

2019

臺灣企銀 | 企業社會責任報告書



臺灣企銀
Taiwan Business Bank

CONTENTS

目錄

► 關於本報告書	002
► 董事長的話	004
► 臺灣企銀獲獎紀錄與 ESG 永續績效	006
► 企業社會責任推動與重大性議題分析	009

01

專業銀行 百年傳承 028

1.1 企業願景	029
1.2 公司沿革與現況	030
1.3 營運績效	035
1.4 董事會與公司治理	036
1.5 誠信經營	044
1.6 法規遵循	052
1.7 風險控管	054
1.8 資訊透明	056





02

永續服務 深耕金融

058

2.1 永續產品及服務組合	059
2.2 綠色資訊與數位金融	065
2.3 金融教育及諮詢服務	067
2.4 客戶權益及溝通管道	070
2.5 個資保護及資訊安全	072

04

員工照顧 互信互助

084

4.1 員工結構	085
4.2 員工照顧	088
4.3 員工訓練	091
4.4 勞資關係及溝通	097
4.5 營運據點人權評估	098
4.6 職業健康與安全	099

03

環境保護 共存共榮

076

3.1 執行單位與準則	077
3.2 節能環保	078
3.3 綠色採購及供應商管理	082



附錄

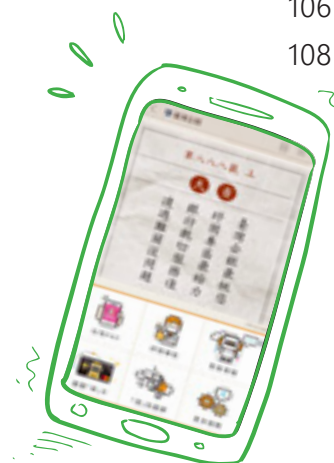
一、GRI 內容索引表	112
二、聯合國全球盟約對照表	117
三、自訂重大性議題對照表	117
四、ISO 26000 社會責任指引國際標準	118

05

關懷社會 公益慈善

100

5.1 響應公益慈善	102
5.2 參與社區發展	103
5.3 協助教育發展	106
5.4 推廣藝文體育	108



關於本報告書



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），這是本行的第 8 本報告書，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 2019 年（2019 年 1 月 1 日至 2019 年 12 月 31 日）關於經濟、治理、社會與環境等各方面執行成果。部分資料因整合需求不限於當年度，並依規定每年出版及公開揭露。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 2019 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）發布之永續性報告準則核心選項，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 2019 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



2018 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：許芸霏 ■ 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

作為全國唯一中小企業專業銀行，臺灣企銀過去很長時間在「商業銀行」與「中小企業專業銀行」目標定位之間擺盪，以至於背離定位設計的初衷。為了堅守全國唯一中小企業專業銀行之崗位，我們除了在業務經營上以中小企業做為最核心的主力外，更積極打造有溫度的銀行，專注於「一青、二老、三創」的3大目標，全力協助青年就業、人口老化的銀髮金融、危老建築都更，以及扶持創新、創意與創業。

中小企業是臺灣的經濟命脈，政府一直非常重視中小企業的發展，政府透過國發基金注資臺灣企銀 50 億元，並於 2019 年 8 月資金到位，讓本行實收資本額跨越 700 億元大關，其主要的目的就是希望藉由資金的挹注，充實營運資金，強化資本結構，未來對中小企業、小微及新創事業、地方創生產業等，提高協助力道，發揮身為專業銀行的獨特角色與功能。臺灣企銀成功走出自己的特色，這樣的改變不只是內部員工感受到，外部社會各界也給予高度評價。從上半年屢屢獲獎來看，便可知主管機關相當肯定；而臺灣企銀的股價站穩 13 元，可見得社會大眾對臺灣企銀有實質認可。

2019 年為地方創生元年，臺灣企銀發揮中小企業專業銀行專長，建立與同業區隔之「融資與輔導並重」服務，結合政府輔導資源及本行長期累積授信與送保經驗，協助在地企業與創業者順利取得融資，達成地方創生目標，並透過新創、產業共同打造優質就業機會，全力發揮政策銀行的角色。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，在慈善公益活動、關懷弱勢族群貢獻一己之力，善盡企業社會責任。

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。



展望未來，臺灣企銀擬定十大發展策略：

- 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，強化專業銀行政策性功能，深耕中小企業利基市場。
- 三、秉持「傾聽企業的聲音，回應這塊土地的需要」之服務宗旨，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服務，重視世代傳承提升客戶信賴。
- 四、依重大性原則，持續就與公司營運相關之環境、社會及公司治理議題之風險評估，訂定相關風險管理策略，並由本業出發，以一青二老三創為主軸，善盡企業社會責任與內化為企業精神。
- 五、持續強化數位金融服務及資訊系統升級，掌握數位化契機，優化內部流程，支持各項業務發展。
- 六、配合業務發展需要規劃 通路區位調整，提升實體通路價值，加強掌握中小企業群聚區域商機，以切合本行服務中小企業之使命。
- 七、透過組織調整有效整合現有資源，突顯各事業群之執行力，提高經營績效及獲利能力。
- 八、持續進行人力盤點，培育關鍵人才，優化人力資源結構，訂定接班人計劃，並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。
- 九、形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。
- 十、資產活化提高資源配置最適化，適時辦理現金增資強化資本結構。

面對瞬息萬變的國際金融情勢，因應金融科技浪潮及數位金融發展，本行秉持「中小企業專業銀行」為核心價值，藉由落實經營理念，達成本行「追求業務績效、重視股東權益、提升員工附加價值、善盡企業社會責任」之願景，成為全方位金融服務之優質銀行，進而邁向永續發展之目標。

最後希望我們全體同仁能秉持更開闊氣度與格局，秉持「傾聽企業的聲音，回應這塊土地的需要」，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；我們誓言跟中小企業、小微及新創事業、年輕人站在一起，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，成為最佳的專業銀行。

董事長／黃博怡

臺灣企銀獲獎紀錄與 ESG 永續績效

臺灣企銀獲獎紀錄



首度
「CSR 天下企業公民獎」
前 100 大企業



連 2 年
最佳新創產業服務獎



企業永續報告獎
銅獎



連 4 年
MSCI 永續指數 A 等



優等銀行及
均衡區域發展特別獎
「本國銀行加強辦理中小企業放款方案」



BSI 國際永續標準年會
永續傑出獎



績效優良銀行獎
「信託業辦理高齡者及
身心障礙者財產信託評鑑」



勞動部頒發感謝狀
辦理「微型創業鳳凰貸款」及
「就業保險失業者創業貸款」



優等銀行及國防產業特別獎
循環經濟產業特別獎
「獎勵本國銀行辦理新創重點產業放款方案」



排名金融服務業前 20%
「金融服務業公平待客原則」



信保夥伴獎直保績優獎
促進政策推動獎
「中小企業信用保證融資業務績優銀行」



▲ 臺灣企銀獲信託業辦理高齡者及身心障礙者財產信託評鑑 - 績效優良銀行獎：左為行政院院長蘇貞昌、右為臺灣企銀董事長黃博怡

▲ 臺灣企銀獲 BSI 國際永續標準年會 - 永續傑出獎：左起英國標準協會東北亞區總經理蒲樹盛、臺灣企銀副總經理林昌育

Environment

2.05%

近 2 年平均節電率

129 處

辦公場所全數更新 LED 燈具

連 8 年

綠色採購績優單位

27 萬張

無紙化會議系統節省紙張

527 公噸

近 2 年減少排放二氧化碳量

157 萬

2019 年節省總行電費

雙驗證

ISO 50001 及 ISO 14064-1

26,456 戶

2019 年申請電子帳單戶數

Social

扶助弱勢族群

400 箱

採購阿蓮區農會番石榴

推廣教育體育

提撥 104 萬元

宜蘭大學認同卡提校務基金

3 場

贊助 2019 大稻埕國際藝術節

500 人次

贊助 2019 藝文茶會

2,307 人次
13,444,100 元

自 2011 年起資助賽嘉、
多納、南豐國小營養早餐

4,679 人次
5.54 億元

配合教育部獨家辦理
「青年海外生活體驗專案」

6,000 人
228,888 張發票

統一發票盃路跑活動 -
花蓮場

回饋社區鄰里

56,500 人次

贊助「雲林巾彩耕地藝術節」，
並舉辦「中小企業轉型升級 +
世代傳承」企業講座

Social

銀髮樂齡學堂

累計 **12** 家
每年 **20** 萬人次受益

897 萬
22497 卡

銀色之愛信用卡提撥交易
金額千分之三為公益基金

推動金融教育

16 場
500 人次
證券、期貨交易
宣導說明會

28 場
企業融資、
二代傳承講座

46 場
走入校園與
社區宣導

推動產業交流

7,500 人次
主辦首屆
「危老 + 都更博覽會」

800 人次
2019 投資台灣論壇 / 資金返鄉，百業興旺產業投資論壇

392 人次
贊助我愛阿嬤妮舞台劇，
增進大眾對失智症
關心與瞭解

首家
以自有資金投入開辦
員工持股信託的公股行庫

Governance

市佔率第 **1** 名
辦理青創貸款、
微型鳳凰貸款

連 **5** 年
「臺灣公司治理 100 指數」

連 **6** 年
「臺灣高薪 100 指數」

連 **10** 年
「臺灣就業 99 指數」

協助 **5,117** 人
債務協商單一受理
及諮詢窗口

第 **5** 度
「臺灣永續指數」

前 **6~20%**
第 6 屆公司治理評鑑



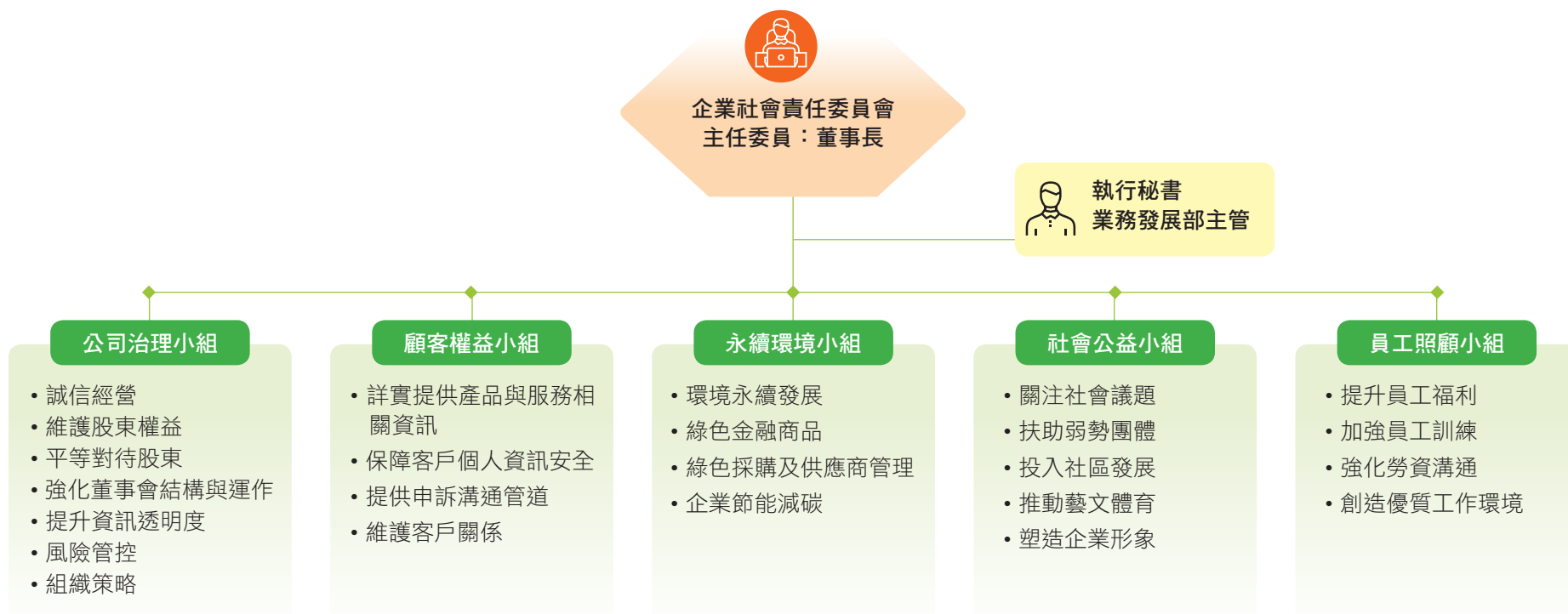
企業社會責任推動與重大性議題分析

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 8 月 16 日召開第 1 次企業社會責任委員會會議，討論 2019 年上半年執行成果並設立本行年度執行策略。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

- STEP 1 利害關係人鑑別：**藉由發放「利害關係人鑑別」表單，各部門回覆並參與討論其職務或業務上往來對象，鑑別出八大利害關係人。
- STEP 2 利害關係人溝通：**透過業務交流經驗、各項問卷調查、實際訪談及說明會等方式彙整出與利害關係人之關注議題與溝通管道彙整表。
- STEP 3 彙整議題並評估：**針對受關注的 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。
- STEP 4 界定重大性議題：**依造利害關係人關注程度及對本行營運影響程度，繪製重大性議題分析矩陣圖並分析衝擊邊界。
- STEP 5 制定管理方針：**就高度關注之重大性議題列為主要回應項目，制定管理方針，報告上一年度執行成果，及中長期目標及政策。

臺灣企銀經營管理部門依職掌業務與利害關係人溝通，依利害關係人關注經濟、環境及社會議題進行擬訂執行方案，每年定期向董事會報告，董事會針對利害關係人高度關注之重大性議題，並參酌風險管理委員會定期評估之風險政策訂定營業發展方針，以期符合利害關係人需求與期待。

利害關係人之關注議題與溝通管道彙整表

利害關係人	對臺灣企銀的重要性	溝通方式、管道與頻率	關注議題
客戶	臺灣企銀核心價值是作為全臺灣百萬中小企業の後盾，客戶是本行經營的核心，亦是提升產品及服務品質的動力。	■ 主動拜訪、客服專線及官網留言 / 不定期 ■ 舉辦講座、研討會 / 不定期 ■ 官方網站提供本行產品資訊及聯絡申請管道 / 常設性 ■ 24 小時客服中心 / 常設性 ■ 商品申請書、契約文件均經法務單位審閱 / 常設性	企業永續政策 / 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
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。	■ 政策導向推出金融商品與服務 / 不定期 ■ 配合政策適時提供建言及推廣教育 / 不定期 ■ 法令說明會、座談會與立法院財政委員會 / 不定期 ■ 主管機關查核 / 定期、不定期 ■ 財政部公股業務研討會 / 定期	公司治理 / 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

利害關係人	對臺灣企銀的重要性	溝通方式、管道與頻率	關注議題
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。	■ 公開資訊觀測站公告重要股東會決議事項 / 不定期 ■ 於官方網站公布每月營運績效、每季財報、每年年報 / 定期 ■ 股東會、法人說明會 / 定期 ■ 上市公司治理評鑑 / 定期 ■ 股務與投資人關係聯絡窗口、發言人制度 / 常設性 ■ 公布股東會及前 10 大股東資訊 / 常設性 ■ 中英文版投資人關係專區 / 常設性 ■ 公開資訊觀測站公告董事異動資訊 / 常設性	企業永續政策 / 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
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。	■ 合約訂定供應商守則並於官網公開招標資訊 / 不定期 ■ 供應商訪談並說明採購標準 / 不定期 ■ 遴選具 ESG 信念合作夥伴 / 不定期	資訊安全與個資隱私 / 法規遵循 / 綠色採購 / 節能減碳 / 供應商管理
員工	人才為企業經營的根本，創立優良工作環境、提供良好薪資福利、維持和諧勞資關係，為業務發展的前提。	■ 每季職業安全衛生委員會、每季職工福利委員會、每季勞工退休金監督委員會 / 定期 ■ 教育訓練課程、勞資會議與協商會議 / 不定期 ■ 申訴專線 / 常設性 ■ 官網及行員入口網站公告檢舉管道，並建置檢舉信箱及專線電話 / 常設性 ■ 企業工會與人資部門聯繫窗口 / 常設性	企業形象 / 資訊安全與個資隱私 / 營運績效 / 誠信經營 / 法規遵循 / 資訊透明 / 勞資關係 / 員工薪資福利 / 多元訓練與升遷 / 職業健康與安全
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，攜手打造更美好的社會。	■ 每年暑期工讀名額、每年協辦或參與金融服務關懷社會園遊會 / 定期 ■ 參與公益活動、捐助弱勢團體、協助公益或藝文團體、主動與相關單位聯繫 / 不定期	環境社會友善服務 / 公益慈善
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。	■ 媒體聯絡窗口、活動新聞稿、業務單位主動聯繫、採訪活動與記者會 / 不定期 ■ 發言人制度 / 常設性	企業形象 / 誠信經營 / 法規遵循 / 資訊透明
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。	■ 主動聯繫、教育訓練 / 不定期 ■ 定期評鑑 / 常設性	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

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、企業社會責任組織架構、環境保護共存共榮、員工照顧互助互信、關懷社會公益慈善、最新消息及意見回饋，供利害關係人查閱及反饋建議。

重大性議題分析矩陣圖



2019 年本行重大性議題有十二項，詳細衝擊邊界及管理方針、成果目標如後。而於 2020 年初，新冠肺炎來勢洶洶，對於企業而言，未經預期而產生的黑天鵝事件，無疑是對公司而言高度重要之重大性議題，臺灣企銀適時因應新冠肺炎相關政策呈現於此。2020 年初新冠肺炎疫情持續蔓延，對國內經濟、產業造成極大衝擊，尤以觀光、旅館、餐飲等相關產業首當其衝，對產品供應鏈在大陸或以大陸為主要市場等相關產業亦有所影響，本行身為國內唯一之中小企業專業銀行，更應積極主動關懷受疫情影響之企業。(詳細因應措施如下圖，截至 2020 年 3 月 31 日)

臺灣企銀因應新冠肺炎相關紓困及振興經濟措施

對於受疫情影響支票存款戶

於6個月寬延期間內從寬處理：

- 暫緩通報因存款不足退票為拒絕往來戶。
- 對於辦妥清償贖回、提存備付、或重提付迄之註記者，該退票紀錄不對外提供查詢。

對於受疫情影響個人客戶

- 人員貸款本金及利息緩繳、展延到期日等最長六個月，免收授信條件變更作業費。
- 另因應困難所生之消費支出提供優惠條件貸款。
- 信用卡款項可申請緩繳，緩繳期間免收違約金及循環利息。
- 因應疫情，祈求媽祖護佑台灣，北港朝天宮認同卡提供國內1.05%現金回饋。

對於受疫情影響企業客戶

- 訂定本行「情義相挺貸款措施」，符合資格者，提供貸款金額最高100萬元，利率最低1.65%起。
- 設置債務協商受理窗口，針對因而發生財務困難之客戶，即時給予輔導協助客戶減輕債務負擔。

對於有困難的客戶

- 為掌握受疫情影響之觀光相關產業需求情形，清查觀光相關產業授信戶受疫情影響及需求協助情形，對有融資需求者，儘速辦理。
- 主動關心發生異常往來徵兆之客戶，於不增加債權情況下，提供有還款困難情事之客戶寬限期或債務展延等措施。
- 受理之逾期案件，更積極協助客戶辦理和解、協議清償或協助轉正。

重大性議題之衝擊邊界

面向	重大性議題	議題之重要性 ★ 直接衝擊 ■ 間接促成 ▲ 商業關係造成	衝擊邊界 (考慮價值鏈的關鍵利害關係人)								
			台灣企銀	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
環境	企業永續政策 自訂重大性議題	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。	★	★	★	■		■			
	環境、社會友善業務 203-1、203-2	藉由合乎環境面的要求評估，確保利害關係人對於環境、社會的永續發展能夠持續支持。	★	★	★			■			
	節能減碳 305-1、305-2、305-5	降低溫室氣體排放是全球環境保護的重要趨勢，透過落實能源管理政策，穩健發展環境永續基礎。 支持在地採購，且對於供應商同時要求注重節能減碳及環境保護，共同實踐企業社會責任。	★	★	■		★	■			
社會	公益慈善 413-2	隨著社會趨勢，善經濟的模式使得企業社會價值在經濟價值的比例逐漸提高，企業在進行公益慈善改善社會的同時，也是為自身所處的經濟環境營造美好的循環。	★	★	■					■	
	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。	★	★	■	■	■		■		
	多元訓練與升遷 404-1、404-2	員工是本行最重要的資產，唯有員工的不斷成長才能成就企業的永續發展。	★	★							
	服務品質與溝通管道 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。	★	★	▲	★				▲ ▲	
治理	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。	★	★	★	★	★	■			
	公司治理 自訂重大性議題	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。	★	★	★	★		■			
	經營與投資策略 自訂重大性議題	與客戶建立良好的互動關係，對經濟、社會帶來正面效益。	★	★	★	★					
	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。	★	★	★	★	★	■			
	資訊安全與個資隱私 417-2	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。	★	★	★	★	★	★			

針對重大性議題管理方針及主要成果

面向	重大性議題	風險評估及管理方針				評量與目標			
		風險評估	政策	承諾	行動	績效指標	短期 1-2 年	中期 2-3 年	長期 3-5 年
環境	企業永續政策	授信戶因環保及勞安議題之影響。	針對有爭議客戶不與之往來授信業務，辦理時，透過政府機關網站查閱授信企業對環保、勞安、食安及勞工退休準備金提撥率相關資訊，納入融資評估重點。	支持環保與綠色產業，並避免直接與具爭議性之企業授信往來。	對於造成重大環境污染、食品安全等危安事件之授信戶，要求提出改善計畫，另對勞工退休準備金提撥不足，損害勞工權益者，敦促盡速補足差額。	協助客戶持續改善。	曾有環保勞安等問題之客戶，於批示條件批註應持續追蹤其事件之改善。		
	環境、社會友善業務	汙染及能源耗用增加，影響居住品質及經濟發展。	推動「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」，響應全球減碳趨勢、呼應政府政策。	支持環保與綠色產業，並避免直接與具爭議之企業合作。	提供優惠融資條件，鼓勵企業購(建)置再生能源、節約能源、污染防治等設備，以達減少碳排放能(資)源耗用。	提供融資，協助客戶改善及提升生產設備之專案累積撥貸件數	年增率 10%	年增率 10%	年增率 10%
	節能減碳	添購新設備並汰換製造較多溫室氣體之舊設備以達到節能減碳，使營運成本增加。	- 追蹤短期、中期及長期，溫室氣體範疇一及二。 - 增加綠色採購數量及範疇。 - 要求供營商善盡企業社會責任。	善盡企業社會責任，為環境保護盡最大努力。並響應政府綠色採購政策，不與環保績效不良之供應商往來，採購合約中新增供應商承諾書，共同實踐企業社會責任。	- 逐年降低溫室氣體排放量。 - 逐年增加綠色採購金額。 - 進行供應商評鑑，倘發現違背環保或善盡企業社會責任之情事，限期改善，若不改善即拒絕或終止合作關係。	- 降低總行大樓溫室氣體排放量比率 - 全行綠色採購金額	- 達 1% - 達 2%	- 達 1% - 達 2%	- 達 1% - 達 2%

面向	重大性議題	風險評估及管理方針				評量與目標			
		風險評估	政策	承諾	行動	績效指標	短期 1-2 年	中期 2-3 年	長期 3-5 年
社會	公益慈善	未跟上社會趨勢發展公益相關活動使本行形象呈現利益取向。	推動銀色之愛信用卡，藉由提撥之公益基金幫助銀髮長輩共食共學。	藉由持卡人力量關懷銀髮族群，散播愛心至全台。	由本行提撥銀色之愛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。	扶助弱勢族群	累積公益基金 1,200 萬元。	累積公益基金 1,800 萬元。	累積公益基金 3,000 萬元。
	企業形象	中小企業為本行專責客戶，若發展不佳影響本行專業銀行之形象。	- 輔導企業進行傳承接班規劃，共同面對目前中小企業所面臨二代傳承問題。 - 並推動「小微新創融資家數三年倍增、千億活水協助中小企業」計畫，解決小微企業資金取得不易之問題。	- 協助企業永續發展，成為企業經營的好夥伴。 - 協助小微企業取得企業營運、成長所需資金，穩定經濟發展。	- 透過辦理「中小企業融資、輔導」全省巡迴講座，規劃「二代傳承」系列主題或參與外部單位相關輔導課程，提供企業傳承所需協助。 - 訂定專案辦法，與信保基金合作、簡化相關徵審作業流程，協助企業取得營運所需資金。	- 自辦或參與外部單位舉辦之講座 - 小微企業融資家數市佔排名	· > 2 場 · 第 1 名	· > 2 場 · 第 1 名	· > 2 場 · 第 1 名
		危老都更為本行主軸發展，相關服務推行不力致本行形象不佳。	訂定「危險及老舊建築物重建貸款辦法」。	以「都更危老快易通、金融服務一條龍」服務，提供民眾個案諮詢、輔導及專案融資、信託管理業務。	成立創新金融專案辦公室服務客戶。	以核貸金額為指標	200 億元	300 億元	500 億元

面向	重大性議題	風險評估及管理方針				評量與目標			
		風險評估	政策	承諾	行動	績效指標	短期 1-2 年	中期 2-3 年	長期 3-5 年
社會	服務品質與溝通管道	服務品質或溝通管道不佳，致引起客訴且造成業務機會流失。	· 遵循本行「公平待客原則政策」，於官方網站提供產品資訊、聯絡、申訴及申請管道，於各項契約均揭露服務與申訴管道，並遵守「臺灣中小企業銀行客戶服務中心客戶申訴處理作業程序」。 · 設置專責的服務諮詢窗口，協助客戶取得企業經營與融資所需資訊。	· 維持優良服務品質與溝通管道，積極、主動處理客戶問題。 · 提供企業即時的融資與政府輔導資訊，協助中小企業改善經營體質，扶植企業成長茁壯，提供客戶有溫度的服務。	· 定期安排教育訓練宣導重要法令規定及常見缺失，並落實監管機制。設置專人服務，處理客戶透過「0800」客服電話、官網及 E-mail 等管道洽詢融資問題，轉介營業單位主動洽訪。 · 於營業單位設置中小企業融資諮詢服務專區，提供融資諮詢專設服務窗口。	· 訪客意見處理效率與線上諮詢回覆效率 · 客訴時效內結案率	· 2 天內完成 · > 95%	· 1-2 天內完成 · > 95%	· 1 天內完成 · > 95%
	多元訓練與升遷	多元訓練係為儲備同仁非現任職務專業力，訓後未擔任或代理相關工作，恐造成訓練資源浪費。	實施多元訓練，落實員工轉職、轉型計畫。	同仁報名參加平日內訓課程及行員假日訓練班，以跨領域學習。	將透過下列方式檢視訓練實益： 1. 於平日內訓課程結訓後 6 個月辦理訓用合一追蹤。 2. 依據行員假日訓練班課後問卷，檢視訓練成效。	訓用合一追蹤，從事與訓練相關工作人數佔當次訓練總人數比率應達 95%	從事與訓練相關工作人數佔當次訓練總人數比率應達 96%	從事與訓練相關工作人數佔當次訓練總人數比率應達 97%	從事與訓練相關工作人數佔當次訓練總人數比率應達 98%
		因升遷造成人員薪資增加，提高企業經營成本。	訂有「行員升遷要點」建立合理升遷制度。	拔擢優秀人才，使學識、才能、品德優異之行員，有循序升遷之機會。	每年辦理升遷作業，依行員表現進行評比，達成激勵效果。	拔擢優秀人才，增加員工向心力(增加升等名額)	提高升等名額(預計每年晉升約 740 名)	提高升等名額(預計每年晉升約 760 名)	提高升等名額(預計每年晉升約 780 名)

面向	重大性議題	風險評估及管理方針				評量與目標			
		風險評估	政策	承諾	行動	績效指標	短期 1-2 年	中期 2-3 年	長期 3-5 年
治理	誠信經營	內部稽核人員未能於查核發現作業違反法令缺失；收受不當利益將使本行陷名聲受損風險。	- 落實協助董事會及管理階層查核及評估內部控制制度有效運作。 - 由上而下形塑誠信經營文化，將誠信經營內化為同仁素養。	- 對檢查機關、會計師、內稽單位所列應加強辦理改善事項，持續追蹤覆查，提報董事會及審計委員會。 - 以誠信、廉潔為核心價值。	- 依主管機關規定訂定稽核計畫，並持續依稽核計畫辦理查核。 - 從業道德、法令遵循教育與內部查核並行。	- 本行稽核計畫之執行 - 從業道德、法令遵循教育。 - 收受不當利益事件。	- 稽核計畫執行率 100%。 - 通過率 95%。 0 件。	- 稽核計畫執行率 100%。 - 通過率 95%。 0 件。	- 稽核計畫執行率 100%。 - 通過率 95%。 0 件。
	公司治理	組織設計或業務運行不完善，對相對利益關係者產生影響。	健全公司治理制度，達成永續經營目標。	持續檢視公司治理，創造共利共享環境。	維護股東權益，提升董事會職能。	- 董事多元化與評鑑 - 利害關係者溝通	- 自然人專業董事占董事席次 1/3。 - 溝通完成率 95%。	- 單一性別董事占董事席次 1/4。 - 溝通完成率 98%。	- 自然人專業董事及單一性別董事占董事席次 1/3。 - 溝通完成率 100%。
	經營與投資策略	環保意識提升及相關法規要求，經營成本增加。	支持環保與綠色產業，並避免投資具爭議性之企業。	善盡管理人責任以落實誠信經營。	慎選投資標的，交易後並持續關注。	投資綠色債券或綠色相關產業或產品。	年度投資量較前年增加 3%		
	法規遵循	未遵守法規造成本行損失外，若致遭裁罰，有損本行信譽。	法令遵循係董事會、高階管理人員及全體行員之共同責任。	使每位行員熟悉與本身相關之法令規章及道德規範。	各單位辦理法令遵循自評檢核。	遭主管機關裁罰金額	新臺幣 0 元	新臺幣 0 元	新臺幣 0 元

面向	重大性議題	風險評估及管理方針				評量與目標			
		風險評估	政策	承諾	行動	績效指標	短期 1-2 年	中期 2-3 年	長期 3-5 年
治理	資訊安全與個資隱私	資訊系統若遭入侵將影響客戶個資安全。	個資管理政策	- 提供完善資訊安全環境，確保營運資料機密性、完整性及可用性。 - 強化本行資安防護架構，維護本行資通系統及資訊資產之機密性、完整性及可用性，並維持核心系統持續營運。	- 訂定完整的資訊安全管理制度及相關規範推展至全行。對本行電腦系統進行資安檢測評估作業，以提升網路與資訊系統安全防護能力。 - 辦理資通安全事件演練作業，提升同仁應變及處理能力。辦理社交工程及資安相關教育訓練，推展資安防護觀念，深化同仁資安意識。	- 系統遭駭客入侵，重要營運資料遭篡改，導致營運衝擊的資安事件數。 - 第三級以上資安事件發生件數。	- 資安事件數為0。 - 發生件數為0。	- 資安事件數為0。 - 發生件數為0。	- 資安事件數為0。 - 發生件數為0。

三、氣候變遷風險及機會

2019 年全球風險報告（The Global Risk Report）中第 1 名為極端氣候與自然災害，由此可知全球氣候變遷議題日趨重要。且隨著消費者與投資人企業社會責任意識的提高，對環境友善之商品及服務的需求，以及企業如何因應環境、社會及治理風險的重視度也日益增長。為因應極端氣候、天然災害、能源危機與低碳經濟轉型帶來的各項風險及機會，臺灣企銀辨識出氣候變遷的潛在風險與機會，提供給各業務單位，作為授信及投資等決策依據。此外，更進一步透過情境分析，評估該風險與機會對公司的衝擊及財務影響力，制定出因應的行動方案。

 氣候變遷風險

風險類別	風險實際說明	財務衝擊	風險因應措施	風險管理策略	績效指標與目標
轉型風險	發展金融科技，簡化作業流程，本行需投入大量人力及資金開發系統與維護。	增加系統及設備採購成本	加強業務宣導，鼓勵客戶多使用數位金融業務。	辦理行員教育訓練，鼓勵宣導，並製作 QA 問答，於官網或網路銀行向客戶宣導。	提高網路／行動銀行交易比率，減少客戶臨櫃次數，業務全面數位轉型，及無紙化交易。
	授信戶曾有環境汙染、時安、勞安等危安事件之裁罰記錄。	營收減少	透過政府機關網站查閱企業經營對環保、勞安、食安及勞工退休準備金提撥率之相關資訊，納入融資評估重點。	要求提出改善計畫，並列為貸後追蹤事項。	提供融資，協助客戶依計畫改善危安事件。
	制約低價之火力發電及核電，鼓勵綠能，造成能源成本大幅增加。	營運成本增加	建置太陽能發電設施、採購新型節能節水設備，採購綠電降低需負擔之碳排放費用等。	力行本行節水省電措施。	逐年降低總行大樓二氧化碳（溫室氣體）排放量。
實體風險	授信擔保品遭天然災害毀損。	資產價值減少	將極端氣候因素對單保品之影響列為授信審核之參考。	增加天然災害致財損之險保。	減少擔保品毀損對債權之影響。
	下雨量每年遞減。	營運成本增加	訂定短期、中期及長期節水率。	每月用水量統計。	總行大樓節水率達 1%
	因颱風導致停水停電，使營運作業受到影響。	營收減少	緊急應變機制為安裝或租用發電機及 UPS 供電，調度水車供水。	要求各營業場所務必配置 UPS 提供短期供電需求，並評估發電機設置條件，只要環境許可即須設置，條件不許可者，建立該區域租用發電機廠商名冊，風險發生及租用或調用發電機供電。	營業單位發電機及 UPS 不斷電系統設置率逐年提升。(說明：目前全行營業單位均有設置 UPS 不斷電系統，設置率 100%；發電機部分計 63 家分行有設置，將配合行舍裝修工程逐案檢討增設發電機。)
	行舍淹水，財物受損，嚴重影響營運。	資產減少，營收減少	1. 增加對行舍天然災害之保險。 2. 對行舍訂期進行檢修。	1. 各營業場所投保商業火險及電子設備險。 2. 行舍搬遷時選用符合相關認證之建物作為行舍(綠建材、節能標章、環保標章…等)	1. 目前行舍投保率 100%，執行率 100% 為指標。 2. 承租新行舍應符合建築物使用用途(如 G1 金融機構)，行舍裝修案均應申請並取得室內裝修合格證明。

風險類別	機會實際說明	財務影響	機會因應措施	機會管理	績效指標與目標
產品與服務	因應氣候變遷所帶來的商機。	增加本行營收	引進與氣候變遷相關之新型態保險，或從現有商品組合中，強化可降低保戶受氣候變遷災損的方案。	參考同業之發展近況及市場之需求情況。	相關商品銷售成效。
	氣候變遷影響，致使全球對環境保護意識提高，各國政府敦促企業改善生產製程對環境造成之汙染及呼籲減少碳排放，同時政府提供透過對低碳能源的補助，以期環境永續發展。	提升營收	協助本行企業客戶購（建）置再生能源、節約能源、污染防治等設備，以達減少碳排放能（資）源耗用與環境汙染問題。	持續推動「綠能永續專案貸款」、「購置再生能源設備優惠貸款」、「機器設備升級家園」、「低碳永續家園專案貸款」，響應全球減碳趨勢且呼應政府政策。	提供融資，協助客戶改善及提升生產設備，以專業累積撥貸件數年增率 10% 為目標。
	投資人對投資綠色／低碳產品興趣提高及需求增加。	增加獲利來源	提供與氣候變遷／環境永續相關商品及服務。	參考市場需求情況及同業推展近況，推出相關金融商品服務。	持續提供多元化理財商品，並增加與氣候變遷／環境永續相關產品教育訓練。
能源	氣候變遷加速影響使人類強化對於綠色能源意識之重視，對相應貸款需求提升。	提升營收	響應政府政策，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，訂定「綠能永續專案貸款」。	推行綠色投資計畫之專案貸款－「綠能永續專案貸款」，本專案提供客戶高成數、低利率的資金，以協助企業購置再生能源、防治污染、節約能源等設備之資金需求。	協助客戶取得綠色投資計畫所需資金，2020 年度以增加融資金額 15 億元為目標。
市場	主管機關調整金融相關規範並使用政策獎勵支持。	收益增加	針對規範調整相關產品權益或訂價。	提出改善計畫，並做後續追蹤。	提升客戶滿意度，近而增裕盈收。

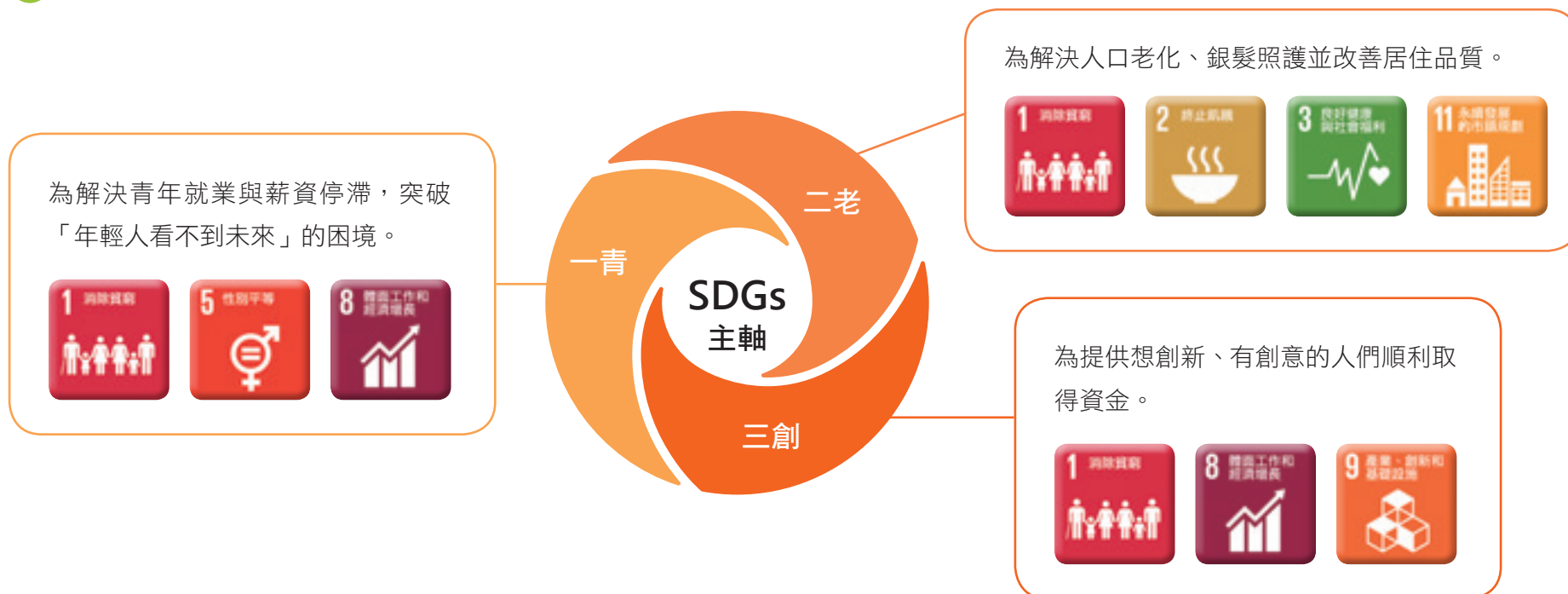
四、聯合國永續發展目標 (Sustainable Development Goals,SDGs)

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。經過聚焦核心問題，在中小企業專業銀行的本位上，以中小企業核心業務為出發點，協助改善經濟發展問題，而當中的實踐，就是要落實專注於「一青、二老、三創」。臺灣企銀將以三大主軸為核心，向外對所有 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：

臺灣企銀永續發展目標—聚焦發展 落實永續



★ 青年創業及啟動金貸款

截至 2019 年 12 月底已辦理 5,435 件，貸放金額約 52.75 億元。

★ 青年海外生活體驗貸款

截至 2019 年 12 月底已辦理 4,679 件，貸放金額約 5.54 億元。



青年創業
競爭力提升

危老及老年 (都更金融) (銀髮金融)



★ 危老推動專案

都市更新 + 危老重建貸款，2019 年度共計協助 24 件都更危老案順利獲取重建資金，金額逾 170 億元。

★ 老年推動專案

提供家庭信託、銀髮信託等金融商品，並積極規劃新服務。以房養老貸款專案，截至 2019 年 12 月，累計承作 202 戶，撥貸金額 8.44 億元。

★ 創新推動貸款

- ☆ 無形資產附收益型夾層融資貸款：截至 2019 年 12 月底已承作 3 件，貸放金額 2,500 萬元。
- ☆ 新創重點產業優惠貸款：截至 2019 年 12 月底已辦理 71,118 件，貸放金額約 5,547.6 億元。
- ☆ 中小企業創新發展專案貸款：截至 2019 年 12 月底已辦理 430 件，貸放金額約 26.37 億元。

★ 創意推動專案

文化創意產業截至 2019 年 12 月底已辦理 6,654 件，貸放金額約 264.17 億元。

★ 創業推動貸款

- ☆ 微型創業鳳凰貸款：截至 2019 年 12 月底已辦理 1,970 件，貸放金額約 10.70 億元。
- ☆ 就業保險失業者創業貸款：截至 2019 年 12 月底已辦理 63 件，貸放金額約 3,810 萬元。



創新、創意及創業

臺灣企臺灣企銀對 17 項目標之回應



善盡本行職能 消除各地一切形式的貧窮

- 2019 年銀色之愛信用卡提撥公益基金高達 594 萬元。
- 累計已於全台設立 12 家銀髮樂齡學堂累積贊助金額達新台幣 1,032 萬元，累積受益銀髮長者每年約 20 萬人次。
- 2020 將再成立 12 家學堂為目標，早日達成台灣境內消除老齡孤獨的景況。



關懷弱勢族群 共餐共食，終止飢餓

- 持續資助賽嘉、多納、南豐三所國小 108 學年度營養早餐經費，自 2011 年起至 2019 年止累計資助人數共 2,307 人，累計贊助金額新台幣 13,444,100 元。
- 同時在全台 12 處銀髮樂齡學堂提供社區幸福共餐活動，持續邀請本行暖心企業客戶參與本行「銀髮樂齡學堂」計畫。



提供多元類型專案 協助達成健康、幸福生活

- 為鼓勵生育，減輕育幼壓力，推動添好孕消費性貸款，截至 2019 年底累計協助 1,497 戶家庭、撥貸金額 572,559 仟元。
- 提供家庭信託、銀髮信託等金融商品，並積極規劃新服務。以房養老貸款專案，截至 2019 年 12 月，累計承作 202 戶，撥貸金額 8.44 億元。
- 為協助本國多元族群融合，特辦理新住民安居貸，截至 2019 年底累計撥貸戶數 61 戶，累計撥貸金額 13,100 仟元。



提倡終身學習機制 多元學習、提升職能

- 積極與各單位合作推出各類產業、創業講座，邀集本行利害關係人，比如連年參加松年大學巡迴講座，向長者宣導規劃退休財產、與東吳大學合辦研討會等。
- 獨家配合教育部青年發展署辦理青年海外生活體驗專案貸款，截至 2019 年底已協助 4,679 人完成出國夢想。
- 將總行一樓打造為藝術展示與交流平台，已展出「楊三郎紀念畫展」及「無盡 - 大稻埕國際藝術節畫展」兩次展演，廣受客戶及同仁好評。



性別平等

機會平等、多元福祉

- 針對創業者設立「青年創業及啟動金貸款」及「微型創業鳳凰貸款」承作量居同業之冠，截至 2019 年 12 月底，二項政策性專案貸款人數合計 5,534 人，貸放餘額合計 31.53 億元，其中女性貸款人數為 2,283 人，占比 41.25%，貸放餘額 13.47 億元。
- 本行 2019 年員工性別比例女男為 53:47，全公司女性主管人數占主管總人數的 48.82%，顯示在本行女性有公平機會參與決策領導。



落實永續管理機制， 節能減碳、傳遞理念

自 2010 年推行「全行節水省電措施」並持續進行訂定節能目標，節省之水電費用作為單位節能獎金予以獎勵。



支持綠能產業發展

結合政府，滿足綠能科技產業資金需求

針對綠能產業融資已辦理 2,107 件，授信餘額 598.22 億元，特別是與各縣市合作，2019 年 2 月與桃園市政府共同簽署「綠能產業融資備忘錄」，2019 年 5 月與台南市簽署「台灣企銀綠能產業融資」合作專案。



打造全民就業力

結合政府、協助地方創生

結合縣市政府，與新北市、桃園市、新竹縣、新竹市、台中市、彰化縣、嘉義市、台南市、屏東縣、台東縣、金門縣及南投縣等十二縣市政府合作推出專案貸款，截至 2019 年 12 月底，承作 666 件，貸放金額約 7.49 億元。



協助建構民眾可負擔、 且可永續發展之基礎建設

- 於林口新創園、桃園創新創業辦公室，每週 2 天駐點提供諮詢服務，並與各大創新創業課程與博覽會合作，提供融資諮詢及輔導資源。
- 訂定「社會住宅租屋服務業者貸款辦法」，截至 2019 年 12 月底已貸放金額約 3.74 億元。
- 與工研院合作推動「無形資產附收益型夾層融資貸款」，截至 2019 年 12 月底已貸放金額 2,500 萬元。



減少不平等 公平待客、誠信經營

榮獲金融監督管理委員會首次「金融服務業公平待客原則」評核，評核成績排名金融服務業前 20%。



建構永續城市 危老建築都市更新、共創嶄新都市生活

- 2019 年 12 月 7 日與財訊、現代地政、台灣金聯等單位共同主辦首屆「危老 + 都更博覽會」，統計參與人數超過 7500 人，研討會出席人數為 846 人。
- 都市更新 + 危老重建貸款，2019 年度共計協助 24 件都更危老案順利獲取重建資金，金額逾 170 億元。



協助永續產業發展 產業轉型輔導、新創專案貸款

修訂「綠能永續專案貸款辦法」，將貸款對象擴大至自然人，以廣增服務對象，截至 2019 年 12 月底止，已辦理件數 109 件，貸放金額約 9.61 億元。



落實能源政策 建構太陽能光電設備 持續力行節能減碳

- 2019 年已完成民雄及大園二家分行太陽能光電設施招標，未來將逐步建設，完工後設備增加可發電量 32.05 千瓦。
- 包含營業場所辦公照明全面更換具節能標章之 LED 燈具，使用燈具 2 萬 8 千餘盞，大幅減少照明用電量，每年約省下 354 萬度電，減少二氧化碳排放量達 1845 公噸。
- 連續八年經行政院環保署及台北市政府環保局列為綠色採購績優單位。



保護海洋生態

臺灣為一海島國家，臺灣企銀將貸款企業是否盡有環境保護責任列為貸放評估重點，評估客戶是否有空氣汙染、水汙染、廢棄物汙染、毒性化學物質及溫室氣體排放量盤查，以期降低授信客戶之產品及服務對海洋環境之衝擊。



環境保育 人人有責

授信業務為臺灣企銀主要核心業務，將貸款企業是否盡有環境保護責任列為貸放評估重點，評估客戶是否有空氣汙染、水汙染、廢棄物汙染、毒性化學物質及溫室氣體排放量盤查，以期降低授信客戶之產品及服務對環境之衝擊。



落實法令遵循

執行法令遵循暨洗錢防制作業，全體員工每年須接受法令遵循、防制洗錢及打擊資恐教育訓練，定期執行資安社交工程演練，持續強化本行資安情資整合分析及應變能力，且持續辦理資安相關教育訓練，深化全行同仁之資安意識。



集結能量 擴散永續與關懷 組織合作、永續經營

臺灣企銀與各大協會、社區發展組織合作，建立夥伴關係，辦理學堂、舉辦博覽會、講座等多樣化的呈現方式，一同為社會發展、企業永續經營集結能量，努力將關懷社會與愛護地球擴散到全世界。

01

專業銀行 百年傳承

1.1 企業願景

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。

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

-  橘色：為本行主色系，代表著溫暖用心傾聽客戶的聲音，期許成為有溫度的銀行。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。
-  綠色：代表綠能環保、創新、年輕化、生生不息，企業家二代傳承的力量。臺灣企銀設置「創新金融專案辦公室」以推動綠色金融，推進能力將源源不絕。
-  藍色：代表著科技、Fin-Tech 電子金融業務；同時表現臺灣企銀對於新創產業、嶄新規劃的支持，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。
-  紫色：紫氣東來、吉祥富貴，向上提升的力量。象徵著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。
-  黃色：五行中黃色象徵土地財富，象徵豐沛的個人金融服務，同時對應本行除個人金融服務外，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。

1.2 公司沿革與現況

1.2.1 公司重要沿革

- 1915** 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** 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** 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** 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** 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。
- 2019** 資本額已達 713.19 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。

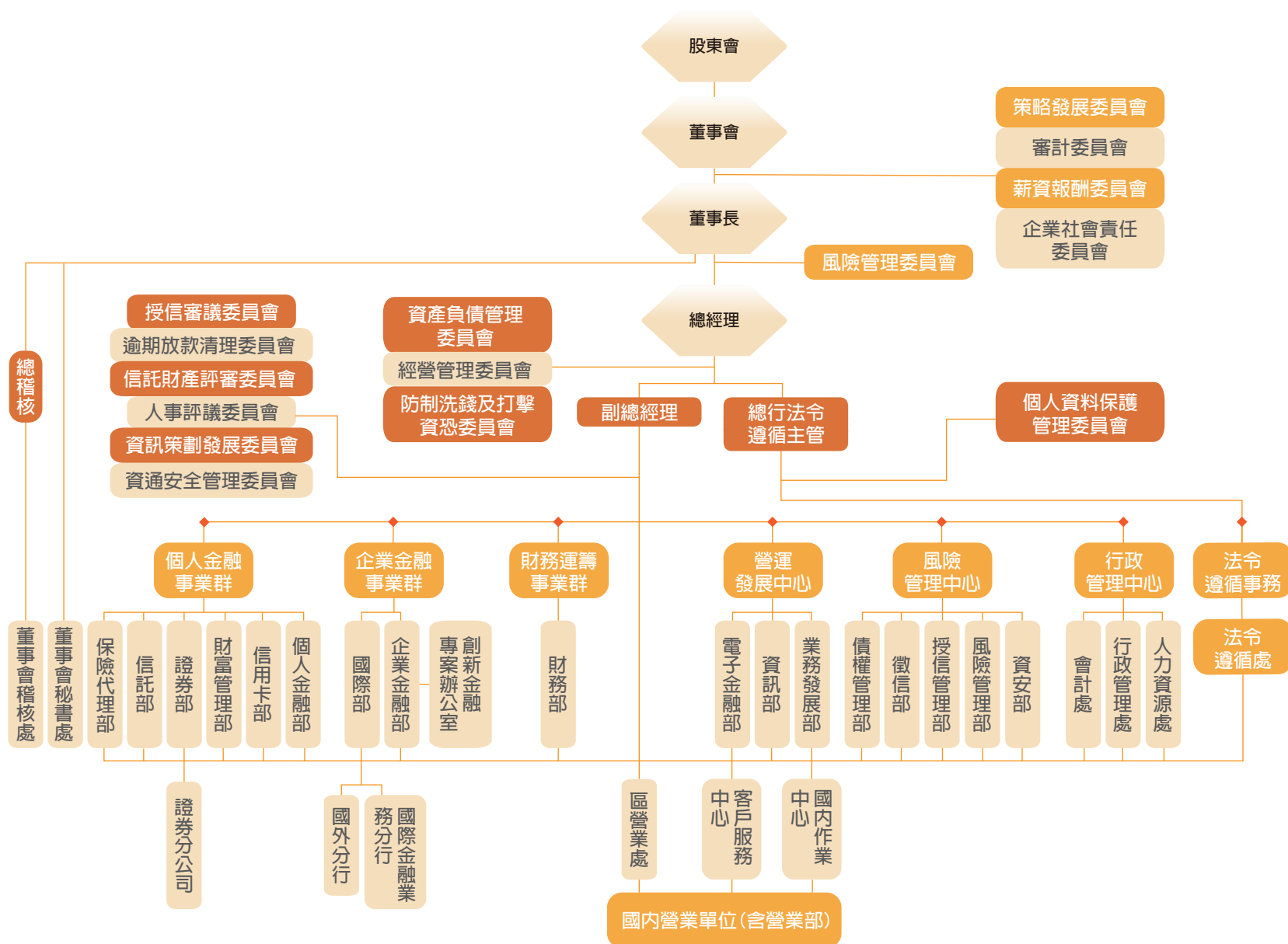
臺灣企銀簡介

臺灣企銀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 17 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 年設立「創新金融專案辦公室」，加強重要貸款之扶持力道。2019 年新設全行客服中心，提供 24 小時回應服務，滿足客戶即時解答的需求。

成立時間	1915 年
英文名稱	Taiwan Business Bank, Ltd.
總部	臺灣台北市
地址	台北市大同區塔城街 30 號
資本額	新台幣 713.19 億元
資產規模	新台幣 1.74 兆元
董事長	黃博怡先生
員工人數	5,221 人
股票代碼	2834

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	16 家	服務據點包括北部 (證券部、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 16 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

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」、「臺企銀創業投資(股)公司」5 家子公司及「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。

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，為臺灣首家赴柬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 日業獲柬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。

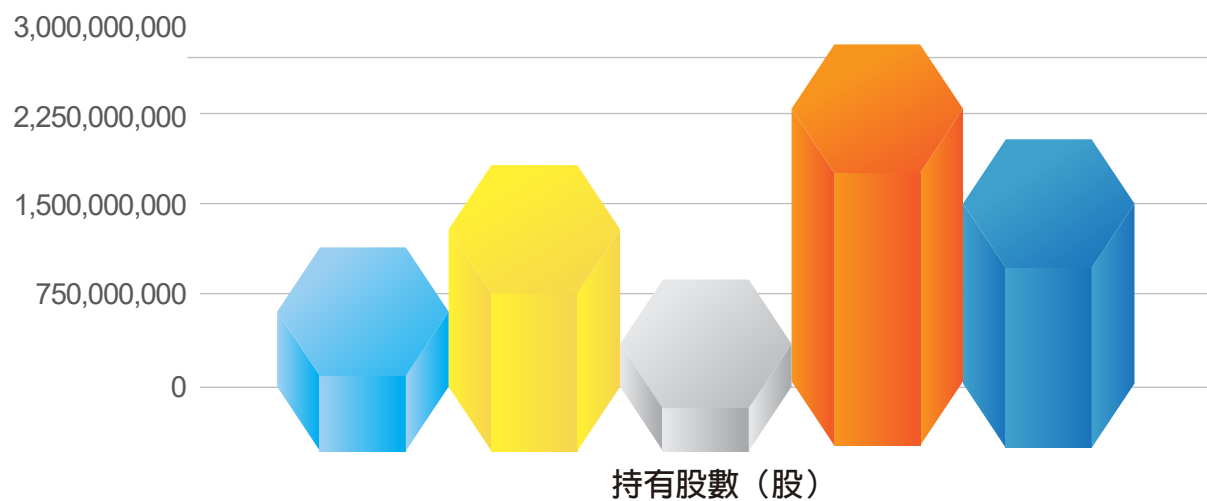
為配合政府施政方針，協助國內產業取得發展所需資金，並提升本行資金運用效率，轉投資 100% 持股之「臺企銀創業投資(股)公司」，核准投資金額新臺幣 20 億元，實際投資金額為新臺幣 3 億元，並於 2018 年 10 月 23 日正式開業，該公司經營策略，以本行中小企業客戶為主，同業推介及自行開發為輔，以多元化投資標的來擴展投資對象，並配合政府積極推動 5+2 創新產業，透過創投資金的挹注，來扶助這些產業能夠穩定成長茁壯。

臺灣企銀轉投資關係企業



1.2.4 股東結構

臺灣企銀已轉型民營化，為泛公股體系行庫，大股東財政部、行政院國家發展基金管理會、臺灣銀行及臺灣土地銀行等合計持股比率 26.45%，股東結構如下（2019 年 12 月 31 日）：



股東結構	持有股數 (股)	持股比例 (%)	人數
政府機構	592,530,721	8.31	4
金融機構	1,343,665,070	18.84	10
其他法人	428,649,443	6.01	396
個人	2,908,413,108	40.79	190,454
外國機構及外人	1,858,725,902	26.05	803
合計	7,131,984,244	100	191,667

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：新台幣仟元；%

項目	2018 年	2019 年
資產總額	1,619,040,455	1,746,152,814
負債總額	1,534,187,436	1,650,636,048
權益	84,853,019	95,516,766
每股淨值（元）	13.27	13.39
淨收益	23,026,947	23,209,942
稅前損益	9,198,417	8,065,680
員工福利費用	8,325,594	8,104,119
員工平均收益額	4,385	4,309
員工平均獲利額（稅前）	1,752	1,497
每股股票股利（元）	0.50	0.50
每股現金股利（元）	0.30	0.20
備抵呆帳覆蓋率（%）	394.08	367.77
逾放比率（%）	0.30	0.32

註：上表財務資訊乃節錄自本公司及子公司 2019 年合併財務報告。臺灣企銀 2019 年個體財報之稅前淨利 79.74 億元（7,974,158 仟元），與上表 2019 年合併財報之稅前損益 8,065,680 仟元，差異係子公司之所得稅費用。

1.3.2 2019 年各項預算執行情形

1. 存款年平均餘額為新台幣 14,362.85 億元，達成率 97.19%。
2. 放款年平均餘額為新台幣 11,299.13 億元，達成率 97.75%。

1.3.3 支付出資人、政府款項

2019 年度配發股利：每股現金股利 0.20 元；每股股票股利 0.50 元。
支付政府款項：2019 年度稅報尚未完成，預計 2020 年 6 月進行申報。

獲利年度	股票股利（元）	現金股利（元）
2013	0.4	-
2014	0.73	-
2015	0.5	0.1
2016	0.3	0.102
2017	0.4	0.268
2018	0.5	0.3
2019	0.5	0.2

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
2018	twAA-	twA-1+	穩定
2019	twAA-	twA-1+	穩定
2020	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
2018	BBB+	A-2	Stable
2019	BBB+	A-2	Stable
2020	BBB+	A-2	Stable

1.4 董事會與公司治理

1.4.1 董事會組成與多元化

臺灣企銀為協助中小企業改善生產設備及財務結構暨健全經營管理之中小企業專業銀行，董事會由董事 15 人組成（其中獨立董事不得少於 3 人且不得少於董事席次 5 分之 1）每二個月開常會一次，督導管理階層執行各項業務。每屆董事任期為三年，得連選連任，但政府及法人股東或其代表人當選之董事，得依其職務關係隨時改派。

臺灣企銀董事選任係採候選人提名制，董事改選時辦理公告受理股東提名董事候選人，並經董事會會議審議董事候選人資格，將審議結果公告周知，股東據此瞭解董事候選人資歷，於股東會選任之，董事會之董事長對內為股東會、董事會及常務董事會主席，對外代表本銀行。



基準日：2020年3月31日

職稱	姓名	選(就)任日期	任期(第15屆)	主要經(學)歷	兼任其他公司之職務	董事所代表之法人股東
董事長	黃博怡	2018/6/29	2018/6/29 至 2021/6/28	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、安泰商業銀行監察人、財團法人中小企業信用保證基金常務董事、高雄銀行常務董事、玉山金控董事、玉山銀行常務監察人、玉山綜合證券總經理、時代綜合證券副總經理、實踐大學管理學院院長、教務長、學務長	台灣金聯資產管理公司監察人、台灣金融研訓院董事、文化內容策進院董事	財政部
常務董事 兼總經理	張志堅	2020/3/4	2018/6/29 至 2021/6/28	學歷：臺灣科技大學企業管理碩士 經歷：臺灣企銀代理總經理、副總經理、授信管理部經理、徵信部經理、五股分行經理、松南分行經理、臺企保險代理人股份有限公司董事長、	華陽中小企業開發股份有限公司董事	財政部
常務董事	戴士原	2019/3/18	2018/6/29 至 2021/6/28	學歷：國立臺灣工業技術學院機械系 經歷：臺灣銀行人力資源處處長、副處長、高級襄理、科長、行員訓練所副所長	臺灣銀行(股)公司人力資源處處長	臺灣銀行(股)公司
常務董事 (獨立董事)	林欣吾	2018/6/29	2018/6/29 至 2021/6/28	學歷：台灣大學經濟系博士 經歷：臺灣土地銀行獨立董事、行政院公平交易委員會第六屆委員、友達光電(股)公司反托拉斯遵循最高主管、台灣經濟研究院專任研究員及研究三所所長、台灣經濟研究院專任副研究員及研究三所所長	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	無 (屬獨立董事)
常務董事	梁連文	2018/6/29	2018/6/29 至 2021/6/28	學歷：日本北海道大學農經博士 經歷：中國文化大學財務金融學系暨研究所副教授、實踐大學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、台灣金融研訓院金融研究所副所長、台灣金融研訓院金融研究所副研究員、基層金融研究訓練中心助理研究員、輔仁大學經濟系兼任講師、工商時報專欄組記者	中國文化大學財務金融學系暨研究所教授	財政部

職稱	姓名	選(就)任日期	任期 (第15屆)	主要經(學)歷	兼任其他公司之職務	董事所代表之法人股東
董事	林秀燕	2018/6/29	2018/6/29 至 2021/6/28	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、財政部國庫署主任秘書、組長、副組長	財政部國庫署副署長	財政部
董事	王文杰	2018/6/29	2018/6/29 至 2021/6/28	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、政治大學法學院院長、祕書處主任祕書、法律科際整合研究所所長	國立政治大學副校長	財政部
董事	游宏生	2018/6/29	2018/6/29 至 2021/6/28	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、勞動部第三屆勞資爭議仲裁委員、勞動部基本工資審議委員會委員、全國產業總工會常務理事、臺灣企銀董事(臺灣企銀企業工會代表)、臺灣總工會監事	臺灣企銀企業工會理事長	財政部
董事	林麗婭	2018/6/29	2018/6/29 至 2021/6/28	學歷：國立政治大學銀行系 經歷：臺灣企銀第13、14屆董事、臺灣銀行企業金融部經理、風險管理部經理、敦化分行經理、企業金融部副經理	臺灣銀行(股)公司副總經理	臺灣銀行(股)公司
董事	蔡子皓	2020/1/20	2018/6/29 至 2021/6/28	學歷：台灣大學財務金融博士 經歷：清華大學計量財務金融系副教授、助理教授	清華大學計量財務金融系副教授	臺灣銀行(股)公司
董事	何英明	2018/6/29	2018/6/29 至 2021/6/28	學歷：文化大學企業管理系 經歷：臺灣土地銀行總稽核、法遵長兼法務處處長、債權管理部經理、授信審查部經理、忠孝分行經理、和平分行經理	臺灣土地銀行(股)公司副總經理、財團法人農業信用保證基金董事	臺灣土地銀行(股)公司

職稱	姓名	選(就)任日期	任期(第15屆)	主要經(學)歷	兼任其他公司之職務	董事所代表之法人股東
董事	黃國倉	2019/6/29	2018/6/29 至 2021/6/28	學歷：國立臺中商業專科學校附設空中商業專科進修補習學校企業管理科畢業 經歷：臺灣企銀企業工會第六、七屆會員代表、臺灣企銀第八屆勞工退休準備金監督委員會委員、臺灣企銀第四十屆職工福利委員會委員、臺灣企銀人事評議委員、臺灣企銀行員	臺灣中小企業銀行企業工會會員代表、臺灣中小企業銀行行員	臺灣企銀企業工會
董事	王哲男	2018/6/29	2018/6/29 至 2021/6/28	學歷：日本近畿大學畢業 經歷：臺灣企銀第13屆董事、中華民國僑務委員、台中商業銀行(股)公司董事	中華民國在日近畿大學校友會名譽會長、僑務委員會僑務諮詢委員	無 (屬自然人董事)
獨立董事	劉錦龍	2018/6/29	2018/6/29 至 2021/6/28	學歷：美國北卡羅來納州立大學經濟學博士 經歷：國立中央大學產業經濟研究所副教授、國立中央大學產業經濟研究所所長、美國DUKE大學訪問副教授、美國FULBRIGHT獎學金訪問學者、宜特科技股份有限公司監察人	國立中央大學管理學院產業經濟研究所教授	無 (屬獨立董事)
獨立董事	黃維生	2018/6/29	2018/6/29 至 2021/6/28	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、中小企業聯合輔導基金會董事、第一金融控股公司監察人、第一銀行監察人、揚生針織股份有限公司董事長、維紡隆股份有限公司董事長、點鑽整合行銷股份有限公司董事		無 (屬獨立董事)

董事利益迴避

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。董事之配偶、二親等內血親，或與董事具有控制從屬關係之公司，就會議之事項有利害關係者，視為董事就該事項有自身利害關係。

2019 年董事利益迴避資訊如下：

- 一、2019 年 3 月 26 日第 15 屆董事會第 6 次董事會會議「本行法人股東臺灣銀行來函表示原派任股權代表林麗媛女士擔任本行董事，並選任為常務董事，為應業務需要，其常務董事職務薦請由戴士原先生接任，爰辦理改選常務董事一人」，除被提名人戴董事士原為利董事充分討論，已先行迴避外，全體出席董事一致通過推選戴董事士原為常務董事。
- 二、2019 年 8 月 19 日第 15 屆董事會第 9 次董事會會議「謹陳兆豐票券金融（股）公司授信案」，因林董事秀燕為兆豐票券董事之二親等血親，為本案有利害之關係人，故於討論前先行迴避，經其餘出席董事同意照案通過。
- 三、2019 年 10 月 29 日第 15 屆董事會第 10 次董事會會議「提報本行明（2019）年度預算草案及稽核業務營業費用預算草案」，本案提案內容四、「營業費用」（一）「業務費用」「捐助」其中對 2020 年捐助「財團法人中小企業信用保證基金」費用 3.30 億元、「臺灣中小企業銀行企業工會」0.025 億元，施常務董事兼總經理建安為財團法人中小企業信用保證基金董事、游董事宏生為臺灣中小企業銀行企業工會理事長、黃董事國倉為臺灣中小企業銀行企業工會指派之自然人代表，為本案有利益關係當事人，於討論前自行迴避，經其餘出席董事同意照案通過。
- 四、2019 年 10 月 29 日第 15 屆董事會第 10 次董事會會議「謹陳磐亞股份有限公司等授信案件」、「謹陳中纖投資股份有限公司授信案件」、「謹陳台灣金醇洋酒股份有限公司授信案件」、「謹陳勝仁針織廠股份有限公司授信案件」、「謹陳總豪企業股份有限公司授信案件」，王董事哲男涉及實質利害關係，已先行迴避，除「謹陳磐亞股份有限公司等授信案件」經其餘出席董事同意照案通過外，餘經其餘出席董事同意修正後通過。
- 五、2019 年 12 月 10 日第 15 屆董事會第 76 次常務董事會會議「新竹分行客戶友達光電股份有限公司（董事長彭双浪）申請授信案，本次擬除 A、B 項授信金額均改為 1,250,000 千元，且利率酌予調升外，餘依營業單位所擬承作條件辦理」，林常務獨立董事欣吾目前擔任借戶之顧問，自行於討論前迴避。另本案金額達新臺幣 10 億元以上，請劉獨立董事錦龍列席討論，經其餘出席常務董事同意照案通過。
- 六、2019 年 12 月 18 日第 11 次董事會會議「謹陳磐亞股份有限公司授信案件」，王董事哲男涉及實質利害關係，已先行迴避，經其餘出席董事同意照案通過。

董事多元化

為落實董事多元政策，臺灣企銀「公司治理實務守則」第 34 條明訂，為健全董事會結構，董事會成員組成應考量多元化，除兼任本行經理人之董事不宜逾董事席次三分之一外，並就本身運作、營運型態及發展需求以擬訂適當之多元化方針，宜包括但不限於以下二大面向之標準：

- 一、基本條件與價值：性別、年齡、國籍及文化等。
- 二、專業知識與技能：專業背景（如法律、會計、產業、財務、行銷或科技）、專業技能及產業經歷等。

多元化 核心項目 董事姓名	基本組成										產業經驗				專業能力				
	國籍	性別	兼任 本行 員工	年齡				獨立董事任期年資			銀行	證券	保險	資產 管理	會計	財務	風險 管理	人力 資源	法律
				50 以下	51 至 60	61 至 70	71 以上	3 年 以下	3 年 至 9 年	9 年 以上									
黃博怡	中華民國	男				V					V	V	V	V	V	V	V	V	
張志堅	中華民國	男	V		V						V	V	V	V	V	V	V	V	
戴士原	中華民國	男			V						V			V			V	V	
梁連文	中華民國	女			V						V		V	V	V	V	V		
林欣吾	中華民國	男			V			V			V	V	V	V	V	V	V		
林麗媛	中華民國	女			V						V	V	V	V	V	V	V		
蔡子皓	中華民國	男		V									V	V	V	V	V		
王文杰	中華民國	男			V						V		V	V			V	V	V
游宏生	中華民國	男	V		V						V	V	V	V	V	V	V		
林秀燕	中華民國	女			V						V	V	V	V	V	V	V	V	
何英明	中華民國	男				V					V	V	V	V	V	V	V		
黃國倉	中華民國	男	V		V						V	V	V		V	V	V		
王哲男	中華民國	男					V				V	V		V			V	V	
黃維生	中華民國	男				V		V			V	V	V	V	V	V	V	V	
劉錦龍	中華民國	男				V		V			V	V	V	V	V	V	V		

臺灣企銀第 15 屆董事會 (2018/6/29~2021/6/28) 由 12 席董事及 3 席獨立董事組成，女性董事 3 席男性董事 12 席 (其中含獨立董事 3 席、勞工董事 2 席)。

臺灣企銀董事會成員具有多元化與專業性，且董事每年持續進修公司治理課程，提升董事專業知能，對於經濟、環境及社會責任的議題，透過董事會會議的討論形成決策，惟若董事對討論議案涉有利害關係時則應予以迴避，2019 年董事會開會 8 次平均出席率達 97.34%，且每次會議至少 2 席獨立董事出席，董事參加公司治理進修課程皆符合「上市上櫃公司董事、監察人進修推行要點」規定時數，2019 年董事平均進修時數達 10.8 小時，有效提升董事之專業知能。

1.4.2 功能性委員會設置與執行情形

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，各委員會成員半數以上為獨立董事擔任，使委員會會議討論決策具有客觀、前瞻及超然獨立性，具實質協助董事會提升效能與精確決策之功能。

薪資報酬委員會

2019 年召開 6 次
獨立董事委員：3 名
出席率 100%

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。

審計委員會

2019 年召開 12 次
獨立董事委員：3 名
出席率 100%

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

2019 年召開 2 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。

企業社會責任委員會

2019 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、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

為落實公司治理提升董事會效能，依臺灣企銀「董事會績效評估辦法」每年辦理董事會（含功能性委員會）績效自評，績效評估資訊如下：

評估週期	評估範圍	評估方式	評估面向
每年執行一次	董事會及其成員 功能性委員會及其成員	董事會（功能性委員會）及其成員自評	1. 對本行目標與任務之掌握及營運之參與程度。 2. 董事（委員）職責認知及董事會決策品質之提升。 3. 董事會（功能性委員會）之組成與結構。 4. 董事（委員）之專業及持續進修。 5. 內部控制。

董事會績效評估結果：當董事（委員）自評合計達成率為 90% 以上時，為「優等」；達成率為 80% 以上未達 90% 時，為「良好」；達成率為 70% 以上未達 80% 時，為「尚可」；達成率未達 70% 時，則為「待加強」，2019 年董事會績效評估經各董事、功能性委員及執行單位按五大面向進行自評，統計績效考核結果，董事會及各功能性委員會整體運作之績效皆列為「優等」。

董事會（功能性委員會）績效評估為提升公司治理之重要環節，為使董事會（功能性委會）績效評估之獨立性及有效性，2018 年修訂臺灣企銀「董事會績效評估辦法」明定至少每三年委託外部專業獨立機構或外部專家學者團隊辦理績效評估一次，本行預定於 2020 年執行委外辦理董事會績效評估，藉由外部專業機構客觀的審視，改善及提升董事會（功能性委員會）效能。

1.4.4 第六屆公司治理評鑑成果優良

本行每年持續強化公司治理水平，依據年初公告之公司治理評鑑指標檢視改善，並提升經營管理與運作效率，以落實追求業務績效、提升員工附加價值、重視股東權益及善盡企業社會責任四大經理理念，成為關懷、分享、優質的銀行，臺灣證券交易所辦理第六屆公司治理評鑑本行列為「上市組排名前 6 %~20%」之公司。



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、透明原則從事營業活動，2019 年依「上市上櫃公司誠信經營守則」修正「臺灣中小企業銀行誠信經營守則」，將本行誠信經營之專責單位由董事會秘書處變更為企業社會責任委員會，同時明定向董事會報告之頻率至少每年一次，並由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，另亦明定董事及高階管理成員出具遵循誠信經營政策之聲明，並將誠信經營納入員工僱用條件內化成同仁素養，及對新進人員實施誠信及法遵等基本課程。

1.5.2 誠信經營執行情形

為檢視 2019 年落實誠信經營情形依訂定誠信經營政策及方案、落實誠信經營、檢舉制度之運作、加強資訊揭露等面向，檢視結果均能允當執行，且無發生違反誠信經營之檢舉案件。2019 年履行誠信經營情形執行及 2020 年擬執行之內容與規劃如下：

法令遵循為落實誠信經營之基本前提

項目	2019 年誠信經營執行情形	2020 年持續執行之內容與規劃
法令遵循之教育訓練	本行依行員不同職責要求，針對全體行員辦理不同類型之訓練及講座，以提升專業知能、掌握國際最新趨勢，建立由上而下之法遵文化： 1. 法令遵循教育訓練： (1) 2019 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、辦辦法遵自評檢核應注意事項、近期重要法令、公平待客原則及本行誠信經營宣導、銀行員之法律責任、銀行利害關係人授信規章、境外資金外匯存款專戶開戶審查作業應注意事項、應收帳款相關作業規範、銀行法第 12 條之 1、中央銀行對金融機構辦理購置高價住宅貸款規範、財富管理業務法令宣達、資通安全業務法令宣導、銀行法第 72 條之 2 及授信資金流向等相關作業缺失、衍生性金融商品相關規定及常見法遵缺失、證券經紀下單標準作業流程等，使各單位法令遵循主管瞭解相關法令規章，並於會後將授課主要內容於週報中向全體同仁宣導，確保有效傳達法令並落實法令遵循制度。	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。

項目	2019 年誠信經營執行情形	2020 年持續執行之內容與規劃
法令遵循之教育訓練	(2) 2019 年舉辦法令遵循風險評估教育訓練共計三場，由各單位法令遵循主管及專責人員參加。應訓人員均已完成相關教育訓練，俾建立全行之法令遵循風險管理及監督架構。 (3) 2019 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) 2019 年 4 月 16 至 23 日，針對單位防制洗錢及打擊資恐督導主管及經辦、法遵人員、稽核人員等，分北、中、南三區舉辦共計五場「防制洗錢及打擊資恐研討會」，再加強宣導交易監控告警註記應敘明完整，以避免重覆缺失再發生，以落實防制洗錢及打擊資恐作業，營業單位並由單位防制洗錢及打擊資恐督導主管於課後將教育訓練內容於週報向全數同仁宣導。 (2) 2019 年 8 月 20 及 22 日辦理全體行員教育訓練；2019 年 10 月 29 日辦理全體董事防制洗錢及打擊資恐教育訓練。 (3) 2019 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」：2019 年分區舉辦 5 場「存款業務法務座談會」，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。	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「授信業務座談會」。
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 2019 上半年度辦理情形分別業於 2019 年 8 月 15 日陳報第 3 屆審計委員會第 9 次會議、2019 年 8 月 19 日陳報第 15 屆第 9 次董事會議及 2020 年 3 月 9 日陳報第 3 屆審計委員會第 13 次會議、2020 年 3 月 11 日陳報第 15 屆第 13 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 2019 上半年度辦理情形分別業於 2019 年 8 月 15 日陳報第 3 屆審計委員會第 9 次會議、2019 年 8 月 19 日陳報第 15 屆第 9 次董事會議及 2020 年 3 月 9 日陳報第 3 屆審計委員會第 13 次會議、2020 年 3 月 11 日陳報第 15 屆第 13 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。

項目	2019 年誠信經營執行情形	2020 年持續執行之內容與規劃
有無違反法令狀況遭受警告或罰鍰	1. 本行辦理洗錢防制作業，就 OBU 既有客戶未確實執行確認客戶身分；及對疑似洗錢表徵之交易，有未確實查證客戶交易背景及目的之合理性等情事，核有礙健全經營之虞，金管會考量本行已採行相關改善措施，爰依銀行法第 61 條之 1 第 1 項規定，予以糾正。 2. 本行辦理購置高價住宅貸款業務核予寬限期，違反「中央銀行對金融機構辦理購置高價住宅貸款業務規定」第 3 點第 1 款規定，中央銀行依行為時銀行法第 130 條第 1 款及銀行法第 134 條第 2 項規定核處新臺幣 100 萬元罰鍰。 3. 本行辦理潤寅集團授信案於徵審核貸、撥貸審查及貸後管理等作業，未有效建立或未確實執行內部控制制度，違反銀行法第 45 條之 1 第 1 項規定，金管會依行為時銀行法第 129 條第 7 款規定核處新臺幣 200 萬元罰鍰。	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. 法令遵循處辦理國內營業單位實地查訪，並就內部稽核及主管機關查核重大缺失事項涉及之相關作業規範對同仁進行筆試測驗，以避免缺失重複發生。 5. 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。

訂定誠信經營政策及方案

檢視項目	2019 年履行誠信經營情形	2020 年擬執行之內容與規劃
銀行是否於規章及對外文件中明示誠信經營之政策、作法，以及董事會與管理階層積極落實經營政策之承諾	1. 本行以公平、誠實、守信、透明原則從事商業活動，於 2019 年 10 月 29 日第 15 屆董事會第 10 次董事會議通過修正本行「誠信經營守則」，並將董事會與高階管理階層積極落實誠信經營政策之承諾納入規範。 2. 本行於內部管理及商業活動中確實執行誠信經營，如工作規則明訂員工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，又對外與廠商簽約時，均遵守本行「誠信經營守則」相關規定，若涉及不誠信時，得終止或解除契約。 3. 持續辦理相關教育訓練，深化員工行為道德與誠信經營的認知與踐行。	1. 密切注意誠信經營法規之變動，配合辦理修正本行「誠信經營守則」。 2. 請董事與高階管理階層出具遵循誠信經營政策聲明書。
銀行是否訂定防範不誠信行為方案，並於各方案內明定作業程序、行為指南、違規之懲戒及申訴制度，且落實執行	本行以遵守法令作為落實誠信經營之基本前提，訂定防範不誠信行為方案： 1. 「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，最重予以免職。 2. 徵信業務規章及 SOP 標準作業流程明確規範，各類授信案件之徵信作業，徵信人員皆能依循誠信經營原則辦理，透過查詢行內外各資料庫及實地查勘，蒐集借保戶及其負責人之信用紀錄與財務狀況，俾評估往來對象之誠信紀錄。 3. 「資訊系統委外開發及維護作業程序」訂有對人員之作業分工牽制規定。 4. 「受理檢舉案件處理要點」規定，檢舉案件調查完成後，經證實被檢舉人確有違反相關法令或本行誠信經營政策與規定者，應立即要求被檢舉人停止相關行為，並依本行相關規定為適當懲處。	落實法令遵循，並適時檢討修正規章。
銀行是否對「上市上櫃公司誠信經營守則」第七條第二項各款或其他營業範圍內具較高不誠信行為風險之營業活動，採行防範措施	1. 本行遵照「上市上櫃公司誠信經營守則」第七條規定，盤點本行營業範圍內不誠信行為風險，由董事會稽核處納入相關稽核計畫。 2. 本行人員執行業務必須遵守本行內部控制制度，於業務規章中明訂各勾稽防範措施，例如營繕工程及購置定製變賣財物作業要點第 21 條「經辦營繕工程及購置定製財物人員，不得主持相關案件驗收工作，會驗人員不得辦理相關案件監驗工作，經辦變賣財物人員不得主持相關案件驗交工作。」暨第 27 條「各級經辦及監辦營繕工程或購置定製變賣財物人員，應嚴禁接受有關廠商之邀宴與餽贈，以確保清廉與公正，經辦採購人員應定期實施輪調。」等規定，確實要求經辦同仁遵守，倘有違失，提報人事評議委員會審議查處，以防範不誠信行為；於簽訂契約書中，要求廠商不得有任何侵害智慧財產權…等違法行為；又辦理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，本行訂有「利害關係人授信作業程序」，並透過貸前審核、貸後覆審，以及定期、不定期查核，落實執行防範措施。	1. 每年盤點本行營業範圍內不誠信行為風險。 2. 落實內部規章的遵循。

 落實誠信經營

檢視項目	2019 年履行誠信經營情形	2020 年擬執行之內容與規劃
銀行是否評估往來對象之誠信紀錄，並於其與往來交易對象簽訂之契約中明訂誠信行為條款	本行「誠信經營守則」第 20 條明訂與他人簽訂契約時，應充分瞭解對方之誠信經營狀況，契約中宜納入遵守本行誠信經營條款及交易相對人如涉有不誠信行為時，得隨時終止或解除契約，如辦理授信時，需透過聯徵中心、票交所查詢借保人債信、票信紀錄，評估其信用情形，授信核准後，並與客戶訂定授信契約，明訂授信客戶倘有票信、債信不良，或提供之財務報告、資料或所為之任何聲明、陳述、切結、同意、承諾等事項，有虛偽不實或隱匿真實等違背誠信之情事者，本行得收回借款或減少授信額度或縮短借款期限，或視為到期之條款，另於辦理採購或招標時各採購案得標廠商之指派人員有任何不法、洩密或過失，造成本行損害，應負連帶損害賠償責任。並參酌政府電子採購網查詢屬拒絕往來廠商者，得拒絕其參加投標。	遵循本行「誠信經營守則」規定，與往來交易對象簽訂之契約中明訂誠信行為條款。
銀行是否設置隸屬董事會之推動企業誠信經營專（兼）職單位，並定期向董事會報告其執行情形	本行為提升推動誠信經營專責單位層級，於 2019 年 10 月 29 日第 15 屆董事會第 10 次董事會議通過改由企業社會責任委員會為推動誠信經營之專責單位，專責單位向董事會報告之頻率至少每年一次，其主要掌理事項由轄下各工作執行小組依業務職掌辦理與執行，並由董事會秘書處辦理本守則之修訂、解釋、諮詢服務暨通報內容登錄建檔等相關作業。	依本行「誠信經營守則」相關規定辦理。
銀行是否制定防止利益衝突政策、提供適當陳述管道，並落實執行	1. 本行「誠信經營守則」第 11 條規範董事、經理人、委任人及其他出席或列席董事會之利害關係人對董事會所列議案，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，如有害於本行利益之虞時，得陳述意見及答詢，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。董事間亦應自律，不得不當相互支援。 2. 本行「利害關係人授信作業要點」及「利害關係人授信作業程序」，辦理徵信作業時亦落實認識客戶，檢視客戶是否為本行利害關係人，確實依循法令規定辦理。 3. 本行「理財專員業務行為準則」及「異常舉報機制」，提供適當陳述管道，並落實執行。 4. 本行「取得或處分資產處理程序」、「營繕工程及購置定製變賣財物作業要點」、「購置、變賣行舍房地作業要點」、「租賃房地作業要點」訂定與關係人交易規範之條款。 5. 本行設客服電話、客服電子郵件信箱及企業網站設有「客服信箱」及「訪客留言」，提供陳述管道。	確實依照本行各項規定執行，以防止利益衝突，並提供適當陳述管道。

檢視項目	2019 年履行誠信經營情形	2020 年擬執行之內容與規劃
銀行是否為落實誠信經營已建立有效的會計制度、內部控制制度，並由內部稽核單位定期查核，或委託會計師執行查核	1. 依照金管會認可之國際財務報導準則所制訂本行會計制度，並定期檢視會計制度之妥適性。 2. 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」及本行「內部稽核作業準則」執行稽核業務，並至少每六個月向董事會及審計委員會報告稽核業務，2019 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 3 次。 3. 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，2019 年依稽核計畫完成查核。 4. 2019 年董事會稽核處查核各單位未發現有違反本行誠信經營之案件。	1. 持續檢視會計制度之妥適性。 2. 依據年度稽核計畫辦理。
銀行是否定期舉辦誠信經營之內、外部之教育訓練	本行誠信經營教育訓練課程，由各業務相關單位透過職掌業務教育訓練宣導各項內外部規定，包括法令宣導、銀行員之法律責任…等與誠信經營有關內容，另於新進行員到職時，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，2019 年辦理 11 梯次訓練課程，共完成新進人員 559 人培訓，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。	持續辦理相關教育訓練，以深化員工道德行為與誠信經營的認知與實踐，內化成員工素養。

銀行檢舉制度之運作情形

檢視項目	2019 年履行誠信經營情形	2020 年擬執行之內容與規劃
銀行是否訂定具體檢舉及獎勵制度，並建立便利檢舉管道，及針對被檢舉對象指派適當之受理專責人員	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，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，訂定本行「受理檢舉案件處理要點」。 2. 於本行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，由專人受理檢舉事宜，供本行內部及外部人員使用。 3. 依本行「工作規則」規定辦理獎勵。	1. 受理檢舉案件時，依本行「受理檢舉案件處理要點」處理。 2. 依本行「受理檢舉案件處理要點」第 14 條辦理檢舉制度之宣導及教育訓練。

檢視項目	2019 年履行誠信經營情形	2020 年擬執行之內容與規劃
銀行是否訂定受理檢舉事項之調查標準作業程序及相關保密機制	本行「受理檢舉案件處理要點」已明確規範受理檢舉案件之專責單位、調查標準作業程序及相關保密機制之執行。	
銀行是否採取保護檢舉人不因檢舉而遭受不當處置之措施	本行「受理檢舉案件處理要點」第 12 條已規範本行對檢舉人之姓名、年齡、住居所及身分等足資辨別其特徵之資料，均應予保密。除法律另有規定外，禁止提供第三人閱覽或抄錄。且不得因所檢舉案件而對檢舉人予以解雇、解任、降調、減薪、損害其依法令、契約或習慣上所應享有之權益，或其他不利處分。但檢舉人明知舉報事證不實或以獲取不正利益為目的者，不在此限。	

加強資訊揭露

檢視項目	2019 年履行誠信經營情形	2020 年擬執行之內容與規劃
加強資訊揭露銀行是否於其網站及公開資訊觀測站，揭露其所訂誠信經營守則內容及推動成效	本行「誠信經營守則」已揭露於公開資訊觀測站及本行企業網站，並將推動誠信經營情形亦揭露於企業網站（關於臺灣企銀 > 公司治理）。	本行誠信經營資料異動時同時於公開資訊觀測站及本行企業網站更新。
銀行如依據「上市上櫃公司誠信經營守則」訂有本身之誠信經營守則者，請敘明其運作與所訂守則之差異情形	本行已依臺灣證券交易所公布修正「上市上櫃公司誠信經營守則」於 108 年 10 月 29 日第 15 屆董事會第 10 次董事會議通過修正本行「誠信經營守則」，並遵照「上市上櫃公司誠信經營守則」第七條規定，盤點本行營業範圍內不誠信行為風險，由董事會稽核處納入相關稽核計畫，執行運作並無差異。	依據主管機關規定，配合辦理修正本行規章。

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、客戶服務中心、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 151 單位次一般查核、439 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，另辦理計畫外查核 80 單位次，對所提列缺失，均持續追蹤覆查，至改善為止。

2. 2019 年臺灣企銀已盤點營業範圍內不誠信行為風險，由董事會稽核處納入相關稽核計畫，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，2019 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。

3. 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 3 次。

■ 未來目標：1. 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. 規劃建立風險導向內部稽核制度，透過風險評估之方法，評估受查單位之風險，提升內部稽核執行效益。

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 2019 年除遭金融監督管理委員會裁罰案（如附表）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。

項次	裁罰內容	改善情形
1	本行辦理洗錢防制作業，就 OBU 既有客戶未確實執行確認客戶身分；及對疑似洗錢表徵之交易，有未確實查證客戶交易背景及目的之合理性等情事，核有礙健全經營之虞，金管會考量本行已採行相關改善措施，爰依銀行法第 61 條之 1 第 1 項規定，予以糾正。	1. 關於 OBU 開戶文件之審查進行確認客戶身分作業採取更嚴格規範，除辦理相關教育訓練外，強化自行查核項目。 2. 關於疑似洗錢交易確認作業，有未予查證或未確實辦理調查交易背景及目的之合理性部分，舉辦多場研討會宣導全行防制洗錢及打擊資恐相關作業規範以強化營業單位對防制洗錢及打擊資恐認知觀念，另除由防制洗錢及打擊資恐專責單位督導各業務單位落實抽查營業單位相關辦理及查核情形外，於系統加強管控措施以確保疑似洗錢表徵交易查證檢核作業之完善。

項次	裁罰內容	改善情形
2	本行辦理購置高價住宅貸款業務核予寬限期，違反「中央銀行對金融機構辦理購置高價住宅貸款業務規定」第 3 點第 1 款規定，中央銀行依行為時銀行法第 130 條第 1 款及銀行法第 134 條第 2 項規定核處新臺幣 100 萬元罰鍰。	1. 加強「中央銀行對金融機構辦理購置高價住宅貸款業務規定」法規教育，並將相關案例列入教育訓練教材，避免缺失重複發生。案件承辦相關人員應參加裁罰案例研習或與裁罰業務相關之課程訓練。 2. 強化系統控管以避免各核貸層級誤核。 3. 由總行業務管理單位逐案檢視加強覆核。
3	本行辦理潤寅集團授信案於徵審核貸、撥貸審查及貸後管理等作業，未有效建立或未確實執行內部控制制度，違反銀行法第 45 條之 1 第 1 項規定，金管會依行為時銀行法第 129 條第 7 款規定核處新臺幣 200 萬元罰鍰。	1. 動態掌握客戶最新狀況，加強識別高風險客戶。對授信戶帳列鉅額應收帳款，應確實評估分析帳款集中度是否偏高、到期日分布及收款帳齡。 2. 核予授信額度及動用天期，應覈實考量授信戶收款時間及營業週期等因素，以避免有過度融資之虞。 3. 審慎查證授信戶所檢附之出貨單及銷售合約。 4. 撥款前確實查核交易之真實性、按季定期辦理實地查核作業及與買方對帳。 5. 瞭解客戶之實際資金用途，確實控管資金流向與申貸用途是否相符。

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，全力推動防制洗錢及打擊資恐作業

- (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) 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。
- (3) 配合主管機關推動「簡政便民」政策，採行相關簡便措施以服務民眾，並於經理人會議及防制洗錢教育訓練加強宣導，且至營業單位查訪辦理情形，以利落實洗錢防制並兼顧簡政便民措施。

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

本行訂定「海外分行法令遵循、防制洗錢及打擊資恐管理辦法」，海外分行每月應填報「海外分行法令遵循、防制洗錢及打擊資恐月報表」，向法令遵循處及國際部陳報法令遵循、防制洗錢及打擊資恐之執行情形，陳報內容包括當地法令之變動及應採取之相關因應措施、當地主管機關監理重點與近期和當地主管機關溝通聯繫情形、內外部獨立機構就法令遵循、防制洗錢及打擊資恐之查核情形、疑似洗錢或資恐交易及

大額交易之申報狀況、教育訓練執行情形…等。另總行法令遵循主管及防制洗錢及打擊資恐專責主管與法令遵循處每月以視訊、電話或其他類似方式，與海外分行召開法令遵循、防制洗錢及打擊資恐管理會議，並邀集國際部派員出席，必要時請董事會稽核處及其他相關部處列席參加，並於會議檢視月報表之內容，並宣導本國重要法規，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。

董事會為風險管理機制之最高決策單位，依整體營運策略及經營環境，核定整體之風險管理政策與重大決策，並擔負整體風險管理之最終責任。

風險管理與識別



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	- 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。 「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國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。

以 2020 年初新冠肺炎為例，新冠肺炎的到來，如同市場的黑天鵝一般，無法預期，遭遇此項重大事件後，臺灣企銀緊急提出應變措施，成立由總經理直接領導之武漢肺炎疫情擴散應變小組，因應新型冠狀病毒疫情提出「國內營業單位異地營業因應措施 SOP」，在危急狀況時，能夠維持營運不中斷，倘因新冠肺炎疫情蔓延，若造成某一營業單位行舍受管制無法進出且全部行員遭隔離，後續將由備援人員進駐備援分行繼續營業，確保相關業務能即時銜接辦理。

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

官網 <http://www.tbb.com.tw>

臺灣企銀於官網內揭露重大訊息、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。

公開資訊

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。

發言人制度

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。

善盡責任義務

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。

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
中華民國信託業商業同業公會	董事長（擔任常務理事）
中華民國保險代理人商業同業公會	臺企保代（股）公司 經理（擔任理事）



02

永續服務
深耕金融

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再生能源、節約能源、污染防治等設備。相關績效說明如下：

2.1.1 協助企業善用信保基金，績效第一

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，2019 年度送保保證金額為 1,678 億元，較 2018 年成長 142 億元。榮獲該基金『2019 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」、「促進政策推動獎」等三大獎項，辦理中小企業融資備受各界肯定。

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 11 項，分別為歡迎台商回台投資專案貸款、中小企業加速投資專案貸款、根留台灣企業加速投資專案貸款、輔導中小企業升級貸款、振興傳統產業優惠貸款、促進產業創新或研究發展貸款、加強推動台商回台投資專案貸款、中小企業創新發展專案貸款、因應貿易自由化產業振興輔導優惠貸款、機器設備升級貸及中小企業災害復舊專案貸款。

政策性專案貸款	至 2019 年底貸放金額
歡迎台商回台投資專案貸款	新台幣 5.43 億元
中小企業加速投資專案貸款	新台幣 1.46 億元
根留台灣企業加速投資專案貸款	截至 2019 年底尚無貸放金額
輔導中小企業升級貸款	新台幣 239.57 億元 (居各銀行之冠)
振興傳統產業優惠貸款	新台幣 112.85 億元 (居各銀行之冠)
促進產業創新或研究發展貸款	新台幣 29.60 億元 (居各銀行之冠)
加強推動台商回台投資專案貸款 (第一期 & 第二期)	新台幣 8.46 億元
中小企業創新發展專案貸款	新台幣 26.37 億元
因應貿易自由化產業振興輔導優惠貸款	新台幣 70.16 億元
機器設備升級貸款 (第一期 & 第二期)	新台幣 64.13 億元 (居各銀行之冠)
中小企業災害復舊專案貸款	新台幣 3.17 億元

2.1.4 推出友善環境貸款

為對減緩和適應氣候變遷、遏制自然資源枯竭、生物多樣性保護及污染治理等關鍵領域盡一份心力，打造永續發展的環境，推出各項友善環境貸款，分別為環境能源類：綠能永續專案貸款、購置再生能源設備優惠貸款、機器設備升級貸款及低碳永續家園專案貸款；產業輔導類有：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及臨時工廠升級轉型計畫貸款。

類別	專案	至 2019 年底貸放金額
環境能源類	綠能永續專案貸款	新台幣 9.61 億元
	購置再生能源設備優惠貸款	新台幣 0.34 億元
	機器設備升級貸款	新台幣 64.13 億元 (居各銀行之冠)
產業輔導類	輔導中小企業升級貸款	新台幣 239.57 億元 (居各銀行之冠)
	促進產業研究發展貸款	新台幣 29.60 億元 (居各銀行之冠)
	中小企業創新發展專案貸款	新台幣 26.37 億元
	新創重點產業優惠貸款	新台幣 5,547.60 億元

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，此次發行綠債資金已於 2018 年 12 月底全數使用完畢，並於 2019 年 4 月 29 日由安侯建業聯合會計師事務所辦理資金使用評鑑，確保綠色債券對環境永續之效益，目前本行仍以自有資金持續推動「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」等專案貸款，提供優惠授信條件，協助企業購（建）置再生能源、節約能源、污染防治等設備，響應全球減碳趨勢且呼應政府政策。



2.1.6 授信政策響應赤道原則

將授信戶對環境保護、社會責任之履程度，作為授信融資評估重點。

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。

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。

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—發揮普惠金融精神

依據「中小企業發展條例」第 13 條規定，經 2019 年 10 月 29 日董事會通過，對財團法人中小企業信用保證基金 2020 年度捐助款項金額為 329,928,198 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。

另為積極響應政府政策，協助小微企業成長，本行自 2019 年 5 月推動「小微新創融資家數三年倍增、千億活水協助中小企業」中期計畫，目標三年內資本額新臺幣 3,000 萬元以下之中小企業放款戶數新增 25,000 戶，及新增新臺幣 1,000 億元之放款量，以嘉惠更多微、小型企業，落實普惠金融精神，為達計畫目標並訂定「小微 + 新創•活水倍增貸款辦法」，結合信保基金、簡化徵審流程，協助企業即時取得所需融資。

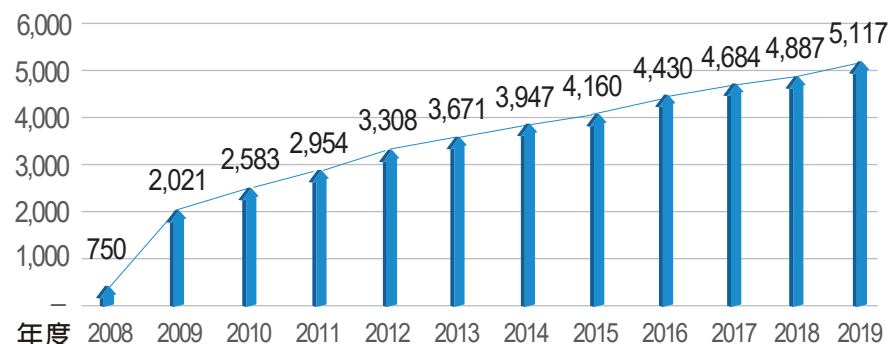
計畫推動執行成果如下：

項目	2019 年 4 月	2019 年 12 月	2019 年 12 月較 4 月增減數
小微企業融資戶數	24,000 戶	30,829 戶	6,829 戶
小微企業放款餘額	1,986 億元	2,139 億元	153 億元

2.1.8 協助經濟困境客戶清理債務

為協助陷入經濟困境之債務人減輕債務負擔，臺灣企銀自 2008 年 4 月起，配合主管機關開辦「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，提供「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。並透過設置債務協商受理窗口等多元化管道，提供整合債務之協商管道及再次協商機制。另「消費者債務清理條例前置協商」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 2019 年底已成功協助 5,117 人重新展開新的生活減少社會問題。

各年度前置協商辦理情形





▲ 本行連續 3 年榮獲金融監督管理委員會評鑑為辦理「高齡者及身心障礙者財產信託業務」績效優良銀行。

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。

個人金融相關業務，均履行金融機構應負擔之企業社會責任，推出友善環境、關懷社會等優惠專案，以永續經營為原則規劃金融商品與服務。

財富管理業務則透過嚴謹的產品審查流程與遴選機制，推出多元理財產品，並兼顧顧客投資權益及環境永續議題，與合作夥伴共同推廣 ESG 相關金融商品，推動低碳經濟、綠色投資與綠色生活環境，善盡社會企業責任。未來，將持續邀請更多合作夥伴共同推廣 ESG 相關金融商品，並在商品審查流程中將 ESG 的精神明確納入；顧客的開戶審查流程，亦將檢視顧客是否有重大 ESG 負面新聞。

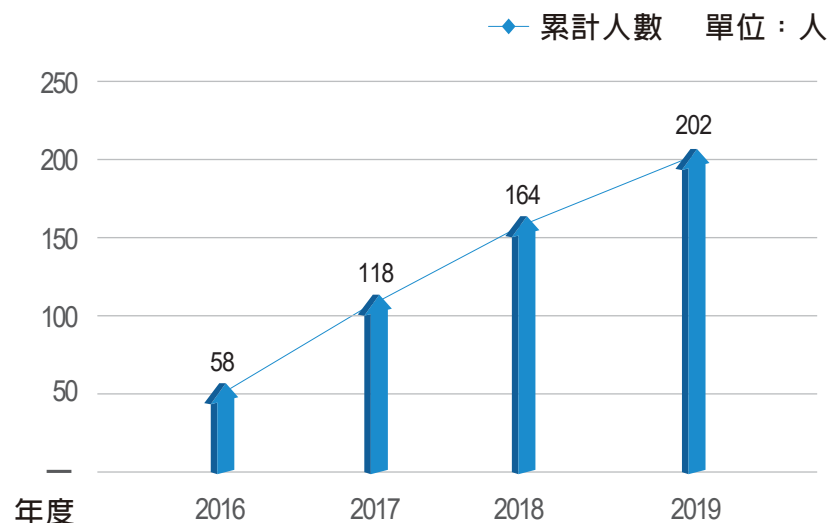
針對臺灣社會人口結構邁入高齡化

推動安老快活專案

臺灣社會人口結構持續邁入高齡化，本行自 2016 年推出結合【房貸 + 保險 + 信託】的「安老快活專案」以來，2019 年當年度承作 5 件，截至 2019 年底累計承作案件共計為 119 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。

並且提供逆向抵押貸款型「安老快活 PART II」專案，以多元產品供銀髮長者選擇，藉以活化資產、提供安定生活資金。2019 年當年度承作 38 件，截至 2019 年底兩項專案合計累計撥貸戶數 202 戶、累積核貸金額 13.83 億元。

安老快活各年度累計承作人數



持續推展高齡者及身心障礙者財產信託激勵活動，提供多元化服務

自 2016 年配合金管會推動安養信託之政策，本行持續積極推展「高齡者及身心障礙者財產信託」業務，並於 2019 年 11 月 28 日開辦「外幣特定單獨管理運用金錢信託」業務，提供多元化的信託服務，以滿足客戶資產配置、理財及安養等外幣金錢信託需求。

與社會福利團體建立合作關係

2019 年 9 月 6 日與無子西瓜社會福利基金會共同簽立安養信託契約，由該社福團體擔任信託監察人，藉由公益社福團體力量，推展本行「安養信託」業務，提供客戶更週全保障。

針對少子化

創新推出育兒貸款

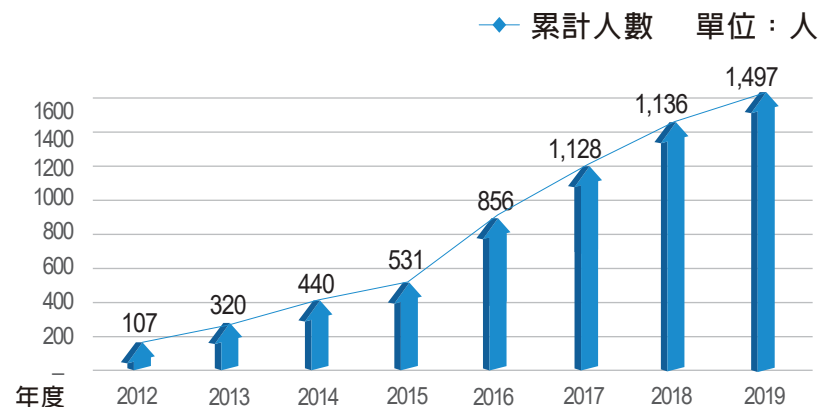
本行秉持愛與關懷的服務精神，鑒於少子化問題嚴重，且人工生殖費用昂貴、懷孕期間及新生兒出生後五年內，除委由坐月子中心或產後照顧之家所花費用外，尚需增加許多額外之支出，為減輕家庭育兒負擔，本行配合政府鼓勵生育政策，提供生育時所需資金，提供孕前、懷孕中及孕後所需資金，爰辦理「添好孕消費性貸款」，為少子化進一份心力。截至 2019 年 12 月底累計撥貸戶數 1,497 戶、累計撥貸金額 5.73 億元。

針對青年創業、就業

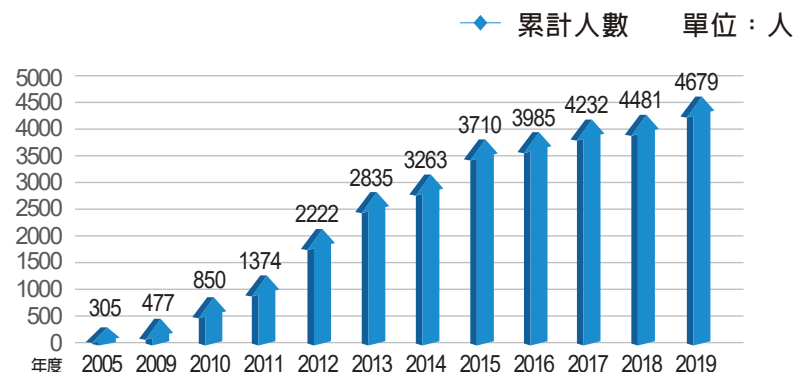
幫助青年學子出國圓夢

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 2019 年 12 月底，累計協助 4,679 人、累計撥貸金額約 5.54 億元完成出國夢想。

各年度添好孕累計辦理情形



各年度海外生活體驗專案累計辦理情形



微型保險業務

臺灣企銀推展保險商品，以「關心」為出發點，發揮主動關懷與相互扶持的精神，持續創新保險服務，以確保客戶獲得完善保障，及促進各年齡層的福祉，我們也將不斷規劃及提供可保障弱勢族群及高齡者之金融服務及產品，期能擴大服務客群。由業務同仁針對弱勢民眾或特定身份對象進行業務招攬及服務，

微型傷害保險

微型傷害保險係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，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，2018 年承作 1,152 件，2019 年微型傷害保險承作 1,399 件，較 2018 年成長 21.44%。

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，希望協助買不到死亡保險的高齡族群，解決一部分「終老」的社會問題，2018 年承作 1,754 件，2019 年小額終身壽險承作 2,430 件，較 2018 年成長 38.54%。

2.2 綠色資訊與數位金融

2.2.1 數位創新產品

- 「跨境線上購物(跨境匯出)」服務：增加「使用者身分確認程序」服務及「掃描 QRCode 支付跨境線上購物款項」功能。
- 台灣 Pay 掃碼提款功能：運用財金公司所制定之跨行掃碼提款規格，辦理行動銀行台灣 Pay 掃碼提款功能。
- 台灣 Pay 發紅包功能：於農曆新年期間，辦理行動銀行台灣 Pay 發紅包活動。
- 台灣 Pay 信用卡繳稅功能：提供納稅義務人繳稅便利性，開辦台灣 Pay 增加信用卡支付工具得進行繳稅服務。
- 台灣 Pay 信用卡消費扣款支付功能：增加台灣 Pay 信用卡支付工具可進行消費購物付款服務，擴大台灣 Pay 信用卡消費支付之場景使用。
- 雲支付 HCE 金融卡服務：辦理「雲支付 HCE 金融卡服務」業務，客戶透過台灣行動支付 APP，將本行金融卡卡號或存款帳號轉換成相對應之代碼，下載置行動裝置，提供客戶轉帳、購物及繳費稅等各項近端及遠端交易服務。
- 建置台灣 Pay 特店服務系統：提供客戶客製化線上即時查詢帳務明細及對帳需求，以推展大型連鎖商家導入台灣 Pay QR Code 收款。
- 新增「呼叫行動銀行」付款服務：提高使用者付款便利性，透過行動裝置直接於特店網頁 /APP 或繳費網頁 /APP 選擇使用台灣 Pay 付款。

2.2.2 數位金融推展

- 推展台灣 Pay 收攤業務，爭取大型連鎖商店、商圈、夜市等之明商家合作導入 QR Code 共通支付服務，並辦理相關行銷優惠活動，促進普惠金融及電子支付普及率。
- 與公益團體（如世界展望會）合作舉辦小額公益捐款活動，客戶可透過台灣 Pay 支付小額公益捐款。
- 與大型醫療院所合作導入醫療繳費機，提供顧客多元代收繳費服務。

本行運用新科技，發展數位金融業務，鼓勵客戶使用網路／行動銀行，及行動支付，滿足消費者對金融服務行動化的需求，減少客戶往返分行產生之碳排放量，同時簡化作業流程，推展電子對帳單，提供客戶更多元的金融服務，並減少紙張使用。

2.2.3 響應業務無紙化

運用金融科技，簡化作業流程，推展無紙化、電子對帳單等作業，強化金融服務的綠色價值，提供客戶多元便利又環保的數位化服務，節省客戶往來銀行產生之碳排放量，鼓勵客戶多加利用網路銀行、行動銀行、網路 ATM、電話銀行等業務，推廣成效如下：

單位：戶 / 筆 / %

項目	年度	2019 年底	2018 年底	增減率
網路銀行客戶數		1,469,297 戶	1,388,314 戶	5.83%
行動銀行客戶數		696,622 戶	598,606 戶	16.37%
電子金融交易筆數		1,158 萬筆	1,001 萬筆	15.63%

透過改善作業流程，鼓勵多使用數位金融具體措施如下：

1. 在官方網站提供金融商品簡介，並於網路銀行提供金融商品對帳單查詢，並提供綜合對帳單電子化作業，減少紙張列印。
2. 個人貸款可於網路銀行自行轉帳提前償還貸款本金，客戶免親自臨櫃還款或至他行庫辦理匯款，節省時間亦減少紙張使用量暨碳排放量。
3. 逐步推動無紙化作業，除貸款利率、系統作業費報優優化外，對於貸款相關作業，減少實體或傳真文件使用，皆以徵授信管理系統或 e-mail 夾檔傳送。
4. 「青年海外生活體驗專案」及「青年海外壯遊」貸款戶，自 2017 年 7 月 14 日起可於網路銀行辦理線上結清貸款。

2.3 金融教育及諮詢服務

走入校園與社區

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 7 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，2019 年總計參與 46 場金融知識宣導活動（按對象別區分，校園、社區各 11、35 場；按地域別區分，北、中、南、東各 19、11、12、4 場），幫助金融教育得以從學校及社區紮根。

推廣理財觀念

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，針對差異化客戶需求，以強化金融理財教育的推廣。

1. 以「投資理財樸實致富」為題，為南投縣警局竹山分局舉辦客戶說明會，以「投資理財樸實致富」為題，在地關懷經營。
2. 與總行大樓所在社區北市玉泉里長合作，邀請里民參加小型理財講座透過全球市場解析及個人理財規劃宣導，簡單地將理財常識納入里民生活中，凸顯理財重要性。
3. 針對熟齡民眾，以「好朋友・心互動」客戶說明會，提供財富管理客戶從家庭角度出發，通盤考量最新法規與財富傳承應具備的規劃觀念除了基本的家庭生活保障與周全退休規劃外，也積極關注客戶醫療保障的完整規劃，幫助即將退休族群勾勒未來退休生活的樣貌，引導民眾正確理財規劃思維，做好退休準備。

4. 本行與致理科技大學合作辦理「2019 年度全方位財富管理人才培訓計畫」，講授銀行財富管理業務概況、投資理財實務、財金人才未來發展等面向，以奠定並深根金融教育之基礎。
5. 與本行退休人員協會合作舉辦樂齡理財相關課程，協助其掌握與銀髮族之財產贈與、繼承與稅賦以及財富管理、安養信託規劃等主題，關懷退休同仁，分享樂齡理財新知。



融資與輔導並重

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，2019 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基金會舉辦 2019 年度「關懷與服務中小企業暨提升財務競爭力」研討會一場 (2019/4/10)，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. 配合中小企業信保基金舉辦之「信保薪傳講座」3 場 (2019/4/19 花蓮、2019/5/31 高雄、2019/7/19 宜蘭)，提供融資諮詢服務。
4. 與中小企業聯合輔導基金會共同舉辦 2019 年度「產業升級 x 財務創新」產業經濟論壇 (2019/4/20)，透過「融資 + 輔導」，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，並提升競爭優勢。
5. 參與經濟部中小企業處委託管理科學學會舉辦之「中小企業傳承與轉型創新系列課程」(共計 10 場)，上半年 5 場以第一代「交棒的藝術」為主軸 (2019/4/25 ~ 2019/6/18)；下半年 5 場則以第二代「接棒的考驗」為課程主軸 (2019/7/11 ~ 2019/9/11)，以協助企業傳承、二代接班。
6. 參與中華民國全國創新創業總會舉辦之 6 場「共通財會議題工作坊」共 6 場 (2019/5/10 ~ 2019/9/12)，提供創業者與銀行往來與申請融資技巧。
7. 為協助中小企業升級轉型、世代交班，因應「跨世代、跨領域、跨地域」發展難題及融資挑戰，本行舉辦「2019 年輔導中小企業創新轉型、世代傳承巡迴列車」系列講座，共計 3 場，提供與會來賓企業經營新觀念及相關輔導資訊，共計參與人數達 1,050 人。
8. 參與行政院新創基地舉辦之「政府創業資源巡迴講座」共計 7 場 (2019/7/19 ~ 2019/11/22)，講授「如何與銀行建立關係及青創貸款注意事項」等課程，提供申請創業貸款相關資訊，協助青年取得創業資金。
9. 參與經濟部舉辦「政府銀行齊相挺 ~ 中小企業融資保證論壇」活動共 6 場 (2019/8/21 ~ 2019/12/20)，提供與會企業融資諮詢服務。
10. 參與全國中小企業總會為讓更多微型店家群聚交流所舉辦之「微型企業創新服務體驗交流會」(2019/9/19)，提供微型業者業務諮詢服務。
11. 響應經濟部中小企業處舉辦之「中小企業籌資博覽會 x 企業財會趨勢論壇」活動 (2019/10/16)，提供與會廠商融資諮詢服務。
12. 為響應經濟部中小企業處為鼓勵臺灣新創接軌國際，促進國際新創交流，將 2017 台北世界大學運動會選手村場域活化為 Startup Terrace 林口新創園，廣邀特色商店及國際級加速器和育成中心進駐，本行每周二天指派資深 AO 同仁駐點，提供銀行相關業務諮詢服務。
13. 為響應桃園市政府設立「桃園市創業創新服務辦公室」，協助民眾及企業綜合性的創業服務，以提升地方產業競爭力，每周二天指派資深 AO 同仁駐點，提供銀行相關業務諮詢及融資條件評估等服務。

2.4 客戶權益及溝通管道

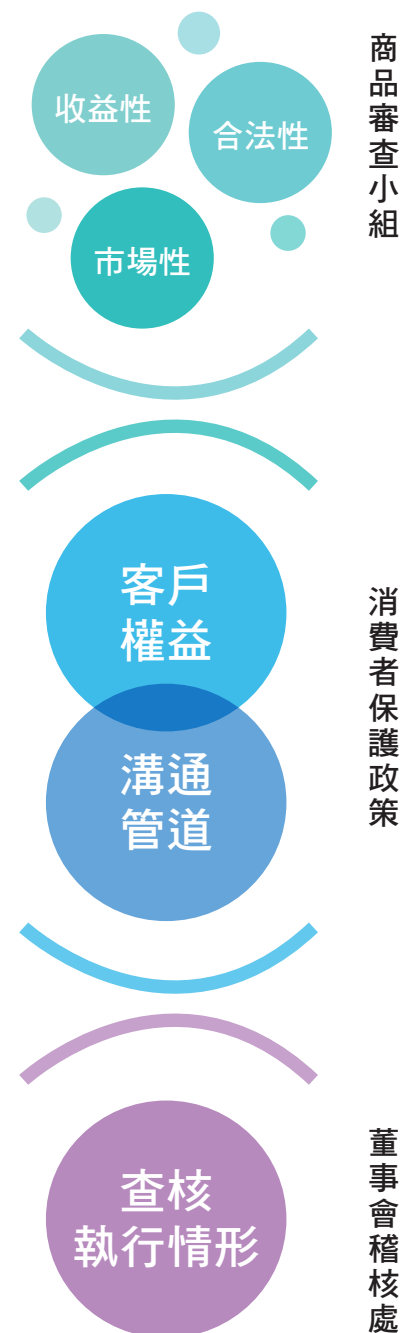
臺灣企銀訂有消費者保護相關政策作業程序，明訂消費者保護政策應實施之措施，並指定專責單位檢視消費者保護機制之有效性、董事會稽核處負責查核執行情形，並禁止銷售爭議產品。

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，讓客戶充分瞭解。

2.4.2 其他業務溝通管道

1. 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。
2. 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。



2.4.3 各項產品規範

- 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。
- 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。
- 提供投資型金融商品或服務時，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，確保客戶所投資之商品與其投資屬性相符。交易面訂有監控措施，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。
- 對於理財專員之獎酬，均依主管機關規範辦理財務、非財務指標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。
- 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。
- 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。
- 客戶申請臺灣企銀信用卡可填寫信用卡申請書或上本行官網線上申請，客戶除填寫個人資料外，亦列示各項法定告知事項、信用卡各項費用、利率等，當所申請之信用卡核卡後，臺灣企銀即寄送信用卡卡片及提供信用卡使用手冊暨約定條款予申請人，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。
- 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，並提供刷卡消費達一定金額即以簡訊通知，另配合 24 小時專人監控交易有無異常，以降低偽冒刷卡風險。
- 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。
- 臺灣企銀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，避免消費者遭到代辦貸款公司詐騙或收取不當費用情形。

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 3 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

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) 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	2019 年 4 月完成中心帳務主機單主機更新，有效縮短交易回應時間及降低 CPU 使用率。
第三階段	2020 年 4 月完成建置同地備援雙主機平行處理機制，提升系統可用性，強化持續營運。

另持續辦理電子銀行系統及分行端末系統 (eTABS) 等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，並逐步改以顧客為導向之交易服務，滿足金融科技應用及業務的快速發展，持續提升資訊服務的品質及顧客滿意度。

3. 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	2017	2018	2019
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)。	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)。 第三類系統：未接觸客戶資訊或服務且對營運無影響之系統 (海外分行物聯網設備)。
評估項目	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	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 9. DDoS 攻擊演練

4. 交易安全管理與安全保護

- 因應數位金融科技趨勢，持續導入生物辨識系統，支援多元支付工具，如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。另建置指靜脈辨識系統，應用於營業單位主管放行機制，強化安控機制。
- 為確保交易資料之安全性與傳輸之正確性，在交易安全防護措施上遵循「電子支付機構資訊系統標準及安全控管作業基準辦法」，持續強化訊息隱密性、完整性、來源辨識性、不可重複性及訊息不可否認性之安全設計，以加強安控機制，維護網路交易安全，如導入網路銀行網頁安全防護及網路銀行端點對端點加密機制等。
- 對於機敏資料的使用，建立存取控制與保護監控措施，完善個資保護之責任，如陸續完成建置個資端點防護 (DLP) 系統及海外核心系統資料庫加密機制等，強化個資保護及資安防禦能力。
- 為持續加強內部網路控管機制，除建置內網端點設備管理系統，另進行全行網段區隔，將全行網段依資安、業務重新區分為 5 網段，並以防火牆管控全行不同網段之連線，降低資安風險。

5. 資安職能訓練及資安宣導課程

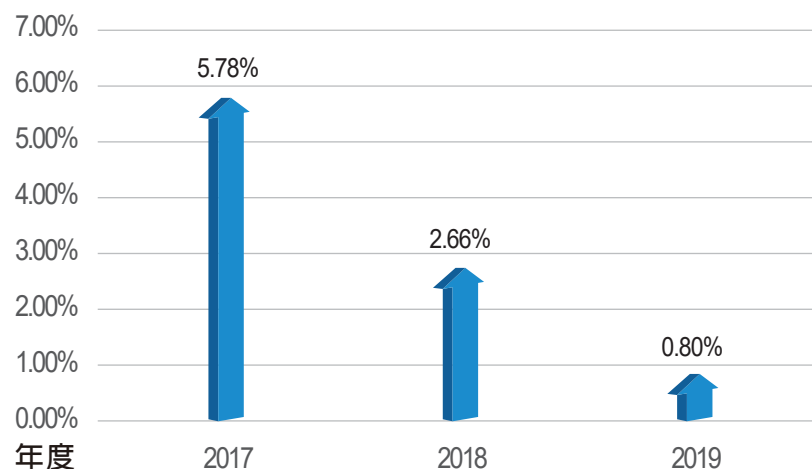
- 為符合政府法令規範且強化本行全體行員資訊安全認知意識，本行持續辦理資安教育訓練事宜，以提升行員資安防護意識，降低人為資安風險。
- 本年度上下半年各辦理一次全行資安宣導課程，上半年在職人員（不含留職停薪、公傷假等）計 5,174 人完成資安宣導課程，下半年在職人員（不含留職停薪、公傷假等）計 5,247 人完成資安宣導課程，達成率皆為 100%。另外本行亦積極進行資安專業人員之培育，2019 年度完成資安人員十五小時以上之資訊安全專業課程訓練或職能訓練。

6. 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，並自 2018 年起委由第三方廠商辦理該演練作業，此外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。

本年度開啟郵件平均比率為 0.8%，相較去年 (2018 年) 開啟郵件平均比率為 2.66%，有顯著改善，顯示本行同仁資安意識有顯著之提升。茲整理近年測試郵件開啟比率如下：

開啟郵件比率



- 且鑒於駭客組織偽裝寄送釣魚郵件之資安情資頻傳，於 2018 年度開始，除針對開啟測試郵件行員考核項目之「職場行為」酌扣分數，並於數位學習網設置相關教育訓練課程及課後評量外，另增訂酌扣單位效率分數機制，藉以強化全體同仁資安意識。

7. 各項資訊安全提升及改善措施

- 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。
- 強化對分散式阻斷服務 (Distributed Denial-of-Service, DDoS) 攻擊之防護能力，本年度分別於 8 月和 9 月召集相關單位辦理 DDoS 演練程序，並提升本行同仁面對資安突發狀況之應變及協調溝通能力。
- 導入釣魚網站及偽冒行動軟體監測服務，減少釣魚網站及偽冒軟體之資安風險。
- 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，以即時且全面掌握內部資安威脅之情報。
- 透過如 F-ISAC 等資安威脅情資即時分享與分析，建立橫向資安聯防，全面掌握資安威脅情勢並及早規劃因應措施。



03

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續提升能源績效之長期目標。

01

持續改善能源效率
降低能源使用成本

02

確實遵循法規要求
定期審查能源設備

03

支持採購節能產品
改善能源績效設計

04

審查能源目標標的
確保資訊資源取得

05

落實能源管理系統
降低溫室氣體排放

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

1. 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，2018、2019 年總行用電量（詳總行大樓用水用電一覽表）較 2017 年節省 42,800 度（相當 154,080 百萬焦耳）、53,000 度（相當於 190,800 百萬焦耳），節電率為 1.83%、2.26%，近 2 年累積達成節電 4.09%。
2. 本行非再生能源部分係使用電力、車用汽油（公務車）、柴油（緊急發電機）及天然氣（員工餐廳）等能源。2019 年總行大樓使用汽油 26,307 公升（ 527.06×10^6 百萬焦耳）、柴油 340 公升（ 8.99×10^6 百萬焦耳）及天然氣 9,724 度（ 236.33×10^6 百萬焦耳）。
3. 本行於 2015 年完成大發分行營業單位之太陽光電設施，設備可發電 28.8 千瓦（相當於 103.68 百萬焦耳），2019 年大園及民雄等 2 家營業單位已完成太陽光電設施發包作業，俟完工後，設備增加可發電量 32.05 千瓦（相當於 115.5 百萬焦耳）。
4. 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 485 千瓦，每年節省電費約 85 萬元。
5. 萬華、楊梅及東林口等三家營業單位新行舍冷氣機採變頻多聯式系統，另完成土城及岡山等二家營業單位汰換使用逾 20 年之老舊冷氣主機。
6. 本行自 2010 年起執行節水省電措施並配合政府節能減碳政策，節約能源效益顯著，目前節約已近建築物營運使用基本量；自 2019 年擴大執行各場所耗能設備汰舊換新，以提升節約能量；就響應政府節能部分，2019 年本行重南大樓及士林分行參與節能輔導專案，力行節能。
7. 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。2019 年度綠色採購金額達新臺幣 9,031 萬元，並連續 8 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

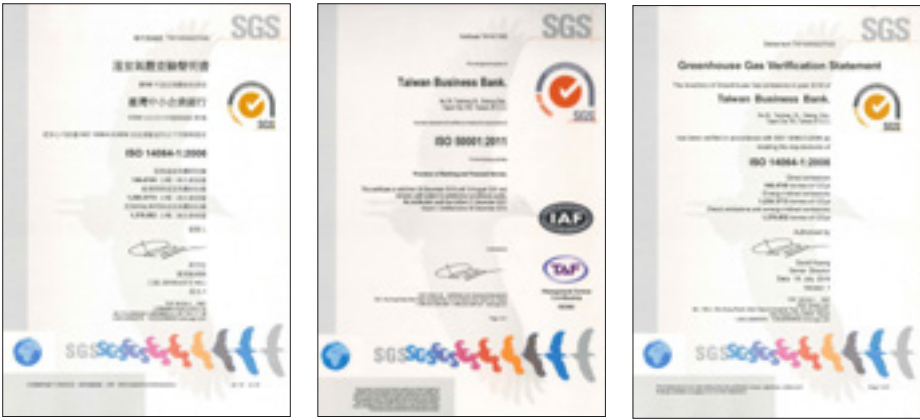
總行建築物採用能源管理系統 iEN，持續管控全棟大樓空調、照明與電力系統，透過資料分析得知整棟大樓的能源使用效率，進一步發掘節能潛力。經執行本案已提高設備節能率達 37.2% 以上，相較原規劃 2012 年之總用電度數，2019 年節省約 36.8 度電（相當於 1.325 兆焦耳），減少二氧化碳排放量達 196 公噸，每年節省電費約新臺幣 157 萬元。

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 2017 年全行辦公場所用電量 20,747,269 度為基準年度，內容如下：2018、2019 年全行辦公場所用電量分別為 20,406,432 度（相當於 73.46 兆焦耳）、20,562,615 度（相當於 74.03 兆焦耳），排放二氧化碳當量約 10,877、10,960 公噸，較同期節省用電 1.64%、0.89%，近 2 年累積減少排放二氧化碳當量約 528 公噸。（註：全行辦公場所用電量依據台電公司提供 2017～2019 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 2018 年度電力排碳係數為 0.533 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；2019 年續辦理總行 ISO 50001 能源管理系統認證，期透過制度化管理機制，持續落實節能。總行大樓 2017 及 2018 年度取得 ISO 14064-1 溫室氣體排放盤查認證。

與國際接軌，持續強化企業社會責任，臺灣企銀於 2019 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 2018 年 1 月 1 日至 2018 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 (二)，排放量經盤查直接、能源間接及其他間接等 3 大類溫室氣體排放，2018 年度溫室氣體總排放總量共計為 1,376.852 公噸 CO₂e，溫室氣體主要排放來自範疇二，達排放總量之 89.36%；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 146.4745 公噸二氧化碳當量、間接 (範疇二) 排放量為 1,230.3772 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 CO ₂ e/ 年)	146.4745	1,230.3772	1,376.852
佔總排放量比例 (%)	10.64%	89.36%	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 CO ₂ e)	146.4745	146.4745	146.4745	146.4745	146.4745	1,230.3772	1,376.852
占比	1,301.1041	0.4875	1.8178	73.4424	0.0000	0.0000	0.0000
總計	1,376.852 公噸 CO ₂ e						

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 2018 年電力排碳係數 0.533 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

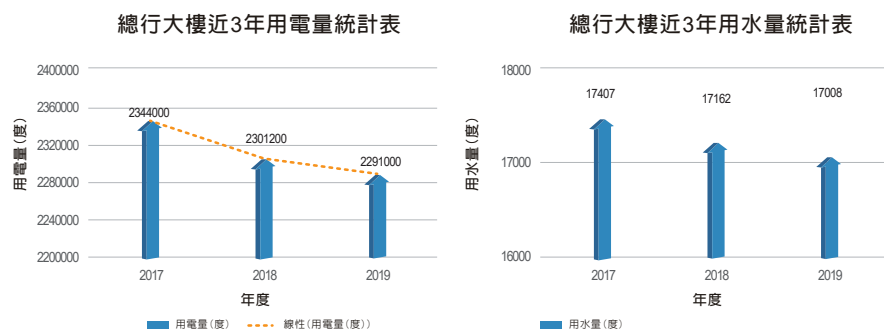
1. 一般廢棄物及資源回收，委由專業廠商回收處理並提供清運證明，自 2016 年起總行大樓廢棄物數量已連續 4 年減量，分別為 2016 年：150 公噸、2017 年：121 公噸、2018 年：112 公噸及 2019 年：109 公噸，將持續向同仁宣導環保及垃圾分類，預訂 2020 年度目標再減少廢棄物 3 公噸。
2. 臺灣企銀處理廢棄物管理與廢污水落實 3R 原則：「Reduce、Reuse、Recycle」，具體作法為：建置視訊會議網路、電子公文及行員數位學習網等系統，以減少使用紙張、總行餐廳不用免洗餐具並區分廚餘及一般廢棄物，由團膳廠商專責處理，以減少垃圾量 (Reduce)；回收碳粉匣，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)。
3. 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，2019 年均未發生廢棄物處理違反法令之情事。
4. 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

1. 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。

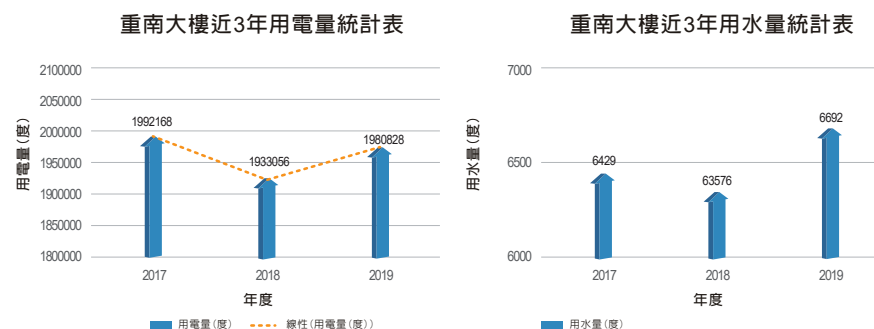
2. 總行已將現有 2 台 380 噸冰水主機效率較差其中一台，汰換為 500 噸變頻離心滿液式冰水主機，並配合全行辦公場所照明更新工程更新公共區域照明。除了調整燈具迴路數及減少燈具盞數外，並將停車場、電梯梯廳、樓梯間與 ATM 廳更換成 LED 燈具。
3. 臺灣企銀逐年編列預算，優先購置符合節能標章或同等級高效率之水、電器具或設備產品，將汰舊換新效率較低之老舊空調及耗水設備。要求各單位登錄每期用電、用水之數量及費用，與去年同期作比較，針對異常即時處理改善。
4. 臺灣企銀屬服務業，使用水來源 100% 為自來水，自 2010 年頒布「全行節水省電措施」並持續執行，制定節約能源目標，包括節約用水、用電量(度)、用水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。
5. 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°C 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



註：近 2 年增減比率為 2017 年與 2019 年之用電(水)度數差異數除以 2017 年度之用電(水)度數

重南大樓用水用電一覽



註：1. 近 2 年增減比率為 2017 年與 2019 年之用電(水)度數差異數除以 2017 年度之用電(水)度數。

2. 2019 年 6 月因屋頂空調主機水箱破損，導致用水量暴增，已於當月份修畢。

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. **用電分析**—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。
5. **總行能源管理系統**—目前總行能源管理系統，當設備異常時，電腦主動發送簡訊及電子郵件通知人員，能即時處理，有效降低設備受損及災害。空調變頻主機於夏季節省可觀電力，配合使用 LED 燈，大樓用電契約容量已連續調降 2 次，現總行大樓已非能源用戶(低於 800 瓩)，節能效果顯著；2020 年將評估另一空調主機汰舊換新，以提升節電能量。

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，新供應商均應填寫供應商能源績效評估報告表，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。本行新供應商 100% 使用新環境標準。

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，2019 年未發生供應商被終止合作關係之情事。

3.3.4 供應商對環境與社會衝擊的評估

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，2019 年未發生供應商因此被淘汰等情形。

為善盡企業社會責任，本行與新供應商簽訂之工程或採購合約，均訂有社會責任條款，內容包含環保、社會維護及職業安全等議題，引領供應商共同關注環境議題，降低供應鏈對環境之衝擊，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。2019 年訂有合約之供應商計有 261 家，未發現顯著實際或潛在有負面衝擊的廠商及發生終止合約情事。為加強廠商企業社會責任，2020 年本行將擬訂供應商管理辦法，內容包含基本勞動人權、職業安全衛生、環境保護、維護社會公益、誠信經營及企業社會責任資訊揭露等，引導供應商共同促進經濟、環境與社會之永續發展。



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。

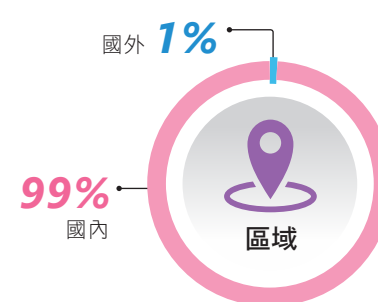
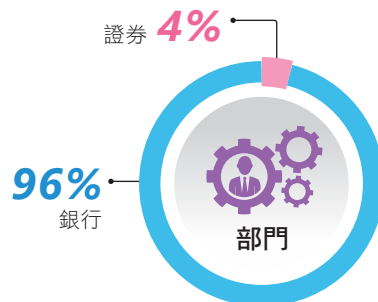
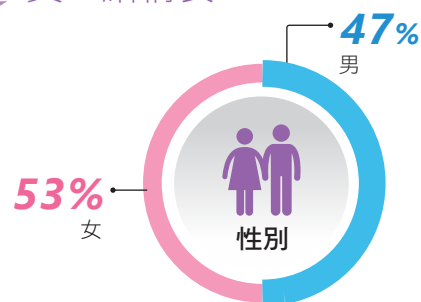


4.1 員工結構

2019 年臺灣企銀員工總人數為 5,221 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 19.50%，有 48.82% 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



註：2019 年 7 月 1 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

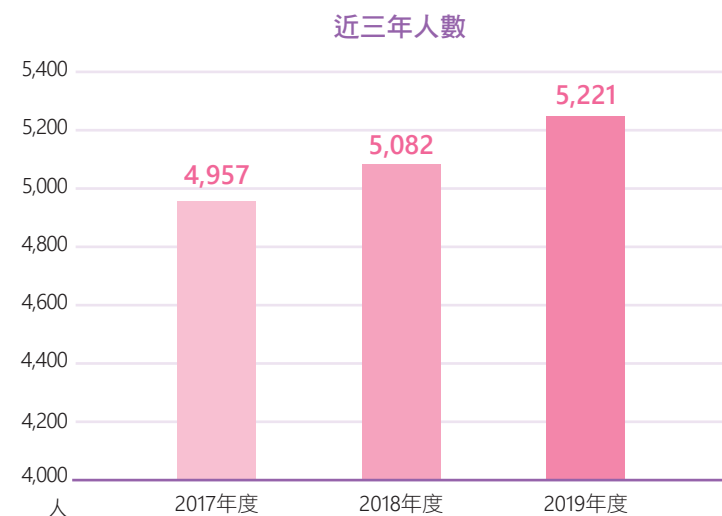
	經理人			非經理人		
	男	女	總數	男	女	總數
30 歲以下	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	252 (5.00%)	485 (9.64%)	737 (14.64%)
30 歲 -50 歲	4 (2.13%)	4 (2.13%)	8 (4.26%)	1,296 (25.75%)	1,361 (27.04%)	2,657 (52.79%)
50 歲以上	112 (59.57%)	68 (36.17%)	180 (95.74%)	785 (15.60%)	854 (16.97%)	1,639 (32.57%)
總數	116 (61.70%)	72 (38.30%)	188 (100%)	2,333 (46.35%)	2,700 (53.65%)	5,033 (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	32	16	48
原住民	0	0	0	2	18	20
總數	2	0	2	34	34	68
比率	100%	0%	100%	50.00%	50.00%	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

	新進員工			離職員工		
	男	女	總數	男	女	總數
30 歲以下	123 (20.36%)	206 (34.11%)	329 (54.47%)	66 (14.19%)	86 (18.50%)	152 (32.69%)
30 歲 -50 歲	144 (23.84%)	120 (19.87%)	264 (43.71%)	85 (18.28%)	60 (12.90%)	145 (31.18%)
50 歲以上	8 (1.32%)	3 (0.50%)	11 (1.82%)	71 (15.27%)	97 (20.86%)	168 (36.13%)
總數	275 (45.53%)	329 (54.47%)	604 (100%)	222 (47.74%)	243 (52.26%)	465 (100%)
	新進員工			離職員工		
	男	女	總數	男	女	總數
總數	604	0	604	465	0	465
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

年度	2017			2018			2019		
人數	4,957			5,082			5,221		
	男	女	合計	男	女	合計	男	女	合計
新進率	11.61%	8.36%	9.89%	11.89%	9.87%	10.82%	11.23%	11.87%	11.57%
離職率	7.52%	7.94%	7.75%	8.97%	7.82%	8.36%	9.06%	8.77%	8.91%



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

類別	性別	人數	平均每人薪資佔比
十職等及其以上	男	788	48.79%
	女	741	51.21%
九職等及其以下	男	1,661	51.40%
	女	2,031	48.60%

註：十職等及其以上女、男薪資比，女性：男性 = 1:0.95

九職等及其以下女、男薪資比，女性：男性 = 1:1.06

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」
 $48.79\% = \frac{\text{該職等類別之〔男性平均薪資〕}}{\text{〔男性平均薪資〕} + \text{〔女性平均薪資〕}}$

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 33,662 ~ 43,664 元
最低薪資	23,100 元
比例	介於 145.72% ~ 189.02%

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 (2019.12.31 每月基本工資) 為 23,100 元。

3. 「重要營運據點」係臺灣企銀各單位—即總行單位及各分行。

2019 年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	164	186	350
b. 育嬰留停員工總數	12	79	91
c. 2019 年間育嬰留停復職人數	5	40	45
d. 2019 年間育嬰留停後應復職人數	6	45	51
e. 2018 年間育嬰留停復職人數	5	33	38
f. 2018 年間育嬰留停復職滿乙年人數	3	32	35
育嬰留停復職率	83.33%	88.89%	88.24%
育嬰留停留任率	60.00%	96.97%	92.11%
計算方式：育嬰留停復職率 = c/d；育嬰留停留任率 = f/e。			

非擔任主管職務之全時員工人數、薪資平均數及中位數

項目	2018 年	2019 年	成長率
非擔任主管職務之全時員工人數 (人)	4,664	4,863	4.27%
非擔任主管職務之全時員工薪資平均數 (仟元)	1,322	1,158	-12.41%
非擔任主管職務之全時員工薪資中位數 (仟元)	1,235 (註 2)	1,029	-16.68%

註：1. 非擔任主管職務之全時員工薪資平均數及薪資中位數呈現下降，主要減少部分為績效獎金、員工酬勞及 CAMS 年費補助。

2. 非擔任主管職務之全時員工薪資中位數資訊，係首次於企業社會責任報告書中揭露，本表所列 2018 年薪資中位數資訊為臺灣企銀自行計算揭露，非屬經會計師簽證之資訊。

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：

1. 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。
2. 總行行員餐廳提供價廉物美之午餐供行員享用。
3. 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。
4. 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。
5. 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。
6. 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。
7. 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。
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. 工作與家庭平衡及性別平等辦理情形
 - (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；並已於總行設置哺（集）乳室，積極營造友善職場環境。
 - (3) 臺灣企銀 2019 年間核給員工 174 筆家庭照顧假，合計 202.25 天。其中女性員工 141 筆、合計 164 天；男性員工 33 筆、合計 38.25 天，依核准天數之性別比例統計，女性占 81.09%、男性占 18.91%。
 - (4) 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，以及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。2019 年共計核給員工 65 筆安胎假，合計 139 天；妊娠三個月以下產假共計核給員工 13 筆，合計 71 天。
11. 實施員工持股信託制度：2019 年底以具入會資格人員 4,911 人計算，會員人數達 4,748 人，整體入會率約 96.68%，持有股數 17,532,267 股，占已發行股數 7,131,984,244 股比例約 0.246%。

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」，及與臺灣企銀企業公會所簽訂之「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，臺灣企銀每月依提撥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) 出具 2019 年員工退休金福利計畫之精算評估報告，2019 年度認列於損益之確定福利成本為 213,825 千元；截至 2019.12.31 勞工退休準備金專戶餘額為 5,122,104,609 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，以達訓用合一之效。2019 年各項業務基礎班訓用合一追蹤，平均訓用合一比率 96.58%。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1,203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，2019 年底，線上共 4,894 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，2019 年完成新進行員面授課程共 559 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。2019 年與人權相關訓練 11,746 人次，受訓總時數 32,605 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 2019 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)	82,026	92,843
比重 (%)	46.9	53.1
員工人數 (人)	2,449	2,772
每位員工年平均時數 (小時)	33.49	33.49

依照工作性質標準統計

	外匯	徵授信	理財	其他
時數 (小時)	8,530	30,305	15,019	121,015
比重 (%)	4.88	17.33	8.59	69.20
員工人數 (人)	343	1,148	249	3,481
每位員工年平均時數 (小時)	24.87	26.40	60.32	34.76

外語進修

為鼓勵行員進修外語，提供進修補助並與線上英語教學機關專案辦理英文課程，以協助同仁提升外語能力。



全體行員 學習計畫



主管人員

為降低作業風險及加強內控，定期於臺灣企銀數位學習網舉辦全行主管人員測試，隨時為主管人員補充新知。

假日班課程

邀請行外專業講師到行授課，以充實行員各類專業知識；行銷技巧、業務推展能力。

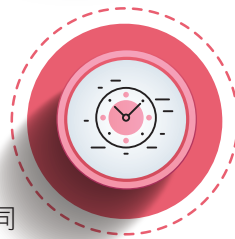


職務異動人員

為使行員熟稔業務規定，降低作業風險，於行員承接新職務2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，為行員職務上遇到疑惑提供最便利的學習途徑。

全體行員

為養成行員學習習慣，訂定同仁每月於數位學習網閱讀時數。



4.3.5 人才發展目標與計畫

2019 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。
2019 年成果	1. 菁英幹部養成計畫之成果： (1) 符合菁英儲備人員資格條件者計 87 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。

2019 年成果	(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 40 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 48 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 23 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 58 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：近二年（2018、2019 年）升遷人數為 16 人，而十職等 9 人中，其中 5 人已派任為襄理職務。 2. 專業認證補助： 為提升同仁專業知能，鼓勵同仁取得專業認證，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，並列為行員升遷專業知能加分項目。 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 111 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。2019 年共完成 126 名在學生至本行之職場學習，產學合作方式進用 39 人。
2020 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。

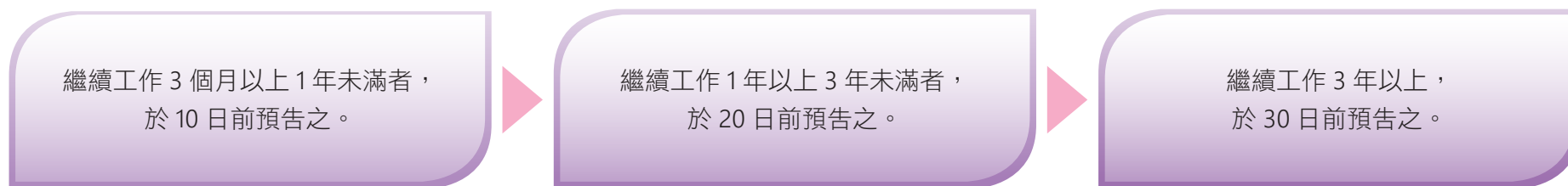
2011 年 5 月 16 日完成首次團體協約之簽署，包含待遇、保險、僱用、調職、解僱、例假、休假、退休、工作時間及勞安衛生等項，在勞資雙方堅實互信的基礎下，於 2014 年 9 月 2 日完成第 1 次續約，復於 2018 年 12 月 4 日完成第 2 次續約，增進勞資和諧雙贏，為業界勞資關係之良善雙贏互動模式樹立良好典範，未來勞資雙方關係亦持續以互信、互助、共存、共榮往前邁進，偕同讓臺灣企銀招牌持續發光發熱。

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：



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「延長工時加班費」之申訴案件，本行已透過會議加強宣導延長工時加班費支給相關規定，以利同仁了解本行規範避免誤解，並將辦理情形函復臺北市政府勞動局。

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。

2019 年臺灣企銀於官方網站揭露「臺灣中小企業銀行人權政策」及具體管理方案，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。

為加強廠商企業社會責任，2020 年本行將擬訂供應商管理辦法，內容包含基本勞動人權、職業安全衛生、環境保護、維護社會公益、誠信經營及企業社會責任資訊揭露等，引導供應商共同促進經濟、環境與社會之永續發展。

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 > 企業社會責任 > 員工照顧、互助互信項下。）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

推廣藝文體育

500 人

贊助社團法人中華文化總會辦理「2019 藝文茶會」活動，匯集包括國內文學、美術、音樂、舞蹈、工藝、戲曲及電影等各領域藝文界人士共 500 餘位蒞臨聯誼交流。

6,000 人

與財政部共同舉辦 2019「統一發票盃路跑活動-花蓮場」，活動吸引超過 6 千名跑者，並透過路跑做公益，全數捐予花蓮縣 5 家社福團體。

3 場

贊助「2019 大稻埕國際藝術節」，結合大稻埕在地知名藝術家及音樂家作品，於本行舉辦「楊三郎與楊三郎對話」活動，包括「楊三郎百歲紀念音樂會」、「楊三郎紀念畫展」及「無盡-大稻埕國際藝術節畫展」。

回饋社區鄉里

8 家

2019 年新增贊助「銀髮樂齡社區」，協助社區提供老人健康促進、社會互助、快樂學習、幸福共餐及延緩失能等服務，從 2018 年 5 月至 2019 年底，「銀髮樂齡學堂」專案已累計成立 12 家，累積贊助金額達 1 千多萬元，累積受益銀髮長者每年約 20 萬人次。

56,500 人次

贊助社團法人雲林縣毛巾產業科技發展協會辦理第一屆「雲林巾彩耕地藝術節」，並舉辦「中小企業轉型升級+世代傳承」企業講座，為在地小微企業提供經營新思維，活動參觀人數合計約 56,500 人次。

扶助弱勢族群

400 箱

為協助果農增加銷量改善生計，採購高雄市阿蓮區農會番石榴 400 箱 (8 公噸)，與本行退休員工及同仁分享。

2,307 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、南豐國小 108 學年度營養午餐經費，自 2011 年至 2019 年止，累計資助人數達 2,307 人次，累計贊助金額為 13,444,100 元。

推動產業交流

7,500 人

主辦「危老+都更博覽會」，匯集危老及都更相關業者，宣導產業知識並協助民眾善用政府危老及都更政策相關資源，博覽會統計參與人數約 7,500 人。

800 人

贊助經濟部與經濟日報主辦「2019『投資台灣』論壇」，另與台灣金融服務業聯合總會及工商時報合辦「『資金返鄉，百業興旺』產業投資論壇」，邀請產官學界針對臺商回臺投資等議題進行演講討論，2 場論壇共計約 800 人出席。

強化公衛醫療

392 人次

贊助財團法人蘇天財文教基金會辦理「2019 我愛阿嬤妮」舞臺劇，共約 392 人參與，透過舞臺劇增進大眾對失智症之關心，盡而瞭解如何預防、延緩失智症發生。



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，2019 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 ✓ 協助教育發展 ✓ 推廣藝文體育

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，更以實際行動展現對社會弱勢團體之關懷，積極參與公益活動，落實回饋社會理念。

5.1.2 活動內容

1. 贊助臺北市觀音線心理暨社會關懷協會辦理「用愛牽心門」慈善公益演唱會，透過該活動募款所得，將部分用於支持活躍老化 / 長照社區預防照護等活動。
2. 贊助財團法人蘇天財文教基金會辦理「2019 我愛阿嬤妮舞台劇」活動，透過舞台劇巡迴表演，結合教育與藝術方式，增進社會大眾對失智症關心，進而瞭解如何預防及延緩失智症發生，並傳遞照護患者之相關新知，參加人數達 392 位。
3. 贊助鉅亨網舉辦「2019 付諸行動·與愛童行」活動，送暖對象以弱勢兒童為主，受贈單位為紅心字會、心路基金會、弘毓基金會孩子的書屋、兒童福利聯盟基金會及喜憨兒社會福利基金會。
4. 用行動支持在地小農，贊助財團法人豐年社舉辦「一日臺灣島嶼物產市集」，現場聚集 80 家小農與手作職人及綠色餐飲業者，帶來全臺各地特色物產，邀請民眾體驗臺灣各地、人、心之美，展現各方豐饒物產，吸引近 8 千人參加。
5. 為協助果農增加銷量改善生計，採購高雄市阿蓮區農會番石榴 400 箱 (8 公噸)，與本行退休員工及同仁分享。本行熱情投入協力農村社區、活化地方發展之公益精神受各界肯定，獲高雄市政府於「農村再生成果城鄉交流暨農特產品展售活動」頒發感謝狀表揚。

5.1.3 活動分享

臺灣企銀拚獲利不忘挺「三農」

本行長期關注在地「三農」，也就是農民、農村及農業議題，並以行動力挺。2019 年芭樂因產量集中導致價格低迷，本行旋即透過農委會接洽高雄市阿蓮區農會，採購 400 箱芭樂(約 8 公噸)，與員工及退休同仁分享。此外本行贊助高雄市旗山區糖廠社區發展協會，設立「銀髮樂齡學堂」等活動，走進農村、扶持偏鄉長輩的努力有目共睹，獲高雄市府於「農村再生成果城鄉交流暨農特產品展售活動」頒發感謝狀。本行亦贊助專為農業服務的平台「豐年社」於 2019 年 4 月 6 日舉辦「一日臺灣：島嶼物產市集」，現場聚集 80 家小農與手作職人及綠色餐飲業者，帶來全臺各地特色物產，邀請民眾體驗臺灣各地、人、心之美，總統蔡英文當天亦到場支持。



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，本行結合核心業務，於 2018 年 6 月發行「銀色之愛信用卡」，提撥交易金額千分之三為公益基金(截至 2019 年 12 月底發卡數 22,497 張，已提撥公益基金 897 萬元)，並進一步於 2019 年底成立「公益信託樂齡悠活社會福利基金」，用以贊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。本行亦協助地方創造就業及永續發展，推動舉辦藝文或產業交流活動，以實際行動回饋在地。

5.2.2 活動內容

1. 持續推動「銀髮樂齡學堂」專案計畫，2019 年新增贊助金門縣烈嶼鄉青岐社區發展協會、南投縣中寮鄉龍眼林福利社區發展協會、雲林縣水林鄉瓊埔社區發展協會、屏東縣長治鄉德協社區發展協會、嘉義縣中埔鄉深坑社區發展協會、臺北市內湖區湖濱社區發展協會、桃園市新屋區後湖社區發展協會及桃園市觀音區保障社區發展協會 8 家社區組織設立「銀髮樂齡學堂」，並延續贊助高雄市旗山區糖廠社區發展協會、苗栗縣三義鄉雙潭社區發展協會 2 家社區組織辦理共食共學計畫及愛心慈善活動，累計已於全台設立 12 家銀髮樂齡學堂，累積贊助金額達 1 千多萬元，累積受益銀髮長者每年約 20 萬人次。

其中，本行擔任受託人設立之「公益信託樂齡悠活社會福利基金」於 2019 年 3 月 15 日獲衛生福利部許可設立，2019 年 11 月 12 日以「公益信託樂齡悠活社會福利基金」捐助桃園市觀音區保障社區發展協會及桃園市新屋區後湖社區發展協會，協助該等協會修繕社區關懷據點及設備，落實社區照顧。

目前已有多家本行企業客戶主動成為「臺灣企銀行善團」的一份子，如「點線麵餐飲」、「嘉豐海洋國際」、「中祥食品」、「泰安食品」與「雙喜營造」等，皆持續參與本行各地銀髮樂齡學堂活動，並透過捐款、物資與食材捐贈等方式持續挹注愛心。本專案入圍 2020 年第 16 屆《遠見》CSR 企業社會責任獎之傑出方案「樂齡友善組」評選名單之一。



▲「銀髮樂齡學堂」志工團協助長者共餐，並提供老人健康促進活動



銀髮樂齡學堂據點



2. 協助地方創造就業及產業永續發展，贊助社團法人雲林縣毛巾產業科技發展協會辦理第1屆「雲林巾彩耕地藝術節」，活動合計吸引約56,500人次參與。藝術節期間並舉辦「中小企業轉型升級 + 世代傳承」企業講座，提供融資諮詢，與會人數60人(滿座)，為在地小微企業提供經營新思維。
3. 2019年5月24日及2019年11月28日參加信託公會與新北市政府合作舉辦之松年大學巡迴講座，宣導年長者可透過信託規劃退休財產，積極配合政府推動高齡者及身心障礙者安養照護重要政策，並實踐善盡社會責任。

5.2.3 活動分享

贊助南投縣中寮鄉龍眼林福利協會 921 震災暨成立 20 周年感恩活動

本行於2019年2月贊助南投縣中寮鄉龍眼林福利協會成立「銀髮樂齡學堂」，協助協會改善活動設備、修建供餐廚房空間與環境品質，並舉辦藝文活動等，以實際行動照顧銀髮族群，推動社區長者共食共學。適逢龍眼林福利協會舉辦921震災暨成立20周年感恩活動，邀請本行共襄盛舉，並致贈本行企業識別木雕留念。活動當天總統蔡英文亦到場致意，並於本行吉祥物財神寶寶上簽名。



▲ 總統蔡英文蒞臨活動，本行黃博怡董事長（右一）也受邀出席。



▲ 贊助南投縣中寮鄉龍眼林福利協會成立「銀髮樂齡學堂」揭牌活動。



▲ 總統蔡英文參觀活動攤位，並於攤位紀念品簽名留念。



▲ 龍眼林福利協會致贈本行企業識別木雕，與總統蔡英文簽名留念之吉祥物財神寶寶一同收藏於本行。

5.3 協助教育發展

5.3.1 活動理念

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或政策宣導活動，協助民眾善用金融相關資源，提升大眾金融知識水準。

5.3.2 活動內容

1. 持續資助位居偏遠地區之原住民學校，其多屬中、低收入戶、隔代教養或單親家庭等孩童，贊助賽嘉、多納、南豐三所國小 108 學年度營養早餐經費，自 2011 年起至 2019 年止累計資助人數達 2,307 人次，累計贊助金額 13,444,100 元。
2. 參與台灣金融服務業聯合總會舉辦「2019 年金融服務愛心公益嘉年華」（新竹場）活動，本行設置攤位 2 席，提供數萬元之餅乾、文具用品、POLO 衫、帽、紀念筆及手提袋等精美紀念品，透過與民眾互動達宣導金融與慈善公益之目的。
3. 響應政府推動台商資金回台投資相關政策，與台灣金融服務業聯合總會及工商時報合作辦理「『資金返鄉，百業興旺』產業投資論壇」，邀請多位產官學界代表，針對台商回台投資等議題進行演講，吸引 300 多人參與。同時贊助經濟部與經濟日報共同主辦之「2019『投資台灣』論壇」，串聯產官學界資源，搭建加碼投資台灣的合作交流平台，參加人數約為 400 人。
4. 配合政府推動危老及都更政策，與財訊、現代地政、台灣金聯等單位共同主辦「危老 + 都更博覽會」，匯集危老及都更相關業者，宣導產業知識並協助民眾善用政府危老及都更政策相關資源，博覽會統計參與人數約 7,500 人，研討會出席人數為 846 人。
5. 贊助淡江大學「第 16 屆兩岸金融市場發展研討會委員會」研討會，舉辦「數位科技引領的金融挑戰與發展」研討會，匯集國際與海峽兩岸產官學專家共約 150 人次共襄盛舉。
6. 贊助國際青年商會中華民國總會辦理「2019 韓國濟州島—亞洲太平洋大會」台灣之夜等活動，藉此宣揚台灣經濟文化等發展現況，並介紹台灣觀光產業。



7. 為增加臺灣學生國際視野、推廣臺灣居住及飲食文化，贊助臺北市私立達仁女子高級中學辦理 2019 年「24 國青年領袖 Family TABLE 高峰會」，提供學生多元文化體驗機會，奠定競爭力與品格基石，融入國際交流，培養孕育和平及國際對話的未來領袖。
8. 為提供各界經濟學者論文發表及交流討論的園地，贊助台灣經濟學會舉辦「2019 年年會」暨當前經濟議題學術研討會。
9. 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 (2019 年共提撥 1,046 仟元)，協助教育發展。
10. 為配合教育部舉辦 2019 年「青年海外度假打工宣導會」以嘉惠眾多青年學子，於 6 月 11 日、7 月 12 日、7 月 19 日及 7 月 26 日分別於慈濟學校財團法人慈濟大學（花蓮校本部）、高雄國際會議中心會議室、國立中興大學圖書館國際會議廳及行政院人事行政總處公務人力發展學院（臺北院區）場外設攤宣傳活動。

5.3.3 活動分享

第一屆「危老 + 都更博覽會」盛大登場

配合政府推動危老及都更政策，在內政部及財政部指導下，由本行發起並與財訊、現代地政、台灣金聯等單位共同主辦「危老 + 都更博覽會」，於 2019 年 12 月 7 日在國立臺北商業大學登場。現場匯集危老及都更相關業者共 100 個攤位，宣導產業知識並提供諮詢管道，協助民眾善用政府危老及都更政策相關資源，並邀請產官界知名專家，就危老及都更議題舉辦研討會分享經驗。博覽會當日統計參與人數約 7,500 人，研討會出席人數為 846 人。



▲ 第一屆「危老 + 都更博覽會」由內政部長花敬群（左四）、財政部長莊翠雲（左六）、財訊社長謝金河（左五）、本行董事長黃博怡（左三）等貴賓一同參與啟動儀式。



▲ 各貴賓及長官一同於本行攤位前合影留念。

5.4 推廣藝文體育

5.4.1 活動理念

臺灣企銀配合政府扶植文化創意產業，積極推動各項貸款方案，為相關產業注入資金活水，增添國家經濟發展新動能，本行亦於總行營業廳增設臺灣企銀「意象大稻埕」藝文空間，邀請藝文工作者策展，並開放各界免費參觀。除透過貸款及贊助等方式支持國內藝文發展，本行也不忘投入體育活動，提升國內健康運動風氣。

5.4.2 活動內容

1. 贊助聯合數位文創股份有限公司主辦「辻井伸行與奧菲斯室內樂團」表演，為聽眾帶來古典音樂饗宴。
2. 贊助社團法人中華文化總會辦理「2019 藝文茶會」活動，匯集包括國內文學、美術、音樂、舞蹈、工藝、戲曲及電影等各領域藝文界人士共約 500 餘位蒞臨聯誼交流，強化文創產業創新機制，以利政府制訂相關文化政策。另贊助拍攝「匠人魂」影片，以拍攝短片方式，記錄台灣各地匠人及其一生從事之職事，將台灣文化傳承的脈絡，躍然於影像，供世代學習並致力技藝保存。



▲ 本行董事長黃博怡與日本盲人鋼琴家辻井伸行合影。

3. 贊助社團法人中華文化總會辦理「2019 臺北霞海城隍文化季—臺北·向前行」活動，規劃 4 大主題、3 場踩街、2 座裝置藝術、1 場講座，主題包括城隍爺爺來講古、城隍爺爺遶稻埕、城隍爺爺鬥熱鬧及城隍爺爺有庇庇，活動串連超過 30 間在地店家，展現蓬勃文創生機和藝術傳承，強化與本行所在地—大稻埕之在地連結性。
4. 為扶持時尚產業創新發展及提升我國時尚產業能見度，贊助文化部主辦，由臺灣赫斯特媒體股份有限公司策辦之「2019 臺北時裝周 SS20」系列活動，包括歡迎晚會 (1500 人次參加)、主題秀 (600 人次參加)、品牌秀 (500 人次參加) 及時尚街拍，並有超過千名時尚媒體參與，讓在地文化與國際接軌。

5. 支持 2019 年「攜手世界・台灣耀飛」之國慶晚會活動，多方宣傳齊心助力國慶活動圓滿成功，並獲國慶籌備委員會頒發感謝狀。
6. 贊助「2019 大稻埕國際藝術節」，結合大稻埕在地知名藝術家及音樂家作品，並運用本行場域舉辦「楊三郎與楊三郎對話」主題活動，包括「楊三郎百歲紀念音樂會」、「楊三郎紀念畫展」及「無盡—大稻埕國際藝術節畫展」等，深化與大稻埕之連結，支持藝術發展與傳承。
7. 贊助社團法人中華文化總會及故宮辦理「奇幻故宮」南院嘉年華活動，結合音樂及科技藝術表演、在地小農市集，文化創作工坊及親子友善區域，打造親子互動的歡樂園地，當天共有 3,000 位民眾參加活動，盛況空前。



8. 舉辦紀錄片電影「出發」放映活動，邀請客戶與員工約 250 人共同觀賞，紀錄片主角陳彥博亦透過錄影方式，鼓勵本行同仁追求夢想永不放棄。



9. 贊助中華民國瑜珈協會辦理「2019 國際瑜珈日」活動、贊助臺中市不動產開發商業同業公會主辦之 2019「第 15 屆第 1 次理事長盃高爾夫球賽」活動，並贊助基隆市第 28 屆新公園盃籃球錦標賽。
10. 與財政部共同舉辦 2019「統一發票盃路跑活動 - 花蓮場」，提升國內運動風氣。該活動於 9 月 1 日假花蓮鯉魚潭盛大舉行，當日吸引超過 6 千名跑者，並透過路跑做公益，成功募集 228,888 張發票，全數捐予花蓮縣 5 家社福團體。
11. 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 (2019 年共提撥 1,563 仟元)，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。

5.4.3 活動分享

臺灣企銀「意象大稻埕」藝文空間

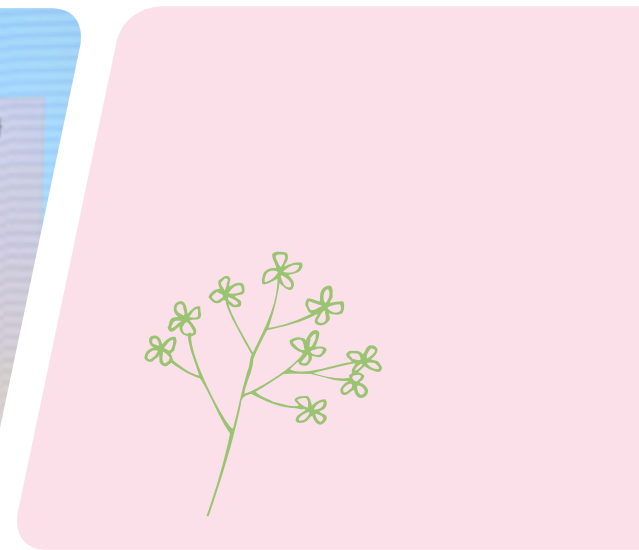
經過半年籌劃及設計施工，本行總行 1 樓營業廳於 2019 年 10 月，正式啟用臺灣企銀「意象大稻埕」藝文空間，邀請藝文工作者至本行策展，並邀請各界免費參觀，除了希望成為大稻埕在地的藝文交流平台，更希望提供藝術領域工作者更多曝光機會。首檔畫展由「楊三郎紀念畫展」打頭陣，並結合本行國際會議廳舉辦「楊三郎百歲紀念音樂會」，促成兩位對台灣藝術與音樂領域之大師，百年後於臺灣企銀總行隔空相遇，意義非凡。第二場為「無盡—大稻埕國際藝術節畫展」，精選台灣第一代留日藝術家，及在大稻埕出生、或在此發跡的大師藝術家及中青輩藝術家代表作策展。本行 2020 年持續嚴選主題，於藝文空間定期舉辦展覽，為臺灣藝文產業盡一份心力。



▲「楊三郎紀念畫展」賞畫茶會，由臺灣企銀董事長黃博怡（左四）、時任文化部部長鄭麗君（左八）、時任金融監督管理委員會主委顧立雄（左九）及監察院監察委員田秋堇（右後三）等共同出席。

◀「楊三郎紀念畫展」賞畫茶會活動，由印象畫廊總監歐士豪（左）導覽畫作。





▲「楊三郎百歲紀念音樂會」由臺灣企銀、財團法人蔣渭水文化基金會與大稻埕國際藝術節共同主辦，並由「綺響室內樂團」承辦，詮釋作曲家楊三郎創作之《望你早歸》、《孤戀花》及《港都夜雨》等膾炙人口歌曲。



▲「無盡—大稻埕國際藝術節畫展」開幕活動，由左至右依序為臺灣企銀企業工會理事長游宏生、大稻埕國際藝術節發起人周奕成、時任臺灣企銀總經理施建安、臺灣企銀董事長黃博怡、文化策進院董事長丁曉菁、阿波羅畫廊總經理張凱迪、藝術家劉洋哲、范振金及文化總會秘書長林錦昌。

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	2
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	29
102-3	總部位置	1.2.1 公司重要沿革	30
102-4	營運活動地點	1.2.2 全球佈局	32
102-5	所有權與法律形式	1.2.1 公司重要沿革	30
102-6	提供服務的市場	1.2.2 全球佈局	32
102-7	組織規模	1.2 公司沿革與現況 1.3 營運績效	30、35
102-8	員工的組成	4.1 員工結構	85
102-9	供應鏈	3.3 綠色採購及供應商管理	82
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	30、34
102-11	預警原則或方針	1.7.1 風險管理	54
102-12	外部倡議	2.1.6 授信政策響應赤道原則	61
102-13	公協會會員資格	1.8.2 外部公協會組織參與	57
102-14	決策者的聲明	董事長的話	4
102-15	關鍵衝擊、風險及機會	1.7 風險控管	54
102-16	價值、原則、標準及行為規範	1.5.1 誠信經營守則	44
102-17	關於倫理之建議與顧慮的機制	1.5.1 誠信經營守則	44

一般揭露項目	描述	章節 / 說明	頁次
102-18	治理結構	1.4.1 董事會組成與多元化	36
102-19	授予權責	1.4.2 功能性委員會設置與執行情形	42
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	9
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	9
102-22	最高治理單位及其委員會的組成	1.4.2 功能性委員會設置與執行情形	42
102-23	最高治理單位的主席	企業社會責任推動與重大性議題分析	9
102-25	利益衝突	1.4.1 董事會組成與多元化 1.5.1 誠信經營守則	36、44
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 董事會組成與多元化	36
102-27	最高治理單位的群體智識	1.4.1 董事會組成與多元化	36
102-28	最高治理單位的績效評估	1.4.3 董事績效自評成果	43
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	9
102-30	風險管理流程的有效性	1.7.1 風險管理	54
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	9
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	9
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	9
102-41	團體協約	4.4.2 臺灣企銀工會與協商	97
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	9
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	9
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	9
102-45	合併財務報表中所包含的實體	1.3 營運績效	35
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	9

一般揭露項目	描述	章節 / 說明	頁次
102-47	重大主題列表	企業社會責任推動與重大性議題分析	9
102-48	資訊重編	未重編	-
102-49	報導改變	關於本報告書	2
102-50	報導期間	關於本報告書	2
102-51	最近報告的日期	關於本報告書	2
102-52	報告週期	關於本報告書	2
102-53	可回答報告相關問題的聯絡人	關於本報告書	2
102-54	依循 GRI 準則報導的宣告	關於本報告書	2
102-55	GRI 內容索引	附錄一 GRI 內容索引	112
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	9
103-2	管理方針及其元素	1.1 企業願景	29
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	9

特定主題揭露 2016 年版

GRI 200 經濟系列			章節 / 說明	頁次
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	35
	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	91
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	88
	202-2	僱用當地居民為高階管理階層的比例	4.1 員工結構	85

GRI 200 經濟系列			章節 / 說明	頁次
系列	揭露	描述		
GRI 203 間接經濟衝擊	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	62
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	44
	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	44
	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	44
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	頁次
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	78
	302-4	減少能源消耗	3.2.2 減碳節能成效	78
GRI 303 水	303-1	水	3.2.5 節水省電相關措施	80
GRI 305 排放	305-1	直接 (範疇一) 溫室氣體排放	3.2.3 執行溫室氣體排放量盤查	79
	305-2	能源間接 (範疇二) 溫室氣體排放量	3.2.3 執行溫室氣體排放量盤查	79
	305-5	減少溫室氣體的排放量	3.2.2 減碳節能成效	78
GRI 306 廢汙水和廢棄物	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	3.3.4 供應商對社會衝擊的評估	83
	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	82

GRI 400 社會系列			章節 / 說明	頁次
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	85
	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	90
	401-3	育嬰假	4.2.1 員工薪資及福利	88
GRI 402 勞 / 資關係	402-1	關於營運變化的最短預告期	4.4.2 臺灣企銀公會與協商	97
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	99
	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	99
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	94
	404-2	提高員工技能和轉換協助計畫	4.3.2 員工訓練類別	92
GRI 405 員工多元化與平等機會	405-1	治理單位與員工的多元化	4.1 員工結構	85
	405-2	女性對男性基本薪資加薪酬的比率	4.2.1 員工薪資及福利	88
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	98
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	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	83
	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	83
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	70
	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	52
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	52

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	98
	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	98
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	97
	4. 消弭所有形式之強迫性勞動	4.4 勞資關係及溝通	97
	5. 有效廢除童工	4.5 營運據點人權評估	98
	6. 消弭雇用及職業上的歧視	4.2 員工照顧	88
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	76
	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	59
	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	59
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	44、91

附錄三 | 自訂重大性議題對照表

自訂重大性議題	對應章節	頁次
企業永續政策	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	9、58
公司治理	1.4 董事會與公司治理	36
經營與投資策略	1.2.3 轉投資事業 1.5 誠信經營	33、44

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	9、36
	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	98
人權	人權的風險處境	4.5 營運據點人權評估	98
	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	97
	解決委屈	4.4 勞資關係及溝通	97
	歧視與弱勢族群	4.1 員工結構	85
	經濟、社會與文化權	4.4 勞資關係及溝通	97
	工作的基本權利	4.1 員工結構 4.4 勞資關係及溝通	85、97
	聘僱與聘僱關係	4.2 員工照顧 4.4 勞資關係及溝通	88、97
勞動實務	工作條件與社會保護	4.2 員工照顧 4.4 勞資關係及溝通	88、97
	社會對話	4.4 勞資關係及溝通	97
	工作的健康與安全	4.6 職業健康與安全	99
	人力發展與訓練	4.3 員工訓練	91
	污染預防	3.2 節能環保	78
環境	永續資源利用	3.3 綠色採購及供應商管理	82
	氣候變遷減緩與適應	3.3 綠色採購及供應商管理	82
	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	77

主要議題		參考章節	頁次
公平運作 實務	反貪腐	1.5 誠信經營	44
	負責任的政治參與	1.4 董事會與公司治理	36
	公平競爭	2.1 永續產品及服務組合	59
	促進價值鏈的社會責任	2.1 永續產品及服務組合	59
	尊重智慧財產權	2.1 永續產品及服務組合	59
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	70
	保護消費者的健康與安全	2.3 金融教育及諮詢服務	67
	永續消費	2.3 金融教育及諮詢服務	67
	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	70
	消費者資料保護與隱私	2.5 個資保護及資訊安全	72
	提供必要的服務	2.4 客戶權益及溝通管道	70
	教育與認知	2.3 金融教育及諮詢服務	67
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	9、103
	教育與文化	5.3 協助教育發展 5.4 推廣藝文體育	106、108
	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	59、91
	科技發展	2.1 永續產品及服務組合	59
	創造財富與收入	5.1 響應公益慈善	102
	健康	5.1 響應公益慈善	102
	社會投資	5.1 響應公益慈善 5.2 參與社區發展	102、103



獨立保證意見聲明書



臺灣中小企業銀行 2019 年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中小企業銀行 2019 年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，僅作為對下列臺灣中小企業銀行 2019 年企業社會責任報告書所界定範圍內的相關事項進行評估之結論，而不作為其他之用途。除對該報告書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，英國標準協會並無責任或承擔任何法律或其他之責任。

本獨立保證意見聲明書係英國標準協會對臺灣企銀提供之相關資訊所作之結論，而此資訊範圍乃基於所限制在這些資訊的資訊內容之內，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，請向臺灣企銀一併回覆。

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. 本查證工作範圍與臺灣中小企業銀行 2019 年企業社會責任報告書揭露之報告範圍一致。
2. 依照 AA1000 保證標準(2008)及其 2018 年附錄的第 1 應相關型評估臺灣企銀提供 AA1000 實質性原則(2018)的本身和程度，不包括對於報告書揭露的資訊/數據之可信度之查證。

本聲明書以英文作成並已翻譯為中文以供參考。

意見聲明

我們根據臺灣中小企業銀行 2019 年企業社會責任報告書內容，對於臺灣企銀之相關運作與做法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披露之資訊，此報告書並無重大之不實陳述。我們相信有關臺灣企銀 2019 年度的經營、社會及環境等績效資訊是公正與無偏頗呈現。報告書所揭露之績效資訊反映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，以及規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資訊證據，未對其依據 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 永續性標準原則核心原則應予公允的。

查證方法

為了就應與作此結論有關的證據，我們進行了以下工作：

- 對來自外部團體的證據與關於臺灣企銀狀況進行高階管理層訪談，以確認報告書中聲明書的合適性
- 與管理層討論有關利害關係人參與的方式，然而，我們並未直接接觸外部利害關係人
- 約訪 30 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
- 審查報告書中所作交易的支持性證據
- 針對公司報告書及其相關 AA1000 實質性原則(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 實質性原則(2018)之包容性、重大性、回應性及衝擊性與 GRI 永續性標準原則的詳細審查結果如下：

包容性

2019 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積極且策略性的回應。報告書中已公開地報告與揭露經營、社會及環境的訊息，足以見得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

臺灣企銀公開對組織及其利害關係人之評估、決策、行動和績效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溝通政策，作為提供進一步回應利害關係人的機會。並針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

臺灣企銀已制定以平衡和有效之量測及揭露方式公正展現其衝擊。臺灣企銀已制定監督、量測、評估和管理衝擊之流程，從而有效管理其更廣泛之決策和結果管理。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 永續性標準原則

臺灣企銀提供有關依據 GRI 永續性標準原則之自我宣告，與相當於“核心披露”(每個披露特定主題 GRI 原則之重大主題，至少一個特定主題的披露項目能涵蓋全部的標準要求)的相關資訊。基於審查的結果，我們確認報告書中包括 GRI 永續性標準原則的社會資訊與永續性發展之相關披露項目已披露、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，如同責任中所定義，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，為全球標準與認證的領導者。本查證團隊由專業專家負責，並接受過如 AA1000AS、ISO 14001、ISO 45001、ISO 14064 及 ISO 9001 之一系列永續性、環境及社會管理標準的訓練，具有專業稽核資格之成員組成。本保證等級依 BSI 公平交易原則執行。

For and on behalf of BSI:


Peter Pu, Managing Director BSI Taiwan



...making excellence a habit.™

Statement No: SRA-TW-2019065
2020-06-08

Bureau Headquarters: 2nd Floor, No. 37, 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 2019 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 following:

1. The assurance scope is consistent with the description of Taiwan Business Bank 2019 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 TBB 2019 Corporate Social Responsibility Report provides a fair view of the TBB CSR programmes and performances during 2019. 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 2019 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 top level 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.
- 30 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



Statement No: SRA-TW-2019065
2020-06-08

...making excellence a habit.™



*C*orporate
*S*ocial
*R*esponsibility



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

