



臺灣企銀
Taiwan Business Bank

103 台北市大同區塔城街30號
0800-007171 www.tbb.com.tw

臺灣中小企業銀行 2018 年企業社會責任報告書

TAIWAN BUSINESS BANK 2018 CSR REPORT



臺灣企銀
Taiwan Business Bank

2018
CSR REPORT
企業社會責任報告書



追求永續發展 邁向優質金融機構

CONTENTS

目錄

01 專業銀行、百年傳承 25

1.1 企業願景	26
1.2 公司沿革與現況	27
1.3 營運績效	31
1.4 董事會與公司治理	34
1.5 誠信經營	39
1.6 法規遵循	45
1.7 風險控管	47
1.8 資訊透明	49

關於本報告書	3
董事長的話	5
臺灣企銀獲獎紀錄 與ESG永續績效	7
企業社會責任推動 與重大性議題分析	10



02 永續服務、深耕金融 51

2.1 永續產品及服務組合	52
2.2 綠色資訊與數位金融	59
2.3 金融教育及諮詢服務	60
2.4 客戶權益及溝通管道	61
2.5 個資保護及資訊安全	63



03 環境保護、共存共榮 67

3.1 執行單位與準則	68
3.2 節能環保	68
3.3 綠色採購及供應商管理	73



04 員工照顧、互信互助 75

4.1 員工結構	76
4.2 員工照顧	79
4.3 員工訓練	83
4.4 勞資關係及溝通	88
4.5 營運據點人權評估	89
4.6 職業健康與安全	89



05 關懷社會、公益慈善 91

5.1 響應公益慈善	92
5.2 參與社區發展	94
5.3 協助教育發展	96
5.4 推廣藝文體育	97

附錄	
一、GRI內容索引表	100
二、聯合國全球盟約對照表	105
三、自訂重大主題對照表	106
四、ISO 26000社會責任指引國際標準	106



報告書發行

臺灣企銀為全國唯一之中小企業專業銀行，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，臺灣企銀自2012年起開始編製企業社會責任報告書（以下簡稱CSR報告書），透過每年發行CSR報告書，向大眾及臺灣企銀利害關係人報告過去一整年落實執行企業社會責任實務的成果，藉此強化公司治理，回應社會大眾與投資人對臺灣企銀的期望及需求，實踐永續經營的價值，建構大眾心目中的綠色金融品牌。



報告書期間

本報告書每年定期發行，本報告書揭露臺灣企銀2018年（2018年1月1日至2018年12月31日）關於經濟、治理、社會與環境等各方面執行成果。為求報告內容完整性，部份內容涵蓋2018年1月1日之前，以及2018年12月31日之後。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。上一次報告書發行日期為2018年6月。



報告書範疇

本報告書涵蓋範圍為臺灣企銀國內外據點，其中，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（含證券分公司）；本報告書與前次出版報告書範疇並無改變；關於本報告書相關財務數字，均以新臺幣為計算單位。



報告書依據準則

為了深入揭露本公司對於CSR議題的相關作為，提升報告書揭露的內容與品質，銜接全球永續性報告趨勢，本報告書採用全球永續性報告協會（Global Reporting Initiative, GRI）發布之2016年版GRI準則核心選項，以及臺灣證券交易所「上市公司編製與申報企業社會責任報告書作業辦法」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；另依據聯合國「SDGs全球永續發展目標」呈現臺灣企銀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。



報告書查證

為因應國際化趨勢及提升本報告書公信力，臺灣企銀2018年CSR報告書經第三方驗證機構「英國標準協會（British Standards Institution, BSI）」依據AA1000保證標準及其2018年附錄第一查證類型及GRI準則查證其重大性、包容性、回應性及衝擊性，有關本報告書所揭露之內容已符合GRI準則核心選項揭露。英國標準協會獨立保證意見聲明書詳如附錄。

歷年企業社會責任報告書

◎ 2012年報告書



◎ 2013年報告書



◎ 2014年報告書



◎ 2015年報告書



◎ 2016年報告書



◎ 2017年報告書



聯絡資訊

臺灣中小企業銀行股份有限公司業務發展部
地址：（10341）台北市大同區塔城街30號9樓
聯絡人：陳乙杉
電話：+886-2-25597171
傳真：+886-2-25508338

E-mail信箱：h07@mail.tbb.com.tw
網址：http://www.tbb.com.tw



董事長的話

董事長 黃博怡



近幾年來，強化企業社會責任已經成為各產業的重要議題，主管機關對金融機構的監理層面除了業務規範與法規遵循外，落實企業社會責任也成為非常重要的評鑑指標。為展現臺灣企銀落實企業社會責任之決心，本行依照全球永續性報告協會（Global Reporting Initiative, GRI）發布之2016年版GRI準則核心選項架構編製出版「2018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，確保臺灣企銀2018年企業社會責任執行成果為公正、平實的陳述。另本行在組織上，為加強企業社會責任之推動，特於2018年11月成立「企業社會責任委員會」，負責企業社會責任政策或制度之提出及執行。

作為全國唯一中小企業專業銀行，過去在「商業銀行」與「中小企業專業銀行」目標定位之間擺盪，以至於在本益比、股價淨值比等財務指標也都低於上市公股銀行與民營金控業者，未來本行將重新塑造「中小企業專業銀行」之形象，致力於成為中小企業金融領導品牌，除了依循政府政策推動相關業務外，亦在慈善公益活動、關懷弱勢族群貢獻一己之力。

2015年聯合國會議通過2030年永續發展議程，整合社會、經濟、環境三大框架，致力於消除貧窮、促進經濟增長、滿足教育、衛生、社會保護和就業機會等社會需求。本行將從專業金融機構的角度出發，提供符合社會需求的金融商品與服務，積極加強並協助臺灣永續成長、優化投資環境並扶持創新、創意及創業之發展，已設置「創新金融辦公室」以推動綠色金融、都市更新與危老建築重建及文創產業等重要貸款之扶持力道；另為因應高齡化社會及配合政府長照政策延伸，特別將銀髮族照顧關懷活動列為公益活動主軸，積極協助偏鄉或資源缺乏社區共同推動「銀髮樂齡學堂」專案，協助社區提供老人健康促進、社會互動、快樂學習、幸福共餐及延緩失能等服務。



放眼 2019 年，臺灣企銀擬定九大重要策略方向：

- 一、翻轉企業文化，體認改變與時俱進，打造當責文化，落實執行力。
- 二、鮮明專業銀行品牌形象，加強專業銀行政策性功能，以本行及信保基金雙軌並進，強化中小企業融資體系。
- 三、掌握社會趨勢發展業務，以客戶需求為導向，提供特色金融產品與金融服務，重視世代傳承提升客戶信賴。
- 四、關心社會議題結合公益，並以銀行本業為出發點，踐履企業社會責任。
- 五、透過組織微調或業務整併，強化各事業群之運作效益。
- 六、持續強化電子金融服務及資訊系統升級，優化內部流程，支持各項業務發展。
- 七、培訓數位化及國際化人才，優化人力資源結構，透過教育訓練連結及帶動「學習與分享」之企業文化，提升員工忠誠度。
- 八、資產活化提高資源配置最適化，伺機辦理現金增資強化資本結構。
- 九、型塑法遵優先的企業文化，強化風險控管提升資產品質，健全內控三道防線。

最後希望本行在既有基礎上，除了致力於追求業務績效、提供員工附加價值、重視股東權益外，更以實際行動落實企業社會責任，這是臺灣企銀對這塊土地的承諾，希望我們全體同仁能秉持更開闊氣度與格局，傾聽廣大中小企業聲音，積極承擔中小企業政策銀行神聖使命，回應這塊土地與社會期待。竭盡所能幫助新創事業和中小企業，成就他們同時，也就是在成就我們自己。

未來臺灣企銀將秉持「傾聽企業的聲音，回應這塊土地的需要」，善盡專業銀行價值，期望與臺灣土地、企業與人民共同邁向第二個百年基業。



臺灣企銀獲獎紀錄與 ESG 永續績效



獲獎紀錄

1. 榮獲金融監督管理委員會「獎勵本國銀行辦理新創重點產業放款方案」優等銀行及國防產業特別獎。
2. 榮獲金融監督管理委員會「獎勵本國銀行加強辦理於新南向政策目標國家授信方案」績效優等之銀行。
3. 榮獲行政院頒發「0206花蓮地震融資保證專案貸款」績優銀行。
4. 榮獲勞動部頒發「2018年微型創業楷模」感謝狀。
5. 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」、「中小企業融資服務平台查詢績優獎」三大獎項。
6. 持續推展「高齡者及身心障礙者財產信託」激勵活動，截至2018年底，本行受益人人數及信託財產規模，於44家受評鑑銀行中，分別名列第2名及第3名。
7. 榮獲卓越雜誌「2018卓越銀行服務評比」之「卓越最佳新創產業服務獎」。
8. 榮獲財金資訊公司頒發電子金流業務推廣之「最佳服務創新獎」。
9. 因辦理「青年海外生活體驗貸款」成效卓越，於2018年8月2日獲教育部頒發感謝狀及獎座，表揚本行長年幫助青年學子出國實現夢想。



左為教育部政務次長姚立德、右為臺灣企銀董事長黃博怡



左為台灣永續能源研究基金會董事長簡又新、右為臺灣企銀副總經理張志堅



左為金管會主委顧立雄、右為臺灣企銀董事長黃博怡



ESG 永續績效

Environmental

1.64%

近2年全行辦公場所節電效果卓越，平均節電率達1.64%。

416 公噸

近2年全行辦公場所累積減少排放二氧化碳量約416公噸。

129 處

全行129處辦公場所照明全數更新為LED燈具，獲臺北市政府「金省能獎」、「節能場所優等獎」、「夏月節電」感謝狀及節電獎勵。

155 萬

總行更新變頻冰水主機、建置能源管理系統及公共區域照明採用LED燈具，經第三方單位驗證改善後之設備節能率達37.2%，2018年節省約36.8萬度電，每年節省電費約155萬元。

7年

連續7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」。

9,212 戶

2018年5月16日至12月31日止舉辦信用卡「帳單e化愛地球，臺企好禮e起送」活動，活動期間成功申請電子帳單戶數共9,212戶，電子帳單戶數約增加57.23%。

雙驗證

總行大樓取得ISO 50001能源管理系統驗證及完成ISO 14064-1溫室氣體盤查查證。

Social

投入救災

200 萬元

協助花蓮地區0206地震災後重建，捐贈新台幣200萬元賑災。

1st

因應花蓮0206地震，訂定「企業購買花蓮石材融資優惠貸款」，本行共計協助44家企業取得融資，總計融資金額339,500千元，承作件數及金額皆為金融機構之最，並統籌主辦「關懷花蓮石材業者之行」，邀請石材相關產業頗具規模企業主，組成石材採購團。



Social

扶助弱勢族群

22 公噸

協助屏東農民解決洋蔥滯銷問題，向屏東縣恆春鎮農會購買1,500袋，共22公噸洋蔥分贈本行客戶及同仁。

2,000 餘人次

持續關懷偏遠地區之原住民學校，中、低收入戶、隔代教養或單親家庭等孩童，資助賽嘉、多納、南豐、雙龍國小107學年度營養早餐經費，自2011年開辦以來，資助人數已高達2,000餘人次。

推廣教育藝文

134 萬元

發行臺灣企銀宜蘭大學悠遊認同卡，依該卡刷卡金額提撥一定比例回饋金予宜蘭大學，作為校務基金（2018年共提撥1,347仟元），協助教育發展。

獨家

配合教育部獨家辦理「青年海外生活體驗專案」，協助20至35歲本國青年海外遊學、旅行、打工度假所需資金，至2018年12月底，累計協助4,481人、撥貸金額約5.27億元。

回饋社區鄰里

302 萬元

2018年6月發行「銀色之愛信用卡」，提撥交易金額千分之3為公益基金（截至2018年12月底發卡數16,082卡，已提撥公益基金3,027仟元），用以協助偏鄉或資源缺乏社區推動「銀髮樂齡學堂」。

4 個

2018年成立4家「銀髮樂齡學堂」，包括高雄旗山、花蓮、苗栗三義及嘉義布袋，預估每年服務及受益達49,800人次，協助社區提供老人健康促進、社會互動、快樂學習、幸福共餐及延緩失能等服務。

推動金融教育

43 場

連續6年辦理「走入校園與社區辦理金融知識宣導活動」，獲金融監督管理委員會表揚，2018年總計參與43場金融知識宣導活動（按對象別區分，校園、社區各15、28場；按地域別區分，北、中、南各19、23、1場），幫助金融教育得以從學校及社區紮根。

強化公衛醫療

1,000 人

贊助財團法人蘇天財文教基金會辦理「我愛阿嬤妮-失智症十大警訊」舞台劇2場，共約1,000人參與，透過舞台劇增進大眾對失智症之關心，進而瞭解如何預防、延緩失智症發生。

完善員工照顧

認證

推動職業安全衛生管理及友善職業環境，獲得衛生福利部國民健康署2018年「健康職場認證」-健康啟動標章。定期召開勞資會議，並簽訂團體協約，維持良好和諧之勞資關係。

Corporate Governance

1st

辦理青年創業及啟動金貸款、微型創業鳳凰貸款，累計歷年放款量市佔率均為全國之冠。

4,887 人

配合施行「消費者債務清理條例」，本行設置前置協商單一受理及諮詢窗口，協助債務人減輕債務負擔，至2018年底已成功協助4,887人重新展開新的生活。

連4年

財務績效表現優良，自2015年開始，連續4年納入臺灣證券交易所公布的「臺灣公司治理100指數」成分股。

連5年

提供具競爭力的薪酬制度，自2014年起連續5年納入「臺灣高薪100指數」成分股。

連9年

在臺灣雇用員工人數最多的上市公司之一，協助降低失業率，善盡企業社會責任。自2011年開始，連續9年納入「臺灣就業99指數」成分股。

5%

持續強化公司治理水平、提升經營管理運作及資訊透明，臺灣證券交易所辦理第五屆公司治理評鑑，本行列為上市組排名前5%。

第三度

於2017年12月、2018年6月及12月，三度入選台灣指數公司公布之「臺灣永續指數」成分股。此指數為國內第一檔完整結合ESG與財務指標篩選的投資型指數。

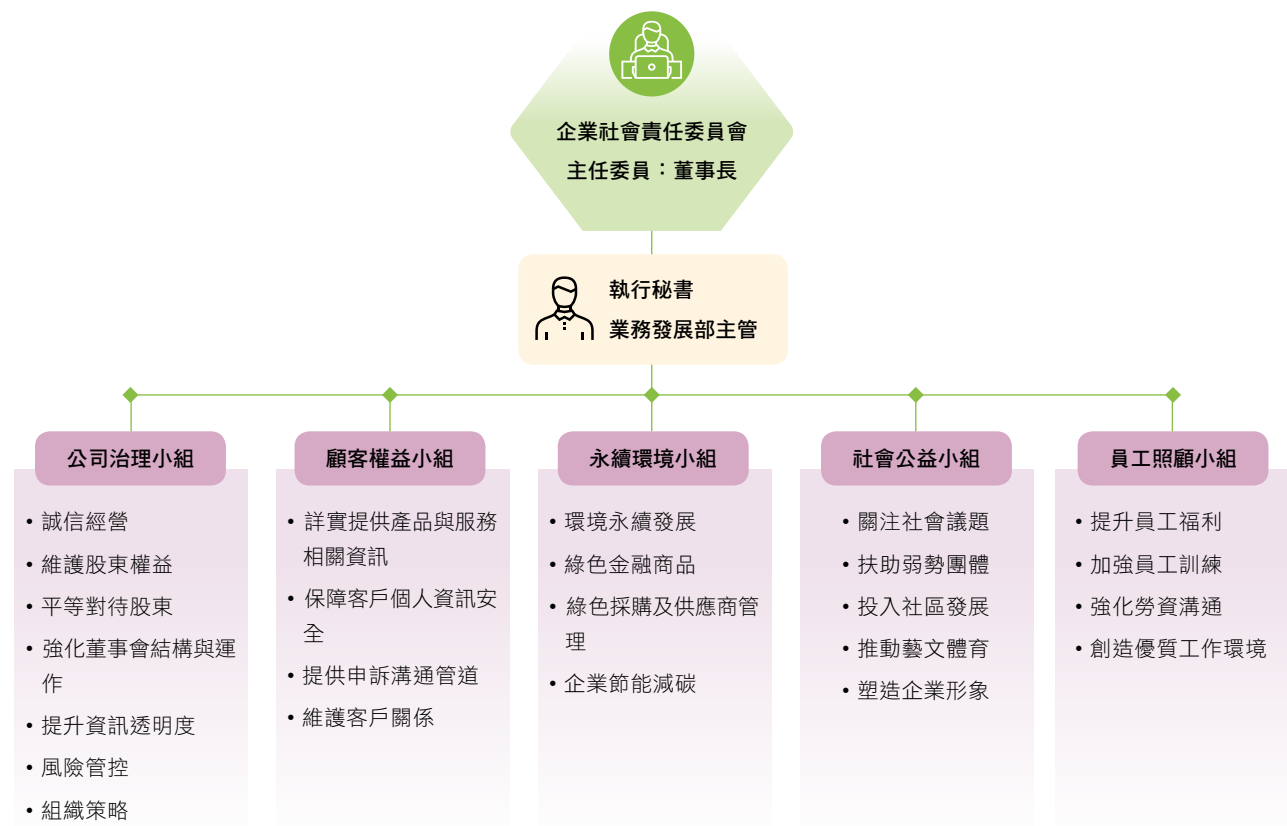
企業社會責任推動與重大性議題分析

一、企業社會責任推動

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，參照臺灣證券交易所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，以利公司所有同仁遵循及管理臺灣企銀環境社會風險與影響。

為加強本行企業社會責任之推動，展現本行對企業社會責任之重視，將2017年成立之「企業社會責任（CSR）推動小組」，提升為「企業社會責任委員會」，負責企業社會責任政策或制度之提出及執行，並每年度向董事會報告本行落實企業社會責任之成效。

企業社會責任委員會組織規程業於2018年11月14日函頒實施，目前設置委員5名，除董事長擔任主任委員，總經理為當然委員外，餘3位委員由本行獨立董事擔任。委員會下設公司治理、顧客權益、永續環境、社會公益及員工照顧等五個工作執行小組，並於2019年3月29日召開今年度第1次工作執行小組會議，討論2018年執行成果。本行將以金融本業為出發點，落實於業務範疇內推動企業社會責任，由上而下，具體貫徹各項CSR年度目標。



二、重大性議題分析流程

Step1 利害關係人鑑別

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，彙整各部門回覆表單之結果，鑑別出本行利害關係人。經整理及每年確認後，2018年度臺灣企銀最主要之利害關係人共分為八大類別：



Step2 利害關係人溝通

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，蒐集、瞭解並鑑別出臺灣企銀利害關係人相關之關注議題，製作「關注議題與溝通管道彙整表」回應利害關係人。

Step3 彙整議題並評估

經由企業社會責任委員會下五個工作執行小組，就關注之21項議題，評估各類利害關係人關注程度，及對本行營運的影響程度。

Step4 界定重大性議題

依利害關係人關注程度及對本行營運影響程度予以排序，並重新檢視重大性和國際準則，製作「重大性議題分析矩陣圖」，歸納出高度關注議題為13項（較2017年新增1項）、中度關注議題3項、低度關注議題5項，並分析13項重大性議題之衝擊邊界。

Step5 制定管理方針

針對篩選出的13項高度關注之重大性議題，列為主要回應項目，制定相關管理方針，並報告上一年度執行成果、中長期目標及政策。

利害關係人之關注議題與溝通管道彙整表

利害關係人	利害關係人對組織之重要性	關注議題	溝通方式與管道	頻率
客戶	臺灣企銀核心價值是作為全臺灣百萬中小企業的后盾，客戶是企業經營的核心，亦是提升產品及服務品質的動力。	- 企業永續策略 - 服務品質及溝通管道 - 企業形象 - 資訊安全與個資隱私 - 風險控管 - 產品及服務組合 - 誠信經營 - 法規遵循 - 資訊透明 - 環境社會友善業務	1.透過分行、區營運處、客服等主動拜訪或被動接收，廣納客戶意見。 2.舉辦「融資與輔導」講座及研討會。	不定期
			3.於官方網站提供個人貸款相關產品資訊，並提供連絡及申請管道。 4.持續提供客戶創新商品及優質服務，以滿足客戶對於消費及企業金融商品需求。 5.設置24小時客服專線，不定期舉辦員工教育訓練以提升服務品質，並即時回應。 6.各項商品申請書、定型化契約文件、產品規劃及行銷等除遵循相關法令規範，並均經法務單位審閱，確認符合相關法規。	常設性
政府機關	臺灣企銀為泛公股銀行，肩負執行政府政策任務的使命且遵循主管機關法規。	- 企業永續策略 - 企業形象 - 公司治理 - 服務品質及溝通管道 - 資訊安全與個資隱私 - 風險控管 - 經營與投資策略 - 誠信經營 - 法規遵循 - 資訊透明 - 環境社會友善服務 - 勞資關係 - 節能減碳 - 公益慈善 - 職業健康與安全	1.配合政府政策方向，推出金融服務或產品。 2.配合遵循主管機關政策，參與相關會議，適時提供建言及推廣金融知識教育。 3.參與法令說明會、座談會與立法院財政委員會。	不定期
			4.配合主管機關查核，提供相關資訊。	定期 不定期
			5.參與財政部公股業務研討會。	每季



利害關係人	利害關係人對組織之重要性	關注議題	溝通方式與管道	頻率
股東/投資人	內外資股東的支持與建議，是臺灣企銀提升績效與公司治理品質的重要推手。	- 企業永續策略 - 公司治理 - 服務品質及溝通管道 - 企業形象 - 風險控管 - 經營與投資策略 - 營運績效 - 誠信經營 - 法規遵循 - 資訊透明	1.公開資訊觀測站公告重要股東會決議事項。	不定期
			2.公布營運績效。	每月
			3.於官網公佈每季財報與每年年報。	每季/每年
			4.每年舉辦股東會與法人說明會。	每年
			5.參與臺灣證券交易所辦理之上市公司治理評鑑。	
			6.設置股務與投資人關係聯絡窗口，即時回應投資人提問並強化交流。	
供應商／合作夥伴	供應商為本行維持良好產品與服務品質的夥伴，以提升客戶滿意度、創立永續環境為共同目標。	- 資訊安全與個資隱私 - 經營與投資策略 - 產品及服務組合 - 法規遵循 - 綠色採購 - 節能減碳 - 供應商管理	7.發言人制度完善，即時回應股東與投資人提問。	常設性
			8.官網中公佈股東會及前10大股東資訊。	
			9.官網設置中、英文版投資人關係專區，定期提供完整經營資訊與公司動態。	
			1.採購合約中訂定供應商應遵守之基本社會準則，於官方網站公開招標採購資訊。	不定期
			2.與供應商進行訪談。	
			3.業務主辦單位主動聯繫廠商並說明採購標準。	
員工	人才為企業經營的根本，創立優良工作環境、提供良好的薪資福利、維持和諧勞資關係，為業務發展的前提。	- 公司治理 - 服務品質及溝通管道 - 企業形象 - 資訊安全與個資隱私 - 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 - 資訊透明 - 勞資關係 - 環境社會友善業務 - 員工薪資福利 - 多元訓練與升遷 - 職業健康與安全	1.設置職業安全衛生委員會、與勞工退休金監督委員會。	每季
			2.職工福利委員會。	每年4次
			3.舉辦教育訓練課程。	不定期
			4.舉行勞資會議與協商會議。	
			5.內部網站設置行員專屬園地，便於員工於網路留言並提案。	
			6.設置性騷擾／員工申訴專線。	常設性
			7.於官網及行員入口網頁公告檢舉管道，並建置檢舉信箱及專線電話。	
			8.設置企業工會與人資部門聯繫窗口。	

利害關係人	利害關係人對組織之重要性	關注議題	溝通方式與管道	頻率
非政府組織／公益團體	臺灣企銀重視與在地團體的連結，藉由與不同組織的各種形式合作，攜手打造美好的社會。	• 環境社會友善服務 • 公益慈善	1.提供暑期工讀名額。 2.協辦或參與金融服務關懷社會園遊會。	每年
			3.以社會關懷為出發點，贊助或舉辦相關公益活動。 4.捐助社會弱勢團體。 5.協助公益或藝文團體媒體露出。 6.主動與相關團體和單位聯繫，進行瞭解業務需求。	不定期
媒體	媒體為本行與社會互動的重要管道，臺灣企銀著重建立公平暢通的媒體溝通管道。	• 企業形象 • 誠信經營 • 法規遵循 • 資訊透明	1.公關部門設置媒體聯絡窗口，即時回應相關需求。 2.提供活動新聞稿，協助媒體進行客觀報導。 3.業務單位主動聯繫。 4.採訪活動與記者會。	不定期
			5.發言人制度完善，即時回應媒體提問。	常設性
外部顧問	協助本行業務發展，提升員工專業知識並提供多元在職訓練與講習。	• 資訊安全與個資隱私 • 風險控管 • 法規遵循 • 資訊透明 • 節能減碳	1.定期評鑑。	常設性
			2.業務單位主動提出需求與顧問單位聯繫。 3.教育訓練。	不定期

為提供利害關係人充分資訊，臺灣企銀於官方網站「企業社會責任」下設置利害關係人專區，揭露利害關係人關心的議題、溝通聯絡窗口、利害關係人之鑑別、工作環境與員工人身安全的保護措施、員工福利措施、訓練進修、退休制度及員工權益維護措施。



重大性議題分析矩陣圖



與 2017 年重大性議題之差異調整說明

2018年度重大性議題	差異說明	調整原因
員工薪資與福利	增列項目	透過內部訪談及部門業務交流，並依董事會指示規劃實施員工持股信託業務，因此本項目由原本中度關注議題改為高度關注。

重大性議題之衝擊邊界

重大性議題 及對應GRI特定主題	議題之重要性	衝擊邊界（考慮價值鏈的關鍵利害關係人）							
		臺灣企銀 (註)	員工	客戶	股東／投資人	供應商／合作夥伴	政府機關	非政府組織／公益團體	外部顧問
企業永續策略 自訂重大主題	從ESG三面向，善盡企業公民職責，打造第二個百年優質銀行基礎。	◎	◎	◎	□	△	□	□	
公司治理 自訂重大主題	形塑公司治理文化，成就本行永續經營，創造員工、客戶及股東最大利益。	◎	◎	◎	◎		□		
服務品質及溝通管道 417-1	提供顧客更優質的服務品質且公開透明產品資訊，保障交易安全。	◎	◎	◎	◎				△ △
企業形象 202-1. 202-2	透過媒體露出活動及服務，形塑本行專業扶持、永續經營之溫暖形象。	◎	◎	□	□	□		□	
資訊安全與個資隱私 417-2. 418-1	強化資訊安全與個資隱私，保護資訊資產，降低營運風險，重視客戶安全。	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎
風險控管 自訂重大主題	符合主管機關規定之前提下，達成風險與報酬合理化目標。	◎	◎	◎	◎	◎	□		
經營與投資策略 自訂重大主題	與客戶建立良好的互動關係，對經濟、社會帶來正面效益。	◎	◎	◎	◎				

重大性議題 及對應GRI特定主題	議題之重要性	衝擊邊界（考慮價值鏈的關鍵利害關係人）								
		臺灣企銀 (註)	員工	客戶	股東／投資人	供應商／合作夥伴	政府機關	非政府組織／公益團體	外部顧問	媒體
營運績效 201-1	維護股東權益、提升員工價值，與客戶共同創造雙贏。	◎	◎		◎		□			
產品及服務組合 203-1	協助中小企業及創業者成長茁壯，是本行落實社會責任之重要任務。	◎	◎	△	◎					
誠信經營 205-1. 205-2. 205-3	將誠信與道德價值融入公司經營策略，健全本行發展。	◎	◎	◎	◎	◎	□			
法規遵循 307-1. 419-1	法令遵循係董事會、高階管理人員及全體行員之共同責任。	◎	◎	◎	◎	◎	□			
資訊透明 417-1	資訊透明度符合法規評鑑與關係人需求係本行經營責任。	◎	◎	◎	◎		□	□		□
員工薪資與福利 401-1. 405-2. 201-3	提升薪資留才及與人才創造更高經營績效相互帶動，形成正向循環。	◎	◎	□	□		□			

◎直接衝擊 □間接促成 △商業關係造成

註：臺灣企銀內部包含臺灣企銀與 6 家 100% 持股轉投資子（孫）公司，分別為「臺企保險代理人股份有限公司」、「臺企財產保險代理人股份有限公司」、「臺灣企銀國際租賃股份有限公司」、「臺灣企銀微型財務公司」、「臺企銀創業投資股份有限公司」5 家子公司及「台企銀國際融資租賃有限公司」1 家孫公司。

針對重大性議題管理方針及主要成果

面向	重大性議題	中長期目標、政策與承諾	2018年主要行動及成果	評量管理方針的機制	完成度
環境 (E)	企業永續策略	以金融本業為出發點，持續辦理友善環境、綠能貸款，促進綠能產業發展，建立低碳經濟型態，達成社會永續發展之目標。	設立「企業社會責任委員會」執行相關方案。 發行有關CSR之貸款商品：安老快活、青年海外生活體驗貸款、添好孕、新住民安居貸等具獨特性之貸款。授信響應赤道原則，辦理業務時，透過政府機關網站查閱授信企業經營之環保、勞安等資訊。	關於各單位執掌單位，列為各單位追蹤目標，重大案件向董事會報告。	
	企業形象	積極推動銀髮照護，透過協助偏鄉或資源缺乏社區共同設立「銀髮樂齡學堂」以善盡企業社會責任，發揮公益互助之精神。	結合CI確立主軸，持續推動各項慈善公益活動，加強分行在地化經營與社區參與，樹立企業優良形象。發行「銀色之愛信用卡」，由本行提撥本信用卡一般刷卡消費金額千分之三，專款專用幫助銀髮長輩共食共學，並藉由提撥之公益基金協助偏鄉社區設立「銀髮樂齡學堂」，善盡企業社會責任。	由職掌部處追蹤，必要時由高階經理人會議或董事會決議。	
社會 (S)	員工薪資與福利	打造讓員工無後顧之憂的優良工作場所，保障行員權益，促進員工多元適性發展。	依據年終考核晉級及升遷晉級，提升員工薪資福利，規劃2019年實施員工持股信託業務。	依循薪資支給辦法、員工酬勞、考核及升遷等規章辦理。	
	服務品質及溝通管道	秉持誠信、專業、關懷、分享的核心價值，提供全方位的解決方案，努力邁向顧客最信賴的金融品牌。	內部建置顧客意見處理流程，以即時回覆顧客問題。	依案情等級於處理期限內處理完畢，並將處理結果建檔備查。	



面向	重大性議題	中長期目標、政策與承諾	2018年主要行動及成果	評量管理方針的機制	完成度
治理 (G)	公司治理	強化董事會功能: 推動董事候選人提名制，設功能性委員會強化督導管理階層執行各項業務，每年辦理董事會績效評估，並持續提升董事成員性別及專業領域多元化。	設立公司治理兼職單位負責推動公司治理業務。目前已設置「薪資報酬委員會」、「審計委員會」及「企業社會責任委員會」。	各單位依職掌執行公司治理，由公司治理人員督導。	
	經營與投資策略	於中小企業專業金融機構基礎上，響應政府政策，深耕臺灣，滿足客戶投資需求。	由策略發展委員會規劃九大策略方向，設立創新金融專案辦公室，扶持綠色、文創、都更金融。	經營決策由「策略發展委員會」通過後陳報董事會評定。	
	營運績效	於遵法前提下，穩健並多化拓展營運績效，提升業務績效與股東權益。	年度訂出預算數，由營業單位與相關部處分項執行。	根據由會計師查核之財務報表評估預算達成率。	
	產品及服務組合	堅守「中小企業專業銀行」定位，提供中小企業與創業者全方面資金需求與輔導，協助客戶成長。	透過教育訓練，宣導並鼓勵本部成員及各分行企金AO落實客戶服務，善盡社會責任。	根據專案設定考核評估與獎懲。	
	誠信經營	秉持誠信經營原則，嚴格執行內部三道防線與內稽內控措施，受理內外部人員檢舉，避免不法情事。	設立誠信經營之專責單位推動誠信經營，並定期向董事會報告。訂定「受理檢舉案件處理要點」，於臺灣企銀官網及內部行員系統整合入口網頁公告檢舉管道，並建置檢舉信箱及專線並於企業網站揭露，供本行內部及外部人員使用。	各單位依職掌每年定期評估誠信經營執行情形並向董事會報告。	

面向	重大性議題	中長期目標、政策與承諾	2018年主要行動及成果	評量管理方針的機制	完成度
治理 (G)	法規遵循	使每位行員熟悉與本身相關之法令規章及道德規範，確保本行業務、作業符合法令規定。	各單位辦理法令遵循自評檢核，舉辦法律遵循之教育訓練。	每半年向審計委員會及董事會報告法令遵循執行情形。	
	風險控管	為有效辨識、衡量、監管及控制本行各項風險，利用適當的工具、方法或文化，使風險被規避、移轉、降低或接受至合理水準。	設置「風險管理委員會」，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。	訂定各項風險管理準則（要點），內容涵蓋風險辨識、風險衡量、風險監控、風險資訊之陳報、風險因應對策、風險管理角色與責任，並提報董事（常務董事）會審議。	
	資訊安全與個資隱私	遵守暨落實個人資料保護法及相關法令規定之個人資料管理、維護與執行，避免個人資料當事人人格權或隱私權受侵害，並促進個人資料之合理利用。	增設獨立且專責資安單位及主管，訂定資通安全管理政策，成立「資通安全管理委員會」，綜理資通安全治理、規劃、督導及推行之執行，並推行至全行。	定期向董事會陳報資安治理概況；個資保護由業務發展部每年提出自我評估報告。	

面向	重大性議題	中長期目標、政策與承諾	2018年主要行動及成果	評量管理方針的機制	完成度
治理 (G)	資訊透明	提升資訊揭露程度，提供股東、客戶與投資人完善資訊。	設立投資人與股務專門窗口及設立發言人及代理發言人制度，適時提供正確資訊； 2018年6月 辦理股東常會，向股東報告營業狀況；於上、下半年各舉辦一次法人說明會；定期於官方網站公開本行重要營運資訊等。	各單位依職掌每年定期評估，重要案件向董事會報告。	

重大議題申訴機制

✓ 針對公司治理

可透過親洽、書函、電話、傳真、電子郵件或臺灣企銀官方網站客服信箱留言。
臺灣企銀企業網站設置獨立檢舉信箱及專線，交易契據或約定書敘明申訴管道。

✓ 針對顧客權益

臺灣企銀官方網站客服信箱、客服電話。

✓ 針對永續環境

臺灣企銀官方網站客服信箱、客服電話。

✓ 針對員工照顧

企業內部網站員工心聲討論區、週會、人力資源處專線電話、臺灣企銀各級主管、企業工會及政府主管機關。

✓ 針對社會公益

臺灣企銀官方網站客服信箱、客服電話。



三、聯合國永續發展目標（ Sustainable Development Goals,SDGs ）

2015年聯合國會議通過了2030年永續發展議程，該議程涵蓋17個永續發展目標（SDGs），接下來的15年內，各國將致力於消除一切形式的貧窮、實現平等和應對氣候變遷。

邁向2030議程的永續發展目標整合社會、經濟、環境三大框架提出新的五大元素，並強調目標整合的相互關係，希望致力於消除貧窮同時，需實施促進經濟增長、滿足教育、衛生、社會保護和就業機會等社會需求，並對應氣候行動和環境保護的面向。

臺灣企銀對於SDGs的回應

作為企業公民的一員，臺灣企銀從企業社會責任委員會轄下各工作執行小組的業務範疇內，做出對永續發展目標（SDGs）的具體行動與決策。其中，考慮到行業特性與人力分佈，臺灣企銀尚無法一次對所有17項目標做出規劃，臺灣企銀承諾，將會與時俱進參與聯合國實踐永續發展的目標，迄今臺灣企銀回應永續發展目標（SDGs）的作法與成果如下：

SDGs 目標及細項	對應議題	具體作法舉例	對應章節
 1.4, 1.5	公益慈善	◎贊助金門家扶中心辦理「兒童社區扶幼中心（扶幼館）相關建館計畫」，預計服務400人次兒童 ◎協助屏東農民解決洋蔥滯銷問題，向屏東縣恆春鎮農會購買1,500袋共22公噸洋蔥分贈本行客戶及同仁	5、關懷社會、公益慈善
 2.1	公益慈善	◎捐助「愛老人、愛團圓」愛心年菜100份及寒士吃飽尾牙活動 ◎資助賽嘉、多納、南豐、雙龍國小營養早餐經費，自開辦以來資助人數高達2,000餘人次	5、關懷社會、公益慈善
 3.8	環境與社會友善業務 職業健康與安全	◎持續推動安老快活專案、辦理「添好孕消費性貸款」 ◎設立職業安全衛生委員會	2.1永續產品及服務組合 4.6職業健康與安全
 4.7	公益慈善	◎贊助致理科技大學辦理「財金CEO講座」 ◎參與台灣金融服務業聯合總會舉辦「2018年金融服務愛心公益嘉年華」（桃園場）活動	5、關懷社會、公益慈善

SDGs 目標及細項	對應議題	具體作法舉例	對應章節
5 性別平等  5.5	勞資關係 企業永續策略	◎依據性別工作平等法訂定性騷擾防治申訴及懲處 ◎董事會成員多元化	4.2員工照顧 1.4董事會與公司治理
7 經濟適用的清潔能源  7.1	環境與社會友善業務 節能減碳	◎推行「綠能永續專案貸款」 ◎成立「能源管理委員會」，制定「能源政策」及「能源管理手冊」，制定節能目標	2.1永續產品及服務組合 3、環境保護
8 體面工作和經濟增長  8.3, 8.10	產品及服務組合 經營與投資策略 營運績效	◎辦理青年創業及啟動金貸款、微型創業鳳凰貸款	2.1永續產品及服務組合
9 產業、創新和基礎設施  9.1, 9.b	產品及服務組合	◎捐助中小企業信保基金，支援中小企業發展	2.1永續產品及服務組合
10 減少國內及國家間不平等  10.3	誠信經營 環境與社會友善業務	◎實踐無障礙交易環境 ◎參照法規適時修正誠信經營守則，由專責單位受理內外部檢舉及定期辦理實務查核	2.1永續產品及服務組合 1.5誠信經營

SDGs 目標及細項	對應議題	具體作法舉例	對應章節
11 永續發展的市鎮規劃  11.1, 11.6	企業永續策略 環境與社會友善業務	◎全台採用節能燈具，連續7年獲環保署表揚為綠色採購績優單位 ◎續辦高齡化金融商品與鼓勵生育相關貸款	3、環境保護 2.1永續產品及服務組合
12 確保永續消費和生產模式  12.6	產品及服務組合 經營與投資策略 服務品質及溝通管道 風險控管	◎授信政策響應「赤道原則」 ◎落實風險管理 ◎訂定客戶與員工申訴專線	2.1永續產品及服務組合 1.7風險管理 1.8資訊透明
16 和平、正義與健全的司法  16.5, 16.6	法規遵循	◎辦政法令遵循、防制洗錢及打擊資恐等相關教育訓練	1.6法規遵循
17 促進目標實現的夥伴關係  17.7	供應商管理	◎採用友善環境標準篩選新供應商 ◎依據勞安法令明列供應商選擇規範	3.3綠色採購及供應商管理

1.1 企業願景

傾聽 企業的聲音 回應 這塊土地的需要

臺灣企銀身為擁有百年歷史、全國唯一之中小企業專業銀行，肩負中小企業融資與輔導的專責金融機構職責。在邁向第二個百年之際，本行的策略將重新自我定位，調整經營方向，扮演好「唯一中小企業專業銀行」的角色！兼顧短期獲利的持續提升、企業長期價值與競爭力之經營，並推動組織的典範學習，透過組織文化持續優化、重視企業社會責任的踐履以聚焦廣結善緣的具體行動，廣泛贏得社會的支持與認同。

未來，臺灣企銀將積極加強並協助臺灣永續成長、優化投資環境並扶持創新、創意及創業之發展，設置「創新金融專案辦公室」以推動綠色金融、都市更新與危老建築重建及文創產業等重要貸款之扶持力道；另為因應高齡化社會及配合政府長照政策延伸，特別將銀髮族照顧關懷活動列為公益活動主軸，積極協助偏鄉或資源缺乏社區共同推動「銀髮樂齡學堂」專案，協助社區提供老人健康促進、社會互動、快樂學習、幸福共餐及延緩失能等服務。

臺灣企銀將以銀行本業為出發點，積極參與公益、實踐社會關懷，致力成為永續經營的優質銀行，秉持「傾聽企業的聲音，回應這塊土地的需要」，善盡專業銀行價值，期望與臺灣土地、企業與人民共同邁向第二個百年基業。



臺灣企銀企業識別形象色彩象徵意義

以「橘色」為中心，發展出綠色、藍色、紫色與黃色等輔助色系，色彩環環相扣、生生不息，象徵臺灣企銀不斷向前發展與多元化的金融服務。

- 橘色：主色系，溫暖用心傾聽客戶的聲音，期許成為有溫度的銀行。
- 綠色：綠能環保、創新、年輕化、生生不息，企業家二代傳承。
- 藍色：科技、Fin-Tech電子金融業務。
- 紫色：紫氣東來、吉祥富貴，向上提升的力量。
- 黃色：五行中黃色象徵土地財富，象徵豐沛的個人金融服務。

01 專業銀行 百年傳承

1.2.1 公司重要沿革

1915年	台北市設立之「臺灣無盡株式會社」及台南市設立之「大正無盡株式會社」為臺灣企銀前身
1946年	臺灣省行政長官公署將『臺灣勸業無盡』、『臺灣南部無盡』、『東臺灣無盡』、『臺灣住宅無盡』等四家株式會社合併改組為『臺灣無盡業股份有限公司』
1948年	因應政治與社會變遷，更名為「臺灣合會儲蓄股份有限公司」
1976年	改制為「臺灣中小企業銀行股份有限公司（簡稱臺灣企銀）」，當時資本額僅新台幣5億元，分行50家，辦事處58家，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
1998年	轉型為民營銀行，於臺灣證券交易所上市，正式邁入另一嶄新之里程。為順應自由化與國際化之金融環境，配合政府推動臺灣成為亞太營運中心之願景
2018年	資本額已達639.38億元，全台分行家數成長至125家，另設有8家海外分行，金融服務網絡遍及全球

臺灣企銀簡介

成立時間	1915年
英文名稱	Taiwan Business Bank, Ltd.
總部	臺灣台北市
資本額	新台幣639.38億元
資產規模	新台幣1.62兆元
董事長	黃博怡先生
員工人數	5,082人



臺灣企銀總行現址位於台北市大同區塔城街30號，組織架構於董事會下設董事會稽核處及董事會秘書處，經理部門除法令遵循處外，另設3個事業群、2個管理中心、1個發展中心，下設16部3處。

為了提升業務推展動能並強化控管資產品質，另成立區營運處負責督導、業務集中管理、作業服務及其他各項業務支援；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。2018年新增設「創新金融專案辦公室」，加強重要貸款之扶持力道。

臺灣中小企業銀行組織架構圖

1.2.2 全球佈局

目前臺灣企銀全台分行共計125家，海外分行共計8家及代表人辦事處1家。未來臺灣企銀的佈局策略將以掌握利基市場、尋找具獲利潛能市場為目標，完善臺灣企銀全球服務網絡，達到立足臺灣、放眼全球的通路願景。

臺灣企銀營運據點分佈

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，且在南投、屏東、花蓮、臺東及金門等非金融業密集區設有營業據點。
國際金融業務分行	1家	
證券分公司	17家	服務據點包括北部（證券部、台北、建成、埔墘、桃園、竹北）、中部（台中、太平、豐原、嘉義、民雄）及南部（台南、九如、北高雄、三民、岡山、屏東）等17家證券分公司。
海外分行	8家	亞洲：香港分行、上海分行、武漢分行、東京分行 美洲：美國洛杉磯分行、紐約分行 大洋洲：澳洲雪梨分行、布里斯本分行
海外辦事處	1家	緬甸仰光代表人辦事處

海外分行與分支機構分佈圖



1.2.3 轉投資事業

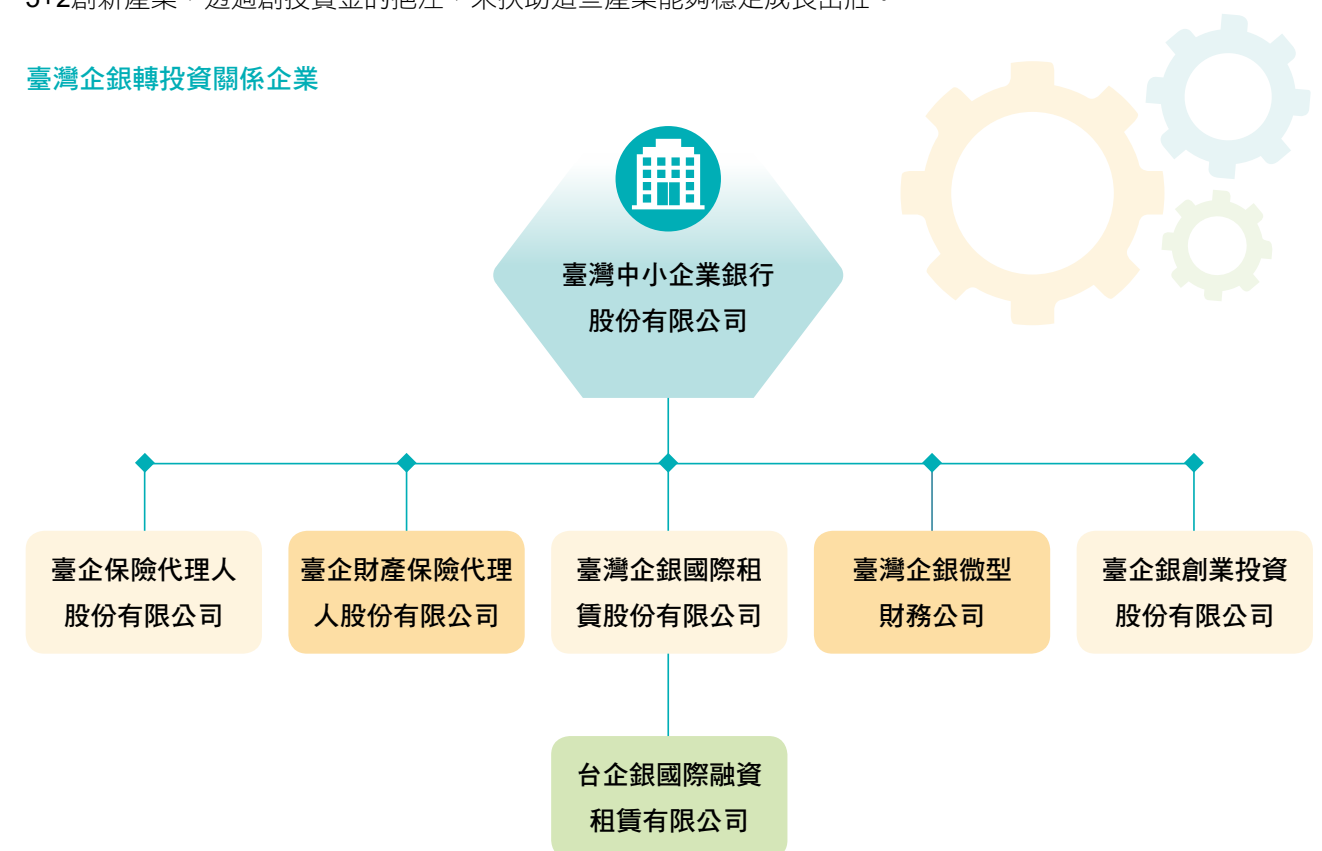


轉投資關係企業計有6家，為各持股100%之「臺企保險代理人（股）公司」、「臺企財產保險代理人（股）公司」、「臺灣企銀國際租賃（股）公司」、「臺灣企銀微型財務公司」、「臺灣企銀創業投資（股）公司」5家子公司及「台企銀國際融資租賃有限公司」1家孫公司。

為強化亞洲市場布局，以增加獲利來源，臺灣企銀於柬埔寨地區轉投資設立臺灣企銀微型財務公司，投資金額為美金2,000萬元，於2015年8月10日正式開業，為臺灣首家赴東國開業之微型財務公司，亦為臺灣企銀東南亞佈局之首家據點。為提升該公司營運規模，於2017年8月30日業獲東國央行核准設立桑園分公司，2017年10月2日正式開業，期以提升該公司業務績效，增裕本行整體海外收益貢獻。

為配合政府施政方針，協助國內產業取得發展所需資金，並提升本行資金運用效率，轉投資100%持股之「臺企銀創業投資（股）公司」，投資金額新臺幣20億元，並於2018年10月23日正式開業，該公司經營策略，以本行中小企業客戶為主，同業推介及自行開發為輔，以多元化投資標的來擴展投資對象，並配合政府積極推動5+2創新產業，透過創投資金的挹注，來扶助這些產業能夠穩定成長茁壯。

臺灣企銀轉投資關係企業



1.2.4 股東結構

1998年臺灣企銀轉型民營化，大股東以財政部公股及其他泛公股金融機構為主，為泛公股體系行庫之一，股東結構如下：股東結構暨持股比率（2018年12月31日）

股東結構	政府機構	金融機構	其他法人	個人	外國機構及外人	合計
人數	3	8	324	146,401	690	147,426
持有股數（股）	182,037,693	1,334,028,822	581,361,967	2,728,896,249	1,567,555,462	6,393,880,193
持股比例（%）	2.85	20.86	9.09	42.68	24.52	100.00

1.3 營運績效

本報告書涵蓋臺灣中小企業銀行暨旗下子公司（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、台企銀國際融資租賃有限公司、臺灣企銀微型財務公司、臺企銀創業投資（股）公司）。

1.3.1 各項經營財務指標（合併財務資料）

單位：新臺幣仟元；%

項目	2017年	2018年
資產總額	1,584,093,971	1,619,040,455
負債總額	1,508,276,298	1,534,187,436
權益	75,817,673	84,853,019
每股淨值（元）	12.33	13.27
淨收益	20,862,695	23,026,947

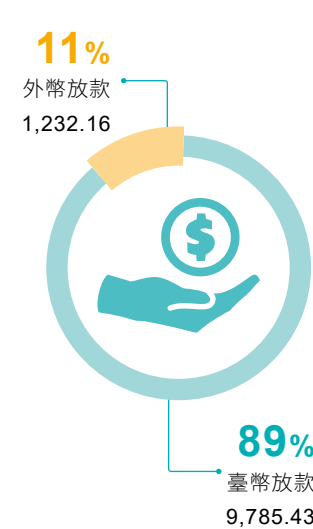
項目	2017年	2018年
稅前損益	5,871,101	9,198,417
員工福利費用	7,460,684	8,325,594
員工平均收益額	4,092	4,385
員工平均獲利額（稅前）	1,152	1,752
每股股票股利（元）	0.40	0.50
每股現金股利（元）	0.268	0.30
備抵呆帳覆蓋率（%）	327.57	394.08
逾放比率（%）	0.33	0.30

註 1. 上表財務資訊乃節錄自本公司及子公司 2018 年合併財務報告。

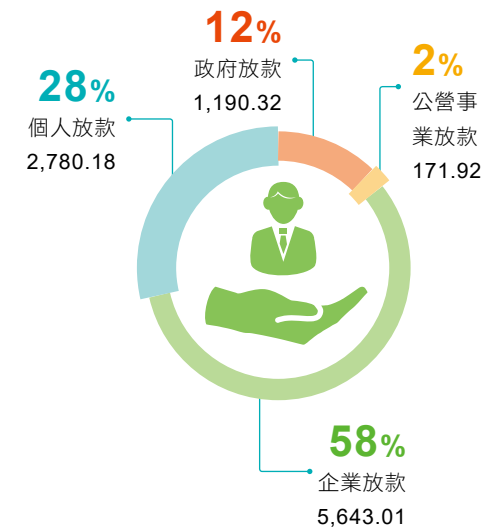
2. 臺灣企銀 2018 年個體財報之稅前淨利 90.87 億元（9,086,829 仟元），與上表 2018 年合併財報之稅前損益 9,198,417 仟元，差異係子公司之所得稅費用。

單位：新臺幣億元

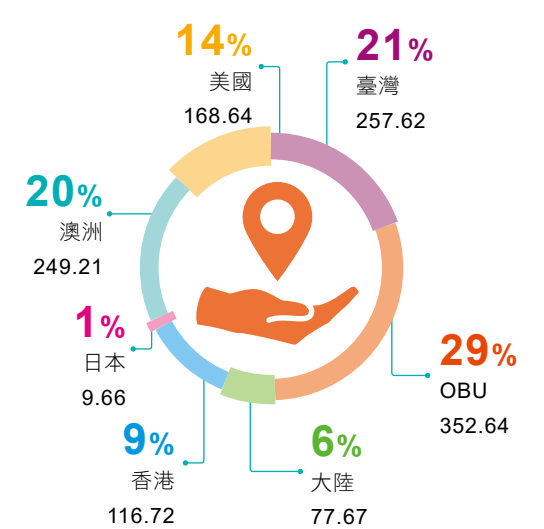
2018年依幣別分析



2018年臺幣依對象分析



2018年外幣依地區別分析



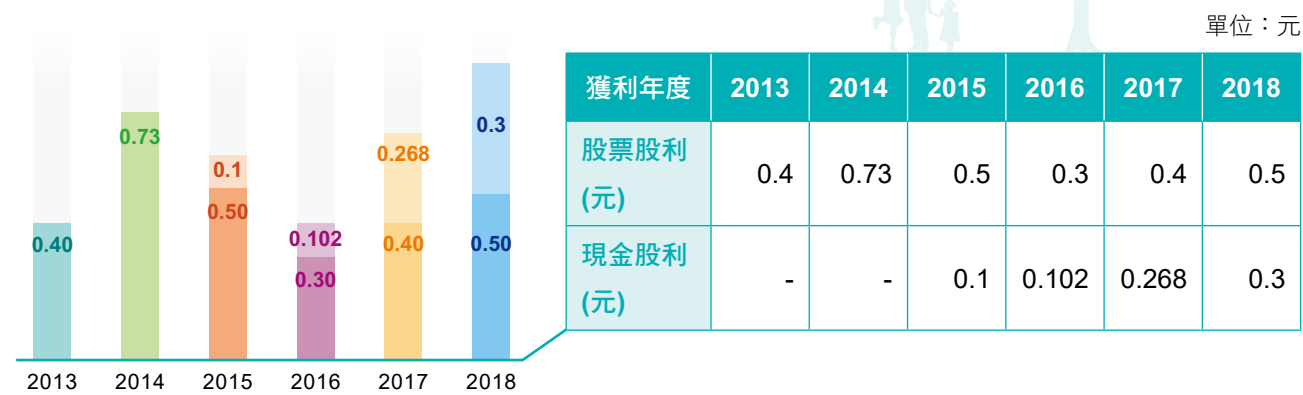
1.3.2 2018年各項預算執行情形

- 1.存款年平均餘額為新台幣13,887.64億元，達成率102.67%。
- 2.放款年平均餘額為新台幣11,017.59億元，達成率98.60%。
- 3.壽險及產險手續費收入為新台幣11.24億元，達成率92.68%。

1.3.3 支付出資人、政府款項

2018年度配發股利：每股現金股利0.30元；每股股票股利0.50元。

支付政府款項：2018年度營利事業所得稅新台幣1,500,078仟元。



1.3.4 臺灣企銀信用評等

中華信評

	長期信用評等	短期信用評等	評等展望
2017	twAA-	twA-1+	穩定
2018	twAA-	twA-1+	穩定
2019	twAA-	twA-1+	穩定

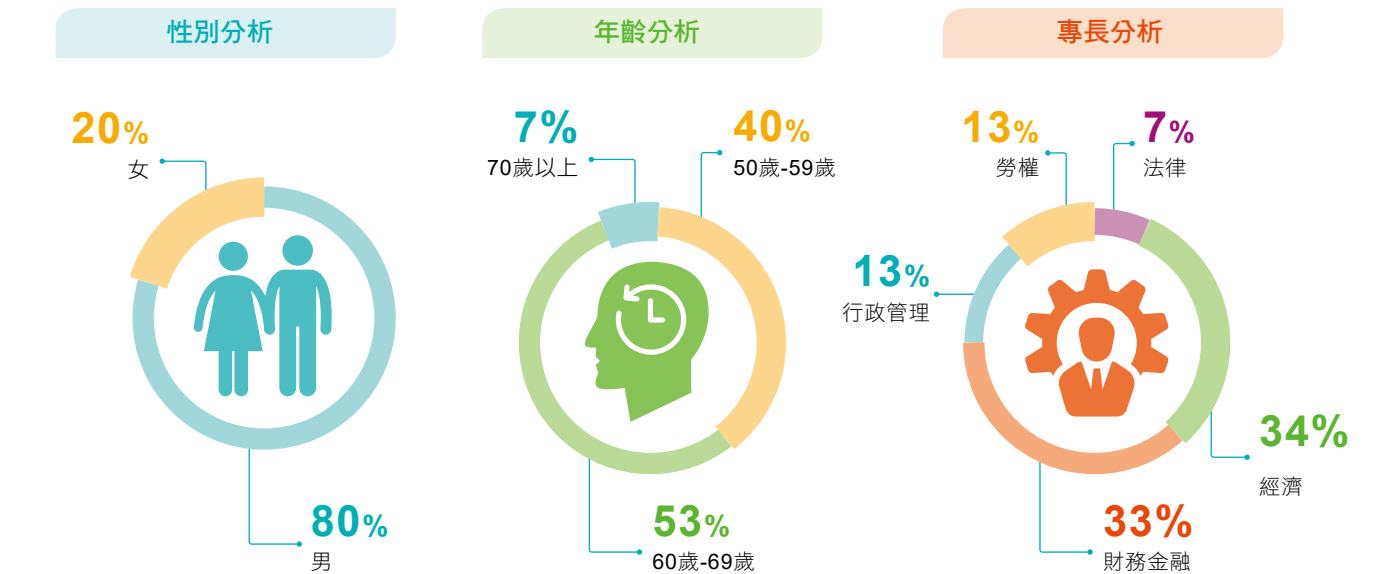
標準普爾 (S&P)

	長期信用評等	短期信用評等	評等展望
2017	BBB+	A-2	Stable
2018	BBB+	A-2	Stable
2019	BBB+	A-2	Stable

1.4 董事會與公司治理

1.4.1 董事會組成

臺灣企銀第15屆董事會由12席董事及3席獨立董事組成，任期由2018年6月至2021年6月，其中有10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，女性董事3席佔全體董事20%，男性董事12席佔全體董事80%，董事年齡介於50~59歲6人、60歲~69歲8人、70歲以上1人，專業背景包含法律（1位）、經濟（5位）、財務金融（5位）、行政管理（2位）、勞權（2位）等項目，2018年董事會會議實際出席率平均達94.41%。針對公司永續性議題，董事會肩負決策、督導之職責。



董事簡歷

職稱	姓名	性別	主要學經歷	營運判斷、經營管理、風險管理、產業知識、國際市場、領導及決策專長	會計、財務分析等專長	法律專長
董事長	黃博怡	男	學歷：中興大學法商學院經濟學博士 經歷：台灣金融研訓院院長、玉山金控董事、實踐大學管理學院院長、教務長、學務長	👍	👍	
常務董事	施建安	男	學歷：薩吉諾大學企管研究所碩士 經歷：臺灣企銀總經理、彰化銀行總經理、副總經理、資金營運處處長	👍	👍	
常務董事	林麗媛	女	學歷：國立政治大學銀行系 經歷：臺灣企銀第13、14屆董事、臺灣銀行副總經理、企業金融部經理、風險管理部經理	👍	👍	

職稱	姓名	性別	主要學經歷	營運判斷、經營管理、風險管理、產業知識、國際市場、領導及決策專長	會計、財務分析等專長	法律專長
常務董事 （獨立董事）	林欣吾		學歷：台灣大學經濟系博士 經歷：財團法人台灣經濟研究院研究員暨研究三所所長、惠特科技股份有限公司獨立董事、臺灣土地銀行獨立董事			
常務董事	梁連文		學歷：日本北海道大學農經博士 經歷：實踐大學財務金融學系暨研究所副教授、財務金融系兼任助理教授、台北大學金融與合作經營學系兼任助理教授			
董事	林秀燕		學歷：國立臺灣大學經濟系研究所碩士 經歷：臺灣企銀第13、14屆董事、財政部國庫署副署長、主任秘書、組長、副組長			
董事	王文杰		學歷：國立政治大學法學博士 經歷：臺灣企銀第13、14屆董事、美國哈佛大學法學院訪問學者、政治大學副校長、法學院院長、祕書室主任祕書、法律科際整合研究所所長			
董事	游宏生		學歷：嶺東科技大學EMBA碩士 經歷：臺灣企銀第13、14屆董事、臺灣企銀企業工會理事長、第1-6屆會員代表、理事、常務理事、全國金融業工會聯合總會監事			
董事	黃培明		學歷：國立空中大學商學系 經歷：臺灣銀行人力資源處處長、南新莊分行經理、重新分行經理、臺灣產物保險股份有限公司董事、臺灣企銀第13、14屆董事			
董事	康正全		學歷：淡江大學統計學系 經歷：臺灣銀行國內營運部經理、台灣金聯資產管理公司監察人、臺灣銀行債權管理部經理			

職稱	姓名	性別	主要學經歷	營運判斷、經營管理、風險管理、產業知識、國際市場、領導及決策專長	會計、財務分析等專長	法律專長
董事	何英明		學歷：文化大學企業管理系 經歷：臺灣土地銀行副總經理、總稽核、法遵長兼法務處處長、債權管理部經理			
董事	劉豐永		學歷：曾文高級家事商業職業學校附設家事商業職業補習學校高級部商業科 經歷：臺灣企銀企業工會理事、臺灣企銀企業工會會員代表、臺灣企銀行員			
董事	王哲男		學歷：日本近畿大學畢業 經歷：臺灣企銀第13、14屆董事、中華民國僑務委員、台中商業銀行（股）公司董事			
獨立董事	劉錦龍		學歷：美國北卡羅來納州立大學經濟學博士 經歷：國立中央大學管理學院產業經濟研究所教授、宜特科技股份有限公司監察人			
獨立董事	黃維生		學歷：南台工專紡織科（現改制為南台科技大學） 經歷：中國鋼鐵股份有限公司獨立董事、經濟部中小企業信用保證基金董事長			

- 註：
- 臺灣企銀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，2018.06.29股東常會選任第15屆董事會，任期三年（2018.06~2021.06），有關董事之國籍、現職、兼職等資料，詳見2018年年報P19。
 - 董事長除為股東會主席外，並得每二個月召開董事會會議一次，但如遇緊急事項，或依董事過半數之請求得開臨時董事會會議。
 - 董事會職權依據本行章程第二十二條規定辦理，如重要章程之審定、整體經營策略與重大政策之審定與覆核、業務計畫之審定、內部控制制度之審定、資本增減之擬定……。
 - 常務董事於董事會休會時，依法令、本章程、股東會決議及董事會決議，以集會方式經常執行董事會職權，由董事長隨時召集之，並以董事長為主席。

為提升董事會效能，於董事會會議除有法務人員列席備詢，提供董事正確之法律資訊外，各董事積極參加公司治理相關專業課程進修，以提升董事之公司治理專業知能，並將董事進修資訊公佈於公開資訊觀測站，2018年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，2019年將持續提供董事多元進修課程資訊。

臺灣企銀亦透過投保責任險方式保障董事執行業務風險，2019年度董事責任保險於已完成續保並提送2019年1月30日第15屆董事會第5次董事會議報告。

1.4.2 董事提名制與委員會執行情形

臺灣企銀組織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，以強化公司治理能力並有效督導管理階層執行各項業務，目前已設薪資報酬委員會、審計委員會、企業社會責任委員會及策略發展委員會，其成員皆有半數以上為獨立董事擔任。目前尚未設置提名委員會，但於公司章程中明訂，本行董事採「候選人提名制」，遇董事改選時公告受理股東提名董事候選人，受理期間截止後，經由董事會會議審議各董事候選人資格，將審議結果公告周知全體股東，使股東瞭解各董事候選人資歷於股東會選舉適任之董事。

薪資報酬委員會	審計委員會
2018年召開6次 獨立董事委員：3名 出席率100%	2018年召開13次 獨立董事委員：3名 出席率92.31%
職權如下： 一、訂定並定期檢討董事及經理人績效評估與薪資報酬之政策、制度、標準與結構。 二、定期評估並訂定董事及經理人之薪資報酬。	職權如下： 一、財務報表之允當表達。 二、簽證會計師之選（解）任及獨立性與績效。 三、內部控制之有效實施。 四、遵循相關法令及規則。 五、存在或潛在風險之管控。

策略發展委員會	企業社會責任委員會
2018年召開1次 委員：董事長、總經理及3位獨立董事 出席率100%	2018年召開1次 委員：董事長、總經理及3位獨立董事 出席率100%
職權如下： 一、中、長期發展策略之研議。 二、中、長期發展策略相關組織變革。	職權如下： 一、企業社會責任各項範疇年度目標之審定。 二、企業社會責任各項範疇執行方案之審定。 三、企業社會責任執行情形之追蹤與實施成效之檢討。 四、企業社會責任報告書製作標準之審定。 五、其他與企業社會責任相關事項之審定。

1.4.3 董事績效自評成果

為落實公司治理並提升本行董事會效能，於2017年訂定董事會績效評估辦法，全面性由董事辦理績效自評。2018年經董事（委員）辦理績效自評項目分五大面向：對本行目標與任務之掌握及營運之參與程度、董事（委員）職責認知及董事會決策品質之提升、董事會（功能性委員會）之組成與結構、董事（委員）之專業及持續進修、內部控制等，並將各面向指標量尺由「是/否」選項修正為5等級之選項。

上述績效評鑑結果等級分優等、良好、尚可及待加強等四級，經統計自評結果：2018年董事會（功能性委員會）整體績效均列為「優等」，符合公司治理，有效提升董事會職能。

公司治理是指一種指導及管理企業的機制，協助企業永續經營，董事會（功能性委員會）之績效評估是其中一項必要工作，未來將密切注意各項規定，適時檢視績效自評指標，期待透過董事（委員）績效自評，提升董事會（功能性委會）績效，並執行至少每三年委外辦理董事會績效評估一次。

（2018）年度董事會開會11次，董事出席情形如下：

職稱	姓名	應出（列） 席次數（A）	實際出（列） 席次數（B）	委託出席 次數	實際出（列） 席率%（B/A）	所代表法人 姓名	備註
董事長	黃博怡	11	11	0	100	財政部	
常務董事	施建安	10	10	0	100	財政部	2018.3.21就任
常務董事	周燦煌	1	1	0	100	財政部	2018.3.21卸任
常務董事	林麗綾	11	10	1	90.9	臺 灣 銀 行 （股）公司	
常務董事	張鴻基	1	1	0	100	臺 灣 銀 行 （股）公司	2018.3.20卸任
常 務 董 事 （獨立董事）	林欣吾	6	5	1	83.3		2018.6.29就任
常 務 董 事 （獨立董事）	楊朝成	5	2	3	40		2018.6.29卸任
常務董事	梁連文	6	6	0	100	財政部	2018.6.29就任
董事	林秀燕	11	11	0	100	財政部	
董事	王文杰	11	10	1	90.9	財政部	
董事	游宏生	11	11	0	100	財政部	
董事	康正全	6	6	0	100	臺 灣 銀 行 （股）公司	2018.6.29就任
董事	黃培明	11	11	0	100	臺 灣 銀 行 （股）公司	
董事	何英明	11	11	0	100	臺灣土地銀行 （股）公司	
董事	王哲男	11	10	1	90.9		

職稱	姓名	應出（列） 席次數（A）	實際出（列） 席次數（B）	委託出席 次數	實際出（列） 席率%（B/A）	所代表法人 姓名	備註
董事	高中直	5	5	0	100	愛米斯機械工業（股）公司	2018.6.29卸任
董事	劉豐永	6	6	0	100	臺灣企銀企業工會	2018.6.29就任
董事	謝明華	5	5	0	100	臺灣企銀企業工會	2018.6.29卸任
獨立董事	劉錦龍	6	6	0	100		2018.6.29就任
獨立董事	成之約	5	3	2	60		2018.6.29卸任
獨立董事	黃維生	6	6	0	100		2018.6.29就任
獨立董事	黃耀輝	5	5	0	100		2018.6.29卸任

1.4.4 第五屆公司治理評鑑成果優異

資訊揭露與透明化係公司治理之要項，本行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「資訊公開、擴大參與」之目標，2018年臺灣證券交易所辦理第五屆公司治理評鑑本行列為「上市組排名前5%」之公司，展現公司治理及資訊透明度努力之成果。



左起金管會主委顧立雄、臺灣企銀董事長黃博怡

1.5 誠信經營

1.5.1 誠信經營守則

臺灣企銀以公平、誠實、守信、透明原則從事商業活動，於2015年依「上市上櫃公司誠信經營守則」規定修正「臺灣中小企業銀行誠信經營守則」，設隸屬於董事會之專責單位董事會秘書處，負責制定及監督執行誠信經營政策與防範方案。

2017年訂定「臺灣中小企業銀行董事及經理人道德行為準則」，導引本行董事及經理人行為符合道德標準，規範高階人員防止衝突、避免圖私利、確保公平交易、保密責任等應有之道德標準。除上規定外，本行工作規則中明訂行員不得藉職務之便，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。

2018年訂定「臺灣中小企業銀行首長兼任非金融事業職務管理規則」，落實本行董事長或總經理不得兼任非金融事業之董事長、總經理之內部管理機制。

1.5.2 誠信經營執行情形

為檢視2018年落實誠信經營情形，就法令遵循為落實誠信經營之基本前提、誠信教育訓練、有無違反誠信經營之情形及利害關係人之保護與利益迴避等四大面向，檢視本行推動誠信經營情形並擬定2019年執行之內容或規劃如下：

• 法令遵循為落實誠信經營之基本前提

項目	2018年誠信經營執行情形	2019年持續執行之內容與規劃
法令遵循之教育訓練	1.法令遵循教育訓練： （1）2018上半年以全行視訊方式各舉辦1場「法令遵循主管業務研討會」，內容涵蓋本行法令遵循制度體系架構及法令遵循重要規章與規定之宣導、法遵考核說明、辦法法遵自評檢核應注意事項、近期重要法令宣導、銀行員之法律責任、銀行法第72條之2建築放款之認定及規定說明、外匯防制洗錢應注意事項、資安相關規範重點宣導及財富管理業務法令宣達等，使各單位法令遵循主管瞭解相關法令規章，確保有效傳達法令並落實法令遵循制度。 （2）2018年12月4日至7日分區舉辦五場次「法令遵循風險管理及監督架構」教育訓練，俾使全行有效執行法令遵循風險評估作業。 （3）2018年已依「金融控股公司及銀行業內部控制及稽核制度實施辦法」第32條第6項規定，完成總行法令遵循主管、法令遵循處主管及法令遵循相關人員、各單位法令遵循主管15小時之法令遵循在職教育訓練。 2.防制洗錢及打擊資恐教育訓練： （1）2018年4月11日至17日分區舉辦五場次「2018年防制洗錢及打擊資恐研討會」加強宣導交易監控告警之註記應敘明完整，以避免重複缺失再發生，以落實防制洗錢及打擊資恐作業。 （2）2018年11月5日舉辦「如何因應貿易融資之洗錢風險」教育訓練，使相關業務人員了解貿易融資交易風險及利用貿易融資進行洗錢案例。 （3）2018年已依「銀行業及其他經金融監督管理委員會指定之金融機構防制洗錢及打擊資恐內部控制與稽核制度實施辦法」第9條規定，完成防制洗錢及打擊資恐專責主管、專責單位人員及國內營業單位督導主管、國外營業單位之督導主管與防制洗錢及打擊資恐主管、人員之12小時防制洗錢及打擊資恐在職教育訓練。 3.分區舉辦「金融法務座談會」：2018年分區舉辦5場「授信業務法務座談會」，藉與行員面對面座談之機會，對於行員業務上所遇法務疑義，適時提供正確的法律觀念。	1.法令遵循教育訓練： （1）上半年以全行視訊方式各舉辦1場「法令遵循主管業務研討會」，確保有效傳達法令並落實法令遵循制度。 （2）加強法令遵循單位所屬人員之教育訓練，使同仁充分瞭解內外部相關法規、金融商品與業務，俾利辨識法令遵循風險。 2.防制洗錢及打擊資恐教育訓練： （1）分區舉辦「防制洗錢及打擊資恐研討會」宣導相關法規及案例分享。 （2）轉知金管會對疑似洗錢或資恐之查核缺失事項予相關業務管理單位知悉，以研擬改善方案，避免缺失重複發生。 3.分區舉辦「存款業務座談會」。

項目	2018年誠信經營執行情形	2019年持續執行之內容與規劃
總行法令遵循之報告	1.依本行「法令遵循制度實施要點」第4條第1款第1目規定，總行法令遵循主管就本行法令遵循制度之執行情形至少每半年向審計委員會及董事會報告，故本行法令遵循制度2017下半年度及2018上半年度辦理情形分別業於2018年2月2日陳報第2屆審計委員會第19次會議、2018年2月7日陳報第14屆董事會第19次董事會議及2018年8月17日陳報第3屆審計委員會第2次會議、2018年8月22日陳報第15屆第2次董事會議在案。 2.依本行「防制洗錢及打擊資恐政策」第14條第2項規定，防制洗錢及打擊資恐專責主管就本行防制洗錢及打擊資恐之辦理情形至少每半年向審計委員會及董事會報告，故本行防制洗錢及打擊資恐2017下半年度及2018上半年度辦理情形分別業於2018年2月2日陳報第2屆審計委員會第19次會議、2018年2月7日陳報第14屆董事會第19次董事會議及2018年8月17日陳報第3屆審計委員會第2次會議、2018年8月22日陳報第15屆第2次董事會議在案。	1.依本行「法令遵循制度實施要點」第4條第1款第1目規定，總行法令遵循主管就本行法令遵循制度之執行情形至少每半年向審計委員會及董事會報告。 2.依本行「防制洗錢及打擊資恐政策」第14條第2項規定，防制洗錢及打擊資恐專責主管就本行防制洗錢及打擊資恐之辦理情形至少每半年向審計委員會及董事會報告。
有無違反法令狀況遭受警告或罰鍰	本行辦理洗錢防制作業、信託業務、受理金融商品申購及網路銀行作業等缺失，核有礙健全經營之虞，惟考量本行已採行相關改善措施，金融監督管理委員會於2018年12月5日依銀行法第61條之1第1項規定，核處本行應予糾正。 	1.藉由「法令遵循主管業務研討會」及「防制洗錢及打擊資恐研討會」加強行員教育訓練，使同仁充分瞭解內外部相關法規，俾利辨識法令遵循風險。 2.法令遵循處適時轉頒與本行業務有關之法令異動資訊予全行各單位或業務職掌部處知悉、因應並遵循，另有「法遵追蹤案件控管機制」將外部有關法令之來文及自行蒐集之法令異動資訊本行需配合辦理者，均列為「法遵追蹤案件」納入控管，每月就追蹤中之「法遵追蹤案件」依職掌部處填報後續辦理執行情形彙總陳報總行法令遵循主管，以控管本行內規、作業能符合法令異動更新，避免本行法令遵循風險。 3.對於金融監督管理委員會銀行業「重大裁罰」及「非重大裁罰」案件，法令遵循處即時轉知業務主管部處檢視本行情形，再將主管部處回復檢視結果按月陳核至總經理，以敦促職掌部處確實檢核並預為防範，另案件按季轉知全行各單位，請各單位法令遵循主管加強宣導。 4.將持續強化洗錢防制措施與加強教育訓練，落實相關防制洗錢及打擊資恐作業。

誠信教育訓練

項目	2018年誠信經營執行情形	2019年持續執行之內容與規劃
員工教育	1.本行於新進行員到職時，辦理新進行員業務基礎班，安排「金融從業人員應遵循之法律規定」課程，內容以各項法規包含誠信教育訓練為主，2018年度辦理10梯次訓練課程，共完成新進人員547人培訓。 2.透過內部數位學習網進行宣導，2018年度共計4,878人次上網瀏覽學習。 3.於2018年12月25日「2018年下半年法令遵循主管業務研討會」中已宣導本行「受理檢舉案件處理要點」之重要條文內容。 4.辦理各項業務教育訓練時宣導誠信經營與法令規範，進而落實與客戶業務往來之正常溝通。 透過上述強化同仁對於「公平待客原則政策」、「公平待客原則策略」等道德及員工行為準則之規定與誠信經營的認知與實踐。	續辦理相關教育訓練，以深化員工行為道德與誠信經營的認知與實踐。 
商業伙伴教育	1.與交易對象往來，於契約約定必須遵守個資保護、不履行約定之違反合約後果、商業保密義務及無違反公平交易法或其他相關法規之規定等約定，以落實誠信經營。 2.採購或營繕案件，領標時向廠商說明投標應注意事項，並於投標須知中載明且要求切結投標不得有作弊、借用證照、圍標等不法行為，若本行發現有該不法情事得解除合約與沒收押標金、履約保證金等權利；另契約中載明其權利義務及違約處罰，俾廠商重視誠信往來。 3.與往來之委外廠商，對外諮詢服務、往來之交易對象訂立合約時，對雙方的權利義務均將誠信原則訂定其中，並簽訂保密條款。	1.慎選商業夥伴，充分了解其誠信經營狀況，不與涉及不誠信行為人或公司進行交易，並於契約要求往來之公司商業伙伴遵循本行之誠信政策，若涉及不誠信時，得終止或解除契約。 2.與商業伙伴往來，使其充分瞭解本行誠信經營之決心、政策、防範方案及違反不誠信行為之後果。

• 有無違反誠信經營之情形

項目	2018年誠信經營執行情形	2019年持續執行之內容與規劃
受理違反誠信經營之檢舉制度建置及檢舉情形	1.檢舉制度 (1) 為建立誠信、透明之企業文化及促進健全經營，鼓勵內部及外部人員主動檢舉本行人員不當或不法行為，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」、「證券暨期貨市場各服務事業建立內部控制制度處理準則」及「上市上櫃公司誠信經營守則」等相關法規，於2018年8月22日董事會會議審議通過本行「受理檢舉案件處理要點」；為使檢舉制度更為完善，並於2018年12月19日董事會審議通過修訂該要點。 (2) 於官網及內部行員系統整合入口網頁公告檢舉管道及本行「受理檢舉案件處理要點」，並建置檢舉信箱及檢舉專線電話，供本行內部及外部人員使用。 2.受理內部及外部人員檢舉違反誠信經營之案件數：0件。	受理檢舉案件時，將依本行「受理檢舉案件處理要點」處理，另依本行「受理檢舉案件處理要點」第十四條辦理檢舉制度之宣導及教育訓練。
查核各單位有無違反誠信經營情形	查核各單位有無違反本行誠信經營之案件：未發現。	持續對國內營業、財務、資產保管及資訊單位每年至少辦理一次一般查核及一次專案查核，對其他管理單位每年至少辦理一次專案查核；對各區營運處、作業中心及國外營業單位每年至少辦理一次一般查核，對國外辦事處之查核方式以表報稽核替代或彈性調整實地查核頻率；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，對證券分公司每半年實地查核一次，並就證券業務另設置專職稽核人員辦理內部稽核作業。

• 利害關係人之溝通與利益迴避

項目	2018年誠信經營執行情形	2019年持續執行之內容與規劃
與利害關係人溝通	1.網站設利害關係人專區，揭露項目包括利害關係人關心的Q&A、利害關係人聯絡窗口、利害關係人鑑別…等，提供利害關係人多元溝通管道。 2.2018年度共舉辦5次勞資會議（3/29、5/17、7/19、9/27、11/22），其中有關員工意見之提案，均由各相關業務職掌部處提出意見說明，勞資雙方進行充分溝通，有助於維持良好之勞資關係。 3.客戶溝通：透過金融監督管理委員會申訴案件共293件，均秉持良好友善之態度與客戶充分溝通後函復主管機關。 4.股東/投資人溝通：舉辦法人說明會（2場），官網設置投資人聯絡窗口。	1.將持續辦理勞資會議，並對員工提出之意見，充分研議以利勞資關係和諧發展。 2.持續辦理各項業務教育訓練，以提供優質服務。 3.持續舉辦法人說明會，向股東或投資人充分說明公司經營狀況。
利害關係人遵守利益迴避	1.為落實誠信經營，避免營私舞弊，本行承辦利害關係人授信業務，依循銀行法第32條、第33條及其有關規定，且訂有「利害關係人授信作業程序」，規範本行利害關係人辦理本人或其有利害關係者或實質利害關係人授信時，應於授信報核過程中迴避。 2.本行員工應遵守「臺灣中小企業銀行防制信託業務利害關係交易注意事項」。 3.本行董事對於會議事項，與其自身或其代表之法人有利害關係者，應於當次董事會說明其利害關係之重要內容，如有害於公司利益之虞時，不得加入討論及表決，且討論及表決時應予迴避，並不得代理其他董事行使其表決權。 本行董事及員工皆遵守利益迴避。	落實利益迴避之規定，避免違反規定造成本行損失。

1.5.3 誠信經營稽核情形

稽核單位：董事會稽核處

稽核準則：「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」。

稽核頻率：

國內營業、財務、資產保管及資訊單位	每年至少各辦理一次一般查核及專案查核
其他管理單位	每年至少辦理一次專案查核
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
國外辦事處	查核方式以表報審核或彈性調整實地查核頻率
子公司之財務、風險管理及法律遵循	每半年辦理一次專案查核
證券業務	1.另設專職稽核人員辦理內部稽核作業 2.董事會稽核處每半年實地查核一次
向董事會及審計委員會報告稽核業務情形	每半年至少一次

執行成果：

- 1.本年度董事會稽核處稽核查核**148**單位次一般查核、**436**單位次專案查核（含**17**家證券分公司每半年查核一次、仰光辦事處表報稽核），均依既定計畫執行完成全部查核，對所提列缺失，均持續追蹤覆查，至改善為止。下年度仍將視實際需要、進度，彈性調整查核項目及單位次數。
- 2.本年度董事會稽核處向董事會及審計委員會報告稽核業務執行情形計**4**次。

2018年臺灣企銀所有營業據點均已執行貪腐風險評估，行員依「臺灣中小企業銀行工作規則」執行職務時遵守利益迴避並嚴格禁止任何貪瀆、賄賂及勒索等行為，2018年臺灣企銀無因貪腐、賄賂事件或違反公平交易法而遭受裁罰。

1.6 法規遵循

法令遵循制度在於強化金融機構重視法治觀念，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執行法令遵循制度，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，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。

因應金融監督管理委員會於2018年3月31日發布「金融控股公司及銀行業內部控制及稽核制度實施辦法」修正條文，本行於2018年9月1日設置專責之法令遵循單位（法令遵循處），除兼辦防制洗錢及打擊資恐相關事項

外，不得兼辦與法令遵循制度之規劃、管理及執行無關之法務或其他與職務有利益衝突之業務，並建置全行法令遵循風險管理及監督架構。

為落實法令遵循制度，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。另各單位每半年辦理法令遵循自評檢核事宜，總行法令遵循主管每半年向審計委員會及董事會報告本行法令遵循制度之執行情形。

1.6.1 法遵現況與裁罰案件

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2018年除遭金融監督管理委員會糾正（詳見1.5.2附表）外，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。

1.6.2 落實洗錢防制、內控、內稽及遵法

臺灣企銀在落實洗錢防制、內控、內稽及遵法實際措施如下：

- 1.配合主管機關規範，全力推動洗錢防制、打擊資恐作業

- （1）由專責單位法令遵循處洗錢防制科續督導全行落實防制洗錢及打擊資恐事宜。
- （2）採取「高標準」因應2018年亞太防制洗錢組織（APG）現地評鑑，並成立APG工作小組，每月進行培訓及模擬演練，且將持續針對APG提出之建議與缺失，配合調整本行洗錢防制相關措施等，以落實防制洗錢及打擊資恐工作。
- （3）配合法令法規、內外部查核缺失及實務需要，依風險基礎方法持續優化本行防制洗錢及打擊資恐相關機制。

- 2.定期辦理「法令遵循主管業務研討會」（請見1.5.2附表），持續強化海外遵法作業海外分行法令遵循人員、防制洗錢及打擊資恐人員須每月與總行法令遵循主管（兼防制洗錢及打擊資恐專責主管）及法令遵循處進行視訊（或電話）會議，並彙報法令遵循、防制洗錢及打擊資恐事務辦理情形，包括當地法規最新變動、因應方案、當地主管機關裁罰資訊與通報當地主管機關可疑交易件數及情境，及有無需要總行協助解決之問題等內容，以利總行掌握及協助各海外分行遵循當地法令。

- 3.健全法遵追蹤案件控管機制

依「法遵追蹤案件控管機制」就外部有關法令之來文及自行蒐集之法令異動資訊需配合辦理者，均列為「法遵追蹤案件」納入控管，每月就追蹤中之「法遵追蹤案件」依職掌部處填報後續辦理執行情形彙總陳報總行法令遵循主管。

1.7 風險控管

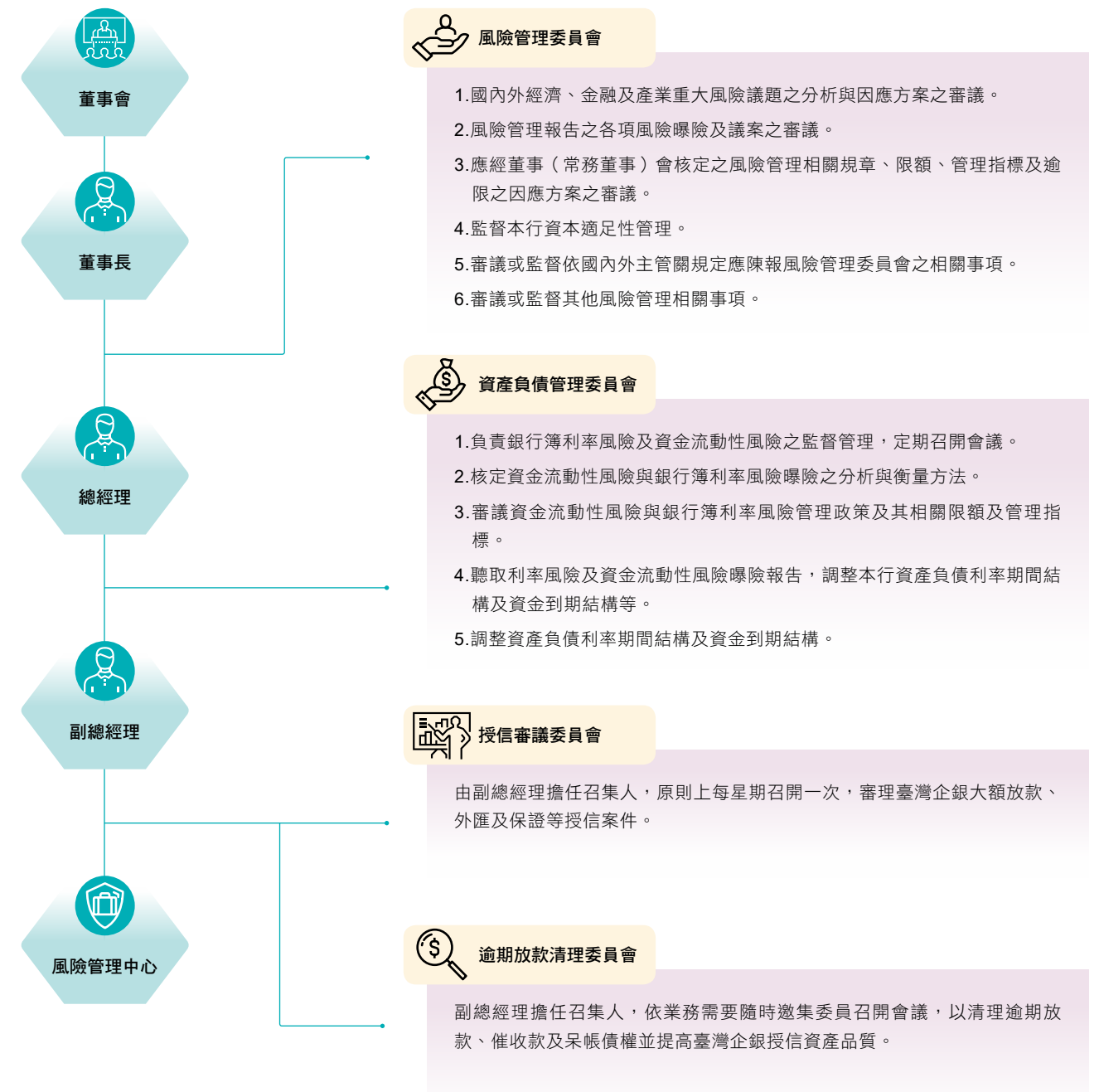
1.7.1 風險管理

臺灣中小企業銀行風險管理政策係建立在有效風險辨識、衡量、監督及控管之風險管理機制，於法定資本比率前提下，控管風險與報酬之合理性，將風險控制在可承受之範圍內。風險管理範疇涵蓋信用風險、市場風險、作業風險、銀行簿利率風險、資金流動性風險及資本適足性之管理。為因應快速變化之環境，持續精進既有風險管理工具，以謀求盈餘及公司價值穩定成長，增進股東價值。



• 風險管理委員會

設置依據	依「臺灣中小企業銀行風險管理政策」第五條規定設置委員會，負責審議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。
委員會成員	為執行全行風險管理與監控，該委員會主任委員由董事長指派，委員為總經理、副總經理及相關單位主管。
職務說明	1. 風險管理委員會以每月召開乙次會議為原則，必要時得由主任委員召開臨時會議。 2. 「風險管理部」為風險管理委員會之幕僚單位，每季將風險管理委員會會議重要決議事項及各項風險曝險陳報董事（常務董事）會。



1.7.2 危機處理

本行訂有「重大偶發事件處理機制要點」，如發生人為或天然災害、舞弊案、擠兌存款、重大竊盜、重大財物損失、媒體報導足以影響本行信譽、支票存款戶發生單張退票金額達新臺幣一億元以上、資通安全事件或其他重大案件，除立即通知治安或其他有關機關採取緊急補救措施外，應即依該要點之規定，先以電話通知並書面簡述有關案情傳真本行業務發展部辦理相關緊急危機處理事宜。

業務發展部應依事件性質簽會「業務主管部處」，並陳報副總經理、總行法令遵循主管、總稽核、總經理及董事長後，送交董事會稽核處以網際網路申報系統通報金融監督管理委員會銀行局，並以電話及傳真通報中央銀行、中央存款保險公司、金融監督管理委員會及財政部，另電話通知本行審計委員會召集人。

本行將視需要依「災害緊急應變對策手冊」規定，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。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。

遇天然災害時，則依據本行「災害緊急應變對策手冊」進行全面性安全檢查，對於受損之行舍或重要營運設備，立即採取必要之補強或修護，以確保作業安全，一時無法修護或補強者，臨時亦訂有替代方案，以配合各項業務復原措施。

若因氣候變遷或天然災害因素，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。

1.8 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，臺灣企銀依據相關法令訂有「臺灣中小企業銀行對外資訊揭露處理作業程序」，經由公開資訊觀測站、公司網站、新聞發布及公司年報等方式，揭露內部重大資訊及各項依規定應申報揭露之財務、業務資訊，規範對外資訊揭露原則及發言人制度，以確保對外揭露資訊之一致性與正確性。

1.8.1 臺灣企銀資訊揭露相關具體措施

1. 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瞭解相關訊息。
2. 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，以及每月營收、資金貸與及背書保證、每月自結損益公告及每季經會計師查核或核閱之中文財務報告及年度英文財務報告，並於本行網站揭露重要財務業務資訊、每季揭露經會計師查核或核閱之中文財務報告及英文財務報告。
3. 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，會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。
4. 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。

1.8.2 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：

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、財富管理部經理
台灣智慧財產運營協會	董事長
台灣機械工業同業公會	董事長
社團法人中華民國全國中小企業總會	董事長
中華民國銀行商業同業公會全國聯合會	董事長（擔任理事）
社團法人中華民國國際經濟合作協會	董事長、總經理
亞洲銀行家協會	董事長
中美經濟合作策進會	董事長（擔任常務監事）
台北市銀行公會	董事長（擔任理事）
財經資訊股份有限公司	總經理
台灣金融服務業聯合總會	董事長



臺灣企銀作為全台唯一的中小企業專業銀行，授信原則、企業金融、個人金融業務均履行金融機構應負擔之企業社會責任，推出友善環境、關懷社會、鼓勵新創事業等相關優惠貸款，以永續經營為原則規劃金融產品與服務。

主軸業務方面，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，另亦提供協助個人消費及其他支出為目的之消費者貸款。

2.1 永續產品及服務組合

臺灣企銀肩負中小企業融資與輔導，以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，落實支持中小企業發展與支持政府政策。針對企業需求，本行提供多元化專案輔導貸款，同時落實執行企業社會責任。除了將申貸企業環保責任履行納入授信評估考量因素外，本行亦推出多項節能環保相關貸款，以低利貸款推廣民營事業使用污染防治設備。相關績效說明如下：

2.1.1 協助企業善用信保基金，取得融資，績效第一



左起經濟部主任秘書陳怡玲、臺灣企銀董事長黃博怡

本行辦理中小企業貸款，移送財團法人中小企業信用保證基金保證總額居全國第一名，2018年度送保保證金額為1,536億元，較2017年成長112億元。榮獲該基金『2018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」、「中小企業融資服務平台查詢績優獎」等三大獎項，辦理中小企業融資備受各界肯定。



02 永續服務 深耕金融

2.1.2 政策貸款成效全國第一名

辦理各項政策性專案貸款，其中，輔導中小企業升級貸款、振興傳統產業優惠貸款、協助中小企業紮根專案貸款、促進產業創新或研究發展貸款、青年創業及啟動金貸款、微型創業鳳凰貸款、因應貿易自由化產業振興輔導優惠貸款、機器設備升級貸款8項累計歷年放款量市占率為第1名。

2.1.3 擔任政策性貸款之經理銀行

配合行政院國家發展基金管理會及經濟部中小企業處，辦理各項政策性專案貸款，擔任政策性貸款之經理銀行計有8項：

1. 輔導中小企業升級貸款
2. 振興傳統產業優惠貸款
3. 促進產業創新或研究發展貸款
4. 加強推動台商回台投資專案貸款（第一期）
5. 中小企業創新發展專案貸款
6. 因應貿易自由化產業振興輔導優惠貸款
7. 機器設備升級貸款
8. 中小企業災害復舊專案貸款



2.1.4 推出友善環境貸款

環境能源類	「綠能永續專案貸款」
	「購置再生能源設備優惠貸款」
	「機器設備升級貸款」
	「低碳永續家園專案貸款」
產業輔導類	「輔導中小企業升級貸款」
	「促進產業研究發展貸款」
	「中小企業創新發展專案貸款」
	「新創重點產業優惠貸款」
	「新創重點產業供應商融資貸款辦法」

2.1.5 發行綠色債券

響應全球減碳趨勢且呼應政府政策，本行於2017年11月10日取得財團法人中華民國證券櫃買中心綠色債券資格認可，並於2018年1月5日發行綠色金融債券10億元。配合債券發行，於2017年11月2日頒訂綠能永續專案貸款，以協助企業購置再生能源、防治污染、節能等設備之資金需求，促進綠能產業發展，建立低碳經濟型態，達成社會永續發展之目標。

2.1.6 授信政策響應「赤道原則」

授信業務為臺灣企銀主要核心業務，銀行放款是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。臺灣企銀為響應「赤道原則」之精神，提升社會公益及經濟價值為目標，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，以期降低授信客戶之產品及服務對環境之衝擊。

授信業務原則

1. 將授信戶對環境保護、社會責任之履行程度，作為授信融資評估重點：

- (1) 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，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。
- (2) 自行政院勞動部網站查詢授信企業有無違反勞動基準法裁罰之情事，另於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。倘有勞工退休準備金提撥不足、損害勞工權益之企業，敦促其儘速改善。

2. 造成重大環境污染等危安事件之企業，要求其提出改善計畫，倘計畫涉及融資需求者，將協助提供適當資金規劃。

整體而言，各項授信產品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。



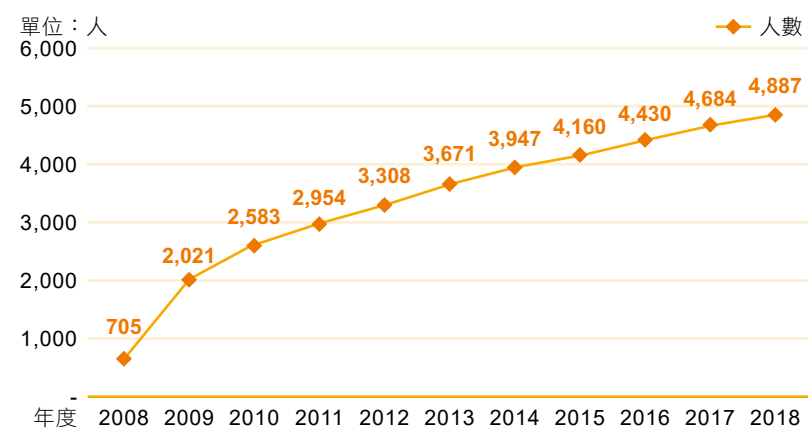
2.1.7 協助中小企業發展與災害復舊

依據「中小企業發展條例」第13條規定，經2018年10月24日董事會通過，對財團法人中小企業信用保證基金2019年度捐助款項金額為304,986,903元，希冀透過捐助財團法人中小企業信用保證基金，充裕國內對中小企業之保證能量，俾利全體中小企業得以順利取得營運所需資金。

為提供中小企業「逆景氣循環」之貸款與協助，本行除配合推動經濟部中小企業處「中小企業災害復舊專案貸款」外，因應花蓮石材產業受0206地震影響營運，訂定「企業購買花蓮石材融資優惠貸款」（2018/5/11），主動關懷並提供花蓮石材產業及早復甦所需資金，本行共計協助44家企業取得融資，總計融資金額339,500千元，承作件數及金額皆為金融機構之最，更因而榮獲行政院「0206花蓮地震融資保證專案貸款」績優銀行獎。此外，為協助當地石材促銷，舉辦「本行與企業主~關懷花蓮石材業者之行」（2018/6/4~5），邀請本行建築、營造工程及土地開發業客戶率團前往花蓮參訪，媒介石材採購，共襄義舉，展現本行主動關懷受災企業之具體行動，落實企業社會責任。



各年度前置協商辦理情形



2.1.8 協助經濟困境客戶清理債務

為協助陷入經濟困境客戶，臺灣企銀自2008年4月起，配合施行「消費者債務清理條例」，設置前置協商單一受理及諮詢窗口，提供專業金融服務諮詢與財務建議，協助債務人減輕債務負擔，至2018年底已成功協助4,887人重新展開新的生活減少社會問題。

2.1.9 增進社會福祉之金融商品

臺灣企銀推出各項金融友善服務，包含設立「無障礙服務櫃台」，於營業廳入口處裝設服務鈴，依不同類別之身心障礙人士需求，提供線上預約、到府服務，並引導身心障礙人士採用合適之交易方式及操作流程完成金融服務。

臺灣社會人口結構邁入高齡化與少子化，本行持續規劃相關產品因應市場需求。

持續推動安老快活專案

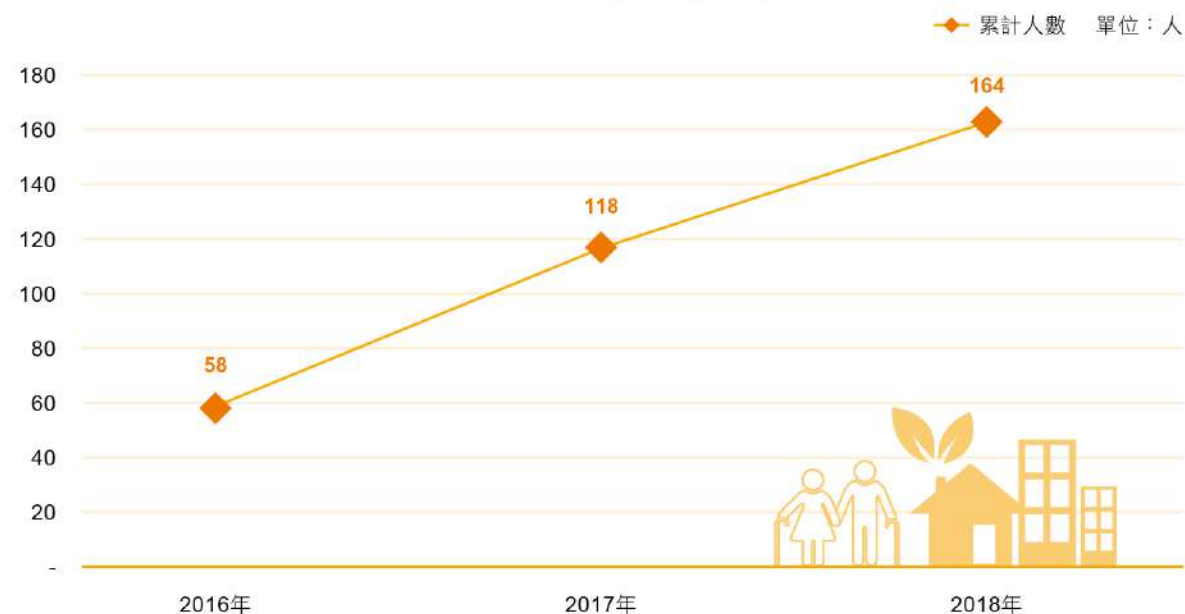
自2016年推出結合【房貸+保險+信託】的「安老快活專案」以來，2018年當年度承作16件，截至2018年底累計承作案件共計為114件，承作方式是將貸款款項撥入信託專戶，由信託專戶繳交保險費，保險金則定期撥入信託專戶，支付借款人之安養費用及貸款利息等，透過「信託」機制，不但可確保借款人的財產安全，亦可避免財產遭人覬覦或詐騙，同時賦予信託專戶按月自動扣繳貸款利息並支付生活費之功能，可謂為信託服務之一環。



左起行政院副院長施俊吉、臺灣企銀董事長黃博怡



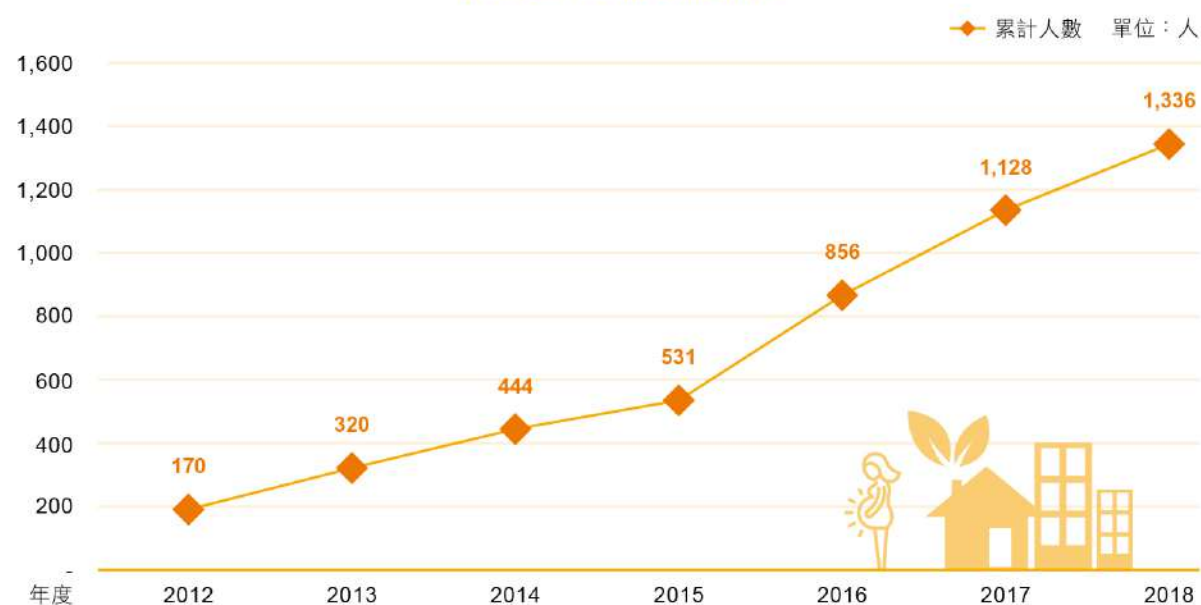
安老快活各年度累計承作人數



創新推出育兒貸款

鑒於少子化問題嚴重，且人工生殖費用昂貴、懷孕期間及新生兒出生後三年內，除坐月子費用外，尚需增加許多額外之支出，為減輕家庭育兒負擔，本行配合政府鼓勵生育政策，提供生育時所需資金，提供孕前、懷孕中及孕後所需資金，爰辦理「添好孕消費性貸款」，為少子化進一份心力。截至2018年12月底累計撥貸戶數1,336戶、累計撥貸金額5.04億元。

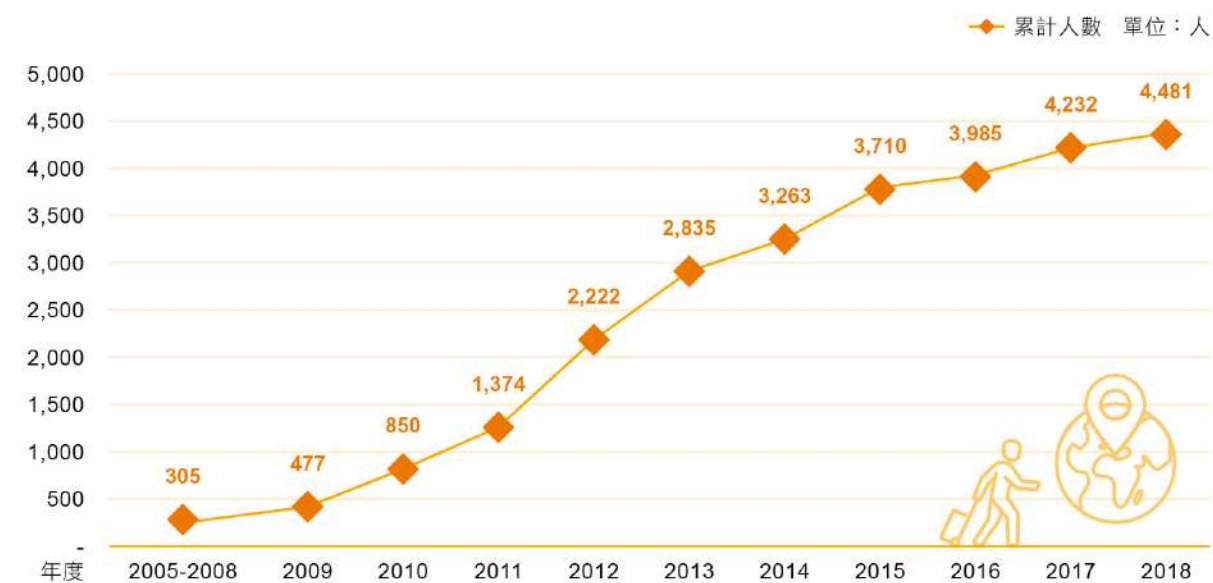
各年度添好孕累計辦理情形



幫助青年學子出國圓夢

本行配合教育部青年發展署獨家辦理「青年海外生活體驗專案」，提供本國20歲至35歲青年海外遊學、自助旅行及打工度假所需資金，實現海外生活體驗夢想。截至2018年12月底，累計協助4,481人完成出國夢想、累計撥貸金額約5.27億元。

各年度青年海外生活體驗專案累計辦理情形



微型傷害保險

針對經濟弱勢民眾或特定身分者提供因應特定風險基本保障的保險商品，其特色為低保額、低保費、保障內容簡單易懂，希望藉由微型傷害保險的推動，來鼓勵弱勢民眾自力檢視保障需求暨轉嫁風險，以小額保費支出，保障家庭或個人不因發生事故頓時陷入生活困境，減輕社會負擔。臺灣企銀與中國人壽合作推廣微型傷害保險，提供弱勢族群因應特定風險的基本保障，2018年微型傷害保險承作件數較2017年成長1,150件。

小額終身壽險

以推廣「小額終身壽險」深化對銀髮高齡之友善與關懷，善用其商品特色：承保年齡提高、保費較其他一般市售終身壽險便宜，希望民眾透過購買此類保險，特別是買不到死亡保險的高齡族群，解決一部分「終老」的社會問題。小額終身壽險2018年總承作1,754件。

2.2 綠色資訊與數位金融

隨著數位金融時代來臨，且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，為滿足消費者對金融服務行動化的需求，本行積極拓展虛擬通路、研發新金融商品、強化網路銀行及行動銀行功能等服務，逐步達成「數位化」、「無紙化」雙目標，同時提供客戶更多元的金融服務。

2.2.1 數位發展創新產品

1. 為簡化行動銀行使用者登入服務體驗，開辦「行動銀行快速登入功能」。
2. 為擴大行動銀行服務範圍，開放行動銀行「隨護神盾」得執行「非約定轉帳」交易功能。
3. 為響應政府推動行動支付結合電子發票政策，於行動銀行開辦雲端發票服務。
4. 為因應多元支付場景，開辦台灣Pay可由消費者出示一維及QR Code購物被掃條碼，以供店家可使用掃碼器掃描消費者條碼，以完成消費扣款購物交易。
5. 為簡化行動支付台灣Pay交易流程，開辦「台灣Pay快速交易暨小額交易」。
6. 開放客戶可透過台灣Pay可繳納綜合所得稅、使用牌照稅、房屋稅、地價稅等查核定類稅款，以提升繳稅便利性。
7. 為提供客戶便利性服務，開放客戶於臨櫃辦理存款、取款、轉帳免填單據功能。
8. 為簡化臨櫃作業及免去客戶手寫申請書作業時間，開放客戶使用「外幣現鈔線上預約交易」。

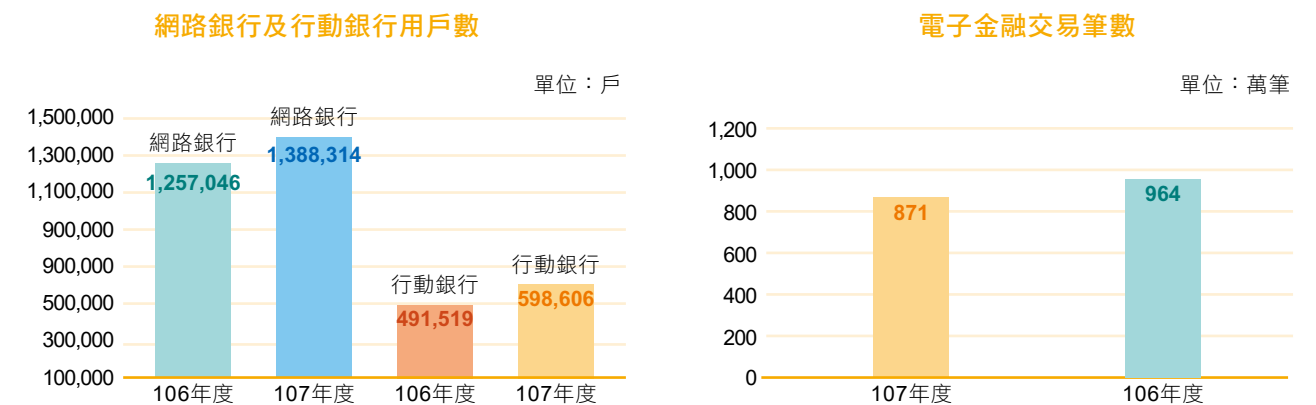


2.2.2 推展電子商務

1. 榮獲財金資訊公司頒發電子金流業務推廣之「最佳服務創新獎」。
2. 參加財金資訊股份有限公司辦理台灣Pay QR Code「全行行銷獎助」，獲得獎助金20萬元。

2.2.3 響應業務無紙化

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銀行、行動銀行、網路ATM、電話銀行，其推廣成效如下：



2.2.4 證券業務數位發展

1. 為因應數位金融發展趨勢，2018年完成強化行動裝置（手機、平板電腦）看盤下單APP「e點成金」之傳輸加密功能，全面提升資訊安全防護，以確保持續營運及保障客戶權益。
2. 為提供證券業務更完善之數位化服務，2018年完成修改證券系統網頁程式，提升網路下單安全性，避免外部網路連接非法入侵危險性，並防止駭客針對網站弱點植入側錄程式盜取客戶資料。

2.3 金融教育及諮詢服務

為響應公益及宣導金融知識，建立消費者正確的消費與理財債觀念，臺灣企銀積極走入校園與社區，辦理金融知識宣導活動，自2013年起，連續6年於「走入校園與社區辦理金融知識宣導活動」獲得金管會頒獎表揚。

另為提供社會大眾更多元充足的金融知識，建立正確理財觀念，2018年期間共舉辦11場金融議題說明會，針對差異化客戶需求，以強化金融理財教育的推廣。



此外，本行秉持「融資與輔導並重」態度，全力配合政府在地關懷與主動服務中小企業，辦理政府相關輔導資訊與資源整合之宣導活動，並提供諮詢協助，2018年計有：

1. 為擴大中小企業融資服務管道，強化中小企業輔導功能，於總行及全省各營業單位設置「中小企業融資諮詢服務專區」，結合融資諮詢服務，導入政府資源，並擇定7家營業單位升級為旗艦專區。



2. 與中小企業聯合輔導中心舉辦2018年度「關懷與服務中小企業暨提升財務競爭力」研討會一場（2018/3/20），落實政府積極輔導中小企業政策，強化中小企業財務管理，順利取得必要融資，提升競爭優勢。

3. 與今周刊合作舉辦「2018今周刊青年創業論壇」活動（2018/3/22），宣傳本行融資與輔導服務，提升本行中小企業專業銀行之形象，活動吸引400餘人到場。

4. 與經濟日報共同舉辦「2018新南向論壇」（2018/4/11），協助客戶掌握新南向商機，增進本行企業形象及增加媒體曝光度，論壇當天吸引約300餘人參加。

5. 配合中小企業信保基金舉辦之「信保薪傳講座」2場（2018/4/28高雄、2018/8/31基隆），提供融資諮詢服務。

6. 配合經濟部中小企業處為協助中小企業財務健全發展，委託青年創業總會舉辦『2018年度促進中小企業財務健全發展計畫-中小企業財會新知/風險管理分享會』4場（2018/5/26、2018/6/14、2018/6/20及2018/9/14），說明銀行融資技巧與專案貸款。

7. 與農業金庫共同舉辦「新南向國家投資座談會」（2018/9/24），邀請世界台商聯合總會及來自32個國家之150多位台商參與，彰顯本行配合三大信保基金協助政府推動新南向政策之決心，亦收提升本行媒體曝光度及引領客戶探索新商機等多重效益。



2.4 客戶權益及溝通管道

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，並禁止銷售爭議產品。

2.4.1 設立「商品審查小組」

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，控管整體廣告資料之品質及內容，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，讓客戶充分瞭解。

2.4.2 各項產品規範

為提升服務品質，有關臺灣企銀各項產品規範及相關說明：

1. 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。
2. 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，說明包含市場風險、交易提前終止風險等各項風險，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。
3. 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，確實瞭解客戶之投資屬性及其風險承受度，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。
4. 對於理財專員之獎酬，均依主管機關規範辦理理財（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（Know Your Customer, KYC）之確實度）考核並訂有部份獎酬遞延發放機制，避免以業績為唯一連結，以保障客戶權益。
5. 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。客戶若對產品或服務有任何爭議時，我們建置完善的申訴服務制度，提供多元化的申訴管道，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，並由專責處理單位及專人提供客戶後續服務，維護客戶權益，審慎處理客戶申訴，並持續追蹤改善措施。
6. 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。
7. 客戶申請臺灣企銀信用卡需填寫信用卡申請書，申請書除客戶填寫個人資料外，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，臺灣企銀即寄送信用卡卡片及信用卡使用手冊暨約定條款予申請人。
8. 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。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。不定期舉辦信用卡行銷活動，亦於官方網站、帳單、活動DM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。

2.4.3 其他業務溝通管道

- 臺灣企銀訂有「客戶申訴案件處理要點」、「信託業務紛爭處理程序」及「信用卡業務紛爭處理作業程序」，設有免付費服務電話，張貼於營業廳明顯處及ATM上，由相關單位即時受理並處理客訴案件。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。
- 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：
 - 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。
 - 受理、轉介各種協商機制。
 - 逾期案件和解、還款事宜。
 - 消債條例更生、清算案件聯繫還款事宜。
 - 受理申請更生方案統一收款及撥付款項作業。



2.5 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，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。

依據金融監督管理委員會規定，本行自2018年起每年委託會計師辦理前一年度個人資料保護專案查核，並於每年4月底前出具前一年度會計師專案查核報告報主管機關備查。

資訊安全及系統穩定執行情形

本行持續強化資訊系統安全，全面提升資訊作業安全及降低資安事件，以因應金融數位化時代之資訊安全威脅，主要作為如下：

1.落實ISO 27001資訊安全管理制度

導入日期	2010年
通過認證	2010年11月通過英國標準協會（British Standards Institute，簡稱BSI）ISO 27001：2005資訊安全管理制度（Information Security Management System,ISMS）國際標準認證，並於11月24日舉行授證儀式。
重新認證	本行復於2015年6月通過ISO 27001：2013轉版認證審查。
認證意義	本行成功導入資訊安全管理制度，達到符合機密性、完整性、可用性之資訊安全管理目標，以永續經營之服務理念為資安把關，提供客戶安全有保障的金融服務環境。
實地審查	本行自2010年取得認證迄今，已順利通過2次的3年有效期滿後之重新審查作業，期間每半年須複審乙次，藉由持續改善機制，以維持認證之有效性。

2. 資訊系統軟硬體設備更新

- 為降低本行資訊系統的營運風險，提高系統可用性及強化資料安全，分階段進行中心帳務主機及磁碟機組軟硬體設備更新：
 - 第一階段：2018年10月完成營運系統資料移轉至全閃型（All Flash）新磁碟機，加速資料存取速度，並架構為同地雙磁碟機備援及異地磁碟機備援。
 - 第二階段：預計2019年4月完成中心帳務主機更新轉換，2020年5月完成建置同地備援雙主機平行處理機制。
- 另持續辦理多項業務之作業系統提升及老舊設備汰換，以維系統穩定運作。

3. 海外分行網路設備集中管理及資訊安全之機制

為強化海外分行資安防護，陸續完成資安防護機制相關改善措施，以符合國內外主管機關規範：

- SWIFT工作站依實際外匯業務需求區隔為專機專用；伺服器實體隔離，區隔專屬網段，並建置海外分行網路暨資安設備集中管理機制。
- 核心系統及SWIFT主機登入新增使用OTP驗證機制，安控機制採雙因子認證。

4. 導入新型多因子生物身分辨識系統

以本行首家數位分行示範點「三峽分行」為先導分行，建置指靜脈辨識系統應用於營業單位主管放行機制；另行動銀行客戶可透過簡訊OTP啟用快速交易功能，並結合生物特徵（如：指紋、人臉辨識）或圖型辨識碼，驗證身份快速登入及快速交易，提升使用的安全品質。



5. 電腦系統資訊安全評估

依據銀行公會「金融機構辦理電腦系統資訊安全評估辦法」，本行已訂定相關規範及計畫，自2015年起持續委託資安專業廠商進行電腦系統資訊安全評估，檢測及評估項目包括資訊架構、網路活動、設備、網站安全、安全性設定及合規檢視等，且針對各發現事項進行矯正預防措施、補償性管控措施及持續定期追蹤檢討，以改善及提升網路與資訊系統安全防護能力。

年度	2016	2017	2018
評估系統	第一類系統- 直接提供客戶自動化服務或對營運有重大影響之系統（如電子銀行、分行櫃台、ATM自動化服務系統）。 第二類系統- 經人工介入以直接或間接提供客戶服務之系統（如作業中心、客戶服務等系統）。	第一類系統- 直接提供客戶自動化服務或對營運有重大影響之系統（如電子銀行、分行櫃台、ATM自動化服務系統）。 第三類系統- 未接觸客戶資訊或服務且對營運無影響之系統（如人資、財會、總務等系統）。	第一類系統- 直接提供客戶自動化服務或對營運有重大影響之系統（如電子銀行、分行櫃台、ATM自動化服務系統及SWIFT等系統）。
評估項目	資訊架構檢視、網路活動檢視、設備檢測、網站安全檢測、安全設定檢視、合規檢視	資訊架構檢視、網路活動檢視、設備檢測、Internet伺服器檢測、客戶端應用程式檢測、安全設定檢視、合規檢視	1.資訊架構檢視 2.網路活動檢視 3.網路設備、伺服器及端末設備等設備檢測 4.網路設備及伺服器設備且連線至Internet者應辦理事項 5.客戶端應用程式檢測 6.安全設定檢視 7.合規檢視 8.社交工程演練

6. 資安職能訓練及資安宣導課程

為符合政府規範且強化本行全體行員資訊安全認知，本行持續辦理2018年三小時資安宣導課程與課程評量，提升行員資安防護意識，降低人為資安風險，本年度共計5,024人次完成課程與通過評量，且本行積極培育資安專業人員，2018年完成資安人員十五小時以上之資訊安全專業課程訓練或職能訓練。

7. 社交工程演練

為持續強化全體同仁使用電子郵件之警覺性，每年不定期辦理電子郵件社交工程演練作業，並由單位主管於週會或以公文傳閱方式，確實對所屬同仁辦理使用電子郵件應注意事項之宣導，俾提升同仁資訊安全之認知。

鑒於駭客組織偽裝寄送釣魚郵件之資安情資頻傳，於2018年度，除針對開啟測試郵件行員考核項目之「職場行為」酌扣分數，以及於數位學習網設置相關教育訓練課程及課後評量外，並增訂酌扣單位效率分數機制，藉以強化全體同仁資安意識，近三年之測試郵件開啟比率（統計如下圖）皆逐年下降中。

年度	2016		2017			2018			
開啟郵件比率	第一次	第二次	第一次	第二次	第三次	第一次	第二次	第三次	第四次
	6.78%	9.5%	4.26%	9.13%	3.94%	2.65%	3.00%	2.48%	2.49%

8. 各項資訊安全提升及改善措施

- （1）依據發布之資安漏洞訊息警訊及國內外各資安事件實務狀況，進行檢視資安防護作業，並逐件函文通知業務主管部處及海外分行等相關單位妥適處理，以降低資安風險。
- （2）為強化對分散式阻斷服務（Distributed Denial-of-Service, DDoS）攻擊之防護能力，先於2018年10月21日自主完成DDoS攻防演練，並於2018年12月9日依金管會指示配合辦理DDoS演練。
- （3）2018年9月完成設置資安專責單位（資安部）及主管，且配置適足人力及資源，以有效執行銀行之資安計畫及資安防護等工作。
- （4）為減少釣魚網站及偽冒軟體之資安風險，規劃釣魚網站及偽冒行動軟體監測服務。
- （5）建置資安事件管理平台（SIEM），加強日誌正規化、關聯規則評析與檢核軌跡管理等資安相關異常行為警示機制，以強化本行資訊安全。

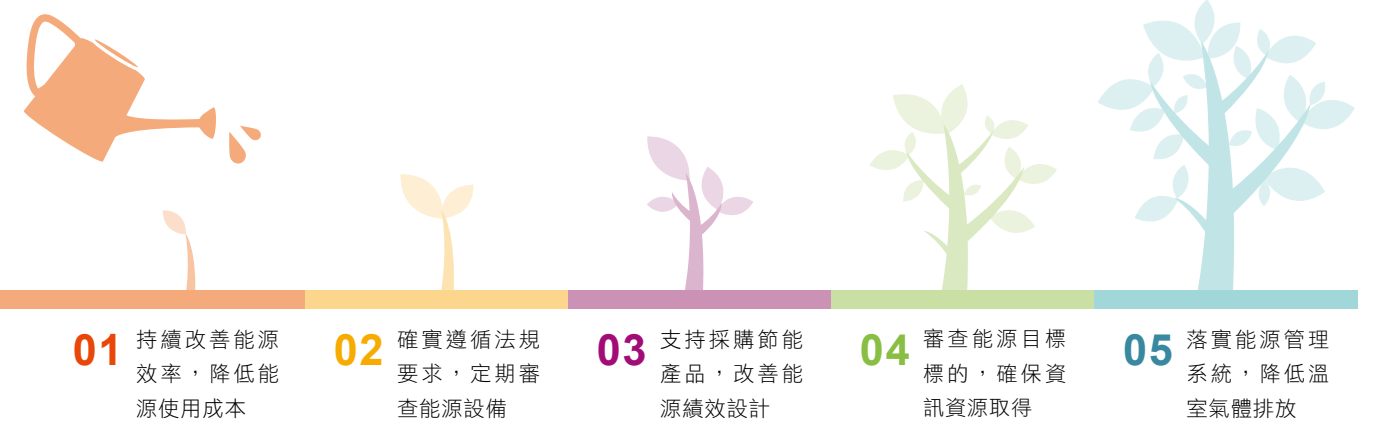


03 環境保護 共存共榮



環境保護、共存共榮

臺灣企銀致力成為優良地球公民，積極拓展業務同時，穩健地發展環境永續基礎，包含建立系統化能源與資源管理程序、掌握使用及訂定管理目標，以持續落實節約政策。關於環境保護的行動目標，我們提出五大承諾，並將理念傳達至企業內每一位員工：



3.1 執行單位與準則

3.1.1 成立「能源管理委員會」，由總經理擔任主任委員

總行能源管理委員會，由總經理擔任組織之主任委員，每年召開1次能源管理會議及2次ISO 50001能源管理系統內部稽核會議。本行依循「ISO 50001能源管理系統規範」，訂定能源管理手冊與年度節能目標。透過清查各設備運轉情形，建立能源使用基準線及重大能源設備操作規範，執行節能改善方案，以達成年度節能與持续提升能源績效之長期目標。

3.1.2 公布年度「能源管理政策」

為讓全體同仁瞭解節能目標，本行將「能源管理政策」公布於內部企業網站，包含「年度節能目標」、「評估改善方案」及「定期檢討執行情形」。具體作法包含定期追蹤各單位用水電情形，加強節能觀念，另外，不定期舉辦員工節能講座、參與節能推廣活動。外部關係人方面，我們藉由採購合約、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。

以下章節為臺灣企銀制定能源管理政策的成果與施行措施：

3.2 節能環保

3.2.1 節能強化成果

近年參與執行經濟部能源局「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，2017、2018年總行用電量（詳附表）較前一年同期節省16,500度（相當於59,400百萬焦耳）、14,000度（相當於50,400百萬焦耳），節電率為0.71%、0.52%，近2年累積達成節電1.23%。

在臺灣企銀總行帶頭響應節能，推動耗能場所用電資訊化，目前於總行、重南大樓、林口機房、松山、嘉新、東台南、虎尾、成功及花蓮分行等營業場所安裝數位電表，管控用電情形，以節省用電；2018年辦理資訊部及行員訓練中心等7場所空調主機更新，其中重南大樓近2年節電量達7.27%；檢討調整復興及板橋等分行用電契約容量，總計調降485KW，每年節省電費約85萬元。

近年本行積極參與政府節能減碳相關活動，如新北市12家分行參與節電活動成效良好，獲政府單位頒發獎勵金合計新臺幣20萬元，其中，埔墘分行獲「傑出獎」、蘆洲分行獲「績優獎」；臺北市10家分行亦參與臺北市政府商業智慧節電計畫，因場所用電量較前一年同期節省達4.9%並獲獎勵。

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」，優先採用具節能標章、環保標章及綠建材等財物用品。2018年度綠色採購金額達新臺幣8,893萬元，並連續7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」。

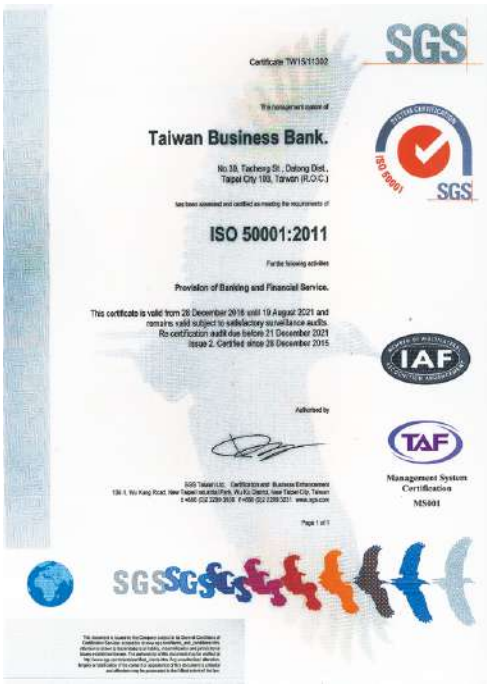
3.2.2 減碳節電成效

總行建築物採用能源管理系統（BEMS），持續管控全棟大樓空調、照明與電力系統，透過資料分析得知整棟大樓的能源使用效率，進一步發掘節能潛力。經執行本案已提高設備節能率達37.2%以上，相較原規劃2012年之總用電度數，2018年節省約36.8萬度電（相當於1.325兆焦耳），減少二氧化碳排放量達203公噸，每年節省電費約新臺幣157 萬元。

溫室氣體排放方面，臺灣企銀溫室氣體排放來源主要來自於電力使用，透過加強耗能場所（如重南大樓及林口機房）之用電管理，本報告以2016年全行辦公場所用電量為基準年度，內容如下：2017、2018年全行辦公場所用電量分別為20,747,269度（相當於74.69兆焦耳）、20,406,432度（相當於73.46兆焦耳），排放二氧化碳當量約11,494、11,305公噸，較同期節省用電1.94%、1.64%，近2年累積減少排放二氧化碳當量約416公噸。

（註：全行辦公場所用電量依據台電公司提供 2016 ～ 2018 年度各場所每月電子對帳單資料，加總用電度數計算之；並依據經濟部能源局公告之 2017 年度電力排放係數為 0.554 公斤 CO2e/ 度計算；每度電為 3.6 百萬焦耳。）

3.2.3 執行溫室氣體排放量盤查



自2014年臺灣企銀執行ISO 50001能源管理系統，依據總行大樓能源審查結果，將空調設備及升降機列為重大能源使用設備，並訂定相關操作規範，對於維護廠商及設備相關操作人員進行教育訓練，以控管耗能設備之用電；2018年續辦理總行ISO 50001能源管理系統認證，期透過制度化管理机制，持續落實節能。

為與國際接軌，持續強化企業社會責任，臺灣企銀於2018年在第3方查證機關SGS協助，依據ISO 14064-3：2006溫室氣體查驗作業，以總行大樓為標的，用營運控制權法，資訊涵蓋期間為2017年1月1日至2017年12月31日，查驗二氧化碳(CO2)、甲烷等7種溫室氣體，結果如附表溫室氣體排放，2017年度溫室氣體總排放總量共計為1,436.896公噸CO2e，溫室氣體主要排放來自範疇二，達排放總量之89.76%；溫室氣體各範疇別與氣體種類排放統計如下表一及表二所示；溫室氣體直接(範疇一)排放量為147.0729公噸二氧化碳當量、間接(範疇二)排放量為1,289.8228公噸二氧化碳當量。

總行溫室氣體範疇別排放統計(表一)

	範疇一	範疇二	總計
溫室氣體排放量 (公噸CO2e/年)	147.0729	1,289.8228	1,436.896
佔總排放量比例(%)	10.24%	89.76%	100%

總行溫室氣體排放種類統計(表二)

溫室氣體種類	CO ₂	CH ₄	N ₂ O	HFCs	PFCs	SF ₆	NF ₃
排放當量 (公噸CO2e)	1,361.1841	0.5050	1.9072	73.2994	0.0000	0.0000	0.0000
占比	94.73%	0.04%	0.13%	5.10%	0.00%	0.00%	0.00%
總計	1,436.896公噸CO2e						

註：1. 排放係數係溫室氣體排放當量 = 活動數據 × 排放係數 × 全球暖化潛勢，外購電力：採用能源局公告之 2017 年電力排放係數 0.554 公斤 CO2e/ 度計算，冷媒（包含冰水主機、冰箱、飲水機等）：其溫室氣體排放當量 = 原始填充量 × 逸散因子 × 全球暖化潛勢，設備逸散因子來源參考 2006 IPCC Guidelines for National Greenhouse Gas Inventories, volume 3, chapter7, table 7.9，採用中間值作為逸散因子。
2. 車用汽油（公務車）、柴油（緊急發電機）及天然氣（員工餐廳）係採用行政院環保署溫室氣體排放係數管理表（6.0.3 版）預設排放係數。
3. 全球暖化潛值（GWP）係引用 IPCC 第四次評估報告（2007）之 GWP 數值，CO2=1、CH4=25、N2O=298、SF6=22,800、HFCs 等依種類不同計算之。

3.2.4 廢污水及廢棄物管理

目前臺灣企銀各單位廢棄物多委由專業廠商處理，經統計，2018年總行大樓廢棄物數量約112公噸。未來將持續對同仁加強環保宣導，並建立廢棄物量統計，逐步揭露相關成效。一般廢棄物之使用量及資源回收量，由維護廠商提供場所相關清運證明。

臺灣企銀處理廢棄物管理與廢污水落實3R原則：「Reduce、Reuse、Recycle」，具體作法為：建置視訊會議網路、電子公文及行員數位學習網等系統，以減少使用紙張、總行餐廳不用免洗餐具並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（Reduce）；回收碳粉匣，供廠商資源再利用並由清潔公司負責合法清運（Reuse）；在辦公及營業場所放置資源回收分類箱，力行垃圾分類，報廢之電腦設備經華碩文教基金會整修為再生電腦，供弱勢團體使用（Recycle）。

廢棄物及污水排放方面，營業用廢污水均符合法令規範排入地下安全衛生系統，並無污染環境之情事，於營繕工程合約中編列「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，2018年均未發生廢棄物處理違反法令之情事。

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，我們配合政策宣導節能，以全行營業場所跑馬燈、懸掛布條等方式宣傳節能事蹟，並於內部季刊內與同仁分享節能經驗及節能推廣活動集錦。進行營繕裝修工程規畫採購時，需注意節能相關事項，同時積極參加節能研討、觀摩活動。

3.2.5 節水省電相關措施

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，因此規劃「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其中一台，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更新公共區域照明。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廳更換成LED燈具。

臺灣企銀逐年編列預算，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，將汰舊換新效率較低之老舊空調及耗水設備。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。

臺灣企銀用水皆為自來水，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，並對同仁提出的節約能源提案予以獎勵。

除了相關具體措施外，臺灣企銀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℃及配合季節日出、日落時刻調整戶外照明及廣告燈等。

總行大樓用水用電一覽

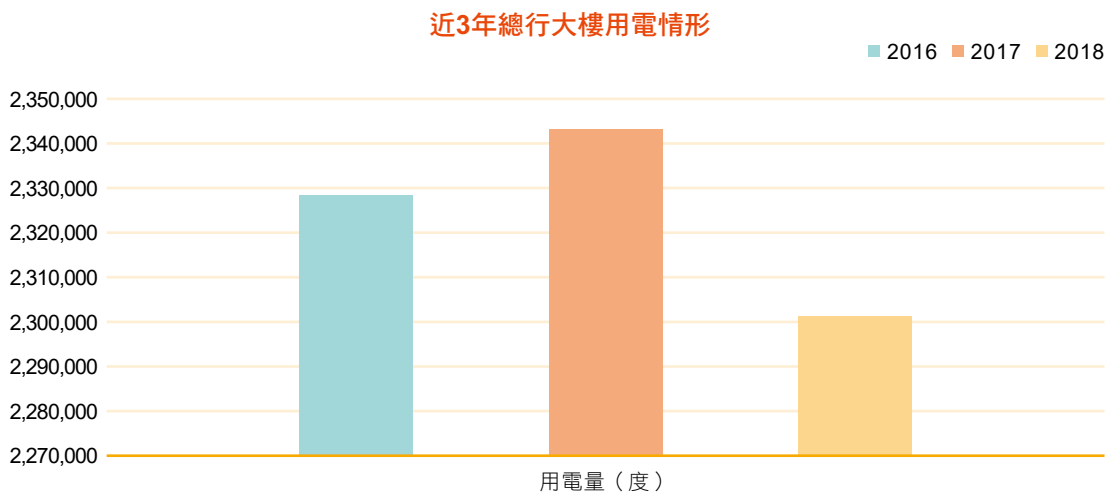
年度	用電度數（度）	用水度數（度）
2016	2,328,800 （8.384兆焦耳）	18,452
2017	2,344,000 （8.438兆焦耳）	17,407
2018	2,301,200 （8.284兆焦耳）	17,162
近2年增減比率	－1.19%	－6.99%

註：近2年增減比率為2016年與2018年之用電（水）度數差異數除以2016年度之用電（水）度數。

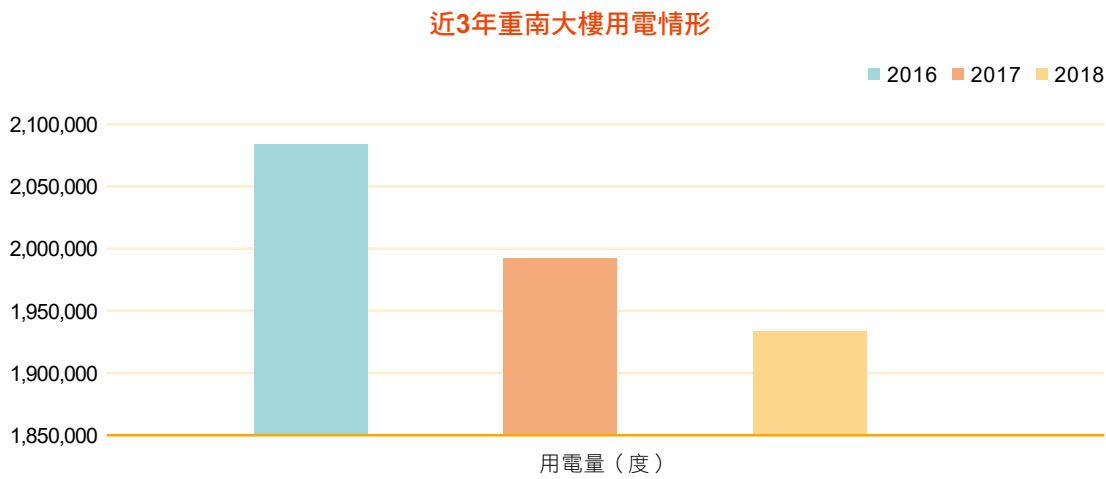
重南大樓用水用電一覽

年度	用電度數（度）	用水度數（度）
2016	2,084,508 （7.504兆焦耳）	6,765
2017	1,992,168 （7.172兆焦耳）	6,429
2018	1,933,056 （6.96兆焦耳）	6,357
近2年增減比率	－7.27%	－6.03%

註：近2年增減比率為2016年與2018年之用電（水）度數差異數除以2016年度之用電（水）度數。



註：2017年總行新增2單位及執行外牆修繕等工程，爰用電量較前1年同期略有增加。



3.2.6 節能措施效益分析

為了落實節能目標並配合室內空氣品質法規，辦理全行辦公及營業場所安裝智慧監控電表、水表及CO2感知器，相關節能效益如下：

1. 即時資訊、有效管理

透過用水電值之管理報表比較、分析，以掌握管理成效，如有異常用水用電，可由電腦系統主動發送簡訊及電子郵件通知單位即時處理，並擬定次年度節約目標，持續節能。

2. 企業社會責任揭露

記錄統計並揭露各單位用水電資訊及碳排放量，管理報表可用於編製年報及CSR報告書，並填報溫室氣體減量資訊。

3. 評估安裝智慧電表及能源（用水電）管理系統後，透過日常用電分析、管理措施及特定設備改善，預期能在2~3年回收水電表費用。

4. 強化節能規劃

要求各分行每月填報節約用電、用水成效表，並由專人每月檢討並追蹤，用水電量未達節能目標者限期改善。

3.3 綠色採購及供應商管理

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。

3.3.1 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，並持續向供應商宣導及要求廢棄物處理，例如：建築裝潢供應商使用的材料及產品須取得綠建築標章，耗材供應商須協助回收廢棄物。

臺灣企銀能源管理政策係依循國際ISO 50001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，且於合約中訂定供應商管理方針及監控機制，依據國家環境標準進行評估，審查供應商及其產品與服務，俾採購具有環保標章之產品，促使供應商配合綠色採購。

3.3.2 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（例如：承租公務車輛及採購機車均要求產品須符合第5期廢氣排放標準），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，降低供應鏈對環境的衝擊。臺灣企銀與新廠商簽訂之工程或採購合約均訂有社會責任條款，要求新供應商均應遵守社會責任相關規範。

3.3.3 供應商的勞工相關績效評估措施

目前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，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，要求承包商除應遵照相關法令規定切實辦理外，另應依據職業安全衛生法令明列相關施工安全規範。

針對供應商的勞工相關績效評估，臺灣企銀與供應商之採購合約訂有社會責任條款，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，2018年末發生供應商被終止合作關係之情事。

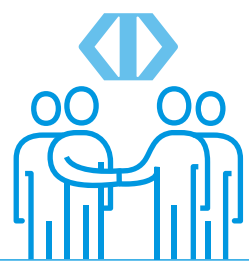
3.3.4 供應商對社會衝擊的評估

臺灣企銀相關採購合約要求供應商均應遵守基本社會準則，內容如：『乙方（供應商）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（臺灣企銀）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。』

另外，臺灣企銀參酌政府採購網規範，避免選擇違反社會準則之供應商；針對新供應商篩選，如該廠商發生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，要求團膳廠商不得使用問題廠商的產品，2018年末發生供應商因此被淘汰等情形。

為善盡企業社會責任，臺灣企銀要求相關供應商特別注意與自身服務與產品相關的重要社會及環境議題，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，並仍持續採購環保產品，以不造成環境危害為原則（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。



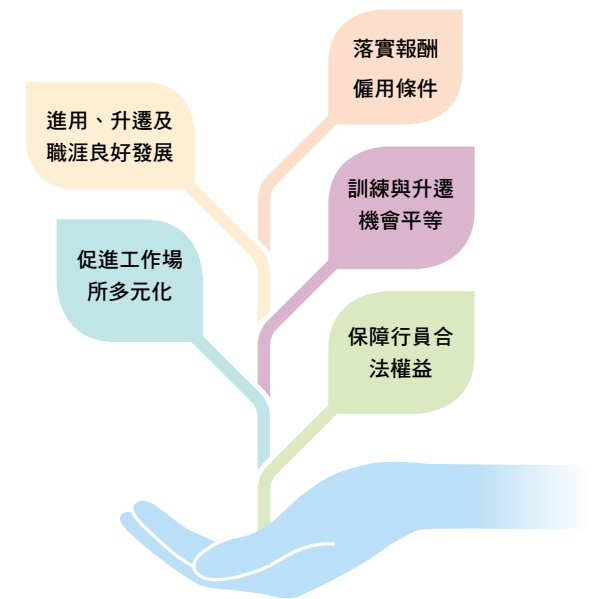


04 員工照顧 互信互助



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勵制度與升遷管道，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。僱用政策無性別、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，注重多元員工發展，項目包含：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。



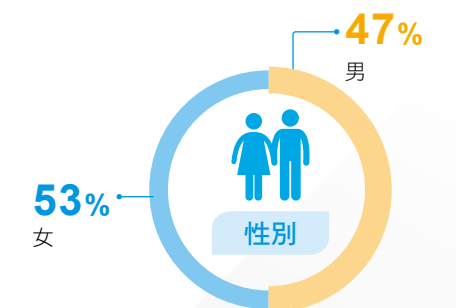
4.1 員工結構

2018年臺灣企銀員工總人數為5,082人，均為正職、全職人員（不含派遣工，如保全），並無進用兼職人員。其中男性占47%，女性占53%，主管人員占19.78%，有49.35%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。

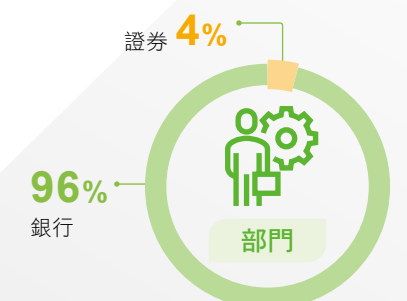
臺灣企銀主要職位大部分由法律上認為自聘的人員擔任，臺灣企銀員工已成立企業工會，入會的員工比例為100%，故臺灣企銀員工均受集體協商協定之保障。此外，臺灣企銀持續關懷身心障礙、原住民等弱勢族群，僱用身心障礙與原住民員工之比例，符合法令要求，並提供與一般員工相同的薪酬福利待遇。多年來均提供多名暑期工讀機會給予大專學生及經濟弱勢家庭青年，俾利增進潛在就業族群對於銀行業務的瞭解。本行之主要營運據點係總行單位及各分行，高階管理階層均為本國國民。

員工結構表

性別	男	女	總計
員工人數 (人)	2,396	2,686	5,082

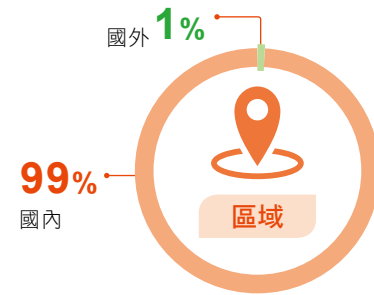


部門別	銀行部門	證券部門	總計
人數 (人)	4,858	224	5,082



區域別	國內	國外	總計
人數(人)	5,014	68	5,082

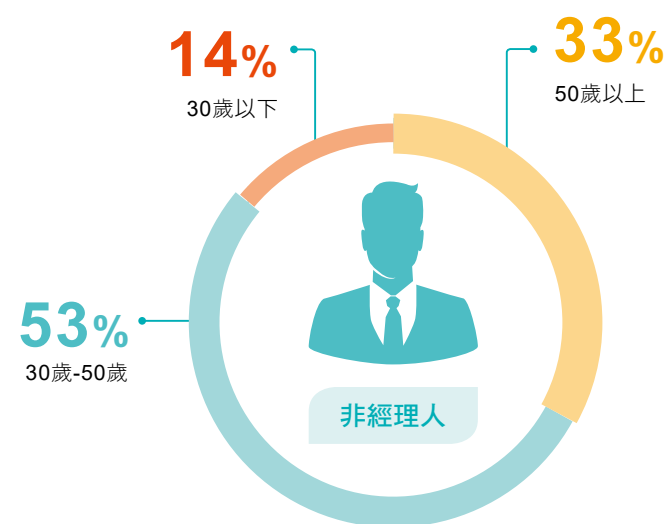
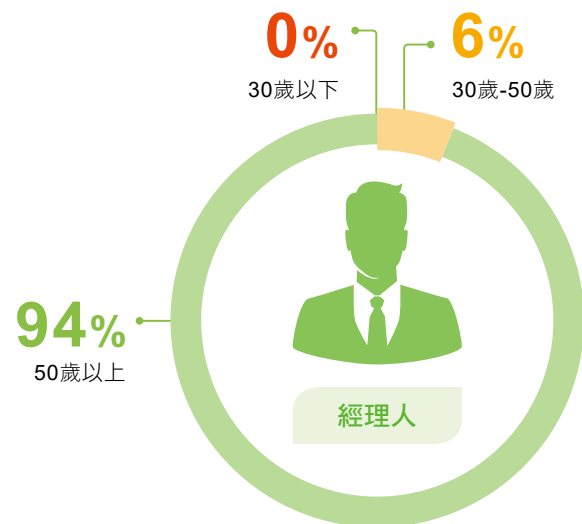
註：2018年7月5日~8月31日以定期勞僱契約僱用30名暑期工讀生（男性10名、女性20名），不計入員工人數。



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

單位：人

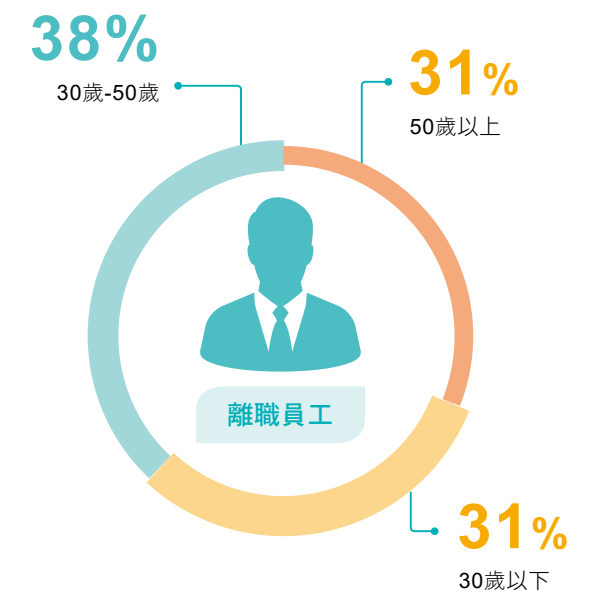
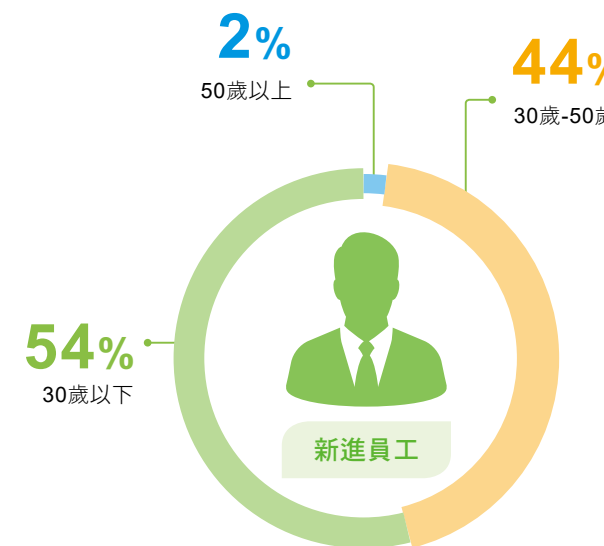
	經理人			非經理人		
	男	女	總數	男	女	總數
30歲以下	0	0	0 (0%)	242	416	658 (13.45%)
30歲-50歲	8	4	12 (6.32%)	1,289	1,318	2,607 (53.29%)
50歲以上	115	63	178 (93.68%)	742	885	1,627 (33.26%)
總數	123 (64.74%)	67 (35.26%)	190 (100%)	2,273 (46.46%)	2,619 (53.54%)	4,892 (100%)
少數族群	經理人			非經理人		
	男	女	總數	男	女	總數
身心障礙	2	0	2	33	16	49
原住民	0	0	0	3	16	19
總數	2	0	2	36	32	68
比率	100%	0%	100%	52.94%	47.06%	100%



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

單位：人

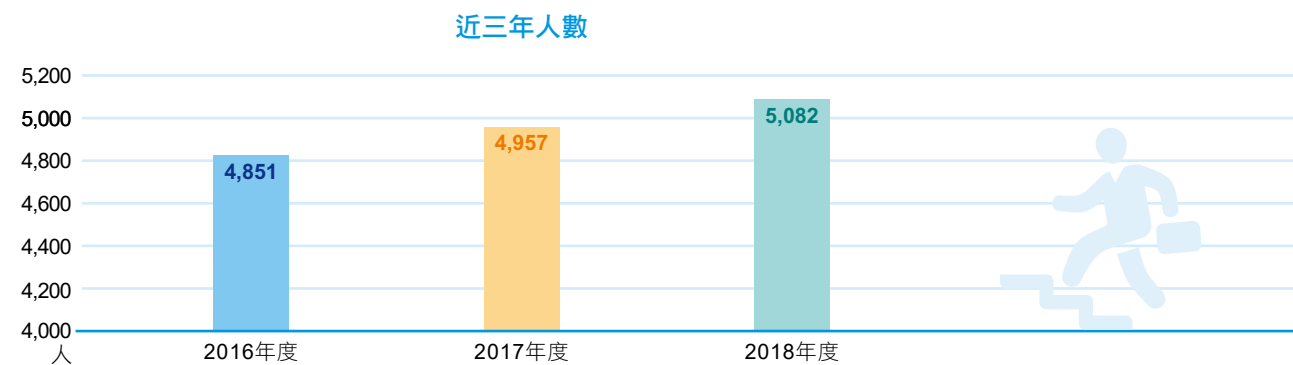
	新進員工			離職員工		
	男	女	總數	男	女	總數
30歲以下	121	179	300 (54.55%)	47	86	133 (31.29%)
30歲-50歲	159	81	240 (43.64%)	95	66	161 (37.88%)
50歲以上	5	5	10 (1.82%)	73	58	131 (30.82%)
總數	285 (51.82%)	265 (48.18%)	550 (100%)	215 (50.59%)	210 (49.41%)	425 (100%)
	新進員工			離職員工		
	本國	外國	總數	本國	外國	總數
總數	550	0	550	425	0	425
比率	100%	0%	100%	100%	0%	100%



近三年人數及新進員工新進率、離職員工離職率

單位：人

年度	2016			2017			2018		
人數	4,851			4,957			5,082		
	男	女	合計	男	女	合計	男	女	合計
新進率	7.98%	6.83%	7.36%	11.61%	8.36%	9.89%	11.89%	9.87%	10.82%
離職率	8.87%	7.29%	8.02%	7.52%	7.94%	7.75%	8.97%	7.82%	8.36%



4.2 員工照顧

4.2.1 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。

此外，臺灣企銀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。

不同性別員工薪資比例

單位：人

類別	性別	人數	平均每人薪資佔比
十職等及其以上	男	762	48.92%
	女	750	51.08%
九職等及其以下	男	1,634	51.24%
	女	1,936	48.76%

註：
十職等及其以上男女薪資比，女性：男性 = 1：0.96
九職等及其以下男女薪資比，女性：男性 = 1：1.05
平均每人薪資佔比之計算範例：
十職等及其以上「男性平均每人薪資佔比」48.92% = 該職等類別之〔男性平均薪資 / (男性平均薪資 + 女性平均薪資)〕

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 32,662 ~ 43,664 元
最低薪資	22,000元
比例	介於 148.46% ~ 198.47%

註：
1. 臺灣企銀進用基層人員之起薪水準不因性別而有差異。
2. 最低薪資（2018.12.31 每月基本工資）為 22,000 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。

2018年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

單位：元

薪資、福利與勞退金	2017年	2018年	成長率
非主管職年度員工福利費用	4,989,239,470	5,599,249,872	12.23%
平均非主管職年度員工福利費用	1,256,735	1,373,375	9.28%

註：
1. 2017 年非主管人數為 3,970 人、2018 年非主管人數為 4,077 人。（非主管人數係全行人數扣除經理人及擔任各級主管職務者）
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. 為增進員工福利、提升士氣，臺灣企銀於 2018 年度起實施調薪，加薪幅度平均為 3%，基層行員調幅可達 5%，以照顧基層及新進的年輕人；且臺灣企銀 2018 年度經營績效良好，相關獎金及員工酬勞提列數相應增加，整體員工福利費用顯著成長。

2018年非擔任主管職務之全時員工薪資資訊

因應臺灣證券交易所2019年新修訂「對有價證券上市公司及境外指數股票型基金上市之境外基金機構資訊申報作業辦法」第三條第一項第31款等相關規定，臺灣企銀已委由會計師出具2018年「非擔任主管職務之全時員工薪資資訊檢查表」，並依規定於公開資訊觀測站辦理首次申報，有關薪資中位數及年度差異比較，將於次一年度由會計師簽證該薪資資訊檢查表後揭露。

2018年臺灣企銀「非擔任主管職務之全時員工人數」：4,664人

2018年臺灣企銀「非擔任主管職務之全時員工薪資平均數」：1,322仟元

2018年員工育嬰假後復職和留任人數及比例

單位：人

	男	女	總數
a.可育嬰留停員工總數	164	186	350
b.育嬰留停員工總數	12	86	98
c.2018年間育嬰留停復職人數	5	33	38
d.2018年間育嬰留停後應復職人數	6	41	47

	男	女	總數
e.2017年間育嬰留停復職人數	6	26	32
f.2017年間育嬰留停復職滿乙年人數	5	25	30
育嬰留停復職率	83.33%	80.49%	80.85%
育嬰留停留存率	83.33%	96.15%	93.75%

計算方式：育嬰留停復職率 = c/d；育嬰留停留存率 = f/e。

4.2.2 員工福利措施

本行員工享有各項完整福利措施，讓員工工作之餘享有各方面完善福利，打造優良工作環境，提升工作效能，本行員工福利措施列舉說明如下：

- 臺灣企銀設有圖書室，備有中外各種書籍供行員閱覽。
- 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。
- 總行行員餐廳提供價廉物美之午餐供行員享用。
- 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。
- 對臺灣企銀屆齡退休及年滿60歲（含）以上自願退休行員，每年發給三節慰問金。
- 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。
- 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。
- 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，並自2018年起新增生育補助金，每一胎補助5,000元。
- 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。
- 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。
- 工作與家庭平衡及性別平等辦理情形
 - 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。
 - 與數家幼兒園簽約合作，提供員工優惠托兒服務；並已於總行設置哺（集）乳室，積極營造友善職場環境。

- 臺灣企銀2018年間核給員工124筆家庭照顧假，合計120.125天。其中女性員工81筆、合計87.5天；男性員工43筆、合計32.625天，依核准天數之性別比例統計，女性占72.84%、男性占27.16%。
- 臺灣企銀與企業工會於2018年12月4日續簽訂之團體協約，新增安胎假7天薪資照給、短期妊娠三個月以下的產假由無薪改為有薪假等優於法令之友善措施，2018年12月間核給員工8筆安胎假，合計8天。



☞ 臺灣企銀與企業工會團體協約簽約典禮：左起為臺灣企銀董事長黃博怡、企業工會理事長游宏生

4.2.3 退休金提撥

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。

適用勞退新制之行員，每月依提繳率（6%）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。為支應適用勞退舊制退休規定行員之退休給付需要，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。依美世顧問股份有限公司（MERCER）2019.1.11出具2018年員工退休金福利計畫之精算評估報告，2018年度認列於損益之確定福利成本為222,053千元；截至2018.12.31勞工退休準備金專戶餘額為4,947,378,787元。

4.3 員工訓練

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，職業訓練範圍包括：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。



4.3.1 行員訓練計畫

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。2018年各項業務基礎班訓用合一追蹤，平均訓用合一比率93.96%。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，提升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。

4.3.2 員工訓練類別

內部訓練	✓ 職前訓練：針對新進人員安排臺灣企銀組織概況、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專業技能之實務或實習課程 ✓ 在職訓練：對現任行員業務、專業知識及法規實施工作中學習，包含輪調、種子行員、師徒制，或集中於臺灣企銀行訓中心受訓，協助訓練人員即時運用專業之能力，提升訓練效益
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訓練課程，以利業務推展並培養專門人才，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，提升行員專業知識 ✓ 委外集中訓練：聘請外部講師授課，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，以強化職能並符合法令規定
幹部訓練	✓ 針對各階層主管人員規劃不同之培訓課程 ✓ 基層主管及儲備人員著重各項專業知能及強化業務推展能力：如各項主管業務管理班 ✓ 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能力，如金融高階主管培訓計畫，透過教育訓練持續進步，帶動全體同仁朝全行組織目標前進
國外訓練	✓ 針對有意願赴海外者進行面試、遴選，建立海外儲備人員資料庫 ✓ 安排參加國際化金融人才培訓課程，並視其歷練及個人專長採加強職務訓練 ✓ 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，提升實作能力及國際視野。
網路訓練	✓ 為維護教學品質與效率，完成國內全數視訊點系統更新，另為即時對海外單位教育宣導，已完成海外分行之視訊系統建置 ✓ 建立「臺灣企銀數位學習網」，迄今已開設過1,092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。未來將因應新業務、新系統、新產品，陸續增加各種專業課程，方便同仁公餘時間上網學習
進修教育	✓ 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情勢分析、台版FATCA、財富管理行銷及數位金融等相關課程 ✓ 鼓勵行員利用非工作時間自我進修，訂定行員於假日或公餘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 ✓ 鼓勵行員利用公餘時間加強外語能力，訂有相關進修外語費用補助方案，參加外語測驗依級數列入升遷加分措施

4.3.3 強化法規遵循

為提高對法令遵循制度的重視，強化法令遵循主管之專業，臺灣企銀持續強化法令遵循訓練，包含防制洗錢與法令遵循職前及在職訓練、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，課程實施情形如下：

- 1.於數位學習網建置「銀行從業人員應有之法律常識」課程，讓同仁知法守法，至2018年底，線上共4,848人完成閱讀。
- 2.對於新進行員均安排「金融從業人員應遵循之法律規定」相關課程，內容明白揭示各項法令規定對貪腐不法行為之規範，及包含誠信教育訓練等，2018年完成新進行員面授課程共547人，百分之百要求新進且留任人員接受反貪腐訓練。

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、就業平等及人權保障，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。2018年與人權相關訓練11,332人次，受訓總時數24,177.5小時。

4.3.4 全體行員學習計畫

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2018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（小時）	75,016	84,254
比重（%）	47.1	52.9
員工人數（人）	2,396	2,686
每位員工年平均時數（小時）	31.31	31.37

依照工作性質標準統計

	外匯	徵授信	理財	其他
時數（小時）	8,768	34,280	19,881	96,341
比重（%）	5.51	21.52	12.48	60.49
員工人數（人）	346	1,048	248	3,440
每位員工年平均時數（小時）	25.34	32.71	80.17	28.01



4.3.5 人才發展目標與計畫

2018年目標	1.菁英幹部職能再提升。 2.培育行員數位金融能力。 3.產學合作—基礎人才養成。
2018年成果	1.菁英幹部養成計畫之成果： （1）符合菁英幹部養成計畫資格條件者計37人。 （2）受訓情形： a.輪調情形 （a）職務輪調：由於菁英儲備人員皆有良好英文能力，且多數已派至總行單位服務，其專業職務歷練以外匯及總行業務為主。 （b）單位輪調：新進菁英儲備人員先分發於營業單位學習銀行實務作業，再視業務需要派至總行及海外單位服務，提升銀行專業能力，任職於總行及海外單位計26人。 b.證照取得情形：每月均以電子郵件通知本人晉升高一職等應取得規定之合格證照明細，共計25人具備升遷應取得證照門檻（理財證照及初階外匯證照）。 c.專業訓練：除一般業務訓練課程外，對於有派外意願人員開立國際金融人才培訓班（有17人已參訓）或其他專業訓練。 （3）追蹤考評：每年由單位主管對於菁英儲備人員之工作表現進行考核及評鑑作業，計28人獲良好以上評鑑。另於評鑑作業時並請單位主管勾選應加強訓練項目，以做為派訓參考。 （4）升遷情形：近三年（2017、2018年）升遷人數為16人，而十職等9人中，其中3人已派任為襄理職務。 2.專業認證補助專案成果： 為提升同仁專業知能，鼓勵同仁取得專業認證，訂頒多項認證補助，並列為行員升遷專業知能加分項目。 （1）國際公認反洗錢師（CAMS）認證-2018年共計135人取得，截至2018年底，在職行員具備CAMS資格計有1,595人。 （2）認證理財規劃顧問師（CFP）認證-2018年共計4人取得，截至2018年底，在職行員具備CFP資格計有18人。 （3）訂頒國際電腦稽核師（CISA）認證補助專案-強化行員資訊安全專業知能及因應香港金融管理局（HKMA）對涉及網路安全三道防線人員之專業認證。 3.數位學習多元計畫之成果： 隨著網際網路科技日新月異，為配合銀行業務發展趨勢與創新，利於行員自我學習，於數位學習平台（E-Learning）增加106門課程；另為提供行員更科技化及行動化的多元化學習管道，增建M-Learning之學習模式，以提供同仁優化之學習介面及使用行動載具學習之環境，本系統已建置完成，並全面推廣同仁使用。 4.產學合作計畫之成果： 為深化企業社會責任（CSR）的影響層面與效益，以經驗傳承回饋社會，滋養莘莘學子，整合企業與學界資源，共同「掌握下一個時代」，與職場跨世代人才共進，以面對科技帶來的世代變革，自2018年度起，與大專院校共同辦理「產學合作計畫」，培植企業深厚的實力。至2018年底，已完成112名在學生至本行之職場學習。

2019年目標	加強數位金融與職掌業務專業能力訓練 持續與大專院校共同辦理「產學合作計畫」
中長期目標	多元加強數位金融專業職能訓練 提升同仁跨領域職掌專業能力 強化海外人才培訓

4.4 勞資關係及溝通

4.4.1 保障工作權益

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。

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，於2014年9月2日完成第1次續約，復於2018年12月4日完成第2次續約，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。

4.4.2 臺灣企銀工會與協商

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。

4.4.3 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：（1）臺灣企銀各級主管；（2）臺灣企銀代表人或經營負責人；（3）臺灣中小企業銀行股份有限公司企業工會；（4）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。

報告期間計有1件「正常工作時間及延長工時」之申訴案件，本行已透過會議加強宣導出勤管理及延長工時加班費等規定，以利同仁了解避免誤解，並將辦理情形函復臺北市府勞動局。

檢舉制度

1. 為建立誠信、透明之企業文化及促進健全經營，鼓勵內部及外部人員主動檢舉本行人員不當或不法行為，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」、「證券暨期貨市場各服務事業建立內部控制制度處理準則」及「上市上櫃公司誠信經營守則」等相關法規，訂定「臺灣中小企業銀行受理檢舉案件處理要點」。
2. 於官網及內部行員系統整合入口網頁公告檢舉管道，並建置檢舉信箱及檢舉專線電話，供本行內部及外部人員使用。

4.5 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，本行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。

2018年臺灣企銀於官方網站公布「臺灣中小企業銀行人權政策」，所有營運據點之員工均適用人權政策，確保本行員工無性別、種族、年齡、婚姻與家庭狀況等差別待遇，並且落實報酬、僱用條件、訓練與升遷機會之平等，保障員工之合法權益，報告期間各營運據點未有違反人權事件發生。

4.6 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。

4.6.1 安全工作場所

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，以提升工作環境安全性。

4.6.2 專職單位及職業安全衛生委員會

為維護員工安全與衛生，臺灣企銀人力資源處設有勞安科，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。

團體協約已涵蓋的健康與安全相關議題：本行團體協約條文中（團體協約全文揭露於本行官網，查閱路徑：本行網站首頁>關於臺灣企銀>企業社會責任項下。）以健康與安全為主題者，主要為第39條至第42條；另第23條請假之協定中多項優於法令規定；其他有關工時、輪班、性別平等及職業災害相關補償等，散見於其他條文。





05 關懷社會 公益慈善



臺灣企銀以銀行本業為出發點，積極參與公益、實踐社會關懷，致力成為永續經營的優質銀行，2018年臺灣企銀實踐社會關懷四大主軸：

響應公益
慈善

參與社區
發展

推廣藝文
體育

協助教育
發展

5.1 響應公益慈善

5.1.1 活動理念

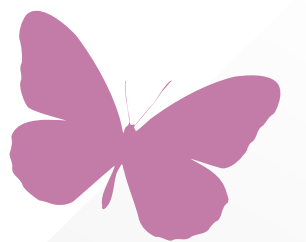
臺灣企銀成立超過一世紀，見證台灣經濟與文化變遷，與台灣社會共同成長，因此善盡企業社會責任，一直是臺灣企銀經營理念之一，臺灣企銀除致力本業經營、追求業務績效、提升員工附加價值、重視股東權益外，更以實際行動落實企業社會責任，展現對社會弱勢團體之關懷，落實回饋社會理念，積極參與公益活動。



📷（前排左三起）臺灣企銀董事長黃博怡、雲林縣北港身心障礙者福利協會理事長劉淑女



📷 臺灣企銀董事長黃博怡（左四）、新竹縣天主教世光教養院院長彭少呈（左五）





5.1.2 活動內容

- 贊助財團法人華山社會福利慈善事業基金會辦理「愛老人、愛團圓」愛心年菜100份及寒士吃飽尾牙活動。
- 2017年2月6日深夜發生6.0地震，花蓮市震度7級，造成嚴重傷害，本行體恤花蓮強震造成嚴重傷害，熱心捐贈新台幣200萬元賑災，秉持人道關懷及發揮企業社會責任，協助花蓮地區地震災後重建。
- 為落實企業社會責任、照顧偏鄉弱勢族群，持續贊助臺灣期貨交易所辦理2018年食（實）物銀行計畫，該計畫自開辦以來，幫助11萬多個家庭、41萬多次，透過募集之資金進行大宗的物資採購，捐贈予全國各地弱勢團體。
- 贊助財團法人蘇天財文教基金會辦理「我愛阿嬤妮-失智症十大警訊」舞台劇2場，共約1,000人參與，透過舞台劇巡迴表演，增進社會大眾對失智症之關心與瞭解，進而瞭解如何預防、延緩失智症之發生。
- 為協助屏東農民解決洋蔥滯銷問題，向屏東縣恆春鎮農會購買1,500袋，共22公噸洋蔥分贈本行客戶及同仁。
- 響應鉅亨網19週年社慶舉辦之「2018年樂齡關懷老有所養」企業認列愛心活動，本次受捐助單位為「中華民國老人福利推動聯盟」、「介惠社會福利慈善基金會」、「一粒麥子基金會」及「台南市立仁愛之家」共4家民間社福團體，捐助金額每單位平均為50至100萬不等，另還包含物資之捐贈。
- 為秉持人道關懷精神及協助弱勢孩子健康成長，本行持續關懷偏遠地區之原住民學校，中、低收入戶、隔代教養或單親家庭等孩童，資助賽嘉、多納、南豐、雙龍國小107學年度營養早餐經費，自開辦以來資助人數已高達2,000餘人次。
- 發揮企業社會責任，本行配合財政部捐助0823南臺灣水災之災後重建計畫，協助災民災後復原及重建家園。
- 贊助財團法人台灣兒童暨家庭扶助基金會金門家扶中心辦理「兒童社區扶幼中心（扶幼館）相關建館計畫」，預計服務兒童400人次以上。
- 參與台灣金融服務業聯合總會舉辦「2018年金融服務愛心公益嘉年華」（桃園場）活動，設置2個攤位並提供紀念品400個，透過遊戲與現場民眾互動，宣導金融知識及慈善公益。

5.1.3 活動分享

臺灣企銀贊助台灣兒童暨家庭扶助基金會金門家扶中心 辦理「兒童社區扶幼中心（扶幼館）相關建館計畫」

金門家扶中心自民國五十六年以來，在地深耕五十餘年，長期與金門鄉親一起共同照顧當地貧困兒童及弱勢族群，目前扶助的貧困家庭戶數每月近200戶、兒童多達300餘名，以一個離島且缺乏外界資源的社福機構而言，能以超越滿分的愛心，持續扶助這些弱勢家庭恢復其家庭功能或由貧轉富，同時提供貧困兒童生活扶助，培養出不少金門優秀人才。

為扶助弱勢家庭及社區兒童，該中心進行兒童社區扶幼中心（扶幼館）建館計畫，已於2018年11月舉辦建館動土儀式，預計將於2020年6月完工使用，惟概算完工前尚缺經費急需對外募集，臺灣企銀秉持「深耕社區，回饋鄉里」的服務理念，贊助該中心建館經費，提供社區兒童及服務個案一個完善活動空間及服務環境，期待新館可以成為金門地區的新地標，奠定下一個50年的基礎，讓弱勢兒童和家庭，都感受到金門是一個幸福的城市。



☞（右一）北一區區營運處葉尊麟處長、（右二）金門分行林正泉經理、（右三）業務發展部林昌育協理、（右四）金門家扶中心李根遠主委。

5.2 參與社區發展

5.2.1 活動理念

鑑於國內許多社區發展活動因經費及資源不足而面臨停擺，臺灣企銀將企業資源投入社區發展活動，協助提升社區環境品質，主動關心社區發展，提供教學設備及舉辦藝文活動，以實際行動回饋社區、善盡企業社會責任。

為落實扶助銀髮族照顧關懷活動為長期發展願景，2018年6月發行「銀色之愛信用卡」並提撥交易金額千分之三為公益基金（截至2018年12月底發卡數16,082卡，已提撥公益基金3,027仟元），用以協助偏鄉或資源缺乏社區推動「銀髮樂齡學堂」，協助社區提供老人健康促進、社會互動、快樂學習、幸福共餐及延緩失能等服務，讓銀髮族重拾青春，享受被社區包圍的溫暖，希望號召更多人投身公益，讓愛源源不絕，幸福代代相傳。





5.2.2 活動內容

1. 贊助高雄市旗山區糖廠社區發展協會、花蓮縣花蓮市民生社區發展協會、苗栗縣三義鄉雙潭社區發展協會、嘉義縣布袋鎮東港社區發展協會及金門縣烈嶼鄉上岐村青岐社區發展協會辦理老人照顧關懷據點設置，提升老人福利機構安養護服務品質，讓弱勢老人均能獲得在地且妥適的照顧服務，以期能達到「在地老化」的效果。
2. 贊助臺北市觀音線心理暨社會關懷協會辦理慈善公益音樂會，募款所得運用於「活躍老化及長照社區預防照顧」等活動，至今接受該協會關懷之個案已超過三十萬人次。
3. 贊助新北市枋橋文化協會辦理「2018年板橋文昌街生活學堂」活動經費，增進民眾對板橋地區古蹟及傳統文化之瞭解，現場設置50個在地原創工作者特色攤位，合力推廣文化、創意、教育及公益價值。



右起中祥食品工業（股）公司董事長李武麒、臺灣企銀董事長黃博怡、雙潭社區發展協會理事長魏勝男、三義鄉鄉長徐文達、會計師李耀魁



右起臺灣企銀董事長黃博怡、花蓮縣民生社區發展協會理事長黃碧雲

5.2.3 活動分享

臺灣企銀首家贊助的社區老人關懷據點-

高雄市旗山區糖廠社區發展協會「銀髮樂齡學堂」

2018年5月25日由臺灣企銀首家贊助的社區老人關懷據點-高雄市旗山區糖廠社區發展協會「銀髮樂齡學堂」，在臺灣企銀黃博怡董事長、高雄市政府官員、立法委員、議員、20多個單位代表及社區長者們見證下熱鬧揭牌，由於高雄市旗山地區65歲以上之長輩已達當地人口數之34.59%，屬超高齡社區，同時鑑於該協會設置初期活動據點空間不足，現有設備老舊，臺灣企銀秉持愛與關懷的企業精神，贊助該協會擴大活動據點及環境修繕等經費，並成立「銀髮樂齡學堂」，讓偏鄉地區銀髮族群也能享有優質活動空間及完善共餐等服務。



臺灣企銀董事長黃博怡（前排左三）、高雄旗山區糖廠社區發展協會理事長郭泰志（前排左四）

5.3 協助教育發展

5.3.1 活動理念

協助教育發展，是臺灣企銀落實企業社會責任的主要目標之一，鑑於偏鄉地區資源缺乏，為平衡城鄉差距，臺灣企銀長期贊助偏鄉學童相關教育經費，以提升偏鄉學校教育品質及文化傳承，另配合政府政策，除推動各項產學合作計劃，更辦理多場走入校園與社區金融知識宣導活動，讓金融教育紮根，使社會大眾都能獲得消費金融知識，樹立正確金錢觀與養成負責任的態度，提升人民金融知識水準。

5.3.2 活動內容

1. 參與台灣金融服務業聯合總會舉辦「2018年金融服務愛心公益嘉年華」（桃園場）活動，宣導金融知識及慈善公益。
2. 贊助淡江大學「第15屆兩岸金融市場發展研討會委員會」舉辦「兩岸金融創新科技與金融監理之現況與未來」研討會，主辦單位邀請約150人出席，50位為國際與海峽兩岸產官學專家參加實務座談與發表學術論文。
3. 為推廣社會大眾財金政策及市場發展相關知識，贊助致理科技大學辦理「財金CEO講座」。
4. 臺灣企銀宜蘭大學悠遊認同卡，依該卡刷卡金額提撥一定比例回饋金予宜蘭大學，作為校務基金（2018年共提撥1,347仟元），協助教育發展。
5. 本行持續支持教育學術發展，贊助會計研究發展基金會主辦之「會計菁英盃辯論比賽」。



5.3.3 活動分享

參與台灣金融服務業聯合總會舉辦

「2018年金融服務愛心公益嘉年華」（桃園場）活動





參與台灣金融服務業聯合總會舉辦「2018年金融服務愛心公益嘉年華」(桃園場)活動，活動時間自當天上午10時至下午3時假桃園藝文廣場(桃園市桃園區中正路1188號)舉行，規劃個人金融部及信用卡部於活動展區「金融教育專區」各設置1席攤位，攤位活動以金融知識宣導及慈善公益為主題，建立民眾對金融知識的正確觀念及對偏鄉與社會弱勢族群的關懷，並彰顯金融服務業積極參與社會公益及善盡社會責任的形象，結合本行企業形象，透過設攤單位設計之闖關遊戲活動，達到與民眾互動及宣傳之目的，現場除了金融相關徵才，提升民眾就業率，也讓更多的市民響應公益，學習金融相關教育，帶動周邊經濟效益。

5.4 推廣藝文體育

5.4.1 活動理念

為提升國內藝文風氣，臺灣企銀配合政府扶植文化創意產業發展，積極推動文化創意產業貸款，秉持關懷與分享的企業理念，力挺文化創意產業並持續關懷文創發展，全力支持政府建構文創事業發展環境，持續為創意創新產業注入資金活水，增添國家經濟發展新動能。

5.4.2 活動內容

1. 鼓勵全民健康動起來，本行贊助「財政部2018年統一發票盃桃園場路跑活動」，提供桃園地區民眾免費參與，另本行自行捐募並於路跑現場進行發票募集活動，總計募集發票5萬多張，捐助多個弱勢團體。
2. 贊助屏東縣政府辦理「2019台灣燈會在屏東」活動，燈會入園超過1,100萬人次以上，可廣為宣傳本行「銀色之愛認同卡」，並號召更多人投身公益，濟助弱勢銀髮族群。
3. 贊助社團法人中華文化總會辦理「My Zine誌世代-台灣VS荷蘭獨立出版展覽及講座活動」，吸引參觀人次約1,300人(其中20-40歲的青年佔約七成)，媒體宣傳報導共15則，協助推動國際交流及提升台灣文化之國際能見度。
4. 贊助聯合數位文創股份有限公司主辦「柏林愛樂弦樂五重奏音樂會」，該音樂會係由5位全球最頂尖的古典音樂家所演出，並以近9成的銷售佳績獲得廣大樂迷迴響。
5. 贊助財團法人亞洲交流基金會成立，協助政府推動「新南向政策」相關業務，其辦理之第二屆玉山論壇共有24國66名駐台大使及代表出席，透過各方意見交流，促進臺灣與亞洲各國社會、經濟及學術等多元交流。
6. 贊助國際青年商會中華民國總會辦理「2018年日本鹿兒島-亞洲太平洋大會」台灣之夜活動，以宣揚臺灣經濟及文化發展現況，並介紹臺灣觀光產業。
7. 採購2018台中世界花卉博覽會門票5,000張，邀請本行客戶共襄盛舉以支持國際性展出活動。
8. 贊助中華文化總會於台北賓館辦理2018年藝文聯誼茶會，邀集全國各領域約上百位藝文工作人士共聚一堂，增進文創產業之創新機制，俾利政府制訂相關文化政策。



9. 推廣體育活動，贊助辦理為期30天之基隆市第27屆新公園盃籃球錦標賽。

10. 贊助台灣經濟學會舉辦「2018年年會活動」，本次計有258人出席，除了台灣外，還有來自美國、新加坡、日本及韓國的學者參加，共發表55篇優良學術論文，藉由此次研討會，提供學者間深入討論的平台，並因彼此的相互激盪，產出豐碩的研究成果，帶動國內研究風氣與水準，相關研究成果可提供政府與產業各界參考。

11. 贊助社團法人中華文化總會辦理「匠人魂」影片專案及「嘻哈故宮」新媒體時尚跨界展演活動，透過國家百工百業生態記錄、服裝秀及光雕秀等表演，打造台灣清新的文化氣息，其中嘻哈故宮展演活動參與人數約600人次，媒體直播觀看人數約25萬人次。

12. 贊助「2018第四屆大稻埕國際藝術節」活動，該活動邀請國內外多組優秀藝術創作者，結合眾多深耕大稻埕的在地文化單位，於10月1日至31日，共進行3場大型活動、演出節目44場、講座活動9場、工作坊13場、裝置展覽3檔，共計約2.2萬人次參與，厚植台灣文化軟實力。

13. 贊助牛耳有限公司主辦「義大利聖西西里亞管弦樂團音樂會」，該樂團擁有百年歷史，浪漫熱情的音色被譽為「義大利玫瑰」，由當代指揮大師帕帕諾親領演出。

14. 為扶植時尚產業創新發展及提升我國時尚產業國際能見度與形象，文化部與經濟部為共同推動時尚產業，影視音、藝術等產業跨界合作，並由創藝傳媒執行辦理第1屆臺北時裝週活動，邀請本行贊助活動，共同打造時尚設計展示平臺。

15. 臺灣企銀故宮之友認同卡依該卡刷卡金額提撥一定比例回饋金予國立故宮博物院，作為文化、藝術、教育推廣基金，以增益全民生活品質及素養，提升整體社會文藝氣息、教育文化品質，善盡企業社會責任。



16. 贊助「第八屆海峽兩岸曲藝歡樂匯」藝文活動，落實企業社會責任並宣導本行公益形象。

17. 贊助「台北市建築世代會」主辦之「慈善、聖誕路跑」公益活動，俾以提升本行公益形象。



5.4.3 活動分享

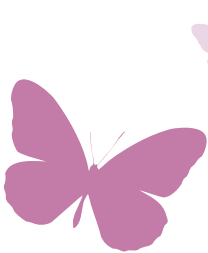
財政部與臺灣企銀共同主辦

「2018年統一發票盃桃園場路跑」活動



(左六) 臺灣企銀施建安總經理、(左七) 財政部吳自心次長、(右一) 財政部北區國稅局王綉忠局長、(右八) 臺灣企銀黃博怡董事長、(右九) 財政部蘇建榮次長

財政部與臺灣企銀共同主辦眾所期待廣受路跑界好評的「財政部統一發票盃路跑活動-桃園場」，於2018年6月24日假桃園高鐵站前廣場開跑，該路跑活動自2010年開辦至今，已經邁入第9年，過去8年共辦理了37場，並吸引逾43萬民眾參加，堪稱路跑界的年度盛事，臺灣企銀全力支持於桃園市這個具有多元族群及文化資產的美麗城市與熱情民眾一起參與這項年度盛事，本次路跑主題是為積極推廣購物消費使用行動支付並儲存雲端發票，因此臺灣企銀亦配合設置相關攤位，進行臺灣企銀行動支付服務功能的宣導，同時本行秉持著「健身不忘獻愛心」的理念，除當地各分行同仁及眷屬踴躍參與路跑活動外，亦發動全行員工捐出5萬多張愛心發票致贈公益團體，讓同仁及眷屬透過這項活動跑出健康跑出愛，也充份體現出臺灣企銀對運動結合公益百分百支持之精神，透過這項愛心捐發票活動，幫助眾多弱勢族群。



附錄一 GRI 內容索引表

一般揭露2016年版

一般揭露項目	描述	章節/說明	頁次
102-1	組織名稱	關於本報告書	3
102-2	活動、品牌、產品與服務	1.1 企業願景 無被特定市場禁止的產品與服務	26
102-3	總部位置	1.2.1 公司重要沿革	27
102-4	營運活動地點	1.2.2 全球佈局	29
102-5	所有權與法律形式	1.2.1 公司重要沿革	27
102-6	提供服務的市場	1.2.2 全球佈局	29
102-7	組織規模	1.2 公司沿革與現況 1.3 營運績效	27、31
102-8	員工的組成	4.1 員工結構	76
102-9	供應鏈	3.3 綠色採購及供應商管理	73
102-10	組織與其供應鏈的重大變化	1.2.1 公司重要沿革 1.2.4 股東結構	27、31
102-11	預警原則或方針	1.7.1 風險管理	47
102-12	外部倡議	2.1.6 授信政策響應赤道原則	54
102-13	公協會會員資格	1.8.2 外部公協會組織參與	50
102-14	決策者的聲明	董事長的話	5
102-15	關鍵衝擊、風險及機會	1.7 風險控管	47
102-16	價值、原則、標準及行為規範	1.5.1 誠信經營守則	39
102-17	關於倫理之建議與顧慮的機制	1.5.1 誠信經營守則	39
102-18	治理結構	1.4.1 董事會組成	34
102-19	授予權責	1.4.2 董事提名制與委員會執行情形	37
102-20	高階管理階層對經濟、環境和社會主題之責任	企業社會責任推動與重大性議題分析	10

一般揭露項目	描述	章節/說明	頁次
102-21	與利害關係人諮商經濟、環境和社會主題	企業社會責任推動與重大性議題分析	10
102-22	最高治理單位及其委員會的組成	1.4.2 董事提名制與委員會執行情形	37
102-23	最高治理單位的主席	1.4.1 董事會組成	34
102-25	利益衝突	1.5.1 誠信經營守則	39
102-26	最高治理單位在設立宗旨、價值觀與策略的角色	1.4.1 董事會組成	34
102-27	最高治理單位的群體智識	1.4.1 董事會組成	34
102-28	最高治理單位的績效評估	1.4.3 董事績效自評成果	38
102-29	鑑別與管理經濟、環境與社會衝擊	企業社會責任推動與重大性議題分析	10
102-30	風險管理流程的有效性	1.7.1 風險管理	47
102-31	經濟、環境與社會主題之檢視	企業社會責任推動與重大性議題分析	10
102-32	最高治理單位於永續性報導的角色	企業社會責任推動與重大性議題分析	10
102-40	利害關係人團體	企業社會責任推動與重大性議題分析	10
102-41	團體協約	4.4.2 臺灣企銀工會與協商	88
102-42	鑑別與選擇利害關係人	企業社會責任推動與重大性議題分析	10
102-43	與利害關係人溝通的方針	企業社會責任推動與重大性議題分析	10
102-44	提出之關鍵主題與關注事項	企業社會責任推動與重大性議題分析	10
102-45	合併財務報表中所包含的實體	1.3 營運績效	31
102-46	界定報告書內容與主題邊界	企業社會責任推動與重大性議題分析	10
102-47	重大主題列表	企業社會責任推動與重大性議題分析	10
102-48	資訊重編	未重編	-
102-49	報導改變	關於本報告書	3
102-50	報導期間	關於本報告書	3
102-51	最近報告的日期	關於本報告書	3

一般揭露項目	描述	章節/說明	頁次
102-52	報告週期	關於本報告書	3
102-53	可回答報告相關問題的聯絡人	關於本報告書	3
102-54	依循GRI準則報導的宣告	關於本報告書	3
102-55	GRI內容索引	附錄一GRI內容索引	100
102-56	外部保證/確信	獨立保證意見聲明書	封底
管理方針揭露			
103-1	解釋重大主題及其邊界	企業社會責任推動與重大性議題分析	10
103-2	管理方針及其元素	1.1 企業願景	26
103-3	管理方針的評鑑	企業社會責任推動與重大性議題分析	10

特定主題揭露2016年版

GRI 200 經濟系列			章節/說明	頁碼
系列	揭露	描述		
GRI 201 經濟績效	201-1	產生及分配的直接經濟價值	1.3.1 各項經營財務指標	31
	201-3	明確的福利計劃義務和其他退休計畫	4.2.3 退休金提撥	82
GRI 202 市場地位	202-1	不同性別的基層人員之標準薪資與當地最低薪資的比例	4.2.1 員工薪資及福利	79
	202-2	僱用當地居民為高階管理階層的比例	4.1 員工結構	76
GRI 203 間接經濟衝擊	203-1	基礎設施投資與支援服務	2.1 永續產品及服務組合 5. 關懷社會公益慈善	52、91
	203-2	顯著的間接經濟影響	2.1.7 協助中小企業發展 與災害修復	55
GRI 205 反貪腐	205-1	進行貪腐風險評估的營運據點	1.5.2 誠信經營執行情形	40
	205-2	有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練	1.5.2 誠信經營執行情形	40
	205-3	已確認的貪腐事件及採取的行動	1.5.2 誠信經營執行情形	40
GRI 206 反競爭行為	206-1	涉及反競爭行為、反托拉斯和壟斷行為的法律訴訟	本公司未有涉及反競爭行為、反托拉斯和壟斷行為的法律訴訟	-

GRI 300 環境系列			章節/說明	頁碼
系列	揭露	描述		
GRI 302 能源	302-1	組織內部的能源消耗量	3.2.1 節能強化成果	68
	302-4	減少能源消耗	3.2.2 減碳節能成效	68
GRI 303 水	303-1	水	3.2.4 廢污水及廢棄物管理	70
GRI 304 生物多樣性	304-1	組織所擁有、租賃、管理的營運據點或其鄰近地區位於環境保護或其他高生物多樣性價值的地區	本公司營運據點均位於都會區，對生物多樣性並未有顯著影響	-
	304-2	組織的活動、產品及服務對生物多樣性方面的顯著影響	本公司活動、產品及服務對生物多樣性並未有顯著影響	-
	304-3	受保護或復育的棲息地	本公司營運據點均位於都會區，無受保護或復育的棲息地	-
	304-4	受組織營運影響的棲息地中，已被列入IUCN紅色名錄及國家保護名錄的物種	本公司據點均未影響棲息地及國家保護名錄物種	-
GRI 305 排放	305-1	直接(範疇一)溫室氣體排放	3.2.2 減碳節能成效	68
	305-2	能源間接(範疇二) 溫室氣體排放量	3.2.2 減碳節能成效	68
	305-5	減少溫室氣體的排放量	3.2.3 執行溫室氣體排放量盤查	68
GRI 306 廢汙水和廢棄物	306-2	按類別及處置方法劃分的廢棄物	3.2.4 廢污水及廢棄物管理	70
	306-3	嚴重洩漏	本公司無嚴重洩漏事件	-
GRI 307 有關環境保護的法規遵循	307-1	違反環境法律與法規	無環保相關裁罰事件	-
GRI 308 供應商環境評估	308-1	採用環境標準篩選新供應商	3.3.2 採用環境標準篩選新供應商	73
	308-2	供應鏈對環境的負面影響，以及所採取的行動	3.3.1 供應商評估	73

GRI 400 社會系列			章節/說明	頁碼
系列	揭露	描述		
GRI 401 勞雇關係	401-1	新進員工和離職員工	4.1 員工結構	76
	401-2	只提供給全職員工(不包含臨時或兼職員工)的福利	4.2.2 員工福利措施	81
	401-3	育嬰假	4.2.1 員工薪資及福利	79
GRI 402 勞/資關係	402-1	關於營運變化的最短預告期	4.4.1 保障工作權益	88
GRI 403 職業安全衛生	403-1	在正式的勞工健康與安全管理委員會中的勞工代表	4.6.2 專職單位及職業安全衛生委員會	90
	403-4	工會正式協議中納入健康與安全相關議題	4.6.2 專職單位及職業安全衛生委員會	90
GRI 404 教育與訓練	404-1	每名員工每年接受訓練的平均時數	4.3.4 全體行員學習計畫	85
	404-2	提高員工技能和轉換協助計畫	4.3.2 員工訓練類別	84
GRI 405 員工多元化與平等機會	405-1	公司治理組織成員和各類員工的多樣性	4.1 員工結構	76
	405-2	女男基本薪資加薪	4.2.1 員工薪資及福利	79
GRI 406 不歧視	406-1	歧視事件，以及組織採取的改善行動	4.4.3 相關申訴機制	89
GRI 407 結社自由與團體協商	407-1	可能危及結社自由及集體協商的營運據點和供應商	4.5 營運據點人權評估	89
GRI 409 強迫或強制勞動	409-1	對強迫或強制勞動事件具有嚴重風險的營運據點和供應商	4.5 營運據點人權評估	89
GRI 411 原住民權利	411-1	涉及侵害原住民權利的事件	本公司無涉及侵害原住民權利事件	-
GRI 412 人權評估	412-1	接受人權檢視或影響評估的營運據點	4.5 營運據點人權評估	89
	412-2	員工接受人權政策或程序的訓練	4.2 員工照顧	79
GRI 413 當地社區	413-1	與當地地區議和、影響評估和發展計畫的營運據點	5.1 響應公益慈善 5.2 參與社區發展	92、94

GRI 413 當地社區	413-2	對當地社區具有顯著實際或潛在負面影響的營運據點	無對當地社區具有顯著實際或潛在負面影響的營運據點	-
GRI 414 供應商社會評估	414-1	使用社會準則篩選新的供應商	3.3.3 供應商的勞工相關績效評估措施	74
	414-2	供應鏈對社會的負面影響以及所採取的行動	3.3.4 供應商對社會衝擊的評估	74
GRI 417 行銷與標示	417-1	產品與服務資訊與標示的要求	2.4 客戶權益及溝通管道	61
	417-2	違反有關產品與服務資訊與標示的事件	1.6.1 法遵現況與裁罰案件	46
GRI 418 客戶隱私	418-1	經證實與侵犯顧客隱私權和遺失顧客資料有關的投訴	2.4 客戶權益及溝通管道	61
GRI 419 社會經濟法規遵循	419-1	違反有關社會和經濟領域的法律和規定	1.6 法規遵循	45

附錄二 聯合國全球盟約對照表

分類	內容	對應章節	頁次
人權	1.企業界應支持並尊重國際公認的人權	4.5 營運據點人權評估	89
	2.企業應確保不涉及違反人權的事件	4.5 營運據點人權評估	89
勞工	3.企業應支持勞工集會結社之自由，並確實地承認集體談判權力	4.4 勞資關係及溝通	88
	4.消弭所有形式之強迫性勞動	4.4 勞資關係及溝通	88
	5.有效廢除童工	4.5 營運據點人權評估	89
	6.消弭雇用及職業上的歧視	4.2 員工照顧	79
環境	7.支持對環境挑戰採取預防性措施	3. 環境保護共存共榮	67
	8.採取善盡更多的企業社會責任之作法	2.1 永續產品與服務組合	52
	9.鼓勵研發及擴散環保化的科技	2.1 永續產品與服務組合	52
反貪腐	10.企業應致力於反貪腐活動，其中包括敲詐及賄賂	1.5 誠信經營 4.3 員工訓練	39、83

附錄三 自訂重大主題對照表

自訂重大主題	對應章節	頁次
企業永續策略	企業社會責任推動與重大性議題分析 2. 永續服務、深耕金融	10、51
公司治理	1.4 董事會與公司治理	34
風險控管	1.7 風險控管	47
經營與投資策略	1.2.3 轉投資事業 1.5 誠信經營	30、39

附錄四 ISO 26000 社會責任指引國際標準

主要議題		參考章節	頁次
組織治理	執行目標時下決策與實施的系統	企業社會責任推動與重大性議題分析 1.4 董事會與公司治理	10、34
人權	符合法規並避免因人權問題造成之風險之查核	4.5 營運據點人權評估	89
	人權的風險處境	4.5 營運據點人權評估	89
	避免有同謀關係-直接、利益及沉默等同謀關係	4.4 勞資關係及溝通	88
	解決委屈	4.4 勞資關係及溝通	88
	歧視與弱勢族群	4.1 員工結構 4.5 營運據點人權評估	76、89
	公民與政治權	4.5 營運據點人權評估	89
	經濟、社會與文化權	4.4 勞資關係及溝通	88
	工作的基本權利	4.1 員工結構 4.4 勞資關係及溝通	76、88
勞動實務	聘僱與聘僱關係	4.2 員工照顧 4.4 勞資關係及溝通	79、88
	工作條件與社會保護	4.2 員工照顧 4.4 勞資關係及溝通	79、88
	社會對話	4.4 勞資關係及溝通	88

勞動實務	工作的健康與安全	4.6 職業健康與安全	89
	人力發展與訓練	4.3 員工訓練	83
環境	污染預防	3.2 節能環保	68
	永續資源利用	3.3 綠色採購及供應商管理	73
	氣候變遷減緩與適應	3.3 綠色採購及供應商管理	73
	環境保護，生物多樣性與自然棲息地修復	3.1 執行單位與準則	68
公平運作實務	反貪腐	1.5 誠信經營	39
	負責任的政治參與	1.4 董事會與公司治理	34
	公平競爭	2.1 永續產品及服務組合	52
	促進價值鏈的社會責任	2.1 永續產品及服務組合	52
	尊重智慧財產權	2.1 永續產品及服務組合	52
消費者議題	公平的行銷、資訊與契約的實務	2.4 客戶權益及溝通管道	61
	保護消費者的健康與安全	2.3 金融教育及諮詢服務	60
	永續消費	2.3 金融教育及諮詢服務	60
	消費者服務、支援、抱怨與爭議解決	2.4 客戶權益及溝通管道	61
	消費者資料保護與隱私	2.5 個資保護及資訊安全	63
	提供必要的服務	2.4 客戶權益及溝通管道	61
	教育與認知	2.3 金融教育及諮詢服務	60
社會參與與發展	社會參與	企業社會責任推動與重大性議題分析 5.2 參與社區發展	10、94
	教育與文化	5.3 協助教育發展 5.4 推廣藝文體育	96、97
	增加就業與技術發展	2.1 永續產品及服務組合 4.3 員工訓練	52、83
	科技發展	2.1 永續產品及服務組合	52
	創造財富與收入	5.1 響應公益慈善	92
	健康	5.1 響應公益慈善	92
	社會投資	5.1 響應公益慈善	92、94
		5.2 參與社區發展	

獨立保證 意見聲明書



獨立保證意見聲明書

臺灣企銀 2018 企業社會責任報告書

英國標準協會與臺灣中小企業銀行股份有限公司(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 2018 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之目的，僅作為對下列臺灣企銀 2018 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，對於其他目的之使用，或閱讀此獨立保證意見聲明書的任何人，英國標準協會並不負有或承擔任何有關法律或其他之責任。

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

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

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. 本查證作業範疇與臺灣企銀 2018 企業社會責任報告書揭露之報告範疇一致。
2. 依照 AA1000 保證標準(2008)及其 2018 年附錄的第 1 應用類型評估臺灣企銀遵循 AA1000 當責性原則(2018)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 2018 企業社會責任報告書內容，對於臺灣企銀之相關運作與績效則提供了一個公平的觀點。基於保證範圍限制事項、臺灣企銀所提供資訊與數據以及抽樣之測試，此報告書並無重大之不實陳述。我們相信有關臺灣企銀 2018 年度的經濟、社會及環境等績效資訊是被正確無誤地呈現。報告書所揭露之績效資訊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)及其 2018 年附錄查證能力之團隊執行，以及策劃和執行這部分的工作，以獲得必要之訊息資料及說明。我們認為就臺灣企銀所提供之足夠證據，表明其遵循 AA1000 保證標準(2008)及其 2018 年附錄的報告方法與自我聲明符合 GRI 永續性報導準則核心選項係屬公允的。

查證方法

為了收集與作成結論有關的證據，我們執行了以下工作：

- 對來自外部團體的議題相關於臺灣企銀政策進行訪談，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 20 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 當責性原則(2018)中有關包容性、重大性、回應性及衝擊性原則之流程管理進行審查

結論

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

包容性

2018 年報告書反映出臺灣企銀已持續尋求利害關係人的參與，並建立重大永續主題，以發展及達成對企業社會責任具有責任且策略性的回應。報告書中已公正地報告與揭露經濟、社會及環境的訊息，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之包容性議題。

重大性

臺灣企銀公布對組織及其利害關係人之評估、決策、行動和績效會產生實質性影響與衝擊之重大主題。永續性資訊揭露使利害關係人得以對公司之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之重大性議題。

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之回應性議題。

衝擊性

臺灣企銀已鑑別並以平衡和有效之量測及揭露方式公正展現其衝擊。臺灣企銀已經建立監督、量測、評估和管理衝擊之流程，從而在組織內實現更有效之決策和結果管理。以我們的專業意見而言，這份報告書涵蓋了臺灣企銀之衝擊性議題。

GRI 永續性報導準則

臺灣企銀提供有關遵循 GRI 永續性報導準則之自我宣告，與相當於“核心選項”(每個涵蓋特定主題 GRI 準則之重大主題，至少一個特定主題的揭露項目依循其全部的報導要求)的相關資料。基於審查的結果，我們確認報告書中參照 GRI 永續性報導準則的社會責任與永續發展之相關揭露項目已被報告、部分報告或省略。以我們的專業意見而言，此自我宣告涵蓋了臺灣企銀的社會責任與永續性主題。

保證等級

依據 AA1000 保證標準(2008)及其 2018 年附錄我們審查本聲明書為中度保證等級，如同本聲明書中所描述之範圍與方法。

責任

這份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之範圍與方法，提供專業意見並提供利害關係人一個獨立的保證意見聲明書。

能力與獨立性

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

For and on behalf of BSI:


Peter Pu
Managing Director BSI Taiwan
2019-06-11

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 2018 Corporate Social Responsibility Report

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

This independent assurance opinion statement has been prepared for the stakeholders of 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 scope is consistent with the description of Taiwan Business Bank 2018 Corporate Social Responsibility Report.
2. The evaluation of the nature and extent of the TBB's adherence to AA1000 AccountAbility Principles (2018) in this report as conducted in accordance with type 1 of AA1000 Assurance Standard (2008) with 2018 Addendum 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 Taiwan Business Bank 2018 Corporate Social Responsibility Report provides a fair view of the TBB CSR programmes and performances during 2018. 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 2018 economic, social and environmental performance information are fairly represented. The CSR performance information 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 AA1000AS (2008) with 2018 Addendum. 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 AA1000AS (2008) with 2018 Addendum and their self-declaration in accordance with GRI Standards: Core option were fairly stated.

Methodology

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

- a review of issues raised by external parties that could be relevant to 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.
- 20 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 organization's reporting and management processes concerning this reporting against the principles of Inclusivity, Materiality, Responsiveness and Impact as described in the AA1000AP (2018).

Conclusions

A detailed review against the Inclusivity, Materiality, Responsiveness and Impact of AA1000AP (2018) and GRI Standards is set out below:

Inclusivity

This report has reflected a fact that TBB has continually sought the engagement of its stakeholders and established material sustainability topics, as the participation of stakeholders has been conducted in developing and achieving an accountable and strategic response to sustainability. 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 material topics that will substantively influence and impact the assessments, decisions, actions and performance of TBB and its stakeholders. The sustainability information disclosed enables its stakeholders to make informed judgements about the TBB'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 continually provides the opportunity to further enhance TBB's responsiveness to stakeholder concerns. Topics that stakeholder concern about have been responded timely. In our professional opinion the report covers the TBB's responsiveness issues.

Impact

TBB has Identified and fairly represented impacts that were measured and disclosed in probably balanced and effective way. TBB has established processes to monitor, measure, evaluate and manage impacts that lead to more effective decision-making and results-based management within the organization. In our professional opinion the report covers the TBB's impact issues.

GRI Sustainability Reporting Standards (GRI Standards)

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

Assurance level

The moderate level assurance provided is in accordance with AA1000AS (2008) with 2018 Addendum in our review, as defined by the scope and methodology described in this statement.

Responsibility

The 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 experienced in relevant sectors, and trained in a range of sustainability, environmental and social standards including AA1000AS, ISO 14001, ISO 45001, ISO 14064 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
2019-06-11



AA1000
Licensed Assurance Provider
000-4