

# UB 2018 CSR

## 企業社會責任報告書

2018 Corporate Social Responsibility Reports



發行日期：中華民國一〇八年六月

企業社會責任報告書查詢網址：

公開資訊觀測站：<https://mops.twse.com.tw/mops/web/index>

公司網址：<https://www.ubot.com.tw/ourresponsibility>

● GRI：102-1、102-45、102-50、102-51、102-52、102-53、102-54

## 關於報告書

聯邦商業銀行股份有限公司依據本身的資源條件與核心能力(Core Competencies)，同時考量內部條件與外部需求之後，致力於提供社會、環境、經濟各層面議題上實質的幫助並產生最大的正面積極影響。為落實企業社會責任的推動，聯邦銀行於 104 年 2 月 11 日第 8 屆第 17 次董事會核備增訂「企業社會責任委員會設置辦法」，成立聯邦銀行企業社會責任委員會(以下稱「本委員會」)。本委員會依其設置意旨，集結總行各相關管理單位，就現今國際社會及民生經濟議題，思考如何能夠提供真正實質的幫助，並擬定本行一套有系統且目標明確的 CSR 策略規劃，利用企業獨特的資源和專長，重點投入相關的 CSR 議題，既加強企業的競爭力，同時又能增進社會福祉，產生最大的社會效益，著眼於永續發展與經營策略的結合，將能創造出更多的商機及社會回饋。

## 報告範疇與邊界

本報告書每年發行。本次內容主係為聯邦集團於 107 年度(107 年 1 月 1 日至 107 年 12 月 31 日)在經濟、社會及環境各面向的表現及績效，部份資訊包含與 106 年度之差異比較等相關數據。報告書內部份資訊仍涵蓋聯邦銀行及各子公司(聯邦國際租賃股份有限公司、聯邦財務有限公司(香港)、聯邦證券投資信託股份有限公司、聯邦網通科技股份有限公司等 4 家子公司及財團法人聯邦文教基金會)在臺灣之營運範圍及服務為主。

## 資料計算基礎

本報告書所揭露之統計數據皆來自本行之統計與調查結果之相關，惟財務數字係經會計師簽證認可後公開發表之資訊，並以新台幣為計算單位呈現。

## 報告書依據指南

107 年聯邦銀行企業社會責任報告書依循全球永續性報告協會(Global Reporting Initiative, GRI)於 2016 年發布之 GRI 準則(GRI Standards: 核心選項)撰寫，內容涵蓋公司治理、客戶關懷、員工照顧、環境永續及社會公益等項目。報告資訊揭露方向亦遵循「上市上櫃公司企業社會責任實務守則」及「上市公司編製與申報企業社會責任報告書作業辦法」之規範，本報告書內容公告於本行網站(企業社會責任專區)，並提供檔案供下載閱讀。

### 【聯絡資訊】

本行企業社會責任專區：<https://www.ubot.com.tw/ourresponsibility>

對於本報告書若您有任何意見或資訊諮詢，皆請您與我們聯繫：

聯邦商業銀行股份有限公司 業務管理部

地址：台北市松山區民生東路三段 109 號

電話：(02)2718-0001

網站：[www.ubot.com.tw](http://www.ubot.com.tw) (歡迎您至「客服中心 / 我要留言」留下您寶貴之意見)

發行日期：發行日期：108/6/28 (前次發行日期 107/6/29)

# INDEX 目錄



■ 董事長的話.....	01
■ 關於聯邦.....	03
企業概況.....	03
品牌精神及經營理念.....	03
公司組織.....	04
經營績效.....	08
服務據點.....	09
喜悅分享.....	10
■ 利害關係人議合.....	11
利害關係人鑑別.....	12
重大性議題.....	14
聯邦永續目標.....	16
■ 公司治理.....	19
治理架構.....	20
企業社會責任治理架構.....	26
參與各類社團組織.....	27
法令遵循.....	28
誠信經營.....	31
風險管理.....	33

■ 客戶關懷.....	35
推動友善金融服務.....	35
多元創新產品設計.....	36
顧客權益維護.....	37
提升資訊安全.....	39
專業到位的優質服務.....	39
顧客關係管理.....	40
■ 員工照顧.....	41
人員結構.....	41
員工權益保障.....	45
員工進修培育及教育訓練.....	46
員工薪資福利與員工照護.....	47
員工關係.....	49
勞工職業安全衛生訓練與措施.....	50
■ 環境永續.....	51
綠色管理政策.....	51
企業減碳管理.....	51
綠色採購.....	53
供應鏈管理.....	53
資源回收再利用.....	53
打造綠色生活.....	54
■ 社會公益.....	55
教育推廣.....	55
藝文贊助.....	56
關懷社會.....	56
慈善公益捐款.....	57
■ 附錄.....	
一、GRI 永續性報導準則揭露內容索引.....	59
二、107 年管理方針及其要素.....	61
三、107 年管理方針評估.....	62
四、特定主題之 GRI 準則.....	63

# 01 董事長的話



聯邦銀行董事長  
李憲章

## ● GRI : 102-14、102-23

聯邦銀行成立 27 年來，除了致力各項業務的拓展外，對於在地藝術文化、公益的投入亦不遺餘力。聯邦銀行贊助的聯邦文教基金會已連續 20 年舉辦聯邦藝術比賽，鼓勵國人從事藝術研究與創作、倡導藝術風氣、推展全民美育活動並提昇美術水準，這些努力獲得各界一致肯定。近年來，金融科技發展迅速，在我們積極提供客戶線上線下、多元化數位金融體驗的同時，我們仍持續兼顧實體通路的服務，因為人與人的溫度是很難被取代的，我們的努力會創造溫度，溫度可以感染，「相信幸福·勇於承擔」是我們的企業精神，我們會以堅定、努力不懈的步伐期望一年比一年精進、更加超越自己。

107 年，在公司治理方面，本行為善盡企業社會責任，保障全體同仁、客戶及

利害關係人之基本人權，聯邦銀行認同並支持聯合國《世界人權宣言》、《全球盟約》、《國際勞動組織公約》等各項國際人權公約，制定人權政策；基於資金提供者（包含本行客戶、受益人或股東）之長期利益，本行聲明遵循「機構投資人盡職治理守則」並制定相關政策；並為落實公司治理並提升本行董事會功能，建立績效目標以加強董事會運作效率，訂定董事會績效評估辦法。

在數位化金融服務方面，持續著眼於行動服務之便利性，陸續新增各項線上服務，107 年開辦「New New Bank」數位銀行線上立即開戶；繼向客戶支援使用 Apple Pay、Samsung Pay、Android Pay 及 Hami Wallet 行動支付服務後，於 107 年陸續推出 Garmin Pay、Fibit Pay 等行

動支付服務；當 LINE Pay 及一卡通正式攜手推出「LINE Pay 一卡通（電子支付）帳戶連結銀行帳戶服務」時，聯邦銀行亦率先成為首波合作銀行，並投資入股 LINE Pay，正式與 LINE Pay 展開策略投資關係及後續業務合作，攜手拓展行動支付的多元發展，開創更多友善的行動支付環境。

秉持著「取之於社會，用之於社會」之社會責任理念，本行長期投入社會公益，107 年度仍舊以實際行動關懷各族群、參與社區發展、參加慈善公益活動並推動在地藝文活動，較特別的是，本行長期關注國內體育發展並支持為夢想奮鬥的體育選手，除持續參與體育贊助「東山高中籃球隊」支持球隊繼續為夢想奮鬥外，在亞運田徑 200 公尺選手楊俊瀚，以幾乎無法顯示的些微差距（0.001 秒），輸給日本選手獲得銀牌，本行對其堅定的鬥志與努力給予支持與肯定，贊助楊俊瀚國光金牌獎金差額 225 萬獎金；另，為保存臺灣在地人、事、物的美好，持續與電視台合作推出「在臺灣的故事 - 聯邦銀行古蹟巡禮特輯」，探索你我周遭台灣在地的老古蹟、老建築與老聚落，希望喚起大家對這片土地的記憶，更珍惜台灣歷史文化背後的故事與價值！

為支持並提倡綠能節電的重要性，聯邦銀行響應節能減碳，本行新北市地區 22 家分行於 107 年度參與新北市政府【服務

業響應 +1 節能好店】活動，希望發揮企業影響力，攜手行員、客戶及社會大眾，宣導節電措施，提升本行善盡企業社會責任形象，並共同創造綠色低碳的生活環境，維護台灣這片美麗家園。

對於未來充滿不同變動之挑戰，本行在發展策略上，期在追求營運績效的同時，也持續針對上述目標發揮身為金融業之影響力，將本行企業社會責任之使命落實到每一經營層面，並不斷發揮各營業單位之通路效益及競爭力，建構全方位金融經營體系，以服務客戶。



敬 祝

身體健康、萬事如意

李憲章



# 02 ABOUT UBOT 關於聯邦



聯邦銀行總行

●GRI：102-3、102-4、102-5、102-6、102-7、102-15、201-1

## 一、企業概況

公司名稱	聯邦商業銀行股份有限公司
設立日期	80年12月31日
董事長	李憲章
總行地址	10544 臺北市松山區民生東路三段 109 號
資本額	28,900,129 仟元整 (截至 107 年 12 月 31 日止)
資產總額	639,006,928 仟元 (截至 107 年 12 月 31 日止)
員工總人數	4,045 人 (包含子公司員工人數，截至 107 年 12 月 31 日止)
營運據點	90 家分行

## 二、品牌精神與經營理念

聯邦銀行品牌 Logo「UB」，係以公司英文名稱「Union Bank」縮寫作為設計，線條洗練俐落、剛毅中又不失圓渾，正如銀行專業形象，穩健又有效率。色彩創新

充分彰顯品牌精神，藍色表現傳統、穩健之精神；紅色代表服務的熱忱；翠青色則突顯效率與創新。整體感覺穩重又兼具現代感，充分表現聯邦銀行「熱忱、穩健、效率、創新」的經營理念。

一直以來，聯邦銀行堅持腳踏實地、深耕本土金融市場，為展現與時俱進的品牌精神，本行於 107 年農曆春節期間推出「相信·希望」品牌賀歲形象廣告，透過影片呈現國內各地、各行各業認真生活打拼的人們，冀能藉此傳達本行深耕臺灣、關懷在地的誠意，同時提供民眾朋友懷抱夢想、努力前進的正能量，另持續贊助三立台灣台合作「在臺灣的故事－聯邦銀行古蹟巡禮特輯」節目，推廣台灣古蹟文化，於媒體強力放送，以呼籲民眾對在地文化的認同。

本行近年來打造全新的品牌形象，走向品牌年輕化、主打年輕客群，並期許以更穩健的腳步邁向下一個里程碑，積極投入金融科技發展，提供線上申貸、信用卡及 ATM 無卡提款等多項數位服務，建置無障礙網銀及數位存款業務，更陸續推出 Apple Pay、Android Pay、Samsung Pay、Google Pay、Hami Wallet NFC 感應支付、Garmin Pay、Fitbit Pay 等七大行動支付，並於 107 年入股 LINE Pay，並與 LINE Pay 及一卡通攜手推出「LINE Pay 一卡通 (電子支付) 帳戶連結銀行帳戶服務」，成為首波合作銀行，提供客戶更便利及多元的行動支付創新服務體驗。

## 三、公司組織

### (一) 聯邦商業銀行股份有限公司

聯邦商業銀行是政府為推行金融自由化及國際化政策下，開放民營銀行設立之第三家銀行，在本行全體發起人本著開創永續經營之共同理念，於民國 78 年 3 月 29 日成立籌備處，民國 81 年 1 月 21 日正式開始對外營業，民國 84 年 9 月 19 日於櫃檯買賣中心正式掛牌買賣，民國 87 年 6

月 29 日股票正式掛牌上市，成為受社會大眾肯定及認同之上市公司。

為朝國際化目標邁進，本行分別於 87 年 2 月 25 日及 88 年 8 月 24 日在越南、香港成立越南胡志明市代表人辦事處及香港代表人辦事處，並已於 101 年獲金管會核准前往香港地區開設香港分行，108 年獲准開設越南分行，通路服務網將更加綿密，並可提供客戶更多元、便捷的服務。

為擴大營運通路及規模，本行於 94 年 3 月 19 日概括承受中興商業銀行股份有限公司之資產、負債及營業，於 99 年 8 月 16 日與聯邦票券金融股份有限公司完成合併。

本行為整合整體資源，強化管理及發揮經營綜效，於 105 年 8 月 1 日與聯邦保險經紀人股份有限公司完成合併，以聯邦銀行為存續公司，由聯邦銀行持續為原邦聯保經客戶提供服務。

為充實營運資金、強化財務體質，本行於 106 年 10 月發行 100 億元甲種特別股，已順利募集完成，並於 106 年 12 月 1 日正式掛牌上市。

本行企業總部座落於臺灣臺北市，全球員工人數 4,045 人 (包含子公司員工人數，截至 107 年 12 月 31 日)，旗下包含聯邦國際租賃股份有限公司 (簡稱聯邦租賃)、聯邦財務有限公司 (香港) (簡稱聯邦財務)、聯邦證券投資信託股份有限公司 (簡稱聯邦投信)、聯邦網通科技股份有限公司 (簡稱聯邦網通) 等 4 家子公司並成立財團法人聯邦文教基金會 (簡稱聯邦文教)。

## 重要紀事

- 78年**
  - 由原始發起人李存敬先生、林榮三先生、李玉泉先生等士紳，共商籌組本公司。
  - 將公司名稱訂為「聯邦商業銀行股份有限公司」。
- 80年**
  - 經濟部核准設立登記，公司正式成立。
- 81年**
  - 總行營業部及儲蓄部正式對外營業。
- 84年**
  - 儲蓄部理財中心成立，以「前瞻理財、尊貴貼心」理念，提供貴賓級客戶各項金融服務。
  - 本行成功發行海外浮動利率定存單（FRCD）五千萬美元，大大提昇本行國際形象。
- 85年**
  - 本行股票正式於證券櫃檯買賣中心掛牌上櫃。
  - 於嘉義地區設置第一家電子銀行24小時自動化服務區。
- 86年**
  - 轉投資設立之「聯邦國際租賃股份有限公司」正式對外營業。
  - 本行自行建置的網路銀行伺服器正式上線運作。
  - 本行為提供投資人掌握外匯市場最佳時點進行拋補，特延長外幣交易時間至凌晨四點鐘。
  - 本行於香港中環皇后大道正式成立「聯邦財務有限公司」，成為16家新銀行中首家於海外成立之子公司。
  - 本行第二次發行成功海外浮動利率定存單（FRCD）五千萬美元，再創本行國際知名度。
  - 轉投資設立之「邦聯保險經紀人股份有限公司」正式對外營業。
- 87年**
  - 本行與中興保全公司合作成立全國第一家「租賃式電子銀行24小時自動化服務區」開幕。
  - 本行在胡志明市越南代表辦事處開業。
  - 財團法人聯邦文教基金會成立。
  - 本行股票正式掛牌上市。
  - 轉投資設立之「聯邦證券投資信託股份有限公司」正式對外營業。
- 88年**
  - 香港金融管理局核准本行在香港設立辦事處。
  - 本行香港代表辦事處開業。
- 91年**
  - 儲蓄部更名為台北分行並成立證券金融部。
  - 轉投資設立之「聯邦網通科技股份有限公司」正式對外營業。
  - 本行正式開辦小額貸款業務「國民現金卡」。
- 92年**
  - 本行信用卡有效流通卡數截至4月8日正式突破200萬張。
  - 本行信用卡以218萬張流通卡量躍居台灣地區發卡量第3大的發卡銀行。
  - 本行信用卡業務正式推出全國首張「mini卡」。

- 93年**
  - 本行與萬事達國際組織合作推出全球第一張不規則卡—聯邦旅遊卡。
  - 提供社會菁英份子優質生活推出「達文西A+理財卡」，採用金融卡、信用卡、理財卡三合一功能的高科技智慧型晶片卡。
  - 推出晶片「萬用金融卡」，導入消費轉帳扣款、一卡多帳戶等功能，更首創廢除第3軌，以提高防偽防盜錄安全性。
- 94年**
  - 本行與中興商業銀行及中央存保公司正式辦理交割，本行分支機構擴增為87家，成為非官股與非金控銀行中掌握最大通路的銀行。
- 99年**
  - 因應本行與聯邦票券辦理合併增資案，總行項下增設票券金融部。
- 100年**
  - 董事會決議通過「香港分行」申請設立案及「薪資報酬委員會組織規程」訂定案。
- 102年**
  - 聯邦銀行與高雄捷運等機構共同發起轉投資設立一卡通票證公司，該公司為第三家經金管會核准發行電子票證的專業發行機構。
- 103年**
  - 宣佈正式與聯合國際行動支付合作，發行第一張獲得Visa組織安全認證的Micro SD NFC手機信用卡。
  - 凌臺台北市松山區民生東路三段109號1樓（聯邦企業大樓）聯邦銀行總行發生火災，燒毀營業大廳。
- 104年**
  - 法務暨法令遵循部成立「企業社會責任委員會」
  - 推出「OTA手機信用卡」
  - 設置審計委員會
- 105年**
  - 新設大業、興中及富強等3家證券公司。
  - 開辦ATM無卡提款服務。
  - 發行聯邦全國加油聯名卡。
  - 與邦聯保險經紀人股份有限公司合併，成立保險代理部。
- 106年**
  - 支援使用Apple Pay、Samsung Pay，並成為Android Pay合作夥伴。
  - 發行100億元甲種特別股，正式掛牌上市。
- 107年**
  - 開辦數位銀行APP「New New Bank」，提供線上開立數位存款服務。
  - 推出LINE官方帳號即時通知服務。
  - 正式與LINE Pay展開策略投資關係及後續業務合作。
  - 與LINE Pay及一卡通攜手推出「LINE Pay 一卡通(電子支付)帳戶連結銀行帳戶服務」，成為首波合作銀行。

## (二) 聯邦國際租賃股份有限公司

聯邦銀行本於在地深耕，愛鄉愛土的熱情，於民國 85 年 11 月 100% 轉投資成立聯邦國際租賃股份有限公司，以提供客戶更完整、更多元的金融服務。鑒於汽車市場消費觀念的提昇，個人長期租車可享「專人服務」、「用車不間斷」及「保障隱私」等優點，企業長期租車更可享「有效資金運用」、「美化財報」、「節省營業稅及所得稅」等諸多優點，「以租代購」的用車方式已蔚為潮流，聯邦租賃乃於民國 93 年 6 月設立車輛租賃部門，為企業及個人用車量身規劃，兼顧成本、節稅及便利的長期租車方案，提供客戶用車的最佳選擇。聯邦租賃並於民國 97 年 1 月取得甲種小客車租賃營業執照。

## (三) 聯邦證券投資信託股份有限公司

聯邦投信成立於民國 87 年 12 月 22 日，為聯邦企業集團的成員之一，主要係由聯邦商業銀行擔任專業發起人，並結合國內知名企業共同出資成立，以專業、穩健、誠信的經營理念提供投資人多元化的投資選擇及追求最佳的操作績效。聯邦投信為聯邦集團旗下獨立經營管理的理財投資機構，專精於國內固定收益產品及台灣股市研究，為集團旗下重要的一份子，秉持專業、穩健、誠信的態度，強調研究團隊的合作互動，掌握各產業脈動及投資契機，為投資人提供優質專業的投資服務。

## (四) 聯邦網通科技股份有限公司

聯邦網通成立於民國 87 年 8 月 10 日，為聯邦企業集團的成員之一，主要業務乃在於系統整合、金融應用程式、IBM 大型主機應用程式、IBM Lotus Notes 應用程

式以及 Web 應用程式設計與開發，另經營 YesGoGoGo 電子商務網站，並提供聯邦銀行信用卡卡友紅利兌換平台。本著「熱忱」、「穩健」、「效率」、「創新」，經過多年之資訊系統軟體、硬體整合之經驗、充分掌握資訊市場之脈動，公司持續朝下列營運服務方向前進：

1. 銀行信用卡資訊系統建置及維護服務
2. 銀行資訊系統建置及維護服務
3. 資訊系統建置及整合服務
4. 應用軟體系統設計服務

面對資訊服務的發展趨勢，聯邦網通以多年深耕金融資訊領域所累積的專業知識與能力，在金融產業建立許多成功典範。面對當前金融市場的蓬勃發展，網通深具信心迎接市場的機會與挑戰。

## (五) 聯邦財務有限公司 (香港)

聯邦財務成立於民國 86 年 4 月 2 日，為聯邦企業集團的成員之一，本係為了配合政府出口導向政策及成立亞太營運中心計畫，同時鑑於當時兩岸三地轉口貿易急速成長，為拓展海外業務暨落實政府銀行國際化政策，爰轉投資設立海外子公司，俾就近服務台商，並延伸國內進出口外匯業務及其相關之短期融資。目前主要業務為金融服務與金融投資。

## (六) 財團法人聯邦文教基金會

聯邦銀行及其關係企業於民國 87 年 4 月 17 日成立『財團法人聯邦文教基金會』，以從事文教及公益事業為宗旨，藉著舉辦文藝活動、學術演講、研討會等促進學術文化交流，以期在經濟富裕的過程中，使物質生活與精神生活並重，平衡因過度重視政治、經濟，忽略文化、教育而導致的社會失調現象。並期許聯邦文教基金會能帶動社會一同珍惜生活環境與資源、發揚潛在的愛心和善心，以藝文之美陶養氣質，提高生活品質，創造健康安全

的生活空間與和諧樂利的社會。聯邦文教基金會在贊助單位的全力支持及充分授權下，以主辦『聯邦美術新人獎』為開端，不但鼓勵年輕藝術家勇於實現夢想，亦提供新人發揮的舞台，成果備受各界肯定。未來將透過多元化的型態，結合各界資源，為創造更美好的社會扮演推波助瀾的積極角色。

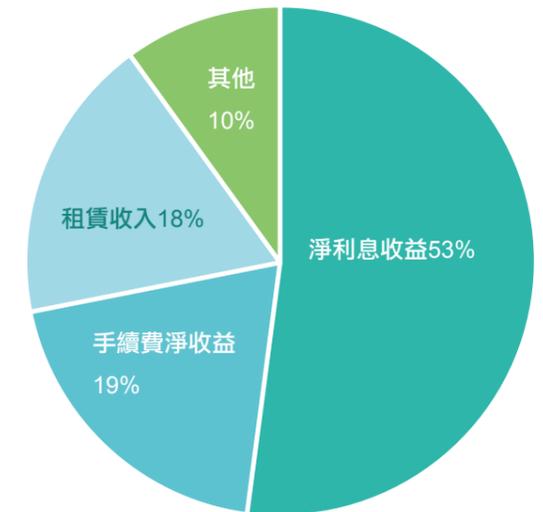


## 四、經營績效

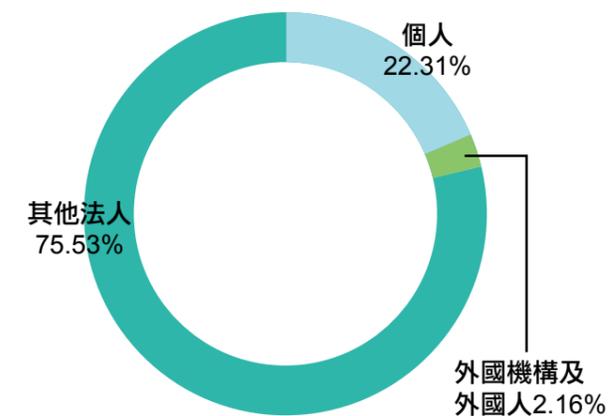
### (一) 經營能力/獲利能力

年度	107年	106年
淨收益(仟元)	12,732,321	12,471,365
資產總額(仟元)	647,586,094	565,616,287
股東權益(仟元)	50,058,755	48,186,565
稅後淨利(仟元)	2,955,001	2,766,035
稅後每股盈餘(元)	1.07	1.02
股東權益報酬率(%)	7.28%	7.44%
資產報酬率(%)	0.49%	0.50%
員工平均收益額(仟元)	3,160	3,141
員工平均獲利額(仟元)	733	697

### (二) 各項業務所佔比例(收益來源區別)



### (三) 股東結構(截至108年4月2日資料)



### (四) 最近一期信用評等

評等公司	中華信用評等(股)公司	
最新評等日期	108年1月18日	
評等結果	長期	twA
	短期	twA-1
其他評等資訊	評等展望	穩定

評等公司	Standard & Poor's Corp	
最新評等日期	108年3月7日	
評等結果	長期	BBB-
	短期	A-3
其他評等資訊	評等展望	Stable

## 五、服務據點

本行為朝國際化目標邁進，分別於民國 87 年 2 月 25 日及 88 年 8 月 24 日在越南、香港成立越南胡志明市代表辦事處及香港代表辦事處。為擴大營運通路及規模先於民國 94 年 3 月 19 日購併中興商業銀行主要資產、負債及營業。再於民國 99 年 8 月 16 日與聯邦票券股份有限公司完成合併，至民國 108 年 5 月底，國內營業據點已達 90 家，並有國內自動化櫃員機(ATM)867 台。

為滿足客戶全方位理財需求及證券業務達最適規模，104 年業獲金管會核准並於 105 年度增設 3 家證券分公司，至民國 108 年 5 月底，本行證券分公司已達 9 家。

聯邦銀行連結國內外服務據點，並結合聯邦 24 小時客服中心、電子金融、網路與行動銀行、ATM 等網絡相互合作，為顧客提供更完善且完整之金融服務網絡。

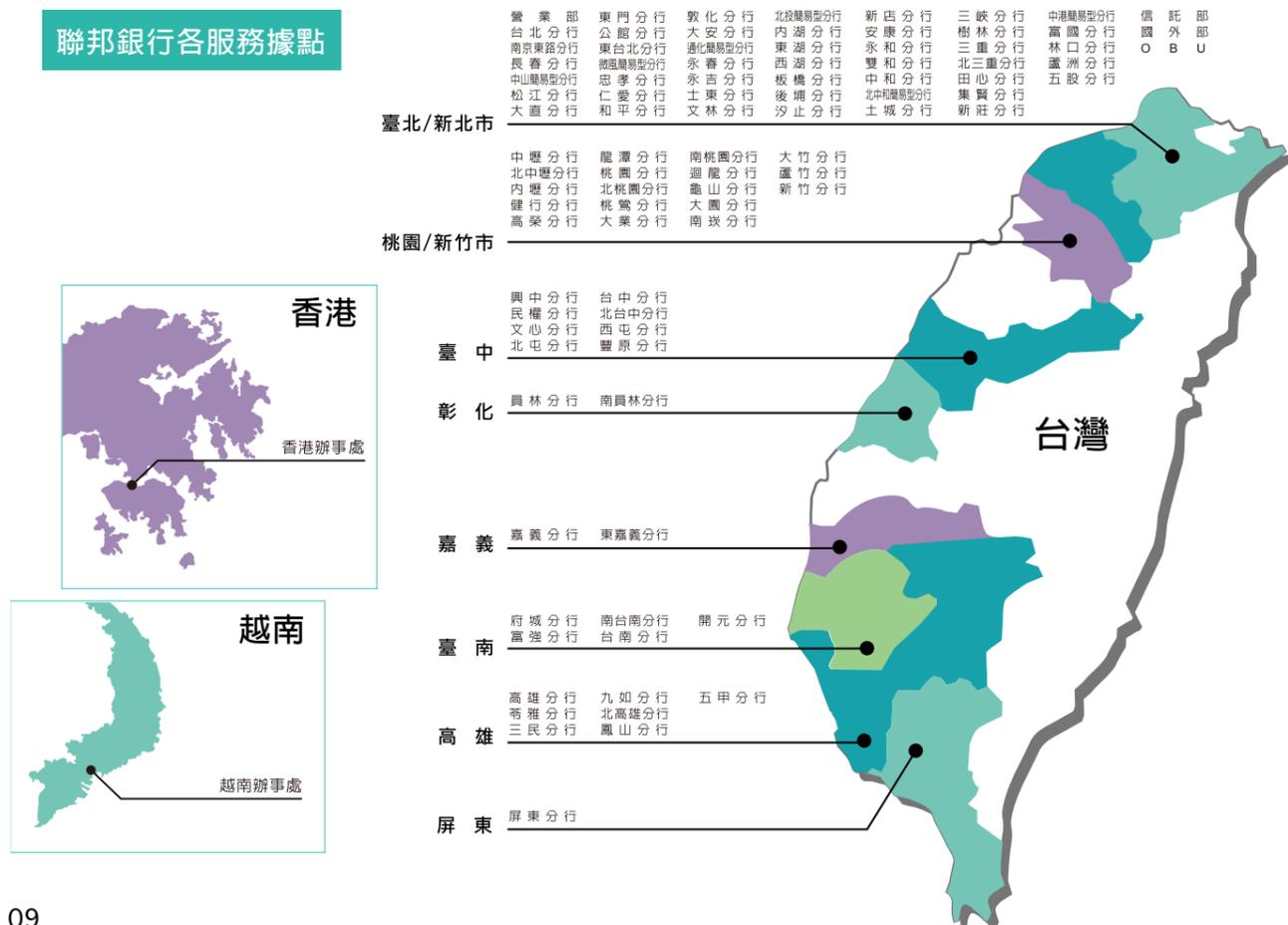
## (一) 客服中心

聯邦銀行自民國 88 年成立客服中心，設立專責單位提供 0800 免付費客戶服務專線，提供客戶問題諮詢及申訴處理，以保護客戶權益為優先並遵守法令規範辦理。針對客戶申訴處理，制定本行「客戶申訴處理流程」，於第一時間妥善處理客戶問題，避免發生爭議事件；當發生爭議事件無法達成協議時，則提報本行「消費者爭議案件處理小組」評核處理，以加速處理時效，解決爭議，提升客戶滿意度。

## (二) 電子金融

聯邦銀行提供個人網路銀行、企業網路銀行及行動銀行等數位電子金融服務，全力佈局方便、安全、以使用者為導向的數位金融環境。

## 聯邦銀行各服務據點



## 六、喜悅分享

- 83.08.23 本行獲財政部頒發「辦理中小企業融資業務考核第一名」獎狀。
- 84.11.20 於「商業周刊服務品質調查」中，以高分榮獲 1995 年全國銀行業服務品質最佳排行榜之第二名，並獲得「行員服務態度」評比之單項冠軍。
- 86.12.25 於「商業周刊服務品質調查」中，榮獲 1997 年全國銀行業服務品質最佳排行榜之第十名，並獲得「行員服務速度」及「業務處理之正確性」評比項目亞軍。
- 88.12.13 獲行政院評為傑出資訊應用暨產品獎。
- 89.11.01 本行榮獲中華民國全國商業總會舉辦之績優廠商優良訓練單位金商獎。
- 89.11.02 於「商業周刊服務品質調查」中，榮獲 2000 年全國銀行業服務品質最佳排行榜之第十一名。
- 92.04.08 本行信用卡有效流通卡數截至 4 月 8 日正式突破 200 萬張。
- 92.07.31 本行信用卡以 218 萬張流通卡量躍居台灣地區發卡量第 3 大的發卡銀行。
- 92.09.09 本行信用卡業務正式推出全國首張「mini 卡」。
- 93.02.26 本行與萬事達國際組織合作推出全球第一張不規則卡－聯邦旅遊卡。
- 93.11.01 為提供社會菁英份子優質生活推出「達文西 A+ 理財卡」，採用金融卡、信用卡、理財卡三合一功能的高科技智慧型晶片卡。
- 93.11.09 推出晶片「萬用金融卡」，除基本的功能外，更導入消費轉帳扣款、1 卡多帳戶等功能，更首創廢除第 3 軌，以提高防偽防盜錄安全性。
- 97.04.29 獲經濟部 96 年度辦理中小企業信用保證融資業務績優金融機構。
- 98.05.04 獲經濟部 97 年度辦理中小企業信用保證融資業務績優金融機構。
- 99.10.04 獲銀行公會 99 年全國性繳費(稅)業務交易總筆數龍騰獎第 6 名、全國繳費網交易總筆數龍騰獎第 2 名。
- 101.03.19 推出「聯邦樂活 App」智慧行動銀行，提供客戶更為便利的行動金融服務。
- 101.12.28 獲北市環保局 101 年度積極推動「民間企業與團體綠色採購」。
- 102.11.27 獲北市環保局 102 年度積極推動「民間企業與團體綠色採購」。
- 103.02.24 宣佈正式與聯合國國際行動支付合作，發行第一張獲得 Visa 組織安全認證的 Micro SD NFC 手機信用卡。
- 103.08.06 本行『手機信用卡』於 2014 年 CEPI Asia Trailblazer Awards 之「最佳行動支付」(Best Initiative in Mobile Payments) 項目中榮獲評審團「Highly Commended Award」的肯定。
- 103.09.29 獲行政院環保署 102 年度熱心推動環保，實施綠色採購之感謝狀。
- 103.11.21 獲北市環保局 103 年度積極推動「民間企業與團體綠色採購」。
- 104.04.01 熱心參與「防制洗錢與打擊資助恐怖主義持續推動工作小組」獲金融監督管理委員會表揚獎狀乙張。
- 104.08.31 獲行政院環保署 103 年度熱心推動環保，實施綠色採購之感謝狀。
- 104.11.05 獲財金資訊股份有限公司頒發「2015 行動支付最佳創新獎」。
- 104.11.11 獲北市環保局 104 年度積極推動「民間企業與團體綠色採購」。
- 105.03.02 經濟部能源局認購綠色能源感謝卡
- 105.08.26 行政院環保署 104 年度熱心推動環保，實施綠色採購之感謝狀。
- 105.10.12 北市環保局 105 年度積極推動「民間企業與團體綠色採購」。
- 106.10.20 榮獲台電《2017 全民節電運動》非製造業組優等獎。
- 106.10.23 北市環保局 106 年度積極推動「民間企業與團體綠色採購」
- 106.11.27 行政院環保署 106 年度熱心推動環保，實施綠色採購之感謝狀。
- 107.06.08 本行三重等 22 家分行獲選為為新北市政府經濟發展局「節能好店」優良店家。
- 107.06.15 獲台灣票據交換所舉辦 106 年 8 月至 10 月「金融機構推廣 ACH 業務獎勵競賽」成長卓越獎。
- 107.09.18 榮獲行政院環保署頒發綠色採購感謝狀。
- 107.10.07 完成投資 LINE Pay 案，與 LINE Pay 正式展開合作。
- 107.11.30 榮獲台北市政府頒發綠色採購感謝狀。



# 03 利害關係人議合



本行對於利害關係人負有相當的責任，藉由各種管道與方式進行雙向溝通，瞭解各利害關係人的需求及對本行的期許，同時作為落實企業社會責任與相關計畫的重要考量，建立一個與社會互惠互利、促進和諧與進步的永續經營模式，結合「願景、核心競爭力及策略」，創造共享價值 (Creating Shared Value, CSV) 共同打造美好家園。

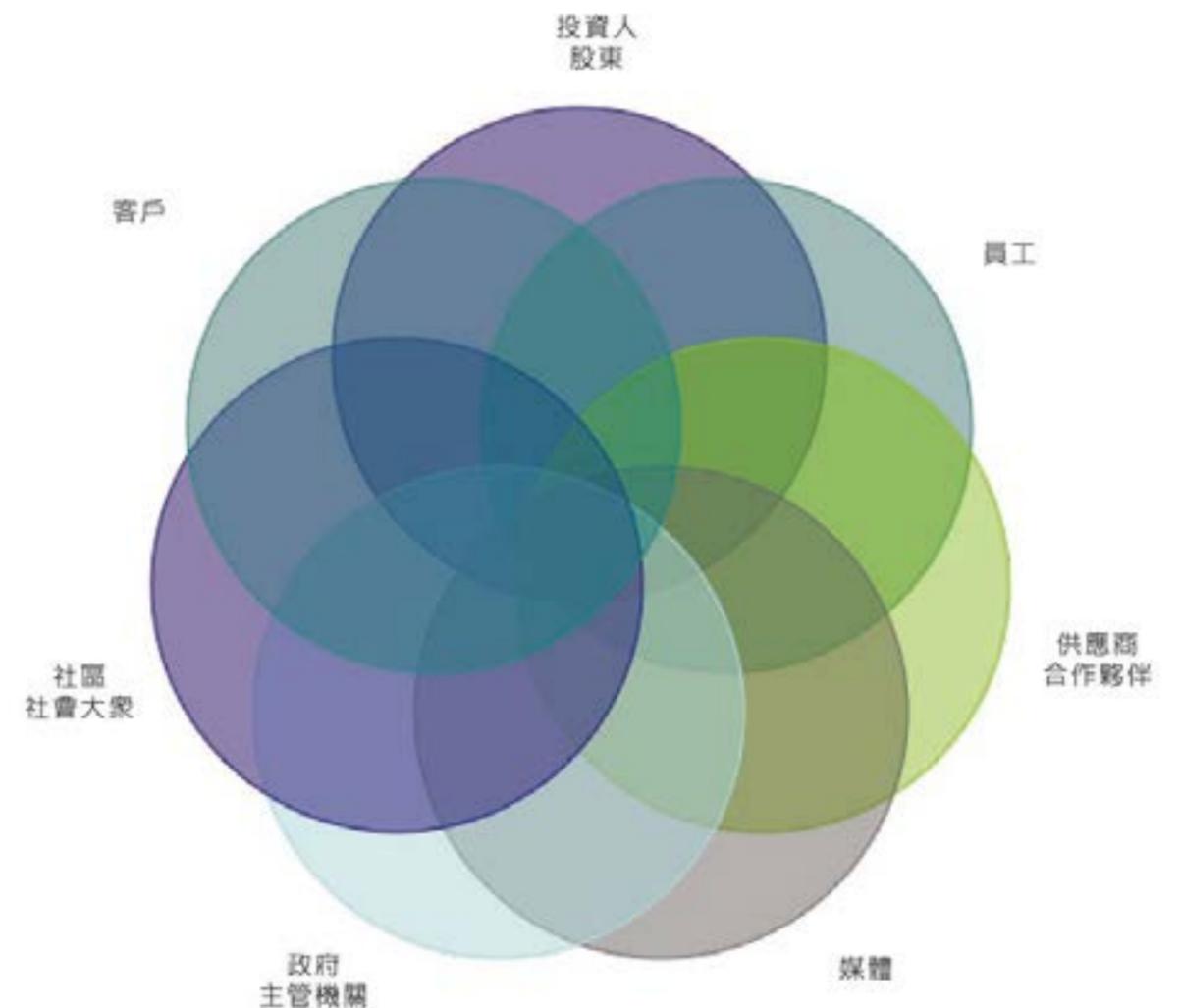
本行由企業社會責任委員會（以下簡稱 CSR 委員會）透過各類管道與利害關係人溝通後，將其關心的議題彙整，並依據 CSR 委員會下設各功能性小組範疇將永續性的脈絡、重大性、完整性及利害關係人之包容性，決定出主要利害關係人以及重大性考量面。



● GRI : 102-37、102-40、102-42、102-43

## 一、利害關係人鑑別

聯邦銀行的利害關係人主要包括股東 / 投資人、客戶、員工、合作夥伴 / 供應商、社區 / 社會大眾、政府 / 主管機關及媒體等。



## 二、與利害關係人溝通管道

針對上述利害關係人，由 CSR 委員會各功能性小組成員透過各種管道與平台，包括中英文公司網站專區、訪客留言、年報、股東大會、24 小時客服專線及服務信箱、文字客服 APP、顧客服務滿意度調查、客戶意見箱、社區講座及各類公益活動等與社會大眾及利害關係人進行交流與溝通、蒐集意見與統計數據。利害關係人辨識與溝通方式及管道請詳下表彙整。

【利害關係人辨識與溝通方式及管道彙總表】

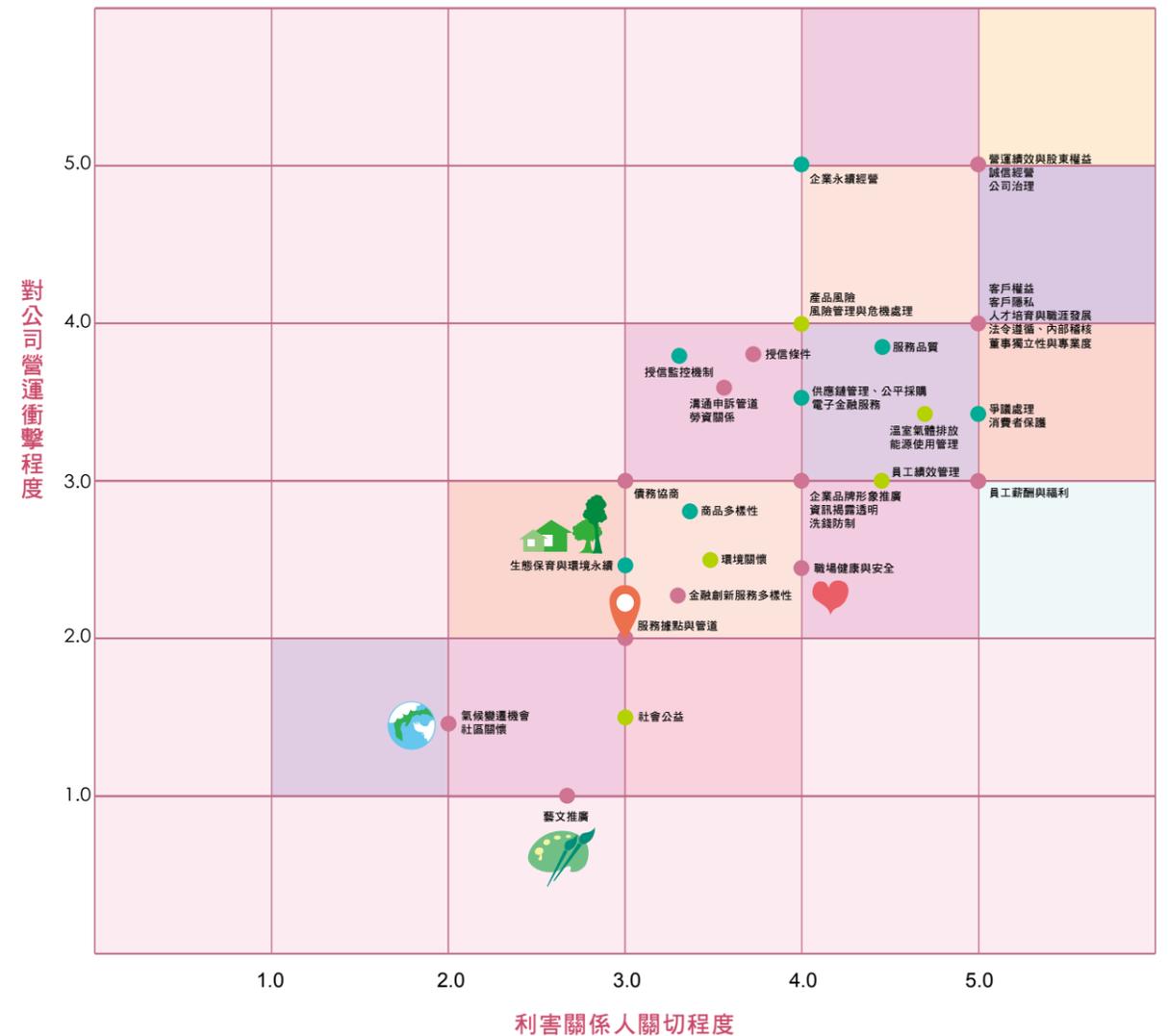
利害關係人	關心議題	溝通方式及管道	溝通頻率	對應章節
顧客	<ul style="list-style-type: none"> <li>客戶隱私</li> <li>客戶權益</li> <li>服務品質</li> <li>債務協商</li> <li>金融創新服務多樣性</li> <li>服務據點與管道</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>設立24小時客服專線、網路文字客服、文字客服APP及客服網路信箱、Facebook聯邦粉絲團。</li> <li>透過分行、推廣單位、客服中心等廣納客戶意見。</li> <li>依據業務屬性、每季或每年進行客戶滿意度調查。</li> <li>每年定期舉辦理財講座。</li> <li>開發網際網路銀行與行動銀行。</li> </ul>	不定期	客戶關懷
員工	<ul style="list-style-type: none"> <li>員工薪酬與福利</li> <li>績效管理</li> <li>訓練與發展</li> <li>人權及兩性平等</li> <li>勞工安全與衛生</li> <li>勞資關係</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>建置完善獎勵獎金制度並遵循公平任用原則。</li> <li>設置性騷擾申訴管道、性騷擾審議委員會。</li> <li>建立公平考核及獎懲制度。</li> <li>舉辦各項業務講習、研討會，派訓行外參加專業訓練。</li> <li>委託專業醫療健檢機構辦理員工健檢。</li> <li>設置專責單位，訂定職業安全衛生管理計畫。</li> <li>定期舉行勞資會議。</li> <li>訂定員工申訴制度、設置員工園地。</li> </ul>	不定期	員工照護
投資人/股東	<ul style="list-style-type: none"> <li>營運績效與股東權益</li> <li>公司治理</li> <li>資訊揭露透明</li> <li>董事獨立性及專業度</li> <li>誠信經營</li> <li>企業永續經營</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>建置常設性公司中英文網站。</li> <li>24小時客戶服務專線及意見回覆。</li> <li>定期編製公司年報、每季編製財務報告書、每月公佈營運績效並揭露重大訊息於公司網站及公開資訊觀測站供資訊查詢。</li> <li>每年召開股東常會及法人說明會，提供暢通雙向溝通管道。</li> <li>定期評估本行信用評等，提供獨立且中立之信用評等機構出具之具可信度(Credibility)之客觀評估。</li> <li>設有投資人關係處理窗口，妥善處理股東建議、疑議及爭議事項。</li> </ul>	不定期	公司治理 關於聯邦
社區/社會大眾	<ul style="list-style-type: none"> <li>學術教育</li> <li>慈善關懷</li> <li>社區發展</li> <li>社會公益</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>透過辦理理財講座社區活動增加與社區互動。</li> <li>定期舉辦藝術巡迴展及藝術比賽，致力保留地方文化及推廣，並鼓勵畫壇新秀努力創作、勇於實現夢想。</li> <li>秉持著「取之於社會，用之於社會」之社會責任理念，長期參與各項捐助等公益活動，愛心不落人後。</li> <li>用實際行動關懷臺灣農民，透過大量採購產量過剩而滯銷跌價的農產品，並分享愛心予客戶。</li> <li>藉由認養社區公園及校園花園，增進社區民眾參與提升社區環境意識，共同營造美好生活環境。</li> </ul>	不定期	社會公益
供應商/合作夥伴	<ul style="list-style-type: none"> <li>供應鏈管理、公平採購</li> <li>環保、安全與衛生管理</li> <li>合約內容與法律規範</li> <li>生態保育與環境永續</li> <li>氣候變遷機會</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>透過產品發表會、展覽會、相互訪談，以及提供書面、電子郵件或樣品等方式溝通了解產品及需求。</li> <li>透過採購或發包程序溝通了解價格成本、供貨條件等。</li> <li>透過對受委託機構之實地查核，了解其管理及工作環境。</li> <li>經由使用者回饋之意見溝通了解使用及後續服務問題。</li> </ul>	不定期	環境保護
政府/主管機關	<ul style="list-style-type: none"> <li>法令遵循</li> <li>內部稽核</li> <li>洗錢防制</li> <li>風險管理與危機處理</li> <li>職業安全衛生</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>密切關注政策法令發佈情形、確實遵守法令、和主管機關保持互動、不定期配合主關機關查核、參與政策研討會或座談會、定期於公開資訊觀測站、公司網頁、年報等揭露公司資訊。</li> <li>依據年度稽核計畫執行查核、配合主管機關日常監理及業務檢查。</li> <li>針對各項主要風險訂定管理準則、進行各項質化及量化風險指標評估作業，並定期於網站揭露各項風險管理資訊。</li> </ul>	不定期 每年	公司治理
媒體	<ul style="list-style-type: none"> <li>金融創新服務多樣性</li> <li>社會回饋</li> <li>產業動態</li> <li>營運績效</li> <li>公司治理</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>設置發言人機構，統一對外發言。</li> <li>舉辦記者會與提供新聞稿。</li> <li>安排重要議題之採訪活動。</li> </ul>	不定期	關於聯邦 公司治理

●GRI：102-29、102-31、102-33、102-34、102-44、102-46、102-47、102-49、103-1

### 三、重大性議題鑑別與排序

關鍵議題的決選與排序，根據上述初步彙整資料，在評估利害關係人重視議題之殷切程度，藉以瞭解不論係經濟面、社面會或是環境面，各方利害關係人對本行之指教與期許後，依其關切排序出之關鍵議題再委由各業務高階主管及資深人員，參考國內外金融環境、產業現況、策略發展、政府政策、同業參考以及外部顧問專家意見評估上開議題對企業營運的衝擊程度、分析並繪製出重大性矩陣圖如下，共 36 個議題。

【重大性議題矩陣圖參考】



#### 四、重大性議題確認

透過各項議題矩陣圖遴選出本年度的重大性議題。本行本年度之重大性議題主要包含下列五個面向：公司治理、社會公益、客戶關懷、員工照護及環境保護，並於五大面向選出最高分之議題，共計 13 項重大性關注議題加以回應，並在本報告書說明。

關心議題	客戶關懷	員工照護	社會公益	環境保護
<ul style="list-style-type: none"> <li>誠信經營</li> <li>公司治理</li> <li>營運績效與股東權益</li> <li>法令遵循、內部稽核</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>爭議處理</li> <li>客戶隱私</li> <li>客戶權益</li> <li>服務品質</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>員工薪酬與福利</li> <li>人才培育與職涯發展</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>社會公益</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>溫室氣體排放</li> <li>能源使用管理</li> </ul>

#### 五、GRI 重大主題、管理方針及衝擊邊界

由本行 CSR 委員會確認完年度重大性議題後，設定各關鍵議題對應至 GRI Standard 的類別與考量面，彙整如下表，相關指標揭露請參閱本報告書附件—GRI Standard 對應表。

【重大性考量面與邊界鑑別彙總表】

面相	高度關注重大性議題	GRI 重大主題	衝擊邊界						
			內部		外部				
			聯邦	員工	投資人	客戶	政府	媒體	供應商
公司治理	誠信經營	反貪腐205-1~205-3	●	●	●	●	●		●
	公司治理	無適用GRI重大主題	●	●	●	●			
	營運績效與股東權益	經營績效201-1	●	●	●	●			
	法令遵循	社會經濟法規遵循419-1	●	●	●	●	●	●	●
客戶關懷	爭議處理	無適用GRI重大主題	●	●		●			●
	客戶隱私	客戶隱私418	●	●		●			●
	客戶權益	客戶隱私418	●	●		●			●
	服務品質	無適用GRI重大主題	●	●		●			●
員工照護	員工薪酬與福利	勞僱關係401-2	●	●					
	人才培育與職涯發展	訓練與教育404-1~404-3	●	●					
社會公益	社會公益	無適用GRI重大主題	●	●	●	●	●	●	●
環境保護	溫室氣體排放	排放305-1~2	●	●		●			●
	能源使用管理	能源302-1	●	●		●			●

#### 六、聯邦永續目標

【108-110年目標】

聯邦重大性議題	短期目標(108年)	中期目標(109年)	長期目標(110年~)
誠信經營	<ul style="list-style-type: none"> <li>修訂本行誠信經營守則並向董事會陳報誠信經營執行情形</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>為強化CSR報告的透明度與可比較性，擬評估本行企業社會責任報告書取得第三方認證。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>依據本行誠信經營守則，積極推動提倡本行企業誠信、正直核心價值，並落實內控、內稽查核機制。</li> </ul>
公司治理	<ul style="list-style-type: none"> <li>於網站揭露本行履行機構投資人盡職治理情形。</li> <li>申報本行公司治理主管之設置與異動，及其進修情形。</li> <li>配合新版公司治理藍圖修改本行董事會績效評估辦法。</li> <li>修改董事會議事規範，擴大與董事有自身利害關係之認定範圍。</li> <li>為增加對董事會之支援，擬增訂本行處理董事所提要求之標準作業程序。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>提升公司治理評鑑之成績。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>健全決策功能及強化管理機制，目前除由全體獨立董事組成審計委員會並設置薪酬委員會外，本行已修訂公司章程，得考量董事會規模及獨立董事人數設置其他功能性委員會，未來擬再研議是否成立提名委員會，以建構功能健全之董事會。</li> </ul>
營運績效與股東權益	<ul style="list-style-type: none"> <li>舉辦法人說明會，揭露公司營業狀況、財務狀況及發展策略等，使投資人能及時掌握相關資訊。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>持續穩健經營，擴大各項業務規模。</li> <li>持續注意各項資訊之公開，維護股東權益。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>為保障股東權益，擬訂定具控制能力法人股東行使權利及參與議決規範，有助於具控制能力法人股東於行使權利及參與議決時之遵循。</li> </ul>
法令遵循	<ul style="list-style-type: none"> <li>依證交法第14條第5項，於每年4月底前揭露公司全體員工平均薪資及調整情形等相關資訊。</li> <li>將洗錢防制、法令遵循、庫房管理及授信對保作業等列為年度法令監視重點，確認各單位法令遵循情形。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>持續加強本行行員之法令遵循觀念及專業訓練，並督促各單位法令遵循主管確實執行內部規範、引導內控人員發揮分工牽制作用，以確保法令遵循制度之有效性。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>督導各單位定期辦理法令遵循自行評估及法遵事務，監督及控管違法風險，與自行查核、風險管理及內部稽核共同組成三道防線，以維持內部控制制度有效而適當之運作。</li> </ul>
爭議處理	<ul style="list-style-type: none"> <li>彙整及定期更新全行適用之「顧客應對手冊Q&amp;A」，以利同仁遇顧客問題能迅速提供正確解答，協助客戶問題處理。</li> <li>受理客戶申訴案件時，以積極審慎及客觀態度協助分行與顧客之溝通協調，定期將客訴案例提供營業單位參考，減少相關客訴，提升服務品質。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>以顧客需求與顧客導向出發，建置多元的溝通與申訴管道，以回應客戶的需求，並配合客戶服務滿意度調查。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>積極強化客服中心系統多媒體功能，持續加強電子銀行、數位存款業務之服務專業知識，加強客訴處理應變能力，分析客戶爭議原因與業務需求，主動提供適合顧客所需產品，增加與本行往來契機。</li> </ul>
客戶隱私	<ul style="list-style-type: none"> <li>強化行員對於個人資料保護法之認知。</li> <li>監控個資保護之遵循情形。</li> <li>落實個資盤點作業。</li> <li>定期辦理個人資料安全事故應變演練。</li> <li>推動個資管理委員會決議事項。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>強化個資檔案傳送之安全控管措施，加強電子郵件檢核機制。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>持續加強相關安控系統與措施。</li> <li>依據「金融機構電腦系統資訊安全評估辦法」，委由廠商進行每年資安檢測，且依廠商提供之建議進行改善。</li> </ul>
客戶權益	<ul style="list-style-type: none"> <li>建置無障礙行動銀行APP。</li> <li>將金融消費者保護法及相關法規納入全行性法令遵循教育訓練之講授範圍，以期將消費者保護意識及觀念深植於同仁日常作業中。</li> <li>於辦理本年度法令遵循自行評估作業及抽查作業時，將消費者保護納入查核範圍，以檢視實際執行情形。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>落實行員對於公平對待客戶之重視，透過教育訓練方式，加強行員對於公平待客原則之認知，進而能公平合理誠信的對待客戶。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>建立以「公平待客」為核心之企業文化，以增進金融消費者對本行之信心，確保本行之永續發展。</li> </ul>

## 【108-110年目標】

聯邦重大性議題	短期目標(108年)	中期目標(109年)	長期目標(110年~)
服務品質	<ul style="list-style-type: none"> <li>開辦簡訊行動帳單、LINE帳單及繳款到期通知服務。</li> <li>為提供更穩定的網路連線，預計汰換負載平衡設備。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>針對本行既有電子銀行服務平台進行升級與改版，以顧客需求為核心設計理念，強調使用者體驗之介面，於兼顧交易效率與資訊安全前提下，提供客戶更即時、安全、便利之電子銀行服務。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>持續規劃各項即時服務，以提供更全方位之數位服務。</li> </ul>
員工薪酬與福利	<ul style="list-style-type: none"> <li>提供多樣性員工福利措施。</li> <li>主動提供衛教方面知識，天氣概況及環境變化提醒員工主動加強防範病毒侵襲。</li> <li>員工可循各種管道並指派專人協助抒發內心壓力及解決工作中疑難雜症，並採保密處理使同仁安心。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>薪資優於政府法令之基本工資外並依據應徵職位遵循平等任用原則，提供完整合理化薪資。</li> <li>提供合理化晉升制度，依據晉升結果調薪以激勵並留住優秀人才。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>請各單位主管定期檢核員工之工作表現及加強適度的關懷，協助公司與員工目標達一致性，持續優化晉升制度激勵員工。</li> <li>持續追蹤同業薪資關注物價波動情形，訂定合理且具競爭力之薪酬範圍，吸引優秀人才加入本行並且提升員工向心力。</li> </ul>
人才培育與職涯發展	<ul style="list-style-type: none"> <li>預計開辦訓練如下：                             <ul style="list-style-type: none"> <li>存匯業務專業測驗16梯次</li> <li>金融相關課程70班次</li> <li>理財相關課程120班次</li> <li>勞工安全等相關訓練40班次</li> <li>法定信託、證券業務訓練90班次</li> <li>金融業務專業知識講習100班次</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>依循年度計畫開辦各項業務專業訓練課程。</li> <li>每年安排員工進行法令遵循在職訓練線上教育訓練及測驗。</li> <li>安排員工參加外部機構舉辦之專業訓練。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>針對員工不同屬性，安排員工激勵、行銷、數位金融、管理、法令遵循(含防制洗錢)等包班訓練，提昇同仁職能專業度及向心力。</li> <li>於業務範圍合理的情況下，適時提供工作輪調，加強員工各方面的職能開發，以利其開拓視野並提升專業知識，使公司及人力資源運用能發揮最大空間。</li> </ul>
社會公益	<ul style="list-style-type: none"> <li>推出希望兒童合唱團出國參賽圓夢計劃，透過群眾募資方式幫助孩子們前進2019德國合唱比賽，目標金額200萬元。</li> <li>規劃兒童理財營結合AI機器人，運用智能科技互動，推廣兒童金融知識。</li> <li>採購本土農特產品送給客戶，並邀請農民團體參與本行舉辦母親節園遊會等相關活動，以實際行動支持本土農業。</li> <li>推出「在臺灣的故事－聯邦銀行古蹟巡禮特輯」第三季，持續推廣古蹟文化。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>持續贊助教育、藝文、在地社區及台灣產業等活動。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>透過異業結盟，集結各方教育推廣資源，共為社會公益盡分心力。</li> <li>透過捐款、認養、採購或廣告各種方式，表達本行對在地社區、人民及產業的關心。</li> <li>參與慈善公益，並長期計劃性捐助特定慈善團體(例如喜憨兒基金會)。</li> <li>藉由活動贊助，提升本行能見度，並建立企業品牌及公益形象。</li> </ul>
溫室氣體排放	<ul style="list-style-type: none"> <li>民權分行大樓辦理汰換節能照明燈具、各樓層機房及1樓ATM老舊冷氣設備。</li> <li>持續執行綠色採購(包含行舍之裝修及設備)。</li> <li>統計全行本年度總耗電量換算為溫室氣體二氧化碳排放量，並在本行網站揭露。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>持續辦理溫室氣體盤查及揭露。</li> <li>擬訂各項節電措施，通知全行各單位遵行辦理。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>研討自有大樓頂樓設置太陽能或風力發電設備可行方案。</li> <li>行舍裝修工程使用45%以上之綠色環保建材。</li> <li>汰換公務車輛將優先評估選用節能車輛。</li> </ul>
能源使用管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>分階段將ISO 50001能源管理系統之作業標準推展至其他單位。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>持續推動紙張減量或無紙化措施(電子公文、電子帳單、紙張雙面列印或重複利用等)。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>持續辦理飲用水水質檢驗維護等水資源管理措施。</li> <li>推動全行辦理紙張、金屬、塑膠、廚餘等資源回收再利用之管理。</li> </ul>

## 【107年達標情形】

面相	107年目標達成進度
公司治理	<ul style="list-style-type: none"> <li>已制定本行保障人權政策，並揭露於本行網站。</li> <li>已重新檢視本行防範不誠信行為檢舉制度，並委託勤業眾信舉報中心設置具公信力之舉報平台。</li> <li>完成簽署本行機構投資人盡職治理守則遵循聲明，並制定相關政策。</li> <li>已完成制定董事會績效評估辦法。</li> <li>107年度已召開2次法人說明會。</li> </ul>
客戶關懷	<ul style="list-style-type: none"> <li>107年3月開辦本行客戶得於他行ATM跨行存款至本行活期性存款帳戶。</li> <li>107年6月完成友善金融服務網，提供無障礙網路銀行服務。</li> <li>為提供客戶多元化服務，本行於107年8月開辦LINE Pay一卡通之約定連結付款服務，積極參與行動支付。</li> <li>107年8月車貸及房貸正式推出「APP線上申貸服務」，提供便捷的服務。</li> <li>新增LINE BC個人化即時交易及繳款入帳通知。</li> </ul>
員工照顧	<ul style="list-style-type: none"> <li>員工晉升521人、調薪2,077人，全行調薪幅度平均5.35%。</li> <li>發放員工酬勞67,604仟元。</li> <li>為培育人才並配合公司業務發展，持續辦理各項業務教育訓練共817班次。</li> <li>員工職務輪調372筆。</li> </ul>
社會公益	<ul style="list-style-type: none"> <li>製作7集「在臺灣的故事－聯邦銀行古蹟巡禮特輯」第二季，推廣台灣古蹟文化。</li> <li>舉辦8場理財體驗營，包含集集公益場次，邀請集集鎮公所35位小朋友免費參與。</li> <li>贊助舉辦「春天藝術節系列音樂會」及「框界之外音樂會」。</li> <li>持續參與體育贊助，贊助東山高中籃球隊，主要提供、照護、器材及食宿費用。</li> <li>關懷台灣產業，年節贈品均為MIT台灣製造。</li> <li>參與「2018嘉義台灣燈會」。</li> <li>參與企業動物認養(捐款費用供動物園教育研究推廣使用)，高雄壽山動物園-認養臺灣保育類動物「環頸雉」，臺北市立動物園-第3年認養臺灣保育類動物「石虎」。</li> <li>資助募資「希望兒童合唱團」出國參賽經費，協助經濟資源不足的孩子們發揮天賦所長。</li> </ul>
環境永續	<ul style="list-style-type: none"> <li>民權分行大樓自107年起納入ISO50001能源管理系統。</li> <li>107年全行溫室氣體排放量較106年減少132公噸/CO2e(減少2.4%)。</li> <li>北台中分行等2處行舍裝修使用45%以上綠色環保建材。</li> <li>107年綠色採購總額達4,100萬元，獲台北市政府及行政院環保署頒發綠色採購績優單位獎狀</li> </ul>



# 04 公司治理



聯邦銀行總經理  
林鴻聯

● GRI：102-18、102-19、102-20、102-22、102-23、102-24、102-25、102-26、102-27、102-28、102-29、102-32、102-35、102-36、405-1

本行以永續經營為設立宗旨，而良好之公司治理為企業永續經營之根基。本行擁有健全之公司治理制度，各單位依職掌分層負責、各司其職，以確保公司營運之合理有效、各項業務符合規定。

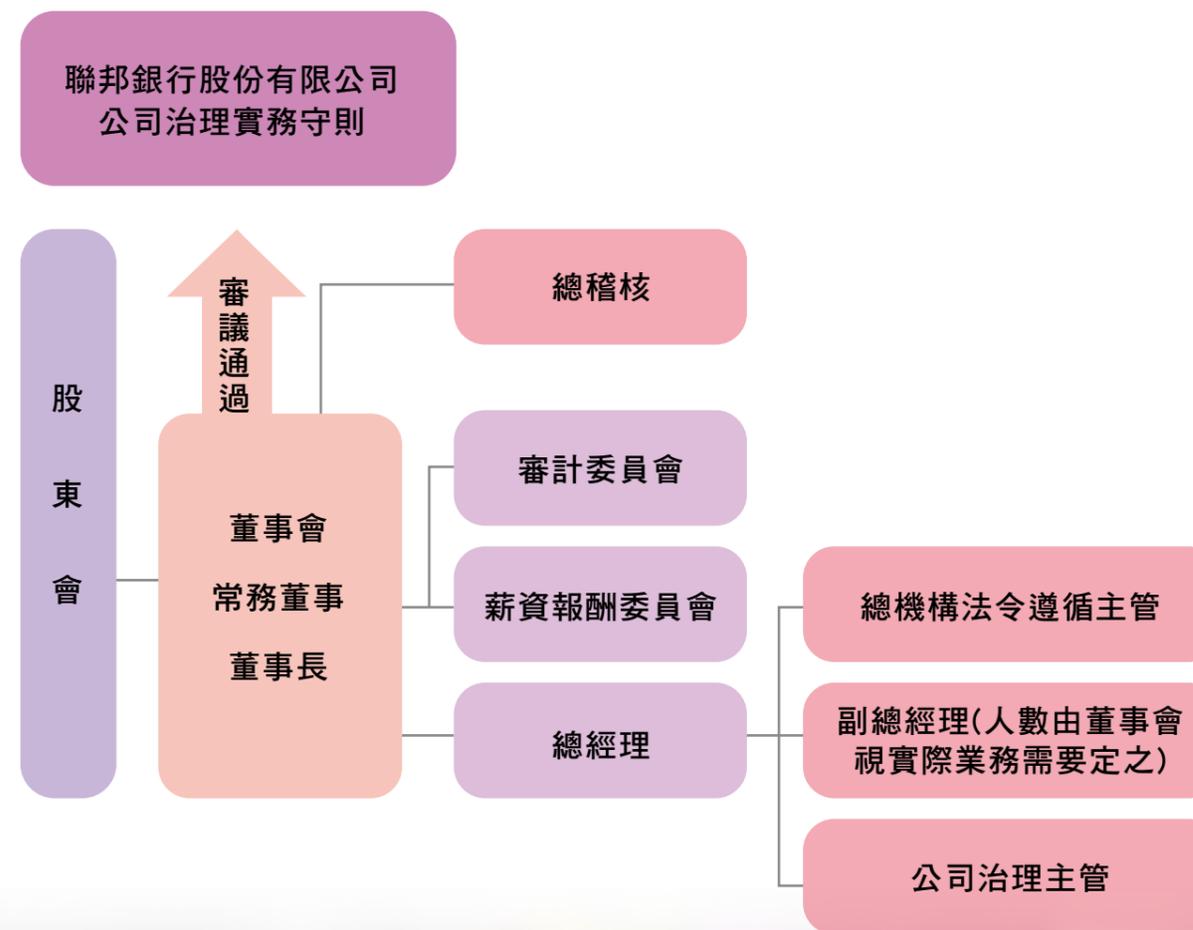
本行為維持有效適當之內部控制制度運作，已建立內部稽核制度、自行查核制度、法令遵循制度、風險管理機制。其中自行查核為第一道防線，法令遵循與風險管理為第二道防線，內部稽核為第三道防線，為使內部控制制度能有效及適當的運作，由第一道、第二道防線進行風險監控，第三道防線進行獨立監督，三道防線各司其職。

本行除遵循政府法令規範外，並制定「公司治理實務守則」，並遵循下列原則：

- 遵循法令並健全內部管理
- 保障股東權益
- 強化董事會職能
- 發揮董事會所設各功能性委員會功能
- 尊重利益相關者權益
- 提升資訊透明度

另，本行每年根據「公司治理評鑑結果」檢討本行公司治理成效，並就尚未改善項目提出優先加強事項與措施，以強化本行公司治理之落實，共同提升我國資本市場之公司治理水平；本行於 107 年取得「公司治理評鑑」排名為 21%~35%。

## 一、治理架構



(一) 董事會多元與專業

(1) 為強化董事會效能，考量董事會成員組成應來自不同背景、具國際經驗、前瞻性、領導力及溝通能力之人選，本行董事會除落實兩性平等外，亦將董事會成員多元化之標準列入本行公司治理實務守則。

(2) 董監事基本資料：

本行第 10 屆董事選任日期為 107.6.8，任期三年，各董事簡歷如下：

職 稱	姓 名	主要經(學)歷	目前兼任本行及其他公司之職務
董事長	李憲章	台灣大學畢 聯邦銀行總經理	聯邦財務有限公司(香港)董事、臺灣期貨交易所股份有限公司監察人。
獨立常務董事	王高津	美國北達科他州立 大學研究所畢 台灣銀行副總經理	美琪瑪國際股份有限公司獨立董事。
常務董事	全成投資有限公司 代表人：江振雄	國防醫學院畢 國際扶輪社理事長	無
獨立董事	盧仁發	司法官訓練所第四期結業 最高檢察署檢察總長	無
獨立董事	李國璋	台灣大學畢 聯邦票券金融(股) 公司董事長	無
董 事	聯邦建設企業股份 有限公司 代表人：林鴻聯	台灣大學研究所畢 聯邦銀行總經理	聯邦育樂事業股份有限公司監察人、聯邦商業銀行股份有限公司總經理、自由時報企業股份有限公司董事、國盛投資股份有限公司董事、聯邦染整股份有限公司常務董事、聯邦財務有限公司(香港)董事。
董 事	友邦有限公司 代表人：曹素鳳	台北商職畢 天聖投資(有)公司董事	無
董 事	百盛投資有限公司 代表人：林賜勇	師範大學畢 鴻邦建設企業(有)公司 董事	聯邦染整股份有限公司董事、業山建設有限公司董事、綠島大飯店股份有限公司董事長、建友投資有限公司董事、上哲投資有限公司董事、瓏山林事業股份有限公司監察人、瓏山林建築經理股份有限公司監察人、鴻邦建設企業有限公司董事、鴻邦建設企業有限公司經理人、瓏山林建設股份有限公司董事、康弘投資有限公司董事、菘邁投資股份有限公司監察人、萊爾富國際股份有限公司董事、國盛投資股份有限公司董事長、百盛投資有限公司董事、鉅寶投資有限公司董事、瓏山林企業股份有限公司董事長、聯邦商業銀行股份有限公司董事、聯邦建築經理股份有限公司董事、友嘉科技股份有限公司董事。

(3) 強化董事獨立性

本行自民國 80 年 12 月 31 日設立之日起，設置第 1 屆董事會並設有監察人，於第 7 屆董事會起設有獨立董事，並訂有「聯邦商業銀行股份有限公司獨立董事之職責範疇準則」以供遵循。

充分發揮及強化獨立董事之職責

- A. 獨立董事與銀行員工及股東之溝通情形：員工及股東可透過書面、電話、傳真等方式，亦可透由本行網站投資人關係處理窗口等方式溝通；另設有常務獨立董事，以充分發揮獨立董事之職責。
- B. 獨立董事與內部稽核主管及會計師之溝通情形：平時即透過書面或電話方式聯繫，並於每年中定期安排會議，會議中就查核本行財務報表、重大查核調整事項及主管機關預定施行之重大法規進行面對面溝通或提醒注意，會議中雙方達到充分溝通效果。
- C. 獨立董事應具備專業知識，其持股及兼職應予限制，且於執行業務範圍內應保持獨立性，不得與本行有直接或間接之利害關係。
- D. 獨立董事之專業資格、持股與兼職限制、獨立性之認定、提名方式及其他應遵循事項均依證券交易法、公開發行公司獨立董事設置及應遵循事項辦法及其他相關規定辦理。
- E. 本行或董事會其他成員，均不得限制或妨礙獨立董事執行職務。

(4) 提升董事專業度

為強化董事之專業職能、健全公司組織之運作，本行每年定期安排參加座談會、研習進修課程等，協助董事了解目前相關法令規範與資訊等，並於公開資訊觀測站及本行年報揭露其進修情形。

106 年安排參與台灣金融研訓院舉辦的『董監事會運作實務與公司治理研習班(防制洗錢及打擊資恐相關法令)』及『董監事會運作實務與公司治理研習班(董事監察人法律責任)』共計時數 6 小時，107 年安排參與台灣金融研訓院舉辦的『董監事會運作實務與公司治理研習班(吹哨者制度之探討)』及『董監事會運作實務與公司治理研習班(以風險為基礎之銀行業反洗錢機制)』或『信託業督導人員在職研習班(北區)』共計時數 6 小時。

## (二) 董事會運作情形

(1) 為建立本公司良好董事會治理制度、健全監督功能及強化管理機能，本行訂有「董事會議事規範」以供議事組作業遵循，規範中並明訂出席董事如涉及其本身利害關係時，應即自行迴避，不得加入表決，亦不得代理其他董事行使表決權；本行各董事均確實遵守該項規定。

(2) 民國 107 年度董事會開會 9 次，出席情形如下：

職 稱	姓 名	實際出席次數	委託出席次數	實際出席率 %	備 註
董事長	李憲章	7	2	77.78%	
獨立常務董事	王高津	9	0	100%	
常務董事	全成投資有限公司 代表人：江振雄	7	1	77.78%	
獨立董事	盧仁發	9	0	100%	
獨立董事	李國璋	9	0	100%	
董事	李玉泉	5	0	100%	
董事	聯邦建設企業股份有限公司 代表人：林鴻聯	9	0	55.56%	
董事	友邦有限公司 代表人：曹素鳳	8	0	88.89%	
董事	百盛投資有限公司 代表人：林賜勇	7	0	77.78%	
董事	吉順投資有限公司 代表人：劉進富	2	0	50%	107.6.8 卸任， 應出席次數 4 次

## (三) 董事對利害關係議案迴避之執行情形

屆 次	議案內容	董事姓名	利益迴避原因	參與表決情形
107.01.31 第 9 屆第 18 次	不動產承租案件	江振雄、林鴻聯、 曹素鳳、劉進富	利害關係人	關係人依法未參與討論及表決，本案經其餘出席董事均無異議照案通過。
107.04.25 第 9 屆第 20 次	授信案件	劉進富	利害關係人	關係人依法未參與討論及表決，本案經其餘出席董事均無異議照案通過。
107.05.09 第 9 屆第 21 次	不動產承租案件	江振雄、林鴻聯、 曹素鳳	利害關係人	關係人依法未參與討論及表決，本案經其餘出席董事均無異議照案通過。
	轉投資案	江振雄、林鴻聯、 李玉泉、曹素鳳、 劉進富	利害關係人	關係人依法未參與討論及表決（劉董事進富請假未列席），本案經其餘出席董事均無異議照案通過。

屆 次	議案內容	董事姓名	利益迴避原因	參與表決情形
107.07.25 第 10 屆第 1 次	轉投資案	江振雄、林鴻聯、 李玉泉、曹素鳳	利害關係人	關係人依法未參與討論及表決（李董事玉泉、曹董事素鳳請假未列席），本案經其餘出席董事均無異議照案通過。
	薪酬委員聘任案	盧仁發、李國璋	利害關係人	關係人依法說明自身利害關係之重要內容且已自行迴避，本案經其餘出席董事均無異議照案通過。
107.08.22 第 10 屆第 2 次	租賃契約增修案	江振雄、林鴻聯、 曹素鳳	利害關係人	關係人依法未參與討論及表決，本案經其餘出席董事均無異議照案通過。
107.09.26 第 10 屆第 3 次	不動產承租案件	江振雄、林鴻聯、 曹素鳳	利害關係人	關係人依法未參與討論及表決，本案經其餘出席董事均無異議照案通過。
	轉投資案	江振雄、林鴻聯、 李玉泉、曹素鳳	利害關係人	關係人依法未參與討論及表決，本案經其餘出席董事均無異議照案通過。

## (四) 董事績效評估與薪酬

本行董事會於 107 年 11 月 7 日通過「董事會績效評估辦法」，訂定董事會每年應至少執行一次針對董事會、董事成員、薪酬委員會及審計委員會之績效評估。內部及外部績效評估結果，應於次一年度第一季結束前完成。另，章程明定之董事報酬、公司給付酬金之程序已將董事績效評估結果納入考量。

## (五) 董事會之功能性委員會

### (1) 審計委員會

為強化董事會職能，本行於民國 104 年 6 月股東常會選任第 9 屆董事起，設置審計委員會以取代監察人職權，同時為因應審計委員會之設置，訂定「審計委員會組織規程」。審計委員會係由全體獨立董事組成，具有超然之立場，同時 3 名成員中至少 1 名獨立董事具備會計或財務專長，有助於本行經營績效之提升。

A.107 年度審計委員會開會 8 次 (A)，獨立董事出席情形如下：

職 稱	姓 名	實際出席次數 (B)	委託出席次數	實際出席率 (%) (B / A) (註)
獨立董事	李國璋	8	0	100%
獨立董事	盧仁發	8	0	100%
獨立常務董事	王高津	8	0	100%

B. 獨立董事每年定期與內部稽核主管就稽核單位內部稽核執行情形進行溝通會議；本行簽證會計師每半年定期就銀行財務報告之查核方式及重大查核調整事項於審計委員會提出說明，並與獨立董事就相關議題進行溝通。

### (2) 薪酬委員會

本行於 100 年 8 月 24 日第 7 屆第 19 次董事會依法令及公司章程之規定於董事會項下設置薪資報酬委員會，並訂有「薪資報酬委員會組織規程」以供遵循；該委員會主要職掌為訂定及定期檢討董事、經理人績效評估與薪資報酬之政策、制度、標準與結構。

薪資報酬委員會運作情形資訊：

A. 本銀行之薪資報酬委員會委員計 3 人。

B. 本屆委員任期：民國 107 年 6 月 8 日至 110 年 6 月 7 日，民國 107 年度薪資報酬委員會開會 2 次，委員資格及出席情形如下：

職 稱	姓 名	實際出席次數	委託出席次數	實際出席率 (%)
召集人	盧仁發	2	0	100%
委員	李國璋	2	0	100%
委員	李宗翰	2	0	100%

其他應記載事項：

- 一、董事會不採納或修正薪資報酬委員會之建議情形：無此情形。
- 二、薪資報酬委員會之議決事項，經成員反對或保留意見且有紀錄或書面聲明者：無此情形。

### (3) 其他委員會

另為強化管理機制，本行設有「資產負債管理委員會」、「自動化作業委員會」、「投資暨授信審議委員會」、「逾期授信、催收款及呆帳清理委員會」、「信託財產評審委員會」及「人事評議委員會」等，其決議事項皆依分層負責辦法提報相關層級。

## 二、企業社會責任治理架構

本行於從事企業經營之同時，積極實踐企業社會責任，以符合國際發展趨勢，並透過企業公民擔當，提升國家經濟貢獻，改善員工、社區、社會之生活品質，促進以企業責任為本之競爭優勢。在追求永續經營與獲利之時，除注意利害關係人之權益外，並同步重視環境、社會與公司治理之因素，將其納入公司管理方針與營運活動，確立本行的目標與願景係根植於經濟發展、社會正義與環境保護的永續發展理念。

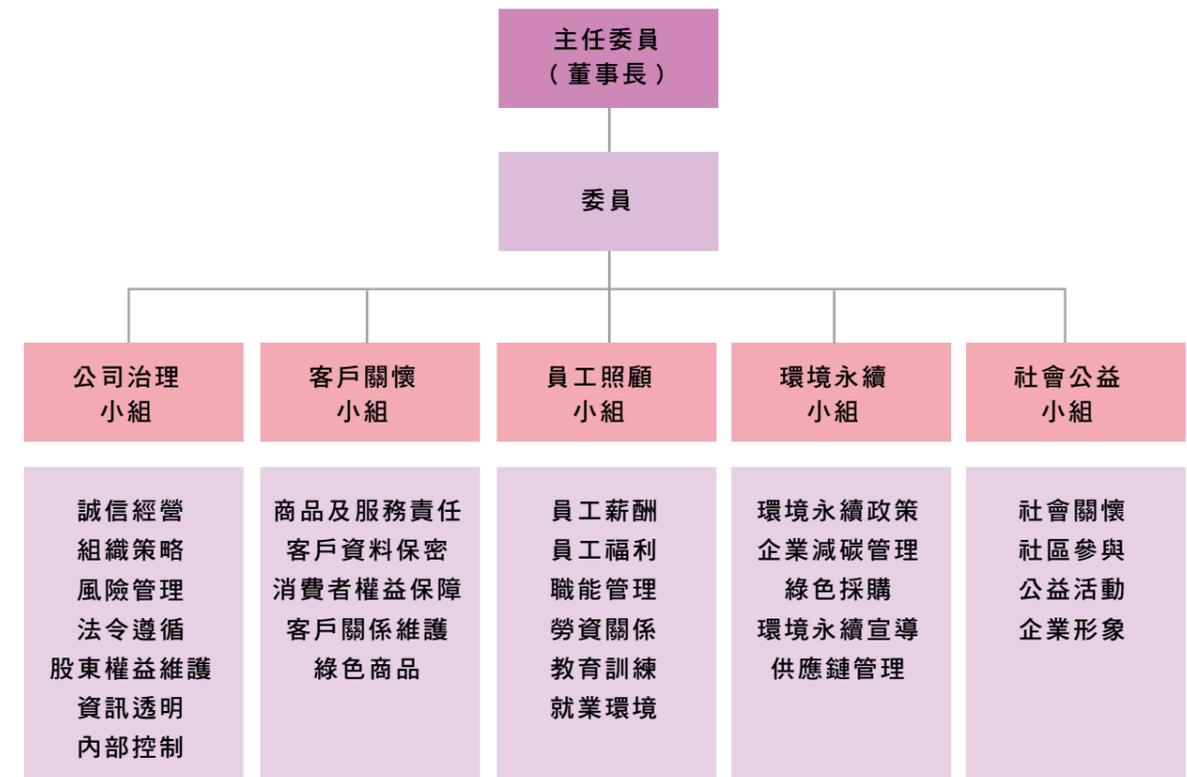
為落實企業社會責任的推動，本行於 104 年 2 月 11 日第 8 屆第 17 次董事會核備增訂「企業社會責任委員會設置辦法」，成立聯邦銀行企業社會責任委員會（以下稱「CSR 委員會」），以推動並確保企業社會責任政策之落實。並於同年 3 月 18 日第 8 屆第 18 次董事會議核定通過訂定「聯邦商業銀行股份有限公司企

業社會責任守則」以實踐本行落實企業社會責任，並促成經濟、環境及社會之進步，以達永續發展之目標。

CSR 委員會負責本行企業社會責任之政策、管理方針及具體推動計畫之統籌處理，並每年定期向董事會報告處理情形，以善盡企業社會責任。

CSR 委員會下設公司治理、客戶關懷、員工照護、環境永續、及社會公益小組，各小組就本行企業社會責任執行計畫或 CSR 委員會指示事項擬具方案，提報 CSR 委員會審議或備查。並指定業務管理部為 CSR 委員會事務單位，秉承主任委員（本行董事長擔任）之命，擔任開會之召集、議程之安排、資料之整理、紀錄之作成及會議指示事項之列管等事務。

【企業社會責任委員會組織架構圖】



【企業社會責任委員會小組成員及功能】

委員會小組	成員及功能
公司治理	由總機構法令遵循長擔任召集人，其功能包括誠信經營、組織策略、風險管理、法令遵循、股東權益維護、資訊透明及內部控制，並由小組召集人就小組功能邀請相關單位參與。
客戶關懷	由業管部經理擔任召集人，其功能包括商品及服務責任、客戶資料保密、消費者權益保障、客戶關係維護及綠色商品，並由小組召集人就小組功能邀請相關單位參與。
員工照顧	由人事部經理擔任召集人，其功能包括員工薪酬、員工福利、職能管理、勞資關係、教育訓練及就業環境，並由小組召集人就小組功能邀請相關單位參與。
環境永續	由總務部經理擔任召集人，其功能包括環境永續政策、企業減碳管理、綠色採購、環境永續宣導及供應鏈管理，並由小組召集人就小組功能邀請相關單位參與。
社會公益	由行銷企劃部經理擔任召集人，其功能包括社會關懷、社區參與、公益活動及企業形象，並由小組召集人就小組功能邀請相關單位參與。

三、參與各類社團組織

為促進國內金融產業發展，本行積極參與各項產業公會組織，適時針對金融業實務運作提供建言，為提升國內整體金融環境盡一份心力。

● GRI：102-13

社團組織名稱	擔任職務
中華民國商業銀行同業公會全國聯合會	理事
中華民國信託商業同業公會	一般會員、理事
中華民國保險代理人商業同業公會	一般會員
中華民國證券商業同業公會	一般會員
中華民國票券金融商業同業公會	一般會員
台灣票據交換所	一般會員
銀行證券保險業委員會	委員

四、法令遵循

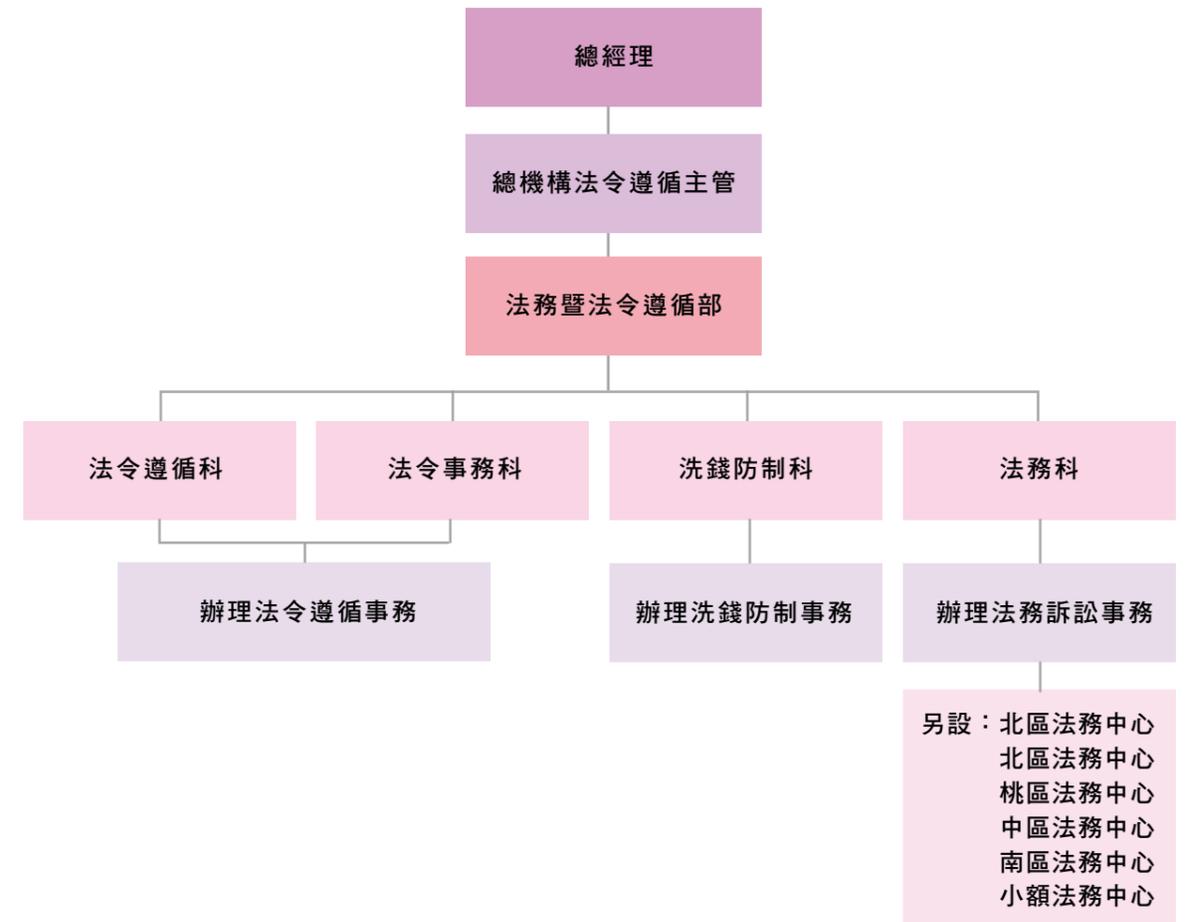
(一) 法令遵循制度與架構

1. 本行由法務暨法令遵循部法令事務科及法令遵循科為本行法令遵循單位，共同負責本行法令遵循制度之規劃、管理及執行，並由總行指派高階主管一人擔任本行總機構法令遵循主管，綜理全行法令遵循事務，於本行推出各項新商品、服務及向主管機關申請開辦新種業務前，由法令遵循主管出具符合法令及內部規範之意見並簽署負責。
2. 本行於國內外營業單位、資訊單位、財務保管單位及其他管理單位均設置有單位法令遵循主管（共 113 位），負責執行相關內部規範之導入、建置與實施。並於各單位（含總行部室之

分支單位及派駐營業單位之各業務中心）設置助理法令遵循主管，協助單位法令遵循主管辦理法令遵循事務、擔任法令遵循聯絡窗口，以有效傳達及宣導法令。

3. 本行董事會及管理階層藉由法令遵循單位每半年報告全行法令遵循事務執行情形，包含法令遵循制度實施概況、各單位法令遵循執行成效、法令遵循教育訓練辦理情形、內部規章配合法令增修情形、內外部稽核提列違反法令或重要內規缺失與改善及法令遵循通報情形等重要項目，監督法令遵循風險之控管，核定法令遵循政策，定期檢討其成效。

【聯邦銀行法令遵循架構圖】



## (二) 法令遵循工作概況及運作情形

### 1. 本行法令遵循制度之擬訂及推動

本行現行法令遵循政策係遵照主管機關之監理指導，規劃事前訓練、事中監控及事後評析，故本行能全面控制法令風險。此外，本行將持續加強本行行員之法令遵循觀念及專業訓練，並督促各單位法令遵循主管確實執行內部規範、引導內控人員發揮分工牽制作用，以確保法令遵循制度之有效性及遵守法令。

### 2. 追蹤最新法令動態，適時修訂內規

由法令遵循單位每週蒐集最新金融法令規定，經彙整後傳達各單位，並定期更新本行金融法規資料庫，以及協助各部門確認各項作業及管理規章均依相關法令適時更新、檢討及修正。

### 3. 法令遵循考評制度

本行每半年辦理一次法令遵循自行評估作業，且每年由法令遵循單位依指定比例執行法令遵循抽查作業，對各單位法令遵循業務執行成效加以考核，並將考核結果向董事會及審計委員會報告。

### 4. 完善之法令遵循教育訓練

本行總機構法令遵循主管、總行法令遵循單位人員及各單位法令遵循主管於就任前均已取得法定資格，能協助高階主管管理本行所面臨之法令遵循風險，以確保渠等具備執行法令遵循機制之能力。另每年針對新進人員、在職行員及前述法令遵循主管及人員，開設不同之法令遵循課程，並隨時針對法令更新或修正為傳達及宣導，使各單位均能掌握最新規範，確實遵循最新法令。

### 5. 重點法規遵循情形

(1) 金融消費者保護：依據本行開辦新種業務暨新金融商品之評估及作業要點規定，由法令遵循單位針對商品規劃單位提出之新種業務暨新金融商品規劃報告、作業規定及相關約據、協助檢視法令遵循及洗錢與資恐風險，就其是否符合法規制度、適法性、相關權益等提供意見。另本行已依據金融監督管理委員會頒布之金融服務業公平待客原則訂定公平待客政策及執行策略，並由法令遵循單位將相關規範納入法令遵循在職訓練、由稽核部將公平待客遵循情形納入監督範圍，以確保有效執行。

(2) 個人資料保護：修訂個人資料保護注意事項及個人資料檔案安全維護計畫，另設置個資管理委員會作為跨部門之個資制度管理組織，定期審議與本行個人資料保護有關事項。此外，重新盤點總行單位業務範圍之個人資料檔案清冊(含單位自身、設置中心及營業單位)，並進行個資外洩風險評估及個人資料事故通報機制之定期演練，以確認各項個資管理措施之適當性。

(3) 洗錢防制及打擊資助恐怖主義：依據銀行業防制洗錢及打擊資恐注意事項，辦理洗錢與資恐風險辨識、評估、管理及申報，並針對其中較高風險採取強化控管措施，以落實確認客戶身分及持續監控帳戶與交易情形。本行防制洗錢及打擊資恐專責主管/人員及營業單位督導主管已依規取得任職資格，並將相關訓練課程納入法遵訓練課程，強化行員之認知。

## (三) 受裁罰案件事項及改善辦理情形

本行最近 1 年遭主管機關裁罰案件，其缺失事項及改善辦理情形如下：

缺失事項	改善情形
對一定金額以上通貨交易，有符合申報條件卻未向法務部調查局申報情事，違反洗錢防制法第 7 條第 1 項及金融機構對達一定金額以上通貨交易及疑似洗錢交易申報辦法第 4 條規定，核處新臺幣 20 萬元。	已函布重申辦理一定金額以上通貨交易申報作業及疑似洗錢表徵交易報告之查證紀錄作業規定。
辦理防制洗錢及打擊資恐作業核有下列缺失，未落實防制洗錢及打擊資恐相關規定及內部作業規範，內部作業規範及控管機制尚有不足，有礙健全經營之虞，依銀行法第 61 條之 1 第 1 項予以糾正： ①辦理開戶作業，有未對持有股份或資本超過 25% 之股東，辨識實質受益人及確認身分。 ②對高風險客戶開戶作業，未取得高階管理層級同意，及辦理定期審查作業時，未採取合理措施以瞭解其財富及資金來源。 ③對達一定金額以上之通貨交易免向法務部調查局申報者，有未切實確認客戶身分。	①本行就實質受益人之辨識，重申應徵提資料與辨識程序，並透過教育訓練加強分行對實質受益人之辨識。 ②已訂定各業務確認客戶身分及風險等級作業並修訂本行客戶盡職審查程序。 ③已訂定作業規範，於辦理符合達一定金額以上之通貨交易之免申報交易時，應逐項確認客戶及交易人身分並留存相關資料備查。
辦理客戶投資風險屬性評估作業及洗錢防制作業所涉缺失，違反銀行法第 61 條之 1 第 1 項規定，應予糾正： ①辦理客戶投資風險屬性評估作業，有投資風險屬性評估結果未經客戶以簽名、蓋用原留印鑑或其他雙方同意之方式確認，即受理其申購基金之情事。 ②辦理洗錢防制作業，就法人客戶存款開戶確認客戶身分作業，有未按規定瞭解具控制權之最終自然人身分，以確認法人客戶之實質受益人；及對疑似洗錢表徵之交易，有未確實查證客戶交易背景及目的合理性，並留存相關查證軌跡等情事。	①本行已改善並修訂「特定金錢信託業務之客戶風險承受度分析表」相關規範，並強化評估作業流程以符合管理辦法之規定。 ②對於存款開戶確認客戶身分(含辨識實質受益人)作業，已修訂「非自然人業務關係建立檢核管理程序」等相關規範，為強化行員之熟悉度及疑似洗錢表徵之查證作業，已分別於 107 年上下年度辦理教育訓練課程，並針對缺失項目，加強辦理抽查營業單位作業情形。
分行行員利用職務之便轉介客戶予第三人進行借貸，依銀行法第 61 條之 1 第 1 項規定，應予糾正。	已規範行員代客戶辦理交易之控管機制，以查證交易之合理性，改善行員利用職務從事不當交易或行為。

## 五、誠信經營

●GRI：102-16、205-1、205-2、205-3、206-1、412-1、412-2、412-3

### (一) 發展誠信經營企業文化

本行遵循「上市上櫃公司誠信經營守則」之經營理念，已建立良好之公司治理、內部控制及風險控管等機制，並由相關單位進行業務監督；同時，本行董事會亦秉持高度自律，對董事會所列議案如涉及利益相關者，均自行迴避討論及表決，並無發生任何不當利益情事，致損及本行客戶及股東之權益。

### (二) 訂定誠信政策及方案

本行有關防止利益衝突之政策及管道，分別明訂於董事會通過之「工作規則」(對象：員工)及董事會議事規範(對象：董事)，規範行員應忠誠職守，遵守法令、本行各項規章及服務守則，嚴格履行誠實義務。同時，公司經營皆遵照法令規定及本行內部相關規定辦理，以增進投資人利益。

### (三) 建立檢舉管道與違反誠信經營規定之懲戒運作情形

本行訂有檢舉制度實施辦法，並於本行人事管理辦法及工作規則中訂有本行作業程序、行為指南、違規之懲戒及申訴制度；利害關係人皆可透過書面、電話、傳真，或本行網站投資人關係處理窗口等方式舉發不誠信之行為。

本行檢舉管道

檢舉電話 / 書面 (註)：

(02)2712-1055 受理人 總機構法令遵循主管

(02)2712-1050 受理人 總稽核

註：被檢舉對象為法務暨法令遵循部以外人員時，由總機構法令遵循主管受理；被檢舉對象為法務暨法令遵循部所屬人員時，由總稽核受理。

電子信箱：ubot@reportnow.com.tw

舉報平台：<https://www.reportnow.com.tw/ubot/>

### (四) 落實誠信經營

本行會計制度係依一般公認會計原則制定，內部控制制度係依「金融控股公司及銀行業內部控制及稽核制度實施辦法」訂定，目的在於促進公司健全經營，確保達成營運之效果及效率、財務報導之可靠性及相關法令之遵循。稽核單位亦透過內部稽核制度與自行查核制度，檢視內部控制制度之設計與執行之有效性。

### (五) 確立誠信經營政策及方案

鑒於聯合國反腐敗公約第12條規定，各國均應依其法律之基本原則採取措施，以防止企業貪腐，並確保企業實施有助於預防及發現貪腐之內控機制。本行爰依據臺灣證券交易所股份有限公司發布之「上市上櫃公司誠信經營守則」訂定本行誠信經營守則，經董事會決議通過後實施並提股東會報告。另透過指定專責單位，負責監督本行誠信經營政策與防範方案之執行情形，並定期向董事會報告，以建立良好商業運作之架構、確立本行誠信之企業文化、健全經營並配合國際間反貪防弊議題之發展。

1. 員工行為規範：於「聯邦商業銀行工作規則」中，明確規範員工行為的基本準則，包括從業倫理、法律規範、員工關係以及公司資產及名譽保護等員工應遵守事項。並另訂有「員工收受饋贈處理要點」及「性騷擾防治申訴及懲戒辦法」，規範員工饋贈招待、避免賄賂行為並防治性騷擾及保障員工之權益，建立友善及免於性騷擾之工作環境。

2. 董事、經理人行為規範：為導引董事及經理人之行為符合道德標準，本行依據金融監督管理委員會發布之「上市上櫃公司訂定道德行為準則參考範例」訂定本行董事與經理人道德行為準則，經董事會決議通過後實施並提股東會報告。

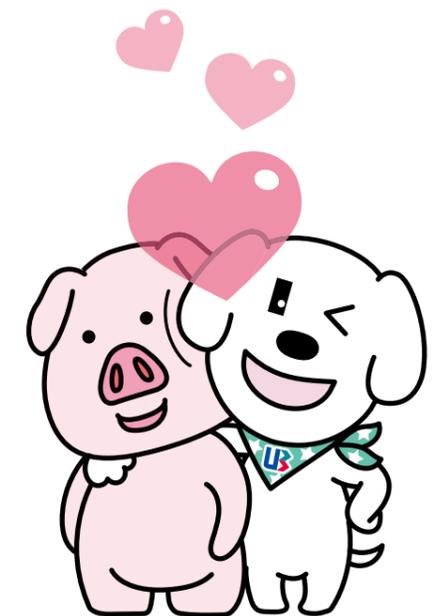
3. 個人資料保護：為遵循「個人資料保護法」，本行訂有「聯邦商業銀行股份有限公司個人資料保護注意事項」，以確保客戶及員工個人資料的合法蒐集及運用，並強調注重客戶隱私，每年舉行個資教育訓練，並依金融監督管理委員會指定非公務機關個人資料檔案安全維護辦法，設置個人資料保護之管理組織，盤點各單位所保有之個人資料檔案、建立個資檔案清冊，進行個資風險評估及分析，並訂定或修訂相關內部規範，以降低個資外洩發生之風險及因此產生之損害。

4. 智慧財產保護：為尊重智慧財產權使用，依本行「電腦資產管理辦法」每半年函文要求各單位檢核各項電腦軟體及著作使用之情形，如涉及使用他人或其他公司文件、著作或軟體時，須確保相關使用物件已獲得合法授權，而無構成侵害他人著作權疑慮。

5. 內線交易防止：要求知悉影響股價重大消息的董事、經理人及員工等內部人須於法定期間內停止股票交易，以防止公司各項利益

衝突行為，避免同仁違反信賴義務及發生利益衝突的道德風險可能性，並促進公司決策健全性及維護資訊財產正當利用。

6. 洗錢防制、反恐政策制定：本行目前訂有「聯邦商業銀行評估洗錢及資恐風險及訂定防制計畫政策」及「聯邦商業銀行股份有限公司防制洗錢及打擊資恐注意事項」，監督控管防制洗錢及打擊資恐風險並制定防制洗錢及打擊資恐計畫執行之標準作業程序，以符合現行法令之規定，並將防制洗錢及打擊資恐納入自行查核及內部稽核項目。另每半年舉行洗錢防制宣導，教育全體員工均應對洗錢及資恐行為提高警覺，並依當地法令規定進行提報。



## 六、風險管理

●GRI：102-11、102-30

### (一) 組織架構

本行風險管理組織架構及權責說明如下：

#### 1. 董事會

風險管理最高決策單位，負責審議、核定主要風險政策、風險管理組織架構、權責歸屬及各業務總風險限額。

#### 2. 資產負債管理委員會

負責審閱、檢視各業務管理單位及風險管理部所提出之管理報告或資訊。

#### 3. 風險管理部

獨立專責之風險管理單位，負責BASEL三大支柱相關作業及檢視各業務管理單位訂定之風險管理機制及控管情形，編製風險控管報告陳報適當層級，規劃建置各類風險管理工具。

#### 4. 各業務管理單位

負責訂定並督導各營業單位落實執行各項管理規章及辦法。

#### 5. 各營業單位

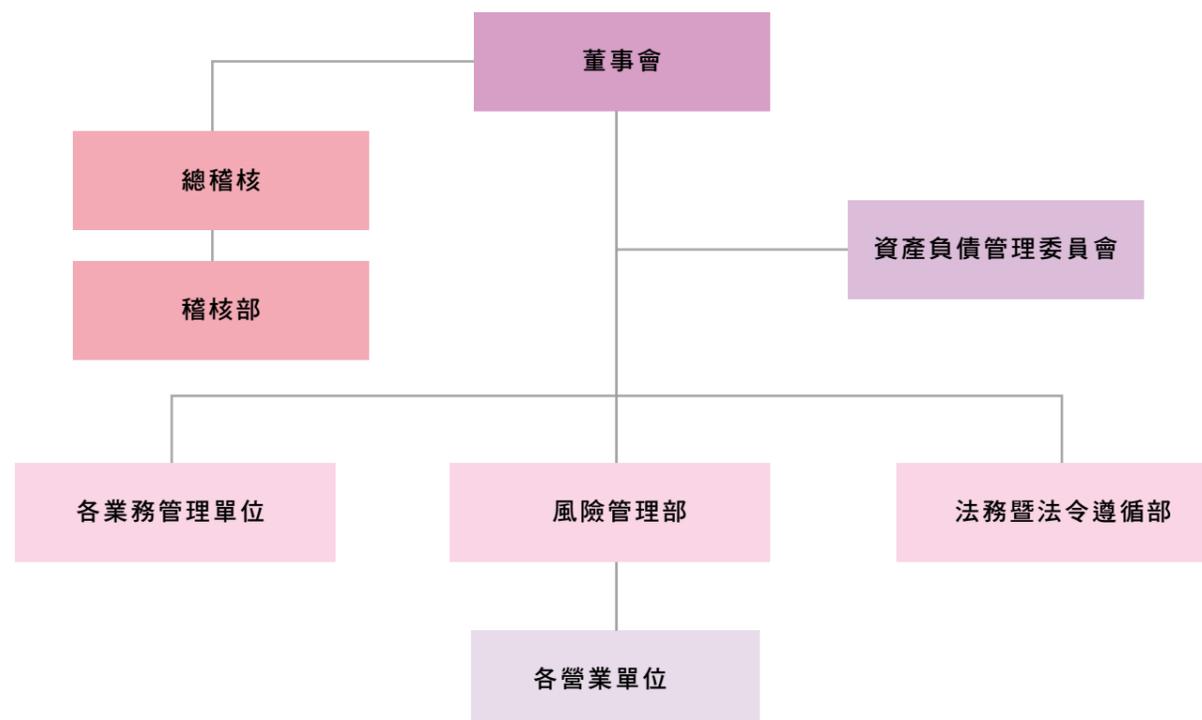
依據各業務管理單位訂定之管理規定及辦法進行各項日常作業。

### (二) 風險管理政策

已訂定「聯邦銀行風險管理政策」作為本行風險管理最高指導原則，包含風管組織與權責、各主要風險管理準則（如：信用風險、作業風險、市場風險、流動性風險及利率風險…等）、風險管理程序及風險對策等。

本行各單位從事各項業務或開辦新種業務時，應有效辨識、衡量及監控各項風險，各業務權責單位應依業務性質建立適當風險管理機制及各項管理規範。

【聯邦銀行風險管理架構圖】



### (三) 危機處理應變機制

為健全本行災害防救體系並遵照財政部85年12月3日台財融字第85553872號函檢送之「金融事業機構災害緊急應變對策手冊」規定，本行訂有「聯邦商業銀行災害緊急應變作業要點」，並設有危機處理小組及緊急聯絡通報機制，以強化災害預防相關措施，並有效執行災害資金融通，安定災民生活，迅速恢復社會經濟秩序。各營業單位除依本行「安全維護作業規範」及「安全防範演練實施計劃」之規定，實施災害教育與演練外，同時每年實施兩次以上的安全設施維護檢查。

另因應金融業特性，本行於民國97年10月22日第6屆第21次董事會通過本行「經營危機應變措施」，確保能即時有效地處理本行經營危機，保障存款人之權益，維護金融市場秩序。

### (四) 內部稽核制度

1. 本行依金融監督管理委員會訂定之「金融控股公司及銀行業內部控制及稽核制度實施辦法」設立隸屬董事會之內部稽核單位及建立總稽核制，綜理稽核業務，並協助董事會及管理階層查核及評估內部控制制度是否有效運作，並適時提供改進建議，以合理確保內部控制制度得以持續有效實施及作為檢討修正內部控制制度之依據。

2. 對國內營業、財務、資產保管及資訊單位每年至少辦理一次一般查核及一次專案查核，對其他管理單位每年至少應辦理一次專案查核；對作業中心每年至少辦理一次一般查核；對國外辦事處之查核方式以表報稽核；另每半年對子公司之財務、風險管理及法令遵循辦理一次專案業務查核，並納入年度稽核計畫。

3. 持續推動內部控制制度三道防線架構，明確釐清三道防線之權責範圍，以利各單位了解其各自在銀行整體風險及控制架構所扮演之角色功能，加強風險管理及內部控制工作的溝通協調，三道防線各司其職。



# 05 客戶關懷



● GRI：102-2、416-1、416-2、417-1、418-1

客戶的信任與支持是銀行極為重要的資產，為了讓客戶享受更愉快且高效率的金融服務往來經驗，本行致力於傾聽客戶的需求，從顧客的角度出發，思考如何為客戶創造最大的價值，同時也將您視為最重要的家人與朋友，期許每位來到聯邦銀行的顧客能感受到每位行員的用心與關懷、期待看見您滿足微笑的那份真心。

考慮到金融業的另一項功能，便是使經濟社會之支付機能運行更為圓滿，亦即提供適當、適量之支付工具，包括通貨、支票存款及其他移轉工具，以節省交易成本，提高交易效率。本行在此核心能力之精進不遺餘力，除規劃多通路、研發設計與時俱進之新穎支付工具，並計劃多形式消費活動，為客戶爭取更多優惠，促進經濟活絡與發展，共創豐饒之社會。

## 一、推動友善金融服務

### (一) 設置無障礙 ATM

為提供身心障礙人士適當之金融友善服務，本行於各營業單位據點、桃園機場捷運車站、高雄捷運車站、微

風百貨及 OK 超商等處提供符合輪椅者使用之 ATM，截至 107 年底共計 683 台，其中同時符合輪椅及視障使用 ATM 計有 218 台。

### (二) 建立無障礙金融服務網

本行入口網站已提供利率、匯率等公開資訊之無障礙網頁，並取得國家通訊傳播委員會標章等級 A+，並於 107 年 6 月完成友善金融服務網，提供無障礙網路銀行服務。

### (三) 提供便捷金融服務

本行為提供大眾更便捷的金融服務，於 107 年 3 月起受理其他銀行 ATM 跨行存款存入本行帳戶業務，並為提供客戶多元化服務，本行於 107 年 8 月開辦 LINE Pay 一卡通之約定連結付款服務，積極參與行動支付。

### (四) 全年無休線上文字客服

104 年起推出全新線上文字客服系統，提供 365 天全年無休，不受環境限制的即時專業客服，107 年度總服務通數約 63,000 通，有效節省客戶撥打電話於線上等候時間。

### (五) 信用卡消費即時通知

107 年起推出信用卡消費即時 Email 通知、LINE 平台通知服務，不限消費金額筆筆通知，讓卡友輕鬆掌握消費概況，強化信用卡使用安全性。

## 二、多元創新產品設計

### (一) 多元電子銀行服務

本行提供個人網路銀行、企業網路銀行、行動銀行「聯邦樂活 APP」等電子銀行服務，提供跨平台多元功能之線上金流服務，同時亦持續強化電子銀行各項服務，除優化各電子銀行平台交易服務使用體驗與介面外，亦著重於顧客需求之核心設計理念，於兼顧交易效率與資訊安全前提下，持續提供客戶更即時、安全、便利之電子銀行服務。

### (二) 數位銀行線上服務

因應數位化金融服務浪潮，依循主管機關法令政策之開放，本行陸續建置開發各項線上申請服務，除已推出線上申請電子銀行、信用卡、車輛貸款、房屋貸款、個人信用貸款及無卡提款等服務外，亦開辦數位虛擬銀行相關服務，提供客戶線上開立臺幣存款帳戶，未來將持續新增各項線上服務，秉持數位化金融服務為目標，提供客戶更具效率的線上服務管道。

### (三) 社群通訊 LINE 服務

有鑑於社群通訊媒體日益普及，為提升本行數位金融服務競爭力，提供客戶更便利、即時之訊息通知服務，本行亦推出 LINE 官方帳號服務，並陸續提供信用卡刷卡通知、信用卡繳費通知、匯率到價通知、台幣帳戶入出帳通知等，提供客戶多元金融訊息服務溝通管道。

### (四) 發行「桃園市市民卡聯名信用卡」

桃園市政府發行屆滿三年且發卡量超過 116 萬張的桃園市民卡，本行於 106 年 10 月與桃園市政府共同攜手

發行『桃園市市民卡聯名信用卡』，將原桃園市民卡與信用卡結合之外，也保留原市民卡之多功能服務(包含乘車證、借書證、學生證、識別證、運動卡、健康卡等及購物優惠外)，還增加悠遊卡或一卡通自動加值服務功能，且因應數位化世代的來臨，導入行動支付的綁定，讓桃園市市民卡聯名信用卡之便利性更加廣泛，桃園市民一卡在手，即可悠遊智慧桃園。

### (五) 積極推廣行動支付

為配合政府無紙化及行動支付普及率的目標，以及建構持卡人可以快速、便捷、安心的支付體驗，本行在 106 年便已陸續開辦各項國際行動支付專案；在 107 年，本行亦陸續推出許多對於卡友十分友善之行動支付解決方案，以提升本行信用卡與他行服務之差異性，列舉如下：

- Apple Pay 新增 In-App 加載行動支付功能的服務，透過本行網銀 APP 也可以直接將信用卡加入 Apple Pay 服務，十分快速便捷。此外，本行亦為首波與 JCB 國際組織合作，讓本行 JCB 信用卡也可以使用 Apple Pay 之服務，方便卡友依本身需求，選擇適合自己的服務。
- 自 106 年底，完成與中華電信合作推出 Hami Pay NFC 感應支付後，107 年，本行將功能更加精進，成功將本行 iPass 票證聯名卡結合 Hami Pay，將行動支付擴及到搭乘包含捷運、台鐵、公車等的各項交通工具上。
- 針對喜好運動的卡友族群，本行與國際知名穿戴裝置廠 Garmin 和 Fitbit 合作，提供卡友行動支付結合運動手錶(環)方案，不須攜帶智慧手機，利用運動手錶(環)便可以享有行動支付之便利，其中 Fitbit 運動手環還可以結合 iPass 票證聯名卡，搭乘交通工具，不須攜帶錢包手機，幾乎可以完成任何支付場景，充分便利該族群卡友。

- 結合高雄捷運、萬事達卡組織，成功開發讓卡友可以使用行動支付或信用卡便可以搭乘高雄捷運功能。

#### (六) 綠色金融

為執行永續環境政策推動綠色 IT、落實節能減碳，致力於環境保護，相關措施及成效分述如下：

- 領先同業推出信用卡互動式電子帳單，整合帳務資訊、線上繳款、線上客服及紅利兌換等功能。
- 舉辦活動提升電子對帳單寄送率
- 開辦多項線上申辦業務，一舉節省時間提升效率又環保。
- 理財貸款業務以簡訊通知客戶繳款及相關優惠訊息，方便又環保。
- 與交易對手規劃客戶活動時，優先尋求能具結合社會公益之合作型式。
- 挑選業務往來合作對象或商品供應商，應尋求同樣具企業社會責任理念企業。

### 三、顧客權益維護

#### (一) 客戶資料保密

##### 1. 嚴守個人資料保護法及其他相關規範

###### ① 客戶資料之蒐集及運用

本行重視客戶個人資料控管及隱私權保護，有關客戶資料之蒐集目的、使用方式及相關權益之行使，均明載於告知文件中並主動告知客戶，以客戶意願為依據。為保障客戶權益，倘客戶不同意其個人資料於不同業務間交叉行銷，得透過電腦系統加註拒絕資料交互運用。

###### ② 制訂完善個人資料保護規範

為善盡客戶個人資料保護管理責任，本行依據「個人資料保護法」、「銀

行業對客戶資料保密自律規範」及「金融監督管理委員會指定非公務機關個人資料檔案安全維護辦法」及相關法令規定，制訂「受理當事人行使權利審查原則與作業要點」、「業務資料管制要點」、「個資文書管理辦法」及「個人資料保護注意事項」等規範，並建立個資管理委員會作為跨部門之個資制度管理組織，定期審議與本行個人資料保護有關事項，並配合本行資安小組加強管理，以確保本行所保有個人資料檔案之安全。

##### ③ 個人資料之管控及風險評估

本行已完成所保有個人資料檔案之盤點，並建立檔案清冊，評估其風險等級。另本行亦定期辦理個人資料安全維護之自我評估，檢視各項個資管理措施、規範之妥適性，並將相關評估結果納入本行內部控制自行檢查報告。此外，對於行員業務使用之電子資訊設備，設有「個人電腦（工作站）筆記型電腦及網路資源使用者共同遵守事項」、「電腦個資檔案管理辦法」、「電子郵件檢核作業規範」、「電腦資產管理辦法」、「外接式儲存媒體設備使用管理辦法」、「儲存媒體消磁作業辦法」等規定，防止客戶資料從本行設備外洩。

##### ④ 料安全之通報及應變措施

鑒因國際間層出不窮的資料外洩及各類資安事件，資安風險已有逐漸升高趨勢，為降低未來可能遭遇資安事件對客戶及公司營運之影響，本行除訂定「個人資料檔案安全維護計畫」，確保本行所保有個人資料檔案之安全外，各業務並訂有「個人資料安全事故應變措施」，以建立事故發生時之通報及應變機制。另增訂個資事故演練機制，每年至少一次，執行成果並向個資管理委員會報告。107 年期間，本行雖有少數涉及個資保護之客戶申訴案件，惟經查證

並無侵犯客戶個資或遺失客戶資料等違反個資法令之情事。

##### ⑤ 強化行員個人資料保護之認知及能力

本行將個人資料保護相關規章納入全行性法令遵循教育訓練之講授範圍，並於本行系統建置「個人資料保護法與保密教育專區」，落實個資法令之宣導。

##### 2. 定期追蹤客戶資料保密遵循情形

基於主管機關加強金融業之個人資料檔案安全管理要求，本行將個資檔案安全之管理持續列為 107 年度法令遵循監視重點之一，並參酌金融同業遭裁處案件關於違反個人資料安全保護之態樣，由法令遵循單位於法令遵循自行評估作業及抽查作業，加強查核個人資料保護法之實際作業遵循情形，俾利有效監督個資法之執行。

#### (二) 消費者權益保障

##### 1. 遵循金融消費者保護法

###### ① 落實金融消費者保護

本行於推出新商品或服務時，均遵循本行「開辦新種業務暨新金融商品之評估及作業要點」規定辦理，並由法令遵循單位針對商品規劃單位提出之新種業務暨新金融商品規劃報告、作業規定及相關約據，協助檢視法令遵循及洗錢與資恐風險，就其是否符合法規制度、適法性、相關權益等提供意見。

###### ② 定型化契約之檢視與修訂

本行各項業務之定型化契約皆能符合主管機關定型化契約範本、應記載事項及不得記載事項，法令遵循單位並針對是否符合法規制度、適法性、相關權益等提供意見，依本行分層負責明細表簽報授權層級核定後施行。

##### ③ 完善消費爭議處理制度

為加強消費爭議處理之重視、提升消費爭議處理之效率與品質、保護金融消費者權益，本行制定「消費爭議處理制度」、「消費者爭議案件處理小組組織及處理程序」、「客戶申訴案件處理流程」及「信託業務紛爭處理要點」，以積極有效處理爭議案件。另本行已依主管機關規定，針對各項業務建立銀行內部之消費者保護自評表，並於修訂定型化契約及設計、行銷新種業務時依該表格進行評核。

##### ④ 落實客戶權益保障

將消費者保護列為 107 年度法令遵循之次要監視重點，對於金融消費者保護作業，例如：認識客戶作業、商品適合度評估、契約條款之公平合理性、銷售過程控管、新商品上架審查程序、業務人員酬金制度、消費爭議之處理機制及金融友善服務措施之落實執行情形，持續進行監控。

##### 2. 遵循公平待客原則

本行除提供全面性的服務外，亦十分重視對客戶之保護，爰建立以「公平待客」為核心之企業文化，藉由各業務單位落實執行本行公平待客政策及公平待客執行策略之方式，確保本行提供各項金融商品或服務時能公平對待客戶，並已將公平待客制度納入 107 年度法令遵循在職訓練課程中，藉由教育宣導提昇行員遵法及公平合理對待客戶之意識及專業知識，於執行業務時落實公平合理的對待客戶，使客戶感受到本行對客戶之關懷與用心，增進客戶對本行之信心，確保本行之永續發展。

### (三) 產品風險

發展以客戶需求為導向之業務模式，依據客戶之分類來推展具差異化之商品，滿足客戶不同的需求。同時也會落實事前客戶權益的揭露與告知，事後對帳單之寄送。

### (四) 客戶滿意度

對營業單位定期執行服務品質檢測，透過電話禮儀抽查、客戶服務滿意度、總行實地調查、專業正確度及客戶申訴等項目進行統計調查，即時回饋並輔導協助營業單位改善服務品質。

## 四、提升資訊安全

### (一) ATM-EMV 晶片化

為確保消費者權益及降低金融機構承受偽卡損失風險，本行積極辦理並全面推動自動化服務設備得以讀取 EMV 晶片資料作業上線。

### (二) APP 資訊安全檢測

行動裝置成為國人生活不可或缺的設備，為避免使用者資料外洩或財務損失之風險，本行每年委由第三方專業機構完成「聯邦樂活 APP」之全面安全檢測，並取得檢測合格證明。

### (三) 加強資訊安全事故應變機制及演練

為提升本行資訊服務穩定型及安全性，本行不定期開啟分散式阻斷服務攻擊 (DDoS) 監控事故應變機制，與網路服務供應商或其他專業機構合作增加頻寬、清洗流量等因應措施，中華電信評估的風險指數為：低風險 (Low)- 偵測攔截到少量來自 Internet 對公司內部的攻擊事件。

## 五、專業到位的優質服務

### (一) 服務模範員工－營業廳長制度

為提昇分行服務品質，本行自民國 99

年起推出「營業廳長」制度，營業廳長是由每間分行遴選 2 至 4 位匯集專業力、親切力及服務熱忱之行員所擔任的聯邦銀行服務大使，負責分行服務品質相關事務；截至 107 年底，本行約 350 位營業廳長在全國各地的聯邦銀行，為客戶提供專業親切的服務。

### (二) 完善教育訓練，服務品質再提升

站在客戶服務第一線，必需具有相當的專業性，才能提供精緻優質的服務，為滿足客戶不同的金融理財服務及需求，安排同仁進行必須之專業課程訓練，包含產品專業知識、業務規範與職業道德訓練及市場投資趨勢等完善的教育訓練課程，以便向客戶做正確的說明，在新功能或新活動上線前，也會安排內部同仁教育訓練。辦理之教育訓練實施情形詳第 46 頁。

另，隨著科技應用的進步與金融環境快速變遷的趨勢下，本行建置 E-learning 學習平台，使學習在地點或時間上更具彈性，並透過職前教育和在職進修課程規劃，來增進員工本身專業領域知識，以促進其職涯發展，進而提升本行的服務品質。

### (三) 研發多元理財商品，滿足客戶需求，以客為本提供專業的理財投資規劃及審慎規劃理財商品之引進及審核，審慎挑選理財投資商品上架，為客戶提供多元化的商品選擇以及最專業金融服務，以期發展更完善金融產品和高附加價值金融服務。

### (四) 服務系統穩定不中斷

分階段汰換伺服器並導入虛擬化 (VM Ware) 架構提升系統效能，利用 HA(High Availability) 機制，達成服務不中斷目標。重要控制方案如下：

1. 重要資料定期備份、各重要系統每年定期實施備援演練。

2. 信用卡應用系統定期實施情境模擬斷線演練或備援演練。

3. 新開發程式優先於測試環境驗證無誤後，再於正式營運環境運行。

4. 為確保連線品質，重要網路連線設備及專線設置備援機制。

### (五) 無障礙網頁之設置

為提供身心障礙客戶可便捷瀏覽網頁，本行官網、個人金融網及企業金融網三大主要網頁加強無障礙網頁操作功能，包括各圖片 (banner) 及影片提供滑鼠游標移動顯示文字說明、廣告利率及匯率資訊等下拉式選單皆改為點擊式操作，同時提供快速組合鍵等便捷設計，以善盡社會責任響應建置無障礙網路環境之關懷政策。

## 六、顧客關係管理

### (一) 強化客戶關係處理窗口

本行自民國 88 年成立客服中心，設立專責單位提供 0800 免付費客服專線，提供客戶問題諮詢及申訴處理，以保護客戶權益為優先並遵守法令規範辦理；針對客戶申訴處理，制定本行「消費爭議處理制度」、「客戶申訴處理流程」，於第一時間妥善處理客戶問題，避免發生爭議事件。當客戶申訴處理發生爭議事件無法達成協議時，將提報本行「消費者爭議案件處理小組」評核處理，以加速處理時效，解決爭議，提升客戶滿意度。

### (二) 提供多元溝通管道

1. 提供網路、文字及電話全年無休 24 小時服務專線為溝通管道，以聆聽客戶聲音，瞭解客戶對本行的評價，作為未來不斷提升服務品質之方向。
2. 定期進行顧客滿意度溝通調查，將客戶意見納入服務品質系統，藉此更清楚知道客戶需求，並作為改善意見以

提供更符合客戶服務需求，以提升客戶與本行往來意願。

### (三) 設立客戶即時申訴管道

1. 客戶因與本行業務往來所衍生作業流程或帳務紛爭，或對於人員服務態度表示不滿而產生抱怨時，提供本行 0800 免付費申訴服務專線，即時受理客戶申訴及問題反應處理。

### 2. 處理流程：

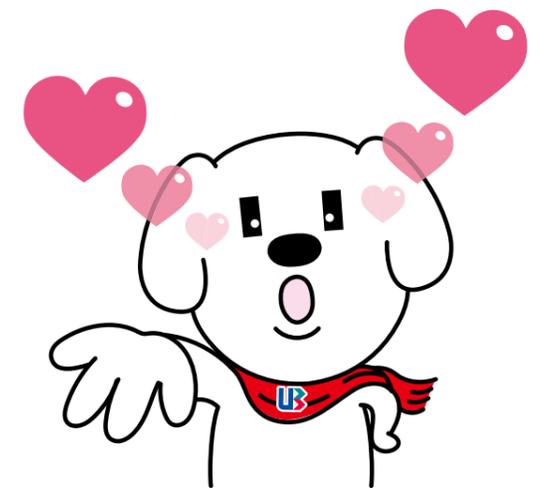
- ① 受理客戶申訴，確實記錄客戶申訴事件相關資訊，表達將儘速處理及回覆之意旨；並透過客訴單系統將案件分送至被訴單位及業務管理單位，秉持公平合理原則與申訴人說明協調。

- ② 對於客戶反應問題皆以同理心並重視案件處理效率的態度積極處理，定期追蹤案件處理進度、檢討案件處理結果、並彙整個案統計分析，累積案件樣態個案為教育訓練教材，提供全體同仁參考改進，避免類似案件再發生。

- ③ 107 年無侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴。

### (四) 客戶服務滿意度調查

透過電話問卷調查，針對客戶提出之寶貴意見，請相關業務管理單位提出解決方式並協助分行進行檢討改善，以提升全行服務品質，降低客戶抱怨意見。



# 06 員工照顧



● GRI : 102-8、401-1、405-1

## 一、人員結構

聯邦銀行、聯邦租賃公司及聯邦網通科技公司至 107 年底止，正式職員計有 4,045 人，平均年齡 37.98 歲，其中女性職員占 62.79%，男性占 37.21%，相關人力結構如下列各項統計表：

### 【性別】

員 工 人 數		
性 別	人 數	比 率
男	1,505	37.21%
女	2,540	62.79%
合 計	4,045	100%

### 【教育程度】

教育程度	人 數	比 率
博 士	1	0.02%
碩 士	275	6.80%
大 學	2,711	67.02%
專 科	771	19.06%
高中以下	287	7.10%
合 計	4,045	100%



一輩子的好朋友 聯邦銀行

## (一) 107 年員工新進、離職及年齡別統計

### 1. 新進員工人數

107 年		男			女			合計
		30 歲以下	30 歲以上未滿 50 歲	50 歲以上	30 歲以下	30 歲以上未滿 50 歲	50 歲以上	
聯邦銀行	人數	223	98	6	319	190	18	854
	比率	26.11%	11.48%	0.70%	37.35%	22.25%	2.11%	100%
聯邦網通	人數	0	4	0	4	2	0	10
	比率	0.00%	40.00%	0.00%	40.00%	20.00%	0.00%	100%
聯邦租賃	人數	15	15	2	1	10	0	43
	比率	34.88%	34.88%	4.65%	2.33%	23.26%	0.00%	100%
人數合計		238	117	8	324	202	18	907

### 2. 離職員工人數

107 年		男			女			合計
		30 歲以下	30 歲以上未滿 50 歲	50 歲以上	30 歲以下	30 歲以上未滿 50 歲	50 歲以上	
聯邦銀行	人數	84	96	7	154	178	10	529
	比率	15.88%	18.15%	1.32%	29.11%	33.65%	1.89%	100%
聯邦網通	人數	4	1	1	0	4	0	10
	比率	40%	10%	10%	0%	40%	0%	100%
聯邦租賃	人數	6	13	2	1	7	0	29
	比率	20.69%	44.83%	6.89%	3.45%	24.14%	0%	100%
人數合計		94	110	10	155	189	10	568

### 3. 離職率

107 年	年底人數	離職人數	離職率	依 性 別 區 分			
				男	比率	女	比率
聯邦銀行	3,821	529	13.84%	187	13.45%	342	14.07%
聯邦網通	72	10	13.89%	6	20.00%	4	9.52%
聯邦租賃	152	29	19.08%	21	24.71%	8	11.94%

## (二) 107 年管理階層與一般員工人員結構

### 1. 管理階層性別分析

107 年	年底人數 與比率	襄理級以上		合計
		男	女	
聯邦銀行	人數	272	286	558
	比率	48.75%	51.25%	100%
聯邦網通	人數	7	4	11
	比率	63.64%	36.36%	100%
聯邦租賃	人數	11	3	14
	比率	78.57%	21.43%	100%
人數合計		290	293	583

### 2. 非管理階層性別分析

107 年	年底人數 與比率	襄理級以下		合計
		男	女	
聯邦銀行	人數	1,118	2,145	3,263
	比率	34.26%	65.74%	100%
聯邦網通	人數	23	38	61
	比率	37.70%	62.30%	100%
聯邦租賃	人數	74	64	138
	比率	53.62%	46.38%	100%
人數合計		1,215	2,247	3,462

### 3. 管理階層性別 / 年齡分析

年底人數與比率	男			女			合計	
	未滿 30 歲	30 歲以上 未滿 50 歲	50 歲 以上	未滿 30 歲	30 歲以上 未滿 50 歲	50 歲 以上		
聯邦銀行	人數	0	106	166	0	162	124	558
	比率	0.00%	19.00%	29.75%	0.00%	29.03%	22.22%	100%
聯邦網通	人數	0	2	5	0	2	2	11
	比率	0.00%	18.18%	45.45%	0.00%	18.18%	18.18%	100%
聯邦租賃	人數	0	7	4	0	2	1	14
	比率	0.00%	50.00%	28.57%	0.00%	14.29%	7.14%	100%
人數合計		0	115	175	0	166	127	583

### 4. 非管理階層性別 / 年齡分析

107 年	年底人數 與比率	男			女			合計
		未滿 30 歲	30 歲以上 未滿 50 歲	50 歲 以上	未滿 30 歲	30 歲以上 未滿 50 歲	50 歲 以上	
聯邦銀行	人數	372	667	79	714	1,336	95	3,263
	比率	11.40%	20.44%	2.42%	21.88%	40.95%	2.91%	100%
聯邦網通	人數	3	18	2	9	29	0	61
	比率	4.92%	29.51%	3.28%	14.75%	47.54%	0.00%	100%
聯邦租賃	人數	16	46	12	8	51	5	138
	比率	11.59%	33.33%	8.70%	5.80%	36.96%	3.62%	100%
人數合計		391	731	93	731	1,416	100	3,462

### 5. 員工人數

107 年	年底人數 與比率	男			女			合計
		未滿 30 歲	30 歲以上 未滿 50 歲	50 歲 以上	未滿 30 歲	30 歲以上 未滿 50 歲	50 歲 以上	
聯邦銀行	人數	372	773	245	714	1,498	219	3,821
	比率	9.74%	20.23%	6.41%	18.69%	39.20%	5.73%	100%
聯邦網通	人數	3	20	7	9	31	2	72
	比率	4.17%	27.78%	9.72%	12.50%	43.05%	2.78%	100%
聯邦租賃	人數	16	53	16	8	53	6	152
	比率	10.53%	34.87%	10.52%	5.26%	34.87%	3.95%	100%
人數合計		391	846	268	731	1,582	227	4,045



## 二、員工權益保障

### (一) 遵循法令保障員工

本行各項人事管理制度皆遵循主管機關頒布實施之勞動基準法及其相關法令、解釋等規範辦理，並於公司內部網域 (Notes) 置放各項規章，提供最即時、透明化的資訊，方便全體員工隨時進行查詢，員工權益受到合法的保障。員工退休制度亦皆依據「勞動基準法」及「勞工退休金條例」相關規範辦理，並依前述規定成立「勞工退休準備金監督委員會」和「職工退休基金管理委員會」；選擇勞退新制之員工，自 94 年 7 月 1 日起，每月依其薪資之 6% 提繳勞工退休金至勞保局員工個人帳戶，員工年滿 60 歲時即得選擇一次請領其退休金專戶之本金及累積收益或請領月退休金。本行 107 年度提撥之退休金數額為 1 億 2,437 萬 6,170 元。選擇勞退舊制之員工，符合退休條件者，其退休金係根據服務年資及退休前 6 個月之平均薪資計付。本行依舊制員工薪資總額 6.62%~24.76% 按月提撥退休基金。本行 107 年度依上述退休金辦法認列之淨退休金成本為 1,543 萬 5,861 元。

### (二) 訂定工作規則，定期召開勞資會議

為保障勞資雙方的權利與義務，健全本行經營及管理制度，本行自開業起訂定「工作規則」與成立勞資雙方代表組成的「勞資會議」等均報送主管機關核備在案。本行勞資會議成員由九名勞方代表與資方指派之成員共同組成，保障本行所有員工享有勞基法、人權、納稅、結社自由等權益。其中勞方代表之組成由全公司依北、中、南三區分別以網路投票選舉，依得票高低排名票選出前九名 (男性 6 人，女性 3 人)，107 年共舉辦 4 場勞資會議，參與會議之勞方代表皆為本行之正職員工。

### (三) 公平考核及獎懲制度

本行為公平對待員工，保障每位同仁權益，訂定「員工考績辦法」及「員工獎懲案件處理辦法」等相關規範，以建立公平考核及獎懲制度，維護員工權益及整體紀律。

(四) 為防治性騷擾及保障員工之權益，建立友善及免於性騷擾之工作環境，訂定「工作場所性騷擾防治、申訴及懲戒辦法」，截至目前未有申訴案件。

(五) 為善盡企業社會責任，保障全體同仁、客戶及利害關係人之基本人權，本行訂定「人權政策」，認同並支持聯合國《世界人權宣言》、《全球盟約》、《國際勞動組織公約》等各項國際人權公約所揭櫫之人權保護精神與基本原則，充分體現尊重與保護人權之責任。

## 三、員工進修培育及教育訓練

為因應金融環境變化、公司經營策略及員工需求，隨時加強員工之專業知能，本行每年持續依據員工進修訓練辦法及員工職涯發展規劃，不定期舉辦各項業務講習、研討會、專業訓練課程及派訓行外參加各項金融專業及企業經營管理訓練課程，同時依照主管機關相關規範，鼓勵員工考取相關指定證照，以取得業務推展上必要的資格條件，落實遵循法律依據，另本行建置教育訓練 E-learning 學習平台，使員工可於工作之餘學習上不受場地及時間限制，提供員工更快速、便捷的學習管道及提升專業效能。

總之，密集施予各職系員工教育訓練，以增進作業流程順暢、提昇客戶服務水平並培育全方位的金服務人才。

### (一) 107 年本行教育訓練實施概況

#### 員工之進修與訓練

項 目	行 內	行 外	總 計
受訓人數 (人次)	13,983	3,348	17,331
訓練費用 (單位：新臺幣仟元)	15,475	8,656	24,131

107 年 度 受 訓 時 數					
類 別	性 質	班 次	總 人 數	總 訓 練 時 數	平均每位員工受訓時數
內 部 訓 練	專 業 課 程	341	13,840	109,871	28.75
	職 前 訓 練	6	140	2,838	0.74
類 別		347	13,980	112,709	29.50
外 部 訓 練	專 業 課 程	534	2,994	39,325	10.29
	公 司 治 理	4	63	190	0.05
	勞 安	44	90	1,173	0.31
	主 管 訓 練	10	201	1,628	0.43
小 計		592	3,348	42,316	11.07
總 計		939	17,328	155,025	40.57

\* 平均每位員工受訓時數 = 總訓練時數 / 全公司員工

107 年度員工教育訓練平均時數		男	女	總時數	平均時數
職 務	管理階層	55.49	63.98	33,392.32	59.84
	非管理階層	43.85	34.18	122,342.74	37.49

#### 四、員工薪資福利與員工照護

##### (一) 薪酬福利制度

本行建置完善的薪酬獎金福利制度，並遵循公平任用原則，新派人員薪資均優於法定最低基本工資，並採用職能核薪制，不分性別、年齡、宗教信仰、種族、語言、黨派等因素，而有差別待遇或任何形式之歧視，職員依工作職能均享有年終獎金、春節獎金、中秋獎金、績效獎金、業務推廣獎金、員工酬勞、行員存款優惠利率、勞工保險、全民健保、團體保險及退休金，職工福利委員提供員工本人婚喪補助、生育補助等福利。

另為了促進家庭照護福利且配合勞動基準法令，訂定「生理假」、「產檢假」、「產假」、「陪產假」、「流產假」及「公傷病假」等；員工子女年滿3歲前並得申請「育嬰留職停薪」，本行亦設有哺(集)乳室提供女性同仁優質的哺(集)乳環境。

項目	男	女	總數
年度實際申請人數	8	62	70
年度預計復職人數	9	58	67
年度實際復職人數	6	36	42
106年復職率	66.67%	62.07%	62.69%

項目	男	女	總數
年度實際申請人數	5	53	58
年度預計復職人數	3	65	68
年度實際復職人數	2	38	40
107年復職率	66.67%	58.46%	58.82%

\* 預計復職人數係依留職停薪員工申請留停時預計回任日為基準

##### (二) 員工健康照護

為照顧員工身心健康，本行定期委託專業醫療健檢機構辦理員工健康檢查，透過主辦機構之專業能力、豐富的健檢經驗及醫療檢查設備，為每位員工健康把關，使員工獲得預防、保健與治療疾病的正確資訊；並且因應社會環境的氣候變遷，加強推動職場健康知識與生活保健習慣，本行護理人員不定期於內部信箱公告即時資訊，以便員工能做好預防措施及自主健康管理的照護。

另本行針對管理職階以上員工，每年核予新台幣5仟元的健康檢查補助費用，並可配合上開年度健康檢查提供升等服務。以上健檢措施皆優於「勞工健康檢查保護規則」所規定的健康檢查制度(該項規則規定未滿四十歲之員工應每五年檢查一次，年滿四十歲以上未滿六十五歲者，每三年檢查一次)員工對於本項健檢均給予高度的肯定，更讓員工體認健檢維護身體健康的重要性。

##### 107年本行員工公傷假、病假情形

	公傷假人數	公傷假天數	公傷率	病假人數	病假天數	病假率
男	18	127	1.29%	215	1,003.5	15.46%
女	35	625.5	1.44%	663	5,128	27.27%
合計	53	752.5	1.38%	878	6,131.5	22.97%

##### (三) 本行非主管人員福利費用分析統計

##### 106、107年度非主管人員福利費用分

年度	非主管職人數	平均福利費用
106	3,303	780,335
107	3,434	808,685
差異	131	28,350
	3.97%	3.63%



#### (四) 辦理各項保險保障員工及眷屬

本行除依法為員工投保勞工保險及全民健康保險外，並給予員工最安心的保障及合理的保費，每年均與各家壽險公司詢價比價，訂定「團體壽險及醫療險」，其中醫療險保障涵蓋員工眷屬（配偶、子女及父母），員工均普遍相當滿意，保險公司也獲得同仁認同，相關理賠案件亦無重大糾紛。另為提醒員工及眷屬更多保障，本行與保險公司簽訂「員工及眷屬自費團體保險」，員工及其父母或眷屬如因發生意外傷害事故或疾病醫療致成身故或殘廢時，將分別獲得相關醫療或理賠之保障。

#### 理賠金額

年度	人次	公費團體保險	人次	自費團體保險
106	868	16,135,938	171	1,705,292
107	925	16,834,397	212	2,155,532
總計	1,793	32,970,335	383	3,860,824

#### 五、員工關係

本行為與員工建立良好的溝通與互動關係，除於人事管理辦法中訂定「員工申訴制度」外，並於本行網域建構「員工園地」讓所有員工反映意見、建設性留言等，使每位員工皆可發抒內心真言、暢所欲言，將工作中的疑惑、心聲、委屈或增進工作效能的意見，透過此平台表達。本行並指派專人採取保密及迅速處理原則，再轉至各業務管理單位，將結果和處理情形回覆員工，使本行深信以開放的態度面對員工，建立制度化的溝通橋樑，加強對員工的關懷與勞資關係的處理，有助於凝聚員工向心力以提升經營績效。

此外，進行滿一年以上的員工可於「員工園地」自行填寫「員工志願服務地區調查表」提出申請，以便即時了解員工內心的想法與實際需求，使輪調與生活達到平衡點，便可增進員工的職能發展。

●GRI：403-1、403-4

#### 六、勞工職業安全衛生訓練與措施

為維護員工之職場安全，本行於營業單位及各個工作場所均設有門禁管制及保全防護系統，亦有專責環境清潔公司維護清新整潔舒適的工作場所，宣導菸害防制法且實施全面禁菸政策。另本行落實職業安全衛生法，設置專責單位，訂定職業安全衛生管理計畫，包括建置勞工安全衛生人員、急救人員及防火管理人員等，實施安全衛生教育訓練，加強醫療保健宣導措施，於107年度舉辦45場次，受訓人次93人，期望提升每位員工安全衛生觀念，達到工作場所零災害之原則。

勞工安全衛生教育訓練：

年度	課程場次	受訓人次
105	56	219
106	45	223
107	45	93

並配合內政部警政署規定「金融機構防範犯罪環境評估檢測表暨新增認定標準」加強安全維護措施，確保人員及財務之安全，將工作環境的潛在風險降至最低。

#### ◎綜合結語

本行自81年成立以來至今已邁入27年，員工人數亦隨經營版圖擴充(94年購併中興銀行、99年合併聯邦票券公司、105年合併邦聯保險經紀人公司)並朝業務多元性發展，截至107年底聯邦金融集團為共有4,045人規模之企業。雖然本行未設置工會組織，但因有建置「員工園地」網域，讓每位員工隨時上網抒發對公司的建言或員工之間的交流等平台，另每季透過勞資會議，由勞資雙方進行溝通，彼此誠心誠意的建立善良和諧與互信交流，進而為本行所訂定的目標努力以赴。因此本行訂有完善的制度規範，使員工權益有所保障，在企業回饋社會善盡社會責任的氛圍下，期望勞資和諧、共存共榮，為本行永續發展。

# 07 環境永續



## 一、綠色管理政策

(一) 為善盡環境永續綠色管理責任，本行之「能源暨環境管理政策」如下：

- 1、遵守能源暨環境保護相關法令規章。
- 2、支持節能減碳，持續執行綠色採購。
- 3、注重教育宣導，強化員工節能認知。
- 4、提昇管理績效，建構永續經營環境。

(二) 本行並於總務部設置環境管理專責人員，引領其他單位人員參加能源管理系統及室內空氣品質維護管理相關教育訓練，負責推動環境永續議題相關措施。

●GRI：302-1、305-1、305-2

## 二、企業減碳管理

(一) 本行依據經濟部能源局公告之標準進行全行用電量及相當之溫室氣體（二氧化碳當量公噸）排放量盤查，107 年全行溫室氣體排放量為 5,263 公噸 /CO<sub>2</sub>e，較 106 年度減少 132 公噸 /CO<sub>2</sub>e，相當於種植 12,055 棵樹木（依據環境品質文教基金會研究數據，1 棵樹每日可吸收約 0.03 公斤二氧化碳量換算之），並已於公司網站揭露。

(二) 本行參與經濟部能源局「服務業能源管理系統示範推廣計畫」，以本行中山分行大樓及桃鶯分行大樓為能源管理系統建置範圍，於 105 年起取得 ISO50001 能源管理系統認證，執行成效如下：

1、中山分行大樓 105 至 107 年度三年合計節省用電量 99.9%，桃鶯分行大樓三年合計節省用電量 118.8%。

2、107 年新增民權分行大樓 ISO50001 能源管理系統認證作業。

3、本行另參考 ISO14001 環境管理系統及 ISO14064 溫室氣體盤查系統等國際標準，建立環境管理作業準則。

(三) 本年度依「室內空氣品質管理法」完成總行大樓營業部室內空氣品質管理、偵測與申報作業。

(四) 推動節能減碳及溫室氣體減量相關管理措施，本年度執行成效列舉如下：

1、完成五甲分行等 13 處營業行舍老舊耗能照明燈具之汰換、北台中分行等 32 套老舊耗能空調設備汰換，加計其他單位之各項節能措施，全行 107 年度較 106 年減少 65 萬 2 仟度用電，年度節電比率為 6.4%。

2、持續推廣數位金融、電子帳單或無紙化措施以減少實體紙張使用，本年度使用信用卡電子帳單比例較去年度成長 30%。

(五) 參考經濟部公告之「指定能源用戶應遵行之節約能源規定」，採行相關節能措施如下：

1、全行各營業廳顯目處張貼「節電營業中」標示，以提醒行員及往來客戶節能省電。

2、夏季室內溫度之冷氣設定以不低於攝氏 26 度為管控標準。

3、要求行員注意行舍門窗之開啟及關閉之控管以防冷氣外洩造成能源浪費。

4、全面禁用高耗電之白熾燈泡。

5、營業廳及辦公場所之照明燈具陸續汰換為節能之 T5 或 LED 電燈。

6、無人使用之空間隨手關閉電燈及空調。

7、下班後除需 24 小時運作以及維護行舍安全之設備外，其餘電源全部關閉。

8、響應並鼓勵員工及鄰近商家共同參與全球性節能減碳愛地球活動。

9、行舍空調主機提前於下班時間前半小時關閉；大樓公共走道、樓梯間及停車場除上下班尖峰時間外均維持基本最低照明，或採用感應式照明設備；大樓管理人員定時巡檢大樓公共空間，除隨手關閉無人使用區域之電燈照明外，亦檢查衛生設備避免有漏水等浪費水資源情形。

### 三、綠色採購

- (一) 營建及裝修方面：凡屬牆面油漆、礦纖天花板、隔間矽酸鈣板、地毯等均優先使用耐燃防火材料及綠建材，且行舍裝修時綠建材使用比例達 45% 以上，另廁所之衛浴設備均採用省水標章之產品。
- (二) 設備採購方面：諸如照明、冷氣空調、公務機車、電腦設備、家電及清潔用品等，優先選用具有節能標章或環保標章之產品。
- (三) 設備租賃方面：如公務汽車、影印傳真機等租賃設備全面採用具節能標章產品。
- (四) 本行 107 年綠色採購金額達 4,100 萬餘元，並自 101 年起參加台北市及 102 年起參加行政院舉辦推動之「民間企業與團體綠色採購」計畫，已連續 7 年獲台北市環保局以及連續 5 年獲行政院環保署頒發綠色採購績效卓越單位之獎狀表揚。

●GRI：102-9、308-1、414-1

### 四、供應鏈管理

- (一) 制定供應商遵守企業社會責任條款，並將之納入供應商合約中，以避免與抵觸本行企業社會責任政策者進行交易；若供應商涉及違反政策，對環境與社會造成顯著影響時，得隨時終止或解除契約。

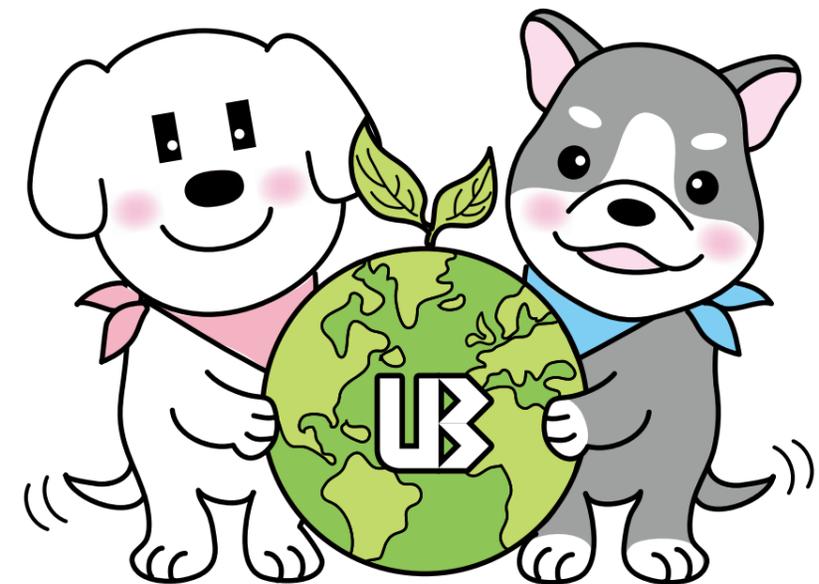
- (二) 制定供應商「遵守企業社會責任、誠信經營政策及法律規定承諾書」，並要求本行各類設備、用品、勞務之供應商，以及裝修施工廠商簽訂合約時均應簽署承諾書，共同遵守本行推動之環境永續政策或相關環境保護措施，以及遵循職業安全衛生管理等事項。

### 五、資源回收再利用

- (一) 用紙方面：列印文件資料時，優先將影印機設定為雙面列印功能，辦公室並設置一般紙張回收箱，使用空白面再影印利用；屬機密性之文件紙張，超逾保存期限作廢時，則洽專業合格之回收廠商先利用碎紙機械設備攪碎後，再進行資源回收處理。
- (二) 垃圾方面：每天由清潔人員收集垃圾後，於大樓資源回收區進行分類，屬可回收之金屬、塑膠、紙類等資源交由大樓統一回收處理。
- (三) 用水方面：107 年完成全行水龍頭加裝霧化節水器之節水措施。優先採用具省水標章之水龍頭及馬桶等省水設備；老舊空調系統陸續汰換為節能變頻空調以減少用水及用電。

### 六、打造綠色生活

- (一) 本行三重等 22 家分行參加新北市【服務業響應 +1 節能好店】活動，運用本行媒體平台如：行內 ATM 平面廣告、多媒體、官網、社群媒體 LINE、FB 粉絲專頁、聯邦樂活 APP 等，與新北市政府共同宣導節電措施，善盡企業社會責任。
- (二) 為響應全球性「Earth hour 地球一小時」節能倡議活動，於 107 年 3 月 24 日晚上 8 時 30 分至 9 時 30 分熄燈 1 小時，本行各分行關閉招牌電源，另為響應 4 月 22 日「世界地球日」、6 月 5 日「世界環境日」活動，以關閉招牌及宣導減塑等具體行動響應全球節能倡議活動。
- (三) 優先採購臺灣生產或製造之農產品、環保禮贈品或設備，如母親節向彰化田尾鄉農會採購 36,050 束在地農民生產之康乃馨花卉。
- (四) 認養台北市市民有公園及新北市蘆洲國小花園等綠地，以支持當地環境美化維護活動。



# 08 社會公益



希望兒童合唱團

●GRI：203-1、203-2、413-1

為善盡企業社會責任，增進社會福祉，本行長期致力並投入關懷於保存臺灣在地人、事、物的美好，從教育推廣、藝文贊助、社會關懷到慈善公益，本行投入社會公益所展現之具體行動說明如下：

## 一、教育推廣

### (一) 推廣兒童理財教育

重視兒童理財觀念養成教育，本行每年暑期舉辦「小小金融家，理財體驗營」已邁入第十一年，107 年度舉辦場次遍及臺北、桃園、臺中、南投及高雄共八場，課程內容結合理財教育、社會公益及運動推廣，除了金融知識、理財情境劇、瞭解新聞編輯採訪過程，並結合參觀自由時報印報廠、DIY 彩繪撲滿及與臺中東山高中合作推出藍球營活動等多元的豐富課程，小朋友不但能學習正確的儲蓄、投資觀念，還能透過實地分行親身體驗及理財情境劇中，瞭解理財規劃的重要性。

### (二) 推廣動物保育觀念

臺灣石虎及環頸雉都是臺灣瀕臨絕種的保育類動物，牠們因為棲地破壞及惡意獵捕等種種威脅，面臨生存危機，石虎估計在臺灣僅剩不到五百隻，而臺灣純種環頸雉的野外族群數量亦正嚴重銳減，為呼籲民眾多重視自然生態及動物保育議題，本行持續企業捐款認養臺北市立動物園石虎及高雄市壽山動物園環頸雉，期盼藉由實際的捐助經費，提供相關單位改善物種圈養環境及保育相關的學術研究。

### (三) 推廣臺灣古蹟文化

在臺灣有許多名勝古蹟，處處刻劃著代表臺灣歷史與文化演進的痕跡，卻因缺乏傳承解說，致許多民眾不認識自己臺灣古蹟文化之窘境，為此本行與三立臺灣台持續合作推出「在臺灣的故事 - 聯邦銀行古蹟巡禮特輯 II」，節目走訪臺灣在地古蹟與歷史建築，融古貫今探索歷史人文情懷，希望引導民眾認識臺灣古蹟之美，讓國

人對臺灣在地古蹟文化有更進一步的體認與瞭解，107 年度共製播七集，走訪主題包括大溪半島、大龍峒、台中、北投、鹿港、淡水及台南安平。

## 二、藝文贊助

### (一) 聯邦藝術文化藝廊

自民國 98 年起，聯邦文教基金會於高雄捷運美麗島站設置「文化藝廊」，展出聯邦藝術比賽歷年得獎者優秀作品，每半年換展一次，希望長期提供民眾藝術欣賞空間，並藉此達到長期扶持臺灣藝術創作者及傳承臺灣藝術之理想。

### (二) 藝術彩繪課程

為推廣全民藝術涵養，本行 107 年度與聯邦文教基金會合作舉辦大小朋友藝術彩繪課程，並由聯邦藝術比賽得獎者擔任講師教授指導簡單的色彩學調色原理及上色技巧，課程除「小小金融家·理財體驗營」活動中的「彩繪幸福課程」，教導小朋友彩繪撲滿學習成為小小藝術家，並於台北國父紀念館舉辦二場「油畫體驗課程」，帶領學員從零開始完成油畫作品。

### (三) 兒童公益繪圖比賽

為了推廣兒童藝術，本行已經連續第十八年舉辦兒童繪圖比賽，107 年繪圖主題為「藝童彩繪媽咪」，來自全國約 11,300 多位小朋友的作品，記錄了與媽咪相處的歡樂時光，除了推廣孝親文化，也希望藉由小朋友最純真的筆觸，把這份愛與幸福化為公益，比賽並依每件參賽作品，補助捐款至「桃園市無力支付午餐費捐款專戶」，讓孩子們不只獲得繪畫的樂趣也能捐贈愛心，藉此幫助到教育資源匱乏的學童。

### (四) 參與地方藝文活動

為推廣公共藝術，本行陸續在臺北香堤大道(1月)、臺灣嘉義燈會(2月至3月)、南投集集火車站(4月至10月)、桃園捷運 A1 站(11月至12月)，展出本行吉祥物 MYKONOS「希望·祈福」裝置藝術，推廣本土各地藝文發展。

### (五) 贊助「高雄春天藝術節」系列音樂會

支持在地音樂藝文活動並發揚本土文化生態發展，本行自 101 年起，已連續七年贊助「財團法人高雄市愛樂文化藝術基金會」辦理春天藝術節系列音樂會，11 月並贊助「框界之外音樂會」，邀請本行客戶共同參與，感受在地音樂藝術文化。

### (六) 贊助「嘉義臺灣燈會」活動

支持國內元宵燈會活動，本行 107 年度參與贊助「嘉義臺灣燈會」，參與打造藝術城市並期帶動嘉義觀光、經濟發展。

## 三、關懷社會

### (一) 關心在地社區

1. 認養社區公園：自民國 86 年起，本行已持續二十一年認養臺北市松山區「民有二號公園」，該公園自民國 101 年至 104 年已連續榮獲「臺北市績優鄰里公園永續經營組」楷模獎，由於公園設施環境維護良好，已成為鄰近社區舉辦活動與居民同歡的場地。
2. 認養學校花園：截至 107 年止，本行已持續六年認養新北市蘆洲國小校門花園，定期維護保養花園。

## (二) 關懷臺灣人民

1. 農民：為慶祝母親節並持續落實本行支持在地農民之心意，本行每年5月母親節前夕，均向在地花農採購康乃馨分送客戶，107年度向彰化縣田尾鄉農會共訂購3萬6,630株康乃馨。另於6月份向在地蕉農採購約16公噸香蕉分送給本行客戶，以實際行動支持本土農業。
2. 東山高中：臺中東山高中籃球隊球員約有三分之一來自經濟弱勢家庭，球員食宿、設備、交通及生活支出等多仰賴於校方或是企業資助，為關懷經濟弱勢學生球員，本行持續參與體育贊助，捐助東山高中男籃球隊，主要提供訓練、照護、器材及食宿上使用，期許球員能獲得較佳訓練品質、提升設備及改善培訓環境，取得更好的成績與升學機會，朝籃球更高殿堂邁進。
3. 希望兒童合唱團：來自屏東的PUZANGALAN希望合唱團(以下稱希望兒童合唱團)，成員由一群資源匱乏的排灣族部落孩子們組成，為了幫助他們翻轉人生，在歌唱中找到力量完成夢想，走出不一樣的未來，本行推出「捐希望·給希望」募資圓夢計畫，邀請客戶與本行一起捐助希望兒童合唱團赴日本參賽經費，孩子們不負眾望在「第一屆東京國際合唱大賽」榮獲兒童組銀獎及主題曲最佳演唱獎獎項殊榮。

## (三) 支持臺灣產業發展

沿襲傳統新年文化，本行每年都會大量製作生肖陶瓷撲滿、年月曆、紅包袋、春聯等年節贈品贈送客戶，面對國內陶瓷等贈品廠商外移、產業變遷狀況，本行用實際行動支持在地藝文創作之廠商，並特別製作記錄廠商陶藝製作

撲滿的歷程影片，在分行ATM及多媒體強力播放，同時為表達對臺灣這片土地的關心，選擇贈品廠商更堅持以臺灣製造(M.I.T)為優先考量。

## (四) 舉辦母親節公益園遊會結合在地公益、農會團體

為推廣孝親觀念並回饋社會公益，本行與聯邦文教基金會每年5月分別於臺北及高雄各舉辦一場母親節公益園遊會，活動除協助聯邦文教基金會募款推廣油畫藝術，並提供多家公益單位(包括唐氏症基金會、小草關懷協會、心路社會福利基金會、伊甸社會福利基金會、喜憨兒社會福利基金會、台灣愛希望兒童關懷發展協會、台灣勞工權益關懷協會及勵馨基金會高雄物資分享中心)及在地農會(包括新北市農會、魚池鄉農會、大樹區農會、美濃區農會)義賣攤位，當日販賣所得悉供公益、農會單位所有。

## 四、慈善公益捐款

### (一) 參與喜憨兒基金會公益活動

自103年開始，本行每年參與喜憨兒基金會藝術療育計畫。107年度，喜憨兒樂團公演第15部作品『我知道我是誰』，憨兒們首次挑戰了音樂劇式的群戲，搭配著音樂與歌聲，分別展現自我特質與專業樂團的樂器合奏能力，本行持續認捐票券，並認購「喜憨兒烘培坊」餐盒贈送與會來賓，希望民眾都能感受到憨兒們親手創造的真誠與心意。同時，本行並於FB網路社群推出「喜憨兒工作訓練計畫」分享捐款活動，期能拋磚引玉藉由網路社群病毒行銷，推廣並呼籲民眾支持喜憨兒工作訓練計畫，幫助憨兒們養成未來參與社會的就業技能。

## (二) 認同卡消費額提撥公益團體計劃

本行持續發行與公益基金會及縣市政府結合之認同卡，包括八福公益認同卡、平安認同卡、守護天使認同卡、戀戀菊島認同卡、玩全南投卡及高雄觀光福利卡等，透過卡友消費金額提撥一定比例捐款捐助各社福公益團體及縣市政府社會公益使用，並不定期保持連絡、拜訪各基金會或縣市政府，以瞭解其迫切需求，並適時規劃卡友捐款或相關贊助。

## (三) 聯邦卡友刷卡捐款或紅利點數計劃

1. 伊甸基金會：參與「等您一份愛 陪伴慢飛天使」專案，邀請聯邦卡友捐款幫助慢飛天使勇敢學飛，成為孩子生命中的一線曙光，讓偏鄉兒童也能得到妥善的早療服務。
2. 兒童關懷協會：參與「伸援手，助失家兒少繼續就學」專案，邀請聯邦卡友捐款扶助失家少年能暫時放下生活的重擔，順利完成學業，實現他們的夢想。
3. 癌症希望基金會：參與「2018年希望在這裡」專案，邀請聯邦卡友捐款助癌友向前走，成為癌友抗癌冒險的強力後援，讓他們能夠無所畏懼邁向未來人生。
4. 盲人重建院：參與「找回eye的力量」專案，邀請聯邦卡友捐款幫助視障者，緩解家庭照顧壓力，建立尊嚴的自主性。
5. 衡山基金會：參與「衡山之家籌建計畫」專案，邀請聯邦卡友捐款支持衡山之家籌建及身心障礙弱勢家庭家屋修繕服務，協助他們恢復身心靈的健康，開啟全新的人生。

6. 先天性成骨不全症關懷協會：參與「點亮孩子的心願」邀請聯邦卡友捐款幫助罕病兒醫療復健，完成行走的願望。

## (四) 捐助高雄捷運舉辦公益活動

107年度本行贊助高雄捷運公司各項社會公益活動，從藝文、運動到公益，包括「仲夏夜動漫交響音樂會」、「夏戀高捷動漫祭」、「三對三籃球賽」及「公益路跑」等一系列活動，藉此推廣台灣動漫文化、港都城市觀光、運動風潮及參與公益。

## (五) 捐助桃園捷運舉辦公益活動

本行贊助桃園捷運公司舉辦「捷運宣導動畫」、「五月天演唱會疏運紀實影片」及「桃氣歡樂耶誕市集」，參與行銷桃園捷運、推廣旅客託運行李箱之安全及公益義賣市集，並與桃園捷運公司攜手推出「桃氣POLI出任務·捷伴聖誕過新年」活動，邀請大小朋友聖誕跨年期間，和救援小英雄們搭桃園捷運出任務，讓孩子們學習綠色運輸的安全知識從小紮根，還能響應公益傳愛捐發票玩兒童親子樂園！

## (六) 參與地震賑災捐款

107年度強震襲擊花蓮，造成花蓮民眾生命財產嚴重損傷，為給予災民實質援助及關懷，本行捐助500萬元提供災民後續安置、重建及醫療等救助事宜。

## (七) 關注國內體育選手發展

亞運田徑200公尺選手楊俊瀚，以0.001秒幾乎無法顯示的些微差距，輸給日本選手獲得銀牌，本行對其堅定的鬥志與努力給予支持與肯定，贊助楊俊瀚國光金牌獎金差額225萬獎金。

## GRI 永續性報導準則揭露內容索引

GRI 102: 一般揭露 2016			頁數	補充說明
揭露	描述	對應章節		
102-1	組織名稱	關於報告書		
102-2	活動、品牌、產品與服務	關於聯邦	03	
102-3	總部位置	關於聯邦	03	
102-4	營運據點	關於聯邦	03	
102-5	所有權與法律形式	關於聯邦	03	
102-6	所提供服務的市場	關於聯邦	03	
102-7	組織規模	關於聯邦	03	
102-8	員工與其他工作者的資訊	員工照護	41	
102-9	供應鏈	環境永續	53	
102-10	組織與供應鏈的重大改變	無重大改變		
102-11	預警原則或方針	公司治理	33	
102-13	公協會的會員資格	公司治理	27	
102-14	決策者的聲明	董事長的話	01	
102-15	關鍵影響、風險及機會	關於聯邦	03	
102-16	價值、原則、標準及行為規範	公司治理	31	
102-18	治理結構	公司治理	19	
102-19	委任授權	公司治理	19	
102-20	管理層級負責經濟、環境與社會主題	公司治理	19	
102-22	最高治理單位與其委員會的組成	公司治理	19	
102-23	最高治理單位的主席	董事長的話	01	
102-24	最高治理單位的提名與遴選	公司治理	19	
102-25	利益衝突	公司治理	19	
102-26	最高治理單位在設立宗旨、價值觀和策略的角色	公司治理	19	
102-27	最高治理單位的群體智識	公司治理	19	
102-28	最高治理單位的績效評估	公司治理	19	
102-29	鑑別與管理經濟、環境和社會衝擊	利害關係人議合	14	
102-30	風險管理程序的有效性	公司治理	33	
102-31	經濟、環境和社會的檢視	利害關係人議合	14	

## GRI 永續性報導準則揭露內容索引

GRI 102: 一般揭露 2016			頁數	補充說明
揭露	描述	對應章節		
102-32	最高治理單位於永續性報告的角色	公司治理	19	
102-33	溝通重要關鍵議題	利害關係人議合	14	
102-34	關鍵議題的性質與總數	利害關係人議合	14	
102-35	薪酬政策	公司治理	19	
102-36	薪酬決定的流程	公司治理	19	
102-37	利害關係人的參與	利害關係人議合	12	
102-40	利害關係人團體	利害關係人議合	12	
102-42	鑑別與選擇利害關係人	利害關係人議合	12	
102-43	與利害關係人溝通的方針	利害關係人議合	12	
102-44	提出之關鍵主題	利害關係人議合	14	
102-45	合併財務報表中所包含的實體	關於報告書		
102-46	界定報告書內容與主題邊界	關於報告書		
102-47	重大主題列表	利害關係人議合	14	
102-48	資訊重編	無重編情形		
102-49	報導改變	無重大變動		
102-50	報導期間	關於報告書		
102-51	上一次報告書的日期	關於報告書		
102-52	報導週期	關於報告書		
102-53	可回答報告書相關問題的聯絡人	關於報告書		
102-54	依循GRI準則報導的宣告	關於報告書		
102-55	GRI內容索引	附錄	59	
GRI 103: 管理方針 2016			頁數	補充說明
揭露	描述	對應章節		
103-1	解釋重大主題與其邊界	利害關係人議合	14	
103-2	管理方針及其要素	附錄	61	
103-3	管理方針的評估	附錄	62	

107 年管理方針及其要素

重大性主題	如何管理	設置目的	相關政策	成果(頁碼)	申訴機制
誠信經營	本行訂有「誠信經營守則」及「工作規則」，具體規範本行人員於執行業務時，應秉持公平、誠實、守信、透明原則從事商業活動。	防範不誠信行為，杜絕貪腐之情事發生。	誠信經營守則、工作規則	31	(02)2712-1055 (02)2712-1050 舉報平台 <a href="https://www.reportnow.com.tw/ubot/">https://www.reportnow.com.tw/ubot/</a>
公司治理	本行為建立及落實有效之公司治理架構，訂有「公司治理實務守則」，並遵守下列原則： 一、遵循法令並健全內部管理。 二、保障股東權益。 三、強化董事會職能。 四、發揮董事會所設各功能性委員會功能。 五、尊重利益相關者權益。 六、提升資訊透明度。 以促進本行業務之健全發展及永續經營之目的。	為建立及落實有效之公司治理架構，以促進本行業務之健全發展及永續經營之目的。	公司治理實務守則	19	(02)2712-1055 (02)2712-1050 舉報平台 <a href="https://www.reportnow.com.tw/ubot/">https://www.reportnow.com.tw/ubot/</a>
營運績效與股東權益	本行訂有「營業單位績效考核辦法」，具體且明訂年度經營績效目標，藉以督導各單位貫徹經營責任，達成目標。	達成經營目標，強化營運體質及獲利能力。	營業單位績效考核辦法	8	(02)2712-1055 (02)2712-1050 舉報平台 <a href="https://www.reportnow.com.tw/ubot/">https://www.reportnow.com.tw/ubot/</a>
法令遵循	本行建立良好的法令遵循架構，並透過宣導及教育訓練，確保有效管理法令遵循之目的。	為確保有效管理法令遵循。	金融控股公司及銀行業內部控制及稽核制度實施辦法、法令遵循制度實施辦法、防制洗錢及打擊資恐職掌權責辦法及內部管理程序	28	(02)2712-1055 (02)2712-1050 舉報平台 <a href="https://www.reportnow.com.tw/ubot/">https://www.reportnow.com.tw/ubot/</a>
爭議處理	為完善處理消費者爭議案件，本行設有消費者爭議案件處理小組，並訂有消費者爭議處理制度，依處理程序協助消費者進行申訴處理及通報。	為完善處理消費爭議及通報。	消費者爭議處理制度、客戶申訴處理流程、消費爭議案件處理程序	40	至各分行辦理申訴，或透過本行網頁留言，或撥打本行24小時業務諮詢、申訴與掛失服務專線(0800-089888或02-25451788)
客戶隱私	本行訂有個人資料管理相關規定，貫徹對個人資料安全之保護，以維護客戶隱私。	保障客戶個人資料之安全，以維護客戶隱私。	個人資料管理相關規範	37	(02)2712-1055 (02)2712-1050 舉報平台 <a href="https://www.reportnow.com.tw/ubot/">https://www.reportnow.com.tw/ubot/</a>
客戶權益	本行訂有消費者爭議處理制度，提供客戶透明的申訴管道，以維護客戶權益。	使本行客戶權益受到保障	消費者爭議處理制度、客戶申訴處理流程、消費爭議案件處理程序	37	至各分行辦理申訴，或透過本行網頁留言，或撥打本行24小時業務諮詢、申訴與掛失服務專線(0800-089888或02-25451788)
服務品質	本行訂有營業廳長制度，負責分行服務品質相關事務。	為客戶提供專業親切的服務。	營業廳長遴選資格暨工作職掌責任說明	40	(02)2712-1055 (02)2712-1050 舉報平台 <a href="https://www.reportnow.com.tw/ubot/">https://www.reportnow.com.tw/ubot/</a>
員工薪酬與福利	為明確規範員工權利義務，本行訂有工作規則，就雇用、工作時間、考核獎懲及福利薪資等皆依該規定辦理。	為保障員工權益。	工作規則	47	(02)2712-1055 (02)2712-1050 舉報平台 <a href="https://www.reportnow.com.tw/ubot/">https://www.reportnow.com.tw/ubot/</a>
人才培育與職涯發展	本行為因應金融環境變化、公司經營策略及員工需求，每年依據員工進修訓練辦法及員工職涯發展規劃，不定期舉辦各項業務講習、研討會、專業訓練課程及派訓行外參加各項金融專業及企業經營管理訓練課程，並鼓勵員工考取相關指定證照，以加強員工之專業知能。	為提升員工職能。	員工進修訓練辦法	46	(02)2718-0001
溫室氣體排放	本行依據經濟部能源局公告之標準進行全行用電量及相當之溫室氣體(二氧化碳當量公噸)排放量盤查，並建立環境管理作業準則。	為降低溫室氣體排放量	ISO14064	51	(02)2712-1055 (02)2712-1050 舉報平台 <a href="https://www.reportnow.com.tw/ubot/">https://www.reportnow.com.tw/ubot/</a>
能源使用管理	本行參與經濟部能源局「服務業能源管理系統示範推廣計畫」，以本行中山分行大樓及桃鶯分行大樓為能源管理系統建置範圍，於105年起取得ISO50001能源管理系統認證	以能源使用管理、減緩氣候變遷帶來的衝擊，推動環境永續之目標。	ISO50001	51	(02)2712-1055 (02)2712-1050 舉報平台 <a href="https://www.reportnow.com.tw/ubot/">https://www.reportnow.com.tw/ubot/</a>

107 年管理方針評估

重大性主題	評估機制	評估結果(頁碼)	相關調整
誠信經營	內部稽核、檢舉制度、公司治理評鑑、法遵單位績效考核	31	無
公司治理	公司治理評鑑、董事績效評估	19、24	無
營運績效與股東權益	績效考核	08	無
法令遵循	公司治理評鑑、主管單位監管、法遵單位績效考核	19、28	無
爭議處理	財團法人金融消費評議中心、營業單位績效考核辦法	40	無
客戶隱私	檢舉制度、內部稽核、主管機關查核	37	無
客戶權益	檢舉制度、內部稽核、主管機關查核、財團法人金融消費評議中心	37	無
服務品質	檢舉制度、營業單位績效考核辦法	40	無
員工薪酬與福利	檢舉制度、薪酬委員會、人事評議委員會	47	無
人才培育與職涯發展	內部訓練測驗、證照檢定考試	46	無
溫室氣體排放	ISO 14064	51	無
能源使用管理	ISO 50001	51	無

## 特定主題之 GRI 準則

GRI 200: 經濟系列				頁數	補充說明
系列	揭露	描述	對應章節		
GRI 201 經濟績效 2016	201-1	組織所產生及分配的直接經濟價值	關於聯邦	03	
	201-3	定義福利計劃義務與其它退休計畫	員工照護	45	
GRI 203 間接經濟衝擊 2016	203-1	基礎設施的投資與支援服務的發展及衝擊	社會公益	55	
	203-2	顯著的間接經濟衝擊	社會公益	55	
GRI 205 反貪腐 2016	205-1	已進行貪腐風險評估的營運據點	公司治理	31	
	205-2	有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練	公司治理	31	
	205-3	已確認的貪腐事件及採取的行動	公司治理	31	
GRI 206 反競爭行為 2016	206-1	涉及反競爭行為、反托拉斯和壟斷行為的法律行動	公司治理	31	
GRI 300: 環境系列				頁數	補充說明
系列	揭露	描述	對應章節		
GRI 302 能源 2016	302-1	組織內部的能源消耗量	環境永續	51	
GRI 305 排放 2016	305-1	直接 ( 範疇一 ) 溫室氣體排放	環境永續	51	
	305-2	能源間接 ( 範疇二 ) 溫室氣體排放	環境永續	51	
GRI 308 供應商環境評估 2016	308-1	採用環境標準篩選新供應商	環境永續	53	
GRI 400: 社會系列				頁數	補充說明
系列	揭露	描述	對應章節		
GRI 401 勞雇關係 2016	401-1	新進員工和離職員工	員工照護	41	
	401-2	提供給全職員工 ( 不包含臨時或兼職員工 ) 的福利	員工照護	47	
	401-3	育嬰假	員工照護	47	
GRI 403 職業安全衛生 2016	403-1	由勞資共同組成正式的安全衛生委員會中的工作者代表	員工照護	50	
	403-4	工會正式協定中納入健康與安全相關議題	員工照護	50	
GRI 404 訓練與教育 2016	404-1	每名員工每年接受訓練的平均時數	員工照護	46	
	404-2	提升員工職能及過渡協助方案	員工照護	46	
GRI 405 員工多元化與平等機會 2016	405-1	治理單位與員工的多元化	公司治理 員工照護	19、41	
GRI 406 不歧視 2016	406-1	歧視事件以及組織採取的改善行動	員工照護	45	
GRI 412 人權評估 2016	412-1	接受人權檢視或人權衝擊評估的營運活動	公司治理	31	
	412-2	人權政策或程序的員工訓練	公司治理	31	
	412-3	載有人權條款或已進行人權審查的重要投資協議及合約	公司治理	31	
GRI 413 當地社區 2016	413-1	經當地社區溝通、衝擊評估和發展計畫的營運活動	社會公益	55	
GRI 414 供應商社會評估 2016	414-1	使用社會標準篩選之新供應商	環境永續	53	
GRI 416 顧客健康與安全 2016	416-1	評估產品和服務類別對健康和安全的衝擊	客戶關懷	35	
	416-2	違反有關產品與服務的健康和安全法規之事件	客戶關懷	35	
GRI 417 行銷與標示 2016	417-1	產品和服務資訊與標示的要求	客戶關懷	35	
GRI 418 客戶隱私 2016	418-1	經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	客戶關懷	35	