



新光銀行
Shin Kong Bank



2018[📶] 企業社會責任報告書 Corporate Social Responsibility

關於本報告書

歡迎閱讀臺灣新光商業銀行股份有限公司（以下簡稱新光銀行）發行的第二本企業社會責任（Corporate Social Responsibility, CSR）報告書。長期以來新光銀行秉持誠信、回饋的原則，致力為客戶創造最大的價值，自 2018 年開始，以透明揭露、永續共好的精神，首度發行企業社會責任報告書，揭露公司所創造的價值及績效，期望能讓更多關心我們的利害關係人，了解新光銀行在追求社會共好、實踐企業社會責任的努力。



範疇及計算依據

本報告書揭露資料涵蓋新光銀行 2018 年度（1 月 1 日至 12 月 31 日）企業社會責任具體實踐及績效數據的成果，邊界涵蓋新光銀行全台灣資訊。報告書中所有揭露的統計數據皆由各部室彙總提供，並經文件化管理，財務績效數據部分係經會計師簽證認可後之公開發表資訊。如無特別說明，本報告書內所有財務數據之貨幣單位預設為新台幣元。

報告書撰寫原則及綱領

本報告書依循全球永續性報告協會（Global Reporting Initiative, GRI）永續性報告準則（Standards）、G4 金融服務業特定揭露指南及 AA1000（2008）當責性原則標準撰寫，向外部利害關係人揭露新光銀行企業永續經營之成果。

報告書內容查驗

為確保本報告書公開之資訊可信度，本報告書經台灣檢驗科技股份有限公司（SGS-Taiwan Ltd.）查證，確認內容符合 AA1000 AS 第一類型中度保證等級，並符合 GRI 準則核心選項之要求，其獨立保證意見聲明書亦已納入本報告中。

發行資訊

新光銀行規劃每年定期發行《企業社會責任報告書》，可於新光銀行官方網站供下載閱覽。網站連結網址：
<https://www.skbank.com.tw>

- 上期發行版本：2018 年 8 月
- 現行發行版本：2019 年 8 月
- 下期發行版本：預定 2020 年 8 月

聯絡資訊

任何有關本報告書之意見、諮詢或建議，歡迎您與我們洽詢：

臺灣新光商業銀行股份有限公司

業務服務部 周志杰經理、陳佟欣專員

地址：台北市信義區松仁路 32 號 5 樓（公司總行地址）

電話：+886-2-8758-7288 分機 7677、7638

傳真：+886-2-8789-5600

信箱：jerryc@skbank.com.tw、

Tracy1104@skbank.com.tw

網址：<https://www.skbank.com.tw>

目錄 CONTENTS

關於本報告書	01
總經理的話	04



企業社會責任 06

企業公民永續行動	08
企業社會責任委員會	10
利害關係人鑑別與溝通	12
重大主題鑑別	15



永續治理 18

經營概況	20
公司治理	24
風險管理	32



綠色金融 36

永續承諾	38
能源管理機制	40
資源循環管理	43
價值鏈管理與綠色採購	45
責任金融	47



創新服務 50

數位金融	54
普惠金融	58
感動服務	59
客戶權益	62
產品與服務法規遵循	67



友善職場 68

人才留任	70
薪酬福利	72
職場環境	77
員工權益	78
職涯培育	81



社會共融 88

精彩樂齡 遍地開花	91
關懷慈愛 培育孩童	94
女性照護 擁抱幸福	96
新光搖籃 青年領航	98
有愛相伴 無所不在	100
守護生命 永續無界	104

附錄

GRI Standards 揭露項目	108
G4 金融業服務特定標準揭露項目	109
CSR 重大主題管理方針	110
第三方確證聲明書	112
聯合國全球盟約對照表	114



總經理的話

新 光銀行身為企業公民，秉持誠信、回饋原則，逐步將 CSR 內化成為銀行內部的企業 DNA，回顧 2018 年，全球金融環境面臨諸多挑戰，但公司整體表現依舊穩健成長。合併稅後盈餘已達新台幣 52.2 億元，總資產達 8,710.7 億，股東權益達 595.3 億，較 2017 年分別成長 28.5%，7.2% 及 13.4%。另本行資本結構逐年強化，資本適足率達 14.38%，優於 2017 年同業平均水準。此外，不斷推出創新服務，面對百家爭鳴的數位金融發展，亦受到國內外獎項肯定，如微信支付 2018 年度「卓越服務獎」、台灣票據交換所 2018 年金融機構推廣 ACH 業務獎勵競賽「代付特定項目推廣傑出獎」、2018 卓越銀行評比「最佳金融服務獎」等，並以成為主動型的數位銀行為目標，透過異業策略聯盟，延伸客戶服務面向，創造更完整的金融理財服務。我們勇於挑戰，尋找創新之路，在金融服務業的虛實整合服務流程中，持續提升經營績效。

在社會回饋方面，本行 2016 年成立「新光銀行愛心志工社」，以關懷「弱勢偏鄉兒童」、「身心障礙者」及「銀髮長者」做為三大主要公益面向，依據關懷單位的需求，提供最實際的幫忙；此外，

於 2018 年啟動「環境種子教育行動」，透過豐富多元的學習，讓環境永續意識萌芽，鼓勵每位同仁，都能成為新光銀行落實環境永續的堅實種子，為社會帶來更多溫暖與關懷。本行期許自己，善盡企業社會責任投入更多資源，讓公司成為與社會、環境及客戶共榮共存的永續企業。

2018 年在企業社會責任委員會的領導及所有同仁的辛勤付出下，我們首次參加台灣企業永續獎，就獲得「金融及保險業組 - 企業永續報告獎銀獎」及「單項績效類 - 社會共融獎」雙獎肯定，顯示出本行在社會責任、永續治理、綠色金融、創新服務、友善職場及社會共融等六大面向持續深耕之決心，用心傾聽利害關係人聲音，在經濟、環境及社會面向持續不斷進化與改造。

展望未來，因應科技潮流的轉變，本行將持續秉持「創新、服務、誠信、回饋」四大經營理念，全力發展數位金融，以「貼近生活、為客著想」做為價值主張，積極提供客戶導向的各式數位金融服務，提高經營效率，努力創建優質數位生活圈，繼續實現金控母公司「光無所不在·心與你同在」的永續精神及價值！

總經理 謝長融

01

企業社會責任



- 企業公民永續行動
- 企業社會責任委員會
- 利害關係人鑑別與溝通
- 重大主題鑑別



SUSTAINABLE
DEVELOPMENT
GOALS





企業公民永續行動

新光銀行秉持回饋社會之願景，於財務面已有穩定的發展，但我們深知，永續發展是需要長期經濟、社會及環境思維納入的商業營運策略才得以達成；因此，2018 年我們以「聯合國永續發展目標」（Sustainable Development Goals, SDGs）做為框架，全面檢視 SDGs 169 項子目標與新光銀行營運之關聯性，並響應金控母公司「LIGHT 策略主軸」，積極找出

首要且可投入之方向，並鑑別出關鍵之議題，進而提出以下六大關鍵行動。

未來，我們將持續以永續發展思維，整合各界利害關係人之心聲，訂定新光銀行回應 SDGs 的目標，排列出優先行動方案，蓄積內部永續發展能量，逐步從呼應 SDGs 目標轉化為與實際行動連結，期許成為企業公民的永續推動者。

策略主軸	Integrity 誠信經營	Green finance 綠色金融
關鍵行動	行動一／永續治理 	行動二／綠色金融
策略	訂定完善公司治理政策、程序及評估機制，以提升公司永續價值。	對內展開環境教育及節能減碳措施，並擬定綠能及循環經濟投資計畫，協助發展綠能科技。
2018 年成果	- 新光銀行董事會成員、高階主管總計 36 人共同參與母公司「新光金控 CSR 策略研習會議」 - 責任投資達 573 億元 - 個別信用評等 (SACP) 由 bb+ 提升為 bbb-	- e 化減紙行動包含內部業務系統 e 化管理、信用卡 e 化帳單、電子月結帳單及線上服務申辦等，共減少使用約 742.4 萬張紙，減少 53.45 噸碳足跡排放 - 新供應商夥伴 100% 簽署「供應商 CSR 承諾書」 - 全台營運據點取得 ISO 14064-1 溫室氣體盤查查證聲明書 - 參與集團共同舉辦之「第 38 屆新光摩天大樓登高大賽」，號召民眾參加保育海洋行動，並捐贈報名費，作為環境保育之用
2019 年目標	- 強化高階長官之 CSR 研習訓練 - 強化洗錢防制等風險管理	- 完成全台 104 間分行溫室氣體盤查作業 - 擬定供應商管理政策 - 依循母公司之環境保護政策執行環境友善行動 - 辦理供應商大會
中長期目標	- 規劃公司治理藍圖，使公司治理更趨完善 - 建立完善 CSR 研習制度 - 加強風險評估查核	- 響應《赤道原則》及《責任投資原則》，落實 ESG 投融资策略 - 以 2017 年為基準年，設定「3 年內排碳量累積減少 3%」為節能目標 - 落實供應商管理，擬定供應商管理政策
SDGs	 16.5 16.6	 7.3 9.4 12.5 12.6 13.3 14.1

Technology 科技創新	Helpfulness 樂於助人	Learning 樂齡 / 學習	
行動三／數位金融 	行動四／普惠金融 	行動五／員工照護 	行動六／社會關懷
秉持「貼近生活，為客著想」價值主張，持續提供快速方便的金融產品及有溫度數位金融服務，給予客戶最佳的數位金融體驗。 - 數位客戶數突破 75 萬戶 - 數位及自動化交易占比高達 74% - 館前數位分行開幕，揉合六大科技元素，發展客戶互動的新態樣	建置及推動行動 e 服務及加強金融知識教育。 - 主動協助民眾預防詐騙之總件數共 21 件，約 463 萬元 - 公益信用卡開辦以來已捐贈 3,057 萬元 - 辦理強化兒童金融知識教育活動，已有 400 名學童受惠	重視每位員工之職涯規劃，讓員工和新光銀行同步永續發展。 - 全體員工薪酬平均調幅為 3%，因表現優秀而記功或嘉獎之員工達 226 人次 - 正式員工教育訓練人均受訓時數 18.87 小時 - 推動儲備幹部 (MA) 培訓計畫	秉持回饋之經營理念，推展各項社會關懷活動，展現光無所不在精神。 - 投入 1,664 萬元參與公益活動，總計約 6.5 萬人次受惠 - 舉辦 174 場次關懷長者活動，參加人數達 6,175 人
- 導入與擴充新型的數位化設備，如：台外幣現鈔兌換機 - 自建 SKLink 平台，發展 API Banking，串接異業合作，將金融服務延伸到客戶生活中	- 推動金融友善服務 - 提供微型融資服務 - 辦理金融知識推廣課程	- 導入員工協助方案 (EAP) - 積極回應員工心聲 - 優化職場安全衛生環境	- 持續深耕遍地開花公益活動 - 支持緬甸醫療提升方案 - 持續透過捐贈、募款、義賣、教育等形式辦理各項關懷活動
- 打造數位生態圈 - 創新數位科技分析 - 優化全球數位服務 - 以客戶為中心，發展全方位金融服務	- 打造數位化永續金融環境 - 強化金融知識素養 - 與關係企業合作，推展創新普惠金融服務，發揮綜效益	- 強化員工協助 (EAP) 方案 - 完善員工多元福利 - 建置全方位人才培育學習地圖	- 建構多元利害關係人溝通及公益活動互動界面 - 將志工服務融入企業文化 - 落實「熱心公益，回饋社會」之責任
 4.4 5.b 9.5	 8.10 16.7	 4.7 8.5 8.8 16.b 16.7	 3.c 4.5 4.c 4.7

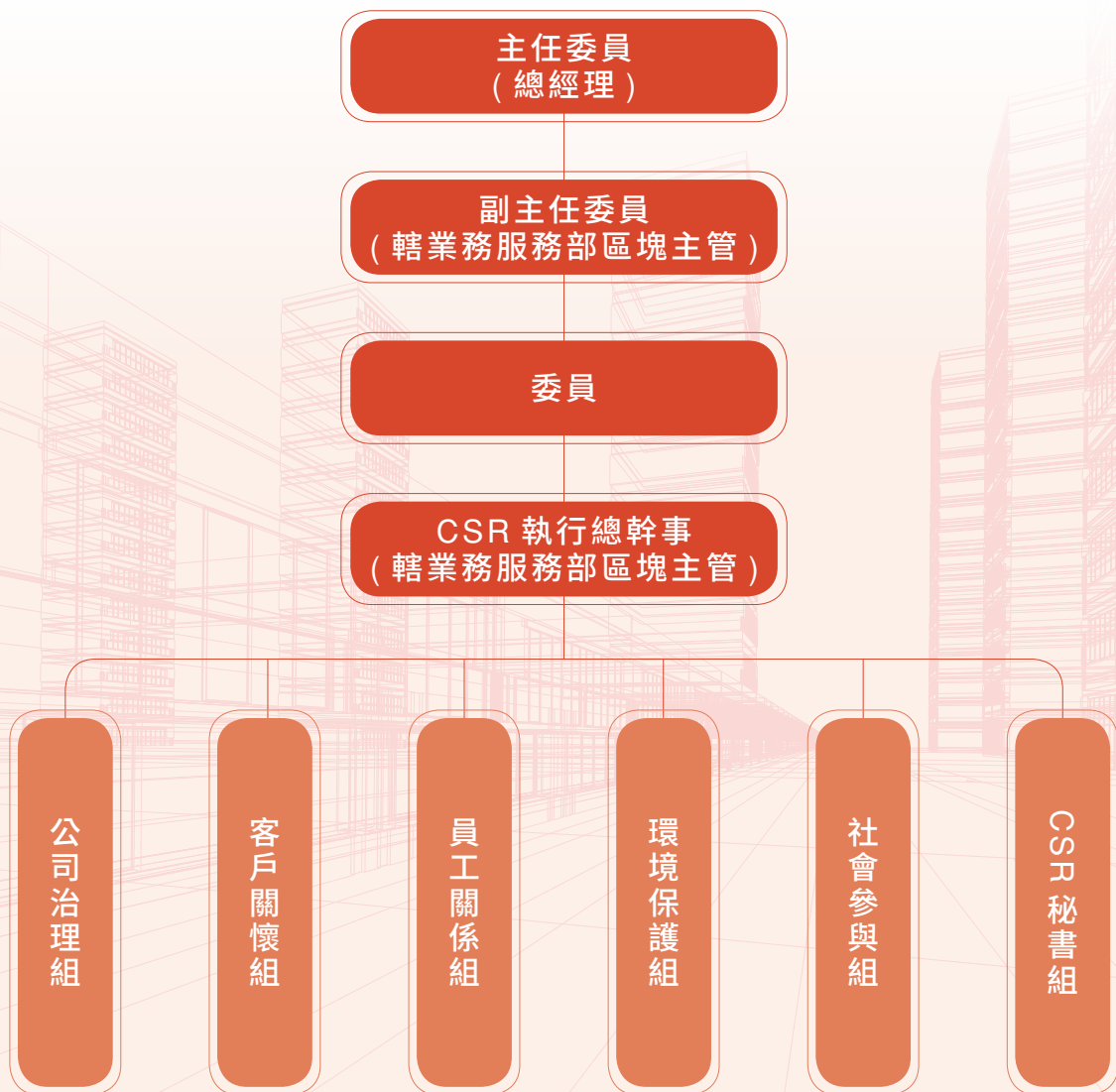
企業社會責任委員會

為推動企業社會責任及落實公司永續經營與管理，新光銀行致力參與新光金控（以下簡稱母公司）董事會層級之「企業社會責任委員會」，由總經理擔任「企業社會責任管理委員會」主任委員，副總經理擔任執行總幹事，督導各單位執行各項工作外，工作小組成員也定期參與母公司之企業社會責任工作會議，共同規劃與推行企業社會責任相關事項，致力與新光相關企業共同推動母公司 LIGHT 永續策略。（母公司企業社會責任委員會管理及諮詢流程，詳情請參閱新光金控 2018 年企業社會責任報告書）

為深化永續實踐之責，於 2017 年配合母公司修訂之《企業社會責任委員會設置辦法》，將企業社會責任與公司治理項目，列入金控及子公司的關鍵績效指標中，以強化 CSR 重點專案執行力，解決關鍵經濟、環境與社會問題，展現新光銀行企業公民的影響力。

我們認為，成為一個永續企業重要的關鍵，需於社會責任願景承諾開始扎根，並透過完善的管理體系，將 CSR 內化成業務與營運的行為準則。因此，配合母公司企業社會責任委員會，進行各項業務策略規劃及執行追蹤外，我們於 2018 年擬定《臺灣新光商業銀行企業社會責任委員會設置辦法》及成立新光銀行「企業社會責任委員會」，展現落實企業社會責任之決心。

新光銀行「企業社會責任委員會」係由總經理擔任主任委員，各區塊主管擔任委員，下設總幹事及執行幹事，負責督導及管理工作小組，落實執行企業社會責任各工作事項，並將推動及執行成果直接向最高治理單位報告，以貫徹永續目標，實踐與股東、員工、社會、環境共好之責，創造企業永續價值。



2018 年新光銀行董事會 CSR 議題討論成果

1. 為推動企業社會責任及落實永續經營與管理，於總經理轄下設置「企業社會責任委員會」，以統籌規劃整體企業社會責任政策、策略目標訂定、執行情形追蹤等事宜，並訂定「企業社會責任委員會設置辦法」規範其權責與運作方式。
2. 鑑於金融機構經營環境在數位時代中改變甚鉅，參酌中央存保所定之「金融機構經營危機應變措施」修正「經營危機應變措施」。
3. 制定「內外部人員檢舉處理辦法」，以符合金管會要求檢舉制度須經董事會通過，且應指定具職權行使獨立性之單位負責案件受理及調查之規範。
4. 修正「消費爭議處理辦法」，以維服務品質，控管處理時效及妥善性。
5. 為提升「防制洗錢及打擊資恐委員會」運作效能，提高召集人層級為總經理、增聘委員已納入各業務區塊主管，以有效監督防制洗錢及打擊資恐作業之執行，並落實洗錢及資恐風險之強化管理。
6. 檢視「防制洗錢及打擊資恐委員會」審議之相關議案、專責主管報告防制洗錢及打擊資恐事務執行情況、因應亞太防制洗錢組織第三輪相互評鑑之準備，以了解銀行面臨之洗錢及資恐風險，及防制洗錢及打擊資恐計畫之運作，並採取措施以塑造重視防制洗錢及打擊資恐之文化。
7. 修正「防制洗錢及打擊資恐政策暨內部控制制度辦法」、「防制洗錢及打擊資恐注意事項」，以確保建立及維持適當有效之防制洗錢及打擊資恐內部控制制度。
8. 提報消費者保護委員會會議審議之相關議案及消費者保護事務推動執行情形（如個人資料保護、金融消費爭議、客戶申訴控管、公平待客推動及服務品質提昇），以利董事及監察人檢視並督導，確保提供適法與良善之商品及服務。
9. 捐贈花蓮縣政府社會處，以協助花蓮強震災後重建工作。
10. 捐贈財團法人新光人壽慈善基金會，以利整併新光集團資源推行「台緬醫療提升合作計劃」。
11. 捐贈財團法人新光銀行文教基金會，以宣揚推廣藝術文化。

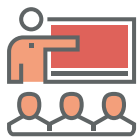
2018 年新光銀行 CSR 教育訓練

為將企業經營概念與 CSR 策略融合，並有效落實於日常營運中，每年度均辦理 CSR 教育訓練：



董事會
及高階主管
CSR 策略研習

2018 年 2 月參與母公司邀請台灣永續能源研究基金會（TAISE）及台灣企業永續研訓中心（CCS）辦理之「新光金控 CSR 策略研習會議」，新光銀行董事會成員、高階主管總計 36 人共同參與



CSR 工作小組
教育訓練

內部教育訓練課程

2018 年 3 月參與母公司辦理之 CSR 教育訓練，共 31 位 CSR 工作小組代表參與，課程內容著重於企業社會責任之概念及最新的企業社會責任報告書撰寫趨勢，以強化員工之企業社會責任認知，促使將 CSR 觀念內化為實際行動

辦理 CSR 進修研習課程

辦理目的：加強 CSR 實務執行能力
研習主題：金融業企業社會責任之趨勢、挑戰與機會
參與成員：28 人
講座時數：90 分鐘

外部專業研習活動

2018 年 2 位 CSR 工作小組代表參與 TCSA 企業永續菁英培訓班，掌握國內外永續趨勢，受訓總時數達 16 小時

利害關係人鑑別與溝通

新光銀行致力於對各界利害關係人所需之重大訊息做即時、正確與公平的揭露。我們承諾將會持續秉持著公正、透明且即時的原則，揭露財務與非財務永續資訊，以保障利害關係人權益。

新光銀行發展創新永續方案之重要依據，即是積極與廣泛的利害關係人溝通，並將其關心議題視為企業重要的執行項目，以履行企業社會責任承諾。

為此，我們採用 AA 1000 利害關係人議合標準（Stakeholder Engagement Standard, SES）鑑別五大原則，按利害關係人之依賴性、責任、影響、多元觀點及張力，識別出以下七個新光銀行利害關係人群組，包括：股東與投資人、員工、客戶、社區居民、政府與主管機關、供應商及媒體等，並按 1. 有責任要回應；2. 受公司影響，及 3. 可能影響公司營運績效等判別依據，辨識出本年度報告書之「關鍵利害關係人」。期盼透過 CSR 報告書及以下其他各項管道，加深與利害關係人之議合：

利害關係人	主要溝通管道	溝通頻率	溝通方式	關注議題	GRI 主題
股東及投資人 * 	董事會 年報 營收公告 企業網站 信評 發言人 投資人說明會 電子信箱 服務專線	1 次 / 週 1 次 / 年 12 次 / 年 常設性 1 次 / 年 常設性 不定期 常設性 常設性	1. 於網站揭露年報 2. 定期發行社會責任報告書 3. 透過網站公告財務訊息 4. 每月公告營運績效 5. 透過電話及電子郵件回答投資人及分析師提問，並收集意見回饋	1. 資訊揭露 2. 營運狀況 3. 法令規範 4. 公司治理 5. 金融科技 6. 海外發展	經濟績效 市場地位 產品與投資組合
員工 * 	內部網站 公文公告 電子報 服務專線 電子信箱 說明會 滿意度調查 社團活動 會議 教育訓練 講座 勞資會議 離職懇談	常設性 不定期 1 次 / 月 常設性 常設性 不定期 1~2 次 / 年 不定期 不定期 不定期 4~5 場 / 年 1 次 / 季 不定期	1. 經由內網、公告、e-mail 通知、會議、刊物…等知會員工公司各項訊息 2. 對內舉辦各種領域講座、教育訓練，與員工分享企業經營方針、管理哲學、職場環境、人際溝通、心靈成長等 3. 設立員工溝通管道、員工申訴管道及「性騷擾」信箱及專線 4. 舉辦員工健康講座及健康促進活動 5. 防災演練、勞工作業環境測定及「健康中心」設立 6. 以不記名線上問卷方式進行「員工意見調查」	1. 薪酬福利 2. 職涯發展 3. 勞資關係 4. 教育訓練 5. 人才招募 6. 職場環境 7. 安全健康 8. 人權維護 9. 溝通管道 10. 績效管理	市場地位 勞雇關係 勞資關係 職業健康安全 訓練與教育 員工多元化與機會平等 不歧視 人權評估
客戶 * 	服務據點 公司網站 0800 客服專線 行動銀行 APP 專屬服務 VIP 活動 滿意度調查 客戶理財說明會	常設性 常設性 常設性 常設性 不定期 不定期 不定期 不定期	1. 櫃檯服務 2. 自動化服務設備 3. 網路提供各項完備線上服務 4. 設立 24 小時 0800 客服專線 5. 新光銀行粉絲團 6. 行動銀行 APP 7. 發行電子報及 EDM 8. 美麗人生講座 9. 分行小型理財說明會 10. 父、母親節定期理財活動 11. 新光通訊	1. 個人資料保護 2. 客戶權益 3. 企業社會責任 4. 服務品質 5. 申訴管道 6. 產品創新 7. e 化服務 8. 洗錢防制	客戶隱私 行銷與標示 產品與投資組合 反貪腐 當地社區

利害關係人	主要溝通管道	溝通頻率	溝通方式	關注議題	GRI 主題
社區居民 	記者會 講座 地方藝文活動 公益活動 新光銀行文教基金會 網站	不定期 不定期 不定期 不定期 常設性 常設性	1. 參加座談會 2. 舉辦記者會 3. 贊助藝文表演活動 4. 舉辦相關公益活動 5. 舉辦理財、健康、生活講座	1. 即時資訊 2. 環境保護 3. 生態保育 4. 公益活動 5. 就業機會 6. 社區發展	有關環境保護的法規遵循 當地社區
政府與主管機關 	公函 參加主管機關會議 法庭活動 研討會	不定期 不定期 不定期 不定期	1. 配合主管機關單位查證、政令宣導及相關活動 2. 董監事均依上市上櫃公司董事、監察人進修推行要點參與研修課程 3. 遵循主管機關政策，參與相關會議，適時提供建言及推廣金融知識教育	1. 法令遵循 2. 資訊公開 3. 誠實納稅 4. 節能減碳 5. 洗錢防制 6. 金融科技	反貪腐 勞雇關係 勞資關係 客戶隱私 社會經濟法規遵循 行銷與標示
供應商 	管理辦法 議價會議 專案會議 契約條文議定	不定期 不定期 不定期 不定期	1. 業務說明會及議價會議 2. 現場稽核、驗收作業，宣導勞工安全衛生觀念	1. 公開招標 2. 公正議價 3. 公平採購	反貪腐 有關環境保護的法規遵循 人權評估
媒體 / 評比機構 	評比調查 座談會 採訪活動 記者交流會 新聞稿	不定期 不定期 不定期 不定期 不定期	1. 參與各機構辦理之評比調查 2. 邀請媒體機構參與重大活動	1. 經濟績效 2. 公司治理 3. 勞資關係 4. 弱勢關懷 5. 數位金融	經濟績效 人權評估 社會經濟法規遵循 有關環境保護的法規遵循

註：「*」為關鍵利害關係人



外部組織參加狀況

新光銀行依據業務屬性加入各種外部組織，藉此接收國內外經濟金融相關訊息，並就各項議題貢獻所才，提供相關政策建議與產業先進交流。

新光銀行參與國內外組織列表

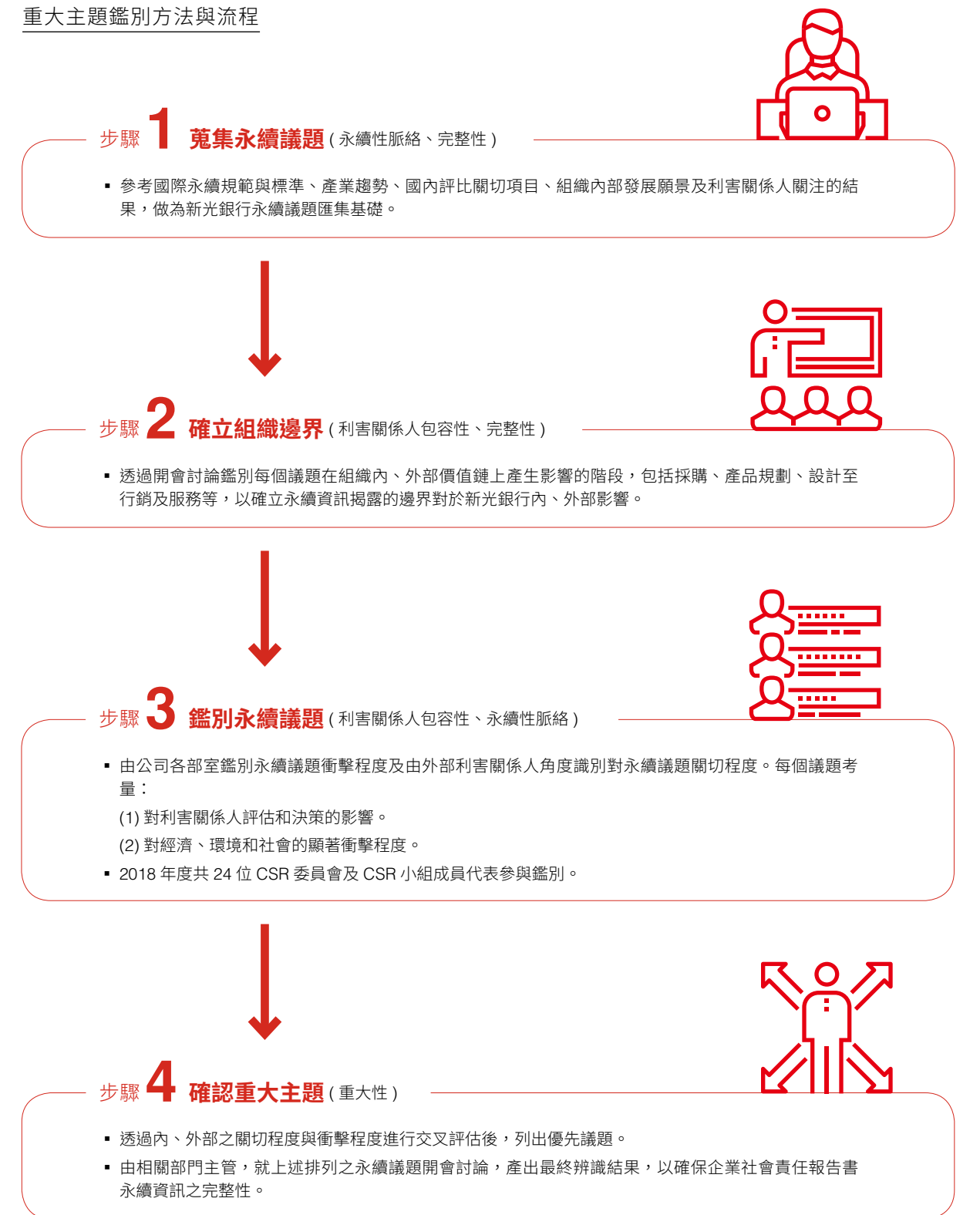
參與狀況	參加組織名稱
定期繳納會費 (常年會員)	- 中華民國信託業商業同業公會 - 財團法人金融消費評議中心 - NCCC 聯合信用卡處理中心 - 中央存款保險股份有限公司 - 中華民國銀行商業同業公會全國聯合會 - 中華民國證券商業同業公會 - FCI 國際應收帳款組織 (Factor Chain International) - 財金資訊股份有限公司 - 中華民國證券投資信託暨顧問商業同業公會 - FinTech 生態系研究發展聯誼會 - 電子支付機構清償基金管理委員會 - 中華民國銀行商業同業公會全國聯合會 - 電子支付業務委員會
監察人、 諮詢委員	台灣行動支付股份有限公司、台灣票據交換所
參與專案 或委員會	- 中華民國票券金融商業同業公會 - 財金公司金融區塊鏈研究暨應用發展委員會 - 中華民國銀行公會憑證政策管理委員會「業務組」



重大主題鑑別

為掌握利害關係人關注議題與企業長期價值的連結性，我們參考 GRI 準則，透過科學方法鑑別出重大主題，以回應利害關係人，並做為新光銀行未來落實企業社會責任管理，研擬永續策略與短中長期目標的基石。

重大主題鑑別方法與流程

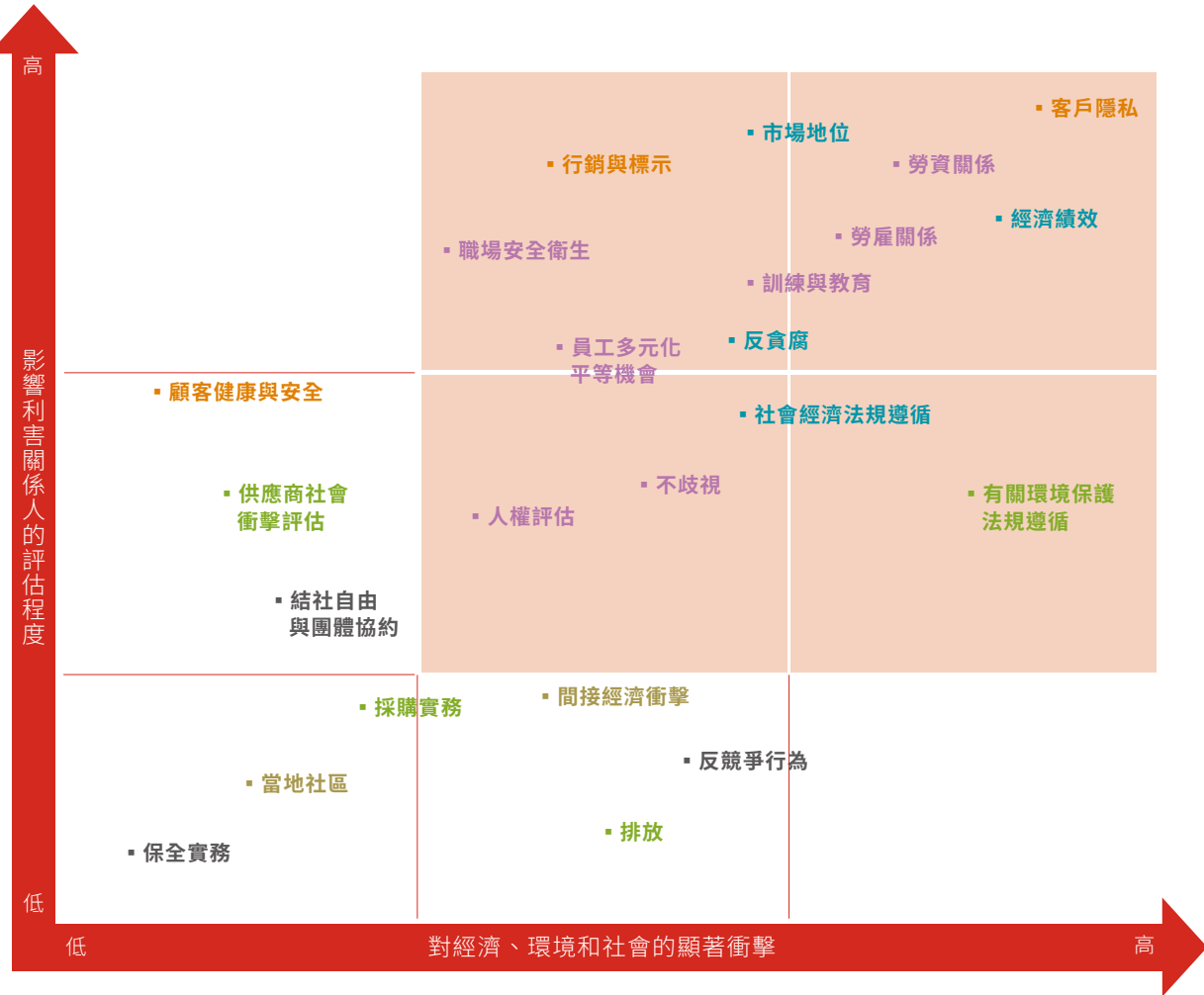


2018 年 GRI 重大主題及組織邊界鑑別結果

●代表有衝擊；◎代表因商業關係產生衝擊；○代表無衝擊

重大主題			內部				外部							
類別	GRI 主題	重要性	新光銀行	員工	新富保險代理人	新光行銷	股東投資人	主管機關	社區	客戶	供應商	投資標的物	頁碼	SDGs
經濟	經濟績效	公司營運及財務績效表現為新光銀行對股東的基本承諾，且亦是企業永續基本要件之一。	●	●	◎	◎	●	○	○	●	○	●	23	
	市場地位	保障員工權益，吸引人才留用，是新光銀行永續經營的重要目標。	●	●	○	○	○	○	○	○	○	○	72	
	反貪腐	誠信為新光銀行核心的經營理念，因此確保內外部履行誠信行為，是實踐對客戶承諾之展現。	●	●	◎	◎	●	●	○	●	◎	○	27	
環境	有關環境保護的法規遵循	身為企業公民的我們，有著對環境保護的義務及責任，從企業營運面致力減少對環境可能產生的影響。	●	○	○	○	○	○	○	●	●	●	38	
社會	勞雇關係	人才為永續經營的重要資產，積極回應員工心聲、強化員工專業知能、打造友善職場環境、確保員工權益，是永續經營的關鍵。	●	●	○	○	○	●	○	○	○	○	70	
	勞資關係		●	●	○	○	○	●	○	○	○	○	78	
	教育與訓練		●	●	○	○	○	○	○	○	○	○	81	
	職業健康安全		●	●	○	○	○	○	○	○	●	○	78	
	員工多元化與機會平等		●	●	○	○	○	○	○	○	○	○	72	
	不歧視		●	●	○	○	○	○	○	○	○	○	79	
	人權評估	●	●	○	○	○	○	○	○	◎	○	78		
	客戶隱私	●	◎	◎	◎	○	●	○	●	○	○	63		
	社會經濟法規遵循	●	○	◎	◎	○	●	●	●	○	○	27		
	行銷與標示	●	◎	◎	◎	○	●	○	●	○	○	67		

新光銀行 2018 年重大主題矩陣圖



對應章節：●永續治理 ●綠色金融 ●創新服務 ●友善職場 ●社會共融

註：本圖表依據永續主題先進行重要程度排列後，取得分 2.5 分為門檻值，2.5 分以上之議題為重大主題，並由 CSR 委員會成員就上述排列之結果進行討論後，報請委員會成員確認，以圖示呈現。



02

永續治理

- 經營概況
- 公司治理
- 風險管理



SUSTAINABLE
DEVELOPMENT
GOALS



經營概況

榮耀實績

- ★ 財金資訊股份有限公司
電子金流業務最佳服務創新獎「金融區塊鏈函證服務」
- ★ 美國註冊財務策劃師協會 (RFPI) 台灣管理中心及社團法人台灣註冊財務策劃師協會 (TRFP)
台灣金融之星「財富管理最佳客戶經營獎」
- ★ 騰訊集團
微信支付 2018「卓越服務獎」
- ★ 卓越雜誌
2018 卓越銀行評比「最佳金融服務獎」
- ★ 天下雜誌
天下創新學院 3 獎項
 - ・「創新推手獎」
 - ・「年度學霸獎」- 九如分行
 - ・「年度學霸獎」- 債權管理部
- ★ 財團法人台灣永續能源研究基金會 (TCSA)
 - ・台灣企業永續獎
 - ・企業永續報告類「銀獎」
 - ・單項績效獎「社會共融獎」



關於我們

新光銀行前身為歷史悠久的台北三信，創立於 1918 年 4 月，於 2005 年因應金融市場發展趨勢暨配合政府金融改革政策，加入新光金融控股股份有限公司，為其百分之百轉投資之子公司。

■ 願景

展望未來在金控集團所屬企業彼此交互合作，發揮整體行銷推廣綜效，以提升金融營運效益，增進銀行業務之發展，健全經營規模暨提供更完善之金融服務。

- 公司全名：臺灣新光商業銀行股份有限公司
- 成立日期：1997 年 1 月 1 日
- 員工人數：3,795 人
- 正式員工：3,734 人；非正式員工：61 人
- 資本額：411.19 億元
- 營業額 (淨收益)：2018 年 161.12 億元
- 產品服務：發行 16 種信用卡、提供 19 種金融投資產品、提供 18 種放貸服務、提供 6 種定存服務

■ 品牌精神

秉持「創新、服務、誠信、回饋」四大經營理念，重視「人的生命價值」，以造福人群為職志，用「在地的新光，道地的服務」的精神來回饋社會。

創新

秉持創辦人「維持現狀即是落伍，研究發展才有進步」的信念，不斷創新追求成長，隨時掌握環境趨勢，持續推出各項經營計畫，以取得先機。

服務

強化顧客服務，致力提升客戶滿意度及服務品質，以完善的服務網路，提供顧客全方位貼心服務。

誠信

重視商譽，堅守對客戶的承諾，秉持「誠實、正直、信用」的精神，塑造良好品牌形象，並致力為客戶、員工及股東創造價值，落實「誠信」理念。

回饋

公益慈善是企業的社會責任，秉持「取之社會、用之社會」的企業宗旨，成立基金會積極投入公益服務，以實際行動支持各項慈善公益事業。

回顧過去，全球金融環境改變，聯合國永續議題、數位金融科技、防制洗錢及打擊資恐議題逐漸受到各方關注，使得未來備受挑戰。為掌握永續契機，新光銀行將持續遵循國內外法令規範，並洞悉趨勢發展，致力開創更多元、創新且完善的金融服務。

■ 永續經營目標

以客戶為中心，推出創新服務。

創新數位服務，提升服務品質。

強化公司治理，深化風險管理。

培養海外人才，拓展國際發展。

■ 全方位服務網絡

存款業務、放款業務、外匯業務、財富管理、信託業務、信用卡、衍生性金融商品、電子金融業務等 32 項主要業務項目。

國內據點

單位：家數

人口密度低地區 (註 2)	1
全台服務據點總數	105

註 1：2018 年共有 2 家分行搬遷 (包含館前、敦南)。

註 2：根據 2018 年 2 月底臺灣行政區面積表及人口列表資料計算，直轄市、縣、市人口密度低於 100 人 / 平方公里的行政區，含花蓮縣、台東縣。



數位通路



海外據點

新光銀行致力推動企業金融、外匯業務之發展及海外據點之設立，提供客戶更多元的金融服務。

1. 越南胡志明市代表人辦事處：2007 年 12 月 20 日成立
2. 香港分行：2011 年 5 月 6 日開業
3. 越南平陽分行：2013 年 11 月向越南央行遞件申設
4. 緬甸仰光代表人辦事處：2015 年 9 月 19 日成立

響應政府新南向政策

2018 年底國際聯貸案授信餘額較 2017 年增加 74 億元，新光銀行擇優承作，客戶均為當地知名且信用評等佳之大型企業，目前案件承作區域涵蓋東南亞及大中華區。

2018 年 3 月主辦「柬埔寨第一大銀行 ACLEDA Bank Plc.5 年期 1 億美元」國際聯貸案。該聯貸案於市場推出後，獲得銀行同業的熱烈迴響，最終以原額度的 2 倍超額認購金額 1 億美元簽約，顯見各金融同業對 ACLEDA Bank Plc. 經營績效與新光銀行擔任主辦行的認同與肯定。

經濟績效

新光銀行 2018 年整體表現亮眼，獲利及業務成長皆持續締造佳績，合併稅後淨利達 52.2 億元，較 2017 年大幅成長 28.5%。總資產達 8,710.7 億元，年成長 7.2%；股東權益較前一年底成長 13.4% 至 595.3 億元。資本適足率達 14.38%，優於 2017 年水準。

業務動能方面，存放款業務穩定成長，2018 年存款餘額為 (不含同業存款) 為 7,416.7 億元，年成長 4.1%，有助提升整體資產規模及累積業務動能。放款餘額 (含信用卡循環餘額，不含催收款) 較 2017 年成長 6.0% 至 5,670.7 億元，增長主要來自海外聯貸及消金放款，分別較前一年成長 43.4% 及 7.8%。同時，資產品質穩健，逾放比降至 0.23%，呆帳覆蓋率提升至 570.15%。

除授信業務外，新光銀行亦致力提升非利息收入，2018 年財富管理收入達 21.6 億元，年成長 5.4%，其中保險商品銷售強勁，相關手續費收入成長 11.7%。此外，新光銀行靈活操作資金，整體投資收益較 2018 年成長 13.1%。

2018 年新光銀行營運績效及資產組合，請參酌 2018 年新光銀行年報第 70 頁至 73 頁；股東結構請參照 2018 年新光銀行年報第 64 頁 (<https://www.skbank.com.tw/777.html>)



新光銀行績效成果

類別	項目	單位	2016 年	2017 年	2018 年
經營能力	資產總額	佰萬元	782,380	812,488	871,072
	營業收入 (淨收益)	佰萬元	14,749	15,437	16,112
獲利能力	負債總值	佰萬元	733,183	760,000	811,538
	每股盈餘	元	1.25	1.10	1.32
經濟價值	營業成本 (註 1)	佰萬元	7,980	8,250	8,395
	員工薪資福利	佰萬元	7,945	8,205	8,352
	分配股東股利 (註 2)	佰萬元	3,329	3,060	2,538
	政府款項支出 (註 3)	佰萬元	1,736	1,663	1,903
	社會投資 / 捐贈費用	佰萬元	35	45	43
	留存的經濟價值 (註 4)	佰萬元	2,562	3,319	3,276
	保留盈餘	佰萬元	13,467	14,182	15,906

註 1：同年報營業費用，包含員工薪資福利、社會投資 / 捐贈費用。

註 2：包含紅利與股息之分派。

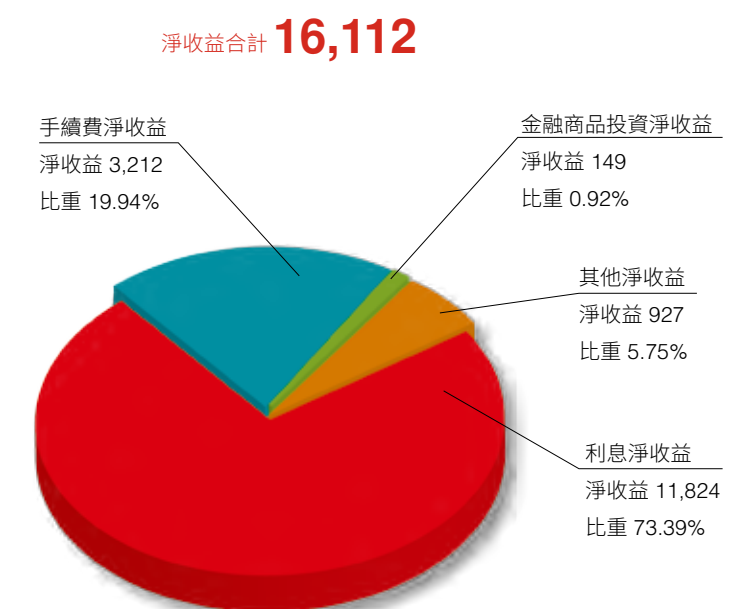
註 3：包含稅款及罰金。

註 4：「產生的直接經濟價值」定義為淨收益；「分配的經濟價值」包含營運成本、員工薪資和福利、支付出資人的款項、按國家別支付政府的款項及社區投資等。

註 5：負債總值請見年報財務概況。

2018 年營業比重

單位：佰萬元

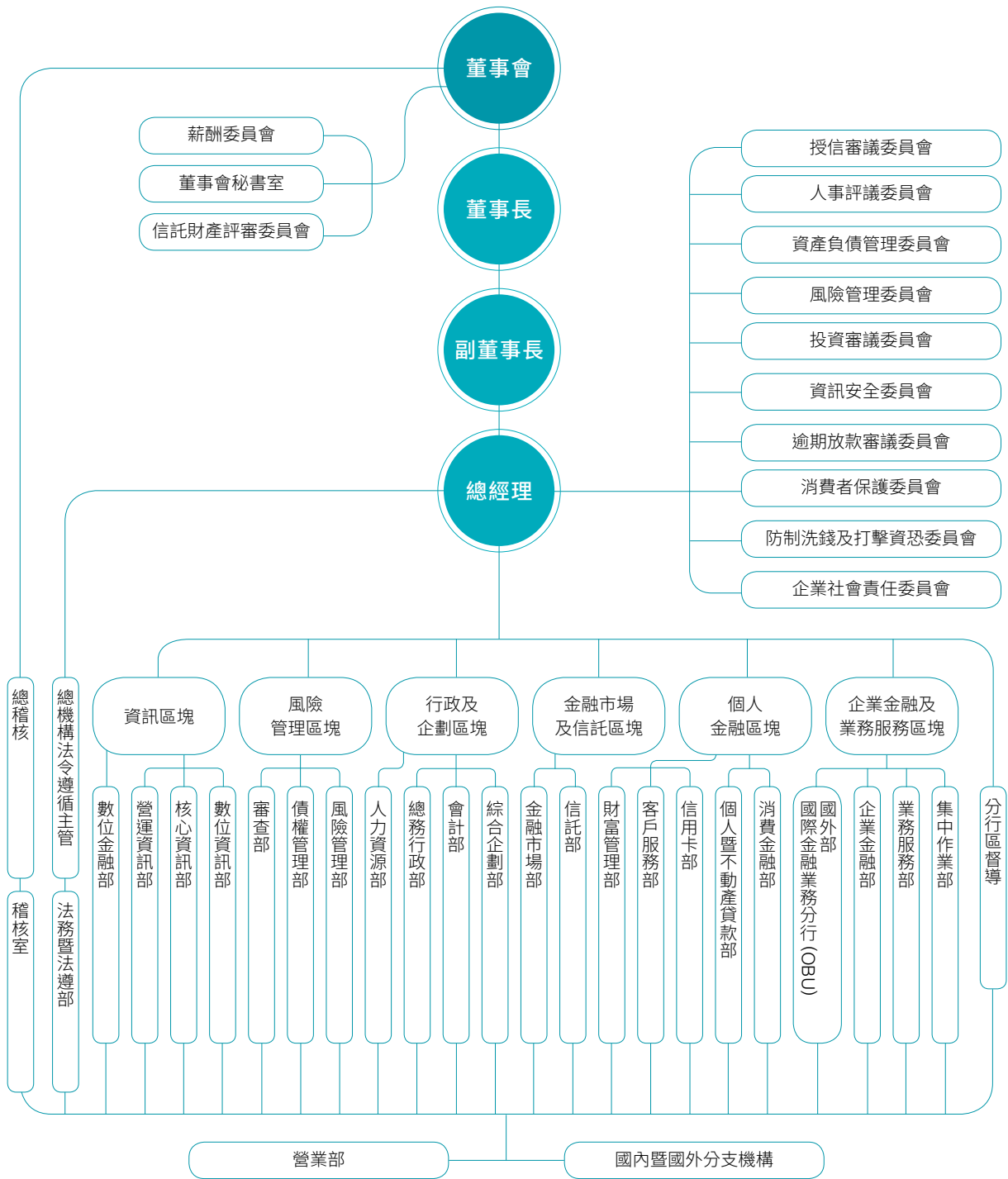


公司治理

新光銀行重視股東及利害關係人權益，為建立良好之公司治理制度，促進銀行業務之健全發展，我們遵循《公司治理實務守則》，以專業的經營團隊、完整具獨立監督功能的董事會、嚴謹內稿內控機制、透明即時的溝通管道，建構完善公司治理體系。

母公司目前為「臺灣公司治理 100 指數」成分股，並連續五屆榮獲證券交易所「公司治理評鑑」排名前 20%，其中第二屆評鑑結果更為前 5% 之企業，在在肯定新光的公司治理成果。

在信用評等方面，2018 年個別信用評等 (SACP) 由 bb+ 提升為 bbb-，而中華信用評等公司對新光銀行之信用評等為：評等展望穩定、長期信用評等等級「twAA-」、短期信用評等等級「twA-1+」。



董事會

新光銀行董事會設有董事 10 席（含 2 名獨立董事），2018 年共召開 51 次會議，董事會成員出席率約 94%。有關新光銀行董事會成員簡歷、董事會成員之獨立性，及董事會相關訊息，請參閱 2018 年新光銀行年報第 12 至 15 頁、第 17 頁及第 31 頁至 46 頁。

此外，為提升董事會在責任管理、經濟、社會及環境議題上之能力，董事、獨立董事及監察人特參與內外部之進修課程，課程內容包含公司治理、防制洗錢、風險管理及企業社會責任等主題，進修研習時數總時數約 204.5 小時，詳細之研習內容，請見參閱 2018 年新光銀行年報第 47 頁。

董事會成員資訊

年齡	男性	女性	董事 (不含獨董)	獨立董事
29 歲 (含) 以下	0	0	0	0
30~50 歲 (含)	0	1	1	0
51 歲 (含) 以上	9	0	7	2
合計	9	1	8	2

註：董事會成員男性佔 90%，女性佔 10%。



公司治理及各作業型委員會

委員會名稱	主任委員 / 召集人
薪酬委員會	李正義獨立董事
資產負債管理委員會	謝長融總經理
風險管理委員會	謝長融總經理
人事評議委員會	謝長融總經理
資訊安全委員會	謝長融總經理
授信審議委員會	謝長融總經理
企業社會責任委員會	謝長融總經理
防制洗錢及打擊資恐委員會	謝長融總經理
信託財產評審委員會	陳建成法務長暨總機構法令遵循主管
消費者保護委員會	陳建成法務長暨總機構法令遵循主管
投資審議委員會	駱秉正副總經理
逾期放款審議委員會	邱柏洋副總經理

薪酬委員會

新光銀行薪資報酬委員會之委員均由獨立董事擔任，並由李正義獨立董事擔任召集人，2018 年共召開 8 次會議，主要任務為協助董事會評估及監督整體薪酬政策、評核董事及經理人之薪資結構與制度，訂定經理人及業務人員之績效考核及酬金標準。

董事及監察人之薪酬政策將依其對公司營運參與程度及貢獻價值，並參酌同業通常水準議定合理之酬金，經理人之薪酬政策則依其所負經營管理之責任，並參酌市場行情給予合理之報酬；有關薪酬標準及組合、訂定薪酬程序，及與未來風險關聯性，詳情請參閱 2018 年新光銀行年報第 26 頁。

信託財產評審委員會

為健全信託業內部管理，妥善維護信託財產與保障委託人及受益人利益，於董事會下設「信託財產評審委員會」，委員由董事長推薦董事或未參與信託財產運用決策之主管組成。委員會每 3 個月召開 1 次，審查信託財產之運用遵循法令情形或符合信託約定，並提報董事會核備。

總稽核

為確保內部控制制度的有效性，新光銀行依據《金融控股公司及銀行業內部控制及稽核制度實施辦法》及相關法令規範，訂定內部控制制度，並建立《內部稽核制度》，於董事會下設總稽核，定期執行各項例行內部稽核。

內部控制制度涵蓋全公司之營運活動，並訂定適當之政策及作業程序，包括明確之組織系統、單位職掌、業務範圍、授權及分層負責辦法等，有關內部控制加強事項及改善計畫，請參閱 2018 年新光銀行年報第 55 頁。

2018 年新光銀行內部稽核機制及成果速覽



法令遵循

新光銀行深諳遵循法令為企業穩健經營之基石，除持續秉持於合乎法令規範執行各項營運活動，並訂有《臺灣新光商業銀行法令遵循作業考核要點》及《臺灣新光商業銀行子公司法令遵循作業考核要點》，考核各單位及銀行子公司，內容包含法令遵循制度執行情形與防制洗錢及打擊資恐執行情形等，以深度評估辦理法令遵循作業之有效性。

當新光銀行推出新商品、服務，或申請開辦新種業務，總機構法令遵循主管均會依其業法規定出具符合法令規章及內部規範之意見並簽署負責，落實法令遵循原則。

2018 年受主管機關裁罰與重大偶發事件及改善措施

裁罰與重大偶發事件說明	裁罰與重大偶發事件改善機制
1. 受金管會裁罰共計 2 件。 2. 媒體報導足以影響銀行信譽 3 件、支票存款戶發生單張退票金額達一億元以上 1 件、處理業務過程疏失 1 件，向金管會通報重大偶發事件共 5 件。	左列事件均已就所涉缺失事項，全面進行檢討及改善，包含強化教育訓練、作業機制等，並將改善措施提報董事會。

註：詳情請見 2018 年新光銀行年報第 58 頁。

誠信經營

為落實誠信經營，我們訂有《公司治理實務守則》、《道德行為準則》及《員工行為準則》規範，並制定《內外部人員檢舉處理辦法》、內部稽核制度、自行查核制度、法令遵循制度、風險管理機制及道德廉潔之機制，以維持有效適當之內部控制制度運作，打造誠信經營之企業文化。於管理機制有效施行下，2018 年新光銀行無發生營私舞弊、收受賄絡等貪腐情事。

另為有效落實利益迴避制度，我們於《公司治理實務守則》、《道德行為準則》及《董事會議事規範》中，訂定公司履行誠信經營之政策及要項，導引董事、監察人及經理人之行為符合道德標準。

	政策	說明
董事	《董事會議事規範》	已針對董事利益迴避予以規範，於會議事項與其自身或其他代表之法人有利害關係者，討論及表決時應予迴避。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，就前項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。
監察人	《公司治理實務守則》	明文規範監察人對董事會議案如涉及有本身利害關係致損及新光銀行利益之虞時，即應自行迴避。
董事、監察人及經理人	《道德行為準則》	規範董事、監察人及經理人應避免其個人利益介入或可能介入公司整體利益而發生利益衝突，及須避免圖私利之機會，以維護公司正當合法利益。且應尊重及公平對待公司客戶、交易商、競爭對手及員工，不得從事非法及不道德之行為。 2018 年新光銀行之經理人 100% 完成道德行為準則宣導與訓練。
員工	《員工行為準則》	誠實及道德之行為、防止利益衝突、避免圖私利之機會、保密責任、公平交易、保護並適當使用公司資產、遵循法令規章、鼓勵呈報任何非法或違反行為準則之行為。 2018 年新光銀行全體員工 100% 完成道德行為準則宣導與訓練，且全數合格，並均已簽署《員工行為守則切結書》。顯見員工均已了解反貪腐之法治觀念；藉由前揭測驗評估重大貪腐風險，屬低風險。
	《公平待客政策》	落實公平合理、平等互惠、誠信原則及注意與忠實義務，重視並保障金融消費者權益。
員工、客戶	《內外部人員檢舉處理辦法》	設置內部及外部檢舉管道，鼓勵內外部人員若發現違反誠信經營、不合法行為或不道德行為，可透過以下管道檢舉，並透過完善之檢舉人保護機制，保障檢舉人免於遭受威脅或不利之處分；如經調查發現重大違規情事或公司有受重大損害之虞時，受理檢舉單位會將檢舉情事、其處理方式及後續檢討改善措施，向董事會報告。 ■ 申訴管道：紙本書面、電子郵件 (audit@skb.com.tw)
營業活動	《授信權責劃分辦法》	為落實新光銀行分層負責制度，提高授信作業效率，各級人員授信權責，除部分授信專案須提報董事會核定者外，各授權層級就其所轄業務範圍，依授信權責劃分辦法所訂之授權額度核定。
	《取得或處分資產處理程序》	依公開發行公司取得或處分資產處理準則訂定新光銀行取得或處分資產處理程序供各權責單位遵循。2018 年 11 月依據金融監督管理委員會金管證發字第 1070341072 號令，會辦各權責單位後辦理修正，以強化重大財務業務行為之管理。

道德廉潔諮詢機制



內部

- 每週以電子郵件、銀行內部網站，或藉由教育訓練宣導最新法規訊息、趨勢，提供員工法令規章之新增或修訂等資訊，並建置營運活動常用法令資料庫或查詢平台，供各單位隨時查詢。
- 可透過法令遵循溝通會議、主管會議等，或直接向法務暨法遵部洽詢相關法律疑義之諮詢及建議。
- 其他有關法律案件之諮詢、協辦及法律事務疑義之研究與解答，將提供書面法律意見。



外部

外部利害關係人可透過電話 (02-2768-2979)、電子郵件 (ir@skfh.com.tw) 及書面等多元管道，諮詢法律相關建議。



防制洗錢

新光銀行明定防制洗錢與打擊資恐之政策、程序及考核機制，並發展防制洗錢及打擊資恐計畫，落實客戶盡職審查、監控可疑交易及提升內部洗錢防制意識，降低洗錢與資恐對經濟及社會帶來的衝擊，以善盡社會責任並建立法律、專業及道德俱佳之聲譽。2018 年聘請外部專業顧問團隊，參考國家洗錢及資恐風險評估報告，強化防制洗錢及打擊資恐之風險評估、客戶盡職調查、交易監控等機制，並委託外部專業機構進行實地查核，以確保防制洗錢及打擊資恐業務機制完整性及有效性，致力成為客戶心中卓越的金融服務機構。

專責單位

新光銀行設立專責單位，由總機構法令遵循主管擔任專責主管，負責防制洗錢及打擊資恐之協調督導事宜，並向董事會報告防制洗錢及打擊資恐事務執行情形；2018 年提高層級於總經理下設「防制洗錢及打擊資恐委員會」，由總經理擔任召集人、專責主管擔任副召集人，各業務區塊主管為委員，定期召開會議，負責監督防制洗錢及打擊資恐作業之執行，以落實洗錢及資恐風險之有效管理。

管理機制

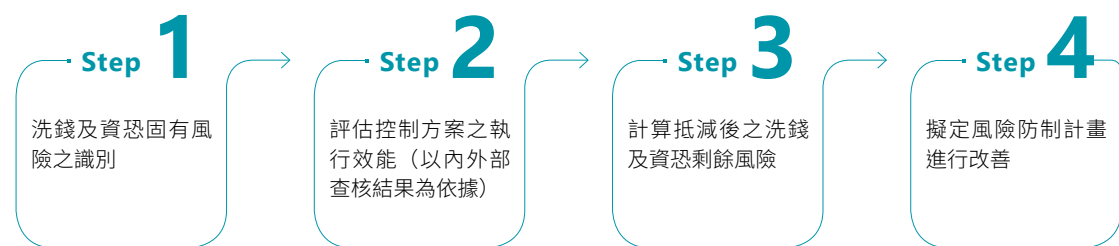
2018 年修正《防制洗錢及打擊資恐政策暨內部控制制度辦法》、《防制洗錢及打擊資恐注意事項》及《防制洗錢及打擊資恐作業程序》，確保維持有效之防制洗錢及打擊資恐內部控制制度，並將風險評估辦理方式予以明文化，訂定《客戶洗錢及資恐風險評估說明》、《國家洗錢及資恐風險評估說明》，及將內部作業流程逐步書面化，以強化整體性防制洗錢及打擊資恐計畫。

2018 年訂定「防制洗錢及打擊資恐作業督導管理流程」，統一規範各單位防制洗錢及打擊資恐作業之監督管理方式，並調整各單位執行洗錢防制相關作業法遵考核評分項目及標準，明訂抽查件數及檢視重點，年度彙總統計考核欠佳單位須回報改善計畫，以督導各單位落實防制洗錢及打擊資恐作業之執行。

風險評估

新光銀行全面性洗錢及資恐風險評估作業係針對客戶、產品與服務、交易與支付管道、地域四大面向，就新光銀行經營之所有業務項目與提供服務之所有營業據點 (包括海外營業據點) 進行洗錢與資恐風險之全面性評估。2018 年更新全面性洗錢及資恐風險評估報告 (以下簡稱 IRA)，分析客戶、產品、交易與通路、地域四大面向之洗錢及資恐風險。

洗錢與資恐風險之全面性評估流程

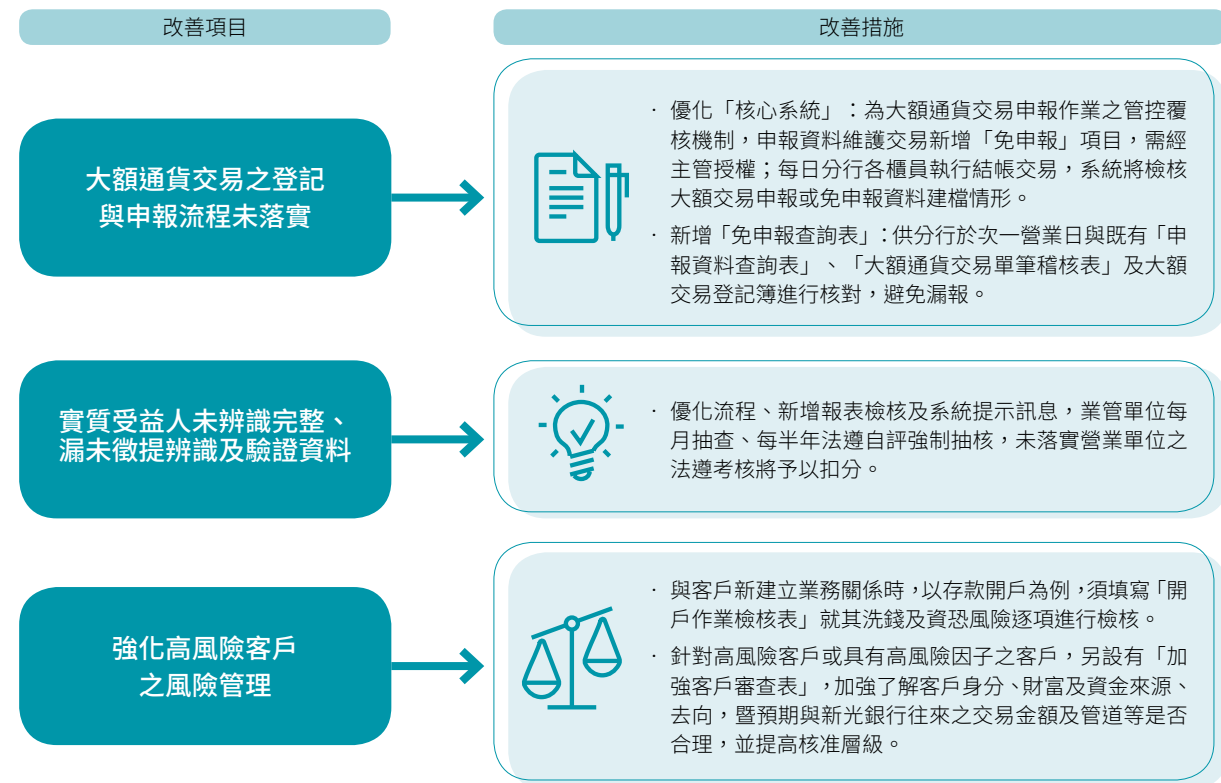


內部	1. 啟動員工遴選與盡職調查，以防止內部貪腐風險，並將執行效能，納入新光銀行全面性洗錢及資恐風險評估作業。 2. 員工遴選機制 · 每名員工均依規審核履歷表、良民證及透過分行核心系統、AML 系統等查詢作業，確認無犯罪記錄、非政治性職務人士之家庭成員或密切關係之人、亦無洗錢及非資恐分子等情事無訛。 · 員工進用前，查詢該員是否為疑似洗錢黑名單。若為疑似名單，AML 系統會自動起案，並檢視 AML 系統露出之資訊調查。	2018 年之員工盡職調查結果均無中高風險之情事發生												
外部	1. 主要管理機制 · 提高涉及國家洗錢及資恐風險評估報告列為非常高度洗錢及資恐威脅之貪汙、賄賂等犯罪型態負面新聞客戶之風險等級，並納入新光銀行全面性洗錢及資恐風險評估作業中。 · 將國際透明組織公布貪腐印象指數納入國家風險評估之參考依據，及定期檢視並更新「洗錢及資恐高風險國家或地區清單」。 · 運用洗錢防制系統，依客戶型態，設定不同之金額、筆數、期間等可疑情境門檻值，並針對高風險客戶採取強化之持續性交易監控。 · 高風險客戶進行大額通貨交易時，核心系統提醒行員加強確認客戶身分及交易目的、了解其資金來源及流向，並加以記錄，若有異常情形則進行申報。 2. 客戶盡職調查 · 定期盡職調查 <table border="1" data-bbox="1837 1255 2392 1449"><thead><tr><th>風險等級</th><th>盡職調查類型</th><th>定期盡職調查頻率</th></tr></thead><tbody><tr><td>高風險客戶</td><td>加強盡職調查</td><td>1 年</td></tr><tr><td>中風險客戶</td><td>一般盡職調查</td><td>4 年</td></tr><tr><td>低風險客戶</td><td>簡化盡職調查</td><td>7 年</td></tr></tbody></table> · 強化盡職調查 · 每年針對高風險客戶實施定期盡職調查作業，並針對風險等級提高為高風險之客戶 (如：客戶被列為警示帳戶、有重大金融相關負面新聞等)，實施不定期盡職調查作業。 · 各單位以電話、實地等訪查方式，了解客戶基本資料 (含法人客戶實質受益人)、行職業、財富及資金來源與去向等是否更新，並檢視客戶近期交易是否有異常情事。 · 如遇客戶失聯或不配合，則以信函通知，逾期仍未回應將採行暫停交易控管帳戶，並考量申報可疑交易。	風險等級	盡職調查類型	定期盡職調查頻率	高風險客戶	加強盡職調查	1 年	中風險客戶	一般盡職調查	4 年	低風險客戶	簡化盡職調查	7 年	2018 年共有 11,155 位高風險客戶，佔總客戶 0.36%
風險等級	盡職調查類型	定期盡職調查頻率												
高風險客戶	加強盡職調查	1 年												
中風險客戶	一般盡職調查	4 年												
低風險客戶	簡化盡職調查	7 年												

2018 年防制洗錢風險評估結果

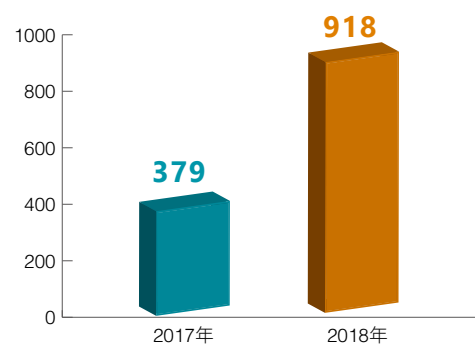
2018 年 3 月完成全面性洗錢及資恐風險評估報告 (以下簡稱 IRA)，評估期間為 2016 年 9 月至 2017 年 12 月，剩餘風險評估結果除地域面向為低風險外，客戶、產品與服務、交易與支付管道均為中風險。此外，2018 年度之 IRA，預定 2019 年 6 月底完成。

為強化防制洗錢之落實，我們針對全面性洗錢及資恐風險評估結果，研擬完善的洗錢風險防制計畫，所列 11 項剩餘風險項目均已完成改善。

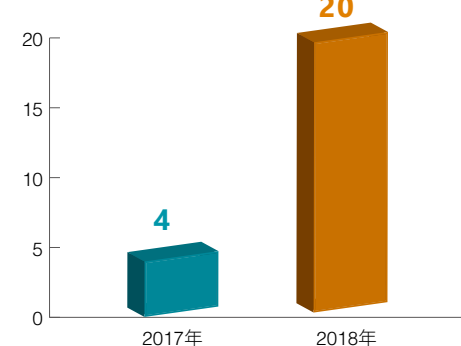


近兩年洗錢交易監控成果

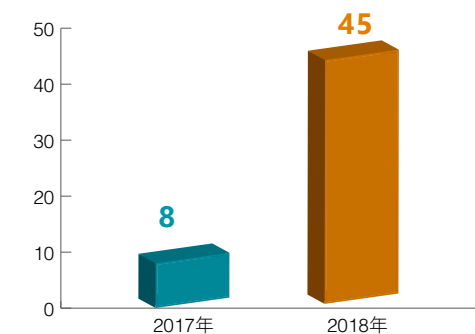
■ 申報疑似洗錢或資恐交易件數



■ 法務部來函提請獎勵件數



■ 申報可疑交易有功予以嘉獎人次



宣導專區

於網站設立防制洗錢及打擊資恐專區 (<https://www.skbank.com.tw/83b3ee1c14.html>)，將相關洗錢防制資訊及政策匯集於此，供利害關係人便利查詢。



商業夥伴防制洗錢及打擊資恐風險評估機制

為確認新光銀行之商業夥伴 (如通匯往來銀行) 均同樣致力於落實執行國際防制洗錢及打擊資恐規範，新光銀行與商業夥伴建立業務關係前及業務關係建立後，均有訂定相關檢視機制，以強化整體性防制洗錢及打擊資恐風險管理。

· 管理機制

以通匯往來銀行為例，我們訂有「建立通匯往來銀行業務作業程序」，於對通匯行進行定期或不定期檢視時，取得該通匯行之相關資料，及填寫「金融機構洗錢及資恐風險評估表」，評估其洗錢及資恐風險。

若評估到中高風險之商業夥伴時，則針對高風險之通匯行，加強審視措施並把審視頻率提高，每年檢視其營運狀況及負面消息，並評估是否與其維持通匯關係。

與商業夥伴建立業務關係前

■ 問卷、聲明書等文件證明：

敘述各自對於防制洗錢及打擊資恐之責任作為

與商業夥伴建立業務關係後

■ 定期檢視：

依風險等級應為定期追蹤檢視

■ 不定期檢視：

因重大負面消息或其他因素導致商業夥伴之洗錢或資恐風險提高時之不定期檢視

· 2018 年評估結果

2018 年新光銀行對通匯行風險評估結果，2016 年至 2018 年共已評等通匯行 345 家，屬高風險 46 家 (約 13%)、中風險 144 家 (約 42%)、低風險 155 家 (約 45%，且皆已透過完善之把關機制，強化防制洗錢之風險管理。

教育訓練

新光銀行重視企業之防制洗錢及打擊資恐文化，於 2018 年共有 11 高階長官參與母公司舉辦之「新光金控暨子公司董事、監察人及高階主管防制洗錢及打擊資恐研習課程」，課程包括董事及監察人對於防制洗錢及打擊資恐之責任、2018 年亞太洗錢防制組織 (APG) 之評鑑及相關法規之介紹等內容，以期由上至下貫徹防制洗錢及打擊資恐業務，成為客戶心中卓越的金融服務機構。

此外，2018 年我們也辦理防制洗錢及打擊資恐課程，主題包含防制洗錢及打擊資恐人員在職研習班、疑似洗錢或資恐交易態樣及案例解說、防制洗錢及打擊資助恐怖主義等；2018 年全行高階主管、中階主管及一般員工 100% 完成防制洗錢訓練，以利全體員工均能貫徹並落實防制洗錢機制，進一步強化專業及塑造防制洗錢及打擊資恐之文化。



鼓勵員工考取國際反洗錢師證照機制

為鼓勵員工取得國際公認反洗錢師 (CAMS) 執照，於 2017 年 8 月 11 日起提供優於同業之國際公認反洗錢師執照獎勵方案，員工於 2018 年 2 月底前報考並通過考試者，全額補助國際反洗錢師協會 (ACAMS) 首年會員費及測驗費用，另加發一次性獎勵金 30,000 元。

為持續鼓勵員工取得專業證照，於 2018 年 3 月訂定並公告《新光銀行專業資格獎勵要點》，取得國際公認反洗錢師執照者，依本要點發給一次性獎勵金 70,000 元，持續鼓勵員工強化專業知能，及塑造重視防制洗錢及打擊資恐之企業文化，2018 年共有 30 名員工擁有國際反洗錢師證照，其中專責人員取得比例達 80%。

風險管理 管理方針

新光銀行透過法令遵循、完善之風險管理制度、管理組織及控管機制等，將營運活動中可能面臨之各種風險，維持在所能承受之範圍內，保護公司及客戶資產，增進股東價值及客戶最大利益。

管理策略

- 風險管理由董事會、各階層管理人員及全體員工共同遵行，以維護新光銀行資產之安全、確保投資人及存款大眾之權益、以及相關法令之確實遵守。
- 訂定風險管理準則及目標，並建立業務中的風險確認、量化、報告、預警的相關過程。

管理目標

- 建立全行認同且遵循風險管理機制之組織文化。
- 有效管理全行所承受之風險。
- 保持所承擔的風險與報酬間之平衡。
- 維持適足資本。



管理機制

- 將風險管理作業制度化並書面化，依循風險管理政策訂定之相關標準作業辦法及規範。
- 設置風險管理相關組織，訂定風險管理部為獨立之專責風險管理單位，負責全行風險控管及定期報告各類風險執行情形，並完成規範之「風險管理資訊」。
- 訂定資本適足性管理、風險胃納及相關因應策略，以提供管理階層達成風險管理目標。

績效考核

- 考量風險文化及風險衡量之成熟度、業務性質及實際需要，實施風險調整後之獎酬機制，依過去長期績效做為評量依據，並減少短期誘因之獎金支付等措施，以落實風險與報酬之平衡性。

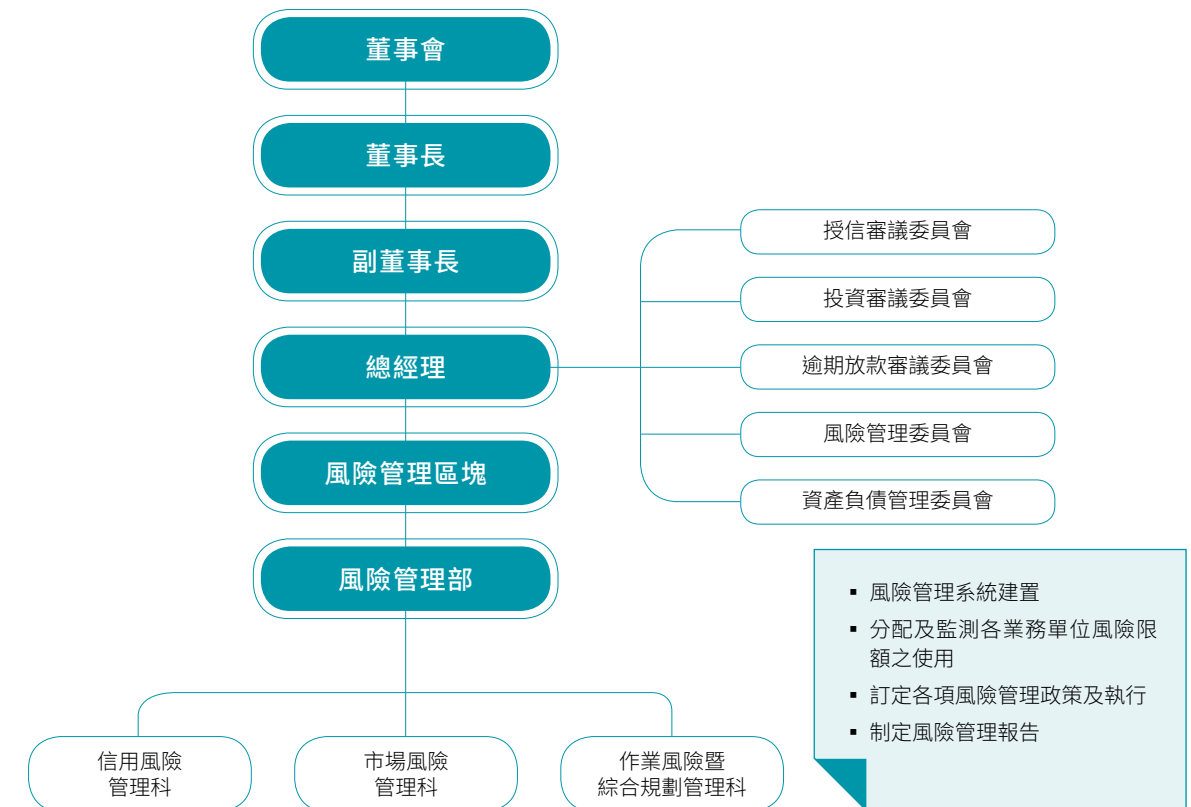
風險 管理報告

- 依權責職掌範圍，定期或不定期向各階級主管陳報各項風險管理報表。
- 於每季製作整合性整體風險評估報告並提報至董事會，俾使公司最高管理階層能清楚了解公司所面臨之風險現況，並做為管理決策之參考。



管理架構

為執行風險控管業務，我們設有「風險管理委員會」及專責之風險管理部負責整體之風險控管，其架構如下：



1. 董事會：為風險管理之最高決策單位，擔負風險管理制度及運作最終責任。
2. 風險管理委員會：為董事會及總經理之幕僚單位，負責檢視全行風險管理的成效。
3. 風險管理部：為獨立之單位，負責全行風險控管、定期報告各類風險執行情形及完成「風險管理資訊」。
4. 業務權責單位：負責日常風險之監控、衡量及評估等執行層面之事務，並依相關規範呈報曝險狀況及風險相關資訊，同時確認管轄業務之風險限額及內控程序之執行。

管理制度

1. 信用風險

- (1) 新光銀行風險管理部定期向高階管理階層呈報信用風險管理分析報表，如風險管理月報、風險評估報告等，範圍涵蓋資產品質、評分卡預警、集中風險等，另定期對評分卡進行監控，並提出監控報告予業務管理單位，使其適時反映風險以調整授信策略。
- (2) 依循主管機關規範，訂有「壓力測試」相關作業機制，定期檢視壓力情境下之信用風險承受能力，分析報告並呈高階管理階層，以供信用風險管理之衡量。
- (3) 為協助風險辨識及衡量，將信用風險陸續導入量化模型，其中企業金融業務、消費金融業務之信用貸款、房屋貸款及信用卡業務等，皆已完成評等模型發展。
- (4) 藉由上述量化模型建置及其相關系統上線，新光銀行信用風險之衡量，對於已完成模型及系統上線之業務，採用違約機率、風險級距等指標，進行信用風險程度衡量，使得可以標準化、精緻化進行風險管理；另尚未完成量化模型之業務，則以專家經驗判斷為主，部分業務並輔以外部評等為參考。
- (5) 除風險衡量系統外，新光銀行之風險管理機制為獨立之審查機制、管理規範機制、覆審機制、稽核機制等，以有效執行風險管理。

2. 市場風險：

- (1) 市場風險管理單位定期向高階管理階層呈報市場風險管理報告，包含市場風險控管日報表、市場風險月報等，使其適時掌握風險曝險狀況，作為決策之參考依據。
- (2) 市場風險管理單位負責監控全行交易簿及銀行簿部位限額、損益限額、風險值 (VaR) 限額及執行停損預警機制，以符合每年設定之市場風險限額以及市場風險政策之規範。
- (3) 依據金控風險值系統 (Algo 系統) 每日計算各投資組合之風險值 (VaR) 以及債券投資部位之利率風險 DV01，資料範圍包括交易簿、銀行簿之利率、股權、即期外匯及換匯交易等金融投資商品；並於每月執行回顧測試，監控模型風險。
- (4) 訂有「壓力測試」相關作業機制，定期檢視壓力情境下之市場風險承受能力，分析報告並呈報高階管理階層，以供市場風險管理之衡量。

3. 作業風險：

導入作業風險事件資料收集、作業風險控制自評及關鍵風險指標機制，定期檢視作業風險控管機制之有效性及落實度，於必要時擬定因應措施，強化控管機制。

2018 年管理成效

1. 信用風險

- (1) 每日監控單一發行人 / 單一檔額度使用情形，部位限額達警示指標時，由風險管理單位發出部位警示通知，交易單位回覆相關因應處理措施，且無超逾限額情形發生。
- (2) 每月定期檢視交易對手、發行人、保證機構、發行標的等之信用狀況，以期達到信用風險之預警管理效果，並定期彙總與分析信用風險曝險。
- (3) 為提升信用風險管理機制，同時建立信用分級制度，已陸續完成小額信貸業務、房貸業務、信用卡業務之進件及行為評分卡及企金業務評等模型之建置，使其與前端徵 / 授信系統連接，提供徵審人員風險等級資訊。
- (4) 建置「衍生性商品前中台風險控管系統」，以有效計算衍生性金融商品交易對手額度及限額管控，達成額度 / 限額 / MTM 管理系統化、資訊化、數量化，同時提供有效且易於取得風險管理資訊之查詢環境，並提供風險訊息查詢，強化風險管理能力，落實風險管理機制。
- (5) 建置「自有資金投資前中台風險監控暨管理系統」，以有效計算金融商品額度及限額管控，達成額度管理系統化、資訊化、數量化，做為內部風險評估及資產管理之用，同時提供有效且易於取得風險管理資訊之查詢環境，提供風險訊息查詢，強化風險管理能力。

2. 市場風險

銀行簿利率風險報表及流動性風險報表自動化專案於 2018 年底上線，該專案系統範圍涵蓋全行存款、放款、金融交易、資金調度，以及主要大額現金流量預估，例如放款額度動撥、資本支出等之現金流量配置，並導入相關模型參數，包括以新光銀行歷史資料推估無到期日存款之核心存款比例、房信貸產品之提前還款率等。藉由細緻化的產品分類，強化分析風險來源，健全利率風險及流動性風險管理機制。

3. 作業風險

- (1) 收集作業風險事件提供相關權責部室，做為內控制度調整之參考。
- (2) 每年於執行風險控制自評 (RCSA) 時，定期檢視相關權責部室內控機制之有效性評估暨營業單位之落實情形，針對自評為高風險或控制落實度差之風險事件，啟動必要之改善方案。
- (3) 訂定關鍵風險指標及其預警門檻，每月控管各指標之波動情形，超逾預警門檻時，指標訂定之權責部室提出異常報告說明，並啟動必要之改善方案。

反貪腐風險評估

1. 自評機制

新光銀行已導入作業風險控制自評機制，做為各業務權責單位及營業據點風險辨識及評估之工具，針對有關業務之潛在貪腐風險由各業務權責單位完成辨識後，各單位於評估時均應參考歷史事件與查核缺失等相關資料，各業務權責單位每年應就潛在之貪腐風險事件，評估固有風險及控管機制之有效性，而各營業據點則每半年評估剩餘風險及控管機制之落實度，於評估時可就所辨識出之潛在風險事件及控管機制提出有關之回饋予各業務權責單位。

2. 評估狀況

新光銀行各業務權責單位及各國內外營業據點均已進行貪腐相關風險之風險控制自評，評估之內容包含內部人員舞弊及內部人員與廠商勾結等潛在貪腐風險及其控管機制之有效性與落實度。

3. 矯正措施

完成評估後，針對自評為高風險或控制落實度差之潛在貪腐風險事件，自評單位啟動必要之改善方案，如：分層覆核、權限控管、檢核制度、人工抽查及輪調制度等，以強化反貪腐之管控機制。

危機應變機制

為降低因重大突發狀況而影響企業正常營運，我們訂有緊急事件通報機制，當遇到突發或緊急事件時，俾能即時通報並採取應變措施，各項機制包含：

緊急備援機制	- 為減緩資訊中斷帶來的影響，我們設有異地備援機制，且每年安排二至三次災難異地備援演練，以確保營運永續不中斷的服務。 - 為確保發生災變時，主機資料能於最短時間內完整回復，已建立核心業務主機資料與異地備援中心主機資料同步機制。
市場風險通報機制	設有訊息通報機制，每日監控市場訊息，遇有可能使集團面對風險之市場新聞，則立即彙總暴險部位，且即時呈報高層形成決策。
營運不中斷管理機制	- 為避免營運中斷事故發生，並確保發生後能迅速有效執行應變以確保營運正常，訂有《營運不中斷應變管理辦法》，並成立「應變組織」、「人員代理順位暨異地辦公名單」及「樹狀通報圖」，落實應變管理。 - 依《業務營運衝擊分析暨計劃作業要點》，供權責單位擬訂營運不中斷計畫，並定期辦理營運不中斷應變管理演練，確保營運安全。



03

綠色金融

- 永續承諾
- 能源管理機制
- 資源循環管理
- 價值鏈管理與綠色採購
- 責任金融



SUSTAINABLE
DEVELOPMENT
GOALS



綠色金融

受到新光集團長期關注並投入環境永續行動之正向影響，新光銀行也一同地重視營運活動中對生態及環境的保護。我們自 2017 年開始響應聯合國永續發展目標（UN Sustainable Development Goals, SDGs），期望運用專業核心能力，透過具體行動之努力，減少對環境可能產生的負面衝擊，善盡全球企業公民的責任。

永續承諾

承諾

我們會持續關注環境永續議題，積極採取環境友善行動，致力減少對環境可能產生的負面衝擊。

新光銀行所提供的產品及服務，皆為金融相關衍生性服務為主，故在能源使用、溫室氣體排放及廢棄物管理上，並不會對營運當地造成環境或社會之重大衝擊。儘管如此，我們仍長期響應節能減碳與生態保育活動，以實踐綠色職場為目標，透過自發性的行動措施與改善方案，致力提高能源效率，減少能資源、紙張及水電資源的耗用，並擴展至我們的廣大客戶及供應商夥伴，共同實踐對環境友善的責任。在有效控管及自律行為下，2018 年新光銀行無任何違反環境法規而遭受金錢或非金錢罰款制裁事項。

環境永續目標

- 一、依循母公司之環境保護政策執行環境友善行動。
- 二、2019 年完成 100% 全國營業據點溫室氣體之盤查，以掌握內部溫室氣體排放量，據以研擬減量計畫。
- 三、以 2017 年為基準年，設定「3 年內排碳量累積減少 3%」之節能目標。
- 四、落實供應商管理，擬定供應商管理政策。

近年來，氣候變遷已對全球人與環境生態系統產生不可逆的影響，新光銀行身為企業公民也有所體悟，運用專業優勢強化自身抗暖化能量，已是刻不容緩的舉措。

因此 2017 年我們開始分析氣候變遷之環境風險因子，及思考於此關鍵時刻，新光銀行在產業別中應扮演的公民角色，以鑑別出氣候變遷所帶來的風險與機會。並於 2018 年我們與母公司共同支持「氣候變遷相關財務揭露」(The Task Force on Climate-Related Financial Disclosures, TCFD) 指引，並開始依循此國際框架識別氣候風險及機會，以利於擬定未來衡量指標及管理目標，循序漸進地，強化新光銀行的氣候韌性。

氣候相關財務揭露 (TCFD) 框架

		實際作為對應
治理	由母公司董事會層級之企業社會責任委員會，共同推動氣候變遷減緩及調適行動，並由董事會監督管理。	p.10
策略	識別氣候風險與機會，並評估對公司帶來的潛在營運與財務衝擊，研擬氣候變遷策略。	p.39
風險管理	鑑別、評估管理氣候相關風險流程，分析氣候風險因子至營運風險管理中，研擬永續行動方案。	p.38-40
指標與目標	擬定環境永續目標、綠色行動計畫，及通過溫室氣體排放盤查之外部查證，並列入關鍵績效指標中。	p.38 p.40-47

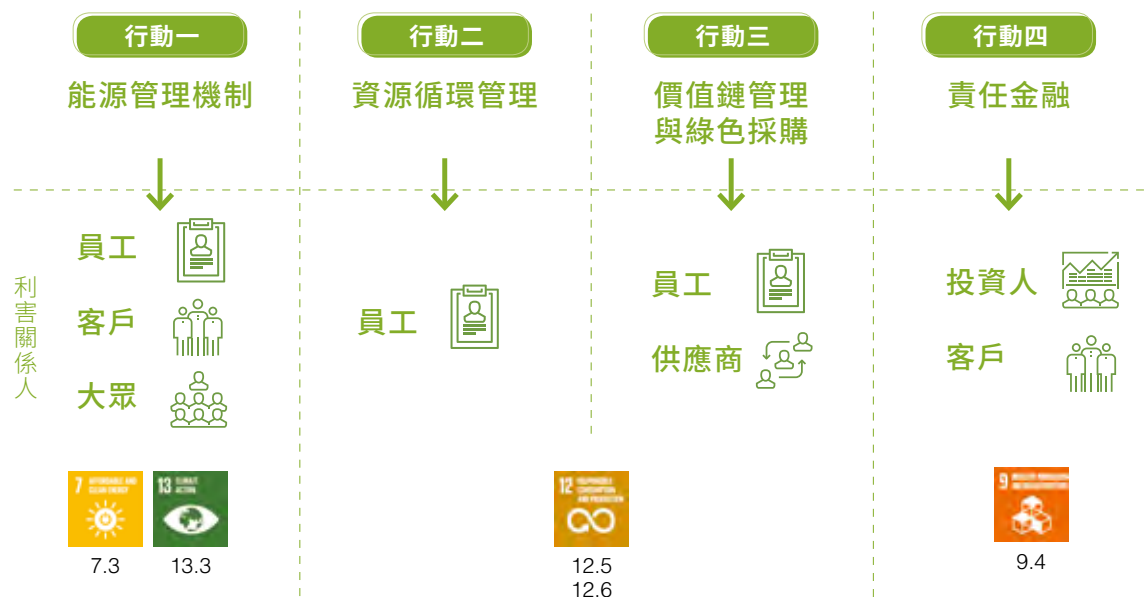
未來，將會持續關注國際氣候變遷減緩與調適管理的趨勢，透過更完善的框架，檢視氣候變遷對新光銀行所帶來的風險與機會，持續精進內外部氣候變遷減緩與調適的能力，並與關心我們的利害關係人透明揭露我們的努力及成果。

氣候變遷風險與機會

類型	目標	衝擊描述	財務影響	管理方法
氣候變遷風險管理	經營風險	減緩氣候變遷所導致的營運中斷風險及減緩災害帶來的投資不確定性	極端氣候事件如熱浪、洪水、颶風等可能會對各營業據點帶來災害衝擊，存有潛在營運中斷之風險	1. 若營運中斷，將會有營運成本損失之風險 2. 可能會引發投資人恐慌、金融市場動盪，導致投資部位大幅波動
		提高能資源使用效率，減少辦公及營運對環境的影響	因應節能減碳，能資源使用策略逐漸改變	1. 發展數位金融 2. 擬定綠色採購計畫 3. 導入各項節能設備
	法規風險	減少公司能源耗用	碳排放量將逐步受《溫室氣體減量法》總量管制	盤查營業據點之溫室氣體排放量，瞭解溫室氣體排放情形，以利擬定減碳策略及目標
	市場風險	促進綠能產業發展	全球永續趨勢的改變將影響企業發展策略，轉為以發展綠色低碳經濟為主流	辨識金融商品投資、授信業務與其他業務營運之風險，以利控管風險概況，進而尋求潛在之綠色金融發展機會
氣候變遷潛在機會	企業形象	致力推廣節能減碳、響應政府綠能政策	響應國際及政府氣候變遷減碳與調適政策，增加與外界溝通機會	1. 響應國際環保運動「Earth Hour 地球一小時」 2. 持續推動「夏日節電 316 行動」 3. 辦理學童環境教育活動
		保障受災戶的權益，並協助重建家園	極端氣候若對客戶造成負面衝擊	提供天災事件受災戶相關協助，以減輕其貸款負擔

綠色行動

透過氣候變遷風險與機會之鑑別，可知金融服務業的本質，在運營過程中，並不會直接對環境帶來重大的負面衝擊，但我們對內仍然致力降低對能、資源的依賴，期望透過完善的環境管理行動，來減少相關資源耗用；此外，更深知面對綠色金融的挑戰，我們在綠能科技發展上扮演了關鍵角色，因此我們將持續關注加強綠能投資及融資，不止追求企業永續經營，也希望朝環境永續邁進，共同為下一代創造更美好的生活環境，為環境永續共盡心力。



能源管理機制

新光銀行深知氣候變遷對社會環境及營運活動之潛在影響，因此為降低負面衝擊強度，我們導入國際管理系統，執行溫室氣體盤查、制定銀行節能減碳及溫室氣體減量策略，並盡可能減少業務服務對環境的影響，確保營運活動降低對環境的衝擊。

響應「SDG 7 提高能源使用效率」，透過系統化管理與節能設備的汰換方式，有效減少電力使用量，提高辦公大樓之能源使用效率。



環境相關國際管理系統導入實績

年度	環境面相關國際系統	範疇
2016	完成 ISO 14064-1 溫室氣體盤查範圍，並通過認證	新光銀行總部
2017	擴大 ISO 14064-1 溫室氣體盤查範圍，並通過認證	新光銀行 2 棟自有大樓
2018	擴大 ISO 14064-1 溫室氣體盤查範圍，並通過認證	全國營運據點

節電管理策略

策略	2018 年績效
策略一 → 節能照明燈具	啟動 24 家分行節能燈具更換行動，將白熾燈、鹵素燈等舊燈具（管）汰換為 T5 共 881 盞及 LED 節能燈具 524 盞，總共更換了 1,405 盞，可減少約 46.28 t-CO₂e 之排放，成效卓越。
策略二 → 綠能資訊機房	- 於 2013 年啟動「新綠能資訊機房」建置計畫，執行機房節能措施，降低機房運作成本。此外，為因應大量資訊服務所衍生出之主機電源需求，持續執行雲端基礎架構擴建，全面導入虛擬化建置，目前虛擬伺服器數量已達 556 台，已達 76% 之涵蓋率。 - 透過虛擬伺服器之建置，預期可再節省機櫃空間 92U（約 2.3 個機櫃），並減少額定電力消耗 9.2 萬度，預估每年約可再節省電費 30 萬元及減少約 48 t-CO₂e 之排放。
策略三 → 日常能源控管	- 契約容量使用狀況，每年定期檢討、分析，減少違約受罰。 - 選用節能照明設備、非尖峰時間電梯檢台運轉 - 辦理能源管理人員受訓共 12 名、增加能源管理知識，為節能努力。 - 春節及連續假期期間，提醒各單位將電器用品插頭拔除，如：飲水機、冰箱、電腦、印表機等。 - 飲水機電源增設定時器控制，減少電力消耗。 - 外牆廣告招牌適時依天候狀況點亮。 - 冷氣溫度設定 26 度以上，保持室內溫度低於室外溫度 3-5 °C。 - 請各部門員工負責燈具、空調開關。下班員工關閉電腦電源及其他電源，同時了解用電狀況及改善告知。
策略四 → 綠能活動推行	「第 38 屆新光登高大賽 為海洋生物生存而跑」 為呼應環保署的限塑政策，參與新光人壽與新光人壽慈善基金會共同舉辦之「第 38 屆新光摩天大樓登高大賽」，希望號召民眾響應限塑，同時本次報名費將全數捐贈給環保相關單位，做為環境保育之用。 「Earth Hour 地球一小時」 響應母公司連續 12 年響應「Earth Hour 地球一小時」、連續 12 年參與城市廣播網「燈不亮·月亮」關燈一小時活動，用行動支持節能減碳。總共關閉全國 105 家分行之非必要照明設施電源，以實際節能行動，保護環境。 響應荒野保護協會「地球一小時」活動，呼籲全民將節能精神落實生活中的每個層面，並且持續推行，成為一個生活習慣。 「節能月 - 夏日酷涼分享」 連續 12 年推動「夏日輕衫，空調提高 1°C」活動，將辦公空調溫度調高 1°C，由總經理帶領員工穿著短袖制服，男性員工不穿西裝、不打領帶，並鼓勵員工養成節約能源習慣，以實際行動帶領全體員工響應傳承多年之節能文化。



地球一小時活動

永續之光 - 環境之芽

新光銀行領先金融業界，帶領 100 多名員工、家屬及供應商夥伴，與永續低碳聯盟合作，在 2018 年 12 月 1 日辦理永續之光 - 新光銀行環境種子教育行動，正式對接聯合國永續發展目標 (UN SDGs)，以氣候變遷為主題，了解在極端氣候影響下，如何對水資源、食物安全、低碳里程食材產生影響，並透過實際踏察、科普教育等方式進行多元化的寓教於樂活動，讓環境永續意識萌芽，培育環境永續的堅實種子。

為讓倡議能對經濟、環境及社會層面產生正向影響，活動導入「ISO 20121 活動永續管理系統」，共擬定 32 個永續行動及設定 7 個永續目標，包含 100% 採用線上報名及調查機制、100% 減量使用塑膠袋、100% 抵銷活動之碳排放，並通過 SGS-Taiwan 驗證，取得環保署環保低碳活動認證，讓倡議活動全程都能符合 ISO 20121 國際永續原則之要求，以降低對環境的負面衝擊及影響。



2018 年新光銀行溫室氣體排放狀況

單位：t-CO ₂ e/ 年			
	溫室氣體排放總量	直接溫室氣體排放量（範疇一）	能源間接溫室氣體排放量範疇二）
2017 年	11,271.976	225.4261	11,046.5504
2018 年	8,466.877	228.6376	8,238.2393

註 1：盤查期間為 2018 年 1 月 1 日至 2018 年 12 月 31 日。
註 2：全球暖化潛勢來源為 IPCC 2007 第四次評估報告公告之 GWP 值。
註 3：主要排放係數來源為溫室氣體排放係數管理表 6.0.3 版。



目標

我們以 2017 年為基準年，以「3 年內排碳量累積減少 3%」為節能目標。

近二年新光銀行全台營運據點用電量統計

項目	單位	2017 年	2018 年
總用電量	用電度數	19,939,622	15,456,359
	吉焦耳	71,783	55,643
總溫室氣體排放量	t-CO ₂ e	11,047	8,238
營業收入（淨收益）	佰萬元	15,437	16,112
正式員工人數	人	3,811	3,734
電力能源密集度	吉焦耳 / 佰萬元	4.65	3.45
	吉焦耳 / 人	18.84	14.90
溫室氣體排放強度	t-CO ₂ e/ 佰萬元	0.716	0.511
	t-CO ₂ e/ 人	2.90	2.21

註：用電統計數據經由第三方查證，並取得第三方查證證明書。

公務車管理

新光銀行於提供金融產品及服務過程中，會因公務車之使用，造成石化燃料（主要為石油）之消耗及溫室氣體之排放；因此，為降低車輛油耗部分採取行動，我們定期統計及分析高階主管座車用油狀況，並逐步規劃汰換原有老舊、高油耗之座車，改為選用更具能源效益之車款，以實際行動減少溫室氣體排放。

單位：公升			
項目	單位	2017 年	2018 年
總用油量	公升	55,404	40,552
溫室氣體排放量	T-CO ₂ e	130	95.76

註：經由第三方查證，並取得第三方查證證明書。

營運中產生的廢棄物之運輸排放（範疇三）

為強化溫室氣體排放管理，於 2017 年開始執行全台據點之溫室氣體盤查（範疇一及範疇二）外，2018 年我們也開始盤點其他間接排放（範疇三）情形，2018 年總行信義大樓於營運中產生廢棄物之運輸排放約 2.06 t-CO₂e。

註：2018 年總行信義大樓之廢棄物總量為 41ton，以大貨車運輸至北投焚化爐以焚化方式處理。

資源循環管理

於資源控管議題上，新光銀行認知要改善整個企業的運作形式，才能有效減少對環境負荷。因此，我們自源頭開始做起，藉由金融科技手法，設計創新的 e 化作業流程，不僅降低各項作業之用紙量，更增加各項能源使用效率，形成創新之內循環資源運用力量；更藉由企業宣導及廢棄物資源化之方法，將積極主動解決源頭核心問題的循環經濟概念轉化到營運日常中，減少對環境負荷並創造更大價值。

綠色 e 化

因應數位金融潮流，我們藉由創新與流程 e 化之系統，大幅提升行政效率，並執行紙張使用管理計畫，包含推行影印機加裝掃描功能，減少紙用量暨印製材；印表機耗材使用環保產品，影印紙採用 FSC™ 認證之環保紙張等。由於業務量增加，使得全台分行之行政業務紙張用量增加，但經總部透過文件管理系統及相關 e 化服務後共節約使用約 742.4 萬張紙，減少 53.45 噸之碳足跡排放。2018 年我們提出許多數位 e 化方案，於追求企業永續經營同時，也希望落實環境永續發展，共同為下一代創造更美好的生活環境。

全行購買紙張統計表

單位：每年購買紙張數（包）			
年度	2016 年	2017 年	2018 年
用紙量	43,490	44,540	43,480

註 1：1 包 500 張，70 磅。
註 2：本表紙張統計僅包含行政業務使用。



2018 年新光銀行 e 化減紙措施

業務系統	將案件申請、核准及處理回覆作業電子化。2018 年業務連絡單總件數約 14,963 件，其中紙本列印為 0 件，「無紙化」率達 100%。
文件管理系統	將各內外部規範、公文、表單、教育訓練資料、分享資訊等電子文件，集中納入系統資料庫管理，2018 年文件儲存檔案數約 91,123 份。
內部管理程序電子化	將數十項內部管理流程電子化，配合個人電腦軟體、電子郵件、視訊會議等工具，達到高度 e 化目標。
電子式綜合月結單	推廣 e 化互動式帳單，整合帳務資訊、消費者權益通知及各式優惠情報等訊息；2018 年帳單電子化高達 79%，可減少 643 萬張紙之耗用。
信用卡 e 化帳單	信用卡互動式電子帳單上線，增加客戶申辦意願，全年紙張用量減少 74 萬張以上。 為鼓勵客戶申辦電子帳單服務，推出「地球是我家 e 化靠大家」活動，2018 年共有 84,728 位客戶響應。
線上開戶	預約開戶 3,145 戶，總開戶數 1,009 戶，減少 37,386 張紙之耗用。
線上服務申辦	各式線上服務申辦，包含信託開戶、共同行銷同意書、投資屬性問卷、約定轉入帳號申請、信用卡消費分期約定、信用卡申請、信貸申請等，可減少 20,859 張紙之耗用。
行動支付	台灣 Pay 行動信用卡上線後新增 2,130 卡、行動金融卡上線後新增 5,769 卡，Google Pay 上線後新增 23,669 卡，Apple Pay 上線後新增 58,307 卡，可減少 89,875 張紙之耗用。
徵授信管理	2017 年 9 月起，核決權限於區塊主管以下之非提會案件，不再採取書面及電子流程並呈，改為運用徵授信管理系統（e-loan）電子流程呈轉 / 呈核。 2018 年起授信審議委員會會議改以 I-Pad 替代紙本列印，均大幅減少紙張列印及碳粉使用，再為環境保護盡一份心力。

共減少使用約 **742.4** 萬張紙，減少 **53.45** 噸碳足跡排放

地球是我家，e 化靠大家

為鼓勵客戶申辦電子帳單服務，推出「地球是我家，e 化靠大家」活動，信用卡卡友於 7 月 31 日前首次申辦電子帳單且「連續 3 個月」收到電子帳單者回饋「紅利 1,000 點」，既有卡友持有電子帳單者，可參加「月月抽 7-11 禮券」活動。



水資源利用

新光銀行所有營運據點使用之水資源，100% 來自於當地自來水廠，均為員工、消費者及供應商之生活用水，且使用後生活污水皆排入當地城市所設置之污水下水道及水體，經處理後放流，不會有洩漏或造成水源污染之風險。

儘管如此，我們仍致力於減少水資源之浪費，於銀行總部採用省水水龍頭、省水標章馬桶、設有水資源回收系統等，並持續對內宣導節水觀念。未來，新光銀行將持續規劃更全面的水資源管理政策，減少水資源的耗用，朝節約用水之目標邁進。

近三年水資源使用情形

據點	單位	2016 年	2017 年	2018 年
全省營運據點	度	755,818	800,809	687,360
總行信義大樓	度	14,165	26,335	25,484

註 1：經濟部 96.7.12 經水字第 09600577790 號函核准水價含稅為每度 12.075 元。

註 2：用水量逐年增加係因業務量及人員擴充。

廢棄物管理

新光銀行為金融服務業，主要廢棄物為員工因日常營運所產生之生活垃圾，我們以回收做環保之觀念為出發點，於辦公大樓所有樓層設立回收環保站，將生活廢棄物集中後，委託合格之環保資源回收業者，以焚化、回收再利用及掩埋方式進行最終處置。為達到 2018 年廢棄物減量 1% 之目標，我們更透過環保教育訓練（如文宣標語），培養員工廢棄物分類及回收再利用觀念，落實資源回收再利用的工作。

新光銀行廢棄物處理狀況

單位：公斤

	2018 年	備註	據點
回收處理廢棄物總量	61,580	紙廠水銷	全台營運據點
焚化處理廢棄物總量	41,025	垃圾運量	總行

環境支出

單位：元

	2016 年	2017 年	2018 年
環境支出	40,517,414	40,984,981	41,651,290

註：環境支出包含環境預防性支出（消毒水池、外牆清洗及生飲水保養）及環境管理支出（垃圾處理清潔人力耗材等）

價值鏈管理與綠色採購

新光銀行為金融服務業，主要為提供多元化之金融商品與服務，價值鏈建構自採購、商品及服務設計、行銷業務、金融交易、售後服務等，主要由專業人員來執行，合作之供應商主要可分為勞務類、財務類及工程類，多為勞務及行政之需求所衍生之辦公室用品、設備等行政庶務採購。

目前，新光銀行係依循母公司之供應商管理規範，要求供應商必須符合政府法令之規範外，亦須遵守母公司所訂定之行為規範；未來，我們將逐步規劃供應商管理之策略，擬定供應商管理規範，以逐步完善供應商之管理。



供應商 CSR 管理

新光銀行自 2014 年起於供應商合約內增列社會責任條款，依循母公司之管理政策，要求供應商必須承擔對員工、社會和環境的責任，並要求新供應商簽署「供應商 CSR 承諾書」，承諾並遵守企業道德、員工權益與關懷、環境保護等，若供應商違反相關情事，新光銀行得解除或終止合作契約，以自身影響力擴及供應商，共同打造永續未來。

2018 年新光銀行之新供應商 100% 均已簽署「供應商 CSR 承諾書」，齊力推動環境永續發展及維護基本人權，善盡企業社會責任。此外，我們也持續與供應商保持溝通，預計於 2019 年舉辦供應商大會，鼓勵供應商夥伴推動相關環保及節能措施，落實供應商管理責任。

供應商管理狀況

單位：家數

年度	供應商家數			新供應商簽署 「供應商 CSR 承諾書」百分比
	勞務類	財務類	工程類	
2017 年	22	82	33	100%
2018 年	13	65	21	100%

註：財物類供應商包含辦公室軟硬體設備、禮品、廣告、印刷品、資訊設備等；勞務類供應商包含人力委外、教育訓練、系統維護及處理等；工程類供應商為若於當年度有興建大樓或辦公室修繕等作業，其工程中所發包之相關廠商。

發揮採購影響力

我們積極響應「SDG 12 永續消費及生產模式」之目標，積極發揮採購影響力，將環境友善採購思維納入至日常採購業務中，共同與供應商建立綠色供應鏈，致力追求環境永續發展，2018 年新光銀行在地採購佔總採購比率達 98%，不僅支持在地企業永續發展，更減少運輸之碳足跡排放，其中，行政庶務類之綠色採購約 366 萬元，以實際行動協助產業創造綠色商機。

綠色採購策略

- 優先考量在地之供應商。
- 優先採購環保節能行政產品。相關辦公用品或設備，盡量選用具環保、節能標章證明之產品，如影印機選購具省電功能機台，在持續 15 分鐘未使用時，自動進入省電狀態以節省電力消耗，擴及至全省分行，節電累積成果亦相當可觀。
- 不採購會傷害生存環境及高耗能機器設備。
- 考量產品生命週期對環境的各種衝擊。
- 優先選擇有執行環境友善或社會參與之供應商。



採購目標

逐步提升行政庶務設備之綠色採購行動

近兩年採購統計

單位：元

年度	在地採購金額	在地採購比例
2017 年	1,075,385,360	99%
2018 年	1,133,019,874	98%

註：在地之定義為台灣。

責任金融

新光銀行運用核心能力與專業，逐漸將環境、社會、治理（Environmental, Social and Governance, ESG）策略及思維植入於投資、融資決策之營運活動中，評估潛在環境及社會之影響，引導資金流向綠色資源、循環與再生經濟技術開發以及生態環境保護等產業中。

為擴大我們對外之社會影響力，我們也與客戶、同業及業務夥伴合作，提供「責任金融」商品及服務，落實責任金融精神，除讓企業保持永續競爭力，亦藉此帶動相關產業之重視，倡導企業著眼於長期利益或減少從事對環境及社會有害之事業，為社會永續發展作出貢獻。

未來，我們會持續掌握永續發展潮流，致力減緩與調適氣候變遷及其衝擊，並期望在環境保護的前提下，發揮本業特色，追求經濟的綠色成長。

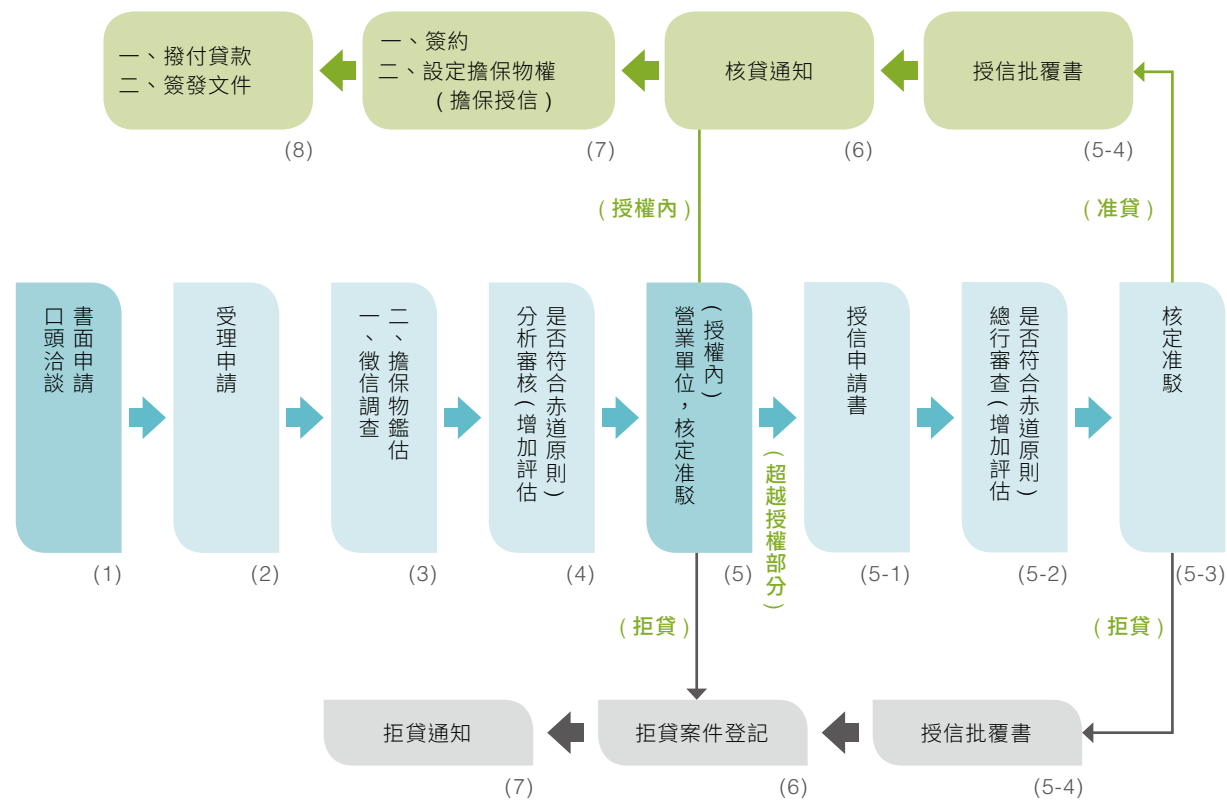
ESG 授信

新光銀行響應《赤道原則》（The Equator Principles），積極帶動及促進責任金融理念落實，2017 年起將融資於符合 ESG 相關標的之成長率列為銀行關鍵績效指標（Key Performance Indicators, KPI）及金融市場區塊平衡計分卡（Balanced Score Card, BSC）之指標，落實 ESG 授信理念。

策略	執行方針
將 ESG 議題納入 授信審核流程中	- 辦理專案融資審核時，依照授信《5P 原則》進行評估。 - 徵授信管理系統（e-loan）《企業戶徵信報告》中，增列「是否符合《赤道原則》善盡環境保護、企業誠信經營及社會責任」，辦理徵信時評估客戶是否符合《赤道原則》。 - 運用聯徵中心建置的企業授信業經環保署或各地方政府環保機關裁定認為違反環保法令且情節重大之裁罰資料，做為未來授信時評估依據之一。 - 營業單位填具「企金業務洗錢及資恐風險評估檢核表」，並由該業務主管核定。若經檢核項目確認為高風險客戶，「企業戶徵信報告」授信 5P 分析，須詳述列為高風險之原因及評估承作理由，並提高核准層級由單位主管核定。單位主管核准承作後，再送該案授信授權層級核定。
倡導《赤道原則》	- 已於授信業務手冊中加入對《赤道原則》相關規範，可加強相關利害關係人對《赤道原則》之了解。 - 業務同仁與客戶業務往來時加強對客戶宣導，促進企業對環境保護及社會發展發揮正面作用。
ESG 貸後追蹤	- 依照《授信覆審追蹤管理作業細則》及《授信案件覆審辦法》辦理定期及不定期之追蹤管理作業，以維持良好的授信資產品質。 - 授信戶發生「授信戶異常通報單」異常狀況時，若客戶違反環保相關法令等非誠信行為，均應依規填報「授信戶異常通報單」，以利即時採取有效之因應措施。 - 經評估之授信戶發生異常狀況時，將逐次通報處理情形，再依情節輕重，採取： (1) 額度暫停動用，視借戶信用狀況再議。 (2) 額度停用，並促請一次（分期）清償本息或增提擔保品。 (3) 額度繼續動用，但請借戶增提擔保品等措施。

註：《5P 原則》包含借款戶（people）、資金用途（purpose）、還款來源（payment）、債權保障（protection）及授信展望（perspective）

申貸審核評估流程圖



責任投資

新光銀行積極響應聯合國《責任投資原則》(Principles for Responsible Investing, PRI)，逐漸將環境等非傳統財務性利益因素納入考量，如氣候變遷、環境保護、勞資人權等企業社會責任永續發展風險議題，2018 年責任投資金額約 573 億元，佔投資總額達 46%。未來我們仍會持續強化內部責任投資模式，營造正向之永續發展環境。

年度	投資總額	責任投資金額	佔比
2017 年	1,016	543	53%
2018 年	1,258	573	46%

策略	措施
將 ESG 議題納入投資機構投資分析及決策的必要過程	自有資金之投資規模約為 1,258 億元，投資標的亦朝善盡社會責任之標的為主，以國內股票投資對象為例，皆為臺灣企業責任指數（「臺灣高薪 100 指數」及「公司治理 100 指數」），同時亦為國內外各大獎項評比所認可之善盡社會責任企業。 將投資 ESG 相關標的之成長率列入年度 KPI 內。
促進 ESG 投資	- 引進綠能、太陽能、氣候變遷策略及水資源等基金供客戶申購，讓客戶發掘能源與環境變化下的商機與投資機會。 以下列舉 4 檔綠能基金庫存金額約 1.36 億元： (1) 華南永昌全球神農水資源基金投資 (2) 安聯全球綠能趨勢基金投資 (3) 法巴百利達水資源基金投資 (4) 施羅德環球基金系列 - 環球氣候變化策略投資
報告 ESG 執行進度	為讓各界利害關係人了解新光銀行對於責任投資之重視，出版「新光銀行企業社會責任報告書」及協助母公司出版「新光金控企業社會責任報告書」。

綠能金融

面對氣候變遷的挑戰，新光銀行深知以本業專業核心，辨識金融商品授信與投資之風險，尋求潛在之綠色金融發展機會，並加速創造嶄新的能源經濟模式，已是主要增加本業韌性及掌握新興商機之策略。透過環境友善的金融措施，不僅可創造金融業存在的綠色價值，更可引導創新產業、投資人、消費者等多方利害關係人重視綠色永續議題，促進綠色經濟發展，實踐綠色消費與生活。

為實踐綠色金融，追求永續發展的新經濟模式，新光銀行積極響應政府「五加二」新創產業及支持政府新南向政策，放貸約 1,773 億元，以促進綠色生產機制之建置，及循環再生經濟模式之催生，驅動新世代產業生根發展，共同建構新型態之綠色永續鏈。

響應政府政策 5+2 新創專案及再生能源放貸統計

類別	2017 年	2018 年
綠能科技	159	140
亞洲矽谷	309	294
生技醫藥	90	79
國防產業	236	246
新農業	25	28
智慧機械	260	248
循環經濟	757	739
合計	1,837	1,773

此外，我們也積極投入再生能源發展，2018 年核准融資予太陽能電廠開發與建置新案額度為 4.3 億元，以落實政府「支持綠能產業發展綠色金融」政策，致力實踐經濟與環境永續發展之願景。

再生能源投融資統計

	再生能源型態	承作金額	再生能源型態
2017 年	太陽能發電 	1.1	每年可產出 280 萬度電
	風力發電 	3.6	未來於運轉時不會產生空氣污染，並有助於減少溫室氣體排放
2018 年	太陽能發電 	4.3	總裝機容量為 5.5MW，預估每年可產出 565 萬度電，有效減少碳排放及火力發電產生之懸浮微粒

投資綠色債券

2018 年響應政府政策，支持綠能產業發展，共投資 35.4 億元於三檔綠色債券，包含運用於「溫室氣體減量」、「污染防治與控制」與「再生能源及能源科技發展」。



04

創新服務



- 數位金融
- 普惠金融
- 感動服務
- 客戶權益
- 產品與服務法規遵循



SUSTAINABLE
DEVELOPMENT
GOALS





創新服務

面對數位浪潮引發的破壞式創新以及金融消費模式的變革，我們推動流程數位化、提升服務效率，並運用大數據與 AI 人工智慧優化服務流程，創新客戶體驗，勾勒永續經營未來。

承諾

持續用心聆聽客戶聲音，打破各業務別的界線，建構「以客戶為中心」整合式渠道，創造更多感動服務契機。

短期策略發展

流程數位化，
提升服務效率

行動方案

開發新支付工具、推廣跨境支付，
並推動關係企業的撥薪 e 化。

行動方案

1. 運用數位金融優化客戶體驗，開發臉部與指紋等生物辨識之應用。
2. 持續增設虛實整合的數位分行，提供安全、快速與便利的新型態。

短期策略發展

商品服務數位化，
流暢客戶體驗

新光銀行以創新思維，積極接軌數位金融，繼 2013 年、2015 年、2016 年及 2017 年陸續榮獲卓越雜誌評比「最佳財富管理創新獎」、「最佳永續經營獎」、「最佳數位銀行獎」與「最佳金融服務獎」後，2018 年更榮獲「財富管理最佳客戶經營獎」、「最佳金融服務獎」。

2018 年獎項肯定



未來，不論是在企業金融、消費金融、財富管理等業務發展上，新光銀行將著重長期且創新的合作指標，藉由數據分析、流程精進等方式，搭建起共享平台，同時也將採納內部各專業團隊創意與革新的建議，改善服務流程，將服務更精緻化，提供與生活無縫接軌的數位金融服務，讓客戶感受到更為「創新」的新光銀行。

數位分行 創新金融服務體驗



一、創新思維

發展不同傳統之創新數位模式，結合自行開發的 Project F APP 連結起客戶與場域之間虛實的應用、以「遊戲」做為分行的設計主軸，將 VR、體感、O2O、3D 列印、機器人應用、遠距諮詢等六大科技元素揉合在太空艙之中，由行員引導客戶參與體驗新型態、科技服務，進而提供專業的金融服務。

二、願景目的

藉由數位金融最新設備及服務的試點分行，逐步改變客戶取得金融服務的方式及習慣，並藉此了解客戶的需求及感受，作為未來數位金融發展及優化的參考依據。

三、友善服務

- 數位服務：透過手機、平板、電腦等數位載具，即可申辦信用卡、信用貸款、開立數位存款帳戶與遠距理財諮詢等線上簡易申辦預約服務。
- 存匯服務：有別於傳統銀行，數位分行全面採取線上申辦。
- 多功能 ATM：現鈔存提、找零兌幣及存零錢的功能。
- 無紙化收納：APP 首創無紙化 DM 收納功能，透過手機掃碼 QR code 牆，即可取得最新訊息，以達無紙化目標。
- Pepper 機器人：將報到、門禁識別、遠端遙控結合成 Pepper 機器人迎賓服務，透過遊戲過關後的積分登錄與戰績排行榜，拉近與客戶間的距離。
- 隱私設計：新光銀行的用心與貼心體現在待客的小細節之中，分行裝設最新的光電玻璃設計，當客戶走進諮詢室，即啟動光電將玻璃霧化，讓客戶有獨立空間不被打擾。
- 自動化外幣兌換機：導入自動化外幣現鈔兌換機，讓旅客持護照就可用美金、日幣、人民幣兌換到台幣現鈔。
- 便利服務：不同於傳統銀行，營業時間不分平假日均服務至晚上十點，提供客戶即時的便利服務。

四、2018 年績效成果

數位分行自 5 月開幕以來，至年底的來客人數已破萬人，參與體驗與申辦服務的人次合計有 11,686 人，並舉辦超過 20 場的講座、參訪、營隊、手作體驗等活動，增進與客戶議合之機會，拉近與客戶之距離。

五、短期目標

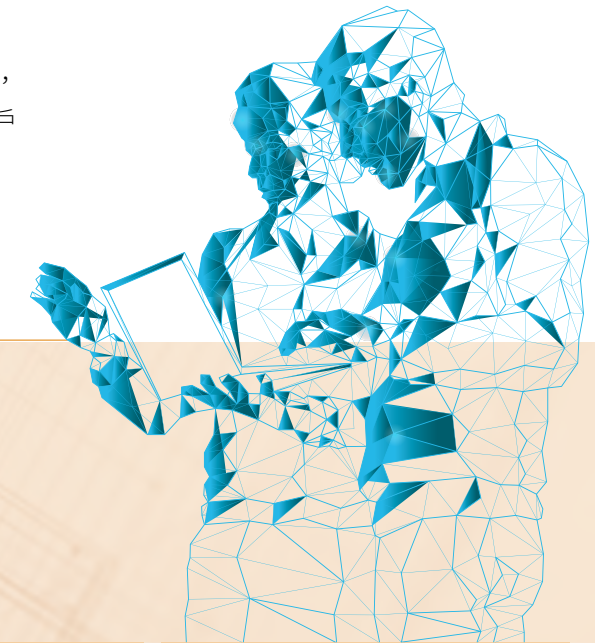
2019 年將持續導入新型的數位化設備，讓客戶在數位金融的體驗上能感受到與以往不同的服務，例如：外幣現鈔兌換服務上線。並為了讓弱勢族群也能深入體驗傳統金融服務與數位化金融服務的差異，規劃舉辦針對偏鄉學童的金融教育體驗活動。



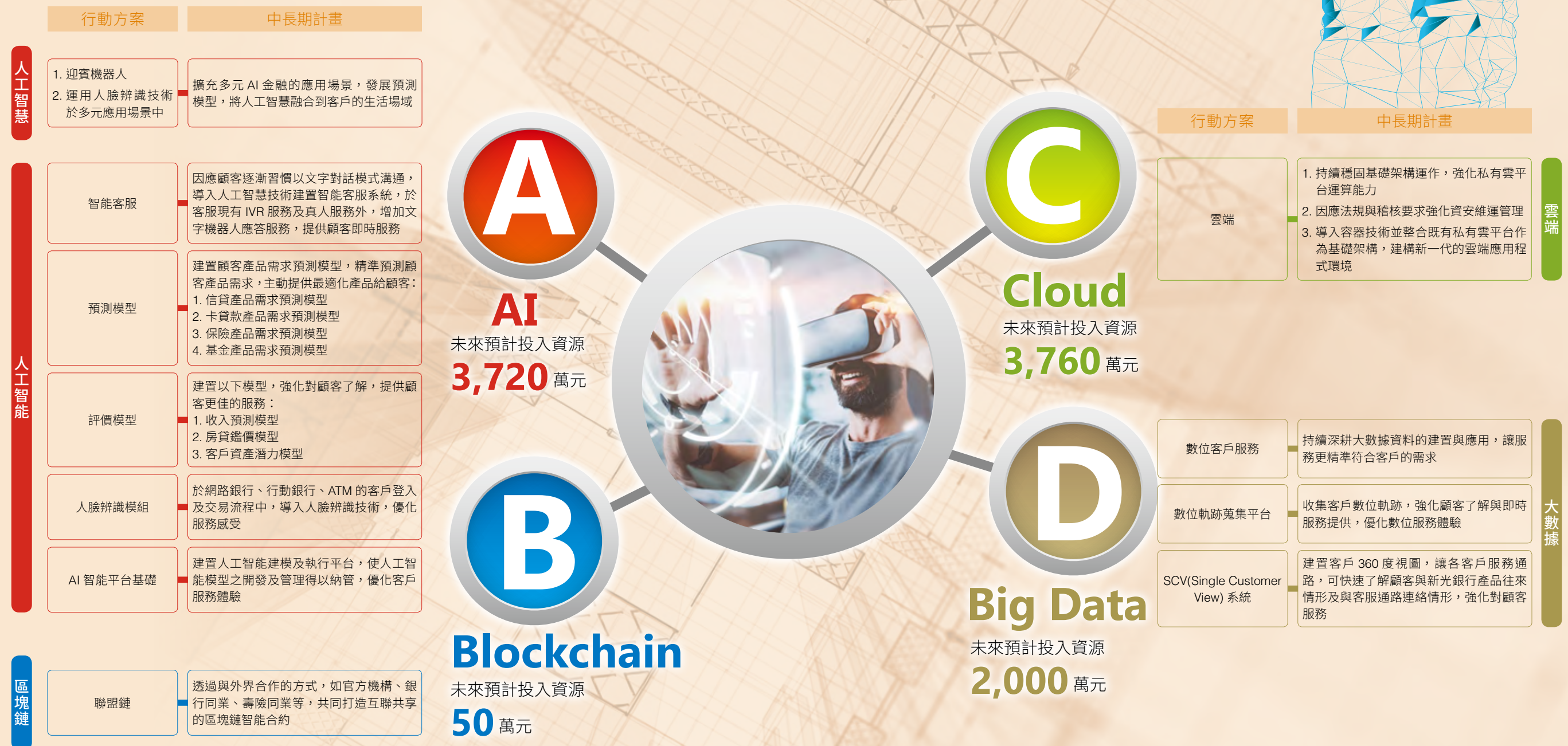
數位金融

新光銀行秉持「貼近生活、為客著想」的價值主張，洞察出數位科技的整合及應用，將成未來產業關鍵機會；因此，我們秉持創新求變的精神，近年來，積極整合多元化行銷傳播工具，2018 年以「數位新光，行動引航」為主軸，積極運用新數位科技，提升服務效率及創新客戶體驗，共投入 3,500 萬元推展多項數位金融措施，提供客戶更多元化的金融商品與服務，打造數位金融生態圈。

未來，新光銀行將規劃轉型為主動型的數位銀行，主動尋求異業合作機會，透過 API 串接，延伸對客戶的服務，開創數位金融產業新局面。



策略藍圖



議合形式	→	委託市場調查公司舉辦多場座談會與問卷調查，以釐清數位金融客戶使用行為與金融服務需求之改變與幅度。
議合結果	→	客戶使用數位金融的行為，主要區分為「消費」、「繳費」及「理財」三種型態，而「生活」則是三者共通點，因此，發展出「貼近生活、為客著想」的數位金融價值主張。
經營策略	→	· 拓展多元化行動支付服務 · 優化企業跨境收付金流服務 · 運用智能分析模組 · 增加客戶數位滿意度 · 佈局數位智能分行 · 擴大數位客戶數與收益 
短期目標	→	· 持續以線上活動促動數位用戶數與增加收益。 · 因應消費者行為改變與市場趨勢，持續與行動支付公司合作，以滿足客戶生活中的金融需求。 · 啟動數位客戶倍增 2.0 計畫，擴大數位客戶群，提升數位通路收益，完善數位生活圈。 · 推出自建的 SKLink 平台，主動尋找異業合作機會，延伸對客戶的服務，包含：支付、繳費、理財、情境式優惠、身分認證等等。
中長期目標	→	· 運用大數據，持續增加數位新戶數，同時分析既有數位客戶行為，並利用異業結盟，提升客戶與新光銀行數位交易頻率、金額、往來時間及金融商品持有數，以增加黏著度與收益。 · 持續優化網路/行動銀行介面，適時導入最新數位科技，如生物辨識等，以拓展市場佔有率與提升客戶忠誠度。
未來趨勢	→	· 有關區塊鏈、AI 技術等技術，新光銀行都已著手布局，並分析自身優勢、劣勢，待時機成熟後，便能即時遞交完整創新金融服務方案給主管機關並落實推行。 · 在區塊鏈發展上，積極配合導入創新技術，透過區塊鏈平台打造互聯共享的創新商業模式，追求安全與快速地創造永續效益。

近年來，我們全力發展數位金融，藉由社群媒體溝通，傾聽客戶聲音，積極提供客戶導向的各式數位金融產品及服務，以「貼近生活、為客著想」做為價值主張，配合生活化行銷活動，優化客戶體驗，2018 年底數位客戶數已達 75 萬戶之里程碑，預計於 2019 年評估設置視網膜辨識 ATM。

面向	方案	內容	2018 年成果
行動優先	五大行動支付	透過行動裝置支付各項服務或商品的費用，使支付行為更加便利	除 台 灣 Pay 及 Google Pay 外，2018 年 開 辦 Apple Pay、LINE Pay 一卡通及街口支付，自各行動支付開辦至 2018 年，累計近 12 萬名用戶，消費金額達 8.61 億元
	行動銀行 APP	強化行動銀行的使用者體驗，滿足客戶隨時隨地的金融服務需求	· 申辦行動銀行 APP 客戶數突破 36 萬人 · 增加支援生物辨識快速登入、掃描繳費、行動繳稅
數位生活圏	網路銀行	特色包含響應式網頁、多瀏覽器支援、圖形化財務分析與直覺式交易介面	· 網路銀行客戶數突破 72 萬人 · 數位活躍用戶數較去年成長 19% · 數位及自動化佔比高達 74%
	全球金融網	法人客戶跨區域網路銀行服務，具有多元化付款方式、客製化權限控管、整合帳戶即時資訊等特色	· 申請客戶數超過 1.5 萬戶 · 交易金額達 17,338 億元 · 新增支援多項瀏覽器及作業平台
	雲端服務台	為 24 小時不打烊的線上櫃台，提供線上開立數位帳戶、貸款、信用卡等理財服務	· 已服務超過 6.1 萬人次 · 開辦線上申請悠遊卡帳戶連結服務 · 開辦線上開立第三類數位存款帳戶
	互動式電子帳單	整合帳務資訊、消費者權益通知及各式優惠情報等訊息	· 電子化帳單比率達 79%
	無卡提款服務	提供更便利的提款服務，減少攜帶實體金融卡之不便	· 約 1.4 萬人次使用
	eACH 代收業務	透過全球金融網發動整批即時扣款作業，為客戶及企業帶來更多的便利性	· 交易金額約 2.6 億元
	多元數位行銷	透過異業合作持續提供各式與生活相關的數位服務	· 提供異業合作之生活數位服務達 13 項專案
數位客群經營	數位家庭專案	鼓勵數位客戶邀請家人加入數位家庭戶，使客戶與家人一起共享更優質的金融服務	· 專案於 11 月上線，已有 350 個家庭戶參與
	社群經營	「新光銀行臉書粉絲團」以便捷的溝通管道，提供客戶即時的服務	· 粉絲數突破 8.7 萬人 · 超過 1,800 篇網路輿情聲量數
分行數位化	新金湖分行數位服務	透過創新的數位設備，提升分行的服務效率與品質，並響應綠色家園減降海報紙之使用	· 設置數位體驗區及新型態智能 ATM，提供硬幣存、提款和繳費服務 · 數位海報架取代舊式的紙張海報，提升綠色服務減降用紙
	館前數位分行	將實體分行結合科技，並兼顧金融安全下，以別於傳統的模式推出虛實整合的新型態通路，創新客戶體驗	· 以「遊戲」為設計主軸，揉合六大科技元素，發展客戶互動的新態樣 · 突破傳統結構，打造無銀行存匯櫃台、無臨櫃現金收付、無紙化的金融服務場域
創新技術	區塊鏈技術研究	持續掌握區塊鏈技術進展，研發適合區塊鏈落地之資訊架構	· 正式開辦區塊鏈函證業務，並獲財金公司頒發「服務創新獎」
	好時價 HOUSE+ 房產大數據	在保護客戶個資前提下，回饋銀行鑑價實務與資料庫與好時價 HOUSE+ 共同參與分析，讓好時價 HOUSE+ 這個公益平台的資訊更貼近銀行實務，符合客戶需求。	· 強化鑑價前的預估機制，簡化人工且繁雜的房屋價格評定流程，快速的獲得房屋價格的資訊 · 減少客戶等待估價時間，快速掌握房貸額度，避免買賣糾紛 · 讓房價資訊可以公開、透明化，使房市能健全發展



普惠金融

為實踐聯合國普惠金融目標及響應「SDG 8 良好工作與經濟成長」之子目標「提供更寬廣金融服務」，新光銀行規劃一系列金融友善服務措施，發展多元化金融商品與服務，以確保各族群民眾充分享有基本、平等及合理便利之金融服務，並對金融知識有更深入的認識。

目標	專案項目	服務 / 方案說明
打造數位化金融環境	數位寫字台	· 於 60 家分行完成設置
	無障礙網路服務	· 2016 年推出「無障礙網路銀行」 · 2017 年取得「無障礙 webATM」認證標章 · 2018 年申請「無障礙匯利率網站」認證標章
	行動繳費稅	· 提供行動裝置掃描條碼繳費與便利繳稅服務
推動金融友善服務	臨櫃服務	· 無障礙開戶、口述交易服務及跨行提款手續費減免優惠等，提供身心障礙者多元之金融友善服務 · 辦理貸款服務業務，聽障人士之核貸通知可採簡訊或 e-mail 方式
	無障礙設施	· 無障礙行動導線、無障礙服務台、無障礙廁所、停車空間、室內標示、導盲磚、高低差警示線、無障礙警示帶、無障礙電梯
	無障礙 ATM	· 全台均設置無障礙 ATM，共 620 台 · 其中 6 台 ATM 亦提供視障語音服務
	偏鄉 ATM	· 1 處
	外幣 ATM	· 於 7 間分行及 2 處行外設置，共計 9 台
	老花眼鏡	· 於 104 家分行，共提供 208 副
	守護專案信託	· 辦理「守護專案信託業務」以約定方式管理信託財產，讓身心障礙者、年長者能獲得保障
提供微型融資服務	住宅補貼	· 配合政府共同辦理「住宅補貼專案」，協助中低所得或 2 年內自購住宅並辦理貸款之家庭減輕利息負擔，提供「自購住宅貸款利息補貼」 · 2018 年共協助 83 個家庭解決居住問題 · 開辦「修繕住宅貸款利息補貼」專案，協助老舊住宅的家庭改善住宅環境，以獲得較佳的居住品質
	青年創業貸款	· 2014 年至 2018 年銀行累積承作青年創業貸款 12 件，總融資金額 1,415 萬元，總保證金額 1,197 萬元
強化金融知識素養	兒童金融知識教育	· 活動一：「兒童暑期理財營」 由 12 名財富管理部及分行理財員工擔任活動講師，透過活潑多元、寓教於樂的互動式體驗教學方式，帶領 34 名學童循序漸進地學習分離帳戶的運用、貨幣的認識、經濟觀念的建立、到簡易投資的概念與基礎創業的認知等，建立學童良好的理財基礎，讓學童們能獲得一生受用的財務知識 

強化金融知識素養	兒童金融知識教育	· 活動二：「金融小學堂」 由員工組成之志工團隊，於台北兒童福利中心院區舉辦「母親節親子嘉年華會」中設置「金融小學堂」兒童金融常識有獎徵答闖關活動攤位，教導國小以下學童，正確金融常識 · 活動三：「六龜新光知識館」偏鄉孩童閱讀教育 結合國語日報推動「閱讀系列活動」，以「預約一個美好的未來」做為剪報心得比賽主題，並帶入理財與儲蓄的概念，增長孩童多元知識 · 活動四：「新光小小理財家」 分別透過參訪活動、闖關活動及專屬兒童理財課程，教導台北兒福中心、台灣耕心書院弱勢院生及苗栗地區國小之孩童認識理財工具，傳達正確儲蓄及消費之金融觀念
	客戶金融教育宣導	· 於北、中、南共舉辦 6 場「懷舊之旅」與「真愛父出」理財說明會，共計 1,006 位客戶共襄盛舉，有效協助客戶掌握金融市場趨勢
推行普惠產品	信用卡捐助弱勢團體	· 推動「台灣之子公益卡」，鼓勵卡友利用紅利點數捐款、愛心捐款方式幫助弱勢團體，提撥客戶每筆消費千分之 2.75 予「人本教育文教基金會」 · 專款專用協助弱勢家庭及政府福利措施未及之兒童、青少年的教育扶助；自 2000 年至 2018 年，共捐贈 3,057 萬元 · 邀請卡友將個人的紅利點數兌換成瑪利亞基金會的公益捐款，或可利用信用卡捐款，將這份關懷，傳遞予瑪利亞的天使們

感動服務

新光銀行以「顧客至上、服務誠懇」的服務宗旨，為傾聽及妥善回應客戶聲音，我們建置滿意度調查及完整申訴機制管道，以積極貼心的服務態度，回應及解決各項客戶疑問與需求。

而當分行搬遷規劃時，新光銀行均會事先調查客戶意見反映，其後尚有公告、正式通知信函等相關完善服務機制，保障客戶權益。

六心級服務達人，視客如親

為提升客戶服務體驗，新光銀行辦理感動服務系列課程及服務達人選拔活動，以深化第一線服務人員專業能力及服務品質，提供更優質及貼心服務予客戶。



新光銀行 2018 年服務達人

新光銀行 2018 年舉辦第 6 屆「最佳服務達人」選拔活動，由 50,485 位客戶票選出 105 位分行代表，再由總行部室主管選出 31 名優秀代表，透過 15,184 位新光粉絲團網友按讚及分享票選出後，再由副總級長官最終面試，選出 10 名最佳服務達人。

為感謝最佳服務達人的付出，特邀請其家屬一同參與盛會，共享榮耀；同時，為將服務經驗分享給其他員工，透過行動劇的方式傳承感動服務事蹟，以期共同再創服務界的感動口碑。

用笑容傳遞溫暖，用心伴您左右 台中分行 存匯櫃員

以實習生的身分進入新光銀行，畢業後也成為子琳出社會後的第一份工作，剛入行，主管與學長姐們親切地對子琳耳提面命：「身為行員，凡事都要小心與注意。面對每日客戶往來帳戶作業，多一分錢、少一塊錢都是不行。」因此，她總是整日戰戰兢兢看待這份職務，提醒自己別犯了錯誤。

那天，是子琳作為櫃員第一次辦理客戶魏媽媽的業務。魏媽媽一眼就看出櫃員的青澀緊張，貼心地告訴她：「妳慢慢來！魏媽媽不趕時間，只要用點心，會一次比一次更上手的，加油！」，對於初出社會的櫃員子琳，這番話讓她感受到溫暖、不再緊張，幾次服務後跟魏媽媽也有了更和諧的互動。每每看見魏媽媽來到櫃檯，展現出靦腆和善的笑容，療癒了她每天疲憊的工作心情。而這樣的溫暖也讓櫃員時刻提醒自己，不僅要提升自己的專業與親和力，更要將這份溫暖帶給周遭客戶以及身邊每一位同仁。

某天，子琳忽然意識到很久沒看到魏媽媽了，於是撥了通電話關心，電話響了一會兒，是女兒魏小姐接的，櫃員子琳表達了致電關心之意，這時才得知魏媽媽因突發心肌梗塞已經過世。得知噩耗的子琳，壓抑住哽咽的聲音，趕緊回頭安慰電話那頭早已泣不成聲的魏小姐，表示自己願盡點棉薄之力，深深感謝魏媽媽之前的照顧。

之後，為讓魏小姐辦理繼承的事情能夠更加順遂，櫃員提醒了她應當準備的各式資料後，也預先幫忙拿回申請書件。讓魏小姐不用舟車勞頓、東奔西跑，由於櫃員從旁協助，讓魏小姐在傷心之際，至少不需為繁瑣的事情煩心。完成了繼承手續後，魏小姐不停地向櫃員子琳道謝。謝謝子琳給了她最真心的關懷，一直到後續銀行端所需辦理的業務都能圓滿結束。魏小姐離開分行時，給了櫃員子琳親切的微笑，並誇讚她是個最溫暖的行員。

這舉動也讓櫃員子琳想起當初與魏媽媽第一眼相識的笑容，努力希望將這份溫暖給分享出去。金融服務人員就好比太陽一般，給予人們明亮的形象，只要不時地傳遞著陽光般的溫暖，定能為這冰冷的人際社會，增添幾道暖流。



主動關懷，防制詐騙

新光銀行員工秉持著「多一份關懷，少一份詐騙」的理念，成功攔阻多起詐騙案，使民眾免於受騙產生財務損失，近三年行員主動協助民眾預防詐騙之總件數共 71 件，約 3,112 萬元；相較於 2017 年的預防詐騙金額，降低了約 1,816 萬元，顯見在新光銀行防止數位詐領的積極宣導與努力演練之下，民眾的防詐意識也有大幅的提升。

此外，為防止數位詐領強化資訊安全，ATM 已有設立相關控管措施，包含 ATM 攻防演練及加強 ATM 相關資訊設備的控管機制，提升 ATM 安全防護能力。

	2016 年	2017 年	2018 年
攔阻詐騙數量 (件)	13	37	21
攔阻詐騙金額 (萬元)	370	2,279	463

防堵詐騙 新光銀行守護員

為客戶守護資產

西園分行 襄理及存匯櫃員

客戶游小姐來行臨櫃欲提領 49 萬元現金，櫃員林欣眉秉持著關懷客戶詢問游小姐提款用途，游小姐表示此筆款項為女兒購車使用，因考量現金交易之風險性，櫃員建議游小姐以匯款方式代替現金交易，此時游小姐手機不停響鈴，發現游小姐神情慌張亦頻頻往分行外探視，櫃員判斷游小姐應該是遭詐騙，立即請陳亭佩襄理撥打電話通報轄區員警協助辦理，經警察透過尋人系統亦無法連繫其家屬，之後警局副所長與被詐騙之游小姐懇談後，游小姐才願意說出兒子姓名，櫃員藉此利用分行系統搜尋到游小姐兒子之連絡電話，請他來行了解並確認母親取款之用途，此時游小姐才告知領款實際目的，係因詐騙集團誑騙三天後帳戶將遭凍結無法使用，於是急著將款項領出交付給詐騙集團，襄理及櫃員強調帳戶並不會無故遭凍結，她才放心與兒子返家。游小姐十分感謝新光銀行員工與警方的合作，最後成功攔阻此筆款項被詐騙，值得嘉許。

秘密客調查

調查目的：提高客戶滿意度，降低客訴率

受查對象：全省 105 家分行

調查方式：顧問公司透過電話與現場查核之方式進行

調查結果：2018 年全行綜合評分 70.48 分

精進方向：

一、【提升迎賓人員輪值執行率】

由服務品質科窗口至分行訪視時進行實地查核，確認輪值表及輪班情形

二、【加強應變能力與同理心】

1. 持續進行新進同仁感動的服務課程 (含客訴分享)
2. 建立成功處理客戶抱怨分享機制，經採用將於 KPI 加分

三、【增加電話查核頻率 & 案例觀摩】

1. 原品質科半年抽測一次改為每季一次
2. 電話查核改為 KPI 正式項目 (原合併於服務品質查核) 權重 5 分

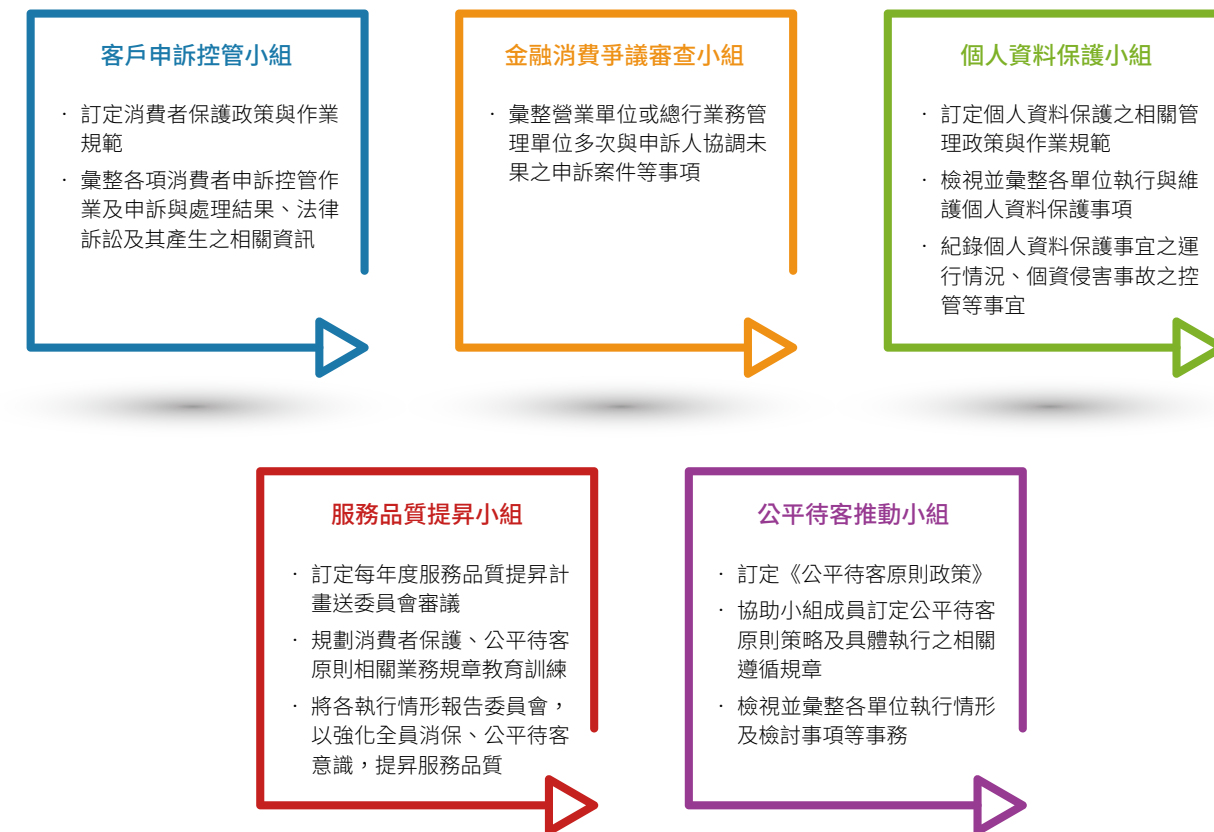


客戶權益

新光銀行重視金融消費者保護，以「SDG 10 改善社會間不平等」之子項「採用適當的政策，漸進實現進一步的平等」為目標，以公平待客原則做為客戶服務之核心守則，於服務客戶、進行產品及服務行銷行為時，均落實遵循主管機關所訂之公平待客九大原則及業別之各類自律規範，建立金融消費者保護之文化。

客戶權益管理體系

為監督、協調與審議消費者保護事務，落實保障消費者權益，新光銀行於 2013 年設置「消費者保護委員會」，負責消費者保護事務體系運行適法性及有效性之評估與審議、相關管理制度及教育訓練之推展；金融消費申訴案件之審議；服務品質改善計畫之審議及考核；督導個人資料保護與審議蒐集、處理或利用，並督導《公平待客原則》執行與審議推動有關事項。依業務性質於委員會下分設五小組，以利職掌業務之推動：



2018 年「消費者保護委員會」執行成果

- 各工作小組按季報告所轄事務辦理情形
- 主管機關對消費者保護項目評鑑調整評等之主因及就該項目所列缺失暨追蹤改善辦理情形
- 建立《金融服務業公平待客原則評核機制》之因應措施
- 前一年度《個資侵害事故緊急應變程序》演練結果備查
- 審議 2018 年「個人資料保護教育訓練規劃」、「營業單位服務品質提昇計畫」與「總行部室服務品質提升方案」
- 審議《消費爭議處理辦法》、《公平待客行為守則》、《個資侵害事故緊急應變程序》、《個資檔案管理監督程序》及《利用客戶個人資料進行業務行銷應注意作業流程》修正案。

客戶隱私權保護

保護政策

為妥善保護客戶隱私權，我們訂有《個人資料檔案安全維護辦法》，簽署母公司之《新光金融控股股份有限公司及子公司客戶資料保密措施共同聲明》及《新光金融控股股份有限公司及子公司客戶資料保密協定書》，以確保與相關企業於共同行銷時，均嚴格履行客戶資料保密措施。另，更訂定及遵守《資訊安全政策》、《新光金控及其子公司防火牆政策》及《子公司間共同行銷管理辦法》，以完善個資保密機制保障客戶隱私。

管理機制

新光銀行與新光集團其他各子公司間辦理共同行銷業務時，均有簽訂共同行銷契約，並訂定辦理共同行銷業務作業準則，就共同行銷業務之執行，依主管機關所訂《金融控股公司及銀行業內部控制及稽核制度實施辦法》辦理內部稽核及自行查核。

為強化個人資料保護之控管，新光銀行針對全行有對外蒐集、處理及利用個人資料之單位，訂有相關規範，建立個人資料檔案清冊暨個資資料流向圖，並由各單位每年定期檢視盤點，以強化個人資料之控管，同時將個資保護事項納為全行法令遵循自行評估及自行查核作業之內容，以落實客戶資料保護之責。

2018 年全體員工 100% 完成個資保護教育訓練及實務測驗，自訓練扎根，建立嚴謹控管機制，展現對客戶個人資料保護之高度決心與作為，善盡個人資料保護及管理之責。

新光銀行個資保護缺失事件管理

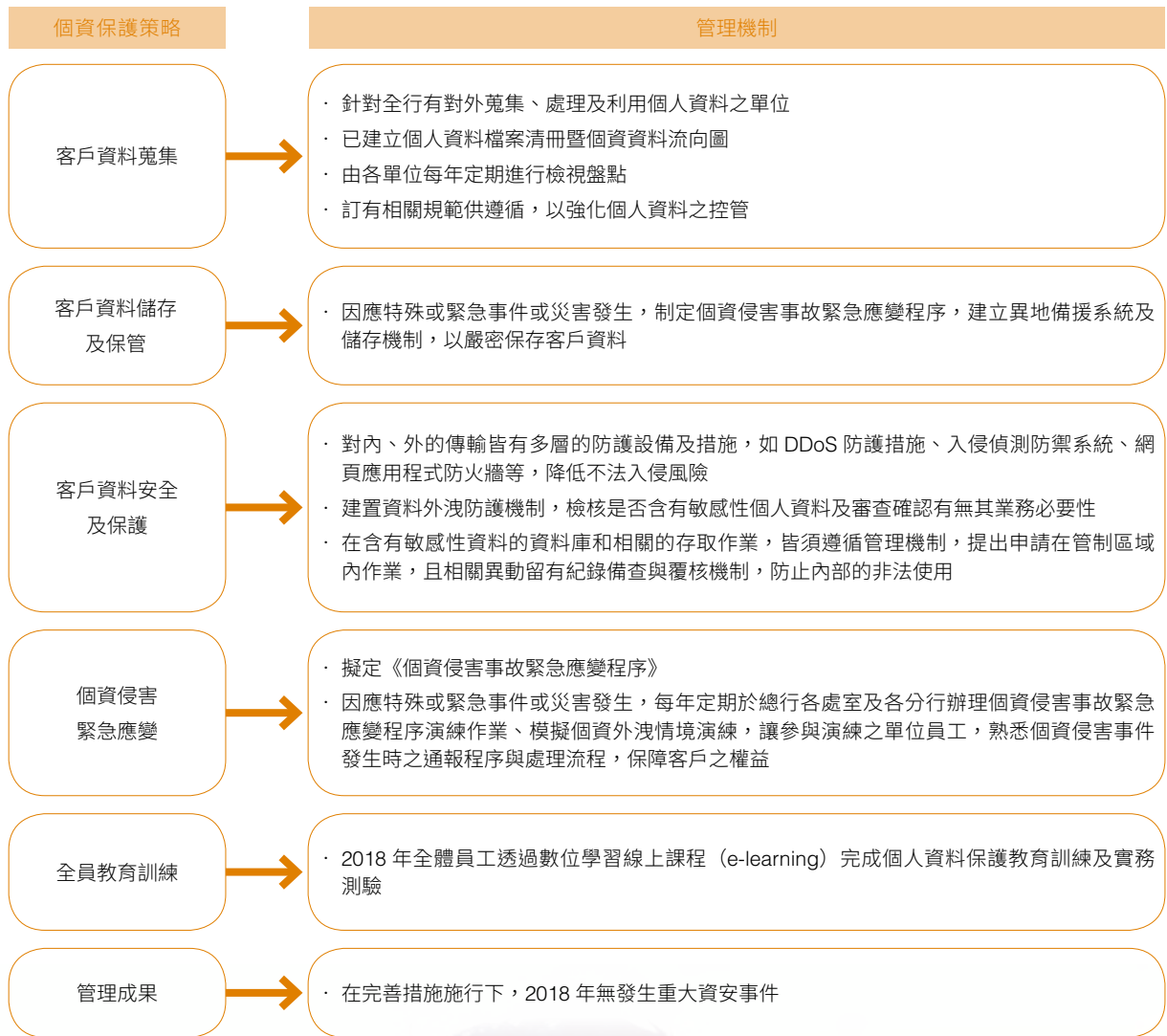
2018 年新光銀行共發生 1 件個資侵害事件（低風險事件），已依規定通知當事人事故事實、所為因應措施及諮詢服務專線等內容，各權責單位亦提出預防改善機制，相關改善措施包含：

1. 納入內部教育訓練課程內容。
2. 懲處相關失職人員。
3. 後續改善因應措施討論會議。
4. 發文重申有關客戶資料保密之相關規定。
5. 為能有效控管及識別全行工作站列印含有個人資料之文件，列印資料均已建置「浮水印」列印功能，並留存相關軌跡，查詢或列印人員均有紀錄。
6. 強化產品行銷名單控管機制。
7. 加強內部教育訓練課程，參與金融研訓院開辦之裁罰案例研習相關專業課程。



資訊安全管理

新光銀行訂有《資訊安全政策》並設置「資訊安全委員會」，取得 ISO 27001 資訊安全認證，不定期進行資安宣導，以提升資料保護之安全性。



資訊科技風險管理成果

為提供客戶全方位的金融服務，確保資料、系統、設備及網路等各項資訊資產之機密性、完整性及可用性，強化資訊系統作業安全管理機制，防範各種內部或外部威脅，並保障客戶權益。

資訊安全目標：

- ★ 事前掌握有效情資
- ★ 事中即早發現問題
- ★ 事後迅速復元運作

六大管理策略：

- ★ 完善資安管理組織
於資訊區塊轄下營運資訊部設置資訊安全科，配置專責科主管一人及科員十一人，統籌全行資訊安全相關事務包含資安治理、資安維護及資安查核，以落實資訊安全保護之推展。
- ★ 落實內外法要求
 - 符合《金融機構辦理行動金融卡安全控管作業規範》。
 - 提升資安防護能力，於安裝電腦應用系統或工具軟體時，檢視無間諜、病毒、詐騙、側錄等惡意程式，並持續定期掃描。
 - 辦理「金融機構辦理資訊安全滲透測試計畫」。
- ★ 發展資安多樣人才
2018 年除落實資訊安全專責單位人員每人均至少接受十五小時以上資訊安全專業課程訓練或職能訓練外，更積極發展資安人員培訓計畫以發展資安多樣人才，使得資安管理有效於人員教育訓練、建立標準化流程及透過自動化產品進行控管要求。
- ★ 打造安全防護機制
 - 因應法規及強化資安保護共推動十五項計畫 / 專案，並於 2018 年底全面建置及導入完成；
 - 持續維運資安防護機制，另依新型攻擊類型再強化保護機制，提升及投資可能之相關保護措施，以保障客戶權益為最高目標。
- ★ 建構內外聯防管道
金融監督管理委員會成立「金融資安資訊分享與分析中心（簡稱 F-ISAC）」自 106 年 12 月 1 日正式營運，委由財金資訊公司承辦營運服務，新光銀行於 2018 年加入成為會員，建構內外聯防管道。
- ★ 導入國際化資安制度
於 2018 年完成 ISO 27001:2013 國際化資安制度三年重審，持續取得認證之有效性，透過國際化資安制度之建立，完善資安發展及管控作業。



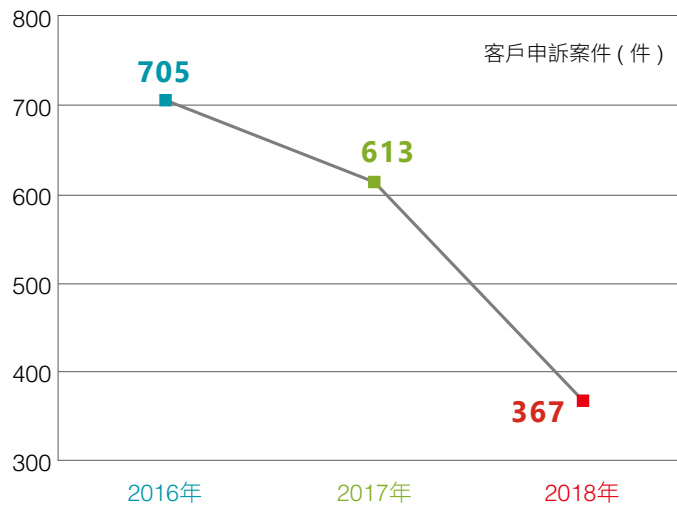
完善申訴機制

為保護客戶權益，我們訂有完善申訴程序，以積極協助客戶處理有關業務或服務所產生之爭議事件。2018 年新光銀行客戶申訴案件相較於去年申訴比例共減少 40%，顯示客戶服務品質已大大提升；此外，針對申訴案件進行檢討改善及統計分析後，定期呈報高層；2018 年各申訴案件皆已妥善處理並取得客戶良好回應。未來我們將持續強化各項作業與服務措施，以期提供顧客更優質之服務體驗。

由於良好的公司治理是企業永續經營與投資人及大眾權益保障的重要指標，且吹哨者制度建立與保護是公司經營的關鍵要務之一。因此，未來我們將擬定更完善之檢舉制度，以建立誠信、透明的企業文化及促進健全經營。

多元申訴機制

項目	內容				
申訴管道	新光銀行各單位、主管機關及其他申訴管道（電話、電子郵件、紙本書函、傳真等）				
	<table><tr><td>外部</td><td> · 金管會：民意信箱 · 銀行局：(02)8968-9665 · 銀行公會：(02)8596-2333 / (02)8596-2345 · 消費者保護團體：1950 </td></tr><tr><td>內部</td><td> · 服務專線：(02)2171-1055 / 0800-081-108 · 客訴專線：(02)2768-2979 · 官方網站：意見留言板 · 新光銀行粉絲團 </td></tr></table>	外部	· 金管會：民意信箱 · 銀行局：(02)8968-9665 · 銀行公會：(02)8596-2333 / (02)8596-2345 · 消費者保護團體：1950	內部	· 服務專線：(02)2171-1055 / 0800-081-108 · 客訴專線：(02)2768-2979 · 官方網站：意見留言板 · 新光銀行粉絲團
	外部	· 金管會：民意信箱 · 銀行局：(02)8968-9665 · 銀行公會：(02)8596-2333 / (02)8596-2345 · 消費者保護團體：1950			
內部	· 服務專線：(02)2171-1055 / 0800-081-108 · 客訴專線：(02)2768-2979 · 官方網站：意見留言板 · 新光銀行粉絲團				
	 意見留言板  新光銀行 粉絲團				
處理程序	受理、處理（調查）、回覆、改善				
處理期限	各單位受理客訴案件後應於 1 日內與客戶聯繫，並積極於限辦日內完成處理結案				
分析統計	定期統計客訴案件、分析客訴結構呈報層峰				



產品與服務法規遵循

新光銀行各項新商品或服務，於正式上架銷售或開辦前，均依法令、各業別公會及內部所訂相關規範辦理，並透過嚴密之適法性風險評估，確保產品及服務之合法性；此外，我們要求每一位員工，都是具有道德標準、合法、誠信、專業能力的從業人員，將《員工行為準則》及相關工作規則刊載於企業內網供員工隨時查閱，若有修訂，亦會發文公告周知。

於服務行銷時

遵循《金融消費者保護法》、《金融服務業公平待客原則》及各項金融相關法規提供明確確實之行銷內容，與嚴密之評估程序，完整且真實清晰地公開揭露商品相關資訊、契約重要內容及揭露風險於各營業據點、網站、公開聲明書及產品說明書中。

若商品內容涉及利率、費用、報酬及風險時

以平衡、淺顯易懂及顯著的方式表達，確保顧客了解產品特性、風險及保障之權益。

於與新光集團各子公司間共同行銷時

業務人員及公司皆需取得相關資格，確實遵守《業務行銷規範》、《子公司間共同行銷管理辦法》，並將規範的符合狀況列入高階主管人員的考評項目中，以確保所有利害相關人之權益。

若涉及行銷贈獎時

皆依《公平交易委員會對於金融業之規範》辦理，以符合行銷贈獎規範。

2018 年產品與服務法規遵循缺失事件

2018 年新光銀行相關違規事件共 2 件，已檢討修正相關缺失函覆主管機關，並訂定相關強化控管措施。違規事件說明如下：

- 一、2018 年 2 月 21 日，新光銀行辦理結構型商品銷售相關作業及程序，遭金管會認有欠妥，有礙健全經營之虞，核處糾正。
- 二、2018 年 6 月 6 日，新光銀行為客戶辦理提款及外收服務相關作業及程序核有缺失，遭金管會認有礙健全經營之虞，核處糾正。

05

友善職場



- 人才留任
- 薪酬福利
- 職場環境
- 員工權益
- 職涯培育



SUSTAINABLE
DEVELOPMENT
GOALS



友善職場

我們用人唯才，唯才是用，以「六心栽培，新光閃耀」理念，建構幸福職場，依據專業屬性，延攬適合於新光銀行發展職涯的夥伴，提供具競爭力的薪資、福利及訓練機會，重視每位員工之職涯規劃，讓員工和新光銀行同步成長，邁向永續發展。

人才留任

人才是企業不可或缺的重要資產，新光銀行員工招募係依據組織人力需求，透過公開徵才訊息招募，依循《勞動基準法》、《就業服務法》與《性別工作平等法》等，保障員工權利。2018 年高階主管 100% 為台灣籍。

2018 年新光銀行共進用 25 名身心障礙員工，並以職務再設計思維，讓 5 名聽障員工，負責集中作業中心之職務，提供適性及穩定的工作，讓身障員工發揮所長、展現自信，強化多元化員工之連結性，建立員工向心力及歸屬感。

2018 年雇用狀況統計表

單位：人數

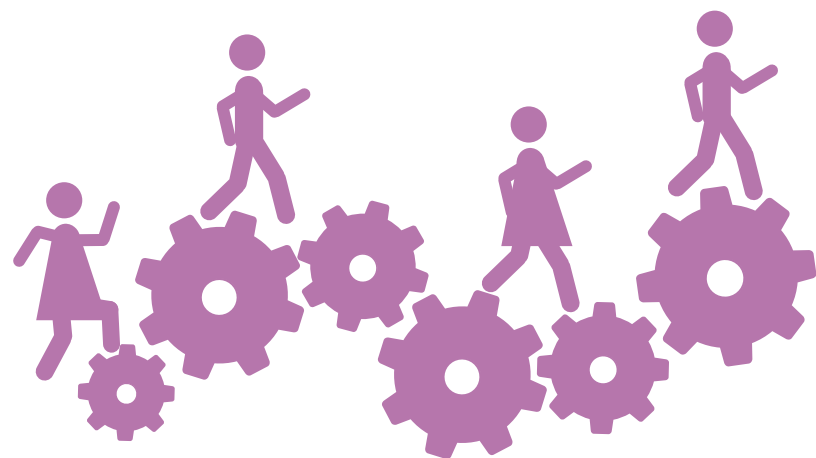
類型	正式員工		非正式員工		合計		總計
	男	女	男	女	正式	非正式	
人數	1,487	2,247	14	47	3,734	61	3,795
比例	39.2%	59.2%	0.4%	1.2%	39.6%	60.4%	100%

註：正式員工即為全職/正職人員，非正式員工為派遣、約聘、工讀生等兼職人員。

2018 年人力結構表

單位：人數

類型	台灣地區		海外地區		本國籍		外國籍		總計
	男	女	男	女	男	女	男	女	
人數	1,478	2,282	23	12	1,490	2,283	11	11	3,795
比例	38.9%	60.1%	0.6%	0.3%	39.3%	60.2%	0.3%	0.3%	100%



2018 年正式員工人數統計表

單位：人數

類型	性別	男			女			總計	比例 * 註 3	
	職級	29 歲 (含) 以下	30~50 歲 (含)	51 歲 (含) 以上	29 歲 (含) 以下	30~50 歲 (含)	51 歲 (含) 以上		男	女
人數	高階	0	39	74	0	20	10	143	3.0%	0.8%
	中階	0	169	69	0	155	66	459	6.3%	5.8%
	一般	142	832	162	354	1,547	95	3,132	29.9%	52.6%
比例 * 註 2	高階	0.0%	1.0%	2.0%	0.0%	0.5%	0.3%	3.8%	-	-
	中階	0.0%	4.5%	1.8%	0.0%	4.2%	1.8%	12.3%	-	-
	一般	3.8%	22.3%	4.3%	9.5%	41.4%	2.5%	83.9%	-	-

註 1：高階為高階主管，包含部主管及最高主管（如：協理、資深協理、副總經理、資深副總經理、總經理、副董事長、董事長等。）；中階為中階主管：包含課主管及專案主管等；一般為一般員工

註 2：各年齡層正式員工比例（%）= 各年齡層正式員工人數 / 正式員工總人數

註 3：各類別正式員工比例（%）= 各類別（包含職級、性別）之員工人數 / 正式員工總人數

2018 年正式員工新進統計表

單位：人數

類型	男				女				總計
	29 歲 (含) 以下	30~50 歲 (含)	51 歲 (含) 以上	小計	29 歲 (含) 以下	30~50 歲 (含)	51 歲 (含) 以上	小計	
人數	77	165	5	247	105	147	5	257	504
比例	2.1%	4.4%	0.1%	6.6%	2.8%	3.9%	0.1%	6.9%	13.5%

註 1：正式員工新進比例（%）= 正式員工新進人數 / 正式員工總人數

註 2：海外地區新進員工共有 5 名，佔總正式員工比例 0.13%

2018 年正式員工離職統計表

單位：人數

類型	男				女				總計
	29 歲 (含) 以下	30~50 歲 (含)	51 歲 (含) 以上	小計	29 歲 (含) 以下	30~50 歲 (含)	51 歲 (含) 以上	小計	
人數	49	161	28	238	70	181	9	260	498
比例	1.3%	4.3%	0.7%	6.4%	1.9%	4.8%	0.2%	7.0%	13.3%

註 1：正式員工離職比例（%）= 正式員工離職人數 / 正式員工總人數

註 2：海外地區離職員工共有 6 名，佔總正式員工比例 0.16%

2018 年新進員工離職狀況統計表

單位：人數

類型	男				女				總計
	29 歲 (含) 以下	30~50 歲 (含)	51 歲 (含) 以上	小計	29 歲 (含) 以下	30~50 歲 (含)	51 歲 (含) 以上	小計	
人數	14	41	0	55	18	27	1	46	101
比例	2.8%	8.1%	0.0%	10.9%	3.6%	5.4%	0.2%	9.1%	20.0%

註 1：新進正式員工離職比例（%）= 新進正式人員離職人數 / 正式員工新進總人數

註 2：海外地區無新進員工離職

薪酬福利

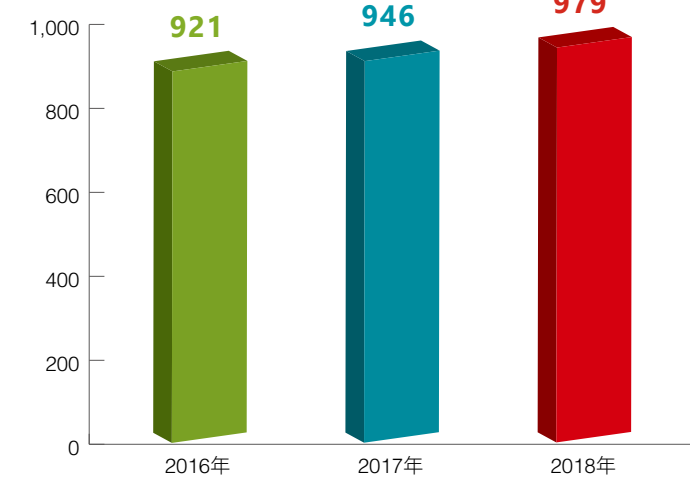
新光銀行整體獎酬策略依據各項職位之職責及所需之學歷及能力，於參考市場薪資後，以男女平等、同效同酬之原則，及參考員工經驗及學歷，起敘薪資方式不因其年齡、性別、種族、身體狀況、宗教、政治立場、婚姻狀況、工會立場或身心障礙等而有所差異，均以客觀之觀點核敘薪資，且新進人員起薪皆優於法定最低工資。

為提升員工士氣，留任優秀人才，新光銀行以每年辦理一次薪資調整為原則。2018 年全體員工平均調幅為 3%，並設有專業暨技術獎勵津貼與獎金，以激勵員工提升專業。

另設置「人事評議委員會」及訂定《員工獎懲辦法》，建立明確有效之獎懲制度，2018 年因表現優秀而記功或嘉獎之員工達 226 人次，核發個人獎金約 116 萬元。

近三年非主管正式員工平均福利費用

單位：仟元



註：員工福利含職員薪津、佣金支出、資遣費、撫恤金、員工酬勞、獎金、公司提撥福利金、公司負擔之勞健團保費、提撥退休金及未休畢遞延之年資假。

2018 年各職級員工薪資比率表

類型	高階管理職	中階管理職	一般職員工	新進人員
	男：女	男：女	男：女	新進人員：最低薪資
平均薪資	1.08:1	1.07:1	1.10:1	1.47:1
平均薪酬	1.13:1	1.02:1	1.04:1	-

註 1：新人指無工作經驗、學歷統一以大專學歷為基準之基層人員。

註 2：最低工資係指 2018 年台灣法令規定之最低薪資 22,000 元。

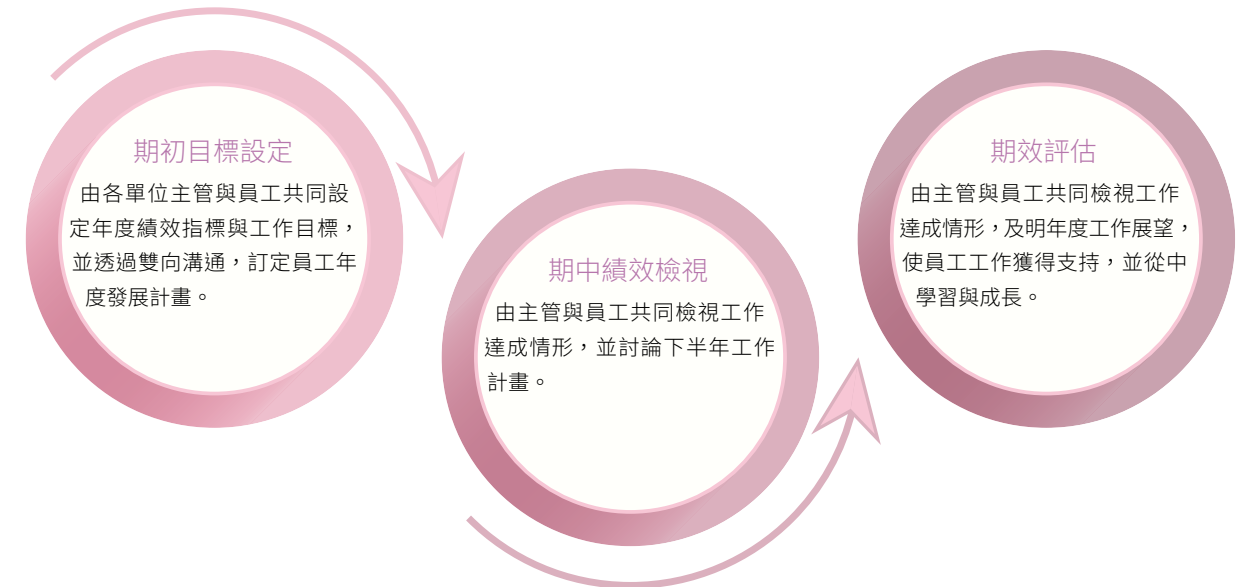
績效管理

新光銀行透過「目標管理 (Management by Objective, MBO)」制度，建立當責文化，並制定《員工績效管理與發展辦法》，每年執行三次正式檢視、追蹤及考核員工之績效表現（包含績效指標及風險指標），2018 年全體員工均已受績效檢核。

新光銀行依據工作規則第四十條規定訂定《員工年度績效獎金核發要點》，並根據當年度績效等級，發給差異化績效獎金額度，以落實績效與獎酬之連結，期望以此機制精進及鼓勵員工追求卓越績效表現，協助員工與公司共同成長。

為輔導工作績效表現待改善或落後標準者，我們訂有《員工績效改善輔導作業實施要點》，由直屬主管了解員工績效不彰原因，給予必要輔導措施，並與輔導對象共同擬定績效改善目標及具體作法，定期並共同檢視績效改善情形，其考核項目包含年度策略目標、主要職責與目標（包含 CSR 相關業務）、專案計畫及核心能力等項目。

績效溝通



多元福利

我們秉持新光集團之「誠信、回饋」的經營理念，對員工福利投注最大心力，除按職務類別設計適切福利制度，各項福利項目也逐年調整及新增。此外，新光銀行設有「職工福利委員會」，提供員工優於法令之福利，包括健康檢查、員工優惠存（放）款利率、給假制度及成就退休條件等。

1. 休假福利

提供員工特別休假、婚假、喪假、公假、公傷假、陪產假、產假、病假、生理假、給薪事假、家庭照顧假、天然災害假與防疫假等各類假別，其中特休與天然災害假的給薪標準（無扣薪）均優於勞動法令標準。

2. 保險福利

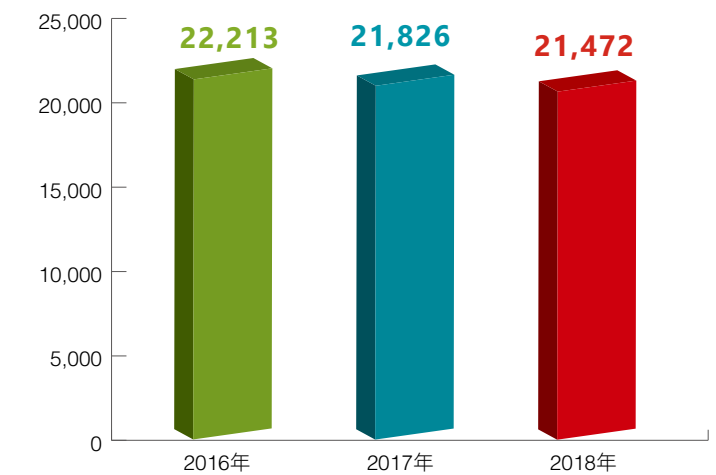
新光銀行為員工投保勞工保險、全民健康保險外，也提供員工及其眷屬優惠費率投保各式團體保險（包含壽險、意外險、醫療險與防癌險等），且針對特定職務人員與派駐海外人員提供公費意外險、旅平險等保障。員工眷屬同享有員工優惠費率外，其中員工子女有投保住院醫療者，不論投保人數，均僅收一位子女之優惠費用。

3. 退休福利

新光銀行依《勞動基準法》規定，替選擇舊制及選擇新制但保留舊制年資的勞工，按月繼續提撥勞工退休準備金，同時亦依勞工退休金條例規定，替選擇新制的勞工按月提撥不低於薪資 6% 存儲，且退休金給付標準優於該法所定之給付標準。

近三年退休福利統計表

單位：仟元



註：於每年年底估算勞工退休準備金專戶餘額，該餘額若不足給付次一年度內成就退休條件之勞工退休金數額者，將於次年度 3 月底前一次提撥其差額。

2018 年各職級辦理退休情形

單位：人

類別	項目	人數
管理職	優退	0
	退休	10
總人數	符合勞基法命令退休條件	3
	符合勞基法自請退休資格	21
	符合人事管理規則提前自請退休資格	1
合計		25

4. 健康照護福利

新光銀行提供員工健康檢查與醫療諮詢、災害住院補助、就醫住院優惠、健康講座、CPR 急救訓練，也提供防疫照護；此外，亦提供員工眷屬可同享員工價至指定醫院健檢及住院病房費 15% 之優惠。為積極推動員工養成良好健身習慣，職工福利委員會於 2018 年共補助 80,000 元給多個運動社團，社團類型包含高爾夫球、羽球、壘球、登山社等，鼓勵員工養成規律運動習慣。

5. 自主學習福利

為鼓勵員工取得金融專業證照資格，強化員工基礎金融專業，訂定《新光銀行專業資格獎勵要點》，依專業資格取得難易程度給予不同報名費、註冊費及獎勵金，提供最高獎勵金 18 萬元，藉以鼓勵員工提升專業能力。

2018 年為鼓勵員工自我提升英語能力，推出 TOEIC 多益英語測驗獎勵方案，鼓勵員工持續增進語言能力，依取得考試成績分級給予 2,000 元、3,000 元、5,000 元不等之獎勵金，且為鼓勵員工精進語言能力，如下次測驗成績級距高於前次測驗成績級距，可再次申請獎勵。

2018 年 2 月更導入「天下創新學院」影音學習平台，使用對象擴及董監事、高階主管及所有員工，本學習平台之內容包含財經、管理、趨勢、個人成長等，員工可不受時間及地域限制使用各種電子裝置學習，鼓勵全體同仁自主學習，2018 年有 70% 以上之員工進入平台自主學習，顯示新光銀行將學習的主動權交由員工自行規劃之成效，有效創造公司與員工雙贏之成果。

創新多元微學習，培養人才自主學習能力

新光銀行重視人才培育，著重「從體驗著手」的學習氛圍，引進具多元面向的「天下創新學院」學習平台，打造自主學習的企業文化。

創新作法

- 為滿足數位原住民 (Digital natives) 習慣，以微學習 (Micro-learning)、行動學習之概念，讓員工不限時間、地域，依自身學習需求，使用各種裝置（手機、平板、電腦）輕鬆學習。
- 不定期推薦結合時事，或最受歡迎的課程，內容包含財經、管理、趨勢、個人成長等多元學習主題，引發員工的學習興趣。
- 不定期結合時事與課程，發信給內部同事，推薦近期受歡迎的課程；並舉辦多項學習競賽，結合線上線下課程及考核機制，深化學習成效。
- 依核心能力的養成區分為「創新力」、「數位力」、「策略力」、「領導力」、「經營力」、「國際視野」、「市場力」及「管理力」，讓閱聽者能對相關議題進行專題式的深入研究。

五大優勢

1. 簡約的 UI 介面及鮮明分類排序，讓讀者快速熟悉平台服務。
2. 個人學習歷程及核心能力分析，強化讀者閱讀的成就感。
3. 專業學習課程及業界人士論點，培養讀者多元價值觀。

6. 生活福利

新光銀行與關係企業資源共享、提供特約商店優惠及國內飯店、語言機構、托兒機構園所等企業優惠；並提供員工生日禮金、春節禮金、端午與中秋節金及旅遊補助。

7. 員工關係促進福利

為感謝員工的努力及增進同仁情誼，促進員工關係及提升員工家屬認同：

- 與集團共同規劃年終晚會（摸彩）、提供旅遊補助 (2018 年每位員工補助金額為 3,000 元，補助總額約 1,118 萬元) 等項目增進員工福利。
- 每年新光集團舉辦的登高大賽皆鼓勵員工共同組隊參加，並邀請家屬、客戶報名共襄盛舉，除增進親屬、員工間感情，亦響應活動公益及健康概念。
- 新光銀行之遍地開花公益活動，係由新光銀行員工當志工參與及辦理，以公益服務概念，促進員工間之合作正向力。

8. 婚育福利

新光銀行體恤公司內部女性員工，積極維護員工工作權利與機會，除依據相關法令提供育嬰留職停薪制度外，更提供生育補助金，2018 年發放 22 萬元生育補助金，共 108 人受惠；並以實際行動支持職場新手媽媽，設置哺（集）乳室、員工可於出勤時間內進行哺乳、調整撫育子女工時，及提供托育優惠。

哺（集）乳室設備及績效



4. 課程重點彙整及課程學習測驗，幫助讀者學習有效率。
5. 延伸閱讀推薦及網路讀書會，提升讀者學習動能。

績優成果

「天下創新學院」平台上線後 1 個月，有多達 14 位同仁榮獲天下創新學院「書卷獎」，打破該平台單一企業單月上榜人數最多的佳績，並成為連續半年、強佔書卷獎榜單第 1 名的企業，顯示新光銀行員工的自主學習之積極意願、態度及能力均非常活絡。

2018 年度新光銀行員工於 9.5 萬名平台使用者中，榮獲天下創新學院「創新推手獎」暨「年度學霸獎」，成為今年「天下創新學院」學習雙冠王。

員工回饋／債權管理部 邱襄理

「Stay hungry, stay foolish」(Steve Jobs)，一直以來是我在人生學習道路上的座右銘，過去對知識雖有很強烈的飢餓感，或許因為家庭、工作及環境等因素而中斷，但不斷的想進修學習的心，依然深蛰在我心中；這幾個月內大量閱讀天下創新學院的課程，已讓我再度燃起對學習的慾望，感激新光銀行提供如此優質的數位學習平台，讓我重享學習的喜悅，能本著活到老學到老的態度，持之以恆、不斷的學習，並期許將所學貢獻給最敬愛的新光銀行。

2018 年育嬰留停統計表

公司		新光銀行
2018 年符合育嬰留停申請資格人數 (A)	男	187
	女	390
2018 年實際申請育嬰留停人數 (B)	男	3
	女	33
2018 年應復職人數 (C)	男	4
	女	43
2018 年實際復職人數 (D)	男	1
	女	24
育嬰留停申請率 = (B) / (A)	男	2%
	女	8%
復職率 = (D/C)	男	25%
	女	56%
2017 年育嬰留停復職人數 (E)	男	1
	女	38
2017 年復職後持續工作一年的人數 (F)	男	1
	女	31
留任率 = (F) / (E)	男	100%
	女	82%

註 1：2018 年符合申請育嬰留停申請資格人數 (A)：2015 年 1 月 1 日至 2018 年 12 月 31 日內，請過產假及陪產假的員工人數。

註 2：2018 年應復職人數 (C)：2016 年至 2018 年申請，並應於 2018 年復職的人數。

註 3：2018 年復職人數 (D)：2016 年至 2018 年申請，並於 2018 年復職的人數。

註 4：2018 年留任率 (F/E) = (2017 年復職後持續工作滿一年的人數 / 2017 年復職人數) / 100%。

註 5：以上未復職原因包括繼續申請留停的人數。

9. 推動工時彈性化

為協助員工兼顧工作及家庭生活平衡，新光銀行自 2016 年起實施彈性工時制度，設置三班彈性工作時段，讓員工得視個別家庭需求如接送小孩或照顧長輩，彈性調整上下班時間，協助員工在工作中也能兼顧家庭成員之需求。

職場環境

由於新光銀行均為事務性及業務服務性質工作，並無高風險之職務，但我們仍十分重視員工健康，隨時注意職場環境的安全與衛生狀況，貫徹勞工作業環境測定，2018 年確實執行 2 小時安全衛生專業訓練，且規劃於 2019 年導入員工協助方案 (EAP)，以具體行動，強化健康安全職場；在安全、衛生及健康等三面向落實推動員工照護計畫，讓所有的員工均可以擁有安心及舒適的工作場所。



職場安全

新光銀行設有「職業安全衛生委員會」，由總經理擔任主任委員，專責推動健康與安全管理計畫，委員會勞工代表佔委員會人數 1/3 以上。委員會每三個月召開會議一次，會議中討論研議各項安全及衛生的議題，並追蹤各項決議事項的成效。

近二年職災數據與缺勤率統計表

	性別	工傷率 (IR)	損工率 (LDR)	缺勤率 (AR)	失能傷害頻率 (FR)	失能傷害嚴重率 (SR)	綜合傷害指數 (FSI)
2017 年	男	0.38	4.36	0.001	2.95	26.93	0.28
	女	0.81	6.41	0.003			
2018 年	男	0.32	6.39	0.002	2.50	30.96	0.28
	女	0.67	5.99	0.003			

註 1：2018 年發生的職業傷害案件均為通勤或因公的交通事故，並無因公死亡及職業病發生。

註 2：工傷率 (IR) = 職業傷害 (件) * 200,000 / 總經歷工時 (小時)

註 3：損工率 (LDR) = 總損失工作日 (日) * 200,000 / 總經歷工時 (小時)

註 4：缺勤率 (AR) (含病假、公傷假及事假) = (總缺勤日數 / 總工作人天數) * 100%

註 5：失能傷害頻率 (FR) = 總職業傷害 (件) * 1,000,000 / 總經歷工時

註 6：失能傷害嚴重率 (SR) = 總損失工作日 (日) * 1,000,000 / 總經歷工時 (小時)

註 7：綜合傷害指數 (FSI) = (FR * SR / 1000) 之平方根

註 8：職業病率 (ODR) = (職業病總數 / 工作總時數) * 200,000

註 9：上述註 2、註 3、註 8 之 200,000 為：按照每年 50 週、每週工時 40 小時計，每 100 名僱員的比例。

註 10：缺勤天數：包含病假、公傷假及事假，因任何緣故失去勞動能力而缺勤之工作者，不限與工作有關之傷害或疾病，不包括經核准的假期，如：節慶假日、受訓、產假、陪產假和喪假。

註 11：總工作天數：員工預定工作總天數 (總人數 * 年工作天數)

註 12：總經歷工時：員工預定工作總時數 (總人數 * 每日工作時數 * 年工作天數)

員工權益

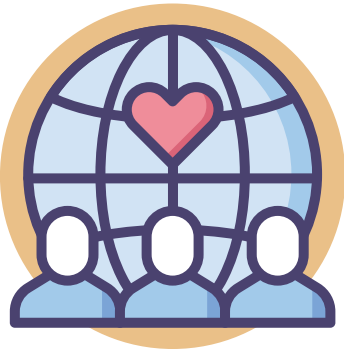
新光銀行積極重視人權價值，響應聯合國《世界人權宣言》、《國際勞動組織公約》的核心精神，重視員工的工作及集會結社自由權利，並極力維護所有員工的尊嚴與隱私，2018 年無違反勞動基準法之情事發生。

為建立積極友善之工作環境，遵循金控母公司之《新光金融控股股份有限公司人權政策》，定期辦理人權政策之教育訓練，2018 年新光銀行全體員工已 100% 完成法令遵循宣導及人權政策相關之教育訓練，總計 933.5 小時。

為使新進員工了解公司之相關政策，新進員工於報到時均簽署員工行為準則同意書，2018 年全體員工之簽署率為 100%，並將相關課程列入新進人員實體教育訓練中；另為持續加強宣導，除每年定期請全體員工重新簽署《員工行為準則同意書》外，於 2019 年已規劃相關議題之數位課程，未來每年將持續開設全體員工受訓之課程，達到每年落實全體員工人權政策訓練之目標。

於重大營運變化前，將依循《新光銀行工作規則》第 12 條通知員工營運變化情事，未來也會持續關注員工人權議題，保障員工權益。此外，為維護員工在職場工作之安全，我們參加「銀行公會安全維護基金」，若遇員工因執行職務遭不法侵害，可向該組織申請核發救濟金。

此外，我們更優先檢視評估營運價值鏈中員工及供應商兩種利害關係人潛在人權議題之風險，並對已鑑別出之潛在人權風險進行有效控管。未來我們將依據各類別人權議題的評估結果，擬定年度改善目標及措施，更完整地維護各利害關係人之權益。



2018 年人權檢核及評估表

利害關係人	關鍵議題	評估機制	評估比例	2018 年成果
員工	勞資爭議	勞資會議	100%	1. 無侵犯員工人權之情事發生 2. 無歧視案件發生 3. 無違反勞動基準法之情事發生
	員工權益	員工申訴處理	100%	
	職場包容性	歧視案件	100%	
	平等訓練	100%	100%	
	性騷擾	防治訓練	100%	
供應商	新供應商簽署「供應商 CSR 承諾書」	新供應商簽署數量	100%	無重大強迫與強制勞動事件發生

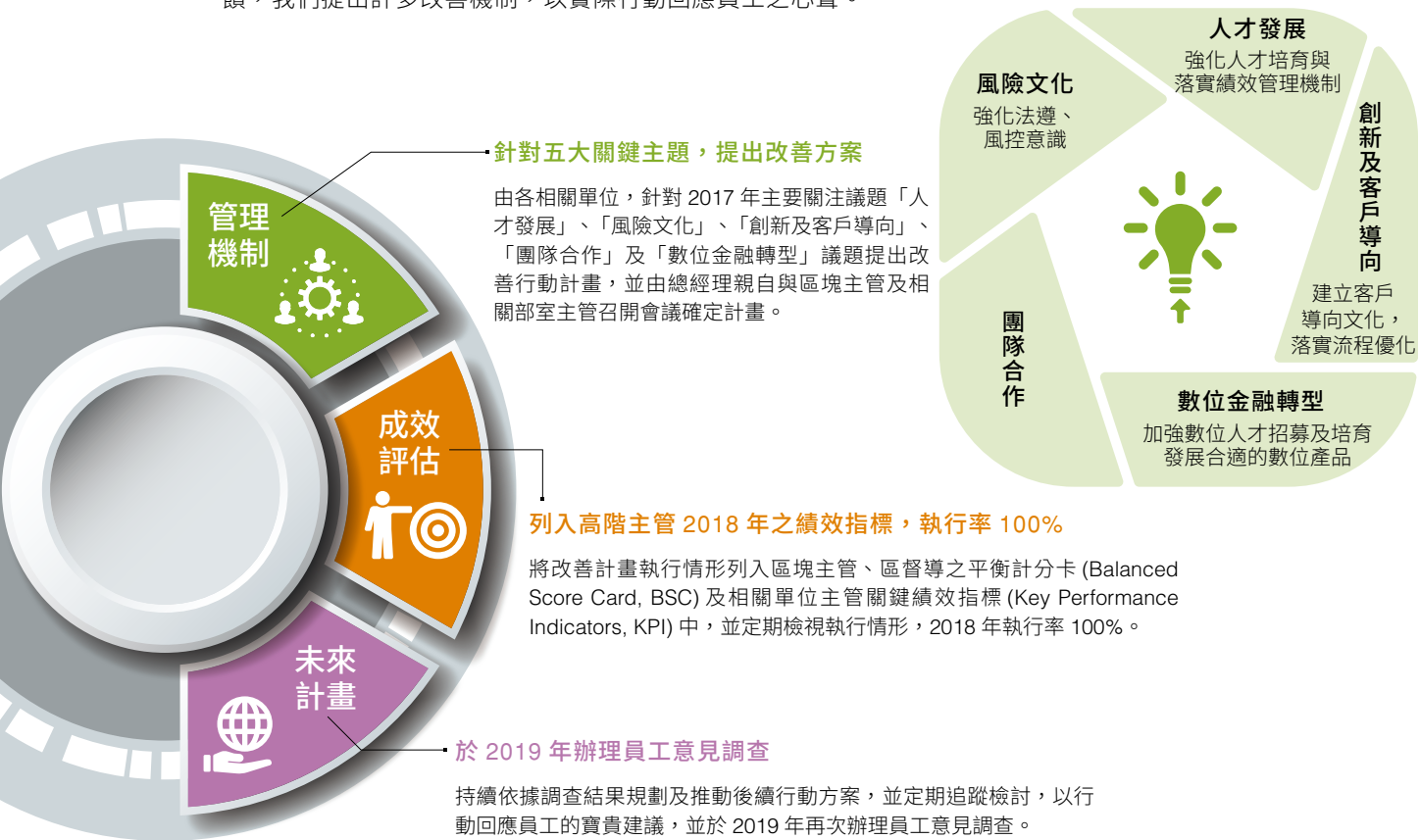
多元溝通管道

為鼓勵員工主動表達想法，我們訂有《員工意見溝通處理辦法》，建置多元開放溝通管道，使員工的個人意見得以獲得適當支持與理解，增進對公司的認同感、提升同仁間的凝聚力。



員工意見調查

為回應「2017 年員工意見調查」中，每位員工對公司的回饋，我們提出許多改善機制，以實際行動回應員工之心聲。



員工申訴處理

我們為增進員工團結並減少勞資爭議，提供員工對內暢通的溝通管道，員工可透過下列管道反應問題：(1) 員工申訴信箱、(2) 全行員工意見調查、(3) 召開勞資會議。除上述之管道外，尚有《性騷擾防治措施、申訴及懲戒辦法》，以保障員工權益。

2018 年新光銀行員工申訴案件共計 10 件，均透過調查、協商、溝通等方式獲得有效解決，未來將持續檢視員工申訴處理標準作業流程，並透過員工意見調查，加強勞資雙向溝通，增進勞資和諧。

為促進與協調勞資關係，勞雇雙方本和諧誠信原則，共同以協商方式解決問題，2018 年每 3 個月定期舉辦勞資會議並邀請監察人參加，針對勞資協調合作事宜，直接進行溝通交流，適度反映員工對公司經營或涉及員工利益重大決策之意見。

員工內部輪調與請調機制

為因應人才培育需求，新光銀行訂有《員工職務輪調辦法》，明定特定職位最長服務年限，期限屆臨前，及就人員專長等條件予以必要之調整。

為配合公司發展目標，訂有《專業職位請調要點》，員工得視本身學經歷及專長條件等，申請公司各項職缺，提供職涯發展機會，2018 年共有 106 名員工透過該要點請調至其他職務，並由各部門各自開設專業訓練課程，透過工作上的學習，協助員工快速銜接職務，強化經驗傳承、學習成長，同時人力資源部也針對各職務舉辦專業課程、軟實力課程，精進員工工作績效及組織整體效能。

職涯培育

新光銀行每年投入豐厚的教育訓練資源，強化員工所需之專業技能，致力於提升公司整體競爭力。

為因應數位金融浪潮，新光銀行已全面導入 e-learning 系統，並對外招聘數位金融領域各界人才（如：大數據分析、數位行銷、IT 人才等），建置完善數位金融團隊及資訊團隊，同時安排主管及員工參加台灣 AI 人工智慧學院研習課程、台灣數據智慧發展協會之人工智慧讀書會，以了解人工智慧專業領域知識，並因應未來數位金融及人工智慧發展趨勢。2018 年針對新開幕之數位分行人員進行數位服務力的課程，以培養新時代的分行人才，以提升員工對數位金融之學習及能量。

2018 年正式員工教育訓練時數統計表

	高階管理職		中階管理職		一般職		合計
	男	女	男	女	男	女	
人均受訓時數 (小時)	33.95	48.57	28.16	30.51	19.74	14.68	18.87

註：本表僅統計內訓、外訓及國外派訓時數，不包含線上學習時數。

2018 年正式員工教育訓練費用統計表

	高階管理職		中階管理職		一般職		合計
	男	女	男	女	男	女	
人均訓練費用 (元)	16,191	34,846	8,942	10,447	3,425	2,642	4,413

註：本表僅統計內訓、外訓及國外派訓時數，不包含線上學習時數。

培育策略

我們以使命、願景、營運策略為基礎，再搭配結合職能的績效發展制度，定期追蹤及考核，建立當責文化，規劃中長期整體人才資產發展計畫。

9 大培育計畫

1. 建立具策略力與執行力之經營團隊
2. 各級主管儲備人才培訓
3. 培養海外人才
4. 建置專業職系員工學習地圖與發展計畫
5. 建立法遵風控文化
6. 金融專業證照列為不可或缺的必備條件
7. 數位金融與人工智慧人才培訓
8. 塑造自主學習之組織文化
9. 創造員工內部創新與變革文化



新光銀行提供多樣化的學習管道，除職場外訓練 (Off-the-Job Training, OFF-JT) 及數位學習外，另搭配在職訓練 (On-the-Job Training, OJT)、工作輪調 (Job Rotation)、個人發展計畫 (Individual Development Plan) 及鼓勵員工自我發展 (Self Development, SD)，並透過各種海外研習或業務實習方式，吸取同業與異業經驗，以培養人才視野與跨國界之思維。

我們認為有的人才很重要，能力只是獲得他人尊敬的第二個重要因素，「人品」才是攸關企業能否永續經營具有競爭力的關鍵指標；為此，我們於 2018 年辦理相關核心職能類課程，以建立員工們正確的服務及工作態度，創造優質良善的工作環境。

新光銀行人才培訓主軸

類別	目的	策略
核心職能類	・ 強化核心能力	・ 於 2018 年辦理創新、客戶服務等培訓課程，針對中階主管以上安排專題演講等課程，及由高階主管定期於內部網站發表專文，讓員工建立正確的服務及工作態度，展現新光銀行核心價值。
專業職能類	・ 系統性培養及提升員工專業	・ 自 2016 年起陸續建置與檢視企業金融業務、消費金融、財富管理及存匯服務等職系之學習地圖，並展開訓練課程，強化員工專業能力。
領導管理類	・ 建構符合公司願景及核心價值之經營團隊 ・ 培育優秀人才活絡人才運用	・ 派員參加國內訓練機構舉辦之高階主管研習及國際化金融人才研訓課程。 ・ 針對中高階主管舉辦領航培訓課程與策略共識營，提升經營團隊策略思考能力。 ・ 辦理儲備經理人及科級主管之人才培訓，建立完整人才庫，培育優秀人才。
數位金融類	・ 協助員工掌握數位趨勢 ・ 強化員工對數位金融的認識	・ 對外招聘建置完善數位金融團隊及資訊團隊。 ・ 針對全體員工辦理數位金融之通識課程，強化員工對數位金融之認識。
法遵風控類	・ 強化法遵與風控文化	・ 辦理內控稽核、法遵法務、洗錢防制、資訊安全、個資保護及風險管理…等相關課程，使全體人員了解相關規定及責任。 ・ 將法令遵循主管資格列為新任主管應具備之條件之一，以持續培養相關人才。

學習地圖

新光銀行為持續強化學習發展與人才管理，以職能為基礎，建置「核心職能、專業職能、管理職能」之學習發展藍圖 (Learning Road Map)，使員工階段性地學習工作上應有之技能，隨時審度其工作所需專業能力與相對應的職能訓練規劃，讓上級主管更容易掌握該員工之學習狀態。

自 2016 年起我們根據分行各職系人員之知識與技能，規劃消金職系人員學習地圖、企金職系人員學習地圖、存匯職系人員學習地圖、財富管理職系及客戶服務部學習地圖，並陸續展開培訓課程。

新光銀行學習發展藍圖



新人訓練

新光銀行重視新進人才的培育，建置完整的培育計畫，協助新進人才快速融入新光大家庭，以期培養出具有積極性之金融專業人才。

2018 年以前線業務單位及總行後勤單位職缺為招募對象，安排共同通識課程，以利新進員工了解公司文化、金融必備法令、人權規範及資安風控等規定，另針對社會新鮮人的培育，更加強金融專業、金融產品認識、服務禮儀、相關法規介紹之教育，同時透過專屬輔導員的機制，帶領新人順利從適應期進入穩定期，迅速融入團隊，提高工作滿足感與生產力，締結良好的職場關係。

新進員工教育訓練時數統計表

年	教育訓練總時數		人均受訓時數	
	男	女	男	女
2017 年	7,691	9,666	33.88	34.52
2018 年	9,730	9,561	39.39	36.77

註：本表僅統計內訓、外訓及國外派訓時數，不包含線上學習時數。
註：人均受訓時數 = 該性別之受訓時數 (小時) / 該性別新進員工人數 (人)

領導人培養

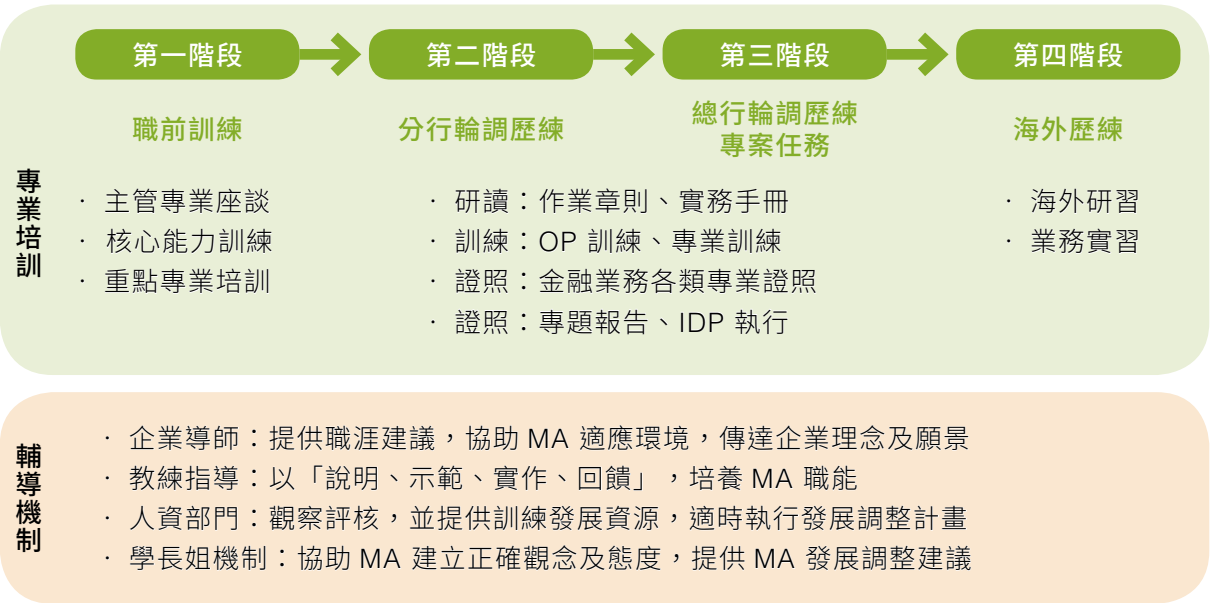
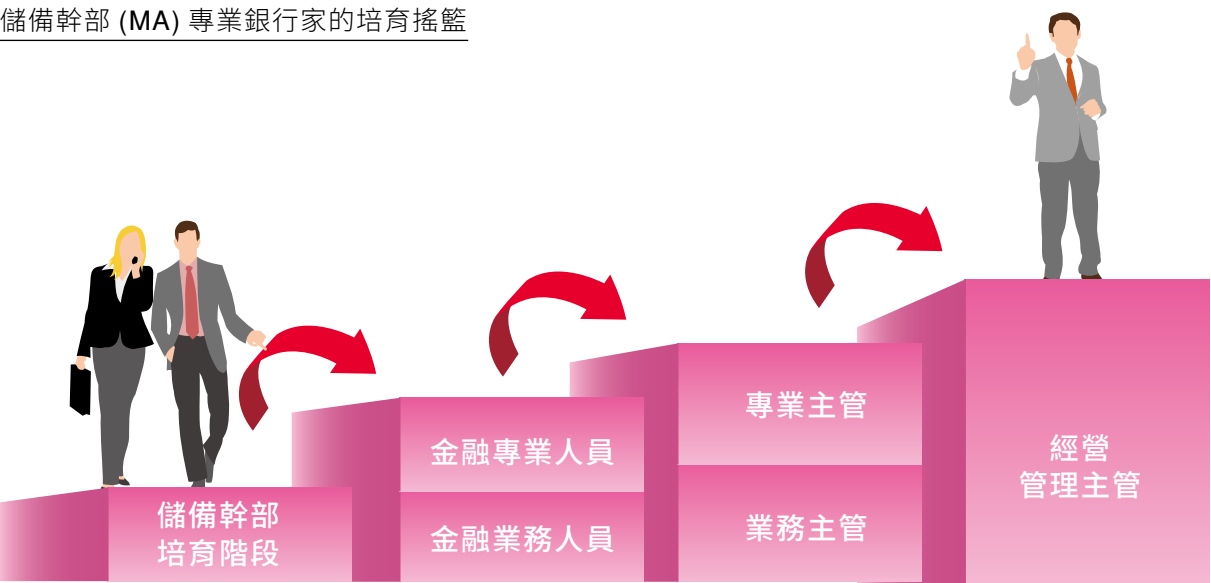
新光銀行為培育專業人才，建立具策略力與執行力之經營團隊，以提升經營團隊之策略思考能力、增進人才管理高度與視野、強化人員教練技巧及領導管理能力等為目標，特建置領導梯隊，針對各階主管及關鍵人才，規劃系統性與架構性兼具之培育方案，提升組織競爭力。在領導人才梯隊的建立，已建置「菁英人才標準 / 成功典範」、「遴選菁英人才的工具」及「培養菁英人才的多元發展計畫」等科學化工具。

儲備幹部 (MA) 計畫係為快速培育金融專業人才，透過職務歷練、教育訓練、培育發展之二年期的多元化訓練，搭配個人發展計畫、教練指導及企業導師制度，快速成就新光銀行組織拓展所需之優秀人才。

每期招募 7 至 10 名儲備幹部，培訓期間 2 年，以廣度置入、深入發展為培育方向，安排 MA 短期歷練分行及各部門金融業務（廣度學習），再進入企金、財金、數金、策略發展等專業領域深度學習，並輔以個人發展計畫、教練指導及企業導師制度，引領 MA 各階段學習，期望打造新光銀行拓展所需之優秀人才。



儲備幹部 (MA) 專業銀行家的培育搖籃



菁英人才培育策略

策略	培育成果
儲備幹部培訓	實施儲備幹部 (MA) 招募培訓計畫，搭配個人發展計畫、教練指導及企業導師制度，快速成就銀行組織拓展所需之優秀人才，至 2018 年止，累計 66 位儲備幹部於培訓畢業。 持續實施儲備理專計畫，透過存匯訓練、商品知識、業務銷售技巧等，漸進式培養成為專業理專，自 2015 年起，已完成 4 屆招募，累積培育超過 126 位優秀人才。
分行各級主管儲備人才培訓	建立完整有系統的培訓機制儲備人才庫，培育優秀行員，活絡人才運用。 每年定期舉辦儲備人才培訓課程，課程除包含銀行實務、領導管理等內容，另依個人學習發展需求提供各種外部培訓課程 (如天下經濟論壇等)。
打造接班人	自 2016 年起共遴選 17 位中高階高潛力人才赴新加坡海外研習。 於 2015 年、2017 年進行中高階潛力人才評鑑，對評鑑人選施以職能缺口評估及領導風格測評等，2017 年評鑑人選於 2018 年展開為期一年之個人發展計畫 (IDP)，同時指派高階主管擔任導師，以強化潛力人才之能力。 2018 年進行 31 位中高階領導風格測評，以協助主管了解個人領導風格，並實際運用人員領導。
培養海外人才	舉辦海外研習或業務實習，以吸取同業與異業之經營管理經驗，2018 年共有 12 名人才參與，培養海外人才視野與跨國界之戰略思維。

儲備幹部培訓分享回饋

我是新光銀行參與第五期儲備幹部 (MA) 計畫的佳樺，以我本身來說，分行端再加上產品部門的歷練，到我現在待的審查部，因為有這些輪調的機會，才能在各種角度看待客戶，這樣的機會是非常難能可貴的！

真正的挑戰並不是面試時過五關、斬六將，而是從正式取得這份工作才開始。我認為不一定每個人都合適 MA，因為常常轉換單位，必須用最短的時間適應環境、最有效率的學習工作專業，並盡可能地讓同事看到你努力學習的企圖心，讓大家自然而然願意掏出自己十八般武藝來教你，自己必須調適好心態，像一塊海綿一樣盡可能地吸收，還記得我在分行時每天回家後除了必須準備證照、報告以外，還花很多時間整理我一整天學習的筆記，以確保我真的都學到了，累積自己的實戰經驗，走了一回知道，這是辛苦的過程，總有全新的東西在等待著你，請先將自己心態調整在最佳狀態，再來爭取這份工作，才有不同於別人的收穫。

講師培育

為有效傳承企業知識、技術、經驗及文化，提升組織人力素質與企業競爭力，訂定《內部講師管理辦法》，積極培育內部講師種子。

專任講師評鑑制度

新光銀行於 2016 年開始積極培養內部講師，透過認證課程之執行，增進講師教案設計、簡報製作及授課能力，有效傳承金融專業知識與成功經驗。迄今已培育 96 位講師於內部培訓課程授課，並鼓勵員工習慣分享、樂於分享，建立開放多元的學習型組織。

創新培育

創造員工內部創新與變革文化

因應未來挑戰，鼓勵員工創新，持續推動員工提案制度，對提案經公司採納並全面施行者給予實質獎勵；另為形塑創新與變革文化，辦理中高階主管之「創新領導」課程，鼓勵主管學習與運用同 / 異業推動創新的做法，成為團隊創新的催化者與實踐者，同時強化員工創新思考能力，透過「創新工作坊」之實作課程，引導員工將創意發想轉化為可執行之行動方案，具體將創新落實在銀行實務營運作法上，進而連結公司策略。

創新提案鼓勵計畫

一、辦理目的

鼓勵員工勇於建言，樂於研究發展，對於業務主動提出改進措施，以提升服務效能及營運效率。

二、辦理機制及流程

- 員工提案制度：全體員工均可透過員工提案表對所觀察之問題做明確說明，提出具體可行的改善措施及預期效益。案件將先由相關權責單位進行初審，初審審核結果再轉送審查小組進行複審。經評估可行案件將由權責單位執行，後續並提供予提案人適度獎勵。
- 創意提案競賽：為形塑積極創新之組織文化，並提高員工創意提案之氛圍，搭配創新工作坊之訓練課程，對於總行單位舉辦總行創意提案競賽，藉以提供心態、方法及技巧之養成，提升同仁創新能力與提案品質，帶動全行積極參與創新活動。

三、辦理績效

以 2018 年度員工提案案件統計，計收到 117 個提案，其中採納 17 案。

四、創新案例推行

- 會議室預約：以往預訂會議室係採電話方式預約，以人工查找空閒的會議室，經員工提案及資訊單位開發，可用 OUTLOOK 進行預約會議室，即時掌握使用資訊及簡化預訂流程，並縮減預定作業之人力成本。
- 會議資料無紙化：以往會議進行常需準備紙本會議資料，會議後紙本資料常因機密或涉及個資需立即銷毀，人力及資源使用無效率。會議進行改採運用 iPad，有助節能減碳，亦利於文件處理。

創新工作坊

一、辦理目的

為落實「創新」之核心價值與策略方向，導入以「客戶旅程」為觀點之系統性思考方法論，協助員工將創意、想法展開為具體可執行之方案。

二、辦理機制

由中高階主管於「創新領導」課程中，並依新光銀行策略、營運方向、業務需求發想創新主題，後續展開為期三天之「創新工作坊」課程，參加工作坊之學員透過課程的引導，具體在課程中發想、討論與實作，將主體展開為具

體可執行的方案。

三、參與對象

總經理、副總經理、部級主管及總分行之基層主管共 77 名。

四、2018 年執行成果

本課程學員滿意度達 4.7 分，共產出 10 項方案，其中 2 項方案於 2018 年員工提案競賽中，分別獲得第一名及佳作之成績。

專業能力提升計畫證照

目的	計畫內容
分行主管自我能力提升計畫	· 為長期獎勵員工提升專業實務能力，將金融專業證照列入分行主管之考核評比項目，同時在甄選儲備主管時，亦將證照列入評比第一要項，以激勵員工取得專業證照資格
員工基礎金融專業強化	· 期許每位員工應具備「金融市場常識與職業道德、銀行內部控制與內部稽核測驗」資格
各業務職系人員專業知能建置	· 訂定基礎專業證照規範，如企金業務職系人員規範應取得「初階授信人員專業能力合格證書」
存匯部門員工金融專業增進方案	· 辦理「衍生性金融商品」測驗之證照補助方案，2018 年共申請 157 人，本方案有效促進該項證照之取得比例由 11.29% 提升為 30.74%
專業證照取得激勵計畫	· 2017 年起實施「新光銀行專業資格獎勵要點」，獎勵之證照包含「國際內部稽核師、國際電腦稽核師、金融風險管理師、美國特許財務分析師、國際財務規劃師、證券投資分析師、國際公認反洗錢師」等共 7 項 · 獎勵內容依專業資格取得難易程度給予不同報名費、註冊費及獎勵金，一次性獎勵金最高可領 18 萬元
鼓勵員工自我提升英語能力方案	· 推出 TOEIC 多益英語測驗獎勵方案，鼓勵員工持續增進語言能力

感動服務課程

為提升客戶服務體驗，新光銀行特別辦理感動服務系列課程，以有效傳遞正能量，增進第一線服務人員專業能力及提升服務品質，進而營造優質友善職場環境：

核心	方案	內容	成果
服務態度	服務品質訓練	訓練對象：全體新進員工 線上課程：3 課影音內容 1. 金融業提升績效心法：解決客戶問題，超越客戶預期 2. 【Cheers 講堂】建立感動服務力 5 心法 3. 從顧客的角度，找自己的創新優勢	· 100% 完訓
	感動服務	訓練對象：與客戶直接業務往來之總行同仁 課程時數：共 5 場，單場 7 小時 課程名稱：客戶服務技巧與客訴處理	· 100% 完訓 · 課後滿意度 4.73 分（5 分量表）
服務效率	實機測驗	測驗對象：服務部門與客服部專員 訓練時數：全台共約 11 場，單場 2 小時 課程型態：採開放式面對面互動教學，安排案例分享與角色扮演演練	· 100% 完訓 · 課後滿意度 4.38 分（5 分量表）
服務專業	專業能力提升測驗	測驗對象：分行服務部門人員 測驗內容：「存匯實務手冊」 測驗方式：透過數位學習系統進行測驗	· 1,000 名員工受測 平均分數 97 分
服務品質	服務達人競賽	徵選對象：全台分行行員 選拔流程：由分行客戶、服務品質提升小組、「新光銀行粉絲團」網友及高階主管組成之評選小組，評選前 10 名最佳服務達人	· 由 5.05 萬位客戶、約 1.52 萬位粉絲團網友與高階長官評選年度最佳服務達人
服務檢核	分行服務品質巡訪	檢核方式：巡訪全省 104 家分行臨櫃服務品質，並列入分行 KPI 中檢核項目： 1. 臨櫃客戶服務品質觀察 2. 總行政令宣達與服務案例分享 管理機制： 1. 每月彙整訪視發現，除限期改善與 KPI 扣分外，另於視訊會議分享 2. 窗口後續追蹤，確認分行確實改善，並列入訪視彙整表註記	· 100% 完成全台分行訪視作業

數位金融培訓

為因應數位轉型，2017 年起辦理全體員工參與之數位金融趨勢通識課程、於新人員訓練講授數金發展策略與認識產品、資料分析、資料倉儲資料模型等相關課程，另為加強員工對數金業務與產品之能力，不定期發送「數金小博士」電子報或至派員營業單位實地宣導，安排主管及員工參加台灣 AI 人工智慧學院研習課程、台灣數據智慧發展協會之人工智慧讀書會，以了解人工智慧專業領域知識，因應未來人工智慧發展趨勢。

2018 年數位金融人才培育統計

類別	課程	對象	時數	人數
數金商品	於新人訓練講授數金發展策略與認識數金產品等課程	新進員工	420	420
數位分行	數位分行員工職前訓練，包含數位產品、數位服務流程優化等課程	數位分行員工	356.5	9
數位金融	數位金融相關課程，包括區塊鏈、大數據、金融科技法規及海外參訪活動等	主管及員工	1,502	173（人次）
AI 智慧	機器人理財、機器學習預測等課程、與台灣數據智慧發展協會合作辦理讀書會	主管及員工	768	395（人次）

線上訓練發展系統

新光銀行自 2015 年起導入線上訓練發展系統，提供具有效率以及品質的數位學習方式及內容，為符合法令、因應金融環境變化、金融商品推陳出新、金融證照管理與考照輔導及員工自我學習與成長等需求，我們讓員工自行安排學習的進度或課後的練習，藉以擴大訓練範疇並即時掌握員工學習成果。

2018 年導入「天下創新學院」之多元影音學習平台，內容包含新世代管理、全球財經趨勢、企業家講堂、個人成長等單元，可不受時間地域之限制，依個人學習需求選讀課程，達到員工個人多元化學習發展的目標。



2018 年正式員工線上學習時數統計表

類型	高階管理職		中階管理職		一般職		合計
	男	女	男	女	男	女	
教育訓練總時數（小時）	1,717	488	4,134	3,656	21,941	40,605	72,540
人均受訓時數（小時）	15.19	16.28	17.37	16.54	19.31	20.34	19.43

註：正式員工線上學習人均受訓時數（小時）= 正式員工線上學習受訓時數 / 正式員工（總）人數

客戶服務數位金融訓練

類別	課程名稱	對象	時數	人數	總時數
數位化活動	數位存款帳戶、數位家庭、行動銀行 APP 等	客服人員	1	224	224
行動支付行銷活動	Line pay、街口支付行銷活動等	客服人員	1	263	263
總計			2	487	487



社會共融



- 精彩樂齡 遍地開花
- 關懷慈愛 培育孩童
- 女性照護 擁抱幸福
- 新光搖籃 青年領航
- 有愛相伴 無所不在
- 守護生命 永續無界



SUSTAINABLE
DEVELOPMENT
GOALS



新光銀行長期推動慈善公益事業，秉持回饋社會的經營理念，傾聽各利害關係人之需求，與關係企業合作整合各界資源，透過捐贈、募款、義賣、教育等形式，將「SDG 3 良好健康與福祉」及「SDG 10 改善社會間不平等」兩項關鍵目標納入社會公益活動辦理的中長期策略之中。

為加深社會參與的執行強度，新光銀行成立「新光銀行愛心志工社」，以「策略性慈善方案」，建構多元利害關係人溝通及公益活動互動界面，陪伴長者、弱勢及偏鄉族群，以實際的行動，善盡企業社會責任。

我們相信「陪伴是最溫暖的分享」，2018 年以遍地開花模式，透過多元化行動方案，開展各項關懷活動，展現「光無所不在，心與你同在」的企業精神，落實「熱心公益，回饋社會」之責任。

未來，我們將持續深化社會參與行動，並檢視我們對 SDGs 的貢獻，推行更全面性之策略，將關懷之光照亮全台各角落，以期成為安定社會的力量，與台灣這片土地、人與事物共好發展。

無限延伸光的溫度

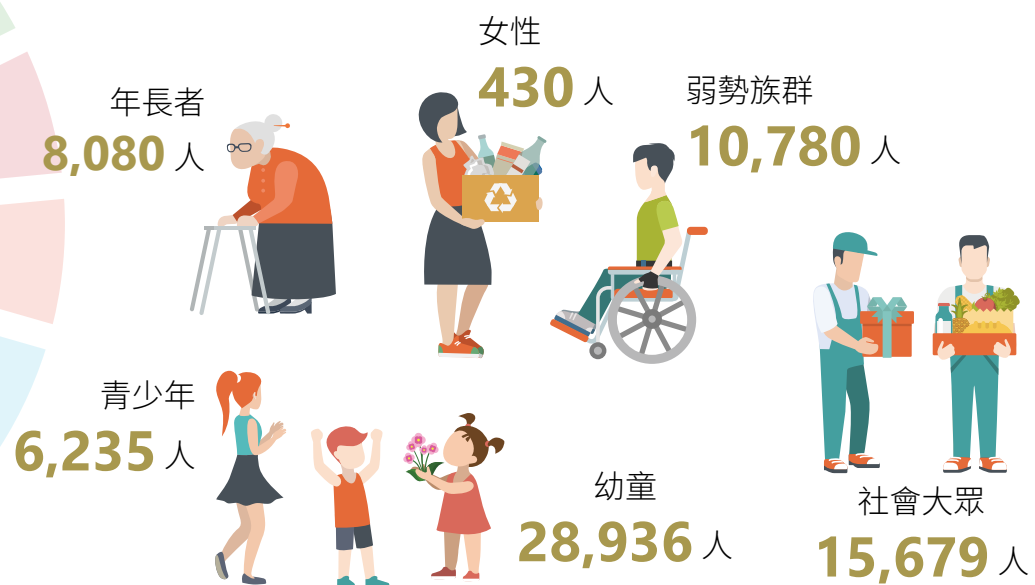
2018 年「新光銀行愛心志工社」，秉持一貫「在地好鄰居」的關懷理念，更積極地與各地不同的公益團體合作，持續並主動關心社會各個弱勢族群，針對「弱勢兒童」、「身心障礙者」及「銀髮長者」三大關懷對象目標，陸續舉辦共 43 場大大小小的公益關懷活動，累積 1,364 小時志工服務時數。展現「光無所不在，心與你同在」的企業精神，未來，我們承諾將持續用「光」的力量在社會上各個角落遍地開花。

2018 年社會關懷總投入

	金額 (單位：元)
管理費用	7,270,346
現金捐助	7,513,410
實物捐助	1,851,800
總投入費用	16,635,556

2018 年社會關懷參與 / 受惠人數

參與 / 受惠總人數 **70,140** 人



精彩樂齡 遍地開花

我們長期關注高齡化社會的發展，秉持「高齡者的需求在哪裡，新光的服務就到哪裡」之理念，由新光金控董事長親自號召新光機構員工，舉辦「新光點亮長者，遍地開花」活動，由行員邀請當地小學生一同至全台社區活動中心、安養中心及弱勢團體等機構，透過傳承藝術、摺製小提燈等互動設計，讓長者感受滿滿的幸福及溫暖，也讓孩童提早接觸長照觀念及重視長照議題。展望未來，我們仍將持續用「光」的力量在社會上各個角落遍地開花，徹底展現「光無所不在，心與你同在」的品牌精神。



看見社會議題

根據國家發展委員會的統計，台灣於 2018 年邁入「高齡社會」，並在 2026 年成為「超高齡社會」，因此高齡者的照護及「陪伴」需求將會持續增加。

環保燈籠 點亮心溫度

連續四年以愛與關懷為出發點，為您點亮一盞永不熄滅的燈，由高階長官以身作則，率領同仁一起力行公益，用陪伴溫暖社會每一個角落。

豬年燈籠公益活動

合作夥伴：全台新光銀行各分行、國民小學及當地護理安養機構

活動內容：

- 由董事長引領屏東地區分行經理人及員工至屏東建興國小，結合活化歷史帶領學童與當地長者同樂。
- 副董事長及總經理分別帶領志工前往香柏樹長者關懷據點及中山老人住宅，宣導海洋環保的重要性。
- 其他分行也由主管以身作則，帶領員工一同到長者機構或各分行鄰近之「安養中心」舉辦「豬年燈籠公益活動」，陪伴長者們一起彩繪及創作豬年幸運提燈，用行動傳遞關懷。
- 為響應減碳限塑，今年度燈籠特選用 FSC™ 森林驗證標準的環保紙張製成，以維護地球生態永續發展，共同愛護大地之母。
- 「豬事大吉」提燈同時結合紓壓著色、祈福書籤及撲滿的多元功能，讓小朋友從小學習理財，培養正確的金錢觀念。

活動成果：

- 2014 年至今已累計舉辦 1,110 場次。
- 2018 年共舉辦 174 場次，參與志工約 790 名，關懷長者約 4,781 名，參與學童約 619 名。



「敬老愛老·精彩活到老」銀髮關懷公益活動

合作夥伴：財團法人中華民國紅心字會

活動內容：

- 自 2017 年起與中華民國紅心字會合作敬老奉茶、創意輔療課程等公益活動，主動關懷社區及弱勢長者，重視長者需求的陪伴與互動。
- 2018 年更擴大合作，由紅心字會協助邀請台北市、新北市及基隆等各地社區長者共同參與。
- 樂齡電影欣賞：紀錄片「森巴舞阿嬤」，講述多處獨老失依之偏鄉長者，如何透過森巴舞表演，重尋生活樂趣；映後並透過專業講師與長輩們分享映場中的共鳴與成長，引導他們迎向更正面的人生觀。
- 創意輔療課程：邀請專業園藝治療師，為長輩們教授園藝手作課程，訓練其手部靈活；並邀請臨近行員主動陪伴長輩們參與該社區活動，建立友善關係，傳達敬老愛老、樂齡人生觀念。

活動成果：活動共辦理 8 場，志工服務投入約 20 小時，累積 373 人次參與。



銀髮社區關懷活動

合作夥伴：台北兒童福利中心、翠柏老人安養中心

活動內容：由志工帶領弱勢院生至安養中心，陪伴長輩彩繪及摺製燈籠，發揮志工們「1+1 大於 2」的關懷理念。

活動成果：

- 此活動共已連續辦理 3 年，2018 年 60 名長輩在 27 名孩童及 8 名愛心志工社志工的陪伴下，展現樂活生命力。
- 弱勢院生透過「服務」的過程學習，領悟「施比受更有福」，以強化弱勢院生的自信心及自我認同感，埋下永續希望種子。

捐贈一百台空氣清新機予養護院之公益活動

新光善盡企業社會責任，長期關心銀髮族群，有鑑於空汙嚴重，為提供最清新的空氣給予長者，特別與日本知名空調公司大金合作「新光友愛 幸福傳遞」，免費捐贈最新款大金頂級空氣清淨機 100 台，給予曾於狗年 (2018 年) 遍地開花合作之公益機構。



關懷慈愛 培育孩童

新光銀行長期與相關企業合作聚焦於解決「關懷偏鄉 / 弱勢教育」議題，我們仔細聆聽各界利害關係人之心聲，積極關注弱勢團體，在了解其實際需求後，透過捐助、慈善義賣、志工服務、兒童繪畫及學伴筆友活動等形式，致力改善孩童教育環境，積極實踐「SDG 4 良質教育」下「消除教育上之不平等，確保學子能習得必要的知識」之目標。



看見社會議題

孩童是我們重要的資產及社會未來的棟樑。然而，近年來台灣城鄉差距、偏鄉教育及數位學習等教育議題受貧富差距影響日益嚴重，讓政府及民間企業紛紛投入資源建置教育硬體環境；然我們發現，偏鄉與弱勢孩童教育更缺乏的，其實是軟體面的照護與發展。

AI 智慧 小小創客營

新光銀行長期關注台灣女性及兒童教育議題，為強化下一世代在迎向工業 4.0 的挑戰時所必備之面對未知、解決問題的能力，2017 年不僅與新光人壽慈善基金會齊力爭取將台灣加入全球百萬人學編寫程式的「iamtheCODE」計畫中；2018 年更結合科技、創新及動手做的概念，以集合程式語言引導孩子們進入人工智慧的情境，期望能協助孩童於未來在面對變動的科技與世界時，能有效運用 AI 人工智慧，創造出新的價值。

新光小小機器人創客營

合作夥伴：得意未來動力機器人教室

活動內容：

- 以動力機械，集合程式語言引導孩子們進入人工智慧的情境。
- 帶領孩童體驗數位銀行的 VR、體感、O2O、3D 列印、機器人應用、遠距諮詢等六大科技。
- 共有 28 位員工參與，金融相關之教育內容包含數位帳戶課程。

活動成果：

- 共辦理 4 場次，總計有 52 名學童共同參與活動。
- 有效引導孩子找出有興趣及天賦的領域，發揮自主學習的本能和動機。
- 訓練孩子的邏輯思考、溝通和表達能力，及培育團隊合作精神。



築夢飛翔 跨世代交流

新光銀行長期透過辦理繪畫活動，關注莘莘學子之身心靈發展，今年新光也以「光無所不在，心與你同在」的企業精神，自守護學齡兒童擴及到銀髮長者創作的夢想，鼓勵祖孫一起創作參賽，共樂共學，凝聚家庭情感，並期望藉由藝術的力量，實踐全齡關懷的樂活未來。

第 14 屆「新光全國繪畫比賽」

合作夥伴：

- 新光人壽
- 新光銀行文教基金會
- 中華民國智障者家長總會、台北市自閉症家長協會等

活動內容：

- 以「未來發光 我的夢想超能力」為主題，鼓勵學童與長者發揮正向活力、挖掘生活樂趣。
- 特設「希望天使組」，讓弱勢孩童及長青長者的創作有更多發展空間，恣意揮灑夢想。
- 為因應高齡化時代來臨，鼓勵銀髮族從創作中激盪出正向活力、發掘生活樂趣，首次增設「樂活長青組」。
- 評審團包含曾任及現任國內知名大學的藝術系所教授、知名畫家、知名腦性麻痺畫家黃美廉，以及專擅特殊教育的老師等。

活動成果：

- 2018 年約 1.3 萬報名者參與，其中最年長參賽者高齡 91 歲。
- 因應數位趨勢，同步於網路舉辦「人氣票選」活動，讓民眾可以透過線上投票給予參賽者支持與肯定，本次網路票選活動逾 2.6 萬次投票數，參與民眾相當踴躍。
- 透過「心智障礙組」孩童之作品，可讓我們看見藝術最純粹的形式，也提醒著我們，應透過自身擁有的能力，致力打造一個更美好的社會。
- 「樂活長青組」之長者賦予作品閃閃發光的魅力，能讓觀者能感受到幻想世界的超能力，及長者從心散發出來的美感與希望。



五股貿商社區發展協會照顧服務員張小姐，特別來信感謝新光銀行對銀髮長者的重視與鼓勵，讓他服務關懷據點的長輩們鼓起勇氣追逐夢想，第一次挑戰參加繪畫比賽，大家一起努力發想、構圖到產出成品的圓夢過程，是真正寶貴的經歷，所以每幅作品都顯得意義非凡。

大小筆友 新學伴關係

為將活動轉化成長期且延續性的關懷行動，以期發揮更大的影響力與關愛能量，自 2017 年度起我們與社團法人台灣耕心書院文教協會合作，以四個宣達理念與孩童互動：

- (一) 愛護生命保平安：培養孩童愛護週遭動植物的美德。
- (二) 知足惜福常快樂：培養孩童不貪不浪費，珍惜滿足現有資源。
- (三) 感恩分享存財富：培養孩童樂於分享、廣結善緣，自助助人的觀念。
- (四) 勇於負責立功業：培養孩童要有積極負責的人生態度。

「與光同行 - 新光銀行書信筆友計劃」

合作夥伴：台灣耕心書院文教協會

活動內容：

- 媒合新光銀行愛心志工同仁及孩童做信件的交流，搭起友誼的橋樑，提供孩子們表達內心及抒發情緒的安全管道。
- 志工端亦可透過信件傾聽、分享、回應、關懷並鼓勵孩子，成為孩子們的心靈成長夥伴。

活動成果：

- 2018 年已往來 101 封信件，投入志工服務共 176 小時。
- 預計 2019 年辦理 1 場大小筆友相見歡活動，由志工陪伴小筆友參訪桃園市政府消防局防災教育館，活動內容包含自然災害、防範與應變、火災、安全的家及消防勇士五大展區學習，並有兒童 AR 繪動消防車、CPR 結合 AR 即時回饋、搶救 CO 大作戰密室逃脫、火場滅火 VR 體驗、煙霧體驗室及地震體驗平台等體驗項目。



女性照護 擁抱幸福

新光銀行響應「SDG 3 良好健康與福祉」及「SDG 5 性別平等」，不僅對內積極提供友善職場環境，對外也結合新光集團關係企業資源，辦理社區行動和宣傳活動，致力保障所有女性的健康、安全和福祉。



看見社會議題

台灣乳癌的發生率為癌症第一名，每年約新增 9,000 名患者，且有年輕化之趨勢；而根據國健署統計，台灣 26% 的低篩檢率是使得存活率下降原因之一。

乳癌防治 珍視女性健康

有鑑於台灣乳癌篩檢率偏低，為呼籲女性更珍重視自己的身體健康，自 2005 年起新光銀行與新光集團相關企業合作，將防治觀念傳遞至每個角落。未來，我們將持續與關係企業合作推廣更多關懷女性健康之活動，發揮正向影響力，守護女性的健康。

關懷乳房 · 傳愛種子

合作夥伴：

- 新光人壽慈善基金會
- 中華民國乳癌病友協會

活動內容：

- 串連全台各地的病友團體，培育病友成為宣導乳癌防治工作的最佳代言人。
- 於全國 105 家新光銀行分行、600 台 ATM、新光銀行粉絲團宣導及發放 EDM，將防治觀念傳遞至每個角落。

活動成果：

- 2017 年首度至離島舉辦 2 場次乳癌防治講座，共 111 人參與。
- 2018 年邀請中華民國乳癌病友協會志工擔任講者，舉辦 3 場婦癌防治宣導講座，共 430 人參與；辦理至今累計宣導 113 場次，宣導人數超過 10,159 人。

公益滿滿 幸福光與愛

幸福滿滿 心花朵朵開

合作夥伴：

- 財團法人心路社會福利基金會
- 瑪利亞基金會霧峰教養家園

活動內容：

- 為鼓勵心智障礙工作者，結合公益概念，邀請新光卡友參與公益捐款活動，共有 314 位卡友響應。
- 採購庇護工場所製造之玫瑰造型香皂，邀請客戶捐贈 2 張發票做公益，即可兌換造型香皂；且發票將全數捐贈為公益使用。

活動成果：2018 年於全台 105 家分行，共募得 18,121 張發票。



新光搖籃 青年領航



看見社會議題

青年為社會未來與發展的動能，因此培養青年成為兼具獨立自主與關懷社會的優質公民，不僅攸關個人發展，對於社會的持續成長和前進亦具有深遠影響。

街舞大賽 舞出新自我

為倡導正當休閒活動、鼓勵青年朋友從事正當休閒活動，促進身心正常發展，新光銀行提供青春世代表現自我的表演空間，提供熱愛街舞的朋友一個國際化規格的圓夢舞台，連續 15 年舉辦「新光盃熱門街舞大賽」，已是台灣最具指標性及代表性的專業級街舞大賽。

新光盃熱門街舞大賽

合作夥伴：新光人壽

活動內容：

- 2018 年續與日本街舞推廣團體「GDE」(Global Dance Enterprise) 合作。
- 邀請美國、日本及韓國等知名舞者，與選手參與「Workshop」外，更提供戰隊老師，讓國外街舞大師們親自指導選手，體驗前所未有的跨國界交流。

活動成果：

- 2018 年參賽街舞團體高達 133 隊，已成為街舞好手及學生團體年度必參與的街舞盛事。
- 每場次吸引約 2,000 民眾觀賽參與盛會。



世界公民 國際送愛心

連續兩年以實物贊助清華大學「貝里斯國際志工團」，至貝里斯進行海外服務，由於當地城鄉差距大，教育不普及，因此以實質贊助方式，透過獎學金計畫、文化課程交流、現金流課程教學及設置太陽能面板等行動計畫，改善當地學生學習環境，期望能透過國際志工服務，將服務精神推展至國外，實踐世界公民責任。

以球會友 籃得好天天

為建立障礙青年之自信心及促進社會包容性，心路基金會專為障礙者設計籃球比賽活動，希望藉此活動推廣及增加智能障礙者參與運動的機會，從休閒活動的培力中找到自信，激發他們對生命的熱情。

籃得好天天 公益籃球賽

合作夥伴：心路基金會

活動內容：

- 為使智能及發展障礙成人與民眾有更頻繁的生活接觸，於互動中增進彼此了解；心路基金會辦理籃球性競技比賽，讓智能及發展障礙成人更多機會，培養對運動休閒的興趣及自信心。
- 新光銀行發起志工參與，於公務之餘陪伴心智障礙者參與籃球訓練，並為他們加油打氣，建立健康的運動公益氛圍。

活動成果：

- 為期 2 個月 (7 至 9 月) 之周末，共有 43 名新光銀行志工，陪伴青年們練球。
- 近 19 個公益機構報名參加比賽，參賽人數達 274 人。
- 比賽當天共有 30 名新光銀行志工自願至現場支援，除參與開球儀式外，並與心智障礙者共同組隊比賽、加油打氣，近距離相處一整天的時間，讓所有參與者感受到友善正向的氛圍。



有愛相伴 無所不在

為實踐「SDG 3 良好健康與福祉」及「SDG 10 改善社會間不平等」之關鍵目標，我們秉持回饋社會的經營理念，傾聽各界利害關係人之需求，持續與關係企業長期合作推動慈善公益事業。



看見社會議題

企業社會責任之根本，即是結合社會時事脈動，關注與利害關係人相關之議題，據以制定相關政策或因應措施。而 2018 年我們觀察到的社會時事議題，影響層面擴及身障朋友及弱勢團體。

心中的光 感恩同樂繪

「新光銀行愛心志工社」秉持「光無所不在，心與你同在」的好鄰居服務理念，召集台中地區各分行共 19 位志工，到「瑪利亞霧峰教養家園」服務在此的身心障礙個案。

活動前「新光銀行愛心志工社」實地到瑪利亞霧峰教養家園了解情況，以鑑別教養家園真實所需，於初訪中，可知瑪利亞的孩子，多為家庭功能不彰甚至失依，因生理因素，導致他們語言的能力亦較平常人薄弱，無法對社工、照護者及其他曾有付出過心力的道出感謝。

為此，「新光銀行愛心志工社」為孩子們規劃出以繪畫方式，引導及陪伴近 50 位孩子，以藝術創作形式表達出言語無法道出的感謝。

謝長融總經理活動全程參與，親自陪同大孩子繪畫、裱框，透過歡樂小丑表演及豐盛外燴，與孩子們和樂地互動；活動過程中每位志工，溫馨地看顧著這群大孩子，陪他們歡笑、為他們盛裝菜餚，當在為他人服務的時分，心中更因此而獲得喜樂。

謝總經理除拋磚引玉發動全行員工購買義賣商品，為瑪利亞霧峰教養家園帶來近 10 萬元的義賣收入外，更鼓勵分行員工積極參與志工服務，成為種子散播到各分行同事間，期許透過公益參與，能讓更多身心障礙孩子及家庭得到友善的支持與幫助，讓更多人見證他們生命的堅韌，一起點亮希望之光。



耶誕送暖 「愛在一起 與光同行」

新光銀行與關係企業新光人壽合作，秉持「回饋社會」的經營理念，以「愛與關懷」為出發點，於聖誕歲末之際與 11 間公益團體共同辦理五大聖誕公益活動，透過多元介面，包含推廣、義賣、贊助、募集及陪伴等形式，不僅將滿滿的愛心送暖至需要關懷的角落，更以拋磚引玉的形式，邀集大眾一同以實際行動參與公益活動，傳遞正向暖心力量，讓弱勢團體能在愛與關懷中得到更多溫暖。

2018 年新光聖誕公益活動

公益晚會 — 星光傳愛讓愛發光

- 為喚起大眾對公益團體不遺餘力的幫助，新光銀行號召員工及民眾募集耶誕禮物，2018 年共募集 1,000 份禮物，捐贈予慈德育幼院
- 為推廣在地食材，與新光集團相關企業，結合公益演唱會，邀集 4 間在地小農力量，籌辦小農市集，約 3,500 名民眾到場參與，更透過網路社群直播，擴大公益介面

感恩晚會 — 聖誕好事集音樂日

- 邀請公益團體「社團法人中華民國小胖威利病友關懷協會」進行慈善義賣，活動達 10,000 人次參與

親子 LOVE 遊會 — 轉動一鍋愛心

- 與「台北家扶中心」合作，為讓弱勢家庭提前感受聖誕佳節氛圍，抒緩因經濟困頓產生的家庭壓力，首次以募集暖心福袋（電鍋及生活物質）及 LOVE 遊會（園遊會）活動形式，超過 3,000 人次扶助家庭之親子共同參與
- 共募集 70 組主題攤位，提供義剪、按摩等服務，及包含扶助家庭加入愛心設攤行列，提供造型捏塑教學
- 表揚十大勤奮楷模家庭，傳達正向能量，讓善念在社會上持續流動
- 讓受扶助家庭能順利度過寒冬，感受來自各界的暖心善舉，重燃對未來的希望

親子活動 — 聖誕愛飛翔

- 贊助「新竹市仁愛社會福利基金會」，辦理「聖誕愛飛翔，親子活動」，藉提供身心障礙者表演舞台，提升其自信心及成就感
- 共有 8 名員工投入志工服務 32 小時，增進障礙者與社會互動的機會
- 邀請身障氣球藝術老師至現場摺製氣球，贈予往來民眾，支持身障者就業、創造工作機會

愛心募集 — 綠意捐贈

- 募得 354 份耶誕愛心禮物，全數捐贈予「財團法人台灣耕心書院文教協會」、「桃園縣私立藍迪兒童之家」及「財團法人雲林縣私立信義育幼院」等 8 間公益團體的弱勢孩童

體驗教育 — 耶誕一日遊

- 為讓孩童體驗溫馨且充實的耶誕節，我們邀請「財團法人台灣耕心書院文教協會」39 名孩童，前往觀光體驗工廠共渡歡樂時光
- 為融入環保、科教及食農議題，由 27 名志工以朋友身分陪伴孩童們，一同製作手工皂及認識巧克力，藉由實際體驗，了解清潔原理及從產地到餐桌之概念



深化關懷 散播光與愛

體驗感受

★ 反霸凌 - 從黑暗開始

結合視障社企團體「黑暗對話社會企業」邀請員工家屬之子女參與從黑暗體驗課程，因看不見自我而拉起與他人的連結，啟動同理心及正面思考的能力，以培養學童的同理心，促進同儕間包容與交流



愛心捐助

★ 辦好貨 過好年

為落實「光無所不在」精神，將溫暖之光照耀到貧困及弱勢家庭，新光銀行贊助宜蘭家庭扶助中心 2018 年「辦好貨 過好年」歲末寒冬送暖活動。由家扶中心匯整善款按月扶助台北市及宜蘭縣內 2,400 戶貧困及弱勢家庭、4,000 名兒童少年，發給生活教育補助費，定期訪視輔導，及提供急難救助金、獎助學金等

永續教育

★ 新光金融小學堂

活動對象：社區及弱勢學童約 450 名、一般民眾 1,100 人；銀行員工 3 名、愛心志工社 40 名志工，志工參與時數約 56 小時

活動內容：母親節前夕，於台北兒童福利中心院區舉辦「母親節親子嘉年華會」邀請附近社區民眾共同參與，並由員工組成之志工團隊，設置「金融小學堂」兒童金融常識有獎徵答闖關活動攤位，與國小以下學童，教導正確金融常識



★ 新光小小理財家

活動對象：院生與學童 210 名、員工 4 名、愛心志工社 16 名志工，志工參與時數約 112 小時

活動內容：

· 台北兒福中心

參訪活動：土銀展示館及數位分行，了解金融發展脈絡及數位金融工具之運用

闖關活動：由志工同仁擔任關主及小隊長，協助並引導認識鈔券、模擬實際臨櫃狀況作業及學習使用數位查詢系統查詢外匯資訊、完成金融學習單任務等，讓院生們從遊戲中得到與金融相關之經驗及知識學習

· 台灣耕心書院弱勢院生及苗栗地區國小

由財富管理部志工前進苗栗獅頭山並設計專屬兒童理財課程及擔任講師，透過收支簿及小豬撲滿等教材，教導孩童認識理財工具外，更引導孩童描繪儲蓄夢想，傳達正確儲蓄及消費觀念



★ 「六龜新光知識館」深耕偏鄉孩童教育

結合國語日報推動「閱讀系列活動」，持續以高雄六龜國小為核心擴大至桃源區、茂林區辦理，舉辦閱讀暨作文比賽、勵志及相關鼓勵推廣閱讀教育等活動，2018 年於 12 所學校設立 37 班讀報種子班，共 779 學童受惠

★ 2018 年金融服務愛心公益嘉年華

參與 2 場次約 3,000 名民眾參與之社團法人台灣金融服務業聯合總會慈善公益暨金融知識宣導活動，喚起民眾對金融知識的重視及對社會弱勢族群的關懷

愛心義賣

★ 新光愛心市集

為鼓勵員工，以實際購買行動，協助身心障礙者職能發展，創造更友善之循環；自 2016 年起，我們主動與各社福機構、庇護單位合作，不定期舉辦愛心義賣活動。2018 年更邀請 12 家公益團體至北中南地區分行，舉辦 13 場「新光愛心市集」義賣活動，為公益團體創造 48 萬元義賣收入，讓更多同仁能投入此公益善舉



跨界做公益 X 「重建仁友新家園」計畫

★ 關鍵社會議題

仁友愛心家園目前收容約 75 位中重度以上憨兒，其中超過 3 分之 1 沒有親人，透過老師們長期耐心訓練及用心照顧，讓每個孩子得到安穩的依靠。園區土地租約到 2021 年就到期確定不再續約；為協助憨兒創成家園，因此啟動「重建仁友新家園」計畫，在桃園新屋另外購置一塊土地，目前正積極籌募重建家園的經費。

★ 創新公益行動

- 跨界合作：結合桃園 Lamigo 職棒球隊、供應商鎮江月曆及新光銀行員工們之力量，推出「新光 LOVE ME MORE 公益桌曆」，且所有成本都由新光銀行及月曆印製廠商共同擔負。
- 公益桌曆：由員工主動報名 15 位之女性行員，無償參與拍攝及關懷活動，並搭配 Lamigo 球隊啦啦隊 21 位 Lamigirls 肖像所設計之新光公益桌曆，民眾捐款一定金額予仁友愛心家園即贈送一本。
- 一日志工：與 Lamigo TV 合作，透過「10 號總動猿」節目，推出「與你一起做公益」主題，由 LamiGirls 團員及兩位新光銀行行員一起到仁友愛心家園做公益。

★ 跨界公益成果

- 投入志工服務 158 小時，受惠人數 1,150 人。
- 共創造出 40.5 萬元之捐款，支持仁友興建新園區。
- 發揮企業影響力，結合供應商力量，透過「公益桌曆」拋磚引玉計畫，讓大眾關注到此社會議題。
- 透過一日志工節目，讓更多人了解身心障礙者的日常，並且啟發民眾對弱勢族群的關注及同理心。



守護生命 永續無界

為實踐「SDG 3 良好健康與福祉」及「SDG14 保育海洋資源」之目標，我們採取積極行動方案，與關係企業合作，透過捐贈、活動辦理、募集、講座等形式，以「光無所不在」之理念，守護各界生命。



看見社會議題

生命是地球最重要的資產，且海洋更是生命的誕生和孕育之地。對人類環境而言，除健康資訊、心靈照護與醫療技術的落差，將影響個人健康風險的管理能力外，環境的照護更會隨著大自然的循環帶來反撲；為此，打造生命健康永續的環境，是我們不可忽視的重要議題。

登高大賽 為永續而跑

新光摩天大樓登高大賽自 1994 年至 2018 年已連續舉辦 38 屆，累計超過 16 萬人次參與，捐贈超過 1.6 億元的公益專款。每年透過社會當前關鍵議題號召全民一起「登高做公益」。

★第 36 屆登高大賽「為樂活未來而跑」

★第 37 屆登高大賽「為熱血而跑」

★第 38 屆登高大賽「為海洋生物生存而跑」

合作夥伴：新光人壽、元富證券、新光醫院、台北市政府消防局、新北市消防局等

活動內容：

- 推出環保永續的宣導推廣活動，還設計趣味又富教育意義的集點闖關抽獎活動。
- 設置健檢體驗區，由新光醫院派出專業醫師免費為民眾提供衛教諮詢、健康檢測服務，推廣全民衛教並促進身心健康。

活動成果：

第 36 屆

- 成為國內第一個導入「ISO 20121 永續活動管理系統」的登高賽事，並申請 SGS 認證，成為一個對人與環境友善，並落實「企業社會責任」的永續活動。
- 吸引逾 1 萬名民眾報名參加。
- 捐贈「配備 12 導程心電圖的救護車」2 台及做為 CPR 教學使用的「最新型發光心肺復甦人體模型」予消防署及雙北消防局單位。

第 37 屆

- 報名費用以購入 4.0 版捐血車（新式捐血車無動力、無發電機、無汙染，不僅具有環保概念，友善環境，空間上亦可較傳統捐血車再增加一床配備，有效提升捐血效益），不足額部分由新光人壽全數補足，捐贈給台灣血液基金會。
- 協助農民，推廣食農概念，特採購有「鐵質之王」美譽的補血聖品火龍果做為完賽禮，提供火龍果訂購服務。

第 38 屆

- 報名費捐助台灣永續能源研究基金會，持續支持氣候變遷、節能減碳、企業永續、永續能源科技等研究，並贊助台灣環境資訊協會「台灣地球日」相關活動、與荒野保護協會一同推廣員工環保教育等活動。



友善之光 與失智同在

面對高齡化社會的來臨，為響應國際失智症協會 (ADI) 所訂定每年 9 月為全球性國際失智症月 (World Alzheimer's Month, WAD)，「新光銀行愛心志工社」與台灣唯一成為 ADI 正式會員的「台灣失智症協會」合作，期望能讓大眾認識失智症、學習如何與失智者相處，進而創造瑞智友善的社會。

守護記憶 創造回憶

新光銀行參與「失智友善心連心 左鄰右舍來逗陣」，安排志工同仁於台北市萬華剝皮寮歷史街區場地活動，進行公益服務。

合作夥伴：

- 台灣失智症協會
- 舊視界文化藝術公司

活動內容：

- 記憶照相館：陳設復古相館及活動主題背板，期望「即拍即印」的相機設備，讓失智長輩及家中照護者，能一同留念。
- 安養信託宣導：以簡易的問題讓現場普遍高齡或失智照顧者之民眾，得以了解該金融商品對自身的保障。
- 新光大戲院：將現代化視廳室裝飾成阿公阿嬤記憶中的大戲院，播放著「王哥柳哥遊台灣」、「梁山伯與祝英台」等懷舊電影，讓長輩們重溫年輕時的回憶，做為彼此良好互動的媒介。
- 新光幸福力：播放以樂齡、環保、人文議題為主的紀錄片，映後邀請導演至現場與民眾互動談論映後感想，有利觀者正面能量之啟發。

活動成果：志工服務時數共投入 112 小時，約有 1,260 人次參與，讓大眾及失智症患者家屬能有正確觀念，給予患者更正確的醫療方式，以延緩其惡化，並對照護者付出多一份的關懷。



助花蓮 重建家園

與新光集團相關企業共同捐款 1,000 萬元，用以提供相關單位緊急急難救助，協助花蓮的受災民眾安置與後續重建。



印尼 中蘇拉威西省 災後重建

- 印尼中蘇拉威西省於 107 年 9 月 28 日遭遇強震海嘯，造成當地生命與財產的巨大損失。
- 共捐贈 46 萬元（美金 1.5 萬），與印尼紅十字會合作投入大量人力、物力，籌組醫療團隊進駐，並在當地建立庇護所，協助災民移居。

滋養性靈 耕耘心之田

新光美麗人生講座自 2006 年開始舉辦，已連續舉辦 13 年，且 2014 年起自台北擴辦至台中及高雄等地區，以「理財、健康、休閒」為主軸，定期邀請社會知名人士與各領域菁英演講，結合時事資訊，促進民眾健康快樂生活之建立。

「美麗人生與您有約」系列講座

合作夥伴：新光集團關係企業

活動內容：以理財、醫療健康及藝文休閒為三大主題，分享生活及知識，用知性樂活講座陪伴民眾度過週末前夕。

活動成果：

- 2018 年共辦理 30 場講座，參與人次達 7,653 人次。
- 自 2006 年起至 2018 年累積舉辦 405 場次，共 77,402 人次參與，與聽眾分享專業知識，為民眾帶來豐富的心靈饗宴。



緬甸醫療 提升照護品質

新光銀行看見緬甸之醫療需求，並體認到知識及文化是改善醫療環境的根基，因此自 2015 年開始即贊助新光人壽慈善基金會，協助推動「緬甸醫療提升方案」，期望透過此項國際型種子教師培訓計畫，更進一步改善當地醫療技術及衛生系統，強化緬甸社區的醫療資源，並提升其整體醫療水準。

台緬醫療提升合作計畫

合作夥伴：新光人壽慈善基金會

活動內容：

- 協助新光人壽慈善基金會與國際非政府組織（Global Health through Education, Training and Service, GHETS）合作執行「台緬醫療提升合作計畫」。
- 透過協助與訓練各地的醫療單位和醫療從業人員，加強落後地區的醫療人力資源，以達到根本性、長期性的改善健康環境。
- 以種子教師培訓計畫，培育核心師資小組、建立診所訓練中心為方向，進一步整合政府與學術機構之政策改革。

活動成果：

- 2018 年捐助 200 萬元予新光人壽慈善基金會。
- 2018 年共培訓 51 位緬甸家庭醫師協會醫生，成為種子教師，部分畢業生進入仰光第一、第二與第三醫學院擔任教職員工，為醫學生提供家醫課程，並一同研擬家庭醫師研究所課程。



GRI Standards 揭露項目

GRI 準則	揭露項目		頁碼	備註
GRI 102：一般揭露 2016	102-01	組織名稱	1	1 次 / 年
	102-02	活動、品牌、產品與服務	21	
	102-03	總部位置	1	
	102-04	營運活動地點	21	
	102-05	所有權與法律形式	20	
	102-06	提供服務的市場	21	
	102-07	組織規模	20-23	
	102-08	員工與其他工作者的資訊	70	
	102-09	供應鏈	45	
	102-10	組織與其供應鏈的重大改變	-	無重大變化
	102-11	預警原則或方針	32	
	102-12	外部倡議	38, 47	
	102-13	公協會的會員資格	14	
	102-14	決策者的聲明	4-5	
	102-16	價值、原則、標準和行為規範	27	
	102-18	治理結構	10	
	102-40	利害關係人團體	12	
	102-41	團體協約	-	無團體協約
	102-42	鑑別與選擇利害關係人	12	
	102-43	與利害關係人溝通的方針	12	
	102-44	提出之關鍵主題與關注事項	12-13	
	102-45	合併財務報表中所包含的實體	-	詳年報 103 頁
	102-46	界定報告書內容與主題邊界	15	
	102-47	重大主題表列	15	
	102-48	資訊重編	-	無
	102-49	報導改變	-	無
	102-50	報導期間	1	2018 年
	102-51	上一次報告書的日期	1	2018 年 6 月
	102-52	報導週期	1	1 次 / 年
	102-53	可回答報告書相關問題的聯絡人	1	
	102-54	依循 GRI 準則報導的宣告	1	
	102-55	GRI 內容索引	108-109	
	102-56	外部保證 / 確信	112	
GRI 103：管理方針 2016	103-01	解釋重大主題及其邊界	16	
	103-02	管理方針及其要素	110-111	
	103-03	管理方針的評估	110-111	
特定主題準則 GRI 200 經濟系列				
GRI 201：經濟績效 2016	201-01	公司所產生及分配的直接經濟價值	22-23	
	201-03	定義福利計劃義務与其它退休計畫	73	
GRI 202：市場地位 2016	202-01	不同性別的基層人員標準薪資與當地最低薪資的比率	72	
	202-02	雇用當地居民為高階管理階層的比例	70	
GRI 205：反貪腐 2016	205-01	已進行貪腐風險評估的營運據點	27-30	
GRI 205：反貪腐 2016	205-02	有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練	31	
	205-03	已確認的貪腐事件及採取的行動	27	

特定主題準則 GRI 300 環境系列				
GRI 307：有關環境保護的法規遵循 2016	307-01	違反環保法規	38	
特定主題準則 GRI 400 社會系列				
GRI 401：勞雇關係 2016	401-01	新進員工和離職員工	71	
	401-02	提供給全職員工（不包含臨時或兼職員工）的福利	73-76	
	401-03	育嬰假	76	
GRI 402：勞資關係 2016	402-01	關於營運變化的最短預告期	78	
GRI 403：職業安全衛生 2016	403-01	由勞資共同組成正式的安全衛生委員會中的工作者代表	78	
	403-02	傷害類別，傷害、職業病、損工日數、缺勤等比率，以及因公死亡件數	78	
	403-03	與職業有關之疾病高發生率與高風險的工作者	77	
GRI 404：訓練與教育 2016	404-01	每名員工每年接受訓練的平均時數	81	
	404-02	提升員工職能及過渡協助方案	81-87	
	404-03	定期接受績效及職業發展檢核的員工百分比	72	
GRI 405：員工多元化與平等機會 2016	405-01	治理單位與員工的多元化	25, 70-71	
	405-02	女性對男性基本薪資加薪酬的比率	72	
GRI 406：不歧視 2016	406-01	歧視事件以及公司採取的改善行動	78	
GRI 412：人權評估 2016	412-02	人權政策或程序的員工訓練	78-79	
GRI 417：行銷與標示 2016	417-01	產品和服務資訊與標示的要求	67	
	417-02	未遵循產品與服務之資訊與標示法規的事件	67	無相關情事
	417-03	未遵循行銷傳播相關法規的事件	67	無相關情事
GRI 418：客戶隱私 2016	418-01	經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	63	
GRI 419：社會經濟法規遵循 2016	419-01	違反社會與經濟領域之法律和規定	27	

G4 金融業服務特定標準揭露項目

指標	項目	頁碼	備註
DMA-FS1	適用於各經營業務之具體環境和社會要素之相關政策	47	
DMA-FS2	在各經營業務進行環境和社會風險評估與篩選的流程	33-35	
DMA-FS3	監督客戶是否執行和遵守在協議或交易所要求的環境及社會政策的流程	28-31, 47	
DMA-FS4	各經營業務用以改善員工執行能力的程序，以落實與該經營業務有關的環境和社會政策與流程	28-31	
DMA-FS5	與客戶 / 被投資之機構 / 商業夥伴在環境與社會的風險及機會之互動狀況	47	
FS7	各經營業務為創造社會效益所設計的產品與服務	58-59	
FS8	各經營業務為創造環境效益所設計的產品與服務	48	
FS13	在低人口集中度或經濟弱勢地區的營運據點類型	21	
FS14	倡導提供弱勢族群更好的金融服務相關措施	58-59	
DMA-FS15	金融產品和服務之公平設計及銷售的相關政策	67	
DMA-FS16	倡導強化各類型受益人的金融知識之相關措施	58-59	

CSR 重大主題管理方針

主題	管理機制	設置目的	相關政策	承諾	短期目標	溝通管道 / 申訴機制	2018 年評估機制及結果	章節	
經濟績效	積極推動公司治理之各項政策，遵守法令及章程規定、落實內部控制制度，以提昇公司透明度，俾使公司治理制度更臻完善，積極實踐企業社會責任。	確保公司經營符合我國政府及相關監管單位之要求，保障利害關係人權益。	《董事會議事規範》 《公司治理實務守則》 《道德行為準則》	與股東、員工、社會、環境共好，創造企業永續價值。	中華信用評等展望穩定。	聯繫專線： (02) 2389-5858#8610 聯繫信箱：ir@skfh.com.tw	1. 設有 2 席獨立董事。 2. 內稽內控機制。 3. 個別信用評等 (SACP) 提升為 bbb-。 4. 長期信用評等「twAA-」、短期信用評等「twA-1+」	永續治理	
市場地位	落實透明化薪資政策，並將董事、經理人及員工薪酬與組織 CSR 績效連結，提供符合市場水準之薪酬。	保障員工權益，吸引人才流用。	《員工待遇支給辦法》	提供具競爭力的薪資及員工福利，保障員工權益。	保障女男同工同酬。	1. 專屬員工溝通信箱 2. 離職懇談 3. 勞資會議 4. 員工意見調查	由薪資報酬委員會，依公司章程及相關辦法評估，並呈報予董事會。	友善職場	
反貪腐	透過《誠信經營守則》、《道德行為準則》等規範，建立檢舉人保護制度、設置內部及外部檢舉管道、道德廉潔諮詢等機制，打造誠信經營之企業文化。	確保所有員工以公平誠信之原則辦理各項業務。	《臺灣新光商業銀行股份有限公司及子公司道德行為準則》 《員工行為準則》 《新光銀行工作規則》 《新光銀行內外部人員檢舉處理辦法》	維護金融安全，以保障消費者權益。	打造誠信經營之企業文化，致力落實聯合國《反貪腐公約》政策之要求。	設有檢舉信箱 audit@skbank.com.tw，如經調查發現重大違規情事或損害之虞時，將擬定改善機制，並向董事會報告及對外揭露。	1. 完成洗錢防制及打擊資恐之查核。 2. 各列管缺失事項，皆已按追蹤改善機制，強化控管措施。	創新服務	
有關環境保護的法規遵循	定期檢視環境保護相關法規，關注相關主管機關公文，擬定因應策略。	符合法規要求，達到友善環境之目標。	《新光金融控股股份有限公司環境保護管理政策》	持續減少營運活動對環境可能產生的負面影響。	完成全據點溫室氣體自主盤查。	1. 客訴專線：(02)2768-2979 2. 意見留言專區 3. 新光銀行粉絲團	1.2018 年無違反環境保護相關規範。 2. 全台營業據點通過 ISO 14064-1 溫室氣體盤查查證。	綠色金融	
勞雇關係	我們視員工為最重要的夥伴，結合職能的績效發展制度，定期檢視全體員工之績效檢視、追蹤及考核，建立當責文化，並提供優質福利制度。	保障員工雇用及勞動權益，締造和諧共融關係。	《工作規則》 《員工晉升要點》 《職工福利委員會組織規程》 《員工績效管理與發展辦法》	用心聆聽，誠摯溝通，致力為員工打造幸福職場環境。	持續透過多元管道，傾聽員工心聲，打造員工適才適所之優質環境。	1. 專屬員工溝通信箱 2. 離職懇談 3. 勞資會議 4. 員工意見調查 5. 性騷擾申訴信箱 / 專線	員工申訴案件計 10 件，均有效解決。	友善職場	
勞資關係							1. 員工定期健康檢查。 2. 定期執行員工危害預防計畫風險評估。		
職業安全衛生	設有跨部門人員所組成的「職業安全衛生委員會」，透過規劃、實施查核及持續改善等方式，執行安全衛生設備及措施管理。	促進員工安全、衛生及健康環境，提升職場健康照護。	《職業安全衛生管理規章》 《職業安全衛生管理計畫》 《董監事及員工健康檢查辦法》	打造安心工作場所。	持續實施辦公環境監測作業、健康服務，以保障員工職場健康安全。		1. 全體員工 100% 已受績效追蹤及考核。 2. 榮獲天下創新學院「創新推手獎」暨「年度學霸獎」。		
訓練與教育	提供多樣化的學習管道，包含職場外訓練、數位學習、在職訓練、工作輪調、個人發展計畫、海外研習或業務實習方式，以培養人才視野與跨國界之思維。	強化員工專業知識及技能，培育一流人才團隊。	《教育訓練實施準則》 《教育訓練管理程序》 《師資管理辦法》 《專業資格獎勵要點》	提供多元進修管道，致力培育優秀人才。	建置各職系培訓地圖，儲備專業與管理人才。		1. 進用 25 名身心障礙員工。 2. 無發生侵犯員工人權之情事。 3. 無歧視案件發生。 4. 全體員工 100% 完成法令遵循宣導及人權政策相關教育訓練		
員工多元化與平等機會	透過職場安全管理制度及教育訓練，提升全員多元平等包容觀念，建立友善職場環境。	提供平權、平等之多元工作機會及環境。	《工作場所性騷擾防治措施、申訴及懲戒辦法》	保障員工擁有平等就業機會及報酬。	致力消除各種歧視行為，打造多元平等職場環境。		可透過主管機關、各營業據點及其他申訴管道，包含電話、電子郵件、紙本書函、傳真及利害關係人專區等方式提出意見。	針對缺失事件，均訂定相關強化控管及追蹤措施。	創新服務
不歧視									
人權評估	擬定並執行職務遭受不法侵害預防計畫、考評及通報機制，以確保所有利害相關人之權益。	保障各利害關係人之權利。	《道德行為準則》 《員工行為準則》	積極守護人權價值。	提升員工人權意識，讓利害關係人都能受到尊重與公平對待。				
行銷與標示	於推出新商品、服務或業務時，均按主管機關核准方式辦理，或於特定或重大資金運用前，均依其業法出具符合法令規章及內部規範，並簽署負責。	確保各項業務能符合法令要求。	《業務行銷規範》 《子公司間共同行銷管理辦法》	保障客戶權益。	確保新產品上架前符合相關法令規範。	加強個人資料保護作業之風險管控。	全體員工 100% 完成個資保護相關訓練及法令測驗。	公司治理	
客戶隱私	設有相關單位，並訂定消費者保護政策，建立自行評估及查核機制，以具體行動維護客戶權益。	妥善保護客戶隱私權，避免個人資料外洩，強化資訊安全。	《個人資料檔案安全維護辦法》 《個人資料檔案蒐集、處理、利用及當事人權利行使作業規範》	致力強化公司資訊安全機制，保障客戶隱私。					
社會經濟法規遵循	於合乎法令規範的前提下執行各項營運活動，優化各法令遵循制度及機制。	確保公司經營遵循法令規範。	《法令遵循制度》 《法令遵循制度實施要點》	建立誠信經營之企業文化。	落實內稽內控，以防止內部發生違反重大法令、舞弊之情事。				



ASSURANCE STATEMENT

SGS TAIWAN LTD.'S REPORT ON SUSTAINABILITY ACTIVITIES IN THE SHIN KONG BANK CO., LTD.'s CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT FOR 2018

NATURE AND SCOPE OF THE ASSURANCE/VERIFICATION

SGS Taiwan Ltd. (hereinafter referred to as SGS) was commissioned by SHIN KONG BANK CO., LTD. (hereinafter referred to as SK BANK) to conduct an independent assurance of the Corporate Social Responsibility Report for 2018 (hereinafter referred to as CSR Report). The scope of the assurance, based on the SGS Sustainability Report Assurance methodology, included the sampled text, and data in accompanying tables, contained in this report.

The information in the SK BANK's CSR Report of 2018 and its presentation are the responsibility of the management of SK BANK. SGS has not been involved in the preparation of any of the material included in SK BANK's CSR Report of 2018.

Our responsibility is to express an opinion on the report content within the scope of verification with the intention to inform all SK BANK's stakeholders.

The SGS protocols are based upon internationally recognized guidance, including the Principles contained within the Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards (GRI Standards) 101: Foundation 2016 for accuracy and reliability and the guidance on levels of assurance contained within the AA1000 series of standards and guidance for Assurance Providers.

This report has been assured using our protocols for:

- AA1000 Assurance Standard (2008) Type 1 evaluation of the report content and supporting management systems against the AA1000 Accountability Principles (2008) at a moderate level of scrutiny; and
- evaluation of the report against the requirements of Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards (100, 200, 300 and 400 series) claimed in the GRI content index as material and in accordance with.

The assurance comprised a combination of pre-assurance research, interviews with relevant employees, superintendents, CSR committee members and the senior management in Taiwan; documentation and record review and validation with external bodies and/or stakeholders where relevant. Financial data drawn directly from independently audited financial accounts has not been checked back to source as part of this assurance process.

STATEMENT OF INDEPENDENCE AND COMPETENCE

The SGS Group of companies is the world leader in inspection, testing and verification, operating in more than 140 countries and providing services including management systems and service certification; quality, environmental, social and ethical auditing and training; environmental, social and sustainability report assurance. SGS affirm our independence from SK BANK, being free from bias and conflicts of interest with the organisation, its subsidiaries and stakeholders.

TWLPP 5008 Issue 1905

The assurance team was assembled based on their knowledge, experience and qualifications for this assignment, and comprised auditors registered with ISO 26000, ISO 20121, ISO 50001, SA8000, RBA, QMS, EMS, SMS, GPMS, CFP, WFP, GHG Verification and GHG Validation Lead Auditors and experience on the SRA Assurance service provisions.

VERIFICATION/ ASSURANCE OPINION

On the basis of the methodology described and the verification work performed, we are satisfied that the information and data contained within SK BANK's CSR Report of 2018 verified is accurate, reliable and provides a fair and balanced representation of SK BANK sustainability activities in 01/01/2018 to 12/31/2018.

The assurance team is of the opinion that the Report can be used by the Reporting Organisation's Stakeholders. We believe that the organisation has chosen an appropriate level of assurance for this stage in their reporting. In our opinion, the contents of the report meet the requirements of GRI Standards in accordance with Core Option and AA1000 Assurance Standard (2008) Type 1, Moderate level assurance.

AA1000 ACCOUNTABILITY PRINCIPLES (2008) CONCLUSIONS, FINDINGS AND RECOMMENDATIONS

Inclusivity

SK BANK has demonstrated a good commitment to stakeholder inclusivity and stakeholder engagement. A variety of engagement efforts such as survey and communication to employees, customers, investors, suppliers, CSR experts, and other stakeholders are implemented to underpin the organization's understanding of stakeholder concerns. For future reporting, SK BANK may proactively consider having more direct two-ways involvement of stakeholders during future engagement.

Materiality

SK BANK has established effective processes for determining issues that are material to the business. Formal review has identified stakeholders and those issues that are material to each group and the report addresses these at an appropriate level to reflect their importance and priority to these stakeholders.

Responsiveness

The report includes coverage given to stakeholder engagement and channels for stakeholder feedback.

GLOBAL REPORTING INITIATIVE REPORTING STANDARDS CONCLUSIONS, FINDINGS AND RECOMMENDATIONS

The report, SK BANK's CSR Report of 2018, is adequately in line with the GRI Standards in accordance with Core Option. The material topics and their boundaries within and outside of the organization are properly defined in accordance with GRI's Reporting Principles for Defining Report Content. Disclosures of identified material topics and boundaries, and stakeholder engagement, GRI 102-40 to GRI 102-47, are correctly located in content index and report. For future reporting, it is recommended to have more descriptions on goals and targets for each material topic, the expected results are suggested to be set, if applicable, with quantitative objectives.

Signed:

For and on behalf of SGS Taiwan Ltd.

David Huang
Senior Director
Taipei, Taiwan
12 July, 2019
WWW.SGS.COM



TWLPP5008 Issue 1905

聯合國全球盟約對照表 (The UN Global Compact)

分類	原則	對應章節
人權	企業應支持並尊重國際公認的人權	第五章 員工權益
	保證不與踐踏人權者同流合污	第二章 公司治理
勞工標準	企業應支持結社自由及切實承認集體談判權	第五章 員工權益
	消除一切型式的強迫和強制勞動	第五章 員工權益
	切實廢除童工	第五章 員工權益
	消除就業和職業方面的歧視	第五章 員工權益
環境	企業應支持採用預防性方法應付環境挑戰	第三章 能源管理機制 第三章 資源循環管理 第三章 供應鏈管理與綠色採購
	採取主動行動促進在環境方面更負責任的做法	第三章 永續承諾 第三章 供應鏈管理與綠色採購
	鼓勵開發和推廣環境友好型技術	第三章 責任金融
反貪腐	企業界應努力反對一切形式的腐敗，包敲詐和賄賂	第二章 公司治理 第四章 產品與服務法規遵循





2018[®]

企業社會責任報告書
Corporate Social Responsibility