

企業社會責任報告書

corporate
social
responsibility





目錄



02	報告書資訊
04	董事長的話
06	2019榮耀與肯定及卓越績效
10	企業社會責任運作機制
12	利害關係人議合
32	永續發展目標
148	獨立保證意見聲明書
150	各項認證證書
151	全球永續性報告協會 (Global Reporting Initiative, GRI) 永續性報導準則指導對照表
156	GRI金融服務業行業揭露指標對照表
156	聯合國全球盟約 (United Nations Global Compact)對照表
157	社會責任指引(ISO 26000 Index)對照表
158	聯合國責任銀行原則 (Principles for Responsible Banking, PRB) 對照表



40 當責治理

40	經營績效
45	公司治理
52	風險管理
59	誠信經營
62	客戶服務與隱私權
67	資訊安全
71	永續金融
86	防制洗錢、金融詐騙及打擊資恐

90 環境管理

92	氣候變遷
96	低碳營運與循環經濟

110 幸福職場

110	人才吸引與留任
117	人權
120	人才培育
126	職業安全與健康

132 社會共融

132	社會參與
141	數位金融創新

報告書資訊

第一金融控股股份有限公司(以下稱第一金控或本公司)於2012年發行第一本企業社會責任報告書(2011年)，至今已連續九年每年持續編製發行企業社會責任報告書，回應利害關係人關注議題，前次發行時間為2019年6月，並自2015年起發行英文版企業社會責任報告書(2014年)，向關心第一金控的各類利害關係人主動說明第一金控及旗下子公司(本集團)的永續發展策略、作為、績效及未來規劃。

◆ 報告時間

第一金控2019年企業社會責任報告書(以下稱本報告書)係揭露2019年(2019年1月1日至12月31日)第一金控於經濟、社會、環境與治理等面向的績效與執行情形，部分溯及2016年~2018年之差異或成長等相關資訊，並無資訊重編之情形。

◆ 範疇與邊界

本報告書內容涵蓋第一金控及旗下第一銀行、第一金證券、第一金投信、第一金人壽、第一金融資產管理(下稱第一金AMC)、第一管顧及第一創投等七家子公司。有關環境績效「ISO 14064-1溫室氣體盤查」之範疇則包含全數營運據點，相關統計數字以國際通用標準指標為計算基礎，所有財務數字均以新臺幣為計算單位。

◆ 報告書撰寫原則

全球永續性報告協會 (The Global Reporting Initiative,GRI)	GRI準則：核心選項 GRI金融服務業行業揭露指標
臺灣證券交易所	上市上櫃公司企業社會責任實務守則 上市公司編製與申報企業社會責任報告書作業辦法
國際倡議	ISO 26000社會責任指引 聯合國全球盟約(United Nations Global Compact) 聯合國永續發展目標(Sustainable Development Goals, SDGs) 聯合國責任銀行原則(Principles for Responsible Banking, PRB) 聯合國責任投資原則(Principles for Responsible Investment, PRI) 聯合國永續保險原則(Principles for Sustainable Insurance, PSI)

◆ 報告書外部保證

依循標準	發證機構
環境教育設施場所	行政院環境保護署
產品碳足跡標籤	
產品碳足跡減量標籤	
AA 1000保證標準第二應用類型Type2中度保證等級	英國標準協會(BSI)
ISO 45001職業安全衛生管理系統	
ISO 20000資訊服務管理系統	
ISO 27001資訊安全管理系統	英國標準協會(BSI) / 臺灣檢驗科技股份有限公司 (SGS Taiwan)
ISO 14064-1溫室氣體盤查	臺灣檢驗科技股份有限公司 (SGS Taiwan)
ISO 50001能源管理系統	
ISO 14001環境管理系統	
ISO 14046水足跡盤查	
ISO 14064-1其他間接排放量盤查(運輸中的間接溫室氣體排放-商務旅行)	
ISO 14064-1其他間接排放量盤查(營運產生的廢棄物處理)	
BS 10012個人資料管理系統	
碳足跡查證聲明書	

◆ 聯絡方式

第一金融控股股份有限公司行政管理處 公司治理組
地址：台北市重慶南路一段30號
電話：+886-2-23485366 信箱：i15906@fhc.com.tw
傳真：+886-2-23119691 網址：https://csr.firstholding.com.tw/tc/csr_report2.html

◆ 歷年企業社會責任報告書



董事長的話

第一金控秉持「厚植誠信治理，邁向永續未來」之經營理念強化公司治理，提升資訊透明度，自2011年即持續關注ESG議題，每年參酌國際永續規範、國際倡議如聯合國永續發展目標(SDGs)，鑑別ESG各面向之重大主題，進而辨識其對本集團核心業務之風險與機會，擬定ESG各面向的短中長期目標及執行方案，並將執行成果呈報董事會，積極透過核心業務解決環境與社會問題，發揮金融影響力。2019年本集團秉持「發揚夥伴精神、深化整合綜效」之經營策略，各項核心業務持續成長，合併資產規模已達3.21兆元，合併淨收益623.18億元，年度稅後淨利為193.69億元，創金控成立以來新高，稅後每股盈餘為1.55元。然而2020年初嚴重特殊傳染性肺炎(以下簡稱新冠肺炎Covid-19)疫情爆發導致全球經濟活動嚴重滯停，主要經濟體亦相繼採取大規模降息與量化寬鬆政策，以致金融市場惡化均將衝擊本集團2020年之獲利，面對此嚴峻挑戰，首要課題是思索如何在風險控制下穩固集團營運，強化風險控管與資訊安全，優化核心業務，因應後疫情時代商品創新與行銷活動的改變，推動各事業營運模式之轉型與創新產品設計，在落實企業社會責任與公司治理的前提下，對社會及環境的永續發展，扮演更正向積極的角色。

近年來全球投資人十分關注企業因應氣候變遷的行動，企業的ESG表現將直接影響投資人的投資意願。為善盡金融業在財務供應鏈中應擔負之社會責任，第一金融集團從自身做起，自2011年即訂定企業社會責任(CSR)守則及政策，作為管理集團各公司對經濟、環境及社會各面向風險與影響之最高指導原則，並結合核心業務訂定「綠色金融，第一品牌」之經營目標，除依氣候變遷相關財務揭露專案小組(TCFDF)發佈之「氣候相關財務揭露建議書」盤點和辨識物理、轉型及其他面向對集團營運活動造成之風險與機會外，並於2020年2月份董事會審議通過將包含氣候變遷風險之新興風險納入本公司風險管理政策，將規劃建立氣候變遷辨識、評估、控制及報告準則，落實氣候變遷治理與管理。另為將永續經營理念與核心業務結合，我們遵循聯合國責任銀行原則、責任投資原則及永續保險原則，將ESG議題融入投資、融資、承銷及保險等核心業務之發展策略及作業流程，訂定本集團之永續授信、永續投資及永續保險政策，引導客戶及被投資公司落實環境保護及社會永續之責任。

2019年摩根史坦利資本國際公司(Morgan Stanley Capital International, MSCI)最新公布「全球標準指數」(MSCI ACWI Index)成分股中各企業的環境、社會與公司治理評級(ESG Ratings)，第一金控獲評為銀行業AA評級(前13%)，為台灣銀行業最佳成績。該報告指出，我們在公司治理、人才培育、金融商品安全及客戶隱私等面向優於全球產業平均，且董事會運作情形良好，能為公司管理階層提供有效地戰略監督(註：該項評分在全球排名PR值為96，於臺灣PR值為100)，並建置完善的人才培訓系統，為員工擊劃良好的職涯發展藍圖，因此獲評銀行業AA級殊榮。而為持續精進永續治理作為，第一金控亦已加入亞洲公司治理協會(ACGA)

會員，將其公司治理分析報告與利害關係人關注之重大性永續議題呈報董事會及管理階層，以利永續策略順應國際發展趨勢！

而面對全球暖化的環境議題，我們2010年即組成「綠建築標章取得計畫」團隊，針對耗能最大的建築物研擬減碳目標及行動方案，設法降低建築物對環境的影響，並以每年至少新增改建2棟自有舊建築大樓為目標，逐步將自有72棟舊大樓全數改造為綠建築，9年來已將24棟舊行舍大樓改造成為鑽石級綠建築，至2019年底減碳量達2,401公噸CO₂e，逾6座大安森林公園年吸碳量，其中宜蘭分行更係全臺第一座取得鑽石級綠建築標章之古蹟。另響應綠色能源政策，除陸續建置10處太陽能分行外，亦於中南部6處營運據點裝設彩圖太陽能廣告看板，更在萬華分行設置「太陽能發電暨雨水回收生態水培綠屋頂」，結合太陽能發電、雨水回收及魚菜共生系統，打造「零碳農場」，作為綠色金融環境教育場域，年減碳量為65.4公噸CO₂e並取得環保署「環境教育設施場所」認證，為國內金融業唯一，接下來將於華山分行設置第二座「綠屋頂」，持續推動建物綠化政策。

另為積極因應氣候變遷對金融業之經營風險並掌握潛在商機，我們於2017年成立「綠色金融委員會」，分由「綠色融資」、「綠色消費金融」、「綠色審查」及「綠色投資」等面向配合國際發展趨勢及政府政策支持低碳經濟發展，陸續推出「再生能源創能貸款」、「綠色能源產業貸款」及「綠色企業及綠色產業貸款」等，協助企業轉型迎向國際低碳商機，並自2018年起將綠色融資業務拓展至海外分行，2019年國內外綠色融資業務累計核准金額達1,245.88億元。而「新創重點產業優惠專案貸款」除了「綠能科技」、「亞洲矽谷」、「生技醫藥」、「國防產業」、「智慧機械」外，更加入「有機農業」、「循環經濟」等助益環境永續之產業，協助相關產業投入污染防治、綠色運輸、節約能、資源等提昇環境效益方案所需資金，截至2019年底授信餘額達4,568億元，獲金管會「獎勵本國銀行辦理新創重點產業放款方案(第二期)」甲等銀行；亦結合核心職能提供全方位「都更一條龍」金融服務，並為加速危險及老舊建築物重建，推出「都市危險及老舊建築物加速重建優惠貸款」，協助住戶重塑家園同時打造綠建築，更新後建築物轉型為節能減碳、生態友善社區，至2019年底總計辦理55件都更融資案件，核准金額470.18億元，其中40處取得銀級以上綠建築標章，累計受益家戶達2,129戶。第一管顧亦成功募集並管理3.3億元綠能基金，第一創投則投資1.5億元(持股約45%)，興建發電容量約24.5MW之太陽能電廠，待電廠建置完成後，預計每年可減少約2.4萬公噸CO₂e碳排放量。且為強化氣候變遷治理，我們簽署並支持TCFD，亦經董事會審議通過將包含氣候變遷風險之新興風險納入風險管理政策，建立新興風險辨識、評估、控制及報告機制，由董事會及高階管理階層督導專業管單位針對重大氣候變遷風險及機會訂定減緩措施及短中長期目標，落實相關KPI成效追蹤。

呼應聯合國推廣普惠金融之永續發展目標，第一銀行長期配合中小企業信保基金提供之信用保證，擴大對國內中小企業之融資服務，中小企業放款餘額7,007億元，市占率連續10年居國銀首位，11度榮獲中小企業信用保證融資業務「信保夥伴獎」。更配合政府政策，支持小微企業，針對中小企業、青年與婦女創業貸款推出便捷快速的線上申貸專屬網站「微企e時貸」，招攬青創客群，扶植微型企業成長茁壯，2019年度透過該平台申貸共3,528件。另有個人線上貸款平台「第e數速貸」除提供信貸線上試算額度及申請服務，並運用AI智能鑑價模型，客戶於線上輸入欲申請房貸之不動產地址及個人基本資料，可立即試算房貸額度與利率，2019年於線上申請試算信貸及房貸額度共25,827筆，申貸共6,095件。又為保障各族群的經濟安全，大力推廣高齡者多元化安養商品，累積信託資產達72.17億元，另推動「安心貸」逆向抵押房貸，透過銀行每月撥款保障高齡者經濟安全，至2020年3月底承作155件，核准額度計16.64億元；並訂定「社會關懷」、「藝術文創」、「體育競技」、「綠色關懷」四大公益策略，透過補助偏鄉國小早餐、弱勢學童認養、培育體育人才、無償提供弱勢團體及藝文人士展演平台、贊助食材冷藏庫與食物銀行等方式協助解決社會與環境問題。2019年共舉辦170場公益活動，社會公益總計投入9,258萬元，較2018年成長9.3%。我們亦透過發行世界卡、里仁卡、綠活卡及宜蘭卡等綠色信用卡，依刷卡金額之一定比率捐贈回饋金從事社會及環境公益活動，鼓勵卡友綠色消費，累計捐贈金額高達10,536.2萬元。

為建構友善安全之幸福職場，我們建立完善的職涯能力發展培訓系統，推動「數位金融人才轉型計畫」、「海外儲備人才計畫」、「證券營業員轉型計畫」及「保險專業人才訓練計畫」等培訓專案，依業務需求及適任分析辦理各項員工專業訓練，並採行柯氏教育訓練評估模式(Kirkpatrick Model)檢視與控管訓練成效，成功提升人員留任率，並強化員工健康風險管理，提供不同年齡員工優於法令的定期健康檢查，2017年起更推動全體員工「低輻射劑量肺部電腦斷層掃描」檢查，截至2019年底已有4,920人完成檢查，23人確診肺癌得以及早治療。而為精進職業安全衛生管理，2018年導入「ISO 45001職業安全衛生管理系統」並獲BSI英國標準協會驗證，每年依工作型態、作業環境、年齡性別分布等重要指標篩選員工健康議題，依其發生率及對公司營運之衝擊程度，繪製員工健康風險管理地圖，據以訂定風險預防計畫及減緩措施，故2019年缺勤率0.54%較2018年0.61%減降。另為鼓勵員工生育子女以解決少子化造成之社會問題，自2017年起大幅提高員工生育津貼，第一胎補助5萬元、第二胎8萬元、第三胎以上每胎10萬元，並增訂結婚津貼3萬元，至2019年底已誕育769位新生兒，致力成為「有溫度的員工照護者」！

第一金控 董事長

廖煒昌

第一金控近年來ESG整體表現獲國內外高度肯定，除連續四年入選DJSI道瓊永續性指數「新興市場指數」成分股外，2019年再度入選最高等級「世界指數」成分股，且連續兩年位居全球銀行業第五名，另MSCI「全球標準指數」(MSCI ACWI Index)成分股ESG Ratings亦獲評為銀行業AA評級(前13%)，為台灣銀行業最佳成績。CDP氣候變遷問卷評比近兩年分別獲「A List」及「A-」領導等級之國際肯定，均為台灣金融業最佳成績，中小企業放款市占率連續10年居國銀第一名，並榮獲環保署國家企業環保獎-巨擘獎、行政院「國家永續發展獎-企業永續發展獎」、文化部第14屆文馨獎「常設獎-金獎」、連續三年獲企業環保獎金級獎及榮譽環保企業獎座等特殊榮。未來，我們仍將持續關注國際永續治理發展趨勢，與價值鏈夥伴進行有效之議合，並量化氣候變遷風險對公司財務之負面衝擊，第一銀行亦規劃於2020年底前完成簽署赤道原則，期促進社會、環境問題獲得解決，貫徹「永續金融，第一品牌」之永續發展目標。





2019 榮耀與肯定 AWARDS AND ACKNOWLEDGMENTS



MEMBER OF
Dow Jones
Sustainability Indices
In Collaboration with RobecoSAM



道瓊永續性指數(DJSI)「世界指數」及「新興市場指數」成分股雙榜
MSCI全球標準指數成分股ESG Rating-銀行類AA級
CDP氣候變遷問卷「A-」領導等級

ESG 綜合績效

- 行政院國家永續發展委員會「國家永續發展獎-企業永續發展獎」
- 第一金控暨第一銀行董事長廖燦昌獲頒「李國鼎管理獎章」
- 行政院防制洗錢辦公室「防制洗錢評鑑發表暨表揚大會-受評獎」
- 2019年TCSA台灣企業永續獎《台灣TOP50永續企業獎》、《企業永續報告獎-金融及保險業金獎》及《氣候領袖獎》
- 連續3年倫敦「富時社會責任新興市場指數」(FTSE4 Good Emerging Index)成分股
- 連續3年英國標準協會(BSI)「永續卓越獎」



環境績效

- 行政院環保署「第一屆國家企業環保獎-巨擘獎」、「綠色採購績優單位」
- 經濟部水利署「落實節水輔導改善獎勵-非工業組優等獎」
- 經濟部能源局「服務業集團企業自願性節能績效卓越獎」
- 臺北市環保局「民間企業與團體綠色採購」標竿單位
- 新北市經濟發展局(連鎖加盟企業)智慧節能績優企業



社會績效

- 金管會連續8年「走入校園與社區辦理金融知識宣導活動熱心參與獎」之金融機構、2018年度「信託業辦理高齡者及身心障礙者財產信託評鑑」第四名、「小額終老保險表現優良獎」及連續23度「提高國人保險保障方案」績效優良公司
- 勞動部表揚推展「微型創業鳳凰貸款」及「就業保險失業創業者貸款」成效卓著
- 文化部第14屆文馨獎「常設獎-金獎」
- 教育部體育署體育推手獎贊助類「金質獎」及「長期贊助獎」雙獎
- 農糧署「協助農糧產品行銷績優企業獎」
- 保險事業發展中心「保險業企業加薪優良標竿企業」
- 慶祝寮國央行50周年「對寮國經濟及金融貢獻獎—寮國國家政府獎」



商品與服務

- 金管會「107年度辦理新南向政策目標國家授信方案」優等銀行、「新創重點產業放款方案」甲等銀行
- 金融聯合徵信中心「金安獎」、「金優獎」雙獎
- 金融資訊系統年會「電子金流業務最佳服務創新獎」、「電子金流業務最佳推展卓越獎」及「電子金流最佳系統穩定獎」
- 遠見雜誌最佳Fintech服務銀行大賞「社群媒體平台提供金融服務」第三名
- 菲律賓央行(BSP)「審慎監理報告創新獎(Special Citation for Prudential Reporting Innovation award category)」
- 卓越雜誌2019年卓越證券評比「金控券商類-最佳服務品質獎」
- SRP (Structure Retail Products) 海外結構型商品亞太區最佳經銷商獎(Best Distributor, Asia-Pacific)及最佳表現獎(Best Performance, Asia-Pacific)
- OTC櫃買中心2018年下半年權證商品發行量「權面突破獎」第一名
- 一年期重大疾病健康保險附約獲Money錢雜誌「第一屆保險AI大賞-低保費、高保障優良商品」



PERFORMANCE HIGHLIGHTS IN 2019 卓越績效

Governance 治理
Environment 環境
Society 社會

193.69
億元

稅後淨利193.69億元，邁向200億元里程碑

A-

獲評CDP氣候變遷問卷「A-」領導等級(Leadership Level)為國內金融業最佳成績

員工總計9,565人，連續10年獲選納入「台灣就業99指數」成分股

10年

連續4年入選道瓊永續性指數(DJSI)「新興市場指數」成分股外，並再度入選「世界指數」成分股，蟬聯全球銀行業第5名

全球第5

6年

提供具競爭力之薪酬制度，連續6年獲選納入「台灣高薪100指數」成分股

1st

中小企業放款餘額達7,007億元，中小企業放款市占率連續10年居國銀第一名

49.5座

施行營運及業務無紙化措施之總減碳量為19,257公噸二氧化碳當量(公噸CO₂e)，約49.5座大安森林公園年吸碳量

摩根史坦利(MSCI)「全球標準指數」(MSCI ACWI Index)成分股ESG Ratings-銀行業類別AA級

AA級

唯一

於萬華分行設置「綠色金融教育館」，獲行政院環境保護署「環境教育設施場所」認證，金融業唯一

前4名

獲證交所第五屆公司治理評鑑「上市組排名前百分之五」及「金融保險類」上市櫃公司排名前10%(前四名)，並連續五年獲選納入「臺灣公司治理100指數」成分股

首例

第一銀行永和分行臨櫃服務減碳量達3.79%，獲行政院環保署「產品碳足跡減量標籤」證書，為國內金融業首例

72.17
億元

高齡者及身心障礙者安養信託累積信託資產達72.17億元

24棟

改造24棟自有舊建築大樓取得「鑽石級」綠建築標章，年減碳量為2,401公噸CO₂e

4,568
億元

配合政府「數位國家、創新經濟」願景，驅動台灣下世代產業成長核心，推動新創重點五加二產業貸款專案，授信餘額4,568億元

9,258
萬元

社會參與投入金額達9,258萬元

79件

獲金融科技發明專利20件，新型專利59件，累計取得金融科技發明及新型專利共79件

8面金牌

連續25年支持國內體育發展，並持續贊助7所大專院校及中小學桌球隊，第一銀行男子桌球隊7名選手入選國家代表隊，總計榮獲8金16銀21銅獎牌

7席

女性董事7席比例達47%，並有一席女性獨立董事，董事會(含個別董事)績效評估結果為「優」

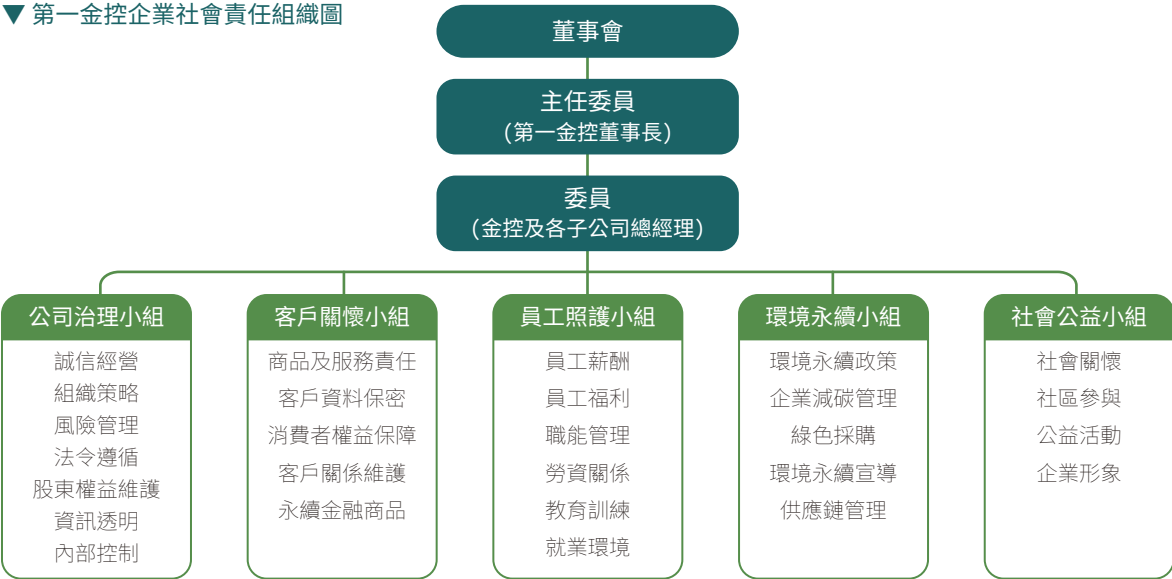
企業社會責任運作機制

一 企業社會責任組織架構

第一金控「企業社會責任委員會」為集團推動企業永續之核心組織，係第一金控董事會於2011年通過設置由董事長擔任主任委員，集團各公司總經理擔任委員，下設「公司治理」、「客戶關懷」、「員工照護」、「環境永續」及「社會公益」小組等跨公司之執行單位，各子公司亦指定一專責單位，負責該公司CSR各項資訊之提供及溝通協調，主要團隊約78人(主任委員1人、委員8人、召集人2人、總幹事5人、各小組組員共62人)，並以行政管理處公司治理組為事務單位，由專職人員6人負責集團整體企業社會責任之規劃與推動，由上而下有效具體貫徹各項CSR年度目標。

第一金控董事會2011年訂定「企業社會責任政策」、「企業社會責任守則」(內容詳參官方網站「公司治理」項下<http://www.firstholding.com.tw/tw/governance/manageRule.htm>)，係集團及各公司對經濟、環境及社會各面向之風險因應與機會掌握經營管理之最高指導原則，且持續關注國際發展趨勢及法令規範，如配合聯合國責任投資原則(Principles for Responsible Investment, PRI)及金管會新版公司治理藍圖，經董事會審議修訂「企業社會責任政策」，將ESG因子整合至投票及商品審查機制，落實盡職治理，並配合永續金融之發展趨勢，將ESG議題與核心業務之發展策略及作業流程結合，支持低碳經濟轉型，降低本集團所提供商品及服務對社會與環境之衝擊等規範，確保集團之永續經營策略與國際接軌。

▼ 第一金控企業社會責任組織圖



二、企業社會責任委員會功能與團隊運作機制

企業社會責任委員會各小組每年蒐集利害關係人關注之E.S.G相關議題後，擬訂短中長期CSR目標及執行方案草案，於小組會議提出討論修訂後提交「企業社會責任委員會」審議，經審定通過後函布施行，並按季召開小組會議以追蹤檢討各項短期目標及執行方案之達成情形，並於年度終了後四個月內向董事會報告上年度實施成效，2019年度企業社會責任實施成效業於2020年3月呈報董事會准予備查。



第一金控企業社會責任歷程



STAKEHOLDER ENGAGEMENT

利害關係人議合

一 利害關係人之鑑別與溝通

第一金控自2011年發行企業社會責任報告書以來，利害關係人之意見即為公司訂定永續發展策略之指導方針，透過蒐集利害關係人所關注之經濟、環境(E)、社會(S)與治理(G)相關議題的過程，瞭解其對永續資訊關切之主題及面向，並參酌國際永續標準與規範如GRI準則、ISO 26000、SDGs(註1)；永續評比如CDP(註2)、DJSI(註3)、MSCI ESG Ratings(註4)及金融產業之特定議題PRB(註5)、PRI(註6)及GRI金融服務業行業揭露指標、利害關係人的溝通與回饋及本集團綠色金融之企業永續發展策略等，做為重大性分析之基礎，據以辨識出當責治理、環境管理、社會共融、幸福職場等四大面向共計16項重大性議題，將其內化為公司永續經營的目標，並作為撰寫報告書之基礎。

◎ 鑑別利害關係人

依循AA1000 SES(AA1000 Stakeholder Engagement Standards)利害關係人議合標準5大面向—依存度、責任、影響力、代表性及多樣性，召集CSR委員會各小組成員討論及鑑別出七大類與營運最具影響力及相關性之利害關係人：

- 1.員工/工會/退休員工。
- 2.股東/投資人/分析師。
- 3.客戶。
- 4.供應商。
- 5.社區/非營利組織/非政府組織/學者專家。
- 6.政府與主管機關。
- 7.媒體/金融同業。

◎ 蒐集關注議題

由CSR委員會各小組參酌國際發展趨勢及本集團永續經營策略，蒐集彙整18項永續議題。

鑑別

01 STEP

02 STEP

分析

05 STEP

04 STEP

03 STEP

確認

06 STEP

07 STEP

◎ 對應GRI主題及SDGs

由CSR委員會事務單位及各小組成員鑑別16項重大性議題於價值鏈階段之影響關係後，以15項關聯性較高之SDGs對應28項GRI重大主題，訂定相應之CSR2019年度及中長期目標暨執行方案，提交CSR委員會審議通過，作為本集團永續經營決策之指導方針，與利害關係人溝通並揭露其執行成效。

◎ 製作重大性分析矩陣圖確認重大性議題

依1,336份利害關係人對18項永續議題關注程度問卷及14份對本集團營運影響程度問卷予以排序，製作「重大性分析矩陣圖」後，排除2項利害關係人關注程度低且對集團營運影響程度亦低之議題，而將16項中-高度關注／影響程度議題列為應予回應之重大性議題。

◎ 分析對本集團營運之影響程度

由CSR委員會委員(第一金控及各子公司總經理)、各小組召集人及總幹事計14位高階主管評估18項永續議題對本集團營運的影響程度。

◎ 調查關注程度

透過線上與紙本問卷調查七類利害關係人對各項永續議題之關注程度，總計回收1,336份有效問卷，包括客戶(821)、供應商(52)、投資人(20)、員工(333)、媒體/同業(24)、政府(17)、社區/NPOs/學者專家(69)。

◎ 檢視CSR報告書涵蓋所有重大主題

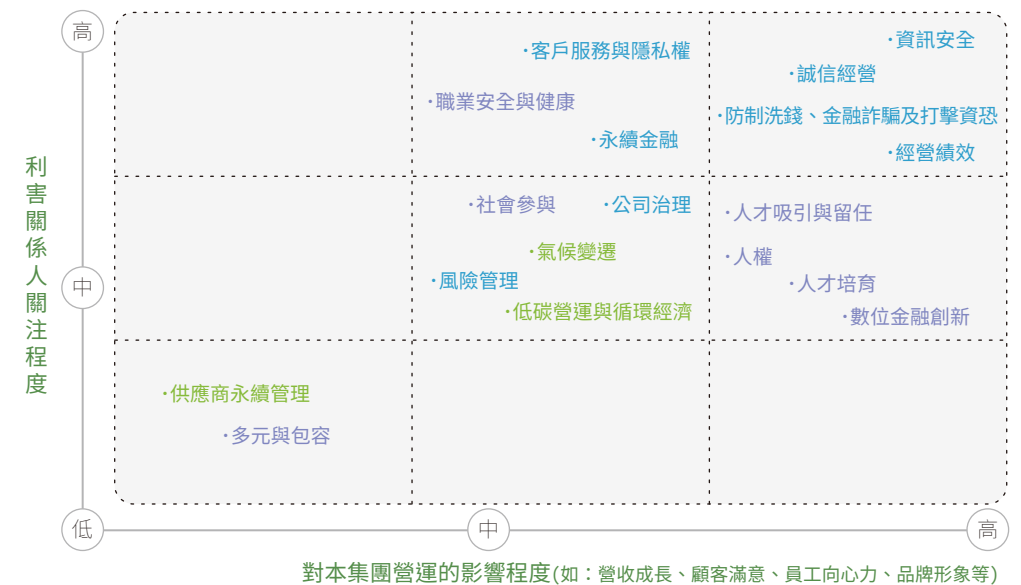
CSR委員會各小組依據GRI準則及CSR委員會審議通過應揭露之指標及重大主題撰寫CSR報告書，由事務單位彙整完成後，呈董事長檢視核定。

備註：

- 註1：聯合國《永續發展目標》(Sustainable Development Goals, 簡稱SDGs)
註2：氣候變遷問卷評比(Carbon Disclosure Project, 簡稱CDP)
註3：道瓊永續性指數(Dow Jones Sustainability Index, 簡稱DJSI)
註4：摩根史坦利資本國際公司全球標準指數成分股之環境、社會與公司治理評級(Morgan Stanley Capital International, 簡稱MSCI ESG Ratings)
註5：聯合國《責任銀行原則》(Principles for Responsible Banking, 簡稱PRB)
註6：聯合國《責任投資原則》(Principles for Responsible Investment, 簡稱PRI)

二 永續議題之重大性分析矩陣圖

在「利害關係人關注程度」調查方面，為蒐集具代表性之樣本，爰以互動性、重要性與影響性原則，決定問卷發放數量；在「對本集團營運的影響程度」，則評估每項議題對於營收成長、品牌形象、顧客滿意及員工向心力之影響程度，由高階主管共同決定每項永續議題的重要性及其揭露順序，繪製出重大性分析矩陣圖如右，其中「供應商永續管理」及「多元與包容」2項議題利害關係人關注程度低且對集團營運影響程度亦低，爰予整併於「低碳營運與循環經濟」及「人才吸引與留任」2項議題，並將中-高度關注／影響程度的16項議題列為應予回應之重大性議題。



三 重大性議題、GRI重大主題與風險評估

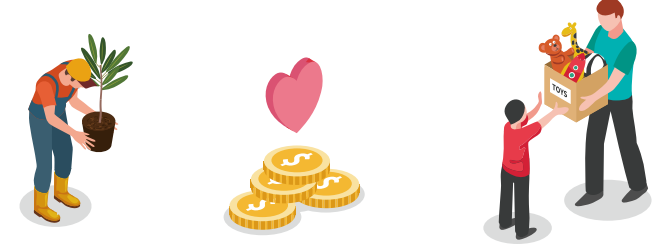
重大性議題	GRI重大主題	對應之SDGs	關鍵衝擊之風險與機會	價值鏈階段與關係				
				採購/ 供應商	客戶前端 金融服務(註1)	金融交易 (註2)	客戶後端 金融服務(註3)	老舊資產 (註4)
資訊安全  	GRI 203：間接經濟衝擊 GRI 418：客戶隱私	8.2：透過多元化、科技升級與創新提高經濟體的產能，包括將焦點集中在高附加價值與勞動力密集的產業 9.b：支援開發中國家的本國科技研發與創新，包括打造有助工商多元發展以及商品附加價值提升的政策環境	風險 - 受新冠肺炎疫情影響，若啟動員工在家上班機制，考驗資訊系統安全防護能力。 - 金融科技的大量運用(線上貸款平台、新興支付工具及複雜型金融交易)，考驗資訊安全防護能力。 - 內部員工資安意識不足及外部駭客攻擊等資安事件造成公司或客戶損失。 - 新興科技發展趨勢致個人資料保護之困難度提升，易生侵犯客戶隱私或客戶資料遺失等影響客戶權益情事。 機會 - 強化資安防護，除減少公司營運損失，並可保障客戶權益，以獲得客戶信賴，提升客戶滿意度。 - 落實資訊安全維護，能有效保護公司內部資料，維持核心系統正常營運，使公司永續發展。					
客戶服務與 隱私權  	GRI 417：行銷與標示 GRI 418：客戶隱私 GRI 419：社會經濟法規遵循 GRI 金融服務業行業揭露指標： 當地社區 FS14：倡導提供弱勢族群更好的金融服務相關措施 FS15：金融商品和服務之公平設計及銷售的相關政策 FS16：倡導強化各類型受益人的金融知識之相關措施	12.6：鼓勵企業採取可永續發展的工商作法，並將永續性資訊納入他們的報告週期中 16.6：在所有階層發展有效負責且透明的制度	風險 - 違反金融消費者保護相關法規，將遭主管機關懲處及裁罰並影響公司形象。 - 面對非金融產業透過科技專長跨足金融版圖之競爭，傳統金融業須了解客戶需求，讓金融服務貼近客戶生活，深化客戶之連結度，始得維持競爭優勢。 - 對歐盟公民的個資保護不周，將違反歐盟「一般資料保護規則」(GDPR)規範而遭裁罰。 機會 - 透過客戶滿意度調查，了解客戶需求，並規劃相應改善措施，提升客戶滿意度，建立品牌忠誠度。 - 以大數據分析多元應用技術，結合個人化行銷觸發機制，於數位通路執行互動行銷，或於線下實體通路進行精準行銷，深化客戶關係維護。					
誠信經營 	GRI 205：反貪腐 	16.5：大幅減少各種形式的貪污賄賂 16.6：在所有階層發展有效負責且透明的制度	風險 - 發生不誠信行為將可能造成公司損失或遭主管機關懲處及裁罰並影響公司形象。 機會 - 落實誠信經營，避免發生貪腐事件等不誠信情事，可避免遭主管機關懲處及裁罰並樹立公司正派經營之形象。	◎				
防制洗錢、 金融詐騙及 打擊資恐 	GRI 419：社會經濟法規遵循	16.4：大幅減少非法的金錢與軍火流，並對抗各種形式的組織犯罪 16.a：建立在各階層的能力以預防暴力並對抗恐怖主義與犯罪	風險 - 未依防制洗錢、金融詐騙及打擊資恐作業程序辦理，將遭受重大裁罰，並影響公司形象及業務推展。 - 防制洗錢暨打擊資恐(AML)及共同申報準則(CRS)等規範致公司法令遵循成本大幅提升。 機會 - 落實防制洗錢、金融詐騙及打擊資恐有利國際業務推展及永續經營。	◎				

重大性議題	GRI重大主題	對應之SDGs	關鍵衝擊之風險與機會	價值鏈階段與關係				
				採購/ 供應商	客戶前端 金融服務(註1)	金融交易 (註2)	客戶後端 金融服務(註3)	老舊資產 (註4)
永續金融 	GRI金融服務業行業揭露指標：產品組合 FS1：適用於各經營業務之具體環境和社會要素之相關政策 FS2：在各經營業務進行環境和社會風險評估與篩選的流程 FS3：監督客戶是否執行和遵守在協議或交易中所要求的環境和社會政策的流程 FS7：各經營業務為創造社會效益所設計的商品與服務，依目的細分其貨幣價值 FS8：各經營業務為創造環境效益所設計的商品與服務，依目的細分其貨幣價值 GRI金融服務業行業揭露指標：積極所有權 FS11：與環境或社會篩選有關之正面及負面影響所佔資產的百分比 GRI金融服務業行業揭露指標：當地社區 FS14：倡導提供弱勢族群更好的金融服務相關措施 FS15：金融商品和服務之公平設計及銷售的相關政策	1.3：對所有的人，包括底層的人，實施適合國家的社會保護制度措施，範圍涵蓋貧窮與弱勢族群 1.4：確保所有男女，尤其是貧窮與弱勢族群，在經濟資源、基本服務、以及土地與其他形式的財產、繼承、天然資源、新科技與財務服務(包括微型貸款)都有公平的權利與取得權 1.5：讓貧窮與弱勢族群具災後復原能力，減少他們暴露於氣候極端事件與其他社經與環境災害的頻率與受傷害的嚴重度 3.c：大幅增加醫療保健融資與借款 6.4：增加各產業之水使用效率並確保永續的淡水供應與回收 6.6：保護跟水有關的生態系統 6.b：支援及強化地方社區的參與以改善水與衛生的管理 7.a：促進能源基礎建設與乾淨能源科技的投資 8.3：促進以開發為導向的政策，支援生產活動、就業創造、企業管理、創意與創新，並鼓勵微型與中小企業的正式化與成長 9.1：發展高品質、可靠、永續及具有災後復原能力的基礎設施，以支援經濟發展和人類福祉，為所有的人提供可負擔與公平的管道 9.2：促進包容以及永續的工業化，提高工業的就業率與GDP 9.3：提高小規模工商業取得金融服務的管道，包括可負擔的貸款 9.4：改造工商業，使他們可永續發展，提高能源使用效率，大幅採用乾淨又環保的科技與工業製程 9.5：提高工商業的科技能力，鼓勵創新，並提高研發支出 9.b：支援本國科技研發與創新，協助工商多元發展以及商品附加價值提升 11.6：減少都市對環境的有害影響，其中包括特別注意空氣品質、都市管理與廢棄物管理 12.6：鼓勵企業採取可永續發展的工商作法，並將永續性資訊納入他們的報告週期中 13.2：氣候變遷措施納入政策、策略與規劃之中 13.3：在氣候變遷的減緩、適應、影響減少與早期預警上，改善教育，提升意識，增進人與機構的能力 17.7：使用有利的條款與條件，包括特許權與優惠條款，針對開發中國家促進環保科技的發展、轉移、流通及擴散	風險 - 客戶不符「綠色融資審查原則」或不願簽署「企業社會責任承諾書」導致客戶流失。 - 因投資對象列入「違反社會責任之不可投資名單」而處分所造成之損失。 - 提供普惠金融商品與服務例如逆向抵押貸款，倘借款人於借款期間屆期時仍生存，銀行可能因社會責任等因素無法處分擔保品以償還貸款本息，復以繼承人處理擔保品所需時間可能超過3個月，而逾期超過3個月之案件需列報逾期放款，將影響銀行整體授信品質。 - 環保相關法規變動，加強對各產業碳排放之管制所導致之經營成本提高，增加銀行授信風險。 - 氣候變遷導致極端氣候現象增加，使水、旱災等造成資產淹水或停工等風險升高，影響產業正常營運，增加銀行授信風險。 機會 - 透過落實責任投資、盡職授信政策，篩選願意永續經營及落實企業社會責任之客戶，藉此降低壞帳之發生並提高投資報酬率。 - 台灣已邁入高齡化社會，因應高齡化、人口低成長等趨勢，收息概念型產品與資產配置將是未來市場需求主流，提供高齡者退休安養信託、「安心貸」逆向抵押貸款等商品，讓退休族群老有所養，亦可拓展業務多元化商機。 - 由於國人的高儲蓄率，使得保單仍是國人的主要投資工具之一，另因勞工退休金改為確定給付制度，退休保障商機亦有利於壽險公司推展新台幣資產商品。 - 透過普惠金融商品與服務及舉辦理財講座，增加弱勢及偏遠地區民眾資金借貸管道、保險保障及金融商品知識，進而擴大基本客源及提升企業形象。 - 結合金融業核心職能實踐企業社會責任，不僅可強化風險控管，亦可發展長期及專業化的環境社會風險管理系統，並促使企業授信戶重視環保與企業社會責任，發揮金融業之影響力，帶領產業與投資轉型。 - 若要達到政府2025年太陽光電裝置容量20GW目標，金融業扮演不可或缺的角色，可由相關產業的永續商機開發新的獲利機會。 - 同仁接受環境教育訓練後，於其接觸客戶時就相關議題之風險與機會有較高之敏感度，能夠協助公司規避風險、發掘機會，或與企業戶進行環境永續及因應氣候變遷之議合。					
經營績效 	GRI 201：經濟績效	8.1：依據國內生產毛額(GDP)成長率維持獲利成長 8.3：促進以開發為導向的政策，支援生產活動、就業創造、企業管理、創意與創新，並鼓勵微型與中小企業的正式化與成長，包括取得財務服務的管道 8.5：實現全面有生產力的就業，讓所有的男女都有一份好工作，包括年青人與身心障礙者，並實現同工同酬的待遇	風險 - 新冠肺炎疫情擴大，對全球經濟造成巨大衝擊，多國央行採降息方式穩定經濟，將直接影響利息收益；復以疫情擴散衝擊產業，亦將造成金融業投融资風險增加，影響經營績效與獲利。 - 國內銀行眾多，市場趨近飽和，整體金融環境仍處於高度競爭情勢，致銀行放款成長及獲利提升不易。 - 隨著數位金融科技不斷創新及AI人工智能持續擴大運用，弱化傳統金融機構角色，影響經營績效與獲利。 機會 - 綠色金融、危老建物重建及高齡化等議題發酵，有助開拓新種業務及商業模式。 - 如公司成功轉型，綠色金融第一品牌形象深獲客戶青睞，對商譽及國際形象有正面影響。 - 數位金融投資與應用優化營運模式，提升經營效率。					

重大性議題	GRI重大主題	對應之SDGs	關鍵衝擊之風險與機會	價值鏈階段與關係				
				採購/供應商	客戶前端 金融服務(註1)	金融交易 (註2)	客戶後端 金融服務(註3)	老舊資產 (註4)
公司治理   	GRI 207：稅務 GRI 405：員工多元化與平等機會	5.5：確保婦女有公平的機會參與各個階層的決策領導 12.6：鼓勵企業採取可永續發展的工商作法，並將永續性資訊納入他們的報告週期中 16.7：確保各個階層的決策回應民意，是包容的、參與的且具有代表性 16.b：促進及落實沒有歧視的法律與政策，以實現永續發展	風險 - 違反公司治理相關法規，將遭主管機關懲處及裁罰並影響公司形象。 機會 - 持續強化公司治理可強化董事會運作效能，樹立公司永續經營之正面形象，提升公司價值，增加投資人投資意願。 - 如為國際機構認可落實E.S.G之公司，將受國際投資人青睞並增加對公司之投資。		●	●	●	
風險管理	102-30：風險管理程序的有效性 GRI 419：社會經濟法規遵循		風險 - 新冠肺炎確診人數不斷攀升，且本集團海外達43處營運據點，如何因應國情及疫情規劃營運不中斷措施，將考驗企業危機應變能力。 - 違反內部控制(法令遵循、風險管理及內部稽核)等相關規定，將遭主管機關懲處及裁罰並影響公司形象。 - 主管機關法規變動、資訊系統異常、個人資料保護不周及極端氣候等造成營運中斷、商譽或財務損失之風險。 機會 - 面對新冠肺炎疫情帶來的風險衝擊，透過建立健全之風險評估程序及預警指標，可強化組織內部支援應變機制與數位轉型規劃，例如：離線作業、雲端服務、遠距(在家)辦公、視訊與電話會議等營運機制，提升企業競爭力，達成永續經營之願景。 - 落實風險管理並遵守內部控制相關規定，可有效降低或預防營運風險，以利永續發展。 - 透過「跨鏈整合」的區塊鏈創新專利，應用於法遵科技，以達風險與業務之平衡發展。		●	●	●	
氣候變遷  	GRI 203：間接經濟衝擊	12.6：鼓勵企業採取可永續發展的工商作法，並將永續性資訊納入他們的報告週期中 13.2：氣候變遷措施納入政策、策略與規劃之中 13.3：在氣候變遷的減緩、適應、影響減少與早期預警上，改善教育，提升意識，增進人與機構的能力	風險 - 為保障客戶權益，保存交易軌跡，金融服務業仍為高度依賴用紙之產業。惟因國際環保意識高漲，包含永續森林、農作樹造紙、降低造紙之空氣汙染及水汙染，及因氣候變遷導致更為頻繁及猛烈的森林大火、缺水，均導致紙品價格上揚，造成公司營運成本增加。 機會 - 透過「氣候相關財務揭露建議書」(TCFD)，可將氣候造成的財務風險予以量化，針對氣候變遷的風險與機會提供有系統、可比較及一致性的資訊揭露建議，進而瞭解對財務之影響，有助於企業在氣候議題上展現責任心及遠見，提升對於氣候變遷的應變能力。		●	●	●	



重大性議題	GRI重大主題	對應之SDGs	關鍵衝擊之風險與機會	價值鏈階段與關係				
				採購/ 供應商	客戶前端 金融服務(註1)	金融交易 (註2)	客戶後端 金融服務(註3)	老舊資產 (註4)
低碳營運與 循環經濟 6 淨水與衛生 7 可負擔能源 8 就業與經濟成長 9 工業、製造與基礎建設 11 永續城市 12 責任消費與生產 13 氣候行動	GRI 302：能源 GRI 305：排放 GRI 306：廢汙水及廢棄物 GRI 307：有關環境保護的法規遵循 GRI 308：供應商環境評估 GRI 414：供應商社會評估 GRI 金融服務業行業指標揭露：產品組合 FS1：適用於各經營業務之具體環境和社會要素之相關政策 FS2：在各經營業務進行環境和社會風險評估與篩選的流程 FS4：各經營業務用以改善員工的執行能力的程序，以落實與該經營業務有關的環境和社會政策與流程	6.3：改善水質，減少有毒物質的釋出並減少未經處理的廢水 6.4：增加各產業之水使用效率並確保永續的淡水供應與回收 6.6：保護跟水有關的生態系統 6.b：支援及強化地方社區的參與以改善水與衛生的管理 7.3：提高能源效率的改善度 8.4：漸進改善能源使用與生產效率，努力減少經濟成長與環境惡化之間的關聯 9.4：改造工商業，使他們可永續發展，提高能源使用效率，大幅採用乾淨又環保的科技與工業製程 11.6：減少都市對環境的有害影響，其中包括特別注意空氣品質、都市管理與廢棄物管理 12.2：實現自然資源的永續管理及有效率的使用 12.4：以環保的方式妥善管理廢棄物並減少其釋放到空氣、水與土壤中 12.5：透過預防、減量、回收與再使用大幅減少廢棄物的產生 12.6：鼓勵企業採取可永續發展的工商作法，並將永續性資訊納入他們的報告週期中 13.2：氣候變遷措施納入政策、策略與規劃之中 13.3：在氣候變遷的減緩、適應、影響減少與早期預警上，改善教育，提升意識，增進人與機構的能力	風險 - 因臺灣電力結構轉型，預估未來電價將逐步升高，使公司營運成本增加，另使用電力之排碳係數亦將逐步提高，致本集團減碳成效減降或無法達成目標。 - 若政府要求契約容量800kW以上用戶每年節電率應達1%，因本集團已提前減量並面臨瓶頸，可能遭受政府裁罰。 - 垃圾及廢棄物如大幅增加將使公司營運成本增加。 - 員工環境教育不足將難以落實公司發展永續環境之理念，阻礙永續政策之推展。 - 部分供應商在國內為獨占或寡占事業，或僅為代理商、進口商，公司無法對產品生產流程是否符合環保或低碳進行稽核，亦難與製造商進行議合。 - 採購種類繁雜、品項眾多、採購量小，難以如製造業建立低碳供應鏈，進而影響範疇三之溫室氣體排放量。 - 供應商未遵守環保相關法規，或於產品中使用對人體有害之物質，可能造成同仁及客戶身體不適或健康危害。 機會 - 落實節能減碳有助於營運成本下降。 - 公司採購環保產品，支持廠商發展相關技術或取得環保標章，共建環保永續社會。 - 同仁接受環境教育訓練後，了解各項環境破壞的主因及造成的結果，進而力行環境保育工作，達成公司所訂各項節能減碳目標。 - 本公司與供應商進行氣候變遷及環境永續議合，分享循環經濟概念，期使供應商轉型，發展永續商機。	◎	●	●	●	
職業安全與 健康 8 就業與經濟成長 	GRI 403：職業安全衛生	8.8：保護勞工的權益，促進工作環境的安全，尤其是婦女	風險 - 若公司由上至下未建構職業安全健康之觀念與制度，員工發生意外事件或健康危害的機率提高，造成公司人事成本增加。 - 相關法令日趨嚴格，若未能符合法規，將遭主管機關裁罰並影響公司形象。 機會 - 公司建構職業安全健康之企業文化，員工提升安全意識、重視健康議題，將降低人員傷病的機率，減少公司人事成本支出，亦可保護公司之無形資產-員工。 - 落實執行職業安全健康之管理，建構友善職場，可保障員工之安全與健康，進而提升工作效率，降低公傷率，並減少相關人事成本支出。	◎	●	●	●	

重大性議題	GRI重大主題	對應之SDGs	關鍵衝擊之風險與機會	價值鏈階段與關係					
				採購/ 供應商	客戶前端 金融服務(註1)	金融交易 (註2)	客戶後端 金融服務(註3)	老舊資產 (註4)	
社會參與	GRI 306：廢汙水及廢棄物 GRI 307：有關環境保護的法規遵循 GRI 金融服務業行業揭露指標：當地社區 FS14：倡導提供弱勢族群更好的金融服務相關措施 FS16：倡導強化各類型受益人的金融知識之相關措施	1.5：讓貧窮與弱勢族群具有災後復原能力，減少他們暴露於氣候極端事件與其他社經與環境災害的頻率與受傷害的嚴重度 2.1：消除飢餓，確保所有的人，尤其是貧窮與弱勢族群，都能夠終年取得安全、營養且足夠的糧食 2.3：使農村生產力與小規模糧食生產者的收入增加一倍，尤其是婦女、原住民、家族式農夫、牧民與漁夫，讓他們有安全公平的土地、生產資源、知識、財務服務、市場、增值機會及非農業就業機會的管道 2.c：採取措施確保食品與衍生產品的商業市場發揮正常功能，以減少極端糧食價格波動 3.5：強化物質濫用的預防與治療，包括麻醉藥品濫用以及酗酒 4.5：確保弱勢族群接受各階級教育的管道與職業訓練，包括身心障礙者、原住民以及弱勢孩童 4.7：確保所有學子都習得必要的知識與技能而可以促進永續發展，包括永續發展教育、永續生活模式、人權、性別平等、和平及非暴力提倡、全球公民、文化差異欣賞，以及文化對永續發展的貢獻 6.6：保護跟水有關的生態系統 6.b：支援及強化地方社區的參與以改善水與衛生的管理 8.6：大幅減少失業、失學或未接受訓練的年輕人 11.6：減少都市對環境的有害影響，其中包括特別注意空氣品質、都市管理與廢棄物管理 12.1：實施永續消費與生產 12.2：實現自然資源的永續管理及有效率的使用 12.4：以環保的方式妥善管理廢棄物並減少其釋放到空氣、水與土壤中 12.5：透過預防、減量、回收與再使用大幅減少廢棄物的產生 12.8：確保每個地方的人都有永續發展的有關資訊與意識，以及跟大自然和諧共處的生活方式 13.3：在氣候變遷的減緩、適應、影響減少與早期預警上，改善教育，提升意識，增進人與機構的能力	風險 - 公益活動效益量化不易，恐遭受股東質疑影響其權益。 - 公益活動多需長期持續投入，方能產生效益，如何將資源進行最有效之配置，並與金融業核心職能結合，協助解決社會或環境問題，亦須審慎評估。 機會 - 投入公益活動，攜手客戶異業結盟，整合不同企業之資源，共同實踐企業社會責任，結合核心職能，協助解決社會或環境問題，非僅提升企業形象，亦可獲得業務收入，提升企業經營績效。						
人才吸引與留任	GRI 401：勞雇關係 GRI 402：勞資關係 GRI 404：訓練與教育	4.4：將擁有相關就業、覓得好工作與企業管理職能的年輕人與成人的人數增加，包括技術與職業技能 4.5：確保弱勢族群有接受各階級教育的管道與職業訓練，包括身心障礙者、原住民以及弱勢孩童 8.5：讓所有的男女都有一份好工作，包括年輕人與身心障礙者，並實現同工同酬的待遇 8.6：大幅減少失業、失學或未接受訓練的年輕人	風險 - 數位金融科技崛起以及虛擬銀行出現更加劇金融科技人才流動並提高聘用成本，人才需求改變幅度劇烈，企業如何提供足以吸引與留任人才的環境，將影響公司的永續經營。 機會 - 建立完善福利措施及具競爭力之薪酬制度，吸引並留任關鍵人才，降低因退休潮產生之人力斷層，打造企業永續發展之基石。 - 藉由吸引多元背景之人才投入，有助於數位商業模式開發，實踐企業永續發展藍圖。						

重大性議題	GRI重大主題	對應之SDGs	關鍵衝擊之風險與機會	價值鏈階段與關係				
				採購/ 供應商	客戶前端 金融服務(註1)	金融交易 (註2)	客戶後端 金融服務(註3)	老舊資產 (註4)
人權   	GRI 405：員工多元化與平等機會 GRI 406：不歧視 GRI 407：結社自由與團體協商	4.5：確保弱勢族群有接受各階級教育的管道與職業訓練，包括身心障礙者、原住民以及弱勢孩童 5.1：消除對婦女各種形式的歧視 5.5：確保婦女有公平的機會參與各個階層的決策領導 5.a：提供婦女公平的經濟資源權利，以及土地與其他形式的財產、財務服務 5.b：改善科技的使用能力，以提高婦女的能力 16.b：促進及落實沒有歧視的法律與政策，以實現永續發展	風險 - 公司若未創造平等的就業環境，促進勞資間之溝通協調，可能引發勞資爭議甚至對立，未能保障勞動人權，落實兩性平等，除影響人才招聘與留任，甚至會影響商譽及品牌形象，進而造成業務流失。 機會 - 將人權保障議題納入公司政策，不僅有助於提升企業形象及人員留任率，亦可降低新進人員離職率及人才培育成本。	◎	●	●	●	
人才培育   	GRI 401：勞雇關係 GRI 402：勞資關係 GRI 404：訓練與教育	4.5：確保弱勢族群有接受各階級教育的管道與職業訓練，包括身心障礙者、原住民以及弱勢孩童 10.4：採用適當的政策，尤其是薪資與社會保護政策，並逐漸實現進一步的平等 16.6：在所有階層發展有效負責且透明的制度	風險 - 金融業進行數位轉型除需更多跨領域專業人才的投入，現有從業人員之培訓轉型亦同等重要，且數位金融發展日新月異，專業人才培育及轉型不及均將影響公司營運發展及獲利。 - 海外分行法令遵循及資訊安全維護人員被挖角情況嚴重，中階主管人才流失造成公司人才管理危機。 機會 - 金融業積極探索物聯網時代之使用者需求及行為模式，網路社群經營、互聯網及AI等跨領域人才的加入，有助於發展更多符合客戶使用需求的創新金融服務。 - 數位金融快速發展，帶動分行逐步轉型為業務諮詢及金融行銷中心，從業人員須掌握業務創新服務及科技應用實務，方能在產業劇變中發展致勝關鍵策略。		●	●	●	
數位金融創新 	GRI 金融服務業行業揭露指標：產品組合 FS7：各經營業務為創造社會效益所設計的商品與服務，依目的細分其貨幣價值 FS8：各經營業務為創造環境效益所設計的商品與服務，依目的細分其貨幣價值	8.2：透過多元化、科技升級與創新提高經濟的產能 8.10：為所有的人提供更寬廣的銀行、保險與金融服務	風險 - 電子商務結合支付的互聯網金融趨勢，帶動客戶偏好改變，因應客戶行為轉變而增加的研發投資成本，亦衝擊傳統金融商品及業務，另數位化作業採系統自動立帳、撥貸，還款風險控管不易。 - 網路及行動裝置普及，客戶對於行動銀行或透過智慧型裝置使用金融服務的接受度提高，分行、ATM等過去傳統通路不再是客戶接觸銀行的首選，需調整現行通路，以因應客戶消費模式改變與非銀行業之競爭。 - 最低度開發國家LDCs(Least Developed Countries)實施外匯管制或金融政策不明，且網路基礎建設不足，使當地網路科技服務項目受限，無法產生規模經濟效益。 機會 - 因應數位金融時代來臨，除強化員工金融數位能力外，亦須提供多樣的數位化設備，把握電商世代商機，積極展開異業合作，突破傳統銀行的臨櫃服務模式。 - 積極掌握金融創新趨勢，發展數位創新與包容服務，拓展應用場域及優化數位通路，提升數位化族群之往來商機。		●	●	●	○

●：直接衝擊 ○：促成衝擊(間接衝擊) ◎：商業關係衝擊

備註：註1：商品行銷、銷售等
 註2：貸放、投資等
 註3：數位金融服務、後檯作業等
 註4：汰換老舊設備、廢棄物處理及資源回收等

◆ 與2018年度重大主題之差異調整說明

2019年度重大主題	調整原因
GRI 207 稅務	因應稅務治理之國際趨勢，本集團訂定「稅務治理政策」，落實稅務策略之運用及風險管理，善盡納稅義務人之社會責任，並定期適當揭露稅務相關資訊，爰新增本重大主題，揭露「稅務治理政策」之執行及運作情形。
GRI 303 水與放流水	本重大主題應揭露共享水資源及排水相關衝擊之管理方針，鑑於金融業營運面對水資源產生不良影響之可能性甚低，爰排除揭露「GRI 303 水與放流水」重大主題，惟仍廣續揭露本集團之節水成效及保護水資源等相關措施。

◆ 與2018年度重大性議題之差異調整說明

重大性議題	差異	調整原因
資訊安全	調整名稱	調整「資安防護提升」名稱為「資訊安全」。
經營績效		調整「經營績效與獲利」名稱為「經營績效」。
人才培育		調整「人才培育與管理變革」名稱為「人才培育」。
數位金融創新		調整「數位金融創新與包容」名稱為「數位金融創新」。
客戶服務與隱私權		調整「客戶權益保護及滿意度提升」名稱為「客戶服務與隱私權」。
社會參與		調整「公益活動與效益評估」名稱為「社會參與」。
永續金融	整併「氣候變遷之風險與機會」之風險與機會作為、「責任投資、盡職授信」及「普惠金融落實」	順應國際永續發展趨勢，將ESG議題與核心業務之發展策略及作業流程結合，爰將「氣候變遷之風險與機會」之風險與機會作為、「責任投資、盡職授信」及「普惠金融落實」於本年度併入「永續金融」議題。
氣候變遷	「氣候變遷之風險與機會」之風險與機會作為移列「永續金融」	「氣候變遷之風險與機會」之風險與機會作為移列「永續金融」，而「氣候變遷」則揭露本集團依氣候相關財務揭露專案小組(TCFD)發佈之「氣候相關財務揭露建議書」，分析集團氣候變遷風險與機會，強化氣候變遷治理，爰調整議題為「氣候變遷」。
低碳營運與循環經濟	併入「供應商永續管理」作為	原「供應商永續管理」為「責任投資、盡職授信及供應商管理」之範疇，本年度將責任投資及盡職授信併入「永續金融」議題，另將「供應商永續管理」列為關注議題調查對本集團之關注程度及影響程度，惟該議題經矩陣圖分析關注程度及影響程度皆屬低度，爰將該議題併入「低碳營運與循環經濟」揭露本集團之執行成效。

四 利害關係人溝通管道與成效

利害關係人	重要性	溝通管道與頻率	重大性議題	溝通重點與績效
員工 	員工為公司珍貴的資產，也是提升企業競爭力之關鍵，員工的支持是企業永續經營的基礎，也是落實企業社會責任最重要之一環	每月一次：勞資會議 每季一次：職工福利委員會、職業安全衛生委員會、勞工退休準備金監督委員會 每年一次：員工敬業度調查 每年至少一次：員工儲蓄暨員工持股委員會 每三年一次：修訂團體協約 常設性：員工及性騷擾申訴專線電話、傳真、電子信箱、企業內部網站員工意見討論區、「檢舉專區」、「總經理信箱」及「Ideas信箱」 不定期：第e學院數位學習系統、營業單位晨會及夕會	• 人才培育 • 職業安全與健康 • 人才吸引與留任 • 誠信經營 • 經營績效 • 人權	• 2019年共2,777人通過LTTC、IELTS、TOEFL、TOEIC、BULATS、GEPT全民英檢等英語測驗檢定，320人通過JLPT及LTTC之日語、西班牙語、韓語及德語檢定 • 2019年辦理集團員工敬業度調查，調查結果為86.43% • 連續10年納入「臺灣就業99指數」成分股 • 連續6年納入「臺灣高薪100指數」成分股 • 1,506人取得國際反洗錢師(CAMS)證照
股東／投資人 	為保障股東權益及公平對待所有股東，建立確保股東對公司重大事項享有充分知悉、參與及決定等權利之公司治理制度	每季一次：舉辦國內法人說明會 每月及每季一次：公告營運績效 每年一次：召開股東大會及發行中英文年報、CSR報告書、參加道瓊永續性指數評比、氣候變遷問卷及水問卷等國際E.S.G評比 常設性：公司網站投資人服務專區公告發言人及投資人關係部門電話及電子信箱、企業社會責任專區設有利害關係人調查表、法人說明會影音檔同步公告於網站供投資人瀏覽(留存一年) 不定期：中、英文公司網站公告公司治理、法人說明會簡報、財務資訊、年報、CSR報告書及股務相關資訊等、受邀參加證券商辦理之法人說明會與投資人溝通、參與公司治理相關倡議組織	• 經營績效 • 公司治理 • 風險管理 • 誠信經營 • 永續金融 • 氣候變遷 • 人權	• 稅後淨利193.69億元，邁向200億元里程碑 • 每年辦理董事會(含個別董事)及功能性委員會績效評估作業，評估結果於次年第一季結束前向董事會報告並於公司網站揭露 • 連續4年入選道瓊永續性指數(DJSI)「新興市場指數」成分股外，並再度入選「世界指數」成分股，蟬聯全球銀行業第五名 • 獲MSCI「全球標準指數」(MSCI ACWI Index)成分股ESG Ratings-銀行業類別AA級 • 獲CDP氣候變遷問卷「A-」領導等級(Leadership Level)為國內金融業最佳成績 • 擔任亞洲公司治理協會(ACGA)Premium等級會員、研析最新公司治理資訊及報告、參與其年度論壇及研討會等活動，接軌國際公司治理發展趨勢 • 為利董事及經理人、獨立董事共同瞭解股東之意見，定期將機構投資人意見及關注議題向董事會報告
客戶 	第一金控秉持「顧客至上、服務第一」的經營理念，持續提供客戶創新商品及優質服務，確保商品及服務資訊之透明度及安全性，戮力提升客戶滿意度	常設性：本集團各公司均設有客戶申訴管道(營業單位／客服專線／電子信箱等)、本集團官網設有各公司聯絡窗口，公布聯絡人之電話、地址及E-MAIL 常態性：對帳單、最新金融資訊、活動訊息等、公告「客戶資料保密措施」及「客戶服務承諾」、服務楷模選拔 不定期：透過電話問卷／e-mail問卷／客服專線或委外市調廠商進行客戶滿意度調查、舉辦高齡及身心障礙者信託講座、理財投資講座、工業區講座	• 客戶服務與隱私權 • 資訊安全 • 永續金融 • 氣候變遷 • 數位金融創新	• 銀行、證券、投信及保險子公司2019年度「公平待客原則檢討改善措施」業已提報各該公司董事會後，並送誠信經營委員會備查 • 獲聯徵中心「金安獎」、「金優獎」績優機構、金管會107年度「辦理新南政策目標國家授信方案」優等銀行、「新創重點產業放款方案」甲等銀行及連續八年榮獲金管會「走入校園與社區辦理金融知識宣導活動熱心參與獎」 • 中小企業放款市占率連續10年居全體銀行第一名 • 第一金人壽辦理小額終老保險獲金管會107年度「高齡化保險競賽表現優良獎」，且連續23度蟬聯金管會「提高國人保險保障方案」績效優良公司
供應商 	透過供應商管理機制篩選出符合企業永續發展之合格廠商為長期合作夥伴，攜手供應商共同追求綠色永續未來	招標前查核、簽約時及簽約後稽查：於採購供應條件及契約明訂供應商應遵循國際人權、勞動及環保相關法規 上架前：於銀行銷售基金及保險商品之公司均須編製企業社會責任報告書或出具企業社會責任承諾書 常設性：檢舉專區 不定期：於公司網站公告採購資訊，招標透明化	• 低碳營運與循環經濟 • 社會參與 • 誠信經營	• 訂定本公司及子公司「供應商管理要點」作為集團各公司管理供應商之政策與指導原則 • 已建立29類別合格廠商資料，完成1,747場次供應商調查 • 連續5年獲台北市政府頒發「民間企業與團體綠色採購」標竿單位，綠色採購金額1億1,143萬元

利害關係人	重要性	溝通管道與頻率	重大性議題	溝通重點與績效
政府／ 主管機關 	政府政策影響企業營運方向，第一金控積極配合政府政策，遵循主管機關相關法令規範，打造健全經營環境	常設性： 參與世界關燈日、禁用一次性及美耐皿餐具，社群媒體宣導環保 不定期： 參與主管機關座談會／研討會／公聽會／比賽徵選及評鑑機制等、遵循主管機關相關法令／政策，並配合其監理與查核、於公開資訊觀測站及公司網站揭露營運相關資訊	- 誠信經營 - 公司治理 - 防制洗錢、金融詐騙及打擊資恐 - 風險管理 - 低碳營運與循環經濟 - 永續金融 - 氣候變遷 - 資訊安全 - 職業安全與健康	- 獲上市公司排名前百分之五及金融保險類前4名佳績、連續5年獲選納入「臺灣公司治理100指數」成分股、連續3年獲選納入「臺灣永續指數」成分股 - 獲行政院國家永續發展委員會「國家永續發展獎-企業永續發展獎」、行政院防制洗錢辦公室「防制洗錢評鑑發表暨表揚大會-受評獎」、環保署「第一屆國家企業環保獎-巨擘獎」，為台灣金融業首例、獲經濟部能源局「服務業集團企業自願性節能績效卓著獎」 - 每季向主管機關報告整體營運概況，俾利其掌握整體金融環境
媒體／ 金融同業 	不定期透過媒體揭露E.S.G相關資訊，故媒體為第一金控與其他利害關係人重要的溝通管道之一	常設性： 設置發言人及公關部門提供聯繫 不定期： 參加各類評比／座談會／交流會、辦理記者說明會與發佈新聞稿	- 經營績效 - 誠信經營 - 資訊安全 - 公司治理 - 數位金融創新 - 人才吸引與留任 - 社會參與	- 獲遠見雜誌最佳Fintech服務銀行大賞「社群媒體平台提供金融服務」第三名 - 獲Money錢雜誌「第一屆保險AI大賞」評選為「低保費、高保障」優良商品 - 積極與媒體互動，以呈現落實ESG之績效 - 專家團隊每日提供最新市場概況及金融商品訊息，讓社會大眾輕鬆掌握金融市場動態
社區／ 非營利組織／ 非政府組織／ 學者專家 	社區為我們業務發展之根基，於營運同時亦積極投入當地社區活動，關注公司營運對當地社區之影響，以增進社區認同	定期： 舉辦畫展、音樂會 不定期： 舉辦捐血／捐贈／慰問／綠色有機／淨灘及淨山等愛心及綠色志工招募、舉辦金融小學堂／健康及理財講座／偏鄉義診等活動、贊助網球／桌球／舉重／高爾夫／足球／藤球／射箭/路跑／棒球等體育活動、參與CSR相關社團組織、舉辦節能研討會、參與綠色金融講座	- 社會參與 - 永續金融 - 氣候變遷 - 低碳營運與循環經濟	- 連續9年認養安坑、中正及二重國小弱勢學童累計共2,866人，提供教學輔導等課程 - 連續5年每年贊助「金融服務業教育公益基金」250萬元，2019年協助清寒弱勢學生1,463人完成學業 - 第一銀行依世界卡簽帳金額1‰捐贈之回饋金806,662元透過教育部「學校教育儲蓄戶」平台，資助162位經濟弱勢學生 2019年社會參與投入金額達9,258萬元 2019年志工參與2,872人次，受益19,027人次，服務時數11,723小時

永續發展目標

面向	重大性議題	營運重要性	評量指標 (KPI)	2019年目標	達成率	2020年目標	中長期目標 (2021~2025年)																																																																																								
資 訊 安 全	 面對業務及工作模式之數位轉型發展，確保完善之資訊安全系統及佈局，是企業必需控管之風險。	KPI 1：社交工程演練測試結果	社交工程演練各項目低於下列測試成功率 單位：%	100%	社交工程演練各項目低於下列測試成功率 單位：%	2023年社交工程演練各項目低於下列測試成功率 單位：%																																																																																									
			<table><tr><th>公司別</th><th>開啟郵件</th><th>點閱連結</th><th>傳送回條</th><th>開啟附件</th><th>釣魚成功</th></tr><tr><td>銀行</td><td colspan="4">0.5</td><td>0.1</td></tr><tr><td>證券</td><td>-</td><td colspan="2">6</td><td colspan="2">-</td></tr><tr><td>投信</td><td>10</td><td>6</td><td>-</td><td colspan="2">6</td></tr><tr><td>人壽</td><td>10</td><td>6</td><td>-</td><td>10</td><td>-</td></tr></table>	公司別	開啟郵件	點閱連結	傳送回條	開啟附件	釣魚成功	銀行	0.5				0.1	證券	-	6		-		投信	10	6	-	6		人壽	10	6	-	10	-	<table><tr><th>公司別</th><th>開啟郵件</th><th>點閱連結</th><th>傳送回條</th><th>開啟附件</th><th>釣魚成功</th></tr><tr><td>銀行</td><td colspan="4">0.5</td><td>0.1</td></tr><tr><td>證券</td><td colspan="4">3</td><td>2.5</td></tr><tr><td>投信</td><td colspan="4">3</td><td></td></tr><tr><td>人壽</td><td colspan="4">3</td><td>2</td></tr></table>	公司別	開啟郵件	點閱連結	傳送回條	開啟附件	釣魚成功	銀行	0.5				0.1	證券	3				2.5	投信	3					人壽	3				2	<table><tr><th>公司別</th><th>開啟郵件</th><th>點閱連結</th><th>傳送回條</th><th>開啟附件</th><th>釣魚成功</th></tr><tr><td>銀行</td><td colspan="4">0.5</td><td>0.1</td></tr><tr><td>證券</td><td colspan="4">2.4</td><td>1.9</td></tr><tr><td>投信</td><td colspan="4">2.7</td><td></td></tr><tr><td>人壽</td><td colspan="4">2.4</td><td>1.4</td></tr></table>	公司別	開啟郵件	點閱連結	傳送回條	開啟附件	釣魚成功	銀行	0.5				0.1	證券	2.4				1.9	投信	2.7					人壽	2.4				1.4
		公司別	開啟郵件	點閱連結	傳送回條	開啟附件	釣魚成功																																																																																								
		銀行	0.5				0.1																																																																																								
		證券	-	6		-																																																																																									
投信	10	6	-	6																																																																																											
人壽	10	6	-	10	-																																																																																										
公司別	開啟郵件	點閱連結	傳送回條	開啟附件	釣魚成功																																																																																										
銀行	0.5				0.1																																																																																										
證券	3				2.5																																																																																										
投信	3																																																																																														
人壽	3				2																																																																																										
公司別	開啟郵件	點閱連結	傳送回條	開啟附件	釣魚成功																																																																																										
銀行	0.5				0.1																																																																																										
證券	2.4				1.9																																																																																										
投信	2.7																																																																																														
人壽	2.4				1.4																																																																																										
KPI 2：委請外部專業機構執行網站應用程式弱點檢測	每年至少2次	100%	每年至少2次	每年至少4次																																																																																											
KPI 3：對外服務主要APP辦理資安檢測並取得工業局認證證書	每年至少1次	100%	每年至少1次	每年至少1次																																																																																											
KPI 4：公司網站遭DDOS攻擊服務中斷時間	不得超過30分鐘	100%	不得超過30分鐘	不得超過30分鐘																																																																																											
KPI 5：接獲F-ISAC敏感資訊(等級為RED/AMBER)通報後完成應變措施之時間	-	-	8小時內	8小時內																																																																																											
客 戶 服 務 與 隱 私 權	 落實消費者權益保護，保障客戶之隱私權，提升顧客滿意度，以深化客戶黏著度，並避免遭受重大裁罰及商譽損失。	KPI 1：「個人資料保護法」教育訓練受訓率	100%	100%	100%	100%																																																																																									
		KPI 2：「BS 10012個人資訊管理系統」續審驗證	第一金人壽完成「BS10012個人資訊管理系統」續審驗證作業	100%	第一金人壽進行「BS 10012個人資訊管理系統」(PIMS)轉版認證	第一金人壽每年持續進行「BS 10012個人資訊管理系統」續審驗證作業；第一銀行預計2022年取得個資保護標準(如BS 10012、TPIPAS)認證																																																																																									
		KPI 3：銀行、證券、投信、人壽顧客滿意度調查結果	<table><tr><td>銀行整體服務</td><td>86.17%</td></tr><tr><td>證券</td><td>85%</td></tr><tr><td>投信</td><td>96%</td></tr><tr><td>人壽</td><td>72%</td></tr></table>	銀行整體服務	86.17%	證券	85%	投信	96%	人壽	72%	100%	<table><tr><td>銀行整體服務</td><td>86%</td></tr><tr><td>證券</td><td>85.2%</td></tr><tr><td>投信</td><td>96%</td></tr><tr><td>人壽</td><td>72%</td></tr></table>	銀行整體服務	86%	證券	85.2%	投信	96%	人壽	72%	<table><tr><td>銀行整體服務</td><td>87.7%</td></tr><tr><td>證券</td><td>86%</td></tr><tr><td>投信</td><td>97%</td></tr><tr><td>人壽</td><td>73.5%</td></tr></table>	銀行整體服務	87.7%	證券	86%	投信	97%	人壽	73.5%																																																																	
		銀行整體服務	86.17%																																																																																												
		證券	85%																																																																																												
投信	96%																																																																																														
人壽	72%																																																																																														
銀行整體服務	86%																																																																																														
證券	85.2%																																																																																														
投信	96%																																																																																														
人壽	72%																																																																																														
銀行整體服務	87.7%																																																																																														
證券	86%																																																																																														
投信	97%																																																																																														
人壽	73.5%																																																																																														
KPI 4：銀行、證券、投信及人壽「金融服務業公平待客原則」教育訓練受訓率	100%	100%	100%	100%																																																																																											
誠 信 經 營	 企業經營首重誠信，並將之落實於營運管理，恪遵法令，避免遭受重大裁罰損失及影響企業形象。	KPI 1：國內外營運據點員工行為準則簽署率	100%	100%	100%	100%																																																																																									
		KPI 2：誠信經營教育訓練受訓率	100%	100%	100%	100%																																																																																									

面向	重大性議題	營運重要性	評量指標 (KPI)	2019年目標	達成率	2020年目標	中長期目標 (2021~2025年)
治理	誠信經營		KPI 3：向董事會報告誠信經營執行情形	每年至少1次	100%	每年至少2次	每年至少2次
	防制洗錢、金融詐騙及打擊資恐	防制洗錢暨打擊資恐(AML)及共同申報準則(CRS)等規範致公司法令遵循成本大幅提升，落實相關法規，可降低營運風險及遭受重大裁罰損失，並利於推展國際業務，擴大營運規模。	KPI 1：第一銀行委請外部專業機構辦理AML系統有效性驗證	-	-	每年1次	每年至少1次
			KPI 2：集團洗錢防制單位主管及人員取得相關證照	100%	100%	100%	100%
			KPI 3：委請外部專業機構辦理防制洗錢及打擊資恐內部控制制度專案查核	每年至少1次	100%	每年至少1次	每年至少1次
	永續金融	金融機構身為資金之供應者，應結合核心職能，善盡金融業在財務供應鏈中應擔負之社會責任，降低商品或服務對社會與環境之衝擊，並提升商品或服務創造之社會與環境效益。	KPI 1：新增都市更新及危老建築重建融資案件數	6件	233%	8件	至2025年累計40件
			KPI 2：綠色融資(含綠色產業及綠色企業)核准額度及貸放餘額(億元)	核准額度：1,100 貸放餘額：600	113% 114%	1,250 650	至2025年1,500 至2025年700
			KPI 3：提供經濟弱勢者基本保障之微型保險件數	150件	104%	160件	至2025年200件
			KPI 4：境外基金公司簽署責任投資原則(PRI)之比例	70%	100%	80%	80%
			KPI 5：股票型基金投資之國內股票池中編製申報企業社會責任報告書之個股占比	35%	165%	40%	45%
			KPI 6：「綠色消費性貸款」新承作量(億元)	3.5	136%	5	至2025年7
	經營績效	追求卓越的經營績效與獲利，以維持企業之營運與發展，促進國內經濟成長及國人就業機會。	KPI 1：淨值報酬率(ROE)、總資產報酬率(ROA)	較2018年度成長	100%	較2019年度成長	財務定位上預期達成下列目標： ROA≥1% ROE≥15%
			KPI 2：第一銀行海外獲利占比	較2018年提升	100%	較2019年提升	50%
	公司治理	良好的公司治理，可強化企業營運的穩定度與透明度，提升企業長期價值與競爭力，是企業得以永續發展的基礎。	KPI 1：董事會績效評估結果	達成率>90%	100%	平均得分>4分	2021年及2024年委請外部專業機構辦理董事會績效評估。
			KPI 2：董事會至少一席女性獨立董事，且每一性別達1/4以上	>4席	175%	>5席	設置多於法令規定之獨立董事席次(3席)，且所有獨立董事之連續任期均未達三屆。
			KPI 3：全體董事之董事會實際出席率	80%	100%	80%	80%
	風險管理	訂定適當之風險管理政策與程序，建立獨立有效之風險管理機制以管理各項營運風險，以確保健全經營、永續發展。	KPI 1：雙重槓桿比率(DLR)	DLR<120%	100%	<120%	<120%
			集團資本適足率(Group CAR)	Group CAR≥110%	100%	≥110%	≥110%

面向	重大性議題	營運重要性	評量指標 (KPI)	2019年目標	達成率	2020年目標	中長期目標 (2021~2025年)
治理	風險管理	訂定適當之風險管理政策與程序，建立獨立有效之風險管理機制以管理各項營運風險，以確保健全經營、永續發展。	KPI 2：第一銀行資本適足率 (CAR)	>12.75%	100%	>12.75%	持續配合Basel III法規施行並依據「銀行資本適足性及資本等級管理辦法」規定及考量相關業務發展、投資計畫及未來金融環境變化，訂定資本適足性相關管理目標
			KPI 3：第一銀行第一類資本比率 (Tier 1)	>10.75%	100%	>10.75%	
			KPI 4：第一銀行普通股權益比率	>9.5%	100%	>9.5%	
			KPI 5：第一銀行槓桿比率	>3%	100%	>5%	
			KPI 6：第一銀行流動性覆蓋比率 (LCR) 淨穩定資金比率 (NSFR)	>100%	100%	>100%	
環境	氣候變遷	極端氣候對全球經濟產生風險，企業須將氣候變遷的風險納入營運決策，辨識並管理風險。	KPI 1：填報CDP氣候變遷問卷及水問卷	100%	100%	100%	100%
	低碳營運與循環經濟	面對全球暖化及資源耗竭危機，企業在面對氣候變遷之風險與機會上，應減緩及調適作為並行，減少溫室氣體排放，促進循環經濟，降低對環境之衝擊。	KPI 1：全集團範疇一及二減碳量	較2018年減排128公噸CO ₂ e	370%	較2019年減排383公噸CO ₂ e	2025年較2020年累計減排5,745公噸CO ₂ e
			KPI 2：全集團垃圾資源回收量 (含各公司總部及資訊大樓) (公噸)	≥23.18	143%	≥156.99	至2025年≥156.99
			KPI 3：改建舊有大樓並累計取得綠建築標章棟數	24	100%	28	至2025年38
			KPI 4：供應商簽署「人權及環境永續條款承諾書」之簽署率	100%	100%	100%	100%
			KPI 5：購買及使用再生能源合計度數	40萬	106%	50萬	至2025年累計250萬
社會	職業安全與健康	員工是企业重要之資產，企業應建構安全之工作環境，致力使員工獲得工作與生活之平衡，以提升健康勞動力。	KPI 1：缺勤率及公傷率	缺勤率：≤1.25% 公傷率：≤1%	100%	≤1.25% ≤1%	<1.25% <1%
			KPI 2：BMI指數屬標準範圍之員工比率	49%	100%	49%	≥50%
			KPI 3：增設自動體外心臟電擊去顫器 (AED) 台數及獲安心場所認證營運據點數	2 / 4	100%	2 / 6	至2025年10 / 184
			KPI 4：取得健康職場認證營運據點數	5	100%	50	至2025年130
	社會參與	攜手客戶供應商整合社會資源，結合核心職能，協助解決社會及環境問題，擴大社會影響力，提升企業社會價值。	KPI 1：社會關懷—執行「弱勢學童認養方案」，認養新北市國小學童人次	300	144%	300	至2025年累計4,666
			KPI 2：體育競技—舉辦大型體育賽事活動場次	4	375%	4	至2025年累計83

面向	重大性議題	營運重要性	評量指標 (KPI)	2019年目標	達成率	2020年目標	中長期目標 (2021~2025年)
社會	社會參與     	攜手客戶供應商整合社會資源，結合核心職能，協助解決社會及環境問題，擴大社會影響力，提升企業社會價值。	KPI 3：藝術文創—舉辦大型音樂饗宴場次	3	100%	3	至2025年累計61
			KPI 4：綠色關懷—協助偏鄉小學及弱勢團體裝設LED燈具之家數	1	500%	2	至2025年累計20
	人才吸引與留任  	落實多元共融政策，打造包容、友善和尊重的工作環境，並透過完善薪酬架構、優化福利措施、建立公平透明升遷制度，吸引優秀人才並降低人才流失，以維持組織競爭力。	KPI 1：人才留任率	≥70%	100%	≥80%	≥85%
			KPI 2：員工敬業度調查	敬業參與度：91%	100%	91%	92%
				敬業滿意度：80%	100%	80%	81%
			KPI 3：育嬰留停復職率及留任率	復職率≥80%	100%	≥80%	≥80%
				留任率≥80%	100%	≥80%	≥80%
			KPI 4：員工參加持股信託之比率	≥80%	100%	≥88%	≥95%
	人權   	遵循國際人權規範，重視勞動人權與性別平等，打造平等、安全、友善免於騷擾的工作環境，保障員工權益，使其工作效益最大化。	KPI 1：勞資爭議涉及率(當年度參加勞資爭議人數／員工總數*1000)低於前一年度主計總處之全國標準(‰)	<0.436	100%	<2019年主計總處之勞資爭議涉及率全國標準	<前一年度主計總處之勞資爭議涉及率全國標準
			KPI 2：男、女起薪比例	1：1	100%	1：1	1：1
			KPI 3：人權相關教育訓練受訓率	100%	100%	100%	100%
	人才培育   	配合營運策略與組織需求，投入數位化學習、創新與變革，協助人才提升競爭力，實現個人職涯發展。	KPI 1：人均教育訓練時數	50	100%	50	55
			KPI 2：語言訓練補助人次	-	-	700	700
			KPI 3：員工完成英語檢定比率	-	-	≥30%	≥40%
	數位金融創新 	因應數位金融轉型浪潮，加速數位化金融系統多元建置，讓金融服務普及偏鄉及弱勢地區，改善數位落差，並掌握數位轉型商機。	KPI 1：行動支付累計綁定卡數	13.5萬	222%	30萬	至2023年40萬
			KPI 2：申請金融科技發明及新型專利累計件數	55	144%	85	至2023年130
			KPI 3：智能客服系統使用人次	12萬	122%	15萬	至2023年24萬
			KPI 4：電子通路活用率	80%	100%	81%	至2025年88%
			KPI 5：第 e 數速貸新增申請件數	5,500	111%	6,000	至2023年7,500



經營績效

重大主題：

GRI 201：經濟績效

管理方針	
政策	發揚夥伴精神、深化整合綜效。
承諾	全球正面臨金融海嘯以來最不確定的經濟情勢，加以新冠肺炎疫情擴及世界各國，衝擊全球經濟發展甚劇，多國央行均採降息方式穩定經濟，且台灣金管會要求銀行業加碼降息等因素，皆影響本集團2020年營運績效，本集團將發揮經營韌性，分散區域布局風險，聚焦跨境價值鏈服務及台商資金移動商機，掌握成長新動能。
目標	- 發揮綜效，提升集團銷售動能與商品滲透率，創造整體效益極大化。 - 每年稅後淨利成長幅度不低於國內金融保險業近三年之平均實質成長率。
職責	企業社會責任委員會公司治理小組
資源	本集團以子公司第一銀行為經營主體，集團成員包括證券、投信投顧、保險、金融資產管理、創投管顧、租賃等銀行以外之金融相關事業，滿足目標客群生命週期中全方位之產品需求。 

一 經營績效

本集團以子公司第一銀行為經營主體，集團成員包括證券、投信投顧、保險、金融資產管理、創投管顧、租賃等銀行以外之金融相關事業。2019年本集團各項業務均展現亮麗成果，除持續延伸海外據點，聚焦歐美及東南亞等成長性市場，提升海外營運規模及績效，朝區域型國際金融集團目標邁進，亦致力發展金融科技、新型支付、人工智慧及大數據研究等，以金融科技的智能發展為基礎，持續佈建虛實整合場域、擴大生物辨識運用，深耕核心業務，打造便利的一致性服務體驗，並透過核心系統變革、資安落實與創新思維的引領，以成為人工智能驅動、協作、虛實整合、安全信賴的金融機構為目標。

在銀行子公司的穩固基礎上，2019年各項核心業務維持成長，整體金控的獲利結構趨於穩定，獲利創下歷史新高，且所有子公司皆有獲利。除財務績效以外，本集團秉持「百年傳承，創新服務」的企業精神，分別從公司治理、客戶關懷、員工照護、環境永續及社會公益等面向之永續發展，強化企業社會責任與核心策略之結合。在善盡企業社會責任及企業公民等方面，除連年獲選為知名道瓊永續性指數(DJSI)「世界指數」成分股外，亦獲摩根史坦利資本國際公司(Morgan Stanley Capital International, MSCI)2019年「全球標準指數」(MSCI ACWI Index)成分股中環境、社會與公司治理評級(MSCI ESG Ratings)-銀行業類別AA級，晉身為國際級的優質標竿企業。

2020年1月迄今新冠肺炎疫情肆虐全球，無可避免的將衝擊本集團2020年的獲利，面對此一嚴峻挑戰，穩固集團的營運、強化風險控管與資訊安全是首要任務，同時須因應後疫情時代客戶的需求，推動企業轉型與創新產品設計，掌握全球景氣復甦後之契機，提升整體經營績效。

市場滲透	數位轉型	新創商品	誠信經營
- 銀行美國子行增設奇諾崗分行、柬埔寨金邊分行增設登高與新速支行及增設印尼雅加達代表辦事處，全球海外據點橫跨歐/亞/美/大洋四大洲，總數達43家 - 跨境平台推升串聯海內外據點績效	- 銀行啟動「機器人流程自動化(RPA)平台」 - 銀行打造年輕人專屬iLEO App，並推出「微企e時貸」企業線上申貸專屬網站 - 證券/投信/人壽通路行銷電子化	- 投信募集「第一金全球AI人工智慧基金」 - 銀行推出「家庭財富管理客戶方案」及「iLEO信用卡」 	- 連續兩年入選道瓊永續性指數(DJSI)「世界指數」成分股，蟬聯全球銀行業第五名 - 獲MSCI ACWI Index成分股MSCI ESG Ratings銀行業類別AA級 - 連續3年獲選納入倫敦「富時社會責任新興市場指數」成分股

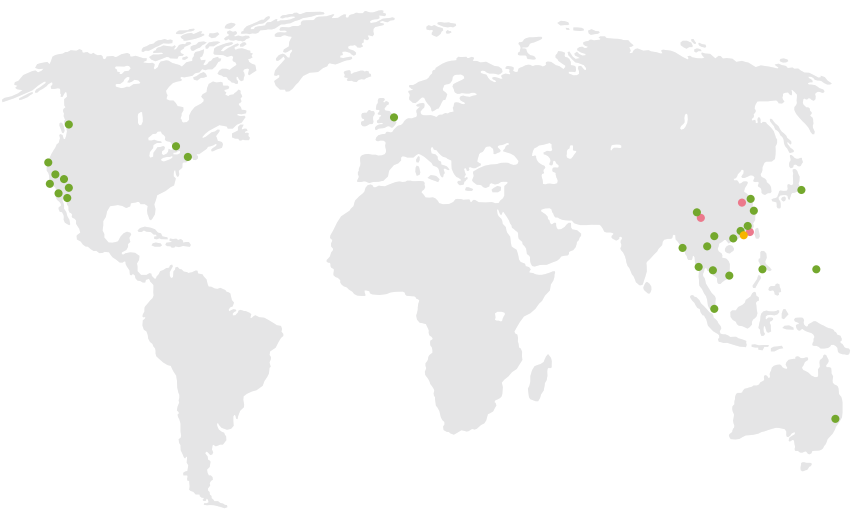
1-1 營運據點

第一金控總部位於臺北市重慶南路一段30號，2019年底集團員工總計9,565人，營運據點橫跨美、亞、歐、大洋等四大洲，其中子公司第一銀行於東協10國(包括最低度開發國家緬甸、柬埔寨、寮國等)共設有18處營運據點。2020年除規劃於德國設法蘭克福分行、美國設休士頓分行及美國子行下增設聖馬特奧分行外，並評估增設2~3個海外據點俾擴大服務範圍，期望串聯國內外營運據點，提供加值型跨境金融服務及豐富產品線，促使海外分行獲利占比突破五成，朝亞洲區域性銀行之目標邁進。



◆ 本集團海外分布點情形

區域別	業種(據點數)	現行據點
美洲	銀行(11)	銀行：美國洛杉磯分行、紐約分行、加拿大溫哥華分行、多倫多分行；美國第一銀行子行及其阿罕布拉(Alhambra)、工業市(City of Industry Branch)、矽谷(Silicon Valley Branch)、爾灣(Irvine Branch)、亞凱迪亞(Arcadia Branch)、佛利蒙(Fremont Branch)及奇諾崗(Chino Hills Branch)(2019.04.17開業)等7家子分行
大陸港澳	銀行(6) 證券(1) 租賃(3)	銀行：香港分行、澳門分行、上海分行、上海自貿區支行、成都分行、廈門分行 證券：和昇證券(香港) 租賃：一銀租賃(成都)、一銀國際租賃(蘇州)、一銀租賃(廈門)
東南亞	銀行(18)	銀行：新加坡分行、越南胡志明市分行、河內市分行、寮國永珍分行、菲律賓馬尼拉分行、柬埔寨金邊分行及其中洲支行、奧林匹克支行、桑園支行、堆谷支行、永盛支行、水淨華支行、暹粒支行、登高支行(2019.12.19開業)、新速支行(2019.12.19開業)、泰國曼谷代表辦事處、緬甸仰光代表辦事處、印尼雅加達代表辦事處(2019.09.30開業)
東北亞	銀行(1)	銀行：日本東京分行
歐洲	銀行(1)	銀行：英國倫敦分行
大洋洲	銀行(2)	銀行：關島分行、澳洲布里斯本分行



第一銀行為我國銀行業分行家數排名第二，於全臺共設置188個營運據點及531台自動櫃員機(ATM)，營業區域遍佈都會及鄉鎮地區，且在南投、屏東、花蓮、臺東及澎湖等偏遠地區皆設有營運據點及自動櫃員機(ATM)，為偏鄉民眾提供全方位的金融服務。



第一銀行國內外營運據點請參考該行網站

第一金證券於全臺北、中、南地區共設有22個分支機構營業處所，並於第一銀行132家國內分行設置證券櫃檯，除於偏遠地區如澎湖、南投及屏東共設置6個營運據點，提供在地民眾「量身訂做」的投資服務外，並提供網路、語音等多元化看盤下單系統，提供投資人豐富及多樣之下單環境與服務。

本集團之營運活動，如設立營運據點、開發新種業務、採購、規劃經營策略及人力資源發展等，皆與當地社區進行溝通，並依風險地圖評估對社會、人權及環境之衝擊影響，且經由股權投資、商業活動、捐贈、志工公益活動等方式，將資源投入透過商業模式解決社會或環境問題之組織，以促進社區永續發展。

1-2 財務績效

2019年底本公司實收資本額1,246.19億元，合併資產規模3.21兆元，合併淨收益623.18億元，年度稅後淨利193.69億元，稅後每股盈餘為1.55元。

單位：仟元

項目	年度	2017	2018	2019
經營能力	總資產	2,634,058,605	2,935,204,419	3,206,767,075
	總負債	2,442,007,638	2,729,901,347	2,987,034,568
	股東權益	192,050,967	205,303,072	219,732,507
	淨收益	50,827,112	60,248,746	62,317,874
	稅前淨利	18,148,059	20,702,596	23,308,556
	稅後損益	15,432,391	17,332,199	19,368,751
	營業費用	21,347,661	22,906,433	23,901,112
	員工福利費用(包含薪資費用)	13,760,687	14,886,242	15,550,872
	員工平均福利費用	1,516.33	1,606.54	1,619.21
	員工貢獻度	1,999.79	2,234.25	2,426.96
獲利能力	資產報酬率ROA(%)	0.60	0.62	0.63
	股東權益報酬率ROE(%)	8.04	8.58	9.11
	每股盈餘EPS(元)	1.24	1.39	1.55
	純益率(%)	30.36	28.77	31.08

註1：稅後損益係含非控制權益。

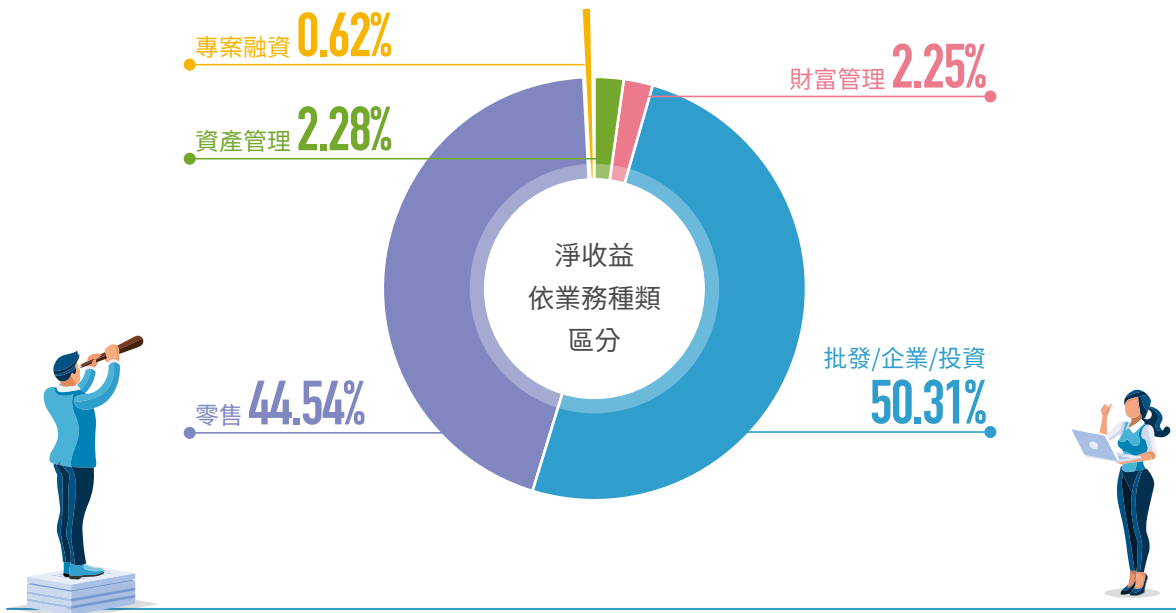
註2：每股盈餘因2019年發放股票股利，故已追溯調整流通在外普通股加權平均股數。

註3：財務數據及財務比率，皆採IFRS編製。

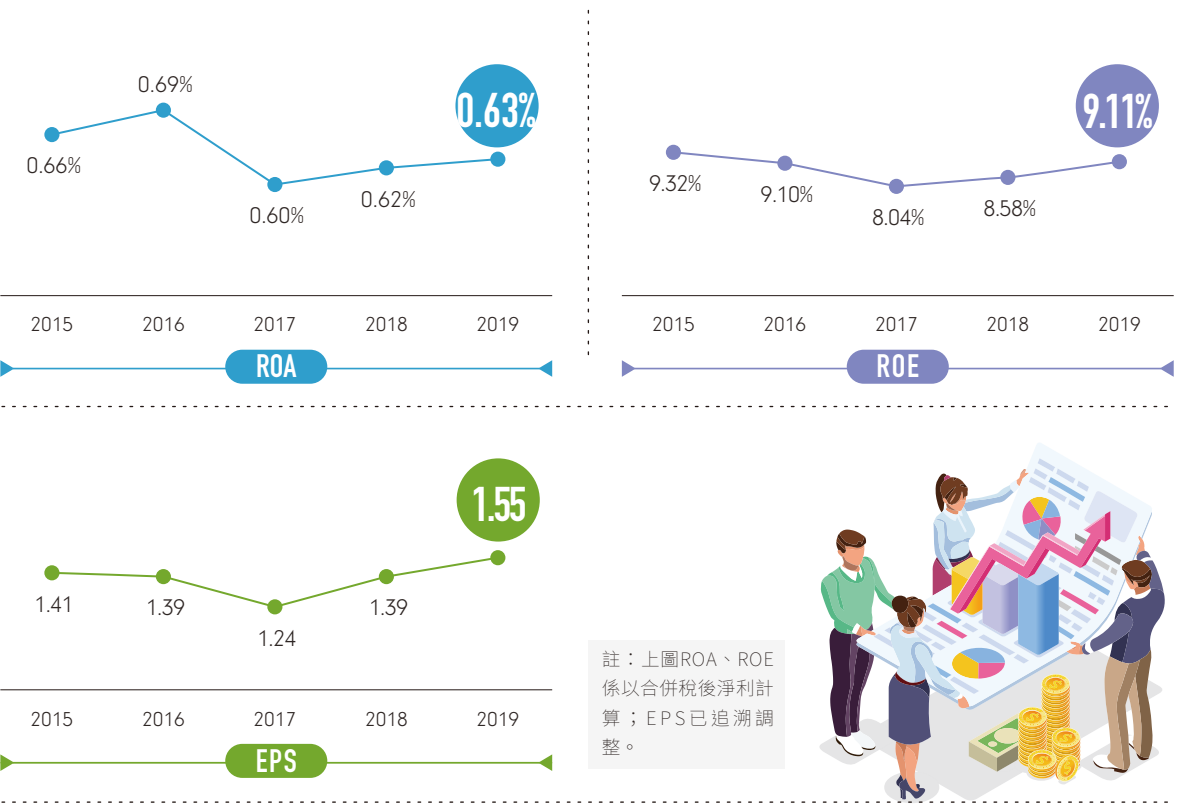
註4：未列入合併財務報告之孫公司計有第一金融資產管理(股)公司英屬維京群島公司及一銀租賃英屬維京群島公司。

註5：員工貢獻度＝稅前淨利／員工人數。

註6：員工平均福利費用及員工貢獻度計算基礎之員工人數，係採截至當年度底之員工人數，非財報揭露之加權平均人數。



◆ 最近五年獲利能力趨勢 - ROA、ROE、EPS



◆ 股利配發／納稅金額

項目	年度	2017	2018	2019
每股現金股利 (元)		0.9	1	1.05
每股股票股利 (元)		0.1	0.1	0.3
本期支付所得稅 (仟元)		2,515,764	4,012,291	2,386,045
保留盈餘 (仟元)		38,019,583	42,446,725	48,099,897



1-3 信用評等

依據中華信評、S&P及Moody's等信評公司於2019年度出具之信評報告顯示，本集團在金融產業中具備堅強的市場競爭優勢與穩健的公司治理典範；在金融市場中，展現穩健的企業價值、分散的客戶基礎、允當的財務結構和風險控管，以及優良的資產品質。

信評機構	第一金控			
	短期	長期	展望	評等日期
中華信評	twA-1+	twAA-	穩定	2019.10.18
S&P	A-2	BBB	Stable	2019.10.18
Moody's	--	A3	Stable	2020.2.20

註：信用評等定義，可至Moody's(<https://www.moody.com>)、S&P(<http://www.standardandpoors.com>)及中華信評(<http://www.taiwanratings.com>)網站查詢。

1-4 參與國內外之組織

本公司及各子公司為促進國內金融產業發展，除分別參與銀行、證券、保險、信託、投信投顧、創投及租賃等同業公會外，本公司董事長亦擔任中華民國銀行商業同業公會及台北市銀行商業同業公會顧問，子公司第一金證券董事長擔任中華民國證券商業同業公會理事，積極參與各項事務，以促進整體金融產業健全發展。

為達成企業永續發展之目標，本公司除因應政府強化公司治理推動企業永續發展政策，與國際社會齊步共進，於2018年通過亞洲公司治理協會(The Asian Corporate Governance Association下稱ACGA)之審核，成為ACGA Premium等級會員，並透過ACGA提供之研究報告、與治理議題相關之研討會及年度論壇活動，獲取國際公司治理發展新知外，另為推動國內企業永續/企業社會責任普世價值的建立，形塑企業社會責任文化，子公司第一銀行參加社團法人中華民國企業永續發展協會(BCSD Taiwan)並由董事長擔任理事，推廣並落實企業社會責任理念，提倡並推動環境保護及能資源管理。又鑒於國內企業的永續觀念及執行人才均顯不足，本公司持續捐助台灣企業永續研訓中心，並由董事長擔任諮議理事，積極協助、參與該中心舉辦企業永續教育推廣及國際性論壇等活動。2019年本公司及各子公司對經營產業／企業永續社團組織相關之費用支出總計2億5,096萬元，其中捐助財團法人中小企業信用保證基金達2億2,532萬元。

公司治理

重大主題：

GRI 207：稅務、GRI 405：員工多元化與平等機會

管理方針

本公司為建立良好之公司治理制度，建置有效的公司治理架構，保障股東權益，訂有「公司章程」、「公司治理實務守則」、「董事會議事規則」及各功能性委員會組織規程等相關章則，以強化董事會職能，並將公司治理內化至企業文化；另訂有「稅務治理政策」，以因應稅務治理之國際趨勢，提升稅務資訊透明度。

承諾

- 董事具備執行職務所需之知識、技能及素養，秉持高度自律精神，依法令、公司章程或股東會決議行使職權。
- 確保股東對公司重大事項享有充分知悉、參與及決定等權利，公平對待股東。

目標

- 配合相關法令修正本公司內部章則，並依主管機關規範，設置公司治理主管，配置適當人員處理相關事務。
- 因應國際發展趨勢，提升稅務資訊透明度。
- 依全球永續性報告作業準則(GRI Standards)編製2018年中英文版企業社會責任報告書並委請外部公正第三方驗證機構進行雙重查證。
- 參加國際企業社會責任相關評比，提升國際化形象。

職責

企業社會責任委員會公司治理小組

資源

- 由具財務專業之高階主管擔任公司治理主管，為負責董事會及股東會會議相關事宜、製作董事會及股東會議事錄、協助董事就任及持續進修、提供董事執行業務所需之資料、協助董事遵循法令、董事會績效評估及董監事責任保險等公司治理相關事務之最高主管。
- 董事會為最高稅務風險管理單位，負責稅務治理政策之核定，督導稅務治理政策之執行及有效運作。



2019年除配合公司法修正本公司章程及相關章則外，本公司及銀行、證券、保險等子公司已依主管機關規範設置公司治理主管並相應調整部門職掌，配置適當人員處理公司治理相關事務。

本公司近年董事會績效評估結果請參考本公司網站



```
graph TD
    Board[股東會] --> Chairman[董事會  
董事長]
    Chairman --> President[總經理]
    Chairman --> PresidentOffice[總經理室]
    President --> VP1[副總經理  
公司治理主管]
    President --> VP2[副總經理  
總機構法令遵循主管]
    President --> Audit[總稽核]
    VP1 --> Admin[行政管理處]
    VP1 --> Info[電子資訊處]
    VP1 --> Risk[風險管理處]
    VP1 --> BizDev[事業發展處]
    VP1 --> Strategy[策略規劃處]
    VP2 --> Legal[法令遵循處]
    Audit --> Accounting[會計組]
    Audit --> AdminGroup[行政組]
    Audit --> CG[公司治理組]
    Audit --> BizMgmt[事業管理組]
    Audit --> IntMkt[整合行銷組]

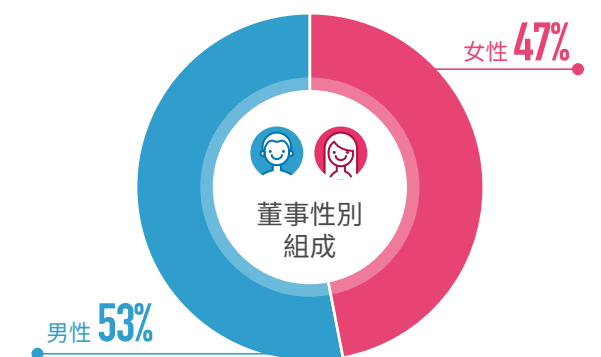
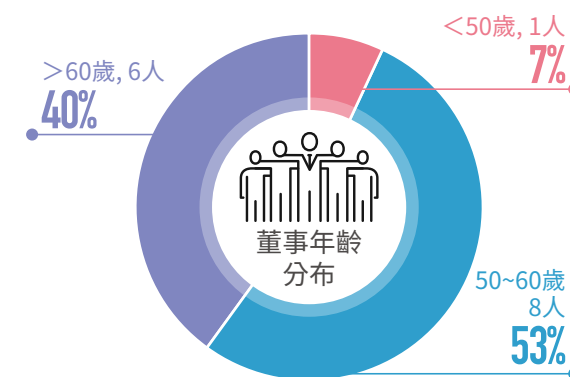
    Integrity[誠信經營委員會] --- Board
    AuditComm[審計委員會] --- Board
    Remun[薪資報酬委員會] --- Board
    CSR[企業社會責任委員會] --- Board
    StrategyDev[策略發展委員會] --- Board
    RiskMgmt[風險管理委員會] --- Board
    OpDecision[經營決策委員會] --- Board
    InfoDev[資訊發展委員會] --- Board
    IntMktComm[整合行銷委員會] --- Board
```

本公司2019年股東常會除就2018年度營業概況、決算查核經過、員工暨董事酬勞分派情形及募集無擔保次順位普通公司債券相關情形向股東報告外，並對2018年度營業報告書及合併財務報告、盈餘分派等承認事項與盈餘轉增資發行新股、解除董事競業禁止之限制、公司章程及取得或處分資產處理程序修正案採逐案票決之方式進行議案表決，並回應股東提問，另按季召開共計四次國內法人說明會並參加在新加坡舉辦之德意志dbAccess投資人論壇及前往日本與大和證券辦理非交易路演(NDR)，積極與股東溝通聯繫。

Source	Percentage
個人	34.19%
金融機構	18.11%
其他法人	7.45%
政府基金	3.04%
政府機構	11.49%
外國人機構及外國人	25.72%

註：本公司普通股流通在外股數為12,461,942,975股(本公司未發行特別股)。

經分析公司未來營運發展方向及因應集團新興風險所需並落實多元化政策，本公司第6屆董事會成員除具備銀行、保險、證券等產業經歷及法律、會計、財務、稅務、科技或風險管理等專業技能外，董事會整體具備營運判斷、經營管理、領導、會計及財務分析、危機處理與決策等能力，並具有豐富之國際市場觀、產業及風險管理知識，另每一性別達董事會席次三分之一以上，平均任期為4.22年，平均年齡為59歲。



◆ 本公司第6屆董事落實多元化情形

多元化核心項目 董事		基本組成				產業經驗			專業背景與專業技能						具全球行業分類標準 (GICS)相關工作經驗
		性別	年齡			銀行	保險	證券	法律	會計	財務	稅務	科技	風險管理	
			<50	50-60	60>										
非執行董事	廖燦昌				●	●									金融
執行董事	林謙浩			●		●	●	●							金融
非執行董事	鄭美玲				●	●									金融
非執行董事	羅幸榮			●		●									金融
非執行董事	王怡心				●				●		●				金融、醫療保健、 消費者常用品、信息技術
非執行董事	陳虹如		●												金融
非執行董事	陳香如			●		●		●							金融
非執行董事	劉士豪			●					●						無
非執行董事	康 繁				●	●									金融
非執行董事	堯明仁				●	●									金融
非執行董事	陳田垣				●	●									金融、消費者非必需品、 消費者常用品
非執行董事	陳安甫			●			●								金融、醫療保健、 信息技術
獨立董事	陳彥良			●				●							金融
獨立董事	黃瑞卿			●						●			●		金融
獨立董事	林俊宏			●								●			金融

註：本公司董事詳細資料及獨立性請參考本公司年報第14~15頁



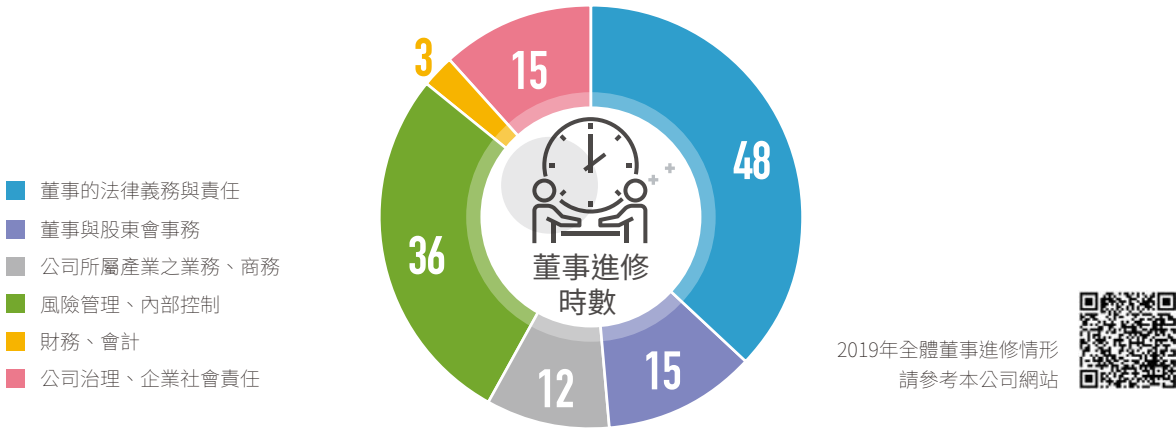
本公司董事會每月召開常會一次，且於7日前即將議案內容通知各董事，俾其於會議中可對各項議案進行充分討論及意見交換，2019年共計召開14次董事會，全體董事平均出席率達91.87%(含委託出席則達98.09%)，善盡監督之責。另修正「董事會議事規則」明定董事及其配偶、二親等內血親，或與董事具有控制從屬關係之公司，於討論及表決有關自身利害關係之議案時，應即退席迴避，亦不得代理其他董事行使其表決權，各董事均確實遵循該項規定。

2019年董事會出席情形及董事對利害關係議案
迴避情形請參考本公司年報第23頁



2-3 董事會效能

為提升董事之專業能力及拓展其關於公司營運及新興議題之知識，2019年董事進修時數共計129小時，且均超越主管機關規範時數。



本公司於章程明定董事會得設置各類功能性專門委員會，並自2011年起陸續設置「薪資報酬委員會」、「企業社會責任委員會」、「審計委員會」及「誠信經營委員會」，以強化董事會之監督及管理效能。

委員會	設置年度	2019年運作情形
薪資報酬委員會	2011	• 本公司全體(3席)獨立董事擔任委員，林獨立董事俊宏擔任召集人 • 2019年共計開會4次，委員出席率100%
企業社會責任委員會	2011	• 本公司董事長擔任主任委員，集團各公司總經理擔任委員 • 2019年共計開會1次，委員出席率100%
審計委員會	2012	• 本公司全體(3席)獨立董事擔任委員，黃獨立董事瑞卿擔任召集人 • 2019年共計開會6次，委員出席率100%
誠信經營委員會	2015	• 本公司全體(3席)獨立董事擔任委員，陳獨立董事彥良擔任召集人 • 2019年共計開會3次，委員出席率100%

各功能性委員會主要職掌請參考本公司網站



2-4 薪酬政策

本公司董事酬金包含董事酬勞、月支報酬、健康檢查費用(實報實銷，最高不超過35,000元)及車馬費(實報實銷)等項目。董事酬勞分派比率係由薪資報酬委員會參酌當年度董事會績效評估結果及整體營運績效於當年度扣除分派員工及董事酬勞前之稅前利益百分之一範圍內提出建議，經董事會審議通過，並提股東會報告；董事報酬業經股東會決議，於每月240萬元範圍內授權董事會決定各個董事報酬支給標準，董事長報酬則以總經理支領各項所得1.25倍支給。

◆ 總經理薪酬之發放標準及核定程序

依據 ^{註1}		發放標準		核定程序		
固定薪資						
總經理待遇標準由董事會核定，並由薪資報酬委員會定期評估。						
浮動薪資						
1. 績效獎金						
「公司章程」 「員工薪給規則」 「員工獎金發給規則」 「員工酬勞發給規則」	一般 指標	獲利性 指標	70	包含當年度稅前盈餘達成預算目標之 比率及與前一年度相較之成長率	2019年 度達成 率 (%)	該指標於 2019年度 績效獎金 之占比 (%)
		共同行 銷指標	15	包含當年度共同行銷收益達成預算目 標比率及與前一年度相較之成長率	110	70
		費用摶 節指標	15	當年度扣除用人費用後之營業費用除 以淨收益之比率與預算之營業費用率 相較之減省率	109	15
	額外扣 分指標	風險性 指標	-1至 -5	包含當年度資產品質、客戶申訴、法 令遵循及重大內控事件	100	14
		策略性 指標	1至 5	包含當年度公司治理執行成效、綠色 金融推動成果、企業形象及信用評等 結果等非財務及外部財務績效指標	80	-1
		額外加 分指標			40	2

經 薪 資 報
酬 委 員 會^{註2}
及 董 事 會
審 議 通 過

| 2. 酬勞 | | | | | |
| 本公司年度如有獲利，應按扣除分派員工及董事酬勞前之稅前利益，提撥萬分之二至萬分之十五為員工酬勞，實際分派比率則依當年度稅前盈餘目標達成率及每股盈餘、淨值報酬率、資產報酬率等同業比較結果核算，並依個人績效考核、年資及職位等權數分配。 | | | | | |

註1：員工(含總經理)薪給、獎金及酬勞發放標準之訂定及修正均須由薪資報酬委員會提出建議經董事會審議通過。

註2：薪資報酬委員會由全體獨立董事組成，其獨立性請參考本公司網站



董事長、總經理年度績效考核及董事會年度績效評估，其考評項目除財務績效指標外，亦將公司治理、綠色金融、社會關懷、永續環境等非財務績效面向納入評估範圍，作為薪資報酬委員會建議年度員工(含總經理)及董事酬勞發放數額之參據。2019年度總經理固定薪資與浮動薪資之比率約為3：1，總經理績效獎金於每年4-5月間發放，發放前如發生損害公司財務或非財務利益之重大事件，將作為其績效獎金發放之參考。

2-5 稅務治理

1、稅務治理政策

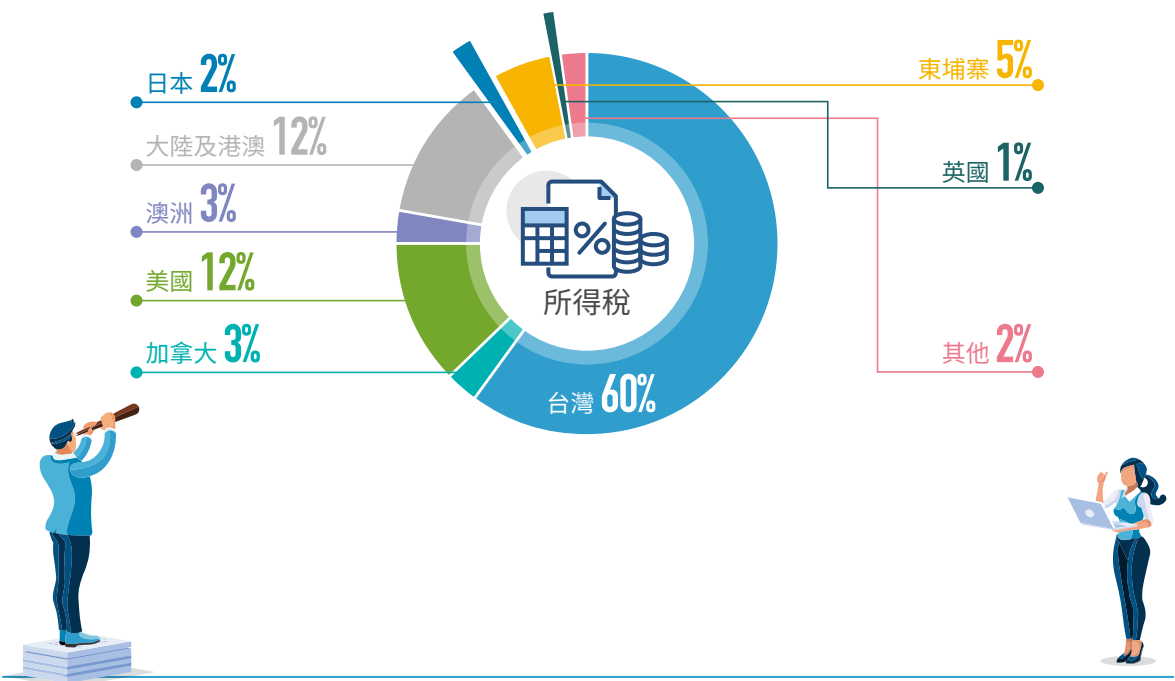
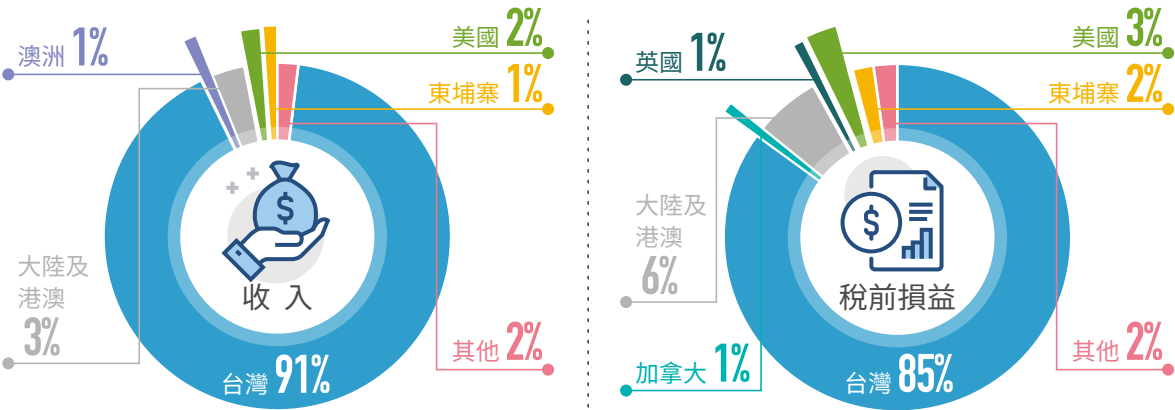
本公司為應稅務治理之國際趨勢，提升稅務資訊透明度，訂有本公司及集團子公司「稅務治理政策」，明定董事會為最高稅務風險管理單位，負責稅務治理政策之核定，督導稅務治理政策之執行及有效運作，而行政管理處為稅務管理單位，定期向董事會報告稅務管理之執行情形，且每年依規申報繳納經會計師查核簽證之營利事業所得稅。

第一金融控股股份有限公司稅務治理政策請參考本公司網站



2、國別報告

2019年本集團於全球所在國之收入、稅前損益與營利事業所得稅繳納情況



風險管理

重大主題：

102-30：風險管理程序之有效性、GRI 419：社會經濟法規遵循

管理方針	
政策	為促進健全經營，本公司董事會為風險管理最高治理單位，並建立內部控制制度，及確保其持續有效執行。
承諾	規劃整體經營策略、風險管理政策與指導原則，擬定經營計畫、風險管理程序及執行準則。
目標	- 辦理各公司法令遵循制度執行情形考核，並將考核結果與績效考核連結，提升法令遵循制度執行成效。 - 完成集團法令遵循風險評估(Compliance Risk Assessment, CRA)。 - 強化本集團新興風險辨識、評估、控制及報告機制。 - 建立內部控制第二、三道防線橫向溝通連繫機制，以強化法令遵循暨內控內稽協同效能。
職責	企業社會責任委員會公司治理小組
資源	第一道防線負責辨識及持續管理營運活動所產生的相關風險，第二道防線負責協助及監督第一道防線辨識及管理風險，第三道防線負責協助董事會及高階管理階層查核與評估風險管理及內部控制制度是否有效運作。



三 風險管理

本公司依據「金融控股公司及銀行業內部控制及稽核制度實施辦法」建立內部控制制度，涵蓋所有營運活動，並由董事會、管理階層及所有從業人員共同遵行。董事會應認知營運所面臨之風險，監督營運結果，並對確保建立及維持適當有效之內部控制制度負最終之責任。

為完善內部控制制度及強健企業體質，特建立內部控制三道防線架構，並釐清三道防線之角色功能及權責範圍，確保組織架構符合三道防線原則及其有效運作。

3-1 第一道防線-業務單位自行查核

由業務單位就其功能及業務範圍，負責辨識、評估、控制及降低營運活動所產生的風險，建立內部控制程序及執行風險管理程序，確保各項業務執行符合經營政策及目標，且定期辦理自行查核及內部控制自行評估，當流程及控制程序不足時，應立即提出改善計劃。2019年集團國內外全數營運據點均已執行貪腐風險評估，其中內部詐欺經評估為中高度風險，子公司第一銀行即就同業發生理財專員挪用客戶款項之案例，就內部規章、系統等面向增修相關管控措施，並對營業單位加強宣導，以降低貪腐風險。

3-2 第二道防線-健全法令遵循及風險管理機制

包含風險管理、法令遵循及其他專職單位(如財務控制、人力資源、法務等)應就各主要風險類別負責整體風險管理政策之訂定、監督整體風險承擔能力及承受風險現況，並向董事會或高階管理階層報告風險控管情形。

1、法令遵循制度

本公司及銀行、證券、投信、保險子公司已設置隸屬於總經理之法令遵循專責單位，其餘各子公司亦設總機構法令遵循主管，負責各該公司法令遵循制度之規劃、管理及執行。本公司持續要求各子公司落實並強化法令遵循制度，2019年執行成效如下：

執行方案	執行成效
董事會及審計委員會之監督管理	- 各公司2020年法令遵循計畫經提報各該公司審計委員會及董事會審議通過後施行，子公司另陳報本公司總機構法令遵循主管。 - 本公司每兩個月向風險管理委員會及每半年向審計委員會及董事會報告集團各公司法令遵循制度執行情形。 - 本公司與銀行、證券、投信及保險子公司均辦理2018年法令遵循風險評估作業(CRA)，並製作風險評估報告及擬訂改善計畫向各該公司董事會報告。
法規變動管理	每週提供外部法規變動清單予相關部門，並每月兩次管理各部門配合外部法規變動之處理情形，以確保本公司各項營運活動符合法令規定。
法令遵循教育訓練及自行評估作業	各公司至少每半年辦理一次法令遵循教育訓練及自行評估作業。各公司於2019年辦理法令遵循教育訓練總開課時數726.3小時，參訓26,926人次。
法令遵循作業成效考核	- 本公司各部門2018年度法令遵循作業成效考核結果經總經理核定，並將法令遵循缺失項目送各部門主管及人事部門作為相關人員人事考評之依據。 - 各子公司2018年度法令遵循制度執行成果考核結果經本公司董事會備查後送請各子公司提報其董事會並作為人事考評之參考。
法令遵循之協調與溝通	- 召開4次「集團總機構法令遵循主管會議」，由各公司報告法令遵循制度執行情形，並就近期重要議題提出討論或請各公司配合辦理。 - 協同稽核處至證券、投信及保險子公司進行訪視會議，由各該子公司就年度重要議題提出報告，檢視其是否落實執行法令遵循制度並提供改善建議，增進與子公司之溝通聯繫。
強化法令遵循制度之效能	- 訂定「法令遵循作業要點」，就本公司及各子公司之法令遵循制度訂定相關作業規範，包含陳報重大違反法令及金融主管機關調降評等案件之適用範圍。 - 訂定「第一金融集團法令遵循案件通報作業要點」，明定各公司應通報法令遵循案件之範圍，並建立通報作業流程(SOP)，俾利本公司董事會及高階管理階層得以迅速掌握集團法令遵循風險之警訊、評估及處理因應措施。

2019年本集團因違反經濟、社會相關法令而遭重大罰款或非金錢制裁及檢討改善措施請參考本公司年報第45~46頁



2、風險管理機制

(1) 風險管理政策與架構

本公司為能有效管理集團之營運風險，已訂定本公司及各子公司風險管理政策與指導原則，並設置獨立之「風險管理委員會」，定期監督集團內各類風險狀況、審核各項風險限額、設定風險監控指標並向董事會陳報風險評估結果，期將各項業務可能產生之風險控制在可承受範圍內，達成風險與報酬合理化之最終目標。



本公司為強化公司治理暨善盡企業社會責任，除修訂「第一金融控股股份有限公司及各子公司風險管理政策與指導原則」，將新興風險(如資安風險、氣候變遷風險等)納為本公司及各子公司風險評估項目之一，各公司應評估對公司未來業務具有影響之新興風險，研擬相關抵減措施，以建立集團層級之新興風險項目及管理機制外，並依主管機關要求或經濟環境變化，適時增、修訂各項風險管理章則及監控指標，於2019年修訂「第一金融控股股份有限公司與子公司對利害關係人授信及交易規則」、「集團國家風險管理規則」等。

銀行、證券、投信及保險子公司均設置「風險管理委員會」，並由專責之風險管理單位進行日常業務風險之控管與報告。其餘子公司亦依其業務性質與組織規模成立風險管理小組或指派專人負責風險管理相關事務。



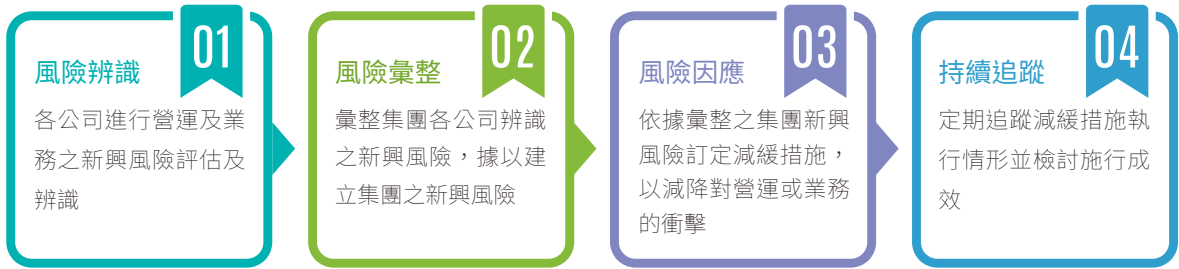
◆ 子公司第一銀行資本適足性

單位：仟元

		2017	2018	2019
自有資本	第一類資本	172,853,439	190,297,370	193,632,643
	第二類資本	33,364,760	32,591,904	32,921,282
	自有資本合計數	206,218,199	222,889,274	226,553,925
加權風險性 資產	信用風險	1,431,616,350	1,544,509,276	1,629,799,814
	作業風險	74,322,099	78,935,425	83,343,419
	市場風險	30,757,314	19,187,833	29,802,885
	加權風險性資產合計數	1,536,695,763	1,642,632,534	1,742,946,118
資本適足率		13.42%	13.57%	13.00%
普通股權益比率		11.25%	10.96%	10.63%
第一類資本比率		11.25%	11.58%	11.11%
曝險總額		2,707,099,168	3,008,925,655	3,280,133,398
槓桿比率		6.39%	6.32%	5.90%

(2) 新興風險

◆ 集團新興風險辨識流程



◆ 集團新興風險及擬定之減緩措施如下：

風險描述	可能衝擊	抵減措施
氣候變遷	因極端天氣事件與調適氣候變遷失敗對產業與經濟造成衝擊，影響授信客戶之營運及本公司授信資產、投資標的之價值。	依氣候變遷相關財務揭露專案小組(TCFD)發佈之「氣候相關財務揭露建議書」架構辨識氣候變遷風險與機會，並建立管理與因應機制，相關風險減緩管理措施請參閱本報告書「氣候變遷」章節。
全球傳染性疾病	嚴重傳染病疫情蔓延全球，衝擊世界各國經濟及本公司營運效率及經營績效。	- 依「危機處理實施準則」成立防疫緊急應變小組並函布緊急應變措施暨防疫計畫手冊，啟動異地或居家辦公機制，以減降同仁健康風險及確保營運不中斷，建立機動彈性之工作模式。 - 主動關懷疫情對客戶業務之影響，並迅速回應客戶營運週轉之資金需求，應用數位科技提升受理與審核客戶紓困貸款之效率，協助企業度過疫情難關，展現專業與效能並提升客戶黏著度。 - 另因消費者居家活動時間大幅增加，爰積極推動線上業務發展，以滿足消費者需求，並加速數位轉型，以減緩疫情對本公司營運之衝擊。



(3) 建立企業風險文化

為強化集團風險管理機制運作順暢，並建立企業風險文化，除對集團董監事、高階管理階層及員工舉辦公司治理或風險管理相關教育訓練課程外，並將風險性指標列為員工年度績效獎金之評分項目，影響年度績效獎金數額，另訂有員工提案制度，鼓勵員工主動積極識別並報告潛在風險，且每月以風險管理電子報將風險管理相關資訊提供予員工，促進全員風險意識，提升專業知能。

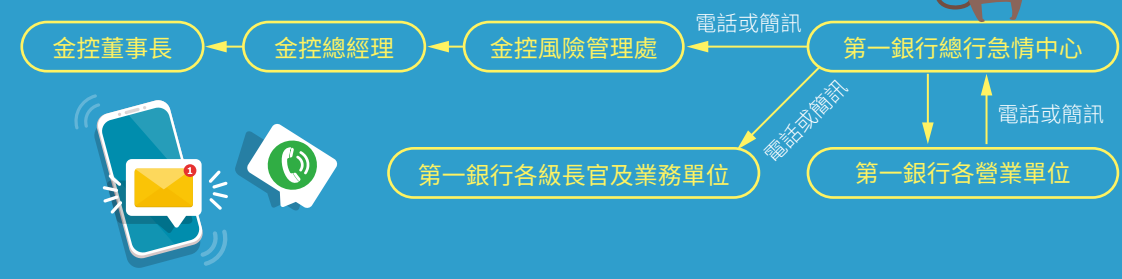
(4) 持續營運應變機制

第一金控總部大樓設有防護團及緊急應變SOP，除於2015年起陸續導入「ISO 14001環境管理系統」及「ISO 45001職業安全衛生管理系統」並皆取得認證外，另為預防重大偶發事件、災害、疫情及金融系統風險對公司持續營運產生衝擊，訂定因應機制如下：

防災機制

訂有「危機處理實施準則」及「危機處理工作手冊」，各單位如遇有火災、爆炸、颱風、水災、地震、搶劫、擠兌、集體陳情、疫情等狀況時，應立即通報總行急情中心，並通報總行業務主管單位協助處理。而為有效提升災情掌握與因應效率，除以電話聯繫外，並採用簡訊通知受災或受影響地區分行經理於限定時間內以簡訊通報災損情形，再彙整通報各級長官與業管單位。

為因應新冠肺炎疫情，本集團於2020年1月底即依「危機處理實施準則」成立防疫緊急應變小組並函布第一金控緊急應變措施暨防疫計畫手冊，各子公司據以成立緊急應變小組，並訂定緊急應變防疫計畫，送本公司風險管理處備查；另因應疫情發展，各公司亦啟動異地或居家辦公機制，以減降同仁健康風險及確保營運不中斷；並掌握同仁旅遊及健康狀況，主動關懷客戶及疫情對業務之影響；且自2020年2月起按月將本集團疫情危機處理會議決議事項、疫情現況說明暨防疫計畫執行情形、各公司異地備援執行情形、集團內各項疫情通報及處理情形等防疫相關措施提報董事會，以利最高經營階層掌握疫情對本集團之影響及因應措施。



訂定「第一金融集團偶發事件通報要點」，集團各公司如遇有人為或天然災害(如：地震、水災、火災、風災等)、內部控制重大缺失、安全維護事件(如：影響公司聲譽、客戶權益或遭致重大財物損失)、支票存款戶發生單張退票金額達一億元以上、有調降評等或可能受處分之虞類似內容，應迅速傳遞訊息，即時掌握處理時效，掌握災情與因應效率，以維持業務正常運作，確保客戶權益及員工安全。後續則依相關風險管理要點之規範，將該風險事件改善措施提報風險管理委員會及董事會審議，以降低日後發生之頻率及損失幅度。

第一金融集團通報偶發事件處理流程



3-3 第三道防線 - 獨立超然之內部稽核單位

本公司及銀行、證券、投信及保險子公司均設置隸屬於董事會之內部稽核單位，並建立總稽核制，以獨立超然之精神執行稽核業務，查核與評估第一道及第二道防線所設計並執行之內控制度與風險管理制度之有效性，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，另經由內部稽核單位對金融檢查機關、會計師、內部稽核單位與業務單位自行查核所提列檢查意見或查核缺失，及內部控制制度聲明書所列應加強改善事項持續追蹤複查，並將其追蹤考核改善情形，以書面提報董事會及交付審計委員會，並列為對相關單位獎懲及績效考核之重要項目，以維持有效且適當之內部控制制度運作。

董事會稽核處為本公司內部稽核單位，負責建立及執行集團內部稽核制度，監理子公司稽核業務，查核與評估內部控制與風險管理制度之有效性並作成紀錄，定期向董事會及審計委員會報告外，並規劃於2020年底前導入數位化稽核管理系統，以提升內部稽核作業之效果及效率。

本公司2019年內部稽核作業之執行及2020年稽核計畫之訂定，除參酌金融監督管理委員會之金融檢查重點、各單位(含子公司)內部控制執行之評等及各單位(含子公司)業務特性等，採風險化管理外，並採用集團內部控制制度自行評估管理系統，以提升集團辦理內部控制制度自行評估之效率。另子公司第一銀行於2019年底經主管機關核准於2020年實施風險導向之內部稽核制度，建立風險導向內部稽核評估之方法與程序，依風險評估結果訂定內部稽核查核頻率，使內部稽核資源更有效配置，聚焦於重要風險並加強查核深度。

◆ 2019年內部稽核制度執行成效如下：

執行方案	個別舉辦／執行次數
自行查核座談會、內部控制制度自行查核結果覆核、內部控制制度缺失檢討座談會、集團內部稽核業務聯繫會議	2次
一般業務稽查、專案業務稽查	8次
衍生性商品交易稽查	12次
稽核意見追蹤複查	20次

2019年內部控制制度聲明書請參考本公司年報第43頁



誠信經營

重大主題：

GRI205：反貪腐

管理方針	
政策	本公司為建立良好商業運作及企業誠信文化，以健全經營、落實公司治理，並協助本集團永續經營，訂有「企業社會責任政策」及「誠信經營守則暨行為指南」，另訂定「第一金控董監事及經理人行為準則」及「第一金控員工行為準則」，以利集團各公司董監事、經理人及員工瞭解本集團之誠信與道德價值，並切實遵循。
承諾	本公司承諾本於廉潔、透明及負責之經營理念，制定以誠信為基礎之政策，於內部管理及外部商業活動中確實執行。
目標	配合相關法令修正本公司誠信經營政策並確保誠信經營政策之落實。
職責	企業社會責任委員會公司治理小組
資源	- 由全體獨立董事組成誠信經營委員會，負責集團企業與組織誠信經營政策之訂定及修正。 - 集團企業與組織定期對所屬人員舉辦誠信經營相關教育訓練與宣導。 - 集團各公司董監事、經理人及員工於每年度終了前或新任時簽署董監事、經理人及員工行為準則。 - 集團企業與組織與他人簽訂契約時，應充分瞭解對方之誠信經營狀況，並將遵守誠信經營政策及相關規範納入契約條款。



四 誠信經營

本公司訂定「誠信經營守則暨行為指南」，作為集團各企業與組織誠信經營遵循之政策，明訂反貪污及賄賂、保密機制、反壟斷及不公平競爭行為、內線交易禁止及監督舉報等不誠信行為之禁止與防範措施，並於2020年1月16日修正，建立不誠信行為風險之評估機制，並明定稽核單位應對不誠信行為風險評估結果擬訂稽核計畫及查核結果之通報程序等，以強化誠信經營之企業文化及管理機制。

4-1 誠信經營執行情形

本公司設置隸屬董事會之「誠信經營委員會」為推動誠信經營之專責單位，負責集團誠信經營政策之訂定及修正，由全體獨立董事擔任委員，而為確保誠信經營政策之落實，本集團各企業與組織每年至少一次向其董事會報告「履行誠信經營情形及採行措施」後，由誠信經營委員會向本公司董事會報告集團整體誠信經營政策執行情形及檢討改善措施，相關執行情形如下：

1、公平待客原則

銀行、證券、投信及保險子公司為精進對金融消費者權益保護之實務做法，參酌主管機關2019年度公平待客原則評核意見及獲獎同業經驗分享，檢討各該公司公平待客原則執行情形並訂定相關改善措施提報各該公司董事會後送本公司誠信經營委員會備查，且依誠信經營委員會之建議，提升專責單位之位階及執行情形陳報董事會頻率，銀行及保險子公司為每季、證券及投信子公司為每半年彙整公平待客原則執行情形，提報各該公司專責單位後陳報其董事會，以精進公平待客原則之管理流程及強化董事會之積極作為。

2、教育訓練

本公司每季經由「集團各公司總機構法令遵循主管會議」對各子公司進行誠信經營相關規章宣導，並督促各子公司對其員工舉辦誠信經營相關教育訓練與宣導，傳達本集團誠信經營政策及檢舉制度，2019年本集團對全球所有員工舉辦誠信經營相關教育訓練總時數59,183.25小時，參訓38,023人次，另邀請與公司從事商業行為之相對人參與，使其充分瞭解本公司針對不誠信行為之防範方案及零容忍政策。

◆ 近年度誠信經營相關教育訓練

對象	年度	方式	總時數／宣導時數(小時)	人次／家數	涵蓋率 ^{註1}
員工 (人)	2019	各公司舉辦2次以上誠信經營相關教育訓練	59,183.25	38,023	100%
	2018		162,264.55	61,549	100%
	2017		297 ^{註2}	31,797	100%
供應商 (家)	2019	向供應商宣導本集團「供應商管理要點」，促其落實本集團誠信經營政策	0.25	304	100%
	2018		0.25	256	100%
	2017	舉辦「企業社會責任暨環保節能研討會」	3	252	100%
子公司 (家)	2019	每季透過「集團各公司總機構	0.4	32	100%
	2018	法令遵循主管會議」進行宣導	0.4	32	100%
	2017		0.5	32	100%

註 1：涵蓋率＝應參與(人次／家數)／實際參與(人次／家數)

註 2：為總開課時數

3、檢舉系統、流程及成效

協助平台

本公司除於官方網站設置「利害關係人溝通」專區揭露員工、投資人及客戶之聯絡、申訴或檢舉管道外，亦於內部網站設置檢舉專區，提供員工檢舉管道。

另於官方網站「公司治理」專區及內部網站揭露經董事會審議通過之「檢舉制度實施規則」。各子公司亦訂定經各該公司董事會審議通過之檢舉制度。

監察人員

被檢舉人為董事、監察人或職責相當於副總經理以上之管理階層者，調查報告應陳報至審計委員會或監察人複審。

檢舉案件經查證屬實，本公司及各子公司應責成相關單位檢討相關內部控制制度及作業程序，並提出改善措施向其董事會報告後，送本公司誠信經營委員會備查。

若為重大偶發事件或違法案件，應依「第一金融集團偶發事件通報要點」及「第一金融集團法令遵循案件通報作業要點」向本公司及相關機關通報或告發。

協調中心

本公司及各子公司均由內部稽核單位／自行查核主管為檢舉案件之受理單位，並視案件類型指定具職權行使獨立性之單位負責調查，本公司受理後移交子公司調查之案件，子公司應將調查結果陳報本公司。

舉報專線

本公司官方網站「利害關係人溝通」專區



2019年度本集團共受理4件外部檢舉案件、17件內部檢舉案件，經調查均非屬違反誠信行為案件。

檢舉案件數	外部檢舉	匿名	0
		具名	4
	內部檢舉	匿名	15
		具名	2
共計			21
受理(成案)件數			21
檢舉案件類型	貪汙及賄賂		0
	信息保密		0
	利益衝突迴避		0
	反壟斷／反競爭行為		0
	內線交易		0
	公平待客		0
	作業流程		15
	內部管理		6

4-2 董監事、經理人及員工行為準則

為利本公司及各子公司董監事、經理人及員工瞭解本集團誠信及道德標準並切實遵循，於2018年6月訂定「第一金控董監事及經理人行為準則」及「第一金控員工行為準則」，其內容包含利益衝突防止及禁止兼職、避免圖利或不當利益輸送、履行保密責任及防範內線交易、實現公平交易及反壟斷／反競爭行為、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道德行為標準之行為、禁止行賄及收賄、創造平等就業環境、維護職場環境與人員健康安全及監督舉報等，並由集團各公司董監事、經理人及員工於每年度終了前及新任時簽署之。另於2019年4月配合公司法第二百零六條及依金管會制定之金融機構負責人聲明書修訂「第一金控董監事及經理人行為準則」，以落實負責人兼任非金融事業職務之管理及公司治理原則。2019年度本公司及各子公司董監事、經理人及員工簽署率為100%。另子公司第一銀行於2019年度將「第一金控員工準則」翻譯為6種語言(英文、簡體中文、寮文、日文、越南文及柬埔寨文)，以利海外營運據點當地僱用員工完全了解行為準則內涵，積極防範不當行為風險發生，2019年度海外營運據點當地語言版本員工行為準則簽署率為100%。



客戶服務與隱私權

重大主題：

GRI 417：行銷與標示、GRI 418：客戶隱私、GRI 419：社會經濟法規遵循

GRI 金融服務業行業揭露指標：當地社區

FS14：倡導提供弱勢族群更好的金融服務相關措施、FS15：金融產品和服務之公平設計及銷售的相關政策

FS16：倡導強化各類型受益人的金融知識之相關措施

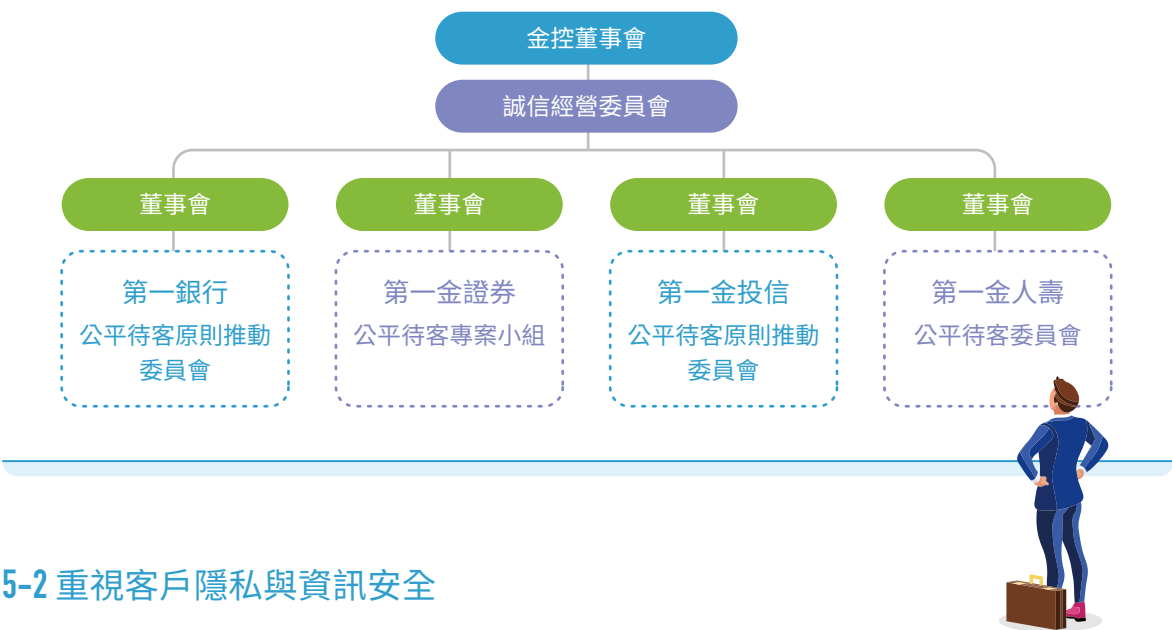
管理方針	
政策	- 持續提供客戶創新商品及優質服務，滿足客戶對於金融商品之需求，提升客戶之滿意度。 - 落實金融業公平待客原則，確保商品及服務資訊之透明性及安全性，並以公平合理之方式對待客戶或消費者。 - 為保障個人資料當事人之權利，訂定「第一金控及各子公司個人資料保護政策」、「個人資料管理作業要點」及「第一金融集團重大個資事故應變處理、通報及預防作業要點」，以作為本公司及各子公司人員於執行職務接觸個人資料或緊急應變個資事故之規範。 - 貫徹以客為本的企業文化，提升客戶服務價值，本於善良管理人之注意及忠實義務提供客戶金融商品交易或服務及處理相關事務。
	- 遵循金融消費者保護法相關法規，制定且公開消費者權益政策，並持續對員工訓練宣導，建立消費者申訴及爭議處理機制並妥適處理，以維護客戶之權益。 - 建立重視金融消費者保護之企業文化，定期向同仁辦理「金融服務業公平待客原則」理念之宣導，實踐客戶服務承諾，以保護客戶權益。 - 集團各公司應指定專責單位負責該公司個人資料保護政策之擬定、修正、執行與落實，對於顧客資料之蒐集、處理及利用均採行嚴密之保護措施，並加強個人資料管控措施及教育訓練，以保障客戶隱私權益。 - 本於公平合理、平等互惠及誠信原則，與客戶訂定提供商品或服務之契約，瞭解客戶之相關資料，以確保該商品或服務對客戶之適合度，並應充分說明該商品、服務及契約之重要內容及揭露風險。 - 業務人員之酬金制度應衡平考量客戶或消費者權益，避免過度強調業績目標之達成，而有損害客戶或消費者之行為。
承諾	- 依據金融消費者保護相關法規及自律規範，訂定商品設計、銷售及服務之內部規範，確保客戶了解商品內容，降低消費爭議事件之發生，落實公平待客原則之執行。 - 訂定各項作業程序與行為準則及防弊措施，對客戶資料採取嚴密之保護措施並嚴謹審議商品及服務以落實風險控管，提供客戶滿意之服務與產品。 - 定期辦理教育訓練以加強宣導相關業務規範，強化業務人員之專業性並精進作業流程，以提升客戶滿意度。
	- 成立委員會或跨部門專案小組專責督導「金融服務業公平待客原則」之推動及執行，進行自行評核機制，並將評核結果提報董事會檢視執行情形。 - 透過客戶滿意度調查檢討改善措施之執行、優化作業流程及服務品質與客戶關懷活動資訊交流等方式提升客戶滿意度。透過內部控制制度自行評估程序與自行查核作業落實客戶權益維護相關規定。 - 蒐集與瞭解提供或銷售之商品與服務所應遵循之相關法規與國際準則，並持續辦理員工教育訓練，提升客戶服務體驗。 - 整合商品服務以跨越組織界線，提供客戶跨業務、全方位解決方案，並舉辦投資理財講座提供理財客戶投資分析建議。
職責	
企業社會責任委員會客戶關懷小組	
資源	



五 客戶服務與隱私權

5-1 落實公平待客原則

配合金融監督管理委員會推動「金融服務業公平待客原則」，第一金控除訂定「誠信經營守則暨行為指南」規範集團各公司就商品及服務於研發、提供或銷售時不得損害消費者或其他利害關係人權益，且應訂定相關作業程序、行為準則並辦理教育訓練。第一銀行、第一金證券、第一金投信及第一金人壽皆訂定並函布「公平待客原則政策及策略」，除提報各該公司董事會審議通過外，並定期將內部稽核單位檢查意見所提有關消費者保護相關缺失改善辦理情形納入法令遵循執行情形每半年向董事會報告。2019年各該公司皆由其法令遵循單位完成公平待客原則執行情形之評核作業並提報各該公司董事會，並成立委員會或跨部門專案小組專責督導「金融服務業公平待客原則」之推動及執行，按季或每半年針對公平待客原則執行情形進行檢討，並提出改善措施提報各該公司董事會後提報本公司誠信經營委員會，亦辦理「金融服務業公平待客原則」相關教育訓練，共計8,253人次受訓，完訓率100%。



5-2 重視客戶隱私與資訊安全

為避免客戶資料外洩，第一金控遵循「個人資料保護法」、「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」及歐盟個人資料保護規則(General Data Protection Regulation, 簡稱GDPR)相關規範，訂定「第一金控及各子公司個人資料保護政策」及管理作業要點，以保障個人資料當事人之權利，適用範圍及於集團各公司人員執行職務所接觸個人資料之一切行為，應依執行業務之必要，設定相關人員接觸個人資料之權限及控管其接觸情形，並與所屬人員約定保密義務，嚴禁對外洩露個人與客戶資料。另訂有「第一金融集團重大個資事故應變處理、通報及預防作業要點」，倘遇有個人資料遭竊取、竄改、毀損、滅失或洩漏等重大個人資料安全事故時，應依「第一金融集團偶發事件通報要點」之規定通報並強化重大個資事故之應變處理及預防措施。

另依「第一金融控股股份有限公司暨各子公司共同行銷防火牆政策與指導原則」，於集團各公司網站首頁公布客戶資料保密措施，並訂定「營業秘密暨智慧財產管理要點」及「機密維護處理細則」，針對應保守秘密之文書(含紙本及電子文件)、圖表、訊息、電腦程式、媒體或物品訂定保密之範圍與措施，且定期向員工教育宣導。2019年本集團對全體員工(包含派遣及保全人員)辦理個人資料保護法、GDPR及客戶隱私權保護等相關教育訓練共計9,759人次受訓，訓練總時數計27,984小時(含派遣及保全人員892小時)，完訓率100%。

為落實個人資料保護之管理，除第一金人壽每年持續進行「BS 10012：個人資料管理系統」續審驗證作業外，第一銀行設置「個人資料保護管理委員會」，由總經理擔任主任委員，負責推動並督導個人資料管理制度之運作，並設立「個資事件應變小組」，以利有效應變及處理個資事件，2019年個人資料外洩申訴案件及處理情形如下：

申訴管道	件數	處理情形
客服專線	0件	
外部單位投訴	1件 (透過金融消費評議中心)	皆與客戶溝通並獲得諒解。
主管機關投訴	1件 (透過金管會銀行局)	

◆ 第一銀行因應「歐盟資料保護規則」(GDPR)採行措施如下：

步驟	措施
1. 設置資料保護長(Data Protection Officer, DPO)	由倫敦分行法令遵循主管擔任DPO
2. 委託外部顧問提供諮詢服務	為確保對歐盟居民個人資料保護符合GDPR國際傳輸有關標準契約條款(Standard Contractual Clauses, 以下簡稱SCC)，委託會計師事務所完成風險評鑑及資訊安全防護檢視，並經其評估為「無需立即改善之風險，故無需進行後續風險處理計劃」
3. 因應GDPR原則禁止國際傳輸	已簽署SCC並於SCC規範框架下進行國際傳輸
4. 配合GDPR建置個資外洩時之通報機制	已建置完成個資違規事件應變、通報及預防機制



5-3 客戶滿意度調查

我們重視客戶對商品及服務的評價與建議，每年皆透過電話、e-mail問卷、活動網頁、客服人員或委託市調廠商進行客戶滿意度調查，同時採行淨推薦分數(Net Promoter Score, NPS)計算，並針對滿意度較低之項目及客戶建議，由相關部門辦理改善。

◆ 歷年客戶滿意度調查

	第一銀行 (營運業務處)	第一銀行 (信用卡處)	第一金證券	第一金投信	第一金人壽
滿意度調查項目	硬體設備、整體服務、迎賓專員服務及櫃檯之服務態度、處理業務正確性、處理業務時間、專業表現、洽辦業務等候時間等	電話服務禮儀、行銷活動規劃、問題解決正確性及態度	營業廳客戶滿意度、投資資訊服務	投資資訊服務	銷售人員服務態度、商品解說能力
2019年績效	86.17%	84.77%	85%	96%	74%
2018年績效	85.23%	86.01%	84.5%	96%	77.4%
2017年績效	84.89%	80.64%	84%	96%	71.5%
2016年績效	88.90%	81.93%	82.7%	98%	70.8%
2019年抽樣涵蓋率 (問卷份數／客戶數)	593,607/3,039,211 (19.53%)	6,000/795,282 (0.75%)	350/35,119 (0.99%)	689/33,443 (2.06%)	1,424/78,000 (1.83%)
2019年涵蓋率目標	13.09%	0.75%	0.95%	1.49%	1.54%
改善措施	• 加強業務教育訓練，並優化數位通路各項功能，以減省作業時間 • 改善空調溫度 • 增設自動存款機	• 針對不同消費場域規劃專屬優惠活動 • 優化線上辦卡流程	持續優化APP智能選股系統之操作介面及作業流程	持續透過電子平台提供投資資訊並增加頻率	• 加強銷售人員專業知識並提升商品風險控管機制 • 啟動網路投保流程優化專案

另建立消費者申訴及爭議處理機制，除訂定「客訴處理作業要點」及各項業務紛爭處理程序外，第一金控網站「利害關係人溝通」項下設有集團各公司之網路客服、0800免付費客服專線、業務諮詢服務專線及申訴信箱等。第一銀行更設置24小時服務不打烊的客戶服務專線及電子郵件信箱等與客戶即時溝通。另為妥適處理客戶透過金融消費評議中心申訴之案件，第一銀行、第一金證券、第一金投信及第一金人壽定期將該等案件類型、件數、補償金額及其處理情形提報各該公司董事會備查。2019年經由各申訴管道總計受理客戶申訴案件435件，較2018年增加4件，多數申訴案件皆能於規定時限內完成客戶安撫與回覆作業，並將客戶意見依業務種類加以分析、統計後送相關部門做為改進之依據。



5-4 客戶關懷活動

為推動金融知識普及，提升不同族群運用金融工具及服務之能力，對於客戶面臨人生各階段所需之金融商品及服務資訊，我們舉辦各類講座，巡迴鄉鎮、都會區及偏遠地區，提供客戶各類金融商品資訊及投資分析建議，同時維繫良好客我關係，協助客戶創業、成長、樂活、安養。

◆ 2019年客戶關懷活動一覽表

理財走透透

理財走透透分別與摩根投信及第一金投信合作，協助一般消費者增長金融知識		
📍 台北、桃園、新竹、台中、彰化、台南、高雄	共 11 場	參與 1,161 人次

金鑽企業登峰講座

巡迴各工業區舉辦金鑽企業登峰講座，提供最新金融資訊及投資建議，宣導綠色融資審查原則及推動新創產業暨綠色企業優惠貸款專案，並分享節能減碳措施與成效		
📍 南崗工業區、安平工業區、臨海工業區、新北產業園區、[跨越120、金鑽100]講座、中壢工業區、大里工業區、斗六工業區、大發工業區	共 9 場	參與 941 人次

客戶投資理財講座

透過金融商品介紹、關鍵議題講解、優惠活動推廣等，宣導正確的消費金融與理財觀念		
📍 第一銀行各營業單位	共 633 場	參與 14,326 人次

理財健診投資講座

由個金輔導小組(FC)人員採1對1方式檢視客戶資產並提出建議		
📍 北中南30家分行	共 32 場	參與 604 人次

偏鄉客戶關懷投資健檢講座

第一金證券走入偏鄉及社區舉辦客戶關懷投資健檢講座，提供客戶最新金融商品資訊及建議		
📍 屏東市、頭份市、馬公市、台南市、員林市	共 5 場	參與 171 人次

投資理財講座、名人理財講堂

第一金投信透過理財講座及線上影音，推廣投資理財觀念，介紹金融商品及投資趨勢		
📍 台北、台中、高雄及第一金投信官方網站線上影音	共 45 場	參與 1,946 人次

母親節／父親節講座

以關懷社會為主題，藉此廣邀客戶共同推廣社會公益		
📍 台北、台中、高雄	共 6 場	參與 1,016 人次

資訊安全

重大主題：

GRI 203：間接經濟衝擊、GRI 418：客戶隱私

管理方針	
政策	為強化本公司及各子公司資訊安全管理，確保資訊系統、設備、網路及資料之安全，訂有「第一金融控股股份有限公司及各子公司資訊安全管理辦法」。
承諾	強化資訊安全管理，落實資料、系統、設備及網路之保護與控管，以確保資訊系統、設備、網路及資料之安全。
目標	- 建立網路安全管理架構、強化資訊系統安全機制及加強系統存取控管。 - 每年執行資訊安全檢測與修補及提升系統開發與維護之安全控管，措施如下： - A.委託專業外部機構進行弱點掃描及入侵滲透測試，並將網站納入集團反網路釣魚服務範圍(RSA)，持續搜尋偽冒類網站，提供偽冒APP監控及下架服務。 - B.對外提供網路服務之線路均與ISP業者申請流量清洗服務，以強化DDoS防禦能力。 - C.建置入侵防護系統(IPS)、重要伺服器網段入侵監控系統(IDS)，阻擋惡意IP之網路攻擊行為，確保內部之資訊安全。
職責	企業社會責任委員會客戶關懷小組
資源	- 設置「資訊發展委員會」負責集團資訊策略、集團資訊架構、資安管理規範之審議及執行成效檢討。 - 選任具科技專業之獨立董事，並設立非隸屬於資訊業務部門之資訊安全專責單位-「數位安全處」，聘請前行政院國家資通安全會報技術服務中心主任暨資訊工業策進會資安科技研究所副所長擔任資安督導副總經理。 - 制定資訊安全管理規章，訂定業務持續營運計畫及落實資訊安全教育訓練。 - 建立資訊安全防護機制，落實執行緊急應變計畫，並遵循相關同業公會所訂資訊安全規範。 - 依據「資訊安全事件通報作業細則」通報資訊安全事件，以迅速有效回復正常，降低作業損失及事件再發生的機率。 - 加入金管會所打造之「金融資安資訊分享與分析中心(Financial Information Sharing and Analysis Center, F-ISAC)」，透過會員間資安情報案例分享，提升資安防護能力，協力營造金融資安聯防體系。



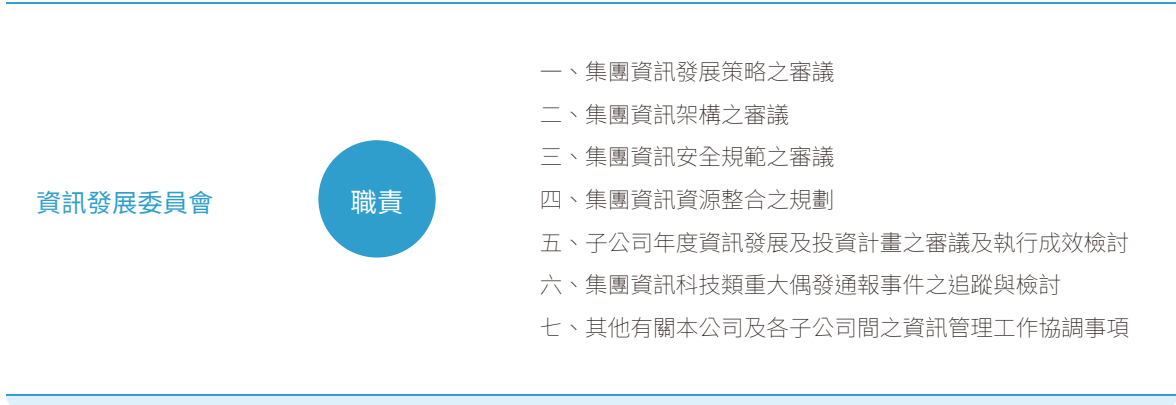
六 資訊安全

6-1 資訊安全管理架構及策略

本公司設置「資訊發展委員會」，由本公司總經理擔任主任委員，本公司副總經理、電子資訊處處長及各子公司總經理、掌理資訊業務之副總經理(或具專業背景之經理人)擔任委員，定期召開會議討論及審議集團各公司資訊發展、資訊安全及管理議題，且銀行、證券、投信及保險子公司由負責各該公司資訊安全之專責單位主管或最高主管與其董事長、總經理及總稽核聯名出具2019年度「資訊安全整體執行情形聲明書」提報各該公司董事會後揭露於公開資訊觀測站。

各公司資訊安全整體執行情形聲明書請參考公開資訊觀測站



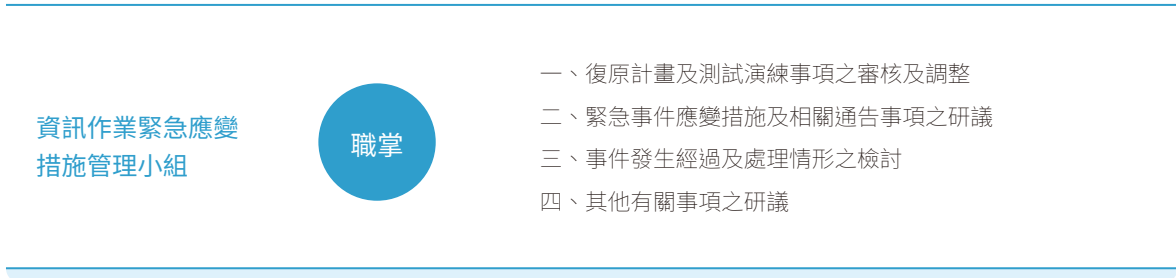


本公司為支援集團整體業務發展及確保資訊資源之有效運用，並兼顧資訊系統及作業之安全，已訂定經董事會審議通過之「資訊管理政策與指導原則」規範本公司與各子公司應依行業特性制訂相關之資訊作業管理規定，另為強化本公司及各子公司資訊作業系統、設備網路及資料安全，加強內部控管機能，及配合資訊管理有關法令，訂有「資訊作業管理辦法」，並因應銀行公會對物聯網(IOT)設備之控管要求，於「資訊安全管理辦法」增訂物聯網(IOT)設備之使用及安全控管規範。「內部控制制度」對資訊安全／網路安全風險亦訂有業務規範及處理手冊，包含應用系統作業控管、硬體及環境管理、網路管理、網頁管理、電子郵件安全管理、電腦使用者權限管理、災害復原程序、子公司監理與電腦檔案保存、儲存及處理原則。

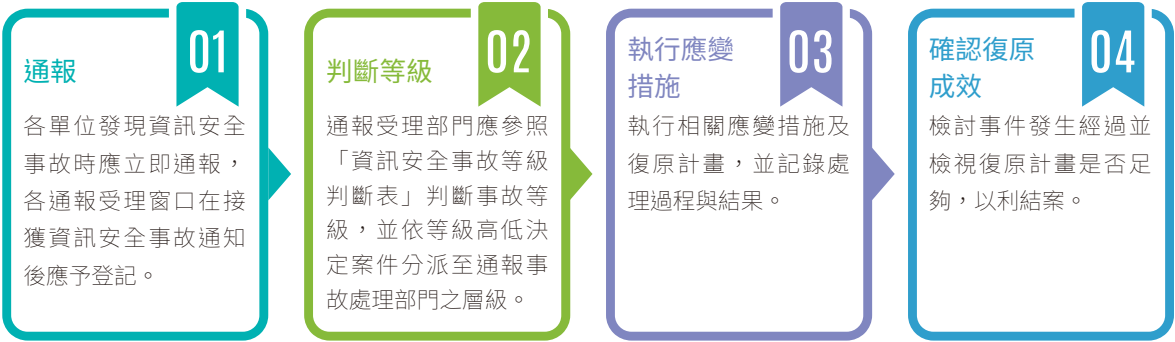
子公司第一銀行為全面提升數位金融業務及資訊安全管理，於2016年即設置資訊安全專責單位「數位安全處」，並聘請前行政院國家資通安全會報技術服務中心主任暨資訊工業策進會資安科技研究所副所長擔任副總經理，負責該行資訊策略之規劃、資訊作業安全政策之訂定與管理、系統與網路安全控管、資訊作業技術基礎架構之規劃及資訊安全管理體系之建置與維護。

6-2 資訊安全措施

為確保資訊作業系統、設備、網路及資料等之安全，維持營運不中斷，本公司訂有「資訊安全管理辦法」及「資訊作業災害復原計畫細則」作為資訊作業緊急應變之依據，每半年執行災害復原演練，並設置「資訊作業緊急應變措施管理小組」即時因應資訊作業災害之發生，由資訊單位最高主管(或其指定之人員)擔任召集人，資訊單位副主管及各系統負責人為組員，主要職掌如下：



為即時掌握資訊安全事件之處理時效，訂有「資訊安全事件通報作業細則」供集團各公司遵循，另為強化資訊安全事故之通報與應變處理程序，訂有「資訊安全事故處理細則」及「資訊安全事故處理流程圖」如下：



為加強同仁對資訊安全有正確的觀念並受到規範，2019年共舉辦相關教育訓練55場，25,686人次參訓如下表：

訓練對象	場次	訓練人次	課程內容
一般人員	13	22,408	資訊安全教育訓練、社交工程防護、電子郵件社交工程演練
資訊人員	42	3,278	金融行動應用APP資訊安全、電子支付機構資訊系統標準及安全控管作業基準、駭客攻擊思維與手法、Web應用滲透測試概論及網路安全檢測、程式安全教育訓練、APT端點偵測與回應系統惡意程式活動分析、ISO 20000及ISO 27001相關作業規範
合計	55	25,686	

為防範惡意程式透過社交工程方式入侵公司資訊系統，另加強資通安全教育，銀行、證券、投信及保險子公司針對全體員工，於安全監控範圍內進行社交工程演練，員工受測涵蓋率為100%，演練項目包含開啟信件、點選連結、傳送回條、開啟附件及釣魚成功。

而為確保網路及資訊系統安全，提供客戶安全之自動化服務，銀行、證券及保險子公司均已取得ISO 27001認證，並為維持證書的有效性，每年委請驗證單位進行複審及三年重審作業，以提供更安全之金融商品及交易流程。

子公司第一銀行除購買「資訊系統不法行為保險」以減緩因系統遭入侵而遭受之財務損失外，並透過獨立第三方執行資訊安全評估作業，檢視該行整體電腦系統既有控制措施之完整性與妥適性，發現潛在之資安威脅與弱點，據以實施技術面與管理面相關控制措施，以改善並提升網路與資訊系統安全防護能力。



◆ 子公司第一銀行資訊安全緊急應變計畫

緊急應變計畫及演練情境	演練完成時間	演練結果
1.ATM異常提領事件應變計畫： 模擬該行遭駭客入侵盜領之緊急應變措施	2019／01／23	符合計畫預期
2.官網遭受DDoS攻擊事件應變計畫： 模擬該行遭駭客以分散式阻斷服務攻擊(DDoS)之緊急應變措施	2019／10／05	符合計畫預期
3.中心主機同地備援應變計畫： 模擬該行臺北中心主機故障切換至臺中中心主機服務之緊急應變措施	2019／03／17	符合計畫預期
4.網頁應用系統資安防禦應變計畫： 模擬該行對外提供之網站服務遭受駭客植入木馬或惡意連結之緊急應變措施	2019／08／30	符合計畫預期
5.中心主機異地備援應變計畫： 模擬該行臺北主中心發生災害將所有資訊服務切換至臺中異地備援啟動服務之緊急應變措施	2019／10／19	符合計畫預期
6.SWIFT異常匯款應變計畫： 模擬遭駭客入侵SWIFT系統並匯出款項之緊急應變措施	2019／11／28	符合計畫預期

如發生危害資訊安全事件導致本公司或子公司遭主管機關重大裁罰處分者，將依本公司員工獎金發給規則予以扣分，致減降當年度績效獎金。2019年本公司及各子公司未發生危害資訊安全之重大偶發通報事件及造成營收損失的IT基礎架構事件，亦未遭受主管機關裁罰。

永續金融

重大主題：

GRI金融服務業行業揭露指標：產品組合

FS1：適用於各經營業務之具體環境和社會要素之相關政策

FS2：在各經營業務進行環境和社會風險評估與篩選的流程

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

FS7：各經營業務為創造社會效益所設計的商品與服務，依目的細分其貨幣價值

FS8：各經營業務為創造環境效益所設計的商品與服務，依目的細分其貨幣價值

GRI金融服務業行業揭露指標：積極所有權

FS11：與環境或社會篩選有關之正面及負面影響所佔資產的百分比

GRI金融服務業行業揭露指標：當地社區

FS14：倡導提供弱勢族群更好的金融服務相關措施

FS15：金融商品和服務之公平設計及銷售的相關政策

管理方針

- 本集團訂定永續授信、永續投資及永續保險政策，將ESG議題融入投資、融資、承銷及保險等核心業務之發展策略及作業流程，引導客戶及被投資公司落實環境保護及社會永續之責任。
- 經由股權及商業活動將資源投入各式永續金融相關服務，提升永續金融商品之廣度與深度，以利社會永續發展。
- 將ESG因子整合至投票及商品審查等機制，盡善良管理人之注意及忠實義務。

- 承諾**
- 善盡金融業在財務供應鏈中應擔負之社會責任，確認營運活動、商品及服務不得影響生態保育，降低商品、服務對社會與環境的衝擊，提升商品與服務創造之社會與環境效益。
 - 提供兼顧客戶投資權益及永續金融議題之商品，強化投資人對永續金融產品的重視。
 - 結合核心職能透過核心業務解決環境與社會問題，串聯綠色金融與普惠金融，實踐「綠色金融第一品牌」目標。

- 目標**
- 持續優化及落實綠色融資審查機制，並規劃於今(2020)年完成簽署赤道原則。
 - 發揮金融業影響力，致力於永續經營理念之實踐，除陸續推出各項綠色金融及ESG相關融資專案外，並藉由長期股權投資、股票及債券投資等方式持續將資金挹注於環保綠能、高齡化少子化相關產業及中小企業，扶植ESG相關產業之營運發展，引導客戶全面落實企業社會責任。
 - 結合金融業核心職能提供金融弱勢群體平等享受金融服務的權利，善盡金融機構社會責任，創造消費者與金融機構雙贏的友善金融消費環境。
 - 運用「綠色融資審查原則」及「違反社會責任之不可投資名單」，評估授信戶及投資對象對環境及社會之永續影響，避免提供資金予企業從事危害社會永續業務，以降低因金融業授信或投資而造成之環境及社會風險。

職責 企業社會責任委員會客戶關懷小組

- 資源**
- 舉辦永續金融商品研討會、環境教育課程、金鑽企業登峰講座及與社福團體或政府機構合作舉辦高齡或弱勢群體金融講座等宣導活動，與客戶及各類利害關係人交流本集團永續金融商品政策及理念。
 - 結合金融科技應用，建置「第e數速貸」及「微企e時代」等數位通路，增加弱勢及偏遠地區民眾資金借貸管道、保險保障等金融商品與服務。
 - 與社福團體或政府機構舉辦高齡及身心障礙者信託講座，協助民眾規劃老年退休生活以保障其經濟安全。
 - 結合中小企業信用保證基金，辦理中小企業及綠色融資優惠貸款，提供其發展所需資金。



七 永續金融

7-1 盡職授信、責任投資及商品審查



為善盡金融業在財務供應鏈中應擔負之社會責任，運用金融業金流導向特色，為環境及社會把關，本集團訂定永續授信、永續投資及永續保險政策，將ESG客戶盡職調查(Client Due Diligence, CDD)及Know Your Customer(KYC)程序涵蓋所有投資、融資、承銷及保險等核心業務，並將涉及環境污染、危害社會公益、侵害人權及ESG相關風險議題納入評估之參考因子。以自有資金或管理資產投資上市櫃公司股票部分，則依據「違反社會責任之不可投資名單」檢視投資標的是否違反產品永續、人權、環境保護及社會重大爭議等篩選標準，若有違反則不予投資，引導授信客戶及被投資企業全面落實環境保護及社會永續之責任。

於新基金申請上架時，全面要求基金公司出具企業社會責任承諾書，並列為基金初評審查要項，要求國內授信公司簽署「機構投資人盡職治理守則」遵循聲明，境外授信公司則要求其簽署責任投資原則(PRI)，以保障客戶與受益人權益。保險商品之評估開發與上架作業，對ESG有正面效益者得優先排序(如小額終老終身壽險、微型保險等)，投資型保單所連結之基金標的，如係ESG基金得不受量化指標篩選評分限制。

7-1-1 盡職授信

第一銀行參採赤道原則精神，結合環境風險評估及一般性排除之產業(如色情、菸、酒、武器及博弈等行業)，將企業授信戶是否善盡環境保護、誠信經營及社會責任納入融資評估之重點，另訂高污染／高耗能產業【電力供應業、鋼鐵及煉鋁煉銅、石化(包含人造纖維)、水泥、造紙、半導體及液晶面板、印染整理、皮革、金屬加工處理、印刷電路板及電池製造業】授信限額比重不得超過15%，作為產業風險管理之準據及參考；針對敏感性產業(如：生物多樣性、氣候變遷、能源使用、採礦業、林業、農業、汽油及天然氣等)，亦建立管理方針並審慎評估，避免對ESG永續發展產生重大不利影響。對全體企業授信案件，不限金額均採行「綠色融資審查原則」，透過額度申請評估審查、額度撥貸前之承諾及貸後管理三階段如下：



第一銀行對企業授信案件之審查除評估客戶營運及財務狀況外，需同時將ESG相關因子一併納入考量，若客戶曾發生污染環境、危害社會公益事件或侵害人權等情形時，即與客戶進行溝通並於額度申請時敘明改善處理情形或改善計畫，額度審查單位則依據危害之嚴重性核定或刪減額度或增加限制性條件予以貸放。倘所涉及之ESG風險因子無法排除或改善，則拒絕貸放，以善盡金融業之社會責任。而因應氣候變遷與極端氣候可能造成不動產擔保品價值減損，倘授信所徵取之不動產擔保品座落於山坡地保育區等地質敏感區，一律由總行鑑價管理部門獨立鑑估，且於鑑價作業時需至「經濟部中央地質調查所」網站查詢地質敏感區及土壤液化潛勢區資訊，並揭露於鑑價報告中，供審核人員綜合考量擔保品之授信風險。

另自2015年起我們將「綠色融資審查原則」延伸至第一銀行海外分行、一銀租賃、一銀租賃(成都)及於銀行通路銷售商品之基金及保險公司，海外分行辦理企業戶授信，除聯貸參貸案件外，均須於「企業社會責任評估表-海外分行專用」中明確列示所評估之ESG風險因子，並於授信文件加註『已促借戶注意配合當地法令，自行檢視企業產品製程是否善盡環境保護及企業社會責任』等相關字樣，與授信戶一同保護當地環境。2019年第一銀行成功徵取授信戶出具企業社會責任承諾書之覆蓋率約96%。

◆ 歷年國內外授信戶企業社會責任承諾書簽署情形

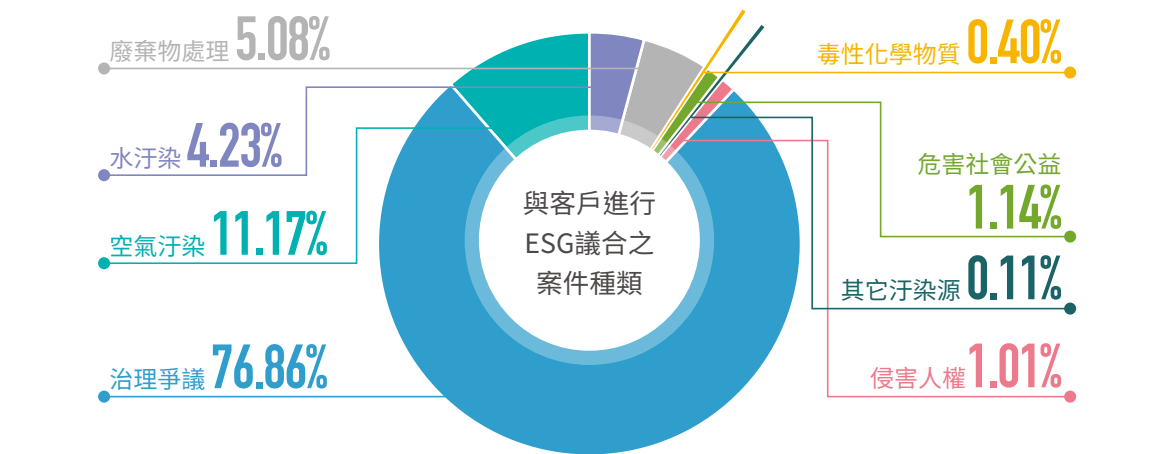
單位：戶

項目	年份	2017	2018	2019
企業社會責任承諾書		16,525	16,659	24,353
企業社會責任評估表-海外分行		2,133	2,913	3,703

2019年依據「綠色融資審查原則」審查之件數共計53,353件(國內51,613件、海外1,740件)，占企業總融資案件之100%，其中審核通過(核准)之件數為48,698筆(國內47,305件、海外1,393件)；因授信戶曾發生涉及環境汙染、危害社會公益、侵害人權或其他ESG風險議題而有條件通過(核減額度或附條件)之案件合計4,468件，其中曾發生涉及環境汙染、危害社會公益及侵害人權金額總計約2,979億7,500萬元；未核准(緩議及自請退回)之案件合計187件，其中曾發生涉及環境汙染、危害社會公益及侵害人權金額總計約124億2,382萬元。

單位：件／仟元

ESG爭議因子	審查結果	有條件通過 (核減額度或附條件)	未核准 (含緩議、自請退回)
治理	誠信經營、個資保護、資訊安全等	3,434／369,241,596	138／72,120,590
環境	空氣汙染	499／196,807,591	18／3,216,428
	水汙染	189／50,970,266	20／5,440,214
	廢棄物處理	227／37,841,177	11／3,767,180
	毒性化學物質	18／1,427,894	0／0
	其它汙染源	5／1,401,499	0／0
社會	危害社會公益(包含食品安全、產品責任及公眾福祉利益等)	51／9,315,123	0／0
	侵害人權(包含違反性別平等、超時工作、未依規發給加班費等)	45／211,455	0／0
合計		4,468 / 667,216,601	187 / 84,544,412



2019年因涉及環境汙染、危害社會公益及侵害人權等ESG爭議因子而未核准貸放金額前三大授信戶如下：

單位：仟元

名稱	ESG爭議因子	拒絕貸放金額
XX(股)公司	涉及環境汙染-為聯徵中心重大汙染裁罰處分資訊-廢棄物	2,000,000
XX工程(股)公司	涉及環境汙染-為行政院環保署列管汙染源對象-水汙染及廢棄物	1,400,000
XX電子(股)公司	涉及環境汙染-為行政院環保署列管汙染源對象-空氣汙染、水汙染及廢棄物	960,000
合計		4,360,000

第一銀行為推展綠色融資，2017年於授信系統新增「借戶是否從事綠色產業布局、類別」及「案件是否符合綠色資金用途、類別」之註記欄位，並於國內企業戶「徵信報告」及「授信申請」分別增加「綠色產業相關揭露事項」及「綠色資金用途」等必填欄位，徵信報告須揭露授信戶是否從事綠色產業布局，倘從事綠色產業布局，則進一步揭露所屬產業類別、綠色產品占總營收比重等資訊，同時函布實施「綠色企業優惠貸款專案」，營業單位應於授信申請書加強敘明借戶營業活動可產生之環境效益或節能成效，及對環境或社會責任之履行情形，作為審查單位核予授信條件及利率優惠之參酌，並於風險管理業務檢討會議向授信審查人員宣導綠色金融政策及相關審查機制，貫徹第一金控支持綠色企業發展之經營理念。

7-1-2 責任投資

第一金融集團針對責任投資設立標準評估流程，落實盡職治理原則及遵循相關法規，善盡資產管理人之忠實義務以謀取受益人與股東之最大利益。

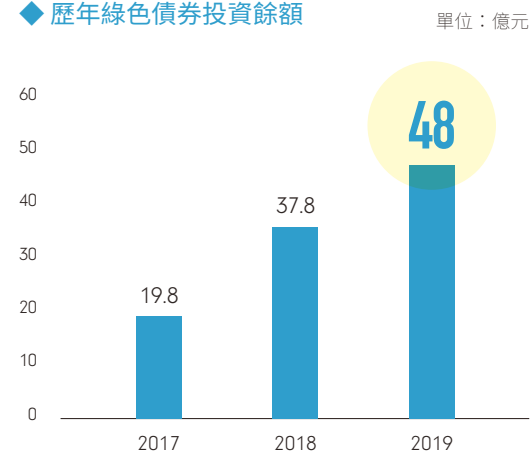


自2015年起即由第一金投顧每二週檢視並修訂「違反社會責任之不可投資名單」，依據產品永續、治理、社會、環境等面向檢視投資標的，將違反企業社會責任宗旨之企業列為不可投資名單，並於2016年第四季參考「國際人權公約」內容及精神，著重「經濟社會文化權利國際公約」第6、7、8條增訂人權保護為社會面向之篩選準則，2017~2019年不可投資名單排除個股檔數分別為31、16及44家公司，提供金控、銀行、證券、投信、人壽及創投6家公司參考，2019年第一金投信6檔國內基金(小型、創新趨勢、大中華、電子、店頭與中概平衡)即依此名單排除2檔個股投資，且6檔基金投資的個股有57.62%公司編製申報其企業社會責任報告書。

面向	主要依據	近三年排除個股檔數		
		2017	2018	2019
產品永續	排除營業項目包含動物福祉、氣候變遷、臭氧層破壞、博弈、基因工程、核能、色情行業、菸草及武器系統等之企業。	6	7	7
治理	近半年發生涉嫌掏空、食安、公司派結合外部人士炒股及其他重大社會爭議事件或遭檢調調查等。	25	8	35
社會	• 有無重大勞資爭議、罷工等事件，且勞資協商尚未完成。 • 企業進行無預警惡性裁員。 • 參考「國際人權公約」內容及精神，並著重「經濟社會文化權利國際公約」第6、7、8條增訂人權保護之篩選準則。	0	0	0
環境	• 行政院環保署裁罰處分名單(行政院環保署／行政公開資訊／本署裁罰名單)，遭裁罰且尚未完成改善者。 • 環境汙染事件已遭檢察官起訴，先列入觀察名單。	0	1	2
合計		31	16	44

鑒於氣候變遷對環境造成的衝擊日益增加，第一銀行逐年提升對綠色債券的投資比重，以行動支持被投資企業的減碳及綠色計畫，並訂定高汙染／高耗能產業投資比重不得超過15%。另於投資時參考Bloomberg ESG評分，環境面向係參考溫室氣體排放占營收之比重；社會面向則參考女性員工與女性主管占比、員工離職率、加入工會員工占比與意外事故導致損失時間率；公司治理面向參考獨立董事占比、女性董事占比、董事平均年齡、董事會出席率與董事會規模。根據Bloomberg ESG評分，第一銀行投資標的符合ESG審查標準者約達85.17%，並有約20%部位為2019年道瓊永續性指數成分股。

◆ 歷年綠色債券投資餘額

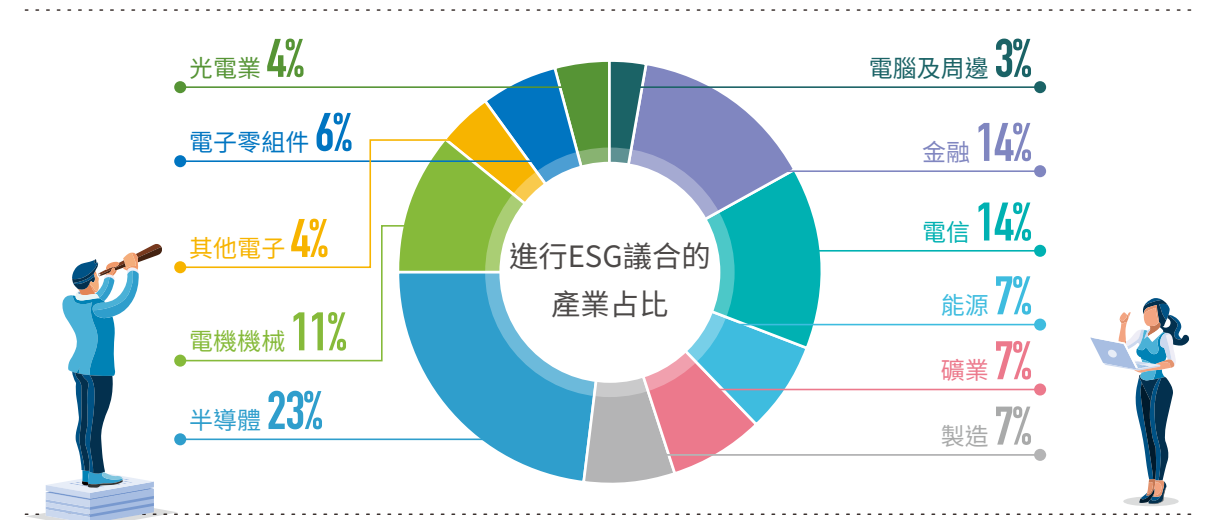
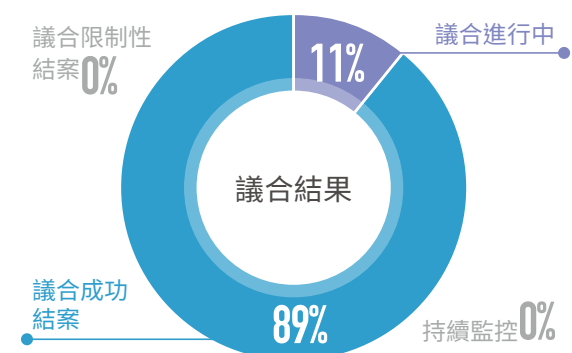
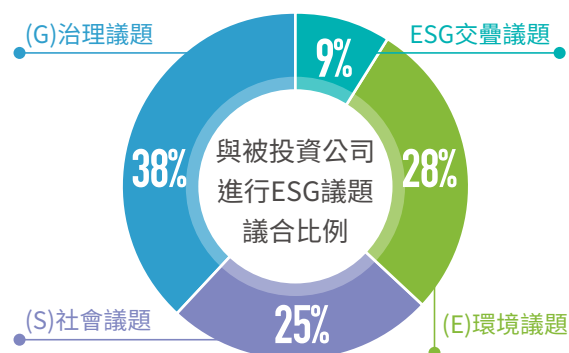
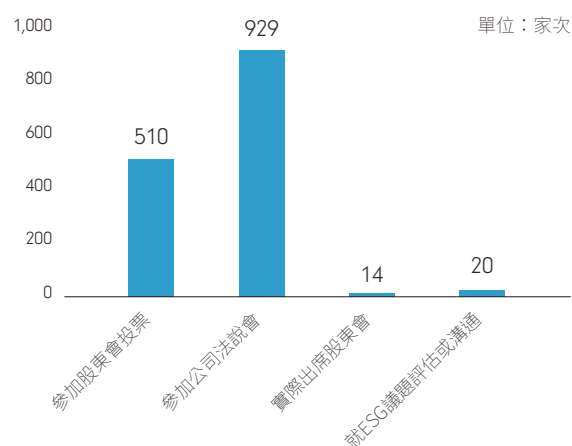


而為支持低碳經濟轉型升級，第一銀行發行綠色債券10億元，募集資金將運用於投資計畫類別為「再生能源及能源科技發展」之放款，推估所興建之發電站年發電可達2,630萬度；此外，第一管顧成功募集並管理3.3億元綠能基金，第一創投同時投資1.5億元(持股約45%)，興建發電容量約24.5MW之太陽能電廠。上述兩計畫完成後，預計每年可減少約3.9萬公噸CO₂e排放量，相當於100座大安森林公園年吸碳量。

另為善盡資產擁有人或管理人責任並增進本集團及資金提供者之長期價值，第一銀行、第一金證券、第一金投信及第一金人壽均完成簽署「機構投資人盡職治理守則」遵循聲明，並於公司網站揭露盡職治理履行情形，且定期進行核心標的之篩選，將ESG準則納入投資決策流程並予控管，且持續與被投資公司進行ESG議合，藉由E-mail、電話訪談、發放問卷或實體訪廠，關注被投資公司ESG相關機會及風險，倘被投資公司因違反ESG相關法規受裁罰而未有效改善者，將逐步減降或處分對該公司之投資。2019年出席被投資公司股東會及與被投資公司進行ESG議合之情形如下：

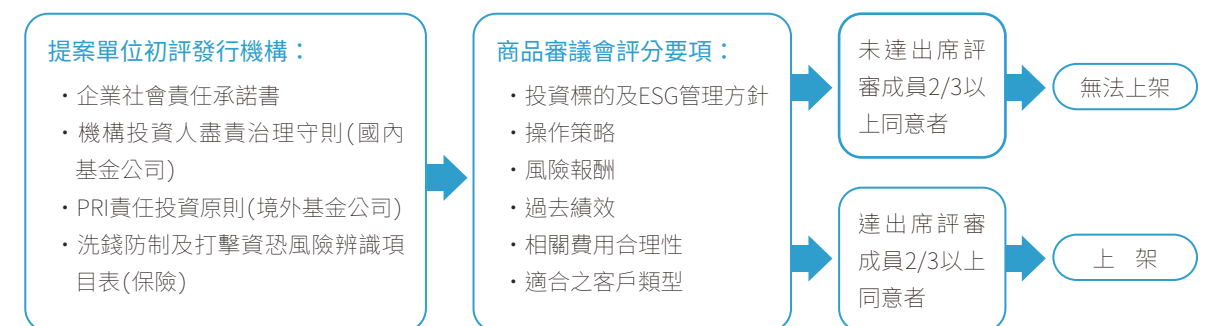
2019年出席被投資之上市櫃公司股東會比率 【(實際出席+電子投票)家數/應出席家數】	
第一銀行	91.3%
第一金證券	100%
第一金投信	100%
第一金人壽	100%

◆ 責任投資／盡職治理履行情形

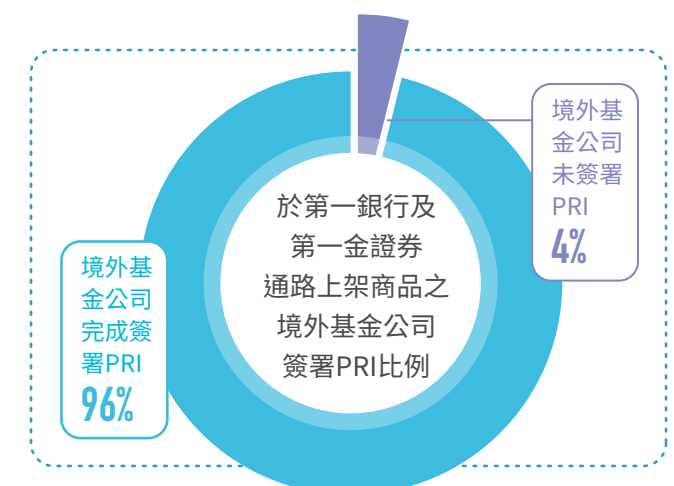


7-1-3 商品審查

為確保商品與服務品質，我們將ESG理念落實於理財商品上架之遴選過程，兼顧風險控管與社會、環境的永續發展，讓客戶與投資人獲取可持續性的長期報酬。為充分了解商品(know your product, KYP)，第一銀行上架之理財商品均於提案單位初評過後，將相關資料彙送「理財商品審議會」初審，審查項目至少包括投資標的及ESG管理方針、操作策略、風險報酬與過去績效、相關費用合理性、適合之客戶類型等，並依商品特性訂定商品風險等級分類，經出席評審成員2/3以上同意者，方可上架銷售，銷售過程亦落實洗錢防制及打擊資恐之規範，並評估商品風險與客戶風險適合度，以確保所銷售商品與客戶風險承受度之等級相當，保障客戶與投資人之權益。上架商品經ESG審查的比例為100%，2019年架上ESG相關之金融商品共計246檔，比重約為11.8%。



目前於第一銀行及第一金證券通路銷售商品的45家基金公司均簽署「企業社會責任承諾書」，其中33家境內基金公司完成簽署「機構投資人盡職治理守則」遵循聲明，25家境外基金公司中有24家完成簽署責任投資原則(PRI)；16家保險公司中13家編製申報其企業社會責任報告書，3家簽署「企業社會責任承諾書」，16家保險公司皆完成簽署「機構投資人盡職治理守則」遵循聲明，共同為發展永續環境及保障客戶權益努力。



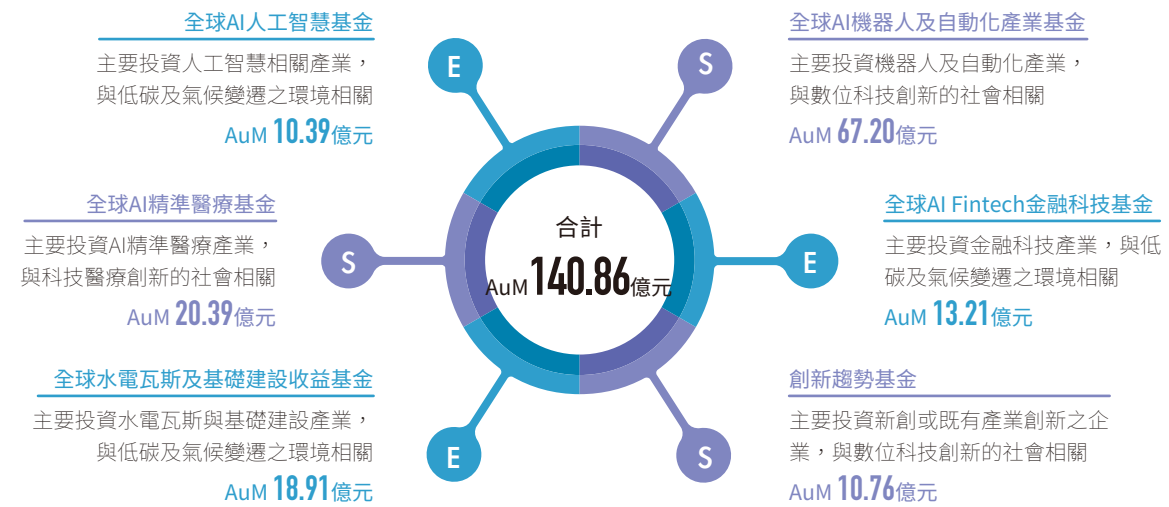
另複雜性高風險商品多涉及專業複雜之金融或財務工程，亦應慎重處理其上架，以免客戶承擔過多風險，第一銀行自2016年第1季起全面停止承作複雜性高風險商品，而對結構型商品除進行投資風險告知外，並訂定特別告知客戶事項，確保客戶充分了解商品內容；第一金證券對於境外結構型商品連結之標的，需符合篩選標準並經第一金投顧檢視後，始得進行上架審議，銷售對象亦僅限專業投資人。另為保障消費者權益，銀行、保險、證券及投信子公司均落實商品或服務適合度(KYP)政策，建立投資型金融商品審查制度，2019年商品上架前審查共計267檔，下架停售共計55檔，避免客戶承擔過多風險，並提升投資績效，保障客戶權益。

公司名稱	2019年度主要工作項目														
第一銀行	• 召開19次商品審議會，審查通過119檔商品(包含28檔ESG相關商品)，符合下架商品29檔。 • 保險代理人處召開22次商品審議會，審查通過111檔商品(包含14檔投資型保單)，符合下架商品14檔。 • 3家保險公司出具企業社會責任承諾書，13家編製企業社會責任報告書。 • 45家基金公司出具企業社會責任承諾書，33家基金公司完成簽署「機構投資人盡職治理守則」遵循聲明。 • 25家境外基金公司中有24家完成簽署責任投資原則(PRI)。														
第一金證券	• 召開14次金融商品暨服務審查會議，審查通過22檔基金商品(包含9檔ESG相關商品)，符合下架商品0檔。 • 1家基金公司編製企業社會責任報告書。 • 1家基金公司完成簽署「機構投資人盡職治理守則」遵循聲明。														
第一金投信	旗下29檔基金均依規區分風險等級。 <table><tr><th>風險等級</th><th>RR1</th><th>RR2</th><th>RR3</th><th>RR4</th><th>RR5</th><th>合計</th></tr><tr><td>檔數</td><td>3</td><td>4</td><td>4</td><td>10</td><td>8</td><td>29</td></tr></table>	風險等級	RR1	RR2	RR3	RR4	RR5	合計	檔數	3	4	4	10	8	29
風險等級	RR1	RR2	RR3	RR4	RR5	合計									
檔數	3	4	4	10	8	29									
第一金人壽	依據保險商品開發作業各項內部控制制度及相關商品開發會議，確認各項保險商品的妥適性，以保障消費者權益。2019年召開16次保險商品評議小組會議，新商品送主管機關備查共15檔，部分商品變更送主管機關備查共41檔，停售商品送主管機關備查共12檔。														

7-2 永續金融商品與服務

第一金控結合核心職能支持低碳經濟轉型，發揮金融業之永續影響力，2019年提供產生社會與環境價值之商品或服務如下：

◆ 第一金投信所發行之ESG相關基金資產管理規模



◆ 企業金融-ESG相關商品及其所占比重

單位：億元

項目	金額	商品內容說明
綠色／ESG相關貸款融資餘額	8,093.8	- ESCO節能產業、再生能源創能貸款等綠色企業及綠色產業優惠融資專案 - 新創重點產業優惠融資專案 - 都市更新及危險老舊建築物優惠融資專案 - 中小及微型企業等小微企業優惠融資專案
企業貸款融資餘額	8,680.9	
比重 (%)	93.2	

單位：億元

項目	金額	商品內容說明
以ESG為基礎所發行之固定收益商品發行金額	10	發行綠色債券
固定收益商品總發行量	279.5	
比重 (%)	3.58	

單位：億元

項目	金額	商品內容說明
ESG基礎建設融資餘額	291.25	- 台灣高速鐵路貸款 - 捷運萬大線及三鶯線貸款 - 桃園機場捷運線貸款
基礎建設融資餘額	387.4	
比重 (%)	75.18	

單位：億元

項目	金額	商品內容說明
以ESG為基礎的創業投資及諮詢服務承作量	7.54	- 配合政府「金融挺實體經濟-五加二新創重點產業」，投資環保綠能、生技醫藥及循環經濟相關產業之未上市櫃公司 - 協助中小企業取得營運資金，並定期追蹤其營運狀況、提供經營建議，促進中小企業發展
創業投資及諮詢服務承作量	16.52	加強關注環保綠能、循環經濟產業之投資機會，並協助中小企業取得資金
比重 (%)	45.64	

◆ 消費金融-ESG相關商品及其所占比重

單位：億元

項目	金額	商品內容說明
ESG消費性貸款融資餘額	484.9	- 安心貸、綠色消費性貸款、青年安心成家購屋貸款、第e數速貸、第e學苑貸 - 里仁卡、綠活卡、宜蘭卡、世界卡4張ESG信用卡
消費性貸款融資餘額	6,766.07	
比重 (%)	7.17	

單位：億元

項目	金額	商品內容說明
永續投資商品資產管理規模 (AuM)	311.33	• 第一金投信募集發行6檔永續投資信託基金：全球水電瓦斯及基礎建設收益基金、創新趨勢基金、全球AI精準醫療基金、全球AI機器人及自動化產業基金、全球AI Fintech金融科技基金及AI人工智慧基金 • 第一金人壽推出之健康險、年金險及傷害險等保險商品
總資產管理規模 (AuM)	1,191.13	
比重 (%)	26.14	

單位：億元

項目	金額	商品內容說明
以ESG為基礎之專案信託資產餘額	192.65	• 高齡者退休安養及身心障礙者照護信託 • 都市更新信託 • 員工福利信託
專案信託資產總餘額	1,360	
比重 (%)	14.17	

7-2-1 綠色金融

為協助企業降低生產或服務過程中產生之汙染及資源浪費，我們提供產生環境效益之商品與服務如下：

都市更新

我們以金融業的核心業務促進環境永續發展，全力支持政府推動都市更新融資業務及危險老舊建築重建優惠融資專案，提供都更一條龍全方位金融服務，都更改建後的建築物皆須符合綠化指標，儘可能降低廢熱、二氧化碳、甲烷與廢水的排放，轉型為節能減碳、生態及友善的社區，締造環境、居民及本集團三贏的成效。第一銀行自2009年推動都更融資業務以來，除提供一般土建融額度外，更鼓勵申請綠建築標章，提供綠建築保證金融資項目，並於2017年推出「都市危險及老舊建築物加速重建優惠貸款」，凡符合「都市危險及老舊建築物加速重建條例」或「新北市簡易都更或防災型都更」條件之老舊建築物，均可向第一銀行各營業單位申請重建優惠貸款。重建資金及相關費用最高可全額貸款，期限最長五年，減輕民眾負擔，協助達成政府推動環境友善及低碳城市之目標。至2019年底核准都市更新融資案及危險老舊建築重建案共計55件，核准金額470.18億元，共計輔導40處都市更新案件取得銀級以上綠建築標章，受益家戶數達2,129戶。

單位：億元／件

項目	年度	2016	2017	2018	2019
自力更新型都市更新及危險老舊建築重建案		40.63／5	34.33／4	36.13／5	43.98／9
建商整合型都市更新及危險老舊建築重建案		235.18／24	320.11／33	364.91／36	426.2／46
受益家戶數		1,280	1,722	2,026	2,129

綠色融資

為協助企業降低生產或服務過程中產生之汙染及資源浪費，第一銀行於2010年起陸續推出「節能產業第一推手」融資專案，支持能源技術服務產業(Energy Service Companies；簡稱 ESCO產業)發展；另配合經濟部能源局「陽光屋頂百萬座」計畫，透過「再生能源創能貸款」，結合台電提供之購電保證，達成設備使用者、供應商及銀行三贏的成效。此外，為落實綠色永續金融政策及配合政府生產力4.0產業轉型升級計畫，推出「綠色永續前提下之產業升級貸款專案」，協助臺灣企業轉型，迎向國際低碳商機外，2017年3月更設立「綠色金融委員會」，由總經理擔任召集人，負責訂定政策目標及檢討成果，並合併前述各項綠色產業融資專案後，將綠色融資範疇擴大為「綠色產業」及「綠色企業」，2018年並將適用範圍擴展至全球海外分行，以落實對當地環境之保育及協助當地企業轉型。

單位：百萬元

	2016		2017		2018		2019	
	核准金額	貸放餘額	核准金額	貸放餘額	核准金額	貸放餘額	核准金額	貸放餘額
綠色融資	33,469	15,220	99,549	51,009	118,147	64,208	124,588	68,137

註：2018～2019年加計海外分行綠色融資核准金額及貸放餘額。



配合政府「數位國家、創新經濟」願景，推動新創重點五加二產業作為驅動台灣下世代產業成長的核心，第一銀行開辦「新創重點產業優惠專案貸款」，除「綠能科技」、「亞洲矽谷」、「生技醫藥」、「國防產業」、「智慧機械」外，更加入「有機農業」、「循環經濟」等助益環境永續之產業，協助更多新創重點產業取得營運資金，2019年度新增核准額度648億元，獲金管會「獎勵本國銀行辦理新創重點產業放款方案(第二期)」甲等銀行，充分展現第一銀行力挺實體經濟的決心。

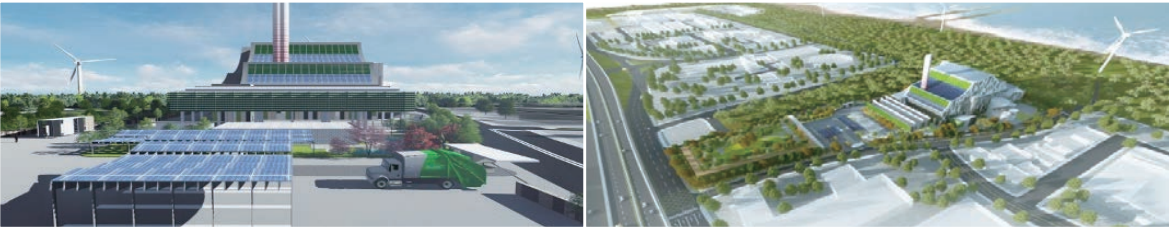
◆ 適用對象

綠能科技	亞洲矽谷	生技醫藥	國防產業	智慧機械	新農業	循環經濟
• 太陽光電 • LED照明光電 • 氫能與燃料電池 • 能源資通訊 • 生質燃料 • 風力發電 • 電動車輛	• 物聯網產業創新研發 • 強化創新創業生態系(感測物件、網路傳遞、資料蒐集、應用服務)	• 生技 • 製藥 • 醫療器材 • 健康促進 • 養生福祉	• 航太 • 造艦 • 資安	• 整合智慧技術元素 • 機器人 • 物聯網 • 大數據 • 虛實整合 • 精實管理 • 3D列印 • 感測器	• 農林漁牧及其加工製造業 • 服務業 • 機械設備製造及租賃業 • 批發業	• 能源資源整合供應產業 • 廢棄物循環利用產業

單位：億元

	2016	2017	2018	2019
新創重點產業優惠專案貸款授信餘額	3,967	4,288	4,462	4,568

為響應政府政策支持循環經濟發展，第一銀行共同主辦40.6億元之聯貸案，參與桃園市環保局於桃園科技工業園區內興建多功能生質能中心之BOT案，利用垃圾焚化產生之熱能與廚餘厭氧發酵後之沼氣發電，整體發電效率約28%，氣體排放採歐盟標準設計，為台灣大型焚化廠的最高規格，每年約可發電2億度供桃園市民使用，達成廢棄物處理與發電的雙重效益，預估每年減碳量可達4,239公噸CO₂e，相當於10.9座大安森林公園年吸碳量。



綠色消費金融

為引導客戶採用低碳產品，第一銀行推出「綠色消費性貸款」專案，針對購置綠能或節能產品(例如：綠色建築、油電車、電動車、節能家電等)之客戶，提供優惠利率貸款，以提升其購置綠能或節能產品之誘因，2019年共承作73筆，貸放金額合計4.77億元。

另發起「有機農業輔助計畫」，第一銀行於2010年發行國內首張結合「有機養生」與「大地環保」概念的里仁卡，並依國內外刷卡消費金額6%捐贈予「慈心有機農業發展基金會」及「福智文教基金會」，作為推廣有機、無農藥農業蔬食理念、輔導有機農業及復育土地之用，如：於花東部落推動「有機農業六星加值計畫」、於水源區推動有機農耕淨化水庫之「淨源計畫」、於國家公園內輔導有機耕作、認養台西海園海岸種樹、於各地及校園推廣種樹、海岸造林等，更進一步推動經濟與環境雙贏的「綠色保育產品」標章、輔導部落產業等不同面向之專案，攜手客戶輔助缺乏人力、財力之有機小農，與客戶一同愛護臺灣土地。

而為響應聯合國對全球暖化的重視，第一銀行於2017/6/8世界海洋日推出「綠色信用卡-綠活卡」，提供綠色消費分期付款0利率、綠色大眾運輸5%現金回饋等五大優惠，讓卡友消費與綠色低碳緊密結合。第一銀行並依國內刷卡消費金額2%捐贈予第一銀行文教基金會，從事環境永續公益活動，迄今協助偏鄉國小及社福機構裝設LED燈具1,449套，預估減降14.8萬度用電，節省電費約59萬元，減少98.62公噸CO₂e碳排放量，讓卡友一邊消費一邊做公益，為維護地球環境而努力。2018年11月第一銀行與宜蘭縣政府合作發行「宜蘭認同卡」，按國內刷卡消費金額3%捐贈予宜蘭縣政府，作為社會公益、植樹護樹等活動使用，完善縣內弱勢族群及環境保護。



◆ 歷年綠色信用卡流通卡數及累計捐贈金額

項目 \ 年度		2016	2017	2018	2019
里仁卡	流通卡數	40,383	41,332	49,581	51,687
	累計捐贈金額	62,939	75,371	87,387	99,276
綠活卡	流通卡數	尚未發行	17,566	29,843	36,913
	累計捐贈金額		269	1,210	2,368
宜蘭卡	流通卡數	尚未發行	尚未發行	23,129	58,948
	累計捐贈金額			85	2,608

7-2-2 普惠金融

為呼應聯合國推廣普惠金融對弱勢族群和偏遠地區提供基本金融服務之永續發展目標，第一金控採行相關措施及成效如下：

單位：百萬元				
服務對象	作法與項目	2017	2018	2019
弱勢族群	微型保險有效契約件數	89	214	155
	微型保險有效契約金額	44.2	106.7	77.7
	珍愛小額終老保險有效契約累計件數	3,377	4,411	5,359
	珍愛小額終老保險累計保險金額	967.4	1,262.14	1,567.06
身心障礙及銀髮族	高齡者及身心障礙者財產信託年度新增受益人數	3,560	526	1,235
	高齡者及身心障礙者財產信託承作金額	2,435.18	1,664.11	3,929.94
	高齡者及身心障礙者財產信託累積信託資產	3,048.21	4,451.94	7,216.57
	「安心貸」逆向抵押房貸承作件數	25	26	53
	「安心貸」逆向抵押房貸核准額度	317	187	486
	醫療生技或長期照護之貸款專案承作件數	20	21	21
	醫療生技或長期照護之貸款專案承作金額	2,057	2,290	2,129
	與老年化及少子化相關之年金保險有效契約件數	275	555	1,587
	與老年化及少子化相關之年金保險有效契約金額	637.81	518.6	2,232
	樂齡分行家數	6	6	6
	無障礙ATM台數	361	415	473
	「微型創業鳳凰貸款」承作件數	43	40	47
女性	「微型創業鳳凰貸款」承作金額	26.08	27.24	30.17
	「微型創業鳳凰貸款」女性獲貸比率(%)	74.42	82.50	72.34
青年族群	「青年創業及啟動金貸款」及「企業小頭家貸款」承作件數	202	153	241
	「青年創業及啟動金貸款」及「企業小頭家貸款」承作金額	249.87	243.79	285.39
中小企業	信保基金承作金額	135,600	145,600	146,300
	信保基金貸款餘額	64,300	64,800	73,000
	中小企業放款餘額	657,800	672,300	700,700
	中小企業創業投資餘額	279	280	266
債務協商	前置協商核准戶數	652	635	675
	前置協商簽約金額	40	42	43

樂齡守護

因應高齡化社會對安養、照護及經濟安全之需求日益提升，第一金控持續響應政府政策推廣安養信託業務(專案名稱為「珍愛一生退休安養信託」)，2019年廣續與政府及專業機構合作舉辦高齡者及身心障礙者信託、老年財務規畫及財產防護等講座如下：

課程主題	舉辦地點	課程大綱
【安養信託】	新北市松年大學	老年財產規畫及信託制度
【財務規劃】 【財務管理】		• 老年生活需要多少退休金？ • 如何管理退休金？ • 信託制度介紹。
【財產防護】 【消費權益】	新北市樹林區、新莊區、板橋區、 三重區、汐止區及土城區	• 檢視個人資產負債表。 • 謹慎投資避風險。 • 數位金融發展(行動支付)。 • 詐騙與洗錢防制(解除分期付款)。 • 金融消費者權益保護。
【生活法律】 【老年尊嚴】		• 如何有尊嚴地渡過老年生活。 • 與晚年人生有關的法律議題。 • 擬定遺囑應注意事項，包含財產分配方式。

「GLORY+世界卡」安心就學偏鄉送暖

第一銀行依「Glory+世界卡」國內刷卡消費金額1%捐贈予第一銀行文教基金會，資助偏鄉弱勢學生教育活動、營養午餐、課輔班等項目。截至2019年底，「Glory+世界卡」流通卡數為2,449卡，累計捐贈金額177萬元，透過教育部「學校教育儲蓄戶」平台，累計資助502位經濟弱勢學生得以安心就學。



打造友善金融環境

第一銀行於台北、新北、桃園、台中、高雄、宜蘭及花蓮等地區設置無障礙服務櫃台，提供行動不便者(含老弱婦孺)友善金融服務，全臺188家營業單位均設有愛心服務鈴及無障礙坡道友善金融設施，並於營業廳內加派服務專員，協助引導身心障礙人士辦理各項金融業務，且充分告知應備資料，並協助填具相關申請書據。

為提供身心障礙者基本、平等及合理便利之金融服務，第一銀行已建置無障礙網路銀行<https://freebank.first-bank.com.tw/ANB/index.jsp>(友善金融服務網)，並公告「第一銀行各分行可提供之無障礙服務設(措)施一覽表」。該友善金融服務網連結提供 7 X 2 4 小時不間斷之無障礙網路銀行服務，除帳戶查詢、約定轉帳及密碼變更等基本功能，並新增非約定轉帳功能，使交易服務更加完善。而存戶領有身心障礙證明或手冊者，得向任一營業單位以郵寄或臨櫃方式或透過友善金融服務網線上申請ATM跨行提款手續費減免優惠，每人以申請一個帳戶為限，每月得享有3次減免優惠。

第一金證券亦設置「金融友善服務專區」，提供網路下單、移動贏家APP平台等無障礙投資服務，另持續提供電話語音報價及交易服務，供網路使用、聽力及行動障礙者亦能參與投資交易。第一金投信公司官網專頁介紹金融友善服務措施，並提供電子、語音交易，於網路或手機即可完成基金申購或贖回交易，若有身心障礙者臨櫃，亦有客服人員專人服務，協助辦理各項業務。

協助債務人解決債務

對於依消費者債務清理條例聲請前置協商、前置調解及更生之債務人，或個別申請債務協商之債務人，綜合評估其財產所得及工作能力等因素，鼓勵其積極解決債務，以重新回歸正常生活，並利債權收回。2019年第一銀行前置協商核准675戶，簽約總金額42,702仟元，債務減免45,733仟元；前置調解成立104戶，調解時債權金額合計15,648仟元，減免5,758仟元；更生成立132戶，更生時債權金額合計52,136仟元，減免32,589仟元。

協助開發中國家及最低度開發國家取得金融服務

積極運用「財團法人海外信用保證基金」(海外信保基金)融資保證機制，協助海外台商取得財務服務的管道，提供多元融資服務，特別是在低度開發國家如寮國、柬埔寨，引進海外信保基金，協助台商拓展當地市場。2019年移送海外信保案件共29件，其中承作開發中國家及低度開發國家案件共18件，融資金額約5.98佰萬美元。

配合政府政策辦理各項紓困貸款

面對新冠肺炎疫情擴及世界各國，衝擊全球經濟發展甚劇，我們主動關懷疫情對客戶業務之影響，並迅速回應客戶營運週轉之資金需求，第一銀行官網「防疫紓困貸款平台」提供24小時線上受理申請服務，讓有資金需求的企業及勞工能在最快的時間內取得必要的紓困資金，截至2020年4月13日止，第一銀行受理申請515件紓困貸款，已核准328件，核准金額34.2億元，核貸率達63.69%。



防制洗錢、金融詐騙及打擊資恐

重大主題：

GRI 419：社會經濟法規遵循

管理方針	
政策	為維護金融秩序，避免本集團因提供金融商品或相關服務而為有心人士遂行金融詐騙、洗錢及資恐之非法行為，除訂有防範存戶遭詐騙之相關規範及進行員工教育訓練，以強化詐騙攔阻之成效外，另制定「第一金融集團防制洗錢及打擊資恐政策」，以建立本集團執行防制洗錢及打擊資恐之一致性規範。
承諾	各公司應配合政府政策防制詐騙並建立重視防制洗錢及打擊資恐之文化，配置適足之人力及提供足夠之資源落實執行防制洗錢、金融詐騙及打擊資恐之相關作業。
目標	- 按季召開之集團各公司總機構法令遵循主管座談會，由各公司報告防制洗錢及打擊資恐執行情形。 - 強化攔阻金融詐騙之成效。
職責	企業社會責任委員會公司治理小組及客戶關懷小組
資源	- 各公司均已投入適足之資源及人力，並持續委請勤業眾信聯合會計師事務所 (Deloitte) 提供「防制洗錢暨打擊資恐制度顧問諮詢服務專案」，以強化防制洗錢及打擊資恐機制。 - 補助員工取得國際公認反洗錢師資格認證 (CAMS) 會員費、報考費用及獎勵金，並將防制洗錢與打擊資恐相關證照作為升等加分項目。



八 防制洗錢、金融詐騙及打擊資恐

8-1 集團防制洗錢及打擊資恐管理架構

1、指派專責主管-總機構法令遵循主管

由董事會指派副總經理負責督導集團防制洗錢暨打擊資恐之遵循情形，除每兩個月向風險管理委員會報告集團防制洗錢及打擊資恐執行情形與檢討改善進度外，並每半年向審計委員會及董事會報告集團防制洗錢及打擊資恐執行情形，以利董事瞭解集團洗錢及資恐風險曝險狀況、防制洗錢及打擊資恐計畫之落實情形。

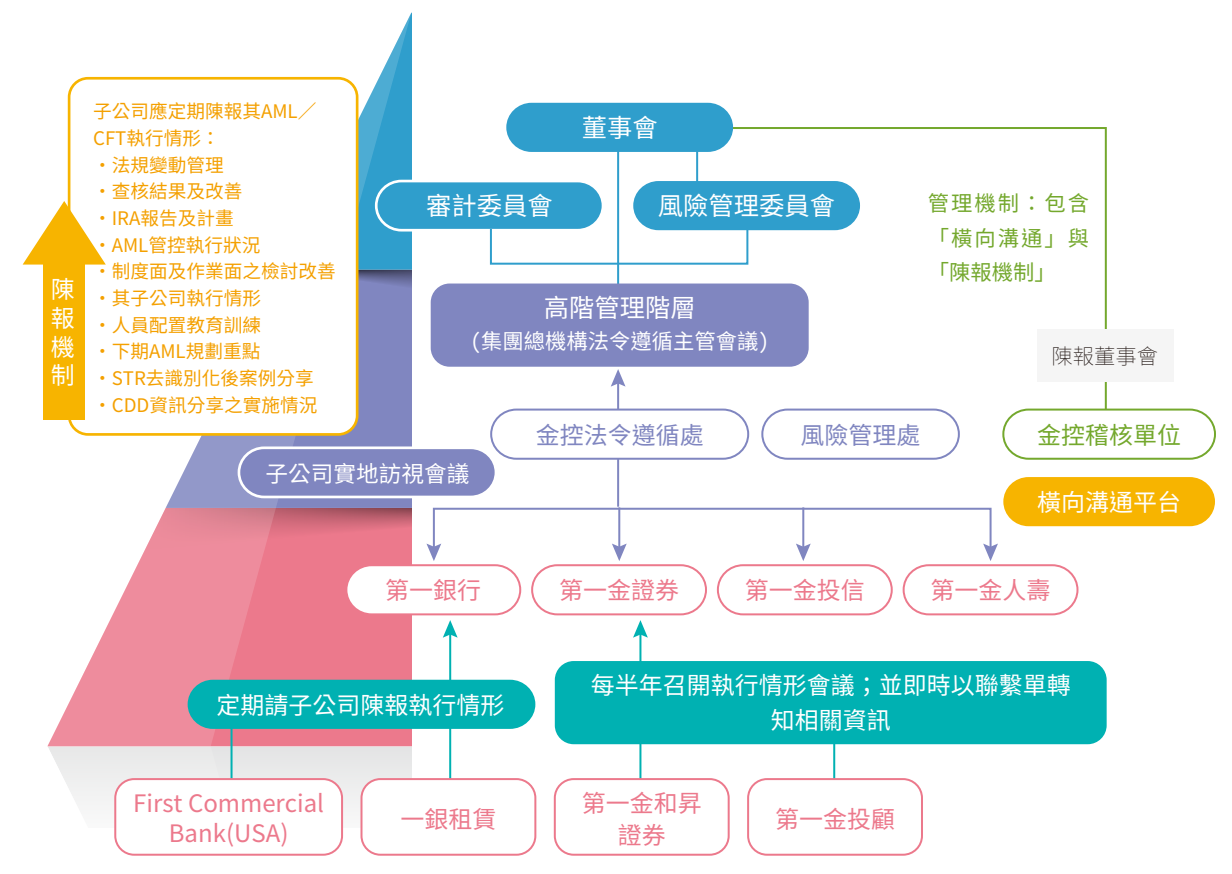
2、設置專責單位-法令遵循處

為強化防制洗錢及打擊資恐機制，由法令遵循處掌理集團整體性防制洗錢與打擊資恐計畫之訂定及管理；銀行及保險子公司則設置洗錢防制專責單位，負責防制洗錢及打擊資恐機制之規劃、協調及管理、疑似洗錢或資恐交易案件之申報等；銀行子公司另設置防制洗錢及打擊資恐委員會，以瞭解該行洗錢及資恐風險與防制洗錢及打擊資恐計畫之運作。

3、指派督導主管

銀行子公司於國內35家營業單位指派專任防制洗錢暨打擊資恐督導主管，其餘非實施專任督導主管制度之國內營業單位則配置三合一主管一名，督導防制洗錢及打擊資恐、法令遵循及自行查核主管業務。

◆ 集團防制洗錢及打擊資恐組織架構



8-2 集團防制洗錢及打擊資恐施行情形

1、教育訓練

為提升本集團員工防制洗錢及打擊資恐之能力及執行成效，本公司及銀行、證券、投信、保險及AMC子公司於2019年舉辦防制洗錢及打擊資恐相關教育訓練課程分類如下：

	金控	銀行	證券	投信	人壽	AMC
定期性且內部正在進行 以案例學習的方式培訓	63人次 189小時	6,092人次 7,957.5小時	7人次 7小時	30人次 90小時	56人次 56小時	
電腦培訓課程配合自我 評估表		8,453人次 14,732.5小時	502人次 502小時	305人次 610小時		
由規範／法規經理負責 全公司內部的網路培訓			476人次 464.5小時	32人次 96小時		
由規範／法規部門當面 培訓	73人次 18.25小時		16人次 16小時	392人次 486小時	315人次 630小時	
由外部機構當面培訓		49人次 49小時	1,447人次 2,894小時	58人次 95小時	3人次 17小時	11人次 36小時
強制年度進修培訓	10人次 145小時	377人次 3,534小時	35人次 234小時	32人次 228小時	66人次 223小時	
合計		上課總人次為	18,900 人次、	總時數	33,309.75 小時	

2、激勵措施及活動

本公司及銀行、證券及保險子公司為鼓勵同仁提升洗錢防制知能，2019年補助員工取得國際公認反洗錢師資格認證(CAMS)會員費、報考費用及獎勵金合計1,257萬7,371元，截至2019年底取得CAMS或防制洗錢與打擊資恐專業人員證照人數分別為1,506人及1,509人，第一銀行更將該二項證照作為行員升等加分項目之一。另鑒於客戶風險分級為洗錢防制相關作業之執行基礎，而客戶基本資料完整與否，將直接影響風險分級結果，為鼓勵客戶備齊基本資料，第一銀行舉辦「2019年客戶基本資料更新暨120週年演唱會門票抽獎活動」，活動期間來行辦理基本資料更新之個人戶總計43,438戶，大幅提升風險分級之準確度。對於辦理可疑交易申報有功之同仁，該行亦予以適當之獎勵，以鼓勵同仁落實疑似洗錢或資恐可疑交易監控與申報作業。

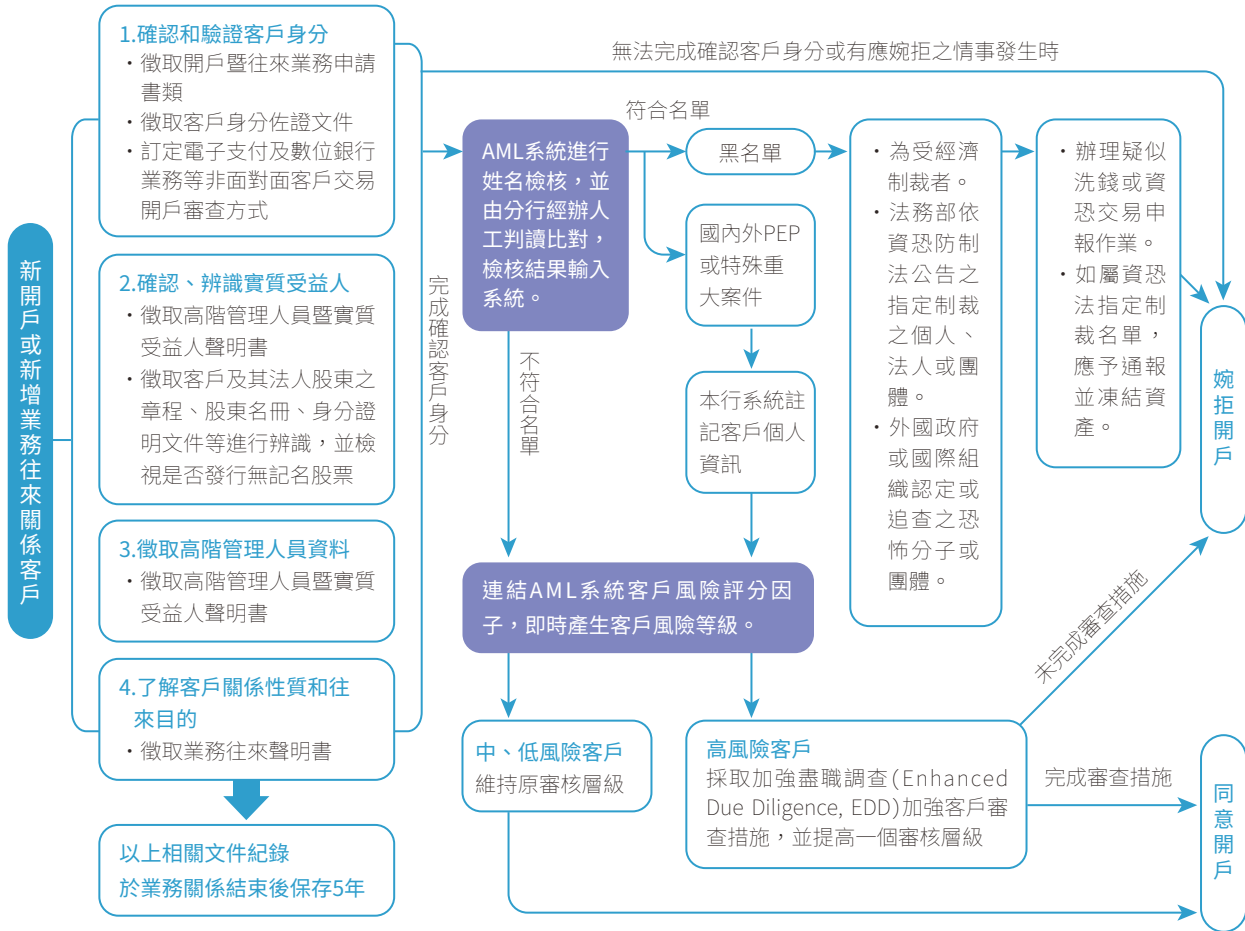
3、非面對面客戶盡職調查

隨著數位浪潮來襲，手機即是銀行的世代來臨，銀行子公司推出之數位帳戶面臨非其既有客戶以手機應用程式(APP)開戶時身分驗證之問題，爰透過客戶於其他銀行臨櫃開戶之帳號、中文姓名、身分證字號、出生日期、手機號碼及客戶於APP上傳之雙證件進行雙重身分認證，並以電話確認為客戶本人辦理開戶後，依該行規定之盡職調查程序辦理後續開戶作業。

4、對重要政治性職務人士(PEPs)等高風險客戶的政策與鑑別、定期審查及監控

對國內外政府之重要政治性職務人士與受經濟制裁、外國政府或國際洗錢防制組織認定或追查之恐怖分子或團體，及依資恐防制法指定制裁之個人、法人或團體，除直接視為高風險客戶外，上述對象在建立或新增業務往來關係前，應取得原核准層級之一層級主管同意，而各子公司得依自身之業務型態及考量相關風險因素，訂定應直接視為高風險客戶之類型；另明訂子公司應定期檢視其辨識客戶及實質受益人身分所取得之資訊是否足夠，並確保該等資訊之更新，特別是高風險客戶，應至少每年檢視一次，並應依據其風險防制政策及程序，針對高風險客戶與具特定高風險因子之客戶採取不同之管控措施，以有效管理和降低已知風險。

◆ 第一銀行客戶盡職調查(Customer Due Diligence, CDD)程序如下：



5、優於法令規範之措施

- 本公司為強化集團各公司落實防制洗錢暨打擊資恐制度並優化洗錢防制系統，確保本集團洗錢及資恐風險均能有效控管，並優化子公司洗錢暨資恐風險評估(Institutional Risk Assessment, IRA)方法論及報告內容、檢視客戶風險因子及名單掃描規則之合理性、強化客戶盡職調查機制及集團資訊分享等，特委請勤業眾信聯合會計師事務所提供「防制洗錢暨打擊資恐制度顧問諮詢服務專案」，輔導並協助本公司及銀行、證券、投信及保險子公司建立更完善之防制洗錢及資恐控管措施。銀行子公司更獲行政院防制洗錢辦公室舉辦「防制洗錢評鑑發表暨表揚大會-受評獎」。
- 金管會僅規範銀行業及保險業應委託會計師辦理防制洗錢及打擊資恐之確信專案查核，惟本公司亦委請會計師辦理證券及投信子公司防制洗錢及打擊資恐執行情形驗證，以確保其切實執行洗錢及資恐風險評估，另持續委由資誠聯合會計師事務所辦理銀行、證券、投信及保險子公司2019年防制洗錢及打擊資恐專案查核。

6、洗錢及資恐等犯罪行為之監控

銀行子公司除以銀行公會發布之「銀行防制洗錢及打擊資恐注意事項範本附錄」之53項可疑交易表徵對洗錢及資恐等犯罪行為進行監控外，2019年該行亦經由分析3,925件外部檢調機關來函疑似洗錢或資恐交易之案由及995件該行可疑交易申報(STR)案件，辨識出該行面臨之犯罪風險，並據以改善相關作業流程。

7、洗錢防制相關資訊之揭露

子公司第一銀行於該行網站設置洗錢防制專區揭露洗錢防制相關資訊及經簽署之AML問卷(Wolfberg AML Questionnaire)，以提升洗錢防制資訊透明度。



8-3 防制金融詐騙

近年來金融詐騙事件頻傳，為避免客戶遭受財產損失，第一銀行訂有「臨櫃作業關懷提問表」及「營業單位防範存戶遭詐騙及臨櫃提領大額現金注意事項」，對於客戶辦理提匯款交易、申辦約定轉帳及年長者提領現金達一定金額以上，或交易金額、頻率、提領狀況經研判有異常情形或疑似受詐騙徵兆者，進行關懷提問，且適時通報轄區分局或派出所到場查證或協助護鈔，配合政府政策防制詐騙，打擊不法犯罪。另強化對櫃檯行員辦理臨櫃關懷提問之教育訓練，妥善運用警政署提供之案例及媒體報導之最新詐騙手法，強化攔阻之成效。2019年成功防制詐騙案件計59件，攔阻詐騙金額2,139萬元。



ENVIRONMENTAL MANAGEMENT

環境管理



建構「綠色金融第一品牌」發展歷程



2012

- 訂定「綠色金融第一品牌」永續經營目標。
- 設定總部大樓2015年較2011年降低12%溫室氣體排放量之目標。
- 推出「再生能源創能貸款」，協助業者購置再生能源發電設備。
- 總部大樓(1982年啟用)取得(合格級)綠建築標章認證，係國內首棟改造舊建築大樓符合新建建築物綠建築高標準規範之第一個案例。
- 培育節能減碳種子人員，加強環境保育觀念之落實與執行。
- 總部大樓設置雨水回收池，節約水資源。

2013

- 2012年設定總部大樓2015年較2011年降低12%溫室氣體排放量之目標於2013年提前達成。
- 簽署支持CDP碳揭露專案。
- 設定各公司節省用電、水、油及瓦斯目標，且未來每一年以不低於前一年度之減降比率為原則。
- 首次於資訊大樓導入「ISO 50001能源管理系統」並取得驗證。
- 首次於資訊大樓等5處導入「ISO 14064-1溫室氣體盤查」並取得驗證。

2017

- 第一銀行設置「綠色金融委員會」分由「綠色融資」、「綠色消費金融」、「綠色審查」及「綠色投資」等四個面向支持「綠色金融」之發展。
- 第一銀行、第一金證券、第一金投信、第一金人壽、第一金AMC均導入「ISO14064-1其他間接排放量盤查(運輸中的間接溫室氣體排放-商務旅行)」並取得驗證。
- 第一銀行7處營運據點取得「ISO 14001環境管理系統」驗證。
- 國內金融業首家取得「環保署臨櫃服務碳足跡PCR制定及盤查」驗證。
- 於萬華分行設置「太陽能發電暨雨水回收生態水培綠屋頂」。
- 異業結盟公益活動-綠光傳愛計畫。
- CDP氣候變遷問卷及水問卷皆獲評為B級。
- 發行「綠色信用卡-綠活卡」。
- 推出購置綠能或節能產品之「綠色消費性貸款」專案。
- 國內金融業唯一將「ISO 14064-1溫室氣體盤查」邊界擴大至國外33處營運據點。

2018

- CDP氣候變遷問卷獲評Leadership A List及水問卷獲評為B級，成為全臺首家入選CDP Leadership A List之金融業。
- 第一銀行國內188家分行全數導入「ISO 50001能源管理系統」並取得驗證。
- 第一銀行、第一金證券、第一金投信、第一金人壽及第一金AMC合計192處據點取得「ISO 14001環境管理系統」驗證。
- 宜蘭分行綠建築取得全臺唯一古蹟綠建築鑽石級標章。
- 與宜蘭縣政府合作發行「森林宜蘭認同卡」，依一般消費金額3%捐贈予宜蘭縣政府作為植樹護樹及社會公益活動使用。
- 統籌主辦全臺最大太陽能電池廠逾百億元聯貸案。
- 成功募集並管理3.3億元綠能基金，投資興建發電容量約27MW之太陽能電廠。
- 第一銀行倫敦分行申請依英國舊建築物綠建築BREEAM系統Good等級辦理自有辦公大樓改善工程。

2011

- 訂定企業社會責任政策、守則並設置「企業社會責任委員會」，每年均設定環境保育目標並訂定執行方案。
- 推出「綠色能源產業貸款」，協助綠色能源產業發展。

2014

- 參酌赤道原則訂定「綠色融資審查原則」，成為環境的把關者，將永續議題與核心業務結合。
- 營運據點燈具全數汰換為LED燈具。

2016

- 推出綠能科技、新農業及循環經濟等「新創重點產業優惠貸款專案」，協助更多新創重點產業取得營運資金。
- 建置2處太陽能分行及6處太陽能廣告看板。
- 189處營運據點完成室內空氣品質自主管理，並於8處營運據點建立室內空氣品質即時監測系統。
- 購置電動公務機車，降低二氧化碳排放量。
- 辦理環保節能競賽，累計節電8.9萬度，並給予18次嘉獎。
- 首次於萬華分行大樓等4處導入「PAS 2060碳中和」並取得驗證。
- 首次於總部大樓導入「ISO 14046水足跡」並取得驗證。
- 首次於第一銀行導入「ISO 14064-1其他間接排放量盤查(運輸中的間接溫室氣體排放-商務旅行)」並取得驗證。

2019

- CDP氣候變遷問卷獲評為「A-」領導等級及水問卷獲評為B級。
- 第一銀行萬華分行為國內金融業首家取得環保署「環境教育設施場所」認證。
- 第一銀行永和分行為國內金融業首家取得「產品碳足跡減量標籤」證書。
- 訂定供應商管理要點，作為集團各公司管理供應商之政策與指導原則。
- 生活垃圾及資源回收量統計推展至第一銀行國內全數分行。
- 共同主辦「厭氧發酵、焚化廠與底渣固化掩埋場」三合一功能之生質能源中心興建之聯合貸款。

2010

- 組成「綠建築標章取得計畫」團隊，開啟綠色金融之路。
- 積極推動「都市更新融資業務」，推動老舊社區翻新。
- 推出「節能產業第一推手」融資專案，為國內首家針對ESCO產業提供融資專案之銀行業。
- 發起「有機農業輔助計畫」，發行國內首張結合「有機養生」與「大地環保」概念的公益聯名卡，攜手客戶輔助人力、財力缺乏之有機小農，與客戶一同愛護台灣土地。

2015

- 訂定「綠色夥伴」宗旨，延伸赤道原則理念於銀行上架商品之基金及保險公司，並建立「違反社會責任之不可投資名單」供集團各公司投資審查之用。
- 建立供應商管理三步驟，與供應商一同保護當地環境。
- 員工取得環境教育人員認證資格，規劃公司環境教育課程及內容之編撰。
- 安排員工進行線上環境教育課程，增進全體同仁對環境永續發展認知。
- 實施「零垃圾桶」政策，使資源回收分類達利用最大化。
- 第一銀行建置完成環境會計報表。
- 推出手機信用卡及金融卡，減少塑膠卡片之排碳量。
- 首次於總部大樓導入「ISO 14001環境管理系統」並取得驗證。



氣候變遷

重大主題：

GRI 203：間接經濟衝擊

管理方針	
政策	- 依氣候變遷相關財務揭露專案小組(TCFD)發佈之「氣候相關財務揭露建議書」架構辨識氣候變遷風險與機會，並建立因應機制。 - 發揮金融本業對減緩氣候變遷的影響力，透過教育訓練、盤點會議積極溝通及協助各業務部門，辨識其業務與氣候變遷之關聯性，發掘潛在的風險及機會。
承諾	- 與利害關係人進行氣候變遷及環境永續議合，宣導本集團因應氣候變遷之環境永續政策及理念。 - 建構系統性機制以強化氣候變遷治理，評估其財務關連，以降低風險並掌握商機。 - 支持低碳經濟轉型:結合核心職能協助企業降低生產或服務過程中所產生之汙染及資源浪費，提供投入汙染防治、綠色運輸、綠建築／綠色工廠、節約能源及資源等提升環境效益方案所需資金。 - 提供產生社會與環境價值之商品或服務：確認營運活動、商品及服務不得影響生態保育，降低商品、服務對社會與環境的衝擊，提升商品與服務創造之社會與環境效益。 - 鑑別氣候敏感之客群，針對投資／授信組合所面臨之氣候風險進行評估，並連結至金融業之傳統風險，以強化本公司承擔氣候變遷風險之能力。
目標	- 針對氣候變遷重大風險訂定風險管理策略，並據以估算管理成本及財務衝擊，整合至本公司管理系統，以強化氣候變遷治理。 - 填報CDP氣候變遷問卷。 - 蒐集內部碳定價相關資料，並進行試算。 - 於今(2020)年完成簽署赤道原則；2021年導入赤道原則相關規範。 - 於2020年4月底簽署氣候變遷相關財務揭露報告架構(TCFD)。
職責	企業社會責任委員會環境永續小組及客戶關懷小組
資源	- 本公司企業社會責任委員會審定氣候變遷治理方針，各事業群高階主管指導業管單位提具因應策略、執行計畫、短中長期目標、KPI並追蹤成效，定期陳報執行成果並進行檢討。 - 配置人力蒐集國內外環境永續及氣候變遷減緩調適措施資訊、國內外相關議題之研討會及研究報告，並將成果分享予同仁。



一 氣候變遷

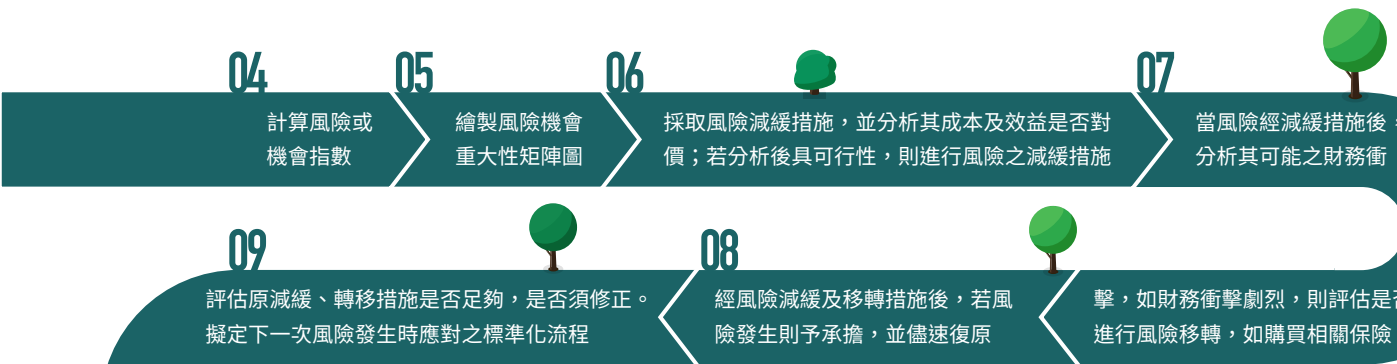
為因應氣候變遷對金融業之經營風險，強化氣候變遷治理，本公司由企業社會委員會環境永續小組負責辨識出潛在之氣候變遷風險與機會，並依氣候變遷相關財務揭露專案小組(Task Force on Climate-Related Financial Disclosures, TCFD)發佈之「氣候相關財務揭露建議書」透過盤點和辨識物理、轉型及其他面向對公司營運活動造成之風險與機會，繪製風險機會重大性矩陣圖，並依據矩陣分析結果，針對重大風險訂定風險管理策略作為因應氣候變遷行動的核心，如為管理因氣候變遷對本公司造成之投、融資風險，由綠色金融委員會-綠色審查小組透過對環境風險因子之鑑別與評估，修正授信及投資審查相關政策或原則以降低相關風險，更據以估算管理成本及財務衝擊，並有系統性的評估財務關連，降低風險並掌握商機。

本公司由各事業群高階主管指導業管單位針對重大氣候變遷風險及機會訂定執行方案及短中長期目標，並將執行成果定期呈報董事會以進行檢討。2019年持續建構授信及投資審查業管人員之氣候變遷風險辨識能力以加強核心職能，並於2020年2月經本公司董事會審議通過，將新興風險(含氣候變遷風險)納入風險管理政策，落實氣候治理與管理。



◆ 第一金控TCFD之指標揭露架構及作為

	2011年~2018年	2019年	2020及2021年
治理	- 董事會決議通過後施行： ✓ 企業社會責任政策 ✓ 企業社會責任守則 - 董事會督導： ✓ 綠色融資審查原則 ✓ 環境管理政策 ✓ 能源管理政策 - 設置綠色金融委員會並由總經理擔任主任委員	- 董事會審議通過修訂企業社會責任政策： ✓將ESG因子整合至投票及商品審查等機制，落實盡職治理 ✓將ESG議題與核心業務之發展策略及作業流程結合 ✓支持低碳經濟轉型，提供企業為提升環境效益所需資金，且降低本集團所提供商品及服務對社會與環境之衝擊 - 由總經理核定實施供應商管理要點，作為集團各公司管理供應商之政策與指導原則	- 董事會審議通過將氣候變遷風險納入風險管理政策 - 董事會審議通過「永續授信政策」、「永續投資政策」及「永續保險政策」，將ESG議題融入投、融資、承銷及保險之規劃及作業流程 - 董事會持續監督氣候變遷相關目標及執行情形
策略	- 響應「國家自主減排貢獻」(INDC)目標 - 辨識氣候變遷對組織之物理、轉型及其他風險 - 鑑別氣候變遷對組織之風險與機會	- 鑑別氣候變遷對組織之風險與機會，對本集團潛在之高碳排產業客戶導入情境參數，分析該產業之氣候變遷風險，以強化本公司承擔氣候變遷風險之能力 - 與客戶進行環境永續及氣候變遷議合	- 於2020年4月底簽署氣候變遷相關財務揭露報告架構(TCFD) - 於今(2020)年完成簽署赤道原則 2021年導入赤道原則相關規範 - 鑑別氣候敏感之客群，針對投資／授信組合所面臨之氣候風險進行評估，並連結至金融業之傳統風險 - 以「大氣環流模式」(GCM)及「代表濃度路徑」(RCP)進行情境分析，評估現況及未來之實體風險，建立未來之業務、策略及財務規劃
風險管理	- 導入氣候變遷風險及機會評估工具 - 研析國內外氣候變遷減緩與調適趨勢新知，以製作環境教育訓練教材向本公司員工宣導	- 研修氣候變遷風險及機會評估工具 - 持續建構授信及投資審查業管人員之氣候變遷風險辨識能力	- 建立氣候變遷風險之主要風險辨識、衡量、監督及控管程序 - 研擬氣候變遷風險抵減措施並建立管理機制
指標與目標	請參閱本公司2018年企業社會責任報告書「永續發展目標」章節P38~P43	請參閱本報告書「永續發展目標」章節P34~P37	請參閱本報告書「永續發展目標」章節P34~P37



1-1 氣候變遷之風險與機會

◆ 第一金控辨識出之氣候變遷風險

類別	項目	對公司營運的衝擊	風險減緩管理措施
物理	熱帶氣旋／極端降雨	- 造成行舍、資訊設備、運輸設備損害。若熱帶氣旋所帶來之豪雨及強風對本公司營運據點造成直接衝擊。 - 同仁於上下班、工作場所或確認災損途中遭受傷害。 - 停班導致營運中斷。 - 導致受災戶無力償還借款，致本公司產生本金損失。 - 公司保戶造成人身傷害致本公司理賠金額增加。 - 投資標的人員財產損失，導致投資獲利下降。 - 授信戶造成營運中斷或人員財產損失，導致還款困難。 - 使本公司持有之投資性不動產發生資產價值減損情事。	- 將氣候變遷風險納入本公司風險管理政策，並提報董事會審議通過後，按本公司風險管理機制確實執行。 - 針對熱帶氣旋／極端降雨可能對資訊設備造成損害，本公司平時即委由專業廠商進行機電設備檢測及維護，設置防水閘門及沙包等防災措施，並建立備援及不斷電系統，確保營運不中斷。 - 對本公司持有之投資性不動產及授信資產購買住宅綜合險，以轉嫁風險及加強債權保障。 - 針對極端氣候、海平面上升及熱帶氣旋風險，本公司密切關注乾旱、強降雨及供電警報，並設置防護團因應颱風、水災、地震、擠兌、疫情、火災、爆炸等緊急狀況以管理氣候變遷風險。 - 在營運據點選址及購置土地房舍時避開臨海低窪處；現有資產如位處臨海低窪處，則設法處分，或以購買保險方式轉嫁風險。
	海平面上升	部分營業單位面臨淹水風險。	
	極端乾旱	- 可能導致缺電使營運中斷。 - 可能導致火災。 - 水資源取得不易將造成營運成本增加。	
	極端氣溫變化	- 近年來高溫日數增加，使空調用電及用水增加。 - 傳染性疾病發生率提高，使員工健康及營運中斷風險增加。	

轉型	法規不確定性	- 再生能源憑證或碳權憑證交易規範尚不明確。 - 政府擬規範契約容量5,000KW以上用戶必須裝設一定容量之再生能源發電及儲能設備、購買再生能源憑證或繳納代金，將使營運成本增加。 - 再生能源法規變動將對本公司轉投資之電業公司營運造成影響。 - 室內空氣品質管理法目前係規範金融業總行營業部，未來可能擴大至所有營業單位，致使本公司營運成本增加。 - 若政府要求契約容量800KW以上用戶每年節電率應達1%，因本集團自2012年起已逐年減少碳排放量並面臨瓶頸，若無新的低碳技術推出，將難以達成自願性減碳目標，須以碳權交易或認購再生能源憑證方式達成。	- 針對未來政府可能規範契約容量在5,000KW以上之用戶須裝設一定容量之再生能源發電及儲能設備，本公司將更換使用能源效率更高之用電設備、調降契約容量並設法發電自用及減少外購電，並搜尋價格低廉的再生能源，密切關注新科技資訊，並洽詢廠商是否有能源效率更高之新型設備或節碳技術。 - 針對未來空氣品質管理法可能擴大至所有營業單位，本公司將提前進行各營業單位空氣品質自主管理，藉由每半年之辦公室環境檢測監測二氧化碳濃度高於1,000ppm之營業單位，並派員至行舍勘查以規劃實施改善措施。 - 透過新聞、環保團體網站、外部顧問、環保署及地方政府環保局、同業資訊、國際報導，蒐集國內外環保及節能減碳等新趨勢及環境法規變動，並諮詢顧問及蒐集國內外案例，研擬對應方針。
	國際公約或協定	巴黎協定要求各國應致力於控制溫升不超過工業革命前的2°C，將間接影響本公司及本公司之授信戶。	
	強制申報	租賃子公司之出租車輛需配合政府環境政策及法規強制辦理排碳量申報，致使營運成本增加。	

其他	不良聲譽	當授信戶發生環境污染情事，經媒體負面報導時，將間接影響本公司商譽。	- 不良聲譽風險發生時即調查事件真偽，並蒐集證據，評估其影響性，擬定應變措施妥為處理，並發佈新聞稿向社會大眾說明。 - 避免投資涉及環境保育、人權及社會重大爭議之個股。

類別	項目	對公司營運的衝擊	風險減緩管理措施
轉型	永續金融趨勢	- 投資人可能減持缺乏企業永續經營概念的股票，運用本公司自有資金投資的證券承銷及自營部門若持續承銷或投資，可能對本公司營運產生衝擊。 - 本公司要求往來之授信戶皆須簽署企業社會責任承諾書，可能導致業務流失。	- 落實責任投資及盡職治理理念，持續運用本公司自有資金投資及貸款予永續經營企業。 - 確實執行ESG審查政策，融資案件全數採用「綠色融資審查原則」，評估參考風險因子，與客戶進行溝通。 - 於第一銀行通路銷售商品之基金公司及保險公司，均完成簽署「機構投資人盡職治理守則」遵循聲明或「企業社會責任承諾書」。 - 積極宣導並引導授信戶簽署企業社會責任承諾書，使其了解ESG之重要性。
	國內外環保意識提升	因環保意識提升導致越來越多產業及公司被辨識為可能污染環境之公司，致其公司股價下跌，間接影響本公司之投資收益。	密切注意產業現況及未來趨勢並逐步減持未來可能被辨識為污染環境之公司股票。
其他	社經狀況的變化	因氣候變遷導致社經狀況的變化，包括教育、疾病、福利制度、貧富差距與公共建設等，對於金融商品或服務的提供會產生一定程度之影響。	密切了解因氣候變遷而造成的社經變化，妥適制定差異化金融商品及服務。

◆ 氣候變遷風險重大性矩陣圖



◆ 氣候變遷機會可能性矩陣圖



低碳營運與循環經濟

重大主題：

GRI 302：能源、GRI 305:排放、GRI 306：廢汙水及廢棄物、GRI 307：有關環境保護的法規遵循

GRI 308：供應商環境評估、GRI 414：供應商社會評估

GRI金融服務業行業揭露指標：產品組合

FS1：適用於各經營業務之具體環境和社會要素之相關政策

FS2：在各經營業務進行環境和社會風險評估與篩選的流程

FS4：各經營業務用以改善員工的執行能力的程序，以落實與該經營業務有關的環境和社會政策與流程

管理方針	- 為確保環境生態的永續穩定，本集團隨時以環境之永續經營為責任，配合各項低碳營運作為，降低溫室氣體排放並減少廢棄物，致力發展永續再生循環家園。 - 訂定「供應商管理要點」，作為集團各公司管理供應商之政策與指導原則，要求供應商遵循國際人權公約、法規及公認之基本勞動人權原則、環境保護相關法規、職業安全衛生、誠信經營及企業社會責任等國際趨勢。
承諾	- 減降溫室氣體排放量及排放強度，擬訂營運策略並設定減碳目標，實施提高能源效率措施，以達減少溫室氣體排放量之目標。 - 興建辦公大樓或改裝辦公場所時，優先採用對環境及人體健康負面影響最小的綠色環保建材。 - 引入高效能之電器設備、發電系統、ISO驗證指引並採購搖籃到搖籃(cradle to cradle)設計理念商品，將營運過程與循環經濟理念結合降低能資源消耗。 - 選擇遵守環境、人權、勞工相關規範之優質供應商合作，與供應商共同落實企業社會責任。 - 主要採購地區以營運所在地/國且位於營運據點附近之供應商為原則，減少運輸過程之碳排放並增加當地就業機會。 - 選用具環保標章或可回收材質之營運活動所需用品並致力於資源回收及生活垃圾減量。

管理方針	- 導入ISO各項環境或能源管理系統並取得驗證，並透過各項行動方案降低營運碳排放量，且持續提升再生能源使用量，以有效執行碳管理。 - 主動揭露服務碳足跡，除將碳管理理念傳達給客戶，更確切掌握服務流程之碳排放量以制定有效之減碳措施。 - 每年改善自有舊大樓能源效率，取得綠建築標章。 - 往來供應商全數同意遵循本公司「供應商管理要點」並簽署「人權及環境永續條款承諾書」，定期稽查供應商是否發生環保、職災或違反勞動法令等情事，督促違反環保法規遭裁罰之供應商提出改善計畫，或終止往來。
目標	
職責	企業社會責任委員會環境永續小組
資源	- 攜手國內外營業單位及利害關係人，致力於降低日常營運之各項溫室氣體排放。 - 協助營業據點汰換老舊耗能設備，引入節能設備，亦依照內政部建築研究所公布之「綠建築評估手冊」，針對新舊自有營運據點進行節能改善並申請綠建築標章。 - 積極拓展數位無紙化服務，涵蓋行銷、交易、付款及帳務等服務，減少營運碳足跡。 - 支持同仁取得建築師、土木、電機及冷凍空調工程等專業技師證照，以及「環境教育人員」、「能源管理人員」、「室內空氣品質維護管理專業人員」等證照，提升環境及能源管理品質。 - 研析國內外環境永續及氣候變遷減緩與調適趨勢及新知，以製作環境教育訓練教材向員工及供應商等利害關係人宣導。



二 低碳營運與循環經濟

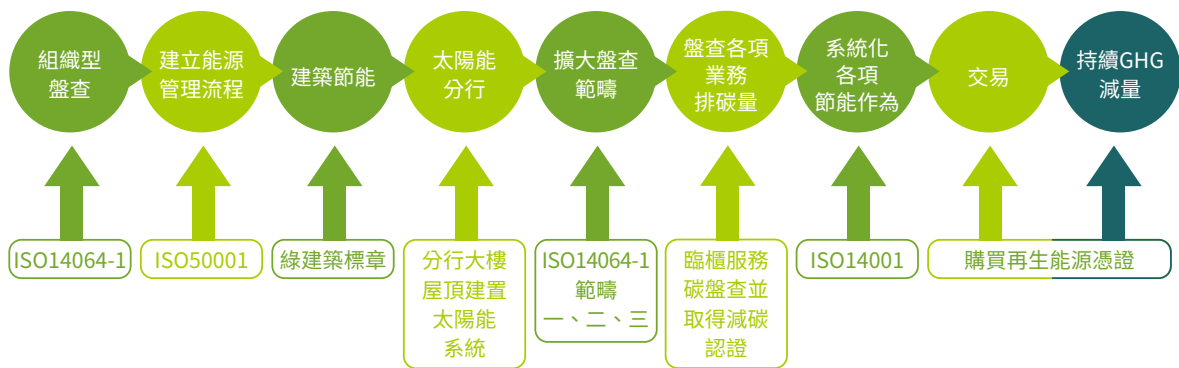
第一金控將行動元年2005年定為基準年，透過各項行動方案降低營運碳排放量，長期以2050年全集團碳排放量較基準年減降50%為目標，落實執行環境永續發展政策，2019年較前一年節省油、電、瓦斯之減碳量為474公噸二氧化碳當量(公噸CO₂e)，業務無紙化措施之減碳量為18,783公噸CO₂e，整體總減碳量達19,257公噸CO₂e，相當於49.5座大安森林公園之年吸碳量^註，相關措施及成效分述如下：

註：依據經濟部能源局2011年公告之換算標準，1座大安森林公園1年吸收389公噸 CO₂e

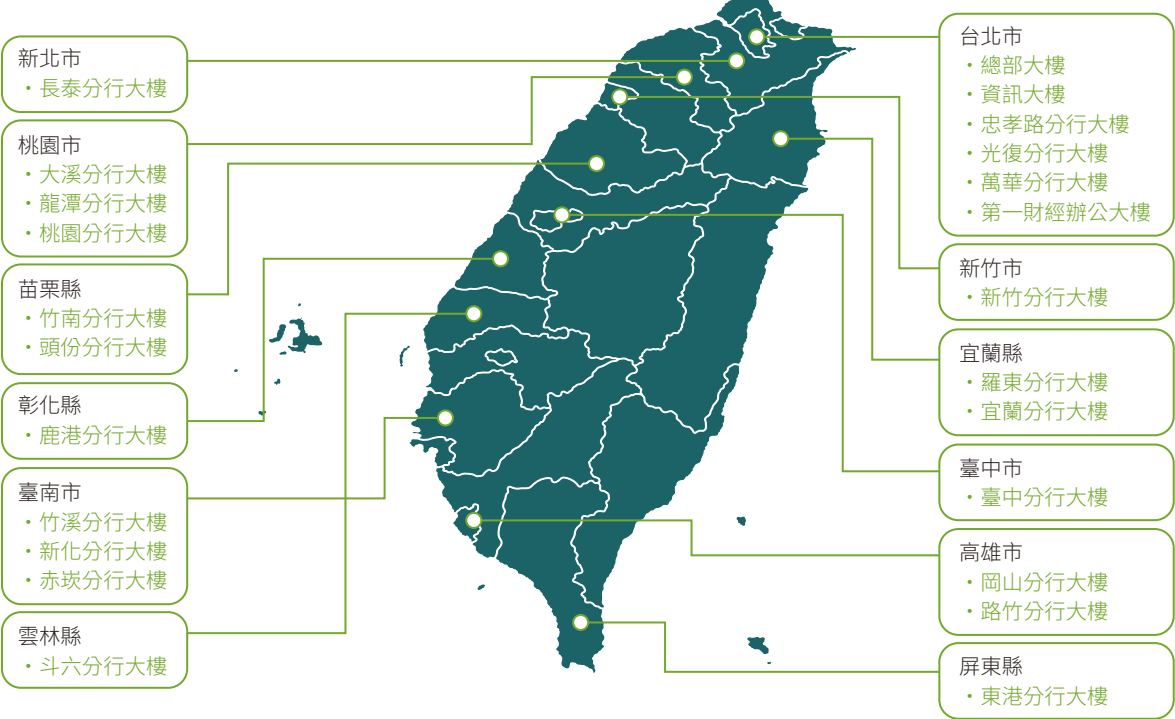
2-1 降低溫室氣體排放量

第一金控有72棟自有行舍平均屋齡逾40年，為減緩辦公大樓對環境造成之熱島效應，於2010年組成「綠建築標章取得計畫」團隊，由總部大樓開啟改造綠建築之路，截至2019年底已改造24棟舊大樓，取得內政部鑽石級綠建築標章，並訂定2025年底累計取得38棟綠建築標章之目標。另自2017年起將國內外全數營運據點納入「ISO 14064-1溫室氣體盤查」之範疇，全盤掌握集團各營運據點碳排放情形，致力達成降低溫室氣體排放量之目標。

◆ 第一金控溫室氣體減量步驟



◆ 全臺24棟鑽石級綠建築營運據點減碳效益



減碳效益		減碳項目
(kWh/yr) ^{註1}	公噸CO ₂ e ^{註2}	
4,506,279	2,401	
16,223GJ		
(1kWh=0.0036GJ)		

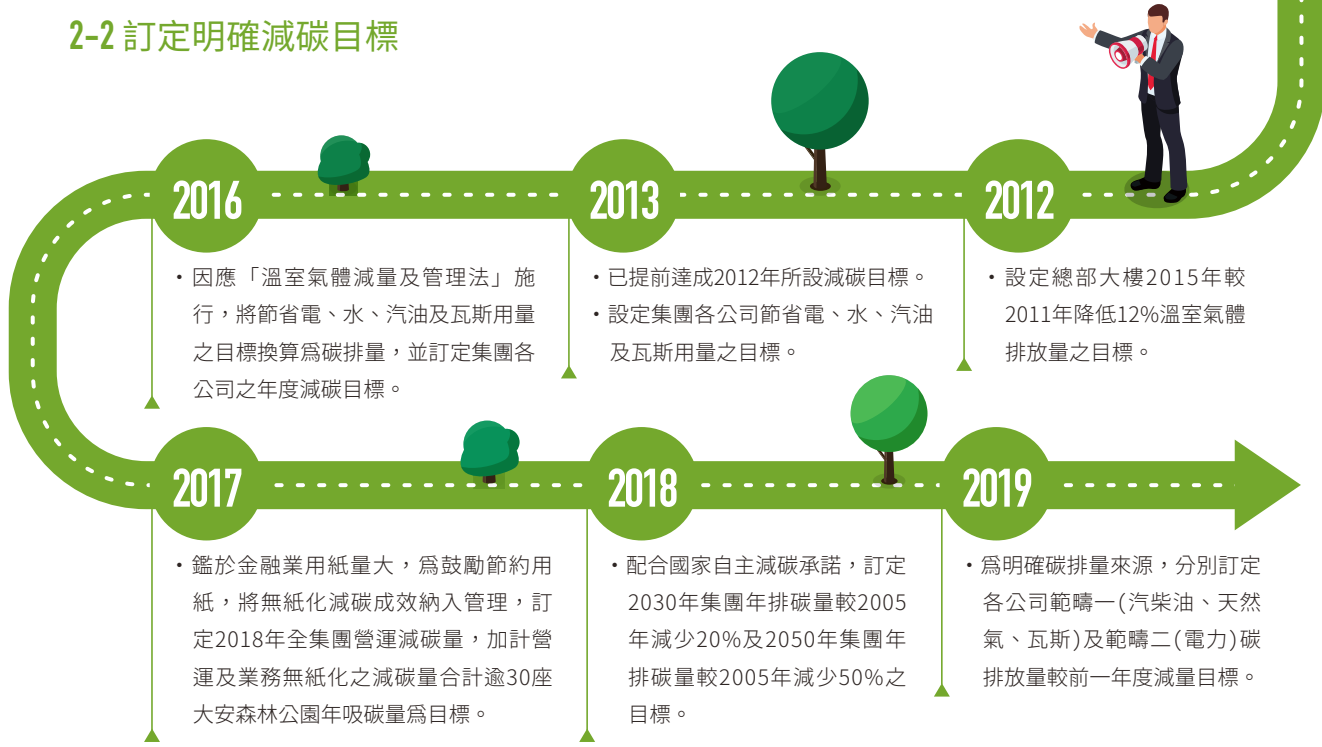
註1：主要以改善空調及照明設備之前後效能差異及預估其使用時間來估算減碳效益。

註2：「用電排放係數」為2019年公告之排放係數0.533。

◆ 取得環境或能源管理相關認證

項目	2019年已導入之營運據點
「鑽石級」綠建築標章	24處
ISO 14064-1溫室氣體盤查	國內外全數營運據點
ISO 50001能源管理系統	188處
ISO 14001環境管理系統	國內全數營運據點
ISO 14046水足跡驗證	8處
空氣品質自主管理	188處
辦公室環境二氧化碳濃度檢測	237處
裝置室內空氣品質即時監測系統	41處
ISO 14064-1其他間接排放量盤查 (運輸中的間接溫室氣體排放-商務旅行)驗證	銀行、證券、投信、人壽、AMC
ISO 14064-1其他間接排放量盤查(營運產生的廢棄物處理)驗證	銀行、證券、投信、人壽、AMC總公司及銀行資訊大樓
環境教育人員資格認證	4名員工
「產品碳足跡減量標籤」認證	第一銀行永和分行
「產品碳足跡標籤」認證	第一銀行總行營業部及萬華分行
「環境教育設施場所」認證	第一銀行萬華分行

2-2 訂定明確減碳目標



第一金控正視氣候變遷的影響，並提高風險意識，於2013年簽署支持CDP，成為臺灣金融業首波簽署該倡議之企業，2019年度CDP氣候變遷問卷獲評為「A-」領導等級(Leadership Level)，為國內金融業最佳成績。

◆ 第一金控2019年集團各公司減碳目標及成效如下：

單位：%

公司別	第一銀行		第一金證券		第一金投信		第一金人壽		第一金AMC (第一金融資產管理)	
	較2018 減省目標	實際減省 比例	較2018 減省目標	實際減省 比例	較2018 減省目標	實際減省 比例	較2018 減省目標	實際減省 比例	較2018 減省目標	實際減省 比例
範疇一 減碳成效	1	-4.77	1	23.40	1	-2.60	1	3.09	1	-1.76
範疇二 減碳成效	0.5	2.71	0.5	2.71	0.5	4.53	0.5	0.71	0.5	11.46

◆ 集團總減碳目標及成效

	2019年目標	2019年總減碳量	2020年目標
範疇一減碳量	24公噸CO ₂ e	-101公噸CO ₂ e	39公噸CO ₂ e
範疇二減碳量	104公噸CO ₂ e	575公噸CO ₂ e	344公噸CO ₂ e
合 計	128公噸CO ₂ e	474公噸CO ₂ e	383公噸CO ₂ e

◆ 2019年各項溫室氣體排放量

溫室氣體	CO ₂	CH ₄	N ₂ O	HFCs	PFCs	SF ₆	NF ₃	七種溫室氣體排放量總計
排放量 (t-CO ₂ e/年)	21,839	366	48	516	0	0	0	22,769
占總排放量比例 (%)	95.91	1.61	0.21	2.27	0	0	0	100

註：本公司無氮氧化物(NOx)、硫氧化物(SOx)及其它重大污染的氣體排放。

◆ 第一金控總排碳量

		2016年	2017年	2018年	2019年	2019年 目標	2019年與2018年 比較(%)	
範疇一-ISO-14064盤查量 (公噸CO ₂ e) ^{註1}		2,725	2,670	2,386	2,487 ^{註6}	2,362 ^{註5}	4	
範疇二-ISO-14064盤查量 (公噸CO ₂ e) ^{註1}		22,812	20,978	20,857	20,282	20,753 ^{註5}	-3	
範疇一+加範疇二排碳量 合計(公噸CO ₂ e)		25,537	23,648	23,243	22,769	23,115	-2	
範疇一及範疇二盤查據點 占比(%)		96	100	100	100			
ISO 14064-1 其他間接排 放量盤查量 (公噸CO ₂ e)	運輸中的間接 溫室氣體排放- 商務旅行	347	318	418	373	500	-11	
	營運產生的 廢棄物處理			109 ^{註7}	78 ^{註7}			-28
能耗量合計(GJ) ^{註2}		399,331	366,471	345,508	351,505			2
能耗量合計(MWh) ^{註3}		46,084.76	42,289.52	39,869.80	40,563.23 ^{註6}	39,656.56	2	
人均能耗量(GJ／人) ^{註4}		47.78	40.68	37.45	36.75			-2
能源密集度 (GJ／淨收益百萬NTD)		8.86	7.21	5.73	5.64			-2
溫室氣體排放強度 (公噸CO ₂ e／淨收益百萬NTD)		0.57	0.47	0.39	0.37			-5

註1：範疇一排放以公務車用油、發電機柴油及瓦斯為主、範疇二排放則以用電為主，所使用之排放係數係根據環保署公告之溫室氣體排放係數管理表6.0.4版；本次盤查參考環保署國家登錄平台所採用之GWP值，採用2007年IPCC第4次評估報告之溫暖化潛勢值，倘2007年IPCC第4次評估報告並未參考數值，則引用2013年IPCC第5次評估報告之溫暖化潛勢值；所使用彙整溫室氣體量之方法為營運控制法；盤查標準係根據ISO14064-1。

註2：能耗量合計(GJ)統計範圍主要包含發電機柴油、瓦斯、天然氣、公務車柴油、公務車汽油及電力，各項數據係由各單位根據相關單據填報並由CSR委員會環境永續小組彙整並經SGS查驗訖，其係數之轉換主要係根據經濟部能源局102年能源統計手冊-能源產品單位熱值表及2012年製造業能源查核年報進行統計之參數。

註3：MWh(Megawatt Hour)兆瓦時。

註4：盤查範圍2015年員工人數8,362人、2016年員工人數8,357人、2017年員工人數9,008人、2018年員工人數9,227人、2019年員工人數9,565人。

註5：2019年範疇一目標係第一銀行、第一金證券、投信、人壽及AMC碳排放量較2018年減量1%；範疇二係碳排放量較2018年減量0.5%；MWh目標係公務車用油、發電機柴油及瓦斯較2018年減量1%，用電減量0.5%計得。

註6：範疇一及MWh未達標主因係2019年淨收益623.18億較2018年602.49億增加3.43%，業務量亦同步增加，致公務車用油及用電量較前一年度增加。

註7：2018年廢棄物盤查範疇為銀行總部及資訊大樓,2019年新增證券、投信、人壽、AMC總公司。

註8：2019年我們並未發生對環境衝擊之申訴案件，亦未因違反環境法規而受裁罰。

註9：空調系統新購及汰換均採用環保新型冷媒R134a或R410a，未使用可能破壞臭氧層之物質(ODS)。

2-3 綠色運輸

第一金控為降低公務運輸造成之碳排放量，逐步汰換舊型公務車，且公務車調派以共乘為原則，截至2019年底將已屆報廢年限之88輛傳統燃油機車汰換為Gogoro電動機車，減碳量8.9公噸CO₂e，並於中山、大稻埕、北投、新興4家分行空地設置電動機車電池交換站，推廣低汙染機車。另設有公用悠遊卡制度，鼓勵同仁外出洽公搭乘大眾運輸交通工具，公務車輛汰換時優先評估更換為電動車輛、油電混合車輛或能源轉換效率較高之車輛；此外，我們於全臺營運據點密集區域及偏遠地區設置13處員工宿舍，減少員工上下班交通往返產生之排碳量。2019年海外商務旅行總計6,674,916公里，能耗量5,857GJ^註，共排放373公噸CO₂e。



設置多處員工宿舍(左圖為花蓮宿舍及右圖為恆春宿舍)，減少員工上下班交通往返產生之排碳量。

註：依據國立交通大學論文「航機耗油分析與節油策略」(2013)中航機飛行1,074公里消耗4,112公斤(假設航空用油平均密度為0.701g／ml，約為5,866公升)燃油換算，能耗量(GJ)係數之轉換主要係根據經濟部能源局102年能源統計手冊-能源產品單位熱值表，另假設航機平均載客數為250人。

◆ 第一金控歷年商務旅行排碳量

項目	年度	2016	2017	2018	2019		2020年目標
					實際數	目標	
ISO14064-1其他間接排放量盤查量 (運輸中的間接溫室氣體排放 - 商務旅行) (單位：公噸CO ₂ e)		347	318	418	373	500 ^註	低於500
涵蓋範圍百分比 (%)		100	100	100	100	100	
註：因規劃2019至2024年間陸續新增至少7處海外營運據點，爰所訂2019年商務旅程總排碳量目標較2018年高。							

2-4 碳足跡管理

第一金控發起並邀請金融同業共同參與研商訂定「臨櫃服務碳足跡計算」產品類別規則文件(PCR)，於2017年6月經環保署認可並公告於環保署碳標籤網站，並於同年7月取得經SGS驗證之「碳足跡查證聲明書」，同年9月取得環保署服務碳足跡標籤證書。經盤查第一銀行總行營業部及萬華分行每人次臨櫃服務分別產生2公斤CO₂e及800公克CO₂e，藉由服務碳足跡之揭露，將碳管理理念傳達給客戶，更讓我們確實掌握服務流程產生之碳排量得以制定有效之減碳措施。2019年憑藉既有之盤查經驗參與中華電信臨櫃服務PCR修正研商會議，更因永和分行臨櫃服務減碳達3.79%而獲環保署減碳標籤，展現具體之碳管理減碳實績。

◆ 永和分行取得環保署減碳標籤



2-5 使用再生能源

A. 建置屋頂太陽能發電系統

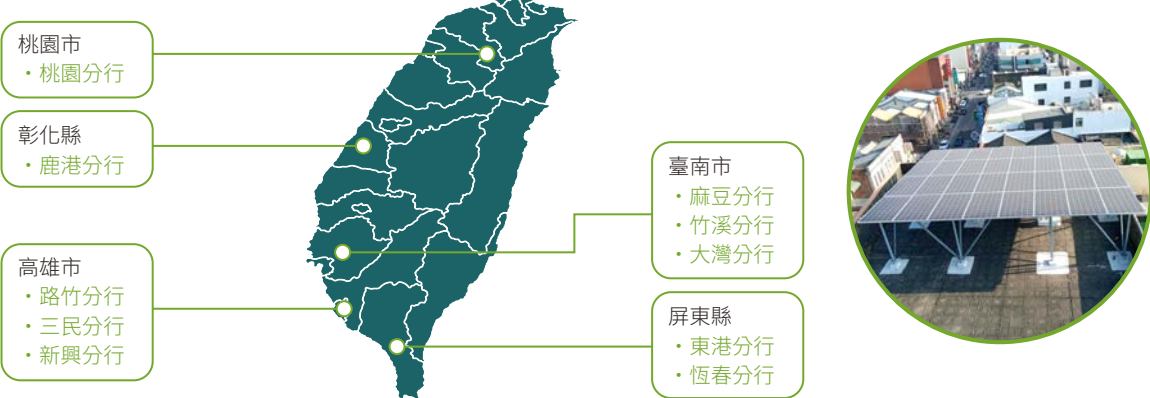
第一金控為響應綠色能源政策，2019年使用再生能源減碳量為65.40公噸CO₂e，自2015年至2019年購買綠色電力及碳權憑證，合計150萬度。此外，經評估營運據點之日照條件後，自2016年起於第一銀行分行大樓建置屋頂太陽能發電系統，截至2019年底已建置10處屋頂太陽能發電系統，合計年減碳量為62.45公噸CO₂e，訂定2020年度生產並使用再生能源達60MWh之目標，持續增加使用再生能源之比重，落實環境永續發展政策。

◆ 歷年再生能源使用及購買量

項目 \ 年度	2016	2017	2018	2019		2020年目標
				實際數	目標	
能源使用量(MWh)	4.99	22.76	85.81	122.71	50	60
購買度數 ^{註1}	160,000	240,000	790,000	300,000		
購買及使用再生能源合計度數	164,986	262,755	875,811	422,705	400,000	500,000
能耗量(GJ) ^{註2}	1,428.92	2,275.69	7,585.29	3,661.00		
用電排放係數 ^{註3}	0.525	0.530	0.554	0.533		
減碳量(公噸CO ₂ e)	86.62	139.26	485.20	225.30		

註1：2016年至2017年係向臺灣電力公司購買綠色電力；2018年係購買碳權憑證440公噸，換算為使用再生能源約790,000度；2019年係購買碳權憑證160公噸，換算為使用再生能源約300,000度。
註2：能耗量(GJ)主要係根據自行設立之電表統計用電度數，係數之轉換係根據經濟部能源局2012年製造業能源查核年報進行統計之參數。
註3：「用電排放係數」係根據經濟部能源局各年度公告標準。

◆ 全臺10處屋頂太陽能發電系統



◆ 歷年屋頂太陽能發電系統減碳量

項目 \ 年度	2017	2018	2019
能源使用量(MWh)	17.46	80.16	117.17
用電排放係數 ^註	0.530	0.554	0.533
減碳量(公噸CO ₂ e)	9.25	44.41	62.45

註：「用電排放係數」係根據經濟部能源局各年度公告標準。

B. 裝設彩圖太陽能廣告看板

鑑於彩圖太陽能廣告看板得以白天日照儲蓄電能，供給夜間廣告照明所需電力，達成廣告宣傳與節能減碳雙重效益，第一金控遂於中南部6處營運據點裝設彩圖太陽能廣告看板，不僅每年減少外購電力4,987kWh，且年減碳量達2.66公噸CO₂e。

鹿港分行彩圖太陽能廣告看板實圖



C. 太陽能發電暨雨水回收生態水培綠屋頂

第一金控致力推動建物綠化政策，2017年於萬華分行設置「太陽能發電暨雨水回收生態水培綠屋頂」，結合太陽能發電、雨水回收及魚菜共生系統，透過雨水回收系統，補充魚菜共生系統用水；利用太陽能板發電，供應系統循環用電，進行除污過濾、淨化水質，而魚菜共生系統係於水面上種植蔬果、水面下養魚，以魚的排泄物作為蔬果植栽的養分來源，形成自給自足的循環模式，打造「零碳農場」，綠屋頂亦可提升綠化率，減少都市熱島效應，建立水平與垂直的生態綠網，提供生物棲息場域。2019年萬華分行太陽能發電545kWh，年減碳量為0.29公噸CO₂e。2020年預計於華山分行設置第二座「綠屋頂」，持續推動建物綠化政策。



太陽能發電暨雨水回收生態水培綠屋頂

2-6 節約並保護水資源

第一金控2012年於總部大樓地下室設置儲水量1.30百萬公升的雨水回收池，作為澆灌花園及馬桶用水，2019年集團總用水量為242.46百萬公升，用水來源82.85%來自自來水，17.15%來自總部大樓地下溢流湧水及雨水，並詳實調查各營運據點之用水狀況。

總部大樓以管理監控系統，掌握各水泵運作情形，並定期巡視管線及設備是否漏水並儘速維修；亦採用變頻控制冷卻水塔，降低能耗及減少水蒸散；水龍頭均加裝節水器及採用二段式沖水馬桶、感應式小便斗等節水及綠色標章設備；調整廚房碗盤清洗過程，節省洗滌用水。另為保護水資源，於廚房設置截油槽，使用環保清潔劑，並以溫水清潔碗盤以減少清潔劑使用，亦定期抽水肥並稽查廢棄物清運流向，以改善水質減少污染。

2019年參加經濟部水利署舉辦之「落實節水輔導改善獎勵」活動，以雨水回收再利用及調整廚房洗滌流程等相關節水措施，獲非工業組-優等獎，愛護水資源的實際行動獲政府肯定。



設置中水回收系統，並於總部大樓地下室設置儲水量1.30百萬公升雨水回收池，作為澆灌花園及部分樓層馬桶用水，2019年透過中水回收系統節省41.59百萬公升自來水使用量，占集團總用水量17.15%。

以雨水回收再利用及調整用水洗滌流程等相關節水措施，獲經濟部水利署「落實節水輔導改善獎勵-非工業組優等獎」

◆ 歷年自來水用水量

單位：百萬公升

項目 \ 年度	2016	2017	2018	2019		2020年目標
				實際數	目標	
總用水量	193.50	199.35	194.46	200.872	202.5	低於204
涵蓋範圍百分比 (%)	99	99	99	99		

註1：自來水用水量主要係由各單位根據其水費單填報並由CSR委員會環境永續小組彙整。
註2：涵蓋範圍為第一銀行國內全數營運據點及證券、投信、人壽、AMC之總公司。
註3：2019年總用水量較前一年度上升主要係因2019年臺灣年均溫較前一年升高攝氏0.34度，使本集團空調之冷卻水塔蒸發散量增加，致用水量增加。

2-7 提升資訊設備－施行無紙化

第一金控提升資訊設備效能並汰換老舊伺服器，實施教學無紙化、會議無紙化、服務提供無紙化及事務無紙化。自2008年即持續優化徵審系統，徵授信作業流程由人工／紙本作業，改為全程於系統執行，並陸續導入自動引進聯徵資料、國內外集團戶歸戶作業，更積極於提供服務的過程，包含「行銷」、「交易」、「付款」及「帳務」等環節導入數位化服務，大量減少紙張之使用。



◆ 歷年實施無紙化減碳量

項目 \ 年度	2016	2017	2018	2019	2019年較2018年成長幅度(%)
電子公文筆數／減碳量	143,108筆/ 11,067公噸CO ₂ e	288,101筆/ 11,738公噸CO ₂ e	278,257筆/ 11,474.72公噸CO ₂ e	360,590筆/ 15,580.39公噸CO ₂ e	36
電子帳單及電子DM件數／減碳量	152,618,012件/ 1,373.56公噸CO ₂ e	209,614,034 件/ 1,886.53公噸CO ₂ e	244,623,499件/ 2,201.61公噸CO ₂ e	310,690,198件/ 2,796.21公噸CO ₂ e	27
線上教學時數／減碳量	330,031小時/ 36.96公噸CO ₂ e	244,676小時/ 27.40公噸CO ₂ e	505,480小時/ 56.61公噸CO ₂ e	662,935小時/ 74.25公噸CO ₂ e	31
電子自動化交易筆數／減碳量	47,050,208筆/ 263.48公噸CO ₂ e	50,248,204筆/ 281.39公噸CO ₂ e	53,998,931筆/ 302.39公噸CO ₂ e	59,250,942筆/ 331.81公噸CO ₂ e	10
合計總減碳量	12,741公噸CO ₂ e	13,933公噸CO ₂ e	14,035.33公噸CO ₂ e	18,782.66公噸CO ₂ e	34

* 電子帳單及電子DM減碳量係依據環保署網站(臺灣產品碳足跡資訊網)，一張B4紙排碳量為0.009公斤CO₂e計算；電子自動化交易減碳量則係根據一張A4紙排碳量為0.0056公斤CO₂e計算。

◆ 2019年電子公文減碳量

公司別	使用筆數	使用人次	計算公式	減碳量(單位：公噸CO ₂ e)
第一銀行	346,893	8,002	346,893*8,002*0.0056／1,000	15,544.69
第一金證券	6,300	730	6,300*730*0.0056／1,000	25.75
第一金投信	3,636	156	3,636*156*0.0056／1,000	3.18
第一金人壽	3,535	338	3,535*338*0.0056／1,000	6.69
第一金AMC	226	65	226*65*0.0056／1,000	0.08
合計	360,590	9,291	-	15,580.39

* 電子公文減碳量係依據環保署網站(臺灣產品碳足跡資訊網)，一張A4紙排碳量為0.0056公斤CO₂e計算。

◆ 2019年線上教學減碳量

公司別	課程時數	計算公式	減碳量(單位：公噸CO ₂ e)
第一銀行	621,321	621,321*20*0.0056／1,000	69.59
第一金證券	36,965	36,965*20*0.0056／1,000	4.14
第一金投信	1,510	1,510*20*0.0056／1,000	0.17
第一金人壽	2,666	2,666*20*0.0056／1,000	0.30
第一金AMC	473	473*20*0.0056／1,000	0.05
合計	662,935	-	74.25

* 假設線上教學課程每小時節省20張A4紙。



2-8 資源回收

第一金控為使資源分類及回收利用最大化，集團各公司均設定資源回收之年度目標，落實垃圾分類，各公司辦公大樓於每層樓設置垃圾回收分類桶，且嚴格執行零垃圾桶政策，辦公室不放置個人垃圾桶，促使同仁將垃圾攜至垃圾回收分類桶進行分類。2019年訂定集團各公司總部大樓及第一銀行資訊大樓生活垃圾量合計不超過64.2公噸之目標，實際之生活垃圾量總計59.7公噸，達成目標，並經「14064-1其他間接排放量盤查(營運產生的廢棄物處理)」驗證，排碳量為78公噸CO₂e，較2018年減少28%。另試辦第一銀行國內分行生活垃圾及資源回收量統計，並加強宣導垃圾減量及資源回收分類，以落實營運據點資源回收分類及生活垃圾量控管。

◆ 2019年度集團各公司總部大樓及第一銀行資訊大樓垃圾回收量比較

項目 \ 年度	2016	2017	2018	2019	較前一年增減幅度(%)
紙、紙容器類	25,003	29,228	32,485	26,988	-17 ^{註2}
塑膠、寶特瓶類	1,515	2,535	2,940	2,928	-0.4
鋁、鐵、玻璃類	1,864	2,580	2,085	2,192	5
電池及電子器材類	788	58	4,073 ^{註1}	233	-94
廢食用油類	900	774	743	708	-5
合計	30,070	35,175	42,326	33,049	-22

註 1：2018年第一銀行資訊大樓汰換多項主機及各式電子器材致使回收量較2017年大幅增加。

註 2：本集團2019年貫徹各項無紙化措施，致紙張回收量較2018年大幅減少。

◆ 2019年度集團各公司總部大樓及第一銀行資訊大樓垃圾總量、回收量及生活垃圾量

單位：公噸

項目 \ 年度	2016	2017	2018	2019	2019年目標	2020年目標
垃圾總量 (a)	66.18	95.86	102.22	92.76		
垃圾回收量 (b) ^{註1}	30.07	35.16	42.33	33.05	不低於23.18	不低於156.99 ^{註3}
生活垃圾量 (a-b) ^{註2}	36.11	60.70	59.89	59.71	低於64.20	低於249.93 ^{註3}
涵蓋範圍百分比 (%)	60	80	80	80		

註 1：涵蓋範圍為各公司總部大樓及第一銀行資訊大樓。
註 2：2016年涵蓋範圍為本公司總部大樓及第一銀行資訊大樓，2017-2019年涵蓋範圍增加第一金證券、投信、人壽、AMC總部大樓。
註 3：將第一銀行國內分行生活垃圾及資源回收量納入控管，故2020年目標較2019年增加。

2-9 環境教育

第一金控各單位由總務人員擔任節能減碳推廣之種子人員，負責落實執行節能減碳措施及宣導最新環保法令。目前有4名同仁取得環境教育人員認證，負責環境教育課程之編撰及執行。自2015年起員工須參加線上環境教育課程，2019年內容以SDGs永續發展為根基，串聯六大主題說明適度照明、節能燈具、太陽能光電系統、雨水回收、建構綠屋頂與堆肥等環教知識。2019年環境教育訓練總計39場次，共8,955人次參訓，平均每人受訓2小時以上。



2-10 鼓勵員工提案及環保競賽

自2015年起舉辦各營運據點環保節能競賽活動，2019年對獲選前11名之環保節能優良單位，提供20支嘉獎予以獎勵。另自2014年即鼓勵員工就環保、節能措施提案，並由業務單位參與審查核定並發給獎勵金，2019年相關提案總計35件，其中22件獲核定採行，發放獎勵金7,400元。

◆ 第一金控環保節能競賽評選標準

項次	評比項目	配分
1	環保節能合規性	24分
2	環保節能工作推行	56分
3	環保節能教育宣傳	14分
4	綠色金融創新作為	6分
合計		100分



2-11 供應商永續管理及永續採購

A. 永續採購

第一金控參採ISO 20400永續採購精神，將永續議題納入採購政策。

參採 ISO 20400 永續採購精神執行永續採購														
永續採購政策	建立供應商評分機制，將經濟、環境及社會因子納入「供應商預審評核項目」，若通過評核，則納入合格廠商資料庫並定期增刪維護名單，截至2019年底已建立29類別合格廠商資料供採購單位查詢並優先考慮合作。													
	供應商預審評核E.S.G因子 <table> <tr> <th>經濟面</th><th>社會面</th><th>環境面</th></tr> <tr> <td>品質管理</td><td>勞動人權管理</td><td>環境管理</td></tr> <tr> <td>誠信經營</td><td>健康與安全</td><td>汙染與有毒物質排放管理</td></tr> <tr> <td>法規遵循</td><td></td><td>廢棄物管理</td></tr> </table>			經濟面	社會面	環境面	品質管理	勞動人權管理	環境管理	誠信經營	健康與安全	汙染與有毒物質排放管理	法規遵循	
經濟面	社會面	環境面												
品質管理	勞動人權管理	環境管理												
誠信經營	健康與安全	汙染與有毒物質排放管理												
法規遵循		廢棄物管理												
- 優先採購具環保、節能或省水標章及綠建材等環保產品。 - 經環保署認定之再生材質、可回收、低污染或節省能源之產品。 - 拒絕採買包裝過多、傷害環境或無法自行分解的產品及高耗能機械設備。 - 採購產品以一致性為原則，以利配合行舍裝修時，因機械設備或產品調整時能重複使用。 - 於營運據點裝修改建時使用45%以上之綠建材。 - 於開標前查核投標廠商是否涉及環境污染、違反勞動法規或危害社會公益等情事，並要求說明或排除合作。														
綠色採購目標 每年5,500萬元，2019年實際採購金額1億1,143萬元，連續五年獲臺北市政府頒發「民間企業與團體綠色採購」標竿單位。														
採購人員能力與認知 2019年為加強採購人員之能力與認知舉辦相關教育訓練共2場次，計72人次參訓。														
			採購實務 透過供應商管理三步驟，將永續政策納入採購實務。本公司供應商管理具體措施請詳參以下「供應商永續管理」章節。											



B. 供應商永續管理

第一金控訂定供應商管理要點，作為集團各公司管理供應商之政策與指導原則，除要求供應商與各公司簽訂契約時，同意遵循該要點相關規範並加強宣導，另要求供應商簽署「人權及環境永續條款承諾書」，且規範各公司應透過現場訪視及稽核等方式敦促供應商切實遵循該要點相關規範，包含基本勞動人權、企業社會責任、環境保護、誠信經營及職業安全衛生管理等面向，本公司供應商管理要點具體內容請詳參本公司網站。



第一金控於訂定採購招標規範時重視採購過程之公平、公開，並於2013年建立供應鏈管理三步驟，透過供應商管理篩選出符合企業永續發展精神之節能、資訊設備及維護、營建裝修工程、營運業務相關事務、景觀及環境綠化工程等合格廠商為長期合作夥伴；主要採購地區則以營運所在地國且位於營業據點附近之廠商為原則，2019年辦理之採購99%來自當地供應商(註)，以確保供應鏈之穩定性與在地化，減少運輸過程之碳排放並增加當地就業機會。2019年12月舉辦「第一金融集團供應商會議」，攜手供應商落實環境保護及社會永續之理念。

註：當地供應商為營運所在地國之供應商。

◆ 供應鏈管理三步驟

管理策略	具體作法	執行成效
事前篩選	• 主動調查：開標前查核投標廠商是否涉及環境污染、違反職業安全衛生及童工、強迫勞動等勞動人權法規或危害社會公益等情事，要求說明或排除合作。 • 海外據點：採購前填寫「人權及環境永續條款評估表」，查核是否曾發生環境污染、危害勞動人權或社會公益等情事。 • 共同響應：提供本公司CSR報告書電子檔，請供應商響應本公司企業社會責任政策。	• 完成1,747家次供應商調查。(調查占比100%) • 海外據點完成641家次「人權及環境永續條款評估表」。 • 1,960家供應商響應本公司CSR政策。
	• 教育及承諾遵循：訂定合約時，要求供應商簽署「人權及環境永續條款承諾書」及遵循「第一金融控股股份有限公司及子公司供應商管理要點」；對供應商宣導並要求其承諾遵循國際人權公約之基本勞動人權保障原則、允諾實現平等公允之人力資源政策、保護自然環境並落實環境永續。 • 承諾使用：不動產出租訂約時，要求承租人簽署承諾使用綠建材。 • 議價採購：採購重大能源設備時，將能源績效(以符合國家標準為基準)列入要項，與供應商進行議價採購。	• 1,747家次供應商簽署「人權及環境永續條款承諾書」及230家次供應商同意遵循「第一金融控股股份有限公司及子公司供應商管理要點」對其宣導人權保障及落實環境永續等觀念。 • 100%供應商簽署承諾書。 • 100%承租人承諾使用綠建材。 • 23件重大能源設備採購使用高COP係數空調系統。
事後管理	• 人員資格：協力商人員如從事影響能源管理、重大能源使用設備或系統之操作、維護、保養等工作，本公司訂有施工人員資格要求，並給予能源管理認知訓練。 • 教育訓練：藉由供應商會議推廣社會永續及環境保護理念，並說明「承攬商安全衛生管理注意事項」及「供應商管理要點」，以確保供應商清楚了解相關要求事項，共同落實企業社會責任。 • 定期稽查：定期稽查合格供應商，檢查是否發生環保、職災或違反勞動法令等情事，若有則要求提出改善計畫或終止合作並納為控管名單。	• 辦理能源管理認知訓練合計20人次。 • 辦理供應商會議，合計62人次參與。 • 每季進行抽查並留存紀錄，每年抽樣進行實地訪查，2019年實地訪查7家供應商，皆未發生職災或違反環保、勞動法規情事。

◆ 評估供應商是否有違反人權議題及實施減緩措施之比例

項目	年度	2017	2018	2019
(a)過去三年評估現有供應商家數占比(%)		100	100	100
(b)過去三年評估的項目中(a)被辨識為有風險占比(%)		45 ^{註1}	42 ^{註1}	50 ^{註1}
(c)在(b)中被辨識有風險的項目中有執行減緩流程占比(%)		100	100	100

註1：2017年以供應商家數統計，在618家供應商中辨識出278家有違反人權風險；2018年以供應商家數統計，在593家供應商中辨識出247家有違反人權風險；2019年以供應商家數統計，在491家供應商中辨識出244家有違反人權風險。

註2：本公司未曾有供應商於契約簽署前或合約期間內，因違反勞動法規受裁罰而未改善者，故無與供應商終止合約案例。

◆ 近三年度書面及實地評核供應商家數及比例

評核方式	年度	2017	2018	2019
有交易家數		184	195	188
書面評核	家數	184	195	188
	占比	100%	100%	100%
實地評核	家數	5	5	7
	占比	2.72%	2.56%	3.72%



第一金融集團供應商會議邀請供應商共同落實CSR。



HAPPY 幸福職場 WORKPLACE

人才吸引與留任

重大主題：

GRI 401：勞雇關係、GRI 402：勞資關係、GRI 404：訓練與教育
GRI 405：員工多元化與平等機會

管理方針

以員工為本，從募才、育才、留才到護才，致力架構完善薪酬制度與福利措施，並建立多元包容、相互尊重之友善職場，吸引優秀人才並降低人才流失。

承諾

- 打造良好工作環境，協助員工兼顧工作與家庭，完善薪酬與福利架構，落實員工照護，建立公平合理考核制度，積極引才與留才。
- 推動多元友善之職場風氣，提供公平、合理且富競爭力之職場環境及薪酬政策。

目標

- 規劃長期福利措施及精進薪酬制度，積極留任優秀人才以提升員工留任率。
- 推行工作休閒化及運動生活化理念，加強辦理提升員工身心健康之社團、活動及課程。

職責

企業社會責任委員會員工照護小組

資源

- 明訂任用原則並暢通升遷管道，建立公平透明的考核制度。
- 精進各項薪酬制度並提供多元化福利措施，讓同仁兼具職場及家庭之工作平衡。
- 提供有志於朝金融業發展之年輕學子體驗職場經驗，辦理大專院校實習，從中挑選具潛力表現優異人才成為正式員工。



人才吸引與留任

1-1 員工組成與多元性

員工是金融服務業的核心，也是支持企業成長與發展之動力，第一金控除持續穩健獲利之經營策略，更積極打造「幸福企業」，秉持「員工為企業最珍貴資產」理念，承諾為員工提供誠信、透明、關懷、合作的工作環境，鼓勵員工發揮潛能，創造價值。2019年底本集團正式員工總人數為9,565人(含海外3名女性兼職員工)，其中外籍人員計531人，女性員工5,731人，男性員工3,834人，女男比例為6：4，主管人員占17%，其中女性主管占51.2%，女性主管及員工占比均高於男性。高階主管共315人【依92.3.27台財證三字第920001301號函所訂「經理人」定義(含海外支行經理)】，女性高階主管占51.1%，且女性擔任具收入成長功能管理職位者占48.4%，顯見我們提供公平競爭的職場，落實性別平權。此外，2019年本集團非典型聘用(含派遣及保全人員)共計446人，與正式員工的比例為4.66%。

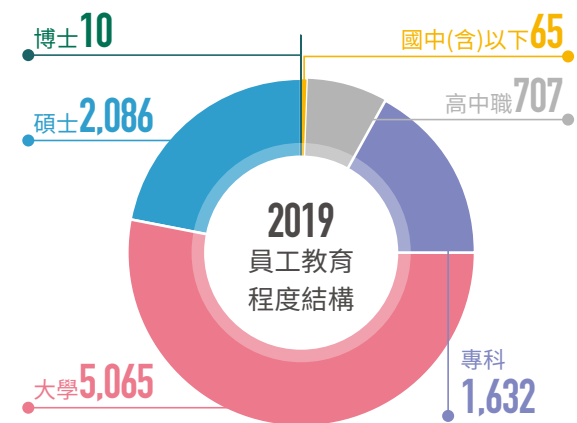
歷年女性主管及員工占比

項目	年份	2016	2017	2018	2019
女性員工百分比(%)		59.0	59.0	60.0	59.9
女性主管百分比(%) ^{註1}		53.0	53.0	53.0	51.2
女性初階主管百分比(%) ^{註2} (女性初階主管人數/全部初階主管人數)		54.2	53.6	53.6	51.3
女性高階主管百分比(%)		36.5	41.7	48.6	51.1
女性擔任具收入成長功能(如業務)管理職位百分比(%) ^{註3} (排除支援部門如人資、資訊、法等)		50.2	49.3	47.4	48.4

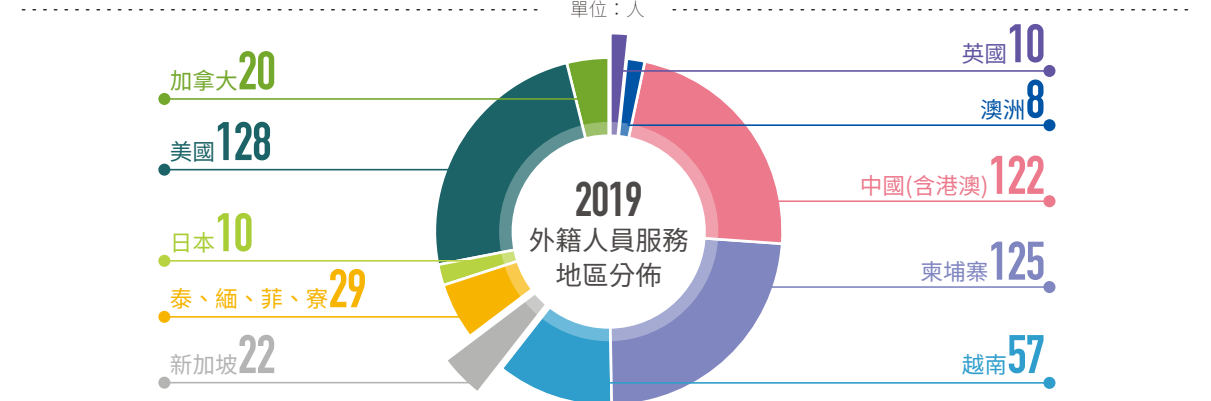
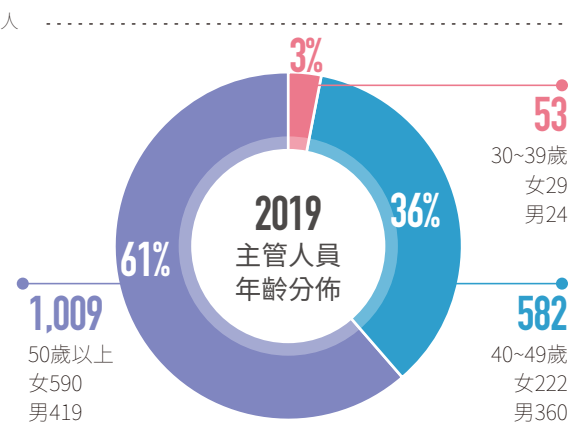
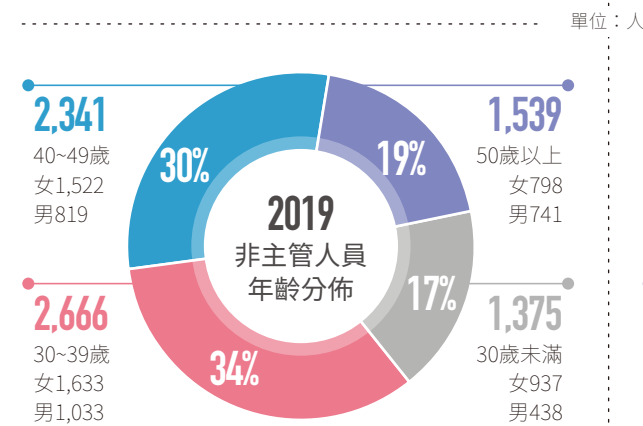
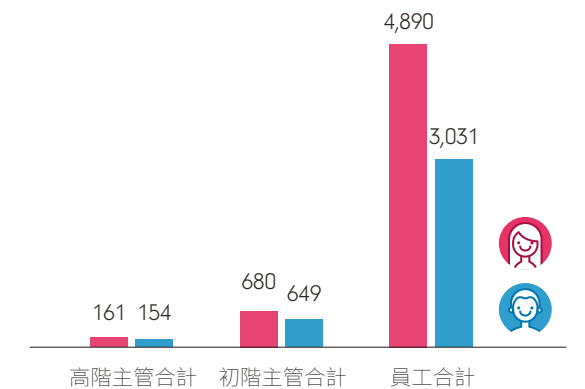
註1：主管人員定義：係指擔負管理其他員工或單位之行政責任者。

註2：初階主管定義：係指高階主管以外之主管人員。

註3：具收入成長功能單位之女性主管人數
具收入成長功能單位之全部主管人數



2019年員工總人數 - 職務別



◆ 2019年非典型聘用人數統計表

單位：人

性別 \ 職務	事務性人員	保全人員	駕駛人員
	134	0	0
	51	206	55
小計	185	206	55
總計	446		



註：勞雇合約區域為台灣地區。

1-2 人力資本與招募

近年為加速發展創新金融商品與數位金融科技服務，透過多元背景人才招聘，廣納商學管理、資訊理工、法律或心理學等相關科系之優秀人才，並自2014年起招募數位相關領域如資安、大數據、社群經營及網路行銷管理等專業人員及高階主管，迄今200餘人，同時延攬語言能力優異人才加入營運團隊，以落實多元化菁英人才培育政策。且每年招募之新進人員包容多元文化，並無學校、科系、年齡、階級及性別等限制，2019年身心障礙員工占比為1.02%，優於主管機關所訂進用標準，並與一般員工享有相同的薪酬福利待遇，另響應教育部青年發展署「經濟自立青年工讀計畫」2019年續招募42名暑期工讀生，自2011年起已提供逾360名在學青年工讀機會，讓青年學子提早培養工作技能與學習金融相關實務，俾減少失業、失學或未受職業訓練之年輕人。

另為鼓勵學生及早建立正確之工作態度提升其職場適應力與競爭力，2019年銀行及證券子公司與臺灣大學、台灣科技大學、彰化師範大學、中國科技大學、台北商業大學、致理科技大學及高雄科技大學等多所大專院校辦理產學合作之培育計畫，進用70名實習生參與金融業務之實務運作，藉以吸引優秀學生畢業後進入本集團服務。銀行子公司更於台北商業大學開設「防制洗錢及打擊資恐學程」，總授課時數36小時，期培育學生成為具備防制洗錢及風險管理與法規遵循等專業知識及數位科技應用能力的整合性實戰人才。2019年共招募新進員工1,135人，女男比例為62：38。

本集團全球海外營運據點達43處，而響應「新南向政策」持續於東南亞地區布局18處營運據點，為發掘具潛力之東南亞學生，積極辦理「東南亞人才產學合作」方案，與柬埔寨管理大學(National University of Management)及金邊大學(Royal University of Phnom Penh)簽署MOA進行產學及建教合作，舉辦體驗營活動及暑期實習，期發掘更多東南亞優秀人才，且為確保在地居民就業機會，各營運據點皆優先聘僱當地居民，2019年共招募新進外籍員工147人，截至2019年底聘用531名外籍員工，較2018年成長10.6%，持續落實在地化經營，亦每年拔擢就地僱用之優秀員工，甚或擔任主管職務，除協助拓展業務外，亦凸顯本集團包容多元文化之特質。

◆ 歷年員工多元性一覽表

單位：人

項目 \ 年度	2016	2017	2018	2019
身心障礙	90	99	99	98
原住民	5	5	4	7
國籍數	14	14	14	15

◆ 2019年新進人員與總員工人數統計表

單位：人

2019年底	員工總數									合計	
		未滿30歲	30~39歲	40~49歲	50歲以上	未滿30歲	30~39歲	40~49歲	50歲以上		
臺灣人數	9,034	313	143	101	26	191	156	45	13	583	405
百分比 (%)	94.4	3.27	1.50	1.06	0.27	2.00	1.63	0.47	0.14	6.10	4.23
海外人數	531	74	27	8	12	18	7	0	1	121	26
百分比 (%)	5.6	0.77	0.28	0.08	0.13	0.19	0.07	0	0.01	1.27	0.27
合計	9,565	387	170	109	38	209	163	45	14	704	431
百分比 (%)	100	4.05	1.78	1.14	0.40	2.19	1.70	0.47	0.15	7.36	4.51

1-3 薪酬制度與績效考核

為落實照護員工之責任，定期參酌專業機構對市場薪酬及福利水準之調查報告，員工年度全薪居於市場P65水準(即優於市場上65%之金融同業)，2019年平均調薪率2.51%，非擔任主管職務之全時員工平均薪資1,243仟元較2018年增加3.3%，居金控同業前三分之一強，另將主管人員之職務加給併入獎金計算基準，擴大整體獎金池以強化主管人員薪酬之競爭力。2019年員工福利費用總支出為155.5億元，較2018年成長4.5%。

海外單位則引進國際性管理顧問公司之全球薪資調查報告，並參酌各地經濟數據與調薪趨勢預測及當地同業交流資訊，依循職位給薪原則，逐年調整就地僱用人員薪酬水準，同時關注全球人力資源相關之議題，強化就地僱用人員生活照護與勞動法令之遵循。

◆ 非擔任主管職務之全時員工薪資資訊

項目 \ 年度	2017	2018	2019	增(減)比率 (%)
人數	7,699	7,585	7,835	3.30
薪資平均數 (仟元)	1,114	1,235	1,243	0.65
薪資中位數 (仟元)	1,022	1,138	1,133	(0.44)

註：依據臺灣證券交易所股份有限公司對有價證券上市公司及境外指數股票型基金上市之境外基金機構資訊申報作業辦法第三條第一項第三十一款規定計算。
註：2016未有統計數據。

第一金控建立透明公平的考核制度，定期檢核全體員工之績效及職涯發展，透過每年上下兩期之平時考核機制建立員工對公司賦予其個人目標之共識，進而於年度終了時參酌年中評核成績辦理全年度績效總結，並關注員工之長期績效，為激勵對公司具長期貢獻之員工，訂定「員工認購股份辦法」，於辦理現金增資時，依據職等、年資及績效等因子計算員工可認購股數，提供全體員工優於市場行情之認股權益，以提升員工向心力。

「員工任用及升等規則」亦規定五職等以上人員任該職等年資滿三年以上，視其服務年資、服務成績、業務推展能力、管理能力、領導統御等各項表現並配合業務需要提升。此外，員工之薪資、獎勵皆與其年度考核及晉升高度連結，年度考核直接影響當年度獎金及員工酬勞、次年度調薪比例及晉升機會；年度獎金中約35%係根據個別員工之長期績效及特殊貢獻辦理發放。

另員工酬勞配發之計算因子，除「考核」外，尚包含「年資」及「職位」，而員工晉升評比，均採計最近1-9年之考核結果及獎懲記錄；於儲備主管人員甄選時，亦採計最近1-5年之考核結果，皆與員工之長期績效連結；另為提升長期留任意願，銀行員工之服務年資與退休時享有優惠利率之存款額度連結，並自2019年起辦理「員工儲蓄暨員工持股信託」，提供任職滿半年以上之正式員工依個人意願選擇參加儲蓄或持股信託方案，並由銀行每月補助提存定額資金，截至2019年底共7,643人參加占比達92.6%，銀行總計提存8,392萬元，藉由長期持有公司股票，讓員工分享公司經營成長甚或股價上漲的利益，以強化向心力。於員工離職、退休時可全額領回自提金帳戶投資餘額，公提金帳戶投資餘額則依員工參加年資訂定領回比例如下：

參加年資	可提領公提金帳戶餘額百分比 (%)
未滿三年者	0
滿三年但未滿六年者	50 (另加本部分所孳生收益或損失)
滿六年者	100 (另加本部分所孳生收益或損失)

第一金人壽則按月為員工提撥留職福利金，並依員工意願轉購團體年金保險，提升同仁退休後之經濟自主能力，至2019年底計有101人參加，總計提撥921萬元。

第一金投信對基金經理人設有超過1年的長期激勵計畫，依「投資研究人員獎懲核定辦法」，於基金操作績效持續達到二期或三年期之標準時，採分期方式發給長期績效獎金，以避免發生公司於支付酬金後卻蒙受損失之不當情事。

1-4 友善健康幸福職場

為打造良好的工作環境，維護員工身心健康，激發員工熱忱與向心力，第一金控提供多元化員工健康管理機制與福利措施彙整如下：

備註：員工係指全職員工。



各項慰問金

- 重大傷病慰問金
- 重大災害慰問金
- 退休人員三節慰問金
- 在職亡故人員遺族三節慰問金



設置職工福利委員

- 三節補助員工自強旅遊活動並發放禮盒
- 員工慶生
- 致贈退休人員紀念品
- 親屬住院醫療、喪葬撫恤金
- 子女獎助學金



員工宿舍及招待所

- 北投、澎湖及花蓮設置員工招待所
- 雙北市、新竹、台中、台南、高雄及恆春設置員工宿舍



優於法令請假規定

- 事假14日、病假30日內免扣薪資（新進員工當年度除外）
- 婚、喪及流產假日數優於法令規定



各項福利補助

- 結婚、生育補助
- 大專院校進修補助
- 外語進修測驗補助
- 證照測驗報名費補助
- 慶生活動、歲末聯歡及休假旅遊補助
- 喪葬補助
- 文康課程及活動補助
- 運動場地租借補助
- 員工儲蓄暨持股信託
- 員工團體年金保險



健康管理

- 員工及眷屬健康檢查
- 健康促進活動與營養管理
- 醫師駐診及專任營養師
- 異常工作負荷促發疾病預防計畫
- 人因性危害預防計畫
- 母性員工健康保護計畫
- 無菸職場及空氣檢測維護
- 員工心理諮商服務
- 流感疫苗接種及癌症篩檢
- 低輻射劑量肺部電腦斷層掃描檢查
- 住院員工關懷

為協助同仁兼顧工作與家庭，實施友善家庭政策，鼓勵同仁利用休假安排旅遊休閒活動，自2009年起開辦「休假旅遊補助方案」，同仁休假滿7日即補助3,000元、滿10日補助6,000元，滿14日補助9,600元，2019年共補助3,583萬元；亦成立26項體育文康社團，員工及眷屬計約932人參與，並舉辦各項體育文康活動(員工暨眷屬桌球錦標賽、歌唱大賽、羽球/壘球競賽活動、登山健行活動、家庭親子日等)，造就健康、積極、樂觀的就業力，2019年總計17,097人次參與。另為鼓勵員工成家立業及生育子女，提供結婚津貼3萬元及優於勞基法之婚假14日，並自2018年起舉辦六場未婚聯誼活動，迄今已有兩對新人完成結婚登記，亦提供生養育兒相關福利措施，確保女性同仁於懷孕、生產、哺乳及育兒各階段獲得妥善照護。針對有安胎育嬰、眷屬傷病照護及國內外進修需求之同仁，除保障留職停薪員工之升遷、考績及福利外，亦提供多元照顧與協助。2019年申請育嬰留停員工計有92人，復職率達87.10%，2019年育嬰留停復職者滿一年之留任率為91.95%。

◆ 2019年申請育嬰留停員工統計表

	2019 享有育嬰假 員工總數	2019 申請育嬰 留停人數	2019 原應復職 人數 (A)	2019 實際復職 人數 (B)	2018 實際復職 人數 (C)	2019 育嬰留停復職 且留任滿1年 人數 (D)	復職率 (%) (B/A)	留任率 (%) (D/C)
合計 - 	229	84	83	71	78	72	85.54	92.31
合計 - 	188	8	10	10	9	8	100.00	88.89
合計 - 總	417	92	93	81	87	80	87.10	91.95

◆ 歷年復職率及留任率統計表

項目 \ 年度	2016			2017			2018			2019		
			總計			總計			總計			總計
復職率 (%)	93.55	88.89	93.14	85.25	86.67	85.40	95.18	81.82	93.62	85.54	100.00	87.10
留任率 (%)	82.72	69.23	80.85	94.85	100.00	95.28	93.55	90.91	93.27	92.31	88.89	91.95

◆ 2019年生養育兒福利措施

階段	措施
懷孕	• 女性員工因懷孕不適，得請安胎病、事假共44日免扣薪，不計入年度考核，不影響升遷，計有120人申請，每人平均請假日數為2.825日。 • 聘僱專任護理師及駐診醫師，提供懷孕員工相關健康指導及諮詢服務。
生產	• 自2017年起提高生育津貼補助：第一胎5萬元、第二胎8萬元、第三胎以上每胎10萬元，2019年共計補助1,463萬元，迄今已誕育769位新生兒。 • 凡妊娠未滿3個月流產者，均給予產假1星期，優於性別工作平等法妊娠未滿2個月流產者給予產假5日之日數，計22人申請。
哺乳	• 第一金控總部大樓、第一銀行資訊大樓、中山大樓與八德大樓皆設置哺集乳室，並榮獲臺北市衛生局優良哺集乳室認證，計972人次使用。 • 舉辦職場親子健康講座-哺乳秘笈。
育兒	• 提供優於法令之全新事假14日(含家庭照顧假7日)、病假30日，計984人次申請全薪家庭照顧假，每人次平均6.4小時。 • 提供子女教育獎助金鼓勵同仁子女向學，總計補助1,497萬元。 • 與知名連鎖企業簽訂企業托育合約，提供同仁優惠安全的托育服務。 • 舉辦職場育兒健康講座-親子共讀、育兒Fun輕鬆。



退休照護

本集團各公司訂有完善之員工退休制度，依規提列退休金，並適時規劃專案退職方案，退休同仁享有與在職同仁同等優惠費率之團體保險福利，除每年定期舉辦退休員工聯誼活動外，亦邀請退休人員參與集團舉辦之體育文康活動(桌球錦標賽、歌唱大賽、羽球/壘球競賽活動、登山健行活動等)，並提供第一銀行退休人員協會活動場所，持續關懷退休人員生活及身心健康。

◆ 歷年集團提撥退休金資訊

單位：仟元

類別 \ 年度	2016	2017	2018	2019
勞退新制	223,196	218,426	247,787	274,071
勞退舊制	406,691	377,978	357,919	352,208
海外人員	17,240	16,175	15,969	16,514



註：詳細提撥計畫及提撥情形請參考本公司108年度年報第189~190頁

1-5 員工流動與職涯發展

我們致力於推動幸福企業的職場氛圍，提供完善的福利措施及薪獎制度冀以降低離職率，截至2019年底本集團離職率為8.43%，惟若扣除依勞動基準法規定因年滿65歲而辦理退休者，則離職率為7.06%。而為促進內部人才流動並增加同仁主動安排與規劃個人職涯的機會，加強內部職缺資訊揭露，藉由內部職缺填補比重之提升逐年降低員工之離職率；2019年第一銀行內部職缺填補率為73.84%。

且近年來多次調升新進人員起薪，調升幅度7.3%相較同業居中上水準，基層人員與當地最低薪資比例為1.83：1，並藉由透明公平之升遷及績效考核機制，建立差異化獎金制度，提供年輕世代公平、透明、具願景的未來；2019年新進人員留任率90.45%。另為使員工得以兼顧工作與生活平衡，我們提供多元福利及優於勞基法之請假規定，期能照護及支援員工及其家屬，留任優秀之年輕族群。退休人員依「員工退休金支給規則」發給退休金，資遣員工則依工作規則發給資遣費及預告工資，以協助其退休後或求職期間獲得生活之保障。

此外我們透過具激勵性之獎酬分配機制鼓勵員工爭取績效，並建立暢通的升遷管道，定期辦理儲備幹部及海外經營管理人才甄選、考核與培訓升遷，依員工屬性、經歷、特質等建置資料庫彙整分析，做為員工職涯發展規劃的重要參酌資訊，除用以補充離退人力之一般新進員工外，其餘專業人才及管理人才多由內部自行培育，惟近年受數位金融浪潮影響，為加速數位轉型之腳步，自外部尋求數位金融專業人才，致非管理職之內部培訓比率降低。我們亦鼓勵員工利用公餘時間在職進修學習，並依課程、級別補助其學費，且員工攻讀國內外碩士以上學位可申請留職停薪，期間最長三年，培育員工具有終身被雇用之能力，以提升企業之續航力。

◆ 2019年員工離職率統計表

2019年底	員工 總數	👤					👤					合計	
		未滿 30歲	30~39 歲	40~49 歲	50 歲以上	65歲 屆齡 退休	未滿 30歲	30~39 歲	40~49 歲	50 歲以上	65歲 屆齡 退休	👤	👤
臺灣人數	9,034	93	109	83	62	64	77	89	42	28	65	411	301
百分比 (%)	94.4	0.97	1.14	0.87	0.65	0.67	0.81	0.93	0.44	0.29	0.68	4.30	3.15
海外人數	531	36	21	7	7	2	8	11	1	1	0	73	21
百分比 (%)	5.6	0.38	0.22	0.07	0.07	0.02	0.08	0.12	0.01	0.01	0	0.76	0.22
合計	9,565	129	130	90	69	66	85	100	43	29	65	484	322
百分比 (%)	100	1.35	1.36	0.94	0.72	0.69	0.89	1.05	0.45	0.30	0.68	5.06	3.37

◆ 歷年員工離職率及招聘成本一覽表

項目	年度	2016	2017	2018	2019
員工離職率 (%)		10.24	8.44	9.81	8.43
員工離職率 (%) - 不含退休人員		8.78	6.79	7.82	7.06
員工自願離職率 (%)		6.98	6.62	7.54	6.82
平均員工招聘成本 (元)註		7,354	5,473	7,120	8,723
員工總數		9,108	9,075	9,227	9,565

註：平均員工招聘成本＝(全年度招募費用／新進人員人數)＋教育訓練費用

註：調整平均員工招聘成本計算基礎為僅包含徵才相關費用及教育訓練費用，較往年排除制服費用。

◆ 歷年內部職缺填補比率

類別	年度	2016	2017	2018	2019
內部職缺填補率 (%)		83.92	72.16	79.62	73.84
管理職填補率 (%)		99.07	99.28	98.93	98.63
非管理職填補率 (%)		37.14	40.17	33.33	37.16

註：填補率＝內部錄取人數／職務缺額



人權

重大主題：

GRI 405：員工多元化與平等機會、GRI 406：不歧視、GRI 407：結社自由與團體協商

管理方針	
政策	- 本公司確實遵守「國際勞工組織基本公約核心勞動標準」、「聯合國全球盟約十項原則」、「社會責任指引 ISO 26000」、「消除對婦女一切歧視公約」及「經濟社會文化權利國際公約」等國際公認之勞動人權，保障員工享有勞動人權。 - 將勞動權益保障內容公開於公司內部資訊，各營運據點均遵循在地人權保障相關法規，職場環境及薪酬政策給付本著公平、合理原則，不因種族、性別或其他因素而給予差別對待，打造平等、安全、友善免於騷擾的工作環境。
承諾	提供公平、合理且富競爭力的職場環境與薪酬政策，保障員工參與工會活動之權益，確保勞資溝通管道順暢，並秉持誠信原則議定團體協約。
目標	- 提供公平競爭的職場環境，落實性別平權。 - 辦理人權保障及性別平等訓練課程，員工受訓比率100%。 - 設置性騷擾申訴專線及電子信箱，提供安全服務環境及保護被害人權益。
職責	企業社會責任委員會員工照護小組
資源	- 參考最新法規及國際人權發展趨勢審視修訂相關規章制度，經由「性騷擾申訴處理委員會」及人權保障教育訓練、「勞資會議」及「團體協約」等落實人權政策並促進勞資合作。 - 依勞資會議討論之各項議題，提出具體改善勞動條件及福利之措施，尋求雙贏解決之道，戮力提升勞資關係以促進勞資合作。



二 人權

2-1 人權政策

本集團各公司對於員工之招募、甄試、進用、分發、職務歷練、薪酬福利、升遷、教育訓練及退休計劃，不因種族、階級、語言、思想、宗教、黨派、籍貫、出生地、性別、性傾向、年齡、婚姻、容貌、五官、身心障礙及工會身分等而有差異，並於第一金融控股公司企業社會責任守則第18條明定，各公司應遵循國際公認之勞動人權，如結社自由、集體協商權、關懷弱勢族群、禁用童工、消除各種形式之強迫勞動、消除僱傭與就業歧視等，落實工作平權，並於人事規章中明定並落實不聘用未滿16歲者為員工及非典型聘用(含派遣及保全人員)，且遵循勞動基準法，不以強暴、脅迫、拘禁或其他非法之方式強制勞工從事勞動。

2-2 性別平等與人權承諾

我們確實遵守並保障員工享有國際公認之勞動人權，並將保障內容公開於公司內部資訊，各營運據點均遵循在地人權保障相關法令與規範，員工不因種族、性別或其他任何情況而遭受歧視，均享有同工同酬、不受性騷擾及女性員工懷孕期間工作保障的權利，除定期辦理性騷擾防治等教育訓練外，於新進員工訓練課程即充分說明工作規則、人事管理規則、員工薪酬福利等人權規章制度，且邀請工會人員講解職業安全衛生法規相關之員工權益，2019年未發生違反人權、侵害原住民權利及歧視等事件，各公司亦無併購或簽訂重大投資協議等情事。

我們致力於母性權利的保障，建構對兩性員工友善的工作制度與工作環境，依循《性別工作平等法》設置哺乳室，並給予育嬰假，禁止從事對母嬰有潛在危險的相關工作，休完產假的員工復職後同工同酬等保障女性員工權益之措施。2019年國內外營運據點參加人權保障訓練課程之員工計20,253人次，相關訓練課程總時數達25,617小時，受訓比率為100%。此外，亦傳達本公司人權相關政策予保全公司，促其於保全人員職前及在職訓練時，融入並了解本公司之人權相關政策，保全人員完成訓練之比率為100%，每年12次，平均每次0.5小時。

◆ 人權盡職調查流程



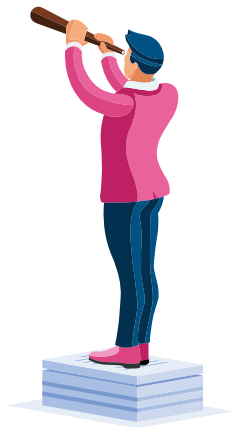
◆ 歷年被辨識為有風險的員工占比

	2016	2017	2018	2019
風險值 (%)	7.9	9.8	9.3	9.8

◆ 歷年人權保障訓練課程

項目	年度	2017	2018	2019
總時數 (時)		23,212	20,938	25,617
總人次 (人)		10,902	18,730	20,253
員工受訓率 (%)		100	100	100

註：人權保障訓練課程資訊含實體與線上課程。



2-3 同工同酬的薪資結構

本公司及各子公司員工薪資給付係本著公平、合理原則，不因性別或其他因素而有所不同，男、女起薪比例為1：1，同工同酬，以2019年臺灣地區男女員工之薪資及薪酬比較，以男性100%為基準，主管人員女性平均薪資為104%，平均薪酬為107%；非主管人員女性平均薪資為97%，平均薪酬為100%。

◆ 歷年薪資報酬比較表

	2016		2017		2018		2019	
總經理平均薪資	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
主管人員平均薪資	101%	100%	100%	100%	105%	100%	104%	100%
主管人員平均薪酬	101%	100%	101%	100%	105%	100%	107%	100%
非主管人員平均薪資	96%	100%	96%	100%	100%	100%	97%	100%
非主管人員平均薪酬	94%	100%	96%	100%	100%	100%	100%	100%

註1：主管人員定義：係指擔負管理其他員工或單位之行政責任者。

註2：薪資定義：指按月支領之本薪、職務加給、各項津貼及逾時工作報酬等。

註3：薪酬定義：指薪資+其他激勵誘因(如：員工酬勞、獎金、退休福利或離職給付等具有實質獎勵之措施)。

2-4 結社自由與勞資關係

為促進勞資和諧，增進企業發展與員工福祉，第一銀行由勞資雙方推舉相同人數代表組成勞資會議，按月召開勞資會議，其餘各公司則按季召開，依據各項勞資議題，提出改善勞動條件及勞工福利等事宜，戮力提升勞資關係，尋求雙贏解決之道，近四年召開勞資會議次數及議案數統計如下表，2019年未有因勞資爭議遭受裁罰。

◆ 歷年召開勞資會議統計表

項目	年度	2016	2017	2018	2019
開會次數		24	26	26	28
議案數		64	53	73	76

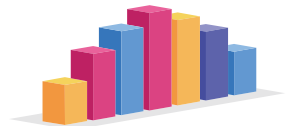


本集團各公司國內外營運據點皆保障員工之結社自由。第一銀行於2019年底簽署第四次團體協約，內容包含僱用、調職、解僱、工作時間、例假、請假與休假、薪資、福利、補償金、退休與撫卹等項目，充分保障員工權益，且於團體協約明定，如有合併、改組、轉讓、分割計劃等重大營運變化時，除過程應透明化外，有重大決策，應於勞資會議後立即通知工會及員工，如員工未留用或不同意留用，除依法計付資遣費外，另提供優惠補償金予未留用之員工，且涉及健康與安全主題的條文占比為27.8%，目前受團體協約保障之員工人數約占總人數之96.51%，較2018年大幅成長12.3%。此外，第一金證券及第一金AMC勞資雙方於2019年4月完成團體協約之簽署，內容亦包含營運發生重大變化對勞工之權益保障條文，而涉及健康與安全主題之條文占比皆逾15.8%，獲勞動部頒獎表揚，促進勞資合作、共創雙贏。

◆ 歷年參加工會人數統計表

項目	年度	2016	2017	2018	2019
參加工會人數		6,334	6,300	6,500	7,300
參加工會比例 (%)		85	83	84.33	96.51

註：參加工會比例=參加工會人數/員工人數(不含海外就地僱用及臨時人員)



2-5 性騷擾防治措施

為建立友善職場，提供員工免於性騷擾之工作環境，我們公告並實施「性騷擾防治措施申訴及調查處理辦法」，並分北、中、南三區抽查文宣品張貼及法令宣導情形，於公司網站公告性騷擾防治資訊，設置性騷擾檢舉專用電話、傳真及電子郵件信箱，由專人負責受理。本集團各公司亦將性騷擾防治及處理程序納入新進員工訓練或法規教育訓練課程，並定期於主管人員訓練班加強主管人員對性騷擾防治與處理之認知，亦定期指派性騷擾處理專責人員參加相關講座及外部訓練，以提升專業知識及調查技巧；此外，設有「性騷擾申訴處理委員會」，設置委員9人，女性委員比例高於二分之一，每屆任期為二年，期滿得連任，由具性騷擾處理實務經驗、法律、社會(科)學及人力資源等專業背景之員工擔任委員，於接獲申訴案件7日內進行調查，做成調查報告書後提交委員會審議，於二個月內結案，2019年末有性騷擾申訴案件。

◆ 歷年有關人權議題申訴之統計表

	2016	2017	2018	2019
性騷擾 (件數)	0	0	2	0
勞資爭議 (件數)	0	0	2	0

註：勞資爭議件數定義調整為遭主管機關裁罰確定之案件數。



人才培育

重大主題：

GRI 401：勞雇關係、GRI 402：勞資關係、GRI 404：訓練與教育

管理方針	
政策	配合公司發展目標，提供全方位教育訓練，培養各級人員在組織系統上充分發揮其職能，並定期接受績效及職涯發展檢核，以有效提升全體員工之職能。
承諾	- 秉持「員工為企業最珍貴資產」理念，加速人才發展，持續進行員工培育，確保員工均有接受各層級教育的管道與職業訓練，鼓勵員工發揮潛能，創造價值。 - 強化內部講師制度、創新學習，以提升員工與主管的職場競爭力。
目標	- 執行員工適性評估與人才評等，分析其特長與業務能力，並執行關鍵性人才職涯管理，建立穩健的接班團隊。 - 建立人才發展培訓計畫，提高人才運用效率與效能，讓員工適才適所，以提高公司生產力與效率。 - 加速海外經營管理及大陸地區業務人才養成，定期舉辦海外人才甄選及培育課程，培育海外儲備人員。 - 落實員工轉型及培訓計畫，強化同仁核心業務專業能力，培育數位金融專業知識及科技運用能力。
職責	企業社會責任委員會員工照護小組
資源	- 提供員工多方面的學習管道，由各業管單位人員擔任講師之內部訓練及線上課程，積極安排同仁參訓。 - 派赴優秀同仁參加外部專業機構相關訓練課程，並供外語訓練及測驗補助強化同仁語言能力。



三 人才培育

3-1 人力資源管理風險地圖

第一金控於設立營運據點、開發新種業務、授信投資、採購、規劃經營策略及人力資源發展時均依年度風險地圖評估對社會、人權及環境之衝擊影響，針對篩選出之20項議題經評分後，依據縱軸為發生率及橫軸為對本集團營運的影響程度繪製出人力資源管理風險地圖如右，將列為中-高度發生率／影響程度的11項議題列為須納入管理之風險。

◆ 人力資源管理風險地圖



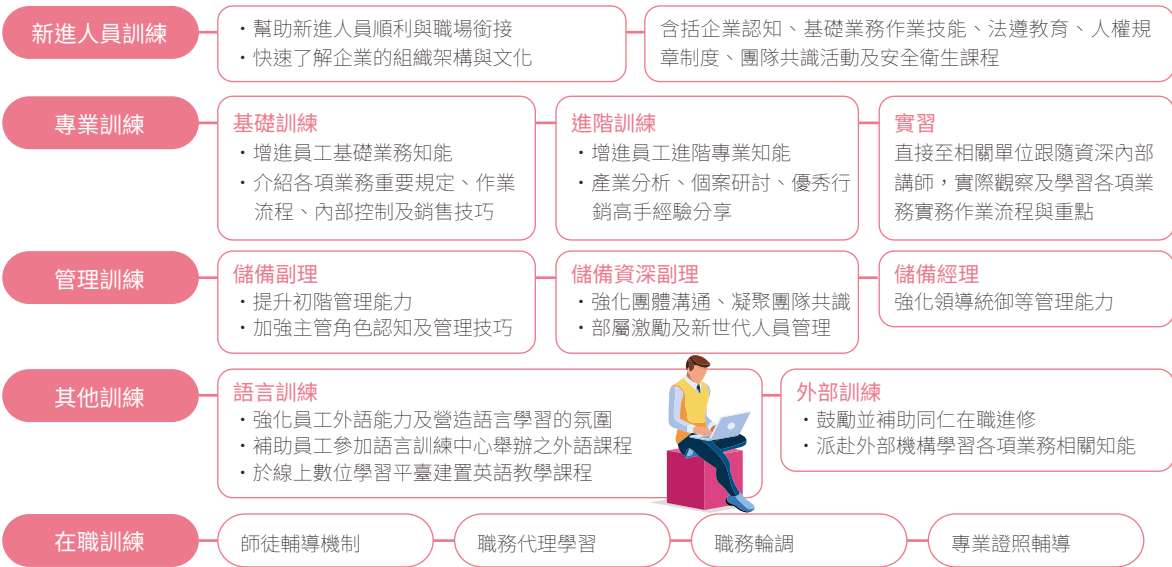
針對辨識為發生率及影響衝擊均高之「同業延攬海外當地雇用人員」、「海外據點人員派任」、「異地／居家辦公」等重大議題進行盡職調查，訂定及落實相應計畫以減緩相關風險對本集團之衝擊，例如:參酌海外當地市場行情全面檢視海外據點薪酬水準、遴選在台就讀之優秀東南亞僑生至海外據點服務並建立海外MA資料庫；優化海外經營管理及業務人才培育並提供福利措施吸引人才留任、積極辦理產學合作與實習；另因應海外營運據點新冠肺炎疫情嚴峻，實施異地／居家辦公及分組上班措施等，以避免營運中斷之風險發生。

3-2 完整的培訓體系

新進員工報到即進入我們的訓練體系，經由初階、進階專業領域的養成，到成為副主管、主管及高階管理階層均有完整的訓練規劃，針對具主管人員甄選資格者，除辦理相關訓練課程及測驗外，更透過一至二階段面試、270度評鑑(主管、同儕、部屬)等方式，評估同仁之管理及領導職能。

對於員工則鼓勵其積極參與培訓課程、取得相關業務所需證照及工作創新提案等提升其專業能力，且將專業證照列為年度考核之加分項目，創新提案獲採用者則發放獎金給予獎勵，2017~2019年員工提案獲採用計145件，總計發放獎金4萬9,400元。除了紮實的在職訓練及經由職務輪調所獲得的實務經驗外，亦自辦各項專業訓練、線上訓練、實習、語言訓練、內部證照測驗及管理職能訓練等，更經常選派員工參加專業訓練機構舉辦之各項訓練課程及赴海外參加各項培訓，俾利員工汲取金融新知及產業動態資訊。

◆ 職涯訓練體系圖



◆ 歷年員工創新提案獎勵件數

單位：件，元

員工提案	2017	2018	2019	合計
總提案數	106	143	97	346
獲獎勵件數及獎金	44／16,000	56／18,200	45／15,200	145／49,400

3-3 人才培訓計畫

我們十分重視高潛力人才培育，運用人才評等績效潛力九宮格方式，發掘內部高績效或高潛力人才，並針對不同的專業背景、語言能力、適任分析，量身訂製「個人發展計畫」，亦持續與外部專業訓練機構合作，提供相關金融專業知能培訓，第一銀行與金融研訓院及台北金融研究發展基金會合作，辦理外匯衍生性商品、信託、法令遵循、防制洗錢及海外儲備人員之專業知能訓練。第一金證券及投信則透過相關商業同業公會及證券暨期貨市場發展基金會提供職前訓練、在職訓練及業務講習等專業訓練課程。

海外人才亦是全球業務拓展的重要一環，為使海外人才「質」、「量」並進，逐年甄選有意赴海外服務之優秀同仁進行儲備培訓，依據不同之業務經歷及專業背景，輔以各項專業訓練及外語課程，強化語言、業務及多元文化管理能力之養成，至2019年底，累計儲備海外人才計337名。

集團各公司針對納入管理之人力資源風險，為員工建立各種完善的職涯發展培訓計畫，例如「數位金融人才轉型計畫」、「海外儲備人才計畫」、「證券營業員轉型計畫」及「保險專業人才訓練計畫」，為確保並掌握培訓成效，本集團採行柯氏評估架構以檢視評估同仁於學習及訓練完成後在行為態度、工作績效之改變及成效。(柯氏評估架構由著名學者Dr. Donald Kirkpatrick提出，用以檢視控管培訓成效，為目前應用最廣泛之培訓評估模式。)

評估層次	評估方式	說明
反應層次 (Level 1)	問卷調查	課後安排學員填寫課程滿意度問卷，並鼓勵學員提出建議事項作為課程精進參考。
學習層次 (Level 2)	課後測驗	課後安排即席測驗評估學習效果。
	模擬演練	進行案例情境演練，以實作練習方式提升成效。
	專題簡報	安排學員以實務案例進行簡報分析，增進應用能力。
行為層次 (Level 3)	360度評量	透過日常作業表現、主管評鑑、同儕及顧客意見回饋，衡量新進人員是否應用所學於工作中。
	實作考核	評量學員之工作品質及專業知能。
結果層次 (Level 4)	績效評估	透過營運績效成長評量培訓成效。
報酬層次 (Level 5)	投資報酬評估	藉由投資報酬(ROI)評量培訓成效。*ROI：(財務效益 - 培訓成本)／培訓成本

◆ 歷年柯氏評估架構之訓練成效統計表

數位金融人才轉型計畫				
目標：提升員工對數位金融商品或服務之專業知識及行銷能力。				
營運效益：已取得79項金融科技發明及新型專利，並有2,151人取得「金融科技力知識檢定」測驗合格證書，並透過提升智能客服系統、數位迎賓系統及走動式行銷平台APP應用服務新功能，提升數位行銷成效，2019年手續費及利息收入較2018年成長4.5%。				
柯氏評估層次	2016	2017	2018	2019
反應層次L1：課後滿意度問卷回收率 (%)	92	92	85	90
學習層次L2：訓練課程測驗平均成績 (分)	84.32	86.90	88.38	85.61
行為層次L3：新人留任率 (%)	84.29	92.82	91.47	90.19
結果層次L4：電子通路使用率 (%)	74.48	76.04	78.07	80.18
報酬層次L5：訓練投資報酬(ROI)評估	567.2	627.2	467.6	882.0
*財務效益＝利息收入＋手續費收入。				

海外儲備人才計畫				
目標：加速培育海外人才必備之業務專長。				
營運效益：海外人員素質提升，挹注銀行之海外獲利逐年成長，2017、2018、2019年海外單位營業毛利分別為205,493仟美元、250,027仟美元及264,032仟美元。				
柯氏評估層次	2016	2017	2018	2019
反應層次L1：訓練課程平均滿意度 (%)	91.6	92.8	93.6	92.6
學習層次L2：訓練課程測驗平均成績 (分)	87.2	90.3	92.5	82.8
行為層次L3：平均年度績效考核甲上比率 (%)	66.2	76.8	71.8	74.6
結果層次L4：海外儲備人員離職率 (%)	2.6	1.59	2.00	2.93
報酬層次L5：海外單位營業毛利成長率 (%)	8.27	21.75	21.67	5.57
*2019營業毛利成長雖維持成長但因比較之基期較高致營業毛利成長率減降。				

證券營業員轉型計畫				
目標：因應數位發展引導營業員轉型為全方位理財專員。				
營運效益：2019年證券營業員取得投資型保險證照共計152人，第一金證券具有銷售保險商品證照之員工提升至66.37%，2019年保險商品共同行銷業務投資報酬較2018年成長28.8%。				
柯氏評估層次	2017	2018	2019	
反應層次L1：訓練課程平均滿意度 (%)	-	-	83.4	
學習層次L2：訓練課程測驗達100分者 (%)	100	100	100	
行為層次L3：營業員留任率 (%)	82.76	81.30	84.34	
結果層次L4：營業員保險證照取得率 (%)	6.32	48.36	66.37	
報酬層次L5：保險商品共同行銷業務投資報酬(ROI)評估	26.34	350.24	451.03	
*財務效益＝銷售保險商品手續費收入				
*本計畫自2017年施行。				

保險專業人才訓練計畫				
目標：強化保險專業以提升保險行銷及資金運用效益。				
營運效益：提升通路業務及投資部門同仁專業知能後，2019年保戶成長率為14.6%，保險資金運用淨收益率較2018年成長238%。				
柯氏評估層次	2016	2017	2018	2019
反應層次L1：課後滿意度問卷回收率 (%)	90.70	91.40	88.96	89.80
學習層次L2：訓練課程平均達80分者 (%)	100	100	100	100
行為層次L3：客戶滿意度調查 (%)	70.8	71.5	77.4	74.0
結果層次L4：保戶成長率 (%)	8.5	16.0	19.2	14.6
報酬層次L5：資金運用淨收益率 (%)	2.53	4.33	1.28	5.85

3-4 員工訓練與發展

為響應金管會雙語分行政策，第一銀行推出英語線上學習課程及補助員工參加外語訓練及測驗，並與時代國際語言中心合作辦理雙語分行人員外語能力培訓，與多益測驗台灣總代理公司合作辦理「TOEIC+100」外語進修方案達成同仁多益測驗增加100分之目標，2019年總計補助477人外語訓練及測驗費用181萬元，至2019年底計有2,777人通過LTTC、IELTS、TOEFL、TOEIC、BULATS、GEPT等英語測驗檢定，另有320人通過JLPT及LTTC之日語、西班牙語、韓語及德語檢定；另為有效提升集團員工對於防制洗錢及打擊資恐之知識及敏感度，鼓勵同仁取得國際反洗錢師(CAMS)證照，2019年補助CAMS會員費及報考費用計1,258萬元，截至2019年底全集團共計1,506人取得CAMS證照。

註：集團員工持有專業證照之名稱及人數請參考本公司108年度年報第86~87頁



為強化同仁數位金融素養，除安排同仁參加外部FINTECH訓練課程及研討會，亦辦理數位金融課程，截至2019年底內部開辦FINTECH相關課程總時數為12,721小時，共計3,137人次參訓；另為提升員工學習效能，2019年總計員工參加內外部教育訓練課程共計149,005人次，每人平均受訓時數為54.68小時。

◆ 歷年員工平均訓練時數與訓練費用統計表

項目 \ 年度	2016			2017			2018			2019		
			合計			合計			合計			合計
主管訓練總人次	18,340	14,375	32,715	17,146	14,226	31,372	22,244	18,660	40,904	17,003	15,612	32,615
主管訓練總時數	68,624	51,316	119,940	69,135	55,420	124,555	74,524	63,512	138,036	58,176	54,383	112,559
主管人均訓練時數	78.52	66.21	72.78	76.73	70.15	73.66	84.11	81.74	83.01	69.17	67.73	68.47
非主管訓練總人次	77,390	47,090	124,480	70,159	42,295	112,454	89,397	52,804	142,201	74,009	42,381	116,390
非主管訓練總時數	293,002	177,814	470,816	232,847	141,278	374,125	245,634	150,512	396,146	260,028	150,468	410,496
非主管人均訓練時數	65.22	59.91	63.11	51.94	48.70	50.67	53.17	51.12	52.37	53.18	49.64	51.82
員工平均訓練時數	64.86			54.95			57.89			54.68		
員工平均訓練成本(元)	8,935			7,437			13,760			7,805		
員工訓練總費用(萬元)	8,138			6,749			12,696			7,466		

註 1：主管係指擔負管理其他員工或單位之行政責任者。

註 2：訓練課程含實體與線上課程。

註 3：2018年補助國際反洗錢師(CAMS)會員費、報考費用及獎勵金約計7,340萬元，故總訓練費用及平均訓練成本較2019年為高。

3-5 員工溝通與敬業度

因應公司業務發展及保障員工權益，有關重要工作變動最短通知期，業依勞動基準法明定於工作規則及人事管理規則，如有增設營業單位或依業務需要進行人力調派，均提前一週函知員工異動情形。海外員工之派任，除先派至國內相關單位學習外，並給予合理時間讓員工了解派任國法規、文化及生活須知，以縮短業務交接準備時間，降低相關作業風險。並規定因歇業、轉讓、虧損、業務緊縮、業務性質變更或員工對於所擔任之工作確不能勝任時，得預告終止勞動契約，預告期間如下：(1)繼續工作3個月以上未滿1年者，於10日前預告之。(2)繼續工作1年以上未滿3年者，於20日前預告之。(3)繼續工作3年以上者，於30日前預告之。

本集團各公司自2017年起陸續辦理員工敬業度調查，採用不記名問卷方式了解員工對公司之觀感及建議，近三年集團員工敬業度調查結果如下：

項目 \ 年份	2017	2018	2019
問卷份數	8,275	8,504	8,792
收回份數	7,506 (男：2,989／女：4,517)	8,091 (男：3,372／女：4,719)	8,495 (男：3,487／女：5,008)
收回率 (%)	90.71	95.14	96.67
整體敬業度 (%)	79.77	82.39	86.43
敬業度 (%)	82.56	84.76	87.91
敬業度 (%)	78.07	80.64	85.38

問卷主要構面	• 公司政策與文化	• 薪資福利
	• 工作與健康生活	• 領導管理
	• 訓練發展	• 同儕關係

改善機制	• 建立內部人才流動機制	• 加速海外就地僱用管理人員培育
	• 加強職能教育訓練	• 逐年提升員工福利支出
	• 建置透明化海外人才派任機制	• 強化勞資溝通管道

- 改善成效

- 建立內部人才流動機制，讓員工有機會選擇欲擔任之職務以提升工作熱忱並降低離職率，2019年員工離職率8.43%較2018年9.81%為低。
 - 與外部專業機構合作辦理外語進修方案，至2019年底計有2,777人通過英語測驗檢定；並持續強化員工數位金融及洗錢防制暨打擊資恐等專業知能。
 - 為利長期培育海外人才，進行海外單位人力配置調查作業，除調整「海外經營管理人才」及「大陸地區業務人才」任期與派任等機制，並提高海外人員「地域加給」及「房租」等補助金額，以提升同仁赴任海外據點之意願，2019年海外員工離職率0.98%較2018年1.39%為低。
 - 檢視公司與同業之福利項目差異並提升相關福利水準，2019年集團員工福利費用總支出為155.51億元，較2018年成長4.47%。
 - 各公司定期召開勞資會議並鼓勵員工參加工會，參加工會比例由84.33%提升至96.51%。

同時各公司亦提供多種員工溝通及檢舉管道，與員工維持良好互動關係，並保護檢舉人不因檢舉而受不當處置，除主管與員工面對面溝通、員工信箱、申訴電話外，並透過視訊會議、企業內部網站、發行雙週刊、月刊等，以利員工即時掌握公司動態或與治理階層溝通及反映問題。

員工溝通申訴、檢舉管道

(一)為強化內、外部人員申訴溝通機制，集團各公司均訂有經各該公司董事會審議通過之檢舉制度，並設置專線電話、傳真、電子郵件信箱等檢舉管道公告於公司網站，由內部稽核單位／自行查核主管為檢舉案件之受理單位，並視案件類型指定具職權行使獨立性之單位負責調查，以有效處理舉報事宜。

(二)本公司網站「利害關係人溝通」項下設有員工申訴專線電話與電子郵件信箱，另「企業社會責任-企業社會責任報告書」項下設有利害關係人意見調查表，亦為員工溝通申訴管道之一。

(三)各公司法令遵循制度規定「法令遵循主管對違法違規情事應提出改進建議，若所提改進建議不為管理階層採納，將肇致公司重大損失者，應立即作成報告陳核，並通知監察人／獨立董事及審計委員會，同時通報主管機關。」

(四)各公司內部網站設置「總經理信箱」、「Ideas信箱」、「關懷員工服務專線」或「總稽核信箱」等透明、平等、便利之申訴管道並妥善處理回應。

(五)為利性騷擾事件之申訴及處理，各公司訂定「性騷擾防治措施申訴及懲處辦法」，並公告函布該辦法、受理性騷擾申訴之專線電話、傳真及電子郵件信箱，並於公司網站及工作場所顯著之處公開揭示之，且每半年對全體員工進行性騷擾防治教育訓練。

(六)透過提案制度或主題競賽等方式，鼓勵員工主動提出流程改善建議，2019年共提出97項員工建議事項，包括提升服務品質、開發新種業務、改進自動化服務項目、改善作業方法、改善工作環境、節省各項費用、提升廣告效益及塑造企業形象等項目，皆轉請各相關單位詳加參考研究，並有45項獲採行辦理。

(七)定期召開「勞資會議」或於月會就各部門員工意見提出檢討、溝通，以通暢勞資交流平台。

(八)辦理員工敬業度調查，提供員工表達意見之管道，並擬定改善機制，追蹤改善成效。

職業安全與健康

重大主題：
GRI 403：職業安全衛生

管理方針

政策

維護員工安全與健康，打造友善安全的零災害職場，執行減緩風險措施，降低職災發生，以提升職業安全。

承諾

- 營造健康工作環境，推動職場身心健康措施，提升勞工健康勞動力。
- 照護員工職場安全、維護健康，員工因公受傷，依相關規定及實際情形核給公傷假，並協助員工申請勞保補助，在最短時間內提供員工所需協助，將傷害降到最低。

目標

- 依據職業安全管理風險地圖辨識健康議題，每年規劃並檢討各項風險預防計畫，以降低職災發生頻率。
- 持續執行「母性員工健康保護計畫」、「人因性危害預防計畫」及異常工作負荷促發疾病預防計畫，並依「員工自覺肌肉骨骼症狀」問卷調查，統計疑似有健康危害之同仁，並給予適當之改善建議，追蹤改善情形，掌握改善成效。
- 致力降低因公受傷、疾病之缺勤狀況，訂定缺勤率目標，打造友善安全的工作環境。
- 精進職業安全衛生管理，維持「ISO 45001職業安全衛生管理系統」證書有效性。

職責

企業社會責任委員會員工照護小組

資源

- 設置職業安全衛生委員會及職業安全衛生業務主管、急救人員及防火管理人，以維護員工的職業安全衛生及打造安全的工作環境。
- 關注全球安全衛生議題，遵循國內外安全衛生法規與標準，建構安全衛生的工作環境。
- 針對依高風險的健康議題，辦理健康教育、衛生指導、身心健康保護與促進等措施，以減緩促發疾病之風險。
- 特約或僱用醫師、護理人員(以下簡稱「醫護人員」)提供臨場健康服務。

四 職業安全與健康

4-1 職業安全與健康風險管理

為能有效守護員工之安全與健康，我們依工作型態、作業環境、年齡性別分布等重要指標，篩選出11項員工健康議題，依其發生率及對公司營運之衝擊程度，繪製員工健康風險管理地圖如右：

◆ 2019年員工健康風險地圖

並將中-高度發生率／衝擊程度之10項議題列為須管理之風險，訂定各項風險預防計畫及風險減緩措施。

2019年員工健康風險預防計畫如下：

1.健康檢查：提供優於法令之定期健康檢查，每年度補助高階主管、海外人員、夜間輪值人員及供膳人員辦理健檢之費用，其餘同仁每二年安排合作健檢醫院至各單位辦理健檢。駐診醫師及專任護理師就同仁健康檢查結果，主動通知異常人員至醫院複檢，給予同仁醫療指導及改善建議，並追蹤後續改善情形。2019年計有高階主管460人、海外人員57人、夜間輪值人員及供膳人員127人辦理健康檢查，補助費用共計約685萬元。

2.異常工作負荷促發疾病預防計畫：每月評估填報異常工作負荷員工風險辨識及評估表1次。依個人風險因子篩選出之風險等級，高風險員工由駐診醫師以電話進行訪談及健康指導，中、低風險員工，由護理人員以電子郵件提供相關健康資訊並通知其主管給予適當協助。2019年共篩選出5名高風險員工，261名中、低風險員工。

3.人因性危害預防計畫：每年評估填報員工自覺肌肉骨骼症狀問卷調查(疑似有危害者)1次並建立追蹤一覽表。經由駐診醫師瞭解個案症狀發生之原因並給予適當之改善建議，且定期予以電話關懷追蹤改善情形。2019年疑似有危害之同仁計有89人，有76人經駐診醫師協助獲得改善。

4.母性員工健康保護計畫：獲悉員工懷孕時，即由員工及其主管填寫「母性健康風險評估表」評估其工作對母體健康之影響。2019年計有102位女性懷孕員工接受母性員工健康保護，計239人次由醫護人員以電話或實地訪談方式完成風險危害評估與確認，提供懷孕期間及產後相關衛教資訊，同時告知生育補助津貼等相關資訊。

5.執行職務遭受不法侵害預防計畫：於新進及在職員工教育訓練中，納入預防職場不法侵害訓練課程，各單位每年皆須對全體員工辦理「職場不法侵害預防之危害辨識與風險評估」。高階管理階層簽署宣示「預防職場不法侵害之書面聲明」，藉由配置安全工作場所、適當調配人力及提供免費心理諮商等措施紓解同仁壓力；另勞資雙方代表成立「不法侵害通報申訴案件調查小組」，執行不法侵害申訴案件之調查，落實執行預防職場不法侵害計畫，降低職場內外部不法侵害發生之機率。

◆ 執行職務遭受不法侵害預防計畫執行流程圖

126

127

◆ 2019年員工健康風險減緩措施及成效

健康風險	減緩／預防措施	成效
心血管 疾病	醫護人員個別指導	篩檢10年內罹患心血管疾病風險值達15%以上之員工215人，由醫護人員給予電話訪談，並以e-mail方式定期進行醫療諮詢指導等改善健康措施並予追蹤，公司網站亦設置健康專區，提供相關醫療保健資訊。
	舉辦健康講座	舉辦「預防高血脂」及「淺談減重」健康講座，共計751人次參加。
	裝設AED (自動體外心臟去顫器)	持續於營業單位裝設AED，至2019年底共設置30部AED。
癌症	推動全體員工辦理「低輻射劑量肺部電腦斷層掃描」檢查	2017~2019年完成「低輻射劑量肺部電腦斷層掃描」檢查之員工共計4,920人，受檢率為72.5%，針對檢查結果發現肺部有結節或重大異常員工，委請醫院健檢中心務必連絡本人確實回診追蹤。
	提供重大傷病與重大災害關懷機制	發給重大傷病員工慰問金(2019年計有29人申請)，另透過「溫馨家族聯誼會」鼓勵罹病員工相互扶持及分享醫療經驗，針對個別罹病情形透過醫護人員以電話慰問關懷，提供專業醫療保健資訊2019年計慰問355人次。
	委由「財團法人張老師基金會」辦理員工「心理諮詢服務」	協助員工發現並解決影響個人工作表現的問題，如：身心壓力、職場適應、親子教養等，2019年面談諮商計131人次、電話及網路諮詢計44人次。
精神壓力	舉辦健康講座	於北中南地區舉辦5場次「傾聽我心-員工關懷技巧」心理健康講座，共224人參加。
	分享心理健康紓壓資訊	同仁可於內部公告欄分享心理健康、紓解壓力之心得。
肥胖	辦理大型健康促進活動	開設「體重控制班」，2019年舉辦為期半年之「飛躍120，健康我HEN行」健走活動，共計942人參與，6個月總計健走9.5億步，共減重約2,517公斤。個人減重最高28.9公斤(27.762%)，每人平均減重約2.85公斤。
腸胃道疾病	舉辦健康講座	舉辦「腸」保安康!再忙也要好好吃、「消「脂」保「肝」養身帖」健康講座，共計295人次參加。
傳染性疾病	提供醫療保健資訊	2019年以電子報傳遞結核病等法定傳染性疾病之防治及流感、類流感等季節傳染性疾病醫療保健資訊。
	護理人員實地宣導	依健康檢查結果，若工作場所所有罹患傳染性疾病員工，專任護理師赴工作場所辦理疾病衛教宣導，提升同仁對於疾病之認識與預防之道。
意外傷害		提醒同仁上下班、公出時應注意行車安全，留意路況、車況，於工作場所行走時應謹慎慢行勿奔跑，並切記勿使用手機，留意四周環境避免碰撞跌倒，上下樓梯應緊握扶手站穩踏階，避免不慎發生意外事故。
	• 內部公文宣導 • 加強職業災害通報 • 護理人員實地宣導	關懷因病或意外住院之員工，單位主管及護理人員提供必要之協助及準備營養品及卡片至醫院探視慰問及瞭解健康現況，2019年至醫院探視及慰問共計41人。

4-2 職場安全

為致力提供員工與客戶安全、健康的環境，我們持續推動職場環境安全防護措施如下：

(1) 實施職業安全衛生相關措施及教育訓練

為防範職業災害及維護工作環境安全，依「職業安全衛生法」、「職業安全衛生法施行細則」及「職業安全衛生管理辦法」等規定，設置「職業安全衛生委員會」，由雇主、勞工代表、單位主管等7名委員組成，其中由工會指派之勞方委員計3名，占43%，每季定期開會1次，審議各項健康管理、職業疾病預防及健康促進事項、職業災害調查報告等，關注員工健康及工作環境安全相關議題，並定期追蹤會議決議事項之執行情形，例如：辦公場所公共安全維護、員工健康檢查追蹤管理、監督安全衛生管理計畫等，有助於強化職場安全及衛生管理。

◆ 歷年召開職業安全衛生委員會統計表

項目	年份	2016	2017	2018	2019
開會次數		4	4	4	4
議案數		8	10	15	10

各營業單位均依規設置職業安全衛生業務主管、急救人員及防火管理人，以維護營業單位的安全與衛生，另為即時更新職安新知，依法定頻率指派具相關證照人員參加在職教育訓練，並持續進行工作場所安全衛生自動檢查計畫，致力於打造零災害的職場。

◆ 歷年職業安全衛生相關訓練統計表

項目	年份	2016	2017	2018	2019
職業安全衛生業務主管訓練人數及時數		144人／5,040時	714人／8,315時	71人／2,405時	728人／7,309時
防火管理人訓練人數及時數		150人／1,800時	650人/3,930時	69人／828時	93人／1,116時
急救人員訓練人數及時數		556人／2,268時	31人／558時	41人／738時	625人／2,640時
ISO 45001管理系統訓練人數及時數		-	-	99人／707時	50人／179時
一般同仁		3年3小時職業安全衛生在職教育訓練			

◆ 歷年衛教講座統計表

項目	年份	2016	2017	2018	2019
心血管、呼吸、消化系統疾病及減重等相關議題		2場／219人次	2場／295人次	3場／269人次	3場/762人次
身心健康等議題		2場／893人次	2場／826人次	4場／812人次	2場／91人次
親子健康議題		-	-	-	2場／71人次
健康促進活動		體重控制班 1梯次／43人 ＞減重35.8公斤	體重控制班 2梯次／66人 ＞減重66.1公斤	體重控制班 1梯次／41人 ＞減重32.5公斤	健走活動 1場次／942人， ＞總步數9.5億步 ＞減重2,517公斤
		-			

(2) 導入「ISO 45001職業安全衛生管理系統」

為保護員工安全與健康，除經衛生福利部國民健康署評定取得健康職場認證(健康啟動標章及健康促進標章)外，2018年於總部大樓導入「ISO 45001職業安全衛生管理系統」，透過PDCA的管理原則，強化各項管理措施，2018年11月通過BSI英國標準協會驗證取得證書。2019年依據ISO 45001稽核小組建議，將評估管制範圍擴及供應商之作業行為，而進行擴大評估並管理供應商之職業安全衛生風險，以確保管理系統證書之有效性。



(3) 安全防護

總部大樓設有防護團及緊急應變SOP，團長由副總經理擔任，副團長由人力資源處及總務處主管擔任，另設有總幹事、幹事各1人，下設管制中心，並分為消防隊、工程隊、防護隊、供應隊、救護隊等5個任務隊，每隊均設有隊長、副隊長各1人、隊員數人(依任務編組需要編列)，俾遇狀況發生時能隨時採取必要的應變措施，確保金控總部大樓員工及財物之安全。



(4) 營養管理

公司設有員工餐廳，聘請專業營養師設計食譜，烹調少油少鹽，並與有機蔬菜農場合作提供具產銷履歷之新鮮健康菜餚，每道菜都標示所含卡路里數，每餐熱量控制在600到800大卡之間，照護員工膳食健康，2019年平均每日用餐人數為1,195人。



(5) 全方位的保險計畫

除依法令規定辦理勞工保險及全民健康保險外，銀行亦協助員工辦理費用較優惠的團體保險，包括意外險、傷害險、住院日額、癌症健康險等，開放員工、眷屬、退休人員參加，2019年共計13,529人參加；另第一金證券、第一金人壽、第一金AMC及第一金投信則提供員工團體保險，總計投保人數1,588人，總保費支出4,394仟元。第一銀行派駐海外人員除參加當地團體醫療保險外，另可參加國際救難組織(SOS)，由公司分攤一半費用，以因應緊急傷病救護所需。

(6) 公傷情形

員工因公受傷，依「偶(突)發事件通報作業要點」即時通報急情中心，作成記錄並予追蹤，且於最短時間內提供員工所需協助，使其傷害降至最低，並協助後續勞保補助申請及依相關規定及實際情形核給公傷假。2019年計有47人申請公傷假，發生職業疾病人數為零，發生職業災害員工總計16人。

◆ 2019年公傷概況表

性別	公傷假人數	公傷假日數	公傷率% (註1)	損失日數 比率% (註2)	失能傷害 頻率% (FR, 註3)	失能傷害 嚴重率% (SR, 註4)	請假日數 (不含休假)	缺勤率% (註5)
	33	1,079	0.58	11.33	1.73	56	9,420.15	0.66
	14	392	0.37	4.11	0.74	21	3,461.50	0.36
合計	47	1,471	0.49	15.44	2.47	77	12,881.65	0.54

◆ 歷年公傷及缺勤情形

年度	2016			2017			2018			2019		
性別			合計			合計			合計			合計
公傷率 %	0.30	0.37	0.33	0.65	0.22	0.47	0.47	0.43	0.46	0.58	0.37	0.49
缺勤率 %	0.28	0.11	0.39	0.26	0.07	0.33	0.82	0.30	0.61	0.66	0.36	0.54

註：

- 公傷率：公傷假人數／員工數
- 損失日數比率：公傷假日數／總工作時數×200,000
- 失能傷害頻率(Disabling Frequency Rate, FR)：按計算期間內失能傷害之總計次數(人次)計算，以每百萬工時內之失能傷害之總計次數計算失能傷害頻率(計算到小數點二位)，計算公式如下：
$$\text{失能傷害頻率 (FR)} = \frac{\text{失能傷害次數(人次)} \times 10^6}{\text{總經歷工時}}$$
- 失能傷害嚴重率(Disabling Severity Rate, SR)：按計算期間內失能傷害之總損失日數計算，以每百萬工時內之失能傷害之總損失日數計算失能傷害嚴重率(計算到整數)，計算公式如下：
$$\text{失能傷害嚴重率 (SR)} = \frac{\text{總損失日數} \times 10^6}{\text{總經歷工時}}$$
- 缺勤率：請假日數(公傷加病假及生理假)／總工作日數，女性缺勤率較高，主因受傷較嚴重之8名同仁因骨折致請假日數較長(包含手術+術後休養+複診+復健)。
- 不包含非典型聘用人員(派遣及保全)，因渠等人員工作內容與全職人員具差異性。



社會參與

重大主題：

GRI 306：廢污水及廢棄物、GRI 307：有關環境保護的法規遵循

GRI 金融服務業行業揭露指標：當地社區

FS14：倡導提供弱勢社群更好的金融服務相關措施

FS16：倡導強化各類型受益人的金融知識之相關措施

管理方針

持續透過整合企業資源，推動「社會關懷」、「綠色關懷」、「體育競技」、「藝術文創」四大公益策略，協助解決社會環境問題。

承諾

秉持「在地經營 在地關懷」精神，積極投入當地社區活動，給予社會實質助益，以利社會及環境之永續發展。

目標

- **綠色關懷**：號召綠色志工前進有機農場，推廣環教知識，守護海岸淨灘、植樹減碳、協助弱勢團體、社福機構汰換為LED燈，攜手認養契作支持小農友善耕作，結合多方力量共同推廣環境永續理念。
- **社會關懷**：持續推動海內外公益活動、執行「弱勢學童認養方案」讓學童安心就學及偏鄉小學早餐認養計畫，邀請生命鬥士巡迴校園演講及至臺大醫院演出，與醫院或醫學大學合作進行偏鄉或離島義診，前進偏鄉或校園推廣金融理財知識、兒童安全及校園反毒教育，積極為弱勢團體創造友善生活環境。
- **體育競技**：廣續桌球隊培訓計畫，並舉辦桌球、網球大型賽事及支持足球協會、高爾夫球協會、藤球協會及高雄高苑工商棒球隊體育活動等，提倡運動風氣。
- **藝術文創**：辦理大型演唱會及環保教育提倡綠生活、舉辦大型音樂會提供新銳音樂家展演舞台、舉辦多元化藝文展覽提供國內藝術家創作發表平台及健康講座，邀請藝術家將藝術文創推廣至偏鄉，協助更新鶯歌老街商店遮雨棚，營造優質文化環境。

職責

企業社會責任委員會社會公益小組

資源

- 整合集團各公司、第一銀行文教基金會及同仁自發性志工服務隊，並攜手客戶、供應商及非營利組織的力量，以擴大公益影響力。
- 四大公益策略各項專案計畫採用倫敦標竿管理集團 (London Benchmarking Group，簡稱LBG) 之社區投資評估模式，分析投入之現金、志工人力、物資捐贈及管理成本等支出於商業及社會層面所直接產生的效益及間接創造的影響力。

社會參與

1-1 公益策略

單位：萬元

解決方案		2018	2019
社會關懷	商業效益	「GLORY+世界卡」流通卡數及收益	2,126張／1,767 2,449張／1,846
		「危險老舊建築物重建優惠融資專案」收益	13,700 127,000
		高齡者安養信託及身心障礙者照顧信託收益	37.2 22
		「安心貸」逆向抵押房貸收益	83.5 163.07
		中小企業放款收益	1,240,000 1,280,000
		微型保險商品新契約保費收入	5 5
	社會／環境效益	走入偏鄉、校園及社區金融講座之受益人數	6,186 8,991
		透過一銀信用卡捐助公益團體之金額	43,300 49,500
		弱勢學童受益人數(包含世界卡回饋金、偏鄉早餐、弱勢學童認養及金融業教育獎助學金捐助)及捐助金額	2,289／352.51 2,137／431.73
		公益尾牙伴手禮採購及弱勢團體表演所得	137.76 124.25
捐贈食物銀行受益戶數及金額		375戶／85.2 465戶／104.5	
青少年反毒教育宣導人數		1,044 1,520	
海外公益活動之受益人數及捐贈金額		200／17.8 1,400/129.4	
國內義診活動受益人數及節省之醫療費用金額		1,426／21.4 1,635／24.5	
解決之社會環境問題		• 城鄉貧富差距大，弱勢族群較難獲得安心就學資源及金融資訊與服務。 • 都市中不少建物屋齡過於老舊，不僅危害民眾生命財產安全，也嚴重影響居住品質。 • 台灣邁入高齡化社會，銀髮族長照資源不足問題日益嚴重。 • 青少年濫用藥物及毒品問題嚴重。 • 解決青年世代及少子化問題，讓青年世代能樂觀展望未來。	
解決方案		2018	2019
體育競技	商業效益	聘僱體育選手為正職員工，員工對銀行之獲利貢獻	1,795(8位) 3655.3(15位)
		一銀男子桌球隊國內外參賽實績 (獎牌數)	3金5銀9銅 8金16銀21銅
	社會／環境效益	一銀桌球隊選手獲得國內外競賽獎金	233.6 141
		舉辦全國網球及桌球錦標賽參與人數	1,918 1,881
		財政部「統一發票盃路跑活動」中獎金額	36.28 38.08
解決之社會環境問題		• 體育人才就業不易，提供穩定之工作機會，使其安心受訓，發揮潛力。 • 運動選手常因經費不足致缺乏參與國際及大型運動賽事之機會，影響在國際體壇的成績。	

單位：萬元

解決方案		2018	2019	
藝術文創	商業效益	文化創意產業貸款收益	37,700	41,400
		文化創意產業貸款戶數	1,053	1,550
		文化創意產業貸款之影視業戶數	66	90
	社會／環境效益	臺灣及臺北燈會之觀光人次與經濟產值	1,356.8萬／25,800	1,739萬／380,800
本土藝術家搏節之展覽場租、作品銷售金額		756／626.5	756／381	
台大醫院及大型音樂會之總參與人次及表演者收入		10,000／12.2	10,200／12.8	
偏鄉地區推廣藝文教育之受益人數		60	31	

解決之社會環境問題

- 提供新銳歌手、音樂家及弱勢團體展演舞台。
- 臺灣影視產業低迷不振，缺乏資源提升製作水準。
- 臺灣本土觀光陷入低潮，需增加在地觀光特色，以吸引更多年輕人前往，提升國人觀光旅遊及消費意願。

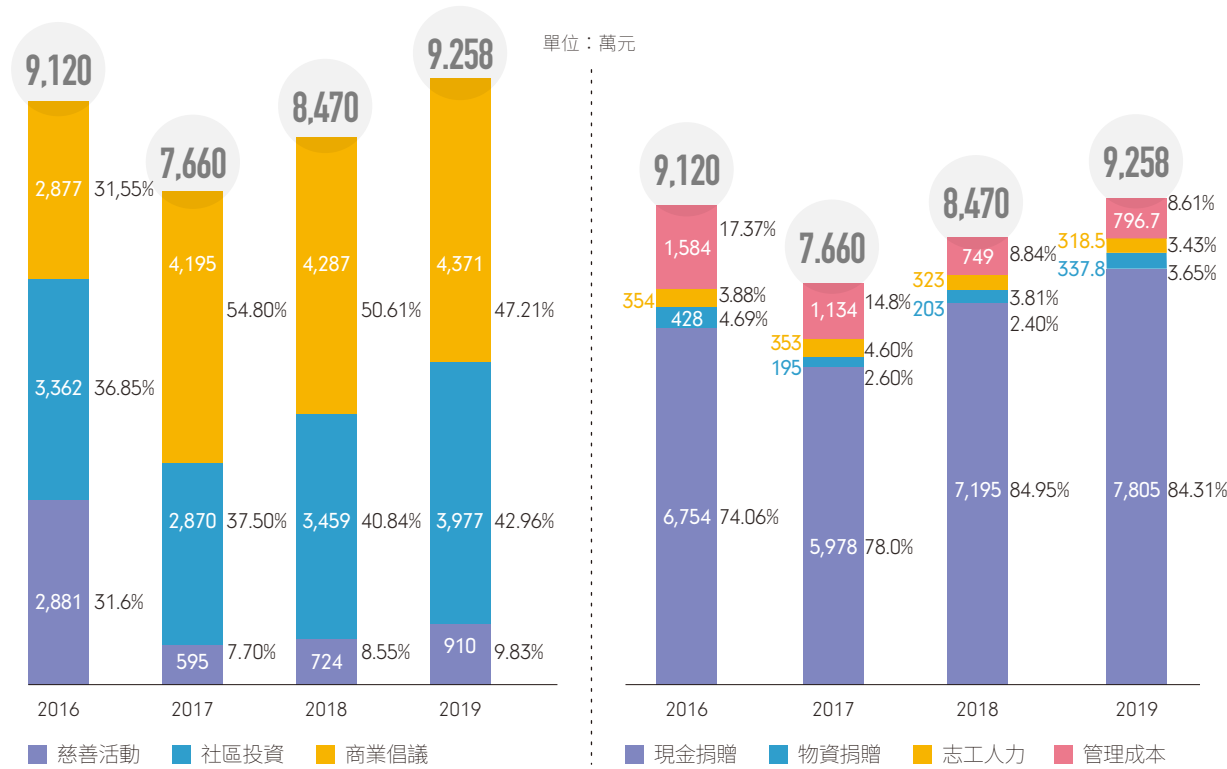
解決方案		2018	2019	
綠色關懷	商業效益	「里仁卡」、「宜蘭卡」及「綠活卡」三張綠色公益性質信用卡之流通卡數及收益	102,553張／4,868	147,548張／4,706
		都市更新融資案件相關收益	29,000	31,000
		綠色貸款收益	104,000	111,000
		投資綠色債券收益	4,500	7,700
		「五加二產業」(綠能科技、亞洲矽谷、生技醫藥、國防產業、智慧機械與新農業、循環經濟)貸款收益	112,000	115,000
		再生能源創能貸款收益	1,644.8	1,246
	投資太陽能電廠收益	—	309.8	
	社會／環境效益	環境教育受益人數	304	54
		植樹數及年吸碳量	5,385棵／40公噸CO ₂ e	5,631棵／56.31公噸CO ₂ e
		綠光傳愛計畫裝設LED燈具數、年減用電量、節省電費及減碳量	265組／3萬度12萬元／16.62公噸CO ₂ e	1,184組／11.8萬 47萬元／82公噸CO ₂ e
投資太陽能電廠減碳量		—	1.1萬公噸CO ₂ e	
社會／環境效益	宜蘭卡回饋金	8.5	252.3	
	里仁卡回饋金	1,201.6	1,188.9	
	綠活卡回饋金	94.1	115.8	
	綠色志工參與及受益人次	1,601／4,635	1,606／4,422	
	志工服務滿意度	—	82.86%	
有機蔬果採購金額	33.3	28		

解決之社會環境問題

- 工商活動密集，排放大量溫室氣體，造成極端氣候發生頻率增加，威脅人類生命財產安全。
- 農作物產量不足，農民施作噴灑化學肥料及農藥以增加產量，須鼓勵有機農業減緩土地浩劫。
- 原油、天然氣等天然資源之蘊藏量有限，勢必面臨能源耗竭及永續能源不足之問題。

1-2 效益評估

第一金控呼應聯合國永續發展目標(SDGs)，積極運用核心職能協助解決社會及環境問題，2019年持續聚焦「社會關懷」、「體育競技」、「藝術文創」及「綠色關懷」四大公益策略，整合集團各子公司、第一銀行文教基金會及第一銀行志工服務隊資源，攜手客戶、供應商與非營利組織的力量共同投入公益活動，除提升品牌形象及企業的社會價值，亦帶動整體營運之成長。本公司採用倫敦標竿管理集團(London Benchmarking Group，簡稱LBG)之社區投資管理模式，評估各專案投入之資源、效益、成果及影響力。2019年適逢第一銀行120週年慶，以「一銀傳愛，讓愛延續」為主軸，增辦員工運動會結合公益園遊會等大型公益活動，並贊助12個社福團體及5家食物銀行。四大公益策略總計投入9,258萬元較2018年8,470萬元成長9.3%，並依LBG之模式評估最近四年度之投入比重如下：



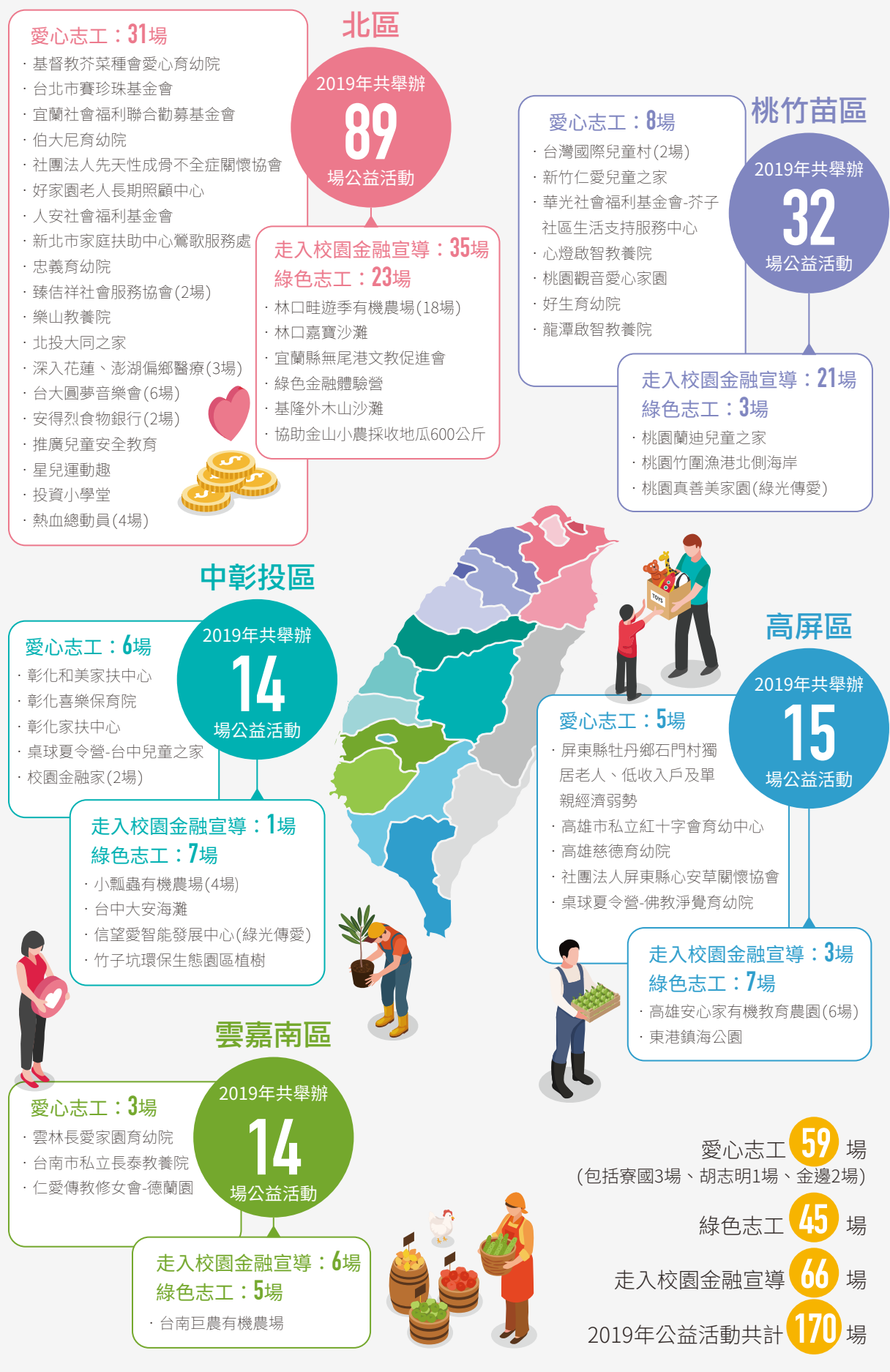
志工服務

第一金控自2011年起成立志工服務隊，包括推廣環境永續的「綠色志工」及關懷弱勢的「愛心志工」。2019年共辦理170場公益活動，其中愛心志工活動59場、綠色志工活動45場及走入校園與社區金融知識宣導活動66場，志工參與2,872人次，受益19,027人次，服務時數11,723小時。自2011至2019年止，集團志工參與活動已達20,669人次，總計超過78,011人次受益，服務總時數高達84,724小時。為了解參加人員對志工活動之滿意度，亦發放7,407份調查問卷，問卷回收率97.38%，其中82.86%對活動舉辦內容表示滿意。



◆ 歷年來第一金控綠色志工及愛心志工團服務時數統計

年份	時數	參與人次	受益人次
2011年	2,140	535	1,148
2012年	2,484	621	2,001
2013年	6,804	1,701	4,073
2014年	11,464	2,866	6,556
2015年	12,024	3,006	6,774
2016年	12,896	3,052	10,565
2017年	13,440	3,128	12,421
2018年	11,749	2,888	15,446
2019年	11,723	2,872	19,027
累計	84,724	20,669	78,011



社會關懷

弱勢扶助

- 捐贈金融服務業教育公益基金250萬元：扶助清寒弱勢學生1,463位，5年來共計捐贈1,250萬元，累計扶助8,495位清寒學生。
- 結合公益信託普萊德教育基金持續執行「關照弱勢學童計畫」，連續第9年協助新北市安坑、中正及二重國小共432位弱勢學童補救教學。
- 捐助南投縣偏鄉「潭南國小」早餐計畫，提供80位弱勢學童全年度早餐。
- 自2015年起連續5年支持台北市自閉兒社會福利基金會，2019年舉辦為期八週的「星兒運動趣-體適能班」系列課程，協助提升其生活自理能力。



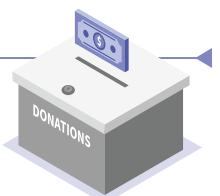
偏鄉、反毒、金融理財與健康教育宣導

- 前進偏鄉、校園及社區舉辦金融教育宣導活動總計66場，協助弱勢族群建立正確的理財理債觀念，提供詐騙之防止與救濟等金融知識，約計8,077人次參與，連續9年獲「走入校園與社區金融知識宣導活動熱心參與獎」。
- 利用假日時間前往偏鄉育幼院或社福機構，結合志工服務隊宣導金融理財知識，共舉辦6場活動，約272人次受益。
- 邀請台北家扶中心及台北兒童福利中心輔導之兒童共33位參加「投資小學堂 理財我第一」公益活動，讓弱勢兒童有機會提早接觸金融理財知識。
- 金控與會計研究發展基金會合作，於新北市偏鄉6區針對高齡者舉辦「晚年人生我做主」系列巡迴講座計6場，計365位民眾參與。
- 攜手蕭靜文舞蹈團至嘉義朴子國中等4校教導青少年拒絕毒品誘惑，強化自我保護並安排金融講座，讓青少年建立正確理財觀念，1,520位學生參與。
- 與彰化師範大學合辦「金融實務應用」及「全球經濟與股市展望」2場專題演講，共121人參與。
- 暑期提供2個名額予大學或研究所財經相關系學生實習機會，進行資產管理課程教育訓練。
- 舉辦6場生命教育講座請肢障人士分享人生智慧，約1,152名學童受益。
- 舉辦5場財經健康講座邀請台大、國泰醫院醫師等分享身體保健之道，第一金投顧董事長陳奕光亦分享理財知識，吸引近千位客戶及員工參與。



慈善捐贈

- 透過第一銀行信用卡捐助公益團體4.95億元。
- 舉辦138場公益尾牙邀請弱勢團體表演，採購結合公益、環保理念之伴手禮及表演費用計124萬元。
- 以35萬元收購1萬公斤芭樂，分享予全國50個社福團體，將近千人受益。
- 連續3年響應安得烈食物銀行貧童年菜補助計畫，2019年有465戶受惠，累計捐贈183萬元。
- 120週年員工運動會結合愛心園遊會，除捐贈120萬元予12家公益團體外，更向5家公益團體採購30萬元愛心物資，捐贈予5家食物銀行以轉贈全台弱勢族群。
- 二度捐贈台北市忠勤里「食享冰箱擴增計畫」大型冷凍庫一台，協助解決募集之愛心食材保存問題，受惠之弱勢里民增至500餘人。
- 響應經濟部「Buying power -社會創新產品及服務採購獎勵機制」活動，委託社會企業「環境友善種子公司」協助萬華分行辦理環境教育推廣課程，並採購千禧窯藝術文創有限公司陶藝作品為活動贈品，支持社會企業發展。



志工送暖

- 舉辦59場愛心志工活動，陪伴獨居老人、弱勢族群及金融教育宣導等。
- 二度前進寮國智能障礙收容機構及偏鄉小學贈送物資及宣導衛教；金邊及胡志明分行亦攜手客戶至當地育幼院捐贈物資及獎學金，三場海外志工活動共計1,400位弱勢孩童受惠。
- 連續4年攜手門諾醫院及北醫楓杏醫療隊前進花蓮萬榮、卓溪鄉及澎湖湖西鄉舉辦3場義診活動。另贊助門諾醫院20場義診及北醫楓杏醫療隊17場義診之醫療費用，計嘉惠逾1,635人，節省約24.5萬元醫療費用。



環境教育推廣

- 舉辦「愛Fun第一綠生活」嘉年華，結合Living Green綠活市集、環保再生DIY及百人蔬食饗宴，吸引1.5萬人次參與。
- 於萬華分行設置綠色金融教育館，頂樓設零碳排綠屋頂，結合太陽能發電、魚菜共生及雨水回收系統，使能資源供需接近自給自足循環及零碳排，並舉辦綠色金融體驗營，讓54位學童(含弱勢生)體驗綠色金融及環境教育，2019年獲環保署環境教育設施場所認證，為金融業首例，2020年2月12日正式揭牌。
- 自2014年起全臺235處營運據點於「世界開燈日」(3月30日)及「世界地球日」(4月22日)夜間各開燈1小時，年減碳達0.334公噸CO₂e。



綠色志工

- 舉辦綠色志工活動45場，投入有機農場協作、守護海岸、植樹減碳、認養契作、綠光傳愛、綠色金融體驗營等，總計投入208萬2,525元，共採收並購買2,340公斤有機蔬果及認養契作近600公斤「臺農66號」有機紅心甘薯。
- 3場植樹活動共栽種246株樹苗，自2016~2019年累計栽種5,631棵樹，年吸碳量約56.31公噸CO₂e。
- 前往基隆外木山等5處沙灘撿拾廢棄物及垃圾共計6,521公斤，預估減少約1.5萬元廢棄物處理費用。



綠色合作

- 運用第一銀行依綠活卡簽帳金額2%捐贈之回饋金94.1萬元攜手客戶協助「真善美啟能發展中心」等5家社福機構裝設LED燈具1,184套，預估年減近11.8萬度用電，節省電費約47萬元，減少82公噸CO₂e碳排放量。
- 第一銀行依里仁卡簽帳金額6%捐贈予「慈心有機農業發展基金會」與「福智文教基金會」1,189萬元，協助有機農產品認證，推廣校園有機蔬食、水源地淨源計畫及提升心靈教育。
- 第一銀行依宜蘭卡簽帳金額3%捐贈予宜蘭縣政府252.3萬元，作為社會公益及植樹暨護樹等活動使用。
- 攜手供應商汰換88輛公務使用之燃油機車為電動機車，並將自有空地出租予供應商設置電池交換站，共同推廣低污染機車。
- 捐贈123臺電腦予台灣三益策略發展協會、苗栗縣幼安教養院及華碩文教基金會等社福團體，提升偏鄉弱勢學童之學習資源，減少城鄉差距。



桌球培訓

自2011年即成立男子桌球隊，2019年有7名選手入選國家代表隊，總計獲8金16銀21銅，獲國內外競賽獎金141萬元。另持續提供新北市修德國民小學等7所學校培訓費用，計290位球員受惠。



體育支持

連續11年舉辦全國桌球錦標賽，並舉辦6場桌球夏令營。亦贊助奧運台灣舉重代表隊、桃園永豐高中射箭隊、足球協會、高爾夫球協會、藤球協會及高雄高苑工商棒球隊等團體，獲教育部頒發「體育推手獎-金質獎及長期贊助獎」及「運動企業認證」。



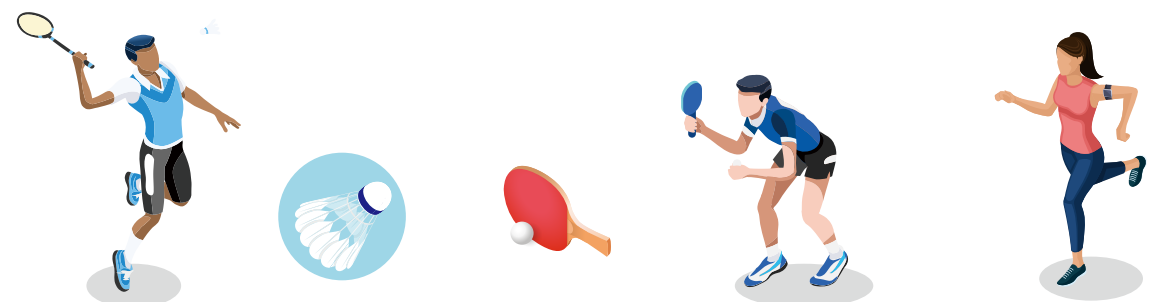
統一發票盃路跑活動

於總統府前凱達格蘭大道開跑，並募集32萬8,888張發票，中獎38萬800元捐予兒童癌症基金會、台北市自閉兒社會福利基金會、臺灣更生保護會、先天性成骨不全症關懷協會及中華民國血友病協會等5社福團體。



第一金正新瑪吉斯網球錦標賽

連續10年攜手正新集團舉辦全國網球團體錦標賽，為國內規模最大、總獎金最高及最具指標性的網球賽事，分青少年(12、14、16歲組排名賽)、大專乙、公開及壯年組，2019年計1,028人參與。



關懷文創產業

2019年文創產業貸款總授信餘額229.6億元，申請戶數1,550戶，其中影視相關產業，計有90家企業，授信餘額為20.34億元，占文創產業總授信餘額8.86%，搭配信保基金6至8成的信用保證，借款利率多為2.5～3.5%左右，提供影視產業所需資金。



音樂饗宴培植本土藝文新秀

於台北、台中及高雄三地舉辦大型音樂會，結合長榮交響樂團提供新銳歌手、知名音樂家及樂團展演舞台，亦邀弱勢及社福團體參與。自2006年至今已舉辦40場大型交響音樂會，吸引逾11.2萬人次聆聽。

點亮人生 - 第一圓夢舞台

自2011年起與台大醫院合作舉辦愛心關懷音樂會，讓有才華的身心障礙朋友展現才華與自信，9年來已舉辦53場，邀請58組視障、聽障或肢障團體演出，吸引逾一萬人次欣賞。



創造觀光效益

贊助鶯歌老街110家商店之遮雨棚汰換費用，維持商圈形象，並贊助屏東縣政府「臺灣燈會」及臺北市政府「臺北燈節」活動，屏東燈會吸引1,339萬人次到訪，帶動經濟產值約130億元，臺北燈節則吸引逾400萬人次參與，創造91億元之觀光效益。



支持本土藝術文化傳承

自2011年起將總部大樓1、2樓打造成藝術空間，無償提供國內藝術家創作發表平台，至2019年底已舉辦105場藝文展覽，吸引逾10.5萬人次欣賞。2019年12場藝文展覽作品銷售總額約381萬元。



數位金融創新

重大主題：

GRI金融服務業行業揭露指標：產品組合

FS7：各經營業務為創造社會效益所設計的商品與服務，依目的細分其貨幣價值

FS8：各經營業務為創造環境效益所設計的商品和服務，依目的細分其貨幣價值

管理方針	
政策	因應全球金融科技發展趨勢，由數位科技導入資訊核心系統，強化虛擬通路應用，提供便捷、有效率的金融服務，優化智能發展並提升服務效率。
承諾	持續推動創新轉型，優化與精進系統功能及項目，結合智能應用、AI人工智慧及數據分析打造客製化智慧服務，並持續發展金融科技專利，強化虛擬通路應用，提升行動及網路金融服務之便利性，加強年輕客群滲透率。
目標	- 以「優化數位通路服務流程」、「數位帳戶建置」、「行動支付服務」、「智能應用」、「金融科技專利應用」及「異業結盟Open API (Application Programming Interface)串接」等面向提供多元及便捷的金融科技服務，創造更有價值的智慧金融服務模式與成長動能。 - 因應新應用場域需求，持續導入智能模型運算環境並精進智能鑑價模型、微企貸款客戶預篩AI智能模型，提升金融服務便利性。
職責	企業社會責任委員會客戶關懷小組
資源	- 透過大數據的應用，建置數位通路上個人化行銷觸發機制，運用數位通路進行互動行銷，即時與客戶互動，並透過客戶瀏覽各官方平台，依照客戶喜好及適合度，推薦適合之商品項目以提升服務品質及便利性。 - 持續導入新技術與資料來源以提升大數據模型及AI人工智慧，強化銷售、整合虛實通路以提升售後服務並優化作業系統提供客戶線上信用卡申辦、額度試算及申貸服務等數位金融服務。 - 發揮金融服務業影響力，協助最低度開發國家啟動科技銀行以提高網路科技使用度。 - 持續拓增行動支付運用場域，與「街口」、「橘子支」、「簡單付」、「愛金卡」、「一卡通」、「歐付寶」、「悠遊卡」等七大電子支付業者共同合作，滿足客戶收付款需求。 - 透過與「591房屋交易網」、「雲端發票APP」、「麻布記帳(Money Book)」、「愛金卡icash」等第三方服務業者(Third-party Service Providers, TSP)進行Open API串接，提供更便捷多元之金融服務。

二 數位金融創新

第一金控支持聯合國永續發展目標SDG 8.2「透過多元化、科技升級與創新提高經濟體的產能」、SDG 8.10「為所有的人提供更寬廣的銀行、保險與金融服務」，致力於應用創新科技提供數位金融多元化服務，並於最低度開發國家提供網路銀行及行動銀行APP等金融科技服務。另結合各項線上業務、智能客服與理財及Open API串接，提供多元流暢的數位金融體驗。



2-1 優化數位通路服務流程

第一銀行自行開發「iLEO數位帳戶」，秉持「簡易、快速、創新、最懂你」的核心價值，鎖定35歲以下的數位原生世代，毋須臨櫃辦理開戶作業，只須完成線上開戶申請四步驟並下載「iLEO APP」，即可擁有台外幣存款、基金理財、信用卡服務等多重功能之全方位金融帳戶，自2019年1月上線以來開戶數達67,667戶。



為使客戶可即時掌握匯率波動，「第e行動」APP提供匯率到價通知服務，一旦匯率達到客戶設定之價格立即收到通知，讓客戶即時掌控進場時機，同時可查詢近三年外匯結購平均成本，與即期匯率評估比較。另舉辦「e指外幣優利定存-美金／人民幣專案」及3次「美日鈔級省，出國換匯找第e」線上外幣現鈔優惠活動，讓客戶e指輕鬆買賣外幣。



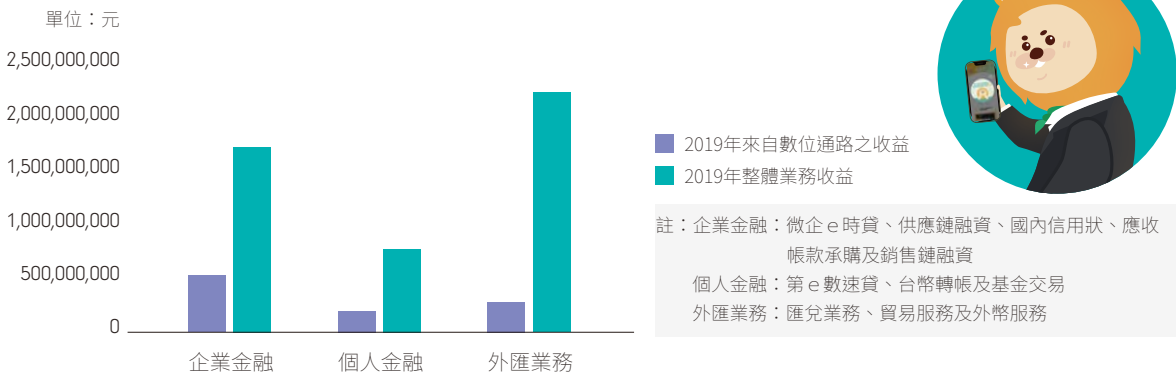
第一金證券網路下單WEB系統及行動APP提供客戶靈活功能列與頁籤提示，增加依題材選股之智能功能，並持續優化APP智能選股系統，積極提升靈活度與便捷性。第一金人壽持續加強「e指通」APP行動服務平台功能，提供保戶即時迅速的保單查詢、服務項目變更及方便實用的個人化功能。



第一金控致力與客戶共同維護環境，鼓勵並教育客戶使用電子通路，減少臨櫃交易，成效卓著：



◆ 數位通路成效



2-2 智能應用

智能客服

因應傳統金融數位轉型，第一銀行推出智能機器人進駐客服中心，與客服人員共同提供24小時即時服務，透過自然語言分析與機器學習技術，結合銀行業務知識與人工智能平台，讓客戶透過網路及行動裝置，以文字或語音輸入方式與智能機器人進行業務諮詢，藉由簡單的操作介面和擬人化的互動方式，縮短服務等候時間，提升服務效率。截至2019年底累計146,881人次使用「智能客服」，回應準確率達93.4%。

智能理財

因應臺灣高齡化社會退休規劃需求殷切，第一銀行推出「e-First智能理財」體驗服務，攜手全球投資研究權威機構 - 晨星團隊(Morning Star)，提供子女教育基金、購屋頭期款、旅遊基金、樂活退休計畫、樂齡退休月月領及就是想存一筆錢6種投資計畫，線上量身打造專屬於客戶的投資組合，以利客戶達成長期的投資目標，充分解決現代人忙碌沒時間追蹤投資績效，及不知如何調整投資組合之難題。



2-3 打造數位創新金融環境

A.第 e 寫字檯

為了節省客戶臨櫃等候時間，第一銀行「第 e 寫字檯」提供線上預約取號、預填表單及預約開戶等功能，為客戶節省時間，提供最佳體驗。

B.線上辦卡

以數位行銷優惠引導客戶透過數位通路申辦信用卡，另提供Member get member(MGM)專屬連結，透過全員行銷方式全面提升線上辦卡比率，減少紙本申請書使用量。

C.大數據應用行銷

- 客群精準行銷：應用大數據分析模型產出行銷活動名單，透過集團數位通路執行精準行銷，使客戶回應率及業務承作量皆明顯提升，未來將持續運用行銷活動回饋的資料調校模型，以增進模型效能。
- 數位互動行銷：透過大數據的應用，建置數位通路上個人化行銷觸發機制，運用數位通路進行互動行銷，即時與客戶互動，並透過客戶瀏覽各官方平台，依照客戶喜好及適合度，推薦適合之商品項目以提升服務品質與行銷力道。

D.AI人工智慧運用

- 第一銀行推廣「第 e 數速貸」業務，除提供信貸線上試算額度及申請服務，並運用AI智能鑑價模型，客戶於線上輸入欲申請房貸之不動產地址及個人基本資料，可立即試算房貸額度與利率。2019年於線上申請試算信貸及房貸額度共25,827筆，申貸案件共6,095件。
- 配合政府政策支持小微企業發展，第一銀行積極推動「微企 e 時貸」業務，運用AI智能模型，提供小微企業客戶線上試算貸款額度服務。2019年度透過微企 e 時貸平台申貸案件共3,528件。

2-4 數位金流

第一銀行運用企業金融領導地位及海外布局完整的優勢，建置跨境資金管理(含「第 e 金網-海外分行網銀」及「第 e 金網-全球資金管理業務」)、跨境企業金流(如供應鏈融資業務、銷售鏈融資業務)、跨境消費金流(如跨境第三方支付業務)及跨境清算系統。

A.最低度開發國家：

為協助最低度開發國家如寮國及柬埔寨啟動科技銀行及提高數位科技的使用度，除設置實體分行提供當地民眾傳統金融服務如存匯、放款及外匯業務外，業於柬埔寨金邊分行網路銀行提供利匯率查詢、帳務查詢及轉帳等功能，並於2019年底建置行動銀行APP，包含中、英文版介面及自行轉帳功能。另配合柬埔寨當地客戶現金提領之需求及降低臨櫃等候時間，於2019年啟動ATM建置專案，提供當地客戶24小時不間斷金融服務。



第 e 行動
24 小時金融服務
台灣Pay
一銀行動支付

B.行動支付：

第一銀行導入「台灣Pay」共通QR Code服務，透過「第e行動-一銀行動支付」或「台灣行動支付」APP掃瞄QR Code進行行動支付、購物、繳費／稅、轉帳，亦可結合雲端發票，無限延展智慧生活的便利。

C.信用卡行動支付：

為提供信用卡客戶便捷之支付工具，第一銀行信用卡可應用於台灣Pay、Google Pay及Apple Pay，客戶得依其使用之行動裝置選擇適合的支付方式，並舉辦多項行銷活動，引導客戶使用行動支付工具，減少現金使用，提升國內行動支付交易量。截至2019年底，信用卡行動支付綁卡量為299,964卡。

D.約定連結存款帳戶付款服務(Account Link)：

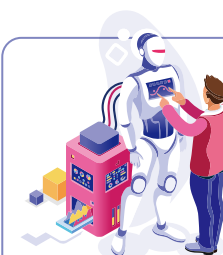
為拓增存款帳戶之行動支付應用場域，第一銀行持續與「街口」(街口支付)、「一卡通」(LINE Pay Money)、「悠遊卡」(悠遊付)、「愛金卡」(icash pay)、「橘子支」(橘子支付)、「簡單付」(ezpay)、歐付寶等電子支付業者共同合作，提供快速便捷之帳戶綁定付款服務，滿足客戶日常生活之各式收付款需求。



2-5 金融科技創新

第一金控致力於金融科技之研發與創新，近年來陸續推出外幣現鈔買賣區塊鏈平台、iLEO滑滑轉帳、臉書轉帳及開放API平台等創新服務，持續強化業務核心技術能量，建構無形資產的競爭優勢。

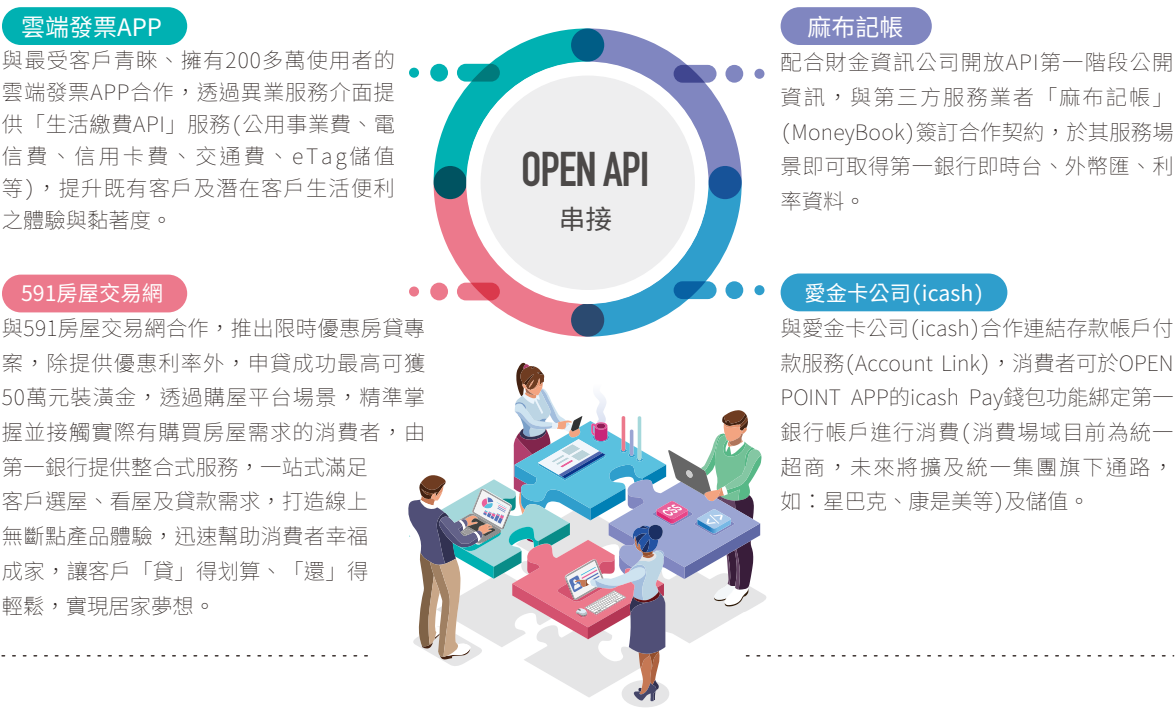
第一銀行獲中央銀行指定擔任供應國內銀行外幣現鈔之中盤商，爰融合區塊鏈技術與金融專業，於2019年8月首創「銀行同業外幣現鈔買賣區塊鏈平台」，應用分散式帳簿、共識演算及智能合約技術，提供金融同業間外幣現鈔申購及回售交易平台，可查詢訂單進度，並整合保全公司運送現鈔之物流資訊，提供平台使用者最正確最安全的第一手資訊。



為積極推動「場域金融(Open Banking)」發展、鼓勵臺灣年輕人投入創新研發及金融科技，第一銀行參與由經濟部工業局及臺北醫學大學指導、財團法人工業技術研究院與臺北醫學大學附設醫院主辦的「2019保險金融與AI智慧健康區塊鏈-黑客松競賽」，就「重症疾病AI預測、流行病預警模型、檢傷語音AI引擎、保險服務模組」四大競賽主題，激盪創意並透過實作提升臺灣AI人才專業能量。

2-6 異業結盟Open API串接

第一銀行以「智慧銀行，智入生活(Smart Bank, Smart Living)」為主軸，由消費者食衣住行育樂之生活場域出發，推動Open API串接，並透過財金資訊公司API平台與第三方服務業者合作，將金融服務可觸及範圍延伸至使用者生活場域，創造完整智慧生態圈，提供一站式數位金融資訊，帶給消費者更便捷的數位生活。



第一金人壽參與經濟部工業局產業升級創新平台輔導計畫，與工研院、台北醫學院、精誠資訊(股)公司共同合作「創新保險理賠服務案」，計畫在醫療機構建置智能理賠機，藉由醫療資訊與保險理賠API服務之串接，提供快速理賠服務。



2-7 社群媒體

持續經營各種網路社群媒體(如Facebook、LINE、IG等)及IP角色(小粉獅)，增加更多與客戶溝通的管道，藉此提供客戶各項活動與生活訊息，了解客戶之認同度與服務需求。第一銀行Facebook官方粉絲團「第e好康」已突破68萬粉絲，在國內金融機構經營之社群媒體人氣排名第一，並推出第一銀行LINE官方帳號，提供刷卡及帳務異動通知之個人化服務，好友數達405萬人，綁定個人化服務達10.3萬人。透過Facebook粉絲團業務行銷推廣案達413件，觸及超過680萬人次；LINE官方帳號推廣業務案件共160篇，觸及超過9,448萬人次，強化社群客戶之黏著度。



獨立保證意見聲明書

第一金融控股股份有限公司 2019 年企業社會責任報告書

英國標準協會與第一金融控股股份有限公司(簡稱第一金控)為相互獨立的公司，英國標準協會除了針對第一金控 2019 年企業社會責任報告書進行評估和查證外，與第一金控並無任何財務上的關係。

本獨立保證意見聲明書之目的，僅作為對下列第一金控 2019 年企業社會責任報告書所界定範圍內的相關事項進行查證之結論，而不作為其他之用途。除對查證事實提出獨立保證意見聲明書外，對於其他目的之使用，或閱讀此獨立保證意見聲明書的任何人，英國標準協會並不負有或承擔任何有關法律或其他之責任。

本獨立保證意見聲明書係英國標準協會審查第一金控提供之相關資訊所作成之結論，因此審查範圍乃基於並侷限在這些提供的資訊內容之內，英國標準協會認為這些資訊內容都是完整且準確的。

對於這份獨立保證意見聲明書所載內容或相關事項之任何疑問，將由第一金控一併回覆。

查證範圍

第一金控與英國標準協會協議的查證範圍包括：

1. 查證作業範疇與第一金控 2019 年企業社會責任報告書揭露之報告範疇一致。
2. 依照 AA1000 保證標準(2008)及其 2018 年附錄的第 2 應用類型評估第一金控遵循 AA1000 當責性原則(2018)的本質和程度、以及特定永續性績效資訊的可信賴度。

本聲明書以英文作成並已翻譯為中文以供參考。

意見聲明

我們總結第一金控 2019 年企業社會責任報告書內容，對於第一金控之相關運作與績效則提供了一個公平的觀點。基於保證範圍限制事項、第一金控所提供資訊與數據以及抽樣之測試，此報告書內容為實質正確之呈現。我們相信有關第一金控 2019 年度的經濟、社會及環境等績效資訊是被正確無誤地呈現。報告書所揭露之績效資訊展現了第一金控對識別利害關係人的努力。

我們的工作是由一組具有依據 AA1000 保證標準(2008)及其 2018 年附錄查證能力之團隊執行，以及策劃和執行這部分的工作，以獲得必要之訊息資料及說明。我們認為就第一金控所提供之足夠證據，表明其依循 AA1000 保證標準(2008)及其 2018 年附錄的報告方法與自我聲明符合 GRI 永續性報導準則核心選項係屬公允的。

查證方法

為了收集與作成結論有關的證據，我們執行了以下工作：

- 對來自外部團體的議題相關於第一金控政策進行訪談，以確認本報告書中聲明書的合適性
- 與管理者討論有關利害關係人參與的方式，同時，我們抽樣訪談了一個外部利害關係人團體
- 訪談 36 與永續性管理、報告書編製及資訊提供有關的員工
- 審查有關組織的關鍵性發展
- 審查財務與非財務報告相關的會計系統之廣度與成熟度
- 審查內部稽核的發現
- 藉由與負責收集資料管理者的會議，查證報告書中的績效數據與宣告
- 審查資料收集的流程與確保數據的準確性，數據追溯至最初來源並進行深度抽樣
- 比對財務數據與經會計稽核的財務報告數據之一致性
- 審查報告書中所作宣告的支持性證據
- 針對公司報告書及其相關 AA1000 當責性原則(2018)中有關包容性、重大性、回應性及衝擊性原則之流程管理進行審查

結論

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

包容性

2019 年報告書反映出第一金控已持續尋求利害關係人的參與，並建立重大永續主題，以發展及達成對企業社會責任具有責任且策略性的回應。報告書中已公正地報告與揭露經濟、社會和環境的訊息，足以支持適當的計畫與目標設定。以我們的專業意見而言，這份報告書涵蓋了第一金控之包容性議題，除持續展現由最高管理階層支持之實踐社會責任願景與策略，亦於組織階層落實展開。

重大性

第一金控公布對組織及其利害關係人之評估、決策、行動和績效會產生實質性影響與衝擊之重大主題。永續性資訊揭露使利害關係人得以對公司之管理與績效進行判斷。以我們的專業意見而言，這份報告書適切地涵蓋了第一金控之重大性議題。

回應性

第一金控執行來自利害關係人的期待與看法之回應。第一金控已發展相關道德政策，作為提供進一步回應利害關係人的機會，並能對利害關係人所關切之議題作出及時性回應。以我們的專業意見而言，這份報告書適切地涵蓋了第一金控之回應性議題。

衝擊性

第一金控已鑑別，並以平衡和有效之量測及揭露方式公正展現其衝擊。第一金控已經建立監督、量測、評估和管理衝擊之流程，從而在組織內實現更有效之決策和結果管理。以我們的專業意見而言，這份報告書涵蓋了第一金控之衝擊性議題。

績效資訊

基於本聲明書描述之我們的查證方法，特定績效資訊係在第一金控與英國標準協會協議之查證範圍內，報告書揭露的重大主題之永續揭露。以我們的觀點，第一金控 2019 年企業社會責任報告書揭露之數據與資訊是可信賴的。

GRI 永續性報導準則

第一金控提供有關依循 GRI 永續性報導準則之自我宣告，與相當於「核心選項」(每個涵蓋特定主題 GRI 準則之重大主題，至少一個特定主題的揭露項目依循其全部的報導要求)的相關資料。基於審查的結果，我們確認報告書中參照 GRI 永續性報導準則的社會責任與永續發展的相關揭露項目已被報告、部分報告或省略。以我們的專業意見而言，此自我宣告涵蓋了第一金控的社會責任與永續性主題。

保證等級

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

責任

這份企業社會責任報告書所屬責任，如同責任信中所宣稱，為第一金控負責人所有。我們的責任為基於所描述之範圍與方法，提供專業意見並提供利害關係人一個獨立的保證意見聲明書。

能力與獨立性

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

For and on behalf of BSI:



Statement No: SRA-TW-2019041
2020-04-29



Peter Pu, Managing Director BSI Taiwan

...making excellence a habit.™

Taiwan Headquarters: 2nd Floor, No. 37, Ji-Hu Rd., Ni-Hu Dist., Taipei 114, Taiwan, R.O.C.

A Member of the BSI Group of Companies.

各項認證證書



2019年全球永續性報告協會 (Global Reporting Initiative, GRI) 永續性報導準則指標對照表

*：所揭露指標業經外部第三方查證如聲明書所示

GRI 102：一般揭露2016		章節	頁次
揭露	描述		
102-1	組織名稱	當責治理	P41
102-2	活動、品牌、產品與服務		P40
102-3	總部位置		P41
102-4	營運活動地點		P41~42
102-5	所有權與法律形式		P47
102-6	提供服務的市場		P41~42
102-7	組織規模	當責治理 幸福職場	P41~42 P110~111
102-8	員工與其他工作者的資訊	幸福職場	P110~112
102-9	供應鏈	環境管理	P107~108
102-10	組織與其供應鏈的重大改變	當責治理 環境管理	P40~42 P107~108
102-11	預警原則或方針	當責治理	P52~58
102-12	外部倡議		P45、P72
102-13	公協會的會員資格		P45
102-14	決策者的聲明	董事長的話	P4~5
102-15	關鍵衝擊、風險及機會	利害關係人議合 當責治理 環境管理	P12~31 P72~85 P92~96
102-16	價值、原則、標準及行為規範	當責治理	P59~61
102-17	關於倫理之建議與顧慮的機制		P59~61
102-18	治理結構		P46
102-19	委任權責	企業社會責任運作機制	P10
102-20	管理階層負責經濟、環境和社會主題		P10
102-21	與利害關係人諮商經濟、環境和社會主題	利害關係人議合	P12~13
102-22	最高治理單位與其委員會的組成	當責治理	P47~49
102-23	最高治理單位的主席	本公司董事長 為廖燦昌先生/ 總經理為林謙浩先生	-
102-24	最高治理單位的提名與遴選	當責治理	P47~48
102-25	利益衝突		P48
102-26	最高治理單位在設立宗旨、價值觀及策略的角色	企業社會責任運作機制	P10
102-27	最高治理單位的群體智識	當責治理	P47~49
102-28	最高治理單位的績效評估		P46
102-29	鑑別與管理經濟、環境和社會衝擊	利害關係人議合 當責治理	P12~31 P47~48

GRI 102：一般揭露2016		章節	頁次
揭露	描述		
102-30	風險管理程序的有效性	企業社會責任運作機制 當責治理	P10 P54~58
102-31	經濟、環境和社會主題的檢視	利害關係人議合	P12~13
102-32	最高治理單位於永續性報導的角色	利害關係人議合	P12~13、P28~31
102-33	溝通重要關鍵議題		
102-35	薪酬政策	當責治理	P50
102-36	薪酬決定的流程		
102-40	利害關係人團體	利害關係人議合	P12、P28~31
102-41	團體協約	幸福職場	P119
102-42	鑑別與選擇利害關係人	利害關係人議合	P12~13
102-43	與利害關係人溝通的方針		P28~31
102-44	提出之關鍵主題與關注事項		P13~31
102-45	合併財務報表中所包含的實體	當責治理	P43~44、P51
102-46	界定報告書內容與主題邊界	利害關係人議合	P12~13
102-47	重大主題表列		P14~26
102-48	資訊重編	報告書資訊	P2
102-49	報導改變	利害關係人議合	P26
102-50	報導期間	報告書資訊	P2
102-51	上一次報告書的日期		P2
102-52	報導週期		P2
102-53	可回答報告書相關問題的聯絡人		P3
102-54	依循GRI準則報導的宣告		P3
102-55	GRI內容索引		P151~156
102-56	外部保證／確信		P3
GRI 103：管理方針2016			
103-1	解釋重大主題及其邊界	利害關係人議合	P14~25
103-2	管理方針及其要素	當責治理 環境管理 幸福職場 社會共融	P40、P45、P52 P59、P62、P67、 P71、P86、P92、 P96、P110、 P117、P120、 P126、P132、 P141
103-3	管理方針的評估		

特定主題準則			
GRI 200：經濟主題2016 (除GRI 207為2019年版本外，餘為2016年版本)		章節	頁次
GRI 201：經濟績效			
201-1	組織所產生及分配的直接經濟價值	當責治理 社會共融	P43~44、P51、 P78~83 P133~135
201-2	氣候變遷所產生的財務影響及其它風險與機會	當責治理 環境管理	P72~82 P92~96
201-3	定義福利計劃義務与其它退休計畫	幸福職場	P114~115
201-4	取自政府之財務補助	無	-
GRI 202：市場地位			
202-1	不同性別的基層人員標準薪資與當地最低薪資的比率	幸福職場	P113、P119
202-2	雇用當地居民為高階管理階層的比例		P110~111
GRI 203：間接經濟衝擊			
203-1	基礎設施的投資與支援服務的發展及衝擊	當責治理 社會共融	P76、P78~85 P141~146
203-2	顯著的間接經濟衝擊	當責治理 環境管理 社會共融	P78~85、 P96 P133~134、P137~140
GRI 204：採購實務			
204-1	來自當地供應商的採購支出比例	環境管理	P107
GRI 205：反貪腐			
205-1	已進行貪腐風險評估的營運據點	當責治理	P42、P59
205-2	有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練		P59~P61
205-3	已確認的貪腐事件及採取的行動		P61
GRI 207：稅務 2019			
207-1	稅務方法	當責治理	P51
207-2	稅務治理、控制和風險管理		
207-3	利害關係人參與和管理與稅務有關的關注事項		
207-4	國家/地區報告		
GRI 300：環境主題2016			
GRI 302：能源			
302-1	組織內部的能源消耗量	環境管理	P100
302-2	組織外部的能源消耗量		P101
302-3	能源密集度		P100
302-4	減少能源消耗		P97~ P103
302-5	降低產品和服務的能源需求		P82、P101~105
GRI 305：排放			
305-1	直接(範疇一)溫室氣體排放	環境管理	P100
305-2	能源間接(範疇二)溫室氣體排放		
305-3	其它間接(範疇三)溫室氣體排放		
305-4	溫室氣體排放密集度		
305-5	溫室氣體排放減量		P99~100

		章節	頁次	
GRI 305：排放				
305-7	氮氧化物(NOx)、硫氧化物(SOx)，及其它重大的氣體排放	環境管理	P99	
GRI 306：廢汙水及廢棄物				
306-2	按類別及處置方法劃分的廢棄物	環境管理	P103、P105~106	
GRI 307：有關環境保護的法規遵循				
307-1	違反環保法規	環境管理	P100	
GRI 308：供應商環境評估				
308-1	採用環境標準篩選新供應商	環境管理	P107~108	
308-2	供應鏈對環境的負面衝擊，以及所採取的行動			
GRI 400：社會主題(除GRI 403為2018年版本外，餘為2016年版本)				
GRI 401：勞雇關係				
401-1	新進員工和離職員工	幸福職場	P112、P116	
401-2	提供給全職員工(不包含臨時或兼職員工)的福利		P114~115	
401-3	育嬰假			
GRI 402：勞資關係				
402-1	關於營運變化的最短預告期	幸福職場	P125	
GRI 403：職業安全衛生				
403-1	職業安全衛生管理系統	幸福職場	P130	
403-2	危害辨識、風險評估及災害事件調查		P127	
403-3	職業健康服務		P127~130	
403-4	有關職業安全衛生之工作者參與、諮商與溝通		P127~130	
403-5	有關職業安全衛生之工作者訓練			
403-6	工作者健康促進		P127~129	
403-7	預防和減輕與業務關係直接相關聯之職業安全衛生的衝擊		環境管理	P107~108
403-8	職業安全衛生管理系統所涵蓋之工作者		幸福職場	P130
403-9	職業傷害			P131
403-10	職業病			P127~128
GRI 404：訓練與教育				
404-1	每名員工每年接受訓練的平均時數	幸福職場	P124	
404-2	提升員工職能及過渡協助方案		P121~124	
404-3	定期接受績效及職業發展檢核的員工百分比	當責治理 幸福職場	P50 P113	
GRI 405：員工多元化與平等機會				
405-1	治理單位與員工的多元化	當責治理 幸福職場	P47~48 P111~112	
405-2	女性對男性基本薪資加薪酬的比率	幸福職場	P119	
GRI 406：不歧視				
406-1	歧視事件以及組織採取的改善行動	幸福職場	P118	

		章節	頁次
GRI 407：結社自由與團體協商			
407-1	可能面臨結社自由及團體協商風險的營運據點或供應商	環境管理 幸福職場	P107~108 P119
GRI 408：童工			
408-1	營運據點和供應商使用童工之重大風險	環境管理 幸福職場	P107~108 P118
GRI 409：強迫或強制勞動			
409-1	具強迫或強制勞動事件重大風險的營運據點和供應商	環境管理 幸福職場	P107~108 P118
GRI 410：保全實務			
410-1	保全人員接受人權政策或程序訓練	幸福職場	P118
GRI 411：原住民權利			
411-1	涉及侵害原住民權利的事件	幸福職場	P118
GRI 412：人權評估			
412-1	接受人權檢視或人權衝擊評估的營運活動	幸福職場	P118
412-2	人權政策或程序的員工訓練	幸福職場	P118、P126
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	當責治理 環境管理 幸福職場	P74~78 P107~108 P118
GRI 413：當地社區			
413-1	經當地社區溝通、衝擊評估和發展計畫的營運活動	當責治理	P42
413-2	對當地社區具有顯著實際或潛在負面衝擊的營運活動		
GRI 414：供應商社會評估			
414-1	使用社會標準篩選之新供應商	環境管理	P107~108
414-2	供應鏈中負面的社會衝擊以及所採取的行動		
GRI 415：公共政策			
415-1	政治捐獻	無	-
GRI 417：行銷與標示			
417-1	產品和服務資訊與標示的要求	當責治理	P53、P62~63
417-2	未遵循產品與服務之資訊與標示法規的事件		
417-3	未遵循行銷傳播相關法規的事件		
GRI 418：客戶隱私			
418-1	經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	當責治理	P64
GRI 419：社會經濟法規遵循			
419-1	違反社會與經濟領域之法律和規定	當責治理	P53

GRI金融服務業行業揭露指標對照表

指標	描述	章節	頁次
考量面：產品組合			
FS1/DMA	適用於各經營業務之具體環境和社會要素之相關政策	當責治理	P51、P54、P63、 P71~72 P96
		環境管理	
FS2/DMA	在各經營業務進行環境和社會風險評估與篩選的流程	當責治理 環境管理	P73~78 P107~108
FS3/DMA	監督客戶是否執行和遵守在協議或交易中所要求的環境及社會政策的流程	當責治理	P73~78
FS4/DMA	各經營業務用以改善員工的執行能力的程序，以落實與該經營業務有關的環境和社會政策與流程	當責治理 環境管理	P75 P106
FS7	各經營業務為創造社會效益所設計的商品與服務，依目的細分其貨幣價值	當責治理	P78-85
FS8	各經營業務為創造環境效益所設計的商品與服務，依目的細分其貨幣價值	社會共融	P141~146
考量面：積極所有權			
FS11	與環境或社會篩選有關之正面及負面影響所佔資產的百分比	當責治理	P79-80
考量面：當地社區			
FS14	倡導提供弱勢族群更好的金融服務相關措施	當責治理 社會共融	P65~66 P137、P140
FS15/DMA	金融商品和服務之公平設計及銷售的相關政策	當責治理	P63、P78
FS16/DMA	倡導強化各類型受益人的金融知識之相關措施	當責治理 社會共融	P66 P137

聯合國全球盟約 (United Nations Global ComPact) 對照表

分類	內容	揭露情形	章節	頁次
人權	原則1：企業界應支持並尊重國際公認的人權	●	幸福職場	P117~118
	原則2：保證不與踐踏人權者同流合污	●	當責治理 環境管理	P73~75 P107~108
	原則3：企業界應支持結社自由及切實承認集體談判權	●	幸福職場	P119
勞工標準	原則4：消除一切形式的強迫和強制勞動	●		P118
	原則5：切實廢除童工	●	幸福職場	P118
	原則6：消除就業和職業方面的歧視	●		P118~119
環境	原則7：企業界應支持採用預防性方法應付環境挑戰	●	環境管理	P90~106
	原則8：採取主動行動促進在環境方面更負責任的做法	●	當責治理 環境管理	P80~82 P92~108
	原則9：鼓勵開發和推廣環境友好型技術	●	當責治理 社會共融	P73~82 P138、P141~146
反腐败	原則10：企業界應努力反對一切形式的腐敗，包括敲詐和賄賂	●	當責治理	P59~61

社會責任指引 (ISO 26000 Index) 對照表

主要議題	揭露情形	章節	頁次
組織治理	執行目標時下決策與實施的系統	●	企業社會責任運作機制 P10
人權	符合法規並避免因人權問題造成之風險之查核	●	幸福職場 P118、P120
	人權的風險處境	●	P118
	避免有同謀關係-直接、利益及沉默等同謀關係	●	當責治理 P59~61
	解決委屈	●	P125~126
	歧視與弱勢族群	●	幸福職場 P118、P120
	公民與政治權	●	P118~119
	經濟、社會與文化權	●	幸福職場 社會共融 P114~116 P137~140
	工作的基本權利	●	幸福職場 P118~119
勞動實務	聘僱與聘僱關係	●	幸福職場 P110~111
	工作條件與社會保護	●	幸福職場 P114~115、 P117~120、P125~126
	社會對話	●	社會共融 P133~140
	工作的健康與安全	●	幸福職場 P126~131 P112~113 P121~126
環境	人力發展與訓練	●	P96~106
	污染預防	●	環境管理 P101~103
	永續資源利用	●	P94-95
	氣候變遷減緩與適應	●	社會共融 P136、P138
公平運作實務	環境保護，生物多樣性與自然棲息地修復	●	
	反貪腐	●	
	負責任的政治參與	●	當責治理 P59~61
	公平競爭	●	
消費者議題	促進價值鏈的社會責任	●	利害關係人議合 P12~31
	尊重智慧財產權	●	當責治理 P59
	公平的行銷、資訊與契約的實務	●	當責治理 P62~64
	保護消費者的健康與安全	●	社會共融 P137
社區參與與發展	永續消費	●	P82
	消費者服務、支援、抱怨與爭議解決	●	當責治理 P63~66
	消費者資料保護與隱私	●	P63~64
	提供必要的服務	●	當責治理 社會共融 P63、P66、P78~85 P89、P141~146
社會參與與發展	教育與認知	●	P66、P84、P135~140
	社區參與	●	當責治理 P66、P84
	教育與文化	●	社會共融 P135~140
	增加就業與技術發展	●	幸福職場 社會共融 P110~113、P116~117 P137、P140~146
	科技發展	●	社會共融 P141~146
	創造財富與收入	●	當責治理 P66、P83
	推展健康	●	幸福職場 社會共融 P114~115 P126~131、P137、P140
	社會投資	●	社會共融 P132~140

聯合國責任銀行原則 (Principles for Responsible Banking,PRB) 對照表

項目	章節	頁次
原則一：將業務發展策略與國際永續目標保持一致(Alignment) 承諾確保銀行發展戰略與聯合國永續發展目標(SDGs)、《巴黎協定》一致，並為其發展戰略作出貢獻。	利害關係人議合 當責治理	P12~25 P71
原則二：強化影響力及設定目標(Impact) 承諾持續提升積極影響、減少並管理因商品和服務所造成的負面影響和風險，為此設定並發布可能產生最大影響領域的相關目標。	永續發展目標	P32~39
原則三：與客戶合作，鼓勵實踐永續(Clients and Customers) 承諾對客戶負責，引導鼓勵客戶責任消費，有效促進經濟活動發展，謀求與後代子孫的共同繁榮。	當責治理 社會共融	P71~85 P137~138
原則四：與利害關係人議合(Stakeholders) 承諾以負責任的態度主動與利益相關方進行溝通、互動和合作，從而推動社會目標的實現。	利害關係人議合 當責治理 環境管理 社會共融	P12~31 P73~85 P106~108 P136~138
原則五：建立治理機制及責任銀行的企業文化(Governance and Culture) 承諾透過有效的公司治理機制與責任銀行的企業文化以實現六大原則。	企業社會責任運作機制 永續發展目標	P10 P32~39
原則六：公開揭露與當責(Transparency and Accountability) 承諾定期評估對六大原則的履行情形，公開揭露對社會目標貢獻的積極影響及消極影響，並對相關影響負責。	企業社會責任運作機制 利害關係人議合 永續發展目標	P10 P12 P32~39

臺灣證券交易所「上市公司編製與申報企業社會責任報告書作業辦法」

指標	描述	章節	頁次
金融業	金融保險業應揭露企業在永續金融重大主題之管理方針、揭露項目及其報導要求。其報導要求至少應包含各經營業務為創造社會效益或環境效益所設計之產品與服務。	永續發展目標 當責治理 環境管理 社會共融	P32~39 P71~85 P96~108 P132~146
上市公司	上市公司企業社會責任報告書內容應涵蓋相關環境、社會及公司治理之風險評估，並訂定相關績效指標以管理所鑑別之重大主題。	利害關係人議合 永續發展目標	P12~ 26 P32~39
上市公司	上市公司應揭露企業非擔任主管職務之全時員工人數、非擔任主管職務之全時員工薪資平均數及中位數，及前三者與前一年度之差異。	幸福職場	P113
上市公司	上市公司應揭露企業對氣候相關風險與機會之治理情況、實際及潛在與氣候相關之衝擊、如何鑑別、評估與管理氣候相關風險及用於評估與管理氣候相關議題之指標與目標。	永續發展目標 環境管理	P36~37 P92~108

第一金控2019年企業社會責任報告書

發行單位：第一金融控股股份有限公司
地 址：台北市重慶南路一段30號18樓
電 話：+886-2-2311-1111
傳 真：+886-2-2311-9691
網 址：https://csr.firstholding.com.tw/tc/csr_report.html
出版日期：2020年6月

聯絡資訊

第一金融控股股份有限公司行政管理處 公司治理組
電 話：+886-2-23485366
傳 真：+886-2-23119691
地 址：台北市重慶南路一段30號
信 箱：i15906@fhc.com.tw

本報告書採用不含重金屬之環保紙張及環保碳粉印製





第一金融控股股份有限公司

First Financial Holding Co.,Ltd.

地址：台北市重慶南路一段30號18樓

ADD : 30, Chung King S Rd., Sec. 1, Taipei 10005, Taiwan

電話：(02) 2311-1111

TEL : +886-2-2311-1111

傳真：(02) 2311-9691

FAX : +886-2-2311-9691

[http : //www.firstholding.com.tw/](http://www.firstholding.com.tw/)

[http : //www.firstholding.com.tw/](http://www.firstholding.com.tw/)

本報告書採用不含重金屬之環保紙張及
改善地球生態環境的環保油墨印製

2020年 6 月 發行

Printed in Taiwan 2020