

王道銀行

2019 企業社會責任報告書



目錄

編輯說明	02	5.4.1 電腦系統及行動應用 App 資訊安全檢測	52
序 董事長的話	03	5.4.2 交易及資料控管	52
1 重大性議題與利害關係人	04	5.4.3 白帽駭客滲透測試	52
1.1 界定利害關係人	05	5.4.4 客戶資料保護及客戶隱私	52
1.2 重要議題篩選與辨識	05	5.4.5 設備綁定暨生物辨識驗證	53
1.3 重大性議題排序與分析	06	5.5 產品風險揭露	53
2 利害關係人溝通	12	5.5.1 強化商品適合度制度	53
3 公司簡介與市場概要	16	5.5.2 完善說明各類金融商品	53
3.1 關於王道銀行	17	6 幸福職場－員工照顧	54
3.1.1 台灣首家原生數位銀行	17	6.1 安心的就業環境	55
3.1.2 台灣首家通過國際 B 型企業認證的上市公司與金融業者	18	6.1.1 多元僱用	55
3.1.3 集團多元布局與國際金融版圖	19	6.1.2 職場平權	57
3.2 企業核心價值	19	6.1.3 公平薪酬	58
3.3 經營績效與榮譽	20	6.1.4 福利關懷	59
3.3.1 經營績效	20	6.1.5 工作環境與健康安全	63
3.3.2 獲獎榮譽	21	6.2 完善的培育制度	65
3.4 市場環境與發展策略	22	6.2.1 績效管理	65
3.4.1 市場概況	22	6.2.2 職能培訓	66
3.4.2 公司發展策略	23	6.2.3 自主學習	66
3.5 企業社會責任政策與實踐	24	6.2.4 O-star 菁英人才發展計畫	68
3.5.1 企業社會責任委員會	25	6.2.5 經驗傳承	68
3.5.2 企業社會責任守則	26	6.3 暢通的溝通管道	69
3.6 年度績效亮點	27	6.3.1 溝通平台	69
4 誠信經營－公司治理	28	6.3.2 員工互動交流	70
4.1 道德與誠信	30	6.4 以人為本的企業文化	70
4.1.1 政策方針	30	7 共生共榮－環境保護	72
4.1.2 專責組織	30	7.1 環境管理政策與目標	73
4.1.3 吹哨人制度	30	7.2 能源管理與節能減碳	74
4.1.4 轉投資事業防火牆政策	31	7.2.1 機房智慧節能	74
4.1.5 教育訓練	31	7.2.2 照明設備改善	75
4.2 專業獨立的董事會	32	7.2.3 用電及用水管理	75
4.2.1 董事會運作	32	7.2.4 資源回收與再利用	78
4.2.2 功能性委員會	36	7.3 碳排放管理	78
4.2.3 董事多元進修管道	36	7.4 綠色採購與供應商管理	80
4.2.4 董事會績效評估	36	7.5 發展數位銀行	81
4.2.5 雙向溝通制度	37	8 利他圖己－社會參與	82
4.3 法令遵循及洗錢防制	37	8.1 落實利他圖己的王道精神	83
4.3.1 法令遵循	37	8.1.1 理念與行動指南	83
4.3.2 防制洗錢與打擊資恐	37	8.1.2 志工社	83
4.3.3 公平待客原則政策、策略與執行情形	38	8.2 關懷偏鄉學童	84
4.4 個人資料保護	38	8.2.1 鼓勵學習與金融教育	84
4.4.1 個人資料管理制度維護與執行	38	8.2.2 課外體驗活動	85
4.4.2 教育訓練	38	8.3 支持社會企業	86
4.5 風險管理	38	8.3.1 社會企業合作	86
4.5.1 政策與運作	38	8.3.2 推廣社會企業	88
4.5.2 赤道原則	41	8.4 獲得「B 型企業認證」與推展 B 型企業理念	90
4.5.3 推動落實整理好您的辦公桌	42	8.4.1 獲得 B 型企業認證	90
4.5.4 危機處理演練	42	8.4.2 以金融資源支持好企業	91
4.6 內部控制與稽核	43	8.5 培育未來人才	91
4.7 投資人關係	44	8.5.1 暑期種子實習計畫	91
4.7.1 營運績效	44	8.5.2 優秀實習生長期獎助學金就業計畫	91
4.7.2 股利配發	44	8.5.3 贊助人才育成計畫	91
4.7.3 股東結構	45	8.6 社會救助與捐贈	92
4.7.4 電子投票	45	8.6.1 年度捐贈	92
5 專業創新－客戶關係	46	8.6.2 物資募集	92
5.1 企業金融服務	47	8.6.3 公益認同卡平台	92
5.1.1 電子金融服務	47	8.7 推廣藝文教育	93
5.1.2 深化企金服務	47	8.7.1 扶植潛力新秀	93
5.2 個人金融服務	48	8.7.2 建立共賞平台	94
5.2.1 數位銀行服務	48	8.7.3 深耕藝術教育	97
5.2.2 金融創新	49	8.7.4 培訓藝文志工	98
5.2.3 深耕客戶關係	50	附錄	99
5.3 創造社會效益之金融產品	51	附錄一：全球報告倡議組織 GRI 指標對照表	99
5.3.1 B 型企業及社會企業金融支持專案	51	附錄二：上市上櫃公司企業社會責任實務守則	105
5.3.2 公益認同卡平台	51	附錄三：ISO 26000 對照表	106
5.3.3 因應嚴重特殊傳染性肺炎 (COVID-19) 防疫措施	52	附錄四：聯合國全球盟約對照表	107
5.4 資安與客戶交易安全	52	附錄五：聯合國永續發展目標對照表	107
		附錄六：獨立保證意見聲明書	108

編輯說明

實踐企業社會責任是王道商業銀行履行「利他圓己」王道精神的第一步。王道銀行深信，企業最重要的使命為追求獲利之際，亦需愛護環境、關懷社會，並且真誠回應所有利害關係人的需求，方能永續經營與成長。

王道銀行於2015年成立企業社會責任委員會，將「真誠以待、情義相隨」的企業文化落實於公司治理、客戶關係、員工照顧、環境保護與社會參與五大面向，系統化推行多項企業社會責任計畫，並將執行成果集結於企業社會責任報告書中，以期透過報告書，與所有關心我們的利害關係人充分溝通，讓利害關係人更瞭解我們的理念與作為。為了落實環保，本報告書採大豆油墨與經森林管理委員會（Forest Stewardship Council, FSC）認證紙張少量印製，並於公司官方網站的企業社會責任專區，提供電子版報告書下載。王道銀行自2016年出版第一本企業社會責任報告書，爾後，每年定期於6月底前出版企業社會責任報告書，至今年為第五本，未來將持續每年編撰企業社會責任報告書，公開揭露各項企業社會責任作為。

本報告書內容涵蓋2019年1月1日至12月31日於公司治理、客戶關係、員工照顧、環境保護與社會參與五大面向的企業社會責任計畫執行成果；另為求部分專案與活動內容的完整性，部分內容回溯至2019年之前。本報告書之揭露範圍主要以王道銀行海內外據點為主，包括台北總行暨營業部、忠孝敦化分行、桃園分行、新竹分行、台中分行、高雄分行及營業部台南區，以及海外的香港分行、天津代表處，惟不包含合併財務報表之關係企業；其中，環境保護執行成果之用電、用水及廢棄物數據說明，揭露範圍為台北市內湖科技園區之王道銀行總部大樓，該大樓除了王道銀行之外，亦有中華票券公司、王道銀行教育基金會等關係企業；至於社會參與執行成果，則涵蓋王道銀行基金會的公益活動。報告書中之財務數字皆以新台幣計算，且經過會計師財務簽證認可。

王道銀行此次發行之企業社會責任報告書，內容架構依據全球報告倡議組織（Global Reporting Initiative, GRI）永續報告準則（GRI Sustainability Reporting Standards; GRI Standards）、AA1000當責性原則撰寫，並參考證交所上市上櫃公司企業社會責任實務守則、ISO 26000指引、聯合國全球盟約揭露要點及聯合國永續發展目標；另，本次報告書內容與去年相比，報導之重大性議題無重大改變。同時，本行委託BSI英國標準協會依據GRI Standards (2016) 核心選項準則與AA1000保證標準第一應用類型之保證作業確認本報告書，BSI獨立保證意見聲明書詳如附錄六。

若您對本報告書有任何建議，歡迎將您的意見提供給我們，聯絡方式：

王道商業銀行股份有限公司

企業溝通部

地址 台北市內湖區堤頂大道二段99號

電話 +886-2-8752-7000 #13307

傳真 +886-2-2656-1123

信箱 csrfeedback@o-bank.com

企業社會責任專區 https://www.o-bank.com/about/csr/csr-report_feedback

王道銀行 企業社會責任統籌小組

企業溝通部 謹啟

序 董事長的話

企業除了追求成長、創造經濟價值之外，更應創造社會價值，持續帶給社會正面影響力，實踐經濟、環境與社會共榮共存的永續經營之道。永續經營是王道銀行一直以來戮力追求的目標，從1999年成立台灣工業銀行至今，我們始終秉持著「利他圓己」的企業精神，致力和所有利害關係人共贏共好，為企業、環境及社會的永續發展而努力。

五年前，我們成立「企業社會責任委員會」，由我擔任主任委員、總經理擔任副主任委員，並召集相關部門最高主管組成，開始更系統性地落實企業社會責任，從公司治理、員工照顧、客戶關係、環境保護以及社會參與等五大面向，一步一腳印地推動相關舉措。我們相信，企業的使命並不僅止於創造盈餘，而是在追求獲利之際，亦能愛護環境、關懷社會，打造和所有利害關係人共創雙贏的願景。

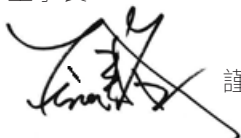
在企業社會責任的表現上，王道銀行憑藉著多年來的耕耘，獲得國際「B型企業認證」(Certified B Corporation)，以國際化的評量標準檢視我們推動企業社會責任的成果，為台灣第一家獲得認證的金融業者與上市公司，展現我們對員工、環境與社會的承諾，立志成為B型企業所倡議－「對世界最好(Best for the World)」的企業。此外，王道銀行已連續兩年獲得天下雜誌「天下企業公民獎」殊榮，並連續多年獲得台灣永續能源基金會「企業永續報告獎」等多項獎項，亦於2019年入選「臺灣證券交易所公司治理100指數」成分股，在彰顯王道銀行致力於永續經營及與所有利害關係人共好的決心。

在過去一年的業務表現上，王道銀行於企業金融領域持續深耕，提供企業客戶全方位的企業金融服務，維持穩健的成長動能，朝精品銀行邁進；在個人金融領域方面，致力提供消費者低門檻、無疆界、零時差的數位金融服務，透過異業結盟串接多元場景，逐步深化與消費者生活的連結，截至2020年第一季，王道銀行數位帳戶已突破43萬戶；展望未來，王道銀行將持續精耕企業金融服務，並以數位科技和前瞻創新思維，拓展個人金融市場，創造相輔相成的營運綜效。

我們將持續秉持著「利他圓己」的企業精神，打造兼顧經濟、環境與社會的永續企業，積極關注和回應員工、客戶、股東、社會大眾等利害關係人的需求，創造與員工共好、與客戶共贏、與股東共享、與環境共生、與社會共榮的美好願景。未來，王道銀行將持續落實如下之企業社會責任方針：

1. 堅持誠信，並將「真誠以待、情義相隨」的企業文化精神落實在對員工、客戶、股東及社會大眾等所有利害關係人之上。
2. 致力永續經營，為創造員工、客戶、股東等所有利害關係人之間的極大化共同利益而努力。
3. 遵守法治，重視公司治理，並有效落實風險管理。
4. 致力促使員工的工作與生活平衡，提供員工優良的照顧、多元的人才培育計畫、舒適安全的工作環境。
5. 推行企業文化，重視團隊合作，建立溫馨、互助且平等的友善職場，提供員工歸屬感、幸福感和使命感。
6. 提供精緻服務，提升專業價值，與客戶共同成長，創造雙贏，為產業和經濟效力。
7. 配合政府相關政策，積極鼓勵並帶領創新。對公司內部、產業及社會均如是。
8. 重視並持續落實節能環保措施。
9. 推行各項社會公益與藝文教育活動，關懷社區和學子，回饋地方及社會，並倡導和帶領員工投入公益。

董事長



謹啟

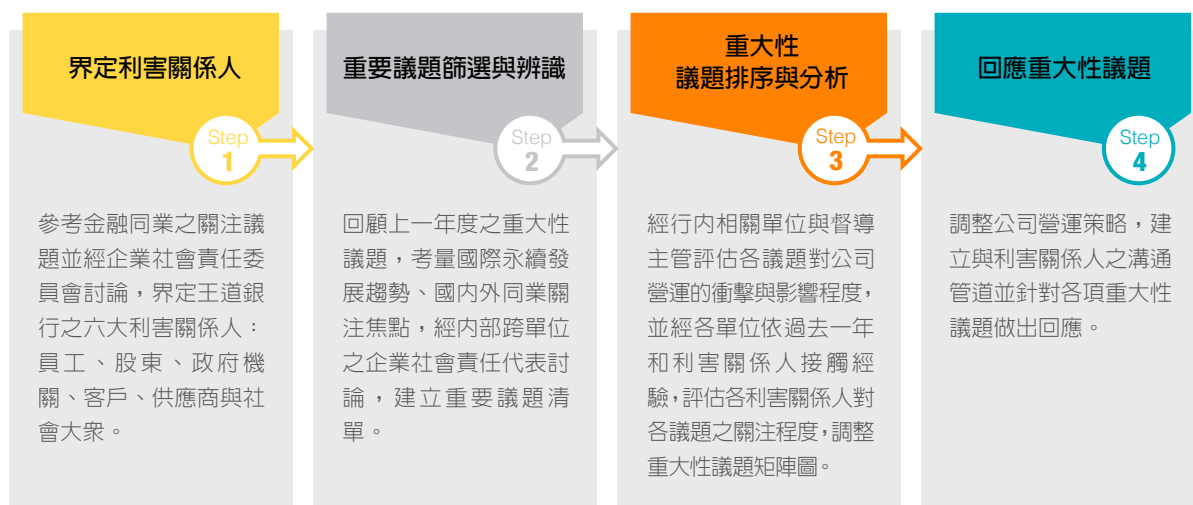


1. 重大性議題與利害關係人



王道銀行營運範圍涉及多方面的利害關係人，包含有員工、客戶、股東、供應商、政府機關、社區鄰里、社會大眾及媒體等，其所關心之議題多元且影響層面廣泛。為善盡企業社會責任，王道銀行透過多種管道與利害關係人進行雙向溝通，蒐集並辨識利害關係人所關注之重大性議題，依此擬定管理方針與執行計畫。

圖1-1：界定利害關係人與重大性議題



1.1 界定利害關係人

王道銀行經參酌其他金融同業之企業社會責任報告書，歸納出員工、客戶、股東、供應商、政府機關、社區、社會大眾、非營利或非政府組織、企業社會責任之專家學者、藝術家、媒體、工會等利害關係人，再經公司內部跨單位之企業社會責任代表開會討論，依「與各單位業務職掌相關和接觸頻率」二維度為基準，刪除了企業社會責任之專家學者、工會、媒體、非營利或非政府組織四類利害關係人，並將社區、藝術家納入廣義的社會大眾利害關係人中，由此鑑別出王道銀行企業社會責任之六大利害關係人：員工、客戶、股東、供應商、政府機關與社會大眾。



圖1-2：王道銀行六大利害關係人

1.2 重要議題篩選與辨識

王道銀行透過多元化的溝通管道，瞭解利害關係人關注的議題，並依此擬定主要管理方針與執行計劃，以回應利害關係人的需求與期待。在重要議題的蒐集與辨識上，王道銀行除彙整國內金融同業的「利害關係人關注之重要議題」之外，亦於公司官方網站企業社會責任專區設置「意見回饋」機制，多方蒐集利害關係人的意見。王道銀行回顧上一年度之重大性議題，並考量國際永續發展趨勢、國內外同業關注焦點，經內部跨單位企業社會責任代表討論，依公司治理、員工照顧、客戶關係、社會參與、環境保護五大面向，彙整出2019年重要議題如表1-1。

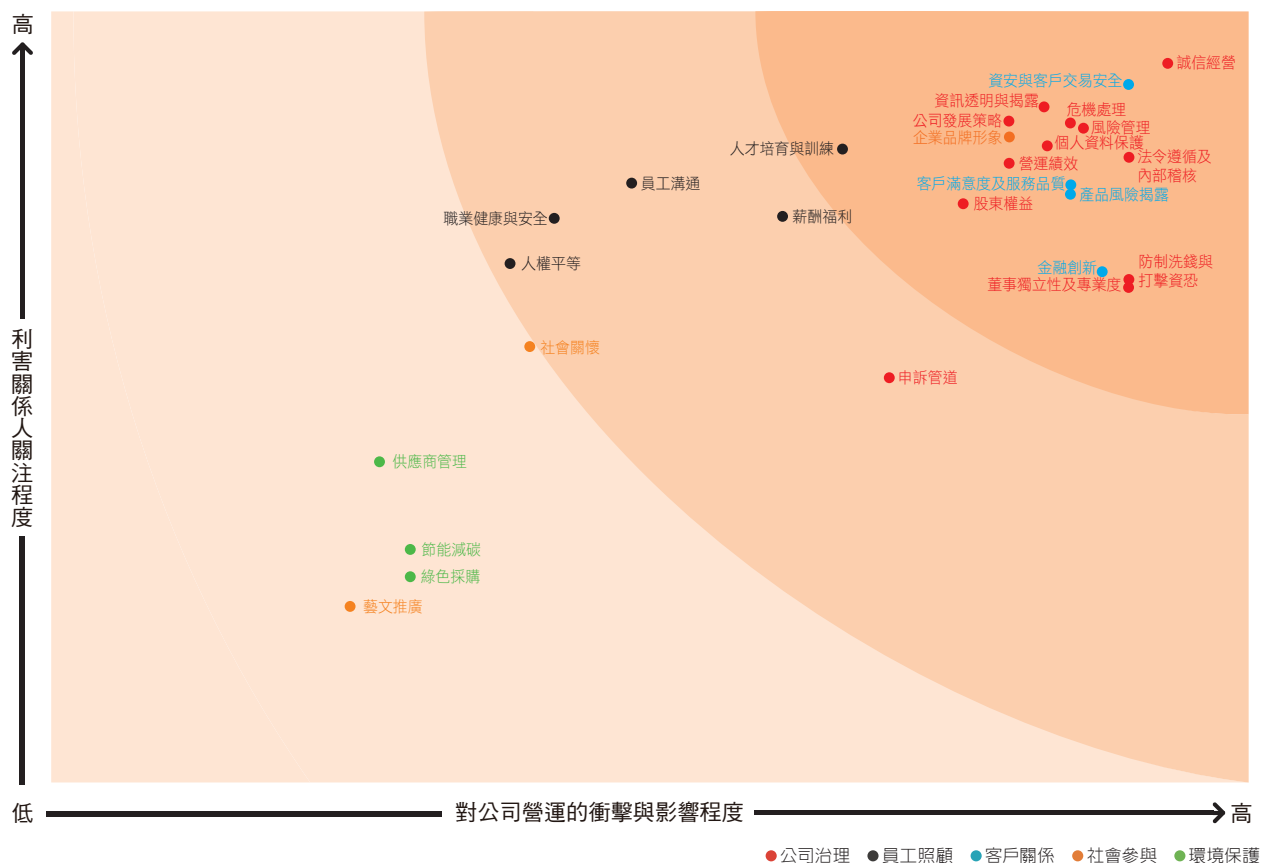
表1-1：2019年重要議題列表

公司治理	員工照顧	客戶關係	社會參與	環境保護
營運績效 股東權益 誠信經營 資訊透明揭露 董事獨立性及專業度 法令遵循及內部稽核 風險管理 公司發展策略 個人資料保護 申訴管道 危機處理 防制洗錢與打擊資恐	人才培育與訓練 薪酬福利 職業健康與安全 員工溝通 人權平等	產品風險揭露 資安與客戶交易安全 金融創新 客戶滿意度及服務品質	企業品牌形象 社會關懷 藝文推廣	綠色採購 節能減碳 供應商管理

1.3 重大性議題排序與分析

為了解利害關係人對各項重要議題的關注程度，王道銀行進行「利害關係人關注議題問卷調查」，邀請員工、股東、客戶、社會大眾與供應商等各類利害關係人填寫，此外，亦調閱金融主管機關所有來函，分析其來函內文所關注之議題；接著，再由王道銀行相關單位與督導主管針對各項議題對公司營運的衝擊與影響程度進行評分，並經各相關單位依過去一年和利害關係人接觸經驗，評估並調整各利害關係人對各議題之關注程度。最後，由企業社會責任委員會進行檢視，依委員見解及討論之建議進行調整，確認重大性議題矩陣圖如圖1-3，X軸為議題對公司營運的衝擊與影響程度，Y軸為議題受利害關係人關注之程度。

圖1-3：利害關係人重大性議題分析矩陣圖



註：重大性議題所屬之面向為主要相關，但不限於該面向。

重大性議題分析結果經企業社會責任委員會討論確認，共有22項列為2019年度高度關注議題，同時具備利害關係人關注程度高且對公司營運的衝擊與影響程度高之性質，為本次報告書之揭露重點，此22項議題包括：誠信經營、資安與客戶交易安全、資訊透明與揭露、危機處理、風險管理、法令遵循與內部稽核、公司發展策略、企業品牌形象、營運績效、個人資料保護、客戶滿意度及服務品質、產品風險揭露、股東權益、金融創新、防制洗錢與打擊資恐、董事獨立性與專業度、人才培育與訓練、薪酬福利、員工溝通、職業健康與安全、申訴管道以及人權平等，各議題之管理方針（對應章節）、相關政策與衝擊範圍請詳見下表。

表1-3：重大性議題之管理方針、內部政策與衝擊範圍



誠信經營

重要性說明：	金融業肩負保管人民財產之責，誠信經營為王道核心價值之一，以獲得顧客的信賴與支持。
GRI Topic:	102一般揭露(倫理與誠信)、205反貪腐(205-1、205-2、205-3)、206反競爭行為(206-1)
管理方針：	4.1 道德與誠信、4.3 法令遵循及洗錢防制、4.6 內部控制與稽核
主要內部政策：	「誠信經營守則」、「誠信經營作業程序與行為指南」、「道德行為準則」、「公司治理實務守則」、「防治內線交易員工守則」
衝擊範圍：	員工、股東、客戶、社會大眾、政府機關

營運績效

重要性說明：	獲利與成長是企業營運的基本目標，創造長期穩健的營運績效，方有助企業的永續發展。
GRI Topic:	102一般揭露(組織概況、策略)、201經濟績效(201-1)
管理方針：	3.3 經營績效與榮譽、3.4 市場環境與發展策略、4.7 投資人關係
主要內部政策：	「公司章程」、「目標管理實施辦法」
衝擊範圍：	員工、股東

股東權益

重要性說明：	妥善照顧股東權益，可提升投資者信任及維護公司股價與股權的穩定。
GRI Topic:	102一般揭露(治理)、201經濟績效(201-1)
管理方針：	4.2 專業獨立的董事會、4.7 投資人關係
主要內部政策：	「股東會議事規則」、「股權管理辦法」
衝擊範圍：	股東

資訊透明揭露

重要性說明：	建立有效雙向溝通制度，提升資訊透明度將增加利害關係人對王道銀行的認識與信任。
GRI Topic:	102一般揭露(組織概況)
管理方針：	4.2 專業獨立的董事會、4.7 投資人關係
主要內部政策：	「資本適足性與風險管理資訊揭露政策」、「對外申報與公告相關作業程序」
衝擊範圍：	股東、客戶、社會大眾、政府機關

法令遵循及內部稽核

重要性說明：	嚴格遵循各項金融法令與內部稽核制度，可為銀行建立一套內部防線，降低營運風險。
GRI Topic:	102一般揭露(治理)、419社會經濟法規遵循(419-1)
管理方針：	4.3 法令遵循及洗錢防制、4.6 內部控制與稽核
主要內部政策：	「內部控制三道防線實務準則」、「法令遵循制度辦法」、「行務檢查辦法」、「自行查核暨自行評估辦法」
衝擊範圍：	員工、股東、客戶、政府機關

董事獨立性及專業度

重要性說明：	專業、獨立且具多元化背景之董事成員，能充分發揮決策及督導功能。
GRI Topic:	102一般揭露(治理)
管理方針：	4.2 專業獨立的董事會
主要內部政策：	「董事會議事規則」、「董事選舉辦法」、「獨立董事之職責範疇規則」、「董事會績效評估辦法」
衝擊範圍：	員工、股東、政府機關

風險管理

重要性說明:	確實執行風險管理，可預防或減少各項可能對公司產生不良影響之風險。
GRI Topic:	102一般揭露(治理)
管理方針:	4.5 風險管理
主要內部政策:	「風險管理政策」、「授信政策」、「作業風險管理辦法」、「信用風險管理準則」
衝擊範圍:	員工、股東、客戶、政府機關

公司發展策略

重要性說明:	明確訂定公司短、中、長期的發展策略，更有助於妥善配置各項資源，達到營運目標。
GRI Topic:	102一般揭露(組織概況、策略)、201經濟績效(201-1)
管理方針:	3.1 關於王道銀行、3.4 市場環境與發展策略、7.5 發展數位銀行
主要內部政策:	「公司章程」、「目標管理實施辦法」
衝擊範圍:	員工、股東、客戶

個人資料保護

重要性說明:	嚴謹的個人資料保護，才能確保各利害關係人的權益，並建立信任。
GRI Topic:	418客戶隱私(418-1)
管理方針:	4.4 個人資料保護、5.4 資安與客戶交易安全
主要內部政策:	「個人資料管理委員會組織要點」、「個人資料檔案安全維護辦法」、「個人資料管理政策」、「個人資料保護管理要點」
衝擊範圍:	客戶、政府機關

申訴管道

重要性說明:	提供完善的申訴管道，以獲得所有利害關係人的意見，改善不足之處或是修正錯誤。
GRI Topic:	102一般揭露(利害關係人溝通)
管理方針:	2. 利害關係人溝通、4.1 道德與誠信、5.2 個人金融服務、6.3 暢通的溝通管道
主要內部政策:	「檢舉案件處理辦法」、「客戶申訴暨金融消費爭議處理辦法」、「客戶申訴暨爭議事件通報處理作業要點」
衝擊範圍:	員工、股東、客戶、政府機關

危機處理

重要性說明:	在發生重大事故時能降低風險，維持業務正常運作。
GRI Topic:	102一般揭露(治理)
管理方針:	4.5 風險管理
主要內部政策:	「重大偶發事件管理辦法」、「重大事故緊急應變及復原計劃施行辦法」、「緊急應變委員會組織要點」、「天然災害緊急應變作業程序」
衝擊範圍:	員工、股東、客戶、社會大眾、政府機關、供應商

防制洗錢與打擊資恐

重要性說明:	銀行肩負防制洗錢與打擊資恐之責，需謹慎防範以杜絕銀行成為犯罪的場域。
GRI Topic:	102一般揭露(治理)、205反貪腐(205-1、205-2、205-3)、419社會經濟法規遵循(419-1)
管理方針:	4.3 法令遵循及洗錢防制、4.6 內部控制與稽核
主要內部政策:	「防制洗錢及打擊資恐政策」、「集團防制洗錢及打擊資恐資訊分享政策」
衝擊範圍:	客戶、社會大眾、政府機關



人才培育與訓練

- 重要性說明：** 公司的成長仰賴人才，唯有良好的人才培育，才能在競爭日益激烈的產業環境中永續發展。
- GRI Topic:** 404訓練與教育(404-1、404-2、404-3)
- 管理方針：** 6.2 完善的培育制度
- 主要內部政策：** 「員工教育訓練實施要點」、「績效管理辦法」、「員工晉升管理辦法」
- 衝擊範圍：** 員工

薪酬福利

- 重要性說明：** 給予具競爭力的薪酬和福利方能吸引人才，進而帶動公司的進步與發展。
- GRI Topic:** 102一般揭露(治理)、201經濟績效(201-1、201-3)、202市場地位(202-1、202-2)、401勞雇關係(401-1、401-2、401-3)
- 管理方針：** 6.1 安心的就業環境、6.2 完善的培育制度
- 主要內部政策：** 「薪資報酬委員會組織章程」、「員工薪酬管理辦法」、「員工持股信託管理辦法」、「員工貸款管理辦法」、「員工出勤管理要點」
- 衝擊範圍：** 員工

職業健康與安全

- 重要性說明：** 打造舒適與健康的軟硬體工作環境，可提升員工工作效能。
- GRI Topic:** 403職業安全與衛生(403-2、403-3、403-5、403-6、403-7、403-9、403-10)
- 管理方針：** 6.1 安心的就業環境
- 主要內部政策：** 「職業安全衛生工作守則」、「員工健康檢查要點」、「員工退休辦法」
- 衝擊範圍：** 員工、政府機關

員工溝通

- 重要性說明：** 有效地雙向溝通，有利於公司調整政策並打造符合員工需求的環境，進而留才、育才。
- GRI Topic:** 102一般揭露(利害關係人溝通)、402勞/資關係(402-1)
- 管理方針：** 6.1 安心的就業環境、6.3 暢通的溝通管道
- 主要內部政策：** 「WeCare員工意見信箱」、「員工申訴信箱」、「性騷擾申訴信箱」、「Facebook O-Bank員工園地」、「員工滿意度調查及需求調查」
- 衝擊範圍：** 員工

人權平等

- 重要性說明：** 打造多元且平等的工作環境，對內可留才，對外能落實平等對待客戶，提升正面企業形象。
- GRI Topic:** 405員工多元化與平等機會(405-1、405-2)、406不歧視(406-1)、407結社自由與團體協商(407-1)、408童工(408-1)、409強迫或強制勞動(409-1)、411原住民權利(411-1)、412人權評估(412-1、412-2)
- 管理方針：** 6.1 安心的就業環境、6.4 以人為本的企業文化、7.4 綠色採購與供應商管理
- 主要內部政策：** 「人權政策」、「招募甄選管理要點」、「性騷擾防治措施、申訴及懲戒要點」、「促進供應商落實企業社會責任管理要點」
- 衝擊範圍：** 員工、社會大眾、政府機關、供應商



資安與客戶交易安全

重要性說明:	打造安全的客戶交易環境為金融業之責，數位金融服務更需確保網路交易的安全控管。
GRI Topic:	418客戶隱私(418-1)
管理方針:	5.1 企業金融服務、5.4 資安與客戶交易安全
主要內部政策:	「資訊安全政策」、「資訊安全組織實施要點」、「資訊安全管理制度要點」、「企業網路銀行業務管理要點」、「個人網路暨行動銀行業務管理要點」
衝擊範圍:	客戶、政府機關

客戶滿意度及服務品質

重要性說明:	提供客戶優質的金融服務體驗，是王道銀行能否在競爭激烈的市場中脫穎而出之關鍵。
GRI Topic:	102一般揭露(利害關係人溝通)
管理方針:	5.1 企業金融服務、5.2 個人金融服務、5.3 創造社會效益之金融產品、5.4 資安與客戶交易安全
主要內部政策:	「公平待客原則規範」、「客戶申訴暨金融消費爭議處理辦法」、「客戶申訴暨爭議事件通報處理作業要點」
衝擊範圍:	客戶

產品風險揭露

重要性說明:	清楚的产品風險揭露，可增加客戶對商品的瞭解，強化與客戶的合作關係。
GRI Topic:	417行銷與標示(417-1、417-2、417-3)
管理方針:	5.5 產品風險揭露
主要內部政策:	「衍生性金融商品適合度作業辦法」、「廣告業務招攬及營業促銷活動管理要點」、「理財商品適合度作業要點」、「公平待客原則規範」
衝擊範圍:	客戶、政府機關

金融創新

重要性說明:	金融創新為數位金融的重要基因，推出符合消費者需求的產品，打造與時俱進的金融服務。
GRI Topic:	102一般揭露(組織概況、策略)、203間接經濟衝擊(203-1、203-2)
管理方針:	3.1 關於王道銀行、5.1 企業金融服務、5.2 個人金融服務、5.3 創造社會效益之金融產品
主要內部政策:	「公司章程」、「目標管理實施辦法」
衝擊範圍:	客戶



企業品牌形象

重要性說明: 正面的企業品牌形象是消費者選擇銀行服務的重要因素，亦能提升內部員工的認同。

GRI Topic: 102一般揭露(組織概況、倫理與誠信)、203間接經濟衝擊(203-1、203-2)、413當地社區(413-1、413-2)

管理方針: 3.2 企業核心價值、3.3 經營績效與榮譽、8. 利他圖己－社會參與

主要內部政策: 「企業社會責任實務守則」、「對外捐贈審理辦法」

衝擊範圍: 員工、股東、客戶、社會大眾

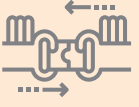
2. 利害關係人溝通



王道銀行為蒐集、瞭解所有利害關係人的意見，於公司官方網站設立「企業社會責任專區」，並建置「意見回饋」功能，讓所有利害關係人可以透過開放式問卷提出建議及表達意見；此外，亦於官網設立「利害關係人專區」，公告各個利害關係人的專屬聯絡窗口及聯絡方式。王道銀行針對各利害關係人提供多元、便利之溝通管道，以進行即時而有效的互動，主要的溝通管道與做法如下：

利害關係人	關注之議題	我們的回應	溝通管道
 員工	• 人才培育與訓練	6.2 完善的培育制度	• 每季定期召開勞資會議，溝通勞資意見與提升勞動條件。 • 不定期舉辦各部門會議，了解員工工作狀況，同時促進主管和員工的雙向溝通。 • 每半年發行一次《企業文化期刊》，傳達公司政策、訊息，並讓員工表達意見。 • 每年辦理一次員工滿意度調查及需求調查，以瞭解同仁的真實需求與對公司的期望。 • 建置差勤及教育訓練線上平台，即時提供相關資訊查詢，並設計課程滿意度調查，讓員工表達意見。 • 設置「員工申訴信箱」、「性騷擾申訴信箱」及「We Care」員工意見信箱等直接反映的管道。 • 於社群媒體成立員工社團，提供各項員工照顧政策與活動訊息，並增進員工雙向溝通。
	• 薪酬福利	6.1 安心的就業環境	
	• 人權平等	6.1 安心的就業環境	
	• 職業健康與安全	6.1 安心的就業環境	
	• 員工溝通	6.3 暢通的溝通管道	
 客戶	• 產品風險揭露	5.5 產品風險揭露	• 於線上社群媒體 (Facebook、Instagram、YouTube) 成立官方粉絲專頁，提供各項產品服務介紹，並對消費者的反饋即時回應。 • 於公司官網提供各項產品說明書，揭露商品特性、風險及費用等相關資訊。 • 提供24小時全年無休線上視訊客服服務，即時回應客戶的需求。 • 建置個人資料管理制度，履行相關法定告知義務，維護並提供客戶權益及個人資料安全控管。 • 設立申訴窗口，客戶可隨時透過電話、視訊或電子郵件等方式反映意見。 • 提供企業客戶專屬的客戶關係經理 (Relationship Management, RM) 服務，即時處理客戶的問題與建議。
	• 資安與客戶交易安全	5.4 資安與客戶交易安全	
	• 客戶滿意度及服務品質	5.1 企業金融服務 5.2 個人金融服務 5.4 資安與客戶交易安全	
	• 個人資料保護	4.4 個人資料保護 5.4 資安與客戶交易安全	
	• 申訴管道	4.1 道德與誠信 5.1 企業金融服務 5.2 個人金融服務 6.3 暢通的溝通管道	
	• 金融創新	5.2 個人金融服務 5.3 創造社會效益之金融產品	

利害關係人	關注之議題	我們的回應	溝通管道
 股東	• 營運績效	3.3 經營績效與榮譽 3.4 市場環境與發展策略 3.6 年度績效亮點 4.7 投資人關係	• 每年召開股東常會，並於公開資訊觀測站及公司網站揭露重要訊息。 • 每年舉辦法人說明會，揭露公司財務資訊與營運方針，增進與投資人溝通。 • 於公司網站設置「投資人專區」，每季揭露財務業務資訊，且每月定期公告自結合併損益。 • 於公司網站上公告獨立董事與稽核主管及會計師實際之溝通情形，並註明日期與溝通結果，提升本行獨立董事職權充分行使之資訊揭露透明度。 • 提供股務代理聯繫管道，協助股東處理股務事宜。
	• 股東權益	4.2 專業獨立的董事會 4.7 投資人關係	
	• 誠信經營	4.1 道德與誠信 4.3 法令遵循及洗錢防制 4.6 內部控制與稽核	
	• 董事獨立性及專業度	4.2 專業獨立的董事會	
	• 公司發展策略	3.1 關於王道銀行 3.4 市場環境與發展策略 7.5 發展數位銀行	
	• 危機處理	4.5 風險管理	
	• 資訊透明揭露	4.1 道德與誠信 4.2 專業獨立的董事會 4.7 投資人關係	
 政府機關	• 個人資料保護	4.4 個人資料保護 5.4 資安與客戶交易安全	• 參與政府機關之座談會、研討會、年會，配合並回應政府政策。 • 配合主管機關監理與查核，確切遵守法令並參與評鑑。 • 實地拜會與邀訪主管機關，建立直接交流管道。 • 以公文、電子郵件進行雙向溝通。
	• 法令遵循及內部稽核	4.3 法令遵循及洗錢防制 4.6 內部控制與稽核	
	• 風險管理	4.5 風險管理	
	• 產品風險揭露	5.5 產品風險揭露	
	• 資訊透明揭露	4.1 道德與誠信 4.2 專業獨立的董事會 4.7 投資人關係	
	• 危機處理	4.5 風險管理	
	• 誠信經營	4.1 道德與誠信 4.3 法令遵循及洗錢防制 4.6 內部控制與稽核	
	• 防制洗錢與打擊資恐	4.3 法令遵循及洗錢防制 4.6 內部控制與稽核	
	• 資安與客戶交易安全	5.4 資安與客戶交易安全	

利害關係人	關注之議題	我們的回應	溝通管道
 社會大眾	• 企業品牌形象	3.2 企業核心價值 3.3 經營績效與榮譽 3.5 企業社會責任政策與實踐 4.5 風險管理 5.1 企業金融服務 5.2 個人金融服務 5.3 創造社會效益之金融產品 8.1 落實利他圓己的王道精神 8.2 關懷偏鄉學童 8.3 支持社會企業 8.4 獲得「B型企業認證」與推展B型企業理念 8.5 培育未來人才 8.6 社會救助與捐贈 8.7 推廣藝文教育	• 設置企業溝通部、發言人及代理發言人，提供即時正確的公司訊息與雙向溝通管道。 • 不定期發布新聞稿或舉辦記者會，並於公司官方網站設立新聞及活動專區，讓大眾即時獲知公司訊息，亦透過媒體報導讓社會大眾了解公司發展現況。 • 於社群媒體粉絲專頁溝通公司的公益品牌形象，提升公益議題之號召性與參與度。 • 參與各類非營利組織、學術團體、社區協會舉辦之論壇或研討會，傾聽社會需求。 • 不定期舉辦藝文表演、講座、公益活動等，回饋大眾並與社會大眾直接交流。 • 透過王道銀行教育基金會之電子報、活動問卷、社群媒體粉絲專頁等，提供更多元的交流管道。
	• 社會關懷	8.1 落實利他圓己的王道精神 8.2 關懷偏鄉學童 8.3 支持社會企業 8.4 獲得「B型企業認證」與推展B型企業理念 8.5 培育未來人才 8.6 社會救助與捐贈	
	• 藝文推廣	8.1 落實利他圓己的王道精神 8.7 推廣藝文教育	
	• 誠信經營	4.1 道德與誠信 4.3 法令遵循及洗錢防制 4.6 內部控制與稽核	
 供應商	• 綠色採購	7.4 綠色採購與供應商管理	• 以「供應商企業社會責任自評表」了解供應商實踐企業社會責任之情形，並和供應商討論、促進落實企業社會責任。 • 不定期拜會供應商並填具「供應商現場訪視問卷」，進行直接交流。 • 以電話、電子郵件和供應商進行雙向溝通。 • 舉辦供應商會議討論承包業務，以建立直接的溝通管道。
	• 節能減碳	7.2 能源管理與節能減碳 7.3 碳排放管理	
	• 供應商管理	7.4 綠色採購與供應商管理	

3. 公司簡介與市場概要



3.1 關於王道銀行

王道銀行前身為台灣工業銀行，成立於1999年7月，由資深金融家駱錦明先生與謝森中先生聯合發起，係國內第一家結合民間企業力量新成立的工業銀行；其主要任務為配合國家經濟發展策略，參與重大經建計畫，提供專業的投資銀行服務，扶植策略性新興事業發展，協助產業提升競爭力，厚植台灣產業成長潛能。

隨著台灣產業結構的轉型，工業銀行的階段性任務完成，為因應當今金融市場發展的多元需求，王道銀行於2017年起改制為商業銀行並更名為「王道商業銀行」，英文名稱「O-Bank」，除了持續深耕包括中長期授信、貿易融資、應收帳款承購或融資、金融商品交易、資產證券化專案融資、信託、外匯及國際金融等企業金融服務之外，亦正式跨足個人金融領域，提供包括存款、支付、貸款、投資、保險等線上金融服務，以數位科技打造普惠金融願景，成為台灣第一家原生數位銀行。此外，王道銀行於2017年5月於臺灣證券交易所掛牌上市，成為市場上睽違十多年來首家掛牌上市的銀行。

王道銀行於台北市內湖科技園區設立總行暨營業部，並於國內設有多個服務據點，包括台北忠孝敦化分行、桃園分行、新竹分行、台中分行、高雄分行以及台南營業區；海外部分亦於香港設立香港分行，以及於大陸天津設立代表人辦事處。



王道銀行內湖總部大樓



2020年1月王道銀行桃園分行開幕

3.1.1 台灣首家原生數位銀行

王道銀行是台灣首家以數位虛擬通路為主的原生數位銀行，用數位金融的新思維，透過高速發展的金融科技 (FinTech)，致力於提供消費者更具效率、更便利且更安全的金融服務，推動普惠金融的新格局。王道銀行新建置的個人金融業務導入最先進和高規格的資訊系統，包括瑞士Temenos核心系統，以及雲端服務Salesforce.com客戶服務管理系統，透過雲端技術全面整合各項資訊，大幅提升服務的效率和品質，並保障各項資訊安全，同時，更導入大數據分析，透過客戶累積的交易數據分析出潛在需求與問題，充分發揮金融科技的特點，以不斷更新迭代的產品回應市場需求。

王道銀行提供多項創新的個人金融服務 (如圖3-1)，包括全程線上開戶、全程線上申辦信用貸款、線上申購基金以及24小時空中視訊客服等，更率先業界推出低門檻的機器人理財服務，讓一般消費者均可享有大數據系統演算的專業投資建議；此外，王道銀行更提供親子帳戶、線上開辦外幣帳戶、發送數位紅包以及多元方式轉帳等服務，消費者只要下載王道銀行手機App或是登入網銀，即能透過行動裝置便利且安全地享受各項數位金融服務，讓手機即是銀行。

圖3-1：個人金融服務

存款

王道銀行的客戶不只享有優於市場的活存利率，還能使用網路銀行及行動APP提供的多種方便轉帳、繳費、收付款功能，針對客戶的交易還會自動做分類，讓消費者輕鬆管理帳務。

消費

王道銀行的簽帳金融卡（Debit Card），可刷卡額度與存款帳戶連動，讓消費者能有效控管消費不透支，且刷卡享有無限通路、無上限的現金回饋，此外還有豐富多樣的卡面選擇，以及消費即時通知功能。

貸款

王道銀行針對不同需求推出各種貸款商品，包括各種信用貸款、小額信貸、房屋貸款等，希望以最簡單方便的流程與優惠的利率，提供消費者資金的需求與實踐夢想的機會。

投資

在以往，消費者要享有銀行的理財服務須具備一定的門檻，但王道銀行致力於實踐普惠金融，讓人人皆享理財專服務，因此領先業界推出機器人理財。機器人理財運用大數據及系統演算法，根據客戶需求及風險承受度，提供客製化的投資組合建議，兼顧風險與報酬，並時刻追蹤市場狀況，自動提供投資調整建議。

保險

王道銀行提供各種保險商品，讓消費者能夠依據人生不同階段的需求進行保險規劃，包括醫療險、意外險、汽車險、機車險、旅平險以及壽險等不同商品。



3.1.2 台灣首家通過國際B型企業認證的上市公司與金融業者

王道銀行於2017年10月獲得美國B型實驗室（B Lab）之B型企業認證（Certified B Corporation），成為台灣第一家通過B型企業認證的上市公司與金融業者，更是全球第一家通過B型企業認證的上市銀行。

B型企業認證是由美國非營利組織B型實驗室所推動，跳脫傳統資本主義所追求的利益最大化，以追求共享價值最大化為目標，從公司治理、員工照顧、環境友善、社區照顧和客戶影響力等五大面向對企業進行評估，鼓勵企業追求「Best for the World, not Best in the World」（成為對世人最好的企業，而非世界上最好的企業）。王道銀行奠基於近年來積極規劃及執行企業社會責任相關舉措，投入B型企業認證的申請後即快速且順利地通過認證，成為台灣第21家B型企業，也是台灣第一家獲得B型企業認證的上市公司和金融業者。

通過B型企業認證表彰了王道銀行與利害關係人共創多贏的決心，未來，王道銀行將秉持著「利他圓己」的企業精神持續精進，用企業的力量讓世界變得更好，打造「和員工共好、和客戶共贏、和股東共享、和環境共生、和社會共榮」的願景。



3.1.3 集團多元布局與國際金融版圖

自2000年起，王道銀行透過併購及轉投資方式，陸續成立王道銀行集團旗下多家關係企業，建立多元商品及金融服務。2007年，併購美國華信商業銀行（EverTrust Bank），於加州洛杉磯、矽谷等地提供存款、商業放款及商用不動產放款等業務，為全球布局跨出重要一步；同年完成入股中華票券金融公司近28%股權，將事業版圖擴及短期票券市場，透過業務、技術及通路上的合作與結盟，創造經營綜效。

2011年，王道銀行將營運版圖拓展至租賃市場，4月成立台灣工銀租賃公司，並於同年6月，由台灣工銀租賃公司赴蘇州轉投資成立台駿國際租賃公司，以設備租賃等多樣化的融資方式，提供企業在成長過程中的資金來源，協助企業發展與茁壯。此外，隨著業務擴張，台駿國際租賃公司其後陸續於東莞、南京、中山及佛山等地設立分公司，進一步提升集團業務拓展動能。

發展迄今，王道銀行集團在大陸重要經濟區域的金融版圖布局更趨完整，不僅架構出橫跨台灣、香港、大陸及美國三岸四地之國際金融業務平台（王道銀行集團分布參考圖3-2），亦積極整合集團關係企業資源，提供客戶全方位的金融服務，協助客戶在不同發展階段中持續提升競爭力，並促進兩岸金融的互動；同時，亦經由個人金融業務的拓展與數位金融的耕耘，與原有企業金融業務相輔相成。

圖3-2：王道銀行集團分布圖



3.2 企業核心價值

王道銀行以TOUCH五字母依序表彰企業五大核心價值：誠信（Trust）、專業（Outstanding）、團隊（Unity）、創新（Creativity）、榮譽（Honor），並於近年積極推行「真誠以待、情義相隨」之企業文化，秉持人性關懷的初衷，以利他圓己、互助雙贏、重信守諾、同心共榮的商道精神，與客戶建立互信、互惠的長期合作關係，並以前瞻的眼光、積極的創新、專業的能力，掌握業務發展契機，追求永續經營與卓越成長。

王道銀行的「王道」二字，是取其兼容並蓄、行正道的精神，以利他帶來圓己，進而帶來英文名稱為「O-Bank」英文字母O所展現的圓滿與生生不息。王道銀行深信，將「成就他人，便是圓滿自我」之王道精神，落實於兼顧員工、客戶、股東、社會大眾等所有利害關係人的權益，能夠成就與員工共好、與客戶共贏、與股東共享、與環境共生、與社會共榮的美好願景。

3.3 經營績效與榮譽

3.3.1 經營績效

王道銀行2019年合併財務報表之淨收益為新台幣83.12億元，較前一年成長6.26%；個體財務報表之淨收益為新台幣53.05億元，較前一年成長12.15%，近五年的淨收益年複合成長率（CAGR）約8.77%。其中，個體淨收益進一步依照來源別區分，於國內、外以及各項業務之個體淨收益百分比如圖3-3與3-4所示。

王道銀行2019年合併稅前淨利為新台幣27.12億元，個體稅前淨利為新台幣12.1億元，合併稅後淨利為新台幣20.27億元，個體稅後淨利為新台幣11億元；過去五年之個體淨收益、個體稅前淨利以及個體稅後淨利如圖3-5及3-6所示，其中，2017年至2019年的淨利下滑，係因轉制商業銀行的各項投資與建置個金事業費用所致。

圖3-3：王道銀行2019年淨收益佔比：依地區區別

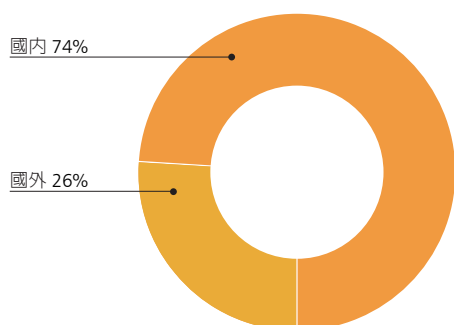


圖3-4：王道銀行2019年淨收益佔比：依業務區別

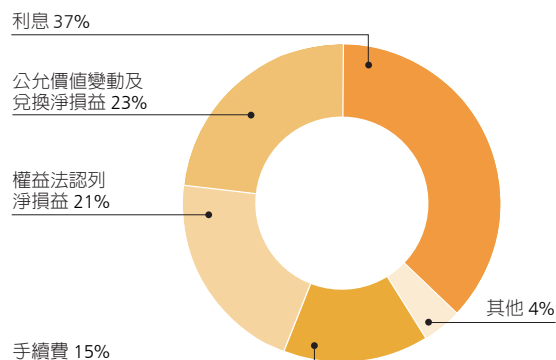


圖3-5：王道銀行2019年之淨收益

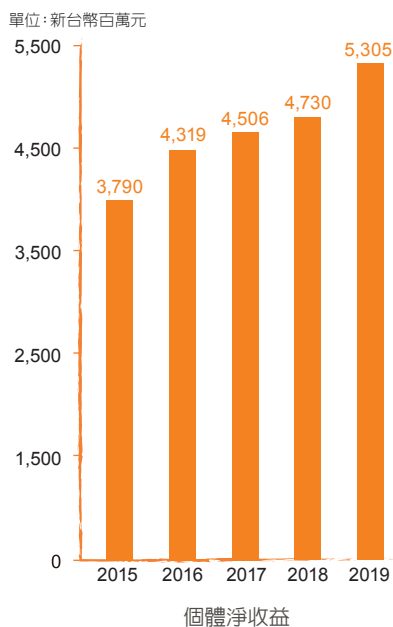


圖3-6：王道銀行2019年之稅前淨利與稅後淨利

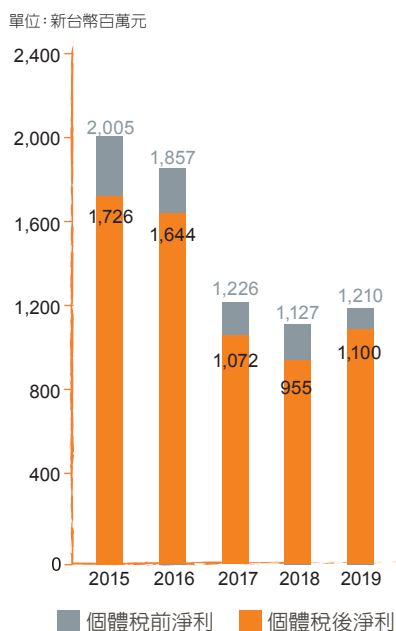
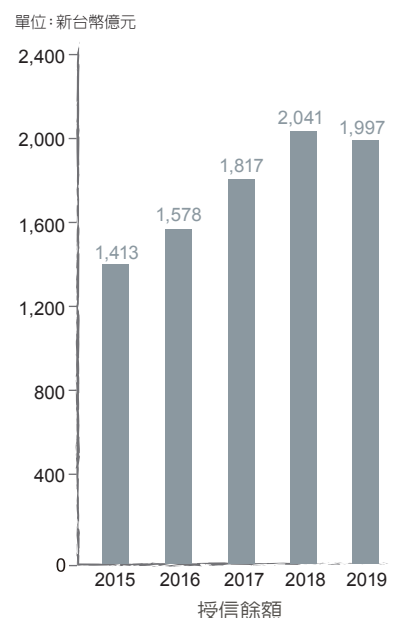


圖3-7：王道銀行2019年之授信餘額



註：圖3-3~3-7為個體財務報表數字。

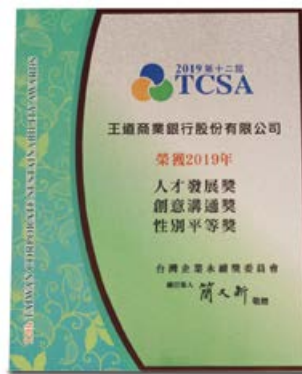
截至2019年底，王道銀行資產總額達3352.5億元、授信餘額為新台幣1,997億元（含應收信用狀款，如圖3-7），資本適足率為14%，第一類資本比率為12.02%，普通股權益比率為11.72%；每股稅後盈餘（EPS）為0.45元，股東權益報酬率（ROE）和資產報酬率（ROA）分別為3.37%與0.33%。綜覽歷年經營績效，王道銀行整體營運表現穩健，中華信評於2019年授予本行長、短期信用評等為「twA」及「twA-1」，展望為「穩定」。未來，王道銀行將以數位科技和創新思維，有效拓展個人金融業務，並持續精耕企業金融服務，創造企金與個金相輔相成的經營綜效，追求穩健的成長動能。

3.3.2 獲獎榮譽

王道銀行之前身為台灣工業銀行，自成立以來即與眾多企業客戶共同成長、邁向卓越；2017年轉制商銀後跨入個人金融市場，推出多項創新的數位金融服務，致力於實現普惠金融的願景；王道銀行更秉持著「利他圓己」的企業精神實踐社會責任，在企業經營過程之中納入CSR理念，與所有利害關係人共享共好、創造多贏，打造永續企業，一路走來廣獲各界肯定，王道銀行歷年獲獎紀錄如表3-1。

表3-1：王道銀行歷年獲獎紀錄

年份	獎項
2002年	台灣金融研訓院－台灣傑出金融業務菁業獎「最佳風險管理獎」
2003年	「台灣工銀企業貸款債權信託受益證券（CLO-1）」獲Asia Money、The Asset、Financial Asia等三家國際知名財經媒體評選為「亞洲地區2003年最佳境內發行資產證券化案例」（Deal of the Year）
2004年	台灣金融研訓院－台灣傑出金融業務菁業獎「最佳商品設計獎」
2011年	王道銀行教育基金會獲中華民國公益團體服務協會「國家公益獎」
2012年	金融聯合徵信中心「金質獎」
2014年	金融聯合徵信中心「金質獎」
2016年	台灣永續能源基金會－「企業永續報告獎」銀獎
2017年	- 台灣永續能源基金會－「企業永續報告獎」金獎 - Gartner亞太區數位金融創新競賽－「最佳創新數位商業模式獎」與年度最高榮譽「亞太區最佳數位金融大獎」 - 美國B型實驗室（B Lab）－「B型企業認證」 - 經濟部中小企業處－「Buying Power社會創新企業產品及服務採購獎勵機制」貳獎
2018年	- 財團法人公共關係基金會－「傑出公關獎－企業形象獎」 - 天下雜誌－天下企業公民獎中堅企業組「新秀獎」 - IDC國際數據資訊－IDC數位轉型大獎（DX Awards）「訊息及數據轉型領導者」獎項 - 亞洲銀行家－（The Asian Banker）2018年「臺灣最佳數位銀行」（The Best Digital Bank in Taiwan） - 中華民國國家企業競爭力發展協會－國家品牌玉山獎「傑出企業類」全國首獎、「傑出企業領導人」以及「最佳產品類」獎項 - 台灣金融研訓院－台灣傑出金融業務菁業獎「最佳數位金融獎」 - 遠見雜誌－2018年數位金融服務最佳銀行大賞「傑出獎」 - 台灣永續能源基金會－「性別平等獎」以及「企業永續報告獎」銀獎 - 經濟部中小企業處－「Buying Power社會創新企業產品及服務採購獎勵機制」貳獎以及特別獎 - 獲金管會評選為辦理中小企業放款甲等績優銀行
2019年	- 天下雜誌－天下企業公民獎中堅企業組第6名 - 台灣永續能源基金會－「台灣永續企業績優獎」 - 台灣永續能源基金會－「性別平等獎」、「創意溝通獎」、「人才發展獎」 - 台灣永續能源基金會－「企業永續報告獎」金獎 - 經濟部中小企業處－「Buying Power社會創新企業產品及服務採購獎勵機制」貳獎 - 亞洲銀行家－（The Asian Banker）2019年「臺灣最佳雲端應用獎」 - 遠見雜誌－2019年數位金融服務最佳銀行大賞「傑出獎」 - 入選「臺灣證券交易所公司治理100指數」成分股



3.4 市場環境與發展策略

3.4.1 市場概況

一、銀行業經營環境與未來展望

2019年，全球經濟動能放緩，主係美中貿易戰持續，全球貿易量下滑等因素拖累，尤其貿易增長是金融海嘯後帶動全球經濟復甦的主要引擎，美中貿易戰造成貿易增長不如預期，連帶使得全球經濟成長率較前一年衰退。台灣雖以出口為導向，但受惠美中貿易戰促使台商回台，加上半導體產業設備購置增加，提升投資動能，支撐台灣經濟，行政院主計總處公布2019年經濟成長率為2.71%。

2019年全體金融業稅前淨利為新台幣6,341億元，較前一年成長21%，其中銀行業、保險業及證券業獲利均創新高。2019年本國銀行稅前淨利為新台幣3,607億元，較前一年成長8%，其中，國內總分行稅前淨利為新台幣2,196億元，較前一年成長0.8%；海外獲利部分，受惠全球股市、債市表現不錯，致海外投資獲利亮眼，全體國銀之OBU、海外分行及大陸地區分行稅前淨利合計為新台幣1,411億元，較前一年成長21%。然而，受金融科技風潮影響，2019年底全體本國銀行分行家數為3,405家，僅較前一年增加2家。

展望2020年的國內銀行業經營環境，因受新型冠狀病毒肺炎疫情影響所放緩的經濟活動，雖然短期內對銀行業的信用品質威脅有限，但仍應觀察疫情時間拉長的不利影響，加上國銀長期以來的競爭，使放款利差持續下滑，銀行利收要持續成長恐有難度。此外，面對全球洗錢防制意識抬頭，洗錢防制（AML）、資訊安全、個人資料保護等法遵成本攀升，加上主管機關對資本及流動性規範要求日益趨嚴，整體國銀獲利前景需謹慎以對。

二、科技發展帶動銀行業數位轉型

隨著金融科技快速發展，不僅改變了銀行和客戶的往來方式，也革新了傳統銀行的營運模式，同時，非金融公司藉由科技專長跨足金融業版圖，更使得銀行業者面臨數位化轉型的壓力。

金管會自2014年起積極打造數位化金融環境，陸續開放包括線上存款、授信、財富管理等多項服務，並允許金融業轉投資金融科技業；2018年金管會發布《金融科技發展與創新實驗條例》後，已有十餘件監理沙盒申請案，同時金管會也宣示將持續鼓勵金融創新，包括開放銀行（Open Banking）、金融作業雲端委外、保險科技（InsurTech）、監理科技（RegTech）以及電支電票整合都是發展重點；此外，金管會更於2019年7月開放3張純網路銀行執照，3家純網銀業者最快將於2020年中陸續開業營運，促進台灣數位金融的發展。

金融科技的應用，已成為銀行轉型及提升競爭力的重要發展趨勢，舉凡支付、保險、融資、募資及投資等業務，在結合行動通訊、社群媒體、雲端服務及大數據分析等科技的應用下，以網路取代馬路的金融活動日漸深化。有別於傳統銀行仰賴龐大實體通路，本行以虛擬通路為主的營運策略，正是掌握此發展趨勢，以創新的營運模式來提供銀行服務。此外，本行亦積極尋求異業合作機會，建立策略聯盟生態圈與多元應用場景，提供符合現代消費者需求的數位金融服務。

3.4.2 公司發展策略

一、發展策略

因應新世代仰賴行動裝置之特性，王道銀行個金業務以數位金融為發展核心，運用先進資訊系統與技術，結合社群及雲端行銷互動溝通方式，並輔以大數據分析及策盟合作，發展以虛擬通路為主的數位銀行，提供便利且符合新世代需求的普惠金融服務。截至2020年第一季，本行帳戶數達43萬戶，未來將持續累積客戶基礎，透過完整而靈活的財管商品平台開發既有客戶，提升產品滲透率及客戶的黏著度。

企金業務方面，為維護本行企金資產負債品質，確保永續成長動能，王道銀行持續以「精品銀行」為經營策略，規劃調整放款結構及加強吸收存款，同時新建置徵授信系統降低資訊維護成本及提高風控機制效率。客層經營部分，在現有穩健的企金客戶基礎上擴展中型市場企業（MME）客層，與各產業鏈上下游客戶往來，以提升企金整體獲利。

轉投資事業方面，王道銀行與中國光大銀行、中青旅控股合資成立北京陽光消費金融股份有限公司，預計2020下半年正式成立，藉由參股消費金融公司，本行可善用自身的數位金融經驗，結合大陸消費金融市場的需求，擴展大陸金融市場商機，發揮轉投資效益。未來，王道銀行將持續優化個金產品與服務、嚴守企金品質、穩定提升轉投資事業績效以及落實企業社會責任，為所有利害關係人創造永續價值。

二、影響因素

王道銀行的優勢在於沒有舊系統之包袱，轉型建置之初即採用全球最先進的資訊系統提供數位金融服務，此外，王道銀行組織架構的彈性及靈活度高，業務決策快速，能以靈活且快速的經營模式，提供客戶優質的金融服務。王道銀行累積20年的堅實企金及集團客戶資源，亦是拓展個金客戶的強力後盾，未來將採全方位的整合策略，由既有之法人客戶延伸至個金客源。然而，王道銀行為個人金融市場之新進者，知名度未及其他經營多年的銀行，再加上未來即將有三家純網路銀行開業，預期將對數位金融市場帶來衝擊。

王道銀行除了持續透過線上社群、媒體等多重管道曝光，亦將善用近年來累積的數位銀行營運經驗以及風險、法遵和稽核等銀行專業，持續深耕既有客源及優化客戶的數位體驗，提供客戶全方位的精品銀行服務。衡量當前國內外政經情勢，以及影響本行發展之各項因素，本行短、中長期營運發展計畫如表3-2。

表3-2：王道銀行短、中長期營運發展計畫

計畫階段	發展策略與計畫	說明
短期發展計畫	1. 拓展財富管理業務，深耕消費金融優質客戶	拓展個人金融的財富管理產品線，包括基金、保險、海外債平台以及理財型房貸商品等，開發既有之高潛力優質個人客戶及企業客戶。
	2. 延續精耕策略，嚴守企金品質	企金業務持續以精耕策略為主軸，強化資產品質，並尋求資本使用效益最大化。同時，開展中型企業融資業務，提升企金整體營運效能。
	3. 強化企金和個金的轉介協銷機制，發揮綜效	由企金和個金共同拓展薪轉、房貸及信貸等業務，發展客製化的金融服務，提供量身訂造的全方位整合方案。
	4. 持續落實企業社會責任	近年來執行多項企業社會責任舉措，將持續深耕與落實企業社會責任，一同為環境、社會的共榮努力。
中、長期發展計畫	1. 提供具有深度和溫度的銀行服務，建立精品銀行品牌	以客戶的生活生態圈出發，搭配大數據運算與雲端服務的影響力，針對不同客戶需求規劃多元產品，並尋求創新領域產業的合作契機，建立具競爭力的精品銀行品牌。
	2. 深化經營企業客戶，成為主要往來銀行	即時掌握市場動態以及企業客戶的需求，提供全方位的金融解決方案，成為企業客戶的主要往來銀行以及M&A財顧諮詢銀行。
	3. 透過轉投資或策略聯盟提升經營績效	除了整合集團資源以提升營運規模，並將持續評估各項可強化業務互補和增進營運績效之合併或轉投資機會，包括現有轉投資事業以及異業策略聯盟等。
	4. 照顧所有利害關係人權益以達永續經營	隨著業務不斷成長，本行以王道精神吸引志同道合的人才，透過良好的企業文化提升運作效率，同時，也能結合企業社會責任理念，發展出更多有益於社會大眾的金融服務。

3.5 企業社會責任政策與實踐

王道銀行自成立以來，即以永續經營為目標，將「真誠以待、情義相隨」之企業文化，落實於員工、客戶、股東、社會大眾等利害關係人上。為善盡企業社會責任，2015年1月成立「企業社會責任委員會」，負責擬訂企業社會責任相關制度、政策與推動計畫，且定期召開會議追蹤各項計畫執行進度，並每年向董事會報告執行成果及與利害關係人諮商之結論。

此外，王道銀行每年集結執行成果編撰企業社會責任報告書，並經企業社會責任委員會核准後發行，以利與所有利害關係人溝通，讓利害關係人更瞭解我們的理念與作為。2018年初，王道銀行更於組織中設置企業溝通部永續發展科，專職於企業社會責任的推動，此外，王道銀行每一部門均設置企業社會責任專責窗口，作為企業社會責任計畫的聯繫執行人員，並接受相關課程訓練，確保該部門所負責之企業社會責任事項均被執行與落實。

截至目前為止，包含企業社會責任委員、企業溝通部永續發展科和相關部門高度參與之同仁，共計有2名專職同仁與約30位同仁兼職協助執行企業社會責任的運作和推動，俾使企業社會責任政策確實貫徹於全行。

表3-3：王道銀行環境、社會和治理面向的短、中長期策略

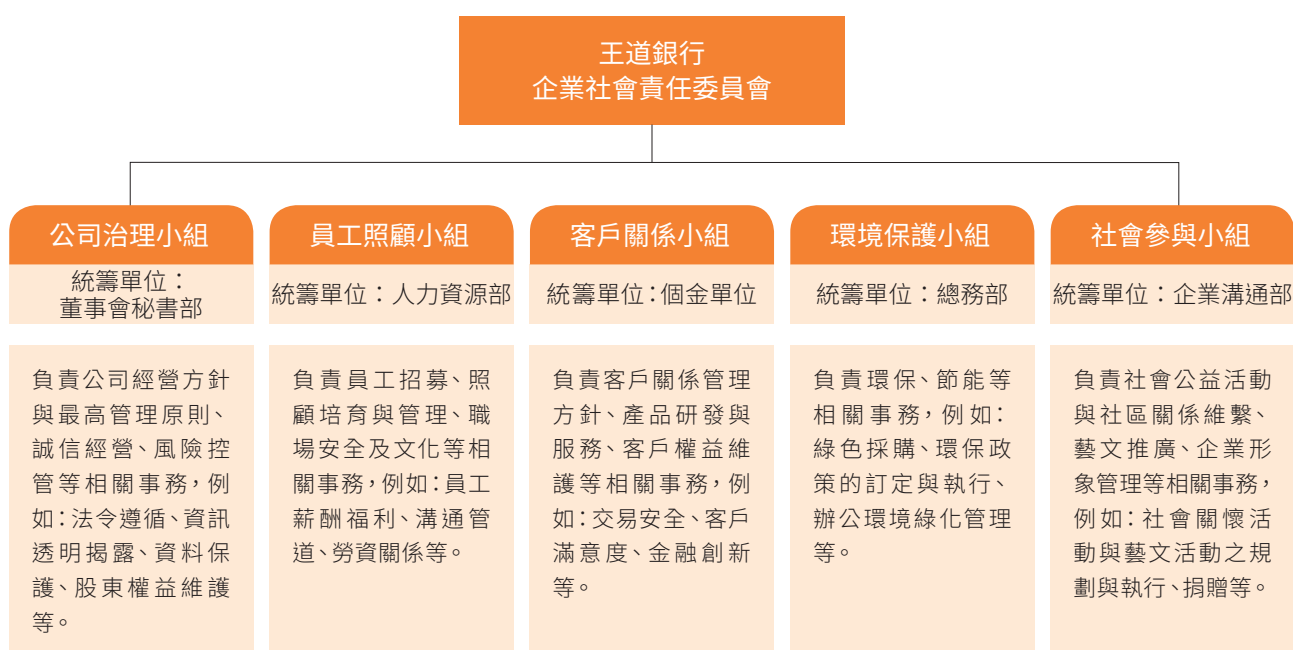
策略	短期	中長期
環境	1. 持續推動節能減碳及無紙化措施。 2. 陸續更換節能設備，並持續採購再生能源憑證，支持綠電發展。 3. 優先採購符合綠色環保規定之產品。 4. 持續以數位金融打造減少能源消耗的營運模式。	1. 協同產業鏈上下游廠商共同推動環境保護政策。 2. 低耗能營運管理。
社會	1. 持續推行各項員工照顧政策，打造友善職場，並推動內部人才培育計畫。 2. 持續精進企業金融和個人金融商品服務，發揮綜效。 3. 持續支持社會企業與關懷偏鄉教育，並定期舉辦藝文活動。	1. 制定深化之留才、育才政策，打造良好之企業文化。 2. 以數位金融科技實踐普惠金融。 3. 發揚「利他圓己」的企業精神，成為推動社會向善的力量。
治理	1. 持續關注國內外監管規範趨勢，強化洗錢防制、個資保護。 2. 持續與海外分支機構定期雙向溝通，確實辦理各地法令遵循。 3. 因應市場變化和業務發展，定期調整並擬定適切風險管理方針。	1. 持續貫徹法令遵循、強化防制洗錢與打擊資恐機制、完善風險管理。 2. 強化資訊透明揭露。 3. 提升與利害關係人之信任度。

3.5.1 企業社會責任委員會

王道銀行企業社會責任委員會以董事長為主任委員、總經理為副主任委員，並設有委員數名，由各相關部門最高主管擔任。委員會設公司治理、客戶關係、員工照顧、環境保護、社會參與等5個工作小組，各小組負責委員由主任委員指派，並另設1至2名執行秘書，負責小組執掌事項之聯繫溝通與協調。此外，為確立委員會於公司組織架構中之定位與職掌，亦訂定「企業社會責任委員會組織規程」，並於2015年12月經董事會通過後施行，其組織架構圖如圖3-8。

2019年，企業社會責任委員會共召開3次工作會議，完成公司治理、員工照顧、客戶關係、環境保護、社會參與五面向共計100項具體計畫。

圖3-8：企業社會責任委員會組織架構圖



3.5.2 企業社會責任守則

王道銀行為推行並落實企業社會責任，2015年12月制訂企業社會責任守則共9條以資遵循，並作為訂定計畫目標與檢視執行成效的圭臬。2016年6月，王道銀行依據「上市上櫃公司企業社會責任實務守則」訂定「企業社會責任實務守則」，延伸企業社會責任守則之精神，按五大面向依序展開準則、範疇、政策與程序等共39條具體規章，經董事會決議後施行，更加徹底落實企業社會責任。

王道銀行「企業社會責任守則」如下：

1. 堅持誠信，並將「真誠以待、情義相隨」的企業文化精神落實在對員工、客戶、股東及社會大眾等所有利害關係人之上。
2. 致力永續經營，為創造員工、客戶、股東等所有利害關係人之間的極大化共同利益而努力。
3. 遵守法治，重視公司治理，並有效落實風險管理。
4. 致力促使員工的工作與生活平衡，提供員工優良的照顧、多元的人才培育計畫、舒適安全的工作環境。
5. 推行企業文化，重視團隊合作，建立溫馨、互助且平等的友善職場，提供員工歸屬感、幸福感、使命感。
6. 提供精緻服務，提升專業價值，與客戶共同成長，創造雙贏，為產業和經濟效力。
7. 配合政府相關政策，積極鼓勵並帶領創新。對公司內部、產業及社會均如是。
8. 重視並持續落實節能環保措施。
9. 推行各項社會公益與藝文教育活動，關懷社區和學子，回饋地方及社會，並倡導和帶領員工投入公益。

3.6 年度績效亮點

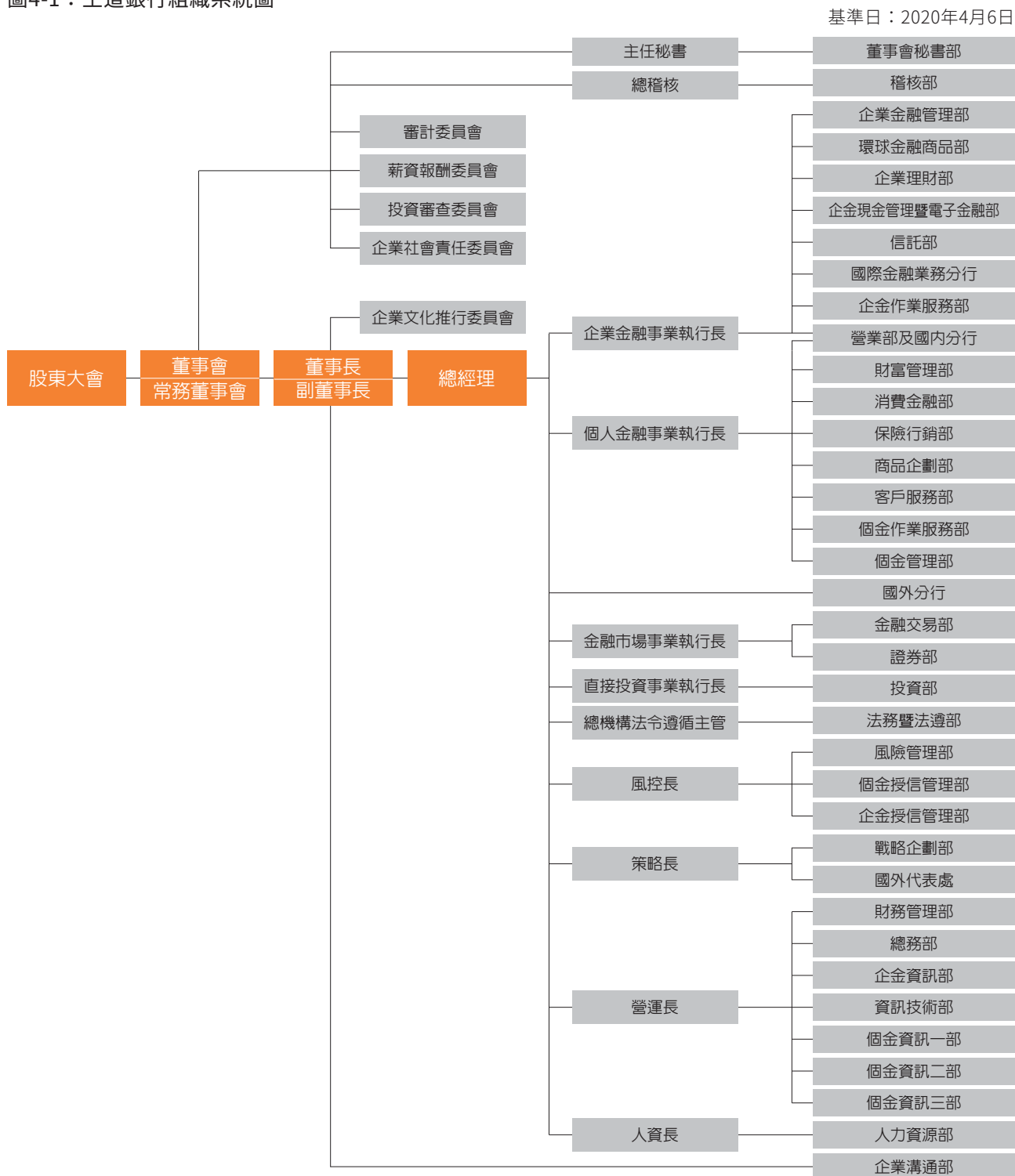
 治 理	績 效 亮 點 • 入選「臺灣證券交易所公司治理100指數」成分股 • 全行公司治理相關教育訓練總時數達12,843小時 • 全體董事總進修時數為111小時，進修達成率為100% • 訂定「董事會績效評估辦法」並已完成2019年度評估作業 • 完成防制洗錢及打擊資恐異常交易監控態樣優化專案 • 訂定國外分（子）行防制洗錢及打擊資恐制度管理要點	回 應 之 議 題 • 營運績效 • 法令遵循及內部稽核 • 董事獨立性及專業度 • 董事獨立性及專業度 • 防制洗錢與打擊資恐 • 防制洗錢與打擊資恐
 客 戶	• 加入「EMV國際通用掃碼支付」系統 • 推出「配息機器人理財」服務 • 線上申貸導入「名片辨識技術」及「線上視訊照會」功能 • 榮獲亞洲銀行家2019年「臺灣最佳雲端應用獎」 • 榮獲遠見雜誌2019年數位金融服務最佳銀行大賞「傑出獎」	• 金融創新 • 金融創新 • 金融創新 • 客戶滿意度及服務品質 • 客戶滿意度及服務品質
 員 工	• 員工男女比例各半且2019年獲拔擢員工有53%為女性 • 性別友善職場制度，同性伴侶適用各項假別及福利規定 • 入選「臺灣證券交易所高薪100指數」成分股 • 2019年度平均每位員工受訓時數達36.6小時 • 推出「O-Star菁英人才專案」拔擢內部員工 • 獲教育部「運動企業認證」及衛福部「健康促進標章」	• 人權平等 • 人權平等 • 薪酬福利 • 人才培育與訓練 • 人才培育與訓練 • 職業健康與安全
 環 境	• 導入ISO 14064溫室氣體盤查並完成驗證 • 2019年較2018年節電達16.27%、節水達14.52%、總廢棄物量減少37.23% • 認購太陽能再生能源憑證共6張 • 2019年度進行企業社會責任自評之供應商共86家	• 節能減碳 • 節能減碳 • 綠色採購 • 供應商管理
 社 會	• 打造公益認同卡平台，推出共5款公益認同卡 • 推出「綠色消費力@王道」專案，攜手24家社會企業和B型企業推廣綠色消費 • 社會企業產品採購金額破百萬元，獲經濟部中小企業處頒發Buying Power貳獎 • 舉辦第十一屆「堤頂之星藝術推手徵件計畫」 • 榮獲2019年天下企業公民獎中堅企業組第6名 • 榮獲永續能源基金會「台灣永續企業績優獎」、「性別平等獎」、「創意溝通獎」、「人才發展獎」	• 社會關懷 • 社會關懷 • 社會關懷 • 藝文推廣 • 企業品牌形象 • 企業品牌形象

4. 誠信經營－公司治理



良好的公司治理是企業永續經營的基石，王道銀行以「誠信、專業、團隊、創新、榮譽」之核心價值，落實公司治理。為有效完善內部控制制度及強健企業體質，王道銀行建立內部控制三道防線架構，明確釐清三道防線之權責範圍，各司其職，以利各單位了解各自整體風險及控制架構所扮演之角色功能，加強風險管理且強化內部控制工作間的資訊溝通與協調以落實內部控制。爰此，王道銀行訂定各項風險管理評估政策，以適當執行風險之辨識、衡量、監控及報告程序，並經由分層負責授權貫徹董事會監督功能，以強化各項組織運作及控管；同時，王道銀行亦建立完善的法令遵循與內部稽核制度，藉由法令宣導、教育訓練及測驗等舉措落實法令遵循，並以內部稽核機制協助董事會及管理階層評估內部控制制度運作成效。

圖4-1：王道銀行組織系統圖



4.1 道德與誠信

4.1.1 政策方針

王道銀行秉持「誠信、專業、團隊、創新、榮譽」的核心價值，作為員工工作價值觀的指導綱領，除訂定「道德行為準則」作為董事、經理人、一般員工及顧問的行為指引方針，亦參酌「上市上櫃公司誠信經營守則」制定「誠信經營守則」及「誠信經營作業程序及行為指南」，載明公司應遵守公司法、證券交易法、商業會計法、政治獻金法、貪污治罪條例、政府採購法、公職人員利益衝突迴避法，具體規範員工於執行業務時應注意事項，並參照上市上櫃相關規章或其他商業行為相關法令，作為落實誠信經營之基本方針。為落實誠信經營管理並提升同仁誠信意識，2019年度起辦理全體同仁誠信經營行為之風險自評，並另訂「遵循誠信經營政策聲明書」及「遵守誠信經營政策同意書」分別供高階管理階層、現職同仁及新進人員簽署。此外，王道銀行亦將「誠信經營承諾事項條款」納入與廠商議定之合約中，或另訂「誠信經營承諾事項條款」承諾書供廠商簽署，要求廠商共同遵守誠信經營原則。

王道銀行並採行防範措施以降低營運活動不誠信行為之風險，除針對特定職務採取定期輪調制度外，亦施行協商休假制度落實風險控管；同時，訂有「公平待客原則規範」及「對外捐贈審理辦法」之內控規章，俾確保金融消費者權益保護與健全營業活動之誠信原則。

4.1.2 專責組織

為落實誠信經營政策，由王道銀行董事會轄下之企業社會責任委員會公司治理小組，負責制定誠信經營政策與防範方案，推動並監督各項誠信經營相關事宜，確保本行董事、經理人、一般員工、受任人等無違反誠信原則之情事，並追蹤各項誠信經營專案之實施成效，持續檢討改進，並定期向董事會報告。其主要職掌依「誠信經營守則」明訂如下：

1. 協助將誠信與道德價值融入公司經營策略，並配合法令制度訂定相關內規，以確保誠信經營之相關防弊措施。
2. 訂定防範不誠信行為方案，並於各方案內訂定工作業務相關標準作業程序及行為指南。為確保誠信經營之落實，王道銀行依據「金融控股公司及銀行業內部控制及稽核制度實施辦法」規定，建立有效之內部控制制度及會計制度，定期對國內營業、財務、資產保管、資訊單位及其他管理單位辦理查核，並委託會計師定期辦理內部控制制度查核，俾確保內控制度有效運作，落實誠信經營。
3. 規劃內部組織、編制與職掌，對營業範圍內具有較高不誠信行為風險之營業活動，安置相互監督制衡機制。為預防貪腐相關風險，王道銀行透過訂定各項工作業務相關標準作業程序、符合公司及集團企業營運所在地相關法令之防範方案、RCSA之風險辨識流程，以及進行各營業據點和分行之營運貪腐風險管理評估，由各功能單位依其功能特性進行風險控制，俾達成預防公司貪腐之風險。
4. 推動及協調誠信政策宣導訓練。
5. 建立檢舉制度，並確保有效執行。
6. 協助董事會及管理階層查核本行落實誠信經營之防範措施是否有效運作，並定期評估相關業務流程之遵循情形，做成報告。

4.1.3 吹哨人制度

為鼓勵內部及外部人員檢舉不誠信行為或不當行為，王道銀行制定「檢舉案件處理辦法」，並於公司官網公告「吹哨人制度」，任何人發現王道銀行及集團企業與組織之董事、監察人、經理人、受僱人、受任人及具有實質控制能力之人，於王道銀行有犯罪、舞弊或違反法令之虞時，得以電子郵件或書面郵寄方式向王道銀行檢舉信箱舉報，王道銀行對於檢舉人身份及檢舉內容將予以保密，並承諾保護檢舉人不因檢舉情事而遭不當處置，以落實公司治理及誠信經營。王道銀行檢舉信箱於2019年共接獲4件檢舉案件，並無涉及不法舞弊行為之情形。

4.1.4 轉投資事業防火牆政策

依王道銀行「轉投資事業管理辦法」第二篇一本行與子公司及子公司間防火牆政策，王道銀行及各子公司已建立完善的內部控制作業流程及管理程序，並依據各自應遵循之法規等相關規定，辦理有關資訊安全服務系統管理、客戶資訊保密與管理、收受不當利益之禁止、業務合作及資源交互運用之限制、利害關係人暨實質利害關係人授信及交易之限制、內線交易之防範、內部作業應注意之事項。

4.1.5 教育訓練

為確保全體行員執行各項業務時能落實遵法及合規，2019年王道銀行法令遵循、稽核與人資等部門共同辦理24場全行實體課程及線上教育訓練，共計11,190人次完訓、訓練總時數達12,843小時（詳表4-1），教育訓練內容主要係針對國內重大法令修正、裁罰案例、企業誠信經營與企業社會責任、稽核業務制度、公平待客原則、洗錢防制、保密規定、個資保護等重大性議題進行宣導，針對國外法令遵循則採用專案辦理教育訓練課程，確保全行員工之遵法與合規。

此外，2019年持續透過勤業眾信聯合會計師事務所舉辦「個資保護系列教育訓練」系列課程，並針對作業風險主管與員工進行4場次訓練，共計1,828人次完訓；同時，在誠信經營宣導訓練部分，委請中華公司治理協會辦理董事「公司治理與誠信經營」講座，安排安侯法律事務所專業講師講授「誠信原則下反貪腐規範及案例分析」，強化公司董事對企業誠信倫理概念，共計14人次完訓；另外，為增進全體員工對誠信經營之認知與遵循，各單位辦理誠信經營規範之宣導，強化全體員工對誠信經營的概念與關注，俾全面落實業務合規與防範不誠信行為之產生，全行共計881人參訓。



2019年公司治理與誠信經營講座

表4-1：2019年王道銀行相關教育訓練統計資料明細

課程名稱	舉辦次數	對象	時數	累計參加人次	訓練總時數
法遵主管教育訓練暨座談會	1	各單位法令遵循主管	2	70	140
法遵線上訓練暨測驗	2	全體員工	0.5	1,617	808.5
個資保護系列教育訓練	4	作業風險主管/全體員工	1	1,828	1,828
金融消費者保護法解析	1	全體員工	3	869	2,607
防制洗錢及打擊資恐教育訓練	1	全體員工	2	713	1,426
防制洗錢通識教育訓練	1	全體員工	1	829	829
法令遵循人員在職研習班	1	各單位法令遵循主管	7	46	322
資訊安全教育訓練課程	3	全體員工	1	2,946	2,946
稽核座談會	2	單位主管/相關業務人員	1	196	196
自行查核訓練	1	自行查核作業相關人員	1	773	773
一般安全衛生教育訓練	3	當年度應符合法定時數之員工	1	220	220
	1	當年度應符合法定時數之員工	2	105	210
公司治理與誠信經營講座	1	董事	1	14	14
香港分行適用法例與守則	1	香港分行全體人員	1	83	83
誠信經營宣導教育訓練	1	全體員工	0.5	881	440.5
合計	24			11,190	12,843

4.2 專業獨立的董事會

4.2.1 董事會運作

王道銀行最高治理單位為董事會，設有15席董事，其中3席為獨立董事，任期3年，連選得連任。董事成員具多元化之專業背景、技能及產業經歷，並每年定期參加董事進修課程，內容含有經濟、環境及社會等面向，以提升董事專業知能，有利健全公司營運及公司治理。王道銀行董事會職權包括：審議公司之業務計畫、資本增減、組織規程、預算及決算、經理人之任免、重要授信案件及重大事項核定等。此外，王道銀行並設常務董事5人組成常務董事會，於董事會休會時，由常務董事於董事會授權範圍內召開會議執行董事會職權。另為健全決策功能並強化管理及監督機制，董事會下設置各類功能性委員會，其組織規程由董事會核定之。

王道銀行第七屆董事於2017年6月14日改選，採董事候選人提名制度，任期至2020年6月13日止，男女比例為4:1，性別與年齡分布如表4-2。王道銀行董事會至少每2個月召開1次，2019年董事會共計召開7次，平均出席率為85.71%；常務董事會共計召開19次，平均出席率為80%；審計委員會共計召開7次，出席率為95.24%。王道銀行董事會於2019年度通過各項治理、經濟及社會相關重要議案內容，並配合法令修訂或依業務及風險管理需要修訂內部管理規章等，共計136案；關鍵重大事件並依規範於董事會通過後進行重大訊息公告，其中治理相關計13件、社會相關計7件，無環境相關事件。

表4-2：王道銀行董事會成員性別與年齡分布情形

基準日：2020年4月21日

分類 \ 項目	董事會成員性別分布		董事會成員年齡層分布		
	男性	女性	30歲以下	30~50歲	50歲以上
人數	12人	3人	0人	4人	11人
佔比	80%	20%	0%	27%	73%

表4-3：王道銀行第七屆董事簡歷表

基準日：2020年4月21日

職稱	姓名	性別	主要學歷 / 經歷	現職
董事長 (常務董事)	怡昌投資股份有限公司 代表人：駱錦明	男	王道商業銀行總經理 中國信託商業銀行總經理 美國阿拉巴馬大學商學碩士	註1
副董事長 (常務董事)	明山投資股份有限公司 代表人：駱怡君	女	王道商業銀行集團策略長暨執行副總經理 香港分行行長 台灣工銀科技顧問(股)公司總經理 美國麻省理工學院企管碩士	註2
常務董事	臺灣水泥股份有限公司 代表人：張安平	男	國際中橡投資控(股)公司董事長 信昌化學工業(股)公司董事長 美國紐約大學企管碩士	註3
獨立常務董事	詹火生	男	行政院政務委員 勞工委員會主任委員 英國威爾斯大學社會福利博士	註4
常務董事	怡昌投資股份有限公司 代表人：楊錦裕	男	王道商業銀行總經理 星展銀行(中國)董事總經理 美國紐約州立大學阿爾巴尼分校企業管理碩士	-
董事	台雅投資股份有限公司 代表人：陳世姿	女	王道商業銀行常務董事 國立台灣大學外文系	註5
董事	怡昌投資股份有限公司 代表人：林朽柴	男	台灣工銀證券董事長 國立台灣大學商學碩士	註6

職稱	姓名	性別	主要學歷 / 經歷	現職
董事	艾貝投資股份有限公司 代表人：鄭誠禎	男	三和塑膠工業（股）公司總經理 美國聖約翰大學企業管理碩士	註7
董事	李榮慶	男	亨通機械（股）公司總經理 亨國（股）公司總經理 逢甲大學會計系	註8
董事	啟業化工股份有限公司 代表人：盛保熙	男	保瑞藥業（股）公司總經理 美國柏克萊加州大學經濟學系	註9
獨立董事	游朝堂	男	安永（原名致遠）會計師事務所會計師、所長 國立政治大學會計碩士	註10
獨立董事	劉榮主	男	台新銀行董事 第一銀行獨立董事財政部主任秘書 美國舊金山大學經濟研究所碩士 國立政治大學公共行政研究所碩士	-
董事	明山投資股份有限公司 代表人：駱怡倩	女	王道商業銀行風險管理部專案經理 美國南加大教育心理碩士	註11
董事	旺興實業股份有限公司 代表人：董大年	男	群益金鼎證券（股）公司襄理 私立輔仁大學會計系	註12
董事	台雅投資股份有限公司 代表人：李芳遠	男	王道商業銀行執行副總經理 英國曼徹斯特商學院企業管理碩士	註13

註1：代表人駱錦明兼任：財團法人王道銀行教育基金會董事長、財團法人台大經濟研究學術基金會董事、財團法人辜公亮文教基金會董事、臺灣水泥股份有限公司董事、財團法人兩岸共同市場基金會董事、財團法人國策研究院文教基金會董事、財團法人黃達夫醫學教育促進基金會董事、兩岸企業家峰會常務理事、台北市建國中學校校友會理事、國立台灣大學校友總會監事、台北市國立台灣大學校友會監事、中華民國工商協進會榮譽理事長。

註2：代表人駱怡君兼任：華信商業銀行副董事長、財團法人艾森豪獎金中華民國協會董事、明山投資股份有限公司董事、怡昌投資股份有限公司董事、台軒投資股份有限公司董事、台雅投資股份有限公司董事、IBT HOLDINGS CORP.董事、KC Investments Corp.董事、中華民國警察之友總會常務監事、中華民國工商協進會理事、中華民國創業投資商業同業公會理事、台灣女董事協會理事、刑事偵防協會理事。

註3：代表人張安平兼任：臺灣水泥股份有限公司董事長、和平電力股份有限公司董事長、能元科技股份有限公司董事長、台泥循環能源科技股份有限公司董事長、信昌投資股份有限公司董事長、聯誠貿易股份有限公司董事長、台泥再生資源股份有限公司董事長、台泥國際集團有限公司董事長、台泥（杭州）環保科技有限公司董事長、財團法人嘉新兆福文化基金會董事長、臺灣證券交易所股份有限公司董事、台灣通運倉儲股份有限公司董事、嘉利實業股份有限公司董事、達和航運股份有限公司董事、中鼎工程股份有限公司董事、中信投資股份有限公司董事、臺泥資訊股份有限公司董事、振興醫療財團法人振興醫院董事、和平工業區專用港實業股份有限公司董事、香港水泥有限公司董事、台泥國際集團有限公司董事、TCC International Ltd. (TCCI) 董事、TCC Hong Kong Cement (BVI) Holdings Ltd.董事、TCC Hong Kong Cement International Ltd.董事、Upper Value Investments Ltd.董事、聯強國際股份有限公司獨立董事。

註4：獨立常務董事詹火生兼任：財團法人兩岸共同市場基金會董事長、財團法人中技社董事、新鼎系統股份有限公司董事。

註5：代表人陳世姿兼任：明山投資股份有限公司董事長、怡昌投資股份有限公司董事長、台軒投資股份有限公司董事長、台雅投資股份有限公司董事長、台灣高玉餐飲事業股份有限公司董事、財團法人王道銀行教育基金會董事、Paradise Palms Ltd.董事、KC Park Co.董事、SKY Capital International Group Inc. (BVI) 董事、Triple Ace Management Co., Ltd. (BVI) 董事、CRYSTAL LAKE GLOBAL LIMITED董事、EAGLE BASE HOLDINGS LIMITED董事、Eagle Dynasty Investments Limited董事、GLOBAL SAIL HOLDINGS LIMITED (BVI) 董事、KC Investments Corp. (BVI) 董事、Star International Pacific Ltd.董事、台灣工銀貳創業投資股份有限公司監察人。

註6：代表人林朽柴兼任：臺灣工銀租賃股份有限公司董事長、台駿國際租賃有限公司董事長、台灣工銀證控股（維京群島）有限公司董事、高曼計量財務管理顧問股份有限公司監察人、駿騰新世紀股份有限公司清算人。

註7：代表人鄭誠禎兼任：三和開發建設股份有限公司董事長、艾貝企業股份有限公司董事長、艾貝投資股份有限公司董事長、三和塑膠工業股份有限公司董事。

註8：代表人李榮慶兼任：松園開發建設股份有限公司董事長、加偉企業股份有限公司董事、亨日松精密工業股份有限公司董事、亨庭芳投資開發股份有限公司董事、通群投資開發股份有限公司董事、百通投資股份有限公司董事、亨盈機械股份有限公司董事、亨通資產管理股份有限公司董事、亨通機械股份有限公司董事、亨吉利投資有限公司董事、長揚投資股份有限公司董事、鴻福投資股份有限公司董事、翔泰投資股份有限公司董事、弘達投資股份有限公司董事、亨國股份有限公司董事。

註9：代表人盛保熙兼任：益邦製藥股份有限公司董事長、保瑞藥業股份有限公司董事長、聯邦化學製藥股份有限公司董事長、宇泰欣藥業股份有限公司董事長、保恩國際股份有限公司董事長、嘉熙國際股份有限公司董事長、惠普股份有限公司董事、保雷國際有限公司董事、瑞寶興投資有限公司董事、訊聯生物科技股份有限公司獨立董事、遊戲橘子數位科技股份有限公司獨立董事。

註10：獨立董事游朝堂兼任：喬山健康科技股份有限公司獨立董事、豐興鋼鐵股份有限公司獨立董事、統一企業股份有限公司獨立董事、九興控股有限公司獨立董事、永昌國際股份有限公司董事、有萬科技股份有限公司監察人、安心食品服務股份有限公司監察人、大東樹脂化學股份有限公司監察人、世正開發股份有限公司監察人。

註11：代表人駱怡倩兼任：怡昌投資股份有限公司董事、財團法人王道銀行教育基金會董事、台灣創藝產業發展基金會董事、台雅投資股份有限公司董事、明山投資股份有限公司監察人。

註12：代表人董大年兼任：培寶實業股份有限公司董事長、增懋投資股份有限公司董事長、閎業投資股份有限公司董事長、潤祥實業股份有限公司董事長、瑞金實業股份有限公司董事長、泰賀投資股份有限公司董事長、璽兆投資股份有限公司董事長、全億投資股份有限公司董事、匯揚創業投資股份有限公司董事、泓策創業投資股份有限公司董事、盈泰開發建設股份有限公司董事、威旺投資股份有限公司董事、民輝實業股份有限公司監察人、宏山林建設股份有限公司監察人。

註13：代表人李芳遠兼任：王道商業銀行總經理、華信商業銀行董事。

註14：法人董事台雅投資股份有限公司代表人於2020年3月25日改派為李芳遠先生，原董事張政權先生同日卸任，李芳遠先生之任期自2020年3月25日起至2020年6月13日。

表4-4：王道銀行董事酬金級距表

基準日：2019年12月31日

給付本行各個董事 酬金級距	董事姓名			
	董事酬金		董事酬金加計兼任員工領取相關酬金	
	本行	財務報告內所有公司	本行	財務報告內所有公司
低於1,000,000元	張安平、楊錦裕、陳世姿、林朽柴、鄭誠禎、盛保熙、駱怡倩、張政權	張安平、楊錦裕、陳世姿、鄭誠禎、盛保熙、駱怡倩、張政權	張安平、陳世姿、林朽柴、鄭誠禎、盛保熙、駱怡倩	張安平、陳世姿、鄭誠禎、盛保熙、駱怡倩
1,000,000元(含)～2,000,000元(不含)	艾貝投資(股)公司、啟業化工(股)公司、游朝堂、劉榮主	艾貝投資(股)公司、啟業化工(股)公司、游朝堂、劉榮主	艾貝投資(股)公司、啟業化工(股)公司、游朝堂、劉榮主	艾貝投資(股)公司、啟業化工(股)公司、游朝堂、劉榮主
2,000,000元(含)～3,500,000元(不含)	台灣水泥(股)公司、詹火生、李榮慶、旺興實業(股)公司	台灣水泥(股)公司、詹火生、李榮慶、旺興實業(股)公司	台灣水泥(股)公司、詹火生、李榮慶、旺興實業(股)公司	台灣水泥(股)公司、詹火生、李榮慶、旺興實業(股)公司
3,500,000元(含)～5,000,000元(不含)	-	-	-	-
5,000,000元(含)～10,000,000元(不含)	明山投資(股)公司、台雅投資(股)公司	明山投資(股)公司、台雅投資(股)公司、林朽柴	明山投資(股)公司、台雅投資(股)公司	明山投資(股)公司、台雅投資(股)公司、林朽柴
10,000,000元(含)～15,000,000元(不含)	怡昌投資(股)公司	怡昌投資(股)公司	怡昌投資(股)公司、張政權	怡昌投資(股)公司、張政權
15,000,000元(含)～30,000,000元(不含)	駱錦明、駱怡君	駱錦明、駱怡君	駱錦明、駱怡君	駱錦明、駱怡君
30,000,000元(含)～50,000,000元(不含)	-	-	楊錦裕	楊錦裕
50,000,000元(含)～100,000,000元(不含)	-	-	-	-
100,000,000元以上	-	-	-	-
總計	21位	21位	21位	21位

註：本表所揭露酬金內容與所得稅法之所得概念不同，故本表目的係作為資訊揭露之用，不作課稅之用。

表4-5：2019年王道銀行董事對利害關係議案迴避執行情形

日期	議案內容	董事	應迴避原因	參與表決情形
2019.2.27 第七屆第15次 董事會	本行對中華民國工商協進會捐贈案	駱錦明、駱怡君、張安平（棄權）	具董事會議事規則第14條之利害關係	本行董事對利害關係議案，均依迴避原則，不參與討論與表決。
	本行對財團法人王道銀行教育基金會捐贈案	駱錦明、陳世姿、駱怡倩		
	本行對社團法人中華民國刑事偵防協會捐贈案	駱怡君		
	本行2018年度董事酬勞及員工酬勞分派案	董事酬勞案迴避董事：所有非獨立董事包括駱錦明、駱怡君、張安平（棄權）、楊錦裕、陳世姿、林朽柴、鄭誠禎、李榮慶、盛保熙、駱怡倩、董大年（棄權）、張政權 員工酬勞案迴避董事：楊錦裕、張政權		
2019.3.22 第七屆第16次 董事會	修訂本行年終獎金提撥及發放辦法	駱錦明（棄權）、駱怡君、楊錦裕、張政權、陳世姿（棄權）、駱怡倩		
2019.4.26 第七屆第17次 董事會	解除本行董事競業禁止之限制	駱錦明、駱怡君、陳世姿、盛保熙（棄權）、董大年、駱怡倩（棄權）		
	本行對中華民國艾森豪獎金基金會捐贈案	駱錦明、駱怡君、陳世姿、駱怡倩（棄權）		
	本行總部大樓之部分辦公場所出租關係企業使用事宜	林朽柴		
2019.8.23 第七屆第19次 董事會	本行對中華民國工商協進會捐贈案	駱錦明、駱怡君、張安平、陳世姿、駱怡倩		
2019.10.24 第七屆第20次 董事會	本行對財團法人台大經濟研究學術基金會捐贈案	駱錦明、駱怡君、陳世姿、駱怡倩		
	本行總經理異動案	楊錦裕		
2019.12.25 第七屆第21次 董事會	本行2020年度稽核計畫	楊錦裕、張政權		
	本行2020年度「兼營保險代理人業務內部稽核計畫」	楊錦裕、張政權		
	修訂本行「員工薪酬管理辦法」及「年終獎金提撥及發放辦法」	楊錦裕、張政權		

註：本表註明「棄權」者，係該董事當次會議以委託其他董事代理之方式出席，並於委託授權書中，就與自身有利害關係之議案勾選棄權。

4.2.2 功能性委員會

為強化董事會之經營管理及制衡監督功能，王道銀行於董事會下設置審計委員會、薪資報酬委員會、投資審查委員會及企業社會責任委員會，以專業、獨立之各功能性委員會，提升公司治理效能。

一、審計委員會

為落實公司治理，王道銀行於2011年2月由董事會決議設置審計委員會以取代監察人職權，並通過「審計委員會組織規程」；同年6月經股東會通過設立審計委員會，並自第五屆董事會起實施審計委員會制度，其成員由全體獨立董事組成，主要職責為監督公司財務報表之允當表達、簽證會計師之選（解）任及獨立性與績效、公司內部控制制度之有效實施、公司遵循相關法令與規則，以及公司存在或潛在風險之管控，並於2017年10月31日由董事會修訂「審計委員會組織規程」部分條文。2019年總共召開7次審計委員會會議。

二、薪資報酬委員會

為建構完整且與績效連結之薪酬福利政策及制度，王道銀行自2009年起設置薪資報酬委員會，委員會成員3席，均由獨立董事擔任，主要職責為協助董事會評估與監督公司整體薪酬政策，以及評估與核定董事及高階主管之薪酬水準。2019年總共召開7次薪酬委員會會議。薪資報酬委員會執行前述職責時，除參考顧問公司之市場調查、參酌同業水準外，亦以避免引致董事、經理人或業務人員為追求薪資報酬而從事逾越公司風險胃納行為為首要原則，連結績效考核作為薪酬之評量標準。

三、投資審查委員會

為強化投資品質並落實投資審查工作，王道銀行自1999年11月起即設置投資審查委員會，由董事會成員及經董事長遴聘之專業人士所組成，主要職責為擬定投資政策及審議超過總經理權限之國內外投資專案與轉投資事業。

四、企業社會責任委員會

為善盡企業社會責任，王道銀行於2015年1月成立企業社會責任委員會推行各項企業社會責任事務，並於同年12月正式訂定組織規程。企業社會責任委員會下設有五大組，負責擬定企業社會責任相關制度、政策方向與推動計畫，並定期召開會議追蹤各項計畫執行進度以確認執行成效，2019年總共召開3次企業社會責任委員會會議。王道銀行每年將企業社會責任報告書核備至董事會，向董事報告企業社會責任計畫之執行成果以及本行與利害關係人之諮商結果，持續累積公司的企業社會責任成效。

4.2.3 董事多元進修管道

王道銀行為強化董事專業知能，提升公司治理成效，定期安排董事進修研習課程，協助董事隨時注意國內外相關規範之發展。2019年全體董事依「上市上櫃公司董事、監察人進修推行要點」之規定，總進修時數為111小時，進修達成率為100%。

4.2.4 董事會績效評估

王道銀行為提升董事會職能、建立績效目標以強化董事會運作成效，於2019年6月26日第7屆第18次董事會通過訂定「王道商業銀行董事會績效評估辦法」，依該辦法第三條規定，王道銀行董事會及功能性委員會每年應至少執行一次內部績效評估，且每3年應委由外部專業獨立機構或外部專家學者團隊執行評估一次。王道銀行已於2020年第一季完成2019年度董事會績效評估作業，整體而言，王道銀行董事會及功能性委員會運作情形良好，能善盡指導與監督公司策略、重大業務及風險管理之責，董事成員亦能理解自身職責，積極參與公司營運，提供合適決策，有效增進治理品質。

4.2.5 雙向溝通制度

王道銀行已於公司網站上公告獨立董事與稽核主管及會計師實際之溝通情形，並註明日期與溝通結果，提升王道銀行獨立董事職權充分行使之資訊揭露透明度，如：

1. 稽核主管於審計委員會就稽核業務辦理情形、年度稽核計劃及內控聲明書等相關事宜進行報告及溝通，並定期召開內控制度檢討座談會。
2. 會計師於審計委員會就財報查核、核閱及查核規劃等相關事宜進行報告及溝通。

4.3 法令遵循及洗錢防制

4.3.1 法令遵循

王道銀行為落實法令遵循政策，除每年訂定法遵計畫、檢視法遵相關制度架構與規範外，並依規定定期彙整全行法令遵循辦理情形，如各單位法遵自評作業、法遵重大缺失原因分析、可能影響與改善建議、法遵評核結果、教育訓練及保險代理業務等辦理情形，由總機構法令遵循主管每半年向董事會及審計委員會報告，以促進董事會及相關高階主管有效掌握法令遵循事項之執行情形。

為確保各項業務之辦理符合相關法令規範，總機構法令遵循主管配合法令及有關新商品審核規定，於新商品或新種業務申請及開辦前簽核或出具同意書，並協助審視新產品或新服務上線前的個資風險、洗錢與資恐風險以及公平待客原則評估。此外，法遵單位亦即時向各相關單位傳達外部法令及規範之變動，並配合相關單位審視制定或修訂內部規範，同時亦協助規劃與執行全行之法遵相關實體課程與線上教育訓練。

針對督導海外分支機構之法令遵循，王道銀行悉依主管機關之「國外分（子）行法令遵循、防制洗錢及打擊資恐管理制度自律規範」辦理，總行除定期與香港分行及美國華信子行法遵主管舉行雙向溝通會議，協助並確保各項法遵議題符合法令要求外，另每月協助審視「香港分行管理委員會議」法遵報告及美國華信子行董事會議程有關法令遵循辦理之情形，並定期呈報董事會。

4.3.2 防制洗錢與打擊資恐

為符合主管機關對於防制洗錢與打擊資恐之相關法規要求，王道銀行已依規定採行風險基礎方法（Risk-Based Approach），以評估銀行面對洗錢及資恐之風險，並依規定訂定相關內部規範與管理機制，亦對員工進行相關教育訓練。

為因應王道銀行面臨不同態樣之洗錢及資恐風險，特聘請勤業眾信顧問展開防制洗錢及打擊資恐異常交易監控態樣優化專案，專案內容包含：(1)依RBA進行異常交易監控門檻優化方案規劃、(2)異常態樣有效性分析，該專案已於2020年2月完成。

此外，王道銀行每年以客戶、產品與服務、交易或支付管道及地域四大構面進行全面洗錢及資恐風險評估，並依據風險評估結果發展年度風險防制計畫。為確保各項業務之辦理符合防制洗錢及打擊資恐法令規範，總機構洗錢防制專責主管配合法令規定，於新商品或新種業務申請及開辦前，審視新產品或新服務洗錢及資恐風險評估。此外，為使海外分支機構有效管控洗錢及資恐風險，除了香港分行於2017年建置全套反洗錢系統並於2018年12月上線，總行亦於2018年訂定「王道商業銀行集團防制洗錢及打擊資恐資訊分享政策」以及於2019年訂定「王道商業銀行就國外分（子）行防制洗錢及打擊資恐制度管理要點」與「集團防制洗錢及打擊資恐資訊分享作業程序」，加強集團防制洗錢及打擊資恐之治理及資訊分享機制。

4.3.3 公平待客原則政策、策略與執行情形

為確保客戶在整體交易過程中受到對等與合理之公平對待並將公平待客原則內化為王道銀行之核心企業文化，王道銀行由高階管理層親自領導推動，落實各單位法規之遵循與金融消費者保護，並依循「公平待客原則規範」及金融監督管理委員會於2018年12月所建立之金融服務業公平待客原則辦理評核，由法務暨法遵部、風險管理部、稽核部及董事會秘書部聯合提案，呈報董事會公平待客原則評核結果以及執行情形，供其監督並適時提供相關建議。主要執行單位就金融服務業公平待客原則具體內容與相關規範，檢視王道銀行現行內部規範已符合並遵循金融消費者保護之規定或相關法令；此外，稽核部辦理相關單位查核時，亦將公平待客原則納入，查核報告結果並無制度面或重大影響缺失及異常事項；另，風險管理部已檢視全行作業風險案件，並無重大違反公平待客原則之作業風險損失申報事件。另2019年度透過法遵自評線上教育訓練以及辦理全行金融消費者保護法解析3小時線上課程，完成全行「金融消費者保護法」及「公平待客原則規範」之宣導與訓練，強化員工之認知遵循。

綜合上述，前述提案單位已將年度公平待客原則之執行與作業情形於2020年4月29日提報董事會，並於2020年4月30日將2019年「公平待客原則」執行情形報送金融監督管理委員會。

4.4 個人資料保護

4.4.1 個人資料管理制度維護與執行

為符合主管機關對銀行業個資保護之要求，王道銀行延續2017年啟動之個資專案，於每年持續進行「個人資料管理制度BS10012維護與轉版驗證顧問輔導服務」專案，強化改善個人資料保護及管理。

王道銀行採用PDCA (Plan-Do-Check-Act) 方法論建置個人資料保護管理制度，分析業務流程、資訊系統及第三方管理，管控個人資料取得、處理、利用、傳遞、儲存、封存與銷毀，貫徹落實個人資料管理政策。

為確保個資安全管理制度能持續有效運作，依個資管理組織之組成及其功能，王道銀行「個人資料管理委員會」（簡稱個資委員會）由總經理擔任召集人，定期召開年度個資委員會會議，督導全行個資保護及管理相關事宜，並已於2019年11月22日召開年度個資委員會會議，審查及決議個資有關事項，並將個資自我評估報告呈報董事會。

4.4.2 教育訓練

為強化同仁的個資保護意識與應變處理能力，王道銀行每年定期辦理全行個資保護教育訓練，並配合法令宣導及法遵教育訓練，致力將個人資料保護意識融入組織文化，以善盡個人資料保護責任。2019年度針對不同對象及主題，舉辦「2019年推動個資保護系列教育訓練」課程，總計完成4堂教育訓練，亦透過王道銀行數位學習平台，分上、下半年辦理含有個資宣導之法遵教育訓練及測驗。

4.5 風險管理

4.5.1 政策與運作

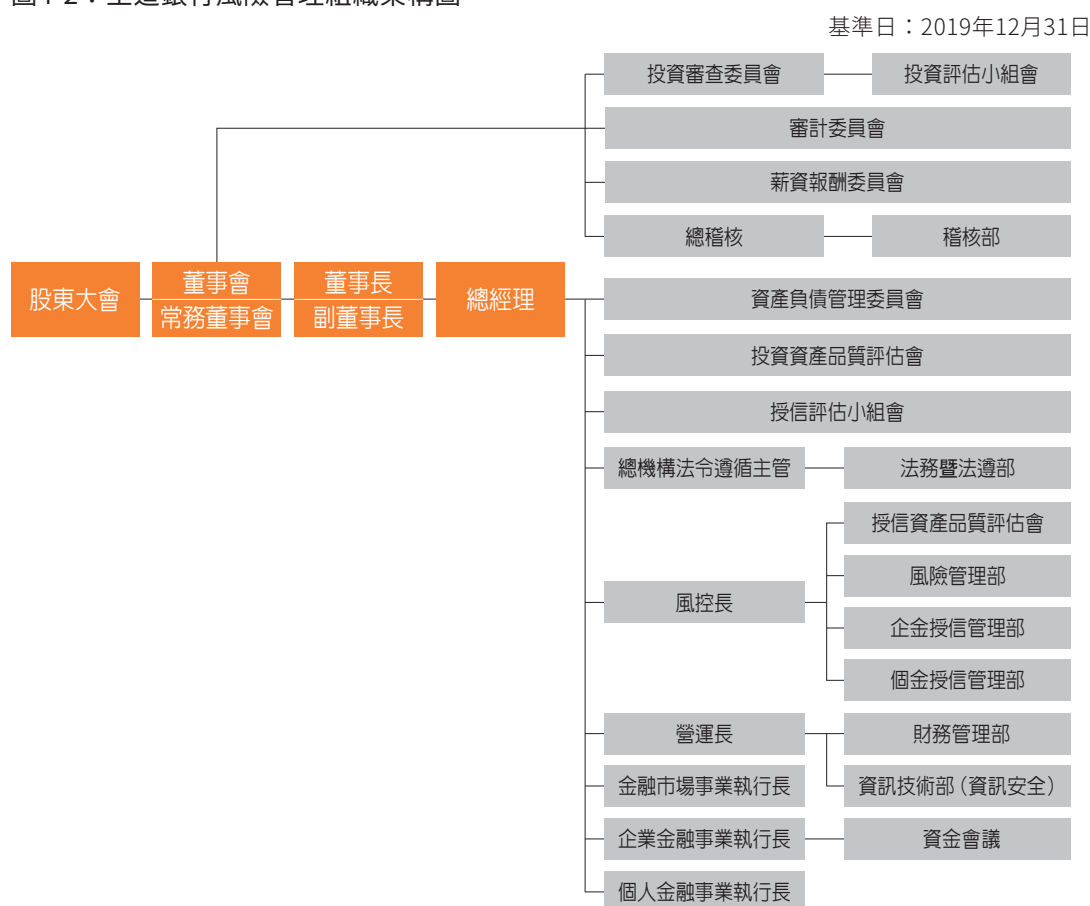
金融服務業必須符合國內外金融監理單位之相關規範，以嚴謹的標準制定風險管理政策，俾使其適用於各類交易方式、產品種類及日常營運中。王道銀行依據企業文化、經營環境、風險管理能力及外部法規訂定「風險管理政策」，並經董事會通過，針對信用、作業、市場、流動性、洗錢與資助恐怖主義等風險，訂定相關管理辦法，並依分層負責原則，提報該當核准層級核定，其作業程序包括風險的辨識、衡量、監控、報告與因應對策。

一、風險管理組織架構

王道銀行現行之風險管理組織架構以董事會為最高管理單位，董事會下設有稽核部、審計委員會、投資審查委員會及薪資報酬委員會；總經理下設置資產負債管理委員會、投資資產品質評估會、授信評估小組會，並定期召開會議，審議其相關風險提案。

王道銀行之風險控管單位以業務性質區分為風險管理部、企金授信管理部及個金授信管理部。風險管理部執掌包括：建立全行性風險管理機制、信用/市場/作業風險辨識、衡量、監控、報告與回應措施；督導並監控全行風險管理執行成效；全行不良資產控管及資產品質評估；總體經濟及產業、金融情勢之分析及研究。企金授信管理部執掌包括：企金授信業務相關規範之研擬、修訂、審視；企金信用風險評等評分及控管作業；企金授信及覆審之審查作業；企金授信契據、擔保品審核、額度控管放行作業。個金授信管理部執掌包括：個金授信業務相關規範之研擬、修訂、審視；個金信用風險評等評分及控管作業；個金授信及覆審之審查作業。

圖4-2：王道銀行風險管理組織架構圖

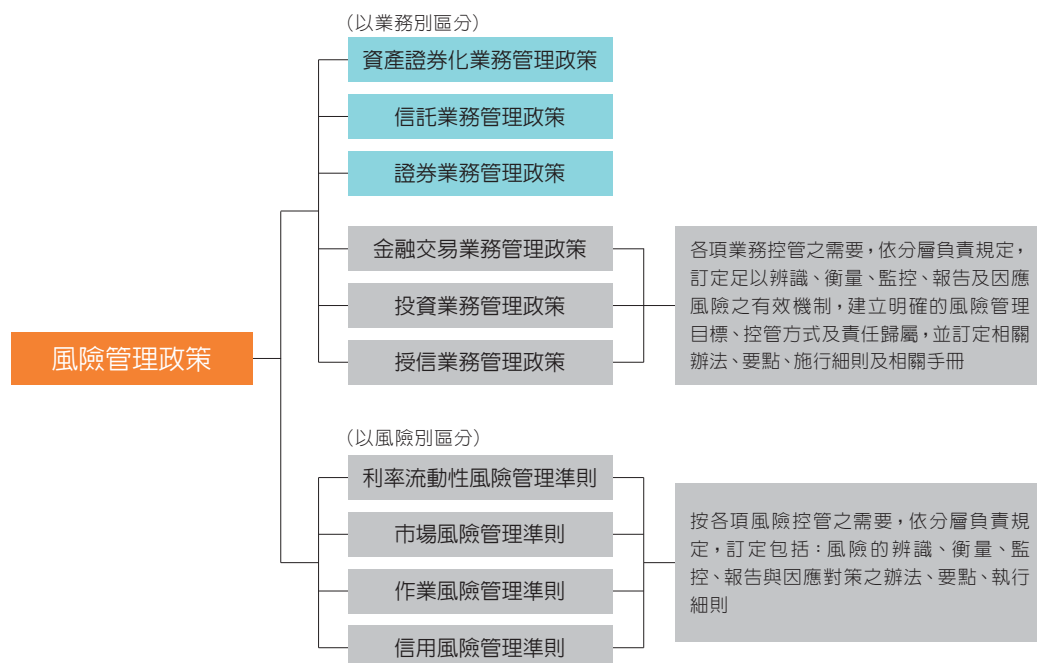


王道銀行風險管理單位負責管理信用、作業、市場、流動性等風險，並在風險監控作業中，對違反政策、限額及授權等例外事件，即時呈報處理並檢討改善。同時，為充分揭露風險控管情形，風險管理單位定期於董事會召開時提報全行風險管理執行情形，亦於年度財務報告中揭露成效。

二、各項風險管理政策

王道銀行整體風險管理政策，涵蓋風險定義、風險管理目標、風險管理功能組織架構及範疇、有權人員之責任及權限、風險管理功能權責歸屬、風險胃納、風險衡量方式、風險對策及風險管理資訊的溝通與呈報機制。另為充分揭露保證人對授信戶之權利義務及保證責任範圍，每年定期寄送保證責任通知函，告知客戶之連帶保證人其於本行之最高限額保證金額及保證債務金額。

圖4-3：王道銀行風險管理政策



註：此表藍色塊部分為目前因業務組織未至規模而尚未具有董事會通過之政策，然因業務需求訂有管理要點等以資遵循。

(一) 信用風險

王道銀行以董事會通過之「授信政策」和「信用風險管理準則」為推動授信業務之執行指標及風險控管依據，亦以此突顯王道銀行授信原則。為求穩健的授信資產品質，並達成最適盈餘目標，王道銀行依公益性、安全性、流動性、收益性、成長性等授信基本原則，審慎評估借款人、還款來源、資金用途、債權保障及授信展望等因素，建構全行授信資產組合及集中度限額控管機制。

(二) 市場及流動性風險

王道銀行依據股權、利率、匯率三大類產品及其風險屬性，分別訂有管理辦法，明確規範風險管理指標、暴險額及超逾限額狀況之通報、核決層級及處置方式等控管程序。對於市場及流動性風險，於遵守法令及嚴格管理之前提下，兼顧收益性及安全性，每年因應金融市場變化、監理機關流動性風險監理措施及業務版圖規劃，擬訂管理方針及各項額度限額，並於提交資產負債管理委員會審議通過後，提報董事會核定。

(三) 作業風險

王道銀行之作業風險管理政策及制度，包括明確之全行作業風險管理組織架構、範疇及權責歸屬，以及各項作業風險管理規範與各項作業風險管理工具之執行，如：作業風險事件資料收集 (Loss Data Collection, LDC)、風險控制自我評估 (Risk Control Self Assessment, RCSA)、關鍵風險指標 (Key Risk Indicators, KRI) 及整理好您的辦公桌 (Clean Desk, CD) 等風險辨識、執行各項控制評估與監督申報等作業規範風險管理程序，均明確且完整訂定於管理規章中，並每年定期檢討。

為確保作業風險管理機制得以順利推行及運作，王道銀行將各單位應配合執行之作業風險管理工作，列為各單位之年度工作績效考評目標，依執行作業風險管理工作成效劃分為5個等級，於每年底進行考評，以落實全行作業風險之管控及遵循。

此外，為落實風險導向內控管理機制，王道銀行於2018年與顧問團隊合作建置GRC（公司治理Governance、風險管理Risk Management與法令遵循Compliance）管理平台，2018年度已完成GRC管理平台中有關作業風險管理的架構規劃，各功能預計於2020年度陸續建置完成。

三、品牌風險管理

王道銀行自成立以來，即秉持誠信經營的理念，與員工、股東、客戶、社會大眾等利害關係人持續進行友善且有效之溝通與交流，改制商銀後，更加入多元化的品牌曝光及線上社群互動模式，以建立良好的品牌形象，為規範社群媒體的應用及落實本行對外溝通政策，王道銀行訂有「社群媒體控管程序」，管理公司訊息與品牌形象在新興媒體的妥適性與風險；此外，為確保王道銀行對外訊息傳播的正確性、一致性與妥適性，訂有「王道銀行全體行員對外發言管理機制」，明確授權可代表公司對外發言之人士，包括董事長、副董事長、總經理、營運長（暨公司發言人）、香港分行行長、企金長、策略長、個金長、企業溝通部主管（暨公司代理發言人）等人，對外傳達正確訊息，以維護公司正面形象。

同時，王道銀行設有企業溝通部，下設公共關係科與永續發展科，前者協助公司管理對外的品牌形象及有效溝通，後者協助建立公司永續發展形象；改制商銀後，王道銀行建立多重的線上社群媒體溝通管道，與消費者有效溝通產品訊息，並對消費者意見予以即時回應；此外，亦建立完善的跨部門聯繫與溝通機制，得以快速、即時地回應各類利害關係人的不同訴求。再者，王道銀行藉由每日主動追蹤公司相關報導，以及每日監測社群媒體訊息，即時掌握媒體訊息與消費者觀感，於最短的時間內維護公司之信譽及品牌形象，降低因誤會或不當之資訊而損害品牌形象之風險。

4.5.2 赤道原則

授信為金融業主要業務之一，對於貸款客戶是否盡到應有之企業社會責任，亦為王道銀行審核案件之評估標準之一。2015年8月王道銀行修訂「授信政策」，並於董事會通過後發布全行公告，向員工宣導於辦理專案融資或投資業務審核時，宜依循國際「赤道原則」；2017年8月再次修訂「授信政策」，公告遵守赤道原則精神之範圍由專案融資擴大至企業授信，將授信客戶是否善盡環境保護、企業誠信經營、風險管理及社會責任等納入風險評估項目，以降低王道銀行之授信風險。

王道銀行將客戶對環境、社會與人權之影響納入風險評估因素，於辦理徵授信業務及貸後管理時，利用網路搜尋及聯徵查詢等工具，檢視客戶是否有發生環境保護、產品安全、工業安全以及勞工權益損失等重大負面新聞事件，若客戶曾發生前述問題，徵審單位應評估該負面事件之影響性並充分揭露後，可酌予調降企業信用評等、徵提適當擔保品以及限期改善等方案，並持續追蹤評估後續影響。例如：為瞭解中國設廠授信戶是否符合中國環保規範，對中國授信戶或中國產能比重達五成以上之企業辦理授信覆審時，視需要檢核環評竣工驗收批文、排污許可等相關資料，以作為檢核事項之依據。

此外，為避免金融機構將資金風險轉嫁給社會大眾承擔，影響誠信經營企業形象，王道銀行除要求徵信報告應揭露是否違反利害關係人之外，2017年新增包括證交法或其他銀行相關法規之揭露確認；KYC風險等級屬高風險客戶者，授信額度核准權限層級需提高至上一級核准，俾使徵審人員及核決主管能恪遵法規及善盡企業社會責任。

為支持獲得國際B型企業認證的台灣企業，王道銀行推出B型企業專屬帳戶以及B型企業薪轉戶專屬優惠，給予更優惠的金融支持專案，協助B型企業的發展，此外，本行企金授信管理部並配合制訂B型企業貸款承作原則，建立徵授信相關流程及控管配套機制，並據以審核B型企業客戶申請之額度。

王道銀行於2019年辦理企金徵授信業務及貸後管理，逐戶評估客戶對環境、社會與人權之影響風險，並於企金信用評等評分卡之經營層指標中進行評等，2019年度評估件數為1,246件。

面對當前環境生態劇烈變遷，對經濟產業造成之衝擊，以及對公司永續發展帶來之重大影響，2020年將評估氣候變遷對營運活動之影響，將氣候變遷議題，納入風險管理程序考量，以期減緩氣候變遷所帶來之營運衝擊。

4.5.3 推動落實整理好您的辦公桌

為強化全體員工資訊風險管理意識，王道銀行持續推動「整理好您的辦公桌 (Clean Desk)」政策，以達成維護作業資訊安全以及降低保管紙本資料之風險。而為更能契合實際執行狀況，王道銀行亦持續依實際執行狀況修訂及公告新版「整理好您的辦公桌 (Clean Desk) 作業風險管理要點」，以利各單位日常執行。

風險管理單位每月不定時抽查各單位落實Clean Desk規範的程度，抽查範圍包含各單位自行抽查執行紀錄、個人桌面文件及資料夾、事務機以及置物櫃等，檢查是否有作業表單於下班後仍留置桌面、列印文件滯留事務機未領取、筆電未上鎖或未置於上鎖檔案櫃等情事，並督導各單位確實落實，以維護資訊安全。王道銀行於2019年每個月均執行抽查作業，上半年度查訪各單位共計72次，下半年度查訪各單位共計139次，全年度累計共抽查211次，上半年度抽查正常之比率為76%，經董事會及各級主管之督導，下半年度抽查正常之比率提升為91%，後續將持續宣導落實Clean Desk以維護資訊安全。

4.5.4 危機處理演練

王道銀行為使全行各單位於發生重大事故時仍能維持業務正常運作，維護客戶權益，並使人員與財務等各項損害降至最低，爰訂定「重大事故緊急應變及復原計劃施行辦法」，並訂定「緊急應變委員會組織要點」，由總經理擔任召集人，確保公司於發生重大事故時，能即時通報相關人員，整合跨部門資訊即時應變危機狀況。

王道銀行於2019年9月進行首次無預警增撥跨行業務結算擔保專戶（下稱跨行結算專戶）資金作業演練，係為避免本行跨行結算專戶於非營業時間的留存餘額不足，導致本行客戶跨行提領、跨行轉帳交易失敗之情事，進而影響客戶權益及本行信譽。王道銀行將持續透過危機處理演練，以有效控管本行營運風險及確保維持流動性。



2019年進行資訊及業務作業營運持續演練

此外，王道銀行於2019年11月進行年度資訊及業務作業營運持續演練，透過情境模擬演練驗證當總行、亞太大樓及陽光街資訊大樓系統遭遇重大災害無法正常運作時，異地備援之資訊環境仍得以正常啟動，主要業務交易流程得以正常運作，並由稽核部實地隨同各單位人員，現場查看演練操作流程。演練部門及分工如下：

- 資訊組：由企金資訊部、資訊技術部、個金資訊一部、個金資訊二部及個金資訊三部人員組成，依據王道銀行「資訊業務持續營運暨演練測試標準程序」，進行相關之媒體遞送、網路連線回復、系統回復等程序步驟。
- 業務組：由企金作業服務部、企業理財部、金融交易部、企金現金管理暨電子金融部、風險管理部、總務部、香港分行、個金作業服務部、客戶體驗部、個金授信管理部、信託部、商品企劃部、保險行銷部及客戶服務部人員組成，依擬定之演練計畫進行各項業務交易流程（含系統）之驗證測試。
- 溝通組：由戰略企劃部負責各單位之聯繫與溝通。

此外，為因應發生重大偶發事件之即時處理與風險控管，王道銀行依據金融監督管理委員會發布之「金融機構通報重大偶發事件之範圍申報程序及其他應遵循事項」相關規定，制訂本行「重大偶發事件管理辦法」。2019年度，王道銀行共計發生1件重大偶發事件，已即時依規進行通報，完成增修應收帳款承購業務、徵授信作業相關規範及加強徵審核貸與撥貸審查作業。

4.6 內部控制與稽核

王道銀行依據金融監督管理委員會所訂定之「金融控股公司及銀行業內部控制及稽核制度實施辦法」及「保險代理人公司保險經紀人公司內部控制稽核制度及招攬處理制度實施辦法」，建立本行內部控制制度三道防線（如圖4-4），以維持有效適當之內部控制制度運作，健全王道銀行之經營。

圖4-4：王道銀行內部控制三道防線



王道銀行稽核部直接隸屬於董事會，稽核人員以獨立超然的精神執行稽核業務，並未兼任與稽核工作相互衝突或牽制之職務，以確保內部控制制度的有效運作。稽核部對王道銀行國內外各單位及子公司實地查核頻率，係依「金融控股公司及銀行業內部控制及稽核制度實施辦法」及「保險代理人公司保險經紀人公司內部控制稽核制度及招攬處理制度實施辦法」規定辦理，並納入年度稽核計畫，由總稽核每季定期向董事會及審計委員會報告稽核業務辦理情形，以協助董事會與管理階層瞭解內控制度運作情形；另，王道銀行董事會每半年舉辦一次座談會，與內部稽核人員就內控制度缺失進行溝通與檢討，並做成紀錄。此外，稽核部督導各單位執行自行查核作業，各營業、財務、資產保管、資訊及香港分行等單位，除了辦理一般業務查核、金融檢查機關辦理一般業務檢查以及法令遵循事項自行評估之月份得免辦理專案自行查核之外，每半年應至少辦理一次一般自行查核，且每月至少辦理一次專案自行查核，並由稽核部每年定期對自行查核人員辦理適當查核訓練。

為提升稽核檢查報告傳送之保密性以及檢查意見改善情形自動追蹤控管，稽核部已於2018年度於本行電子表單系統建置完成「稽核表單管理作業」，提供派送內稽查核報告、通知檢查意見、追蹤缺失改善情形以及自動提醒控管等電子化作業流程，有效降低人工作業並提升效率。此外，因應王道銀行改制商銀後，客戶數、交易量大幅增加及個金產品多樣化，稽核部已導入電腦輔助查核之稽核平台（JTK）及電腦稽核軟體（ACL），由稽核人員依實際需要自行開發查核元件，以提升抽樣查核的有效性及效率。

4.7 投資人關係

4.7.1 營運績效

王道銀行2019年個體淨收益和稅後淨利分別為新台幣53億522萬元及新台幣11億43萬元，每股稅後盈餘、資產報酬率和股東權益報酬率分別為新台幣0.45元、0.33%及3.37%；資產總額達到新台幣3,352億5,283萬元，較前一年成長0.27%。

表4-6：王道銀行營運績效

項目 / 年份	2019 年	2018 年
個體淨收益(仟元)	5,305,215	4,729,883
資產總額(仟元)	335,252,833	334,340,120
股東權益(仟元)	33,259,203	31,989,128
個體稅後淨利(仟元)	1,100,433	954,659
員工平均收益額(仟元)	5,486	5,152
員工平均稅後獲利額(仟元)	1,138	1,040
每股盈餘(元)	0.45	0.40
資產報酬率(%)	0.33	0.30
股東權益報酬率(%)	3.37	3.12

4.7.2 股利配發

王道銀行為因應主管機關擬與國際接軌，對資本計提規定可能之調整方向，同時為強化自有資本結構並維持資本適足率的穩定，2019年股東常會決議除特別股現金股利外，2018年度可供分配盈餘全數保留。



2019年王道銀行股東常會

4.7.3 股東結構

王道銀行截至基準日止之股東結構如下表4-7。

表4-7：王道銀行股東結構分布情形

基準日：2020年4月21日

●普通股

單位：股

股東結構	政府機構	金融機構	其他法人	外國機構 及外國人	個人	庫藏股	合計
人數	1	1	106	91	20,543	1	20,743
持有股數	100	4,202,545	1,922,190,551	33,038,064	449,962,041	3,613,000	2,413,006,301
持有比率	0.00%	0.17%	79.66%	1.37%	18.65%	0.15%	100.00%

●特別股

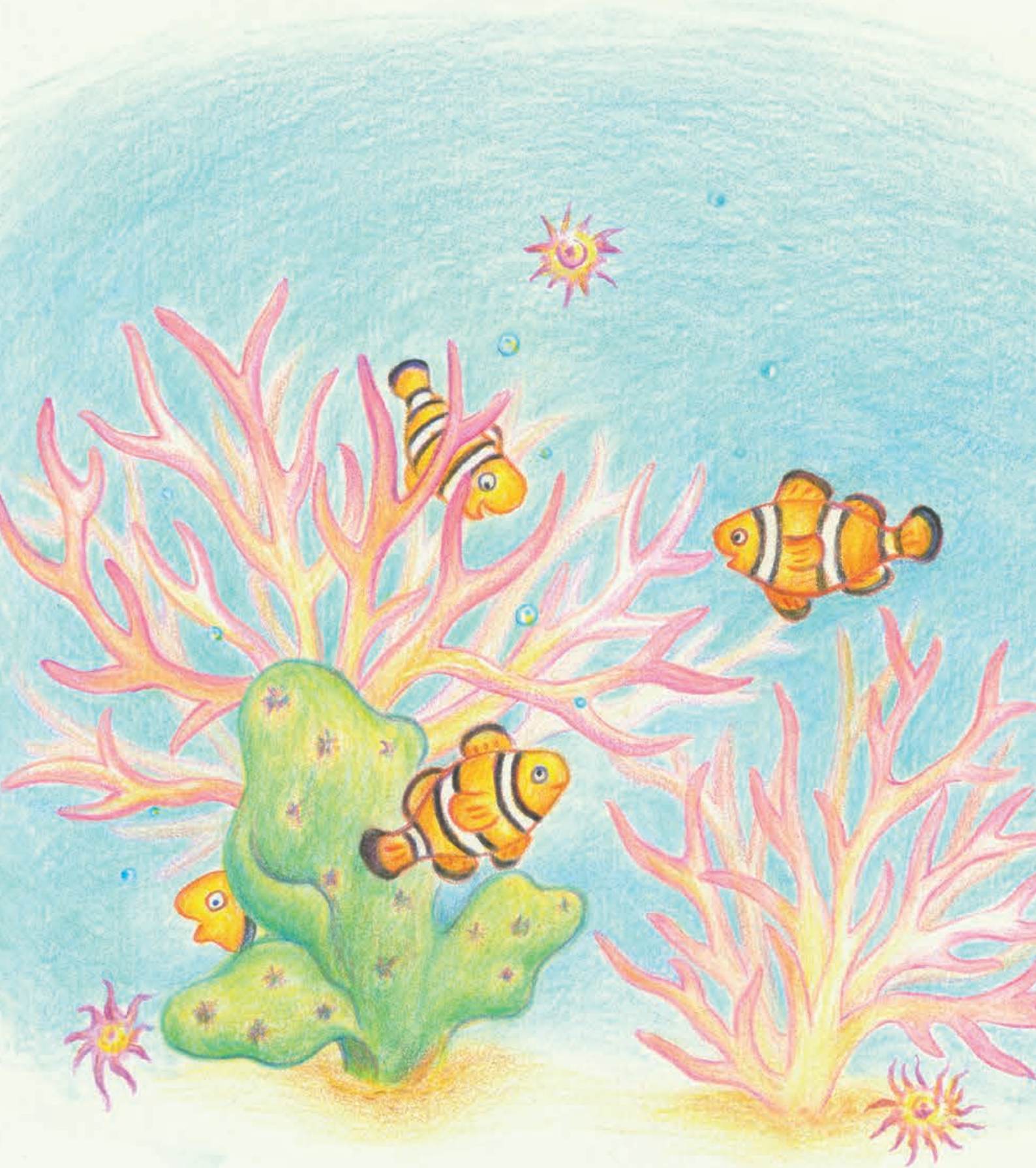
單位：股

股東結構	政府機構	金融機構	其他法人	外國機構 及外國人	個人	庫藏股	合計
人數	0	1	41	1	4,962	0	5,005
持有股數	0	4,855,000	242,262,524	298	52,882,178	0	300,000,000
持有比率	0.00%	1.62%	80.75%	0.00%	17.63%	0.00%	100.00%

4.7.4 電子投票

王道銀行自2012年股東常會起，已採電子投票平台方式，以供股東多元行使其表決權之管道。

5. 專業創新－客戶關係



一直以來，王道銀行秉持著誠信、專業、團隊、創新、榮譽的核心價值，提供企業金融、環貿金融、財務金融、投資業務、證券化及信託等企業金融業務，為企業客戶規劃全方位的解決方案，打造即時、專業且安全的精品式企業金融服務。隨著2017年1月改制為商業銀行，王道銀行正式跨足個人金融業務，以數位金融科技打造全台第一家原生數位銀行，從使用者的角度出發，提供真正符合客戶需求的消費金融產品，並根據客戶的意見與回饋不斷推陳出新，打造「低門檻、無疆界、零時差」的普惠金融願景。

5.1 企業金融服務

5.1.1 電子金融服務

一、企業網路銀行

王道銀行於2015年起推出「企業網路銀行」服務，提供本行企業客戶業界首創之整合式安全載具服務，具有強化的安控管理、待辦事項、歸戶查詢、我的最愛、警示與通知等五大特色功能，兼顧客戶的交易便利性與安全性，讓客戶將銀行帶著走。此外，企業網路銀行於2016年也在香港分行上線，提供香港地區的企業客戶使用。

王道銀行的企業網路銀行服務採行雙因子認證、動態保安編碼與電子憑證，有效保護客戶交易資料安全，企業客戶可透過網路銀行進行各項整合性代收代付服務，並即時取得帳務資訊與各項帳務交易報告，藉由單一平台整合資訊與金流，還可簡單完成各項跨國、區之交易，有效降低企業客戶的財務成本，並提高資金使用效益，同時降低銀行內部人工作業成本以及交易風險。此外，王道銀行的企業網路銀行每年亦根據客戶需求推陳出新，包括：加強代收代付服務的匯款效率與即時性，可以在短時間內完成多筆大額交易；新增撥薪服務，企業客戶可以預約單筆或整批撥薪，且平日或假日皆可預約撥薪，提供企業客戶更彈性的服務。



二、e-Advice自動化訊息通知服務

王道銀行提供企業客戶e-Advice自動化訊息通知服務，整合通訊、支付與服務通路，將對帳單、交易憑證以及一般通知等總共逾90項的業務資訊，透過e-Advice整合資訊傳遞服務平台提供予企業客戶。企業客戶可自由選擇自動化e-mail通知，隨時隨地掌握帳務動態及相關訊息，滿足客戶即時、快速的交易需求。此外，e-Advice自動化訊息通知服務亦能大幅減少列印紙張和寄送實體單據，不但落實綠色環保節能減碳，也降低作業成本及風險。

三、多元的代收代付服務

王道銀行提供企業客戶ACH媒體自動交換轉帳服務（Automated Clearing House），可進行定期性、重複性匯款作業以及多筆小額代收代付作業，方便客戶收付款項。企業客戶可透過王道銀行企業網路銀行的ACH代收代付專區，線上上傳檔案、查詢代收代付進度、追蹤核印作業以及瀏覽交易報表等功能，增加交易的便利性與安全性。

5.1.2 深化企金服務

一、提供彈性多元的存款專案

王道銀行自2016年起推出新台幣階梯式活期存款優惠利率專案，積極拓展王道銀行新台幣資金部位，開發穩定且持續的資金來源，並降低王道銀行資金成本。2018年起除了穩定且持續進行各類新台幣活期存款優惠利率專案，亦推出新台幣定期存款利率專案以及美元優惠利率專案，以滿足持有充裕資金客戶的需求。未來，王道銀行將持續掌握企業客戶的樣態與市場動向，針對各個不同客群開發新的存款專案，深化客戶關係。

二、提供應收帳款客戶諮詢及線上轉讓查詢服務

鑒於台灣屬出口導向國家，企業客戶因商品之銷售、提供勞務等交易行為所產生之國際應收帳款，王道銀行提供承擔買方信用風險、應收帳款收款及管理等服务。客戶對於應收帳款業務的相關問題，王道銀行可提供問題解說與建議方式，並提供買方額度查詢及交易查核服務；對於已承作應收帳款業務的客戶，本行提供應收帳款客戶線上帳款轉讓及查詢服務，讓客戶可即時查詢最新帳務資訊。

三、傳真交易安全提升專案，強化交易安全控管

王道銀行於2019年導入動態保安驗證機制於傳真交易，以多重的安全控管機制強化整體交易流程安全性，提供客戶更簡便、更安全的交易服務，同時降低紙本作業遞送的風險、增加交易的安全，並將減少客戶與行內的作業成本、增加交易效率。

四、推出不動產證券化商品

王道銀行於2018年中發行不動產投資信託基金 (Real Estate Investment Trusts, REITs) 「圓滿一號」，並於臺灣證券交易所掛牌上市，是台灣近十年來首度核准募集且發行成功的不動產投資信託基金。「圓滿一號」除了提供資本市場另一種取得資金的管道，將企業客戶的不動產加以活化，亦讓投資人能以較少的金額投資商用不動產。王道銀行善盡受託機構的角色，致力於協助投資客戶獲得資金報酬，亦希望重新熱絡台灣的不動產投資信託市場，提供客戶多元的投資選擇。

5.2 個人金融服務

5.2.1 數位銀行服務

王道銀行自2017年1月起正式開辦個人金融業務，以數位科技打造全台第一家原生數位銀行，客戶可以藉由行動裝置於線上使用多項金融服務，包括：全程線上開戶、全程線上申貸以及線上申購基金等等。此外，王道銀行提供客戶多元且便利的轉帳方式，除了可以透過QR Code掃一掃、定位服務搖一搖等方式轉帳，更可以將手機號碼與王道銀行的存款帳號連結，輸入手機號碼即可存錢或匯款至客戶的王道銀行帳戶，有效提升轉帳交易的便利性。

此外，王道銀行持續開發多項創新的App功能，滿足客戶的多元需求，包括：「O爺發紅包」，透過手機的通訊軟體即可發送數位紅包給親友，且首創非本行使用者也能跨行收取紅包；「線上開立外幣帳戶」，客戶可以隨時透過王道銀行App線上申請外幣帳戶，並可於營業日的上午9點至晚上9點於線上買賣共12種外幣，亦提供到價通知功能讓客戶即時掌握匯率；「親子帳戶」，透過連結家長與子女的王道銀行帳戶，家長可於王道銀行App內即時查閱子女帳戶的消費明細及帳戶交易，並可以設定子女帳戶的提款、轉帳金額上限以及簽帳金融卡的刷卡消費額度。



王道銀行亦多方拓展民生繳費項目，王道銀行客戶可直接於王道銀行App內繳納水費、電費、瓦斯費、電信費、汽燃費、停車費、學雜費以及信用卡費等多項民生費用。針對客戶的記帳需求，王道銀行App推出「支出分析」功能，藉由整合客戶的帳戶交易、簽帳卡刷卡消費以及一卡通感應消費，自動分類所有支出項目並記錄支出金額。為滿足客戶的多元支付需求，王道銀行於2019年加入了EMV國際組織推動的「EMV國際通用掃碼支付」系統，客戶透過O-Bank App掃描合作商家的QR code，便可輕鬆完成消費支付。



5.2.2 金融創新

一、線上信用貸款2.0

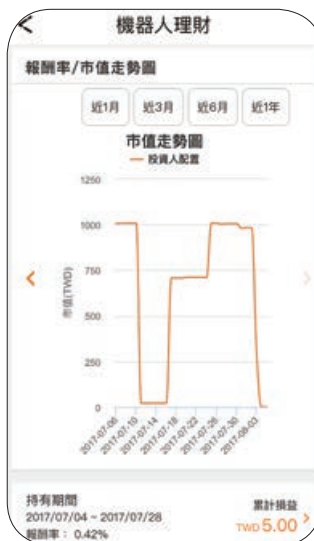
為持續提供客戶更便利、快速的線上申貸體驗，王道銀行持續優化線上信貸申貸流程。配合主管機關法令開放，自2019年8月起，非本行既有存戶的新客戶可直接於線上申請信用貸款，無須先進行開戶流程，除了可減少客戶於申貸過程中的繁複作業與流程斷點，同時也縮短客戶取得資金的時間，提升線上申請貸款的便利性。

除了減少客戶申貸流程斷點之外，王道銀行也以創新技術提升銀行內部作業效率與風險控制。王道銀行於2019年11月導入「名片辨識技術」及「線上視訊照會」功能，當客戶於線上申請信用貸款時，可使用手機拍照將名片上傳，系統會透過OCR技術自動辨識名片內容，自動帶入客戶的公司名稱與電話等資料，節省客戶填寫作業的時間，不僅提升便利性，也降低資料誤植率；此外，針對案件風險辨識情況不同，王道銀行人員會透過視訊照會功能，和客戶本人進行申貸確認，降低貸款案件偽冒、代辦之風險，提供客戶便捷與風險兼顧的最佳貸款服務。

二、配息基金機器人理財與品牌機器人理財

王道銀行於2017年率先業界推出機器人理財服務，利用大數據系統演算建議投資標的及波段，並依據客戶的風險屬性與投資偏好精算出適當的投資組合。兩年多來，王道銀行不斷精進AI人工智能演算，運用智慧學習強化其預測市場走勢的能力和精準度，提升掌握市場脈動的勝率。

為提供客戶更多元的機器人理財投資服務，並滿足投資人對於配息型商品的需求，王道銀行於2019年推出「配息基金機器人理財」服務，以配息型基金做為連結標的，提供客製化的投資組合，分為追求穩健配息的一般型以及追求積極配息的加強型，提供用戶每月穩定配息收入。此外，王道銀行同步推出全新品牌機器人理財，與深受許多投資人信賴的安聯投信合作，精選表現績優的安聯基金，並根據用戶風險屬性提供適合的投資組合。王道銀行將持續提供更多元和更符合投資人不同需求的機器人理財服務，讓客戶輕鬆投資聰明理財。

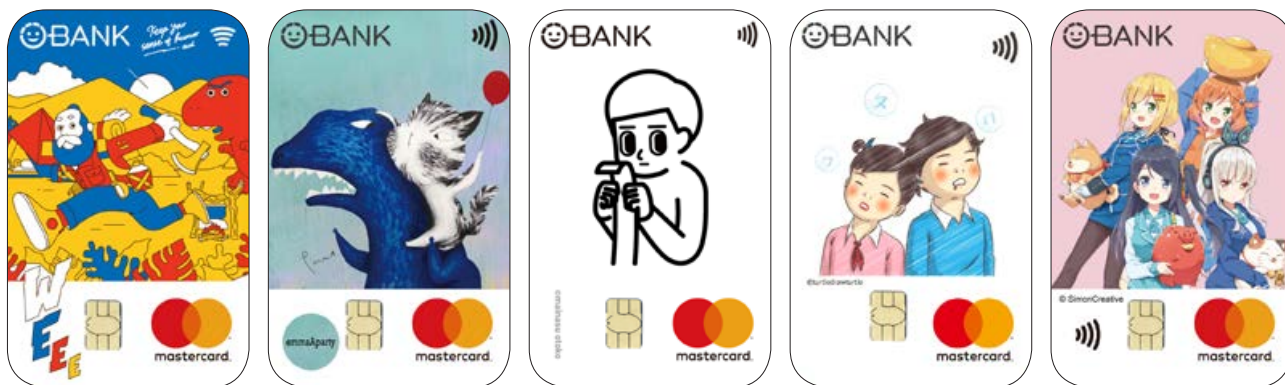


三、多元特色卡面

王道銀行於開辦個人金融業務之初，即提供上百種特色卡面供選擇，客戶可依據個人喜好選擇簽帳金融卡卡面。為了進一步增加卡面多元性，王道銀行於2018年推出「365本色卡」系列卡面共366張，每一張卡片都有專屬的顏色、名稱以及日期數字，讓客戶能夠透過卡面展現個人特色，可供選擇的O-Bank簽帳金融卡卡面突破500張，卡面數為台灣銀行業之冠。

2019年，王道銀行與LINE WEBTOON網路漫畫平台合作，獨家推出由七位LINE WEBTOON人氣漫畫家個別設計的簽帳金融卡，包括豆苗先生、亞拉、阿慢、謝東霖、爵爵&貓叔、彎彎、Sunglin&Chini等，為王道銀行設計獨一無二的簽帳金融卡卡面，同時舉辦「第二屆卡面創意募集大賽」，進行徵稿與票選，邀請各路漫畫高手發揮創意，讓簽帳金融卡卡面選擇更多樣化，並讓客戶體驗更個人化且能展現自我風格的金融消費生活。

此外，王道銀行持續大力支持藝文發展與藝術創作，將藝術家和插畫家的設計運用在卡面上，包括與知名新銳藝術家emmaAparty、AUD鬍子大叔合作推出「藝術家卡」系列卡面，以及與超人氣插畫家消極男子、小學課本的逆襲、高捷少女合作推出「插畫家卡」系列卡面，打造專屬個性化卡面，結合藝術創作與金融產品，豐富客戶的生活。



5.2.3 深耕客戶關係

一、24小時視訊客服服務

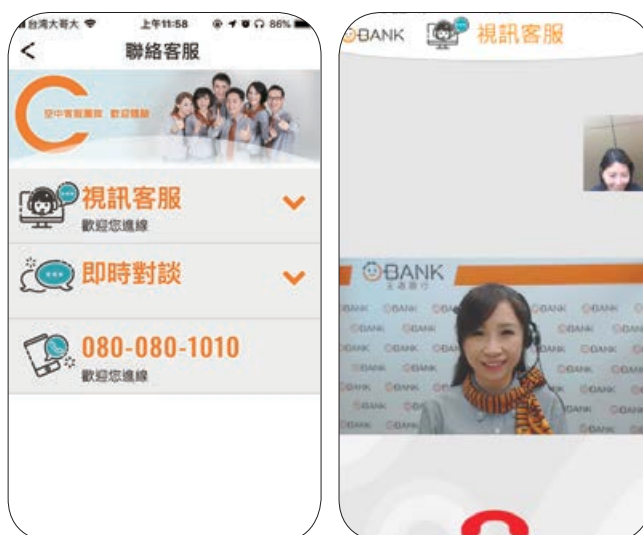
王道銀行率先業界提供24小時空中視訊客服服務，打破實體銀行物理空間的侷限，能夠即時處理客戶的需求，客戶可以隨時隨地透過王道銀行App的文字對談、電話對談以及視訊對談等功能，與線上客服專員聯繫，也可以使用王道銀行24小時免付費服務電話，全天候皆有客服專員提供服務。王道銀行於2019年的客服滿意度為95%。

二、身心障礙人士金融友善服務

王道銀行提供多項友善服務，方便身心障礙人士享有金融服務。王道銀行的開戶流程可全程於線上完成，身心障礙人士不需臨櫃即可遠端完成開戶，視障特殊需求者則可於本行營業廳或分行由專人協助開戶；提款部分，身心障礙人士可申請ATM跨行提款手續費減免優惠，每月共計3次；營業廳環境部分，本行營業廳出入口裝設有服務鈴，由本行服務人員協助引導服務；現金櫃台提供桌上型點驗鈔機，可調整至身障人士可視角度，方便進行現金之交付及點驗；客服部分，身心障礙人士可透過王道銀行App使用文字對談、電話對談或是視訊對談，以多重的溝通管道獲得客服服務。

三、聆聽客戶心聲進行系統及流程優化

王道銀行以系統化方式蒐集客戶心聲，統合客戶反映意見後，進行可行性評估，持續提升客戶滿意度及服務體驗，於2019年已有13項客戶心聲轉化為具體行動方案，包括：App新增生物辨識功能、App客服文字對談視窗優化、App轉帳交易明細備註優化、增加外幣信託基金投資方式、串接聯合信用卡處理中心小額支付平台以及支援財政部網路繳稅服務。



5.3 創造社會效益之金融產品

5.3.1 B型企業及社會企業金融支持專案

王道銀行自2017年起攜手台灣B型企業協會推廣B型企業認證，邀請台灣企業以B型企業認證的國際高標準檢視企業作為。而為了支持台灣B型企業的發展，王道銀行創業界之先推出B型企業金融支持專案，包括企業存款優惠、薪轉戶優惠以及貸款優惠等等，以實際行動支持對世人最好的B型企業，一同推動社會的正向發展，B型企業金融支持專案的內容如下表：

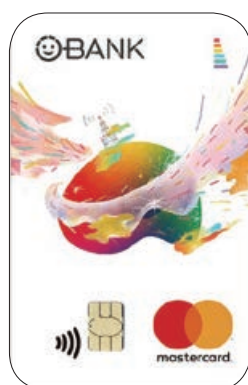
B型企業金融支持專案		
B型企業新台幣階梯式活期存款優惠利率專案	B型企業薪轉戶優惠專案	B型企業貸款專案
專案年利率最高達0.45%的階梯式活存利率，且優惠存款金額無上限。	薪轉戶活儲存款年利率0.25%、每月跨行提款與轉帳各20次免手續費、每月跨行存款5次免手續費，並提供專屬簽帳金融卡卡面。	免帳戶管理費、免授信條件變更作業費、無提前清償限制以及台幣跨行匯款優惠手續費等優惠。

註：本行薪轉戶活儲存款年利率原為0.45%，因中央銀行於2020年3月19日宣布降息1碼（0.25%），故本行薪轉戶活儲存款年利率自2020年3月24日起調整為0.25%。

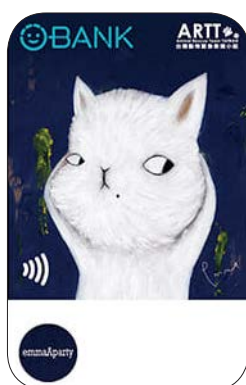
此外，王道銀行亦大力支持解決社會和環境問題的社會企業，於2018年推出「社會企業新台幣階梯式活期存款優惠利率專案」以及「社會企業薪轉戶優惠專案」，且對社會企業的定義採多樣認定標準，希望讓所有致力於對環境和社會友善的企業，都能獲得更好的金融資源支持。王道銀行相信，企業是推動社會改變的重要力量，未來將持續發揮王道精神，串聯更多企業的力量，一同實現與環境共生、與社會共榮的願景。

5.3.2 公益認同卡平台

為實現利他圓己的企業精神，王道銀行推出「公益認同卡平台」，與非營利組織合作發行公益認同卡，包括：彩虹認同卡、浪浪認同卡、喜憨兒認同卡、均一教育認同卡以及尤努斯社企認同卡，客戶使用認同卡於國內外刷卡消費，王道銀行將提撥消費金額0.2%的回饋金捐贈予合作的公益團體，合作公益團體包括台灣同志諮詢熱線協會、台灣動物緊急救援小組、喜憨兒基金會、均一平台教育基金會以及台灣尤努斯基金會，結合消費者的力量，給予非營利組織長期且穩定的經費援助。此外，為了展現公益認同卡的特色，每張認同卡皆有特製的專屬卡面，讓客戶每一次刷卡消費，都能展現自己的認同理念。截至2019年底，公益認同卡申辦超過2萬張，捐贈給公益組織的回饋金合計超過48萬元。



彩虹認同卡



浪浪認同卡



均一教育認同卡



喜憨兒認同卡



尤努斯社企認同卡

5.3.3 因應嚴重特殊傳染性肺炎（COVID-19）疫情措施

2020年初，為因應嚴重特殊傳染性肺炎（COVID-19）疫情對客戶造成的衝擊與影響，王道銀行提供因受疫情影響而有還款困難的房貸或信貸借款客戶，可以申請寬緩繳款本金最長6個月，寬緩期間免收違約金及遲延利息，此外，亦提供貸款利息調減方案。而在企業客戶部分，王道銀行響應中央銀行政策推出「B型企業與社會企業融通貸款專案」，提供額度最高新台幣600萬元、年利率1%之優惠貸款，並提供多項申貸手續費減免等優惠，以協助B型企業與社會企業度過因疫情所造成的營運影響。

5.4 資安與客戶交易安全

5.4.1 電腦系統及行動應用App資訊安全檢測

王道銀行建置許多資安設備與資安管控機制，以維護王道銀行的資訊安全。資訊環境安全部分，已建置電腦防毒系統、雙層防火牆管制、入侵防禦系統、檔案及主機存取管制、網路流量異常監測系統、修正程式自動更新、網站連結管制、即時通訊管制、電子郵件過濾管制、電腦外接儲存裝置管制、資料外洩防護、資料庫活動監視、行動裝置管控、特權帳號管理、雙因子認證、筆電硬碟加密、進階持續性滲透攻擊防護、分散式阻斷服務攻擊防護等措施；應用系統安全部分，已建置原始碼、黑箱及開源碼掃描工具及上線檢核機制。

此外，王道銀行每年辦理電腦系統資訊安全評估、行動應用App資安檢測，以強化網路通訊、電腦系統及應用系統之安全；定期舉行資安教育訓練及資安宣達，以提升同仁之資安意識與警覺度。王道銀行已取得ISO 27001國際標準驗證，並每年辦理ISO複查作業，維持ISO 27001證書之有效性，確實提升資訊安全水準，保障客戶資料安全。

2019年，王道銀行委託專業資安機構辦理電腦系統資訊安全評估以及行動應用App資安檢測。電腦系統資訊安全評估項目包括：資訊架構檢視、網路活動檢視、網路設備檢測、伺服器及終末設備檢測、客戶端應用程式檢測、安全設定檢視、合規檢視以及社交工程演練；行動應用App資安檢測則參照經濟部工業局「行動應用App基本資安規範」進行行動應用程式及伺服器端資訊安全技術檢測，並依檢測結果實施具體改善措施，以強化網路通訊、電腦系統及應用系統之安全。

5.4.2 交易及資料控管

為確保客戶交易及資料安全，王道銀行建置之網路銀行，採高安全度之網路交易控管機制，包括用戶代號、密碼、圖型驗證碼、動態密碼等，避免遭駭客破解盜用，而交易資料傳輸採用最高等級SSL (Security Socket Layer) 憑證，以確保資料安全。此外，王道銀行採用電子簽章機制，於客戶放行交易時進行簽章認證，以維護雙方的交易權益，達到交易之不可否認性。同時，提供企業客戶企業網路銀行教育訓練，協助客戶熟悉操作介面，提醒客戶安全事項，降低交易風險。

5.4.3 白帽駭客滲透測試

2019年，王道銀行委託專業資安機構辦理對外服務網站與行動應用App滲透測試，執行檢測項目包括：軟體安全設定和控管測試、使用者認證測試、存取權限檢測、存取控制檢測、權限提升與跳脫、錯誤處理機制、資料保護及傳輸、輸入資料檢測測試、連線狀態管理、阻斷服務檢測、偵測可用度解析（不含壓力測試）、檢測資訊洩漏等，採用OWASP、OSSTMM、NIST-SP800-115等相關規範進行技術檢測，並依檢測結果實施具體改善措施，以強化應用系統及行動應用App之安全性，降低被入侵及攻擊之風險。

5.4.4 客戶資料保護及客戶隱私

王道銀行為保護客戶資料，所有業務除了依「個人資料保護法」、「非公務機關個人資料檔案安全維護辦法」及相關外部法令辦理外，另訂定「個人資料檔案安全維護辦法」及相關資訊安全管理機制，透過資訊系統存取權限最小化設定、外寄電子郵件管控審查、個人電腦連接使用移動式儲存裝置管控等多重管理機制，妥善保護客戶個人資料，保障雙方交易安全。

王道銀行為完善客戶個資保護流程，自2017年起委請專業資安廠商導入個資安全管理制度，全行各單位皆定期檢視並完成個資盤點清冊及其風險評估，透過個資盤點、風險評估作業過程以及個資管理措施，提升員工個資保護意識，保障客戶個人資料安全並善盡管理人責任，展現王道銀行高度重視客戶資料安全的堅持與承諾。在多重且嚴謹的管理機制下，2019年並未發生客戶資料外流或侵犯客戶隱私之情事。

5.4.5 設備綁定暨生物辨識驗證

王道銀行透過行動設備綁定，在客戶進行網路交易時多一道驗證，以確保為客戶本人所執行，客戶在綁定行動設備之後，若於其他設備（電腦或他人手機）登入網路銀行進行交易，仍須透過原綁定手機進行認證，意即客戶需同時擁有登入的帳號密碼（what you know）以及持有綁定手機（what you have）才能完成交易，比起一次性密碼（OTP）進一步提升了交易安全；同時，客戶能使用行動設備的指紋或Face ID等生物辨識的方式進行登入和交易的驗證，比起輸入密碼，安全性更高之外，也更快速便利。

5.5 產品風險揭露

5.5.1 強化商品適合度制度

王道銀行重視客戶需求與服務品質，長期深耕專業交易人員的培訓，並依市場動態與客戶特性，提供量身訂做之金融商品。為確實瞭解客戶之財務狀況、投資經驗、交易目的、風險承擔能力、商品理解程度等特性及交易金融商品之適度性，王道銀行落實辦理「認識你的客戶」（Know your customer, KYC）制度，確認客戶風險承擔能力及適合之金融商品，以確保客戶權益及交易作業順暢。

同時，王道銀行透過訂定「衍生性金融商品適合度作業辦法」、「衍生性金融商品交易信用風險控管作業要點」、「衍生性金融商品定價辦法」、「辦理銷售結構型商品作業辦法」、「王道商業銀行理財商品適合度作業要點」、「王道商業銀行財富管理業務充分瞭解客戶作業要點」以及「王道商業銀行財富管理業務推廣及客戶帳戶風險管理作業要點」等規範，確實落實商品適合度制度。王道銀行所有金融商品皆符合主管機關的相關規範及法規要求，訂有完整的內部作業流程與法遵審查制度，已進行法規評估之產品及服務達100%。

5.5.2 完善說明各類金融商品

王道銀行提供多元化的金融商品與服務，為了保障客戶權益，企業客戶部分，除了於官網上建置包括企業授信、聯貸業務、貿易融資、應收帳款承購、證券化業務、信託業務等各項業務說明外，金融交易商品另提供企業客戶商品說明書，而證券化業務提供公開說明書或投資說明書，同時，王道銀行亦於官網上揭露各項存款、放款收費項目，以及貿易融資外匯業務收費標準，使客戶在交易前獲得充分的商品特性、風險及費用等相關資訊。

一般客戶部分，王道銀行除了於官網上建置包括機器人理財、基金交易等各項業務說明，另提供客戶各項基金基本資料、公開說明書、投資人須知及風險報酬揭露事項，亦於官網上揭露各項基金收費項目以及信託業務收費標準，使客戶在交易前獲得充分的商品特性、風險及費用等相關資訊；個人貸款部分，落實辦理「認識你的客戶」（KYC）制度以及「洗錢防制」（Anti-Money Laundering, AML）制度，並訂定相關作業準則，透過風險評估機制，確保商品定價及授信制度在符合內、外部規範之下，提供符合客戶需求之貸款商品；保險商品部分，確實執行「瞭解要保人及被保險人之需求及其適合度分析評估暨招攬人員報告書」，明確說明保險匯率風險以及投資風險，以確保提供適合客戶需求之保險商品。在確實落實商品適合度制度以及完善的產品說明制度下，2019年並未發生違反產品和服務資訊標示法規或是違反行銷傳播法規之情事。

6. 幸福職場－員工照顧



王道銀行秉持「真誠以待、情義相隨」的企業文化，致力打造充滿幸福感的友善職場，王道銀行深信，唯有幸福的員工，才能提供令客戶滿意的服務，進而創造良好的營運績效，讓企業永續成長。

王道銀行透過完善、健全的人力資源政策，為員工打造安心的就業環境，同時建構完善的培育制度與暢通的溝通管道，提供具競爭力的薪酬福利，在徵才、育才、留才三方面均衡發展，具體落實對員工的照顧與關懷。

6.1 安心的就業環境

6.1.1 多元僱用

王道銀行近年來持續打造創新的數位金融服務，截至2019年底，王道銀行台灣地區員工共895人，海外據點員工共99人，合計正式員工為994人；其中，管理階層員工149人，一般員工845人。王道銀行在台灣及香港地區之主要營業據點皆以當地人員為優先聘僱對象，台灣當地聘僱率達100%，海外當地聘僱員工則有89人，當地聘僱率約90%，其中，海外管理階層7人之中有6人為當地人員，海外管理階層的當地聘僱率約86%，詳如表6-1。此外，王道銀行員工的學歷分布於大專及碩士程度，詳如表6-2。

2019年，王道銀行持續招募金融專業人才以因應個人金融業務發展，新進率為34%，詳如表6-3；惟因受到近年來金融科技發展快速、市場上人才需求轉變等因素影響，離職率為24%，詳如表6-4。然而，由於既有的完善人力資源政策以及組織文化的向心力，累計服務滿10年以上之員工逾全行人數12%、滿15年以上之員工逾全行人數8%。

面對數位金融發展的趨勢，王道銀行積極運用多元的招募管道，布局完備的數位金融人力資源，延攬各領域之金融人才，例如：透過經營線上社群平台建立本行數位形象，吸引年輕世代加入王道銀行的行列；此外，亦與多所大學進行產學合作，推動人才培育計畫，提供金融專業的實習機會，尋求更多富有潛力的金融創新人才。

表6-1：2019年王道銀行員工性別、年齡、職務及工作地區分布情形

地區／職務		台灣		海外		合計	佔全體員工比例 (%)
性別	年齡	管理階層	一般人員	管理階層	一般人員		
男性	50歲(含)以上	33	46	3	16	98	9.86%
	31歲~49歲	39	245	1	17	302	30.38%
	30歲(含)以下	0	91	0	13	104	10.46%
	小計	72	382	4	46	504	50.70%
女性	50歲(含)以上	27	21	1	10	59	5.94%
	31歲~49歲	43	275	2	18	338	34.00%
	30歲(含)以下	0	75	0	18	93	9.36%
	小計	70	371	3	46	490	49.30%
合計		142	753	7	92	994	100%
佔全體員工比例 (%)		14.29%	75.75%	0.70%	9.26%		

註：管理階層指具管理職責之人員。以上資料為截至2019年12月31日止。

表6-2：2019年王道銀行員工學歷分布情形

地區／職務		台灣		海外		合計	佔全體員工比例 (%)
性別	學歷	管理階層	一般人員	管理階層	一般人員		
男性	博士	0	0	0	0	0	0%
	碩士	44	112	2	6	164	16.50%
	大學(專科)	28	248	2	32	310	31.19%
	高中以下	0	22	0	8	30	3.02%
女性	博士	1	0	0	0	1	0.10%
	碩士	31	86	2	7	126	12.68%
	大學(專科)	37	264	1	30	332	33.40%
	高中以下	1	21	0	9	31	3.12%
合計		142	753	7	92	994	100%

註：管理階層指具管理職責之人員。以上資料為截至2019年12月31日止。

表6-3：2019年王道銀行員工新進情形

地區／職務		台灣		海外		合計	佔全體員工 比例 (%)
性別	年齡	管理階層	一般人員	管理階層	一般人員		
男性	50歲(含)以上	2	10	0	5	17	1.71%
	31歲~49歲	3	88	0	7	98	9.86%
	30歲(含)以下	0	49	0	8	57	5.73%
	小計	5	147	0	20	172	17.30%
女性	50歲(含)以上	3	8	0	3	14	1.41%
	31歲~49歲	3	96	0	6	105	10.56%
	30歲(含)以下	0	41	0	9	50	5.03%
	小計	6	145	0	18	169	17.00%
合計		11	292	0	38	341	34.31%
		303		38			
佔新進員工比例 (%)		88.86%		11.14%			

註：以上資料為截至2019年12月31日止。

表6-4：2019年王道銀行員工離職情形

地區／職務		台灣		海外		合計	佔全體員工 比例 (%)
性別	年齡	管理階層	一般人員	管理階層	一般人員		
男性	50歲(含)以上	2	4	0	3	9	0.91%
	31歲~49歲	5	73	0	5	83	8.35%
	30歲(含)以下	0	17	0	5	22	2.21%
	小計	7	94	0	13	114	11.47%
女性	50歲(含)以上	0	5	0	0	5	0.50%
	31歲~49歲	8	73	0	4	85	8.55%
	30歲(含)以下	0	27	0	9	36	3.62%
	小計	8	105	0	13	126	12.68%
合計		15	199	0	26	240	24.14%
		214		26			
佔離職員工比例 (%)		89.17%		10.83%			

註：以上資料為截至2019年12月31日止。

6.1.2 職場平權

王道銀行海內外營業據點皆遵循當地法規，恪守勞動相關法令，秉持公平、包容、尊重的原則對待員工，打造零歧視與零騷擾的工作環境；此外，王道銀行依循國際人權規範，制定並實施《王道商業銀行股份有限公司人權政策》，建立適當之管理方法與程序以實踐職場平權，包括：不僱用未滿16歲之童工及非自願勞工、禁止歧視脅迫及不人道待遇、杜絕任何侵犯及違反人權的行為等，致力保障員工權益。為提升員工對人權的基本意識，王道銀行除了針對新進員工舉辦人權教育宣導，亦持續深化在職員工的人權觀念，每位員工每年至少接受1小時的人權教育訓練。2019年，新進及在職員工之人權教育訓練完訓率達100%，全年訓練總時數達1,671個小時。

在聘用方面，王道銀行透過公開遴選程序招募員工，不分性別、年齡、婚姻、性傾向、種族、宗教、政黨、籍貫等因素，均提供平等的工作機會。2019年全行員工之男女比例為50.7%及49.3%，其中管理階層之中的女性佔比約49%，此外，2019當年度獲拔擢員工之中有53%為女性，彰顯王道銀行充份提供性別公平競爭及發展之機會。

為打造性別平等與相互尊重的工作環境，王道銀行訂有「性騷擾防治申訴及調查處理措施」及「性騷擾防治措施、申訴及懲戒要點」，明文規定禁止任何性別騷擾、歧視或恐嚇等行為，並將性別平權、性騷擾防治及弱勢族群關懷等相關議題納入新進員工訓練必修課程，2019年全行應訓人數309人，完訓率為100%；同時，本行設有性騷擾申訴及調查機制，2019年無任何申訴案件。此外，王道銀行亦致力於性別平權推動，自2018年起積極推動不分性別或性傾向的友善職場及人權關懷政策，給予所有員工同等的福利與權益，率先業界核給擁有同性伴侶的員工同等之婚假、陪產檢假、陪產假、喪假以及福委會各項補助項目，全力推動友善職場環境，落實職場多元與平等。

王道銀行亦遵循「身心障礙者權益保護法」對身心障礙者定額進用之法令規定，依規進用身心障礙人員，並致力維護身心障礙者工作權益，提供身心障礙者與一般員工同等薪資福利待遇的工作機會。截至2019年底，因人才自然流動，王道銀行僱用身心障礙員工人數降為6人，佔全行人數0.6%，聘用未足額部分已依規繳納進用身心障礙者差額補助費，詳如表6-5。

表6-5：王道銀行身心障礙者進用概況

	性別	2017 年	2018 年	2019 年
僱用身心障礙者人數	男性	5	4	1
	女性	6	5	5
	小計	11	9	6
僱用身心障礙者比例	男性	0.5%	0.4%	0.1%
	女性	0.6%	0.6%	0.5%
	小計	1.2%	1.0%	0.6%

註：依「身心障礙者權益保護法」規定，民營企業之員工總人數在67人以上者，聘用具備工作能力之身心障礙人數，不得低於參加勞保、公保員工數的1%，且不得少於1人。本行2019年聘用未足額部分已依規繳納進用身心障礙者差額補助費。

另外，若遇各項重大營運變化或發生勞動基準法第11、13、16條之情事，王道銀行為保障員工權益，將事先與員工溝通，若有終止勞動契約之情形，除了依《王道銀行工作規則》規定之最短預告期提前預告員工，並依勞動基準法第17條規定發給員工資遣費，以維護員工權益：

- 繼續工作3個月以上1年未滿者，於10日前預告之。
- 繼續工作1年以上3年未滿者，於20日前預告之。
- 繼續工作3年以上者，於30日前預告之。

6.1.3 公平薪酬

為吸引優秀人才與激勵員工，王道銀行提供兼顧內部公平性及外部競爭力的薪酬制度，依員工的學經歷、能力表現、所任職務及所需專業技能等條件核定薪酬，不因性別、年齡、種族等因素而有所差異。王道銀行於董事會下設有「薪資報酬委員會」，委員由全體獨立董事組成，每年參考台灣經濟成長率、消費者物價指數、金融同業各薪資標竿，提供具市場競爭力的薪資結構。王道銀行於2017年上市後，2018年即納入臺灣證券交易所「高薪100」指數成分股，彰顯本行在追求利潤之餘亦將獲利回饋給員工，善盡企業社會責任。

王道銀行員工基本起薪，不論性別皆優於勞動基準法之基本工資，2019年聘僱之大學畢業生每月固定薪資高於法定每月基本工資1.5倍以上（註6-1），2019年管理階層之女男年總薪酬比率約0.84:1，一般員工之女男年總薪酬比率約0.87:1（註6-2）。此外，王道銀行訂有「員工薪酬管理辦法」以及「績效管理辦法」，每年依據個人績效表現、職責承擔及未來發展潛力進行調薪，2019年度高達90%以上參與年度考核之員工獲得調薪，平均調薪率為2.7%，其中個人調薪最高幅度超過20%（含晉升調薪）。王道銀行高階經理人之薪資結構則參考金融同業水準，固定薪資依所擔任職務之薪資水平訂定，變動薪資則視公司整體營運績效及個人貢獻度，將所承擔風險與責任納入考量評估後，進行合理分配。

圖6-1：王道銀行設計公平且具激勵性的薪酬制度



註6-1：「每月固定薪資」計算項目包含固定月薪及伙食津貼；依2019年1月1日行政院勞動部公告，法定基本工資月薪為新台幣23,100元，並自2020年1月1日起調整至23,800元。文中1.5倍為以2019年之基本工資計算。

註6-2：「年總薪酬」計算項目包含年固定薪資、三節獎金、績效獎金、業務獎金、員工酬勞等。

為追求永續成長與卓越績效，王道銀行透過合理獎酬機制激勵員工勇於挑戰、突破自我，員工除固定薪資12個月外，額外加發2個月年節節金，同時依當年度公司盈餘狀況以及員工個人績效表現，發放差異化之績效獎金或業務獎金，王道銀行非擔任主管職務之全時員工薪資資訊如表6-6。

表6-6：王道銀行非擔任主管職務之全時員工薪資資訊

年度	2018 年	2019 年	差異
全時員工人數(註1)	729人	745人	+2.2%
薪資平均數(註2)	新台幣1,213,000元	新台幣1,189,000元	-0.2%
薪資中位數	新台幣1,038,000元	新台幣1,004,000元	-0.3%

註1：「非擔任主管職務之全時員工」人數係指全體受僱員工當年度任職給薪期間滿6個月以上，惟排除公司經理人、海外分公司員工及部分工時員工；係採加權平均計算。

註2：「薪資平均數」係指「註1」之該等人員歸屬當年度之員工薪資，採權責發生之應計基礎，包含經常性薪資（本薪與按月給付之固定津貼及獎金）、加班費及非經常性薪資（非按月發放之津貼、獎金、員工酬勞等）除以非擔任主管職務之全時員工人數。

6.1.4 福利關懷

王道銀行秉持「人性關懷」的理念，規劃多項員工福利制度，並且逐年提升各福利項目內容，讓員工不僅能安心工作、樂在工作，亦能保持工作與生活的平衡。

一、員工保障與福利

王道銀行除了依法提供勞工保險及全民健康保險，並為員工及其眷屬規劃團體綜合保險，提升員工在壽險、意外險、住院醫療險與癌症險的保障，更提供優於法令水準之員工定期健康檢查，守護員工的健康；同時，為確保員工退休生活無虞，王道銀行遵循《勞動基準法》及《勞工退休金條例》等法令規定，提撥員工每月薪資6%至勞工保險局員工個人專戶。

王道銀行設有三節獎金、特殊節日禮品、生日禮券、生育與婚喪補助、部門聚餐補助、特約商店優惠與特約托育機構合作之托育優惠等，多面向照顧員工的生活；此外，王道銀行更制定「員工貸款管理辦法」，協助員工購置房屋或提供消費性用途之資金需求。2018年，王道銀行協助員工成立員工持股會，約定自員工每月薪資所得中提存一定金額，同時配合公司提撥獎勵金，透過信託方式購買公司股票，讓員工共同參與公司的成長與經營成果。

在員工進修補助方面，王道銀行提供員工外部課程補助、學位進修補助、國外研修補助以及證照報名費補助等，2019年總計補助員工392人次，金額達新台幣1,586,709元，鼓勵員工持續進修與深造。王道銀行各項員工保障與福利詳如表6-7。

表6-7：2019年王道銀行員工保障與福利說明

福利項目	說明
1. 員工保險規劃	包含勞工保險、全民健康保險與免費的員工團體保險計畫，加強員工在壽險、意外險、住院醫療險與癌症險等保障。
2. 員工健康檢查	提供員工優於法令水準之免費定期健康檢查項目及健康檢查次數；年滿40歲以上員工每年檢查1次，未滿40歲員工每2年檢查1次。
3. 三節禮金及生日禮券	提供農曆春節、端午節及中秋節等三節禮金，並致贈員工生日禮券。
4. 其他福利補助	提供員工生育與婚喪補助、年節禮盒、部門聚餐補助等福利。
5. 托育優惠	與特定機構簽訂企業托育服務合約，提供員工子女托育服務優惠方案。
6. 退休金制度	依據「勞動基準法」、「勞工退休金條例」及「勞工退休準備金提撥及管理辦法」規定，訂定員工退休辦法及退休金給予制度，確保員工退休金權益。
7. 彈性上下班時間制度	為滿足員工照顧家庭之需要，實施彈性上下班制度，讓員工依需求彈性調整上下班時間。
8. 員工持股信託	任職滿1年之員工可入會提存信託基金，公司並依員工前一年度考績相對提撥獎勵金，與員工共享經營成果。
9. 員工優惠貸款	提供員工購置房屋與消費性用途等個人資金需求之優惠貸款方案。
10. 進修補助	提供員工外部課程補助、學位進修補助、國外研修補助及證照報名費補助等。
11. 其他福利事項	提供特約商店優惠、社團補助、總部大樓員工洗車、洗衣收件及便當代訂購服務等。

二、職工福利委員會與福利金

王道銀行設有職工福利委員會，委員會依據「職工福利金條例」，由王道銀行提撥事業單位成立時資本總額的1%以及每月營收總額的0.05%，再加上自員工每月固定薪資中扣繳0.5%的金額，作為職工福利金。2019年，王道銀行職工福利委員會總支出費用為新台幣10,584,741元，平均每位員工享有職工福利金為新台幣11,827元（註6-3），各項目補助人次及金額詳如表6-8。

表6-8：2019年「王道銀行職工福利委員會」職工福利金補助項目、人次及金額

項目	人次	金額（單位：新台幣 / 元）
結婚補助	20	200,000
生育補助	23	138,000
生日禮券	859	1,674,900
部門聚餐補助	924	1,382,361
員工配偶及子女醫療補助	82	803,204
員工家屬死亡喪葬補助	18	180,000

註6-3：此處僅計算台灣地區聘僱員工的平均員工福利金，包括結婚禮金、生育與喪葬補助、住院慰問、部門聚餐聯誼等。

三、家庭關懷與職場照顧

王道銀行為促進員工工作與生活的平衡，除了設有生理假、育嬰假、陪產假及家庭照顧假，更進一步設置優於法令規範之休假制度，包含：因應員工家庭照顧需求的感心假；鼓勵員工參與社會公益的公益假，其中凡是參加王道銀行志工社之公益活動者，更可不受年度公益假之天數限制；員工生日當月可任選1日提早半天下班的生日假；提供員工於配偶妊娠期間5日之陪產檢假，且休假期間仍支付薪資。此外，員工因傷、病或育嬰自請停職時，仍可享有在職時的保障，可選擇是否繼續參加原有的社會保險；申請傷、病留職停薪者，更可繼續參加公司福利團體保險。

另外，王道銀行自2018年起推動不分性別及性傾向的友善職場計畫，核給擁有同性伴侶的員工同等之婚假、陪產檢假、喪假以及福委會各項補助項目，落實職場平等平權。

除了各項假別制度外，王道銀行亦設有圖書室、交誼廳、能量補給站、健康小站、按摩休憩區、音樂廳及展覽藝廊等，不定時策劃專題展覽、藝文表演活動，打造能讓員工放鬆身心的工作環境。王道銀行各項家庭關懷與職場照顧措施如表6-9。

表6-9：2019年王道銀行家庭關懷與職場照顧措施

活動項目	說明
1. 圖書室	王道銀行圖書室提供多元的書籍、期刊及雜誌，讓員工能隨時借閱，充實新知與調劑身心。
2. 交誼廳及咖啡吧	提供咖啡茶飲及舒適環境，讓員工交流或小憩。
3. 能量補給站	免費提供食糧及小農有機蔬果，為員工補給能量。
4. 健康小站	設有跑步機、飛輪、滑步機、飛鏢機及高爾夫球練習設備等，提供員工多樣化的健身紓壓選擇，提振工作精神及效率。
5. 營養餐盒	推動多元健康飲食，提供營養午餐餐盒訂購及補助。
6. 懷孕員工健康照顧	照顧懷孕員工健康，提供懷孕員工孕期間每日一杯新鮮牛奶。
7. 紓壓按摩服務	與「伊甸基金會」合作進用視障按摩師，提供員工免費按摩服務，緩解員工壓力。
8. 展覽藝廊	王道銀行於總部大樓設有藝術展覽藝廊，不定期提供各類文化藝術活動，例如：音樂會、藝文講座、藝術展覽等。
9. 留職停薪制度	訂有員工留職停薪辦法，若員工因進修、傷病治療及育嬰需求等，得申請留職停薪。
10. 優於法令規範之休假制度（給薪假）	• 特別休假：提供優於勞動基準法之特別休假制度。 • 生日假：員工在生日當月得任選1日享有半天生日假。 • 感心假：員工陪同父母、配偶、子女就醫，享有2日感心假。 • 陪產檢假：員工於配偶妊娠期間，享有5日陪產檢假。 • 公益假：提供員工給薪公益假，鼓勵員工參與志工活動。 • 久任員工假：獎勵服務滿5年、10年及15年的資深員工。
11. 服裝友善措施	服裝穿著規定去除性別化之限制，讓員工自主穿著。
12. 同性伴侶友善措施	核給擁有同性伴侶的員工同等之婚假、陪產檢假、陪產假、喪假以及福委會各項補助項目。
13. 性別友善廁所	設置性別友善廁所，讓職場環境更加友善及舒適。
14. 夜歸員工搭車登記	針對因加班或輪班須於夜間10時以後下班的員工，提供免費叫車服務並登記車號，以保障員工人身安全。

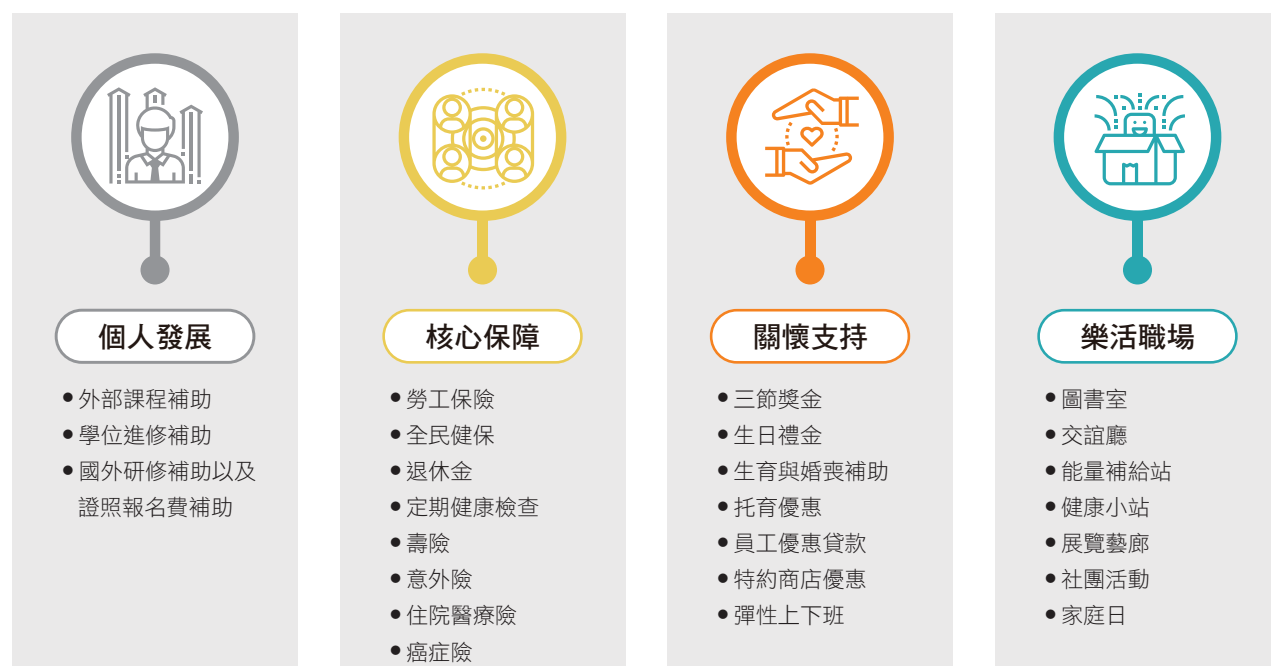
四、育嬰假及育嬰留職停薪

2019年，王道銀行享有育嬰假資格之員工人數達94人，其中男性52人，女性42人，實際共有7名員工申請育嬰留職停薪，而當年度應復職人員有6人，其中共有4人如期復職，復職率為67%；2018年申請留停復職且至2019年仍在職的員工共計有4人，留任率為80%，詳如表6-10。此外，王道銀行為確保女性員工在懷孕、產後期間之權益，設有集哺乳室，提供員工舒適、安全、放鬆的集哺乳空間。

表6-10：2019年王道銀行育嬰留職停薪情形

項目	性別		合計
	男	女	
2019年申請育嬰留職停薪人數	1	6	7
2019年育嬰留職停薪應復職人數(A)	1	5	6
2019年育嬰留職停薪應復職且復職人數(B)	-	4	4
回任率(B/A)	0%	80%	67%
2018年育嬰留職停薪復職人數(C)	-	5	5
2018年育嬰留職停薪復職且於2019年在職滿一年之人數(D)	-	4	4
留任率(D/C)	-	80%	80%

圖6-2：王道銀行提供多元福利，打造幸福職場



6.1.5 工作環境與健康安全

一、工作環境

銀行業因需長時間使用電腦辦公以及久坐不動的工作型態，易影響員工健康，包括近距離注視電腦螢幕致眼睛疲憊、持續性使用鍵盤及滑鼠造成肌腱發炎或手腕痠麻、久坐姿勢不良使得後背及肩頸僵硬等等人因性危害。為減緩同仁身體負擔，王道銀行施行多項措施，除設有運動設備之外，亦規劃多元的健康促進活動，鼓勵同仁多運動；亦與伊甸基金會合作，進用視障按摩師駐點行內，提供肩頸背按摩服務。另外，王道銀行在數位學習平台建置「健康資訊專區」，分享飲食指南、體態管理、疾病管理與防治、心理健康管理等資訊，增進同仁自主健康管理知識，並每年辦理健康檢查，提供優於法規要求的健康檢查項目，並由健檢醫院依據檢查結果完成個別問診並提供健康管理建議，讓同仁掌握自身健康狀況。

為避免辦公場所空氣品質不佳，致影響同仁健康及工作效率，除打造無菸的辦公環境外，於辦公大樓加裝預冷空調箱系統及新鮮空氣進氣系統，且針對空污嚴重地區設置空氣清淨機及補助當地員工檢查「肺部電腦斷層掃描」之費用；同時每日清潔辦公區域之環境，定期進行消毒作業並檢測二氧化碳排放量，減少同仁接觸到工作環境中的危害因子。2018年8月，王道銀行獲臺北市政府頒發「室內空氣品質自主管理認證標章」（效期至2020年7月），表彰王道銀行維護工作環境空氣品質之成果。

王道銀行設有嚴密的門禁保全措施，建立安全無虞的工作環境；為避免員工在工作場所發生職業災害事件，訂有「職業安全衛生工作守則」，明確規範工作場所應注意事項及衛生標準，詳細說明當意外事故發生時，相關急救措施、緊急設備使用方式以及事故通報等原則，並保障員工在自行判斷可能身陷職業災害或危險狀況而離開崗位時，將免受處分；同時，於工作規則中訂定職業災害之處理程序，倘發生職業災害，由各級主管向職業安全衛生主管報告並進行必要之急救或搶救，以降低職業災害造傷害與損失。

王道銀行定期舉辦職業安全衛生教育訓練，包括職業災害危害辨識以及宣導通勤時應注意交通安全，舉辦防災演練培養員工的緊急應變能力，同時亦設有職業安全衛生人員，負責推動及督導安全衛生管理事項，並由各部門分級負責各項安全衛生管理工作，致力將職災風險降至最低。2019年，王道銀行派訓員工參加4場職業安全衛生教育訓練、舉辦2次消防地震編組演練，受訓員工總人次達505人次。

王道銀行依法訂定公傷假，協助員工申請勞保及團保的相關補助，在事故發生最短時間內提供員工所需協助。2019年共計發生14件公傷事件，其中2件為辦公場所跌倒撞傷事件，其餘為員工上下班途中發生交通事故；另外，在委外工程作業上，則無任何外包人員發生公傷事故。王道銀行員工於2019年公傷假情形詳如表6-11。

表6-11：2019年王道銀行員工公傷假情形

性別	項目	公傷假 人數	公傷假 天數	病假 人數	病假 天數	生理假 人數	生理假 天數	職業 病率	缺勤率	因公死 亡件數	失能傷害 嚴重度	失能傷 害頻率
台灣	男	6	42.75	93	363.5	0	0	0%	0.02%	0	21.59	3.03
	女	8	66.875	150	536.5	47	79.75	0%	0.03%	0	33.77	4.04
	合計	14	109.625	243	900	47	79.75	0%	0.06%	0	55.36	7.07
海外	男	0	0	27	94.5	0	0	0%	0.00%	0	0.00	0.00
	女	0	0	32	149.25	1	1	0%	0.01%	0	0.00	0.00
	合計	0	0	59	243.75	1	1	0%	0.01%	0	0.00	0.00

註：總工作時數=1,980,048小時（總人數*年工作天數*每日工作時數）

總工作天數= 247,506天（總人數*年工作天數）

此處之總人數為2019年12月31日員工人數

職業病率=職業病總數/總工作時數x100萬小時為基礎計算

缺勤率=(公傷天數+病假天數+生理假天數)/總工時x100%

失能傷害嚴重度=公傷天數/總工作時數x100萬小時為基礎計算

失能傷害頻率=公傷人數/總工作時數x100萬小時為基礎計算

因應2020年初「嚴重特殊傳染性肺炎（COVID-19）」疫情，王道銀行成立緊急應變小組，制定防疫措施，在降低營運中斷的風險方面，實施員工上下班分流、異地辦公並完成居家辦公演練；工作環境方面，每日量測員工體溫、提供手部消毒酒精、上班時間須全程佩戴口罩、加強辦公場所環境清潔以及提高消毒頻率；員工健康關懷方面，定期調查員工旅遊及接觸史，如有相關症狀，督促其即刻就醫並持續追蹤關懷員工狀況；此外，為避免群聚，暫緩非必要之各項內外部活動、出差以及實體會議，盡量以視訊或電話方式取代之。為讓員工瞭解本行防疫措施，本行人力資源系統設有防疫專區，加強衛生教育並不定期宣導防疫的正向心態與觀念，照顧員工身心健康。

二、員工健康照護

王道銀行重視員工身心靈管理，積極推動職場運動風氣，舉辦多項運動競賽、體態管理課程、體適能檢測活動等，並鼓勵員工參與運動性社團，協助員工建立規律運動的習慣，2019年設有運動性社團包括：慢活社、籃球社、高爾夫球社、瑜珈社、羽球社、有氧社、游泳社等，全年度社團補助預算達新台幣1,601,216元；同時推動多元健康飲食，提供員工健康養生餐盒作為午餐選擇，並邀請有機小農至公司推廣有機飲食，舉辦健康講座，邀請外部講師授課及分享實作方法；此外，持續與「財團法人張老師基金會」合作，提供員工家庭關係、人際關係、兩性情感及職場適應等心理諮詢服務。王道銀行推動運動職場之作為，於2018年獲教育部體育署頒發「運動企業認證」（效期至2020年10月），同時亦獲得衛生福利部國民健康署頒發「健康職場認證標章」（效期至2021年12月），肯定王道銀行推動健康職場環境之整體成效。



開辦體適能管理課程，培養員工的運動習慣



舉辦體適能檢測活動，讓員工了解身體狀態



王道銀行獲得健康職場認證標章



建置完善的員工休息室，致力推動健康職場

6.2 完善的培育制度

6.2.1 績效管理

王道銀行設有完整的績效評核制度，每年度均進行績效管理，主要分為規劃、執行、檢討三個階段，鼓勵員工追求卓越的績效表現。在各階段執行期間，輔以電子化績效管理平台、線上及線下說明會、問答集及績效管理培訓課程，協助主管及員工充份掌握執行要點，有效達成雙方在工作目標的共識，落實績效管理制度。

王道銀行績效評核流程力求公平、公正、公開，由主管與員工雙向溝通回饋，進行初評，再由各高階主管進行跨單位同職級人員之績效校準及複評，以確保全行標準一致。為鼓勵員工自主追求職能成長，員工每年得透過執行個人發展計畫 (Individual Development Plan, IDP)，表達對未來職務輪調或職涯發展的想法，並與主管討論及制定發展計畫。2019年適用績效管理的員工（績效評核適用於當年度9月30日前到職或復職，且試用期滿合格之同仁），全數皆參與年度績效評核，其性別與員工類別分布情形如表6-12。

表6-12：2019年王道銀行參與績效評核員工分布情形

類別	台灣人數	佔參與績效評核 總人數之比例	海外人數	佔參與績效評核 總人數之比例
男性	431	46.20%	38	4.07%
女性	424	45.44%	40	4.29%
合計	855	91.64%	78	8.36%
主管職	135	14.47%	2	0.21%
專業技術職	720	77.17%	76	8.15%
合計	855	91.64%	78	8.36%

註：2019年適用績效評核者不含10月1日起入職之員工。

圖6-3：王道銀行績效管理循環



6.2.2 職能培訓

王道銀行根據組織營運策略，並考量公司核心價值與職能要求，規劃完整的訓練發展計畫與職涯發展藍圖，針對不同主管職級規劃策略、領導、溝通及創新等管理技能課程；另依員工不同的業務屬性與遵法義務，規劃包含金融專業、法令遵循、工作職能及通識基礎等全方位培訓課程，以及名人講座及研討會。

為有效運用學習資源，王道銀行除了安排內、外部實體課程，亦建置數位學習平台「王道e學苑」，內有多元豐富的線上課程，提供員工彈性、便利的學習管道。除了經由學習與進修深耕專業外，王道銀行也鼓勵員工透過內部或集團輪調的方式，培養多元專長，讓個人職涯發展能更為寬廣。此外，因應數位金融服務發展浪潮，同時結合公司轉型數位銀行之策略營運需求，王道銀行近年來規劃一系列數位知識通課程，導入各項金融科技創新議題，以淺顯易懂的方式介紹數位金融知識，並融合實務案例或產業典範，為員工注入數位新思維，掌握科技發展與金融創新應用的最新趨勢。

針對終止勞雇關係之員工，王道銀行由人力資源部提供職涯發展諮詢服務，包含履歷修改建議、面試技巧諮詢等方案，協助員工做好職涯轉換規劃，以促進繼續就業能力。

6.2.3 自主學習

王道銀行於2019年舉辦之內部教育訓練共424班次，外部機構研習共539班次，總計參訓人次達26,282人次。全行員工之教育訓練時數總計35,485小時，平均每位員工受訓時數為36.6小時，每人平均訓練費用逾新台幣4,149元。王道銀行員工2019年教育訓練時數詳如表6-13。

表6-13：2019年王道銀行員工教育訓練時數

職別	訓練時數（單位：小時）			每人平均時數 （單位：小時）
	男性	女性	總計	
管理職人員	2,934.1	3,095.8	6,029.9	40.2
佔管理職人員總訓練時數比率	48.7%	51.3%	100.0%	-
非管理職人員	15,369.6	14,085.6	29,455.2	36.0
佔非管理職人員總訓練時數比率	52.2%	47.8%	100.0%	-
人員合計	18,303.8	17,181.4	35,485.2	36.6
佔總訓練總時數比率	51.6%	48.4%	100.0%	-
每人平均時數	37.8	35.5	36.6	-

註：教育訓練之人數不含董事長、副董事長、總經理、工員、警衛等，總人數以969人計算，其中男性484人、女性485人；管理職150人、非管理職819人(管理職人員指含科長級以上之人員，專業技術職人員指科長級以下之人員)。

王道銀行數位學習平台「王道e學苑」2019年共計開辦326班次，員工線上訓練時數總計達16,941小時。此外，王道銀行重視誠信經營與資訊安全，提倡反行賄、反受賄及反貪腐之誠信原則，透過新進人員訓練、法遵暨洗錢防制課程、專題演講等方式進行宣導，2019年全行員工皆已接受反貪腐、法令遵循與資訊安全等政策訓練，完訓比率達100%，其中，法令遵循的訓練總時數達13,568小時；全年度無發生貪腐情事或違反誠信道德之行為。

王道銀行為鼓勵員工提升專業能力並取得專業證照，針對內部規範之證照種類提供補助，不論是依業務需求、法規規範須取得專業證照者或自願報考之員工，均補助其首次報考費用。2019年，王道銀行取得金融專業證照之員工人數持續成長，除有助強化員工之金融專業，更有助提升整體銀行服務品質，創造更佳之客戶服務，2019年王道銀行員工持有專業證照統計如表6-14。



2019年王道銀行法令遵循主管專業訓練

表6-14：2019年王道銀行員工持有專業證照統計

年度		2018年12月31日	2019年12月31日
員工持有專業證照之名稱	銀行內部控制與內部稽核測驗	344	420
	金融市場常識與職業道德測驗	391	443
	信託業務專業測驗	321	348
	結構型商品銷售人員資格測驗	131	132
	衍生性金融商品銷售人員資格測驗	27	40
	證券商業務員資格測驗	59	65
	證券商高級業務員資格測驗	110	108
	人身保險業務員資格測驗	220	266
	財產保險業務員資格測驗	147	178
	人身保險業務員銷售外幣收付非投資型保險商品測驗	44	66
	初階授信人員專業能力測驗	157	164
	初階外匯人員專業能力測驗	136	130
	債券人員專業能力測驗	30	28
	外匯交易專業能力測驗	6	6
	票券商業務人員資格測驗	44	39
	證券投信投顧業務員資格測驗	70	69
	證券投資分析人員資格測驗	4	5
	國際反洗錢師證照(ACAMS)	3	6

註：以上資料不含海外地區員工。

6.2.4 O-star菁英人才發展計畫

因應金融環境快速變化所帶來的人才需求，王道銀行除了對外招募新秀，更重視內部人才的發掘與培訓，於2019年啟動「O-star菁英人才發展計畫」，於內部甄選具高潛力、績效表現出色、認同公司文化價值並兼備企圖心的菁英人才，提供全方位訓練發展機制，讓優秀人才得以有展現空間。

菁英人才發展計畫打造為期1年的專屬培育專案，切合公司發展需求，整合多元創新的學習方式，展開系統化的專業訓練，強化核心及管理能力，並透過高階經理人的經驗傳承，參與各項專案任務，提升實務歷練，成為推動公司轉型及持續精進的重要推力，2019年度共計選拔3位同仁參與菁英人才發展計畫。



「O-star菁英人才發展計畫」攀樹體驗活動，鍛鍊耐力及毅力

6.2.5 經驗傳承

為傳承金融知識及職場經驗，王道銀行透過舉辦內部講師培訓及認證，有系統地將講師的專業知識及工作職能，分享給更多行內員工，自2014年起陸續培育內部講師團隊，並開發數百堂專業課程供其他員工學習。此外，王道銀行亦針對認證講師進行年度評鑑及公開表揚，定期頒發「王道春風獎」，勉勵講師持續精進教學技巧及專業知識，進而帶動行內整體業務發展。

此外，為強化大專院生的金融知識，並鼓勵未來投入金融產業，王道銀行與台灣大學經濟學系合作辦理「金融與產業實務講座」，由本行高階主管擔任授課講師，和學生分享企業倫理、銀行、證券、金控等金融主題，



王道銀行安排大專院校學生進行金融參訪，增進學生對金融職場的認識與瞭解



王道銀行辦理金融與產業實務講座，強化大專院生的金融知識



王道銀行暑期實習生計畫，提供大專院校學生完善的金融教育訓練

讓學生深入了解金融產業的發展現況與未來趨勢。同時，為使金融教育能向下扎根，讓更多學生認識金融產業實務及金融科技發展，王道銀行亦安排多場學校團體參訪活動，2019年共接待3梯次學校學生來訪，包括臺北教育大學、德明財經科技大學以及板橋高中，共計有一百多位學生參加。

王道銀行於每年暑假舉辦「大專生暑期實習計畫」，開放給大學及研究所在校學生參加，實習內容包含銀行業務基礎課程、團隊競賽及專題報告等活動，讓在學學生透過實習課程累積職場實務經驗。此外，王道銀行更選派行內員工擔任實習生輔導員，提供實習生生活協助、職場倫理指導等，有助於學生拓展職場人脈及職場態度養成，為未來進入職場預做準備，於2019年共培育39位實習生。

6.3 暢通的溝通管道

6.3.1 溝通平台

為促進勞資雙方和諧與打造良好工作環境，王道銀行依法定期召開勞資會議，討論勞動法令保障相關項目，例如：正常工時外加班、女性夜間工作等規定，並經勞資會議決議通過後，明訂於工作規則並公告全體員工，同時持續向全行員工加強宣導出勤及加班重要規定，以確保員工的勞動權益。

此外，為增進員工與高階主管直接互動的機會，王道銀行定期舉辦「員工大會」活動，員工能直接與高階主管進行意見交換，促進主管與員工的雙向溝通；同時，為保障員工權利及確保雙向溝通無礙，王道銀行設有「員工申訴信箱」以及「性騷擾申訴信箱」，申訴文件及信函皆以密件方式處理，以保障申訴人權益；此外，為聽取員工意見，設有「WeCare信箱」，鼓勵員工提出員工照顧方案建議，打造開放溝通的工作環境，另外亦設置電話或專線，確保員工的意見迅速地獲得回應。因應線上社群媒體的蓬勃使用，王道銀行於臉書開立「O-Bank員工園地」社團，公告各項活動資訊，讓員工能即時瞭解公司資訊。

王道銀行將雙向溝通機制納入內部教育訓練中，包括實體課程、線上課程、線上測驗及績效評核等，讓員工在訓練課程結束後，能透過數位學習平台填寫線上問卷，表達其滿意度與建議，每次的問卷調查結果皆會納入結案報告並呈報高階主管，藉以改善課程內容。

2019年，王道銀行辦理「員工滿意度調查」，整體滿意度達84.9%，展現公司政策推動之正面成效，員工滿意度調查結果詳如表6-15。

表6-15：員工滿意度調查各項構面得分

構面	得分
企業文化	4.48
公司形象	4.16
工作環境	4.31
訓練發展	4.26
福利及員工照顧措施	4.15
組織氛圍	4.12

註：得分以5分為滿分。

6.3.2 員工互動交流

2019年，王道銀行舉辦2場親子同樂家庭日，透過家庭日活動加強公司與員工眷屬的連結，以及提升員工眷屬對公司的認同感與滿意度。「田園生態探索」活動安排員工和眷屬體驗田野生活，一起動手採摘當季水果，享受親子互動的樂趣；「Kids創作體驗營」活動則於辦公場域安排親子手作與辦公室導覽，讓員工子女瞭解父母的工作環境。此外，王道銀行福委會更於耶誕節期間舉辦「橘色耶誕趴同樂會」，安排交換禮物及卡拉OK歌唱大賽，增進員工彼此的互動與交流。



2019年舉辦「田園生態探索」，展現公司對員工的家庭關懷

王道銀行鼓勵員工參與公司各項活動，並透過各種獎勵方案，表彰優秀團隊與個人在不同領域的卓越貢獻，獎勵方案如下：

- 「業務獎勵專案」－獎勵推動公司業務有傑出貢獻之員工，鼓勵員工持續為公司創造價值。
- 「王道春風獎」－表揚傑出的公司內部講師，肯定其經驗傳承與知識分享。
- 「服務屆滿十年紀念獎座」、「服務屆滿二十年紀念外套」－感謝資深員工對公司長期的付出與貢獻。



獎勵對公司業務有傑出貢獻之員工

6.4 以人為本的企業文化

王道銀行堅信企業文化是邁向永續發展的核心，致力於貫徹「真誠以待、情義相隨」的企業精神，自2013年成立「企業文化推行委員會」以來，實施多項員工照顧舉措，包括：打造能量補給站，提供員工免費點心、飲料及水果；舉辦員工家庭日，邀請員工實眷參與公司活動，展現公司對員工的家庭關懷並增進親子互動；發送員工生日卡，在每位員工的生日前夕與任職滿週年時，分別致贈員工生日卡及週年卡；推出員工子女暑期實習計畫，協助員工子女發展職場技能。此外，企業文化推行委員會每半年發行一次《TOUCH News企業文化期刊》，作為傳遞企業文化理念及與員工溝通的平台，藉由員工分享自己的感想與體會，將正面的力量傳達給所有員工，凝聚員工情感和向心力，深化所有員工對王道銀行的認同感。



績效及獎酬制度說明會

除了擴大員工照顧措施，王道銀行企業文化推行委員會於2018年起，每年度進行「員工需求調查」，以匿名問卷瞭解員工的真實需求和意見，2019年回填率達86%，並依據調查結果改善公司各項內部措施。王道銀行企業文化推行委員會於2019年陸續推出相應政策，回應員工需求，包括舉辦「績效及獎酬制度說明會」，由人資長親自向同仁們解說公司的績效評核制度以及獎酬制度；於《Touch News企業文化期刊》刊出「績效評核、獎酬與晉升制度」說明內容，以清楚明瞭的圖文方式讓全行同仁們深入了解相關制度；此外，更開辦「O-star菁英人才發展計畫」，拔擢內部優秀人才，提供全方位的訓練發展機制。另外，企業文化推行委員會更推出員工久任假，獎勵在職滿5年、10年及15年的員工，給予額外有薪假。

王道銀行從員工照顧做起，致力將「真誠以待、情義相隨」的企業文化推行到所有利害關係人上，追求與所有利害關係人共好，持續打造成為與社會共榮發展的幸福企業。

7. 共生共榮－環境保護



王道銀行以永續經營為目標，在追求營運成長的過程中持續兼顧環境保護，近年來逐步汰換耗能設備、落實資源回收、認購再生能源憑證以及增加綠色採購比例等，盡可能降低營運過程中對環境造成的負面衝擊，以達到與環境共生的願景。王道銀行於2018年起導入ISO 14001: 2015環境管理系統並通過驗證，建立有效且完整的環境管理機制，並接續推動總部大樓ISO 14064溫室氣體盤查。此外，王道銀行支持並鼓勵供應商一起落實企業社會責任，共同達成良好道德標準、尊重勞動人權及推動環境永續發展；亦主動認養總部大樓周邊的人行步道，種植大型植栽、進行修剪養護與蛀蝕防護等，促進城市綠化。王道銀行持續以多管齊下的方式為環境保護貢獻心力，追求低碳經營與永續成長。



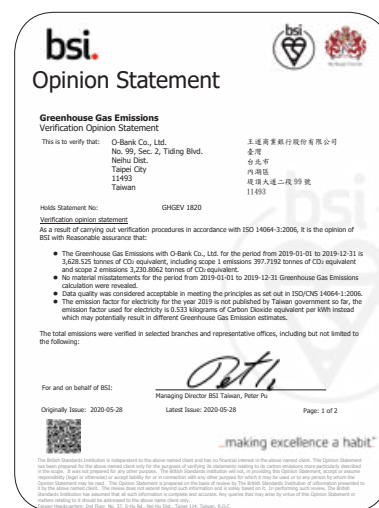
7.1 環境管理政策與目標

王道銀行為系統性地降低營運過程中對環境造成之負面衝擊，以及有效防範不符合環保規定之情事，於2018年導入ISO 14001環境管理系統，並於同年12月通過該驗證，建置完整且健全的環境管理機制，確保本行能有效展開環境保護相關的各項管理活動，持續改善相關作為。此外，王道銀行訂有環境管理政策，設定短、中和長期的環境管理目標（如表7-1，截至目前皆達成預期目標），除了透過e-mail公告全行，亦印製小卡發放給所有員工，承諾內容包括：

- 使能源、資源有效運用及再利用。
- 達到廢棄物減量、再資源化推動。
- 採用綠色產品、導入節能設備、綠能建置。
- 環境保護活動、污染預防活動、持續改善推動。
- 除關聯法律、規約、協定確實遵守外，另訂立自主環境保護政策持續向上推動。
- 發展數位銀行，努力打造科技與環境共生的目標。
- 公司發展與獲利能在環境保護為前提下達到企業與環境永續經營。



ISO 14001環境管理認證



ISO 14064-3: 2006溫室氣體盤查

表7-1：王道銀行總行環境管理目標

	短期（2018年）	中期（2020年）	長期（2030年）
人均用電碳排放量減少	1%	8%	8.2%
人均用水量減少	1%	2%	2.2%
人均廢棄物產出量減少	1%	0.5%	0.2%

註：本表所述之減量比較基準為本行總部大樓2017年度之用電、用水及廢棄物排放量。

圖7-1：王道銀行環境管理具體行動



圖7-2：王道銀行2019年環境管理績效



7.2 能源管理與節能減碳

7.2.1 機房智慧節能

為達到機房節能運行，王道銀行金融運算中心從設備選用、機櫃配置、製冷與散熱系統、供配電系統至維運管理系統，皆採用節能且使用效率高的產品，並且運用流體動力學（Computational Fluid Dynamics, CFD）規劃建置機房機櫃區冷熱通道封閉模組，藉由現場資訊設備熱源擴散分析結果，協助判斷整體機房資訊設備的氣流特徵，有效優化製冷與散熱系統之運行。



同時，機房亦建置DCIM資料中心智慧管理平台（Data Center Intelligent Management, DCIM），以3D虛擬實境畫面全天候即時呈現所有機房設施運作狀態，包括供配電系統、空調系統、溫度溼度偵測、消防系統、影像監視及門禁系統等，準確衡量及優化機房環境的各個設備運行狀況，避免造成資源浪費與增加能耗，確保PUE值（Power Usage Effectiveness）小於1.5，以達到綠色網格聯盟（The Green Grid）的機房能源效率金級目標。



7.2.2 照明設備改善

王道銀行總行依計畫逐步汰換耗能燈具，藉由能源測試改善方案、各類燈具自主施工、舊燈具活化再利用等，持續改善照明設備的耗能情形，2019年度針對高耗能白熾燈、T8燈等燈具改用LED節能環保燈管，總共更新304盞，更換後年度用電量可減少約23,100kWh，亦即減少約12,312公斤二氧化碳排放當量，節電效益達62.4%，詳細數據請參考表7-2。

表7-2：王道銀行總部大樓照明改善統計

1. 樓層梯廳間接燈	28W T5燈→LED 13W 燈（84支）	
	年省4,725kWh	年減少2,518公斤二氧化碳排放當量
2. 樓層茶水間照明燈	40W T8燈→LED 13W T8燈（40支）	
	年省4,050kWh	年減少2,159公斤二氧化碳排放當量
3. 一樓藝廊天花板燈	50W鹵素杯燈→LED 7W 杯燈（40顆）	
	年省6,450kWh	年減少3,438公斤二氧化碳排放當量
4. 樓層廁所間接燈	28W T5燈→LED 13W T8 燈（140支）	
	年省7,875kWh	年減少4,197公斤二氧化碳排放當量
總計	年省約23,100kWh	年減少約12,312公斤二氧化碳排放當量

註1：年省用電度數=新舊燈具瓦特數差異*燈具使用天數*日平均使用時間*燈具更換數量÷1,000

註2：碳排放量(公斤二氧化碳當量)=年省用電度數(度)*碳排放係數

註3：1度電=1仟瓦-小時=1kWh=3.6百萬焦耳

7.2.3 用電及用水管理

王道銀行總部大樓2019年持續加強各項節電措施，空調設備採用變頻式空調，依季節設定合宜溫度，並運用各類遮陽設備，增加室內冷房效能，且透過設定排程，定時起停用電設備，降低用電量；電梯設備採用智慧型管控，利用電梯連動功能，落實電梯分派調度，提升運輸效能，縮短平均使用時間，並依據尖峰、離峰時段管控運轉台數，於例假日僅開放1台供使用。此外，王道銀行持續推廣辦公區域每日中午關燈1小時、鼓勵同仁步行上下樓，同時亦倡導夏季不穿西裝外套、不打領帶，並將辦公區空調定溫26度以上，另外亦請同仁加強巡視各會議室，落實無人使用空調、視訊等各項設備時電源皆確實關閉，並於開關上張貼「請隨手關燈」貼紙予以提醒，讓節能自小舉動做起。

2019年，王道銀行總用電量為2,830,814kWh，平均每人用電量為4,641kWh，較前一年度總用電量節約電力達549,876kWh（約1,979,553.6百萬焦耳），減少排放約364公噸二氧化碳當量，節電比率達16.27%，詳細數據請參考表7-3。

表7-3：王道銀行總部大樓近三年「總用電量及碳排放量」數據

項目	2019 年	2018 年	2017 年
總用電量 (kWh)	2,830,814	3,380,690	3,814,713
總用電量 (百萬焦耳)	10,190,930.4	12,170,484.0	13,732,966.8
電力之碳排放量係數 (公斤CO ₂ e/度)	0.533	0.554	0.529
碳排放量 (公噸二氧化碳當量)	1,509	1,873	2,018
大樓總人數	610	583	553
年用電量 (kWh/人)	4,641	5,799	6,898
年碳排放量 (公噸二氧化碳當量/人)	2.47	3.21	3.65

註1：電力之碳排放係數依據2019年度經濟部能源局公布之電力使用二氧化碳排放係數。

註2：碳排放量(公噸二氧化碳當量)=總用電量(度)*碳排放係數÷1000

註3：大樓總人數以2019年每月月底平均值為基準之王道銀行總部大樓員工人數(含中華票券、王道銀行教育基金會及台灣工銀科技顧問等關係企業之員工人數)。

註4：1度電=1仟瓦-小時=1kWh=3.6百萬焦耳

關於水資源的運用，王道銀行的用水皆取自自來水公司，無因取水而顯著影響水源；污水排放則透過台北市政府工務局污水下水道系統，將污水收集至污水處理廠，並淨化至符合國家放流水標準後排放，避免污染河川、湖泊、海洋等水體水質。王道銀行為節約用水，於洗手間檯面設置紅外線給水設備，自動調整出水量，且各類供水設備皆定期清洗、更換濾心並送檢測，以達節能功效與保障員工用水安全；此外，大樓植栽區的噴灌系統依季節、天候調控用水，正常天候早、晚各實施一次噴灌；瀑布魚池區之用水採循環過濾系統，以活化水資源並重複利用。



洗手台水龍頭使用紅外線感應設備調節出水量

2019年，王道銀行總部大樓各辦公樓層年度總用水量為8.224百萬公升 (megaliters)，較前一年度用水量減少0.62百萬公升，亦即減少約86公斤二氧化碳排放當量；加計公共區域用水則總用水量為12.911百萬公升，較前一年度用水量減少2.193百萬公升，亦即減少約220公斤二氧化碳排放當量，詳細數據請參考表7-4和表7-5。

表7-4：王道銀行總部大樓近三年「各辦公樓層總用水量及碳排放量」數據

項目	2019 年	2018 年	2017 年
總用水量 (megaliters)	8.224	8.844	9.105
水之碳排放量係數 (公斤CO ₂ /度)	0.0644	0.0696	0.072
碳排放量 (公斤二氧化碳當量)	530	616	656
大樓總人數	610	583	553
年用水量 (megaliters/人)	0.0135	0.0152	0.0165
年碳排放量 (公斤二氧化碳當量/人)	0.87	1.06	1.19

表7-5：王道銀行總部大樓近三年「加計公共區域總用水量及碳排放量」數據

項目	2019 年	2018 年	2017 年
總用水量 (megaliters)	12.911	15.104	13.489
水之碳排放量係數 (公斤CO ₂ /度)	0.0644	0.0696	0.072
碳排放量 (公斤二氧化碳當量)	831	1,051	971
大樓總人數	610	583	553
年用水量 (megaliters/人)	0.0212	0.0259	0.0244
年碳排放量 (公斤二氧化碳當量/人)	1.36	1.80	1.76

註1：水之碳排放係數依據2019年度台北市自來水處公布之水使用二氧化碳排放係數。

註2：碳排放當量(公斤二氧化碳當量)=總用水量(度)*碳排放係數

註3：大樓總人數以2019年每月月底平均值為基準之王道銀行總部大樓員工人數(含中華票券、王道銀行教育基金會及台灣工銀科技顧問等關係企業之員工人數)。

註4：1度水=1,000公升=0.001百萬公升(megaliters)



瀑布魚池區之用水採循環過濾系統



大樓植栽區的噴灌系統依天候調控用水

7.2.4 資源回收與再利用

在無產生有害廢棄物及確保資訊安全之前提下，王道銀行提倡重複使用廢紙，以減少紙張用量，並實施垃圾分類與回收，每層樓均設置資源回收收集中心，提升資源回收率。2019年，王道銀行總廢棄物量為79,531公斤，資源回收再利用比率為14.24%，詳細數據請參考表7-6。

表7-6：王道銀行總部大樓近三年「一般垃圾及資源回收」數據

年度	總廢棄物量 (公斤)	資源回收量 (公斤)				資源回收率
		紙類	塑膠類	金屬類 (鐵 / 鋁)	其它類	
2017	132,000	19,121	494	420	1,499	16.31%
2018	126,697	12,449	475	187	1,190	11.29%
2019	79,531	9,993	490	190	650	14.24%

註1：資源回收率=〔(資源回收量)÷總廢棄物量(垃圾清運量+資源回收量)]×100%

註2：此表以王道銀行總部大樓為統計範圍，除王道銀行外，包括中華票券、王道銀行教育基金會及台灣工銀科技顧問等關係企業。

註3：本行無有害廢棄物，無法資源回收之垃圾均委託領有環保局廢棄物清除許可證之專業合格清理機構以焚化方式處理。

7.3 碳排放管理

為了進一步落實節能減碳的目標，王道銀行於2018年起推動ISO 14064溫室氣體盤查，盤查範圍為王道銀行總部大樓，在溫室氣體排放量量化完成後，建立溫室氣體排放清冊，包含各項排放源、各項排放源類型、各範疇產生之溫室氣體排放量與比例以及公司營運邊界內溫室氣體排放總量，2019年經盤查之總部大樓溫室氣體排放總量為1676.48公噸二氧化碳當量，較2018年之總部大樓溫室氣體排放總量減少了298.48公噸二氧化碳當量。

以排放源類別分析，2019年總部大樓範疇一之固定式排放源、移動式排放源及逸散排放源之排放量分別為4.28、79.32及84.05公噸二氧化碳當量；範疇一與範疇二的溫室氣體排放量分別為167.66公噸及1,508.82公噸二氧化碳當量，以範疇二的溫室氣體排放量佔比較高，其主要來源為電力使用，佔公司整體溫室氣體排放量90%，詳細數據請參考表7-7至表7-10。

表7-7：王道銀行總部大樓2018年溫室氣體排放量統計表

	範疇一				範疇二	範疇三	總排放當量
	固定排放	製程排放	移動排放	逸散排放	能源間接排放	其他間接排放	
排放當量 (公噸CO ₂ e/年)	173.051				1,801.9078	0.0000	1974.959
	1.5856	-	80.3488	91.1166			
氣體別佔比(%)	8.76%				91.24%	-	100.00%
	0.08%	0.00%	4.07%	4.61%			

表7-8：王道銀行總部大樓2018年七大溫室氣體排放量統計表

	CO ₂	CH ₄	N ₂ O	HFCs	PFCs	SF ₆	NF ₃	七種溫室氣體 年總排放當量	生質 排放當量
排放當量 (公噸CO ₂ e/年)	1,880.6144	0.6650	2.5628	91.1166	0.0000	0.0000	0.0000	1,974.959	0.0000
氣體別佔比 (%)	95.22%	0.03%	0.13%	4.61%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%	-

表7-9：王道銀行總部大樓2019年溫室氣體排放量統計表

	範疇一				範疇二	範疇三	總排放當量
	固定排放	製程排放	移動排放	逸散排放	能源間接排放	其他間接排放	
排放當量 (公噸CO ₂ e/年)	167.6579				1,508.8239	0.0000	1,676.482
氣體別佔比 (%)	10.00%				90.00%	-	100.00%
	0.26%	0.00%	4.73%	5.01%			

表7-10：王道銀行總部大樓2019年七大溫室氣體排放量統計表

	CO ₂	CH ₄	N ₂ O	HFCs	PFCs	SF ₆	NF ₃	七種溫室氣體 年總排放當量	生質 排放當量
排放當量 (公噸CO ₂ e/年)	1,589.1539	0.6825	2.5926	84.0528	0.0000	0.0000	0.0000	1,676.482	0.0000
氣體別佔比 (%)	94.79%	0.04%	0.15%	5.01%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%	-

王道銀行於2019年起將ISO 14064溫室氣體盤查範圍擴大納入各個分行及外點營業區，包括客服中心、資訊中心、忠孝敦化分行、新竹分行、台中分行、高雄分行、營業部桃園區（現為桃園分行）以及營業部台南區，數據蒐集範圍佔本行台灣地區營運範圍比率達100%，詳細數據請參考表7-11及7-12。

表7-11：王道銀行台灣地區營運範圍2019年溫室氣體排放量統計表

	範疇一				範疇二	範疇三	總排放當量
	固定排放	製程排放	移動排放	逸散排放	能源間接排放	其他間接排放	
排放當量 (公噸CO ₂ e/年)	397.7192				3,230.8062	0.0000	3,628.525
氣體別佔比 (%)	10.96%				89.04%	-	100.00%
	0.15%	0.00%	4.10%	6.72%			

表7-12：王道銀行台灣地區營運範圍2019年七大溫室氣體排放量統計表

	CO ₂	CH ₄	N ₂ O	HFCs	PFCs	SF ₆	NF ₃	七種溫室氣體 年總排放當量	生質 排放當量
排放當量 (公噸CO ₂ e/年)	3378.6996	1.2825	4.8872	243.6564	0.0000	0.0000	0.0000	3,628.525	0.0000
氣體別佔比 (%)	93.11%	0.04%	0.13%	6.72%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%	-

7.4 綠色採購與供應商管理

王道銀行之供應商以工程承攬、資訊設備、事務設備、耗材供應商為主，為實踐環境友善理念，於採購產品時均優先考量具環保概念之廠商，以逐步提升與環保廠商合作的比率，公共區域之各類耗材用品，亦優先採購具有環保標章的產品，同時透過採購合作多方收集各類綠能產品加以測試。2019年，王道銀行考量環保概念之在地採購比例約82.13%。此外，王道銀行響應綠電發展，於2019年認購太陽能源再生能源憑證共6張，一同促進國內綠電產業的發展。

在供應商管理部分，王道銀行訂有「促進供應商落實企業社會責任管理要點」，以實踐本行對供應商管理之承諾與責任，與供應商共同達成良好道德標準、尊重勞動人權及推動環境永續發展等目標。為協助供應商落實企業社會責任，王道銀行於供應商議價會議時，會向供應商宣導企業社會責任政策，同時透過填寫「王道商業銀行供應商企業社會責任自評表」，評估供應商的營運過程是否曾對環境與社會產生負面影響，避免與抵觸企業社會責任之供應商進行交易。依本行規定採購金額100萬以上之供應商需進行自評，2019年度已進行自評之供應商數量為86家，完成評估之供應商對環境保護、安全與衛生以及人權與勞動等皆未有重大實際或潛在負面衝擊；2019年度符合良好道德標準、尊重勞動人權及推動環境永續發展供應商的比率為100%。



再生能源憑證

圖7-3：王道銀行供應商管理流程



同時，為支持與鼓勵供應商共同致力落實企業社會責任，凡符合王道商業銀行供應商企業社會責任自評結果者，於本行辦理評選採購案件時，將取得優先比議價之機會，作為實質激勵；若供應商違反誠信經營與企業社會責任相關承諾，或對環境與社會造成顯著影響，致使本行形象、商譽或財務損失之重大案件，本行得列管並予以停止參加本行採購、維護、專案建置投標權。

7.5 發展數位銀行

王道銀行在2017年正式轉型商業銀行，成為台灣第一家以虛擬通路為主的原生數位銀行，致力推動以金融科技打造數位銀行的策略，除使消費者得以更便利地享受金融服務之外，亦打造友善環境的經濟模式。數位銀行無疆界的服務模式，可以大幅減少包括分行建置的能源消耗、每位消費者為得到服務所需負擔的交通等各項能源成本、各項實體單據印製對環境所產生的耗損等，同時，亦降低因氣候變遷而導致實體營業據點營運成本上升的風險，達到結合科技與環境共生的目標。

未來，因應全球氣候變遷與碳排放的議題，嶄新且減少能源耗損的商業模式將更興起，王道銀行的數位金融模式不但能減少對環境與氣候變遷的衝擊，更可創造符合環保之營運模式的商業契機。



發展數位銀行

8. 利他圓己－社會參與



8.1 落實利他圓己的王道精神

王道銀行秉持著「利他圓己」的王道精神以及「成就他人，便是圓滿自我」的理念，深信企業可以透過其完善的制度與資源整合的能力，發揮特長回饋社會，讓企業的社會參與成為帶動社會向上的力量之一。

8.1.1 理念與行動指南

王道銀行自1999年創立之初，即秉持回饋社會與永續經營的理念，將「真誠以待、情義相隨」的企業文化落實於社會關懷與公益活動，並積極打造成為具人文氣息的金融集團。王道銀行教育基金會自2000年成立後即深耕於青年創業領域，鼓勵年輕世代勇於創新、實踐創業夢想，以「學習、創新、永續」為理念，結合產官學資源，曾連續十年舉辦WeWin創業大賽、創業聯誼會、創業私塾等活動，投入實際資源灌溉創業的土壤。

近年王道銀行教育基金會致力於推廣藝文教育活動，自2008年王道銀行集團內湖科技園區的總部大樓落成啟用開始，即運用一樓音樂廳、藝廊的空間，不定期舉辦音樂會、講座、展覽等活動，與社區及社會大眾互動交流，更透過「堤頂之星藝術推手徵件計畫」，為藝術新秀搭建展演舞台，並協助弱勢學童開發藝術創意潛能，為提升台灣的文化內涵奉獻心力。經過多年耕耘，王道銀行已成為內湖科技園區的藝術人文中心。

王道銀行除了長期捐助公益，亦曾與公益平台文化基金會合作，捐贈數位相機給花東偏遠地區對攝影有興趣的孩童，並協助舉辦攝影成果展；也曾與善耕基金會合作舉辦「來聽我唱，百老匯」公益音樂會，協助偏鄉原住民青少年一圓公開登台的表演夢。王道銀行駱怡君副董事長亦於2014年擔任文化部「國民記憶庫：台灣故事島」行動大使，推廣並鼓勵社會大眾將自己的生命故事和在地感動分享給家人、朋友乃至社會各界，促進以常民為核心的生活史能夠源遠流長。

王道銀行自2015年起，持續推動關懷新住民學童比例較高之偏鄉學校，長期深耕偏鄉學童的教育範疇與心靈陪伴，設計與推展富含教育意義的各項活動，期望藉此降低機會不平等的城鄉差異程度。2018年，王道銀行更與台灣吧(Taiwan Bar Studio)合作推出「國王的裁縫師」金融教育動畫片公益教材，提供給各縣市國小相關課程使用，亦運用於本行志工社之金融教育活動。

此外，王道銀行近年來亦持續加強與社會企業合作，以實際行動支持社會企業的營運，除了定期舉辦小農市集、社企講座、社企主題式團購以及契作採購社企產品，2019年底更推出「綠色消費力@王道」專案，以額外加碼的現金回饋鼓勵消費者選擇購買社會企業的友善商品，攜手消費者以實際行動支持社會企業，也讓社會企業的創辦理念、營運模式及未來展望能夠讓更多人看見；此外，王道銀行亦推出「社會企業優惠活存利率專案」以及「社會企業薪轉戶專屬優惠專案」，以多元的金融支持方案協助社會企業的發展。

2017年，王道銀行獲得國際「B型企業認證」(Certified B Corporation)，成為全球第一家獲得認證的上市銀行，亦是台灣第一家獲得認證的上市公司與金融業者；其後，王道銀行更與「台灣B型企業協會」(B Lab Taiwan)合作推廣B型企業認證運動，希望將B型企業的共好理念深植於台灣，號召台灣企業一起關注員工、環境與社區，促使城市和我們生活的這塊土地更加美好。此外，為支持台灣的B型企業，王道銀行推出「B型企業優惠活存利率專案」、「B型企業薪轉戶專屬優惠專案」以及「B型企業貸款專案」，以全面的金融資源支持B型企業發展。

在系統性與組織化的方式積極推行企業社會責任相關舉措之下，王道銀行於2019年獲得《天下雜誌》頒發「2019天下企業公民獎」中堅企業組第6名，同時，也獲得台灣永續能源基金會頒發「台灣永續企業績優獎」以及企業最佳單項績效類「性別平等獎」、「創意溝通獎」與「人才發展獎」，亦獲得經濟部中小企業處頒發「Buying Power社會創新企業產品及服務採購獎勵機制」之貳獎，彰顯王道銀行努力實踐企業社會責任之成果獲得各界肯定。

8.1.2 志工社

王道銀行志工社成立於2015年，由董事長暨企業社會責任委員會主任委員駱怡君擔任榮譽社長，致力於推動社會關懷與公益參與。截至2019年底，志工社社員人數為94位，佔全行台灣員工數11%。為鼓勵員工積極參與公益活動，王道銀行設有給薪公益假，而為號召更多同仁響應王道銀行志工社，參加志工社所舉辦公益活動之公益假更無天數限制。

8.2 關懷偏鄉學童

王道銀行自2015年起即持續關懷新住民學童比例較高的偏鄉學校，開創多元的課外學習活動，推廣金融知識的教育課程，並配合節慶舉辦關懷活動，增加學童的多元學習與生活體驗。

8.2.1 鼓勵學習與金融教育

一、捐贈獎學金

為鼓勵偏鄉新住民學童奮發向上，王道銀行自2015年起每學期捐贈新台幣12,000元給新北市瑞芳區吉慶國小，作為獎勵學童之獎學金，每班前三名的學童皆獲頒獎學金，該校總計12個班級，每學期共有36名學童受惠。



王道銀行捐贈獎學金予瑞芳區吉慶國小

二、金融教育活動

為建立偏鄉學童正確的儲蓄和理財觀念，王道銀行與數位內容新媒體臺灣吧(Taiwan Bar Studio)合作推出「國王的裁縫師」金融教育動畫片，以有趣又創新的方式將金錢的意義與理財觀念帶給學童，並能從中思考財富的意義。王道銀行除了將此公益教材無償提供給全台灣22個縣市之教育局(處)作為國小相關課程使用，本行志工社亦前往新北市瑞芳區瑞芳國小、三峽區民義國小、雙溪區雙溪國小、坪林區坪林國小以及桃園市蘆竹區外社國小等學校舉辦金融教育活動，2019年共計舉辦10場，由志工社志工帶領國小學童了解動畫片中的各項知識，建立金錢分配觀念，搭配人生規劃討論，啟發偏鄉學子對未來的想像、開拓視野，並透過大富翁體驗遊戲深化學習，以讓學童獲得正確的儲蓄與理財觀念。



王道銀行前往偏鄉學校進行金融教育活動



8.2.2 課外體驗活動

一、節慶關懷活動

為陪伴偏鄉學童歡度佳節，王道銀行定期前往偏鄉學校舉辦節慶關懷活動，於2019年5月前往新北市瑞芳區吉慶國小舉辦「母親節DIY創意手作禮物」課外體驗活動，由王道銀行志工社志工帶領小朋友們進行DIY手作課程，將對媽媽的心意製作成禮物，以寓教於樂的方式，陪伴孩童歡度佳節，教導學童透過手作禮物向母親傳遞感恩之意，賦予佳節更深層的意義；2019年12月前往新北市坪林區坪林國小陪伴學童手作聖誕襪，手作同時也引導學童認識利他圓己的觀念，鼓勵學童們長大之後行有餘力也要幫助他人。



王道銀行於偏鄉學校舉辦母親節關懷活動



王道銀行於偏鄉學校舉辦聖誕節關懷活動

二、夢想電影院活動

為了讓偏鄉孩童也能欣賞電影之美，透過電影故事培養人文關懷，打開不一樣的視野，王道銀行將具有教育意義的電影帶入偏鄉校園，2019年前往新北市瑞芳區吉慶國小以及坪林區坪林國小舉辦夢想電影院活動共2場，由王道銀行志工社志工帶領學童思考電影中的學習與感動，透過電影教育充實學童的人文素養。此外，王道銀行更將購買之公益公播版權動畫片DVD捐贈給該校，DVD可於該校永久播放使用，讓更多學生可以透過電影獲得啟發。



王道銀行於偏鄉學校舉辦夢想電影院活動



三、戶外體驗活動

為平衡藝文資源的城鄉差異，王道銀行志工社於2019年11月舉辦「創意再現·體驗活動」，邀請新北市瑞芳區吉慶國小的夜光班學童參訪台北偶戲館，並至王道銀行總部大樓參觀藝廊的新銳藝術家作品，同時透過手作藝術品教學活動，啟發學童的藝術創意，豐富課外體驗。



創意再現體驗活動



8.3 支持社會企業

王道銀行延續與社會企業的多元交流，透過多面向的實際行動支持社會企業持續改善環境和社會問題，實現更多和環境與社會共好的夢想。王道銀行與社會企業於2019年主要合作內容包括舉辦小農市集、食材募集活動、社企主題式團購、社會企業講座、採購社會企業商品以及推出「綠色消費力@王道」專案等。

8.3.1 社會企業合作

一、小農市集

王道銀行連續五年舉辦小農市集活動，邀請社會企業至王道銀行總部大樓販售新鮮蔬果及有機農產品，除了藉此向員工宣導健康飲食的概念外，亦推廣友善土地與農食生態圈等理念，透過具體行動支持社會企業，為友善環境與愛護土地盡一份心力，2019年共計舉辦4場小農市集。



小農市集活動

二、契作採購

王道銀行連年採購社會企業商品作為節慶禮品，2019年採購包括「直接跟農夫買」的芒果契作禮盒、「雙連梨有限公司」的賣大梨救小校禮盒以及「綠藤生機」的天然洗淨品禮盒等，再加上本行定期採購鄰鄉良食、菜奇芽等社會企業的水果，作為員工的能量補給品，採購數量超過1,000份，採購金額逾96萬元。王道銀行藉由將社企商品致贈給客戶與媒體記者，讓更多人認識社會企業、傳遞社企的共好理念，未來進而能選擇社企產品。王道銀行對社會企業產品的支持，獲得經濟部中小企業處頒發「Buying Power社會創新企業產品及服務採購獎勵機制」貳獎的肯定，已連續三年獲獎。



契作採購



三、食材募集

為推廣惜食分享，促進食材再利用，王道銀行與社會企業「人生百味」合作，舉辦食材募集活動，邀請全體同仁將家中過量的罐頭、米、麵等食材捐贈給人生百味製成料理，用以分送給街友，讓家中用不到的過多食材，成為街友們的盛食，2019年共舉辦2次食材募集活動。

四、社企主題式團購

為推廣優質的社會企業產品，同時方便同仁購買生活或節慶所需用品，王道銀行每季舉辦一次「社企主題式團購」，發信給全行同仁介紹當季的社會企業，並邀請同仁一起購買對環境和社會友善的產品，不僅促進同仁們認識社會企業，也以實際行動支持社企產品。2019年共計舉辦4次主題式團購，合作的社會企業包括講茶、成真咖啡、茶籽堂以及台灣好漁。

五、綠色生活21天

4月22日世界地球日是全球集結公民力量推動環境保護理念的重要節日，為響應世界地球日在2020年前達成30億個綠行動的目標，社會企業綠藤生機與台灣環境資訊協會共同舉辦「綠色生活21天」活動，邀請全台民眾一起用行動帶來正向的改變，王道銀行亦加入倡議「綠色生活21天」活動，並成為響應夥伴，邀請全體公司同仁們一起展開21天的綠色生活，培養在日常生活實踐環保行動的習慣。



綠色生活21天

8.3.2 推廣社會企業

一、社企講座

王道銀行定期邀請社會企業至總部大樓分享創辦理念，於2019年7月的王道銀行大專院校暑期實習課程舉辦「公益融入生活，其實很簡單！」社企講座，由社會企業「點點善」創辦人葉文宏先生進行演講與分享，傳遞創辦理念以及分享如何在日常生活中實踐公益，讓同仁和實習生們一起瞭解社會企業深入關懷的議題，並有機會和社會企業創辦人深度交流，反思每個人可如何由日常生活中的行動讓社會更好。



社企講座

二、社企金融支持專案

為支持解決社會和環境問題的社會企業，王道銀行推出「社會企業優惠活存利率專案」以及「社會企業薪轉戶專屬優惠專案」，以多元的金融支持方案協助社會企業的發展。王道銀行對於社會企業的定義採多樣認定標準，包括：登記於經濟部中小企業處「社會創新企業登記資料庫」、進駐於「社會創新實驗中心」、登錄於社團法人台灣公益團體自律聯盟「社會企業登錄平台」或是符合行政院「社會企業行動方案」之狹義操作型定義等，只要符合上述認定條件之一的社會企業皆可適用，期能將社企金融支持專案擴及到所有的社會企業，串聯更多社會企業的力量，一同實現與環境共生、與社會共榮的願景。

三、綠色消費力專案

為鼓勵消費者在日常生活中選擇購買對環境和社會友善的社企產品，王道銀行集結共24家社會企業和B型企業推出「綠色消費力@王道」專案，消費者只要持王道銀行簽帳金融卡購買綠色消費力合作品牌的產品，王道銀行即提供額外加碼4.22%現金回饋（呼應4/22世界地球日）支持消費者的選擇。在不過量消費的前提之下，王道銀行希望透過提倡綠色消費，讓買東西也能兼顧環境保護和公平貿易，產生善的消費鏈循環，綠色消費力合作品牌包括：綠藤生機、鮮乳坊、勝利廚房、直接跟農夫買、茶籽堂、掌生穀粒、格外農品等共24家。



此外，為了能進一步推廣綠色消費的理念，王道銀行與號召多元學習及社會議題的策展組織雜學校、社會企業點點善合作，2019年11月28日至12月1日於「雜學展－阿雜社會事」設置展間，宣傳綠色消費理念並介紹各個綠色消費力合作品牌，邀請更多消費者認識社會企業，一起實踐綠色消費。



王道銀行參加「雜學展」，推廣綠色消費



綠色消費力合作品牌：



8.4 獲得「B型企業認證」與推展B型企業理念

B型企業認證的宗旨，是要企業成為改變的力量，以商業的力量做好事。王道銀行希望藉由B型企業認證這一項國際認證標準，推動台灣企業在追求獲利的同時也要兼顧環境和社會議題，同時也透過完整、嚴謹的B型企業認證量化申請過程，檢視企業自身的體質；對社會而言，也能夠藉由企業的進步，擴大照顧員工、保護環境以及經營社區等議題，對社會產生全面性的改變。王道銀行除了申請B型企業認證之外，更攜手台灣B型企業協會共同推廣B型企業理念，同時提供B型企業優惠的企業活存利率、薪轉戶優惠以及企業貸款優惠，讓對社會和環境好的企業，可以擁有更好的金融服務。

8.4.1 獲得B型企業認證

B型企業認證從公司治理、員工照顧、友善環境、社區經營和客戶影響力等五大面向檢視企業作為，鼓勵企業在追求獲利成長的同時也應兼顧環境與社會議題。王道銀行「利他圓己」的企業精神與B型企業強調「成為對世人最好的企業」的理念不謀而合，奠基於近年來系統化、多面向地推動各項企業社會責任舉措，王道銀行於2017年10月30日獲得B型企業認證，成為全球第一家通過B型企業認證的上市銀行業者，也是台灣第一家通過認證的上市公司及金融業者。



此外，王道銀行為推廣B型企業理念並鼓勵台灣企業參與B型企業認證，曾獨家贊助台灣B型企業協會（B Lab Taiwan）舉辦「Best for Taipei對台北最好企業挑戰賽」，採用國際B型實驗室（B Lab）提供的免費線上評量工具，檢視企業在公司治理、員工照顧、友善環境、社區經營與客戶影響力的各項成果，共有近60家企業參與挑戰賽。此外，王道銀行亦曾支持台灣B型企業協會舉辦第二屆B型企業亞洲年會，也自行舉辦B型企業新勢力論壇，帶動更多台灣企業關注員工照顧、友善環境、社區經營等議題，朝B型企業認證的標準邁進。



王道銀行副董事長駱怡君參加「對台北最好」企業挑戰賽慶祝會

8.4.2 以金融資源支持好企業

王道銀行為支持台灣B型企業發展，針對已通過B型企業認證的台灣企業，推出「B型企業優惠活存利率專案」、「B型企業薪轉戶專屬優惠專案」以及「B型企業貸款專案」，不僅以金融資源支持獲得B型企業認證的企業，更將資源延伸至B型企業的員工，因為王道銀行深信，對社會和環境好的企業，值得獲得更多、更好的金融資源，希望在讓世界變得更好的路上，王道銀行能成為台灣B型企業最堅強的後盾。王道銀行針對B型企業和社會企業推出的創新性金融支持專案，更於2018年獲得了經濟部中小企業處頒發「Buying Power社會創新企業產品及服務採購獎勵機制」特別獎的肯定。

8.5 培育未來人才

8.5.1 暑期種子實習計畫

王道銀行自2012年開始舉辦「暑期實習計畫」，提供本行客戶就讀於大專院校的子女暑期實習機會，並自2014年起擴大範疇，邀請本行員工子女一同參與，讓對金融有興趣的員工子女，亦能獲得豐盛的課堂學習與實際實習經驗。有感於客戶與員工子女對暑期實習的良好反饋，王道銀行於2015年起，將對客戶和員工子女的愛心與教育，擴大到社會上資源較缺乏的清寒學生，舉辦「暑期種子實習計畫」，招募社會上清寒學子參與暑期實習，除了學習金融相關知識和實際至各單位訓練之外，亦能獲得薪資報酬，讓清寒學子的暑期打工可以更有意義，也讓他們的未來更具競爭力。

2019年舉辦第五屆「暑期種子實習計畫」，經由第一階段徵選、第二階段面試，選出5位優秀上進的學生參與。為期6週的暑期實習，前2週為課堂教學，由王道銀行各個部門資深同仁教授專業金融相關知識，以及解說各部門實際運作情形，讓所有學員能迅速且全面地瞭解銀行實務運作；後4週讓每位學生至不同單位實地學習，包括營業單位、後勤單位等多個銀行重點部門，藉此讓每位學生有機會深入接觸部門實際業務，並由王道同仁帶領學生參訪企業、撰寫報告，全程以教授知識與獲得實務經驗為目的，與其他實習機會多為暫時庶務人力全然不同。暑期種子實習計畫舉辦至今，累計錄取共22名清寒學生參與實習計畫，其中並有3名實習生於畢業後至王道銀行任職。

8.5.2 優秀實習生長期獎助學金就業計畫

王道銀行認為，缺乏資源但加倍認真努力的清寒學子，值得企業提供更多的資源協助其職涯發展。基於愛才惜才的考量，王道銀行自2018年起推出「優秀實習生長期獎助學金就業計畫」，自當屆暑期種子實習計畫的實習生之中，遴選表現優異且領有政府核發低收入戶或中低收入戶證明之實習生共2名，提供其每學期新台幣5萬元獎助學金，獎助學金自錄取時起提供至該生畢業為止，且獲選之實習生畢業後更可直接於王道銀行就職。王道銀行期望透過長期的支持計畫，讓優秀清寒學生的就學過程能夠順利無虞，畢業後更可以直接投入職場，舉辦至今已甄選4名優秀實習生參與本計畫，其中並有1名實習生已於王道銀行就職。

8.5.3 贊助人才育成計畫

王道銀行自2015年開始贊助「台灣董事學會」專門以台灣大專院生為對象的人才培訓計畫，無償提供本行總部大樓一樓音樂廳場地舉辦人才育成講座，讓即將進入職場的在學生，能夠提早瞭解產業動態、趨勢與人力資源需求，並透過與企業導師座談交流，熟悉不同企業和產業的特性與文化，得以儘早進行職涯規劃與養成職場能力。2019年共贊助2場，超過200人次參與。

8.6 社會救助與捐贈

8.6.1 年度捐贈

王道銀行2019年公益捐款總金額為新台幣551萬2,500元整，包含王道銀行長期支持的王道銀行教育基金會、台大經濟研究學術基金會以及中華民國艾森豪獎金基金會，致力於關注藝文、創意與教育相關議題；此外，王道銀行亦長期捐助中華民國工商協進會以及中華民國刑事偵防協會等，積極投入推動財經與產業政策等公共事務。

2019年，王道銀行和均一平台教育基金會合作發行「均一教育認同卡」，攜手消費者的力量，將刷卡消費的回饋金捐贈給均一平台教育基金會，讓他們能持續深耕線上教學資源。然而，有感於偏鄉學校缺乏硬體設備使用均一教育平台的線上課程，王道銀行進一步推出「申辦均一認同卡，王道送Pad到偏鄉」計畫，均一教育認同卡新申辦每累積100張，王道即捐贈1台平板電腦給均一教育平台，運用於缺乏硬體設備的偏鄉學校，2019年共計捐贈13台平板電腦。



王道銀行捐贈平板電腦給均一平台教育基金會，運用於偏鄉學校

8.6.2 物資募集

為了降低城鄉資源差距，善用書本的教育力量，王道銀行於2019年共舉辦2次二手書募集活動，集結集團同仁的力量捐贈二手書予誠品文化藝術基金會的「閱讀資源平台」，以實際行動支持公益，讓資源傳遞到偏鄉，共計募集了156本書；此外，王道銀行亦於總部大樓設置公益團體的發票箱，向同仁們募集發票，定期捐給伊甸基金會、罕見疾病基金會以及陽光社會福利基金會，2019年共募集767張發票，結合同仁們的力量支持公益團體。

8.6.3 公益認同卡平台

王道銀行於2018年起打造「公益認同卡平台」，結合消費者的力量支持公益團體，與非營利組織合作推出公益認同卡，至今已推出包括彩虹認同卡、浪浪認同卡、喜憨兒認同卡、均一教育認同卡以及尤努斯社企認同卡，消費者持認同卡於國內外刷卡消費，王道銀行將提撥消費金額之0.2%的回饋金捐贈予合作的公益組織，給予長期且穩定的經費援助，讓每一筆消費都能做公益，實現利他圓己的企業精神。自2018年5月至2019年12月，王道銀行公益認同卡平台捐贈給合作的公益組織總計超過48萬元。



為了集結更多消費者加入公益認同卡平台，擴大公益認同卡的影響力，王道銀行參加「雜學」於2019年舉辦的「雜學青」展覽，向年輕族群宣傳公益認同卡平台。雜學自2015年起每年舉辦教育展覽，集結教育創新單位以創新的溝通方式進行策展，讓社會大眾瞭解多元的教育和社會議題。王道銀行公益認同卡平台集結多元的社會議題，透過雜學青展覽的線下活動，讓參展民眾認識各個公益團體在致力改善的社會議題，並邀請民眾透過使用公益認同卡，實現共好。



王道銀行參加「雜學青」展，推廣公益認同卡



8.7 推廣藝文教育

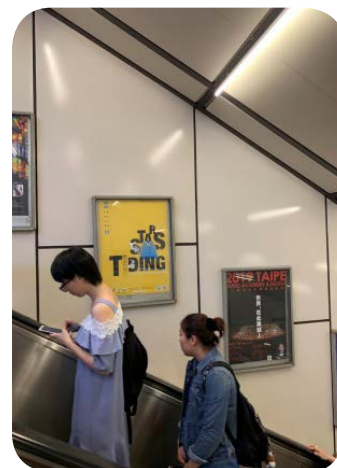
8.7.1 扶植潛力新秀

為鼓勵藝術新秀持續專注創作，王道銀行教育基金會自2010年起推動「堤頂之星」藝術推手徵件計畫，透過此一計畫提供完整的展演舞台及行政資源，讓年輕藝術家盡情揮灑才華。2019年共計扶植92位藝術新秀，累計扶植1,115位。

一、徵選堤頂之星，鼓勵藝術新秀揮灑才華

為持續發掘年輕人的創作潛力及能量，2019年舉辦第十一屆「堤頂之星藝術推手徵件計畫」，遴選35歲以下創作及展演新秀成為堤頂之星，提供場地、行政、行銷宣傳等資源，並運用王道銀行集團總部大樓藝廊、音樂廳，為第十一屆堤頂之星安排2020年展演檔期，輔佐年輕新秀奠定藝術經營的基礎。

第十一屆「堤頂之星藝術推手徵件計畫」，總計收到67件類型豐富的展演計畫，經專家評選後，共有14件表演藝術與6件藝術展入選，入選團隊將安排於2020年3月至2021年1月進行展演，預計扶植50位藝術新秀。



第十一屆「堤頂之星」徵件活動主視覺及捷運海報張貼

二、堤頂之星徵件十載，回顧分享共創未來

「堤頂之星藝術推手徵件計畫」於2019年推動滿十週年，特別規劃系列活動回顧十年軌跡，邀請歷年優秀堤頂之星藝術家及音樂家回歸演出之外，還舉辦名家音樂會、藝術課程及趨勢講座，藉此感謝一路給予年輕藝術新秀支持的觀眾，期盼繼續攜手共創下一個十年，共計舉辦5場系列活動，累計逾520人參與。

堤頂之星十週年活動分為音樂及藝術兩類，音樂類活動包括彼得樂赫台灣爵士重奏團為台灣兒童暨家庭扶助基金會舉辦之募款音樂會，以及特與台北市立美術館、台灣創藝產業發展基金會合作為喜憨兒基金會扶植對象帶來之藝文半日遊；藝術類活動則包含由堤頂之星藝術家帶來手作工坊2場，分別邀請內湖鄰里學童及王道銀行寶眷參加，另與典藏藝術家庭共同舉辦國際藝術趨勢觀察對談會1場。



堤頂之星十周年系列活動以藝術回饋社會、豐富生活



與典藏藝術家庭合作舉辦藝術趨勢觀察論壇

三、製作創意禮品，增加藝術新秀曝光機會

自2011年起，由王道銀行教育基金會遴選當年度展出之「堤頂之星藝術展」的部分精彩作品，製作成下個年度之集團桌曆，並發送給企業界、政府部門與其他基金會，以提升藝術新秀的曝光機會與知名度。2019年下半年，以「鼠來寶」為主題搭配2020年生肖鼠年，設計可愛討喜的金鼠手持元寶及起司象徵未來一年鼠兆豐年，並依照四季與節日挑選12位藝術新秀的作品，搭配可愛的金鼠插畫，與大家分享日日好時光。共計製作7,800份2020年王道銀行集團桌曆，推廣傑出年輕藝術家的創作。



2020年王道銀行集團桌曆



8.7.2 建立共賞平台

文化多樣性是台灣珍貴的無形資產，為持續深耕文化軟實力，王道銀行教育基金會不僅舉辦「藝文共賞」、「藝術展覽」、「藝術私塾」及「大內藝術節」等系列活動，更積極與各界合作，藉此建立一個展演共賞平台，拓展藝文欣賞人口、厚植文化養分。截至2019年底，累積舉辦逾330場藝文活動。

一、藝文共賞活動

以推廣終身學習與藝術文化為目標，除了安排「堤頂之星藝術推手徵件計畫」之新秀進行展演，更邀請國際音樂名家匯演與舉辦講座音樂會等，活動類型包含器樂獨奏、重奏、聲樂及室內樂演出。每場藝文共賞活動皆獲得民眾熱烈迴響，滿意度高達九成以上，2019年共舉辦20場藝文共賞活動，合計逾5,000人次觀賞。

二、藝術展覽活動

王道銀行教育基金會積極以行動支持藝術創作，2019年於王道銀行集團總部大樓的藝廊舉辦展覽，透過無償的展覽空間與行銷資源，讓藝術新秀有機會與社會大眾互動，建立與經營知名度，進而邁向成熟的藝術家之路，合計舉辦7場藝術展覽及開幕茶會活動，總計超過6,300人參與。



藝術新秀發揮巧思及創意，精心規劃展演帶給民眾



堤頂之星展演新秀跨界呈現多元的藝術風貌

三、藝術私塾講座

王道銀行教育基金會每年邀請藝術領域的專家進行專題講座，為社會大眾開啟藝文欣賞之門，同時亦藉此建立藝術新秀與專家交流的管道。藝術私塾講座截至2019年底為止，累計舉辦27場。

2019年起擬提升國人對老化的正向觀點與態度，挑選科技人文、健康養生及旅遊醫學三大主題舉辦「熟年浪潮」系列講座，邀請講師包含Google全球認證講師王太昌、臺大醫院營養室主任陳珮蓉及家庭醫學部主治醫師盧佳文，講座現場民眾互動熱烈。同年底展開「名家開講」系列講座，邀請各界名人帶來最新世界趨勢及專業知識，首場邀請衛武營國家藝術文化中心總監簡文彬分享場館及製作的甘苦談。2019年共計舉辦4場講座，累計近370人參與。



藝術私塾以熟齡樂活及藝文專業為題，邀請各界專家名人分享



衛武營國家文化藝術中心簡文彬總監分享製作與場館營運

四、大內藝術節及白晝之夜

大直、內湖地區近年陸續吸引眾多文創相關產業進駐，2014年由此地區共12家畫廊、藝術機構發起，2017年正式立案為「台北市藝術產業協會」，目標為共同打造台北市藝術創意街區。第六屆大內藝術節於2019年10月5日至11月3日舉行，本屆藝術節以「It's SHOW time」為核心，由策展人曾鈺涓及羅禾淋策劃，邀請近40位藝術家參展，以輕盈的方式讓藝術品進入公共空間及生活之中。王道銀行教育基金會於大內藝術節共計舉辦2場活動，包含1場藝術巡迴巴士及1場聲響表演，期間累計逾1,200人次參與。

此外，王道銀行教育基金會延續2018年參與台北市政府舉辦之「白晝之夜」活動，2019年贊助總部大樓大廳以及藝廊空間作為白晝之夜的展場之一，跨夜展出台灣藝術家吳秉聖的聲音創作以及法國藝術家司強的影像裝置作品，為民眾打造平凡卻驚豔的城市文化體驗，現場參觀人潮絡繹不絕。王道銀行教育基金會於白晝之夜共計舉辦5場活動，包含1場前導電影放映講座以及4場跨夜展演，累計逾5,000人次參與。



大內藝術節趴趴車導覽參訪



「電聲光動」聲響實驗演出現場



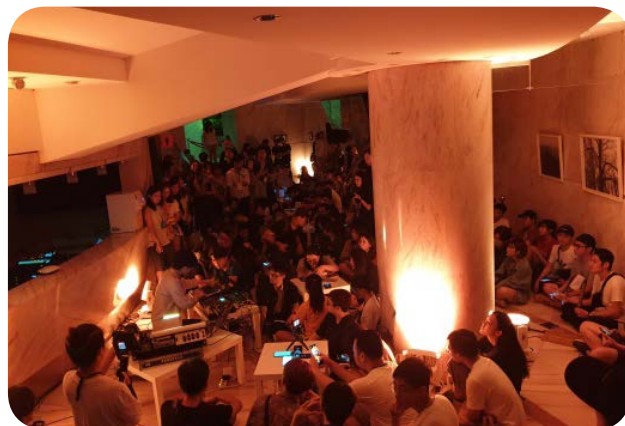
聲響實驗演出後策展人與演出者舉辦座談會



白晝之夜前導講座放映電影及策展人座談



藝術家司強邀請民眾共同創作



藝術家吳秉聖於王道銀行總部演出現場

8.7.3 深耕藝術教育

為助長藝術幼苗，提升偏鄉及弱勢孩子的自信與逐夢的勇氣，王道銀行教育基金會秉持藝術教育需從小扎根的想法，自2013年起與「堤頂之星」藝術新秀合作舉辦「創意再現·體驗活動」，以內湖地區的弱勢學童為主要對象，部分場次邀請台灣兒童暨家庭扶助基金會關注孩童以及社區樂齡長者參加，規劃包括藝術作品導覽、DIY手作、成果發表等內容，透過藝術教育活動建立學童的自信，並促成學童將藝術分享給同儕、家人與師長，帶動藝術欣賞風氣，2019年共計舉辦9場藝術教育活動，扶植學童近150人次，成果發表累計近5,000人次觀賞。



台北家扶基金會帶領關注的兒童前來參加手作活動



內湖國小學童認真揮灑創意繪製作品



於年終參訪帶領內湖國小學童至北美館參訪



學童運用幾何拼貼聖誕圖案

此外，有鑑於藝術推廣不僅需向下深耕，亦需向上拓展，王道銀行教育基金會自2019年起針對60歲以上的樂齡族群舉辦「樂活美學·手作體驗」，鼓勵長者參加藝術活動，建立藝術素養的深度與廣度，同時讓「堤頂之星」藝術家發揮所長、參與公益，2019年共計舉辦6場活動，累計參與長者近80人次。



藝術新秀向樂齡學員導覽作品，並親自示範手作



藝術家於活動現場示範版畫印製技巧

8.7.4 培訓藝文志工

為提供回饋社會及參與藝文活動的管道，王道銀行教育基金會於2011年成立「財團法人王道銀行教育基金會志工隊」，隔年開始募集藝文志工，開放大眾參與，由志工協助活動之報到、引導等工作，並定期提供攝影、藝術相關的講座及課程供志工參與，主題從古典音樂歷史、美術歷史至動態攝影等，藉由課程及實地參與活動，培訓志工成為全方位的藝術行政人才。2019年藝文志工隊共24人（含新進志工2人），共計參與35場活動，累計服務時數達469小時。



基金會藝文志工隊於活動結束後與演出者合影



來自西班牙的演出者感謝基金會藝文志工隊協助活動



基金會藝文志工隊於音樂會前台服務觀眾



駱董事長伉儷於耶誕點燈活動與基金會藝文志工隊合影

2019年安排1場藝術展參訪及深入導覽，由專業導覽老師帶領志工至台北市立美術館參觀雙年展「後自然——美術館作為一個生態系統」，探索生態系統自身不斷遞變流轉的特質，並探討這樣的特質如何反映在藝術，增進志工觀摩與學習的機會。



基金會藝文志工隊參訪專業藝文展覽



基金會藝文志工隊於參訪後舉行會報並交流感想

附錄

附錄一：全球報告倡議組織GRI指標對照表

GRI準則	GRI揭露項目編號	GRI揭露項目標題	王道銀行CSR報告書索引章節
通用準則：100系列			
GRI 102：一般揭露 2016	102-1*	組織名稱	3.1 關於王道銀行
	102-2*	活動、品牌、產品與服務	3.1 關於王道銀行
	102-3*	總部位置	3.1 關於王道銀行
	102-4*	營運據點	3.1 關於王道銀行
	102-5*	所有權與法律形式	3.1 關於王道銀行 4.7 投資人關係
	102-6*	提供服務的市場	3.1 關於王道銀行 3.4 市場環境與發展策略 5.1 企業金融服務 5.2 個人金融服務
	102-7*	組織規模	3.1 關於王道銀行 3.4 市場環境與發展策略 4.7 投資人關係 6.1 安心的就業環境
	102-8*	員工與其他工作者的資訊	6.1 安心的就業環境
	102-9*	供應鏈	7.4 綠色採購與供應商管理
	102-10*	組織與其供應鏈的重大改變	3.1 關於王道銀行 3.4 市場環境與發展策略 4.7 投資人關係 本行組織及供應鏈無重大改變。
	102-11*	預警原則或方針	4.3 法令遵循及洗錢防制 4.5 風險管理 4.6 內部控制與稽核
	102-12*	外部倡議	上市上櫃公司企業社會責任實務守則 B型企業認證
	102-13*	公協會的會員資格	1. 榮譽董事長駱錦明兼任：財團法人台大經濟研究學術基金會董事、財團法人兩岸共同市場基金會董事、財團法人國策研究院文教基金會董事、財團法人黃達夫醫學教育促進基金董事、兩岸企業家峰會常務理事、台北市建國中學校友會理事、國立台灣大學校友總會監事、台北市國立台灣大學校友會監事、中華民國工商協進會榮譽理事長。 2. 董事長駱怡君兼任：財團法人艾森豪獎金中華民國協會董事、中華民國警察之友總會常務監事、中華民國工商協進會理事、中華民國創業投資商業同業公會理事、台灣女董事協會理事、刑事偵防協會理事。

GRI準則	GRI揭露項目編號	GRI揭露項目標題	王道銀行CSR報告書索引章節
GRI 102：一般揭露 2016	102-14*	決策者的聲明	董事長的話
	102-15	關鍵衝擊、風險及機會	3.4 市場環境與發展策略
	102-16*	價值、原則、標準及行為規範	3.1 關於王道銀行 3.2 企業核心價值 4.1 道德與誠信
	102-17	倫理相關之建議與關切事項的機制	4.1 道德與誠信
	102-18*	治理結構	3.5 企業社會責任政策與實踐 4.1 道德與誠信 4.2 專業獨立的董事會 4.3 法令遵循及洗錢防制 4.6 內部控制與稽核
	102-19	授予權責	3.5 企業社會責任政策與實踐 4.2 專業獨立的董事會
	102-20	高階管理階層對經濟、環境和社會主題之責任	3.5 企業社會責任政策與實踐
	102-21	與利害關係人諮商經濟、環境和社會主題	2. 利害關係人溝通 3.5 企業社會責任政策與實踐
	102-22	最高治理單位與其委員會的組成	4.2 專業獨立的董事會
	102-23	最高治理單位的主席	王道商業銀行董事長未兼任執行長，且訂有「分層負責權責劃分準則」，明定董事會暨總經理權責劃分表，貫徹分層負責精神，實施內部逐級授權。
	102-24	最高治理單位的提名與遴選	4.2 專業獨立的董事會
	102-25	利益衝突	4.2 專業獨立的董事會
	102-26	最高治理單位在設立宗旨、價值觀及策略的角色	董事長的話 4.2 專業獨立的董事會
	102-27	最高治理單位的群體智識	4.2 專業獨立的董事會
	102-28	最高治理單位的績效評估	4.2 專業獨立的董事會
	102-29	鑑別與管理經濟、環境和社會衝擊	4.1 道德與誠信 4.2 專業獨立的董事會 4.3 法令遵循及洗錢防制 4.6 內部控制與稽核
	102-30	風險管理流程的有效性	4.5 風險管理
	102-31	經濟、環境和社會主題的檢視	3.5 企業社會責任政策與實踐 4.2 專業獨立的董事會 4.5 風險管理
	102-32	最高治理單位於永續性報導的角色	3.5 企業社會責任政策與實踐 4.2 專業獨立的董事會
	102-33	溝通關鍵重大事件	4.2 專業獨立的董事會

GRI準則	GRI揭露項目編號	GRI揭露項目標題	王道銀行CSR報告書索引章節
GRI 102：一般揭露 2016	102-34	關鍵重大事件的性質與總數	4.2 專業獨立的董事會
	102-35	薪酬政策	4.2 專業獨立的董事會
	102-36	薪酬決定的流程	4.2 專業獨立的董事會
	102-40*	利害關係人團體	1.1 界定利害關係人
	102-41*	團體協約	本行無成立工會，故無團體協約。
	102-42*	鑑別與選擇利害關係人	1.1 界定利害關係人
	102-43*	與利害關係人溝通的方針	2. 利害關係人溝通
	102-44*	提出之關鍵主題與關注事項	1.2 重要議題篩選與辨識 1.3 重大性議題排序與分析
	102-45*	合併財務報表中所包含的實體	編輯說明
	102-46*	界定報告書內容與主題邊界	1.1 界定利害關係人 1.2 重要議題篩選與辨識 1.3 重大性議題排序與分析
	102-47*	重大主題表列	1.2 重要議題篩選與辨識 1.3 重大性議題排序與分析
	102-48*	資訊重編	編輯說明
	102-49*	報導改變	本報告書為王道銀行第五本企業社會責任報告書，與前期報告書在範圍和考量面無顯著改變。
	102-50*	報導期間	編輯說明
	102-51*	上一次報告書的日期	編輯說明
	102-52*	報導週期	編輯說明
	102-53*	可回答報告書相關問題的聯絡人	編輯說明
	102-54*	依循GRI準則報導的宣告	編輯說明
	102-55*	GRI內容索引	編輯說明 附錄一：全球報告倡議組織GRI指標對照表
	102-56*	外部保證/確信	編輯說明 附錄六：獨立保證意見聲明書
GRI 103：管理方針 2016	103-1	解釋重大主題及其邊界	1.3 重大性議題排序與分析
	103-2	管理方針及其要素	1.3 重大性議題排序與分析 2. 利害關係人溝通
	103-3	管理方針的評估	1.3 重大性議題排序與分析 2. 利害關係人溝通

GRI準則	GRI揭露項目編號	GRI揭露項目標題	王道銀行CSR報告書索引章節
特定主題準則：200 系列－經濟			
GRI 201：經濟績效 2016	201-1#	組織所產生及分配的直接經濟價值	3.3 經營績效與榮譽 3.4 市場環境與發展策略 4.7 投資人關係 6.1 安心的就業環境
	201-2	氣候變遷所產生的財務影響及其它風險與機會	無產生財務影響。
	201-3#	定義福利計畫義務与其它退休計畫	6.1 安心的就業環境
GRI 202：市場地位 2016	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	6.1 安心的就業環境
	202-2#	雇用當地居民為高階管理階層的比例	6.1 安心的就業環境
GRI 203：間接經濟衝擊 2016	203-1#	基礎設施的投資與支援服務的發展及衝擊	3.1 關於王道銀行 5.2 個人金融服務 5.3 創造社會效益之金融產品 8.2 關懷偏鄉學童
	203-2#	顯著的間接經濟衝擊	3.1 關於王道銀行 5.2 個人金融服務 5.3 創造社會效益之金融產品 8.2 關懷偏鄉學童 8.6 社會救助與捐贈
GRI 204：採購實務 2016	204-1	來自當地供應商的採購支出比例	7.4 綠色採購與供應商管理
GRI 205：反貪腐 2016	205-1#	已進行貪腐風險評估的營運據點	4.1 道德與誠信
	205-2#	有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練	4.1 道德與誠信 4.3 法令遵循及洗錢防制 4.6 內部控制與稽核 6.2 完善的培育制度
	205-3#	已確認的貪腐事件及採取的行動	2019年度無發生。
GRI 206：反競爭行為 2016	206-1#	反競爭行為、反托拉斯和壟斷行為的法律行動	2019年度無發生。
特定主題準則：300 系列－環境			
GRI 301：物料 2016	301-1	所用物料的重量或體積	不適用於金融業。
	301-2	使用回收再利用的物料	不適用於金融業。
	301-3	回收產品及其包材	不適用於金融業。
GRI 302：能源 2016	302-1	組織內部的能源消耗量	7.2 能源管理與節能減碳
	302-3	能源密集度	7.2 能源管理與節能減碳
	302-4	減少能源消耗	7.2 能源管理與節能減碳

GRI準則	GRI揭露項目編號	GRI揭露項目標題	王道銀行CSR報告書索引章節
GRI 303: 水與放流水 2018	303-2	與排水相關衝擊的管理	7.1 環境管理政策與目標
	303-3	取水量	7.2 能源管理與節能減碳
GRI 304: 生物多樣性 2016	304-1	組織所擁有、租賃、管理的營運據點或其鄰近地區位於環境保護區或其它高生物多樣性價值的地區	本公司辦公大樓及營運據點皆位於都會區，並無在任何保護區、棲息地及山坡地進行開發。
	304-2	活動、產品及服務，對生物多樣性方面的顯著衝擊	本公司辦公大樓及營運據點皆位於都會區，並無在任何保護區、棲息地及山坡地進行開發。
	304-3	受保護或復育的棲息地	本公司辦公大樓及營運據點皆位於都會區，並無在任何保護區、棲息地及山坡地進行開發。
	304-4	受營運影響的棲息地中，已被列入IUCN紅色名錄及國家保育名錄的物種	各辦公大樓及營運據點未有IUCN紅色名錄及國家保護名錄的物種。
GRI 305: 排放 2016	305-1	直接(範疇一)溫室氣體排放	7.3 碳排放管理
	305-2	能源間接(範疇二)溫室氣體排放	7.3 碳排放管理
	305-4	溫室氣體排放密集度	7.3 碳排放管理
	305-5	溫室氣體排放減量	7.1 環境管理政策與目標 7.2 能源管理與節能減碳 7.3 碳排放管理
	305-6	破壞臭氧層物質(ODS)的排放	不適用於金融業。
	305-7	氮氧化物(Nox)、硫氧化物(Sox)，及其它重大的氣體排放	不適用於金融業。
GRI 306: 廢污水和廢棄物 2016	306-1	依水質及排放目的地所劃分的排放水量	排放用水均屬生活污水。
	306-2	按類別及處置方法劃分的廢棄物	7.2 能源管理與節能減碳
	306-3	嚴重洩漏	2019年度無發生。
	306-4	廢棄物運輸	不適用於金融業。
	306-5	受放流水及/或地表逕流影響的水體	無顯著影響。
GRI 307: 有關環境保護的法規遵循 2016	307-1	違反環保法規	2019年度無發生。
GRI 308: 供應商環境評估 2016	308-1	採用環境標準篩選新供應商	7.4 綠色採購與供應商管理
	308-2	供應鏈對環境的負面影響，以及所採取的行動	7.4 綠色採購與供應商管理
特定主題準則：400 系列—社會			
GRI 401: 勞雇關係 2016	401-1#	新進員工和離職員工	6.1 安心的就業環境
	401-2#	提供給全職員工(不包含臨時或兼職員工)的福利	6.1 安心的就業環境
	401-3#	育嬰假	6.1 安心的就業環境
GRI 402: 勞/資關係 2016	402-1#	關於營運變化的最短預告期	6.1 安心的就業環境

GRI準則	GRI揭露項目編號	GRI揭露項目標題	王道銀行CSR報告書索引章節
GRI 403： 職業安全衛生 2018	403-2# (2016版)	傷害類別，傷害、職業病、損工日數、缺勤等比率，以及因公死亡件數	6.1 安心的就業環境
	403-3#	職業健康服務	6.1 安心的就業環境
	403-5#	有關職業安全衛生之工作者訓練	6.1 安心的就業環境
	403-6#	工作者健康促進	6.1 安心的就業環境
	403-7#	預防和減輕與業務關係直接相關連之職業安全衛生之衝擊	6.1 安心的就業環境
	403-9#	職業傷害	6.1 安心的就業環境
	403-10#	職業病	6.1 安心的就業環境
GRI 404： 訓練與教育 2016	404-1#	每名員工每年接受訓練的平均時數	6.2 完善的培育制度
	404-2#	提升員工職能及過渡協助方案	6.2 完善的培育制度
	404-3#	定期接受績效及職業發展檢核的員工百分比	6.2 完善的培育制度
GRI 405： 員工多元化與平等機會 2016	405-1#	治理單位與員工的多元化	4.2 專業獨立的董事會 6.1 安心的就業環境
	405-2#	女性對男性基本薪資加薪酬的比率	6.1 安心的就業環境
GRI 406： 不歧視 2016	406-1#	歧視事件以及組織採取的改善行動	2019年度無發生。
GRI 407： 結社自由與團體協商 2016	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	2019年度無發生。
GRI 408： 童工 2016	408-1#	營運據點和供應商使用童工之重大風險	2019年度無發生。
GRI 409： 強迫或強制勞動 2016	409-1#	具強迫與強制勞動事件重大風險的營運據點和供應商	2019年度無發生。
GRI 411： 原住民權利 2016	411-1#	涉及侵害原住民權利的事件	2019年度無發生。
GRI 412： 人權評估 2016	412-1#	接受人權檢視或人權衝擊評估的營運活動	6.1 安心的就業環境
	412-2#	人權政策或程序的員工訓練	6.1 安心的就業環境
GRI 413： 當地社區 2016	413-1#	經當地社區溝通、衝擊評估和發展計畫的營運活動	王道銀行營運活動之當地社會參與達100%。
	413-2#	對當地社區具有顯著實際或潛在負面衝擊的營運活動	王道銀行營運據點對當地社區無顯著實際或潛在負面衝擊的營運活動。
GRI 414： 供應商社會評估 2016	414-1	使用社會標準篩選之新供應商	7.4 綠色採購與供應商管理。
	414-2	供應鏈中負面的社會衝擊以及所採取的行動	7.4 綠色採購與供應商管理。

GRI準則	GRI揭露項目編號	GRI揭露項目標題	王道銀行CSR報告書索引章節
GRI 415：公共政策 2016	415-1	政治捐獻	2019年度無發生。
GRI 416：顧客健康與安全 2016	416-1	評估產品和服務類別對健康和安全的衝擊	金融服務業未有造成消費者健康和安全的衝擊之情形。
	416-2	違反有關產品與服務的健康和安全法規之事件	2019年度無發生。
GRI 417：行銷與標示 2016	417-1#	產品和服務資訊與標示的要求	5.5 產品風險與揭露
	417-2#	未遵循產品與服務之資訊與標示法規的事件	2019年度無發生。 5.5 產品風險與揭露
	417-3#	未遵循行銷傳播相關法規的事件	2019年度無發生。 5.5 產品風險與揭露
GRI 418：客戶隱私 2016	418-1#	經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	2019年度無發生。 5.4 資安與客戶交易安全
GRI 419：社會經濟法規遵循 2016	419-1#	違反社會與經濟領域之法律和規定	2019年10月22日本行因潤寅集團詐貸案經主管機關核處新臺幣200萬元罰鍰。本行率先發現潤寅集團旗下之易京揚實業有限公司於本行還款不正常之情事，即通報主管機關，後續積極配合主管機關進行查核與配合檢調偵辦，未來將持續加強徵授信調查與風險控管，強化相關管控制度。

註：一般揭露之核心選項以「*」記號標示；對應重大性議題之特定主題指標以「#」記號標示。

附錄二：上市上櫃公司企業社會責任實務守則

章節	內容		參考章節
第一章	總則	揭櫫制定之目的、適用之對象、實踐之原則等	3. 公司簡介與市場概要
第二章	落實推動公司治理	規範落實推動公司治理	4. 誠信經營－公司治理
第三章	發展永續環境	規範發展永續環境	7. 共生共榮－環境保護
第四章	維護社會公益	規範維護社會公益	8. 利他圓己－社會參與
第五章	加強企業社會責任資訊揭露	規範加強企業社會責任資訊揭露	編輯說明
第六章	附則	規範檢討改進公司所建置之企業社會責任制度	3. 公司簡介與市場概要

附錄三：ISO 26000對照表

分類	主要議題	參考章節
組織治理	執行目標時下決策與實施的系統	3. 公司簡介與市場概要
人權	符合法規並避免因人權問題造成之風險之查核	4. 誠信經營－公司治理
	人權的風險處境	6. 幸福職場－員工照顧
	避免有同謀關係-直接、利益及沉默等同謀關係	4. 誠信經營－公司治理
	解決委屈	6. 幸福職場－員工照顧
	歧視與弱勢族群	6. 幸福職場－員工照顧
	公民與政治權	6. 幸福職場－員工照顧
	經濟、社會與文化權	8. 利他圓己－社會參與
	工作的基本權利	6. 幸福職場－員工照顧
勞動實務	聘僱與聘僱關係	6. 幸福職場－員工照顧
	工作條件與社會保護	6. 幸福職場－員工照顧
	社會對話	6. 幸福職場－員工照顧
	工作的健康與安全	6. 幸福職場－員工照顧
	人力發展與訓練	6. 幸福職場－員工照顧
環境	污染預防	7. 共生共榮－環境保護
	永續資源利用	7. 共生共榮－環境保護
	氣候變遷減緩與適應	7. 共生共榮－環境保護
	環境保護，生物多樣性與自然棲息地修復	-
公平運作實務	反貪腐	4. 誠信經營－公司治理
	負責任的政治參與	4. 誠信經營－公司治理
	公平競爭	5. 專業創新－客戶關係
	促進價值鏈的社會責任	5. 專業創新－客戶關係 8. 利他圓己－社會參與
	尊重智慧財產權	4. 誠信經營－公司治理
消費者議題	公平的行銷、資訊與契約的實務	5. 專業創新－客戶關係
	保護消費者的健康與安全	5. 專業創新－客戶關係
	永續消費	5. 專業創新－客戶關係
	消費者服務、支援、抱怨與爭議解決	5. 專業創新－客戶關係
	消費者資料保護與隱私	5. 專業創新－客戶關係
	提供必要的服務	5. 專業創新－客戶關係
	教育與認知	5. 專業創新－客戶關係
社區參與與發展	社區參與	8. 利他圓己－社會參與
	教育與文化	8. 利他圓己－社會參與
	增加就業與技術發展	8. 利他圓己－社會參與
	科技發展	8. 利他圓己－社會參與
	創造財富與收入	8. 利他圓己－社會參與
	健康	8. 利他圓己－社會參與
	社會投資	8. 利他圓己－社會參與

附錄四：聯合國全球盟約對照表

分類	主要議題	章節
人權	企業界應支持並尊重國際公認的人權	6. 幸福職場－員工照顧
	保證不與踐踏人權者同流合污	6. 幸福職場－員工照顧
勞工標準	企業界應支持結社自由及確實承認集體談判權	6. 幸福職場－員工照顧
	消除一切形式的強迫與強制勞動	6. 幸福職場－員工照顧
	確實廢除童工	6. 幸福職場－員工照顧
	消除就業和職業方面的歧視	6. 幸福職場－員工照顧
環境	企業界應支持採用預防性方法應付環境挑戰	7. 共生共榮－環境保護
	採取主動行動促進在環境方面更負責任的做法	7. 共生共榮－環境保護
	鼓勵開發和推廣環境友好型技術	7. 共生共榮－環境保護
反貪腐	企業界應努力反對一切形式的腐敗，包括敲詐和賄賂	4. 誠信經營－公司治理

附錄五：聯合國永續發展目標對照表

永續發展目標	章節
1. 消除各地一切形式的貧窮	3. 公司簡介與市場概要
2. 消除飢餓，實現糧食安全，改善營養及促進永續農業	8. 利他圓己－社會參與
3. 確保健康及促進各年齡層的福祉	6. 幸福職場－員工照顧
4. 確保包容與公平的優質教育，並提倡終身學習	6. 幸福職場－員工照顧
5. 實現性別平等，並賦予女性權力	6. 幸福職場－員工照顧
6. 確保所有人都能享有水及環境衛生，並對其永續管理	7. 共生共榮－環境保護
7. 確保所有人都能獲得負擔得起、可靠和永續的現代能源	7. 共生共榮－環境保護
8. 促進包容且永續的經濟成長，達成充分且具生產力的就業，讓每個人都有一份好工作	3. 公司簡介與市場概要 6. 幸福職場－員工照顧
9. 建立具備抵禦災害能力的基礎設施，促進具包容性的永續工業化，加速創新	3. 公司簡介與市場概要 5. 專業創新－客戶關係
10. 減少國家內部和國家之間的不平等	6. 幸福職場－員工照顧 8. 利他圓己－社會參與
11. 建設具有包容、安全、抵禦災害能力和永續的城市及人類住居	7. 共生共榮－環境保護
12. 採用永續的消費和生產模式	7. 共生共榮－環境保護
13. 採取緊急行動應對氣候變遷及其影響	7. 共生共榮－環境保護
16. 促進和平且包容的社會以落實永續發展；提供所有人司法管道；在所有階層建立有效、負責且包容的制度	4. 誠信經營－公司治理
17. 強化永續發展落實方法及活化永續發展全球夥伴關係	8. 利他圓己－社會參與



獨立保證意見聲明書

王道商業銀行股份有限公司 2019 年企業社會責任報告書

英國標準協會與王道商業銀行股份有限公司(簡稱王道銀行)為相互獨立的公司，英國標準協會除了針對王道商業銀行股份有限公司 2019 年企業社會責任報告書進行評估和查證外，與王道銀行並無任何財務上的關係。

本獨立保證意見聲明書之目的，僅作為對下列王道銀行 2019 年企業社會責任報告書所界定範圍內的相關事項進行保證之結論，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王道銀行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，將由王道銀行一併回覆。

查證範圍

王道銀行與英國標準協會協議的查證範圍包括：

1. 本查證作業範疇與王道商業銀行股份有限公司 2019 年企業社會責任報告書揭露之報告範疇一致。
2. 依照 AA1000 保證標準(2008)及其 2018 年附錄的第 1 應用類型評估王道銀行遵循 AA1000 當責性原則(2018)的本質和程度，不包括對於報告書揭露的資訊/數據之可信賴度的查證。

本聲明書以英文作成並已翻譯為中文以供參考。

意見聲明

我們總結王道銀行企業社會責任報告書內容，對於王道銀行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、王道銀行所提供資訊與數據以及抽樣之測試，此報告書並無重大之不實陳述。我們相信有關王道銀行 2019 年度的經濟、社會及環境等績效資訊是被正確無誤地呈現。報告書所揭露之績效資訊展現了王道銀行對識別利害關係人的努力。

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

查證方法

為了收集與作成結論有關的證據，我們執行了以下工作：

- 對來自外部團體的議題相關於王道銀行政策進行訪談，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，然而，我們並無直接接觸外部利害關係人
- 訪談 15 位與永續性管理、報告書編製及資訊提供有關的員工
- 審查有關組織的關鍵性發展
- 審查內部稽核的發現
- 審查報告書中所作宣告的支持性證據
- 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、回應性及衝擊性與 GRI 永續性報導準則的詳細審查結果如下：

包容性

2019 年報告書反映出王道銀行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，這份報告書涵蓋了王道銀行之包容性議題。

重大性

王道銀行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王道銀行之重大性議題。

回應性

王道銀行執行來自利害關係人的期待與看法之回應。王道銀行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，這份報告書涵蓋了王道銀行之回應性議題。

衝擊性

王道銀行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。王道銀行已經建立監督、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，這份報告書涵蓋了王道銀行之衝擊性議題。

GRI 永續性報導準則

王道銀行提供有關依循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之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，此自我宣告涵蓋了王道銀行的社會責任與永續性主題。

保證等級

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

責任

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

能力與獨立性

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

For and on behalf of BSI:



Peter Pu, Managing Director BSI Taiwan



AA1000
Licensed Assurance Provider
000-4

Statement No: SRA-TW-2019071
2020-06-05

...making excellence a habit.™

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

BSI Taiwan is a subsidiary of British Standards Institution.

INDEPENDENT ASSURANCE OPINION STATEMENT

O-Bank Co., Ltd. 2019 Corporate Social Responsibility Report

The British Standards Institution is independent to O-Bank Co., Ltd. (hereafter referred to as O-Bank in this statement) and has no financial interest in the operation of O-Bank other than for the assessment and verification of the sustainability statements contained in this report.

This independent assurance opinion statement has been prepared for the stakeholders of O-Bank only for the purposes of assuring its statements relating to its corporate social responsibility (CSR), more particularly described in the Scope below. It was not prepared for any other purpose. The British Standards Institution will not, in providing this independent assurance opinion statement, accept or assume responsibility (legal or otherwise) or accept liability for or in connection with any other purpose for which it may be used, or to any person by whom the independent assurance opinion statement may be read.

This independent assurance opinion statement is prepared on the basis of review by the British Standards Institution of information presented to it by O-Bank. The review does not extend beyond such information and is solely based on it. In performing such review, the British Standards Institution has assumed that all such information is complete and accurate.

Any queries that may arise by virtue of this independent assurance opinion statement or matters relating to it should be addressed to O-Bank only.

Scope

The scope of engagement agreed upon with O-Bank includes the followings:

1. The assurance scope is consistent with the description of O-Bank Co., Ltd. 2019 Corporate Social Responsibility Report.
2. The evaluation of the nature and extent of the O-Bank's adherence to AA1000 AccountAbility Principles (2018) in this report as conducted in accordance with type 1 of AA1000 Assurance Standard (2008) with 2018 Addendum assurance engagement and therefore, the information/data disclosed in the report is not verified through the verification process.

This statement was prepared in English and translated into Chinese for reference only.

Opinion Statement

We conclude that the O-Bank 2019 Corporate Social Responsibility Report provides a fair view of the O-Bank CSR programmes and performances during 2019. The CSR report subject to assurance is free from material misstatement based upon testing within the limitations of the scope of the assurance, the information and data provided by the O-Bank and the sample taken. We believe that the 2019 economic, social and environmental performance information are fairly represented. The CSR performance information disclosed in the report demonstrate O-Bank's efforts recognized by its stakeholders.

Our work was carried out by a team of CSR report assurers in accordance with the AA1000AS (2008) with 2018 Addendum. We planned and performed this part of our work to obtain the necessary information and explanations we considered to provide sufficient evidence that O-Bank's description of their approach to AA1000AS (2008) with 2018 Addendum and their self-declaration in accordance with GRI Standards: Core option were fairly stated.

Methodology

Our work was designed to gather evidence on which to base our conclusion. We undertook the following activities:

- a review of issues raised by external parties that could be relevant to O-Bank's policies to provide a check on the appropriateness of statements made in the report.
- discussion with managers on approach to stakeholder engagement. However, we had no direct contact with external stakeholders.
- 15 interviews with staffs involved in sustainability management, report preparation and provision of report information were carried out.
- review of key organizational developments.
- review of the findings of internal audits.
- review of supporting evidence for claims made in the reports.
- an assessment of the organization's reporting and management processes concerning this reporting against the principles of Inclusivity, Materiality, Responsiveness and Impact as described in the AA1000AP (2018).

Conclusions

A detailed review against the Inclusivity, Materiality, Responsiveness and Impact of AA1000AP (2018) and GRI Standards is set out below:

Inclusivity

This report has reflected a fact that O-Bank has continually sought the engagement of its stakeholders and established material sustainability topics, as the participation of stakeholders has been conducted in developing and achieving an accountable and strategic response to sustainability. There are fair reporting and disclosures for economic, social and environmental information in this report, so that appropriate planning and target-setting can be supported. In our professional opinion the report covers the O-Bank's inclusivity issues.

Materiality

O-Bank publishes material topics that will substantively influence and impact the assessments, decisions, actions and performance of O-Bank and its stakeholders. The sustainability information disclosed enables its stakeholders to make informed judgements about the O-Bank's management and performance. In our professional opinion the report covers the O-Bank's material issues.

Responsiveness

O-Bank has implemented the practice to respond to the expectations and perceptions of its stakeholders. An Ethical Policy for O-Bank is developed and continually provides the opportunity to further enhance O-Bank's responsiveness to stakeholder concerns. Topics that stakeholder concern about have been responded timely. In our professional opinion the report covers the O-Bank's responsiveness issues.

Impact

O-Bank has Identified and fairly represented impacts that were measured and disclosed in probably balanced and effective way. O-Bank has established processes to monitor, measure, evaluate and manage impacts that lead to more effective decision-making and results-based management within the organization. In our professional opinion the report covers the O-Bank's impact issues.

GRI Sustainability Reporting Standards (GRI Standards)

O-Bank provided us with their self-declaration of in accordance with GRI Standards: Core option (For each material topic covered by a topic-specific GRI Standard, comply with all reporting requirements for at least one topic-specific disclosure). Based on our review, we confirm that social responsibility and sustainable development disclosures with reference to GRI Standards' disclosures are reported, partially reported or omitted. In our professional opinion the self-declaration covers the O-Bank's social responsibility and sustainability topics.

Assurance level

The moderate level assurance provided is in accordance with AA1000AS (2008) with 2018 Addendum in our review, as defined by the scope and methodology described in this statement.

Responsibility

The CSR report is the responsibility of the O-Bank's chairman as declared in his responsibility letter. Our responsibility is to provide an independent assurance opinion statement to stakeholders giving our professional opinion based on the scope and methodology described.

Competency and Independence

The assurance team was composed of Lead auditors experienced in relevant sectors, and trained in a range of sustainability, environmental and social standards including AA1000AS, ISO 14001, ISO 45001, ISO 14064 and ISO 9001. BSI is a leading global standards and assessment body founded in 1901. The assurance is carried out in line with the BSI Fair Trading Code of Practice.

For and on behalf of BSI:



Peter Pu, Managing Director BSI Taiwan



AA1000
Licensed Assurance Provider
000-4

Statement No: SRA-TW-2019071
2020-06-05

...making excellence a habit.™

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

BSI Taiwan is a subsidiary of British Standards Institution.



 BANK 王道銀行



愛惜資源力行環保
本報告書使用經 FSC 認證紙張與大豆油墨印製