

2020

企業社會責任報告書





CONTENT 目錄

02	報告書資訊
04	董事長的話
06	2020榮耀與肯定及卓越績效
10	永續治理運作機制
12	利害關係人溝通與重大性分析
18	永續發展目標
158	獨立保證意見聲明書
160	會計師有限確信報告 (SASB)
164	各項認證證書
166	全球永續性報告協會 (Global Reporting Initiative, GRI) Standards 對照表
170	GRI金融服務業行業揭露指標對照表
171	聯合國全球盟約 (United Nations Global Compact) 對照表
171	社會責任指引(ISO 26000 Index)對照表
173	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」
173	聯合國責任銀行原則對照表
174	永續會計準則(Sustainability Accounting Standards Board, SASB)對照表

01 治理面

36	經營績效
40	公司治理
46	風險管理
54	誠信經營
57	客戶服務與隱私保護
62	資訊安全
66	永續金融
83	防制洗錢、金融詐騙及打擊資恐

02 環境面

88	氣候變遷之策略與管理
97	低碳營運與循環經濟

03 社會面

112	人權
119	人才招聘與技能發展
127	人才留任與多元福利
135	職業安全與健康
141	社會參與
152	金融創新與包容



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)，至今已連續十年每年持續編製發行企業社會責任報告書，前次發行時間為2020年6月，並自2015年起發行英文版企業社會責任報告書(2014年)，透明揭露第一金控及旗下子公司(本集團)之永續發展策略、作為、績效及未來規劃，並蒐集各類利害關係人之意見回饋，以調整永續管理方針。

● 報告時間

第一金控2020年企業社會責任報告書(以下稱本報告書)係揭露2020年(2020年1月1日至12月31日)第一金控於社會、環境與治理(下稱ESG)等面向的績效與執行情形，部分溯及2017年~2019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」之範疇則包含國內外全數營運據點，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。

● 歷年企業社會責任報告書



● 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
永續會計準則委員會 (Sustainability Accounting Standards Board, SASB)	商業銀行準則
氣候相關財務揭露工作小組 (Task Force on Climate-Related Financial Disclosures, TCFD)	氣候相關財務揭露建議
國際倡議	ISO 26000社會責任指引
	赤道原則 (Equator Principles,EPs)
	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)
中華民國確信準則公報第一號「非屬歷史性財務資訊查核或核閱之確信案件」(SASB-Commercial Bank)	資誠聯合會計師事務所 (PwC)
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

董事長的話



2020年面對新型冠狀病毒肺炎(COVID-19)疫情爆發及氣候變遷對全球經濟活動造成重大傷害，亦加速金融科技跨界整合帶來之風險與機會，第一金控積極尋找成長新動能，除內部聚焦金融科技創新及人才培育轉型，外部則大力配合政府政策，協助客戶從短期營運紓困、中長期產業振興與創新轉型，提供相關優惠融資專案，支持其度過經濟結構轉變之衝擊。儘管受疫情及國內外降息影響，本集團整體獲利較前一年度衰退，然證券及人壽子公司獲利表現相對亮眼，獲利占比逾8%，減緩疫情對本集團獲利之衝擊，2020年集團資產規模達3.55兆元，合併淨收益595.68億元，年度稅後淨利為168.07億元，稅後每股盈餘為1.31元。

運用金融市場之力量推動永續金融，已為國際金融發展政策之核心價值，本集團於2011年即成立企業社會責任委員會，秉持「厚植誠信治理，邁向永續未來」之經營理念將環境、社會與治理(Environmental, Social and Governance, 下稱ESG)內化為企業文化，並於2021年經董事會審議通過將「企業社會責任政策」及「企業社會責任委員會」，修訂為「企業永續發展政策」及「企業永續發展委員會」，下設「公司治理」、「責任金融」、「永續金融商品與服務」、「員工照護」、「環境永續」及「社會參與」等工作小組，並規劃於子公司績效考核納入ESG執行績效指標，以加速推動永續發展進程。

而為持續精進永續治理作為，第一金控於2018年即成為亞洲公司治理協會(ACGA)會員，並定期於董事會呈報其關於亞洲主要資本市場之公司治理報告及利害關係人關注之重大性永續議題，且依董事會指示調降對高汙染/高耗能產業投融資比重之短中長期目標，以促進產業低碳轉型。2020年度企業社會責任報告書，更依循「永續會計準則委員會」(Sustainability Accounting Standards Board, SASB)商業銀行行業準則，揭露具公司財務重大性及投資人投資決策有用性之ESG相關資訊，以提升ESG資訊揭露之品質。

為善盡金融業在財務供應鏈應擔負對環境、經濟及社會影響之責任，第一金控除簽署支持並導入TCFD(Task Force on Climate-related Financial Disclosures)氣候相關財務揭露架構外，亦遵循聯合國責任銀行原則(Principles for Responsible Banking, PRB)、責任投資原則(Principles for Responsible Investment, PRI)及永續保險原則(Principles for Sustainable Insurance, PSI)，將企業永續發展策略與SDGs結合，訂定永續授信、永續投資及永續保險政策，將ESG盡職調查程序涵蓋投融資、承銷及保險等核心業務，第一銀行並於2020年12月正式簽署加入赤道原則協會(Equator

Principles, EPs)，迄今已承作3件運用EPs之專案融資，積極與當地社區議合，落實大型專案融資之環境及社會相關風險控管。

另自2009年起即推出多項綠色融資貸款專案，促進環境永續發展並支持產業低碳轉型，至2020年底國內外綠色融資業務累計核准金額達1,336億元，更推出「永續發展連結」貸款專案，針對環境績效指標較前一年度改善之企業提供優惠貸款利率，鼓勵企業授信戶訂定長期低碳轉型營運方針，並發行綠色債券10億元，用於興建發電容量約15MW之太陽能電廠專案融資、亦成功募集並管理6.82億元綠能基金及投資興建發電容量約56.5MW之太陽能電廠，合計每年約當於217.4座大安森林公園年吸碳量；且推動都市更新及危險老舊建築物加速重建，提供「都更一條龍」金融服務以及「都市危險及老舊建築物加速重建」優惠貸款專案，更新後之建築物均轉型為節能減碳、生態友善社區，至2020年底累計辦理81件，核准金額575.7億元，其中58件取得銀級以上綠建築標章。

而為打造低碳城市我們從自身做起，自2010年即組成「綠建築標章取得計畫」團隊，至今已改造27棟舊大樓，取得內政部鑽石級綠建築標章，以及2棟新建大樓取得內政部黃金級綠建築標章，每年減碳量達2,756公噸CO₂e，約當於7座大安森林公園年吸碳量；此外，陸續建置16處太陽能分行，合計年減碳量為80.6公噸CO₂e，並自2015年至2020年購買綠色電力及碳權憑證，合計減碳量為1,184.45公噸CO₂e，更於萬華及華山兩處分行設置「太陽能發電暨雨水回收生態水培綠屋頂」，打造結合太陽能發電、雨水回收及魚菜共生系統之零碳農場，萬華分行並取得環保署「環境教育設施場所」認證，更與異業合作推出「綠建築節能減碳」、「氣候變遷風險管理」、「綠色貸款與融資審查」及「綠色消費金融」四套結合核心職能之環境教育課程，針對企業、政府機關及學校等辦理18場次教育訓練，共計486人次參與。

另為呼應聯合國推廣對弱勢族群及偏鄉地區提供金融服務之永續發展目標，積極推動普惠金融，擴大對國內中小企業之融資服務，2020年底中小企業放款餘額7,910億元，市占率連續11年居國銀首位，亦持續支持小微企業，「青年創業及啟動金貸款」及「微型創業鳳凰貸款」共計承作488戶，貸放金額5.22億元，並推出線上申貸平台「微企e時貸」，讓小微企業能快速取得創業及營運週轉金，2020年申請案件共8,693件。而為協助受COVID-19疫情影响之民眾在最短時間內取得必要的紓困資金，建立「防疫紓困貸款平台」提供24小時線上受理申請服務，截至2020年底，總計核准

93,968件紓困貸款，核准金額1,073.7億元，促進包容性復甦。另因應高齡化社會推出「樂活退休專區」，提供「e-First智能理財」退休理財規劃服務，且高齡者及身心障礙者累積信託資產達98.58億元，「安心貸」逆向抵押房貸2020年承作124件，核准額度約9.3億元。

因應金融科技快速發展及疫情造成經濟活動之轉變，持續滲透年輕客群，第一銀行自行開發之「iLEO數位帳戶」於2020年正式開放7歲以上領有身分證之未成年人線上開戶，更推出「iLEO獨資企業數位帳戶」，提供獨資企業主更便捷的開戶管道，成為首家同時提供成年人、未成年人及獨資企業戶全方位線上開戶服務的金融機構，自推出以來已超過57萬用戶，2021年第一季為國內數位帳戶開戶數排名第四之銀行；另與新創企業合作啟動「湊伙債券團購平台」實驗，讓小資族可以用「揪團」方式買國內外債券，目前已有四檔債券成團；另為拓增消費者行動支付應用場域，持續與「街口」(街口支付)、「一卡通」(LINE Pay Money)、「悠遊卡」(悠遊付)等八大電子支付業者合作，為「約定連結存款帳戶付款服務(Account Link)」合作銀行之冠，同時深化集團各事業體與異業結盟之OPEN API串接，打造食衣住行育樂之多元場域金融生態圈。

第一金控結合集團資源與員工，積極投入社會公益活動，透過「社會關懷」、「藝術文創」、「體育競技」及「綠色關懷」四大公益策略，經由補助偏鄉國小早餐、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、贊助食材冷凍庫與食物銀行等方式協助解決社會與環境問題，2020年共舉辦134場公益活動，總計投入7,985萬元。另發行世界卡、里仁卡、綠活卡、宜蘭卡及桃園卡等綠色及公益信用卡，依刷卡金額之一定比率捐贈回饋金從事環境保育及社會公益活動，鼓勵卡友永續消費，累計捐贈金額高達1.2億元，攜手員工、供應商及客戶共同投入公益活動。

而為建構友善安全之幸福職場，本集團建立完善的人才培訓系統協助員工成長進修，另配合海外據點持續開設及加速佈建國內雙語分行，推出英語線上學習課程及補助員工參加外語訓練及測驗，至2020年底計有2,744人通過英、日、西班牙、德及韓語檢定，並建構性別友善之工作制

度與職場環境，女性主管及員工占比均高於男性，女性主管平均薪資及薪酬亦高於男性；且2018年即導入「ISO 45001職業安全衛生管理系統」並取得英國標準協會BSI驗證證書，每年依工作型態、作業環境、年齡性別分布等重要指標評估員工健康風險篩選重大健康議題，據以訂定風險預防計畫及減緩措施，以維護員工安全與健康。另為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，並增訂結婚津貼3萬元，2021年將生育補助提高為每胎10萬元，至2020年底已誕育1,010位新生兒。

第一金控在ESG實踐與努力獲得國內外評鑑機構的高度肯定，除連續三年入選道瓊永續性指數(DJSI)「世界指數」成分股，且連續五年入選「新興市場指數」成分股，兩度獲MSCI「全球標準指數」(MSCI ACWI Index)成分股ESG Ratings-銀行業類別AA級，為台灣金融業最佳評級。CDP氣候變遷問卷獲評最高「A List」，為國內唯一兩度獲評「A List」，且連續三年位居「領導等級」(Leadership Level)之金融業，並六度獲台灣證券交易所公司治理評鑑「上市組排名前5%」，二度獲「金融保險類」上市櫃公司排名前10%(前四名)，第一銀行及第一金人壽亦於35家銀行及22家壽險公司中，獲金管會評選為落實公平待客原則前20%業者。我們將持續運用金融業的影響力，促進企業授信戶及被投資企業共同加入ESG行列，提升企業永續價值，貫徹「永續金融，第一品牌」之經營願景。

第一金控 董事長

邱月琴



AWARDS AND ACKNOWLEDGMENTS IN 2020 榮耀與肯定

連續三年道瓊永續性指數(DJSI)「世界指數」及連續五年「新興市場指數」成分股
兩度獲MSCI全球標準指數成分股ESG Ratings銀行類AA級
兩度獲CDP氣候變遷問卷「A list」領導等級

MEMBER OF
Dow Jones
Sustainability Indices
In Collaboration with RobecoSAM



Overall ESG Performance

ESG綜合績效

- 6度獲台灣證券交易所公司治理評鑑「上市組排名前5%」，2度獲「金融保險類」上市櫃公司排名前10%(前四名)
- 亞洲企業商會 (Enterprise Asia) 「亞洲AREA企業社會責任獎-綠色領導獎」
- 2020年TCSA台灣企業永續獎-《企業永續報告獎—金融及保險業金獎》、《性別平等獎》、《氣候領袖獎》、《創新成長獎》及兩項《資訊安全獎》
- 連續4年倫敦「富時社會責任新興市場指數」(FTSE4Good Emerging Index)成分股
- 英國標準協會(BSI)「永續韌性傑出獎」，已連續五年獲獎
- 台灣檢驗科技(股)公司(SGS)「永續社會責任績效典範獎」
- 證券櫃檯買賣中心2019年度風險管理評鑑結果列為1級(優良)

Environmental Performance

環境績效

- 行政院環保署「第二屆國家企業環保獎」《巨擘獎》及《綠色行動獎》雙獎
- 「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
- 臺北市政府「田園城市建置成果競賽-企業獎」
- 臺北市環保局「民間企業與團體綠色採購」標竿單位
- 新北市政府「企業自願節電獎勵活動」節電獎
- 新竹縣政府「服務業節電優良評獎計畫甲組(商業大樓組)」優等獎

Social Performance

社會績效

- 金管會連續9年「走入校園與社區辦理金融知識宣導活動熱心參與金融機構獎」、「信託業辦理高齡者及身心障礙者財產信託評鑑」第二名、「投資新創公建長照評選-財務投資組獎」及4度「小額終老保險表現優良獎」、「獎勵本國銀行加速辦理紓困振興貸款方案」-公辦紓困「件數組」及「新貸營運資金效率組」第二名、「新貸案件效率組」及「電子化件數占紓困件數比率」第三名
- 連續25度「提高國人保險保障方案」績效優良公司
- 連續2年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
- 經濟部中小企業處「Buying Power-社會創新產品及服務採購獎勵機制-特別獎」

Products and Services

商品與服務

- 經濟部及金管會「信保金質獎-績優總行」、「信保金質獎-績優授信經理人」、「促進政策推動獎」、「新創事業相挺獎」、「協助區域發展獎」、「微型事業相挺獎」、「中小企業放款方案-甲等銀行」、「小型及新創企業融資特別獎」、「新南向政策目標國家授信方案-優等銀行」、「中小企業授信特別獎」及「新創重點產業放款方案-甲等銀行」
- 第一銀行及第一金人壽獲金管會「公平待客原則評核排名前20%」
- 連續2年金融聯合徵信中心「金安獎」、「金優獎」雙獎
- 金融研訓院第十屆「臺灣傑出金融業務菁英獎-最佳財富管理獎優等」
- 海外信用保證基金「新南向國家融資金額成長優等獎」及「海外分行送保件數優等獎」
- 財金資訊(股)公司「推廣台灣Pay QR Code獎助方案」2020年度第二季收單展店競賽第二名
- 台灣票據交換所「e FCS繳費平台介接獎勵活動-扣款行」獎及「媒體交換自動轉帳業務 (ACH) -新增書面授權核印成功總筆數」前三名
- 財訊金融獎「消費者金融品牌獎-最佳數位帳戶銀行優質獎」
- 中華民國傑出企業管理人協會「第20屆金峰獎-傑出大型企業」
- iLEO信用卡獲MasterCard「年度最佳數位創新產品獎」

PERFORMANCE HIGHLIGHTS IN 2020

卓越績效 ● ● ●

女性董事**8**席佔比53%(含1席女性獨立董事)，董事會暨個別董事績效評估結果「**優**」

2度獲MSCI「全球標準指數」成分股
ESG Ratings-銀行業類別**AA**級

連續**3**年入選道瓊永續性指數(DJSI)「世界指數」成分股

6度獲證交所公司治理評鑑「上市組排名前5%」，**2**度獲「金融保險類」上市櫃公司排名前10%(前四名)

累計取得金融科技發明(28)及新型專利(75)及設計專利(1)共**104**件

第一銀行及第一金人壽獲金管會「公平待客原則評核排名**前20%**」

iLEO數位帳戶數達57萬戶，為國銀第**4**大

兩度獲評CDP氣候變遷問卷「**A List**」，連續三年居Leadership Level

萬華分行綠色金融教育館獲「**環境教育設施場所**」認證

改造**29**棟自有大樓取得鑽石級(舊大樓)/黃金級(新建)綠建築標章

施行營運及業務無紙化措施並購買碳權憑證之總減碳量為19,213.72公噸CO₂e，約**49**座大安森林公園年吸碳量

連續**7**年入選「台灣高薪100指數」成分股，連續**11**年入選「台灣就業99指數」成分股

一銀男子桌球隊入選6名國手，獲**2金1銀3銅**

社會參與投入金額達**7,985**萬元

高齡及身心障礙者安養信託累計承作**98.58**億元

中小企業放款餘額達7,910億元，市占率連續11年居國銀**第一**

治理

環境

社會

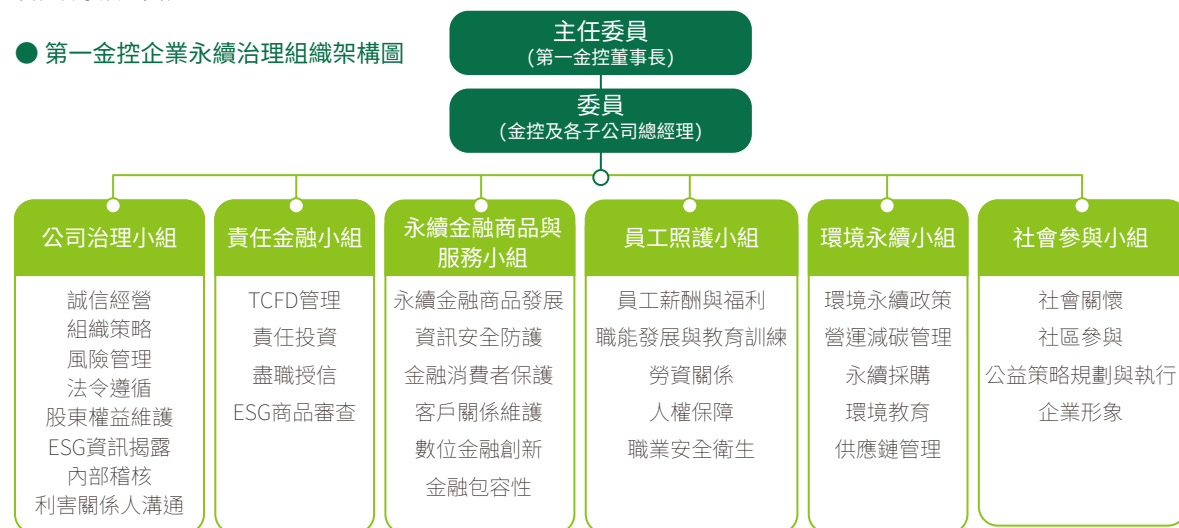
永續治理運作機制

一、永續治理組織架構

第一金控「企業永續發展委員會」為集團推動永續治理之核心組織，2011年經第一金控董事會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，2021年3月配合新版公司治理藍圖，經董事會審議通過將「企業社會責任委員會」名稱改為「企業永續發展委員會」，下設「公司治理」、「責任金融」、「永續金融商品與服務」、「員工照護」、「環境永續」及「社會參與」小組等跨公司之執行單位，各子公司亦由其總經理指派ESG專責單位，負責該公司ESG各項資訊之提供及溝通協調，主要團隊約92人(主任委員1人、委員8人、召集人2人、總幹事6人及各小組約75位組員)，以行政管理處公司治理組為事務單位，由6位專職人員負責集團ESG規劃與推動，由上而下有效具體貫徹各項ESG年度目標，每年並透過關注國際ESG發展趨勢及法令規範不斷精進集團之永續治理。

本集團亦訂定「企業永續發展政策」、「企業社會責任守則」，係集團及各公司對環境、社會及治理(下稱ESG)各面向之風險因應與機會掌握經營管理之最高指導原則。而為順應永續金融發展趨勢，落實氣候變遷治理，於2020年經董事會審議通過將包含氣候變遷風險之新興風險納入本集團風險管理政策，並將永續經營理念與核心業務結合，除正式簽署赤道原則(Equator Principles, EPs)，亦遵循聯合國責任銀行原則(Principles for Responsible Banking, PRB)、責任投資原則(Principles for Responsible Investment, PRI)及永續保險原則(Principles for Sustainable Insurance, PSI)，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。

● 第一金控企業永續治理組織架構圖



二、企業永續發展委員會功能與團隊運作機制

企業永續發展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ESG目標及執行方案草案，於小組會議提出討論修訂後提交「企業永續發展委員會」審議通過後函布施行，且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，2020年度ESG實施成效業於2021年3月呈報董事會准予備查。



第一金控企業社會責任歷程

2011

- 成立CSR委員會
- 訂定第一金控企業社會責任守則、政策及CSR委員會設置辦法

2012

- 發行第一本(2011年)企業社會責任報告書
- 修訂第一金控企業社會責任守則
- 訂定「綠色金融第一品牌」永續經營目標
- 獲臺灣企業永續報告獎「新秀獎」
- 獲天下CSR企業公民獎

2013

- 發行2012年報告書首度獲第三方驗證機構認證
- 獲臺灣企業永續報告獎「金融業佳作獎」及「創意溝通類楷模獎」

2014

- 修訂第一金控企業社會責任守則、政策及委員會設置辦法
- 獲臺灣企業永續報告獎「金獎」及「氣候領袖獎」
- 獲天下CSR企業公民獎大型企業第14名

2015

- 首度發行英文版(2014年)企業社會責任報告書
- 修訂第一金控企業社會責任委員會設置辦法
- 獲臺灣企業永續報告獎「金獎」、「透明誠信獎」及「氣候領袖獎」
- 獲天下企業公民獎大型企業第9名
- 獲遠見CSR企業社會責任獎「環境友善組楷模獎」

2016

- 修訂第一金控企業社會責任守則、政策及委員會設置辦法
- 首度參加即獲選納入道瓊永續性指數(DJSI)「新興市場指數」成分股
- 獲「台灣Top 50企業永續報告獎金融及保險業金獎」、「人才發展獎」
- 獲台灣金融研訓院金融業務菁英獎「最佳社會責任獎」優等獎
- 獲遠見CSR企業社會責任獎「大調查-金融組」、「幸福企業組」楷模獎

Surroundings

2017

- 修訂第一金控企業社會責任委員會設置辦法
- 連續兩年獲選納入道瓊永續性指數(DJSI)「新興市場指數」成分股
- 獲「台灣Top 50企業永續報告獎金融及保險業金獎」、「人才發展獎」
- 獲天下企業公民獎大型企業第3名
- 獲遠見CSR企業社會責任獎「大調查-金融業組」楷模獎
- 獲選納入倫敦「富時社會責任新興市場指數」(FTSE4Good Emerging Index)成分股

2021

- 修訂第一金控企業社會責任守則
- 修訂第一金控企業社會責任政策名稱為「企業永續發展政策」
- 修訂第一金控企業社會責任委員會名稱為「企業永續發展委員會」，並將五個工作小組調整為六個工作小組
- 六度獲公司治理評鑑「上市組排名前百分之五」，兩度獲「金融保險類」上市櫃公司排名前10%(前四名)

2020

- 修訂第一金控企業社會責任守則
- 連續三年入選道瓊永續性指數(DJSI)「世界指數」成分股外，連續五年入選「新興市場指數」成分股
- 國內唯一兩度獲評CDP問卷「A list」，且連續三年位居領導等級(Leadership Level)金融業
- 五度獲公司治理評鑑「上市組排名前百分之五」
- 兩度獲MSCI全球標準指數成分股ESG RatingS銀行業類別AA級
- 連續四年獲選納入倫敦「富時社會責任新興市場指數」(FTSE4 Good Emerging Index)成分股
- 第一銀行及第一金人壽獲評「公平待客原則評核排名前20%」之佳績

2019

- 修訂第一金控企業社會責任政策
- 連續四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
- 獲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)
- 獲MSCI全球標準指數成分股ESG Rating-銀行業類別AA級
- 連續三年獲選納入倫敦「富時社會責任新興市場指數」(FTSE4Good Emerging Index)成分股

2018

- 連續三年入選道瓊永續性指數(DJSI)「新興市場指數」成分股外，並首度入選「世界指數」成分股及RobecoSAM世界企業永續年鑑「銀級」殊榮，且為全球銀行業總排名唯一進入前五名之台灣銀行業者
- 榮獲2018年CDP氣候變遷評鑑Leadership A List評價之臺灣企業，亦為臺灣金融業首例
- 獲「台灣Top 50企業永續報告獎金融及保險業白金獎」
- 連續二年獲選納入倫敦「富時社會責任新興市場指數」(FTSE4Good Emerging Index)成分股

一、利害關係人之鑑別與溝通

第一金控自2012年發行2011年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，透過傾聽利害關係人意見及蒐集所關注之ESG相關議題的過程，瞭解其對ESG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)、TCFD(註2)及赤道原則(註3)；永續評比如CDP(註4)、DJSI(註5)、MSCI ESG Ratings(註6)及金融產業之特定議題PRB(註7)、PRI(註8)、SASB(註9)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永續金融之發展策略等，做為重大性分析之基礎，據以辨識出治理、環境及社會等三大面向共計16項重大性議題，將其內化為公司永續發展的目標，並作為撰寫報告書之基礎。

01 STEP

鑑別

01. 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ESG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：

- 員工/工會/退休員工
- 股東/投資人/分析師
- 客戶
- 供應商
- 社區/非營利組織/非政府組織/學者專家
- 政府與主管機關
- 媒體/金融同業

02. 鑑別關注議題

由ESG委員會各小組參酌國際ESG發展趨勢、國際倡議、永續揭露規範及本集團永續經營策略，鑑別出利害關係人關注之8個治理議題、2個環境議題及6個社會議題。

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、顧客滿意、員工向心力及品牌形象之影響程度，由集團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下：



02 STEP

分析

03. 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865份有效問卷，包括客戶(212)、供應商(47)、投資人(29)、員工(478)、媒體/同業(54)、政府(4)、社區/NPOs/學者專家(41)。

04. 分析對本集團營運之影響程度

由16位ESG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等高階主管評估永續議題對本集團營運影響程度。



03 STEP

行動

05. 製作重大性分析矩陣圖確認重大性議題

綜合考量865位利害關係人及16位高階主管針對永續議題對本集團營運影響程度及衝擊程度，進行重大性議題之分析與排序，製作「重大性分析矩陣圖」，並參酌前一年度永續議題分布位置、標竿同業及外部專家意見後，調整本公司重大性議題之排序，最終核定16項應予回應之重大性議題，經ESG委員會事務單位及各小組成員鑑別其於價值鏈階段之影響關係後，依據SDGs對應28項GRI重大主題，訂定相應之2020年度及中長期目標暨執行方案，提交ESG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。

06. 檢視CSR報告書涵蓋所有重大主題

ESG委員會各小組依據GRI準則及ESG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。



- 註1：聯合國《永續發展目標》(Sustainable Development Goals, 簡稱SDGs)
 註2：氣候相關財務揭露工作小組(Task Force on Climate-Related Financial Disclosures, 簡稱TCFD)
 註3：赤道原則(Equator Principles, 簡稱EPs)
 註4：氣候變遷問卷(Carbon Disclosure Project, 簡稱CDP)
 註5：道瓊永續性指數(Dow Jones Sustainability Index, 簡稱DJSI)
 註6：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7：聯合國《責任銀行原則》(Principles for Responsible Banking, 簡稱PRB)
 註8：聯合國《責任投資原則》(Principles for Responsible Investment, 簡稱PRI)
 註9：永續會計準則(Sustainability Accounting Standards Board, SASB)

與2019年度重大主題之差異調整說明

2020年度重大主題	調整原因
GRI 306：廢棄物準則	本重大主題需揭露對廢棄物產生顯著衝擊之管理方針，鑑於廢棄物對金融業營運面造成衝擊之可能性甚低，爰排除揭露「GRI 306：廢棄物」重大主題，惟仍廣續揭露集團資源回收量及生活垃圾減量等相關措施。

與2019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
人才招募與技能發展	調整名稱	因揭露本公司選訓用之完整人才培育體系，爰調整「人才培育」名稱為「人才招募與技能發展」。
人才留任與多元福利	併入「多元與包容」作為	本年度將「多元與包容」併入「人才吸引與留任」議題，爰將名稱調整為「人才留任與多元福利」。
金融創新與包容		調整「數位金融創新」名稱為「金融創新與包容」。
客戶服務與隱私保護	調整名稱	調整「客戶服務與隱私權」名稱為「客戶服務與隱私保護」。
氣候變遷之策略與管理		調整「氣候變遷」名稱為「氣候變遷之策略與管理」。

三、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	• 人才招聘與技能發展 • 職業安全與健康 • 人才留任與多元福利 • 誠信經營 • 經營績效 • 人權	• 2020年共2,458人通過LTTC、IELTS、TOEFL、TOEIC、BULATS、GEPT全民英檢等英語測驗檢定，286人通過JLPT及LTTC之日語、西班牙語、韓語及德語檢定 • 2020年辦理集團員工敬業度調查結果為92.38% • 連續11年入選「臺灣就業99指數」成分股 • 連續7年入選「臺灣高薪100指數」成分股 • 1,507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、信評機構年度E.S.G信用評等會議、參加DJSI、CDP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、參與公司治理相關國內外倡議組織	• 經營績效 • 公司治理 • 風險管理 • 誠信經營 • 永續金融 • 氣候變遷之策略與管理 • 人權 • 防制洗錢、金融詐騙及打擊資恐 • 資訊安全	• 每年執行內部/每3年委請外部專業獨立機構辦理董事會(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3年入選DJSI「世界指數」成分股，連續五年入選「新興市場指數」成分股 • 2度獲MSCI「全球標準指數」成分股ESG Ratings-銀行業類別AA級 • 2度獲評CDP「A List」，連續三年居Leadership Level • 依中華信評、S&P及Moody’s等信評公司之信評報告，本集團於金融市場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及優良資產品質 • 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」、選拔服務楷模 • 不定期：透過電話問卷/e-mail問卷/客服專線或委外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、工業區講座及ESG議合	• 客戶服務與隱私保護 • 資訊安全 • 永續金融 • 誠信經營 • 風險管理 • 氣候變遷之策略與管理 • 金融創新與包容 • 經營績效	• 第一銀行及第一金人壽於金管會「公平待客原則評核排名前20%」 • 中小企業放款市占率連續11年居全體銀行第一名 • 經濟部及金管會「信保金質獎-績優總行」、「信保金質獎-績優授信經理人」、「促進政策推動獎」、「新創事業相挺獎」、「協助區域發展獎」、「微型事業相挺獎」、「中小企業放款方案-甲等銀行」、「小型及新創企業融資特別獎」、「新南向政策目標國家授信方案-優等銀行」、「中小企業授信特別獎」及「新創重點產業放款方案-甲等銀行」 • 連續2年金融聯合徵信中心「金安獎」、「金優獎」雙獎 • 金融研訓院第十屆「臺灣傑出金融業務菁業獎-最佳財富管理獎優等」 • 海外信用保證基金「新南向國家融資金額成長優等獎」及「海外分行送保件數優等獎」 • iLEO信用卡獲MasterCard「年度最佳數位創新產品獎」 • 獲證券櫃檯買賣中心風險管理評鑑結果列為1級(優良) • 第一金人壽獲金管會保險競賽「投資新創公建長照評選-財務投資組獎」，及四度獲「小額終老保險-表現優良獎」，且連續25度蟬聯金管會「提高國人保險保障方案」績效優良公司

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
 供應商 / 承攬商	供應商為第一金控的綠色夥伴，透過供應商管理及ESG商品審查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，攜手供應商共同落實ESG。	• 常設性：檢舉專區 • 常態性：若廠商涉及環境污染、違反勞動法規或危害社會公益等情事，則要求說明或排除合作 • 上架前： 1.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 2.透過ESG商品審查機制檢視理財商品ESG評核項目，依商品特性訂定商品風險等級分類，方可上架銷售 • 不定期：辦理供應商會議、於公司網站公告採購資訊，招標透明化	• 永續金融 • 低碳營運與循環經濟 • 社會參與 • 誠信經營	• 導入《ISO 20400永續採購指南》7項核心主題落實至採購實務中，預計於2021年6月完成《ISO 20400永續採購指南》績效評核認證 • 舉辦「第一金融集團供應商會議」，內容涵蓋「ISO 20400永續採購標準推動說明」及「性別平等及職業安全衛生宣導」 • 已建立29類別合格廠商資料，完成2,033場次供應商調查 • 連續6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2億7,499萬元 • 32家基金公司完成簽署「機構投資人盡職治理守則」 • 25家境外基金公司簽署責任投資原則(PRI) • 32檔上架基金經商品審查通過
 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：建立有效之公司治理架構及完善之內控制度 • 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 • 客戶服務與隱私保護 • 永續金融 • 氣候變遷之策略與管理 • 資訊安全 • 職業安全與健康 • 社會參與	• 6度獲證交所公司治理評鑑「上市組排名前5%」、2度獲「金融保險類」上市櫃公司排名前10%(前四名)、連續6年獲選納入「臺灣公司治理100指數」成分股、連續4年獲選納入「臺灣永續指數」成分股 • 行政院環保署「第二屆國家企業環保獎」《巨擘獎》及《綠色行動獎》雙獎 • 萬華分行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，為金融業唯一 • 獲臺北市府「田園城市建置成果競賽-企業獎」 • 第一銀行依世界卡簽帳金額1‰捐贈之回饋金96.4萬元透過教育部「學校教育儲蓄戶」平台，資助290位經濟弱勢學生 • 第一銀行依宜蘭卡簽帳金額3‰捐贈予宜蘭縣政府250.8萬元，作為該縣社會公益及植樹暨護樹等活動使用 • 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	第一金控不定期透過媒體揭露E.S.G相關資訊，故媒體為我們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 • 客戶服務與隱私保護 • 金融創新與包容 • 人才留任與多元福利 • 社會參與	• 獲財訊金融獎「消費者金融品牌獎-最佳數位帳戶銀行優質獎」 • 積極與媒體互動，以呈現ESG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：舉辦藝文展演、音樂會及桌球隊培育 • 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、金融小學堂/綠色金融環境教育課程/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/籃球/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、永續金融講座	• 社會參與 • 永續金融 • 氣候變遷之策略與管理 • 低碳營運與循環經濟	• 連續10年認養安坑、中正及二重國小弱勢學童累計共3,352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，2020年協助清寒弱勢學生1,330人完成學業 • 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」1,090萬元，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 • 協助宜蘭及花蓮5所偏鄉小學，拆除傳統老舊燈具，共安裝1,216套節能LED燈具，預估年節省用電約10.3萬度，節省電費支出約40萬元，減少約52.27公噸CO₂e碳排放量 • 推出「綠建築節能減碳」、「氣候變遷風險管理」、「綠色貸款與融資審查」、「綠色消費金融」四套綠色金融環境教育課程 • 針對學校、政府機關及企業等辦理18場次環境教育課程，共計486人參與 • 獲經濟部中小企業處「Buying Power-社會創新產品及服務採購獎勵機制-特別獎」 • 金控連同旗下銀行及證券子公司總計囊括第13屆「TCSA臺灣企業永續獎」-《台灣企業永續報告獎—金融及保險業金獎》、《性別平等獎》、《氣候領袖獎》、《創新成長獎》及兩項《資訊安全獎》等6項大獎！ • 2020年社會參與投入金額達7,985萬元 • 2020年志工參與2,019人次，受益13,591人次，服務時數8,059小時



永續發展目標



重大性議題	營運重要性	政策	承諾	行動	負責單位	關鍵衝擊之風險與機會	評量指標 (KPI)	2020年目標	達成率	2021年目標	中長期目標 (2022~2026年)	價值鏈階段與關係																																																																												
												採購/供應商	客戶前端金融服務*1	金融交易*2	客戶後端金融服務*3	老舊資產*4																																																																								
資訊安全	面對數位轉型之商業模式及網路攻擊日新月異，唯有不斷精進資訊安全系統及管理策略，方能有效保護公司及客戶之權益，以利企業永續發展。	為強化本公司及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」。	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。	• 應用系統程式開發與變更上線均建立相關標準作業流程與檢核程序，確保應用系統之機密性、完整性與可用性，對外或對客戶服務重要資訊系統另須提供程式原始碼檢測或弱點修補證明方得辦理應用程式、程序及檔案變更。 • 應用系統伺服器定期辦理安全性更新、弱點掃描與入侵滲透測試檢測，確保資安防護與漏洞修補等安全措施。 • 定期進行電子郵件社交工程演練測試，並透過教育訓練宣導防範注意事項，於日常作業中提高資安意識。	永續金融商品與服務小組	風險： • 受新冠肺炎疫情影響，啟動異地或居家辦公機制以及金融科技大量應用(線上貸款平台、新興支付工作及複雜型金融交易等)，均考驗資訊安全之防護能力。 • 若內部員工資安意識不足及外部駭客攻擊致生資安事件將造成公司及客戶損失。 機會： • 建置異地備援中心，當災害發生時主中心資料即時傳送，可啟動連線系統對外服務，交易資料具即時性。 • 落實資訊安全維護，制定資訊系統業務持續營運相關計畫及網路威脅等緊急應變計畫，有效保護公司維持核心系統正常運作。	KPI 1：辦理ISO 27001資訊安全管理系統複審作業	每年至少2次	100%	每年至少2次	每年至少2次																																																																													
							KPI 2：辦理電子郵件社交工程演練測試	<table><tr><th colspan="6">單位: %</th></tr><tr><th>公司別</th><th>開啟郵件</th><th>點選連結</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><0.5</td><td><3</td><td><3</td><td><0.1</td><td><2.5</td></tr><tr><td>證券</td><td><3</td><td><3</td><td><3</td><td><3</td><td><2</td></tr><tr><td>投信</td><td><3</td><td><3</td><td><3</td><td><3</td><td><2</td></tr><tr><td>人壽</td><td><3</td><td><3</td><td><3</td><td><3</td><td><2</td></tr></table>	單位: %						公司別	開啟郵件	點選連結	傳送回條	開啟附件	釣魚成功	銀行	<0.5	<3	<3	<0.1	<2.5	證券	<3	<3	<3	<3	<2	投信	<3	<3	<3	<3	<2	人壽	<3	<3	<3	<3	<2	銀行：75% 證券/投信/人壽：100%	<table><tr><th colspan="6">單位: %</th></tr><tr><th>公司別</th><th>開啟郵件</th><th>點選連結</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><0.5</td><td><0.1</td><td><0.1</td><td><0.1</td><td><0.1</td></tr><tr><td>證券</td><td><2.5</td><td><2</td><td><1.5</td><td><1.5</td><td><1</td></tr><tr><td>投信</td><td><2.5</td><td><2</td><td><1.5</td><td><1.5</td><td><1</td></tr><tr><td>人壽</td><td><2.5</td><td><2</td><td><1.5</td><td><1.5</td><td><1</td></tr></table>	單位: %						公司別	開啟郵件	點選連結	傳送回條	開啟附件	釣魚成功	銀行	<0.5	<0.1	<0.1	<0.1	<0.1	證券	<2.5	<2	<1.5	<1.5	<1	投信	<2.5	<2	<1.5	<1.5	<1	人壽	<2.5	<2	<1.5	<1.5	<1	至2026年	單位: %				
							單位: %																																																																																	
公司別	開啟郵件	點選連結	傳送回條	開啟附件	釣魚成功																																																																																			
銀行	<0.5	<3	<3	<0.1	<2.5																																																																																			
證券	<3	<3	<3	<3	<2																																																																																			
投信	<3	<3	<3	<3	<2																																																																																			
人壽	<3	<3	<3	<3	<2																																																																																			
單位: %																																																																																								
公司別	開啟郵件	點選連結	傳送回條	開啟附件	釣魚成功																																																																																			
銀行	<0.5	<0.1	<0.1	<0.1	<0.1																																																																																			
證券	<2.5	<2	<1.5	<1.5	<1																																																																																			
投信	<2.5	<2	<1.5	<1.5	<1																																																																																			
人壽	<2.5	<2	<1.5	<1.5	<1																																																																																			
KPI 3：核心資訊系統切換至備援中心並恢復運作之時間	<table><tr><th>公司別</th><th>切換時間</th></tr><tr><td>銀行</td><td>0.5小時</td></tr><tr><td>證券</td><td>1小時</td></tr><tr><td>投信</td><td>2小時</td></tr><tr><td>人壽</td><td>2小時</td></tr></table>	公司別	切換時間	銀行	0.5小時	證券	1小時	投信	2小時	人壽	2小時	100%	<table><tr><th>公司別</th><th>切換時間</th></tr><tr><td>銀行</td><td>0.5小時</td></tr><tr><td>證券</td><td>1小時</td></tr><tr><td>投信</td><td>2小時</td></tr><tr><td>人壽</td><td>2小時</td></tr></table>	公司別	切換時間	銀行	0.5小時	證券	1小時	投信	2小時	人壽	2小時	<table><tr><th>公司別</th><th>切換時間</th></tr><tr><td>銀行</td><td>0.5小時</td></tr><tr><td>證券</td><td>1小時</td></tr><tr><td>投信</td><td>2小時</td></tr><tr><td>人壽</td><td>2小時</td></tr></table>	公司別	切換時間	銀行	0.5小時	證券	1小時	投信	2小時	人壽	2小時																																																						
公司別	切換時間																																																																																							
銀行	0.5小時																																																																																							
證券	1小時																																																																																							
投信	2小時																																																																																							
人壽	2小時																																																																																							
公司別	切換時間																																																																																							
銀行	0.5小時																																																																																							
證券	1小時																																																																																							
投信	2小時																																																																																							
人壽	2小時																																																																																							
公司別	切換時間																																																																																							
銀行	0.5小時																																																																																							
證券	1小時																																																																																							
投信	2小時																																																																																							
人壽	2小時																																																																																							
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就業機會。	掌握後疫情時代商機，強化非銀行子公司獲利、優化全集團獲利結構。	全球經濟受疫情衝擊陷入停滯，本集團將適時規劃海外布局的延伸與串聯，整合各子公司之商品設計與行銷通路的價值，並因應後疫情時代全球供應鏈在地化及分散化趨勢，掌握台商回臺、高資產財管及新創綠能等商機，提升集團永續經營的競爭力。	• 持續強化各子公司核心業務發展，商品創新與整合行銷之緊密連結，並增進跨境服務效率，推動集團各事業營運模式之轉型，創造集團整體最大效益。	公司治理小組	風險： • 新冠肺炎疫情蔓延所衍生之防疫限制措施及民眾恐慌心理，壓抑民間投資及消費表現，加以央行宣布降息，使銀行利差縮減。 • 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，另受惠於房市買氣熱絡且紓困貸款增加，使放款增加。 • 數位金融投資與應用優化營運模式，提升經營效率。	KPI 1：非銀行獲利佔比	5%	169%	8%	非銀行獲利佔比持續提升																																																																													

重大性議題	營運重要性	政策	承諾	行動	負責單位	關鍵衝擊之風險與機會	評量指標 (KPI)	2020年目標	達成率	2021年目標	中長期目標 (2022~2026年)	價值鏈階段與關係																										
												採購／供應商	客戶前端金融服務＊1	金融交易＊2	客戶後端金融服務＊3	老舊資產＊4																						
客戶服務與隱私保護	• 落實消費者權益保護，保障客戶之隱私權，提升顧客滿意度，以深化客戶忠誠度，並避免遭受重大裁罰及商譽損失。 • 遵循個人資料保護法及歐盟個人資料保護規則 (GDPR)，保障客戶隱私，減降信任危機。	• 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。 • 訂定「第一金控及各子公司個人資料保護政策」及相關作業要點，以保障個人資料當事人之權利，嚴禁對外洩露客戶資料。	• 遵循金融消費者保護法相關法規及公平待客原則，制定且公開相關政策，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。 • 業務人員之酬金制度應衡平考量消費者權益，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。	• 持續辦理客戶滿意度調查，提供客戶優質服務，妥善處理客戶意見，以維護客戶滿意度。 • 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落實對個人資料之保護與管理。 • 落實「金融服務業公平待客原則」，重視金融消費者權益，銀行、證券、投信、人壽皆訂定並函布「公平待客原則政策及策略」，並將公平待客執行情形及改善措施經公平待客委員會審議後提報各該公司董事會。 • 訂定「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」以強化集團重大個資事故之應變處理及預防機制。	永續金融商品與服務小組	風險：	KPI 1：銀行、證券、投信及人壽辦理顧客滿意度問卷調查	<table><tr><td>銀行</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	86%	證券	85.2%	投信	96%	人壽	72%	100%	<table><tr><td>銀行</td><td>86.2%</td></tr><tr><td>證券</td><td>85.3%</td></tr><tr><td>投信</td><td>96.2%</td></tr><tr><td>人壽</td><td>72.3%</td></tr></table>	銀行	86.2%	證券	85.3%	投信	96.2%	人壽	72.3%	<table><tr><td>銀行</td><td>87.2%</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	87.2%	證券	86%	投信	97%	人壽	73.5%			
						銀行	86%																															
						證券	85.2%																															
						投信	96%																															
人壽	72%																																					
銀行	86.2%																																					
證券	85.3%																																					
投信	96.2%																																					
人壽	72.3%																																					
銀行	87.2%																																					
證券	86%																																					
投信	97%																																					
人壽	73.5%																																					
						機會：	KPI 2：銀行、證券、投信及人壽辦理顧客淨推薦分數調查	<table><tr><td>銀行</td><td>45.5分</td></tr><tr><td>證券</td><td>53.3分</td></tr><tr><td>投信</td><td>56分</td></tr><tr><td>人壽</td><td>-33分</td></tr></table>	銀行	45.5分	證券	53.3分	投信	56分	人壽	-33分	100%	<table><tr><td>銀行</td><td>46分</td></tr><tr><td>證券</td><td>53.4分</td></tr><tr><td>投信</td><td>56.2分</td></tr><tr><td>人壽</td><td>2分</td></tr></table>	銀行	46分	證券	53.4分	投信	56.2分	人壽	2分	<table><tr><td>銀行</td><td>47分</td></tr><tr><td>證券</td><td>55分</td></tr><tr><td>投信</td><td>57分</td></tr><tr><td>人壽</td><td>10分</td></tr></table>	銀行	47分	證券	55分	投信	57分	人壽	10分			
銀行	45.5分																																					
證券	53.3分																																					
投信	56分																																					
人壽	-33分																																					
銀行	46分																																					
證券	53.4分																																					
投信	56.2分																																					
人壽	2分																																					
銀行	47分																																					
證券	55分																																					
投信	57分																																					
人壽	10分																																					
						KPI 3：「個人資料保護法」教育訓練受訓率	100%	100%	100%	100%																												
						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%																												

重大性議題	營運重要性	政策	承諾	行動	負責單位	關鍵衝擊之風險與機會	評量指標 (KPI)	2020年目標	達成率	2021年目標	中長期目標 (2022~2026年)	價值鏈階段與關係				
												採購/供應商	客戶前端金融服務*1	金融交易*2	客戶後端金融服務*3	老舊資產*4
永續金融 	金融機構身為資金之供應者，應結合核心職能並運用金融業金流導向特色，善盡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環境及社會效益。	- 訂定永續授信、責任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重視及回應ESG風險並發展商機。 - 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。	- 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。 - 結合核心職能透過核心業務提供客戶多元化永續金融商品與服務，解決環境與社會問題，串聯綠色金融與普惠金融，實踐「永續金融第一品牌」目標。	- 第一銀行於2020年12月21日簽署加入赤道原則協會，成為國內公股行庫首家，全球第114家會員銀行，以強化因應氣候變遷風險的韌性暨發揮對產業永續發展之影響力。 - 發揮金融業影響力，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，扶植對環境及社會友善產業之營運發展，引導客戶全面落實ESG。 - 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，創造消費者與金融機構雙贏之友善金融環境。	責任金融小組、永續金融商品與服務小組	風險： - 為求永續發展，減降或停止對高汙染產業之投資，已成為國際趨勢，金融業尚未訂定因應措施將造成營運風險。 - 氣候變遷風險(包含實體風險與轉型風險)及環保法規變動，可能造成不動產擔保價值減損，及高碳排產業因應低碳轉型而需增加成本影響獲利，將增加銀行授信風險。 機會： - 因應高齡化、少子化趨勢，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。 - 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，可從相關產業的永續商機開發新的獲利機會。	KPI 1：都市更新及危老建築重建融資案件數 KPI 2：「新創重點產業專案貸款」放款餘額(億元) KPI 3：提供經濟弱勢者基本保障之微型保險件數 KPI 4：「綠色消費性貸款」新承作量(億元) KPI 5：安心貸新增貸款戶數	8 4,200 200 5 40	325% 104% 155% 100% 310%	10 4,200 300 8 80	累計50 至2025年4,300 至2026年350 累計47 累計470					
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，避免遭受員工舞弊及裁罰損失並影響商譽及客戶對品牌的信任感。	訂定誠信經營相關章則，建立良好商業運作及企業誠信文化，並要求集團各公司董監事、經理人及員工瞭解本集團之誠信與道德價值，並切實遵循，以健全經營、落實公司治理。	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確實執行。	- 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。	公司治理小組	風險： - 若公司無完善之內控制度，建立不誠信行為之風險評估及防範機制，將可能造成公司及客戶損失或遭主管機關裁罰並影響公司形象及經營績效。 機會： - 落實誠信經營，避免發生貪腐事件等不誠信情事，可避免遭受財務損失並樹立公司正派經營之形象，提升客戶之信任及忠誠度。	KPI 1：國內外營運據點員工行為準則簽署率 KPI2：誠信經營教育訓練受訓率 KPI 3：向董事會報告誠信經營執行情形	100% 100% 每年至少2次	100% 100% 100%	100% 100% 每年至少2次	100% 100% 每年至少2次					

重大性議題	營運重要性	政策	承諾	行動	負責單位	關鍵衝擊之風險與機會	評量指標 (KPI)	2020年目標	達成率	2021年目標	中長期目標 (2022~2026年)	價值鏈階段與關係				
												採購/供應商	客戶/前端金融服務*1	金融交易*2	客戶/後端金融服務*3	老舊資產*4
風險管理	因應金融環境及商業模式之變動訂定適當之風險管理政策，建立獨立有效之風險管理機制以管理各項營運風險，始得確保企業健全經營、永續發展。	• 本公司董事會為風險管理最高治理單位，建立完善之內部控制制度，並確保其持續有效執行。 • 將新興風險納入集團風險管理政策，執行本集團新興風險辨識、評估、控制及報告機制。	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。	• 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。 • 建立內部控制第二、三道防線橫向溝通聯繫機制，以強化法令遵循暨內控內稽協同效能。 • 新興風險評估結果提報風險管理委員會及董事會。	公司治理小組	風險： • 疫情衝擊導致海外獲利衰退，加以央行宣布降息，使銀行獲利減少，影響銀行放款品質與承受呆帳能力。 • 主管機關辦理銀行業監理「壓力測試」及銀行子公司列為系統性重要銀行(D-SIBs)，將提升資本適足性之要求。 機會： • 面對疫情之風險衝擊，透過「善用風險抵減」、「提高資本運用價值」等方針強化資本結構，並訂定緊急應變措施暨防疫計畫，確保營運不中斷。 • 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，減降財務損失。 • 銀行子公司提升資本適足性可強化其風險承擔能力，提升經營之穩定及健全。	KPI 1：雙重槓桿比率(DLR)集團資本適足率(Group CAR)	<120%	100%	<120%	<120%	●●●●●	●●●●●	●●●●●		
								≥110%	100%	≥110%	≥110%					
							KPI 2：第一銀行資本適足率(CAR)及第一類資本比率(Tier 1)	CAR>12.75% Tier1>10.75%	100%	CAR>13.5% Tier1>11.75%	持續配合BaselIII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：第一銀行普通股權益比率及槓桿比率	普通股權益比率>9.5% 槓桿比率>5%	100%	普通股權益比率>9.75% 槓桿比率>5%						
防制洗錢、金融詐騙及打擊資恐	落實防制洗錢暨打擊資恐(AML)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。	訂定集團防制洗錢及打擊資恐政策及相關計畫，建立集團防制洗錢及打擊資恐之一致性規範，且訂有防範存戶遭詐騙之相關規範並對員工辦理教育訓練，以強化詐騙攔阻之成效。	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。	• 按季召開集團各公司總機構法令遵循主管座談會，報告各公司防制洗錢及打擊資恐執行情形。 • 辦理洗錢及資恐風險評估(IRA)，並追蹤改善計畫辦理情形。 • 落實詐騙聯防通報機制並辦理金融教育宣導活動提供詐騙防止與救濟等金融知識。	公司治理小組	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。 機會： • 落實防制洗錢、金融詐騙及打擊資恐相關作業將有利於國際業務推展及金融系統穩定。	KPI 1：委請外部專業機構辦理AML系統有效性驗證	第一銀行委請外部專業機構辦理AML系統有效性驗證	100%	銀行、證券、投信及保險子公司委請外部顧問公司辦理AML/CFT系統有效性驗證	銀行、證券、投信及保險子公司於2022年底前完成外部顧問公司AML/CFT系統有效性驗證。	●●●●●	●●●●●	●●●●●		
							KPI 2：防制洗錢單位主管及員工取得防制洗錢證照比率	90%	100%	90%	90%					
							KPI 3：辦理金融教育宣導活動場次	40場	145%	52場	累計300場					

												價值鏈階段與關係				
重大性議題	營運重要性	政策	承諾	行動	負責單位	關鍵衝擊之風險與機會	評量指標 (KPI)	2020年目標	達成率	2021年目標	中長期目標 (2022~2026年)	採購/供應商	客戶前端金融服務*1	金融交易*2	客戶後端金融服務*3	老舊資產*4
氣候變遷之策略與管理 12責任消費與生產 13氣候行動	極端氣候對全球經濟造成衝擊，更對金融體系構成潛在風險，企業須鑑別、評估與管理氣候變遷風險並結合營運策略以做出正確的經濟決策與判斷。	• 依「氣候相關財務揭露建議書」(TCFD)架構辨識氣候變遷風險與機會，並建立因應機制。 • 發揮金融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及潛在的風險與機會。	• 與利害關係人進行氣候變遷及環境永續議合，鑑別氣候敏感之客群，評估投資/授信組合所面臨之氣候風險，並針對能源密集、大量耗能及造成環境污染之相關產業，訂定高污染/耗能產業授信限額比重上限，逐月監控，以強化本公司承擔氣候變遷風險之能力，並強化氣候變遷治理，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，提供投入污染防治、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。	• 簽署「氣候相關財務揭露建議書」(TCFD)報告架構，並量化產業面臨氣候變遷風險對本公司的財務衝擊及研擬相關管理措施。 • 規範高碳排產業之國內授信戶應揭露「溫室氣體排放量」，並規範連續兩年增量企業說明氣候變遷調適作為。 • 持續填報CDP氣候變遷問卷。 • 第一銀行完成簽署赤道原則，並訂定「授信案件適用赤道原則作業要點」，導入赤道原則相關規範表單。	責任金融小組	風險： • 本公司最大之氣候變遷風險即熱帶氣旋及極端降雨所帶來之強風豪雨對本公司營運據點造成直接衝擊，並導致受災戶無力償還借款，對授信戶造成營運中斷或人員財產損失，導致還款困難，致本公司產生呆帳損失，亦使本公司持有之投資性不動產發生資產價值減損情事。	KPI 1：填報CDP氣候變遷問卷	100%	100%	100%						
						KPI 2：導入科學基礎減碳目標(SBT)	-	-	銀行子公司評估導入SBT方法學之可行性	評估簽署SBT，並以SBT方法訂定短中長期目標						
						KPI 3：第一銀行高汙染(耗能)產業授信比重上限	≤15%	100%	≤14.8%	至2026年≤14.5%						
						KPI 4：高汙染(耗能)產業投資比重上限	≤15%	100%	≤14%	至2026年≤10%						
職業安全與健康 8 就業與經濟成長 12 責任消費與生產	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。	保護員工安全與健康，打造友善安全的零災害職場。	致力成為綠色典範企業，重視員工安全、衛生及健康管理，提供安全與健康之工作環境。	• 依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」。 • 訂定缺勤率目標，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，打造安全健康的職場環境。	員工照護小組	風險： • 若新冠肺炎疫情無法緩解，未落實執行相關防疫措施，致須停班或採行隔離措施，將影響公司營運與獲利。 • 若企業未建構職業安全衛生管理制度，將使員工發生意外事件或健康危害的機率提高，造成人事成本增加。	KPI 1：缺勤率	≤1.25%	100%	≤1%	≤0.8%					
						KPI 2：取得健康職場認證-營運據點數	50	124%	60	2022年國內全數營業單位						
						KPI 3：取得AED安心場所認證據點數	6	933%	2025年協助設有AED之單位同仁完成法定相關訓練以維持「安心場所認證」之效力							
						KPI 4：「母性健康保護計畫」保護比率	-	-	≥81%	2022年≥82%						
						KPI 5：健康檢查報告屬重大異常者之就診率	-	-	≥70%	至2026年≥74%						

重大性議題	營運重要性	政策	承諾	行動	負責單位	關鍵衝擊之風險與機會	評量指標 (KPI)	2020年目標	達成率	2021年目標	中長期目標 (2022~2026年)	價值鏈階段與關係				
												採購/供應商	客戶前端金融服務*1	金融交易*2	客戶後端金融服務*3	老舊資產*4
低碳營運與循環經濟 6 淨零與碳足跡 7 可再生能源 8 智慧能源管理 9 工業、製程與設備健康度 11 永續城市 12 廢物與資源循環 13 氣候行動	面對氣候變遷之風險與機會，企業應減緩及調適作為並行，減少溫室氣體排放以降低對環境之衝擊，促進循環經濟以掌握相應之商機。	• 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，採行各項低碳營運作為，降低溫室氣體排放並減少廢棄物，促進低碳經濟轉型。 • 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。	• 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，以達減降溫室氣體排放量之目標。 • 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，並以營運所在地/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，結合循環經濟理念以降低能源消耗。 • 選擇遵守環境、人權、勞工相關規範之優質供應商合作，共同落實企業社會責任。	• 導入ISO各項環境或能源管理系統並取得驗證，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。 • 將海外單位之資源分類回收量及生活垃圾量納入控管以有效降低集團垃圾量。 • 每年改善自有大樓能源效率，取得綠建築標章；新建大樓以取得綠建築標章之標準進行建置。 • 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。 • 導入「ISO 20400永續採購標準」，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。	環境永續小組 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，如須購買碳權憑證及再生能源憑證替代減碳成效亦將增加公司營運成本。 • 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，若未能有效節能減碳，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。 機會： • 參與外部環保競賽爭取榮譽並形塑環保及節電文化。 • 落實節能減碳有助於降低營運成本。 • 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。	KPI 1：全集團範疇一及二減碳量(公噸CO ₂ e) KPI 2：範疇三商務旅行碳排放量(公噸CO ₂ e) KPI 3：自有大樓取得綠建築標章棟數 KPI 4：供應商簽署「人權及環境永續條款承諾書」之簽署率 KPI 5：購買及使用再生能源合計度數 KPI 6：全集團總用水量(百萬公升) KPI 7：全集團生活垃圾量(公噸)	較2019年減排152 <346 27 100% 50萬 <204 <249.93	206% 100% 100% 100% 165% 100% 100%	較2020年減排350 <329 29 100% 50萬 <203.8 <289.93	2026年較2021年累計減排5,251 至2026年累積低於1,412 至2026年39 100% 累計250萬 累計<1,012.3 累計<1,445.1	●●●●●	●●●●●	●●●●●	●●●●●	●●●●●	●●●●●

重大性議題	營運重要性	政策	承諾	行動	負責單位	關鍵衝擊之風險與機會	評量指標 (KPI)	2020年目標	達成率	2021年目標	中長期目標 (2022~2026年)	價值鏈階段與關係				
												採購/供應商	客戶/前端金融服務*1	金融交易*2	客戶/後端金融服務*3	老舊資產*4
金融創新與包容	因應數位金融轉型浪潮，加速數位化金融系統多元建置，讓金融商品與服務普及偏鄉地區及弱勢族群，深化至消費者日常生活，培養客戶忠誠度及產品黏著度。	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、有效率之金融服務，優化智能發展並提升服務效率。	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，因應消費者需求。	• 開發新興支付業務，拓展多元運用場域，以提升數位市占率。 • 利用既有客群提升數位滲透，以提升數位商品之貢獻度。 • 持續利用IT優化作業流程，降低營運成本。	永續金融商品與服務小組	風險： • 金融科技的大量運用(如線上貸款平台及新興支付工具)，考驗資訊串接與承載能力，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及純網銀之競爭。 • 金融業近年推動雲端應用，發展新資料傳輸、運用及管理方式，將產生大量的數位足跡，若管控不當，恐產生金融消費及運用權的爭議。	KPI 1：行動支付累計綁定卡數	30萬	154%	50萬	至2022年60萬					
						KPI 2：電子化通路使用率	81%	104%	84%	至2026年88%						
						KPI 3：取得金融科技專利累計件數	85	122%	108	至2022年120						
						KPI 4：智能客服系統使用人次	15萬	186%	18萬	至2022年22萬						
						KPI 5：證券電子交易筆數占比	67.5%	107%	72.5%	至2026年75%						
						KPI 6：投信電子交易筆數較前一年度成長率	-	-	2%	每年較前一年成長2%						
人才招聘與技能發展	因應全球商業模式變革及企業永續經營落實ESG管理，多元人才招聘及員工技能提升與再培訓，是維持企業競爭力的基盤。	配合公司經營發展目標，招募多元人才提供全方位教育訓練，培養各級人員充分發揮其職能，並定期接受績效及職涯發展檢核，以有效提升全體員工之技能，提高生產力。	人才為公司最重要之資產，除用心遴選志同道合的夥伴外，並持續進行員工技能培育，提升職場競爭力。 • 參與校園徵才博覽暨說明會，積極吸引優秀人才。 • 定期檢視金融環境變遷及勞動法規更迭，修正招募作業流程。 • 培育同仁專業技能，提供業務相關數位學習課程，以提昇員工學習自主性及專業能力，並持續鼓勵員工自主學習及終身學習。	員工照護小組	風險： • 公司進行數位轉型需用跨領域專業人才，若專業人才培育及轉型不及均將影響營運發展及公司獲利。 • 跨國商業活動日趨頻繁，法規要求趨嚴，法規風險升高。 • 海外分行專業人才遭同業挖腳、中階主管人才流失造成公司人才管理危機。 • 因新冠肺炎疫情影響，導致員工須隔離或有感染風險，影響培訓計畫進行及人員調整。	KPI 1：ESG執行成效納入員工績效考核占比	-	-	5%	5%						
					KPI 2：培育海外儲備人員	20名	225%	20名以上	依海外人力發展需求							
					KPI 3：各業務訓練班課程滿意度(分)	80	111%	81	至2025年85							
					KPI 4：人均教育訓練時數	50	114%	51	至2026年55							
					KPI 5：英語檢定比例	30%	103%	33%	至2025年40%							
					KPI 6：各訓練課程測驗平均成績(分)	75	118%	75	77							
						KPI 7：「金融科技力」證照取得人數	2,200	116%	2,400	3,000						

重大性議題	營運重要性	政策	承諾	行動	負責單位	關鍵衝擊之風險與機會	評量指標 (KPI)	2020年目標	達成率	2021年目標	中長期目標 (2022~2026年)	價值鏈階段與關係				
												採購/供應商	客戶/前端金融服務*1	金融交易*2	客戶/後端金融服務*3	老舊資產*4
人才留任與多元福利	員工是金融服務業的核心，建構完善福利措施及多元包容相互尊重之友善職場，可吸引優秀人才並降低人才流失。	提供公平合理且具競爭力之薪酬制度，打造良好平等之工作環境。	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。	• 辦理員工持股信託，增進向心力。 • 精進休假旅遊補助方案，鼓勵員工休假平衡身心發展。 • 提供生育、結婚、喪葬、生日等補助或津貼。 • 配合志工活動推展，研議建立志工假制度，提升員工志工活動參與度。	員工照護小組	風險： • 退休潮造成近年人員流動率較高，若未有效留才，將引發組織人力斷層。 • 同業競爭及數位金融科技崛起，加劇金融科技人才流動並提高聘用成本。 • 若未建立公平、公開、合理且具競爭力之薪酬與福利制度，恐造成人才流失。 機會： • 建立完善福利措施及具競爭力之薪酬制度，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。 • 敬業度調查可發掘較全面的勞逸不均或員工關注之重大議題，有助於先期採取因應措施。	KPI 1：員工留任率	80%	100%	81%	至2025年85%					
							KPI 2：員工敬業度調查	敬業參與度：92% 敬業滿意度：81%	100%	敬業參與度：92% 敬業滿意度：81%	敬業參與度：92% 敬業滿意度：81%					
人權	落實性別平等，禁止歧視及工作權維護是企業保障人權之責任及國際發展趨勢。	保障勞動基本人權及僱用政策無差別待遇，使員工對公司經營管理活動與決策，有獲得資訊及表達意見之權利。	確保員工享有國際公認之勞動人權，各營運據點均遵循在地人權保障相關法令與規範，職場環境及薪酬政策應合規、正當、公平且合理，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、不受性騷擾之權利，並保障員工參與工會活動之權益，勞資溝通管道順暢，秉持誠信原則與員工進行團體協約協商。	建立人權盡職調查及風險減緩機制，並提供有效及適當之申訴機制，以防範危害員工權益之情事。	員工照護小組	風險： • 未能保障勞動人權，落實性別平等，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。 • 未創造平等之就業環境，促進勞資間之溝通協調，易引發勞資爭議甚至對立，或因違反法令而遭受裁罰。 機會： • 辦理人權教育訓練課程，建立員工工作平權觀念，防範不當歧視案件發生，避免勞資爭議，可提升工作效率。 • 將人權保障議題納入公司政策並落實執行，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。	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(‰)	<0.433	100%	<2020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：「執行職務遭受不法侵害預防計畫」案件數	0	100%	0	0					
							KPI 3：設置性騷擾申訴專線及電子信箱妥適處理案件	100%	100%	100%	100%					
							KPI 4：男、女起薪比例	1：1	100%	1：1	1：1					
							KPI 5：人權保障教育訓練受訓率	100%	100%	100%	100%					
							KPI 6：性騷擾防治性別平等每人訓練時數	1	100%	1	1					

重大性議題	營運重要性	政策	承諾	行動	負責單位	關鍵衝擊之風險與機會	評量指標 (KPI)	2020年目標	達成率	2021年目標	中長期目標 (2022~2026年)	價值鏈階段與關係				
												採購/供應商	客戶前端金融服務*1	金融交易*2	客戶後端金融服務*3	老舊資產*4
社會參與 1 消除貧窮 2 消除饑餓 3 健康與福祉 4 教育品質 6 淨水與衛生 8 經濟與就業 11 永續城市 12 責任消費與生產 13 氣候行動	結合核心職能，整合員工、客戶及供應商之人力及物力等資源，協助解決社會及環境問題，提升企業長期價值。	兼顧企業營運發展及對社會及環境友善之責任，持續推動「社會關懷」、「綠色關懷」、「體育競技」、「藝術文創」四大公益策略。	秉持「在地經營、在地關懷」精神，致力解決環境及社會問題。	• 綠色關懷：持續辦理綠色志工活動及綠光傳愛永續計畫。 • 社會關懷：持續辦理愛心志工活動及平權活動。 • 體育競技：廣續辦理桌球種子培育計畫、大型運動賽事及桌球夏令營。 • 藝術文創：持續辦理大型演唱會及音樂會、多元化藝文展覽、校園反毒及性平教育。	社會參與小組	風險： • 全球新冠肺炎疫情持續嚴峻，不僅造成經濟活動衰微，增加企業營運風險，使弱勢團體及家庭資源取得更為艱難，如何將企業有限資源發揮最大的效益，並與金融業核心職能結合，同時獲得股東認同，需周全的考量與計劃。 機會： • 疫情使得數位金融活動更趨熱絡，網路視訊相關商機亦開啟民眾新生活型態，規劃公益活動，可攜手客戶異業結盟，除拓展多元商機，亦可推展永續金融理念，結合核心職能實踐ESG，解決社會及環境問題，非僅提升企業形象，亦可獲得業務收入，提升企業經營績效。	KPI 1：綠光傳愛永續計畫協助偏鄉小學及弱勢團體汰換為LED燈	2家	250%	4家	累計20家	○	○	○	○	○
							KPI 2：綠色關懷辦理場次	32	138%	44	累計200					
							KPI 3：社會關懷辦理場次	94	143%	117	累計550					
							KPI 4：體育競技辦理場次	2	250%	5	累計25					
							KPI 5：藝術文創辦理場次	14	129%	27	累計103					
							KPI 6：志工參與率	-	-	較前一年提升3%	逐年提升3%					



●：直接衝擊 ○：促成衝擊 (間接衝擊) ◎：商業關係衝擊

備註：*1：商品行銷、銷售等 *2：貸放、投資等 *3：數位金融服務、後檯作業等

*4：汰換老舊設備、廢棄物處理及資源回收等

經營績效



重大主題：

GRI 201：經濟績效

第一金控於2003年以第一銀行為主體正式成立，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。

基準日：2020.12.31

第一金融控股股份有限公司基本資料	
總部地址	臺北市重慶南路一段30號
實收資本額	1,283.58億元
資產規模	3.55兆元
員工人數	9,849
產業別	金融服務
股票代號	2892

2020年全球經濟因新型冠狀病毒肺炎(COVID-19)疫情爆發而備受衝擊，本集團積極協助客戶渡過疫情的不利影響，銀行子公司勞工紓困貸款承作量為公股銀行第1名，且「中小企業放款」業務連續11年居全體國銀第1名，另隨數位應用創新趨勢，銀行推出「e-First智能理財」系統，成為首波提供「手機號碼轉帳」服務的銀行，並持續完善數位品牌iLEO相關產品，其中「滑滑轉帳」及「臉書轉帳」功能更獲新型專利肯定，掌握數位新時代之多元通路與服務商機。並攜手異業合作夥伴共同打造場域金融生態圈，另亦與「湊伙公司」合作推出金融業首例「債券團購平台」，提供民眾團購投資國內外債券之平台服務。另為運用金融業金流導向之特色，特推出「永續發展連結貸款專案」，將企業戶在控管溫室氣體排放、電力管理、能源耗用，以及降低廢棄物量等指標納入優惠融資評估之重點，為環境及社會把關。

特色亮點	數位轉型	新創商品	永續治理
- 全球海外據點橫跨歐/亞/美/澳四大洲，總數達44家。 - 銀行「中小企業放款」業務連續10年第1名。 - 銀行勞工紓困貸款承作量為同業第2名，公股第1名。	- 銀行為首波提供「手機號碼轉帳」服務的銀行。 - 證券推廣線上開戶APP，提高銀行現有客戶線上開戶成功率。 - 銀行於專業人員招募導入非同步AI視訊面談。	- 銀行推出「e-First智能理財」系統。 - 銀行推出iLEO相關功能-「滑滑轉帳」及「臉書轉帳」功能。 - 銀行與新創企業合作「債券團購平台」。 - 銀行推出「永續發展連結貸款專案」。 - 投信募集「第一金年輕·新生活傘型證券投資信託基金」。	- 連續三年入選道瓊永續性指數(DJSI)「世界指數」成分股。 - 兩度獲評CDP「A List」，且連續三年位居「領導等級」。 - 集團囊括六大台灣企業永續獎。 - 第一銀行及第一金人壽獲金管會評選為落實公平待客原則前20%業者。

在財務表現方面，受國內外降息影響，復以銀行子公司海外收益受疫情擴散而略為下滑，惟證券及保險子公司獲利較去年同期呈雙位數成長，減緩銀行子公司獲利減降之衝擊。

除財務績效以外，本集團秉持「厚植誠信治理，邁向永續未來」之經營理念，致力關注ESG各面向，使永續金融之實踐內化為集團企業文化。連年獲選為知名道瓊永續性指數(DJSI)「世界指數」及MSCI「全球標準指數」成分股，且連續三年位居CDP氣候變遷問卷「領導等級」之金融業，接軌國際永續金融發展趨勢。

1-1 營運據點

第一金控營運據點橫跨美、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。2021年該行將維持聚焦於歐美日及新南向市場，美國休士頓分行於2021年2月開業，並廣續進行德國法蘭克福分行及美國子行聖馬特奧分行等申設作業，透過全球布局擴增營運規模帶動海外獲利上升，促使海外分行獲利(含OBU)占比突破45%。

● 本集團海外布點情形

區域別	現行據點
美洲	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、休士頓分行(2021.02.26開業)、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)、奇諾崗(Chino Hills Branch)等7家子分行。 12
大陸港澳	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 6 證券：和昇證券(香港) 1 租賃：一銀租賃(成都)、一銀國際租賃(蘇州)、一銀租賃(廈門) 3
亞洲	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、永淨華支行、暹粒支行、登高支行、新速支行、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。 18
東北亞	銀行：日本東京分行 1
歐洲	銀行：英國倫敦分行 1
大洋洲	銀行：關島分行、澳洲布里斯本分行 2



銀行 × 40 證券 × 1 租賃 × 3

合計 = 44

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536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。



第一銀行國內外營運據點
請參考該行網站

1-2 財務績效

單位：千元

項目	年度	2018	2019	2020
經營能力	總資產	2,935,204,419	3,206,767,075	3,550,503,691
	總負債	2,729,901,347	2,987,034,568	3,329,296,822
	股東權益	205,303,072	219,732,507	221,206,869
	淨收益	60,248,746	62,317,874	59,568,228
	稅前淨利	20,702,596	23,308,556	19,619,728
	稅後損益	17,332,199	19,368,751	16,807,541
	營業費用	22,906,433	23,901,112	24,730,173
	員工福利費用 (包含薪資費用)	14,886,242	15,550,872	16,131,065
	員工平均福利費用	1,606.54	1,619.21	1,632.04
	員工貢獻度	2,234.25	2,426.96	1,985.00
獲利能力	資產報酬率 ROA (%)	0.62	0.63	0.5
	股東權益報酬率 ROE (%)	8.58	9.11	7.62
	每股盈餘 EPS (元)	1.39	1.51	1.31
	純益率 (%)	28.77	31.08	28.22

註1：稅後損益係含非控制權益。

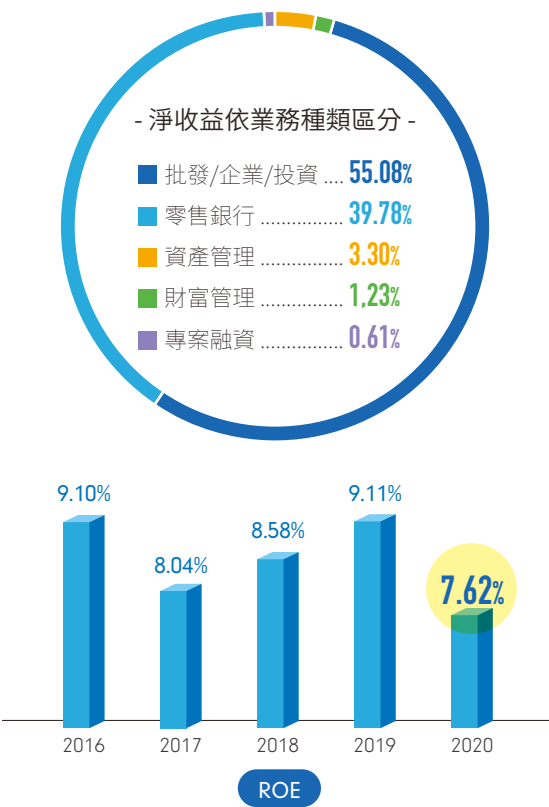
註2：每股盈餘因2019年發放股票股利，故已追溯調整流通在外普通股加權平均股數。

註3：財務數據及財務比率，皆採IFRS編製。

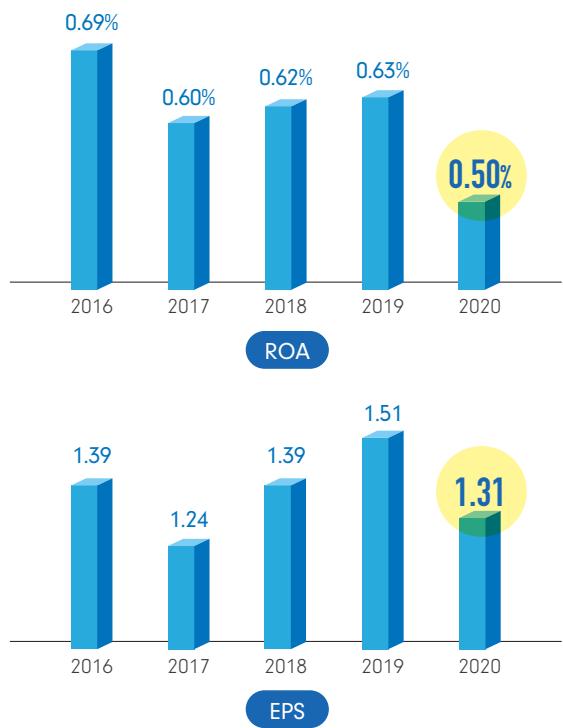
註4：未列入合併財務報告之孫公司計有第一金融資產管理(股)公司英屬維京群島公司及一銀租賃英屬維京群島公司。

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



註：ROA、ROE係以合併稅後淨利計算；EPS已追溯調整。

● 股利配發 / 納稅金額

項目	年度	2018	2019	2020
每股現金股利(元)		1	1.05	0.9
每股股票股利(元)		0.1	0.3	0.1
本期支付所得稅(仟元)		4,012,291	2,386,045	2,709,087
保留盈餘(仟元)		42,446,725	48,099,897	47,684,640



1-3 信用評等

依據中華信評、S&P及Moody's等信評公司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，在長短期信用評等及展望方面之結果如右：

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	2020.9.21
S & P	A-2	BBB	Stable	2020.9.20
Moody's	-	A3	Stable	2021.5.10

註：信用評等定義，可至Moody's(<https://www.moodys.com>)、S&P([http://www-standardandpoors.com](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，分別參與不同的金融產業組織積極參與各項事務，以促進整體金融產業健全發展，另為達成企業永續發展之目標，本公司亦加入企業永續/社會責任相關組織，以獲取國際公司治理發展新知，推廣並落實永續發展理念，提倡並推動環境保護及能資源管理等。2020年本公司及各子公司對產業交流與發展及ESG相關機構/協會之費用支出總計2億7,160萬元，其中捐助財團法人中小企業信用保證基金達2億2,213萬元。

產業交流與發展

- 中華民國銀行商業同業公會
- 臺北市銀行商業同業公會
- 中華民國信託商業同業公會
- 中華民國證券商業同業公會
- 中華民國期貨商業同業公會
- 中華民國票券金融商業同業公會
- 中華民國證券投資信託暨顧問商業同業公會
- 中華民國人壽保險商業同業公會
- 中華民國創業投資商業同業公會
- 中華民國全國中小企業總會
- 中小企業信用保證基金
- 農業信用保證基金
- 海外信用保證基金

本公司董事長擔任中華民國銀行商業同業公會全國聯合會及台北市銀行商業同業公會顧問；子公司第一銀行施瑪莉副總經理擔任中華民國信託商業同業公會理事，吳秀玲總稽核擔任中華民國銀行商業同業公會全國聯合會內部稽核委員會主任委員；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。



ESG相關機構 / 協會

- 亞洲公司治理協會(ACGA)
- 會計研究發展基金會
- 台灣永續能源基金會-台灣企業永續研訓中心
- 第一商業銀行文教基金會

本公司於2018年起成為亞洲公司治理協會Premium等級會員，以獲取國際公司治理發展新知，並持續捐助台灣企業永續研訓中心，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，另透過捐助設立第一商業銀行文教基金會，積極致力於推廣藝文教育公益，以期提升國民生活品質，促進社會祥和。



重大主題：

GRI 207：稅務

GRI 405：員工多元化與平等機會

2021年將續採候選人提名及累積投票制度選舉本公司第七屆董事，確保董事提名及選任程序之透明並落實董事會成員多元化政策外，並規劃增加獨立董事席次，以強化董事會之獨立性，並降低利益衝突之可能性。

2-1 董事會績效評估

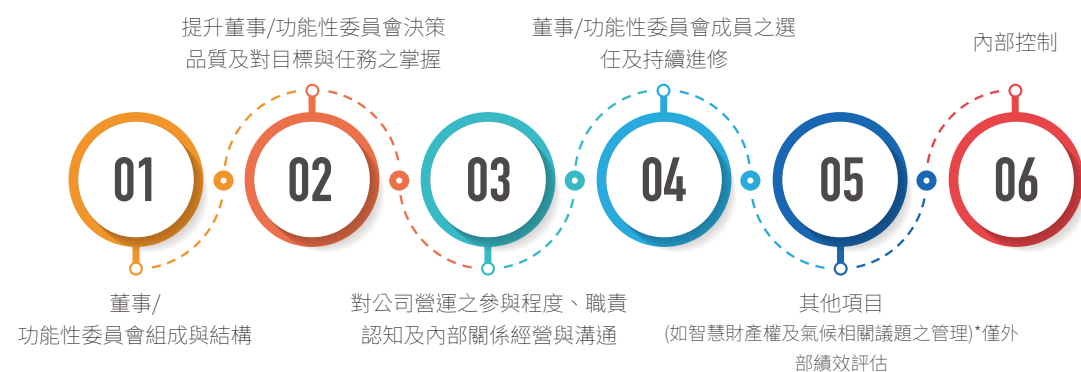
為落實公司治理，強化董事會績效評估之功能及擴大評估結果之運用，並提升董事會運作之效能，本公司訂有「董事會績效評估辦法」，每年應執行內部績效評估，惟至少每三年應由外部專業獨立機構或外部專家學者團隊執行評估一次。2020年除執行董事會內部績效評估作業外，同時委由「勤業眾信風險管理諮詢股份有限公司」（下稱勤業眾信）執行外部績效評估作業。

內部

評估範圍：董事會(含個別董事)及各功能性委員會
評估程序：依據五大面向，且每一面向區分為「質化衡量指標」及「量化衡量指標」(董事會及個別董事績效評估：質化40項指標/量化26項指標；功能性委員會績效評估：質化25項指標/量化-誠信8項指標、審計及薪酬各10項指標)。

外部

評估範圍：董事會(含個別董事)及各功能性委員會
評估程序：根據六大面向(董事會及個別董事績效評估：質化41項指標/量化30項指標；功能性委員會績效評估：質化26項指標/量化-誠信8項指標、審計及薪酬各13項指標)與相關文件進行書面審查，並輔以實地訪談。



評估結果

內部：董事會暨個別董事績效評估衡量指標之平均得分為4.89分，評估結果為「優」；審計、薪資報酬及誠信經營委員會等功能性委員會績效評估衡量指標之平均得分均為5分，評估結果為「優」。

外部：依勤業眾信方法論彙計本公司董事會(含個別董事)整體指標達成率為98.6%；審計、薪資報酬及誠信經營委員會整體指標達成率均為100%，表示本公司董事會及各功能性委員會運作成熟度均優於法規。

本公司2020年董事會績效評估結果業經提報2021年3月25日第6屆董事會第34次會議備查，而該評估結果將作為遴選或提名董事時之參考依據，並將個別董事績效評估結果作為訂定其個別薪資報酬之參考依據；本公司並依勤業眾信之評估建議，如完善智慧財產管理制度及強化治理階層監督與參與氣候變遷相關風險與機會等進行相關規劃，以提升董事會效能。

本公司近年董事會
績效評估結果請參
考本公司網站



2-2 投資人溝通管道與股東結構

本公司除設置中英文版官網揭露本公司基本資訊外，同時設置公司治理、投資人關係及企業社會責任專區，定時更新並提供利害關係人所關心之財務及非財務資訊，並提供相關聯絡資訊使利害關係人得與本公司進行雙向溝通，另透過發言人制度、投資人關係部門、季報、年報及CSR報告書等，將公司資訊完整傳遞給外界，而每月公布營收資訊、每季的法人說明會、每年的股東會，均使利害關係人即時掌握公司之發展策略、營運概況及財務狀況。

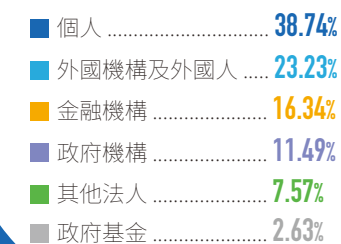
公司董事出席股東會比例

80%

股東常會電子投票比例

59.9487%

- 截至2021.4.27本公司 - 股東結構



註：本公司普通股流通在外股數為12,835,801,078股 (本公司未發行特別股)。

2-3 董事會結構與運作

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4.92年，平均年齡為60.47歲。

- 董事年齡分布 -



- 董事性別組成 -



● 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			獨立性 (註1)	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	邱月琴	♀			●	●		●								金融
執行董事	陳芬蘭	♀			●		●	●							●	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	陳致全	♂		●				●								金融
非執行董事	王尚志	♂		●		●			●							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
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1：外部董事符合獨立性情形係採用下列標準，下列9項指標需至少符合4項，其中前3項需至少符合2項

- 2020年董事未任職本公司高階主管。
- 2020年董事及其家族成員未接受公司或任一子公司超過美金6萬元，但受美國SEC 4200條款允許者得不在此限。
- 2020年董事的家族成員未任職公司或任一子公司的高階主管。
- 董事非公司或經營團隊的諮詢顧問，且與公司諮詢顧問沒有利害關係。
- 董事與公司主要顧客或供應商沒有利害關係。
- 董事與其他企業或其經營階層間沒有服務契約關係。
- 董事與主要受公司捐獻之非營利組織沒有利害關係。
- 2020年董事未任職於公司外部查核機構或擔任合夥人。
- 董事與董事會獨立性運作無任何利益衝突。

陳芬蘭、鄭美玲、陳致全為內部董事，故不適用外部董事獨立性情形。

註2：本公司董事詳細資料及採本國法令標準認定之獨立性請參考本公司年報第14~15頁。



本公司訂定全體董事之董事會實際出席率平均應達80%以上，且過半數董事之董事會實際出席率亦宜達80%以上之目標，2020年共計召開15次董事會，全體董事平均出席率達96.83%(含委託出席則達100%)，個別董事實際出席率亦皆達80%以上，善盡監督之責。

2020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

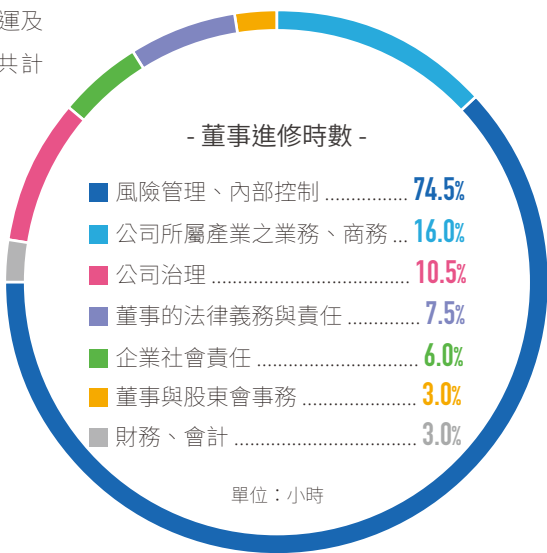


2-4 董事會效能

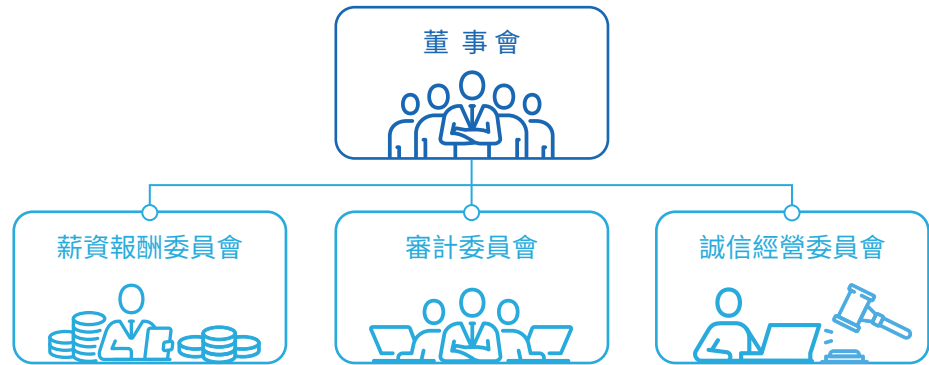
為提升董事之專業能力及拓展其關於公司營運及新興議題之知識，2020年董事進修時數共計120.5小時，且均超越主管機關規範時數。



2020年全體董事進修情形請參考本公司網站



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」、「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	2020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 • 2020年共計開會4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 • 2020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 • 2020年共計開會2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



2-5 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，最高不超過新臺幣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(含個別董事)績效評估之內、外部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；董事月支報酬業經股東會決議，於每月新臺幣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	
「公司章程」		固定薪資		經薪資報酬委員會註2及董事會審議通過	
「員工薪給規則」		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。			
「員工獎金發給規則」		浮動薪資			
「員工酬勞發給規則」		1. 績效獎金			
指標項目		權重(%)	說明	2020年度達成率(%)	該指標於2020年度績效獎金之占比(%)
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	97	70
	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	104	16
	費用摺節指標	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	85	13
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	-	-1
額外加分指標	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	-	2
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、社會參與、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。2020年度總經理固定薪資與浮動薪資之比率約為3:1，總經理績效獎金部分採遞延方式支付，於發放前如發生損害公司財務或非財務利益之重大事件，將予核減或不予發放。

2-6 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。

2、稅務治理的風險管理

- **稅務遵循風險與控管：**本集團各子公司皆依循稅務法規辦理申報與繳納，由行政管理處彙整及通知各子公司確認後，經集團委任會計師辦理覆核後，再依內部分層負責層級進行陳報。行政管理處為稅務管理單位，每年固定執行2次自行查核，確保稅務人員依循內部作業程序與稅法規範，依規辦理日常稅務申報與繳納、暫繳申報、年度申報繳納與各類所得之申報，並定期向董事會報告稅務管理之執行情形。
- **稅務法規管理：**每月依最新變動法規會辦相關負責人員，遇有稅務法規變動情形，皆主動詢問同業意見，並與集團委任會計師共同討論因應對策，適時修正內部作業流程與相關政策，以確保內部作業管理與法規一致。
- **稅務能力提升：**為確保稅務負責人員熟稔稅務法規，除集團委任會計師不定期提供最新租稅法令要聞與稅務時事變動外，亦不定期參加外部稅務訓練課程，以提升稅務人員專業素養。
- **稅務資訊公開：**本集團稅務資訊之公開係將經會計師事務所財務報表查核簽證之稅務資訊，揭露於官方網站及股東會年報等公開管道。

3、利害關係人管理

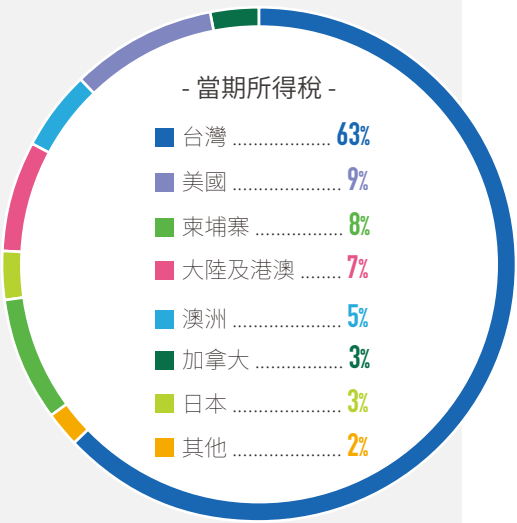
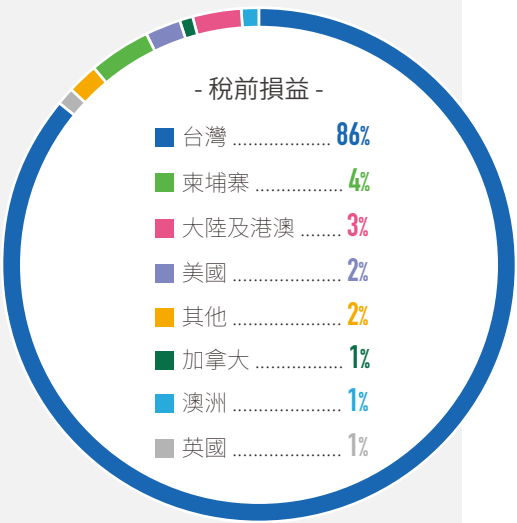
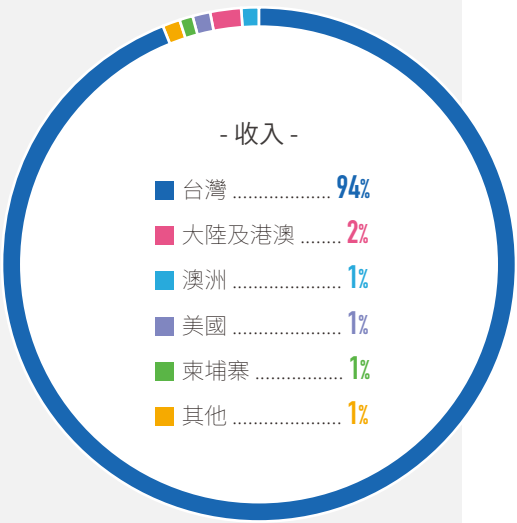
- **內部利害關係人：**本公司關係人交易皆循移轉訂價原則採符合常規交易標準辦理，收入主要係以非關係人交易為主。
- **外部利害關係人：**
 - A. **與利害關係人接觸的方式及管道：**本公司主要外部利害關係人為政府之稅務機關，係本公司稅務遵循之直接影響者。本公司日常稅務申報與繳納、暫繳申報、年度申報皆依規於期限完成。若有稅務上之疑義，皆主動與稅務當局人員連繫詢問。遇有稅務補充說明之通知，皆立即準備相關資料，於期限內回覆利害關係人。
 - B. **對稅務議題倡議方式：**本公司稅務政策明訂遵循公司營運當地之稅務法規。針對稅務議題多採「透過同業公會進行稅務議題之交流與提議」方式，依多數會員之共識，由銀行公會或其金控稅務小組統一提出建言書與利害關係人進行溝通。
 - C. **蒐集與考量外部利害關係人之意見：**有關稅務議題草案意見之蒐集，本公司皆主動與利害關係人連繫與討論，並透過同業意見蒐集整理或向銀行公會請益，最後於徵求意見期限內依規提出本公司之看法。

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



4、國別報告

2020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：

GRI 102-30：風險管理程序之有效性

GRI 419：社會經濟法規遵循

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，並對確係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。2020年集團國內外全數營運據點均已執行貪腐風險評估，其中員工個人相關活動經評估為中高度風險，子公司第一銀行即提出相關強化措施，如保險業務系統增加貸放檢核功能、訂定理財專員之直屬主管定期或不定期主動聯繫客戶制度並建立風險態樣監控名單等，以降低貪腐風險發生。



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，2020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	- 本公司2020年法令遵循計畫經提報審計委員會及董事會審議通過後施行，各公司則提報其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。 - 辦理集團年度法令遵循風險評估(CRA)並將評估結果提報本公司董事會備查。
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2020年辦理法令遵循教育訓練總開課時數959.5小時，參訓24,706人次。
法令遵循作業成效考核	- 本公司各部門2020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對各部門主管及相關人員人事考評之依據。 - 各子公司2020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與實地訪視	- 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。 - 稽核處定期與法令遵循處、風險管理處、各子公司及各董事召開溝通檢討會議，以強化集團溝通協調機制。

2020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47~48頁

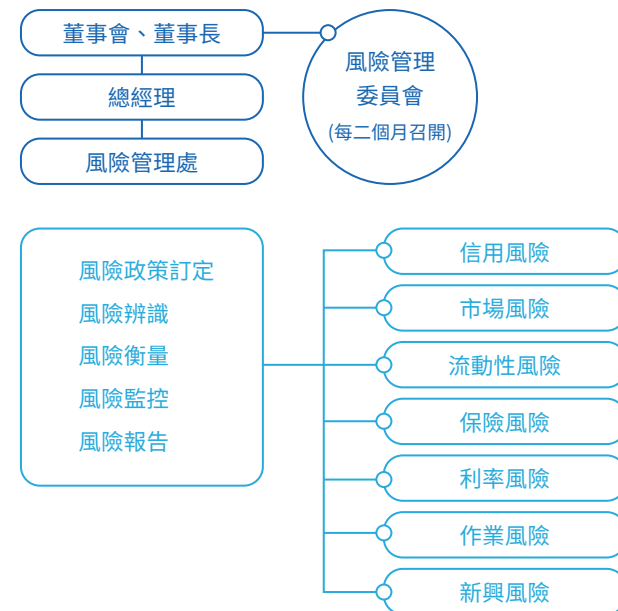




2、風險管理機制：

(1) 風險管理政策、架構

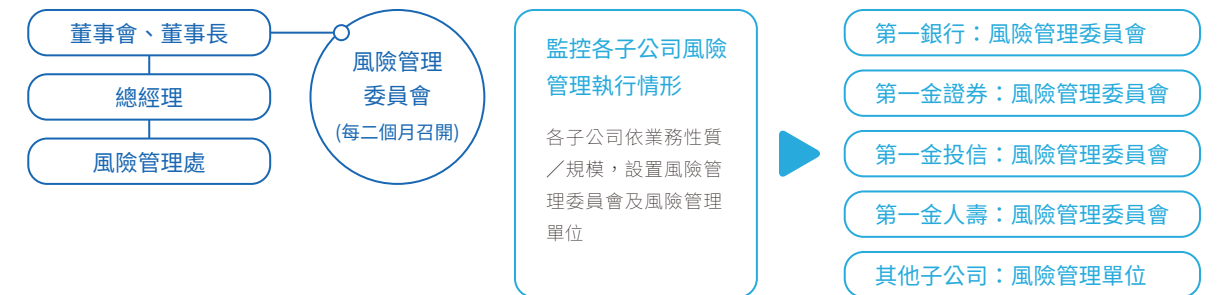
本公司為能有效管理集團之營運風險，已訂定本公司及各子公司風險管理政策與指導原則，並設置獨立之「風險管理委員會」，定期監督集團內各類風險狀況、審核各項風險限額、設定風險監控指標並向董事會陳報風險評估結果，期將各項業務可能產生之風險控制在可承受範圍內，達成風險與報酬合理化之最終目標。



本公司為強化公司治理與風險管理之連結，將新興風險(如資安風險、氣候變遷風險等)納入「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」列為本公司及各子公司風險評估項目之一，並增訂「新興風險管理要點」，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2020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」、「內部控制制度」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。



(2) 風險管理精進措施

系統提升

- 完成企金信用評等系統升級專案及開發線上自動化權限申請流程，以提升信評系統之穩定性與作業效能。
- 重新建置信用卡評分系統、修改轉銷呆帳後授信資產分類系統邏輯及額度檔案(groupoutput)之資訊處理邏輯、進行整合風險管理平台系統(Fermat系統)壓力測試建置升級服務等，以優化風險控管機制及流程。
- 新增、優化或調整KRI、RCSA、CSA及LDC等系統，以精進作業風險專區系統功能。

主要風險-信用風險、市場風險、利率風險、流動性風險、保險風險、作業風險及新興風險

- 因應金管會指定銀行子公司為系統性重要銀行(D-SIB)，陳報對該行未來四年資本適足性影響報告，並提出相關因應建議。
- 為落實企業永續發展政策，將ESG風險因子納入企業信用評等機制，並自2020年10月起定期揭露「高排碳產業」曝險相關資訊。
- 2020年召開作業風險發掘檢視小組會議共計6次，討論稽核缺失事項及重要風險議題計23項。
- 參與如「e-First智能理財」、「開放銀行第二階段消費者資訊查詢服務」等新種業務，負責協助檢視新商品風險評估、作業風險及控管措施等。
- 因應新冠肺炎疫情衝擊及推動政府紓困，即時辦理壓力測試，將疫情造成金融市場劇烈波動之因素納入壓力測試情境，俾利評估可能衝擊。
- 2020年檢視或修正作業、信用及市場風險相關管理章則共計16則。

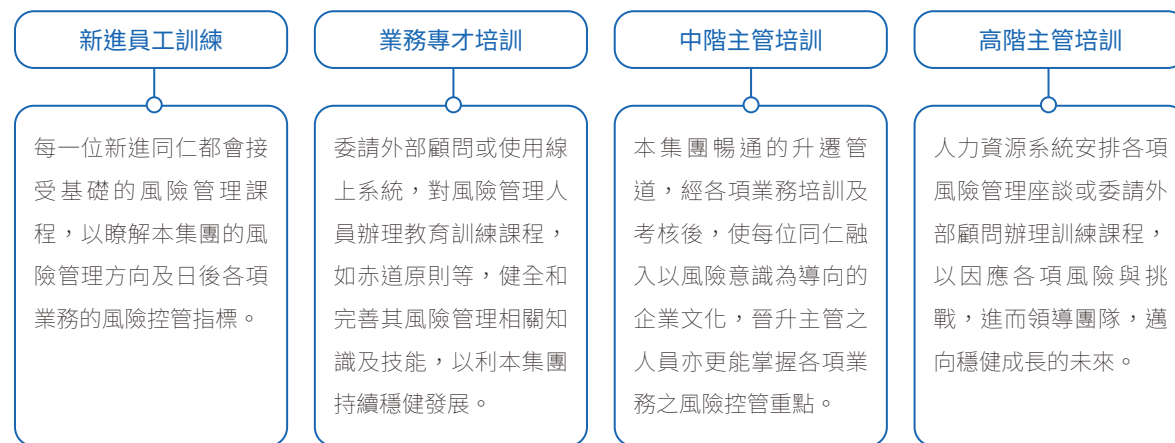
● 子公司第一銀行資本適足性

單位：仟元

	2018	2019	2020
自有資本	第一類資本	190,297,370	193,632,643
	第二類資本	32,591,904	32,921,282
	自有資本合計數	222,889,274	226,553,925
加權風險性資產	信用風險	1,544,509,276	1,629,799,814
	作業風險	78,935,425	83,343,419
	市場風險	19,187,833	29,802,885
	加權風險性資產合計數	1,642,632,534	1,742,946,118
資本適足率	13.42%	13.00%	13.63%
普通股權益比率	10.96%	10.63%	10.58%
第一類資本比率	11.58%	11.11%	11.66%
曝險總額	2,707,099,168	3,280,133,398	3,638,240,446
槓桿比率	6.39%	5.90%	5.95%

(3) 企業風險文化之建立

為強化集團風險管理機制運作順暢，並建立以風險為導向的企業文化，除不定期辦理風險管理座談會，邀集集團內各公司討論近期金融時事變化，評估調整各項風險監控指標及頻率，同時輔以線上第 e 學苑建立系統性的風險意識，從進入第一金的每位「第一人」即開始瞭解第一的風險文化及核心觀念，並對各階段的晉升同仁進行相關風險管理教育訓練。2020 年有 613 人次及 349 人次分別透過實體及線上教育訓練完成風險管理相關課程及測驗，亦針對測驗未通過者，再次進行訓練及測驗，直至通過測驗比率達 100%。



● 建立風險文化措施

風險與績效之連結

- 總經理、高階管理階層及員工績效獎金核發標準納入風險性指標(包含當年度資產品質、客戶申訴、法令遵循及重大內控事件)，影響年度績效獎金數額。
- 風險管理單位績效考核項目包含資本適足率暨槓桿比率、資本報酬率、逾放比控制目標等達成率、人員訓練及創新措施等風險管理指標，考核結果為受考核部門績效獎金之重要參考。
- 辦理營業單位資本報酬率考核競賽，包含提存前純益資本報酬率、提存前營業毛利資本報酬率增加數及資本抵減增加數等項目，作為營業單位績效考核加分項目。
- 經由內部稽核單位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覆查，並將其追蹤考核改善情形，以書面提報董事會及審計委員會，列為對相關單位獎懲及績效考核之重要項目。
- 各部門及各子公司法令遵循考核結果作為相關人員人事考評之依據。

風險通報之措施

- 透過法令遵循制度規則、法令遵循案件通報作業要點、內部稽核制度實施規則及第一金融集團偶發事件通報要點等相關規範，建立內部人員風險通報機制。
- 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」、「CEO週報」、「好文分享」或多樣化主題的公共論壇等透明、平等、便利之申訴管道並妥善處理回應。

風險文化之精進

- 不定期辦理風險管理座談會，邀集各公司討論近期金融時事變化，評估調整各項風險監控指標及頻率。
- 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。
- 每月發行風險管理電子報，透過「風管快報」、「專題報導」及「風管小辭典」等方式促進全員風險意識，提升專業知能。
- 依各子公司業務屬性，要求證券子公司管理各分公司錯帳件數及損失金額，適度調控風險胃納，進而達到降低全公司累計錯帳頻率與損失。

(4) 新興風險

集團新興風險辨識



● 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
場域金融布建與異業生態圈的發展將為子公司第一銀行創造新的商業模式及成長動能，唯該行目前核心系統採用IBM大型主機的封閉式架構，應用系統使用逾40年，存在系統彈性及靈活度不足，不易與外部進行異業結盟和發展開放銀行，以及可能面臨COBOL程式語言開發的人力瓶頸等問題，將導致該行無法因應金融科技競爭加劇與開發人力短缺問題，不利該行永續發展。	根據Gartner研究、該行自行評估及業界案例顯示，更換核心系統將面臨四大面向風險衝擊，包含上線時程延宕與超出預算等業務面風險，需求管理不當與建置過程影響營運等營運面風險，客戶資料轉換問題與上線後系統不穩定等客戶面風險，以及缺乏技術經驗與系統間整合失敗等技術面風險。	1.制定核心系統轉換作業準則： 2019年11月該行董事會審議通過「核心系統轉換作業準則」，明訂核心系統轉換過程中相關組織職掌與各階段應辦理事項，包含事前的核心系統選型評估及訂定建置預算與計畫，事中的系統建置、開發、測試至上線等作業，以及事後營運階段的持續監控系統資源確保系統穩定等。 2.分階段漸進實施： 規劃採短、中、長期三階段進行，短期先構建資訊基礎架構，培植人員技術與經驗，減降技術面風險，中期逐步析離大核心系統的非核心業務功能，朝小核心大周邊架構調整，減降業務面、營運面與客戶面的風險，待人才、技術與架構成熟時，長期再啟動核心系統轉換，並依準則要求逐步實行。

自WannaCry勒索軟體之後，駭客利用勒索軟體加密資料威脅受害者支付贖金的手法一直沒有消失，不同的是，早期包括WannaCry在內的勒索軟體，鎖定對象是一般個人使用者，即便受害者是企業，通常也都是個人電腦端漏洞未修補造成。但是，從2020年5月起，石油公司、自動化設備業者、半導體封測業者、PCB業者以及穿戴式大廠等，都發生遭駭客以勒索軟體加密企業資料，並提出高額贖金要求的受駭事件。

金融機構如遭受駭客發動目標式勒索攻擊，包含重要系統加密、竊取大量個資、竊取重要智慧財產及DDoS阻斷營運等方式，除造成財務直接損失外，亦對商譽、補強網路安全投入之費用、流失的工作機會、損失的資料等造成間接損失。

- 1.架構面：**子公司第一銀行已建立多層次防護架構
 - **外網建立：**防火牆(Firewall)、應用程式防火牆(WAF)、入侵防護系統(IPS)、線路負載平衡系統(Link loadbance)、系統負載平衡系統(Server loadbance)、DDoS防護系統等。
 - **內網建立：**系統防火牆(Server Fram Firewall)、內網應用程式防火牆、入侵偵測系統(IDS)等，並要求系統盡量以3層式架構，將網站、應用系統及資料庫分不同網段建置，強化縱身防護，加強入侵攻擊的難度，經由關聯式分析監控，及早阻斷攻擊鏈。
- 2.技術面：**為防止攻擊事件增加防護監控機制如下：
 - **上網隔離：**可將內部網路切斷網際網路以防止釣魚攻擊、社交工程攻擊等。
 - **EDR用戶端偵測防護：**可以偵測用戶端異常行為，防止APT攻擊。
 - **對外網站服務全面導入網頁變更控管軟體：**可防止對外服務網站入侵置換網頁及放置跳板工具。
 - **特權帳號管理：**使用一次性密碼及雙因子認證管理具有administrator及root權限帳號，可以防止暴力破解及側錄密碼等攻擊。
- 3.管理面：**以各項技術檢測及縮短頻率以了解風險並減緩風險如下：
 - **各項檢測：**每年一次入侵滲透測試、每季網站應用程式掃描、每兩個月系統弱點掃描，服務上線前須原始碼檢測。
 - **開放元件檢測：**因開放元件弱點版權問題，網站應用程式掃描無法完全檢測，今年起將增加開放元件檢測，規劃每半年檢測一次。
 - **紅隊演練：**因入侵滲透測試僅檢測發現弱點，為驗證經由弱點入侵後的監控管理及入侵後內部之防護機制，本年度已委請專業第三方廠商Devcore，執行紅隊演練測試。
 - **網路安全評分機制：**規劃以網際網路角度檢視該行對外服務安全，擬於2021年度採購網路安全評分機制服務，據以減緩服務風險。
 - **雲端DDoS：**該行除與ISP合作DDoS流量清洗服務外，也與雲端CDN業者合作對部分無個資重要系統進行DDoS防護。
 - **專業SOC廠商24小時監控：**為補強該行監控時間不足之風險，委請專業SOC廠商將各項資訊安全及重要系統Even送由SOC廠商分析，高風險事件須及時以電話通知相關人員進行即時應變。



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，並於2020年進行導入稽核作業輔助系統之評估作業，經評估後擬配合子公司之計畫時程，於2021年參考子公司執行情形，啟動本公司稽核作業輔助系統導入專案，以提升內部稽核作業之效果及效率。

本公司2020年內部稽核作業之執行及2021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。另子公司第一銀行經主管機關核准於2020年起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。

● 2020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	11次
 稽核意見追蹤複查	22次

2020年內部控制制度
聲明書請參考本公司
年報第45頁





重大主題：

GRI205：反貪腐

SASB：FN-CB-510a.1、FN-CB-510a.2

4-1 誠信經營執行情形

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，並於2020年配合「上市上櫃公司誠信經營守則」修正，明定集團企業與組織應建立不誠信行為風險之評估機制及允許匿名檢舉等規定，而為確保誠信經營政策之落實，自2020年起本集團各企業與組織向其董事會報告「履行誠信經營情形及採行措施」及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之頻率為每半年一次，相關執行情形如下：

1、公平待客原則

- **銀行子公司：**按季召開公平待客委員會，就2020年度「金融機構執行公平待客原則應注意加強事項」後續辦理情形、公平待客原則執行情形、法令遵循處公平待客原則相關法遵自評缺失暨督促改善、董事會稽核處公平待客原則相關自行查核暨稽核查核缺失及獲獎同業創新性或有效性措施彙整提報其董事會。
- **保險子公司：**按季召開公平待客委員會，就金管會公平待客原則評核、公平待客優化專案執行情形、當季公平待客量化指標、各單位自評檢核執行情形等進行報告及討論後提報其董事會。
- **證券子公司：**每半年召開公平待客推動委員會，就公平待客原則精進改善計畫進行報告後提報其董事會。
- **投信子公司：**每半年召開公平待客原則推動委員會，就公平待客原則自評作業執行情形與主管機關、金控及該公司稽核處針對公平待客原則所提查核意見之改善措施等進行報告後提報其董事會。

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，2020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91,343.25小時，參訓39,389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。

● 近三年誠信經營相關教育訓練

地區 / 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)	2020	各公司舉辦2次以上誠信經營相關教育訓練	91,343.25	39,389	100%
	2019		59,183.25	38,023	100%
	2018		162,264.55	61,549	100%
供應商 (家)	2020	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	207	100%
	2019		0.25	304	100%
	2018		0.25	256	100%
子公司 (家)	2020	每季透過「集團各公司總機構法令遵循主管會議」進行宣導	0.4	32	100%
	2019		0.4	32	100%
	2018		0.4	32	100%

註：涵蓋率＝應參與（人次／家數）／實際參與（人次／家數）

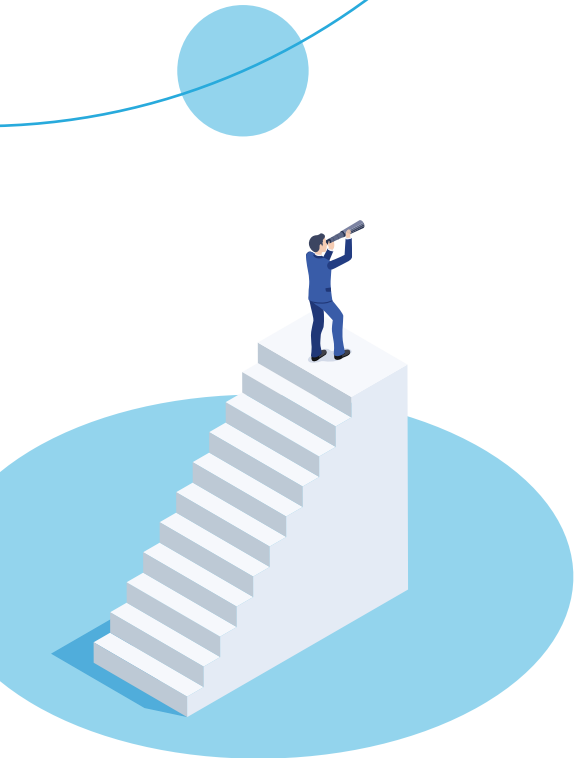
2020年度第一金控未有因涉及舞弊、內線交易、反托拉斯、反競爭行為、操縱市場、瀆職或其他違反金融產業相關法規之法律訴訟而產生之財務損失。

2020年本公司及各子公司簽署「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」之比率為100%，另2020年子公司第一銀行海外營運據點當地僱用員工簽署當地語言版本(英文、簡體中文、泰文、日文、越南文及柬埔寨文)之「第一金控員工準則」之比率亦為100%。

4-2 檢舉系統、流程及成效

協助平台	聯絡人
本公司於官方網站設置「利害關係人溝通」專區及內部網站設置檢舉專區，提供電話、電子郵件信箱及郵寄地址等檢舉管道。	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。
員工或外部人員發現有犯罪、舞弊或違反法令之虞時，可透過已公告之檢舉管道，於載明真實姓名、聯絡方式、事件具體事項，並檢送相關佐證文件直接向受理單位提出檢舉，或得以電話、親至陳述等方式提出檢舉，受理單位應作成紀錄，載明陳述事項、真實姓名及聯絡方式，並由檢舉人簽名或蓋章確認後，據以辦理。受理檢舉案件類型之內容以違反法令、具真實姓名及聯絡方式且有具體內容事證者為原則，惟對匿名檢舉所述案情倘屬具體者，仍得審慎衡酌處理之。	檢舉案件受理後應以密件立案登記，對於檢舉內容所涉及相關當事人身分及其所提供訊息或資料，均應嚴予保密，不得洩露，受理及調查過程，有利益衝突之人，應予迴避。調查單位應於收到二個月內完成調查並陳報調查結果，並於調查報告完成核定後，十日內應適度以書面或其他方式通知檢舉人。調查報告須送本公司稽核處備查。檢舉案件經查證屬實者依其檢舉之情節輕重，酌予獎勵。
監察人員	舉報專線
本公司稽核處接獲檢舉案件後，不論是否確認受理，皆應將辦理方式依規陳核至單位主管。受理檢舉、調查過程及調查結果均應留存完整書面文件或電子檔，至少保存五年；保存期限未屆滿前，發生與檢舉內容相關之訴訟時，應繼續保存至訴訟終結止。	本公司官方網站 「利害關係人溝通」專區
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，調查單位應先將調查報告陳報至獨立董事(審計委員會)或監察人複審。(配合金管會2020/9/17金管檢控字第10906022281號函，於2021/3/25修正「檢舉制度實施規則」，將「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」修正為前述文字)。本公司稽核處收到調查單位之調查報告後，倘屬重大違規情事或公司有受重大損害之虞者，應陳報至獨立董事(審計委員會)。	董事會稽核處 地址：台北市重慶南路一段30號18樓稽核處 電話：02-23485399 申訴信箱：audit@fhc.com.tw
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」向本公司相關單位及相關機關通報或告發。	





2020年度本集團共受理15件外部檢舉案件、2件內部檢舉案件，經調查均未涉及不誠信行為，惟其中1件經查證為銀行子公司員工與客戶有資金往來之不當行為，該案業已移送該行人事評議委員會議處並提報該行董事會報告其檢討及改善措施後，提送本公司誠信經營委員會備查。

檢舉案件數	外部檢舉	匿名	8
		具名	7
	內部檢舉	匿名	1
		具名	1
共計			17
受理 (成案) 件數			17
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		13
	內部管理		4

客戶服務與隱私保護

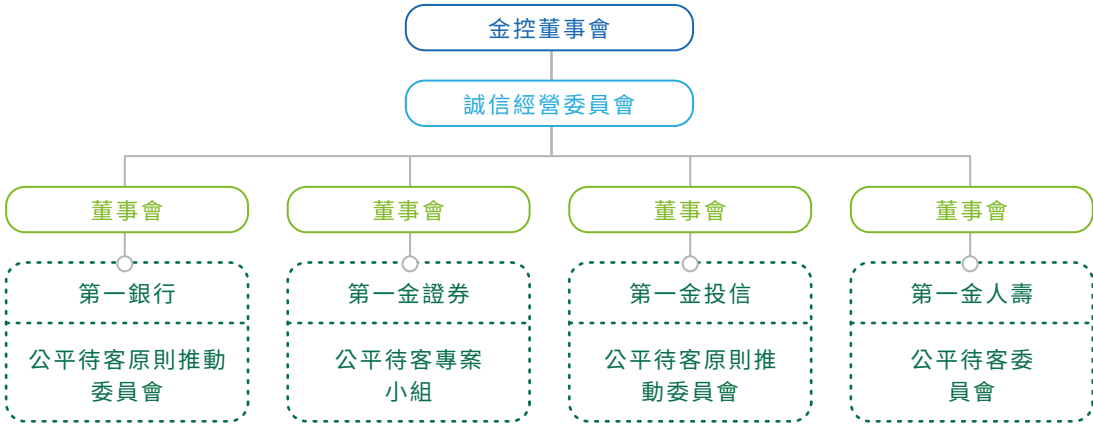


重大主題：

- 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

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。2020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，第一銀行及第一金人壽於2020年度金管會公平待客原則評核獲排名前20%之佳績。另各公司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8,473人次受訓，完訓率100%。





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，2020年商品上架前審查共計272檔，下架停售共計102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	2020年度主要工作項目														
第一銀行	- 召開16次理財商品審議會，審查通過113檔商品(包含32檔ESG相關商品)，符合下架商品30檔。 - 召開21次保險商品審議會，審查通過86檔商品(包含17檔投資型保單)，符合下架商品8檔。 4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。 49家基金公司出具企業社會責任承諾書，32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家境外基金公司皆完成簽署責任投資原則(PRI)。														
第一金證券	- 召開8次金融商品暨服務審查會議，審查通過10檔基金商品(包含7檔ESG相關商品)，符合下架商品0檔。 1家基金公司出具集團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30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>5</td><td>4</td><td>12</td><td>6</td><td>30</td></tr></table>	風險等級	RR1	RR2	RR3	RR4	RR5	合計	檔數	3	5	4	12	6	30
風險等級	RR1	RR2	RR3	RR4	RR5	合計									
檔數	3	5	4	12	6	30									
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。2020年召開19次保險商品評議小組會議，新商品送主管機關備查共63檔，部分商品變更送主管機關備查共58檔，停售商品送主管機關備查共64 檔。														

5-2 保障客戶隱私權

- SASB FN-CB-230a.1：1.資料外洩事件數量
- 2.個人資料外洩事件占所有資料外洩事件數量之比例
- 3.受個人資料外洩事件影響之顧客數

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。2020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8,707人次受訓，訓練總時數計5,828.8小時(含派遣及保全人員195小時)，完訓率100%。

第一金控十分重視客戶個人資料安全，為落實個人資料保護之管理，除第一金人壽每年持續進行「BS10012:個人資訊管理系統」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，且每年經由會計師辦理外部查核。

2020年第一金控發生資料外洩事件數量為2件，其中50%(1件)與個人資料相關，受影響的顧客數為519戶。惟第一時間即啟動緊急應變程序，為受影響客戶之個人資料安全與權益負起責任，並積極執行減緩及改善措施。

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	到訪感受、迎賓應對、抽號等待過程、臨櫃與離櫃招呼、溝通說明、業務處理效率、產品滿意度、再訪動機等	iLEO信用卡產品權益及行銷活動之滿意度與意見	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
2020年績效	86.52%	83.67%	85.20%	96%	83.9%
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%
2020年抽樣涵蓋率 (問卷份數/客戶數)	801,888 / 3,060,314 (26.2%)	7,973 / 844,830 (0.94%)	495 / 51,934 (0.95%)	1,293 / 34,850 (3.71%)	20,041 / 98,588 (20.33%)
2020年涵蓋率目標	25.94%	0.76%	0.95%	3.2%	9.34%
改善措施	- 發函向各營業單位宣導，應落實迎賓專員機制主動關懷客戶需求，以減省作業時間 - 積極規劃並推廣線上申貸作業平台，以提高貸款申辦效率，貸放次日以簡訊通知客戶 - 增設自動存款機	- 針對不同消費場域規劃專屬優惠活動 - 擴大智能客服使用客群及加速驗證速度，新增信用卡線上會員身分驗證，並導入簡訊OTP驗證方式	- 提升連線速率頻寬設備 - 持續優化即時技術型態線圖、選股及帳務等程式	- 持續透過電子平台提供投資資訊及宣導退休理財規劃，並對客戶加強推廣電子交易下單 - 因應疫情為強化投資韌性，於每季精選基金納入ESG精神之商品	- 推出行動投保服務，縮短投保流程，提供便利即時之保戶服務 - 官網及e指通保戶專區升級，保戶可於同一頁面閱讀所有內容，增加使用率

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。2020年經由各申訴管道總計受理客戶申訴案件665件，較2019年增加230件，主係配合主管機關因應Covid-19疫情辦理勞工紓困貸款業務，致客訴案件大幅增加，惟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。

為有效改善作業流程以減少客訴發生，於辦理勞工紓困貸款期間，秉持「從速、從簡、從寬」的原則，且為儘速紓解及消化申貸客戶數，除積極規劃並推廣線上申貸作業平台，並運用RPA(Robotic Process Automation)流程機器人於撥貸日凌晨查詢聯徵系統，貸放次日以簡訊通知客戶；營業單位建立單一勞工紓困貸款窗口，並調度總部及區域中心後台人員100人次協助營業單位，全行線上線下與前、後台人員共同努力滿足客戶需求並大幅提高貸款申辦效率。此外，2020年末發生個人資料外洩申訴案件，並100%監控客戶個人資料的使用狀況，約269萬(30.86%)筆客戶資料在不違反相關法規及與客戶之約定下進行二次使用(如行銷或提升產品/服務品質等)。

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，強化各階層民眾對金融商品及服務資訊之了解，提升金融風險抵抗力，我們舉辦各類講座，巡迴鄉鎮、都會區及偏遠地區，提供各類金融商品資訊及投資分析建議，促進地方創生及社區發展，同時提升社會整體金融包容性，協助客戶創業、成長、樂活、安養。

● 2020年客戶關懷與ESG議合活動

● 金鑽企業登峰講座		
巡迴金鑽企業登峰講座，提供最新金融資訊及投資建議，宣導地方創生、微型創業鳳凰貸款、綠色融資審查原則及綠色能源、新創重點產業貸款及分享節能減碳措施與成效		
金鑽企業登峰講座暨餐敘(宜蘭場、台南場)	共 2 場	參與 268 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 597 場	參與 13,883 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 35 場	參與 667 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		
嘉義市、彰化縣員林市及彰化市、台中市豐原區、高雄市路竹區	共 5 場	參與 102 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、高雄實體理財講座與第一金投信官方網站線上影音	共 69 場	參與 3,670 人次
● 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、員林、台南、高雄	共 6 場	參與 814 人次





重大主題：

GRI 203：間接經濟衝擊

GRI 418：客戶隱私



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

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、資訊安全及管理等議題，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2020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。

資訊發展委員會

職責

- 集團資訊發展策略之審議
- 集團資訊架構之審議
- 集團資訊安全規範之審議
- 集團資訊資源整合之規劃
- 子公司年度資訊發展及投資計畫之審議及執行成效檢討
- 集團資訊科技類重大偶發通報事件之追蹤與檢討
- 其他有關本公司及各子公司間之資訊管理工作協調事項

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。

2020年金管會發布「金融資安行動方案」，為提供安全便利不中斷的金融服務，第一銀行落實執行相關規劃及辦理情形如下：

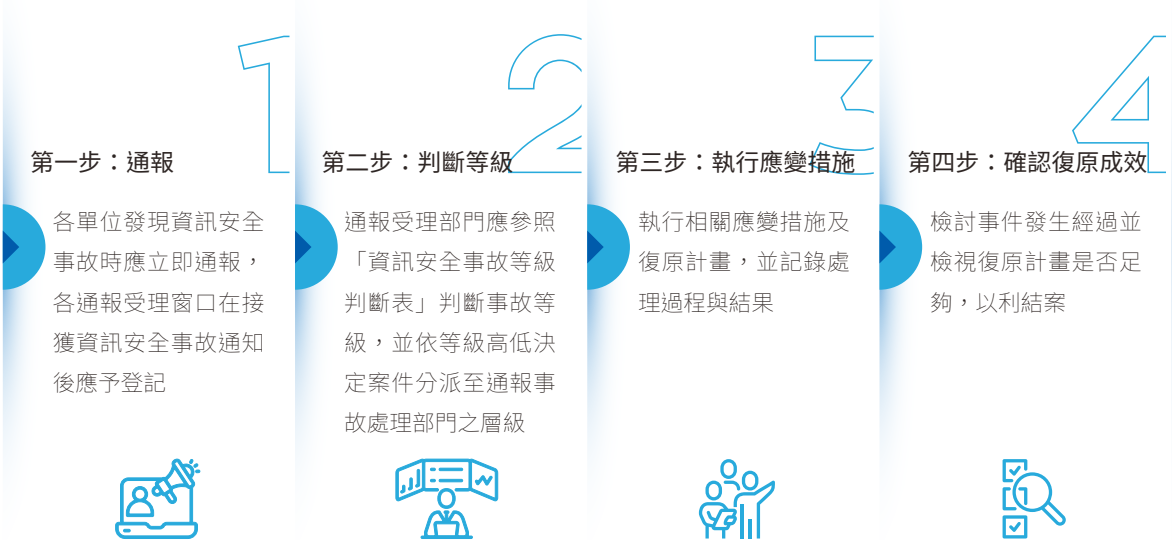
執行措施	執行期程	執行成果
推動一定規模金融機構或純網銀設置資安長	二年	• 擬於金管會訂立明確規範後配合辦理。 • 第一銀行現已設有副總經理一人，督導資訊管理中心，下轄數位安全、資訊、數位銀行等業務，為資訊安全首長。
鼓勵遴聘具資安背景之董事、顧問或設置資安諮詢小組	二年	數位安全處已規劃並設置「資訊安全諮詢小組」，由2-3位本公司董監事或企業界、學術界對資安治理有卓越見解之人士擔任小組成員，為資訊安全架構、發展藍圖規畫、重大資安事件及整體資安執行情形提供決策諮詢意見。
鼓勵金融機構辦理資安治理成熟度評估	二年	已配合金融資安資訊分享與分析中心(F-ISAC)辦理資安治理成熟度評估(Cybersecurity Assessment Tool ,CAT)，待F-ISAC產出臺灣版本資安成熟度，擬評估逐年改善提升。
鼓勵金融機構導入國際資安管理標準及取得相關驗證	持續	已導入ISO 27001資訊安全管理系統及ISO 20000資訊服務管理系統認證，目前已規劃導入個資防護認證(BS 10012)，將可借助第三方獨立機構找出執行盲點及驗證資安管理之有效性。
鼓勵金融資安人員取得國際資安證照	持續	數位安全處已訂定每年新增兩張國際資安證照之KPI，已連續兩年達成目標，持續鼓勵資安人員取得證照。

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遵守相關規範，2020年共舉辦資安教育訓練57場、26,909人次參訓、訓練總時數計146.5小時如下表：

訓練對象	場次	訓練人次	時數	課程內容
一般人員	19	25,136	42	電子郵件資安意識、資通安全管理法與行動裝置安全及防護、電子郵件社交工程演練、資訊安全趨勢及新聞案例解析、資安新知分享-RPA與遠距工作、OT/IOT資訊安全基礎
資訊人員	38	1,773	104.5	人員鑑識基礎認知訓練、人員事件通報教育訓練、最新駭客攻擊趨勢及案例分享、智慧型手機社交工程防範及案例分析、安全網站程式撰寫(Secure Web Programming)、內部資安查核人員教育訓練、ISO 20000及ISO 27001相關作業規範、APT安全防護技術、惡意網路活動分析課程
合計	57	26,909	146.5	

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，於安全監控範圍內每年不定期進行2~4次社交工程演練，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，針對演練未合格之單位及資安意識較不足之員工，加強教育訓練及資安宣導，以降低潛在弱點威脅發生之風險。

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。

為強化資安韌性，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。

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，將列為相關人員年度考核之ESG績效扣分項目，並依本公司員工獎金發給規則規定減降當年度績效獎金。2020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。

● 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	2020/2/15	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	2020/6/18	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	2020/9/17	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	2020/8/25	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	2020/9/19	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	2020/8/28	符合計畫預期



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中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

● 責任金融



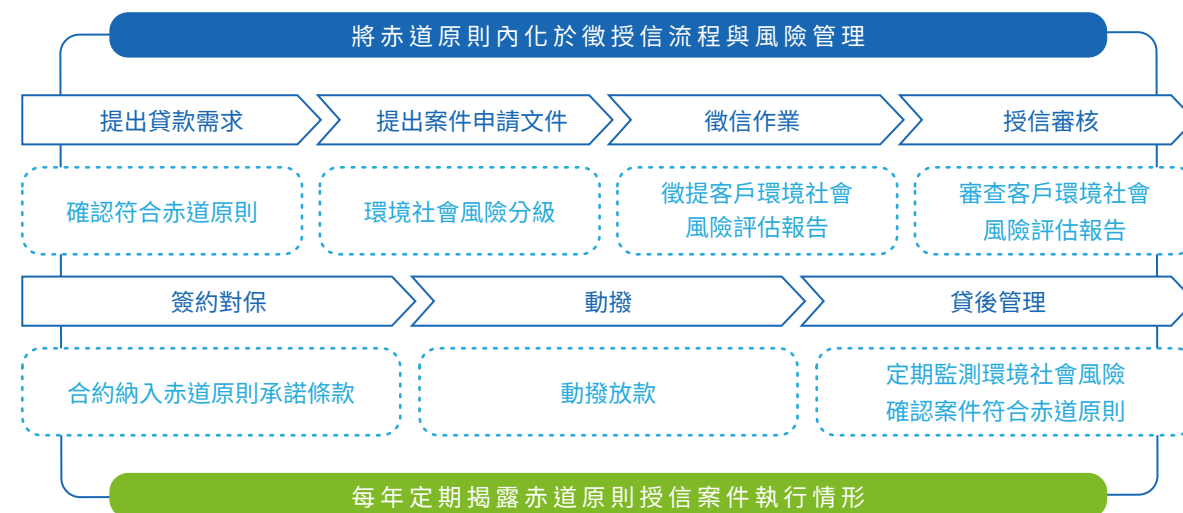
金融機構具有集結社會大眾資金加以管理及運用之特殊性，係引導整體社會重視永續發展的關鍵力量，運用金融市場之力量推動永續金融，將ESG因子與核心業務整合，為環境及社會把關，本集團訂定永續授信、永續投資及永續保險政策，將ESG盡職調查程序涵蓋所有投資、融資、諮詢及保險等業務，於業務往來時切實執行客戶盡職調查(Client Due Diligence, CDD)及Know Your Customer(KYC)流程，並將涉及環境污染、危害社會公益、侵害人權及ESG相關風險議題納入評估之參考因子。以自有資金或管理資產投資上市櫃公司股票部分，則依據「違反社會責任之不可投資名單」檢視被投資企業是否違反產品永續、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，引導被投資企業全面落實環境保護及社會永續之責任。

信守永續承諾，提供全方位ESG相關金融商品與服務，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，要求國內投信公司簽署「機構投資人盡職治理守則」遵循聲明，境外投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。順應國際趨勢，發行綠色或可持續發展債券及具ESG正面效益之主題式基金，另保險商品之評估開發與上架作業，對ESG有正面效益者獲優先排序(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 法人金融 / 投資業務

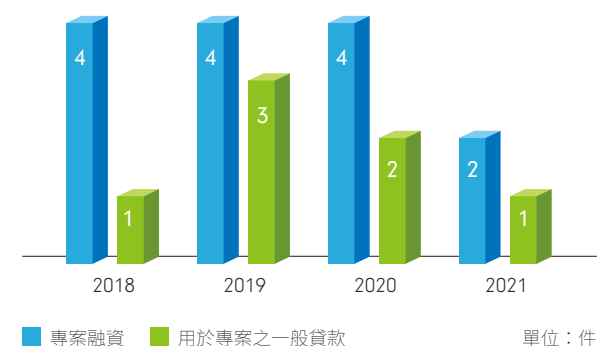
赤道原則

為加速與國際接軌暨落實永續金融發展政策，引導企業重視環境保護及社會責任，第一銀行於2020年12月21日正式簽署加入赤道原則協會，成為國內公股行庫首家、全球第114家會員銀行。為遵循赤道原則規範，第一銀行於2021年1月6日函布訂定「授信案件適用赤道原則作業要點」，並成立環境社會風險專案小組，藉由對授信案件之適用性檢核、環境及社會風險分級、審查及監測，適度降低潛在授信風險，運用金融業之影響力支持環境及社會永續發展。為使各單位熟悉赤道原則相關機制，委請外部顧問分別針對高階主管、環境社會風險專案小組成員及各營業單位辦理實體及線上教育訓練課程，共921人次參訓，深化同仁對於環境社會風險的認知與掌握。



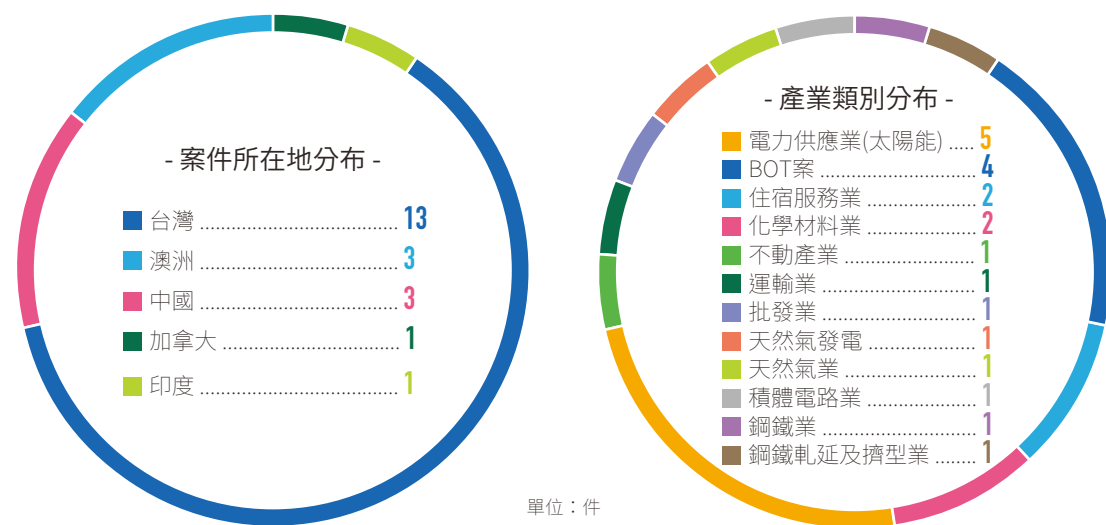
2018~2020年符合赤道原則審查要求之專案融資及用於專案之一般貸款案件共計18件，每年約計5至7件適用赤道原則之授信案件；2020年12月正式簽署赤道原則成為會員銀行後，截至2021年6月，共計核准3件赤道原則授信案件，案件所在地分布以台灣為主、產業性質以電力供應業(太陽能)為最大宗。

● 歷年赤道原則適用案件數量



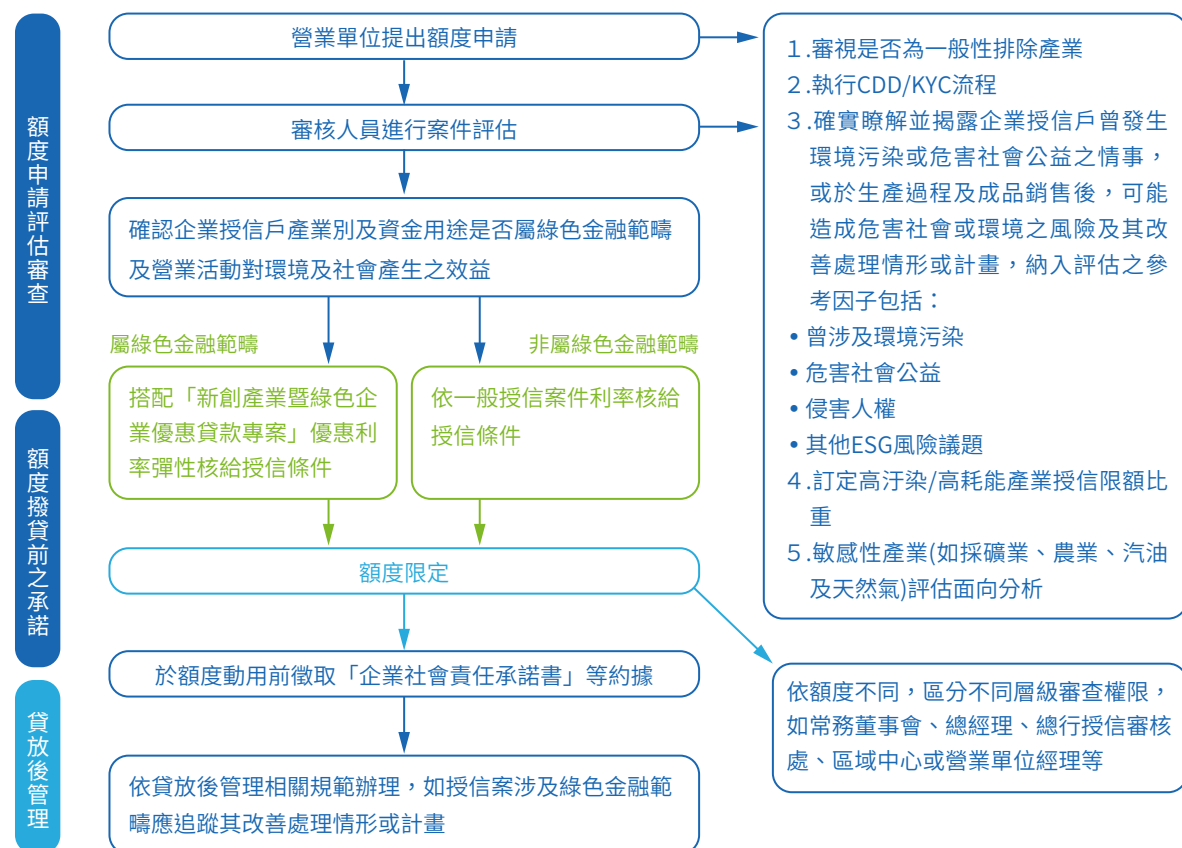
● 2021年赤道原則授信案件執行概況

項目	風險等級	地區分布	產業類別
案件1	C類	臺灣	鋼鐵軋延及擠型業
案件2	B類		電力供應業 (太陽能)
案件3	B類		電力供應業 (太陽能)



盡職授信

第一銀行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，首先審視借戶是否為一般性排除產業(如：色情、菸、酒、武器及博弈等)，以及訂定高污染/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】2021年授信限額比重不得超過14.8%，及至2026年不超過14.5%之目標，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，避免對永續發展產生重大不利影響；同時規範高碳排產業之國內授信戶，於辦理授信申請時，應揭露近三年溫室氣體排放量資訊，倘溫室氣體排放量連續二年增加者，則應敘明原因及洽詢客戶是否有相關節能計劃或減碳目標，並對全體企業授信案件，不限金額均採用「綠色融資審查原則」，採用額度申請評估審查、額度撥貸前之承諾及貸放後管理三階段如下：



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。

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、一銀租賃及一銀租賃(成都)，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。2020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99.9%。

● 歷年國內外授信戶企業社會責任承諾書簽署情形

單位：戶

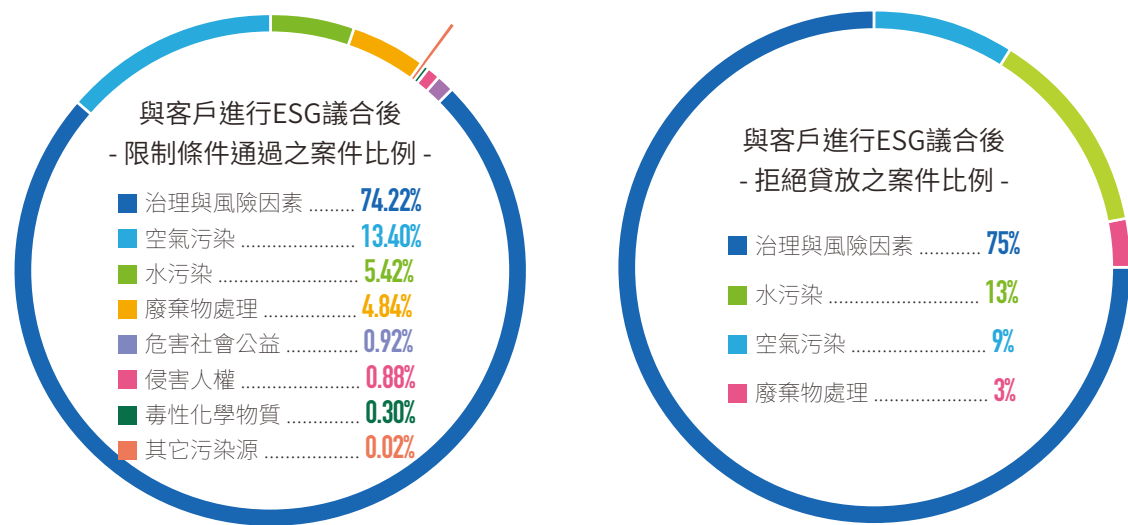
項目	年度	2017	2018	2019	2020
國內企業社會責任承諾書		16,525	16,659	24,353	41,705
企業社會責任評估表-海外分行		2,133	2,913	3,703	4,520

2020年依據「綠色融資審查原則」審查之件數共計80,941件(國內78,952件、海外1,989件)，占企業總授信案件之100%，其中審核通過(核准)之件數為75,030件(國內73,471件、海外1,559件)；因授信戶曾發生涉及環境汙染、危害社會公益、侵害人權或授信案件收益與風險不相當而有條件通過(核減及限制性條件)之案件合計為5,680件，其中曾發生涉及環境汙染、危害社會公益及侵害人權之金額合計為新臺幣4,158億元；未核准(緩議及自請退回)之案件合計為231件，其中曾發生涉及環境汙染、危害社會公益及侵害人權之金額合計為新臺幣183億元。

單位：件/新臺幣仟元

爭議議題因子	審查結果	有條件通過 (含核減、限制性條件)		未核准 (含緩議、自請退回)	
		件數	金額	件數	金額
曾涉及環境汙染		1,362	410,321,401	57	18,284,338
1.空氣汙染		761	264,195,987	20	4,257,475
2.水汙染		308	94,368,400	31	13,012,113
3.廢棄物處理		275	50,729,459	6	1,014,750
4.毒性化學物質		17	927,555	0	0
5.其它汙染源		1	100,000	0	0
危害社會公益		52	4,547,571	0	0
侵害人權		50	945,338	0	0
治理與風險因素		4,216	6,543,786,827	174	72,540,621
合計		5,680	6,959,601,137	231	90,824,959

註：爭議議題因子非為拒絕貸放之絕對原因。



2020年末核准案件中，曾涉及環境污染、危害社會公益及侵害人權等爭議議題因子，其金額前三大授信戶名單如下：

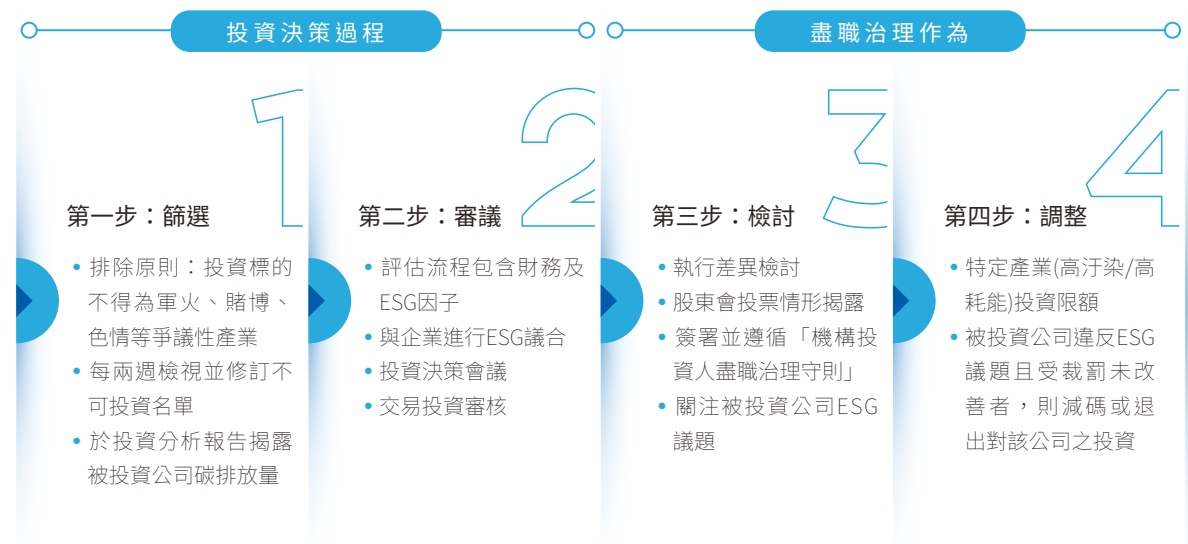
單位：新臺幣仟元

授信戶名稱	爭議議題因子	拒絕貸放金額
XX建設(股)公司	涉及環境污染：為行政院環保署列管污染源對象-水污染及廢棄物	2,389,500
XX電子(股)公司	涉及環境污染：為行政院環保署列管污染源對象-水污染及廢棄物	1,120,000
XX工業(股)公司	涉及環境污染：為行政院環保署列管污染源對象-空氣污染、水污染及廢棄物	750,000
合計		4,259,500

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，及對環境保護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。

責任投資

第一金融集團針對責任投資設立標準評估流程，落實盡職治理守則及遵循相關法規，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。

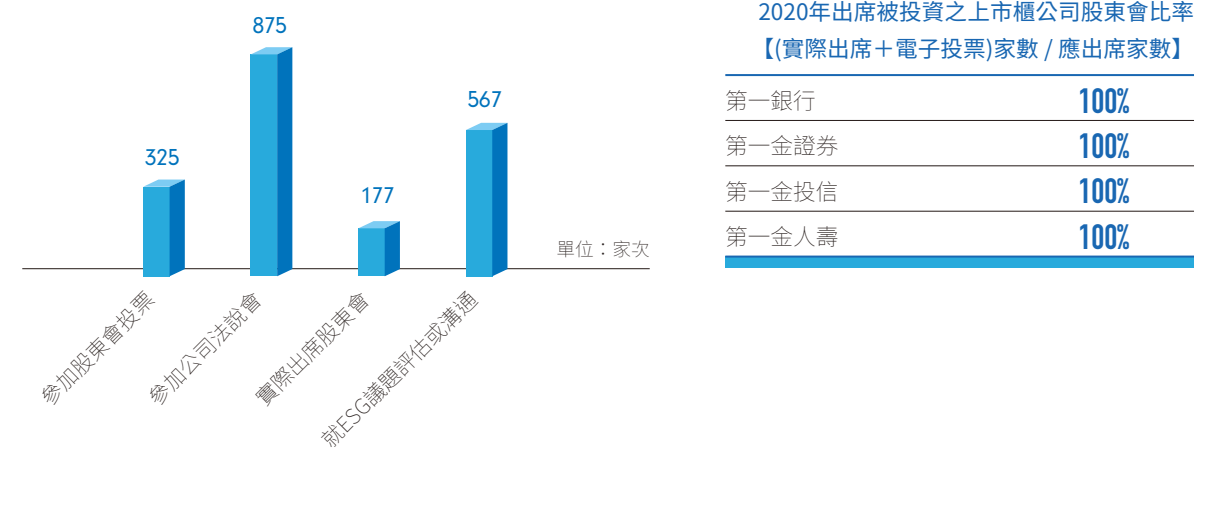


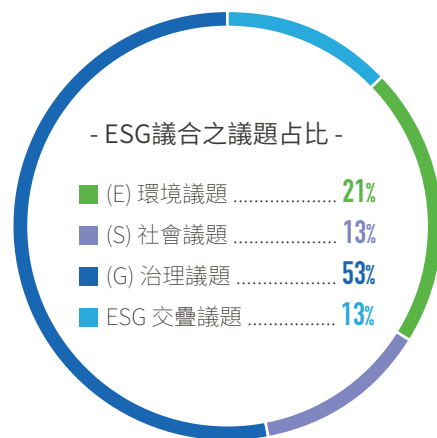
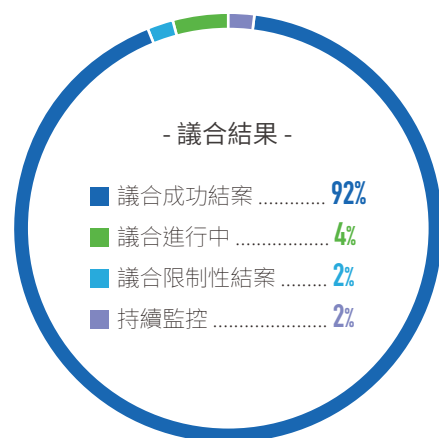
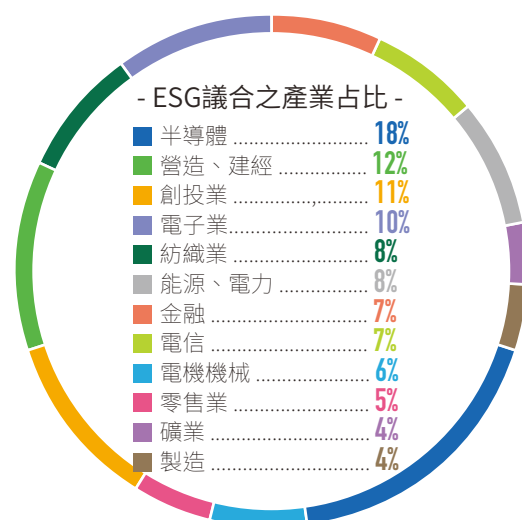
自2015年起即由第一金投顧每二週檢視並修訂「違反社會責任之不可投資名單」，依據產品永續、治理、社會、環境等面向檢視投資標的，將違反企業社會責任宗旨之企業列為不可投資名單，並於2016年第四季參考「國際人權公約」內容及精神，著重「經濟社會文化權利國際公約」第6、7、8條增訂人權保護為社會面向之篩選準則，2018~2020年不可投資名單排除個股檔數分別為16、44及10家公司，提供金控、銀行、證券、投信、人壽及創投6家公司參考，2020年第一金投信5檔國內基金(小型、創新趨勢、電子、店頭與中概平衡)投資股票池中沒有「違反社會責任之不可投資名單」之個股，且5檔基金投資之個股有62.89%公司編製申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		
		2018	2019	2020
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、博奕、基因工程、核能、色情行業、菸草及武器系統等之企業。	7	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。	8	35	3
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。 - 環境污染事件已遭檢察官起訴，先列入觀察名單。	1	2	0
合計		16	44	10

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。2020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：

● 責任投資/盡職治理履行情形

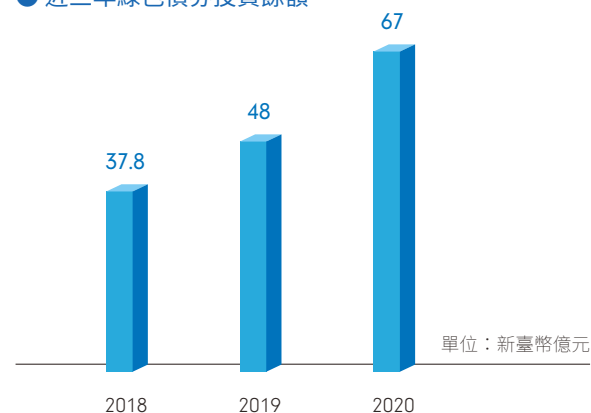




為促進企業低碳轉型，第一銀行逐年提升對綠色債券的投資比重，以行動支持被投資企業的減碳及綠色計畫，第一銀行129.34億元之股權投資部位中符合ESG相關產業之部位約占7.85%，涵蓋都市更新服務、生技創投及交通基礎建設等，打造永續發展的生活與家園。

為強化責任投資作為，除訂定永續投資政策及要點，將ESG因子納入投資決策分析，考量被投資公司涉及之ESG風險因子如氣候變遷、能源效率、資安與隱私、勞動標準、商業道德、女性董事占比及董事會效能等，亦參考被投資公司之外部ESG評分、ESG資訊揭露情形，並依據上述評估結果將投資標的依其ESG落實程度衍生之投資風險區分為低、中及高三項風險等級，進行投資後管理，並定期追蹤及更新其風險等級。

● 近三年綠色債券投資餘額



● [法人金融] - 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	4,692.81	- 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
企業貸款融資餘額	8,729.67	註：中小企業放款係偏向金融包容性層面之產品，爰本年度移列7-3普惠金融商品與服務章節
比重 (%)	53.76	

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
固定收益商品總計發行金額	379.5	
比重 (%)	2.64	

項目	金額	商品內容說明
ESG基礎建設融資餘額	268.47	- 臺灣高速鐵路貸款 - 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	405.62	
比重 (%)	66.19	

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	5.75	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
創業投資及諮詢服務承作量	18.05	提供太陽能電廠的建置服務(包含工程建置、與主管機關-台電之溝通)，以及電廠經營與委託管理等相關諮詢服務
比重 (%)	31.86	

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：

永續發展連結貸款專案

為深化及加速綠色金融發展，第一銀行推出永續發展連結貸款專案，與綠色貸款不同之處在於資金用途可用於一般業務目的，而不限於特定目的。透過ESG指標監控，將企業授信戶在控管溫室氣體排放量、電力管理、能源耗用以及降低廢棄物總量等永續績效與貸款利率定價連結，若達成相關ESG績效指標即可降低融資成本，促使企業授信戶積極管理其低碳轉型風險，對致力於ESG治理之企業授信戶提供有力的支持。

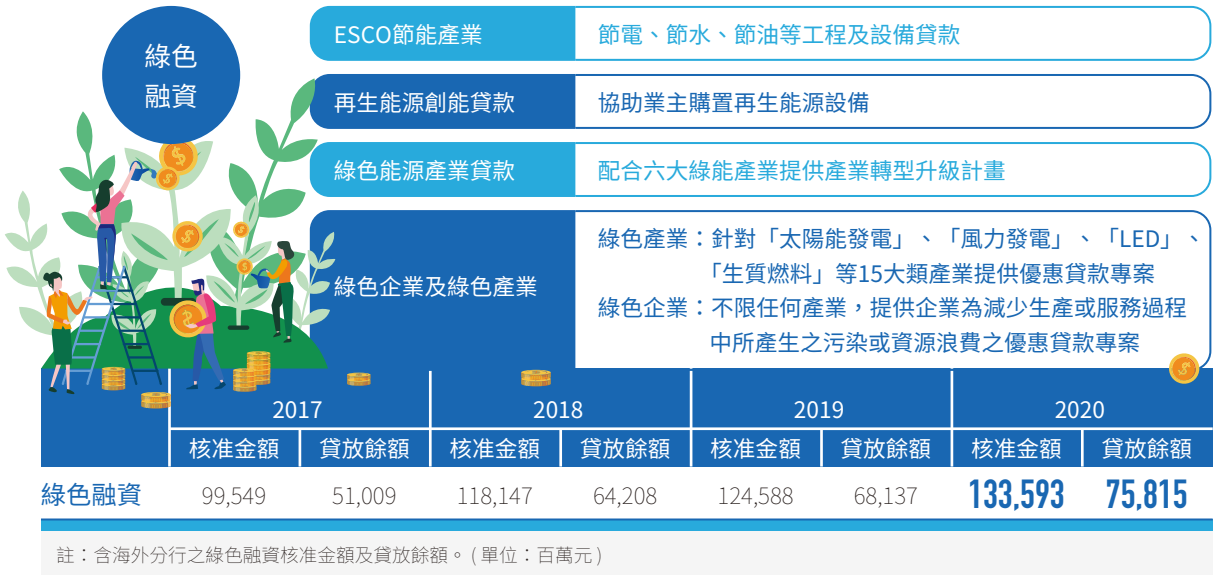


案 例

第一銀行共同主辦友達新臺幣400億元「永續指數連結」聯貸案，不僅是臺灣面板業聯貸案首例，且為臺灣ESG相關聯貸案中金額最大者。本聯貸案授信期間內，管理銀行將每年定期評估友達在道瓊永續性世界指數(DJSI World)之評比績效，給予相對應的利率減碼，與客戶共創綠色永續價值。

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，並將前述各項綠色產業融資專案合併，擴大綠色融資之範疇為「綠色產業」及「綠色企業」，2018年更將適用範圍擴展至全球海外分行，落實對當地環境之保育並協助當地企業低碳轉型。



為積極響應國家政策，支持再生能源相關融資，2020年第一銀行主辦或參貸之太陽光電聯貸案總金額201.08億元、參貸金額23.5億元，總裝置量497.9MW，年發電量約5.52億度，年減碳量約28萬公噸CO₂e，相當於720座大安森林公園年吸碳量。另配合政府「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臺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，2020年度新增核准額度685億元，獲金管會「獎勵本國銀行辦理新創重點產業放款方案」甲等銀行，充分展現第一銀行力挺實體經濟的決心。



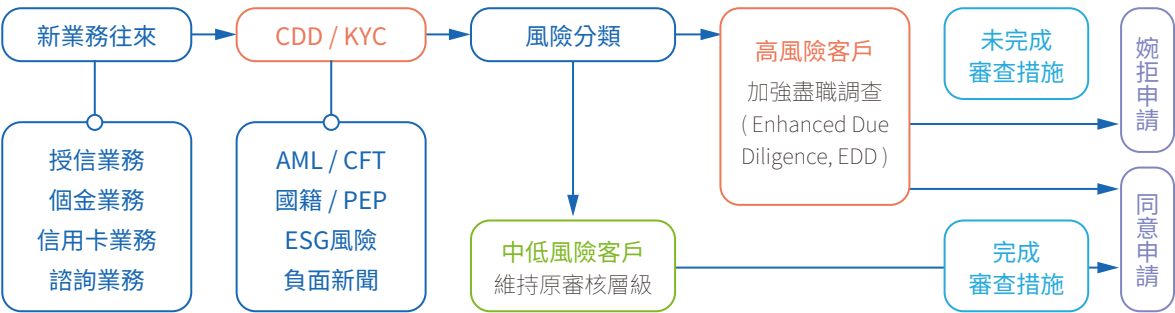
綠色債券與太陽能基金

為支持低碳經濟轉型升級，積極將資金挹注再生能源產業，第一銀行發行綠色債券新臺幣10億元，募集資金運用於投資計畫類別為「再生能源及能源科技發展」之放款，可興建發電容量約15MW之太陽能電廠；此外，第一管顧成功募集並管理6.82億元綠能基金，第一創投同時投資3億元(持股約44%)，興建發電容量約56.5MW之太陽能電廠。上述兩計畫完成後，預計年減碳量約7.1萬公噸CO₂e，相當於183座大安森林公園年吸碳量。

7-2 零售銀行 / 個金業務

CDD / KYC審查流程

第一金融集團將ESG因子納入個人金融業務審查流程，除落實客戶盡職調查(CDD)及Know Your Customer(KYC)，並於新開戶或客戶新增業務往來項目時切實執行洗錢防制(AML)及打擊資恐(CFT)警示名單查詢，並對高風險客戶加強盡職調查(Enhanced Due Diligence, EDD)，若鑑別ESG相關風險過高，則拒絕交易或婉拒往來，以降低提供之商品與服務對社會環境造成不利之影響。



零售銀行授信審查與ESG議合

為提升授信產品質及韌性，將ESG因子納入授信業務考量，零售銀行授信客戶100%須通過財務評估及ESG風險審查程序，確保在財務上具有可持續性，並有承受不可預見的風險事件之韌性，2020年計有132戶因涉及AML風險而婉拒建立業務往來關係。

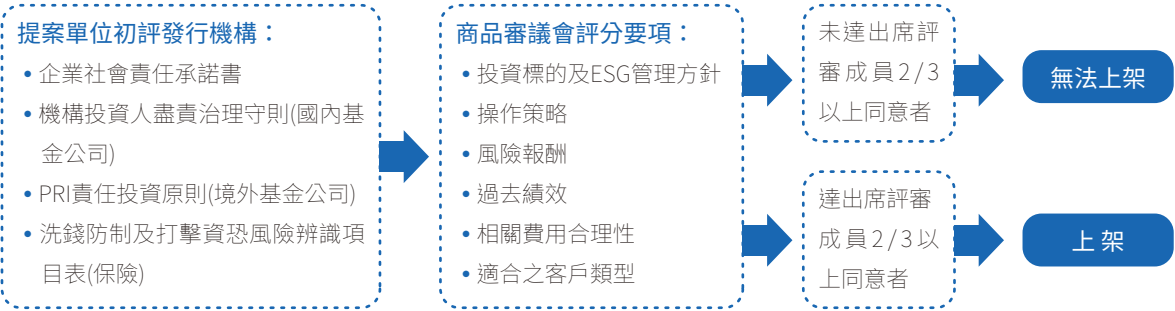
另為因應氣候變遷與極端氣候可能造成不動產擔保品價值減損之風險，倘授信所徵取之不動產擔保品座落於山坡地保育區等地質敏感區，一律由第一銀行總行鑑價管理部門獨立鑑估，且於鑑價作業時需至「經濟部中央地質調查所」網站查詢地質敏感區及土壤液化潛勢區資訊，並揭露於鑑價報告中，供審核人員綜合考量擔保品之氣候變遷風險。

且為進一步了解在不同之「代表濃度途徑」(Representative Concentration Pathways, RCPs)的氣候情境下，未來可能的全球或區域溫度、雨量或海平面上升等變遷趨勢，推估房貸授信因氣候異常引發自然災害(淹水、山崩、土石流等)可能發生之損失，第一銀行提供房貸擔保品座落資料，與外部顧問團隊合作進行分析，加強控管擔保品座落區域之曝險程度，強化債權保障。



商品審查 - 將ESG風險與機會納入上架評核項目

為確保所提供金融商品與服務之品質，我們將ESG理念落實於理財商品上架之遴選過程，透過嚴謹的商品審查，兼顧風險控管與社會、環境的永續發展，為客戶與投資人追求可持續性的長期報酬。為充分了解商品適合度(know your product, KYP)，第一銀行上架之理財商品須以評分表檢視ESG相關評核項目如是否涉及重大環境議題、投資標的是否涵蓋永續產業、社會責任及盡職治理等，於提案單位初評通過後，將相關資料彙送「理財商品審議會」複審，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，銷售過程亦遵循洗錢防制及打擊資恐相關規範，並評估商品風險與客戶風險適合度(know your customer, KYC)，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%，2020年架上ESG相關之金融商品共計364檔，占比如下表：

產品分類	比重
投資信託	14.4%
理財商品	28.3%
保險商品	13.2%



於本集團上架商品之境內基金公司完成簽署「機構投資人盡職治理守則」之比率



於本集團上架商品之境外基金公司完成簽署「責任投資原則(PRI)」之比率



於本集團上架商品之保險公司編製「企業社會責任報告書」或出具「企業社會責任承諾書」之比率

● [零售銀行業務] - 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消費性貸款融資餘額	458	綠色消費性貸款、第e數速貸、青年安心成家購屋貸款、安心貸、勞工紓困貸款
都市更新貸款融資餘額	97.3	都市更新融資業務及危險老舊建築重建優惠融資專案
公益/綠色信用卡	7.9	里仁卡、綠活卡、宜蘭卡、世界卡
零售銀行業務授信總餘額	6,197.62	
比重 (%)	9.09	

項目	金額
發行ESG主題式基金	46.69
上架永續主題投資理財商品	202.02
總資產管理規模 (AuM)	2,918.79
比重 (%)	8.52
項目	金額
中小企業信保基金承作金額	1,849
地方創生團隊貸款餘額	7.87
都市更新專案整合諮詢服務	0.6
零售銀行業務提供之諮詢服務	7,910
比重 (%)	23.48

綠色 / ESG授信業務

綠色 / ESG消費性貸款

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，且為照顧青年購屋族群與因應高齡社會銀髮族資金需求，配合國家政策提供青年安心成家購屋貸款與「安心貸」以房養老貸款。另因應2020年「新冠肺炎疫情」影響，辦理「勞工紓困貸款」，除臨櫃實體申辦，亦提供「第e數速貸」線上貸款平台，便利民眾申請並加速數位化金融服務。2020年個人放款業務經由ESG風險與機會議合後核貸之客戶人數占比為21%。

案 例

單位：億元

面向	綠色 / ESG消費性貸款相關產品	戶數	餘額
環境	• 綠色消費性貸款(提供客戶於購置綠能或節能產品時所需之資金需求) • 第e數速貸 (打造數位化金融環境，提供客戶便捷之消費性貸款線上申請服務)	3,212	36
社會	• 青年安心成家購屋貸款 (提供青年客群購屋資金需求) • 安心貸 (協助高齡客群取得生活安養所需資金) • 勞工紓困貸款(針對「新冠肺炎疫情」，對客戶提供關懷及應變疫情之資金需求)	103,365	425.7



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物重建優惠融資專案，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。

案 例

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，並協助達成政府推動環境友善及低碳城市之目標。

2020年度核准都市更新融資案及危險老舊建築重建案共計81件，核准金額575.7億元，共計輔導58處都市更新案件取得銀級以上綠建築標章，受益家戶數達2,466戶。

單位：億元/件

項目	年度	2017	2018	2019	2020
自力更新型都市更新及危險老舊建築重建案		34.33 / 4	36.13 / 5	43.98 / 9	68.57 / 16
建商整合型都市更新及危險老舊建築重建案		320.11 / 33	364.91 / 36	426.2 / 46	507.13 / 65
受益家戶數		1,722	2,026	2,129	2,466

公益 / 綠色信用卡

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，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2,665套，預估減降25.1萬度用電，節省電費約100萬元，減碳量150.92公噸CO₂e。



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，完善該縣弱勢族群照護及環境保護。



2021年3月第一銀行與桃園市政府合作發行「桃園市市民卡聯名信用卡及桃園市認同卡」，按國內刷卡消費金額3%捐贈予桃園市政府，用於推展智慧城市之創新應用，包括智慧水資源回收雲端整合平台、綠色交通、多元能源整合系統及區域資源循環經濟產業鏈等，打造智慧節能、綠色低碳城市，實現環境永續發展。



● 歷年綠色信用卡流通卡數及累計捐贈金額

單位：仟元

項目	年度	2017	2018	2019	2020
里仁卡	流通卡數	41,332	49,581	51,687	50,193
	累計捐贈金額	75,371	87,387	99,276	110,172
綠活卡	流通卡數	17,566	29,843	36,913	47,497
	累計捐贈金額	269	1,210	2,368	3,745
宜蘭卡	流通卡數	尚未發行	23,129	58,948	55,677
	累計捐贈金額		85	2,608	5,116

永續投資商品

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，2020年提供具社會或環境效益之商品與服務如下：

● 第一金投信發行之ESG相關基金資產管理規模

主題式基金：涵蓋對環境或氣候變遷具正面效益的主題式基金，例如促進公共服務的基礎建設、低碳轉型及AI人工智慧等相關基金。



註：為聚焦環境相關正面效益之基金，2020年移除AuM-全球AI機器人及自動化產業基金、全球AI精準醫療基金、創新趨勢基金等3檔較具社會效益之基金。

● 第一銀行管理之ESG相關基金資產規模

單位：億元

永續主題投資理財商品 AuM	全數理財商品 AuM	比重 (%)
202.02	1,854.24	10.9

7-3 普惠金融商品與服務

SASB FN-CB-240a.1：為促進小型企業及社區發展相關之放款件數及放款總餘額

SASB FN-CB-000.A：個人及小型企業的存款戶數及總餘額

SASB FN-CB-000.B：個人、小型企業及一般企業的放款戶數及放款總餘額

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，第一金控推出相關商品及成效如下：

單位：百萬元				
服務對象	作法與項目	2018	2019	2020
弱勢族群	微型保險有效契約件數	214	155	309
	微型保險有效契約金額	106.7	77.7	154.5
	珍愛小額終老保險有效契約累計件數	4,411	5,359	6,003
	珍愛小額終老保險累計保險金額	1,262.14	1,567.06	1,797.23
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	526	1,235	2,181
	高齡者及身心障礙者財產信託承作金額	1,664.11	3,929.94	8,211.41
	高齡者及身心障礙者財產信託累積信託資產	4,451.94	7,216.57	9,858.05
	「安心貸」逆向抵押房貸承作件數	26	53	124
	「安心貸」逆向抵押房貸核准額度	187	486	930
	醫療生技或長期照護之貸款專案承作件數	21	21	23
	醫療生技或長期照護之貸款專案承作金額	2,290	2,129	807
	與老年化及少子化相關之年金保險有效契約件數	555	1,587	1,239
	與老年化及少子化相關之年金保險有效契約金額	518.6	2,232	666
	樂齡分行家數	6	6	6
	無障礙ATM台數	415	473	492
	「微型創業鳳凰貸款」承作件數	40	47	39
女性	「微型創業鳳凰貸款」承作金額	27.24	30.17	34.65
	「微型創業鳳凰貸款」女性獲貸比率(%)	82.50	72.34	68.42
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	153	241	467
	「青年創業及啟動金貸款」及「企業小頭家貸款」承作金額	243.79	285.39	507.52
中小企業	信保基金承作金額	145,600	146,300	184,869
	信保基金貸款餘額	64,800	73,000	118,230
	中小企業放款餘額	672,300	700,700	791,037
	中小企業創業投資餘額	280	266	303
債務協商	前置協商核准戶數	635	675	661
	前置協商簽約金額	42	43	579

● 為促進小型企業之金融包容性指標及活動指標

基準日：2020年12月31日

項目	個人	小型企業	一般企業
放款戶數	108,575	27,208	17,058
放款總餘額 (單位：仟元)	18,992,145	189,629,265	284,839,045
存款戶數	8,520,296	73,808	-
存款總餘額 (單位：仟元)	1,472,500,083	118,850,020	-
註： • 不含海外分子行客戶。 • 存款戶數以承作案件數計算(若同一企業戶有多筆存款帳戶，以多筆計算)。 • 放款戶數以承作案件數計算(若同一企業戶有多筆貸款，以多筆計算)。 • 放款總餘額不包含房屋貸款、循環性貸款及個人催收款。 • 小型企業為公司定義之小微企業，係指企業符合以下要件其中一項：企業設立未滿5年、僱用員工人數20人以下、資本額新臺幣500萬元以下、年營收新臺幣1,000萬元以下。			

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7X24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。

配合身障民眾需要，截至2020年底全台已建置492台無障礙ATM，其中7台為提供視障民眾使用之語音ATM，視障民眾可透過耳機插座插入耳機，進入無障礙語音模式，各項操作位置設有點字說明，供其觸覺清楚辨識，並藉由語音引導視障民眾按步驟操作，讓視障民眾不借助他人即可自行操作ATM，提升金融服務之可及性。

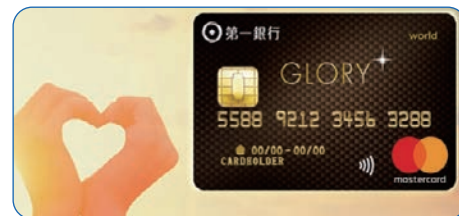
第一金證券亦設置「金融友善服務專區」，提供網路下單、移動贏家APP平台等無障礙投資服務，另持續提供電話語音報價及交易服務，供網路使用、聽力及行動障礙者亦能參與投資交易。第一金投信公司官網專頁介紹金融友善服務措施，並提供電子、語音交易，於網路或手機即可完成基金申購或贖回交易，若有身心障礙者臨櫃，亦有客服人員專人服務，協助辦理各項業務。



「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2020年底，「Glory+世界卡」流通卡數為3,071卡，累計捐贈金額270萬元，透過教育部「學校教育儲蓄戶」平台，累計資助792位經濟弱勢學生得以安心就學。



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。2020年第一銀行前置協商核准661戶，簽約總金額579,024仟元，債務減免62,927仟元；前置調解成立112戶，調解時債權金額合計16,239仟元，減免4,454仟元；更生成立189戶，更生時債權金額合計81,354仟元，減免57,033仟元。

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。2020年移送海外信保案件共48件，其中承作開發中國家及低度開發國家案件共35件，融資金額約美金1,530萬元。

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年底，第一銀行受理申請121,516件紓困貸款，核准93,968件，核准金額1,073.7億元，核貸率77.33%。



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

8-1 集團防制洗錢及打擊資恐管理架構

形塑集團防制洗錢及打擊資恐文化 - 董事會	
權責	訂定及修正防制洗錢及打擊資恐政策
監督機制	- 稽查缺失追蹤陳報 - 每半年AML執行情形報告
會議指示	- 子公司每年應配合外部法令及業務特性，相應調整IRA之風險因子與指標 - 子公司應定期委請獨立專家辦理AML系統全面性驗證
指派專責主管 - 總機構法令遵循主管	
權責	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
執行成效	- 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 - 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
設置專責單位 - 法令遵循處	
權責	訂定及管理集團整體性防制洗錢與打擊資恐計畫
執行成效	- 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 - 每年定期辦理集團防制洗錢及打擊資恐教育訓練，如2020/7/8邀請蔡珮玲檢察官對集團董監事及AML專責人員講授「後APG時代之發展與展望」
指派督導主管	
權責	銀行子公司為提升防制洗錢及打擊資恐執行成效與兼顧業務穩健經營推展，實施專任防制洗錢及打擊資恐督導主管制度
執行成效	銀行子公司於國內28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指派副主管一名

[illegible]

1、教育訓練

	金控	銀行	證券	投信	保險	AMC
定期性且內部正在進行	100人次	5,443人次		42人次	23人次	
以案例學習的方式培訓	300小時	5,788小時		42小時	23小時	
電腦培訓課程配合自我評估表		10,024人次 15,957.5小時	1,507人次 2,357.39小時	440人次 880小時		
由規範/法規經理負責全公司內部的網路培訓						64人次 128小時
由規範 / 法規部門當面培訓		403人次 201.5小時		237人次 407.5小時	294人次 588小時	
由外部機構當面培訓		70人次 264小時	908人次 1,738.5小時	42人次 93.5小時		3人次 18小時
強制年度進修培訓	9人次 108小時	297人次 4,455小時	8人次 96小時	28人次 336小時	120人次 360小時	
合計		上課總人次為 20,062 人次、總時數 34,141.89 小時				

另為強化同仁對防制洗錢及打擊資恐相關法規意識，銀行、證券及投信子公司要求國內單位全體員工或特定人員應完成防制洗錢及打擊資恐線上課程並完成課後測驗，測驗結果如下表：

13,974

13,974

95

註：銀行、證券及投信測驗及格標準分別為70分、100分及90分

銀行子公司為有效監控可疑交易暨執行申報作業，自2020年5月25日起，實施可疑交易申報作業集中制，AML系統SAR模組產生之警示訊息改由總行專責單位進行查證、辨識、確認及申報，俾強化調查與提升申報之品質而無疏漏之虞。截至2020年12月31日止，合計共有93家分行實施可疑交易申報作業集中制。



3、非面對面客戶盡職調查

銀行子公司施以與一般客戶盡職調查相同效果之客戶盡職調查程序，且必須有特別和足夠之措施予以降低風險(例如該行ATM單日提款上限即限制新臺幣10萬元以內)。另就各項非面對面開戶或交易之部分，說明如次：

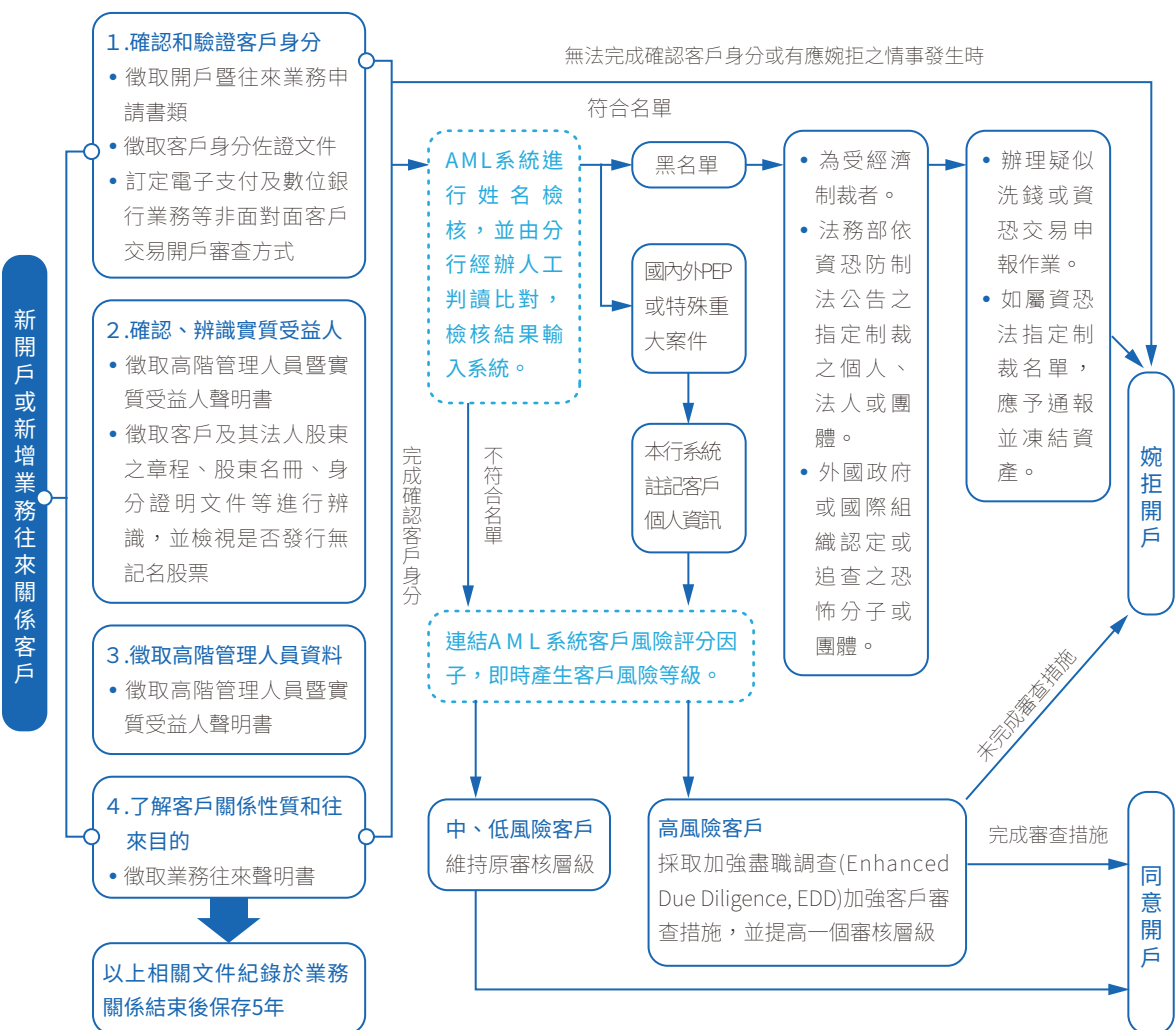
- **銀行子公司ATM業務：**均為該行客戶。
- **境外電子支付：**僅限該行原客戶，且無提供線上開戶服務。
- **數位存款帳戶：**僅限自然人及獨資企業，身分驗證方式如下：
 - A、自然人：**a. 非該行既有客戶：透過資訊平台依他行臨櫃開立之存款帳戶辦理身分驗證。
b. 該行既有客戶：依基本資料及雙因子手機號碼進行驗證。
 - B、獨資企業戶：**以負責人自然人憑證、商業組織工商憑證進行身分驗證，並經視訊驗證後完成開戶。

上開所有資料必須由分行透過開戶程序進行身分審查、姓名檢核及風險評估作業。

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；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。
- 金管會現行僅規範銀行業及大型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，惟本公司已要求銀行、證券、投信及保險子公司均應委請會計師辦理防制洗錢及打擊資恐確信專案查核，以確保本集團防制洗錢及打擊資恐均能有效並落實執行。本集團2020年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，2020年該行亦經由分析5,590件外部檢調機關來函疑似洗錢或資恐交易之案由及1,353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。

	外部檢調機關來函		該行申報 STR		法務部調查局回饋獎勵案件	
	件數	占比	件數	占比	件數	占比
詐欺	4,442	79.46%	853	63.05%	30	47.62%
稅務犯罪	442	7.91%	361	26.68%	11	17.46%
組織犯罪	26	0.47%	6	0.44%	0	0.00%
毒品	197	3.52%	23	1.70%	1	1.59%
貪汙	169	3.02%	15	1.11%	2	3.17%
證券詐欺	169	3.02%	28	2.07%	8	12.70%
賭博	145	2.60%	59	4.36%	11	17.46%
第三方洗錢	0	0.00%	8	0.59%	0	0.00%
合計	5,590	100.00%	1,353	100.00%	63	100.00%

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。2020年成功防制詐騙案件計52件，攔阻詐騙金額1,556萬元。

氣候變遷之策略與管理

重大主題：

GRI 203：間接經濟衝擊

建構「綠色金融第一品牌」發展歷程

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。

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。

2020

- CDP氣候變遷問卷獲評為「A」領導等級及水問卷獲評為B級。
- 國內全數營運據點取得「ISO 50001能源管理系統」驗證。
- 第一銀行萬華分行取得「產品碳足跡減量標籤」證書。
- 累計開發「綠建築節能減碳」、「氣候變遷風險管理」、「綠色貸款與融資審查」、「綠色消費金融」四套綠色金融環境教育課程。
- 第一銀行成為首家正式簽署赤道原則之國內公股銀行。

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。

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「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。
- 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。

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。
- 共同主辦具「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。

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。

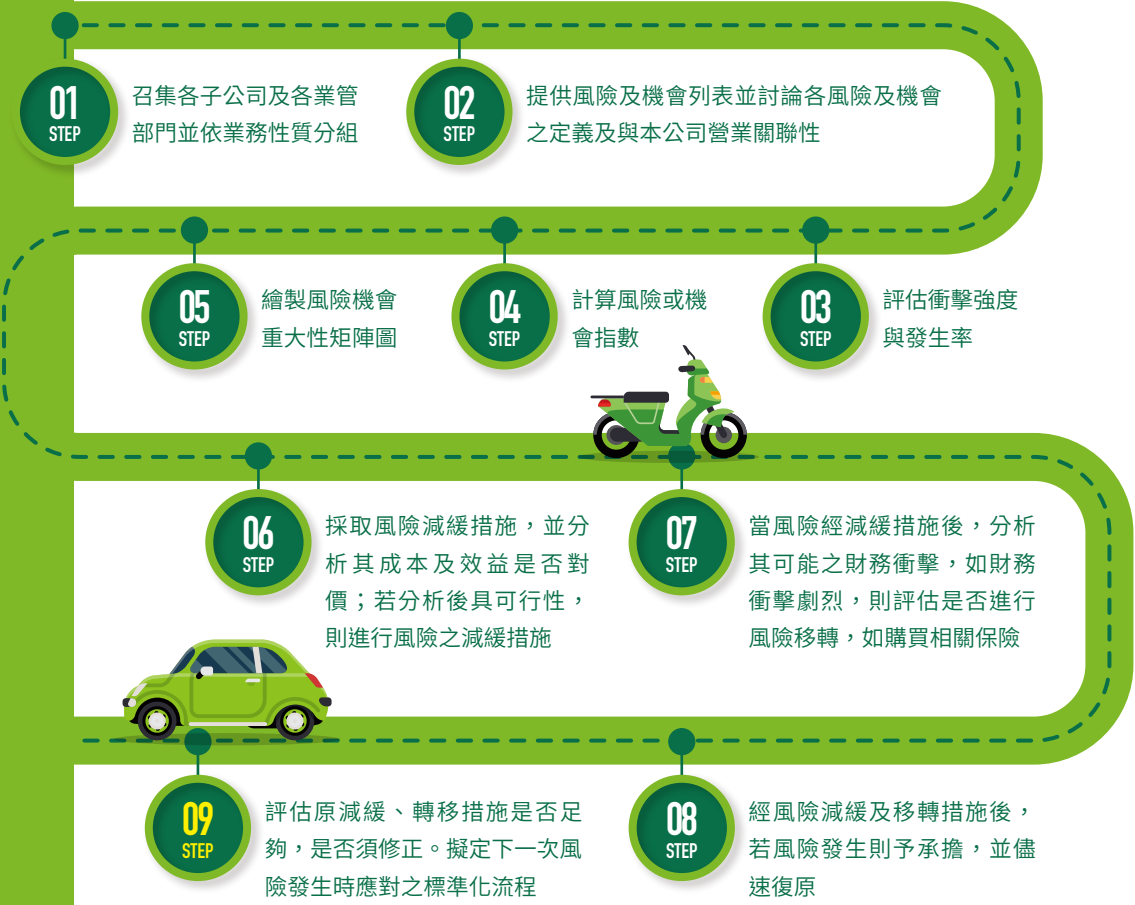
1-1 氣候變遷治理



為因應氣候變遷對金融業之經營風險，強化氣候變遷治理，本公司由企業永續發展委員會責任金融、環境永續及永續金融商品與服務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」透過盤點和辨識實體及轉型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。

2020年不僅與外部顧問合作，進行2項氣候風險案例之情境分析，量化氣候變遷對本公司之財務衝擊。亦於2020年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。更在綠色金融委員會平台下，增設「綠色融資」、「綠色投資」及「風險管理」專案小組，就營運衝擊、財務規劃與價值鏈議合、風險管理政策等，每月召開會議乙次，將氣候風險納入整體企業風險評估架構，調整相關作業流程或傳達氣候變遷風險機會相關資訊，並於每季召開之綠色金融委員會報告執行成效，以引導企業、投資人投入綠色、永續產業，讓氣候變遷風險合理反應在各項相關決策上。

鑑別氣候變遷風險與機會之主要步驟及管理風險流程



● 第一金控TCFD之指標揭露架構及作為

	2011年~2019年	2020年	2021年及2022年
治理	- 董事會決議通過後施行： ✓.CSR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 - 在綠色金融委員會平台下，增設「綠色融資」、「綠色投資」及「風險管理」專案小組，以營運衝擊與財務規劃、價值鏈議和、風險管理政策等相關議題定期召開會議報告執行成效	- 董事會持續監督氣候變遷相關目標及執行情形 - 研議集團年度新興風險評估結果(包含氣候變遷風險)及其抵減措施與執行情形提報董事長主持之風險管理委員會
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實體及轉型風險 - 鑑別氣候變遷對組織之風險與機會，對本集團潛在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(TCFD)，成為支持者 - 於2020年完成簽署赤道原則 - 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 - 規範高排碳產業之國內授信戶應揭露「溫室氣體排放量」，並規範連續兩年增量企業說明氣候變遷調適作為 - 辦理氣候風險管理框架相關教育訓練	2021年導入赤道原則相關規範表單，訂定「第一銀行授信案件適用赤道原則作業要點」，藉由對授信案件之適用性檢核、環境及社會風險分級、審查及監測，降低潛在授信風險 - 辦理教育訓練強化業務單位及相關單位人員對氣候風險管理框架及流程之認知 - 評估導入SBT方法學之可行性 - 研議簽署Climate Action 100+倡議 - 將氣候變遷調適作為與同仁績效連結，辦理內部碳管理競賽，提供績優單位員工嘉獎
風險管理	- 導入及研修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 - 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 - 針對能源密集、大量耗能及造成環境污染之相關產業，訂定高污染/耗能產業授信限額比重15%之上限，並持續逐月監控	- 持續蒐集金融機構辦理氣候變遷情境分析並進行壓力測試之相關國際資訊，研議量化2種敏感性產業面臨氣候變遷風險對本公司的財務衝擊 - 定期更新高排碳產業清單，揭露產業別氣候變遷情境及財務衝擊
指標與目標	請參閱本公司2019年企業社會責任報告書「永續發展目標」章節P34~P37	請參閱2020年報告書「永續發展目標」章節P22~P23及P26~P29	請參閱2020年報告書「永續發展目標」章節P22~P23及P26~PP29



1-2 氣候變遷之風險與機會

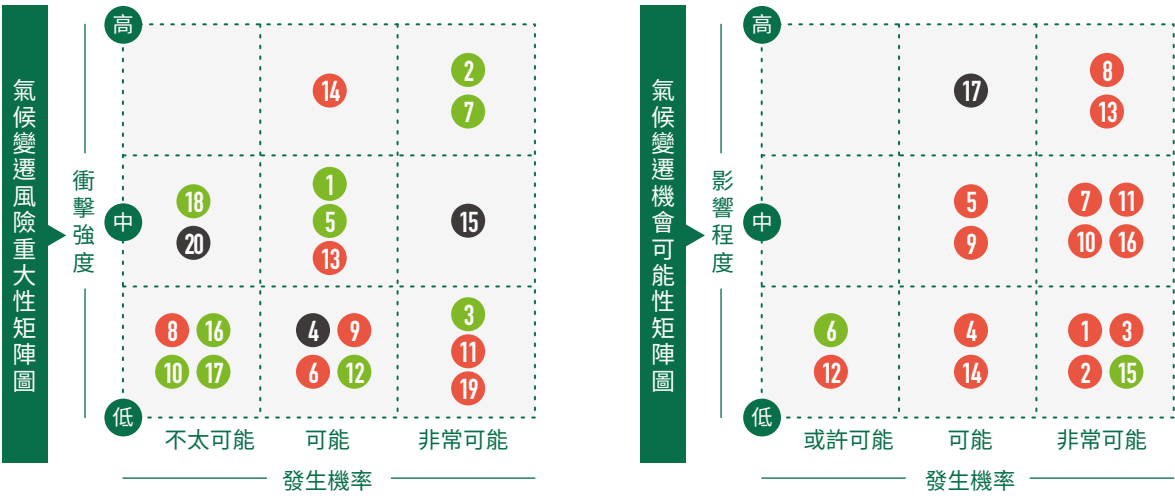
● 第一金控辨識出之氣候變遷風險

類別	項目	對公司營運的衝擊	對應編號	風險減緩管理措施
	政策和法規風險	- 政府要求契約容量800kW以上用電戶每年節電率應達1%，因本集團已提前減量並面臨瓶頸，若未能有效節能減碳，可能遭受政府裁罰。 - 再生能源憑證或碳權憑證交易規範尚不明確。 - 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。	1 2 3 4	- 針對政府要求契約容量800kW以上用電戶每年節電率應達1%，本公司將更換使用能源效率更高之用電設備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。 - 國內全數營運據點完成導入ISO 50001能源管理系統與ISO 14001環境管理系統認證，持續提升能源管理績效及能源使用效率。 - 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，辦理教育訓練強化業務單位及相關單位人員對氣候風險管理框架及流程之認知，並諮詢顧問及國內外案例，研擬對應方針。 - 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。
	技術風險	未來產業將被迫轉型或發展較節能環保的產品與技術，本公司投融資對象可能因轉型需花費額外的成本，將間接影響本公司收益。	5	提供投融資對象綠色優惠貸款以協助其轉型並降低對本公司收益之衝擊。
	市場風險	- 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。	6 7	- 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」，並在現行放款作業流程導入赤道原則，將放款資金投入有助於ESG的產業。 - 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。 - 密切注意產業現況及未來趨勢並逐步減持缺乏企業永續經營概念的公司股票。
	名譽風險	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。	8	- 若名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。
實體風險	立即性風險	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。 - 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，致本公司產生呆帳損失。 - 使本公司持有之投資性不動產發生資產價值減損情事。	9 10 11 12 13 14 15	- 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。 - 與外部顧問合作進行氣候風險之情境分析，並量化氣候風險對本公司之財務衝擊藉以制定更有效之因應作為。 - 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。 - 於保險產品設計時加入氣候相關因子進行考量，以提供更符合保戶需求及氣候變遷趨勢的保險產品，提供保戶充分保障。 - 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
	長期性風險	- 海平面上升使部分營業單位面臨淹水風險。 - 極端乾旱 1. 可能導致缺電使營運中斷。 2. 可能導致火災或水資源取得不易將造成營運成本增加。 - 極端氣溫變化 1. 近年來高溫日數增加，使空調用電及用水增加，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，如須購買碳權憑證及再生能源憑證替代減碳成效亦將增加公司營運成本。 2. 傳染性疾病發生率提高，使員工健康及營運中斷風險增加。	16 17 18 19 20	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。



● 第一金控辨識出之氣候變遷機會

類別	項目	機會說明	對應編號
機會	資源使用效率	• 推廣電子開戶、電子交易及帳務處理服務	1
		• 設置節水設備，宣導用水減量	2
	能源來源	• 使用低碳能源並提升能源效率	3
	產品和服務	• 上架具環保、氣候變遷、綠能題材之商品	4
		• 協助客戶發行綠色債券	5
		• 保險商品新增天災或氣候相關意外傷害等保障之給付項目以開發新商機	6
		• 發行綠色環保概念卡	7
		• 推廣都市更新融資專案，改造舊建築轉型為節能減碳、生態友善的社區	8
		• 提升綠色融資及綠色消費性貸款承作量	9
		• 籌募綠能基金，投資國內太陽能電廠	10
		• 發行綠色債券以獲得進入新市場機會	11
		• 募集新基金提供投資人ESG商品以掌握新的市場機會	12
		• 由綠色金融委員會規劃綠色融資及投資之政策與方針，提升綠色金融商品之廣度與深度	13
	市場	• 舉辦環保競賽，獎勵績優單位同仁	14
		• 與政府合作、隨時注意最新法規並積極參與各項政府舉辦之節能競賽	15
		• 提升綠色投資比重以符合世界趨勢並降低資產配置的風險	16
		• 不動產投資納入綠建築、節能建築為購置標的要項	17



註：短期風險：預估1~3年內發生 (紅色字體)
中期風險：預估3~10年發生 (綠色字體)
長期風險： 預估10年後發生 (黑色字體)

註：短期機會：預估1~3年內發生 (紅色字體)
中期機會：預估3~10年發生 (綠色字體)
長期機會： 預估10年後發生 (黑色字體)

1-3 氣候變遷風險對本公司的財務量化數據及情境分析

本年度與外部顧問合作，以下列2項案例進行實體與轉型之情境分析，量化氣候變遷對本公司之財務衝擊。

案例1：氣候變遷「實體」風險對本公司房貸價值之影響

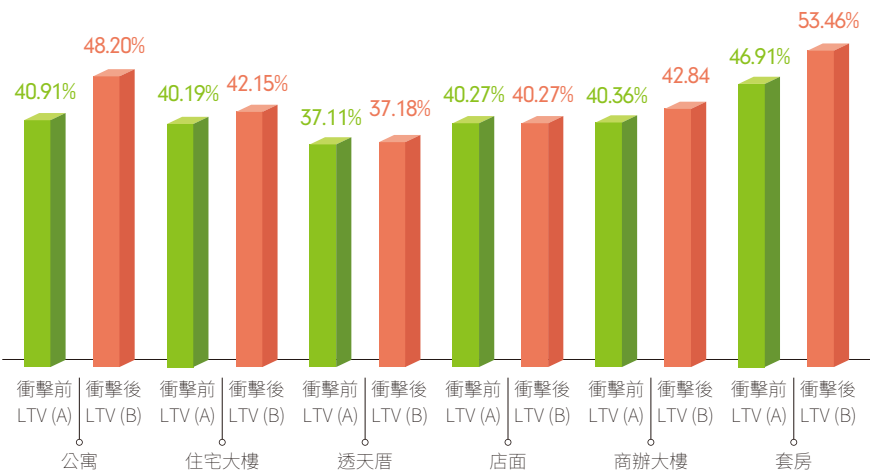
依照聯合國政府間氣候變遷專門委員會(Intergovernmental Panel on Climate Change, “IPCC”)第5次評估報告(Assessment Report 5, AR5)中，以「代表濃度途徑」(Representative Concentration Pathways，簡稱RCPs)定義未來氣候變遷的情境，選定RCP2.6、RCP 8.5，以及依據研究文獻對各區淹水之房價影響報告，針對雙北地區之房貸授信案件，藉由模型模擬，帶入衝擊評估相關參數：如降雨量、都市排水標準、淹水潛勢、各區淹水之房價影響及本公司執行該項業務付出之管理成本，估算淹水對本公司房貸業務的財務衝擊。

設定情境與假設考量因子	分析方式
• RCP2.6：暖化減緩的情境	• 利用IPCC AR5中使用之第五次耦合氣候模式
• RCP8.5：溫室氣體高度排放的情境	• 比對實驗（Coupled Model Intercomparison Project Phase 5, CMIP5）大氣環流模式（Global Circulation model, GCM）資料，作為未來情境之合成氣象資料來源。
• 考量因子：淹水對房屋價格的跌價損失	• 探討淹水對房屋之跌價損失及對貸款價值比(LTV)之變化。

研究產出結果

- 2030年前，雙北地區在上述設定情境之合成雨量皆未大於該地區之防洪設計標準，本公司考量雙北地區房貸授信餘額及危害與脆弱度後，辨識出風險較高者臺北市為萬華區，新北市則為新莊區。
- 分析本公司台北市擔保品價值減損金額及LTV變化，以公寓類別房屋價值減損61.69億元為最大，LTV變化亦為公寓類別最高。

● 淹水對本公司台北市各類住宅貸款價值比(LTV)衝擊前後變化



案例 2：第一銀行融資對象-某一半導體公司因氣候變遷「轉型」風險之財務衝擊

以第一銀行融資對象—某一半導體公司為例，該授信戶若面臨法規面向的氣候變遷轉型風險，分別以下列三種不同的排碳總量管制進行情境分析，並考量碳稅、再生能源建置成本、再生能源轉供成本及節電成本等因子進行轉型風險分析。

設定情境與假設考量因子

- **NDC目標情境**：基準年排放在 2030 年以前每年減少1.46%，2031 年~2050年每年減少2.32%
- **WB2DC(SBT)情境**：基準年排放每年減少2.5%
- **1.5DC(SBT)情境**：基準年排放每年減少4.6%
- **考量因子**：包含碳稅、再生能源建置成本、再生能源轉供成本及節電成本。

分析方式

- 分析該半導體公司因氣候變遷轉型風險，並採行再生能源相關策略對於2025年、2030年及2040年其營收成本改變。

註：以2018年為減碳基準年；WB2DC = Well-below 2°C；1.5DC = 1.5°C

研究產出結果

該授信戶採行再生能源相關策略，在3種不同減碳情境對其財務衝擊如下表：

單位：新臺幣億元			
假設情境	2025年	2030年	2040年
NDC目標	8	11	31
WB2DC	54	68	93
1.5DC	412	457	445

註：左方研究成果係基於部分假設及相關參數引用推估試算

本公司依上述風險假設進行財務衝擊分析，至2040年在1.5DC情境下，該授信戶成本恐增加445億元，但經試算該授信戶財務穩健，增加之成本對該授信戶之營業利益率及營業活動現金流量(CFO)影響幅度過小，故不會影響其信用評等及違約率，爰在此情境下對本公司不會產生財務衝擊。

低碳營運與循環經濟



重大主題：

GRI 302：能源、GRI 305:排放、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

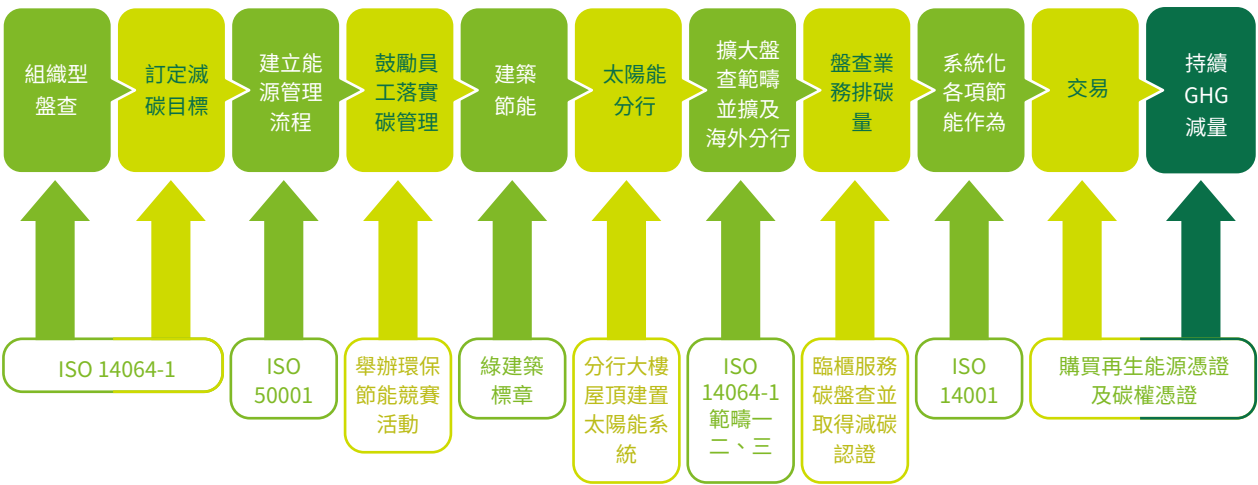
第一金控將行動元年2005年定為基準年，透過各項行動方案降低營運碳排量，長期以2050年全集團碳排量較基準年減降50%為目標，落實執行環境永續發展政策，2020年較前一年減少油、電、瓦斯之減碳量為348.96公噸二氧化碳當量(公噸CO₂e)，業務無紙化措施之減碳量為18,864.76公噸CO₂e，整體總減碳量達19,213.72公噸CO₂e，相當於49座大安森林公園之年吸碳量(註)，相關措施及成效分述如下：

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

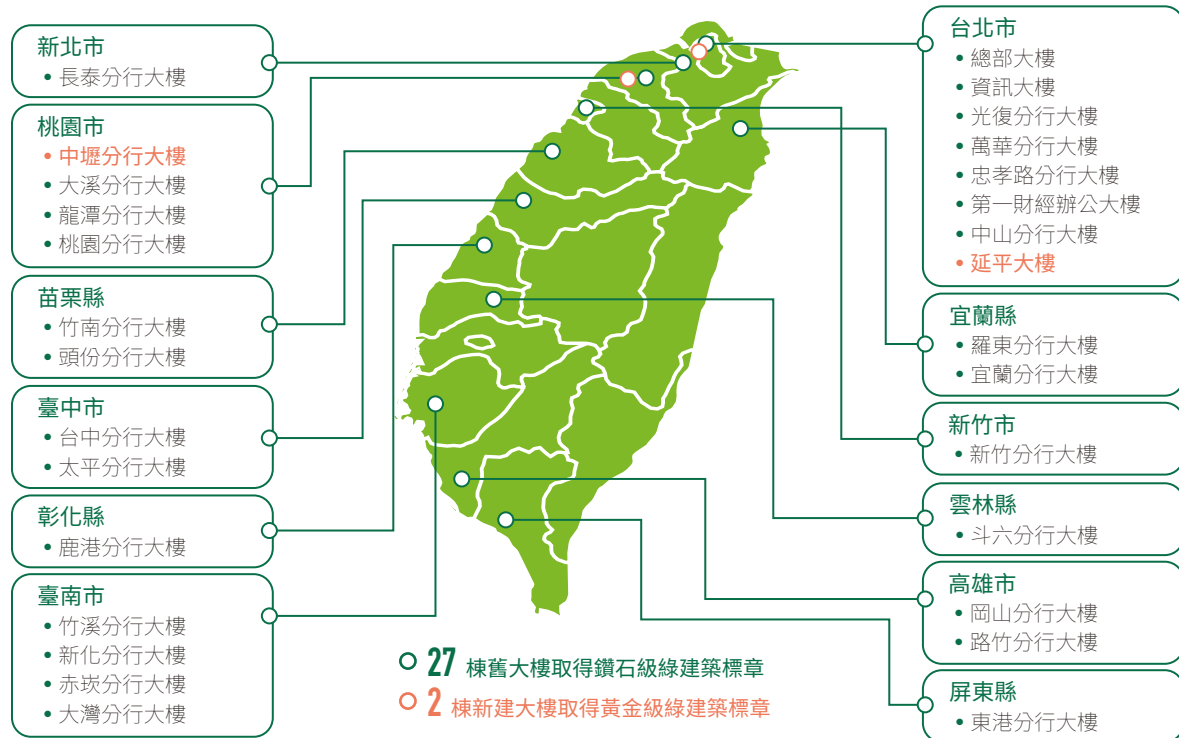
2-1 降低溫室氣體排放量

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2020年底已改造27棟舊大樓，取得內政部鑽石級綠建築標章，以及2棟新建大樓取得內政部黃金級綠建築標章，並訂定2026年底自有大樓累計取得39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，並於2020年函布「國內營業單位碳管理競賽評比計畫」，核配國內營業單位各自減碳目標，宣導碳排放有價化並落實減碳責任。

● 第一金控溫室氣體減量步驟



● 全臺29棟自有大樓取得綠建築標章及其減碳效益



○ 27 棟舊大樓取得鑽石級綠建築標章

○ 2 棟新建大樓取得黃金級綠建築標章

減碳效益

(kWh/yr) 註1 公噸CO₂e 註2

5,246,109 **2,756**

18,886GJ
(1kWh=0.0036GJ)

減碳項目

- 外氣焓值控制
- 冰水泵及冷卻水泵更換為高效率水泵或加裝變頻器
- 空調箱加裝變頻
- T8汰換成LED燈具
- 更換高效率變頻空調主機或多聯空調機組
- 落實用電自主管理

- 增設能源管理系統
- 更換密閉式冷卻水塔及加裝變頻器
- 增設全熱交換器及監控系統
- 增設空調箱及小型送風機
- 增設太陽能光電系統

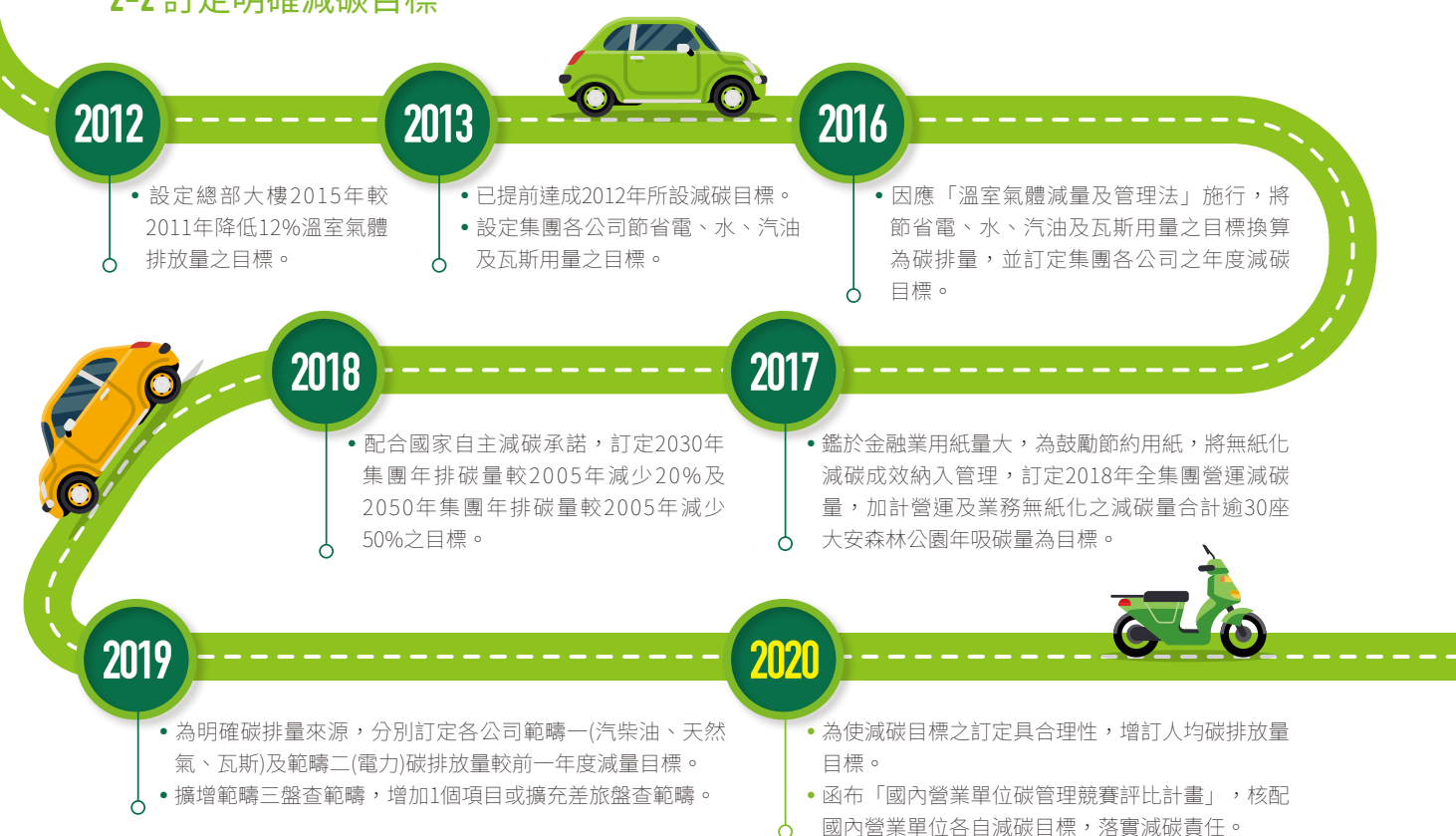
註1：主要以改善空調及照明設備之前後效能差異及預估其使用時間來估算減碳效益。

註2：係依據財團法人台灣建築中心核定之評定書(EEW-H-RN綠建築標章申請評定報告總表)數據。

● 取得環境或能源管理相關認證

項目	2020年已導入之營運據點
「鑽石級」綠建築標章	27處
「黃金級」綠建築標章	2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	國內全數營運據點
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	238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	第一銀行永和分行及萬華分行
「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，2020年CDP氣候變遷問卷獲評最高「A List」，為國內唯一兩度獲評「A List」，且連續三年位居「領導等級」(Leadership Level)之金融業。

● 第一金控2020年集團各公司減碳目標及成效如下

單位：公噸CO₂e

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2019年 減省目標	實際 減省	較2019年 減省目標	實際 減省	較2019年 減省目標	實際 減省	較2019年 減省目標	實際 減省	較2019年 減省目標	實際 減省
範疇一 減碳成效	18.86	-87.18	0.32	-13.01	0.21	5.45	0.15	1.04	0.10	1.58
範疇二 減碳成效	115.81	407.32	11.88	-78.70	2.07	3.74	1.88	-6.72	0.61	-4.56

● 集團總減碳目標及成效

單位：公噸CO₂e

	2020年目標	2020年總減碳量	2021年目標
範疇一減碳量	19.64	27.88	35.44
範疇二減碳量	132.25	321.08	314.65
合計	151.89	348.96	350.09
範疇一人均碳排放量	低於0.258	低於0.250	低於0.236
範疇二人均碳排放量	低於2.106	低於2.027	低於2.096

● 第一金控總排碳量

項目 \ 年度		2017	2018	2019	2020	2020年目標	2020年與2019年比較 (%)
範疇一ISO-14064盤查量 (公噸CO ₂ e) ^{註1}		2,670	2,386	2,487	2,459 ^{註6}	2,467 ^{註7}	-1
範疇二ISO-14064盤查量 (公噸CO ₂ e) ^{註1}		20,978	20,857	20,282	19,961	20,150 ^{註7}	-2
範疇一加範疇二排碳量合計 (公噸CO ₂ e)		23,648	23,243	22,769	22,420	22,617	-2
範疇一及範疇二盤查據點 占比(%)		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	318	418	373	263	346	-29
	營運產生的廢 棄物處理 ^{註5}	109				77	-1
能耗量合計(GJ) ^{註2}		366,471	345,508	351,505	361,473.39	3	
能耗量合計(MWh) ^{註3}		42,289.52	39,869.80	40,563.23	41,723.02 ^{註8}	40,295.58 ^{註7}	3
人均能耗量(GJ/人) ^{註4}		40.68	37.45	36.75	36.70	-0.1	
能源密集度 (GJ/淨收益百萬NTD)		7.21	5.73	5.64	6.07	8	
溫室氣體排放強度 (公噸CO ₂ e/淨收益百萬NTD)		0.47	0.39	0.37	0.38	2	

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次評估報告並未有參考數值，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企業永續發展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2017年員工人數為9,008人、2018年為9,227人、2019年為9,565人、2020年為9,849人。

註5：2018年廢棄物盤查範疇為銀行總部及資訊大樓;2019年起新增證券、投信、人壽、AMC總公司。

註6：本集團訂定2020年末達成年度減碳量目標，應採買碳權憑證補足未達目標部分，範疇一盤查量為2,579公噸CO₂e，不足112公噸，爰購買彰化及苗栗之風力發電碳權憑證120公噸用以補足範疇一碳排放量未達目標部分。

註7：2020年範疇一及範疇二目標係配合國家自主減碳承諾，以2050年全集團碳排放量較基準年2005年減降50%為目標，並核配目標減碳量於各年度；MWh目標係公務車用油、發電機柴油及瓦斯較2019年減量0.79%，用電減量0.65%計得。

註8：範疇一及MWh未達標係因疫情而辦理異地辦公及協助政府辦理紓困案件，增加異地備援辦公處所及公務車往返異地遞送文件致用油量上升。

註9：2020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10：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的物質(ODS)。

● 2020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)	21,564	396	48	602	0	0	0	22,610
占總排放量比例 (%)	95.38	1.75	0.21	2.66	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。

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2020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、新興分行、延吉宿舍及資訊大樓共6處空地設置電動機車電池交換站，推廣低污染機車。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，亦於中壢分行及延平大樓設置電動汽車充電站，提供員工及往來客戶使用；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碳排放量。2020年海外商務旅行總計1,495,601公里，能耗量1,312 GJ^註，共排放263公噸CO₂e。

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。



設置電動汽車充電站(左圖為中壢分行及右圖為延平大樓)，提供員工及往來客戶使用。

● 第一金控歷年商務旅行排碳量

項目 \ 年度	2017	2018	2019	2020		2021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)	318	418	373	263 ^{註1}	低於346 ^{註2}	低於329 ^{註2}
涵蓋範圍百分比(%)	100	100	100	100	100	
註1：2020年因新冠疫情影響，海外商務旅行較前一年度大幅減少，碳排量亦大幅減少。 註2：2020及2021目標係依據新冠疫情爆發前4年之商務旅行碳排放量(2016-2019年)平均數364公噸CO ₂ e，訂定逐年減降5%之目標數。						

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放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，2019年永和分行臨櫃服務減碳達3.79%，2020年萬華分行臨櫃服務減碳達3.55%，皆獲環保署減碳標籤，展現具體之碳管理減碳實績。



2-5 使用再生能源

1、建置屋頂太陽能發電系統

第一金控為響應綠色能源政策，2020年使用再生能源減碳量為83.39公噸CO₂e，自2015年至2020年購買綠色電力及碳權憑證，合計222.74萬度。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2020年底已建置16處屋頂太陽能發電系統，合計年減碳量為80.6公噸CO₂e，訂定2021年度生產並使用再生能源達70MWh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

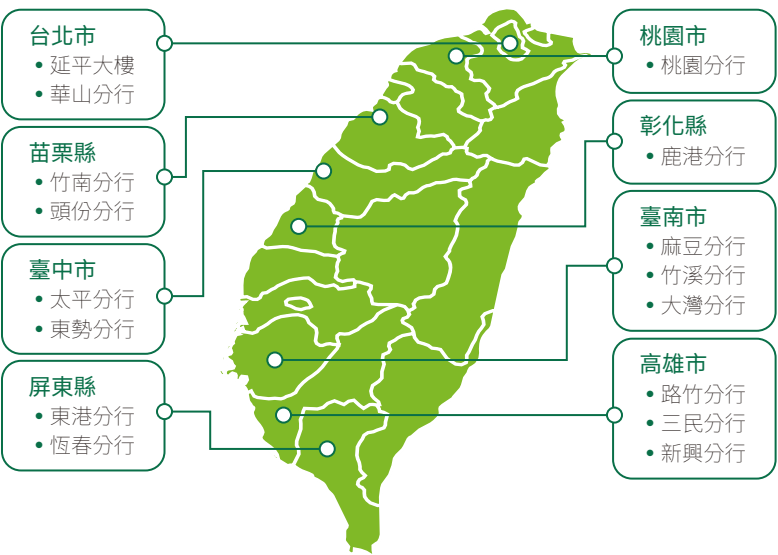
項目 \ 年度	2017	2018	2019	2020		2021年目標
				實際數	目標	
能源使用量(MWh)	22.76	85.81	122.71	163.82	60	70
購買度數 ^{註1}	240,000	790,000	300,000	727,391		
購買及使用再生能源合計度數	262,755	875,811	422,705	891,213	500,000	500,000
能耗量(GJ) ^{註2}	2,275.69	7,585.29	3,661.00	7,718.69		
用電排放係數 ^{註3}	0.530	0.554	0.533	0.509		
減碳量(公噸CO ₂ e)	139.26	485.20	225.30	453.63		

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；2020年係購買碳權憑證300公噸，換算為使用再生能源589,391度及購買再生能源憑證138,000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16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	2018	2019	2020
能源使用量 (MWh)	80.16	117.17	158.35
用電排放係數 ^註	0.554	0.533	0.509
減碳量 (公噸CO ₂ e)	44.41	62.45	80.60

註：「用電排放係數」係根據經濟部能源局各年度公告標準。

2、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2.54公噸CO₂e。



3、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。2020年萬華分行太陽能發電達488kWh，年減碳量為0.25公噸CO₂e。華山分行大樓亦複製萬華分行的成功經驗，於2020年完工第二座綠屋頂，具體實踐生產、生活及生態之三生概念，並於2020年榮獲臺北市政府「田園城市建置成果競賽-企業獎」。

華山分行大樓 - 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，2020年更進一步於延平大樓及中壢分行設置雨水回收池，用於澆灌頂樓綠屋頂以充分利用水資源。2020年集團總用水量為202.35百萬公升，用水來源99.62%來自自來水，0.38%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。



● 歷年自來水用水量

項目	年度	2017	2018	2019	2020		2021年目標
					實際數	目標	
總用水量		199.35	194.46	200.872	201.58	低於204	低於203.8
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企業永續發展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。							

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，並陸續導入自動引連聯徵資料、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。



徵審無紙化

- 建置「新企金e-Loan系統」及「消金e-Loan系統」徵信、審查作業流程，全程於系統執行，避免紙本作業。
- 自動引入聯徵紀錄，於線上查詢信保戶信用狀況，避免重複列印。
- 建置國內外集團歸戶資料庫，自動引入集團戶資訊。

事務無紙化

- 內部各項文件，儘量雙面使用紙張。
- 內部公文電子化，文書傳遞使用再生信封。
- 利用網路公布欄公告各項訊息。
- 減少紙杯、餐盒等使用。
- 採用再生紙製裝鈔袋及環保油墨印製信封、年報等。

會議無紙化

- 多數會議不提供紙本資料，改以電子檔方式彙整傳送於會議伺服器主機。
- 各項業務宣達、業績檢討儘量以視訊會議方式進行，減少差旅產生油耗及碳排放量，達到提高行政效率及減碳成效。

教學無紙化

- 建置並使用「第e學苑」線上教學系統，及發展共用平台系統雲、資料庫雲，有效節省用紙量。
- 實體課堂教學採投影片或iPad進行，減少紙張使用。

服務提供無紙化

- 服務提供之過程，包含「行銷」、「交易」、「付款」及「帳務」等環節導入數位服務，減少紙張用量。

● 歷年實施無紙化減碳量

項目	年度	2017	2018	2019	2020	2020年較2019年成長幅度 (%)
電子公文筆數 / 減碳量		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	349,269筆 / 15,560.09公噸CO ₂ e	-0.13
電子帳單及電子DM件數 / 減碳量		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	311,911,294件 / 2,807.20公噸CO ₂ e	0.39
線上教學時數 / 減碳量		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	770,155小時 / 86.25公噸CO ₂ e	16.18
電子自動化交易筆數 / 減碳量		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	73,432,116筆 / 411.22公噸CO ₂ e	23.93
合計總減碳量		13,933公噸CO ₂ e	14,035.33公噸CO ₂ e	18,782.66公噸CO ₂ e	18,864.76公噸CO ₂ e	0.44
* 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紙排版量為0.009 公斤CO ₂ e計算；電子自動化交易減碳量則係根據一張A4紙排版量為0.0056 公斤CO ₂ e計算。						

● 2020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	334,797	8,279	334,797*8,279*0.0056/1,000	15,521.99
第一金證券	6,631	744	6,631*744*0.0056/1,000	27.63
第一金投信	3,675	155	3,675*155*0.0056/1,000	3.19
第一金人壽	3,929	327	3,929*327*0.0056/1,000	7.19
第一金AMC	237	66	237*66*0.0056/1,000	0.09
合計	349,269	9,571	-	15,560.09
* 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紙排版量為0.0056 公斤CO ₂ e計算。				

● 2020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	715,990	715,990*20*0.0056/1,000	80.19
第一金證券	41,262	41,262*20*0.0056/1,000	4.62
第一金投信	5,702	5,702*20*0.0056/1,000	0.64
第一金人壽	6,355	6,355*20*0.0056/1,000	0.71
第一金AMC	846	846*20*0.0056/1,000	0.09
合計	770,155	-	86.25
* 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。2020年生活垃圾及資源回收量統計範圍除原本之各公司總部大樓及第一銀行資訊大樓外，更推展至第一銀行國內全數分行及第一金證券國內全數分公司，2021年研議將海外單位之資源回收分類及生活垃圾量納入統計範圍，以落實營運據點資源回收分類及生活垃圾量控管。

● 集團歷年垃圾回收量比較

項目 \ 年度	2017	2018	2019	2020	較前一年 增減幅度 (%)
紙、紙容器類	29,228	32,485	26,988	223,546	728
塑膠、寶特瓶類	2,535	2,940	2,928	29,351	902
鋁、鐵、玻璃類	2,580	2,085	2,192	26,002	1,086
電池及電子器材類	58	4,073	233	35	-85 ^{註2}
廢食用油類	774	743	708	570	-19 ^{註3}
合計	35,175	42,326	33,049	279,504	746

註1：2017年~2019年資源回收量統計範圍為集團各公司總部大樓及第一銀行資訊大樓，2020年統計範圍新增第一銀行國內分行及第一金證券國內分公司致紙、紙容器、塑膠、寶特瓶及鋁、鐵、玻璃類較前一年度大幅增加。

註2：2020年第一銀行資訊大樓並無汰換大量主機及各式電子器材致使回收量較2019年減少。

註3：總行員工餐廳因於2020年11月及12月施作地板防水工程，修繕期間暫停供膳致廢食用油類較前一年度減少。

● 集團歷年垃圾總量、回收量及生活垃圾量

項目 \ 年度	2017	2018	2019	2020	2020年目標	2021年目標
垃圾總量 (a)	95.86	102.22	92.76	519.87		
垃圾回收量 (b) ^{註1}	35.16	42.33	33.05	279.50	不低於156.99	不低於167.89
生活垃圾量 (a-b) ^{註2}	60.70	59.89	59.71	240.37	低於249.93	低於289.93

註1：2017~2019年涵蓋範圍為各公司總部大樓及第一銀行資訊大樓，2020年涵蓋範圍增加第一銀行國內分行及第一金證券國內分公司。

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，2020年涵蓋範圍增加第一銀行國內分行及第一金證券國內分公司。

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，更與社會企業—環境友善種子有限公司合作，至2020年共推出「綠建築節能減碳」、「氣候變遷風險管理」、「綠色貸款與融資審查」、「綠色消費金融」四套綠色金融環境教育課程，針對企業、政府機關及學校等辦理18場次環境教育課程，共計486人次參與。集團內部則自2015年起員工須參加線上環境教育課程，2020年環境教育訓練總計21場次，共9,334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，2020年5月函布「國內營業單位碳管理競賽評比計畫」，為落實共同但有差異的減碳責任，核配2020年國內營業單位各自的減量目標，預計於2021年6月進行碳排放減量目標達成率之排序，函布績優單位並提供嘉獎予以獎勵。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，2020年相關提案總計16件，其中6件獲核定採行，發放獎勵金2,000元。

2-11 供應商永續管理及永續採購

1、永續採購

第一金控為深植永續觀念至採購實務中，影響上游供應商作為，2020年導入《ISO 20400永續採購指南》7項核心主題落實至採購實務中，預計於2021年6月完成《ISO 20400永續採購指南績效評核》認證。2020年綠色採購目標為每年3,500萬元，實際採購金額2億7,499萬元，並連續六年獲臺北市政府頒發「民間企業與團體綠色採購」標竿單位。

● ISO 20400永續採購指南 - 7項核心主題





2、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。

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，2020年辦理之採購100%(註)來自當地供應商，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。2020年12月舉辦「第一金融集團供應商會議」，內容涵蓋「ISO 20400永續採購標準推動說明」及「性別平等及職業安全衛生宣導」，攜手供應商落實環境保護及社會永續之理念。

註：係根據2020年有交易之207家供應商計算。

● 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	2020
(a) 評估現有供應商家數占比 (%)		100
(b) 評估的項目中 (a) 被辨識為有風險占比 (%)		36 ^{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

註1：2020年以供應商家數統計，在507家供應商中辨識出182家有違反人權風險，含易發生肌肉骨骼傷害之職安風險之服裝類6家、搬運類3家、裝修類41家、空調22家、水電工程87家、消防工程13家、景觀工程6家及太陽能發電工程4家。
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	2018	2019	2020
有交易家數		195	188	207
書面評核	家數	195	188	207
	占比 (%)	100	100	100
實地評核	家數	5	7	8
	占比 (%)	2.56	3.72	3.86

本公司供應商
管理要點具體內容
請詳參本公司網站



● 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，若廠商通過調查，則納入合格廠商資料庫並供採購單位查詢並優先考慮合作。 • 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永續發展政策。	• 完成2,033家次供應商調查。(調查占比100%)，2020年將30家供應商納入合格廠商資料庫。 • 海外據點完成742家次「人權及環境永續條款評估表」。 • 2,488家供應商響應本公司企業永續發展政策。
事中承諾	• 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。	• 2,033家次供應商簽署「人權及環境永續條款承諾書」及516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。 • 29件重大能源設備採購使用高COP係數空調系統。
事後承諾	• 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，共同落實企業永續發展。 • 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50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，2020年實地訪查8家供應商，皆未發生職災或違反環保、勞動法規情事。

第一金融集團供應商會議邀請供應商共同落實企業永續發展



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

1-1 人權政策

第一金控承諾遵循各項國際人權公約並將其納入本集團人權政策，包括「聯合國世界人權宣言」、「聯合國商業與人權指導原則」、「聯合國全球盟約十項原則」、「國際勞工組織基本公約核心勞動標準」、「社會責任指引 ISO 26000」、「消除對婦女一切歧視公約」、「經濟社會文化權利國際公約」、「現代奴役法案」等人權保護精神與基本原則。

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。

1-2 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，集團董監事、經理人及員工均須遵守行為準則，不得有任何性要求、具有性意味或性別歧視及其他侵犯人格尊嚴、人身自由等人權侵犯行為；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，2020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。

我們落實性別平等政策，參酌消除對婦女一切歧視公約(CEDAW)之精神，建構性別友善工作制度與工作環境，另依循《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。將性別平等與金融核心業務結合，2020年獲頒「TCSA臺灣企業永續獎-性別平等獎」之殊榮。

2020年國內外營運據點參加人權保障訓練課程之員工計19,473人次，相關訓練課程總時數達15,276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，2020年保全人員完成訓練之比率為100%，總計12次，平均每次0.5小時。



1-3 人權盡職調查

本公司企業永續發展委員會每季檢視相關人權議題，透過實際調查、數據監控、問卷調查等方式，評估人權潛在風險，建立人權議題風險矩陣圖。

人權盡職調查流程





2020年針對辨識為發生率及營運衝擊皆為中度之「異常工作負荷」、「性騷擾」等人權議題執行相關減緩及補償措施，例如：執行「異常工作負荷促發疾病預防計畫」、於系統建置每日加班申報及管理提醒流程，合理調整工作及人力配置。落實法治教育訓練，提升主管與員工性別平權之觀念，依「性騷擾防治措施申訴及調查處理辦法」妥善處理性騷擾申訴案件，並依委員會決議，給予加害人適當懲處，杜絕相關侵害與騷擾情事發生。

● 人權風險評估管理

人權風險評估因子	風險辨識(%)	總風險(%)	預防減緩措施	衝擊發生(%)	總衝擊(%)	評估結果
多元包容性與平等機會 (如：禁止聘用童工、禁止就業歧視、工作平權、性別友善)	0%		- 各投保單位依法令標準進用足額身障人員。 - 建構對身障者友善之無障礙職場環境。 - 招募作業階段：應徵者須於履歷表中載明正確出生日期，並簽名保證資料正確性。 - 報到作業階段：員工到職當天須繳驗身分證件，確保未雇用童工。 - 執行職務遭受不法侵害預防計畫。 - 設置身心障礙員工友善空間。	0%		無雇用未滿16歲童工，且無就業、性別歧視等情事。
免於強迫勞動 (如：異常工作負荷、夜間輪值)	3.67%	6.93%	- 落實「異常工作負荷促發疾病預防計畫」。 - 系統設置每日加班申報及管理提醒流程，落實員工關懷，合理調整工作及人力配置。 - 實施限制每日/月延長工時總時數。 - 系統每週產出加班異常報表並落實改善，減降違規風險。 - 定期實施加班抽查，並視單位加班情形加強查核，協助單位落實加班管理。 - 不定期函文宣導勞檢查核重點。 - 依勞基法實施彈性工時措施，減少超時工作需求。 - 實施彈性工時制度(彈性上下班、調整工作時間、彈性請假及縮短工時)。	0.05%	0.10%	- 異常工作負荷促發疾病預防計畫篩選出5名高風險群員工，由醫師給予訪談及健康指導，並持續追蹤關懷是否改善。 - 無相關裁罰案件。 - 計14人次申請並適用彈性工時制度。

人權風險評估因子	風險辨識(%)	總風險(%)	預防減緩措施	衝擊發生(%)	總衝擊(%)	評估結果
母性保護	1.87%		- 落實「母性員工健康保護計畫」。 - 實施風險評估、危害控制、風險溝通及工作調整等措施，並由駐診醫師及專任護理師以電話給予關懷及衛教指導。 - 確實遵循勞動法令、性別工作平等、女性勞工母性健康保護等法令規定 - 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。 - 提供彈性哺集乳措施，並設置哺集乳室。 - 舉辦母性保護講座。	0%		- 總部大樓哺集乳室廣續取得優良認證評鑑，各大樓哺集乳室每月平均使用929次。 2020年以電話關懷母性保護對象之員工電話關懷共275人次。
良好勞資關係 (如：職場安全、結社自由、勞資爭議、申訴機制)	1.34%	6.93%	- 落實「人因性危害預防計畫」。 - 定期評估填報員工自覺肌肉骨骼症狀問卷調查並建立追蹤一覽表。避免因重複性作業或不良的作業姿勢等原因，引發工作相關肌肉骨骼傷害、疾病發生。 - 自動檢查維護工作環境安全衛生。 - 提供多元且保密之申訴管道。 - 確實遵循勞動法令規範，並明定於工作規則及相關規章。 - 定期召開勞資會議及職業安全衛生委員會，促進各項福利制度、工作環境及勞資合作等溝通。 - 不定期宣導重申注意職場安全。 - 於公共區佈告欄張貼申訴管道海報。 - 提供多元化活動，落實工作與生活平衡。	0.05%	0.10%	- 人因性危害篩選出5名需為追蹤管控，經由駐診醫師瞭解個案症狀及發生原因並給予適當之改善建議，定期給予以電話關懷追蹤改善情形。 - 無相關裁罰個案。
性別平等 (如：職場暴力、不法侵害、性騷擾、隱私權)	0.05%		- 落實「執行職務遭受不法侵害預防計畫」。 - 加強新進及在職員工教育訓練，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」。 - 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。 - 各單位張貼「禁止職場性騷擾」宣導海報，並於官網及內部網站公告「性騷擾防治措施申訴及調查處理辦法」，並設立性騷擾申訴專線及電子信箱。 - 每年辦理實施性騷擾防治規範、申訴管道及預防職場暴力之宣導課程。	0%		5件性騷擾申訴案件，均妥適處理完成予以結案。

註1：風險辨識比例＝風險辨識人數／集團員工人數
註2：衝擊發生比例＝衝擊影響人數／集團員工人數

● 歷年人權風險程度評估比例

年度	2017	2018	2019	2020
風險值(%)	5.74	5.98	6.63	6.93
衝擊值(%)	0.21	0.13	0.17	0.10

● 歷年人權保障訓練課程

項目	年度	2017	2018	2019	2020
總時數		23,212	20,938	25,617	15,276
總人次		10,902	18,730	20,253	19,473
員工受訓率(%)		100	100	100	100

註：配合人權盡職調查流程調整，以不同人權風險因子為人權風險評估管理，併同調整歷年計算方式及其數據。

註：人權保障訓練課程資訊含實體與線上課程，因疫情影響訓練總時數較往年減少。



1-4 同工同酬的薪資結構

本公司及各子公司所有職務起薪均優於勞動基準法規定之基本工資，員工薪資本著公平、合理原則，不因性別或其他因素而有所差異。男、女起薪比例為1：1，同工同酬，2020年度集團男、女整體薪資報酬水準，以男性100%為基準，女性主管人員平均薪資為104%，平均薪酬為105%；女性非主管人員平均薪資為97%，平均薪酬為100%。

● 歷年薪資報酬比較表

	2017		2018		2019		2020	
	♀	♂	♀	♂	♀	♂	♀	♂
總經理平均薪資 註1	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
總經理平均薪酬	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
主管人員平均薪資 註2、3	100%	100%	105%	100%	104%	100%	104%	100%
主管人員平均薪酬 註4	101%	100%	105%	100%	107%	100%	105%	100%
非主管人員平均薪資	96%	100%	100%	100%	97%	100%	97%	100%
非主管人員平均薪酬	96%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
註1：總經理薪資與薪酬均係由薪資報酬委員會提出建議經董事會審議通過，並無因性別而有差異。 註2：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3：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4：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)。								

我們提供公平競爭的職場環境，落實性別平權，截至2020年底，本集團高階主管共317人，女性占50.9%，且女性擔任具收入成長功能管理職位者占53.2%，顯見人員任用與晉升皆未因性別而有所差異。

● 歷年女性主管及員工占比

項目	年度	2017	2018	2019	2020
整體女性員工百分比 (%)		59.0	60.0	59.9	60.0
整體女性主管百分比 (%)		53.0	53.0	51.2	51.2
女性初階主管百分比 (%)註1		53.6	53.6	51.3	51.3
女性高階主管百分比 (%)註2		41.7	48.6	51.1	50.9
女性擔任具收入成長功能(如業務)管理職位百分比 (%)註3		49.3	47.4	48.4	53.2
女性在STEAM相關職位的百分比 (%)註4		37.9	38.0	38.1	38.8
註1：女性初階主管人數／全部初階主管人數(初階主管定義：係指高階主管以外之主管人員) 註2：高階主管定義：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) 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(排除支援部門如人資、資訊、法務等) 註4：自2020年起增加揭露女性在STEAM相關職位的百分比；STEAM係指Science(科學)、Technology(技術)、Engineering(工程)、Arts(藝術)、Mathematics(數學)；STEAM相關職位進用採專業人員招募，未依性別設立人員進用門檻。					

1-5 結社自由

為促進勞資和諧，增進企業發展與員工福祉，各公司設有多元及保密之員工溝通管道，並由勞資雙方推舉相同人數代表組成勞資會議，定期召開勞資會議，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，2020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	2017	2018	2019	2020
開會次數		26	26	28	32
議案數		53	73	76	70

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97.94%，較2019年成長1.43%。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	2017	2018	2019	2020
參加工會人數		6,300	6,500	7,300	7,500
參加工會比例 (%)		83	84.33	96.51	97.94
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)					



1-6 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，2020年銀行接獲5件性騷擾申訴案件，均依銀行「性騷擾防治措施申訴及調查處理辦法」召開「性騷擾申訴處理委員會」，並依該辦法規定以不公開之方式展開調查程序，保護當事人之隱私及人格法益，對於當事人之姓名或其他足以辨識身份之資料，除有調查必要或基於公共安全之考量者外，均要求性騷擾委員會之委員及相關承辦人員須負保密義務，且為重申保密義務之重要性，該委員會之主任委員於每次開會前皆會宣讀相關條文，並告知所有出席人員。3件不成立之案件於調查完成後即依法通知當事人，對於2件成立案件之行為人，除調離原職避免再與受害人接觸外，亦給予記過處分，對於受害人則給予其應有的協助與支援，除尊重及提供適當之工作安排，亦提供張老師心理諮商服務，另倘涉及民事賠償案件，亦聘請律師提供協助。

相關處理情形簡述如下：

第一案

- 案件調查期間，安排適當之隔離措施，避免當事人接觸。
- 保存相關錄影畫面以利後續調查事宜。
- 依委員會建議給予加害人適當之懲處，包含記過及調職處分，並將處分結果通知當事人。
- 提供受害人心理諮商及法律協助，另聘請律師進行民事求償。

第二案

- 案件調查期間，安排適當之隔離措施，避免當事人接觸。
- 依委員會建議給予加害人適當之懲處，包含記過及調職處分，並將處分結果通知當事人。
- 提供受害人心理諮商及法律協助。

● 歷年有關人權議題申訴之統計表

項目	年度	2017	2018	2019	2020
性騷擾 (件數)		0	2	0	5
勞資爭議 (件數)		0	2	0	0

註：勞資爭議件數定義自2019年起調整為遭主管機關裁罰確定之案件數。

人才招募與技能發展



重大主題：

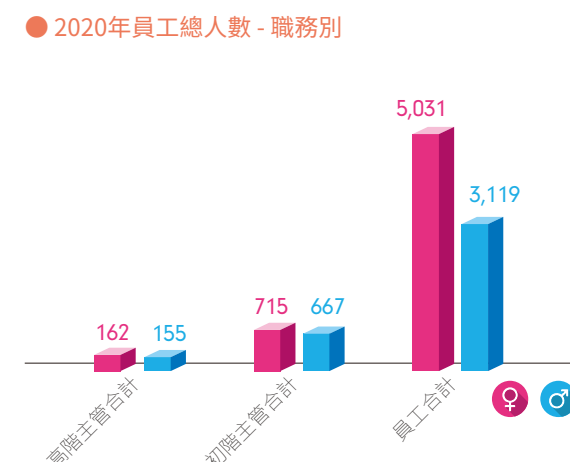
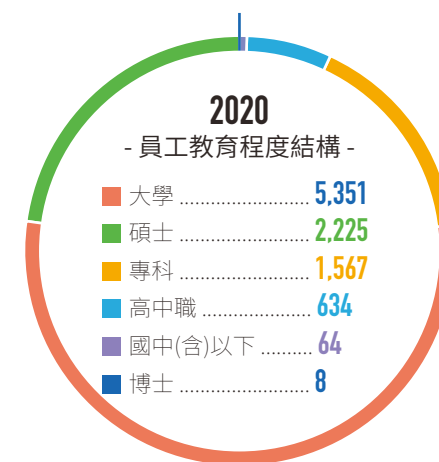
GRI 401：勞雇關係

GRI 402：勞資關係

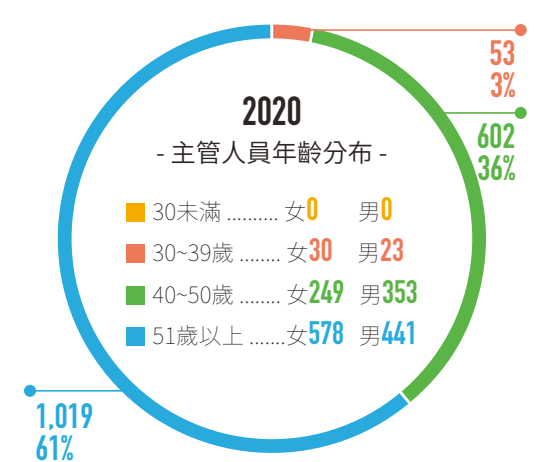
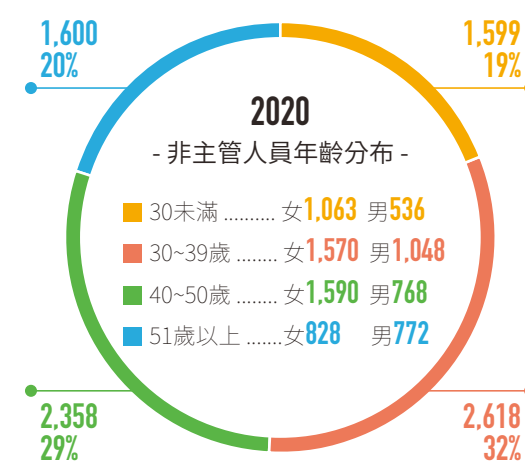
GRI 404：訓練與教育

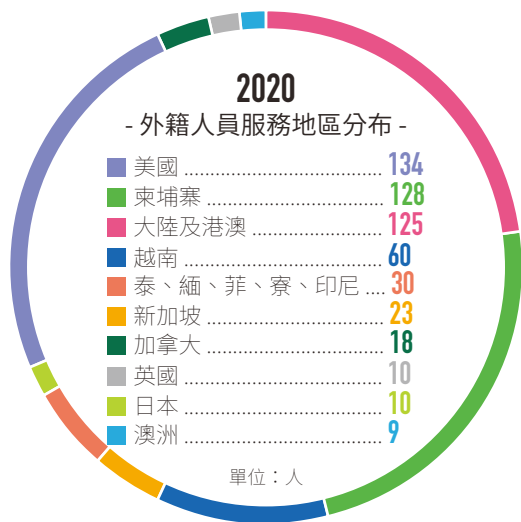
2-1 員工組成與多元性

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。至2020年底本集團正式員工總人數為9,849人(含海外1名女性兼職員工)，其中外籍人員計547人，女性員工5,908人，男性員工3,941人，女男比例約為6:4，主管人員占17.3%，其中女性主管占51.2%，女性主管及員工占比均高於男性；僱用本國籍居民為高階管理階層比例為100%。此外，2020年本集團非典型聘用(含派遣及保全人員)共計472人，與正式員工的比例為4.79%。



單位：人





● 2020年非典型聘用人數統計表

單位：人

性別 \ 職務	事務性人員	駕駛人員	保全人員
女	140	0	0
男	61	60	211
小計	201	60	211
總計	472		
註：勞雇合約區域為臺灣地區			

2-2 人力資本與招募

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訊安全、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。

為強化人才招聘精準度並提升企業形象，2020年銀行子公司與震旦集團合作於專業人員招募導入非同步AI視訊面試(Asynchronous Video Interview)，透過影像分析面部微表情、聲音特徵及語速，建立人格特質預測模型，避免人為主觀認知偏誤，以提升面試主管於人才招聘面試時之精準度。第一銀行配合全球布局策略，除持續深耕東協地區外，亦佈局美、歐等海外據點，配合各事業業務規劃需求進行人才招聘。2020年多元人才招聘如下：

對象	目標	計畫	執行成果
金融人才	攜手校園，向下紮根，打造全方位金融專業人才供應鏈，並透過工讀及實習計畫，讓優秀學子快速與金融實務接軌。	- 教育部青年發展署「經濟自立青年工讀計畫」 - 勞動部勞動力發展署「青年就業領航計畫」	- 協助青年職場體驗學習探索，使其於在學期間可學習經濟自立，並提升職涯發展競爭力，2020年續招募40名暑期工讀生，自2011年起已提供逾400名在學青年工讀機會。 - 由教育部鼓勵高中職學生在就學階段，透過「高級中等以下學校生涯輔導計畫」進行生涯探索，2020年計有2名學生參與，並晉用為正式員工。
跨境人才	隨著銀行子公司海外據點擴增，對優秀派外人才之需求與日俱增，希冀透過國際化人才培育，提升優秀人才對本集團之瞭解與認同。	- 強化海外儲備人員培訓機制 - 舉辦「海外分行綜合業務研習班暨實習」 - 擴大海外人才招聘管道	- 自2009年起訂定及執行「儲備海外經營管理人才」及「儲備大陸地區業務人才」培訓計畫，迄今已培育共377名海外儲備人才。 - 每年舉辦「海外分行綜合業務研習班暨實習」，由各海外分行遴選海外儲備幹部或表現優秀具潛力之就地僱用同仁返台受訓。2016年至2020年共134名海外就地僱用人員來台訓練及交流。 - 透過海外分行與當地學校產學合作、參與「臺灣企業新南向市場攬才媒合會」等活動，藉此廣納校園菁英並充實海外分行人才資料庫。
數位人才	因應數位金融時代來臨，掌握數位金融發展脈動為必然趨勢，除協助員工精進數位能力外，亦積極延攬理工、數學及資訊背景的科技人才。	- 金融科技等專業人才招聘 - 台大數位人才暑期實習	2020年招募金融科技人才共計9名，包含大數據分析、社群媒體經營、數位通路規劃及資安技術人員等。 2020年招募台灣大學大三以上學生共10名至銀行子公司數位銀行處實習，作為延攬優秀人才及相關職缺需求時之優先選擇。

對象	目標	計畫	執行成果
產學及異業合作人才	於校園紮根，並網羅優秀學子，培植金融研發潛力人才，增進管理服務實力與商品附加價值。	- 大專院校產學合作之培育計畫 - 防制洗錢及打擊資恐課程 - ILEO跨領域數位產品PM異業合作 - 冠名贊助《英雄聯盟》第四屆校園電子競技聯賽	- 本集團與臺灣大學、台中科技大學、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，2019及2020年分別招募70名、79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(2019及2020年分別留任31名、38名為正式員工)。 - 銀行子公司與國立臺北商業大學合作開設「銀行業防制洗錢及打擊資恐課程」，所有課程由具專業經驗之主管人員及同仁擔任講師，以期讓年輕學子們更貼近金融實務並建立正確防制洗錢觀念。 - ILEO數位帳戶由銀行內部自行發想、研究、設計、開發與執行，橫跨9個單位並與國立政治大學資訊管理系所的學生一起聯手打造；ILEO導入設計思考(Design Thinking)與使用者故事(User Story Mapping)設身處地從用戶的角度出發，隨時觀察Google Analytics即時數據。UIUX的專業化加入更多圖像式導引，採用最小化可行性產品(Minimum Viable Product)的MVP概念，用最快的方式提供客戶解決方法，展現完美的使用介面與功能。 - 以實際行動支持校園電競發展、打造健全的聯賽環境，透過企業挹注資源，為培養電競界明日之星貢獻心力，同時挖掘更多電競產業優秀人才，未來在國際電競舞臺嶄露頭角。



● 歷年員工多元性一覽表

單位：人

年度	項目	身心障礙	原住民	國籍數
2017		99	5	14
2018		99	4	14
2019		98	7	15
2020		99	7	14

截至2020年底本集團全球海外營運據點達43處，於東南亞地區布局18處營運據點，除網羅最契合與優秀人才外，各營運據點亦優先提供在地居民就業機會，持續落實在地化經營，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。截至2020年底共聘用547名外籍員工，其中新進外籍員工為98人。

● 2020年新進人員與總員工人數統計表

2020年底	員工總數	♀			♂			合計	
		未滿30歲	30~50歲	51歲以上	未滿30歲	30~50歲	51歲以上	♀	♂
臺灣員工數	9,136	314	203	21	223	152	11	538	386
占總員工數比率(%)	92.8	3.19	2.06	0.21	2.26	1.54	0.11	5.46	3.92
海外員工數	713	48	26	4	11	8	1	78	20
占總員工數比率(%)	7.2	0.49	0.26	0.04	0.11	0.08	0.01	0.79	0.20
合計	9,849	362	229	25	234	160	12	616	406
占總員工數比率(%)	100	3.68	2.33	0.25	2.38	1.62	0.12	6.25	4.12
佔同性別/年齡同仁比率(%)	-	34.05	6.66	1.78	43.66	7.30	0.99	10.43	10.30

2-3 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ESG風險因子評估對集團營運之衝擊，2020年針對篩選出之22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下，將列為中-高度發生率/影響程度的10項議題列為須納入管理之風險。



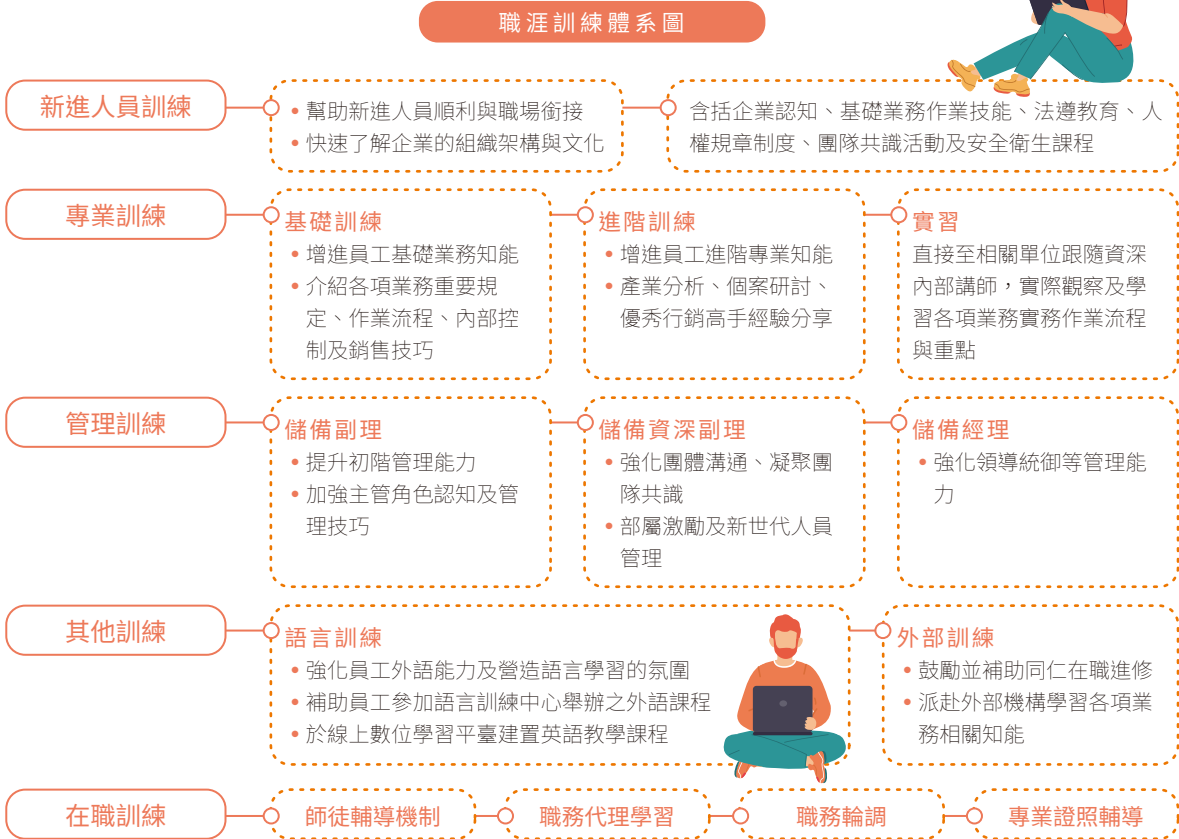
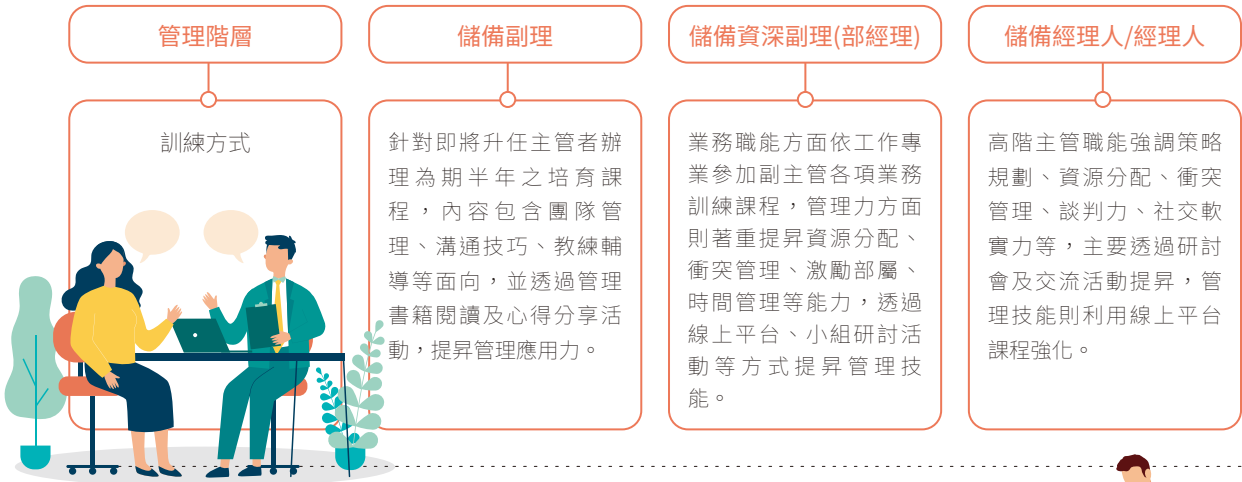
2020年針對辨識為發生率及影響衝擊均高之「重大傳染病」、「異地/居家辦公」、「海外據點人員派任」等重大議題進行盡職調查，訂定及落實相應計畫以減緩相關風險對本集團之衝擊，例如：因應海外營運據點新冠肺炎疫情及地緣政治風險，修訂「重大傳染病流行應變計畫」、「海外單位危機處理實施要點」、「居家辦公守則與作業流程」等規定，於危機事件或災害發生時，即以任務編組方式組成危機處理小組，謀求解決，以避免營運中斷之風險發生。此外，修訂「海外經營管理人才培育要點」及「大陸地區業務人才培育要點」之晉升規範，以拓展海外市場商機，並提高同仁赴海外單位服務意願。

2-4 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，2017~2020年員工提案獲採用計221件，總計發放獎金7萬3,400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。

為提昇主管人員管理職能，銀行子公司實行管理力提昇計畫，依各階層管理職能需求，建立模組化培訓系統，對於主管人員容易面臨之管理困難、有效管理之方法、向上及向下溝通技巧等，以各類課程提供知識，減少主管人員之管理困境，協助提升管理品質，訓練主軸則採「領導管理職能」及「業務管理職能」雙軌並行。



● 歷年員工創新提案獎勵件數

員工提案	2017	2018	2019	2020	合計
總提案數	106	143	97	196	542
獲獎勵件數及獎金	44 / 16,000	56 / 18,200	45 / 15,200	76/24,000	221/73,400

單位：件,元

2-5 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，為使海外營業單位營運順暢並兼顧部門業務穩定性，逐年甄選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2020年底，累計儲備海外人才計369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，以利人才發展「質」、「量」並進，為確保並掌握培訓成效，透過柯氏評估模式（Kirkpatrick Model），與人力資本投資報酬率(Human Capital ROI)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。

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。
	課後測驗	課後安排即席測驗評估學習效果。
學習層次 (Level 2)	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

儲備主管接班培訓計畫					
目標：提升主管各項職能指標如管理及領導能力、判斷力，以利各項營業目標之達成。					
營運效益：強化主管人員團隊領導能力，進而提昇員工向心力及行銷動能，帶動企業營收成長，2017、2018、2019、2020年儲備主管錄取人數分別為136人、185人、216人、129人，2020年訓練投資報酬(ROI)評估較2019年成長45%。					
柯氏評估層次	2017	2018	2019	2020	
反應層次L1：訓練課程平均滿意度(%)	95.2	92.6	92.2	94.6	
學習層次L2：測驗合格率(%)	100	100	100	100	
行為層次L3：關鍵人才留任率(%)	100	100	100	100	
結果層次L4：作業風險占比(%)	4.84	4.81	4.78	4.56	
報酬層次L5：訓練投資報酬(ROI) 評估	125.0	91.4	78.8	114.4	
*為提升及儲備團隊實力，有系統地訓練培育儲備幹部能力，新增儲備主管接班培訓計畫，並依各評估層次填列往年數據。 *作業風險占比＝(作業風險／加權風險性資產合計數)*100% *訓練投資報酬評估＝收益－(營運支出－(薪資成本＋福利成本))÷(薪資成本＋福利成本)					

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，2017、2018、2019、2020年訓練成本分別為67,490仟元、126,959仟元、70,408仟元、49,860仟元，2020年訓練投資報酬(ROI)較2019年成長22%。					
柯氏評估層次	2017	2018	2019	2020	
反應層次L1：課後滿意度問卷回收率(%)	92	85	90	88	
學習層次L2：測驗合格率(%)	100	100	100	100	
行為層次L3：電子通路使用率(%)	76.04	78.07	80.18	83.85	
結果層次L4：數位化交易收益占比(%)	7.73	7.90	6.97	7.49	
報酬層次L5：訓練投資報酬(ROI) 評估	627.2	467.6	882.0	1,077.0	
*數位化交易收益＝電子交易之手續費及利息收入。					

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、2020年海外單位營業毛利分別為205,493仟美元、250,027仟美元、264,032仟美元及394,963仟美元。					
柯氏評估層次	2017	2018	2019	2020	
反應層次L1：訓練課程平均滿意度(%)	92.8	93.6	92.6	93.6	
學習層次L2：測驗合格率(%)	100	100	100	100	
行為層次L3：海外儲備人員離職率(%)	1.59	2.00	2.93	1.35	
結果層次L4：放款新戶目標達成率(%)	60.22	53.72	72.34	60.78	
報酬層次L5：海外單位營業毛利成長率(%)	21.75	21.67	5.57	49.59	
*2019年營業毛利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：2020年證券營業員取得投資型保險證照共計155人，第一金證券具有銷售保險商品證照之員工提升至71.76%，2020年保險商品共同行銷業務投資報酬較2019年成長2.1%。				
柯氏評估層次	2018	2019	2020	
反應層次L1：訓練課程平均滿意度(%)	-	83.4	80.6	
學習層次L2：測驗合格率(%)	100	100	100	
行為層次L3：營業員保險證照取得率(%)	48.36	66.37	71.76	
結果層次L4：保險商品收入占比(%)	0.52	0.53	0.30	
報酬層次L5：保險商品共同行銷業務投資報酬(ROI) 評估	350.24	451.03	460.63	
*財務效益＝銷售保險商品手續費收入。				

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：提升第一金人壽通路業務及投資部門同仁專業知能後，2020年新增保戶9,766戶，每股盈餘增加0.51元。				
柯氏評估層次	2017	2018	2019	2020
反應層次L1：課後滿意度問卷回收率 (%)	91.40	88.96	89.80	90.6
學習層次L2：測驗合格率 (%)	100	100	100	100
行為層次L3：客戶滿意度調查 (%)	71.5	77.4	74.0	83.9
結果層次L4：保戶成長率 (%)	16.0	19.2	14.6	10.9
報酬層次L5：人壽子公司每股盈餘 (元)	(0.46)	(0.41)	0.63	1.14

2-6 員工訓練與發展

為響應金管會雙語政策，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、科見美語及財團法人語言訓練測驗中心合作辦理人員外語能力培訓，及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，並補助高階主管及海外人員參加外語訓練，2020年總計補助1,484人外語訓練及測驗費用484萬元，至2020年底共有2,458人通過LTTC、IELTS、TOEFL、TOEIC、BULATS、GEPT等英語測驗檢定，另有286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)及防制洗錢與打擊資恐專業人員證照，2020年補助CAMS會員費及報考費用計199萬3,000元，截至2020年底全集團共計1,507人取得CAMS證照、2,164人取得防制洗錢與打擊資恐專業人員證照。

註：集團員工持有專業證照之名稱及人數請參考本公司109年度年報第88~89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2020年底內部開辦FINTECH相關課程總時數為15,691小時，共計2,656人次參訓；另為提升員工學習效能，2020年總計員工參加內外部教育訓練課程共計183,225人次平均受訓時數為56.86小時。

● 歷年員工平均訓練時數與訓練費用統計表

項目 \ 年度	2017			2018			2019			2020		
	♀	♂	合計	♀	♂	合計	♀	♂	合計	♀	♂	合計
主管訓練總人次	17,146	14,226	31,372	22,244	18,660	40,904	17,003	15,612	32,615	21,105	19,315	40,420
主管訓練總時數	69,135	55,420	124,555	74,524	63,512	138,036	58,176	54,383	112,559	66,194	59,823	126,017
主管人均訓練時數	76.73	70.15	73.66	84.11	81.74	83.01	69.17	67.73	68.47	77.24	73.22	75.28
非主管訓練總人次	70,159	42,295	112,454	89,397	52,804	142,201	74,009	42,381	116,390	90,480	52,325	142,805
非主管訓練總時數	232,847	141,278	374,125	245,634	150,512	396,146	260,028	150,468	410,496	274,417	159,580	433,997
非主管人均訓練時數	51.94	48.70	50.67	53.17	51.12	52.37	53.18	49.64	51.82	54.33	51.08	53.09
員工平均訓練時數	54.95			57.89			54.68			56.86		
員工平均訓練成本 (元)	7,437			13,760			7,805			5,647		
員工訓練總費用(萬元)	6,749			12,696			7,466			5,561		

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高。

註4：2020年因疫情因素，避免群聚，故總訓練費用及平均訓練成本較往年減少。

人才留任與多元福利



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

3-1 具競爭力薪酬及考核制度

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)，2020年平均調薪率2.4%，非擔任主管職務之全時員工平均薪資1,208仟元，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。2020年員工福利費用總支出為161.3億元，較2019年成長3.7%。

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	2020	增(減)比率(%)
人數	7,699	7,585	7,835	8,056	2.82
薪資平均數 (仟元)	1,114	1,235	1,243	1,208	(2.82)
薪資中位數 (仟元)	1,022	1,138	1,133	1,103	(2.65)

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。

第一金控提供員工公平合理的績效考核與精進制度，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，使之與員工長期績效及公司策略連結。此外，亦將ESG教育訓練納入同仁績效考核指標(評分佔5%)，儲備副主管晉升考核亦將志工活動參與列為必要項目，透過志工活動參與落實環境保護與弱勢關懷，善盡企業社會責任。

3-2 人才留任措施

為提升長期留任意願，透過福利未來式吸引及留任人才，並鼓勵員工長期儲蓄規劃未來退休生活，本公司自2020年起實施「員工團體年金保險」專案，任職滿半年以上之正式員工依個人意願自由參加，並由公司每月補助提撥定額保險費，截至2020年底參加員工占比達92.86%，員工退休時得請領該保險年金給付，或於離職時提前領回所屬保單帳戶價值，其中公提保險費所屬保單帳戶價值依員工參加年資訂定讓與比例如下：

參加年資	公提保險費所屬保單帳戶價值讓與比例 (%)
未滿三年者	0
滿三年者，且未滿六年者	50；依該保單當時所累積帳戶價值計算
滿六年者	100；依該保單當時所累積帳戶價值計算

另，第一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2020年底參加員工占比達93.94%，2020年總計提存8,758萬元，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，銀行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
滿三年者，且未滿六年者	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2020年底計有97人參加，累計提撥3,436萬元。

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年期或三年期之標準時，採分期方式發給長期績效獎金，以避免公司於支付酬金後卻蒙受損失之不當情事。

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2020年底本集團離職率為7.26%，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5.89%。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，除加強內部職缺資訊揭露，注重員工在職訓練外，並搭配系統化之職務輪調，藉由內部職缺填補比重之提升逐年降低員工之離職率，至2020年底內部職缺填補率為84.21%。



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，基層人員最低敘薪與我國最低薪資比例為1.51:1，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；2020年新進人員留任率91.83%。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，定期辦理儲備各級主管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。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。

● 2020年員工離職率統計表

2020年底	員工總數	♀				♂				合計	
		未滿30歲	30~50歲	51歲以上	65歲屆齡退休	未滿30歲	30~50歲	51歲以上	65歲屆齡退休	♀	♂
臺灣員工數	9,136	75	167	51	72	56	128	28	59	365	271
占總員工數百分比 (%)	92.76	0.76	1.69	0.52	0.73	0.57	1.30	0.28	0.60	3.71	2.75
海外員工數	713	25	29	6	4	7	7	1	0	64	15
占總員工數百分比 (%)	7.24	0.25	0.29	0.06	0.04	0.07	0.07	0.01	0.00	0.65	0.15
合計	9,849	100	196	57	76	63	135	29	59	429	286
百分比 (%)	100	1.02	1.99	0.58	0.77	0.64	1.37	0.29	0.60	4.36	2.90
佔同性別 / 年齡同仁比率	-	9.41	5.70	4.05	-	11.75	6.16	2.39	-	7.26	7.26

● 歷年員工離職率及招聘成本一覽表

項目 \ 年度	2017	2018	2019	2020
員工離職率 (%)	8.44	9.81	8.43	7.26
員工離職率 (%) - 不含退休人員	6.79	7.82	7.06	5.89
員工自願離職率 (%)	6.62	7.54	6.82	5.68
平均員工招聘成本 (元) 註	5,473	7,120	8,723	2,491
員工總數	9,075	9,227	9,565	9,849

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；2020年因應疫情取消各種大型徵才及招募活動使得招聘成本大幅下滑。

● 歷年內部職缺填補比率

項目 \ 年度	2017	2018	2019	2020
內部職缺填補率 (%)	72.16	79.62	73.84	84.21
管理職填補率 (%)	99.28	98.93	98.63	100
非管理職填補率 (%)	40.17	33.33	37.16	58.75

註：填補率 = 內部錄取人數 / 職務缺額

3-3 員工溝通與敬業度調查

為因應公司業務發展及保障員工勞動權益，依循國際勞工組織「ILO強迫勞動公約指標」並遵守我國「勞動基準法」、「就業服務法」、「性別工作平等法」、「中高齡者及高齡者就業促進法」等勞動法規，明定於工作規則及人事管理相關章則；此外，有關重要工作變動最短通知期，例如：有增設營業單位或依業務需要進行人力調派，均提前於一週函知員工異動情形。針對海外各營運據點(包含分行、辦事處、籌備處等)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，縮短業務交接準備時間，以保障員工勞動權益，進而降低相關作業風險。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。

自2017年起本集團透過辦理員工敬業度調查，傾聽瞭解同仁心聲，對工作之滿意度、對公司之認同度及訓練發展之建議，進而改善優化相關經營管理制度，近三年集團員工敬業度調查結果如下：

項目\年度	2018	2019	2020
問卷份數	8,504	8,792	9,053
收回份數	8,091 (男：3,372 / 女：4,719)	8,495 (男：3,487 / 女：5,008)	8,896 (男：3,638 / 女：5,258)
收回率 (%)	95.14	96.67	98.27
整體敬業度 (%)	82.39	86.43	92.38
男性敬業度 (%)	84.76	87.91	93.79
女性敬業度 (%)	80.64	85.38	91.43
問卷構面	● 公司政策與文化 ● 工作與健康生活 ● 訓練發展 ● 薪資福利		
改善機制	● 修改員工升等規則，縮短現任職等年資以加速拔擢優秀人才 ● 加強職能教育訓練，建置透明化人才派任機制 ● 提供職務輪調機會，以協助員工學習不同業務 ● 加速人才發展，針對高績效高潛力人員，指派參加專業訓練課程 ● 逐年提升員工福利支出 ● 每季召開勞資會議，加強主管與部屬間的溝通管道 ● 鼓勵同仁參加志工活動，且不侷限於公司舉辦		
改善成效	● 集團男性、女性個別敬業度及整體敬業度均較2019年調查結果提升。 ● 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，2020年員工離職率7.26%較2019年8.43%為低。 ● 銀行子公司依據適性評估報告評定之45歲以下中高績效潛力人員，計有25名調任負責核心業務。 ● 與外部專業機構合作辦理外語進修方案，並協助同仁通過外語檢定，至2020年底累計2,447人通過英語測驗檢定，286人通過非英語之外語測驗檢定。 ● 為利海外分行拔擢當地優秀人才及落實在地經營策略，自2020年起於辦理就地僱用人員年度晉升作業時，彙整符合晉升資格名單供各海外單位參考，另為強化海外單位就地僱用人員薪酬競爭力，經參酌各海外單位提出之需求及各駐地國之經濟數據，修訂溫哥華、多倫多、河內市、胡志明市、金邊、馬尼拉、永珍、香港、澳門、上海、成都及廈門分行等12家就地僱用人員待遇標準表，致2020年海外員工離職率0.80%較2019年0.98%為低。 ● 提高員工生育津貼為每胎補助新臺幣10萬元，並於2021年1月7日起實施。 ● 檢視公司與同業之福利項目差異並提升相關福利水準，2020年集團員工福利費用總支出為161.3億元，較2019年成長約1.04%。 ● 為凝聚同仁向心力並增進互動，投信子公司定期舉辦Town Hall(全員會議)，由高層主管進行簡報或專題講座，同仁如有相關建議即可於會議中提出討論。2020年度共舉辦3場Town Hall會議，致2020年員工離職率18%較2019年24%為低。 ● 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96.51%提升至97.94%。		

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

- 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。
- 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。
- 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。」
- 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。
- 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，且每年對全體員工進行性騷擾防治教育訓練。
- 絕不容忍任何公司之管理階層主管有職場霸凌及騷擾行為，如接獲不法侵害、歧視與騷擾事件之通報，將依據本公司內部相關規章協助同仁即時處置問題，並提供心理輔導及法律協助。
- 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，2020年共提出196項員工建議事項，包括提升服務品質、改良現行業務、改進自動化服務項目、改善作業方法、節省各項費用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76項獲採行辦理。
- 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。
- 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。



3-4 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：

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



設置職工福利委員會

- 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



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
- 志工假1日



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



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
- 員工心理諮詢服務
- 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



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

2020年福利措施執行成效

生養育兒補助	結婚	- 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，2020年計有139人申請結婚津貼共417萬元。 - 鼓勵單身同仁參加外部公務機關等單位舉辦之未婚聯誼活動，2020年計3人申請，共補助3,600元。
	懷孕	- 提供安胎病、事假共44日免扣薪(優於勞基法病假半薪，事假無薪)及產檢假/陪產假(5日)，不計入年度考核，不影響升遷，2020年計有353人申請，每人平均請假日數為7.33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。 - 舉辦職場健康講座-孕前營養補充。
	生產	- 自2017年起提高生育津貼：第一胎5萬元、第二胎8萬元、第三胎以上每胎10萬元，2020年共計補助1,423萬元，累計至2020年底，已誕育1,010位新生兒，且自2021年起提高為每胎皆補助10萬元。 - 產假56日，凡妊娠未滿3個月流產者，均給予產假7日，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，2020年計有179人申請，每人平均請假日數為48日。
	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，2020年計929人次使用。 - 舉辦職場哺乳及育兒健康講座-嬰幼兒發展與哺乳、全腦開發與母乳哺育。 - 贈與女性員工「第一好孕包」及「第一媽咪包」，適時評估妊娠員工工作環境場域調整。
	育兒(家庭照顧假/事假)	- 提供優於法令之全薪事假14日(含家庭照顧假7日)，計298人申請，每人次平均21小時。 - 提供子女教育獎助金鼓勵同仁子女向學，總計補助1,458萬元。 - 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。 - 保障育嬰留職停薪員工之升遷、考績及福利，並提供多元照顧與協助。2020年申請育嬰留停員工計有87人，復職率達87.88%，2020年育嬰留停復職者滿一年之留任率為90.00%。
休閒與關懷措施	休假旅遊補助	- 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，2020年加碼推出「響應振興三倍券，旅遊補助加碼送1,000元」，2020年共補助3,649萬1,000元。 - 成立26項體育文康社團，員工及眷屬計約1,206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，2020年總計1萬3,423人次參與，共補助1,401萬3,000元。 - 鼓勵同仁踴躍參與志工活動，2020年規劃志工假制度，以「集點」方式折換志工假1日，並於2021起試行辦理。 - 退休同仁享有與在職同仁同等優惠費率之團體保險福利，每年定期舉辦退休員工聯誼活動，並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)，持續關懷退休人員生活及身心健康。

防疫照護	關懷措施	因應新冠肺炎疫情對駐外人員之影響，對海外單位駐外人員發放慰問金，計356人次受惠，發放總金額逾700萬元，並於防疫隔離期間給予全薪防疫隔離假。駐外人員若調任及返回駐地給予自主健康管理公假。2020年度未使用之探親機票補助次數、健康檢查費用補助額度及年度休假日數，均得遞延至2021年度使用。
------	------	---

● 2020年申請育嬰留停員工統計表

	2020 享有育嬰假 員工總數	2020 申請育嬰 留停人數	2020 原應復職人數 (A)	2020 實際復職 人數 (B)	2019 實際復職 人數 (C)	2020 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 - ♀	344	75	89	78	74	66	87.64	89.19
合計 - ♂	245	12	10	9	6	6	90.00	100.00
合計 - 總	589	87	99	87	80	72	87.88	90.00

● 歷年復職率及留任率統計表

項目 \ 年度	2017			2018			2019			2020		
	♀	♂	總計	♀	♂	總計	♀	♂	總計	♀	♂	總計
復職率 (%)	85.25	86.67	85.40	95.18	81.82	93.62	85.54	100.00	87.10	87.64	90.00	87.88
留任率 (%)	94.85	100.00	95.28	93.55	90.91	93.27	92.31	88.89	91.95	89.19	100.00	90.00

● 歷年集團提撥退休金資訊

類別 \ 年度	2017	2018	2019	2020
勞退新制	218,426	247,787	274,071	317,994
勞退舊制	377,978	357,919	352,208	327,151
海外人員	16,175	15,969	16,514	18,798

單位：仟元

註：詳細提撥計畫及提撥情形請參考本公司109年度年報第195~196頁



職業安全與健康



重大主題：

GRI 403：職業安全衛生

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、健康檢查結果、年齡性別分布及職場健康促進四大計畫(異常工作負荷、人因、母性、不法侵害)等重要指標，評估員工健康風險，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，繪製員工健康風險地圖如下：



依據2020年健康風險地圖，將中-高度發生率/衝擊程度之10項議題列為須管理之健康風險，其中傳染性疾病、肥胖、心血管疾病、意外傷害、精神壓力及癌症為中高風險因子，又以傳染性疾病可能導致公司承受營運面及獲利面較高之衝擊。第一金按照風險值高低訂定各項預防計畫及減緩措施進行管理及追蹤，以有效降低同仁職災及健康危害之發生頻率。

強化職業安全衛生管理措施，有效管理員工健康風險，於2020年增訂職安主管年度績效目標，持續精進職業安全衛生管理流程。

職業安全衛生管理流程



2020年員工健康風險預防計畫如下

一、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主動通知健康檢查結果異常之同仁至醫院複檢，亦給予醫療指導及改善建議，並追蹤後續改善情形。2020年計有高階主管135人、海外人員24人及7,839位員工完成健康檢查，補助費用共計約3,494萬元。

二、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。2020年共篩選出8名高風險員工，351名中、低風險員工。

三、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)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。亦透過舉辦「骨質疏鬆大作戰」、「上班族的紓壓健康講座」等健康講座，以提升同仁自我照護意識。2020年疑似有人因性危害之同仁計有105人，經駐診醫師協助獲得改善。

四、母性員工健康保護計畫：獲悉員工懷孕及產後一年內復工之女性員工，由員工及其主管填寫「妊娠中/分娩後員工健康風險評估表」，評估其工作對母體健康之影響。2020年計有179位女性員工接受母性員工健康保護，計277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。

五、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納入預防職場不法侵害相關課程，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、提供紓壓資訊及免費心理諮詢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，落實執行職場不法侵害預防計畫，降低職場內外部不法侵害發生之機率。

如接獲不法侵害申訴案件，即依公司內部相關規範協助同仁即時處置問題，並視當事人之身心狀況，主動轉介或提供心理輔導及法律協助。對於成立案件之行為人，依相關規定給予適當之懲處，並調離原職避免再與受害人接觸，對於受害者給予其必要之協助與支援，安排心理諮商、同儕輔導、復健或休假，以及調整職務內容等方式，給予支持和鼓勵，並由公司醫護人員為後續追蹤與關懷，倘涉及民事賠償案件，亦聘請律師協助其進行損害賠償等相關訴訟之法律作為。

執行職務遭受不法侵害預防計畫執行流程圖



● 歷年有關不法侵害申訴之統計表

項目	年度	2017	2018	2019	2020
不法侵害 (件數)		0	0	0	0

● 2020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
傳染性疾病 ^註	提供醫療保健資訊	以電子報提供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之醫療保健資訊，另於企業內部網站設置「新冠肺炎」專區，以提供同仁新冠肺炎最新疫情及防疫宣導資訊。
	防護措施	● 維護工作場所環境清潔，定期執行消毒清潔，並視需要增加消毒次數。 ● 提供同仁必要之防護設備如透明隔板、面罩、口罩及消毒用品等防護設備。
	護理人員實地宣導	依健康檢查結果，若工作場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。
	舉辦防疫宣導	舉辦新冠肺炎(COVID-19)講座及防疫宣導，共計 790 人次參加。
肥胖	辦理健康促進活動	舉辦為期半年之「我愛健康，享瘦得第一」健康促進活動，共計953人參與，體重控制組(BMI≥24)及體重維持組總計減重751.9公斤，個人最高減重15.5公斤，另外，體重控制組(BMI<18.5)總計增重37.6公斤，個人最高增重5.1公斤。
	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，2020年平均每日用餐人數為 1,188 人。
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。
	裝設AED (自動體外心臟去顫器)	為保障同仁與客戶之生命安全，至2020年底於56處營業據點裝設AED，並取得「AED安心場所認證」。
意外傷害	● 內部公文宣導 ● 加強職業災害通報 ● 護理人員實地宣導	定期提醒同仁上下班、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。
精神壓力	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，2020年提供諮詢服務計92人次。
	舉辦健康講座	委請「財團法人張老師基金會」於北中南地區舉辦5場次「營造職場正能量~談主管的自我敏感度與溝通EQ」心理健康講座，共218人參加。
	分享心理健康紓壓資訊	同仁可於內部網站(如：心理諮商專區、心情溫度計)分享心理健康、紓解壓力之心得。
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	2017~2020年完成「低輻射劑量肺部電腦斷層掃描」檢查之員工共計5,491人，受檢率為77.4%，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治療。
	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(2020年計有27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2020年計慰問374人次。

註：新冠肺炎防疫措施

因應新冠肺炎疫情，2020年1月底依「危機處理實施準則」成立防疫緊急應變小組，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及訂定防疫計畫，並依中央流行疫情指揮中心最新重大訊息，即時展開各項防疫措施，以保障員工及客戶之健康，並確保營運不中斷。

強化疫情防控制

- 建置防疫資訊平台、建立通報及追蹤機制
- 備足各項防疫物資
- 督導集團各工作場域遵守執行
- 訪客管控、環境防疫管理
- 落實宣導防疫及同仁健康追蹤

建立備援機制 確保營運不中斷

- 建立居家辦公管控機制
- 國內營業單位規劃備援單位
- 依疫情啟動分組輪流上班、異地辦公及居家辦公

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，致力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 \ 年度	2017	2018	2019	2020
開會次數	4	4	4	5
議案數	10	15	10	9

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，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 \ 年度	2017	2018	2019	2020
職業安全衛生業務主管訓練人數/時數	714 / 8,315	71 / 2,405	728 / 7,309	29 / 645
防火管理人訓練人數/時數	650 / 3,930	69 / 828	93 / 1,116	693 / 4,314
急救人員訓練人數/時數	31 / 558	41 / 738	625 / 2,640	33 / 594
ISO 45001管理系統訓練人數/時數	-	99 / 707	50 / 179	29 / 645

一般同仁 3年3小時職業安全衛生在職教育訓練

註：2020年因疫情緣故，除必要之年度在職教育訓練外，其餘課程由營業單位視需要派訓，故參訓人數及時數較往年減少。

● 歷年衛教講座統計表

項目 \ 年度	2017	2018	2019	2020
健康相關議題(含生理、疾病、營養、飲食、與時事結合等相關健康議題)	2場 / 295人次	3場 / 269人次	3場 / 762人次	8場 / 952人次
身心健康等議題	2場 / 826人次	4場 / 812人次	2場 / 91人次	5場 / 218人次
孕產及親子健康等議題	-	-	2場 / 71人次	3場 / 69人次
健康促進活動	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)	健康促進活動 1場次 / 953人 (體重控制組(BMI≥24)及體重維持組總計減重751.9公斤；體重控制組(BMI<18.5)總計增加37.6公斤)

2、完善「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年底於總部大樓導入國際標準規範「ISO 45001職業安全衛生管理系統」，透過P-D-C-A(Plan-Do-Check-Act)的管理原則，強化各項管理措施，並通過BSI英國標準協會驗證取得證書。截至2020年底ISO 45001管理人員共計1,303人(含員工及承攬商)，為落實推動職業安全衛生管理系統、降低危害發生之機率，除每年辦理「職業安全衛生危害鑑別」教育訓練外，於2020年完成各單位職業安全衛生「危害鑑別清冊」，建置危害鑑別、管理審查及安全衛生巡檢等系統化管理機制，透過法規查核、內/外部稽核及P-D-C-A程序改善公司內外部安全與衛生議題及作業流程潛在之風險，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、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，2020年共計15,768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1,606人，總保費支出4,881仟元。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。

5、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。2020年計有42人申請公傷假，發生職業病人數為0，發生職業災害員工(含派遣及保全人員)總計5人。

註：此處職業災害為跌滑倒、不當動作及交通事故。

● 2020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4)	失能傷害嚴重率% (SR,註5)	請假日數 (不含休假)	缺勤率% (註6)
♀	28	618	0.47	6.27	1.42	31	10,842	0.73
♂	14	423	0.36	4.29	0.71	22	6,188	0.63
合計	42	1,041	0.43	10.56	2.13	53	17,030	0.69

● 歷年公傷及缺勤情形

年度	2017			2018			2019			2020		
性別	♀	♂	總計	♀	♂	總計	♀	♂	總計	♀	♂	總計
公傷率 (%)	0.65	0.22	0.47	0.47	0.43	0.46	0.58	0.37	0.49	0.47	0.36	0.43
缺勤率 (%)	0.26	0.07	0.33	0.82	0.30	0.61	0.66	0.36	0.54	0.73	0.63	0.69

註：

1.公傷率：公傷假人數／員工數

2.損失日數比率：公傷假日數／總經歷工時* 200,000

3.總經歷工時：19,698,000小時

4.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：

$$\text{失能傷害頻率 (FR)} = \frac{\text{失能傷害次數(人次)} \times 10^6}{\text{總經歷工時}}$$

5.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：

$$\text{失能傷害嚴重率 (SR)} = \frac{\text{總損失日數} \times 10^6}{\text{總經歷工時}}$$

6.缺勤率：請假日數(公傷+病假(含延長病假)+生理假)／總工作日數，2020年缺勤率提升，主要係罹患癌症及因 骨折請延長病假之人數增加(包含手術+術後休養+複診+復健)。

7.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 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

5-1 公益策略

金額單位：萬元

解決方案		2018	2019	2020
社會 關懷	商業	「GLORY+世界卡」流通卡數及收益		
	效益	2,126張 / 1,767	2,449張 / 1,846	3,071張 / 1,787
		「危險老舊建築物重建優惠融資專案」收益		
		13,700	127,000	3,516
		高齡者安養信託及身心障礙者照顧信託收益		
		37	22	13
1 消除貧窮		「安心貸」逆向抵押房貸收益		
		84	163	279
2 消除貧窮		「勞工紓困貸款」及「微企e時貸」收益		
		—	2,500	23,751
3 健康與福祉		青年安心成家購屋貸款收益		
		45,328	43,672	47,634
		中小企業放款收益		
		1,240,000	1,280,000	1,281,420
		微型保險商品新契約保費收入		
		5	5	9
4 教育品質	社會/	走入偏鄉、校園及社區金融講座之受益人數		
	環境	6,186	8,991	6,814
8 經濟與經濟成長	效益	透過一銀信用卡捐助公益團體之金額		
		43,300	49,500	56,517
		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 / 353	2,137 / 432	2,226 / 483
		公益尾牙伴手禮採購及弱勢團體表演所得		
		138	124	100
		捐贈食物銀行受益戶數及金額		
		375 / 85	465 / 105	730 / 110
		海外公益活動之受益人數及捐贈金額		
		200 / 18	1,400 / 129	535 / 75
		國內義診活動受益人數及節省之醫療費用金額		
		1,426 / 21	1,635 / 25	1,600 / 24

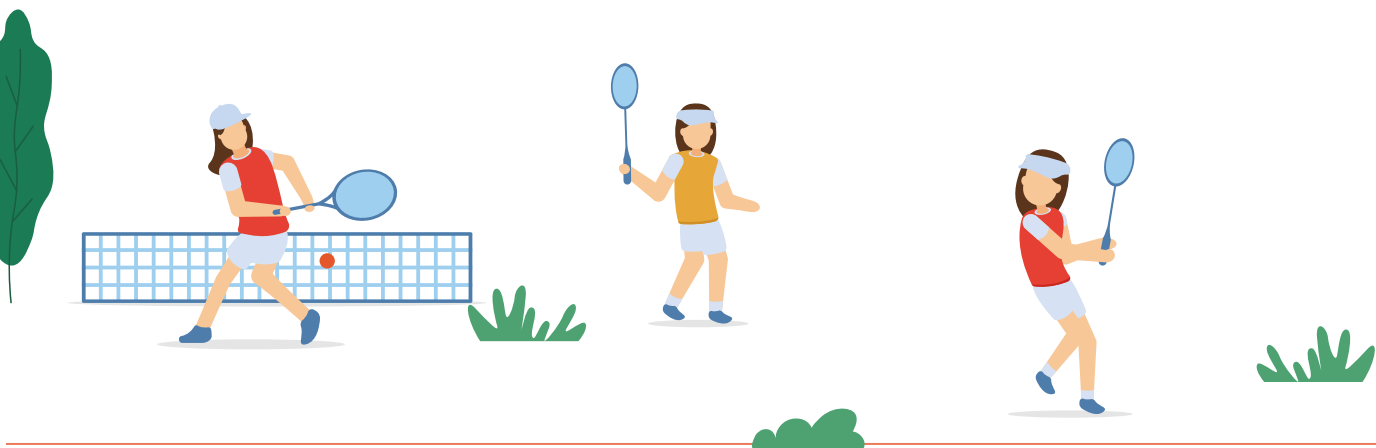
解決之社會
環境問題

- 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。
- 臺灣邁入高齡化社會，銀髮族照護資源不足問題日益嚴重。
- 解決青年世代就學就業及少子化問題，讓青年世代能樂觀展望未來。

影響力

推動金融包容性，並與SDGs結合，照顧青年購屋族群與保障高齡化社會銀髮族資產安全需求，我們除了大力支持中小企業，亦提供青年安心成家購屋貸款與「安心貸」，另因應疫情影響提供「勞工紓困貸款」，2020年總承作金額達457億元占整體消費性貸款8.24%，而以ESG為基礎之高齡者退休安養、身心障礙者照護信託承作金額亦達82.11億元。

金額單位：萬元					
解決方案			2018	2019	2020
體育競技	商業效益	一銀聘僱體育選手為正職員工對銀行之獲利貢獻	1,795 (8位)	3,655.3 (15位)	1,985 (10位)
	社會/環境	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 1 6 銀 2 1 銅	2 金 1 銀 3 銅
	環境效益	一銀男子桌球隊選手獲得國內外競賽獎金	234	141	24
	環境效益	舉辦全國網球及桌球錦標賽參與人數	1,918	1,881	1,881
3 健康與福祉	4 教育品質	財政部「統一發票盃路跑活動」中獎發票捐贈社福機構金額	36.28	38.08	36.4
8 就業與經濟成長					
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。			
影響力		我們贊助及舉辦各項體育活動已逾20年，藉由從小培育具潛力的優秀選手，除培育出不少桌球國手，為臺灣桌球運動發展奠定厚實之基礎外，內部亦帶動員工運動風氣，對外則成功提升本集團年輕、活力之品牌形象。			
解決方案			2018	2019	2020
藝術文創	商業效益	文化創意產業貸款收益	37,700	41,400	44,652
	社會/環境	文化創意產業貸款戶數	1,053	1,550	3,464
	環境效益	文化創意產業貸款之影視業戶數	66	90	140
	環境效益	臺灣及臺北燈會之觀光人次與經濟產值	1,356.8萬人 / 25,800	1,739萬人 / 380,800	1,182萬人 / 700,000
1 消除貧窮	4 教育品質	本土藝術家搏節之展覽場租、作品銷售金額	756 / 627	756 / 381	756 / 124
8 就業與經濟成長		臺大醫院及大型音樂會之總參與人次及表演者收入	10,000 / 12	10,200 / 13	9,100 / 7
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臺。 - 新冠肺炎疫情嚴峻，藝文產業市場低迷，透過對文創產業之融資與授信，挹注文創產業發展的資金，協助其轉型發展以度過產業困境。			
影響力		我們自2004年起開辦電影輔導金信託業務，至今承作逾200件，承作金額約18億元；亦協助國內文創產業發展，積極辦理文創產業貸款，2020年創意產業貸款總授信餘額達246億元，另亦推動「加強文化創意產業升級轉型貸款」及「文化創意產業青年創業及啟動金貸款」等各類型文創貸款，並贊助臺灣及臺北燈會等協助提昇觀光人次及創造經濟產值，達成觀光產業、地方政府及消費者等多贏效益。			

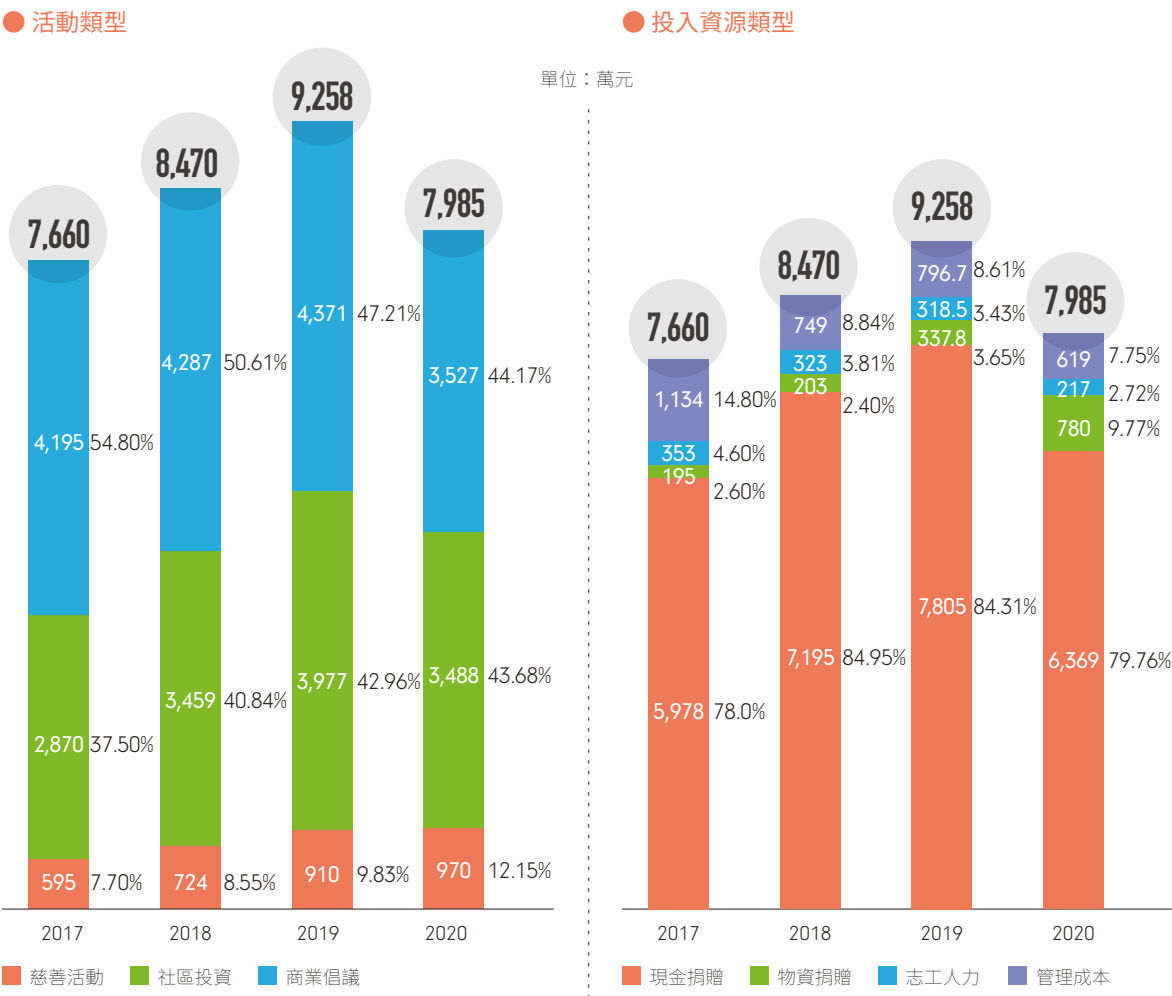


解決方案			2018	2019	2020	
綠色關懷	商業 效益	綠色公益信用卡(里仁卡、宜蘭卡及綠活卡)之流通卡數及收益	102,553張 / 4,868	147,548張 / 4,706	153,367張 / 3,192	
		都更融資案件收益	29,000	31,000	16,691	
		綠色貸款收益	104,000	111,000	111,348	
		投資綠色債券收益	4,500	7,700	11,000	
		「五加二產業」(綠能科技、亞洲矽谷、生技醫藥、國防產業、智慧機械與新農業、循環經濟)貸款收益	112,000	115,000	109,793	
		再生能源創能貸款收益	1,644.8	1,246	1,356	
		投資太陽能電廠收益	—	310	995	
		社會/ 環境 效益	環境教育受益人數	304	54	38
			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	130棵 / 1.3公噸CO ₂ e
			綠光傳愛計畫裝設LED燈具數、年減用電量、電費節省及減碳量	265組 / 3萬度 / 12 / 16.62公噸CO ₂ e	1,184組 / 11.8萬度 / 47 / 82公噸CO ₂ e	1,216組 / 10.3萬度 / 41 / 52.27公噸CO ₂ e
投資太陽能電廠減碳量	—		1.1萬公噸CO ₂ e	5.6萬公噸CO ₂ e		
都更融資案件之地主收益	—		—	1,838,574		
都更融資案件之環境效益	—		—	997.7公噸CO ₂ e		
綠色公益信用卡(里仁卡、宜蘭卡及綠活卡)回饋金	1,304		1,557	1,478		
綠色志工參與及受益人次	1,601 / 4,635		1,606 / 4,422	1,228 / 1,718		
志工服務滿意度	—	82.86%	92.28%			
有機蔬果採購金額	33	28	26			
解決之社會環境問題						
- 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。						
影響力						
我們結合核心職能協助產業轉型，開發並提供ESG商品及服務，並透過舉辦節能研討會、企業登峰金鑽講座、都市更新說明會及環境教育等活動，與客戶及供應商等各類利害關係人溝通本集團綠色金融商品政策及理念，2020年ESG相關企業貸款融資餘額達4,874億元，占整體企業貸款融資餘額56%。另發行綠色公益信用卡，依卡友消費金額一定比例捐贈予政府或社團團體做為環保及社會公益使用，如運用綠活卡回饋金116萬元及第一金控捐助27萬元協助5所偏鄉小學裝設1,216套LED燈具，另提供都更一條龍金融服務，協助住戶重塑家園提升房產價值，同時協助打造綠建築，以響應政府推動環境友善及低碳城市之目標。						
註：因受新冠肺炎疫情影響，爰減少愛心及綠色志工活動舉辦場次，故相關商業、社會、環境效益減降。						



5-2 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，2020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。2020年四大公益策略總計投入7,985萬元，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」。2020年共辦理134場公益活動，其中愛心志工活動45場、綠色志工活動38場及走入校園與社區金融知識宣導活動53場，志工參與2,019人次，受益13,591人次，服務時數8,059小時。

自2011至2020年止，集團志工參與活動已達22,688人次，並有91,602人次受益，服務總時數高達92,783小時。為了解參加人員對志工活動之滿意度，亦發放7,635份調查問卷，問卷回收率98.93%，其中92.28%對活動舉辦內容表示滿意，並訂定自2021年起，每年志工參與人次較前一年提升3%之目標。



金融教育推廣計畫

第一金控以實際行動扶助弱勢族群，積極運用核心職能協助弱勢民眾瞭解金融知識，保障自身權益，每年由員工組成志工服務隊至偏鄉社區、學校及社福團體分享金融或理財觀念，持續擴大金融知識普及化，亦開啟學童學習金融知識的機會，並將安養信託及身心障礙信託產品觀念導入志工服務，讓長者及身心障礙者家庭之經濟安全獲得妥善之照護。

服務項目	2018	2019	2020
前進偏鄉、校園及社區金融教育宣導	場次：51 參與人次：5,373	場次：66 參與人次：8,077	場次：53 參與人次：5,363
志工偏鄉宣導	場次：14 場 受益人次：352	場次：6 場 受益人次：272	場次：5 場 受益人次：316
志工服務結合安養、身心障礙信託推廣	場次：1 場 參與人次：29	至新北市松年大學及新北偏鄉地區宣導安養信託、老年財務規畫及財產防護措施 場次：6 場 受益人次：365	● 至新竹五峰鄉部落舉辦志工活動，除捐贈生活物資予獨居長者及弱勢居民，另宣導安養信託，提供鄉民妥善安排退休和身心障礙撫育之規劃，減少長者被詐騙等情形發生，受益人次：150 ● 台北市自閉兒星扶工坊，受益人次：35
「投資小學堂 理財我第一」活動	場次：1 (台北家扶中心及台北兒童福利中心) 受益人次：29位兒童	場次：1 (台北家扶中心及台北兒童福利中心) 受益人次：33位兒童	場次：1 (台北家扶中心) 受益人次：24位兒童
偏鄉關懷投資健檢講座	場次：5 場 參與人次：157	場次：5 場 參與人次：171	場次：6 場 參與人次：365
線上影音理財講座	場次：46 場 參與人次：1,419	場次：45 場 參與人次：1,946	場次：69 場 參與人次：3,697

註：因受疫情影響，致部分活動取消或採線上進行，致活動場次及參與人次減少。

在地溫馨小故事 愛心早餐車駛進臺南希望之家

2020年11月一臺紅色胖卡首度駛進臺南加利利希望之家園區，車子裡載滿了美味的土司、雞蛋及美奶滋等。第一銀行志工首度攜手客戶美芝城早餐，陪伴希望之家的弱勢孩童自己動手作愛心早餐。加利利希望之家主要收容16歲以下失依、單親、隔代教養等弱勢兒少，在志工夥伴的陪伴下，孩子們首次體驗親手作早餐的樂趣，亦獲贈蘿蔔糕及新鞋等伴手禮。第一銀行志工也以有獎徵答方式教導儲蓄及理財的重要，並捐贈院方消防安全設施、二手電腦、投影機和印表機等教學設備，讓孩子安心成長、快樂學習！



社會關懷

弱勢扶助

- 第一銀行文教基金會運用第一銀行依世界卡簽帳金額1%捐贈之回饋金，透過教育部「學校教育儲蓄戶」平臺，資助偏鄉弱勢學生教育、營養午餐、課輔班等安心就學項目，幫助經濟弱勢或家庭突遭變故學生共290位，讓其安心就學，捐助金額為96.4萬元。
- 捐贈金融服務業教育公益基金250萬元：扶助清寒弱勢學生1,330位，6年來共計捐贈1,500萬元，累計扶助9,825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10年協助新北市安坑、中正及二重國小共486位弱勢學童補救教學，10年來共3,352位學童受益。
- 捐贈實踐大學「五力助學計畫」10萬元，協助身心障礙及經濟弱勢學生安心就學。
- 捐助南投縣偏鄉「潭南國小」及臺南市「崇學國小棒球隊」營養早餐計畫，提供120位弱勢學童及棒球選手全年度愛心早餐。
- 邀請台北市自閉兒基金會星扶工坊家庭成員參加「身心障家庭信託講座」活動，介紹透過信託之信賴託付隔離功能，結合穩健理財商品，保障身心障礙學員高齡後生活所需，共35人參與。



志工送暖

- 舉辦43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。
- 金邊及胡志明分行攜手客戶至當地育幼院捐贈物資，二場海外志工活動共計535位弱勢孩童受惠，自2016年至今已累計嘉惠7,635位海外弱勢民眾。
- 連續第5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、4場肝病病友會及北醫楓杏醫療隊25場義診之醫療費用，嘉惠逾1,600人，節省約24萬元醫療費用。



健康與性別教育宣導

- 舉辦5場生命教育講座並邀請身障人士分享如何以樂觀態度面對生活，共802名學童受益。
- 透過志工課輔，加入兒童安全教育及性別平權觀念之宣導，共舉辦15場約1,490人受益。



社會關懷

慈善捐贈

- 透過第一銀行信用卡捐助公益團體5.65億元。
- 舉辦133場公益尾牙邀請弱勢團體表演，採購社福機構禮品及表演費用計100萬元。
- 連續4年響應安得烈食物銀行貧童年菜補助計劃，2020年有360戶受惠，累計捐贈255萬元。
- 捐贈370份愛心年菜予臺北市忠勤里之獨居長者及中低收入戶。
- 捐贈159份愛心年菜予臺北市中正及松山區弱勢長者，協助長者溫暖過好年。
- 捐贈南投縣信義鄉潭南國小教學用磁性黑板及磁吸式水擦黑板，讓偏鄉師生享有優質之教學環境，減少粉塵對健康之威脅，受益師生80位。
- 攜手臺北醫學大學附設醫院舉辦「第一金終照」捐贈計畫，每銷售一件「貸款衍生性保險商品(房貸壽險)」或「長期照顧險」即捐贈100元予信義區社區整合照顧服務中心(石頭湯)，2020年總計捐贈40萬元。
- 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「環境友善種子有限公司」協助萬華分行辦理環境教育推廣課程，支持社會企業發展，採購金額87萬元。
- 捐贈11萬元予澳洲昆士蘭州政府，協助其處理澳洲森林大火之災後重建工作。



齊心抗疫愛心捐贈

- 疫情期間為使本土農漁民生計不受影響，採購100公斤石斑魚贈予宜蘭蓬萊國小、新竹桃山國小、南投新鄉及潭南國小、屏東賽嘉及青葉國小等6所偏鄉小學，並採購2,040公斤文旦及3,900公斤香蕉贈予全國56家社福團體及學校，以實際行動力挺本土農漁業。
- 為體恤第一線防疫人員之辛苦，捐贈2臺紅外線熱像測溫儀、熱顯測溫偵測器及全身型防護衣與隔離衣等防疫物資給花蓮門諾醫院。
- 捐贈1臺TOYOTA COASTER中型巴士予臺灣大學醫學附設癌醫中心醫院，以提高院方接駁效率、行車品質及安全，預計每月搭乘人數逾萬人以上。
- 有鑒於東國醫療資源及當地居民防疫觀念不足，捐贈醫療用口罩1萬片、防護衣900套及美金5萬元協助東國購買新冠肺炎疫苗。



傳愛零距離暖心音樂會

- 邀請新北烏來福山國小-泰雅傳統歌謠隊、吳柏毅、翊聲承諾舉辦「傳愛零距離」線上音樂會，以「純錄製影片，現場無觀眾」形式進行，為疫情提供溫暖正能量。
- 「我愛辦公室 防疫音樂會」將音樂帶進辦公大樓，邀請身障團體「紅心四」於總部1樓及營業部大廳表演，讓同仁及民眾享受難得的現場音樂會饗宴，約100人參與。



綠色關懷

環境教育推廣

- 於萬華分行設置之綠色金融教育館與社會企業一環境友善種子有限公司合作，推出「綠建築節能減碳」、「氣候變遷風險管理」、「綠色貸款與融資審查」、「綠色消費金融」四套綠色金融環境教育課程，針對企業、政府機關及學校等辦理18場次環境教育課程，共計486人參與。
- 舉辦2梯次「綠色金融體驗營」，安排「環境教育」及「環保有機DIY」體驗，同時透過「金融小學堂」課程建構理財基本觀念並協助孩童瞭解銀行工作環境與內容，共10位志工及38位孩童參與。
- 自2014年起銀行、證券、投信、人壽及AMC子公司所有營運據點於「世界關燈日」(3月28日)及「世界地球日」(4月22日)夜間各關燈1小時。



綠色志工

- 舉辦綠色志工活動38場，投入有機農場協作、守護海岸、植樹減碳、認養契作、綠光傳愛及綠色金融體驗營等，總計投入110萬7,613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。
- 響應植樹節，於臺中市竹仔坑環保生態園區栽種約130株樹苗，自2016~2020年累計栽種5,761棵樹苗，年吸碳量約57.61公噸CO₂e。
- 與「社團法人臺灣藍染學會」合作舉辦「校園環境教育推廣講座-臺灣國家公園之美」，讓孩童接觸、認識進而愛護大自然，共1,758位學童受益。
- 舉辦3場「我愛美麗海」淨灘活動，撿拾漁業廢棄物、一般廢棄物及漂流木等垃圾共計287公斤，志工參與共140人。



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116萬元及第一金控捐助27萬元，共同攜手供應商及客戶，協助宜蘭「頭城大溪國小」、「頭城大里國小」、「三星惠明國小」、「蘇澳蓬萊國小」及花蓮縣秀林鄉「崇德國小」等5所偏鄉小學裝設LED燈具1,216套，預估年減近10.3萬度用電，節省電費約41萬元，減少52.3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」1,090萬元，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250.8萬元，作為社會公益及植樹暨護樹等活動使用。
- 捐贈154臺電腦予台灣三益策略發展協會、屏東心安草關懷協會、清華大學貝里斯國際志工教育服務團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，累計至今已捐贈1,331臺。

體育競技

第一金正新瑪吉斯網球錦標賽

- 連續11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，2020年計1,015人參與。



體育支持

- 連續12年舉辦全國桌球錦標賽，並贊助奧運臺灣舉重代表隊及足球協會，亦針對體育專長之弱勢學生，給予支持及協助。

統一發票盃路跑活動

- 於宜蘭羅東運動公園開跑，並募集43萬8,568張發票，中獎金額36萬元捐贈宜蘭縣私立佛教孝夫社會福利慈善事業基金會、蘭智社會福利基金會、天主教靈醫會私立聖嘉民啟智中心、慈善社會福利基金會附設私立慈懷園及阿寶教育基金會等5家社福團體。



桌球培訓

- 自2011年即成立男子桌球隊，2020年有6名選手入選國家代表隊，總計獲2金1銀3銅，獲國內競賽獎金24萬元。另持續提供新北市修德國民小學等8所學校培訓費用，計305位球員受惠。連續2年獲教育部頒發「體育推手獎金質獎及長期贊助獎」。



藝術文創

音樂饗宴培植本土藝文新秀

- 於臺北、臺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臺。自2006年至今已舉辦43場大型交響音樂會，吸引逾12萬人次聆聽。



點亮人生 - 第一圓夢舞台

- 自2011年起與臺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，10年來已舉辦56場，邀請63組視障、聽障或肢障團體演出，吸引逾1.1萬人次欣賞。屆滿10週年之2020年則盛大邀請「古舞團」、身障團體「夢想者聯盟」與「菲比樂團」共同演出，感動逾300位觀眾。

關懷文創產業

- 2020年文創產業貸款總授信餘額246億元，申請戶數3,464戶，其中影視相關產業，計有170家企業，授信餘額為22億元，占文創產業總授信餘額9%，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，提供影視產業發展所需資金。



提升品牌年輕化

- 號召年輕族群發揮創意，秀出自我展現自信，於三創生活園區舉辦「第一銀行COSPLAY大亂鬥」，並結合環保永續概念，捐出廢電池及廢光碟，吸引逾600位年輕朋友參與。

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臺，至2020年底已舉辦114場藝文展覽，吸引逾11.4萬人次欣賞。2020年9場藝文展覽作品銷售總額約123.5萬元。惟受疫情影響，另舉辦2場「藝想世界-線上藝文」活動，以訪談影片介紹藝術家之創作歷程，讓大家透過網路觀賞零距離接觸藝術。



創造觀光效益

- 贊助臺中市政府「臺灣燈會」活動，吸引國內外觀光客近1,182萬人次參與，提升國際能見度，帶動經濟產值約70億元。



金融創新與包容



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

第一金控支持聯合國永續發展目標SDG8.2「透過多元化、科技升級與創新提高經濟體的產能」、SDG8.10「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。另利用大數據分析，透過異業結盟及差異化服務，結合各項線上業務、智能客服與理財及OpenAPI串接，優化使用者介面與功能，提供客戶更多元流暢的數位金融體驗，以期成為客戶首選及市場之領導品牌。

6-1 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「簡單、創新、最懂你」之核心價值，鎖定數位原生世代，引領數位潮流並吸納新興客群，客群分布以二十至四十四歲的小資上班族為大宗，現行用戶年齡層平均為三十六歲，其中女性占57%。客戶只須完成線上開戶並下載專屬之「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數位金融帳戶。

為持續滲透年輕客群，2020年正式開放7歲以上領有身分證的未成年人線上開戶，申請方式不受時間及空間限制，家長僅需協助未成年子女線上輸入申請資料，經法定代理人同步身分驗證後，即可完成開戶作業；且為擴大iLEO數位帳戶之運用，推出「iLEO獨資企業數位帳戶」，提供事業繁忙的獨資企業主更便捷的開戶管道，以行動力挺小微企業發展，成為首家同時提供成年人、未成年人及獨資企業戶全方位線上開戶服務的銀行。

iLEO除推出創新滑滑轉帳專利功能及廣受好評的全新介面外，更針對iLEO所屬數位客群量身打造星座投資、信用貸款與夢想帳戶等創新功能，如線上貸款平台「iLEO大小桶金」全年無休提供3至300萬元線上信貸快速申請及撥款服務，持續深化服務、廣化產品。iLEO數位帳戶自上市以來已超過57萬用戶，2021年第一季為國內數位帳戶開戶數排名第四之銀行，2020年「iLEO APP」下載數達23.4萬次，較2019年成長117%。

第一金證券「e鍵開戶」APP秉持「三不一沒有」的特色-「不用臨櫃、不打烊、不用再跑銀行，沒有一大堆開戶文件需要填寫」，僅需要三步驟、五分鐘的時間即可完成申請，從開戶、交割銀行約定、集保e存摺申請及電子交易密碼函寄送，都使用數位化方式完成，讓客戶輕鬆體驗數位金融服務新流程，截至2020年底，開戶數達11,472戶。



第一金人壽持續優化「e指通」APP行動服務平台，可於同一頁面檢視所有功能，提供保戶即時迅速的保單查詢、線上服務項目變更及方便實用的個人化功能，提升保戶使用率。

第一金控積極迎接數位浪潮，鼓勵並教育客戶使用數位通路，減少臨櫃交易，成效卓著：

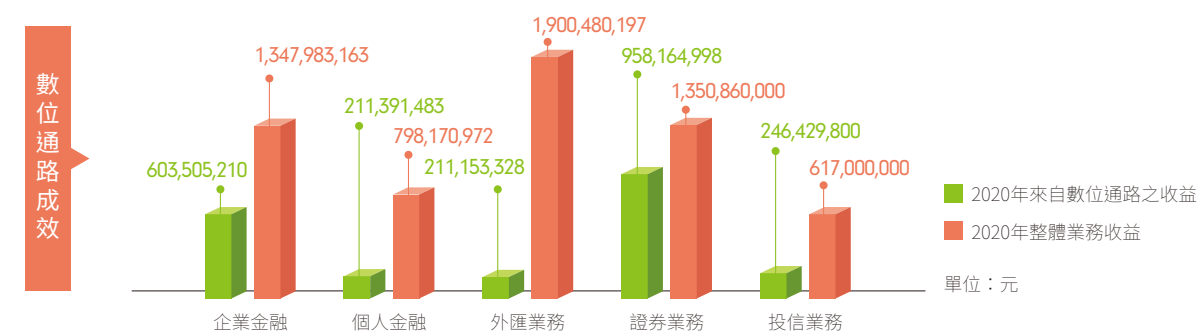
近五年數位通路使用率成長 12.58%

74.48%

2016年

83.85%

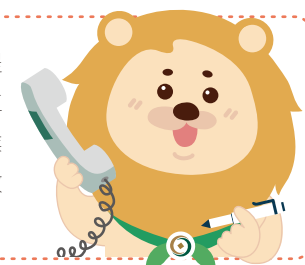
2020年



6-2 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2020年底累計278,501人次使用「智能客服」，回應準確率達94.5%。



智能理財

因應臺灣進入高齡化社會致退休規劃需求殷切，第一銀行於2020年10月推出「e-First智能理財」服務，為全國率先採用國際投資研究機構-晨星(Morning Star)的演算法，搭配三百多位專家，以「人機協作」模式為投資人配置資產與篩選最適合之基金標的。不同於市場上之機器人理財，除了照顧小資族、上班族等普羅大眾之投資需求外，獨創「樂齡退休月月領」投資計劃，讓客戶退休時每月有固定的現金收入，補足退休三大支柱(社會保險、職業退休金、個人儲蓄與投資)中個人儲蓄與投資的不足，進一步提高所得替代率。截至2020年底累積近2萬名客戶投資，而自推出以來，各投資組合績效不僅全數為正報酬，且累積報酬率最高可達15%，在目前劇烈波動的投資市場中，表現相對亮眼。



6-3 打造數位創新金融環境

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。

線上辦卡

使用數位化通路線上辦卡，線上完成「驗證、填寫、上傳」3步驟，免簽名、免郵寄，即可輕鬆完成信用卡申請。2020年線上辦卡核卡數占當年度總核卡數37.69%。

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。2020年於線上申請試算信貸及房貸額度共30,368筆，申貸案件共17,070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。2020年度透過微企 e 時貸平台申貸案件共8,693件。



6-4 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。

最低度開發國家：

為協助最低度開發國家如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、放款及外匯業務外，業於柬埔寨金邊分行網路銀行提供匯率查詢、帳務查詢及轉帳等功能，另為順應金融數位化潮流，貼近東國當地客戶使用智能手機之習慣，第一銀行海外行動APP已於2020年10月於金邊分行正式啟用，其功能包含中文、英文及柬文使用介面，提供約定轉帳、境內匯款及推播功能，期提升該行數位化形象及減降客戶臨櫃等候時間。

行動支付：

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

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2020年底，信用卡行動支付綁卡量為462,797卡。

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」及「國際連」等八大電子支付業者合作，為「約定連結存款帳戶付款服務(Account Link)」合作銀行之冠，滿足客戶日常生活之各式收付款需求。其中與一卡通合作「數位帳戶開戶整合帳戶綁定」，新推出「LINE Pay Money」直連數位帳戶開戶服務，為首家上線之公股行庫，帳戶開立完成後即由系統自動進行帳戶連結，進一步優化帳戶之行動支付應用體驗。

6-5 金融科技創新

未來的金融服務將發生在任何時間、任何地點，無形地融入生活中，第一金控致力於金融科技之研發與創新，延伸金融服務之可及性至使用者生活場域，提供無所不在的金融服務，持續強化業務核心技術能量，建構無形資產的競爭優勢。

開放API平臺

為積極促進開放銀行(Open Banking)發展，並配合主管機關開放銀行進入第二階段「消費者資訊查詢」，第一銀行選擇臺灣集中保管結算所為第二階段首家合作對象，並於2020年12月31日獲金管會核准為首波辦理銀行之一，雙方透過串接第二階段API項目，消費者授權提供第一銀行金融往來資訊後，可於臺灣集中保管結算所「集保e存摺」APP查詢其於第一銀行之台外幣存款餘額及交易明細，提供客戶更快速、方便及全方位之金融服務體驗。

個人化資料自主運用平臺-Mydata

國發會宣布民眾可透過MyData下載105項政府資料，並授權供第三方政府機關、銀行，臨櫃或申請線上服務使用，同時首次開放民眾使用銀行的晶片金融卡，取代自然人憑證通過身分驗證，下載資料或授權第三方使用。第一銀行依MyData平臺之規劃進行試辦作業，應用於線上信用卡申請業務，透過該平台向資料提供單位取得財產、所得、戶籍及勞保等政府資料，使民眾申辦信用卡流程更加便捷與安全。



6-6 異業結盟Open API串接

第一銀行透過財金公司標準化之開放應用程式介面(Open API)，與第三方服務提供者(TSP業者)串接銀行的金融商品或服務資訊，合作打造更貼近消費者之應用場景，深耕客戶食衣住行育樂多元場域，為不同客群在人生各階段旅程中提供最適切之商品與服務，並解決各個場域生態圈消費者及商家之痛點，朝「金融即生活」願景邁進，未來將發展更多加值服務與多元金融應用，並與異業合作夥伴共同打造場域金融生態圈。

- 為培養客戶數位化儲蓄之習慣，與「Money錢」集團旗下「存錢小豬公」APP合作推出「夢想存錢計畫」，讓客戶直接透過「存錢小豬公」APP設定圓夢目標金額與期間，藉由雙方API串接，即可連結至第一銀行iLEO APP，將錢透過圈存機制存入iLEO數位帳戶，上線以來深受年輕小資族喜愛，已協助客戶累積超過40億元圓夢金，有效幫助客戶早日達成夢想。



- 為優化便民服務，攜手「雲端發票APP」結合「第一銀行LINE官方帳號」，合作推出「簡易三碼對獎」及「發票中獎通知」功能，讓客戶輸入發票後三碼即可快速核對發票，更可透過一銀LINE官方帳號獲得即時「發票中獎通知」，優化客戶體驗。



- 為活絡居家零售產業供應鏈之貸款需求，攜手居家零售龍頭業者「特力集團」，將其線上供應商平台結合貸款服務，更貼近中小企業之融資需求。

- 因應食安議題，為提升客戶居家料理意願，與生鮮食材電商平台「愛上新鮮」合作拓展台灣PAY線上支付管道，提供客戶多元支付服務。



- 為滿足客戶一站式理財資訊串聯，與「遠傳電信」旗下「friDay理財+」合作數位帳戶利率查詢API串接與數位帳戶開戶活動，以提升客戶理財意願。



- 為便於客戶查詢信用卡紅利點數，與紅利點數兌換業者「demall購物網」合作，提供一站式信用卡紅利點數查詢，節省客戶查詢時間並降低客服成本。



- 與愛金卡公司(icash)合作連結存款帳戶付款服務(Account Link)，消費者可於OPEN POINT APP的icash Pay錢包功能綁定第一銀行帳戶進行消費(消費場域目前為統一超商、康是美及Smile加油站，將陸續擴及統一集團旗下通路)及儲值。

- 第一銀行參與金管會核准之沙盒實驗，與新創業者「湊伙」合作，啟動債券團購平台實驗，導入區塊鏈技術，目前已有4檔債券成團，讓小資族可以用「揪團」方式線上投資國內外債券，最低新臺幣100元就能購買，大幅降低債券的高投資門檻。

6-7 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70萬粉絲，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450萬人，綁定個人化服務達21.2萬人。透過Facebook粉絲團業務行銷推廣案件達355件，觸及超過704萬人次；LINE官方帳號推廣業務案件共198篇，觸及超過11,228萬人次，強化社群客戶之黏著度。

第一金投信持續經營社群媒體LINE官方帳號及Facebook粉絲團，藉由提供市場動態、基金資訊、科技新知、活動訊息、理財好書等主題與粉絲進行溝通，內容多元有趣，頗受好評，目前第一金投信Facebook粉絲團按讚人數已達2.3萬人，2020年度總觸及超過320萬人次。



獨立保證意見聲明書

第一金控 2020 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 2020 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，僅作為對第一金控 2020 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 2020 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 v3 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 2020 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 2020 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 v3 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 v3 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 32 位與永續性管理、報告書編製及資訊提供有關的員工
- 審查有關組織的關鍵性發展
- 審查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

2020 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。

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，基於引證，重新追蹤，重新計算和確認所採取的程序，第一金控 2020 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 v3 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。



AA1000
Licensed Assurance Provider
000-4

Statement No: SRA-TW-2020063
2021-05-11

For and on behalf of BSI:

...making excellence a habit.™

Peter Pu, Managing Director BSI Taiwan

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.

會計師有限確信報告

資會綜字第 20010950 號

第一金融控股股份有限公司 公鑒：

本事務所受第一金融控股股份有限公司（以下稱「貴公司」）之委任，對 貴公司選定民國 109 年度企業社會責任報告書所報導之績效指標執行確信程序。本會計師業已確信竣事，並依據結果出具有限確信報告。

確信標的資訊與適用基準

有關 貴公司選定民國 109 年度企業社會責任報告書所報導之績效指標（以下稱「確信標的資訊」）及其適用基準詳列於 貴公司民國 109 年度企業社會責任報告書第 162 至 164 頁之「確信項目彙總表」。 前述確信標的資訊之報導範圍業於企業社會責任報告書第 2 頁之「範疇與邊界」段落述明。

管理階層之責任

貴公司管理階層之責任係依照適當基準編製企業社會責任報告書所報導之績效指標，且維持與績效指標編製有關之必要內部控制，以確保績效指標未存有導因於舞弊或錯誤之重大不實表達。

會計師之責任

本會計師係依照確信準則公報第一號「非屬歷史性財務資訊查核或核閱之確信案件」，對確信標的資訊執行確信工作，以發現前述資訊在所有重大方面是否有未依適用基準編製而須作修正之情事，並出具有限確信報告。

本會計師依照上述準則所執行之有限確信工作，包括辨認確信標的資訊可能發生重大不實表達之領域，以及針對前述領域設計及執行程序。因有限確信案件取得之確信程度明顯低於合理確信案件取得者，就有限確信案件所執行程序之性質及時間與適用於合理確信案件者不同，其範圍亦較小。

本會計師係依據所辨認之風險領域及重大性以決定實際執行確信工作之範圍，並依據本委任案件之特定情況設計及執行下列確信程序：

- 對參與編製確信標的資訊之相關人員進行訪談，以瞭解編製前述資訊之流程、所應用之資訊系統（若適用），以及攸關之內部控制，以辨認重大不實表達之領域。
- 基於對上述事項之瞭解及所辨認之領域，對確信標的資訊選取樣本進行包括查詢、觀察、檢查及重新執行等測試，以取得有限確信之證據。

資誠聯合會計師事務所 PricewaterhouseCoopers, Taiwan
11012 臺北市信義區基隆路一段 333 號 27 樓
27F, No. 333, Sec. 1, Keelung Rd., Xinyi Dist., Taipei 11012, Taiwan
T: +886 (2) 2729 6666, F: + 886 (2) 2729 6686, www.pwc.tw

此報告不對民國 109 年度企業社會責任報告書整體及其相關內部控制設計或執行之有效性提供任何確信，另外，民國 109 年度企業社會責任報告書中屬民國 108 年 12 月 31 日及更早期間之資訊未經本會計師確信。

會計師之獨立性及品質管制規範

本會計師及本事務所已遵循會計師職業道德規範中有關獨立性及其他道德規範之規定，該規範之基本原則為正直、公正客觀、專業能力及盡專業上應有之注意、保密及專業態度。

本事務所適用審計準則公報第四十六號「會計師事務所之品質管制」，因此維持完備之品質管制制度，包含與遵循職業道德規範、專業準則及所適用法令相關之書面政策及程序。

先天限制

本案諸多確信項目涉及非財務資訊，相較於財務資訊之確信受有更多先天性之限制。對於資料之相關性、重大性及正確性等之質性解釋，則更取決於個別之假設與判斷。

有限確信結論

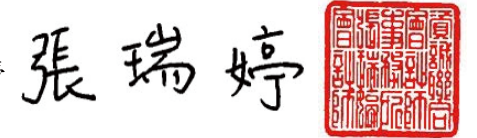
依據所執行之程序與所獲取之證據，本會計師並未發現確信標的資訊在所有重大方面未依適用基準編製而須作修正之情事。

其它事項

貴公司網站之維護係 貴公司管理階層之責任，對於確信報告於 貴公司網站公告後任何確信標的資訊或適用基準之變更，本會計師將不負就該等資訊重新執行確信工作之責任。

資 誠 聯 合 會 計 師 事 務 所

會計師 張瑞婷



中 華 民 國 1 1 0 年 6 月 2 5 日

確信項目彙總表

編號：1	頁碼：59
------	-------

確信標的：

2020年第一金控發生資料外洩事件數量為2件，其中50%（1件）與個人資料相關，受影響的顧客數為519戶。

適用基準：

資料外洩事件數量：參照SASB商業銀行準則FN-CB-230a.1指標的技術指導第一點，依第一金控資訊安全事故相關管理辦法統計2020年度發生的資料外洩事件數量。資料外洩係以是否外洩至金控以外為基準，且該資料外洩行為不符合金控對保密及資訊安全管理相關規範。

個人資料外洩事件占有所有資料外洩事件數量之比例：參照SASB商業銀行準則FN-CB-230a.1指標的技術指導第二點，依第一金控資訊安全事故相關管理辦法統計2020年度因資料外洩導致個人資料外洩事件百分比。

「個人資料」依個人資料管理作業要點定義，係指自然人之姓名、出生年月日、國民身分證統一編號、護照號碼、特徵、指紋、婚姻、家庭、教育、職業、聯絡方式、財務情況、社會活動、特種個人資料及其他得以直接或間接方式識別該個人之資料。

受個人資料外洩事件影響之顧客數：參照SASB商業銀行準則FN-CB-230a.1指標的技術指導第三點，依第一金控資訊安全事故相關管理辦法統計2020年度因資料外洩導致個人資料外洩事件受影響的顧客數。

顧客數定義為歸戶後的帳戶數，一個ID尚有多個帳戶，只計算一戶。

編號：2	頁碼：81
------	-------

確信標的：

報告書P. 81「為促進小型企業之金融包容性指標及活動指標」表中，2020年12月31日第一銀行為促進小型企業相關之放款戶數及放款總餘額。

註： • 不含海外分子行客戶。 • 若同一企業戶有多筆貸款，以多筆計算。 • 放款總餘額不包含房屋貸款及循環性貸款。 • 小型企業為公司定義之小微企業，係指企業符合以下要件其中一項：企業設立未滿5年、僱用員工人數20人以下、資本額新臺幣500萬元以下、年營收新臺幣1,000萬元以下。
--

適用基準：

參照SASB商業銀行準則之FN-CB-240a.1指標的技術指導第一點，統計2020年12月31日第一銀行促進小型企業相關之放款戶數及放款總餘額。

編號：3	頁碼：55
------	-------

確信標的：

2020年度第一金控未有因涉及舞弊、內線交易、反托拉斯、反競爭行為、操縱市場、瀆職或其他違反金融產業相關法規之法律訴訟而產生之財務損失。

適用基準：

參照SASB商業銀行準則FN-CB-510a.1指標的技術指導第一點，統計2020年度因涉及舞弊、內線交易、反托拉斯、反競爭行為、操縱市場、瀆職或其他違反金融產業相關法規，經法律訴訟所產生的財務損失。

此財務損失係指公司因違反上述法律或法規而造成訴訟，依國際財務報導準則「財務報表編製及表達之架構」於2020年度結案(註)並入帳之訴訟損失，以及依國際財務報導準則第37號（IAS37）所認列之負債準備，前述財務損失不包含為抗辯而產生之法律費用和其他費用。

註： 結案之定義包含：1.案件已三審判決確定。2.案件原被告雙方已和解。3.案件原告撤回訴訟。
--

編號：4	頁碼：55
------	-------

確信標的：

報告書P. 55誠信經營章節「檢舉系統、流程及成效」之吹哨者制度與流程：

揭露要素	對應之報告書內文
檢舉政策	經董事會審議通過之「檢舉制度實施規則」。
檢舉受理單位	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。
檢舉管道	本公司於官方網站設置「利害關係人溝通」專區及內部網站設置檢舉專區，提供電話、電子郵件信箱及郵寄地址等檢舉管道。
檢舉範圍	員工或外部人員發現有犯罪、舞弊或違反法令之虞時。
檢舉受理要件	透過已公告之檢舉管道，於載明真實姓名、聯絡方式、事件具體事項，並檢送相關佐證文件直接向受理單位提出檢舉，或得以電話、親至陳述等方式提出檢舉，受理單位應作成紀錄，載明陳述事項、真實姓名及聯絡方式，並由檢舉人簽名或蓋章確認後，據以辦理。受理檢舉案件類型之內容以違反法令、具真實姓名及聯絡方式且有具體內容事證者為原則，惟對匿名檢舉所述案情倘屬具體者，仍得審慎斟酌處理之。

- 檢舉案件受理後應以密件立案登記，對於檢舉內容所涉及相關當事人身分及其所提供訊息或資料，均應嚴予保密，不得洩露，受理及調查過程，有利益衝突之人，應予迴避。
- 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。
- 調查單位應於收到二個月內完成調查並陳報調查結果，並於調查報告完成核定後，十日內應適度以書面或其他方式通知檢舉人。調查報告須送本公司稽核處備查。
- 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。
- 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。
- 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」向本公司相關單位及相關機關通報或告發。
- 受理檢舉、調查過程及調查結果均應留存完整書面文件或電子檔，至少保存五年；保存期限未屆滿前，發生與檢舉內容相關之訴訟時，應繼續保存至訴訟終結止。

激勵檢舉行為之規定

檢舉案件經查證屬實者依其檢舉之情節輕重，酌予獎勵。

適用基準：

參照SASB商業銀行準則FN-CB-510a.2指標的技術指導第一點，揭露吹哨者制度之政策及流程，相關內容係依第一金控2020年度適用之檢舉制度實施規則，包括檢舉政策、檢舉受理單位、檢舉管道、檢舉範圍、檢舉受理要件、檢舉流程及激勵檢舉行為之規定。

確信標的：

報告書P.81「為促進小型企業之金融包容性指標及活動指標」表中，2020年12月31日第一銀行個人及小型企業的存款戶數與總餘額。

註：

- 不含海外分子行客戶。
- 存款戶數以承作案件數計算(若同一企業戶有多筆存款帳戶，以多筆計算)。
- 小型企業為公司定義之小微企業，係指企業符合以下要件其中一項：企業設立未滿5年、僱用員工人數20人以下、資本額新臺幣500萬元以下、年營收新臺幣1,000萬元以下。

適用基準：

參照SASB商業銀行準則FN-CB-000.A活動指標統計2020年12月31日第一銀行個人及小型企業的存款戶數與存款總餘額。

確信標的：

報告書P.81「為促進小型企業之金融包容性指標及活動指標」表中，2020年12月31日第一銀行個人、小型企業及一般企業的放款戶數與總餘額。

註：

- 不含海外分子行客戶。
- 放款戶數以承作案件數計算(若同一企業戶有多筆貸款，以多筆計算)。
- 放款總餘額不包含房屋貸款、循環性貸款及個人催收款。
- 小型企業為公司定義之小微企業，係指企業符合以下要件其中一項：企業設立未滿5年、僱用員工人數20人以下、資本額新臺幣500萬元以下、年營收新臺幣1,000萬元以下。

適用基準：

參照SASB商業銀行準則FN-CB-000.B活動指標統計2020年12月31日第一銀行之個人、小型企業及一般企業的放款戶數與放款總餘額。

各項認證證書



各項認證證書



2020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 / 說明	頁次
揭露	描述		
102-1	組織名稱	經營績效	P36
102-2	活動、品牌、產品與服務		
102-3	總部位置		
102-4	營運活動地點		P37
102-5	所有權與法律形式	公司治理	P41
102-6	提供服務的市場	經營績效	P37
102-7	組織規模	經營績效	P36~37
		人才招聘與技能發展	P119~120
102-8	員工與其他工作者的資訊	人才招聘與技能發展	P119~121
102-9	供應鏈	低碳營運與循環經濟	P107~110
102-10	組織與其供應鏈的重大改變	經營績效	P36~37
		低碳營運與循環經濟(無重大改變)	P107~110
102-11	預警原則或方針	風險管理	P46~53
102-12	外部倡議	經營績效	P39
		永續金融	P66~67
102-13	公協會的會員資格	經營績效	P39
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	利害關係人溝通與重大性分析	P12~17
		永續金融	P66~82
		氣候變遷之策略與管理	P90~96
102-16	價值、原則、標準及行為規範	誠信經營	P54~56
102-17	關於倫理之建議與顧慮的機制		P54~56
102-18	治理結構	公司治理	P41~43
102-19	委任權責	永續治理運作機制	P10
102-20	管理階層負責經濟、環境和社會主題		
102-21	與利害關係人諮商經濟、環境和社會主題	利害關係人溝通與重大性分析	P12~13
102-22	最高治理單位與其委員會的組成	公司治理	P43
102-23	最高治理單位的主席	本公司董事長為邱月琴女士/ 總經理為陳芬蘭女士	-
102-24	最高治理單位的提名與遴選	公司治理	P40
102-25	利益衝突		P42
102-26	最高治理單位在設立宗旨、價值觀及策略的角色	永續治理運作機制	P10
102-27	最高治理單位的群體智識	公司治理	P43
102-28	最高治理單位的績效評估		P40
102-29	鑑別與管理經濟、環境和社會衝擊	利害關係人溝通與重大性分析	P12~17
		公司治理	P41~43
102-30	風險管理程序的有效性	永續治理運作機制	P10
		風險管理	P48~53

GRI 102：一般揭露2016		章節 / 說明	頁次
揭露	描述		
102-31	經濟、環境和社會主題的檢視	利害關係人溝通與重大性分析	P12~13
102-32	最高治理單位於永續性報導的角色		P12~17
102-33	溝通重要關鍵議題		
102-35	薪酬政策	公司治理	P44
102-36	薪酬決定的流程		
102-40	利害關係人團體	利害關係人溝通與重大性分析	P12~17
102-41	團體協約	人權	P117
102-42	鑑別與選擇利害關係人	利害關係人溝通與重大性分析	P12~17
102-43	與利害關係人溝通的方針		P14
102-44	提出之關鍵主題與關注事項		P14~17
102-45	合併財務報表中所包含的實體	經營績效	P38
		公司治理	P46
102-46	界定報告書內容與主題邊界	利害關係人溝通與重大性分析	P12~13
102-47	重大主題表列		P18~35
102-48	資訊重編	報告書資訊	P2
102-49	報導改變	利害關係人溝通與重大性分析	P13
102-50	報導期間	報告書資訊	P2
102-51	上一次報告書的日期		
102-52	報導週期		
102-53	可回答報告書相關問題的聯絡人	報告書資訊	P3
102-54	依循GRI準則報導的宣告		P3
102-55	GRI內容索引		P166~170
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	利害關係人溝通與重大性分析	P18~35
103-2	管理方針及其要素	永續發展目標	P18~35
103-3	管理方針的評估		

特定主題準則			章節 / 說明	頁次
GRI 200：經濟主題2016 (除GRI 207為2019年版本外，餘為2016年版本)				
系列	揭露	描述		
GRI 201：經濟績效	201-1	組織所產生及分配的直接經濟價值	經營績效 公司治理 永續金融 社會參與	P38~39 P46 P73~74、P77~80 P141~144
	201-2	氣候變遷所產生的財務影響及其它風險與機會	永續金融 氣候變遷之策略與管理	P67~72 P90~96
	201-3	定義福利計劃義務与其它退休計畫	人才留任與多元福利	P132~134
	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	人權	P116、P127 P129
	202-2	雇用當地居民為高階管理階層的比例	人才招募與技能發展	P116、P119
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	永續金融 金融創新與包容	P73~75 P152~156
	203-2	顯著的間接經濟衝擊	永續金融 氣候變遷之策略與管理 社會參與	P73~75、P77~80 P94 P141~143
GRI 204：採購實務	204-1	來自當地供應商的採購支出比例	低碳營運與循環經濟	P109
GRI 205：反貪腐	205-1	已進行貪腐風險評估的營運據點	風險管理	P46
	205-2	有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練	誠信經營	P54~P56
	205-3	已確認的貪腐事件及採取的行動		P56
GRI 207：稅務 2019	207-1	稅務方法	公司治理	P45
	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		P46
GRI 300：環境主題2016			章節 / 說明	頁次
系列	揭露	描述		
GRI 302：能源	302-1	組織內部的能源消耗量	低碳營運與循環經濟	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		P97~103
	302-5	降低產品和服務的能源需求		P101~105
GRI 305：排放	305-1	直接（範疇一）溫室氣體排放	低碳營運與循環經濟	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		P99~100
	305-5	溫室氣體排放減量		
	305-7	氮氧化物(NOx)、硫氧化物(SOx)，及其它重大的氣體排放		
GRI 307：有關環境保護的法規遵循	307-1	違反環保法規	低碳營運與循環經濟	P100

特定主題準則			章節 / 說明	頁次
GRI 400：社會主題 (除GRI 403為2018年版本外，餘為2016年版本)				
系列	揭露	描述		
GRI 308： 供應商環境評估	308-1	採用環境標準篩選新供應商	低碳營運與循環經濟	P107~110
	308-2	供應鏈對環境的負面衝擊，以及所採取的行動		P107~110
GRI 401： 勞雇關係	401-1	新進員工和離職員工	人才招募與技能發展 人才留任與多元福利	P121 P129
	401-2	提供給全職員工 (不包含臨時或兼職員工) 的福利	人才留任與多元福利	P132~134
	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	人權	P130
GRI 403： 職業安全衛生	403-1	職業安全衛生管理系統	職業安全與健康	P139
	403-2	危害辨識、風險評估及災害事件調查		P135
	403-3	職業健康服務		P135~140
	403-4	有關職業安全衛生之工作者參與、諮商與溝通		
	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		P139
	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		
	403-8	職業安全衛生管理系統所涵蓋之工作者		P140
	403-9	職業傷害		P135~136、P140
	403-10	職業病		
GRI 404： 訓練與教育	404-1	每名員工每年接受訓練的平均時數	人才招募與技能發展	P126
	404-2	提升員工職能及過渡協助方案	公司治理 人才招募與技能發展	P122~126
	404-3	定期接受績效及職業發展檢核的員工百分比		P44 P127
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	公司治理 人才招募與技能發展	P41~42 P119~120
	405-2	女性對男性基本薪資加薪酬的比率	人權	P116
GRI 406： 不歧視	406-1	歧視事件以及組織採取的改善行動	人權	P114~115
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		
GRI 408： 童工	408-1	營運據點和供應商使用童工之重大風險	低碳營運與循環經濟 人權	P107~110 P113~115
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		
GRI 410： 保全實務	410-1	保全人員接受人權政策或程序訓練		
GRI 411： 原住民權利	411-1	涉及侵害原住民權利的事件	人權	P113~115
	412-1	接受人權檢視或人權衝擊評估的營運活動		
GRI 412： 人權評估	412-2	人權政策或程序的員工訓練	永續金融 人權	P69、P71、P76 P113
	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		

特定主題準則			章節 / 說明	頁次
GRI 400：社會主題 (除GRI 403為2018年版本外，餘為2016年版本)				
系列	揭露	描述		
GRI 414： 供應商社會 評估	414-1	使用社會標準篩選之新供應商	低碳營運與循環經濟	P107~110
	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	客戶服務與隱私保護	P58~59
	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	客戶服務與隱私保護	P59
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	風險管理	P47

GRI金融服務業行業揭露指標對照表

指標	描述	章節 / 說明	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	公司治理	P45
		風險管理	P48~49
		客戶服務與隱私保護	P57
		永續金融	P66
		氣候變遷之策略與管理	P94
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	永續金融 氣候變遷之策略與管理	P67~72 P107~110
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	永續金融	P67~72
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	永續金融 低碳營運與循環經濟	P67 P107
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	永續金融 社會參與	P73~75、P77~80 P152~156
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		
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	永續金融	P73、P77
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	永續金融 社會參與 金融創新與包容	P81~82 P146~148 P152~156
FS15/DMA	金融商品和服務之公平設計及銷售的相關政策	客戶服務與隱私保護	P57~58
FS16/DMA	倡導強化各類型受益人的金融知識之相關措施	客戶服務與隱私保護 社會參與	P61 P146~147

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	●	人權	P112~113
	原則2：保證不與踐踏人權者同流合污	●	永續金融 低碳營運與循環經濟	P69、P71 P107~110
	原則3：企業界應支持結社自由及切實承認集體談判權	●	人權	P112、P113 P115、P117
勞工標準	原則4：消除一切形式的強迫和強制勞動	●	人權	P113~115
	原則5：切實廢除童工	●		
	原則6：消除就業和職業方面的歧視	●		
環境	原則7：企業界應支持採用預防性方法應付環境挑戰	●	氣候變遷之策略與管理 低碳營運與循環經濟	P88~96 P97~107
	原則8：採取主動行動促進在環境方面更負責任的做法	●	永續金融 氣候變遷之策略與管理 低碳營運與循環經濟	P74~75、P77~79 P90~P96 P97~P110
	原則9：鼓勵開發和推廣環境友好型技術	●	永續金融 社會參與 金融創新與包容	P72~74、P77~79 P149 P152~156
反腐敗	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	●	誠信經營	P54~P56

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	●	永續治理運作機制	P10
人權	符合法規並避免因人權問題造成之風險之查核	●	人權	P113~115、P118
	人權的風險處境	●		P113~115
	避免有同謀關係-直接、利益及沉默等同謀關係	●	誠信經營	P54~56
	解決委屈	●	人才留任與多元福利 人權	P130~131
	歧視與弱勢族群	●		P113~115
	公民與政治權	●		P113~P115、P117
	經濟、社會與文化權	●	人才留任與多元福利 社會參與	P132~134 P141~151
	工作的基本權利	●	人權	P113~116
勞動實務	聘僱與聘僱關係	●	人才招募與技能發展	P118~119
	工作條件與社會保護	●	人權 人才招募與技能發展	P113~118 P130~131
	社會對話	●	社會參與	P141~151
	工作的健康與安全	●	職業安全與健康	P138~140
	人力發展與訓練	●	人才招募與技能發展	P122~127
	污染預防	●	低碳營運與循環經濟	P97~107
永續資源利用	●	P101~104		
氣候變遷減緩與適應	●	氣候變遷之策略與管理		P92~93

永續會計準則 (Sustainability Accounting Standards Board, SASB) 對照表

揭露主題	指標代碼	揭露指標	章節 / 說明	頁次
資訊安全	FN-CB-230a.1	• 資料外洩事件數量 • 個人資料外洩事件占所有資料外洩事件數量之比例 • 受個人資料外洩事件影響之顧客數	客戶服務與隱私保護	P59
	FN-CB-230a.2	資訊安全防護與辨識風險的方法	客戶服務與隱私保護 資訊安全	P59 P62~65
金融包容性及能力建構	FN-CB-240a.1	為促進小型企業及社區發展相關之(1)放款戶數、(2)放款總餘額	永續金融	P81
	FN-CB-240a.2	為促進小型企業及社區發展相關之放款，所產生之逾期放款的(1)放款戶數、(2)放款總餘額	相關資料擬於未來進一步揭露	-
	FN-CB-240a.3	提供未有銀行服務者、未有足夠銀行服務的群體免費服務的顧客總數	相關資料尚無法蒐集	-
	FN-CB-240a.4	提供未有銀行服務者、未有足夠銀行服務...或未被足夠鑑別為主要客群的群體金融教育的顧客參與總數		-
將環境、社會、治理因子納入授信風險評估流程	FN-CB-410a.1	產業曝險情況	相關資料擬於未來進一步揭露	-
	FN-CB-410a.2	ESG因子納入授信審核流程	永續金融	P67~70 P75
商業道德	FN-CB-510a.1	因涉及舞弊、內線交易、反托拉斯、反競爭行為、操縱市場、瀆職或其他違反金融產業相關法規之法律訴訟而產生之財務損失	誠信經營	P55
	FN-CB-510a.2	吹哨者制度與流程之說明		P55
系統風險管理	FN-CB-550a.1	全球系統性重要銀行(G-SIB)分數	第一銀行不是G-SIB 故此指標不適用	-
	FN-CB-550a.2	說明壓力測試結果及如何將其整合至資本適足性規劃、公司長期策略和其他商業活動	相關資本適足管理揭露在2020年度財務報表P145	-
活動指標	FN-CB-000.A	個人及小型企業的存款戶數及存款總餘額	永續金融	P81
	FN-CB-000.B	個人、小型企業及一般企業的放款戶數及放款總餘額		

第一金控2020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：2021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

2021 年 6 月 發行

Printed in Taiwan 2018