣企銀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，而影響臺灣企銀行譽。

若因天然災害因素使得總行停止上班而部分營業單位仍正常營業時，臺灣企銀訂有「營業單位天然災害外幣交易及資金作業注意事項」，以因應天然災害因素，總行停止上班而部分營業單位仍正常營業時，使正常上班之營業單位承作相關外幣交易及資金作業有所依循。且為因應資金大量流出之可能性，臺灣企銀訂有「經營危機應變處理要點」及「資金流動性風險管理注意事項」，敘明發生流動性危機時應採取之應變措施；對董事及董事所代表之法人股東皆依證券交易法第25條規定辦理申報隨時掌控，另本公司每次停止過戶後10日內皆對持股1%以上股東辦理銀行法第25條宣導，使持股1%以上股東遵照規定辦理申報，以達銀行經營穩定。

有關防災應變，面對氣候變遷影響與日俱增，臺灣位處天災頻繁地區，水患與乾旱發生頻率增高，限水限電之營運風險亦隨之增加；臺灣企銀訂有「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，各營業單位平時加強人員防災觀念及應變演練，以降低災害發生時所造成之實質損失。

臺灣企銀2015年綠色金融貸款		單位：新臺幣百萬元
	2015年12月31日 累計核准金額	2015年12月31日 目前放款餘額
民營事業污染防治設備 低利貸款	94	49
購置節約能源設備優惠貸款	2,035	479

綠色資訊

因應行動上網趨勢，響應主管機關「BANK 3.0」的政策，臺灣中小企業銀行持續追求金融服務數位化，藉由流程簡化、無紙化作業與強化金融服務的綠色價值，提供客戶多元便利又環保的e化服務，節省客戶往來銀行時間，降低因交通往返造成對環境的污染，並期以減少紙張用量及碳排放量，積極鼓勵客戶多使用網路ATM、網路銀行、電話銀行及申辦電子帳單服務，其推廣成效如下：

	2014年	2015年	成長率
網路銀行累計用戶數	99萬	111萬	12.12%
網路銀行累計交易筆數	427萬	475萬	11.24%

資訊透明

資訊公開透明係臺灣企銀之重要責任，為提升資訊透明度，臺灣企銀依據章程及相關法令規定，並配合臺灣證券交易所公開資訊之網路申報作業系統，對外忠實誠信揭露各項訊息，另訂有「對外資訊揭露處理作業程序」，規範對外資訊揭露原則及設發言人、代理發言人制度，以確保投資人及相關利害關係人正確取得公司訊息。2015年臺灣企銀重新建立官方網站，除既有的各項業務資訊外，特於首頁設投資人專區以加強對國內外投資人服務，另亦設公司治理專區、企業社會責任專區及利害關係人專區，讓客戶、股東及相關利害關係人清楚迅速取得所需資訊。

資訊的透明化是公司治理之重要環節，臺灣企銀重視資訊之正確性與公平取得不遺餘力，藉以深化公司治理水平，期使每個投資人都能獲得公平的資訊。

關於臺灣企銀資訊揭露相關具體措施如下：

- 一、臺灣企銀於官網（<http://www.tbb.com.tw>）內揭露重大訊息、股利及股價資訊、董事會決議事項、公司治理、財務資訊、資本適足性、公司年報、公司章程、法人說明會簡報、企業社會責任報告書、企業社會責任實務守則、誠信經營守則、內部控制聲明書等重要資訊。官網亦設置客服信箱，俾加強對利害關係人之服務，另亦架設英文網站供國外投資者了解相關訊息。
- 二、臺灣企銀確實遵循法規要求於「公開資訊觀測站」揭露相關資訊，以及每月營運情形及每季經會計師查核、核閱之中文財務報告及重要財務業務資訊，並每季揭露經會計師查核、核閱之英文財務報告。
- 三、臺灣企銀依銀行法規定對授信利害關係人進行建檔控管，並隨時更新授信利害關係人資料；且利害關係人得透過書函、電話、傳真、網路等方式聯繫本行，溝通管道暢通。
- 四、臺灣企銀設置「客戶申訴中心」專責受理客戶申訴事宜。
- 五、臺灣企銀設有發言人制度，負責對外說明及發佈訊息，以確保投資人之訊息正確取得。如因辦理之各項業務績效卓著，獲得各界肯定時，往往配合進行相關宣傳活動及媒體採訪，以提升形象；倘發生不利臺灣企銀信用之不實謠言或媒體負面報導時，臺灣企銀亦會主動查明，即時予以澄清或請媒體作平衡報導，以維護臺灣企銀信譽暨形象。
- 六、為深化大眾對臺灣企銀具專業服務精神、為企業強力後盾之印象，並協助臺灣企銀拓展國際聲譽，推出中、英文版簡介短片，並於機場及轉運站設置形象廣告，提升臺灣企銀曝光率及企業形象。



機場燈箱廣告



機場燈箱廣告

七、臺灣企銀針對提供客戶各項企業金融服務，均負有100%告知義務，務必力求資訊揭露，除因應主管機關針對金融消費者保護共通性議題法規，制定相關規範外，並從客戶及銀行內部風險管理層面進行監控，善盡保護客戶之責。

資訊揭露與透明化係公司治理之要項，我們持續強化公司治理水平，提升經營管理與運作效率，使資訊更透明，並達成主管機關要求之「資訊公開、擴大參與」之目標，並於中華民國證券暨期貨市場發展基金會第十二屆資訊揭露評鑑，在全體上市櫃公司中，榮獲最佳A++級，為公股行庫中連續七年得到最佳評鑑等級之銀行，成績卓著；另連續兩屆（第一及第二屆）榮獲臺灣證券交易所辦理公司治理評鑑「上市組排名前百分之五」之公司，展現我們在公司治理及資訊透明度努力之成果及肯定。



榮獲證交所公司治理評鑑上市組排名前5%之公司，由總經理代表受獎

重大性議題與利害關係人議合

臺灣企銀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，參照財團法人中華民國證券櫃檯買賣中心「上市上櫃公司企業社會責任實務守則」訂定臺灣企銀企業社會責任實務守則，並經董事會通過實施，以利公司所有同仁瞭解與遵循及管理臺灣企銀環境社會風險與影響，並成立臺灣企銀企業社會責任推動小組負責執行企業社會責任報告書編製、規劃及辦理企業社會責任相關事務，健全企業社會責任之管理。

臺灣企銀營業項目包含銀行、證券、信託、保險及租賃等各項金融服務，服務範圍相當廣泛，對應之利害關係人眾多。為了能夠更有效的回應利害關係人，我們藉由發放「利害關係人鑑別」表單，邀請各部門回覆並參與討論其職務或業務上往來對象，藉由彙整各部門回覆表單之結果，鑑別出我們的利害關係人。由調查結果，我們整理出臺灣企銀最主要之利害關係人共分為八大類別：客戶、員工、政府機關、股東/投資人、供應商/合作夥伴、外部顧問、媒體及非政府組織/公益團體。

在鑑別出利害關係人之後，我們進一步透過各部門之業務交流經驗、各項問卷調查、實際訪談及說明會等方式了解並鑑別出臺灣企銀利害關係人相關之重大性議題，由各部門先界定各項議題之

類別（治理面、環境面及社會面）及議題影響範圍（組織內、外部），並就各項利害關係人關注之議題對臺灣企銀之經濟、環境及社會面之衝擊與判斷各項重大性議題對每一類利害關係人之影響予以評分，經彙整並歸納出共21項重大性議題，其中12項議題為高度關注議題、3項議題為中度關注議題、6項議題為低度關注議題。我們根據各利害關係人所關注之議題，與其重大考量面所影響之邊界，逐一回應其相關之具體作為。

重大性議題與利害關係人議合



利害關係人關注之重大性議題鑑別矩陣圖

高↑ 對利害關係人評估 與決策的影響程度 ↓低		- 誠信經營 - 法規遵循 - 個資隱私 - 資訊透明	- 企業永續策略 - 服務品質及溝通管道 - 企業形象 - 風險控管 - 資訊安全
	環境、社會友善業務	勞資關係	- 經營與投資策略 - 營運績效 - 產品及服務組合
	- 綠色採購 - 公益慈善 - 供應商管理 - 節能減碳 - 職業健康與安全 - 員工升遷	員工薪資福利	
低 ← 對組織經濟、社會與環境之衝擊度 → 高			

重大性議題對應內外部

		內部	外部						
		臺灣企銀	員工	客戶	政府機關	股東 / 投資人	供應商 / 合作夥伴	外部顧問	媒體 非政府組織 / 公益團體
高度關注議題	企業永續策略	√				√			
	服務品質及溝通管道	√		√	√				
	企業形象	√	√	√		√			√
	資訊安全	√	√	√	√			√	
	風險控管	√	√	√	√			√	
	經營與投資策略	√	√		√	√	√		
	營運績效	√			√	√			
	產品及服務組合	√		√			√		
	誠信經營	√	√	√		√			√
	法規遵循	√	√	√	√	√	√	√	
	個資隱私	√	√	√				√	
	資訊透明	√		√	√	√		√	
中度關注議題	勞資關係	√	√						
	環境、社會友善業務	√		√	√				√
	員工薪資福利	√	√						
低度關注議題	綠色採購	√					√		
	節能減碳	√			√		√	√	
	公益慈善	√							√
	職業健康與安全	√	√						
	供應商管理	√					√		
	員工升遷	√	√						

重大性議題對應GRI G4考量面（「核心」特定標準揭露）及指標

重大性	重大性議題	對應GRI G4／ 行業揭露考量面	對應GRI指標
高	法規遵循	法規遵循- 環境	EN29
		法規遵循- 社會	SO8
		法規遵循- 產品責任	PR9
高	產品及服務組合	間接經濟衝擊-經濟	EC7
		產品及服務-環境	EN27
		產品組合-金融業特定考量面	FS6-FS8
高	經營與投資策略	策略與分析-G4一般標準揭露	G4-1
高	營運績效	經濟績效-經濟	EC1-EC3
高	企業永續策略	策略與分析-G4一般標準揭露	G4-1
高	誠信經營	經濟績效-經濟	EC1
		反貪腐-社會	SO3-SO5
		反競爭行為-社會	SO7
		稽核	DMA
高	服務品質 及 溝通管道	產品與服務標示-產品責任	PR3-PR4
		社會衝擊問題申訴機制-社會	SO11
		當地社區-金融業特定指標	FS13
		當地社區-金融業特定指標	FS14
		行銷溝通-產品責任	PR6-PR7
高	風險控管	組織概況-G4一般標準揭露	G4-14
高	資訊安全	客戶隱私-產品責任	PR8
高	企業形象	市場形象-經濟	EC5
高	個資隱私	客戶隱私-產品責任	PR8
高	資訊透明	產品與服務標示-產品責任	PR3-PR4
		行銷溝通-產品責任	PR6-PR7
中	勞資關係	勞/資關係-社會	LA4
		勞工實務問題申訴機制-社會	LA16
		不歧視-人權	HR3
		結社自由與集體協商-人權	HR4
		強迫與強制勞動-人權	HR6
		評估-人權	HR9
中	員工薪資福利	經濟績效-經濟	EC3
		市場形象-經濟	EC5
		勞雇關係-社會	LA1-LA3
		職業健康與安全-社會	LA8
		訓練與教育-社會	LA9
		女男同酬-社會	LA13
		結社自由與集體協商-人權	HR4
		員工多元化與平等機會-社會	LA12
		不歧視-人權	HR3

重大性	重大性議題	對應GRI G4／ 行業揭露考量面	對應GRI指標
中	環境、社會 友善業務	間接經濟衝擊-經濟 產品組合-金融業特定考量面	EC7 FS7-FS8
低	綠色採購	採購實務 能源-環境 水-環境 排放-環境 廢污水及廢棄物-環境 整體情況-環境 環境問題申訴機制	EC9 EN3、EN6 EN8 EN16、EN19 EN23 EN31 EN34
低	節能減碳		
低	公益慈善	經濟績效-經濟 間接經濟衝擊-經濟 當地社區-金融業特定指標	EC3 EC7 FS14
低	供應商管理	採購實務-經濟 供應商環境評估-環境 供應商勞工實務評估-社會 供應商人權評估-人權 供應商社會衝擊評估-社會	EC9 EN32-EN33 LA15 HR11 SO9-SO10
低	職業健康與安全	職業健康與安全-社會	LA5、LA8
低	員工升遷	員工多元化與平等機會-社會 不歧視-人權	LA12 HR3

外部公協會組織參與

臺灣企銀積極參與國內外各公協會組織，透過與各組織緊密的聯繫與互動，共同提升金融產業的服務品質與整體形象，有關臺灣企銀參與之公協會組織詳列如下：

臺灣企銀參與之外部公協會組織			
外部公協會組織名稱	會員代表	外部公協會組織名稱	會員代表
社團法人臺灣理財顧問認證協會	董事長、總經理、 副總經理、 財富管理部經理	財團法人中華經濟研究院 (中華財經高峰論壇)	無
中華無形資產暨企業評價協會	董事長	中華金融業務研究發展協會	董事長
中華民國工商協進會	董事長	中華民國仲裁協會	董事長、總經理
台灣企業重建協會	董事長	亞洲銀行家協會	董事長
社團法人中華民國全國中小企業總會	董事長	中美經濟合作 策進會	董事長 (擔任監事)
中華民國銀行商業同業公會全國聯合會	董事長 (擔任顧問)	台北市銀行公會	董事長 (擔任顧問)
中華民國國際經濟合作協會	董事長 (擔任監事)	兩岸企業家峰會	董事長
		財經資訊股份有限公司	總經理

服務

深耕金融・永續服務



中小企業為國內產業結構之主力，截至2014年底國內中小企業家數達135萬3,049家，占全體企業97.61%，中小企業就業人數有866萬9千人，占全國就業人數78.25%，長期以來中小企業對國內就業、產業發展極具貢獻，為穩固臺灣中小企業根基，臺灣企銀提供各項融資產品，積極協助營造有利企業的融資環境，使中小企業擁有充裕的經營資金，以面對未來的挑戰與競爭。

身為中小企業專業銀行，臺灣企銀肩負臺灣經濟、環境及社會永續之使命，以扶植中小企業並作為百萬中小企業後盾為宗旨，長期致力於提升公司治理不遺餘力，並以全員行銷展現行動力，追求更優質之經營績效，推出多元、創新金融商品，滿足多樣化資金需求，持續提升資產品質與競爭力，以強化經營體質，為全體股東創造最大價值，延續百年傳承永續服務之精神。

永續產品及服務組合

臺灣企銀提供企業台幣融資、外匯、財務規劃等全方位多元金融服務，為落實執行本行企業社會責任並針對中小企業發展需求，另提供多元化專案輔導貸款，如：「協助中小企業紮根專案貸款」、「文化創意產業優惠貸款」、「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」及「促進產業創新或研究發展貸款等，充分展現臺灣企銀力挺中小企業的用心，並依企業成長各階段需求提供「創建期」、「成長期」、「成熟期」、「轉型期」之各項融資。

臺灣企銀扮演中小企業融資與服務之專業銀行角色，以擔任百萬中小企業後盾為自許，協助客戶資金取得，引入輔導資源，使企業完善經營、永續發展，俾鞏固客戶向心力，塑造專業品牌形象。

為因應經濟環境變動對企業的衝擊，臺灣企銀對授信企業客戶，落實政府「經濟景氣因應方案」，強化對企業之資金融通，並依「中華民國銀行公會會員辦理經濟部移送企業債權債務協商案件自律規範」，協助經營、財務困難之授信企業辦理債務協商，協助授信企業永續經營，穩定國內就業，促進產業發展；臺灣企銀於承辦企業客戶授信時，對於造成重大環境污染、食品安全等危安事件之授信企業，將要求其提出改善計畫，對勞工退休準備金提撥不足，損害勞工權益之企業，敦促盡速補足差額，以引導申貸企業正視其社會責任之履行，善盡企業社會責任。

在理財服務方面，臺灣企銀持續引進多元化理財商品，打造豐富產品線，滿足客戶各式投資需求，基金銷售外，客戶還可於臺灣企銀購買投資型保單、壽險、產險、黃金存摺、衍生性金融商品及辦理存放款業務等，以銀行通路價值，提供客戶全方位、整合性服務，讓客戶安心理財。

授信業務

臺灣企銀配合國家金融政策，供給中小企業及社會大眾信用，提供授信內容包括企業週轉資金貸款、開發國內外信用狀、各項保證等授信業務，並提供企業購置、更新、擴充或改良其營運所需之土地、廠房、機器等，或協助企業從事重大之投資開發計畫為目的之資本支出貸款，協助中小企業改善生產設備及財務結構，另亦提供個人置產、投資、理財週轉、消費及其他支出為目的之消費者貸款。各項授信業務一方面配合政策發展經濟，繁榮工商服務大眾，另一方面亦在於維持銀行正常之收益，確保存戶及股東權益，故臺灣企銀承辦授信業務，亦把握安全性、流動性、收益性及公益性等基本原則。

臺灣企銀為落實「赤道原則」之精神，履行企業社會責任，於辦理授信業務時，授信戶之食安、勞安、環保責任及社會責任之履行，為授信融資評估重點，倘授信客戶對於造成重大環境污染、食品安全等危安事件之企業，將要求其提出改善計畫，對勞工退休準備金提撥不足，損害勞工權益之企業，應敦促其盡速補足差額，引導申貸企業正視其社會責任之履行，以期降低授信客戶之產品及服務對環境之衝擊。

臺灣企銀除將申貸企業環保責任履行納入授信評估考量因素外，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、綠能與產業設備輸出貸款、低碳永續家園專案貸款、輔導中小企業升級貸款、促進產業研究發展貸款等，配合政府提供低利貸款，輔導國內業者擴大綠能與產業設備採購及輸出，改進生產設備及流程，進而協助社會繁榮、提升環境品質。

臺灣企銀配合政府重大經建計畫資金融通，截至2015年12月底對生物科技、綠色能源、精緻農業、觀光旅遊、醫療照護及文化創意等六大新興產業授信餘額合計761.56億元(其中文化創意產業授信餘額300.10億元)。各項授信產品係透過臺灣企銀網站公告、服務信箱、分行人員行銷等方式提供說明，授信核准後，均與客戶簽立授信契約，契約均完整填載借款金額、期限、利(費)率及違約金計算方式等各項授信條件，客戶亦得自臺灣企銀網路銀行查詢存放款往來明細。

臺灣企銀採以融資與輔導並重之角色，結合各類外部單位，積極協助企業調整財務體質，提升專業能力，支持企業永續發展。

臺灣企銀2015年底承作放款對象類型、金額及比重 單位:新臺幣仟元;%		
產業別	2015年12月31日	
	金 額	%
(一) 民營企業	544,785,919	53.46%
(二) 公營企業	29,127,243	2.86%
(三) 政府機關	138,480,450	13.59%
(四) 社會保險及退休基金	0	0.00%
(五) 非營利團體	3,679,363	0.36%
(六) 私人	265,399,186	26.05%
(七) 國外金融機構	3,214,584	0.32%
(八) 國外非金融機構	34,288,396	3.36%
合計	1,018,975,141	100.00%

臺灣企銀責任授信規範

授信業務為臺灣企銀主要核心業務，銀行放款係將社會儲蓄導向投資的主要管道，亦為工商企業及個人資金融通的主要來源，所以經濟發展有賴銀行有效支援，臺灣企銀承辦授信業務把握公益性原則，授信以提升社會公益及經濟價值為目標，且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，以善盡企業社會責任，並訂定相關授信規範：

1. 臺灣企銀受理授信案件時，如屬製造、加工業者，應事先自行政院環境保護署網站查詢授信戶有無遭環保裁罰情形，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，企業之經營對環保是否有重大負面影響或違反環保法規或其他環保應注意事項之情事，若曾遭環保單位處分，應查明後續改善事宜，並納入融資評估之依據。
2. 申貸企業應保障勞工權益，加強勞雇關係，促進社會和諧與經濟發展，臺灣企銀辦理企業授信案件時，除自行政院勞動部網站查詢授信企業是否有無違反勞動基準法裁罰之情事外，亦自聯徵中心查詢授信企業「勞工退休準備金專戶提撥情形」及「積欠工資墊償基金提撥情形」，查明申貸企業是否善盡企業社會責任，若有相關裁罰、退休準備金提撥不足或積欠工資情形，應督促授信企業儘速改善，亦列為授信評估項目之參考。

存款業務

臺灣企銀為鼓勵青年人儲蓄觀念，推出青年優加率優惠存款，對象限本國國民年滿20歲至未滿30歲之自然人，該優惠存款適用利率依臺灣企銀「薪資轉帳活期儲蓄存款」牌告利率計息，存戶當月活期儲蓄存款平均餘額達新臺幣50,000元（含）以上，次月得享有自動櫃員機跨行提款免手續費2次及跨行轉帳免手續費1次（存戶年滿30歲（含當日）後，取消本優惠）。

企業金融業務

鑑於環境永續保護議題愈來愈受到關注及重視，臺灣企銀結合本業致力於降低耗能、減少污染等，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，早自1999年11月陸續開辦及推廣「購置節約能源設備優惠貸款」、「民營事業污染防治設備低利貸款」、「購置再生能源設備優惠貸款」、「綠能與產業設備輸出貸款」等環保系列專案貸款，提供優惠融資方案，輔導國內中小企業改進生產設備及流程，培育綠色企業。

根據經濟部《2015中小企業白皮書》資料顯示，國內2014年年營業額低於2,000萬元以下之中小企業，計有1,219,029家，占全台企業總家數比率高達90.09%，有鑑於小微企業經營上普遍有「重業務、輕財務」現象，財務體質脆弱、資訊較不透明且欠缺擔保品，成長過程容易遭逢融資困窘。

為能落實全面扶植中小企業，及協助這群被漠視、忽略的基層企業，臺灣企銀自2015年2月開辦「富利旺」專案貸款，鎖定營收低於1,500萬(含)以下之小微企業，並訂定簡易評分方式(貸款評分表)，讓核貸更為便捷，兼顧風險管控，滿足企業即時申貸的需求，且該業務獲信保基金認可，特列為從優從速核保專案項目，以馳援弱勢企業之永續發展，善盡企業社會責任，截至2015年底，該專案貸款共計承辦1,700戶、累計貸放金額約新臺幣55.57億元。

配合政府決策，積極參與並協助台灣高鐵完成財務改善方案：

台灣高鐵自通車營運以來，運量及營業收入均未如預期，面臨鉅額累積虧損及資金缺口等財務危機，為解決財務及特別股股本訴訟之營運危機，台灣高鐵於2015年9月10日股東臨時會決議通過各項財務改善措施。臺灣企銀配合政府決策，積極參與並協助台灣高鐵完成財務改善方案，於2015年8月7日收回特別股股本15億元保障臺灣企銀債權，並於2015年11月26日投資台灣高鐵私募普通股新臺幣4.45億元，圓滿完成台灣高鐵財務改善方案，落實臺灣企銀企業社會責任。

個人金融業務

為鼓勵生育，臺灣企銀辦理「金好孕消費性貸款」，提供生育所需資金，以減輕家庭生活負擔，滿足更多民眾生育資金方面需求，且鑑於高齡化社會來臨，配合政府政策提供客戶辦理安養信託之資金需求，推出「永保安康」房屋擔保貸款辦法。另為減輕借戶辦理轉期之時間成本，推出「好便利循環透支額度貸款」之中期擔保額度產品。

為照顧青年及弱勢族群，辦理財政部「青年安心成家優惠購屋貸款（第二案）」及內政部營建署「購置及修繕住宅貸款」等房屋優惠貸款，亦辦理「青年海外生活體驗專案貸款」，並提供「青年海外壯遊貸款」，協助青年實現海外遊學、自助旅行及度假打工等夢想，以拓展國際視野，及早培養生涯就業的能力，落實生涯規劃。



協助青年創業、響應政府推動文創產業

在青創業務方面：臺灣企銀於晶華酒店舉辦『創業論壇』(2015/7/1)，以「夢想起飛·開創人生」為議題，採座談會形式，邀請成功企業家分享自身創業經驗，並由政府代表、銀行、新創企業家等三方綜合交流對談，提供創新創業的成功關鍵心法，響應政府力挺青年創業政策。

響應政府推動文創產業方面：

1. 響應政府扶植文創產業政策，本行除融資協助拍攝國片電影「風中家族」外，並分別於台中、高雄、台北等三地(2015/7/15、7/20、7/24、8/6、8/10、8/11)，以包場方式贊助票房，邀請客戶觀賞。



2. 為推展國片電影、力挺文創產業，將臺灣企銀融資協助之「鐵獅玉玲瓏2」一片，分別於台中、高雄、台北等三地(2015/2/5、104/2/9~10)，採行包場方式，贊助票房並邀請客戶觀賞。
3. 配合文化部、台灣經濟研究院，於台北辦理「文化產業諮詢交流會議」一場(2015/9/25)，主題為『從兩岸文化藝術產業跨域整合探討我國文創產業關鍵政策與執行策略』，於我們嫻熟的金融領域提供文創產業融資意見，作為當前文化政策之施政重點與策略方針實質參考。



慶祝建行100週年舉辦創業論壇，由林總經理致詞



榮獲金管會頒發2015年度中小企業創意產業放款獎



力挺文創產業，贊助雕塑大師康木祥台北101同根生作品展

4. 配合經濟部中小企業處，於台南辦理「文創ICE：老城的老屋再利用」活動一場(2015/11/21)，落實政府優化創業環境政策，提供銀行融資諮詢支援服務，協助新創事業發展。
5. 臺灣企銀為配合政府發展國內經濟計劃，轉投資台北101，投資金額3.28億元，於2015年7月7日完成該投資案。在維持穩健營運獲利的同時，積極投入文化創意的發展，結合公益活動，在經濟發展與文化藝術的延續取得最佳的平衡點。
6. 力挺文創產業，臺灣企銀贊助雕塑大師康木祥台北101同根生作品展，協助於國際舞台上發揚台灣本土藝術。

臺灣企銀是目前國內唯一中小企業的专业銀行，對提供中小企業融資與輔導，向來不遺餘力，除透過全國125家營業據點，提供中小企業多元與完整的服務外，並結合中小企業聯合輔導中心、青年創業協會總會、管理科學學會等機構，舉辦各項融資輔導活動，強化解決中小企業融資問題，進行財務管理與會計稅務等診斷與輔導，以實際行動關懷在地中小企業，充分展現中小企業專業銀行的本色。

信託業務

近年來受到人口結構進入超高齡社會的影響，安養照護信託異軍突起，成為國人及政府相關單位的注目焦點，更是銀行業務與落實企業社會責任的重要連結。

臺灣企銀為讓客戶深入淺出地了解安養照護信託，竭力利用銀行自有資源，包括ATM、網路銀行等通路，強力推廣，同時多次舉辦行內教育訓練，藉由種子行員宣導安養照護信託的好處及親民的收費標準。另一方面，臺灣企銀大幅簡化安養信託辦理程序，讓客戶可用最便捷的方式完成手續。

臺灣企銀作為中小企業專業銀行，擁有廣大客



戶群，以服務客戶為宗旨，今年在拓展信託業務的策略上，將以安養信託及保險金信託為主，讓客戶擁有更多聰明的選擇，享有資金自主運用及晚年安養金防護之優勢。另外，配合政府公共政策及扶植文創產業議題，持續辦理不動產信託、公職人員財產信託、國片輔導金信託等信託業務，在核心職能上善盡企業社會責任。

財富管理業務

臺灣企銀為響應政府政策，積極推動高齡化保險專區及微型保險商品，提供高齡族群與經濟弱勢者適配的保險商品，以填補政府的社會保險或社會救助機制不足的缺口。

提供銀髮族適配商品並設置高齡化保險專區網頁

穩定的經濟是優質生活的重要基礎，臺灣企銀持續引進多元理財商品，打造豐富產品線，以銀行通路價值，提供客戶全方位、整合性服務，讓客戶安心理財。為因應臺灣人口結構老年化及社會議題，臺灣企銀響應政府政策，與臺企保代公司合作，提供高齡族群與經濟弱勢者適配的保險商品，以填補政府的社會保險或社會救助機制不足的缺口，並規劃高齡化保險專區網頁(臺灣企銀官方網站/財富管理/保險商品/高齡化保險https://www.tbb.com.tw/2_2_3_1.html)加強宣導。

依內政部統計資料顯示，我國在1993年65歲以上老人已達總人口7%，老年人口平均每年以0.2%比率成長，在2011年其比率占總人口10.89%，預計在2018年老年人口將增加為14%，達到國際慣例所稱的高齡社會，在2025年再增加為20%，邁入超高齡社會，到2060年老年人口所占比率將高達39.4%，平均2.5人中就有一位是老人，我國人口結構老化速度遠超過歐美國家，為全球老化速度最快國家之一。

近年因醫療科技進步，國人平均壽命延長非常快，每年平均可延長0.25歲，預估在2060年男、女性壽命將達82歲及88歲。隨老年人口比率愈來愈高後，台灣的扶養比率大約在2015年後將

急速攀升，預估在2060年將上升至97%，亦即每1個年輕族群要扶養0.97個老人及小孩，年輕族群扶養責任愈來愈重，迫使年輕族群更不願結婚及生育下一代，預估在2017年起台灣將陷入人口負成長之狀態，影響所及，國家生產力將產生結構性改變，不僅政府需面臨日益困窘的財政危機，一般民眾亦需自我準備足夠養老財源，及早規劃退休生活，以因應高齡甚或超高齡社會時代來臨。

臺灣企銀體認到人口老化勢必造成衝擊，除提供銀髮客群適用的多樣化保險商品，如年金保險、長期看護保險及醫療險等及相關銷售服務外，為提醒國人儘早準備特於企業網頁設置「高齡化保險專區」，協助國人認識高齡化社會照顧、安養之保險商品，以提醒國人透過商業保險預為規劃老年經濟安全與醫療照護。高齡化社會面臨風險主要有壽命延長、老年扶養比率上升、醫療費用遽增、長期看護需求等。未來國人在年老時將更仰賴自身早期的財務與保障規劃來渡過晚年生活。因此民眾除了須檢視自身的財務能力外，要如何為自己選擇適當的高齡化社會各類型保險商品，尤為重要。相較於一般具有保險觀念，買得起商業保險的民眾，弱勢民眾因為缺乏保險認知，或者所得有限無法負擔保險費用，往往未替自己或家人進行保險規劃，在缺乏基本保障的情況下，當不幸發生變故時，會使得個人或家庭陷入生活困境，無法規避風險。「微型保險」的設計，即是為了讓經濟弱勢者也有能力觸及保險商品，其特色為低保費、保障內容簡單，希望提供被保險人一定的保障，降低遭遇意外時的經濟衝擊，只要小小保費就能享有基本意外保障。

臺灣企銀與臺企保代公司合作，提供「微型傷害保險」商品銷售服務，投保對象為一般社會經濟弱勢族群，包含低收入戶、特殊際遇家庭及原住民等，藉提供弱勢族群基本人身意外保障，以補強社會保險或社會救助機制不足之缺口，善盡企業社會責任。

信用卡業務

臺灣企銀發行之故宮之友認同卡，每月提撥卡友刷卡消費金額的0.3%回饋予國立故宮博物院，作為文化、藝術、教育之推廣基金，2015年故宮之友認同卡交易量9.24億元，回饋金277萬元；另發行宜蘭悠遊認同卡，亦提撥刷卡金額的0.3%回饋予宜蘭大學及宜蘭縣政府，作為校務發展及促進地方繁榮之用，2015年宜蘭悠遊認同卡交易量6.34億元，回饋金190萬元。

債權管理業務

為因應全球景氣衰退所導致國內就業景氣衰退，配合主管機關開辦「消金無擔保債務展延方案」及「金融機構辦理95年度銀行公會債務協商/前置協商毀諾後個別協商一致性方案」等紓困措施，臺灣企銀透過設置債務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：

1. 消金無擔保債務展延方案：

協助消費金融無擔保債務還款困難之經濟弱勢債務人先安定生活後再進行理債協商。自100年9月起至104年12月底止，臺灣企銀受理申請案件計4件。

2. 金融機構辦理95年度銀行公會債務協商/前置協商毀諾後個別協商一致性方案：

協助「95年度銀行公會債務協商」及「消費者債務清理條例前置協商」已毀諾但仍有還款能力及意願之債務人有再次協商之管道。自97年6月起至104年12月底止，臺灣企銀核准主辦案件計67件。

客家「硬頸」苦拚精神・本業突破翻轉獲利模式

一個人終其一生，能夠在順境中堅持原則已屬不易，要是在逆境中仍能不改其志，更是難上加難。臺灣企銀客戶彭先生的人生有如坐雲霄飛車般，當站在人生的高鋒時，並沒有想到下一刻會是面對近乎絕境的抉擇與挑戰難題。在事業、健康同時亮起紅燈的雙重打擊之下，因為對工作夥伴的不捨，他重新燃起鬥志，並從本業技術的突破創新找到企業創新轉型之路。

客家「硬頸」精神・肯打拚的工作態度

1981年成立銅導體公司。1991年，手提電腦產業風起雲湧，台灣出口的个人電腦主機板所使用的排線導體有九成以上都是由該公司生產製造的。

彭先生回憶公司全盛時期，除了國內市場之外，每月還有5、6個貨櫃的排線導體出口，訂單應接不完；此時事業順遂的他，還給自己定下60歲退休的計畫目標。他打算退休以後，只擔任顧問的身分從旁協助公司的營運，公司的經營權及經營成果就由打拚的員工一起分享。

金融海嘯景氣由極盛而轉衰・健康亮起紅燈帶來的雙重打擊

但人生最吊詭之處在於「計畫永遠趕不上變化」，2008年的金融海嘯捲起了千堆雪。彭先生回憶，2008年7、8月市場還是一片榮景，9月就突然豬羊變色，景氣由極盛而衰僅僅才一個月的時間，臺灣的中小企業普遍受傷慘重，尤其是原物料慘跌，銅價一個月跌掉15%，接下來連續六個月，更是每月均超過一成幅度繼續下跌。

公司向上游購入的銅料是依據訂定之長期合約，銅料現貨跌價仍需依合約價格付款，但公

司客戶卻因也深受金融海嘯的衝擊，無法及時收回貨款。因此，倉庫的庫存銅料愈堆愈多，而減損隨之一日比一日遽增，半年間幾乎賠光他創業10多年以來所累積的盈餘。

事業因遭遇金融海嘯衝擊而陷入經營困難之際，彭先生可說是禍不單行，他的健康此時也亮起了紅燈。原本的B型肝炎轉為肝硬化，追蹤治療醫生要求他一定要到大醫院做詳細檢查，醫生診斷後告訴彭先生，若立刻換肝，性命將會不保。找尋可替換肝臟，卻是一大問題！肝硬化病患等待捐贈器官動輒需要4、5年的時間，以他目前的情況，根本等不及，只能從家人中篩選合適的，這對彭先生來說真是萬般為難，也陷入了天人交戰。

事業與健康同時出現重大危機，上天的考驗是否一下子來得太過嚴苛？正當全家人不知所措時，一位意外過世的捐贈者，願意將大愛繼續留存人間，他的檢體與彭先生吻合度極高，也為彭先生開啟了另一扇希望之窗。在接受緊急手術之後，雖然有如鬼門關前走了一遭的境遇，彭先生很慶幸原本將捐肝的大女兒不必為他挨這一刀，可算是不幸中的大幸，也深深感恩已故捐肝者的慈悲大愛。

「9月13日發生雷曼兄弟破產事件，我是9月29日換肝，這期間最辛苦的是我太太，在公司和醫院兩頭跑還差點出車禍」，彭先生心疼地說。談起這件事彭太太眼中泛淚，回想當時壓力之大，是無法用言語形容，「還好人沒事，公司也在臺灣企銀的支持下，得以正常發放員工薪資及營運」。

幸運撿回一條命並回到工作崗位的彭先生，緊接著要解決的是公司的困境，崩跌的銅價讓公司損失慘重。他永遠記得手術後第一天回公司上班情形，當日公司員工紛紛表示「就算沒薪

水也要繼續上工，希望公司撐下去」，這句話深深感動了彭先生，尤其是跟了他10~20年的員工心聲，看到這些員工的小孩都還在就學，也正是需要用錢的時刻，實在不忍心發薪水。

臺灣企銀貸款解決了燃眉之急・同仁情義相挺與公司共體時艱

就在公司營運資金吃緊時，臺灣企銀提供的貸款解決了燃眉之急。臺灣企銀分行主管對當時中小企業的辛苦印象深刻，「很多中小企業都被那一波金融海嘯擊垮了，但彭先生所經營的公司雖然有很大營運壓力，但過去信用良好，產品又很有競爭力，臺灣企銀當然要全力支持。」

彭先生說，自己的身上包袱很重，因而不能在此刻輕言放棄，公司一定要生存下去；員工何等幸運碰到如此有情有義的老闆，當然要相挺到底。廠長游先生就說，「2008年，公司遭遇這麼大的困難，老闆居然還發年終獎金，我們都知道是老闆借來的。」

「收，很簡單；做下去，更艱難。」彭先生表示，當年若公司結束營業，等於是將近二十年的創業成果歸零，雖然還不至於有太多負債，但走下去就非得要再增加更多負債不可，而他最後還是選擇了一條極度挑戰的道路。

從本業突破創新尋找新商機・突破傳統的翻轉獲利經營模式

2008年10月，大病初癒的彭先生發現銅價又跌了15%，以他長期看銅價走勢的經驗，研判底部應該不遠了，因而不打算立即處理手上存貨。沒想到這波金融海嘯不容小

覷，接下來的5個月，銅價每月都以兩位數幅度下跌，等他認為不得不出脫手中的銅貨時，跌價損失已逾8成。

這一跤跌得不輕，猶如「游泳健將最後死於溺水」，但彭先生認為，上天既然讓他活下來，他就負有責任照顧身邊的家人及員工眷屬，於是他試著從公司本業中找尋轉型創新的機會。他說，尖端科技發展日新月異，各種電子通訊機器、儀器日趨小型化、自動化，對精密度的要求更是不可同日而語。因此，這些精密儀器設備的重要部位線材之品質優劣，將直接影響機器的主要性能。

公司在彭先生重生後，除了維持原先各類型線材、插件之生產外，更投資購入高端設備生產醫療線材，其中最精密的應該是用於全身各處血管、顯微手術的超級細線。彭先生說，「你能想像這個線有多細嗎？十多根細線捲在一起，直徑才等於人的一根頭髮粗細。」

這種手術用超級細線全球市場仍供不應求，具有很大商機，主要是因為製作相當耗時（一台機器一個月只能生產一公斤）、良率不高。不過，也因為生產難度高，彭先生卻對同業從不藏私，同時與工研院合作開發其他高端醫材，生產製造A級原料，希望能為國內的生醫產業貢獻一份心力。

另外，公司的插件技術也引起日本專業插件及精密級端子製造商的注意，經歷3年觀察期之後，正式向彭先生提出雙方合作意願。彭先生體會到平穩成長才是最大的福氣，未來將帶領23名員工再創公司業務的高峰。



電子金融業務 Bank3.0

因應Bank3.0數位金融時代來臨，且隨著智慧型行動裝置日益普及行動通訊之進步，交易不再受限於實體通路，為提供客戶更佳的服務體驗，臺灣企銀積極拓展虛擬通路、研發新金融商品、強化網路銀行及行動銀行功能等服務，以提供客戶更多元的金融服務。

(一) 創新數位金融服務功能:

1. 數位銀行:為提供客戶立即購買或申購介面，規劃以業務行銷為導向之數位金融業務平台(Hi-Bank)，陸續將臺灣企銀各項金融商品及業務數位化。
2. 總行大樓員工餐廳手機支付餐券系統: 規劃以手機支付餐券，提供臺灣企銀同仁餐券自動化管理服務，並節省餐券印製成本與人力資源，以提升臺灣企銀同仁對於行動支付之認識與增加使用體驗。
3. 第三方支付: 積極規劃境內/外第三方支付平台，境內部分結合臺灣企銀中小企業戶，並透過與第三方業者異業結盟，以提升臺灣企銀競爭力;境外部分提供電子商務客戶兩岸金流代收服務，以提升匯款收付效率。

(二) Bank3.0銀行業務數位化:

1. 網路ATM收銀機:提供客戶專屬收款連結，延伸晶片金融卡服務的應用，以利客戶於個人部落格或商品網站上收、付小額款項。
2. 線上預約開戶:為簡化臨櫃作業，提供客戶更便捷、更有效率服務。

(三) 數位金融轉型計畫:

智慧分行: 擴大客戶體驗數位金融環境，規劃提供客戶透過智慧分行，辦理臨櫃交易，強化櫃

台作業自動化、客戶交易自助化，帶給客戶全新服務體驗。

(四) 開拓數位行銷通路:

本行臉書(Facebook)粉絲團:創造時下熱門話題，積極規劃貼文主題及項目，與粉絲進行討論、深度溝通，培養粉絲、開發潛在客戶，搭配行銷活動廣告，透過經營臉書社群網站拓展業務，以提升臺灣企銀曝光率，截至105年6月份累積好友人數已超過2萬人。

網路銀行/行動銀行近2年申請戶數及網路銀行交易筆數		單位:戶
業務	年度	
	2014年	2015年
網路銀行	996,078	1,115,415
行動銀行	113,161	123,505

(五) 數位化金融線上服務

配合金管會推動「打造數位化金融環境3.0計畫」12項線上服務項目，其中除共同行銷屬金控業範疇外，臺灣企銀共計研議11項可線上申辦之電子化服務已於2015年5月至12月陸續開發完成並提供客戶使用：

1. 無涉保證人之個人信貸。
2. 受理傳真指示扣款。
3. 認識客戶作業(Know Your Customer , KYC)。
4. 客戶風險承受度測驗。
5. 客戶線上同意信託業務推介或終止推介。
6. 台幣線上約定轉入帳號。
7. 線上同意信用卡分期產品交易條款。
8. 申請信用卡。
9. 信託開戶。
10. 結清銷戶。
11. 使用循環信用持卡人申請轉換分期信用卡或小額信貸。

金融教育及諮詢服務

為響應慈善公益及宣導金融知識，臺灣企銀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，如喜憨兒基金會、創世基金會、微客公益行動協會等捐款專案，更實際走入校園與社區辦理金融知識宣導活動，藉由推廣正確金融理財觀念、宣導防制金融詐騙教育等，有效幫助民眾及學子建立正確消費金融觀念，奠定深根金融教育之基礎，臺灣企銀更榮獲金管會銀行局2015年「走入校園與社區金融知識宣導活動獎項」。



獲頒金管會「走入校園與社區金融知識宣導活動」感謝狀



臺灣企銀100週年行慶投資理財講座

關於臺灣企銀2015年其他業務金融教育及諮詢服務執行事項說明如下：

在企金業務方面：

1. 配合中小企業信用保證基金，臺灣企銀舉辦多項活動如下：

- (1) 2015年3月25日~2015年5月6日間辦理「中小企業融資暨信用保證」說明會10場，介紹銀行融資業務，並提供中小企業融資諮詢。
- (2) 2015年4月14日於台北辦理「信保薪傳講座」一場，提供銀行融資諮詢服務。
- (3) 2015年7月17日於台中辦理「信保薪傳講座」一場，提供銀行融資諮詢服務。
- (4) 2015年10月8日於台北辦理「企業經營與社會關懷論壇」一場，提供銀行融資諮詢服務。

2. 臺灣企銀2015年5月30日於大台中國際會展中心舉辦『愛在100歡樂嘉年華園遊會』，以『百年關懷，愛心相傳』為主題，透過園遊會、表演活動、公益捐贈、現場展示等方式，提供企業諮詢輔導服務，增進客戶情誼、善盡企業社會責任，並突顯對中小企業的關懷，以提升臺灣企銀中小企業專業銀行及公益形象，俾益業務發展。

3. 臺灣企銀配合經濟部中小企業處，2015年11月21日於台南辦理「文創ICE：老城的老屋再利用」活動一場，落實政府優化創業環境政策，提供銀行融資諮詢支援服務，協助新創事業發展。

在證券業務方面：

臺灣企銀除銀行業務外，亦兼營證券、期貨交易輔助業務，於2015年4月24日與日盛期貨(股)

公司共同辦理「期貨避險及套利操作策略講座」，另2015年9月於北、中、南三地各舉辦一場「臺灣企銀100週年行慶投資理財講座」，邀請陳忠瑞、蔡森及陶文等專家擔任活動講師，針對基本面、產業面及技術面進行剖析，活動圓滿完成，提供客戶投資策略之參考，有效降低投資人虧損風險。

臺灣企銀亦在豐原、民雄及屏東等地辦理七場小型社區講座，並加強宣導證券或期貨基本觀念與理財知識，促使金融知識普及化，讓消費者進一步瞭解自身權益；有關證券業務廣告或宣傳資料對外行銷時，均遵照相關法令、自律規則及「臺灣中小企業銀行從事廣告業務招攬及營業促銷活動辦法」辦理，以保護消費者權益。

客戶權益及溝通管道

為保護消費者權益提升服務品質，臺灣企銀訂有消費者保護相關政策作業程序，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。為確保臺灣企銀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。臺灣企銀對於產品及服務之廣告行銷，均遵守法令規範，控管整體廣宣資料之品質及內容，並致力充實金融消費資訊及確保內容之真實，避免誤導客戶，且於各項服務及商品契約中詳細載明客戶資料蒐集、處理及使用之相關權益，讓客戶充分了解。為提升服務品質，有關臺灣企銀各項產品規範及相關說明如下：

個人金融業務

1. 在推出新產品前，均提報授信審議委員會審議，並針對經濟面因素、整體授信組合內容及可能引起之風險層面加以檢視及評估。
2. 產品收取之服務費用均於臺灣企銀官方網站揭露，以減少爭議，另為落實消費者保護及遵從主管機關規定，營業單位辦理以房屋供擔保之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貸款者，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。
3. 提供消費金融無擔保債務「前置協商（調解）方案、個別協商一致性方案及債務展延方案」等協商機制，並透過設置協商受理窗口以提供整合債務之協商管道，協助陷入經濟困境之債務人減輕債務負擔。。

財務業務

1. 客戶於承作選擇權衍生性交易時，均事先提供產品說明書暨風險預告書，指派專人說明產品性質及提供可能的情境分析，供客戶參考。每筆交易均俟客戶充分了解產品風險，並同意交易條件後，始得承作。

2. 產品說明書暨風險預告書中，說明包含市場風險、交易提前終止風險、利率風險、流動性風險、信用風險、匯兌風險、國家風險、法令風險、再投資風險、稅賦風險等各項風險，並註明進行交易前，投資人應先詳讀臺灣企銀提供之「產品說明書暨風險預告書」內容，並自行評估判斷與交易有關之各項經濟財務風險與報酬、各項法律、租稅及會計上相關問題，與其可能之結果，依個人投資目標、財務狀況及風險承受度，決定是否進行投資。



財富管理業務

臺灣企銀提供的金融產品及服務均盡善良管理責任，善盡風險管理之責，以完善配套措施及良好售後服務，才能保障客戶的權益。

1. 提供投資型金融商品或服務時，均依主管機關規範辦理瞭解客戶相關審查、評估客戶投資能力，以確實瞭解客戶之投資屬性及風險承受度，以提供適合客戶之金融商品，確保客戶所投資之商品與其投資屬性相符。交易面訂有相關高齡、大額、短天期、特定客戶等監控措施，申購理財商品後，並由理財專員進行定期訪視，對客戶加強其投資損益之通知，持續關心客戶及其投資資產狀況，以落實保護客戶原則。
2. 員工是客户服務的第一線，必須具有相當的專業，才能提供良好的服務，藉由持續施予教育訓練，讓同仁更了解產品內容，精深服務品質，以為客戶做更優質精確的解說。
3. 對於理財專員之獎酬，均依主管機關規範辦理財務(客戶委託規劃之總資產規模、手續費收入及客戶數等)、非財務指標(是否有違反相關法令、自律規範或作業規定、稽核缺失、客戶紛爭或滿意度情形、客戶多次贖回再申購或解約再投資之頻率、教育訓練時數出勤狀況、證照取得之完整性及執行充分瞭解客戶作業準則(KYC)之確實度)全面考核後遞延發放，未直接以銷售手續費為考量發放，以保障客戶權益。
4. 因應主管機關針對金融消費者保護性議題法規，制定相關規範外，並從客戶及銀行內部風險管理層面進行監控，善盡保護客戶責任。
5. 臺灣企銀從事基金廣告、公開說明會及營業促銷活動時，均嚴格遵守金融消費者保護法及相關法令規定辦理，並依法充分揭露各項資訊，所提供客戶各項理財及保險等金融服務，均負有100%告知義務，每半年度辦理消費者保護成效自我評鑑，以檢核執行業務是否有違反法令之情形以及是否已改善完成。

授信業務

1. 臺灣企銀提供授信服務包括協助企業週轉資金、各項保證及資本支出貸款，另亦協助個人置產、投資、理財週轉、消費及其他支出為目的之消費者貸款，各項授信產品係透過網站公告、服務信



箱、分行人員行銷等方式提供說明。

2. 授信業務係由客戶提出申請，經臺灣企銀徵信、授信程序評估核定後，均與客戶簽立授信契約，契約均完整填載借款金額、期限、利(費)率及違約金計算方式等各項授信條件，明訂借貸雙方權責，授信契約並交付核與正本相符之影本乙份予客戶，以維護雙方權益。
3. 授信客戶得自臺灣企銀網路銀行查詢存放款往來明細，臺灣企銀網站並提供全行各單位電話、地址、客服信箱，授信客戶可透過親洽、書函、電話、傳真、電子郵件等方式與臺灣企銀取得聯繫，提供授信客戶多元溝通管道。

企業金融業務

臺灣企銀針對提供客戶各項企業金融服務，均負有100%告知義務，務必力求資訊揭露，除因應主管機關針對金融消費者保護共通性議題法規，制定相關規範外，並從客戶及銀行內部風險管理層面進行監控，善盡保護客戶之責。

信用卡業務

1. 客戶申請臺灣企銀信用卡需填寫信用卡申請書，申請書除填寫客戶個人資料外，亦列示各項法定告知義務及權益優惠，當所申請之信用卡核卡後，臺灣企銀即寄送客戶信用卡卡片及信用卡使用手冊暨約定條款，若客戶權益內容有所變更，則於60天前告知持卡人，以維護客戶權益；此外，臺灣企銀不定期舉辦信用卡行銷活動，亦於臺灣企銀網站、帳單、活動DM (Direct Mail) 等詳述活動內容及應注意事項，以避免持卡人因認知不同而產生紛爭。
2. 金管會規範2015年底前，信用卡長期使用循環信用轉換機制之「轉換戶數比率」及「轉換金額比率」，至少一項應達25%以上，依聯徵中心統計資訊，截至2015年11月底，臺灣企銀轉換戶數比率20.18%、轉換金額比率26.06%，已達成主管機關要求之目標。



3. 落實金管會規範，自2015年7月1日起，調整最低應繳金額為當期消費入帳金額10%+前期帳款5%，另因應銀行法第47條之1第2項條文修正，自2015年9月1日起，信用卡循環信用年利率修訂為最高15%。

徵信業務

1. 為保障客戶權益及防杜不肖代辦貸款公司，臺灣企銀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。
2. 臺灣企銀除於官方網頁揭示不得以非法且未經臺灣企銀同意連結本網站作為網路行銷，並進行網路搜尋代辦臺灣企銀貸款之網頁廣告，避免消費者遭到代辦貸款公司詐騙或收取不當費用情形。

其他

1. 各項契據揭露貸款收費明細及貸款總費用年百分率，並於臺灣企銀網站、營業廳公告收費標準，以利客戶瞭解貸款實際負擔成本。
2. 擴大宣導金融監督管理委員會「1998 金融服務專線」，請營業單位及證券經紀分公司協助運用戶內、外跑馬燈廣為宣傳，落實消費者保護。
3. 為提供身心障礙者更完善且安全之金融交易環境，於營業廳進出口裝設「服務鈴」，於服務台設置「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業務，建置臺灣企銀官方網站之匯利率無障礙頁面，並取得無障礙A+標章。
4. 配合金管會提升對身心障礙者之金融服務政策，臺灣企銀於2015年完成增設相關友善措施：2015年9月本行為因應視障民眾使用金融服務需求，於中山分行完成設置「視障自動櫃員機」乙台，目前為臺灣企銀第一家設置此設備之分行，透過無障礙語音操作功能提供視障民眾取款、轉帳、餘額查詢及密碼變更等服務，提升身心障礙者之金融服務品質。

5. 為使金融服務更能貼近身心障礙者，逐步實現無障礙之金融交易環境，2015年12月底臺灣企銀無障礙ATM比率達8.84%，配合2015年採購之27台無障礙ATM完成安裝後，臺灣企銀無障礙ATM比率將達15.12%。
6. 為落實執行對聽障者之金融友善服務措施，臺灣企銀於2015年12月完成一般網銀系統新增「信用卡線上開卡及掛失功能」，以提供身心障礙者便利友善之金融服務。
7. 臺灣企銀官網皆充分揭露，而各項費用收取標準亦符合主管機關規範。
8. 2015年，臺灣企銀並無違反商品與服務資訊標示的法規及自願性規範之情事。

各項業務溝通管道

1. 臺灣企銀訂有「客戶申訴案件處理要點」及「信用卡業務紛爭處理作業程序」，設有免付費服務電話，並張貼於營業廳明顯處及ATM上，由業務管理部及信用卡部即時受理並處理客訴案件。
2. 客戶刷卡消費達一定金額即以簡訊通知，並配合24小時專人監控交易有無異常，以降低偽冒刷卡風險。
3. 臺灣企銀訂有「信託業務紛爭處理程序」，如因臺灣企銀提供之信託商品或服務所生疑問或糾紛，委託人除可以書面表示外，亦得以透過電話或網站之「客服信箱」反映或申訴意見。
4. 臺灣企銀官網皆充分揭露，而各項費用收取標準，亦符合主管機關規範。
5. 客戶來電臺灣企銀客服中心詢問業務相關問題，客服人員皆線上即時解答，若需其他相關人員協處事項，亦會儘速聯繫回應，以確實滿足客戶需求。
6. 設置「債務協商受理窗口(即金融機構個別協商受理窗口)」，提供下列事項之諮詢、輔導管道：
 - (1) 提供現行法規及臺灣企銀相關作業程序所規範各種協商機制之整合性諮詢，供債務人選擇最適宜協商還款機制。
 - (2) 受理、轉介各種協商機制。
 - (3) 逾期案件和解、還款事宜。
 - (4) 消債條例更生、清算案件聯繫還款事宜。
 - (5) 受理申請更生方案統一收款及撥付款項作業。
7. 臺灣企銀對於產品及服務之廣告行銷，均遵守法令規範，並於內部制定「從事廣告業務招攬及營業促銷活動辦法」，控管整體廣宣資料之品質及內容，並致力充實金融消費資訊及確保內容之真實，避免誤導客戶，且於各項服務及商品契約中詳細載明客戶資料蒐集、處理及使用之相關權益，讓客戶充分了解。
8. 於臺灣企銀網站揭露財富管理客戶權益手冊、定型化契約範本、金融服務費用、信託業務紛爭處理程序及基金通路報酬等資訊。
9. 舉辦投資理財講座，與投資人近距離接觸，強化客戶服務並提供投資策略及風險控管參考。
10. 客戶若對產品或服務有任何爭議時，可以透過24小時客服專線、書信、面談、傳真、電子郵件、客服信箱等方式提出，我們另設置了「財富管理客戶免付費申訴專線」及專責處理單位，由專人提供客戶後續服務，維護客戶權益。

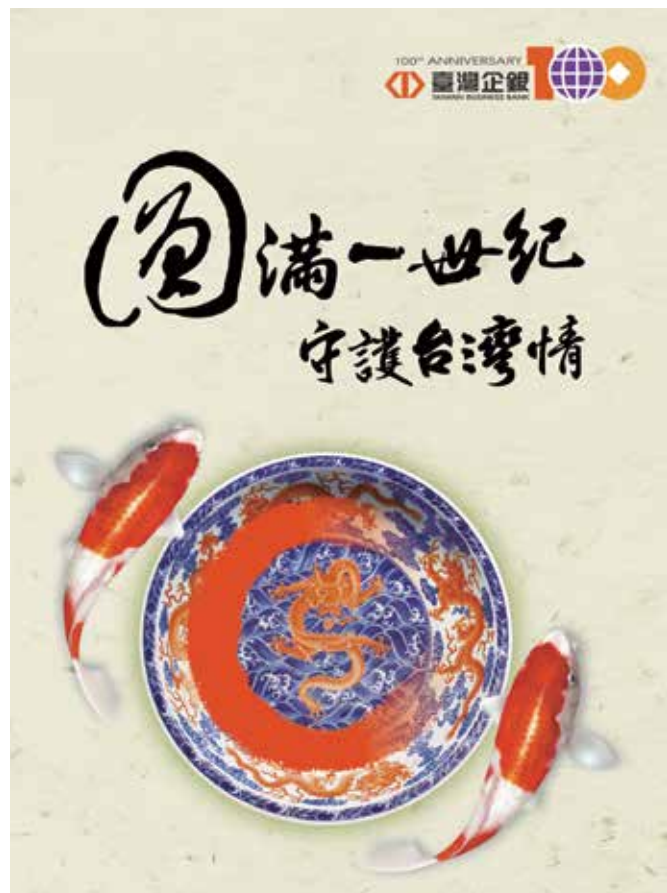
個資保護及資訊安全

臺灣企銀一向高度重視資訊安全品質及客戶個人資料保護，為因應個人資料保護法相關法令之規定，並保障客戶權益及善盡個人資料保護責任，臺灣企銀自2013年起導入BS10012個人資料管理制度，並於2014年8月通過英國標準協會(British Standards Institute，簡稱BSI)BS10012：2009個人資料管理制度(Personal Information Management System)國際標準認證，代表臺灣企銀成功導入個人資料管理制度，達到個人資料保護的目標，讓個人資料保護意識與規範深植於企業內部文化，提供客戶安全有保障的金融服務環境，且臺灣企銀認證範圍為BSI 所有發證銀行中涵蓋範圍最廣之銀行，足以展現臺灣企銀落實個人資料管理制度之決心，以保障客戶權益並善盡企業社會責任。

BSI於2015年5月4日及10月14日對臺灣企銀進行定期實地審查，查核臺灣企銀個人資料保護管理相關規章之執行情形及董事會秘書處、會計處、北一區營運處、資訊部、董事會稽核處、風險管理部、法遵暨法務處、授信管理部、徵信部、證券部、證券部兼營證券經紀商、信託部、財富管理部、財務部等14個單位之個人資料檔案蒐集、處理、利用等作業，經審查結果並未發現重大缺失，故臺灣企銀證書持續有效。

臺灣企銀建立個人資料保護及資訊安全管理制度以保障客戶權益，善盡個人資料保護及資訊安全責任，有關臺灣企銀資訊安全及個資隱私執行情形說明如下：

1. 臺灣企銀為維護客戶隱私、個人資料安全，訂有「個人資料管理政策」及「個人資料及設備安全管理注意事項」等規範，依該規範執行個人資料及設備安全管理作業，對於檔案文件存放區設立門禁管理，電子檔案傳輸均予加密，以避免資料外洩，且對個人電腦、影印機、印表機、傳真設備及檔案櫃使用、紙本文件、檔案銷毀等作業，均嚴格執行管控，以確保客戶隱私。
2. 成立個資保護管理委員會及個資保護工作小組，以有效督導、推動、協調及整合臺灣企銀各單位個人資料保護運作事宜，並訂定個人資料保護管理相關規章，以確保個人資料保護管理制度之有效施行。
3. 建立個人資料保護管理制度強化個資安全防護，落實辦理個資盤點、個資風險評鑑作業、個資風險處理計畫，提供客戶更安全、更有保障的金融服務環境，為確實落實個人資料保護與



管理，臺灣企銀個人資料保護管理之執行情形列為內部稽核查核重點。

4. 對於新進行員教育訓練課程中安排個人資料保護認知宣導，另每年定期對行員實施個人資料保護宣導訓練課程及講座，增進行員對個人資料保護之法治概念，俾使全行行員於執行業務時，均能確實遵循相關法令之規定。
5. 為了維護客戶隱私，臺灣企銀強調行員須遵守行為守則外，針對客戶在銀行交易的相關文件也都訂有專人保管及銷毀之標準作業流程，以保護客戶資料之隱私及安全。
6. 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，先確認臺灣企銀網路銀行正確網址，且每年定期由系統自動提醒客戶變更密碼。
7. 為強化電子憑證使用安全性，臺灣企銀已完成銀行公會之金融XML憑證金鑰長度提升2048位元與雜湊函數提升為SHA-256作業。
8. 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以及繳款聯等表單新增加解密作業。
9. 為持續強化臺灣企銀資訊作業安全，依據新版ISO 27001(2013年版)規範辦理轉版作業，並於2015年6月通過BSI英國標準協會複審及轉版認證。
10. 依據銀行公會「金融機構辦理電腦系統資訊安全評估辦法」，臺灣企銀已訂定相關規範及計畫，並委託專業機構針對臺灣企銀第一類電腦系統辦理資訊安全評估作業於2015年12月完成。
11. 於報告期間，臺灣企銀無侵犯顧客隱私權或遺失顧客資料有關的投訴情事發生。



溫暖人心的寢具・文化深度讓商品更具價值

時間回到2008年1月11日凌晨，臺灣企銀客戶翁先生睡夢中被「炮竹聲」驚醒，滿室的濃煙直覺告訴他不是放鞭炮，而竟是工廠內竹製裝潢起火的聲響，這是翁先生所經營的公司歷經風災、大地震後的第三次，也是最大的一場劫難。這場大火讓經營18年的所有心血付諸一炬，這場無情大火延燒3個多小時，翁先生和公司其他夥伴環顧著斷垣殘壁，相互無言相對，目光也注視著公司打卡鐘，時間停留在3點20分，正是起火的那一刻。

從毛巾廠基層員工做起・29歲開創自己的寢具事業

將時序拉回1989年之前歲月，年輕的翁先生任職於臺灣數一數二的毛巾工廠，而且是從基層員工做起，也是一位深受老闆信任的優質員工，他不僅努力鑽研紡織作業流程的各項作業，甚至利用工作餘暇，進修經營管理相關知識，舉凡技術、業務、行銷、管理等各領域問題都難不倒他。

雖然老闆有意委以重任，但他心中卻存著強烈的創業熱誠，他想要做出一件所有消費者都用得到的產品。在「不要跟老闆成為競爭對手」的堅持原則下，29歲的翁先生和另外二位同事集資200萬元，創立公司，開始做起寢具的生意。

臺灣過去有紡織王國的美名，但翁先生發現高級的被單、寢具竟然多數從國外進口，明明都是臺灣可以做得出來啊！他跑遍歐洲、美國、及日本考察，獲得不少寶貴的產品及市場資訊，尤其是國外消費者最常在量販店購買寢

具，適逢萬客隆、家樂福等大型量販通路陸續進駐臺灣，翁先生抓緊難得時機，將自家產品與大型通路緊密結合銷售，果然大受消費者歡迎，並創造銷售佳績。

主攻量販市場大獲好評・5年內創造2,000萬元盈餘

回想整個創業過程，由於景氣不好，三人就經常以廠為家，一起努力打拚，並設定產品主攻量販通路。由於量販店的消費者，最在意的是價格，為達成這個目標，公司決定以OEM生產方式出貨給配合量販店，在大量生產策略下，發揮規模經濟、降低營運成本綜效，讓公司在5年內累積賺進2,000萬元盈餘，也成為各大量販店的主力供應廠商。

在業績開出紅盤並不斷成長的同時，對市場的分析研判精準的翁先生已預見瓶頸，他認為「經營量販店通路，大概只會有10年的好光景」，必須預先擬定未來的發展策略。果不其然，10年後全台量販店規模已達全盛時期，公司雖然搶占了各大通路的黃金櫃位，年營業額也直衝2億元，但各路競爭者已紛紛搶進，價格競爭進入戰國時代，翁先生估計量販店的銷售利潤，也即將受到嚴重的侵蝕。

放棄並不是一件容易的事，以自我品牌建立起來的好口碑，又豈甘願淪入紅海價格競爭，唯有甩開低價策略競爭者，才能一直維持領先。翁先生決定減少對量販系統的供貨，公司營業額也由原本每年2億多，一路下降到一半都不到。而「生意上門不做」的決策更引來股東的不滿，這些歧見也埋下各自分道揚鑣的種子，部分股東看到公司訂單大幅度萎縮，對於公司的未來沒有信心，決定撤資。

產品轉型再升級・抗菌機能性寢具 開啟了新藍海

然而，早在10年前就預想今日光景的翁先生怎會對未來全無準備？事實上，「轉型」二字一直擘劃在他的事業藍圖，2003年的SARS危機正是公司轉型的契機。當全球抗菌、環保、及養生熱潮興起時，翁先生毅然投入龐大經費成立研究部門，竹炭、負離子、及銀離子等機能性寢具新產品陸續成功上市，其中尤以應用面廣、能抗菌殺菌的銀離子最具市場潛力。公司再一次領先同業，航向機能性寢具的新藍海。

同時，精品名牌店也紛紛找上門，希望替客戶量身訂做機能訴求的寢具，作為購買精品名牌商品時的贈品。為了提供給VIP客戶獨特的贈品，全球名牌竟然爭相下單給臺灣這家小廠，足見公司的產品有其獨特質感。以奈米銀離子技術為例，將銀離子奈米化之後，只要極少的使用量，就能產生強力有效的殺菌作用，這項發明是源自於SARS期間，翁先生看到滿街戴口罩的人所引發的靈感。

「使用更安全的原料材質，人們才能安心地生活」，翁先生一直希望發明一項每人每天都會用到的產品，機能性布料應用範圍很廣泛，不論是衣物或寢具，與人體皮膚直接接觸之前，若能先抗菌滅菌，將能有效減少疾病產生，並為人們創造更好的生活。

從全球科技發展趨勢與人們需求變化中找到了商機，在翁先生創業已近20個年頭裡，公司曾歷經風災、地震以及股東求

去等天災人禍衝擊，看來一切都將否極泰來、步上坦途，然而上天又再次降下大火嚴苛的試煉。

臺灣企銀急難融資雪中送炭・浴火重生穩坐臺灣寢具界龍頭

「起火的原因是老舊電線走火」，翁先生平靜地談起2008年那一夜。全毀的不止是產能，他感到魂魄似乎也隨著灰飛煙滅。這時，員工的一句話把他拉回現實，「請帶著我們做下去！」

員工的情義相挺，在翁先生想放棄時，給了支撐下去的勇氣，他沒有時間怨天尤人，大火後的第二天就緊鑼密鼓地調機器、張羅原料，附近的閒置廠房也成為恢復生產的基地。不過，一切復原工作都需要資金，臺灣中小企業銀行及時幫忙解決了這道難題。

臺灣企銀分行主管表示，臺灣企銀對於企業的急難融資，義不容辭，除迅速的撥款外，並放寬授信條件讓貸款先行繳息，讓遭受重大事件的企業不僅能將負擔減到最低，亦得到喘息之機。

銀行慨然允諾融資、員工情義相挺，還有來自客戶的加碼下單，各方在急難時雪中送炭，讓翁先生感動莫名之餘，只能加倍努力來回報。幾個月時間過去，公司營運已重回正軌，大火反而燒出加倍的業務量，此時轉型有成的公司主推的機能性產品，毛利更是優於原先產品，穩坐臺灣寢具界龍頭地位。

環境

節能環保・共存共榮



臺灣企銀長期致力於推行環保節能政策，嚴格遵循相關法令規定，配合政府節能減碳政策及目標，積極力行各項節能改善方案，以提高設備能源使用效率及節省電費，於2015年取得ISO50001能源管理系統驗證，並將臺灣企銀能源管理政策揭露於官方網站。

有關臺灣企銀節能執行方面，由總經理擔任能源管理組織之主任委員，每年依據能源管理手冊訂定節能年度目標、評估改善方案及定期檢討執行情形，以達成持續節能之目標，2015年完成總行節能績效保證工程，總金額約1,367萬元。

落實執行本行之「節水省電措施」，定期追蹤各單位用水電情形，並加強節能觀念宣導，舉辦員工節能講座、參與各項節能推廣活動。除了自身落實節省能源外，更藉由採購合約、辦理節能有關貸款及環保教育推廣，進一步影響供應商、客戶及一般民眾，期與社會環境共存共榮。

節能環保

臺灣企銀持續執行經濟部能源局舉辦「金融業集團企業自願性節約能源」計畫，管控各單位用電用水，順利達成2012-2014年節約用電10%以上之目標，於2015年榮獲經濟部頒發節能企業獎，並為節能成功觀摩案例。

臺灣企銀逐年編列預算將效率較低之老舊空調設備及用水設備汰舊換新，並優先購置符合節能標章或同等級高效率之水、電器具或設備產品。要求各單位登錄每期用電、用水之數量及費用，與去年同期作比較，針對異常即時處理改善。此外，臺灣企銀推廣無紙化作業，各項業務宣達、業務檢討儘量以視訊會議方式進行，減少差旅產生油耗及碳排放量，達到提高行政效率及減碳成效，另利用網路公布欄公告各項訊息，減少紙杯、餐盒等使用，建置總務系統線上簽核改善作業流程，宣導內部文件以電子檔案傳送，貫徹一紙雙面列印政策，提供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，取代紙本印製等。



榮獲經濟部頒發節能企業獎座，由總經理代表受獎



總行大樓榮獲台北市政府頒發節能大樓標示

臺灣企銀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」，以實際行動降低產品與服務對環境之衝擊，優先採用具節能標章、環保標章及綠建材等財物用品，2015年綠色採購金額達6,296萬元，連續4年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。配合經濟部能源局辦理「低能耗住商節能減碳技術整合與示範應用計畫」，提供有關用電資訊以建立本國能源資料庫；另參與新北市政府推動低碳管理雲聯盟計畫，辦理耗能建築物安裝智慧電表及用電管理資訊化。

臺灣企銀勵行節能減碳不遺餘力，完成全行辦公場所照明更新工程，採用「節能標章」之LED燈具，更新燈具數2萬8仟餘盞，投資金額逾5,000萬元，大幅減少營業場所照明用電量，每年約省下354萬度電，減少二氧化碳排放量達1,845公噸，相當每年種植16.8萬棵樹，興建4.7座大安森林公園。

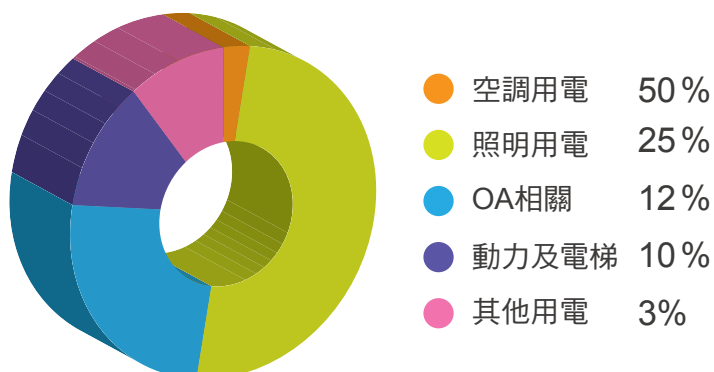
總行大樓除於2014年再次調整用電契約容量，自950瓩調降為750瓩，2012及2014年度榮獲臺北市政府頒發臺北市商業大樓節能標示，2015年亦達成節能率3%之目標。臺灣企銀國內外分行計131家，總行節能的成功案例可做為分支機構(營業單位或大樓)、銀行同業及客戶之參考，將節能減碳概念推廣至全國，帶動國內企業投入節能改善，具指標意義。

在總行的帶頭響應之下，化成、新莊、中和、雙和及林口等5家新北市分行，也積極參與新北市政府舉辦之服務業愛節電活動，於夏季用電量較去年同期少，獲新北市政府頒發感謝狀，2015年新北市12家分行參與節電活動及節電有成獲頒獎勵金20萬元。

臺灣企銀大發分行新行舍建造案著重節能環保設計，由空調、採光、照明、立面設計及庭園造景等各面向整體規劃，依據「綠建築構造設計技術規範」加強對建築物構造、建材之環保設計要求，以節約建築物構造體建材用量，縮減建築物二氧化碳排放量，並於屋頂建置太陽能光電發電系統。依據總行設施用電分析，其中最為耗能設備為空調，次為照明用電，因此規畫「總行大樓節能績效保證工程」，以改善空調設備、照明燈具以及電能管理為主要節電任務。

總行已將現有2台380噸冰水主機效率較差的一台汰換為500噸變頻離心滿液式冰水主機，並配合全行辦公場所照明更新工程，進行公共區域照明汰換。除了調整燈具迴路數及減少燈具盞數外，並將停車場、電梯梯廳、樓梯間與ATM廳等更換成LED燈具。

總行設施用電比例



建置總行建築物能源管理系統(BEMS)，持續進行全棟大樓空調與電力系統之管控，透過能源管理系統歷史資料的分析，得知整棟大樓的能源使用狀況及效率，藉此進行深入分析可以進一步發掘系統可再節能潛力，經執行本案可提高設備節能率達38.3% 以上，每年約節省32.8 萬度電，減少二氧化碳排放量達174.3公噸，每年節省電費約157萬元。

BEMS 的主要功能

環境監控	最佳化運轉控制	需量卸載控制	排程時序管理	歷史運轉紀錄
- 增設各樓層或重要耗能單位迴路電力分表（sub-meter），以便充分掌握即時用電資訊與狀態 - 作為冰水機房節能績效驗證之量測工具，並可建立機房能源效率指標	因應環境負載條件改變冰水系統的冷凍輸出（PLR），避免空調系統多餘的浪費	夏季電力尖峰時段，可自動判斷於耗電將超出契約容量時，冰水主機執行部分卸載，以避免超約罰款，降低電費支出	- 設定排程控制，自動定時啟停耗電設備（如揚水泵、冷熱飲水機、空調風機等） - 藉由預先設定設備的運轉排程，以避免能源浪費	- 建立設備運轉狀況的歷史資料庫，可作為未來維修保養以及問題查核的依據 - 多元化的報表功能，可即時掌控設備的運轉狀況，並調整系統操作策略 - 分析歷史用電資料，藉行政措施管理各樓層或單位用電

節能除了硬體的設施更新升級外，持續對內、外溝通，爭取認同更是不可或缺的重要工作，我們配合政策進行宣導節能並以全行營業場所跑馬燈、懸掛布條宣傳節能事蹟，在臺灣企銀季刊內與同仁分享總、分行節能經驗及節能推廣活動集錦，在進行營繕裝修工程規畫採購時，需注意節能相關事項。對外，我們則積極參加節能研討、觀摩活動；此外，當我們有重大節能成果獲得節能相關獎項時發布新聞稿宣達周知。

我們希望總行節能的成功案例可做為分支機構(營業單位或大樓)、銀行同業及客戶之參考，將節能減碳概念推廣至全國，帶動國內企業投入節能改善，具指標意義。

溫室氣體排放量

臺灣企銀主要能源使用為電力，因此所造成之間接溫室氣體排放來自於電力使用。經統計，2015年全行辦公場所用電量為22,050,149度，造成之排放二氧化碳當量約為11,488 公噸，近3年全行減少排放二氧化碳當量約為365公噸。

註：全行辦公場所用電量依據台電公司提供2013～2015年度各場所每月電子對帳單資料，加總用電度數計算之；並依據經濟部公布之2013年電力排放係數係每度電相當於排放約0.522公斤之二氧化碳當量及2014年度每度電相當於排放約0.521 公斤之二氧化碳當量。

節水省電措施

臺灣企銀營業用水為自來水，均由自來水公司提供，自2010年頒布「全行節水省電措施」並持續執行，制定節約能源目標，包括節約用水、用電量(度)、油量均需較上年度同期降低，節省之水電費用部份將作為單位節能獎金。

我們的節約用電及用水具體措施如下表所列：

節約用電具體措施	節約用水具體措施
1. 同仁電腦均設定省電模式。下班時段不使用之電器設備，應確實關閉電源，並取下電源插頭。 2. 下班後由機電人員巡察各樓層開飲機是否關閉。鼓勵同仁不使用小型開飲機，集中使用樓層開飲機。 3. 電梯 2、3 樓不停，營業離峰時間減少使用 2 台。 4. 鼓勵員工上下樓層，多走樓梯，少坐電梯，省電又健身。 5. 注意關閉門窗，減少冷氣外洩或熱氣侵入，並定期維護相關設備。 6. 鼓勵同仁除拜訪客戶外，不打領帶、不穿西裝。 7. 增購循環風扇，並鼓勵同仁自備電扇。 8. 夜間 10 點後，監控系統統一關閉送風系統。適時調整冰水機起停時間，並季節性調升冰水機出水設定溫度。	1. 由各單位填報節約用水實施成效表，並定期追蹤。 2. 用水設備增設節水裝置，並宣導行員養成使用後隨手關閉之習慣。 3. 新設或汰舊換新用水設備時，選用省水標章的商品。 4. 定期檢查，以免相關設備漏水造成浪費。 5. 收集雨水用於庭園植栽澆水及廁所沖水使用，並減少大量用水次數（如清潔公務車）。 6. 為鼓勵請同仁力行節水省電措施，訂定相關獎勵及考評方案。 7. 總行大樓自來水進水口處安裝智慧水表，以紀錄用水量。

臺灣企銀各分行需每月填報節約用電、用水成效表，並由總行專人每月檢討並追蹤，用水電量未達節能目標者，實施行政扣分；臺灣企銀營運據點均使用自來水，並於建築物進水口處安裝智慧水表紀錄用水量，此外，若同仁提出節約能源提案，將發放獎勵金並記嘉獎。

未來臺灣企銀將以人工登載方式或各場所逐步安裝水表，記錄用水情形，以統計並揭露各單位用水資訊。近2年總行及重南大樓用水資料如下：

總行大樓

2014年	實用度數	應繳總金額(元)	2015年	實用度數	應繳總金額(元)
12月	1,580	23,272	12月	1,417	21,100
11月	1,817	26,430	11月	2,006	28,714
10月	1,837	26,696	10月	1,656	24,285
9月	1,848	26,843	9月	1,528	22,239
8月	1,607	23,632	8月	1,718	25,111
7月	1,432	21,300	7月	1,479	21,926
6月	1,419	21,127	6月	1,327	19,901
5月	1,636	24,019	5月	1,328	18,155
4月	1,451	21,554	4月	1,243	17,968
3月	1,243	18,783	3月	1,169	17,796

總行大樓

2014年	實用度數	應繳總金額(元)	2015年	實用度數	應繳總金額(元)
2月	1,400	20,874	2月	1,366	20,422
1月	1,464	21,726	1月	1,557	22,966
2014年合計	18,734	276,256	2015年合計	17,794	260,583
省水量/金額				940	15,673
節約比例				5.02%	5.67%

重南大樓

2014年	實用度數	應繳總金額(元)	2015年	實用度數	應繳總金額(元)
12月	419	3,451	12月	456	3,714
11月	547	4,362	11月	577	4,576
10月	614	4,839	10月	519	4,163
9月	636	4,995	9月	735	5,637
8月	699	5,444	8月	557	4,433
7月	587	4,647	7月	513	4,120
6月	425	3,494	6月	470	3,814
5月	610	4,810	5月	515	3,503
4月	331	2,824	4月	409	3,380
3月	351	2,967	3月	363	3,052
2月	356	3,002	2月	399	3,309
1月	532	4,255	1月	462	3,757
合計	6,107	49,090	合計	5,975	47,458
省水量/金額				132	1,632
節約比例				2.16%	3.32%

除了相關具體措施外，本行也積極參與節能推廣及教育，於各營業場所張貼節能海報及節約能源標語，總行亦自製空調設備面板使用說明書，教導同仁如何設定空調溫度26°C及配合季節日出、日落時刻調整戶外照明及廣告燈等。

廢污水及廢棄物管理

1. 臺灣企銀營業用廢污水係排入地下安全衛生系統，並無污染環境之情事。
2. 臺灣企銀於營繕工程合約編列廢棄物清運費，並要求承包商提供合格廢棄物清運證明，以確保廢棄物合法運棄，2015年無因處理廢棄物，違反法令之情事。
3. 減少使用(Reduce)：臺灣企銀已建置視訊會議網路、電子公文發文無紙化及行員數位學習網等系統，以減少使用紙張，另推行無紙化金融服務。
4. 物盡其用(Reuse)：公文書採雙面列印，節省用紙量。

5. 循環再利用(Recycle)：

- (1) 辦公及營業場所均放置資源回收分類箱，力行垃圾分類；回收碳粉匣，供廠商資源再利用並由清潔公司負責合法運棄；總行餐廳區分廚餘及一般廢棄物，由團膳廠商專責處理，以減少垃圾量。
- (2) 報廢之電腦設備捐贈華碩文教基金會回收整修為再生電腦，以供弱勢團體使用
- (3) 配合百週年行慶，舉辦「臺企守護地球」之回收廢電池活動，以實際行動響應環保保護地球。

6. 落實環保教育訓練，由總行舉辦環保講座，宣導同仁減碳生活及資源回收之正確觀念。

7. 目前臺灣企銀各單位廢棄物多委由專業廠商處理，目前無逐項統計廢棄物回收數量，未來將持續加強同仁環保教育宣導，並建立相關統計表格，統計場所廢棄物量，逐步揭露相關資訊。

綠色採購及供應商管理

關於臺灣企銀供應商

臺灣企銀供應商分為設備、服務供應商及工程承包商等，招商項目包含事務機器、電子設備、電信通訊、保全、保險、建築設計及營繕水電等，由各廠商提供商品及勞務，俾提供客戶完善金融服務，另外臺灣企銀各項採購支出來自本地供應商，以支持在地經濟，節省能源與採購時程，降低對環境衝擊。

供應商評估

為因應溫室效應及全球氣候變遷，在環境保護的考慮下，臺灣企銀以綠色設備為主要採購目標，除依設備能源效率標準選購具有節能標章之產品外，並持續宣導教育及要求廢棄物處理，建築裝潢供應商所使用材料均要求採用取得綠建築標章之產品，並對於耗材供應商亦要求提供協助廢棄物之回收。於合約中訂定管理方針及監控機制，另使用國家環境標準執行供應商及其產品和服務的評估與審查，俾採購具有環保標章之產品，促使供應商配合綠色採購。

臺灣企銀能源管理政策係依循國際ISO50001能源管理標準及程序，除了優先採用具節能標章、環保標章及綠建材等財物用品，並於工程或採購合約增加廠商對環境保護之條款，以加強供應商環境維護責任，自建大發分行新行舍採用綠建材及太陽能光電設備。

臺灣企銀營繕工程均由本國設備、營造廠商承攬施工，技術服務類亦委託臺灣本地之技師、專技人員提供服務。

針對職業安全，臺灣企銀與廠商所簽工程合約，有關施工安全與配合事項，承包商除應遵照「職業安全衛生法」等相關法令規定切實辦理外，另應依據勞安法令明列相關施工安全規範。

採用環境標準篩選新供應商

臺灣企銀參酌政府採購法訂定相關採購要點，以公開招商方式招攬供應商，並優先購置屬再生

材質、可回收、低污染或省能源為主要之品項，並要求供應商簽署社會責任條款，期引領供應商共同關注環境議題，一同為環境永續盡最大心力。

臺灣企銀與新廠商簽訂之工程或採購合約訂有社會責任條款，應遵守社會責任相關規範，以加強供應商相關社會責任。

降低供應鏈對環境之衝擊措施

1. 臺灣企銀優先採購具節能標章、環保標章及綠建材等財務用品，且不定時舉辦資源回收活動，期能引導供應商與全體同仁朝環境友善之方向邁進。
2. 大發分行新建行舍採用綠建材及於屋頂安裝太陽能發電設備。
3. 臺灣企銀於工程或採購合約增加廠商對環境保護之條款。

臺灣企銀供應商的勞工相關績效評估措施

臺灣企銀依政府制定之「職業安全衛生法」等相關法令規定為準則，針對供應商的勞工相關績效進行評估，並針對水電或保全等勞務服務供應商之勞工作業安全相關問題，加以規範，以建立篩選、查核與汰換的標準。

為善盡企業社會責任，臺灣企銀與供應商之採購合約訂有社會責任條約，明定供應商應善盡管理人責任，依施工性質管理工作人員作業，注意工作安全與遵守勞工及環保法規規範，並分別投保勞工安全相關保險且注重環境維護，若違反其企業社會責任政策、對環境與社會有顯著影響且發現供應商對勞工實務有顯著實際或潛在的負面衝擊時，經臺灣企銀認定違反事實明確，將有權終止合約並拒絕往來，2015年未發生供應商被終止合作關係情事。

有關臺灣企銀供應商對社會衝擊之評估相關措施

臺灣企銀相關採購合約訂定供應商應遵守之基本社會準則，如：『乙方應遵照「職業安全衛生法」等相關法令規定切實辦理；乙方對維護交通、環境衛生應配合甲方之施工環境，設置有關顯明標誌，以策安全，倘因疏忽而發生意外，乙方應負一切責任；乙方對工作設備，應求齊全，諸如工人之食宿、醫療衛生、材料、工具儲存、保管、交還等，均應有充分之作業規定與設備，其設置地點之選擇，以施工方便、安全為原則，但應事先與甲方協調並經甲方同意等規範。』，另參酌政府採購網避免選擇受拒絕往來廠商或違反社會準則之供應商；針對新供應商篩選，如有嚴重社會負面衝擊事件，將拒絕與該等廠商往來，例如：劣質食用油事件，要求總行團膳廠商不得使用。目前尚未發生供應商因此被淘汰情事。選擇受拒絕往來廠商或違反社會準則之供應商。

供應商如提供有害環境或人體之產品，將對人員及環境帶來負面衝擊，為善盡臺灣企銀企業社會責任，要求相關供應商特別著重相關議題，並仍持續採購環保產品不影響環境物品（如：不含多酚A之紙捲），並於採購合約明訂供應商應注重環境維護、遵守環保法規規範及企業之社會責任政策，如涉及違反，且對供應來源社區之環境與社會造成顯著影響時，臺灣企銀得隨時終止或解除合約。目前未發生供應商不符情事。

社會

關懷分享・互信互助



善盡企業社會責任，一直是臺灣企銀經營理念之一，臺灣企銀除致力本業經營追求業務績效、提升員工附加價值、重視股東權益外，更以實際行動落實企業社會責任，展現對社會弱勢團體之關懷，落實關懷社會理念，積極參與公益活動。

員工是企业重要的資產，臺灣企銀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。臺灣企銀遵守勞動基準法、就業服務法、性騷擾防治法、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，保障行員之合法權益。雇用政策無性別、種族、年齡、婚姻與家庭狀況等差別待遇，未有強迫勞動的情事發生，報告期間並無發生歧視事件，並落實報酬、僱用條件、訓練與升遷機會之平等，保障行員之合法權益，促進工作場所的多元化，使員工在進用、升遷及職涯發展皆在良好的環境下進行。

員工照顧

員工結構

2015年臺灣企銀員工總人數為4,883人，其中男性占46.10%，女性占53.90%，主管人員占19.76%，有49.33%為女性主管，顯見臺灣企銀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。臺灣企銀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。



臺灣企銀主要職位大部分由法律上認定為自聘的人員擔任，臺灣企銀員工已成立企業工會，入會的員工比例為100%，故臺灣企銀員工均受集體協商協定之保障。此外，臺灣企銀持續關懷身心障礙、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。

員工結構表

性別	男	女	總計
正式員工人數	2,251	2,632	4,883
非正式員工人數	4	30	34
部門別	銀行部門	證券部門	總計
人數	4,638	245	4,883
區域別	國內	國外	總計
人數	4,840	43	4,883

按年齡組別、性別及少數族群劃分經理人和非經理人的總數及比例

	經理人			非經理人		
	男	女	總數	男	女	總數
30歲以下	0	0	0 (0%)	144	313	457 (9.72%)
30歲-50歲	10	3	13 (7.18%)	1,268	1,387	2,655 (56.47%)
50歲以上	113	55	168 (92.82%)	716	874	1,590 (33.82%)
總數	123 (67.96%)	58 (32.04%)	181 (100%)	2,128 (45.26%)	2,574 (54.74%)	4,702 (100%)
	經理人			非經理人		
	男	女	總數	男	女	總數
少數族群	3	0	3	44	25	69
比率	100%	0%	100%	63.77%	36.23%	100%

* 少數族群：身心殘障、原住民

按年齡組別、性別及地區劃分新進員工和離職員工的總數及比例

	新進員工			離職員工		
	男	女	總數	男	女	總數
30歲以下	93	198	291 (76.78%)	27	55	82 (31.91%)
30歲-50歲	45	35	80 (21.11%)	42	35	77 (29.96%)
50歲以上	7	1	8 (2.11%)	52	46	98 (38.13%)
總數	145 (38.26%)	234 (61.74%)	379 (100%)	121 (47.08%)	136 (52.92%)	257 (100%)
	新進員工			離職員工		
	本國	外國	總數	本國	外國	總數
總數	379	0	379	257	0	257
比率	100%	0%	100%	100%	0%	100%

近三年人數

年度	2013	2014	2015
人數	4,738	4,761	4,883

員工薪資及福利

臺灣企銀因應政府法令、制度變更與配合臺灣企銀業務需要，適時、適度調整修正相關規章，以切實符合臺灣企銀員工之需要。臺灣企銀訂有最低薪資標準(基本工資)，給付行員薪資均依循「臺灣中小企業銀行行員薪資支給要點」辦理，職等職級相同則薪資相同，不因性別不同而有差異。依法令辦理勞工保險、全民健康保險、退休金提繳等事宜；定期辦理員工健康檢查、提供優惠團體醫療與意外保險，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。

主管職級、非主管職級不同性別員工薪資比例

	職等	性別	人數	薪資佔比
主管職	十職等及其以上	男	750	49.85%
	十職等及其以上	女	746	50.15%
非主管職	九職等及其以下	男	1,501	46.47%
	九職等及其以下	女	1,886	53.53%

重要營運據點基層人員標準薪資與最低薪資比例對照

	基層人員職等介於五~七職等
基層人員起薪水準	介於 28,841 ~ 39,380 元
最低薪資	20,008元
比例	介於 144.15% ~ 196.82%

- 註: 1. 本行進用基層人員之起薪水準不因性別而有差異。
 2. 最低薪資(104.12.31每月基本工資)為20,008元。
 3. 「重要營運據點」係臺灣企銀各單位一即總行單位及各分行。

非擔任主管職務之員工人數、年度員工平均福利費用及與前一年度之差異

薪資、福利與勞退金	2014年	2015年	成長率
非主管職年度員工福利費用	4,790,832,772元	4,833,308,383元	0.89%
平均非主管職年度員工福利費用	1,256,777元	1,233,616元	-1.84%

- 註: 1. 2014年非主管人數為3,812人、2015年非主管人數為3,918人。
 2. 上表計算方式為臺灣企銀(不含子公司)年度員工福利費用 × (非主管職年度薪資/ 全行年度薪資費用)
 = 非主管職年度員工福利費用。
 3. 本行為促進人力資源新陳代謝，2015年大幅進用年輕員工且同期有資深員工陸續辦理退休，相對薪資較低之新進員工使本行員工數增加，致2015年平均非主管職年度員工福利費用成長率為-1.84%。

員工育嬰假後復職和留任人數及比例

	男	女	總數
a. 可育嬰留停員工總數	133	218	351
b. 育嬰留停員工總數	7	50	57
c. 2015年間育嬰留停復職人數	3	31	34
d. 2015年間育嬰留停後應復職人數	3	33	36
e. 2014年間育嬰留停復職人數	1	28	29
f. 2014年間育嬰留停復職滿乙年人數	1	28	29
育嬰留停復職率	100%	93.94%	-
育嬰留停留任率	100%	100%	-

計算方式: 育嬰留停復職率 = c/d；育嬰留停留任率 = f/e。

臺灣企銀正式員工福利措施說明如下：

1. 臺灣企銀設有圖書室，備有中外各種書籍供行員閱覽。
2. 行員可利用公餘時間參加語文進修，並依行方之規定申請補助費用。
3. 總行行員餐廳提供價廉物美之午餐供行員享用。
4. 除證券行員不享有優惠存款利率外，其餘行員均享有存款及房屋貸款優惠利率。
5. 對臺灣企銀屆齡退休及年滿60歲（含）以上自願退休行員發給三節慰問金。
6. 為全體行員投保因公意外險保額300萬元，對於因公傷病或因公死亡者，得申請保險公司理賠。
7. 臺灣企銀設有「職工福利委員會」，每月就職工薪金扣繳福利金百分之0.5，另就營業收入提撥百分之0.15，由職工福利委員會統籌運用辦理行員福利事宜，包括職工子女教育獎學金、事務員及其配偶子女疾病濟助、投保一年定期團體壽險、每年三節核發在職員工福利金。
8. 主管級人員每年給予1日公假至洽定之醫院或健檢機構擇一免費辦理健康檢查；非主管級人員不分年齡每2年辦理健康檢查，同時開放眷屬得以團體優惠價格自費參加健檢，提供優於法令之員工定期健檢。
9. 於各營業場所入口處(含ATM入口)均張貼明顯禁菸標示，以宣導戒菸概念，提供員工無菸之職場環境。
10. 工作與家庭平衡
 - (1) 臺灣企銀明訂行員請假要點，各項差假均依循法令變更適時修訂，部分差假制度優於法令標準。

(2) 與數家幼兒園簽約合作，提供員工優惠托兒服務。

關於退休福利支出的來源，臺灣企銀訂有「行員退休、撫卹及資遣要點」，及於2014年9月2日與臺灣企銀企業工會所簽訂之「團體協約」，辦理行員退休事宜。有關行員退休事宜均依該要點辦理，為支應適用勞退舊制退休規定行員之退休給付需要，臺灣企銀按月就行員薪資總額比率提撥勞工退休準備金，專戶存儲於政府指定之金融機構，由主管機關統籌保管運用，臺灣企銀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，臺灣企銀每月依提繳率核算應負擔之退休金，儲存於勞保局設立之勞工退休金個人專戶。另外，符合相關條件下，退休福利含行員存款優惠利息、依服務年資最高享有存款限額600萬存款優惠利息、三節慰問金等。

員工訓練

臺灣企銀為培育優秀人才，每年提撥高額訓練費用預算，完整的培訓體系，包括核心職能、管理職能、專業職能、新進人員培訓、講師培訓、國際人才培訓及自我成長訓練。人才是企業的核心資產，教育訓練與外在環境變遷、企業成長及員工職涯發展都息息相關，現今金融服務產業商品多元化，為鼓勵行員考取理專證照，儲備專業人才並兼顧全行業務發展，特將理財證照納入升遷門檻以及專業證照加分等措施。

臺灣企銀對於人才的培育不遺餘力，強調人的知識、技能和經驗，鼓勵行員參加行內、外之各項教育訓練課程，增進業務熟悉度以提高工作效率，並培養各項職務的多元人才，使不致因人員離退而產生斷層，透過單位輪調及職務輪調機制提升行員專業素質及業務推展能力，行員亦可從工作中學習專業知能，養成問題解決能力及經驗之累積，不斷吸收新知以增進個人價值，並將知識經驗分享與傳承、教學相長，藉此，塑造學習型組織文化，以蓄積智慧財產及追求企業進步、效率與責任的永續經營。

臺灣企銀為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，進而提升臺灣企銀經營績效，每年擬定年度「行員訓練計畫」，依據員工不同職務、資歷，規劃辦理各項訓練課程，訓用合一。

2015年各項業務基礎班訓用合一追蹤，平均訓用合一比率88.29%。於訓練課程結束前安排測驗，以評估行員學習效益，及增進行員學習的態度與專業能力。職務異動行員於承接新職務2個月內，應於數位學習網閱畢該承接業務之數位基礎課程，並由單位人事主管督導行員測驗，使行員熟稔業務規定，降低作業風險。臺灣企銀實行學習點數激勵措施，列入升遷加分，以鼓勵行員自我進修，提昇專業素質及自我價值；對於參訓人員，除重視其課後問卷意見及學習成績並定期追蹤參訓者職務狀況，落實全員學習與訓用合一之管理。

員工訓練類別

內部訓練	- 職前訓練：對新進人員施以臺灣企銀組織概況、共同性規章、工作規則及管理規章等通識教育訓練；對新調職行員施以所擔任職務應具備工作技能及專業知識之實務或實習課程。 - 在職訓練：應業務需要或法令相關規定，對現職行員在日常工作中，就各項業務、專業知識及法規，實施工作中學習（輪調、種子行員、師徒制），或集中於臺灣企銀行訓中心受訓，協助受訓人員能即時運用，提升訓練效益，藉以提供更優質之服務。
外部訓練	- 外派訓練：視業務需要遴派相關人員參加外部機構各種專業課程訓練，以利業務推展，培養專門人才，課程包含金融商品交易、外匯、企業徵授信、財富管理、風險管理、電子金融、會計、存匯、稽核、法令遵循、法務催收等，以提升行員專業知識，滿足臺灣企銀用才需求。 - 委外集中訓練：為符合法令規定之各項專業人員必要訓練課程，聘請外部專業講師授課，包含信託業務、管理人員在職研習班、衍生性金融商品業務人員資格訓練等。
幹部訓練	針對各階層之主管人員，規劃不同之培訓課程；基層主管及儲備人員著重於各項專業知能及業務推展能力之強化，如各種相關主管業務研討班；中高階主管以領導統御及溝通協調為主軸，如銀行業主管人員如何具備卓越之領導管理及行銷能力講座；總行單位主管人員則在建立其規劃及策略發展之能力，如金融高階主管儲備計畫。透過教育訓練持續進步，提昇主管人員因應變革能力，帶動同仁朝向全行組織目標邁進。
國外訓練	因應金融市場愈趨國際化，為提升臺灣企銀之國際競爭力，擴大海外市場佈局，加強培訓國際金融人才，以充實海外人才資料庫。對於國際人才的培育養成，針對有意願赴海外者面試、遴選建立之海外儲備人員資料庫，安排參加國際化金融人才培育課程，以培訓跨境海外人才，並視其歷練及個人專長採加強職務歷練，調派培訓人員至海外分行進行海外實際作業之訓練，透過實務參與、深度學習，提升實做能力及國際視野，訓用合一，以培養具備國際金融觀及實務運作能力之海外業務專業人員。
網路訓練	包含全行視訊系統及數位學習網。用以快速傳達重要政令訊息、商品資訊說明，以視訊會議方式學習，減少同仁舟車勞頓；數位學習網提供各項基礎業務課程內容，並因應新業務、新系統、新產品，陸續增加各種專業課程，迄今已開設過695門課程，並將課程分類為七大學院，行政管理、營運管理、風險管理、企業金融、個人金融、財務運籌及英語學院，方便同仁公餘時間上網學習。
進修教育	為充實行員各種知識、技能、語文能力等之訓練。邀請行外專家、學者或同業優秀主管辦理名人講座，規劃假日班課程包含國際財經資訊、稅務規劃等投資理財課程、外匯/國際匯兌與貿易金流、大陸台商融資實務、OBU大陸投資及融資業務。另為鼓勵行員利用非工作時間自我進修，提升專業素質及自我價值，訂定行員於假日或公餘依規定取得之受訓紀錄時數得轉換為學習點數，列入升遷加分措施並鼓勵行員利用公餘時間進修外語，訂有相關進修外語補助方案及參加外語測驗依級數列入升遷加分措施。

臺灣企銀教育訓練課程中亦包含各項法令遵循研討，包括法令宣傳、行員之法律責任等與誠信經營相關之內容，並適時派員參加外部有關誠信經營與企業社會責任之訓練課程。對於新進行員教育訓練課程中安排個人資料保護認知宣導，於報告期間內除定期舉辦個人資料保護法、洗錢防制法等遵法教育訓練，增進行員對個人資料保護等之法治概念，俾使全行行員於執行業務時，均能確實遵循相關法令之規定。於新進人員訓練課程充份說明工作規則、人事規章、員工權益等事項，落實遵循性別、就業平等，人權保障，亦適時遴派投資部門人員參加外部訓練機構有關金融商品法律等相關課程。2015年與人權相關訓練4,956人次，受訓總時數9,692小時；以2015年底員工人數計，受訓比率為102%。

為強化臺灣企銀員工持續受僱能力以及協助其管理退休生涯的職能管理與終生學習計畫，臺灣企銀除實施員工基本教育訓練外，另執行「全體行員學習計畫」。



員工訓練時數

根據2015年臺灣企銀全行教育訓練統計資料計算：

依照性別標準統計

	男性	女性
時數	約97,087小時	約112,877小時
比重	46.24%	53.76%
員工人數	2,251	2,632
每位員工年平均時數	43.13	42.89

依照工作性質標準統計

	外匯	徵授信	理財	其他
時數	約20,230小時	約44,080小時	約39,471小時	約106,183小時
比重	9.63%	20.99%	18.8%	50.58%
員工人數	343	876	252	3,412
每位員工年平均時數	58.98	50.32	156.63	31.12

營運據點人權評估

臺灣企銀各項人事法規皆遵循相關勞動法規訂定並尊重國際公認之基本勞動人權原則，涉及行員權益或福利事項定期提報勞資會議討論或事先進行勞資協商，亦有行員意見表達之管道，充分尊重並保障行員之合法權益，並不因地區別之不同而有差異。

本行所有營運據點之人權政策，均無性別、種族、年齡、婚姻與家庭狀況等差別待遇，並且落實報酬、雇用條件、訓練與升遷機會之平等，保障行員之合法權益。

關於職業健康與安全

員工是企業的資產，臺灣企銀對員工的照顧向來不遺餘力，除依據勞動基準法等相關勞動法規訂定工作規則及各項人事管理規定外，並依法令辦理勞工保險、全民健康保險、退休金提繳等事宜；定期辦理員工健康檢查、提供優惠團體醫療與意外保險，保障員工生活，使員工得以無後顧之憂的在工作上發揮所長。臺灣企銀提供員工安全健康之工作場所，於辦公室設有中央空調系統、充足的照明設備，舒適合宜的工作空間，設置緊急逃生路線及出口，定期進行電梯設備保養，備有消防設施並定期舉行消防演練、定期消毒清潔工作環境、實施門禁管制，亦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，臺灣企銀訂有「職業安全衛生工作守則」，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職業安全衛生檢查，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，另臺灣企銀係屬金融保險業，並無高風險或高特定疾病發生率的職務。

臺灣企銀遇有施工狀況時告知承攬廠商「承攬作業工作環境與危害因素告知」，以減少職業災害發生，並定期辦理員工「一般勞工之安全衛生教育訓練」，提高員工安全衛生觀念，以提升本行工作環境安全性。為維護員工安全與衛生，臺灣企銀總務處設有勞安科，推展安全衛生業務，編制有甲種職業安全衛生業務主管及職業安全衛生管理員，並已向臺北市勞動檢查處辦理登錄在案，另外聘請特約臨行服務醫師及僱用專任護理人員為員工健康諮詢服務。

為審慎處理勞安問題，臺灣企銀設置職業安全衛生委員會，主任委員由總經理擔任，每3個月舉行會議一次，必要時得召開臨時會議，委員會審議、協調及建議安全衛生相關事務，委員會之委員共9名，其中勞方代表3名，佔33%。各項職業安全相關業務也符合臺灣企銀與企業工會之協約內容。

勞資關係及溝通

臺灣企銀秉持維護及平衡員工、股東及公司三方之權益，以保障同仁之工作權及權益為主要原則，並在適法性、合理性及公平性之前提下，依團體協約法之規定，與企業工會皆秉持誠意充分溝通協商，在2011年5月16日完成首次團體協約之簽署，包含待遇、保險、僱用、調職、解僱、例假、休假、退休、工作時間及勞安衛生等項，在勞資雙方堅實互信的基礎下，復於2014年9月2日依原團體協約條文完成續約儀式，增進勞資和諧雙贏，為業界勞資關係之良善雙贏互動模式樹立良好典範，未來勞資雙方關係亦持續以互信、互助、共存、共榮往前邁進，偕同讓臺灣企銀招牌持續發光發熱。

臺灣企銀依「勞資會議實施辦法」定期召開勞資會議，每年至少辦理4次勞資會議及不定期進行協商會議，充分溝通有關行員權益或福利事項之相關議題，並依會議決議事項辦理，執行情形良好。臺灣企銀工會成立於1996年6月1日，臺灣企銀與企業工會皆秉持誠意協商完成團體協約之簽署，於報告期間臺灣企銀未有違反結社自由和集體協商的情事發生。

在一定條件下臺灣企銀得預告行員終止勞動契約辦理資遣，遇重大營運變化對員工的最短預告期間依下列各款之規定：

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。

行員於接到前項預告後，為另謀工作，得於工作時間請假外出。其請假時數，每星期不得超過2日之工作時間，請假期間之薪資照給。

臺灣企銀相關申訴機制

員工申訴

臺灣企銀訂有員工申訴公告事項，由各單位張貼於員工得顯明易見之位置(或內部公佈欄)，申訴管道包含：（一）本行各級主管；（二）本行代表人或經營負責人；（三）臺灣中小企業銀行股份有限公司企業工會；（四）各單位所屬縣、市政府或勞動檢查機構。

員工申訴得以口頭為之，以先向行內提出為原則，如未獲妥適處理者，得以書面申訴書逕寄各單位所屬縣、市政府或勞動檢查機構。2015年員工外部申訴案件1件，該申訴案業經臺北市政府勞動局就業歧視評議委員會審定為不成立。

檢舉制度

行員如有建言或檢舉事項時，可向單位主管反映，亦可具名陳述具體實證報請總行研處，總行將指派適當之受理專責人員。專責人員將視檢舉事項之相關業務規範進行調查，並遵循臺灣企銀工作規則及個人資料保護法等規定，保守職務上之相關秘密，相關書面調查報告將對檢舉人姓名等可供識別之個人資料進行適當遮罩處理。



臺灣企銀啟動「領航校園築夢計畫系列」，由林總經理(左)代表贈送醒吾科技大學勵志電影票「有任務的旅行」300張



臺灣企銀啟動「領航校園築夢計畫系列」，由王副總經理(左)代表贈送北港巨人高中勵志電影票「有任務的旅行」300張

利害關係人申訴機制

臺灣企銀致力於環境永續發展，加強供應商對於環境衝擊之風險控管，另外臺灣企銀訂定「客戶申訴案件處理要點」及「信用卡業務紛爭處理作業程序」，妥善處理全行客戶及其他申訴案件，以提升我們的服務品質及營運績效，2015年並無供應商違反人權或環境相關法規申訴案件情事發生。

公益慈善

2015年臺灣企銀參與相關慈善公益活動如下：

1. 慈善關懷

- (1) 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弱勢團體共40個。
- (2) 發起收集統一發票及廢電池活動，於本行「100週年行慶嘉年華園遊會」將統一發票贈予創世基金會，並將廢電池回收資源所得全數捐贈予「財團法人喜憨兒社會福利基金會」。
- (3) 與財政部臺北國稅局共同舉辦「2015年統一發票盃路跑」，擴大宣傳購物索發票，捐贈發票予弱勢團體，並鼓勵健康體育活動，以響應全球節能減碳及擴大宣傳電子發票政策。
- (4) 連續多年贊助雙龍、南豐、寶嘉、多納等偏遠山區國小營養早餐經費。
- (5) 贊助南投仁愛之家、高雄市私立基督教山地育幼院（六龜育幼院）及香園紀念教養院。
- (6) 贊助臺灣期貨交易所籌辦之「食（實）物銀行」計畫，協助偏遠地區經濟貧困、遭逢急難困境之弱勢家庭渡過生活危機。
- (7) 參與台灣金融服務業聯合總會舉辦「2015年金融服務關懷社會」園遊會，響應慈善公益並宣導金融知識。
- (8) 贊助中華民國防癆協會之防癆慈善紀念票。



贊助國立故宮博物院90週年院慶舉辦『神筆丹青-郎世寧來華三百年特展』貴賓之夜



慶祝百週年行慶舉辦財富人生音樂會



臺灣企銀關注學童健康的飲食觀念及推動體育活動不遺餘力，由董事長朱潤達（中）代表捐贈美濃龍山國小營養品及運動器材。

- (9) 贊助大同區永樂里辦公處舉辦之「永樂里歲末寒冬送暖」活動。
- (10) 致力於校園與社區之金融知識宣導活動，藉由推廣正確金融理財觀念、宣導防制金融詐騙教育等，奠定深根金融教育之基礎，並榮獲金管會銀行局「走入校園與社區金融知識宣導活動獎項」。
- (11) 秉持「人飢己飢，人溺己溺」之精神，捐助八仙樂園粉塵爆炸之急難者，並訂定個人貸款還款寬緩措施，協助受害者及其家屬早日度過難關。
- (12) 提供暑期工讀名額予經濟弱勢青年，以加強照顧經濟弱勢家庭青年，提供在學青年工讀機會。
- (13) 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，如喜憨兒基金會、創世基金會、微客公益行動協會等捐款專案。

2. 響應政府政策

- (1) 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、禮券之預收款信託等。
- (2) 辦理都市更新信託，建立雙方互信基礎，俾利政府都更政策之推動，促進都市更新及美化市容之目的。

3. 支持學術文化及體育活動

- (1) 慶祝本行100週年行慶，舉辦「愛在100-關懷分享」音樂會-財富人生，邀請本行優良客戶共同參與，透過深入淺出剖析金融市場趨勢，欣賞古典音樂零距離。
- (2) 為提升全民藝文生活品質，贊助國立故宮博物院90週年院慶「神筆丹青郎世寧來華三百年特展、南部院區開幕特展」及「另眼看世界一大英博物館百品特展」。

- (3) 力挺文化創意產業不遺餘力，贊助雕塑大師 康木祥於台北101大樓之「同根生」作品展，康大師作品「臺灣如意」安置於德國卡爾斯魯爾市內ZKM多媒體藝術中心，為該市新地標，有助提升國民外交。
- (4) 啟動「領航校園築夢計畫系列」，臺灣企銀於2015年11月6日贈送醒吾科技大學及北港巨人高中勵志電影票「有任務的旅行」各300張，藉此活動讓青年學子對人生有所啟發。
- (5) 購買石尚企業股份有限公司主辦之「勇闖侏羅紀之王者再現」恐龍特展貴賓票，轉贈偏鄉國小學童。
- (6) 為提升社會人文素養、積極投入文化活動，盛大邀請財富管理客戶參與「神筆丹青-郎世寧來華三百年特展」貴賓之夜，共同欣賞更多元、豐富的精采藝術。
- (7) 辦理「科技部補助科普產品製播推廣產學合作計畫」信託，以促使大專院校及學術研究機構與國內外媒體業者合作製播、推廣高品質科普產品，擴大科普知識之傳播，提升國民科學素養。
- (8) 贊助新竹縣政府「2015台灣國際客家文化嘉年華會」。
- (9) 贊助中華民國徐生明棒球發展協會舉辦之「第三屆徐生明盃全國少棒錦標賽」，紀念徐生明對棒球的貢獻，並推廣國內棒球風氣。
- (10) 臺灣企銀關注學童健康的飲食觀念及推動體育活動不遺餘力，捐贈美濃龍山國小營養品及運動器材，使偏鄉地區學子獲得更完整的學習資源。
- (11) 贊助「中華民國排球協會」訓練經費及「基隆市第二十四屆新公園杯籃球錦標賽」。
- (12) 臺灣企銀提供國內23所大學音樂科系清寒學生及身障學生獎學金。
- (13) 臺灣企銀贊助國立宜蘭高商學生無力自付午餐認養實施計畫及國立蘭陽女子高級中學弱勢學生午餐補助計畫，以輔助經濟弱勢家庭學子安心向學。



臺灣企銀與財政部共同舉辦2015年統一發票盃路跑活動，並將活動匯集之發票捐贈予弱勢團體



關懷弱勢，善盡企業社會責任，由林總經理(左)代表捐贈20萬元予香園紀念教養院



贊助第三屆徐生明盃全國少棒賽，由董事長朱潤達(右二)頒發獎狀給參賽隊伍

GRI G4 指標索引表

註：V 表示該指標已經外部第三方查證如聲明書所示

一般標準揭露

指標	描述	外部查證	章節/說明	頁次
策略與分析				
G4-1	提供組織最高決策者的聲明（如CEO、董事長或等同等的高階職位者），內容包含判斷與組織相關的永續性議題，及針對這些對組織具相關性的面向提出永續性策略	V	董事長的話	4~5
組織概況				
G4-3	說明組織名稱	V	關於本報告書	2
G4-4	說明主要品牌、產品與服務	V	公司概況	7~10
G4-5	說明組織總部所在位置	V	組織架構	10
G4-6	組織營運所在的國家數量及國家名稱	V	組織架構	10
G4-7	所有權的性質與法律形式	V	股東結構	10
G4-8	說明組織所提供服務的市場	V	公司概況	7~10
G4-9	說明組織規模，包括：員工總人數、營運據點總數、淨銷售額或淨收入、按債務和權益區分的資本總額、提供產品或服務的數量	V	組織架構	10~12
G4-10	員工的組成	V	員工照顧	55~56
G4-11	受集體協商協定保障之總員工數比例	V	員工照顧	55
G4-12	描述組織的供應鏈	V	綠色採購及供應商管理	52
G4-13	報告期間有關組織規模、結構、所有權或供應鏈的任何重大變化	V	組織架構	10
G4-14	說明組織是否具有因應之預警方針或原則	V	誠信經營	14~15
G4-15	列出經組織簽署認可，而由外部所制定的經濟、環境與社會規章、原則或其他倡議	V	節能環保	47
G4-16	列出組織參與的公協會（如產業公協會）和國家或國際性倡議組織的會員資格	V	外部公協會組織參與	23
鑑別重大考量面與邊界				
G4-17	列出組織合併財務報表或等同文件中所包含的所有實體	V	各項經營財務指標	13
G4-18	界定報告內容和考量面邊界的流程	V	重大性議題與利害關係人議合	19~23

一般標準揭露

指標	描述	外部查證	章節/說明	頁次
G4-19	列出所有在界定報告內容過程中所鑑別出的重大考量面	✓	重大性議題與利害關係人議合	19~23
G4-20	針對每個重大考量面，說明組織內部在考量面上的邊界	✓	重大性議題與利害關係人議合	19~23
G4-21	針對每個重大考量面，說明組織外部在考量面上的邊界	✓	重大性議題與利害關係人議合	19~23
G4-22	說明對先前報告書中所提供之任何資訊有進行重編的影響及原因	✓	關於本報告書	2
G4-23	說明和先前報告期間相比，在範疇與考量面邊界上的顯著改變	✓	關於本報告書	2
利害關係人議合				
G4-24	列出組織進行議合的利害關係人群體	✓	重大性議題與利害關係人議合	19~21
G4-25	就所議合的利害關係人，說明鑑別與選擇的方法	✓	重大性議題與利害關係人議合	19~21
G4-26	說明與利害關係人議合的方式，包含依不同利害關係群體及形式的議合頻率，並說明任何的議合程序是否特別為編製此報告而進行	✓	重大性議題與利害關係人議合	19~21
G4-27	說明經由利害關係人議合所提出之關鍵議題與關注事項，以及組織如何回應這些關鍵議題與關注事項	✓	重大性議題與利害關係人議合	19~21
報告書基本資料				
G4-28	所提供資訊的報告期間	✓	關於本報告書	2
G4-29	上一次報告的日期	✓	關於本報告書	2
G4-30	報告週期	✓	關於本報告書	2
G4-31	提供可回答報告或內容相關問題的聯絡人	✓	關於本報告書	2
G4-32	說明組織選擇的「依循」選項及針對所擇選項的GRI內容索引	✓	關於本報告書	2
G4-33	說明組織為報告尋求外部保證/確信的政策與現行做法	✓	關於本報告書	2
治理				
G4-34	說明組織的治理結構，包括最高治理機構的委員會	✓	組織架構	10~12
倫理與誠信				
G4-56	描述組織之價值、原則、標準和行為規範，如行為準則和倫理守則	✓	公司概況 誠信經營	7~12 14~15

特定標準揭露

重大考量面	描述	外部查證		章節/說明	頁次
類別：經濟					
經濟績效	DMA	相關管理方針	V	營運績效	12~13
	G4-EC1	組織所產生及分配的直接經濟價值	V	營運績效	12~14
	G4-EC2	氣候變遷對組織活動所產生的財務影響及其他風險與機會	V	風險控管	16~17
	G4-EC3	組織確定福利計畫義務的範圍	V	員工照顧	55
市場形象	DMA	相關管理方針	V	員工照顧	55
	G4-EC5	在重要營運據點，不同性別的基層人員標準薪資與當地最低薪資的比例	V	員工薪資及福利	57
間接經濟衝擊	DMA	相關管理方針	V	永續產品及服務組合	25
	G4-EC7	基礎設施的投資與支援服務的發展及衝擊	V	公益慈善	64~66
採購實務	DMA	相關管理方針	V	綠色採購及供應商管理	52
	G4-EC9	於重要營運據點，採購支出來自當地供應商之比例	V	綠色採購及供應商管理	52
類別：環境					
能源	DMA	能源相關管理方針	V	肆、環境	47
	G4-EN3	組織內部的能源消耗量	V	節能環保	47~52
	G4-EN6	減少能源的消耗	V	節能環保	47~52
水	DMA	用水管理方針	V	節水省電措施	50
	G4-EN8	依來源劃分的總取水量	V	節水省電措施	50~51
排放	DMA	排放管理方針	V	溫室氣體排放、節水省電措施	49~50
	G4-EN16	能源間接溫室氣體排放量	V	溫室氣體排放	49
	G4-EN19	減少溫室氣體的排放量	V	溫室氣體排放	49~50
廢污水及廢棄物	DMA	相關管理方針	V	廢污水及廢棄物管理	51~52
	G4-EN23	按類別及處置方法劃分的廢棄物總重量	V	廢污水及廢棄物管理	51~52
產品及服務	DMA	相關管理方針	V	永續產品及服務組合	25
	G4-EN27	降低產品和服務對環境衝擊的程度	V	永續產品及服務組合	25~31
法規遵循	DMA	相關管理方針	V	法規遵循	15
	G4-EN29	違反環境法律和法規被處巨額罰款的金額，以及所受罰款以外之制裁的次數	V	法規遵循	15

特定標準揭露

重大考量面	描述	外部查證		章節/說明	頁次
整體情況	DMA	相關管理方針	V	環境-節能環保、共存共榮	47
	G4-EN31	按類別說明總環保支出及投資	V	環境-節能環保、共存共榮	47
供應商環境評估	DMA	相關管理方針	V	綠色採購及供應商管理	52
	G4-EN32	採用環境標準篩選新供應商的的比例	V	綠色採購及供應商管理	52
	G4-EN33	供應鏈對環境的顯著實際或潛在負面影響，以及所採取的行動	V	綠色採購及供應商管理	53
環境問題申訴機制	DMA	相關管理方針	V	臺灣企銀相關申訴機制	63~64
	G4-EN34	經由正式申訴機制立案、處理和解決的環境衝擊申訴之數量	V	臺灣企銀相關申訴機制	63~64
類別：社會					
子類別：勞工實務與尊嚴勞動					
勞雇關係	DMA	相關管理方針	V	員工照顧	55
	G4-LA1	按年齡組別、性別及地區劃分新進員工和離職員工總數及比例	V	員工照顧	56
	G4-LA2	按重要營運據點劃分，只提供給全職員工(不包括臨時或兼職員工)的福利	V	員工照顧	57~59
	G4-LA3	按性別劃分，育嬰假後復職和留任的比例	V	員工照顧	58
勞/資關係	DMA	相關管理方針	V	勞資關係及溝通	63
	G4-LA4	是否在集體協商中具體說明有關重大營運變化的最短預告期	V	勞資關係及溝通	63
職業健康與安全	DMA	相關管理方針	V	關於職業健康與安全	62
	G4-LA5	在正式的勞工健康與安全管理委員會中，協助監督和建議職業健康與安全相關規劃的勞方代表比例	V	關於職業健康與安全	71
	G4-LA8	工會正式協議中納入健康與安全相關議題	V	勞資關係及溝通	63
訓練與教育	DMA	相關管理方針	V	員工訓練	59
	G4-LA9	按性別和員工類別劃分，每名員工每年接受訓練的平均時數	V	員工訓練時數	61~62

特定標準揭露

重大考量面	描述	外部查證		章節/說明	頁次
類別：社會					
子類別：勞工實務與尊嚴勞動					
員工多元化與平等機會	DMA	相關管理方針	V	社會-關懷分享、互信互助	55
	G4-LA12	按性別、年齡層、少數族群及其他多元化指標劃分，公司治理組織成員和各類員工的組成	V	員工結構	55~56
女男同酬	DMA	相關管理方針	V	員工結構	55
	G4-LA13	按員工類別和重要營運據點劃分，女男基本薪資和報酬比率	V	員工薪資及福利	57
供應商勞工實務評估	DMA	相關管理方針	V	供應商勞工評估	52
	G4-LA15	供應鏈對勞工實務有顯著實際或潛在的負面衝擊以及所採取的行動	V	供應商社會衝擊評估	53
勞工實務問題申訴機制	DMA	相關管理方針	V	臺灣企銀相關申訴機制	63~64
	G4-LA16	經由正式申訴機制立案、處理和解決的勞工實務申訴的數量	V	臺灣企銀相關申訴機制	63~64
類別：社會					
子類別：人權					
不歧視	DMA	相關管理方針	V	員工照顧	55
	G4-HR3	歧視事件的總數，以及組織採取的改善行動	V	員工照顧	55
結社自由與集體協商	DMA	相關管理方針	V	勞資關係及溝通	63
	G4-HR4	已鑑別為可能違反或嚴重危及結社自由及集體協商的營運據點或供應商，以及保障這些權利所採取的行動	V	勞資關係及溝通	63
強迫與強制勞動	DMA	相關管理方針	V	員工照顧	55
	G4-HR6	已發現具有嚴重強迫或強制勞動事件風險的營運據點和供應商，以及有助於減少任何形式的強迫或強制勞動的行動	V	員工照顧	55
營運據點人權評估	DMA	相關管理方針	V	營運據點人權評估	62
	G4-HR9	接受人權檢視或衝擊評估的營運據點的總數和百分比	V	營運據點人權評估	62
供應鏈人權評估	DMA	相關管理方針	V	綠色採購及供應商管理	52
	G4-HR11	供應鏈對人權有顯著實際或潛在負面的衝擊以及所採取的行動	V	綠色採購及供應商管理	52~53

特定標準揭露

重大考量面	描述	外部查證		章節/說明	頁次
類別：社會					
子類別：社會					
當地社區	DMA	相關管理方針	V	組織架構	10
	G4-SO1	營運據點中，已執行當地社區議合、衝擊評估和發展計畫的據點之百分比	V	組織架構	10
反貪腐	DMA	相關管理方針	V	誠信經營	14
	G4-SO3	已進行貪腐風險評估的營運據點總數及百分比，以及所鑑別出的顯著風險	V	誠信經營	14~15
	G4-SO4	反貪腐政策和程序的溝通及訓練	V	誠信經營	14~15
	G4-SO5	已確認的貪腐事件及採取的行動	V	誠信經營	14~15
公共政策	G4-SO6	按國家和接受者/受益者分類的政治獻金總值	V	無	
反競爭行為	DMA	相關管理方針	V	法規遵循	15
	G4-SO7	涉及反競爭行為、反托拉斯和壟斷行為的法律訴訟之總數及其結果	V	法規遵循	15
法規遵循	DMA	相關管理方針	V	法規遵循	15
	G4-SO8	違反法規被處巨額罰款的金額，以及所受罰款以外之制裁的次數	V	法規遵循	15
供應商社會衝擊評估	DMA	相關管理方針	V	綠色採購及供應商管理	52~53
	G4-SO9	針對新供應商使用社會衝擊標準篩選的比例	V	綠色採購及供應商管理	52~53
	G4-SO10	供應鏈對社會的顯著實際或潛在負面衝擊以及所採取的行動	V	綠色採購及供應商管理	52~53
社會衝擊問題申訴機制	DMA	相關管理方針	V	臺灣企銀相關申訴機制	63~64
	G4-SO11	經由正式申訴機制立案、處理和解決的社會衝擊申訴之數量	V	臺灣企銀相關申訴機制	63~64
類別：社會					
子類別：產品責任					
產品與服務標示	DMA	相關管理方針	V	永續產品及服務組合	25
	G4-PR3	依組織資訊與標示程序所劃分的產品與服務資訊種類，以及需要符合此種資訊規定之重要產品及服務類別的百分比	V	永續產品及服務組合	25~31
	G4-PR4	依結果類別劃分，違反商品與服務資訊標示的法規及自願性規範之事件數量	V	法規遵循	15

特定標準揭露

重大考量面	描述	外部查證	章節/說明	頁次
行銷溝通	DMA	相關管理方針	V 客戶權益及溝通管道	37
	G4-PR6	禁止或有爭議產品的銷售	V 無	
	G4-PR7	按結果類別劃分，違反有關行銷推廣（包括廣告、推銷及贊助）的法規及自願性準則的事件總數	V 客戶權益及溝通管道	41
客戶隱私	DMA	相關管理方針	V 個資保護及資訊安全	42~43
	G4-PR8	經證實與侵犯顧客隱私權或遺失顧客資料有關的投訴次數	V 個資保護及資訊安全	43
法規遵循	G4-PR9	因產品與服務的提供與使用而違反法律和規定被處巨額罰款的金額	V 法規遵循	15

金融業特訂標準揭露指標對照表

指標	描述	外部查證	章節/說明	頁次
產品組合				
產品組合	DMA	相關管理方針	V 永續產品及服務組合	25
	G4-FS6	各項業務所佔的百分比(按特定地區、規模及產業劃分)	V 營運績效	14
	G4-FS7	為帶來明確社會利益而設計的產品和服務	V 永續產品及服務組合	25~31
	G4-FS8	為帶來明確社會利益而設計的產品和服務	V 永續產品及服務組合	25~31
稽核				
稽核	DMA	相關管理方針	V 誠信經營	14
當地社區				
當地社區	DMA	相關管理方針	V 組織架構	10
	G4-FS13	在人口密度低或經濟弱勢地區的營運據點	V 組織架構	10
	G4-FS14	改善弱勢社群使用金融服務的措施	V 其他	40~41

獨立保證意見聲明書

臺灣中小企業銀行 104 年度企業社會責任報告書

英國標準協會與臺灣中小企業銀行(簡稱臺灣企銀)為相互獨立的公司。英國標準協會除了針對臺灣企銀 104 年度企業社會責任報告書進行評估和查證外，與臺灣企銀並無任何財務上的關係。

本獨立保證意見聲明書的目的，僅作為對下列有關臺灣企銀 104 年度企業社會責任報告書所界定範圍內的相關事項進行保證之結論，而不作為其他之用途。除對查證事實提出獨立保證意見聲明書外，對於關於其他目的之使用，或閱讀此獨立保證意見聲明書的任何人士，英國標準協會並不負有或承擔任何有關法律或其他之責任。

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

對於這份獨立保證意見聲明書所載內容或相關事項之任何疑問，將由臺灣企銀一併回覆。

查證範圍

臺灣企銀與英國標準協會協議的查證範圍包括：

1. 整份報告書內容中有關 104 年度臺灣企銀總部等在臺灣之相關營運系統與活動。
2. 依照 AA1000 保證標準(2008)的第 1 應用類型評估臺灣企銀遵循 AA1000 當責性原則標準的本質和程度，不包括對於報告書揭露的資訊/數據之可信賴度的查證。

本聲明書以英文作成並已翻譯為中文以供參考。

意見聲明

我們總結臺灣企銀 104 年度企業社會責任報告書內容，對於臺灣企銀的相關運作與績效則提供了一個公平的觀點。基於保證範圍限制事項、臺灣企銀所提供資訊與數據以及抽樣之測試，此報告書並無重大的不實陳述。我們相信有關臺灣企銀 104 年度的經濟、社會及環境等績效指標是被正確無誤地呈現。報告書所揭露的績效指標展現了臺灣企銀對識別利害關係人的努力。

我們的工作是由一組具有依據 AA1000 保證標準(2008)查證能力之團隊執行，以及策劃和執行這部分的工作，以獲得必要的訊息資料及說明。我們認為就臺灣企銀所提供的足夠證據，表明其依據 AA1000 保證標準(2008)的報告方法與他們的自我聲明符合全球永續性報告 G4 版指南核心選項係屬公允的。

查證方法

為了收集與作成結論有關的證據，我們執行了以下工作：

- 對來自外部團體的議題相關於政策進行訪談，以確認本報告書中聲明書的合適性
- 與管理者討論有關利害關係人參與的方式，然而，我們並無直接接觸外部利害關係人
- 訪談 25 位與永續性管理、報告書編製及資訊提供有關的員工
- 審查有關組織的關鍵性發展
- 審查內部稽核的發現
- 審查報告書中所作宣告的支持性證據
- 針對公司報告書及其相關 AA1000 保證標準(2008)中描述有關包容性、重大性及回應性原則的流程管理進行審查

結論

針對包容性、重大性及回應性之 AA1000 當責性原則與全球永續性報告 G4 版指南的詳細審查結果如下：

包容性

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

重大性

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

回應性

臺灣企銀執行來自利害關係人的期待與看法之回應。臺灣企銀已發展相關道德政策，作為提供進一步回應利害關係人的機會，並能對利害關係人所關切之議題作出及時性回應。以我們的專業意見而言，這份報告書涵蓋了臺灣企銀的回應性議題。

全球永續性報告指南

臺灣企銀提供有關依循全球永續性報告G4版指南(GRI G4)的自我宣告，其相當於核心選項(每個鑑別出之重大考量面至少揭露一個績效指標)的相關資料。基於審查的結果，我們確認報告書中參照GRI的社會責任與永續發展的相關指標已被報告、部分報告或省略。以我們的專業意見而言，此自我宣告涵蓋了臺灣企銀的社會責任與永續性議題。

保證等級

依據 AA1000 保證標準(2008)我們審查本聲明書為中度保證等級，如同本聲明書中所描述的範圍與方法。

責任

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

能力與獨立性

英國標準協會於 1901 年成立，為全球標準與驗證的領導者。本查證團隊係由具專業背景，且接受過如 AA 1000AS、ISO 14001、OHSAS 18001、ISO 14064 及 ISO 9001 之一系列永續性、環境及社會等管理標準的訓練，具有主導稽核員與碳足跡查證員資格之成員組成。本保證係依據 BSI 公平交易準則執行。

For and on behalf of BSI:



Peter Pu
Managing Director BSI Taiwan
22 June, 2016

bsi.



AA1000
Licensed Assurance Provider
000-4

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

BSI Taiwan is a subsidiary of British Standards Institution.

INDEPENDENT ASSURANCE OPINION STATEMENT

Taiwan Business Bank 2015 Corporate Social Responsibility Report

The British Standards Institution is independent to Taiwan Business Bank (hereafter referred to as TBB in this statement) and has no financial interest in the operation of TBB other than for the assessment and assurance of this report.

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

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

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

Scope

The scope of engagement agreed upon with TBB includes the followings:

1. The assurance covers the whole report focused on systems and activities during the 2015 calendar year on the TBB's headquarter and relevant operations in Taiwan.
2. The evaluation of the nature and extent of the TBB's adherence to all three AA1000 AccountAbility Principles in this report as conducted in accordance with type 1 of AA1000AS (2008) assurance engagement and therefore, the information/data disclosed in the report is not verified through the verification process.

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

Opinion Statement

We conclude that the TBB 2015 Corporate Social Responsibility Report provides a fair view of the TBB CSR programmes and performances during 2015. The CSR report subject to assurance is free from material misstatement based upon testing within the limitations of the scope of the assurance, the information and data provided by the TBB and the sample taken. We believe that the 2015 economic, social and environmental performance indicators are fairly represented. The CSR performance indicators disclosed in the report demonstrate TBB's efforts recognized by its stakeholders.

Our work was carried out by a team of CSR report assurers in accordance with the AA1000 Assurance Standard (2008). We planned and performed this part of our work to obtain the necessary information and explanations we considered to provide sufficient evidence that TBB's description of their approach to AA1000 Assurance Standard and their self-declaration in accordance with the core option of GRI G4 guidelines were fairly stated.

Methodology

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

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

Conclusions

A detailed review against the AA1000 AccountAbility Principles of Inclusivity, Materiality and Responsiveness and the GRI G4 sustainability reporting guidelines is set out below:

Inclusivity

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

Materiality

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

Responsiveness

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

GRI-reporting

TBB provided us with their self-declaration of 'in accordance' with the G4 sustainability reporting guidelines: the Core option (at least one Indicator related to each identified material Aspect). Based on our review, we confirm that social responsibility and sustainable development indicators with reference to the GRI Index are reported, partially reported or omitted. In our professional opinion the self-declaration covers the TBB's social responsibility and sustainability issues.

Assurance level

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

Responsibility

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

Competency and Independence

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

For and on behalf of BSI:



Peter Pu
Managing Director BSI Taiwan
22 June, 2016



AA1000
Licensed Assurance Provider
000-4

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

BSI Taiwan is a subsidiary of British Standards Institution.



臺灣中小企業銀行
TAIWAN BUSINESS BANK

總行地址：10341 台北市大同區塔城街30號

網址：<http://www.tbb.com.tw/>