BANK 王道銀行

PRINTED WITH SOY INK
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

王道銀行2016企業社會責任報告書

王道銀行
2016 企業社會責任報告書

目錄

編輯說明 02

序　董事長的話 03

1. 重大性議題與利害關係人 04
- 1.1 利害關係人界定 05
- 1.2 重大性議題辨識 05
- 1.3 重大性議題分析 06

2. 利害關係人溝通 10

3. 公司簡介與市場概要 12
- 3.1 關於王道銀行 13
  - 3.1.1 台灣首家原生數位銀行 14
  - 3.1.2 集團多元布局與國際金融業務平台 14
- 3.2 企業核心價值 15
- 3.3 經營績效與榮譽 15
  - 3.3.1 經營績效 15
  - 3.3.2 獲獎榮譽 17
- 3.4 市場環境與發展策略 17
  - 3.4.1 市場概況 17
  - 3.4.2 公司發展策略 18
- 3.5 企業社會責任政策與實踐 18
  - 3.5.1 企業社會責任委員會 18
  - 3.5.2 企業社會責任守則 19

4. 誠信經營－公司治理 20
- 4.1 道德與誠信 22
  - 4.1.1 政策方針 22
  - 4.1.2 專責組織 22
  - 4.1.3 防止舞弊制度 22
  - 4.1.4 教育訓練 22
- 4.2 專業獨立的董事會 23
  - 4.2.1 董事會運作 23
  - 4.2.2 功能性委員會 27
  - 4.2.3 董事多元進修管道 27
  - 4.2.4 關係企業交流 27
- 4.3 法令遵循及內部稽核 28
  - 4.3.1 法令遵循 28
  - 4.3.2 防制洗錢 28
  - 4.3.3 內部控制與稽核 28
  - 4.3.4 公平待客原則政策及策略 28
- 4.4 風險管理 29
  - 4.4.1 政策與運作 29
  - 4.4.2 赤道原則 31
  - 4.4.3 建置金融交易系統風控機制 31
  - 4.4.4 危機處理演練 31
- 4.5 投資人關係 32
  - 4.5.1 營運績效 32
  - 4.5.2 股利配發 32
  - 4.5.3 股東結構 33
  - 4.5.4 電子投票 33
- 4.6 個人資料保護 33
  - 4.6.1 執行準則 33
  - 4.6.2 教育訓練 33

5. 專業創新－客戶關係 34
- 5.1 優質客戶服務 35
  - 5.1.1 電子金融服務 35
  - 5.1.2 深化金融服務 36
  - 5.1.3 深耕客戶關係 36
  - 5.1.4 客戶滿意度 37
  - 5.1.5 客戶申訴管道 38
- 5.2 客戶交易安全 38
  - 5.2.1 電腦系統資訊安全 38
  - 5.2.2 交易及資料控管 39
- 5.3 產品風險揭露 39
  - 5.3.1 強化商品適合度制度 39
  - 5.3.2 完善說明各類金融商品 39

6. 幸福職場－員工照顧 40
- 6.1 安心的就業環境 41
  - 6.1.1 多元僱用 41
  - 6.1.2 職場平權 43
  - 6.1.3 公平薪酬 43
  - 6.1.4 福利關懷 44
  - 6.1.5 工作環境與健康安全 46
- 6.2 完善的培育制度 47
  - 6.2.1 職能培訓 47
  - 6.2.2 自主學習 48
  - 6.2.3 人才評鑑 48
  - 6.2.4 績效管理 49
- 6.3 暢通的溝通管道 49
  - 6.3.1 溝通平台 49
  - 6.3.2 經驗傳承 50
- 6.4 以人為本的企業文化 51

7. 共生共榮－環境保護 52
- 7.1 節能減碳 53
  - 7.1.1 辦公室無紙化 53
  - 7.1.2 節能設備 54
  - 7.1.3 資源回收與再利用 55
  - 7.1.4 能源與碳排放管理 56
- 7.2 綠色採購 57
- 7.3 發展數位銀行 57

8. 利他圓己－社會參與 58
- 8.1 落實讓社會更好的理念 59
  - 8.1.1 理念與行動指南 59
  - 8.1.2 志工社 59
- 8.2 關懷偏鄉學童 60
  - 8.2.1 鼓勵學習與課外活動 60
  - 8.2.2 心靈陪伴與成長 61
- 8.3 支持社會企業 62
  - 8.3.1 社會企業合作 62
  - 8.3.2 推廣社會企業 62
- 8.4 「Dream On 夢想發生」公益系列活動 62
  - 8.4.1 讓利他圓己的夢想發生 63
  - 8.4.2 夢想發生在偏鄉 63
  - 8.4.3 夢想發生在農田 63
- 8.5 培育未來人才 64
  - 8.5.1 暑期實習種子計畫 64
  - 8.5.2 贊助人才育成計畫 64
- 8.6 社會救助與捐贈 64
- 8.7 推廣藝文教育 64
  - 8.7.1 扶植潛力新秀 64
  - 8.7.2 建立共賞平台 66
  - 8.7.3 深耕藝術教育 68
  - 8.7.4 培訓藝文志工 69

附錄 70
- 附錄一：全球報告倡議組織 GRI 指標對照表 70
- 附錄二：上市上櫃公司企業社會責任實務守則 78
- 附錄三：ISO 26000 對照表 79
- 附錄四：聯合國全球盟約對照表 80
- 附錄五：聯合國永續發展目標對照表 80
- 附錄六：獨立保證意見聲明書 81

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，企業最重要的使命是追求獲利之際，亦能愛護環境、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，更加有系統地落實於公司治理、客戶關係、員工照顧、環境保護與社會參與上，執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進行溝通，讓利害關係人更瞭解我們的理念與做法。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，並將電子版放置於公司網站的企業社會責任專區，提供下載，王道銀行於2016年7月出版第一本企業社會責任報告書，本報告書為第二本，未來將每年發行企業社會責任報告書。

本報告書內容涵蓋2016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、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2016年之前。本行於2017年初正式改制更名為王道商業銀行，故本報告書中所述之王道銀行，為2016年的台灣工業銀行。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、新竹分行、台中分行、高雄分行、桃園與台南區營業部，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水、用電等數據說明，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）G4永續性報告指南、金融服務業行業揭露、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，同時委託英國標準協會（British Standards Institution, BSI）依據G4版核心選項準則與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
公共關係部
地址 台北市內湖區堤頂大道二段99號
電話 +886-2-8752-7000 #13303
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

王道銀行 企業社會責任統籌小組
公共關係部 謹啟

序 董事長的話

2017年1月，本行正式由台灣工業銀行改制為王道商業銀行，英文名稱為O-Bank。我們以堅實的企業金融服務為基礎，正式跨足個人金融服務，服務更廣大的消費者，並以數位科技和創新思維，成為台灣第一家原生數位銀行。我們相信，金融服務的好壞，將不再取決於分行數的多寡，而在於是否能夠提供給消費者便利、安全、貼心的服務體驗；更相信數位金融的無疆界與零時差，可以帶來普惠金融的美好願景。

我們取名為「王道」，是取其兼容並蓄、行正道的精神，以利他帶來圓己，追求永續，不斷創新，進而帶來英文名稱「O」所展現的圓滿與生生不息。此公司名稱的選定，即充分表彰了我們的企業社會責任精神。我們希望與所有利害關係人共創多贏，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。

自2015年1月成立了「企業社會責任委員會」以來，我們完成了上百項的企業社會責任舉措，陸續在公司治理、員工照顧、客戶關係、環境保護、社會參與等面向不斷精進；「企業社會責任委員會」由相關部門最高主管擔任組成委員，駱怡君副董事長擔任主任委員，定期向董事會報告。今年，是我們第二本企業社會責任報告書的出版，希望藉由與員工、客戶、股東、社會大眾等利害關係人的溝通、反饋與回應，朝永續發展的目標持續邁進。未來，隨著公司於2017年第二季上市，我們將繼續以上市公司的高標準自許，具體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
駱錦明 謹啟

1. 重大性議題與利害關係人

王道銀行營運範圍所涉及之利害關係人，主要有員工、客戶、股東、供應商、政府機關、社區鄰里、社會大眾、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，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。

1.1 利害關係人界定

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、股東、政府機關、客戶、供應商、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，再經過內部跨單位之企業社會責任代表討論，依「與各單位業務職掌相關且頻繁接觸」為準，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、股東、政府機關、客戶、供應商、社會大眾。

1.2 重大性議題辨識

王道銀行在重大性議題的蒐集與辨識上，除彙整其他金融同業的「利害關係人關注之重大議題」外，亦透過公司網站企業社會責任專區的「意見回饋」機制，設計問卷提供利害關係人反應自身關切之議題，藉此管道蒐集外部利害關係人的意見，並經內部跨單位之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，篩選出29項重要議題（圖表1-1），並將這些議題透過企業社會責任利害關係人問卷調查，以了解王道銀行六大利害關係人關注之議題。

圖表1-1：重要議題列表

1. 營運績效	9. 產品風險揭露	17. 人權平等	25. 社會關懷
2. 股東權益	10. 客戶資料保護	18. 體育活動	26. 藝文推廣
3. 誠信經營	11. 客戶交易安全	19. 職業健康與安全	27. 社區營造
4. 資訊透明揭露	12. 金融創新	20. 員工溝通	28. 氣候風險
5. 董事獨立性及專業度	13. 客戶滿意度及服務品質	21. 企業品牌形象	29. 危機處理
6. 法令遵循及內部稽核	14. 申訴管道	22. 綠色採購	
7. 風險管理	15. 人才培育與訓練	23. 節能減碳	
8. 公司發展策略	16. 薪酬福利	24. 投資環保節能產業	

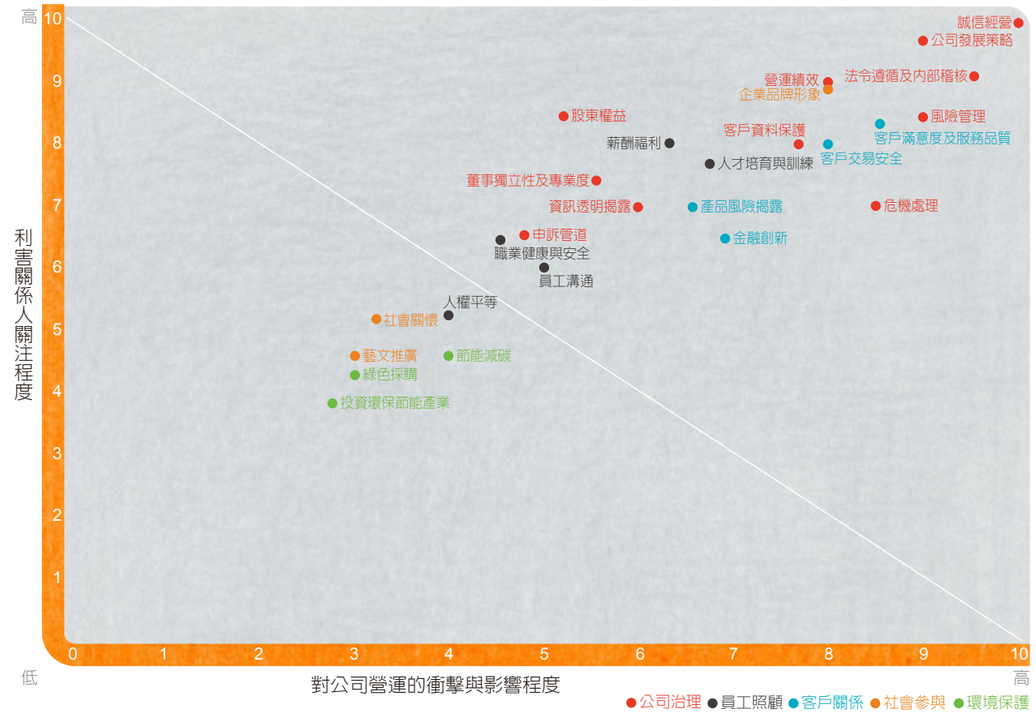
1.3 重大性議題分析

王道銀行去年曾針對員工、股東、政府機關、客戶、供應商與社會大眾六大利害關係人發放問卷調查，結果顯示，在29項議題中，有26項為六大利害關係人關注之議題；同時，亦調閱金融主管機關來函，分析其關注之議題包括法令遵循及內部稽核、風險管理、產品風險揭露、資訊透明揭露等。綜合前述方式，分析出王道銀行六大利害關係人關注之議題，依五面向分列如圖表1-2。今年，再以問卷方式請內部與利害關係人接觸之相關單位審視此26項議題，依各利害關係人回饋的狀況，重新調整或增刪重要議題項目，各單位依據與利害關係人互動過程，調整「重大性分析矩陣圖」中各項議題的「利害關係人關注程度」，並重新評估「對公司營運的衝擊與影響程度」，詳圖表1-3。

圖表1-2：六大利害關係人關注之議題

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 ●客戶資料保護 ●申訴管道 ●危機處理	●人才培育與訓練 ●薪酬福利 ●人權平等 ●職業健康與安全 ●員工溝通	●產品風險揭露 ●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 ●投資環保節能產業

圖表1-3：重大性分析矩陣圖



「重大性分析矩陣圖」之重大性議題包括：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、客戶資料保護、申訴管道、危機處理、人才培育與訓練、薪酬福利、職業健康與安全、員工溝通、產品風險揭露、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，其考量面與報告邊界見圖表1-4。

圖表1-4：重大性議題之考量面與報告邊界

重大性議題	GRI 考量面與類別	章節	報告邊界
誠信經營	一般指標—倫理與誠信 特定指標—社會面：反貪腐	4.1 道德與誠信 4.3 法令遵循與內部稽核	組織內：王道銀行 組織外：政府機關、股東、客戶
法令遵循及內部稽核	一般指標—治理 特定指標—社會面：法規遵循、產品責任面：法規遵循、環境面：法規遵循	4.3 法令遵循與內部稽核 附錄GRI指標對照表	組織內：王道銀行 組織外：政府機關
公司發展策略	一般指標—組織概況	3.1 關於王道銀行 3.4 市場環境與發展策略	組織內：王道銀行 組織外：股東、客戶、政府機關
營運績效	一般指標—組織概況 特定指標—經濟面：經濟績效	3.3 經營績效與榮譽 4.5 投資人關係	組織內：王道銀行 組織外：股東
風險管理	一般指標—組織概況	4.4 風險管理	組織內：王道銀行 組織外：政府機關、股東
企業品牌形象	一般指標—組織概況、倫理與誠信 特定指標—社會面：當地社區	3.2 企業核心價值 4.4 風險管理 5.1 優質客戶服務 8.1 落實讓社會更好的理念 8.2 關懷偏鄉學童 8.3 支持社會企業 8.4「Dream On夢想發生」公益系列活動 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	組織內：王道銀行 組織外：股東、客戶、社會大眾、政府機關
客戶滿意度及服務品質 客戶交易安全 客戶資料保護	特定指標—社會面：產品及服務標示、顧客隱私	4.6 個人資料保護 5.1 優質客戶服務 5.2 客戶交易安全	組織內：王道銀行 組織外：客戶、政府機關、股東
危機處理	一般指標—組織概況	4.4 風險管理	組織內：王道銀行 組織外：股東、政府機關
薪酬福利	特定指標—經濟面：經濟績效、市場形象；社會面：勞僱關係、女男同酬	6.1 安心的就業環境	組織內：王道銀行 組織外：股東
人才培育與訓練	特定指標—社會面：訓練與教育	6.2 完善的培育制度	組織內：王道銀行 組織外：股東
產品風險揭露	特定指標—社會面：產品及服務標示、行銷溝通 行業揭露—產品責任：產品服務標示	5.3 產品風險揭露	組織內：王道銀行 組織外：政府機關、客戶
金融創新	一般指標—組織概況	3.1 關於王道銀行 3.4 市場環境與發展策略 5.1 優質客戶服務	組織內：王道銀行 組織外：政府機關、客戶、股東
股東權益	一般指標—治理	4.2 專業獨立的董事會 4.5 投資人關係	組織內：王道銀行 組織外：股東、政府機關
董事獨立性及專業度	一般指標—治理	4.2 專業獨立的董事會	組織內：王道銀行 組織外：政府機關、股東
資訊透明揭露	一般指標—治理	4.5 投資人關係	組織內：王道銀行 組織外：政府機關、股東
申訴管道	一般指標—倫理與誠信 特定指標—社會面：行銷溝通、勞工實務問題申訴機制	4.1 道德與誠信 5.1 優質客戶服務 6.3 暢通的溝通管道 附錄GRI指標對照表	組織內：王道銀行 組織外：客戶、股東、政府機關
員工溝通	特定指標—社會面：勞僱關係、勞／資關係	6.1 安心的就業環境 6.3 暢通的溝通管道	組織內：王道銀行 組織外：政府機關、股東
職業健康與安全	特定指標—社會面：職業健康與安全	6.1 安心的就業環境	組織內：王道銀行 組織外：政府機關、股東

2. 利害關係人溝通

王道銀行為蒐集、瞭解所有利害關係人意見，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、表達意見。此外，王道銀行亦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	溝通管道與做法
員工	・人才培育與訓練 ・薪酬福利 ・人權平等 ・職業健康與安全 ・員工溝通	・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應的管道。 ・每季定期舉辦勞資會議，以溝通勞資意見與提升勞動條件。 ・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。 ・每季舉辦員工大會及不定期各部門會議，傳達公司政策、訊息，並讓員工表達意見。
客戶	・產品風險揭露 ・客戶交易安全 ・客戶滿意度及服務品質 ・客戶資料保護 ・申訴管道	・提供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。 ・設立客戶申訴窗口，客戶可透過電話、信函或電子郵件反應意見。 ・年度辦理客戶滿意度調查。
股東	・營運績效 ・股東權益 ・誠信經營 ・董事獨立性及專業度 ・公司發展策略 ・危機處理 ・資訊透明揭露	・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。 ・設置公關部、董秘部，提供公司相關訊息與順暢之雙向溝通管道。 ・提供股務代理聯繫管道，協助股東處理股務事宜。
政府機關	・客戶資料保護 ・法令遵循及內部稽核 ・風險管理 ・產品風險揭露 ・危機處理 ・誠信經營 ・資訊透明揭露	・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。
社會大眾	・企業品牌形象 ・社會關懷 ・藝文推廣 ・誠信經營	・設置公關部、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。 ・規劃重要議題發佈與舉辦活動，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。 ・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、Facebook粉絲團等，提供更多元的交流管道。
供應商	・綠色採購 ・節能減碳	・不定期拜會與邀訪供應商，進行直接交流。 ・以電話、電子郵件進行雙向溝通。 ・舉辦供應商會議討論承包業務，以建立直接的溝通管道。

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。成立初期以「精品銀行」自許，提供企業全方位金融服務，藉由了解企業的實際需求，給予專業諮詢與輔助，主要業務內容包括：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、有價證券買賣、專案融資、信託、外匯及國際金融。

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」，除了上述企業金融服務之外，亦正式跨足個人金融領域，以數位金融服務打造普惠金融願景，成為台灣第一家原生數位銀行，提供多項創新的個人金融產品與服務，包括簡易線上開戶、存款、全程線上信用貸款、一站式房貸App、24小時空中視訊客服等，並推出低門檻的機器人理財，以大數據分析為消費者提供專業的投資決策。

王道銀行於台北內湖科技園區設立總行暨營業部，另於國內設有五個分支機構，包括於新竹、台中、高雄設有分行，並於桃園、台南分設服務單位，以服務當地市場需求。除此之外，亦於香港設立香港分行，並於大陸天津設立代表人辦事處。

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。

2017年王道銀行開行暨揭牌典禮

消費者只要下載王道銀行手機App或登入網銀，即能透過行動裝置便利且安全地享受各項數位金融服務；此外，王道銀行更導入大數據分析，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。

3.1.2 集團多元布局與國際金融業務平台

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三成股權，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，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，其後陸續於東莞、南京、中山三地設立分公司；2013年年中，於天津濱海新區成立台駿津國際租賃公司，以設備租賃等多樣化的融資方式，提供企業在成長過程中取得中長期的資金來源，協助企業發展與茁壯。

發展迄今，王道集團在大陸華南、華東、華北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，亦積極整合集團關係企業資源，提供客戶全方位的一條龍金融服務，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。

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，是取自其兼容並蓄、行正道的精神，以利他帶來圓己，進而帶來英文名稱「O-Bank」的英文字母「O」所展現的圓滿與生生不息。王道銀行相信，「成就他人，便是圓滿自我」之王道精神，兼顧員工、客戶、股東、社會大眾等所有利害關係人的權益，與所有利害關係人共創雙贏，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。

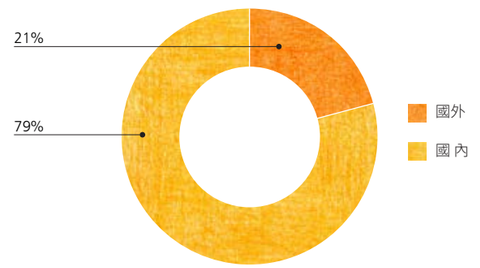
3.3 經營績效與榮譽

3.3.1 經營績效

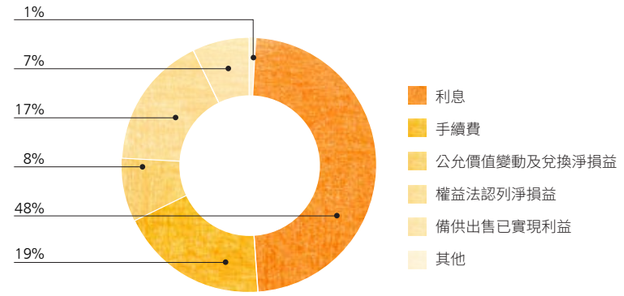
王道銀行2016年淨收益為新台幣43.2億元，依照來源別區分，國內、外與各項業務之淨收益百分比如圖表3-1與3-2所示；2016年稅前淨利達新台幣18.6億元，若不包含因應改制商銀於個人金融業務的投資，稅前淨利約新台幣23.5億元，較前一年度成長17%，較全體國銀平均成長率為佳。2016年王道銀行資產總額達2,651億元，每股稅後盈餘（EPS）為0.69元，股東權益報酬率（ROE）和資產報酬率（ROA）分別為5.57%與0.64%，資本適足率為14.8%，逾放比降至0.02%，資產品質良好。此外，2016年授信餘額達新台幣1,578億元，較前一年度成長約11.21%。

整體而言，王道銀行營運表現穩健，中華信評於2016年授予本行長、短期信用評等為「twA」及「twA-1」，展望為「穩定」。

圖表3-1：王道銀行淨收益佔比：依地區區別

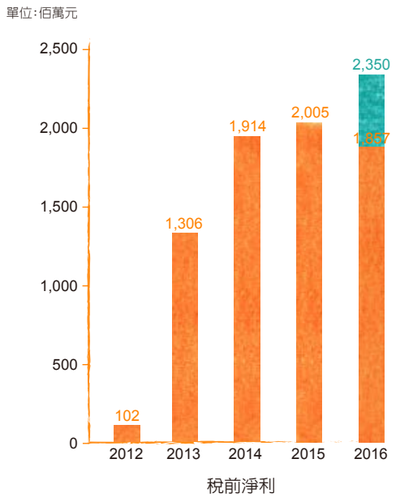


圖表3-2：王道銀行淨收益佔比：依業務區別

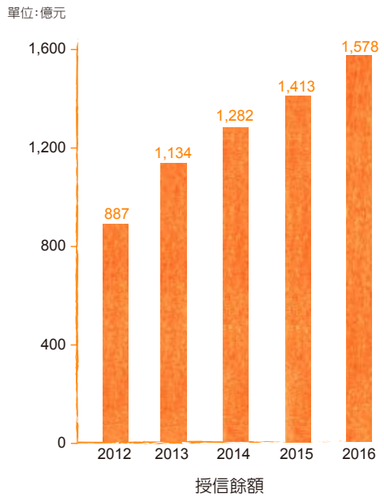


綜覽歷年經營績效，若不含2016年個金投資支出，王道銀行近五年獲利穩定增長，近五年淨收益年複合成長率（CAGR）達16.35%；同時，授信餘額亦穩定增加，連年創下新高。過去五年之稅前淨利、淨收益及授信餘額如圖表3-3所示。

圖表3-3：王道銀行2016年之稅前淨利、授信餘額與淨收益



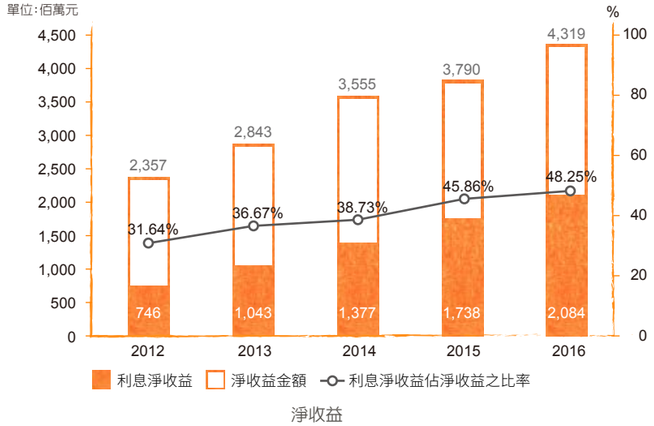
稅前淨利



授信餘額

註1：2016年起開始建置「個金業務」，若扣除個金的建置費用4.93億元，2016年稅前淨利為23.5億元。

註2：2012年稅前淨利的減少乃因大幅增提DRAM產業客戶之呆帳費用所致。



淨收益

展望未來，王道銀行將結合個金業務的成長引擎，與原深耕的企金業務相輔相成，發揮一加一大於二之綜效，持續追求穩健的成長動能，成為台灣首屈一指的數位銀行。

3.3.2 獲獎榮譽

王道銀行前身台灣工業銀行自成立以來，與眾多企業客戶一同成長、邁向卓越，一路走來亦榮獲各界肯定。

榮獲國家公益獎

2002年，台灣工業銀行以「徵授信電子化風控制度」獲得第一屆台灣傑出金融業務菁業獎「最佳風險管理獎」殊榮；2003年，成功發行全國首件金融資產證券化商品「台灣工銀企業貸款債權信託受益證券（CLO-1）」，因此榮獲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，主辦且發行全國首宗不動產證券化商品「嘉新國際萬國商業大樓資產信託受益證券」；2004年，榮獲第二屆台灣傑出金融業務菁業獎「最佳商品設計獎」；2006年，協助奇美電子公司發行「應收帳款證券化短期受益證券（ABCP）」，為國內首宗將企業海內外應收帳款證券化之案例；2011年，台灣工銀教育基金會榮獲第九屆「國家公益獎」；2012年與2014年，榮獲金融聯合徵信中心之「金質獎」；2016年，榮獲「台灣永續能源基金會」之金融業「企業永續報告獎」銀獎。

3.4 市場環境與發展策略

3.4.1 市場概況

2016年受到美國與歐元區的成長力道不如預期，以及中國經濟放緩等因素影響，國際貨幣基金組織（IMF）公布整年全球經濟成長率僅維持3.1%，與前年度相當。在此環境下，台灣經濟成長一方面受大陸供應鏈自主化提高之影響，致去年上半年出口呈現負成長，另一方面受惠於半導體市況轉旺，使下半年的出口情勢改善，故依主計處統計，台灣去年度經濟成長率由年初預估的1.47%微幅上修至1.50%。

在金融市場方面，受到經濟情況不佳、人民幣匯損、大陸呆帳及TRF（目標可贖回遠期契約）呆帳提存準備增加等因素之影響，全體國銀全年稅前淨利為新台幣3,000億元，較前一年減少6%。其中，境外獲利部分、國際金融業務分行（OBU）及海外分行稅前淨利降至新台幣926億元，較前一年減少10.1%，特別是大陸分行受到兩岸互動低迷影響，稅前淨利更是由前一年新台幣19.7億元降至新台幣6.3億元，減幅達68%。在資產品質方面，2016年全體國銀逾放比率及覆蓋率分別為0.27%及502.93%，相較前一年度的0.23%及555.43%略遜。

展望未來國內銀行業的經營環境，雖全球經濟可望緩步改善，惟風險變數多，全球貿易成長仍顯保守，加上兩岸互動低迷與貿易所面臨的壓力皆影響台灣經濟成長力道，今年度國內銀行業的發展仍需審慎以待。

3.4.2 公司發展策略

2016年為王道銀行重要的里程碑，短時間內完成各項改制商銀的準備措施，包括人員組織的擴增調整，以及各項產品的規劃、系統的建置等，均為籌備2017年以王道商業銀行之姿為所有消費者提供便利、安全、貼心的數位金融服務。

未來，王道銀行的個人金融業務將持續以金融科技創造不同的客戶體驗，運用先進科技結合數位金融商機，將分行建置成本回饋於消費者，與客戶共利，同時發揮大數據與雲端運算的影響力，針對消費者需求規劃產品，持續提供有利、有趣、方便與安全的服務。在數位化浪潮的襲捲下，王道銀行的「原生數位」特色，將直接引領消費者體驗各種數位金融的創新，期能打造普惠金融的願景。

王道銀行企業金融業務則以「精品銀行」為策略，提供客戶全方位的解決方案，並藉由降低風險成本、流動性成本、作業成本、溝通成本、資金成本等，創造有別於業界的獲利模式，創造高於業界水準的股東權益報酬率（ROE）。

為了增加股票流動性並於資本市場順利籌資，王道銀行於2016年申請股票上市，並獲證券交易所核可，已於2017年5月5日正式掛牌上市。未來，王道銀行將持續穩健經營，並以上市公司的高標準公司治理持續精進，與所有利害關係人共創多贏。

3.5 企業社會責任政策與實踐

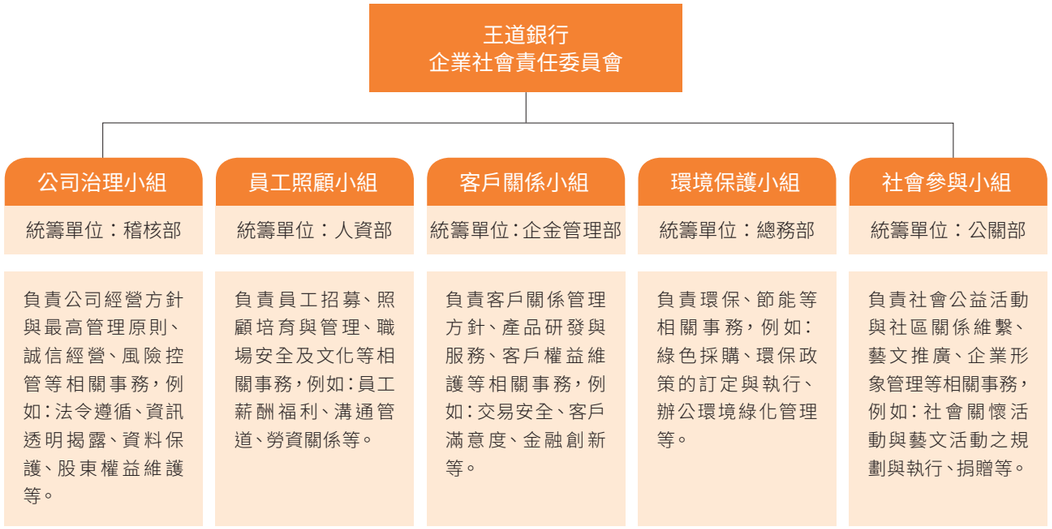
王道銀行自成立以來，即以永續經營為目標，將「真誠以待、情義相隨」之企業文化，落實於員工、客戶、股東、社會大眾等利害關係人上。為善盡企業社會責任，2015年1月成立「企業社會責任委員會」，負責擬訂企業社會責任相關制度、政策與推動計畫，且定期召開會議追蹤各項計畫執行進度，並每年向董事會報告執行成果。除了企業社會責任委員會相關成員外，王道銀行每一部門均設置企業社會責任專責窗口，做為企業社會責任計畫的聯繫執行人員，並接受相關課堂訓練，確保該部門所負責之企業社會責任事項均被執行與落實。除此之外，為有效推動企業社會責任計畫，包含企業社會責任委員和相關部門高度參與之同仁，共計約有30位同仁兼職協助執行企業社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。

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副董事長為主任委員、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、社會參與五大組，各小組負責委員由主任委員指派，並另設一至二名執行秘書，負責小組執掌事項之聯繫溝通與協調。同時，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，其組織架構如圖表3-4所示。

2016年，企業社會責任委員會共召開三次工作會議，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近80項的具體計畫。

圖表3-4：王道銀行企業社會責任委員會組織架構圖



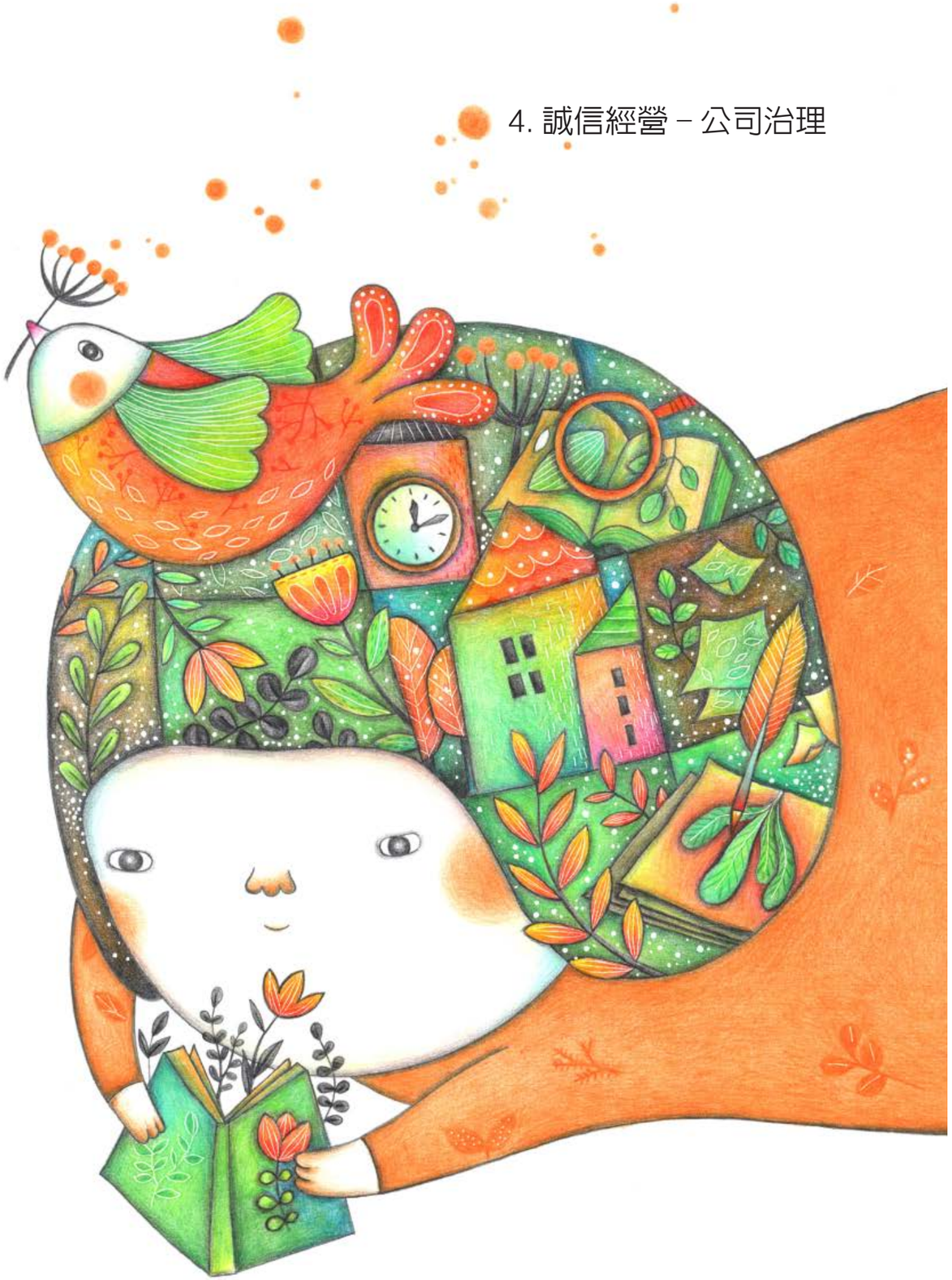
3.5.2 企業社會責任守則

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九條以資遵循，並做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」，延伸原訂之企業社會責任守則精神，按五大面向依序展開準則、範疇、政策與程序等共34條具體規章，經董事會決議後施行，將企業社會責任更加徹底落實。

「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。

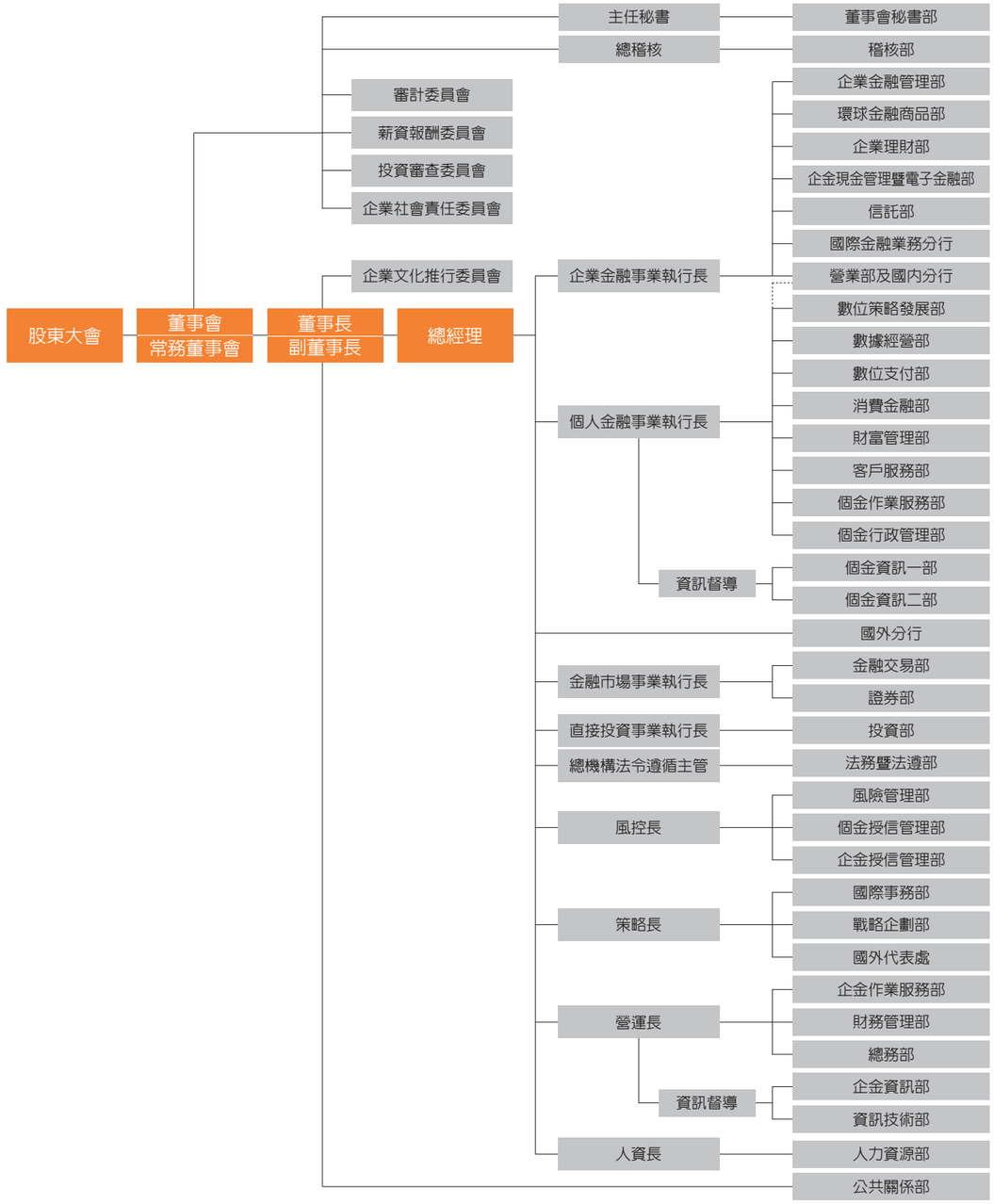
4. 誠信經營－公司治理



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，加強風險管理及內部控制工作的溝通協調。同時，王道銀行亦建立完善的法令遵循與內部稽核制度，藉由教育訓練、測驗及宣導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。此外，亦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。

圖表4-1：王道銀行組織系統圖

基準日：2017年3月31日



4.1 道德與誠信

4.1.1 政策方針

王道銀行相當重視企業的永續經營，除了訂定「道德行為準則」做為董事、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」，訂定「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，做為落實誠信經營之基本方針。

4.1.2 專責組織

為落實誠信經營政策，王道銀行由董事會下轄之企業社會責任委員會公司治理小組，負責誠信經營政策與防範方案之制定及監督，確保其董事、經理人、一般員工、受任人等無違反誠信原則之情事，並追蹤實施成效、持續檢討改進，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。
3. 規劃內部組織、編制與職掌，對營業範圍內較高不誠信行為風險之營業活動，安置相互監督制衡機制。
4. 誠信政策宣導訓練之推動及協調。
5. 規劃檢舉制度，確保執行之有效性。
6. 協助董事會及管理階層查核及評估落實誠信經營所建立之防範措施是否有效運作，並定期就相關業務流程進行評估遵循情形，做成報告。

4.1.3 防止舞弊制度

王道銀行堅持誠信，嚴拒不法及舞弊。為徹底防範及杜絕舞弊事件，並建立暢通、安全且獨立的通報機制，王道銀行集團稽核信箱於2015年11月正式啟用，由總稽核收件，並承諾嚴密保護通報者之個人資訊，確實查明真相並予以公正處理。

此外，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。

4.1.4 教育訓練

為確保全體行員執行各項業務的同時落實遵法及合規，2016年王道銀行法令遵循、稽核與人資等部門共同辦理逾20場全行性質的實體課程及線上教育訓練，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、勞動基準法等重大性議題進行宣導，並搭配趣味答題競賽活動，促進員工學習。針對國外法令遵循則採用專案辦理教育訓練課程，例如伏爾克法則(Volcker Rule)，確保全行員工之遵法與合規。

此外，2016年更透過社團法人中華公司治理協會邀請資誠永續發展服務(股)公司朱竹元董事長就「企業誠信經營與企業社會責任」進行三小時座談，王道銀行暨集團董事及高階經理人共30人參與座談。

2016年「企業誠信經營與企業社會責任」座談

圖表4-2：2016年相關訓練統計資料明細

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	各單位法遵主管	1	42	42
洗錢防制訓練(實體)	1	全體同仁	2.5	240	600
洗錢防治訓練(線上)	1	全體同仁	0.3	175	52.5
自行查核訓練	2	相關業務人員	3	358	1,074
金融知識測驗	1	全體同仁	0.5	506	253
勞基法修正條文說明會	14	全體同仁	0.5	408	204
伏爾克法則	1	業務/法遵/稽核/風管單位	1	68	68
企業誠信經營與企業社會責任	1	董事及管理職人員	3	23	69
全行法遵訓練暨測驗	2	全體同仁	-(註)	1,014	-

註：全行法遵訓練暨測驗未給予訓練時數，且每位同仁測驗時間未定，故僅揭示累計參加人次。

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，其中三席為獨立董事，任期三年，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，以提升專業知能，有利健全公司營運與提升經濟、環境及社會績效。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五人，組織常務董事會，於董事會休會時，由常務董事以集會方式經常執行董事會職權。另為健全決策功能並強化管理及監督機制，董事會得設置各類功能性委員會，其組織規程由董事會核定之。

王道銀行第六屆董事於2014年6月6日改選，採董事候選人提名制度，任期至2017年6月5日止，男女比例為4：1，年齡分布如圖表4-3。董事會至少每二個月召開一次，2016年董事會共計召開九次，平均出席率為83.7%；常董會共計召開22次，平均出席率為73.64%；審計委員會共計召開九次，出席率為88.89%。王道銀行董事會2016年度通過之重要議案內容，如：因應本行改制商業銀行之業務策略及拓展、本行申請股票上市、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、利害關係人授信案、關係人捐贈案、建立公司誠信經營之企業文化及健全發展等，共計158案。

圖表4-3：王道銀行董事會成員年齡分布情形

基準日：2017年3月31日

年齡區間	人數
40~49歲	5
50~59歲	0
60~69歲	7
70~79歲	3
共計	15

圖表4-4：第六屆董事簡歷表

基準日：2017年3月31日

職稱	姓名	性別	主要學歷／經歷	現職
董事長	怡昌投資股份有限公司 代表人：駱錦明	男	台灣工業銀行總經理 中國信託商業銀行總經理 美國阿拉巴馬大學商學碩士	財團法人王道銀行教育基金會董事長、臺灣水泥（股）公司董事等
副董事長	明山投資股份有限公司 代表人：駱怡君	女	台灣工業銀行執行副總經理暨策略長、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	美國華信商業銀行副董事長、IBT Holdings Corp.董事、台雅投資（股）公司董事、明山投資（股）公司董事等
常務董事	臺灣水泥股份有限公司 代表人：張安平	男	台灣水泥及嘉新水泥（股）公司副董事長 美國紐約大學企管碩士	臺灣水泥（股）公司董事長、中國合成橡膠（股）公司董事長、信昌化學工業（股）公司董事長、聯強國際公司獨立董事等
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	財團法人兩岸共同市場基金會董事長、新鼎系統（股）公司董事
常務董事	怡昌投資股份有限公司 代表人：林朽柴	男	台灣工銀證券（股）董事長、台灣工業銀行執行副總經理、迪和企管顧問（股）公司副總經理 台灣大學商學碩士	上智生技創投（股）公司董事、台灣工銀租賃（股）公司董事長、台駿國際租賃有限公司董事長、台駿津國際租賃有限公司董事長、財團法人王道銀行教育基金會董事等
董事	台雅投資股份有限公司 代表人：陳世姿	女	怡昌投資（股）公司董事長 台灣工業銀行常務董事 台灣大學外文系	怡昌投資（股）公司董事長、明山投資（股）公司董事長、台雅投資（股）公司董事長、台軒投資（股）董事長等
董事	三和塑膠工業股份有限公司 代表人：鄭誠禎	男	三和塑膠工業（股）公司經理 美國聖約翰大學企業管理碩士	艾貝企業（股）公司董事長、艾貝投資（股）公司董事長、三和塑膠工業（股）公司董事
董事	李榮慶	男	亨通機械（股）公司協理 亨國（股）公司總經理 逢甲大學會計系	松圓開發建設（股）公司董事長、亨庭芳投資開發（股）公司董事、亨吉利投資有限公司董事、百通投資（股）公司董事、通群投資開發（股）公司董事、長揚投資（股）公司董事等
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	保瑞藥業（股）公司董事長、瑞寶興投資有限公司董事等
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	天葉諮詢顧問有限公司董事、統一企業（股）公司獨立董事、喬山健康科技（股）公司獨立董事、豐興鋼鐵（股）公司獨立董事、Stella International Holdings Ltd. 獨立非執行董事等
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、政治大學公共行政研究所碩士	大眾創業投資（股）公司董事
董事	怡昌投資股份有限公司 代表人：楊錦裕	男	星展銀行（中國）董事總經理 香港上海匯豐銀行（中國）大中華區台商業務總監 美國紐約州立大學阿爾巴尼分校企業管理碩士	王道商業銀行總經理、美國華信銀行董事
董事	明山投資股份有限公司 代表人：駱怡倩	女	台灣工銀風險管理部專案經理 美國南加大教育心理碩士	財團法人王道銀行教育基金會董事、怡昌投資（股）公司董事、台雅投資（股）公司董事、台軒投資（股）公司監察人等
董事	昌福投資有限公司 代表人：黃崇智	男	花旗環球金融副總裁、麥格理資本集團副總裁、AIF Capital董事 美國麻省理工學院史隆商學院工商管理碩士	協榮航業（股）公司董事、Glory Pacific Shipping (S) Pte. Ltd. Managing Director 等
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 輔仁大學會計系	堉寶實業（股）公司董事長、宏園建設（股）公司董事長、瑞誠建設（股）公司董事長、泰賀投資（股）公司董事長等

圖表4-5：2016年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
2016.02.24	解除本行董事競業禁止之限制案	林朽柴	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。
	本行對中華民國工商協進會捐贈案	駱錦明、駱怡君、辜成允		
	獎勵本行獲金管會同意改制商銀之有功經理人案	楊錦裕		
2016.03.25	本行2015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【駱錦明、駱怡君、辜成允（棄權）、林朽柴、陳世姿、鄭誠禎、李榮慶、盛保熙、楊錦裕、駱怡倩、黃崇智、林長隆】 員工酬勞案迴避董事：楊錦裕		
	修訂本行台灣地區及香港地區各職等人員月本薪全距標準案	楊錦裕		
2016.04.19	本行風控長請辭案	楊錦裕		
	為符合本行改制商銀後之投資法定限額規範，調整本行子公司台灣工銀證券之業務規劃，並由其辦理營業讓與經紀業務，撤銷業務執照，終止證券商業務後，辦理減資及清算	林朽柴		
	本行子公司台灣工銀證券將其經紀業務營業讓與與永豐金證券案	林朽柴		
	解除本行董事競業禁止之限制案	盛保熙		
2016.06.22	本行對財團法人台大經濟研究學術基金會捐贈案	駱錦明		
	本行對艾森豪獎金中華民國協會捐贈案	駱怡君（請假）、辜成允		
2016.08.24	本行對社團法人中華民國刑事偵防協會捐贈案	駱怡君		
2016.10.26	解除本行董事競業禁止之限制案	董大年		
	本行對中華民國工商協進會捐贈案	駱錦明、駱怡君、辜成允（棄權）		
	修訂本行員工薪酬管理辦法	駱錦明、駱怡君、楊錦裕		
	指派林朽柴先生擔任台灣工銀租賃股份有限公司董事長乙職	林朽柴		
2016.12.28	解除本行董事競業禁止之限制案	駱怡君、林朽柴		
	指派駱怡君副董事長出任本行子行華信銀行副董事長乙職	駱怡君		

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，期以專業、獨立之董事會，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、公司內部控制之有效實施、公司遵循相關法令、規則，以及公司存在或潛在風險之管控，並於2016年6月22日由董事會修訂「審計委員會組織規程」部分條文。2016年，總共召開九次審計委員會議。

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，委員會成員三席，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，及評估與核定董事及高階主管之薪酬水準。2016年總共召開七次薪酬委員會議。

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，連結績效考核做為薪酬之評量標準。

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負責擬定企業社會責任相關制度、政策方向與推動計畫，定期召開會議追蹤各項計畫執行進度以確認執行成效，並每年向董事會報告執行成果。

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。2016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114小時，進修達成率為100%。

4.2.4 關係企業交流

王道銀行於2016年10月安排董事與關係企業中華票券董事及高階經理人進行交流，藉由產業資訊交換與前瞻性意見分享，有助集團提升管理綜效。

王道銀行董事與關係企業中華票券之董事及高階經理人進行交流

4.3 法令遵循及內部稽核

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各單位法遵自評作業、法遵重大缺失原因分析與改善建議、法遵評核結果及個資自我評估報告等辦理項目，由王道銀行總機構法遵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，除總機構法令遵循主管配合法令及王道銀行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外，法遵單位亦即時傳達外部法令、規範之變動，並配合相關單位審視制定或修訂內部規範，以及協助規劃與執行法遵相關實體與線上教育訓練。2016年法遵單位主辦之法遵教育訓練場次總計七場，總參訓達2,090人次。

針對海外分支機構之法令遵循，總行除定期與香港分行之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當地法令要求外，另每月協助審視美國華信子行董事會議程及「香港分行管理委員會議」中法遵報告內容有關法令遵循辦理之情形。

4.3.2 防制洗錢

為符合主管機關對於防制洗錢與打擊資助恐怖主義之相關法規要求，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助恐怖主義之風險，並依規定訂定相關內部規範與管理機制，亦對員工進行相關的教育訓練。

王道銀行依主管機關規定，訂定2016年全行洗錢及資恐風險防制計畫，內容包括：(1)風險辨識、評估、管理之機制；(2)各項風險評估作業指標；(3)防制洗錢及打擊資恐之內部政策、程序及控管檢核等，並經董事會核議通過。

王道銀行2016年評估結果並無疑似洗錢交易申報案件、無金檢或內部稽核查核重大缺失無法改善者、無國外重要政治職務人士(PEPs)開戶，基於風險可控，暫毋須擬定優先降低風險之措施，防制洗錢及打擊資恐風險尚能有效控制。

此外，為有效達到防制洗錢及打擊資恐之風險管控，王道銀行總行已正式導入反洗錢系統，並陸續於2015、2016年完成系統上線。此外，2017年香港分行亦將建置全套反洗錢系統，以達到海外分支機構有效管控防制洗錢及打擊資恐風險。

4.3.3 內部控制與稽核

王道銀行稽核部直接隸屬於董事會，以獨立超然的精神執行稽核業務，確保內部控制制度的有效運作，並設有總稽核，負責督導、綜理稽核業務，並未兼任與稽核工作相互衝突或牽制之職務。

稽核部對營業、財務、資產保管及資訊單位、香港分行、美國華信銀行及各子公司之實地查核頻率，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」規定辦理，並納入年度稽核計畫，且每半年向董事會及審計委員會報告稽核業務；而董事會亦每半年舉辦座談會，與內部稽核人員就內控制度缺失進行檢討，並將會議紀錄提報董事會，協助董事會與管理階層掌握內控制度運作情形。此外，除了稽核部辦理一般業務查核、金融檢查機關辦理一般業務檢查期間，以及法令遵循事項自行評估之月份無須辦理專案自行查核外，各營業、財務、資產保管、資訊單位及香港分行等單位，每半年至少辦理一次一般自行查核，每月至少辦理一次專案自行查核。

4.3.4 公平待客原則政策及策略

王道銀行為提升員工對金融消費者保護之認知並建立以「公平待客」為核心之企業文化，於2016年4月訂定本公司「公平待客原則規範」並經董事會核准實施，以為各單位法規之遵循並落實金融消費者保護。

王道銀行之「公平待客原則規範」由董事會及高階管理層親自領導推動，總行法遵單位負責洽商主要執行單位公平待客原則之規劃及推行並定期向董事會報告。

2016年度王道銀行「公平待客原則規範」執行情形如下：(1)相關執行單位已依銀行業法相關規範制訂內部規章／手冊；(2)就金融消費評議中心銀行業主要爭議類型及法院相關判決案例，檢視所負責之相關業務發展及作業程序，尚毋須調整；(3)除TRF客訴外，無客訴案件；(4)經內部稽核專案查核結果：無制度面或重大影響缺失及異常事項；(5)其他公平待客原則應遵行之法遵事項已依規定辦理；(6)已透過本行學習平台辦理金融知識（含公平待客原則）線上教材宣導及測驗。

4.4 風險管理

4.4.1 政策與運作

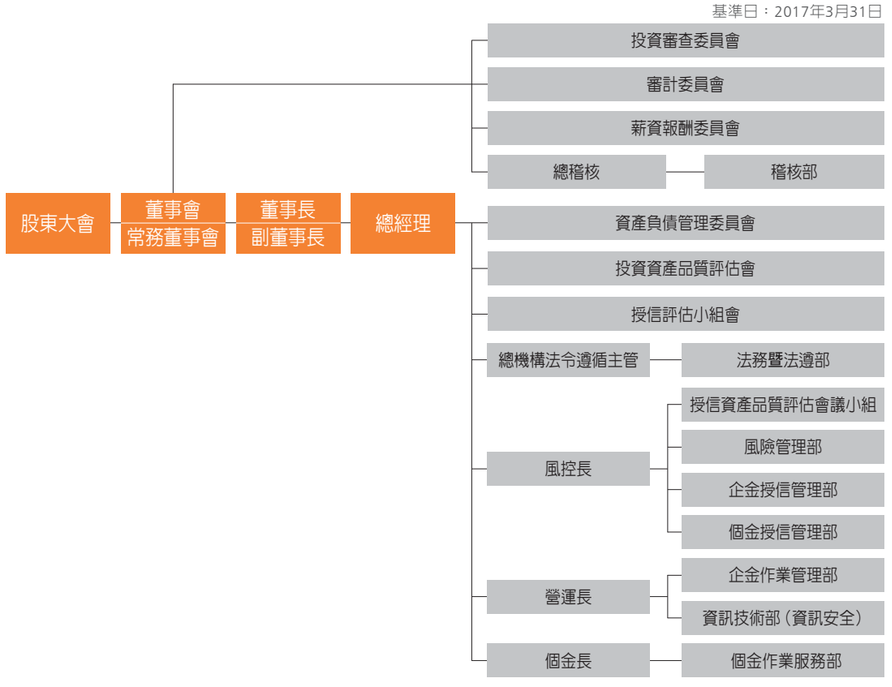
金融服務業必須符合國內、外金融監理單位之相關規範，因此，金融機構須以嚴謹的標準制定風險管理政策，俾使其適用於各類交易方式、產品種類及日常營運中。王道銀行係依據企業文化、經營環境、風險管理能力及外部法規訂定「風險管理政策」並經董事會通過，針對信用、作業、市場、流動性、洗錢與資助恐怖主義等風險，訂定相關管理辦法，並依分層負責原則，提報該當核准層級核定；而其作業程序包括風險的辨識、衡量、監控、報告與因應對策。

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；及企金授信契據、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及個金不良資產控管。

圖表4-6：王道銀行風險管理組織架構圖

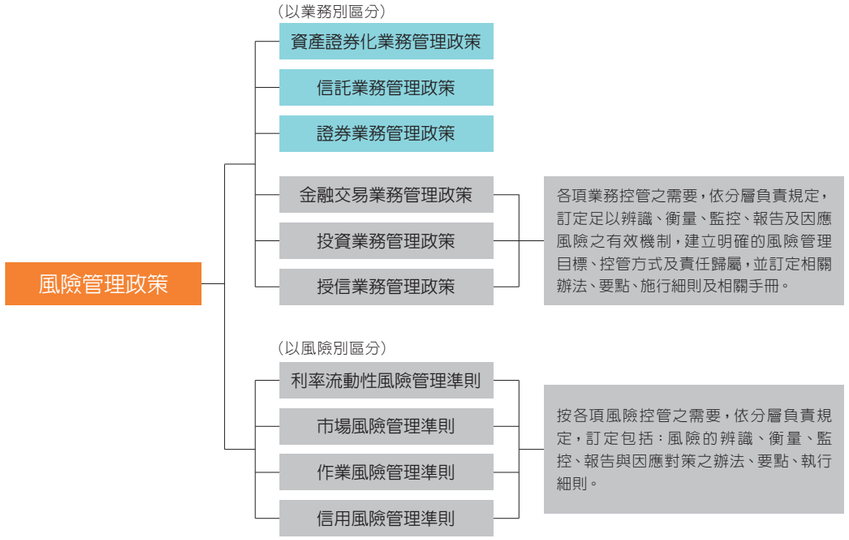


王道銀行風險管理單位負責管理信用、作業、市場、流動性、洗錢及資助恐怖主義等風險，並在風險監控作業中，對違反政策、限額及授權等例外事件，即時呈報處理並檢討改善。同時，為充分揭露風險控管情形，風險管理單位定期於董事會召開時提報全行風險管理執行情形，亦於年度財務報告中揭露成效。

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。

圖表4-7：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、收益性及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）等風險辨識、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五個等級，於每年底進行考評，以落實全行作業風險之管控及遵循。

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友善且有效溝通與交流。改制商銀後，更加入多元化的品牌曝光與互動模式，以建立良好的品牌形象。為確保王道銀行對外訊息傳播的正確性與妥適性，亦落實發言人機制，制定「王道銀行全體行員對外發言管理機制」，授權董事長、副董事長、總經理、策略長、公司發言人、公司代理發言人暨公共關係部主管對外傳達正確訊息。此外，亦於2016年訂定「社群媒體控管程序」，確保公司訊息與品牌形象在新興媒體運用上的妥適性與管理。

此外，王道銀行設有公共關係部，協助公司管理對外的品牌形象及有效溝通，亦有完善的跨部門聯繫與溝通機制，得以更快速、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，即時掌握媒體訊息與社會觀感，於最短的時間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。

4.4.2 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」，將貸款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。

為落實王道銀行之社會責任，於2016年6月將客戶對環境、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，搜尋有關環境保護、產品安全、工業安全、勞工關係與權益保障、或重大負面新聞事件，若發生上述問題，將瞭解相關事件嚴重程度並據此評估未來對授信債權之影響，辦理信用評等時可酌予調降企業信用評等，或評估是否須調整授信條件。

4.4.3 建置金融交易系統風控機制

王道銀行設有服務等級協議（Service Level Agreement, SLA）系統，以系統管理各授信案件之處理進度，詳實記錄授信審查流程作業時間，以及營業單位間對案件之溝通過程。此系統讓各級主管可快速了解所屬人員處理案件所遭遇之問題，並適時提供協助，進而提升授信交易效率、降低授信風險，提升市場競爭力。

王道銀行並自2015年1月起進行交易系統更換專案，將既有的金融交易（Treasury）系統，由原Kondor系統更換為Murex系統，並於2016年1月正式上線。此舉除了減少人力與交易處理時間、提升管理效率，亦可就交易風險限額及防制洗錢黑名單進行事前與即時檢核，並提供即時管理工具予交易部門進行部位風險監控，大幅提升對投資交易市場風險之控管效能。

4.4.4 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，以維護客戶權益，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」；並於2016年8月進行緊急應變異地備援演練，本次演練所採取的方式為情境模擬演練，用以驗證當總行及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，並於演練後提出改善建議。演練部門及分工如下：

2016年舉辦緊急應變異地備援演練

●資訊組：由企金資訊部及資訊技術部人員組成，依據王道銀行「資訊災害異地備援作業要點」，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、金融交易部、企金現金管理暨電子金融部、風險管理部、財務管理部、總務部及香港分行人員組成，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。

●聯繫組：由戰略企劃部負責各單位聯繫與溝通。

此外，為因應發生重大偶發事件時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「銀行業通報重大偶發事件之範圍與適用對象」相關規定，制訂「重大偶發事件管理辦法」。2016年王道銀行計發生二件重大偶發事件，並依主管機關規定，由事件單位積極處理、準時完成通報主管機關、辦理專案查核以及報告董事會。

4.5 投資人關係

4.5.1 營運績效

王道銀行2016年整體淨收益和稅後淨利分別為新台幣43億1,873萬元及新台幣16億4,390萬元，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0.69元、0.64%及5.57%；資產總額達到新台幣2,651億5,483萬元，較前一年成長5.65%。在資產品質方面，王道銀行逾期放款比率僅0.02%，遠低於同業平均水準，覆蓋率達7,646.49%，遠高於同業平均；在在顯示王道銀行優異的資產品質。

圖表4-8：王道銀行營運績效

項目 / 年份	2016 年	2015 年
淨收益(仟元)	4,318,730	3,790,309
資產總額(仟元)	265,154,832	250,977,687
股東權益(仟元)	29,388,658	29,678,133
稅後淨利(仟元)	1,643,898	1,726,066
員工平均收益額(仟元)	5,623	8,064
員工平均稅後獲利額(仟元)	2,140	3,672
每股盈餘(元)	0.69	0.72
資產報酬率(%)	0.64	0.72
股東權益報酬率(%)	5.57	5.92

4.5.2 股利配發

王道銀行2016年股東常會決議配發股東2015年度之現金股利每股新台幣0.5元，合計新台幣11億9,525萬3,151元。

2016年股東常會

4.5.3 股東結構

王道銀行截至基準日止之股東結構如下圖表4-9。

圖表4-9：王道銀行股東結構分布情形

基準日：2017年4月16日

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	2	0	80	13	9,983	0	10,078
持有股數	10,100	0	2,041,979,164	7,327,522	341,189,515	0	2,390,506,301
持有比率%	0.00%	0.00%	85.42%	0.31%	14.27%	0.00%	100.00%

4.5.4 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。

4.6 個人資料保護

4.6.1 執行準則

王道銀行依「個人資料檔案安全維護辦法」設有個人資料保護管理執行小組，分別由法務暨法遵部、資訊技術部、風險管理部作業風險管理科、稽核部等單位組成，針對法令遵循、資訊安全、風險評估與內控稽核四大管理面向，每半年召開討論會議，並將個資自我評估結果呈報董事會，以確保客戶及員工個人資料均能符合規範。

在法令遵循管理面向上，由總機構法遵單位負責督導全行各單位定期完成個資盤點、認知宣導訓練，並配合辦理個資法令釋疑與個資相關內部規章修訂等。

在資訊安全管理面向上，由資訊技術部負責執行電子郵件審閱、防止資料外洩、連線管制、USB儲存裝置等資安管控措施，並確保各類資安防護系統正常運作。

在風險評估管理面向上，由風險管理部負責與全行各單位辦理個資安全維護措施風險自我評估作業，以辨識與評估各項個資安全維護措施，並進行全行各單位之風險分級。

在內稽內控管理面向上，由稽核部負責個資安全機制之查核，以落實王道銀行個資安全維護制度。

王道銀行2016年度有關個資之法令遵循、資訊安全管控、風險作業評估暨內控內稽四大面向，均依規定辦理，各類資安防護相關系統亦維持運作正常，個資檔案安全維護辦法亦配合法令更新。2016年10月，王道銀行更完成個資外洩應變演練。

4.6.2 教育訓練

為達到法令要求並兼顧教育訓練之執行效率，王道銀行針對員工保密與個資保護議題，透過數位學習平台辦理全行線上教育訓練。2016年於3月及9月分二梯次進行，完成人次合計達1,014人次，達成率100%。

5. 專業創新 – 客戶關係

王道銀行於2017年1月起正式開辦個人金融業務，陸續推出各項嶄新的數位金融產品，以打造「低門檻、無疆界、零時差」的普惠金融願景為目標；於其之前，2016年仍持續以台灣工業銀行身份提供專業精緻的企業金融服務，故本章客戶關係之內容範圍以2016年的企業金融業務為主。

在客戶關係上，王道銀行秉持誠信、專業、團隊、創新、榮譽的核心價值，持續提供企業客戶各種全方位的解決方案，同時確保產品資訊公開透明，保障客戶交易安全。2016年，王道銀行除了持續推動電子化交易平台與自動化交易之外，亦積極拓展資金通路，增加流動性資產管理產品服務，滿足客戶多元資金配置管道的需求；此外，亦舉辦企業客戶滿意度調查與多樣化的活動，以建立、促進與企業客戶之良好關係。於2017年起甫開展之個人金融服務，則從消費者角度出發，提供真正滿足消費者需求的產品，並秉持著數位金融的創新精神，持續根據消費者的意見與回饋不斷推陳出新，建立消費者對王道銀行的信賴。

5.1 優質客戶服務

5.1.1 電子金融服務

一、企業網路銀行

王道銀行的「企業網路銀行」服務，提供客戶業界首創之整合式安全載具，具有強化的安控管理、待辦事項、歸戶查詢、我的最愛、警示與通知五大特色功能，讓客戶將銀行帶著走，兼顧客戶的交易便利性與安全性。此外，企業網路銀行亦整合電子票卡（Wallet）即時行動通知服務，客戶能隨時掌握帳務資訊與交易狀態。

除了總行網銀的建置之外，王道銀行更於2016年7月正式開始提供香港分行客戶網路銀行服務，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，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，可簡單輕鬆完成各項跨國、區之交易，能有效降低客戶財務成本，並提高資金使用效益，同時降低銀行內部人工作業成本、降低交易風險。

二、e-Advice自動化訊息通知服務

王道銀行提供e-Advice自動化訊息通知服務，整合通訊、支付、服務通路，將對帳單、交易憑證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客戶。而客戶可自由選擇自動化e-mail通知、「O-Bank企金e點通」行動APP通知等主動推播訊息之管道，協助客戶隨時隨地掌握帳務動態及相關訊息，以滿足客戶即時、快速的交易需求。此外，e-Advice自動化訊息通知服務能大幅減少紙張的列印及實體單據的寄送，不但落實綠色環保節能減碳，也降低作業成本及風險。

三、ACH媒體自動交換轉帳服務

王道銀行於2016年起提供ACH媒體自動交換轉帳服務（Automated Clearing House），提供客戶進行定期性、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，客戶可透過企業網路銀行的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，增加客戶進行交易的便利性與安全性。

5.1.2 深化金融服務

一、提供客製化階梯式活存利率產品

王道銀行考量客戶的經營現況與需求不同，配合市場環境，進行差異化分析，於2016年推出階梯式活期存款優惠利率專案，客製化制定適合不同客群的階梯式活期存款優惠利率，滿足客戶多元資金配置的需求，同時搭配各種活動以提高客戶活期存款金額，創造雙贏，並深化客戶關係。

二、提供貿易融資諮詢服務

鑒於國際貿易型態多變而複雜，王道銀行於2016年起提供客戶貿易融資諮詢服務，提供客戶量身訂作的貿易融資額度架構建議與便捷的融資管道，即時解決客戶的資金需求。針對不熟悉進出口貿易業務的客戶，由王道銀行專人提供國際貿易架構及文書申請諮詢服務，客戶遇到諸如貿易文件、貿易條件、信用狀與進出口業務等問題，均可由王道銀行專職窗口即時協助解決。2016年，王道銀行已協助14件個案完成架構額度，並協助25件個案了解貿易融資的申請內容。藉由協助客戶進入國際貿易市場，可增加客戶對王道銀行的信賴，進而使王道銀行成為客戶的主力銀行。

5.1.3 深耕客戶關係

一、設置專人提供優質服務

王道銀行針對每位客戶，自前台如業務接洽、中台如財務管理與風險控管、後台如交易執行與結算等，均設置具企業金融專業之專人協助客戶建立交易、處理帳務及諮詢其他金融服務。

為持續提升金融專業與客戶滿意度，王道銀行以核心職能為主軸，每年規劃完整的專業訓練及發展課程，包括金融產品、工作技能、管理技能等，鼓勵行員每年依職務所需持續進修，以精進金融相關專業及服務品質。繼2015年辦理電話禮儀專業訓練後，2016年擴大辦理「用服務創造價值」進階課程，透過課程講解與實際演練，持續精進行員面對客戶時應有的禮儀與服務態度，具體提升客戶服務品質並增進與客戶之往來關係。

二、舉辦小農音樂餐會活動

為維繫客戶關係並感謝客戶支持，王道銀行自2011年起，每年度辦理感恩同悅會活動，邀請客戶進行聯誼茶會及觀賞藝文表演，增進營業單位與客戶的深度互動與交流，同時表達王道銀行感恩回饋之心意。

2016年，為推廣「利他圓己」的王道精神，王道銀行邀請社會企業FCARE一同參與舉辦「小農音樂餐會」，採用在地小農食材與客戶共享佳餚，同時聆聽在地小農的故事，並與客戶共同支持公益、關愛土地，席間伴以優雅的台灣歌謠， 讓這場感恩同悅會意義非凡，擴大為王道銀行與客戶一同對社會和環境的感謝。

2016年舉辦感恩同悅會－小農音樂餐會，結合公益讓活動別具意義，並增進客戶關係及交流

感恩同悅會－小農音樂餐會，優雅台灣歌謠伴隨客戶共享佳餚

5.1.4 客戶滿意度

王道銀行為了提供更完善的服務，於2016年第四季舉辦客戶滿意度調查，藉由專人與企業客戶一對一的深度訪談，深入瞭解客戶之需求與建議，以強化王道銀行之服務項目與品質。

王道銀行客戶滿意度深度訪談主要分成三部分：一般業務、網銀業務、整體表現，分別設計若干結構式問題，以極佳到極差共五個等級，區分客戶對各項服務與整體表現的滿意程度。2016年調查結果與2015年調查結果比較顯示，一般業務部分，獲得客戶「極佳」及「佳」之佔比自82.88%提高到91.35%；網銀業務部分，獲得客戶「極佳」及「佳」之佔比自78.72%提高到86.56%；而整體表現部分，獲得客戶「極佳」及「佳」之佔比自81.28%提高到89.43%，彰顯客戶對王道銀行的服務具有高滿意度，且較去年皆有所進步。

5.1.5 客戶申訴管道

王道銀行長期致力於保障客戶權益與提升客戶滿意度，與時俱進持續修訂「客戶申訴暨金融消費爭議處理辦法」，明文規定各項爭議處理流程與時程，以健全爭議處理機制。

王道銀行提供電話、信件、電子郵件等多元申訴管道，亦明確規定受理、處理、回覆、追蹤等流程，將客戶建議化為成長動力。在2017年跨足個人金融服務後，王道銀行另針對個人金融消費者提供行動裝置APP線上客服、官網留言等線上申訴管道，並新制定「客戶申訴暨爭議事件通報處理作業要點」，使客戶申訴處理的流程與步驟更加細化與完備，持續提升王道銀行的服務品質。

5.2 客戶交易安全

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。在多重且嚴謹的管理機制下，2016年並未發生客戶資料外流或違反個人資料保護法之情事。

5.2.1 電腦系統資訊安全

王道銀行為維護資訊環境之安全，建置電腦防毒系統、雙層防火牆管制、入侵防禦系統、帳務主機連線及存取管制、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、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；另針對應用系統環境之安全，已建置原始碼及黑箱掃描工具及上線檢核機制；此外，每年辦理電腦系統資訊安全評估，以強化網路通訊、電腦系統之安全。王道銀行亦舉行資安教育訓練及宣達，提升同仁之資安意識與警覺度。

2016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，評估項目包含資訊架構檢視、網路活動檢視、網路設備檢測、伺服器及終端機設備檢測、網站安全檢測、安全設定檢視、合規檢視、社交工程演練，並依評估報告實施具體改善措施，以強化網路通訊、電腦系統之安全；此外，王道銀行導入ISO 27001資訊安全管理系統，並於2016年取得ISO 27001國際標準驗證，確實提升資訊安全水準，保障客戶資料安全。

5.2.2 交易及資料控管

為確保客戶交易及資料安全，王道銀行建置之企業網路銀行，採高安全度之網路交易控管機制，包括用戶代號、密碼、動態密碼等，避免遭駭客破解盜用，而交易資料的傳輸則採最高等級SSL憑證，以確保資料傳輸的安全。此外，亦採用電子簽章機制，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。

王道銀行為防範不可抗力之事故發生時，總行各項營運作業得以不被中斷，除現有建置於龍潭的異地備援中心之外，另積極規劃以分行現有設備擔任總行之異地備援，有效利用分行設備資源以降低成本，2016年8月，分行異地備援專案已在竹科分行完成演練。

5.3 產品風險揭露

5.3.1 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，本行落實辦理KYC（Know Your Customer），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，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」及「辦理銷售結構型商品作業辦法」等規範，確實落實商品適合度制度。

5.3.2 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，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、匯率商品、利率商品、結構型商品等各項業務說明外，金融交易商品另提供客戶商品說明書，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，期能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。在完善產品說明制度下，2016年並未發生違反商品和服務資訊標示之情事。

6. 幸福職場－員工照顧

王道銀行深信唯有幸福的員工，才有滿意的客戶與良好的營運績效，也方能建立永續發展的企業；是以王道銀行秉持「真誠以待、情義相隨」之企業文化，致力創造充滿幸福感的友善職場，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，建構完善的培育制度與暢通的溝通管道，提供完善的薪酬福利制度，具體落實對員工的照顧與關懷。

王道銀行在徵才、育才、留才三方面均衡發展，加上2016年擴大建置個人金融業務相關組織，員工人數與新進率穩定成長，2016年新進率為65%，離職率16%，累計服務滿十年以上之員工逾全行人數15%。

6.1 安心的就業環境

6.1.1 多元僱用

為因應轉制商業銀行，跨足個人消費金融業務，王道銀行人才需求大幅提升，截至2016年底，王道商業銀行在台員工692人，海外據點員工66人，合計共758人，較前一年度增加301名員工，其中，管理階層共有115人，台灣及香港地區之主要營業據點管理職以當地人員為優先聘僱對象，台灣當地聘僱率達百分之百，海外當地聘僱率超過五成。此外，王道銀行目前共聘僱八位身障員工，佔全行人數1.1%，聘僱員額高於法規標準（註6-1）。

圖表6-1：2016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
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	21	20	1	8	50
	31歲~49歲	37	223	3	14	277
	30歲(含)以下	0	47	0	7	54
	男性人數	58	290	4	29	381
女性	50歲(含)以上	10	9	1	1	21
	31歲~49歲	40	239	1	14	294
	30歲(含)以下	0	46	1	15	62
	女性人數	50	294	3	30	377
合計		108	584	7	59	758
比例（%）		14.3%	77.0%	0.9%	7.8%	100%

註：管理階層指具單位(組、科級以上)管理職責之人員。以上資料截至2016年12月31日止

註6-1：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、公保員工數的百分之一，且不得少於一人。本行2016年台灣聘僱且參加勞保之員工數為692人，故依法需聘用至少七位身障員工。

圖表6-2：2016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	5	7	1	3	16	2.6%
	31歲~49歲	8	125	1	2	136	22.5%
	30歲（含）以下	0	41	0	1	42	6.9%
	男性人數	13	173	2	6	194	32.0%
女性	50歲（含）以上	0	5	0	1	6	1.0%
	31歲~49歲	9	146	1	3	159	26.2%
	30歲（含）以下	0	30	0	7	37	6.1%
	女性人數	9	181	1	11	202	33.3%
合計		22	354	3	17	396	65.3%
		376		20			
佔新進員工比例（%）		94.9%		5.1%			

註：以上資料截至2016年12月31日止。此處計算之全體員工人數為2016年1月1日員工人數及2016年12月31日員工人數之平均值607人。

圖表6-3：2016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	2	1	4	9	1.5%
	31歲~49歲	1	39	0	3	43	7.1%
	30歲（含）以下	0	4	0	0	4	0.7%
	男性人數	3	45	1	7	56	9.3%
女性	50歲（含）以上	0	1	0	1	2	0.3%
	31歲~49歲	3	18	1	4	26	4.3%
	30歲（含）以下	0	6	0	5	11	1.8%
	女性人數	3	25	1	10	39	6.4%
合計		6	70	2	17	95	15.7%
		76		19			
佔離職員工比例（%）		80.0%		20.0%			

註：以上資料截至2016年12月31日止。此處計算之全體員工人數為2016年1月1日員工人數及2016年12月31日員工人數之平均值607人。

6.1.2 職場平權

王道銀行恪守勞動相關法令，積極建立重視人權、免於歧視與騷擾的工作環境，海內外營業據點的各項勞動條件及制度規範皆依循當地法規；若遇各項營運變化，不僅事前進行員工溝通，亦皆依法預告期提前告知員工。

王道銀行不分性別、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；2016年員工之女男比例，各為50%，其中管理階層女性佔比近46%，且2016當年度獲拔擢之員工有48%為女性，彰顯王道銀行充份提供兩性公平競爭及發展的機會。

為提供兩性平等且互相尊重的工作環境，王道銀行已訂定「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，並將兩性平權及性騷擾防治相關課程納入員工在職訓練，2016年度共辦理26場相關訓練課程，計379人參訓（佔總人數52%），訓練總時數為189.5小時；亦設立性騷擾申訴及調查機制，以加強推動職場平權；2016年並無任何申訴案件。

此外，王道銀行遵循國際認可之勞工人權，不僱用未滿16歲之童工及非自願員工，禁止非法歧視脅迫及不人道待遇，保障員工享有平等權益。

6.1.3 公平薪酬

為吸引優秀人才與激勵員工，王道銀行薪酬制度兼顧內部公平性及外部競爭力，並按其學經歷、工作與能力表現、所任職務及所需專業技能等標準核定薪酬，不因性別、年齡、種族等因素而有所差異。同時，王道銀行每年藉由市場薪酬調查定期檢視薪酬架構，確保員工整體薪酬具備市場競爭力。

王道銀行員工之基本起薪，不論女男皆優於勞基法之基本工資，2016年集團內招募之大學畢業生起薪每月固定薪資高於法定每月基本工資1.6倍以上（註6-2）。2016年整體薪酬依職類及績效衡量，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0.9:1（註6-3）。

為追求永續成長與卓越績效，王道銀行鼓勵以合理獎酬激勵員工勇於承擔更具挑戰性的責任。員工除享有14個月保障年薪，包括12個月的月薪及二個月的考績考勤獎金外，另視當年度之公司營運績效及員工個人績效，發放績效獎金及業務獎金。此外，王道銀行亦每年參考市場調查報告、公司營運績效與員工個人績效進行調薪。2016年度，有96%以上參與年度考核之員工獲得調薪，其中個人調薪最高幅度超過15%（註6-4）。

註6-2：「每月固定薪資」計算項目包含固定月薪及伙食津貼；依2015年7月1日行政院勞動部公告，法定基本工資月薪為新台幣20,008元，自2017年1月1日起調整至21,009元。文中1.6倍為以2016年之基本工資計算。

註6-3：「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。

註6-4：此處調薪幅度計算基準包括績效調薪與晉升調薪。

6.1.4 福利關懷

王道銀行秉持「人性關懷」的理念，為確實關懷員工及凝聚員工向心力，規劃多項員工福利制度，且逐年提升各福利項目與舉辦關懷活動之頻率，讓員工能樂在工作，並保持工作與生活的平衡。

王道銀行依法提供勞工保險、全民健康保險及退休金，另為員工及其眷屬規劃了團體綜合保險，以加強壽險、意外險、住院醫療險與癌症險之保障，更提供員工優於法令水準之定期健康檢查，提倡健康管理與疾病預防；生活津貼與福利方面，訂有三節獎金、生日禮金、子女教育獎學金、生育與婚喪補助、部門聚餐補助、員工優惠存款、特約商店優惠，並與托育機構合作提供托育優惠等。此外，王道銀行自創立之初即成立職工福利委員會，並依據「職工福利金條例」，分別由雇主（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%，並另由員工每月固定薪資中扣繳0.5%的金額做為福利金來源；2016年福委會總支出費用為新台幣8,140,755元，平均每位員工享有之福利費用為新台幣14,883元（註6-5）。

此外，在協助員工個人職涯發展方面，王道銀行亦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，2016年王道銀行總計補助員工190人次，金額達新台幣1,126,977元，鼓勵員工追求自我成長。

圖表6-4：2016年王道銀行員工福利說明

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，以及無後顧之憂的員工免費團體保險計畫，加強壽險、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一次，未滿40歲員工每二年檢查一次）。
3. 三節禮金及生日禮金	提供農曆春節、端午節及中秋節等三節禮金，並致贈員工生日禮金。
4. 其他福利補助	提供員工生育與婚喪補助、學習補助、子女教育獎學金、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」之規定，訂定員工退休辦法及退休金給予規定，俾確保員工退休金權益。
7. 彈性上下班時間制度	提供員工照顧家庭之需要，實施彈性上下班機制，由員工依需要申請彈性上下班時間。
8. 員工優惠存款	提供員工優惠存款利率方案。
9. 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。
10. 其他福利事項	多元的特約商店優惠、總部大樓提供員工洗車、洗衣收件及便當代訂購服務等福利。

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等，更進一步設置優於法令規範之休假制度，包含：感心假（原名孝親假），體貼員工家庭照顧的需求；公益假，鼓勵員工參與社會公益，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；於2016年新設生日假、陪產檢假，前者讓員工生日當月可任選半日提早下班；後者則提供員工本人或配偶妊娠期間五日之陪產檢假，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，更可選擇繼續參加公司福利團體保險。

除了各項福利制度外，王道銀行亦設有圖書室、交誼廳、咖啡吧、能量補充站、按摩休憩區、展覽藝廊等，並舉辦藝文活動，讓員工於工作環境中享受各種藝術氛圍。

註6-5：此處僅計算台灣地區聘僱員工的平均福利費用，包括結婚禮金、生育與喪葬補助、子女教育獎助、住院慰問、部門聚餐聯誼等。

圖表6-5：2016年王道銀行職場照顧與家庭關懷措施

活動項目	說明
1. 圖書室	建置王道銀行圖書室，提供多元的書籍、期刊及雜誌，讓員工隨時借閱，充實新知與調劑身心。
2. 交誼廳及咖啡吧	員工促進情感交流與工作之餘的休憩最佳去處，提供咖啡、茶飲及舒適的環境供員工使用。
3. 員工Coffee Day	免費提供咖啡供員工享用，提振上班能量。
4. 能量補給站	無償提供員工各種食糧及來自小農的有機蔬果，為員工補給能量、放鬆心情。
5. 紓壓按摩服務	透過與「伊甸基金會」合作，進用視障按摩師，提供員工免費按摩服務，促進員工身心健康，亦善盡企業社會責任。
6. 展覽藝廊	王道銀行於總部大樓設有藝術展覽藝廊，不定期提供各類具教育性的文化藝術活動，諸如藝文講座、系列音樂會、藝術展覽等，提供員工轉換心情及充電的最佳選擇。
7. 留職停薪制度	為考量員工之需要，訂有員工留職停薪辦法，提供員工因進修需要、傷病治療及育嬰需要等，得提出留職停薪之申請。
8. 優於法令規範之休假制度	特別休假：優於勞動基準法之特別休假制度。 生日假：公司對員工的生日祝賀，讓員工在生日當月任選一天提早半天下班，安排一個屬於自己的時光。 感心假（原名孝親假）：為提供員工家庭照護所需，如有親人需陪同就醫，或發生緊急、突發狀況需同仁親自照護者，或是天災事故致住家毀損有修復之需要時，可提出申請。 陪產檢假：提供員工本人或配偶妊娠期間五日之陪產檢假。 公益假：鼓勵員工多參與社會公益活動，給予公益假。
9. 家庭日	邀請員工寶眷及親友參與家庭日活動，讓寶眷親友更瞭解其工作環境外，現場亦結合藝術創意活動，促進員工及家庭間的情感交流。
10. 夜歸同仁搭車登記	對於因加班或輪班而須於夜間十時以後下班之員工，提供免費叫車服務並予登記車號，以保障員工人身安全。

圖表6-6：王道銀行提供多元福利，打造幸福職場

王道銀行2016年共計三名女性員工申請留職停薪，其中一人於當年度申請復職，其餘二人留職停薪中。此外，2015年申請育嬰留停員工共有二人，均在2016年完成復職，故2016年總計三人復職，復職率為100%；此外，於2015年留停復職，且至2016年仍在職的員工共計有一位，留任率為100%。

圖表6-7：2016年王道銀行育嬰留停情形

項目	性別		合計
	男性	女性	
2016年申請人數	0	3	3
育嬰留停2016年應復職人數(A)	0	3	3
育嬰留停2016年應復職且復職人數(B)	0	3	3
回任率(B/A)		100%	100%
育嬰留停2015年復職人數(C)	0	1	1
育嬰留停2015年復職且至2016年仍在職之人數(D)	0	1	1
留任率(D/C)		100%	100%

6.1.5 工作環境與健康安全

外聘有氧體適能教練，鼓勵員工養成運動習慣

為打造全新、便捷、且人性化的員工平台，王道銀行2016年推出人力資源應用服務平台，將各項人力資源服務整合至該平台中，包括各項出差、請銷假、加班申請及薪資查詢等各項作業與簽核，方便員工及主管更有效率的申請、查詢與管理。此外，該平台更將員工目標設定及自我評核作業e化，提供員工更便捷的服務。

在工作場所部分，除了打造無菸的工作環境，且於辦公大樓加裝預冷空調箱系統及新鮮空氣進氣系統，確保工作場所之舒適度外，亦安排每日清潔及定期消毒，降低工作環境中的有害因子，以及定期進行二氧化碳排放、燈光照明等檢測，使工作環境符合法規標準，保障員工工作時的健康安全。此外，王道銀行亦有嚴密的門禁保全措施，守護員工的日常安全。另設有哺集乳室，提供員工安心的哺集乳環境。

此外，為了避免員工在工作場所因意外事故發生職業災害事件，王道銀行用心守護每一位同仁的健康安全，訂有「職業安全衛生工作守則」，明確規範工作安全、衛生等各項標準，並對各種急救措施、緊急設備使用需知、事故通報原則等有詳細而清楚的說明，同時亦舉辦防災演練，以增進員工的防災應變經驗。2016年，王道銀行舉辦二次消防地震編組演練，受訓員工達81人次。

王道銀行亦依相關規定訂定公傷假，並協助員工申請勞保補助，在最短時間內提供員工所需協助。2016年員工公傷假情形如圖表6-8。

圖表6-8：2016年王道銀行員工公傷假情形

項目 / 性別	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	缺勤率	失能傷害嚴重度	失能傷害頻率
男性	1	4	94	149.1	0	0.0	0.02%	6.50	1.63
女性	0	0	172	522.6	45	48.9	0.10%	0.00	0
合計	1	4	266	671.7	45	48.9	0.06%	3.32	0.83

註：總工作時數= 1,206,192小時（總人數×年工作天數×每日工作時數），其中男性總時數為615,072小時，女性總時數為591,120小時
總工作天數= 150,774天（總人數×年工作天數）
此處之總人數為2016年1月1日員工人數及2016年12月31日員工人數之平均值
缺勤率=(公傷天數＋病假天數＋生理假天數)／總工時×100%
失能傷害嚴重度=公傷天數／總工作時數×100萬小時為基礎計算
失能傷害頻率=公傷次數／總工作時數×100萬小時為基礎計算

王道銀行積極鼓勵員工運動與打造健康的生活，透過不定期舉辦運動競賽及體育活動以凝聚員工向心力，並倡導員工工作生活平衡。2016年首度辦理有氧體適能運動及減重比賽，更推動健康動一動之健身操，鼓勵員工上班時適時起身運動，養成運動習慣。2016年王道銀行共計有十個社團，包括網球社、壘球社、美妍養生社、羽球社、高爾夫球社、瑜珈社、籃球社、游泳社、慢活社及志工社等，致力打造員工工作與生活的平衡，全年度社團補助預算為新台幣963,000元。

王道銀行積極實踐最佳工作環境的承諾，長期致力健康職場促進之推動，2016年更獲得衛生福利部國民健康署「健康職場認證」健康啟動標章，代表王道銀行致力打造員工工作生活平衡與健康職場環境的成果深獲肯定。

6.2 完善的培育制度

6.2.1 職能培訓

王道銀行根據組織營運策略、目標，並接軌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。每年以管理職能及專業技術職能為核心主軸，透過與主管及員工訪談，建立員工個人發展計畫，並針對不同主管職級規劃涵蓋策略、領導、溝通及創新等內容之管理技能課程；另依員工不同的業務屬性與遵法義務，規劃金融專業、工作技能及通識基礎等全方位培訓課程、名人講座及研討會。

為有效運用學習資源，王道銀行安排內、外部實體課程，亦導入數位學習平台「王道e學苑」，設立多元豐富的線上課程，使員工可以更富彈性、更便利地學習，強化員工培訓效益。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，培養多元專長，讓職涯發展路徑更為寬廣。

此外，王道銀行因應全球邁向數位金融服務發展趨勢，同時契合公司轉型數位商銀之策略營運需求，2016年度正式導入「數位金融儲備菁英」制度（Digital Management Associate, DMA），由廣招之人才中選出擁有高度潛力的職場新鮮人，藉由系統性且密集的學習發展計畫，包括職前訓練及輪調期間的派外訓練，短時間內培育能通盤掌握銀行運作且具業務發展能力的儲備人才，另一方面，在培訓發展的過程中結合「導生制度」，由內部高階主管擔任其導師，塑造行為典範，給予職涯發展的引導與諮詢，進而擴大視野。

王道銀行大專院校公開徵才

6.2.2 自主學習

2016年王道銀行舉辦之內部教育訓練共計556班次，外部機構研習共計396班次，總計參訓人次達13,795人次。全行員工之教育訓練時數總計24,173小時，平均每位員工受訓時數為33小時，每人平均訓練費用逾新台幣5,499元。管理職主管及一般技術職人員之女男訓練時數比率約1:1，訓練時數比例均無特別差異。

圖表6-9：2016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	2,423.7	2,333.8	4,757.5	38.7
佔管理職人員總訓練總時數比率	50.9%	49.1%	100.0%	-
專業技術職人員	9,553.6	9,862.1	19,415.7	31.9
佔專業技術職人員總訓練時數比率	49.2%	50.8%	100.0%	-
合計	11,977.3	12,195.9	24,173.2	33.0
佔總訓練時數比率	49.5%	50.5%	100.0%	-
每人平均時數	32.6	33.4	33.0	

註1：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732人計算。其中男性367人、女性365人；管理職123人、專業技術職609人。
註2：管理職人員指科長級（含）以上人員，專業技術職人員指科長級以下人員。

除了內、外部實體課程，王道銀行之數位學習平台「王道e學苑」，提供自製或外購之多元主題課程，內容包含各種金融專業、法令遵循、專業與管理職能等，2016年共計開辦364班次，員工線上訓練時數總計達4,975小時。另外，王道銀行亦相當重視誠信經營，故透過新進人員訓練、法遵暨洗錢防制線上課程、專題演講、金融知識測驗活動等方式宣導並提倡反行賄、反受賄及反貪腐等誠信原則；而員工接受相關人權政策的訓練總時數達88.5小時，全行員工受訓比率達24.18%。

6.2.3 人才評鑑

因應企業快速成長所帶來的各項人才需求，王道銀行建置人才發展計畫（Assessment Center），評選具潛力之優秀人才，並予以適切的培訓。人才發展計畫係於標準條件下，以系統化之測評技術，使受測者展現工作上所需技能，採取實況模擬並以職能為基礎（Competency Based），精確評估不同受測者於相同情境下所展現的行為，相較面試等傳統測評方式，人才發展計畫於統計上具有較高之信度與效度。測評後，再依受測者之職能需求，施以量身訂作之培育計畫。

王道銀行陸續將主管分梯次進行評鑑，並培訓高階主管擔任評鑑員。於完成評鑑後，配合評鑑報告之建議，循序漸進安排專業課程及發展計畫予受評者，以建立長期之人才發展制度。

6.2.4 績效管理

為鼓勵員工追求卓越的績效表現，並達成意見溝通、工作改善、調薪晉升、培訓發展等目的，王道銀行每年度均進行績效管理，主要分為三個階段：規劃（期初目標設定）、執行（期中績效回饋）、檢討（期末績效評核）。各階段執行期間，輔以e化績效管理平台、實體與線上說明會、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，進而落實績效管理。

圖表6-10：2016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	304	45.51%	29	4.34%
女性	306	45.81%	29	4.34%
主管職	96	14.37%	6	0.90%
專業技術職	514	76.95%	52	7.78%

註：2016年適用績效評核者不含10月以後入職之員工。

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後送呈核定，以確保全行標準一致；為鼓勵員工自主追求成長，員工每年得透過個人發展計畫（Individual Development Plan, IDP）之執行，表達對未來職務輪調或職涯發展的想法，並與主管進行討論及發展計畫之制定。2016年適用績效管理之員工，全數參與年度績效評核，其性別與員工類別分布情形如圖表6-10。

6.3 暢通的溝通管道

6.3.1 溝通平台

王道銀行為促進勞資和諧、傾聽員工心聲，建立多項員工、主管與公司之多元溝通管道，包括每季召開勞資會議，討論勞動法令保障相關項目，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，亦持續向全行員工加強宣導出勤及加班重要規定，以確保員工之勞動權益。

此外，每一季舉辦員工大會說明公司的重大政策及發展方向，以促進員工對公司的瞭解；同時，為保障員工權利及確保溝通無礙，設有「員工申訴信箱」、「性騷擾申訴信箱」，所有申訴文件及信函皆以密件方式處理，以保障申訴人權益；另為聽取員工意見、關懷員工感受，設有「We Care信箱」，歡迎員工提出各項員工照顧方案等其他建議。以上溝通管道並各自設有電話或傳真專線，確保每位員工的意見可直接且迅速地獲得回應。

王道銀行亦將雙向溝通機制設計於內部教育訓練（含實體及線上課程）、線上測驗、績效評核等活動中，藉由數位學習平台提供線上問卷調查，使員工得以表達對各項活動及服務流程之滿意度與建議，每一次的問卷調查結果皆彙整於活動結案報告中，並呈報高階主管，以正視員工意見，進而落實於行動計畫。同時，透過各部門舉辦之部門會議，鼓勵同仁彼此進行資訊交流及經驗分享，藉以凝聚共識。

6.3.2 經驗傳承

王道銀行為傳承經驗，舉辦在學生暑期實習計畫、內部講師培訓、高階主管面對面座談會與新人輔導員制度。

學生暑期實習計畫開放給大學、研究所在學生參加，特別設計銀行業務基礎課程、銀行前中後台跨部門輪調、團隊競賽、專題報告等多元方式，讓在學生體現職場實務，提升職場競爭力。此外，亦遴選員工擔任實習生輔導，提供生活協助、工作與職場倫理指導等。2016年共培育27位實習生。

王道銀行亦舉辦內部講師認證，培訓員工表達及簡報能力，使專業知識及工作技能得以有系統地傳承。自2014年起至今共培育出80餘位認證講師，並自主開發200餘堂實體與線上課程。每年年底更以象徵講師最高榮譽的「春風獎」，勉勵講師經驗傳承與知識共享之貢獻。而為了讓員工得以深入瞭解資深主管之專業領域及工作態度，藉此提升員工思考高度及決策判斷之層次，2016年合計舉辦三場高階主管面對面座談會，討論主題涵蓋經驗傳承、產業趨勢、職場倫理等，參與人次達80人次。

此外，為協助新進人員快速適應公司環境，及早發揮戰力，王道銀行2016年更建立新人輔導員制度，由資深員工以系統化的方式帶領新人，促進新人縮短學習曲線，迅速契合公司文化。

暑期實習學員與高階主管合影留念

暑期實習學員展現團隊精神完成任務

6.4 以人為本的企業文化

王道銀行致力貫徹「真誠以待、情義相隨」的企業文化，自2013年成立「企業文化推行委員會」以來，實施多項舉措，並舉辦多元活動，包括：快樂星期五－員工每週五可穿休閒服上班；紓壓休憩服務－聘僱視障按摩師為員工按摩；能量補給站－提供員工免費點心及飲料；員工咖啡日－每兩個月舉辦一次，提供員工免費咖啡或茶；員工家庭日－讓員工子女及父母至公司參訪，了解家人的工作環境；員工關懷卡－在每位員工的生日前夕與任職每滿週年的時刻，分別致予員工主管親筆的生日卡及週年卡，表達對員工的祝福與關懷；員工子女暑期實習計畫－協助員工子女發展職場技能；此外，更於2016年舉辦集團員工運動大會，培養員工團隊精神與運動精神，並有效凝聚員工情感。

集團運動會培養員工團隊精神

此外，王道銀行於2016年亦發行二期企業文化期刊，做為宣揚企業文化理念與溝通員工心情故事的平台，建立不同型態的溝通與交流管道，凝聚向心力。

員工家屬參觀公司合影留念

員工家屬參與公司活動

7. 共生共榮 – 環境保護

王道銀行相信，唯有與環境共生共榮，才能為下一代打造一個更美好的世界。近年除積極推動公文與作業無紙化，亦逐步汰換耗能設備、更換節能設施，同時鼓勵資源回收與再利用，並增加綠色採購的比重；此外，亦主動認養總部大樓周邊的人行步道，種植大型植栽促進城市綠化，降低二氧化碳排放。上述舉措，乃希望透過多管齊下的方式，為環境保護貢獻心力。

7.1 節能減碳

7.1.1 辦公室無紙化

因應現今數位化趨勢，在符合法規要求與資料保密的前提下，王道銀行多項公文或作業均採無紙化措施，包括董事會議程及相關附件資料、呈審計委員會之稽核報告、電子表單系統上之「自行查核作業」模組等，落實無紙化之環保目標。

此外，王道銀行亦提供客戶e-Advice自動化訊息通知服務以減少紙張的列印及實體單據的寄送，依據統計，此項服務平均每月可減少逾5,000份實體單據，減幅超過八成；在員工教育訓練部分，透過數位學習平台「王道e學苑」，以減少教材紙張的列印，同時向全行宣導降低影印紙用量、將員工的各項列印自動預設為雙面列印，貫徹無紙化的實施。

7.1.2 節能設備

王道銀行長期致力於推行環保節能政策，減少溫室氣體之排放；且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，按照計畫逐步汰換耗能燈具。2016年度針對高耗能鹵素燈、高壓鈉燈等舊燈具及燈管進行汰換，並持續再活化利用舊有燈具，以LED燈管替換，總共更新302盞，更換後年度使用電量估計可降低48,422度，減少排放約25.56公噸二氧化碳當量，節電效益達86.1%（圖表7-1）。

汰換耗能舊燈具：階梯燈

鹵素燈更換為LED節能燈：1F辦公區天花板燈

鹵素燈更換為LED節能燈：大樓梯廳嵌燈

圖表7-1：2016年大樓照明用電改善統計數據

1. 大樓外牆投射燈	1000W高壓鈉燈→200W LED燈（24盞）		節電率
	年省14,400度	年減少7,603公斤二氧化碳當量	80%
2. 大樓梯廳崁燈	50W鹵素燈→7W LED燈（100盞）		節電率
	年省16,125度	年減少8,514公斤二氧化碳當量	86%
3. 車道壁燈、階梯燈、人行步道燈	26W PL燈→4.5W LED燈（58盞）		節電率
	年省1,247度	年減少658公斤二氧化碳當量	82.7%
4. 1F 辦公區天花燈	60W鹵素燈→4.5W LED燈（120顆）		節電率
	年省16,650度	年減少8,791公斤二氧化碳當量	92.5%
總計	年省48,422度	年減少25,566公斤二氧化碳當量	平均節電率86.1%

註：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
碳排放量（公斤二氧化碳當量）=年省用電度數（度）×碳排放係數
節電率=（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）÷（舊燈具瓦特數×燈具使用天數×日平均使用時間×燈具更換數量）
平均節電率＝總計年省用電度數／總計舊燈具年用電度數

在空調設備上，王道銀行總部大樓採用變頻式空調，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；在電梯設備上，採用智慧型電梯，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，於例假日僅開放一台供使用。

7.1.3 資源回收與再利用

在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，減少垃圾量，每層樓均設置資源回收收集中心，有效提升資源回收率。2016年資源再利用比率從2015年的12.91%提高至16.23%，詳細數據請參考圖表7-2。

圖表7-2：2015-2016年一般垃圾及資源回收情形

年度	總垃圾量	資源回收量				資源回收總量	資源回收率
		紙類	塑膠類	金屬類（鐵／鋁）	其它類		
2015	144,000公斤	17,951公斤	401公斤	248公斤	N/A	18,600公斤	12.91%
2016	132,000公斤	19,716公斤	400公斤	432公斤	876公斤	21,424公斤	16.23%

註1：資源回收率=〔資源回收量÷總垃圾量（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：無法資源回收之垃圾均委託專業合格清理機構清運以焚化方式處理。

而在水資源管理上，王道銀行皆使用自來水，於洗手間檯面設置紅外線給水設備，自動調整出水量以節約用水，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；大樓植栽區噴灌系統亦依季節、天候調控用水，正常天候採早、晚各一次，而瀑布魚池區用水採循環過濾系統，以活化水資源，重複利用。

大樓植栽噴灌依季節天候調節水量

瀑布魚池區設置循環系統

7.1.4 能源與碳排放管理

王道銀行2016年致力推廣辦公區每日中午關燈一小時、步行上下樓等，落實節能減碳。同時，亦倡導夏季不穿西裝外套、不打領帶的措施，並將辦公區夏天空調定溫26度以上，讓節能自小舉動做起。

綜合以上各項節能措施，2016年王道銀行大樓總用電量為3,987,190度，平均每人用電量為7,618度，相關數據請參考圖表7-3；而2016年大樓總用水量為13,775度，平均每人用水量為26.32度。

藉由執行各項節電措施，統計王道銀行總部大樓2016年全年用電量較前一年度總用電量總計節約電力達183,810度，降低碳排放約97公噸二氧化碳當量，節電比率4.4%。

圖表7-3：近二年用電量及碳排放量數據

項目	2016 年	2015 年
總用電量（度）	3,987,190	4,171,000
電力之碳排放量係數	0.528	0.528
碳排放量（公噸二氧化碳當量）	2,105	2,202
大樓總人數	523	483
年用電量（度）／人	7,618	8,639
年碳排放量（公噸二氧化碳當量）／人	4.02	4.56

註1：電力之碳排放係數依據經濟部能源局公布之電力使用二氧化碳排放係數。
碳排放量（公噸二氧化碳當量）=總用電量（度）×碳排放係數÷1,000

註2：大樓總人數為2016年每月底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）的平均值。

7.2 綠色採購

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，採購支出約八成來自當地供應商，且於內規「財務請購及費用支付辦法」中，列入優先採購符合綠色環保產品之相關規定，於採購產品時將環保納入重要評估因素之一，如辦公室裝修或採購辦公設備時，包括辦公室隔間屏風、地毯、壁紙等建材，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例。

總部大樓公共區域之各類耗材用品，優先採購具有環保標章的產品，並透過採購，多方收集各類綠能產品加以測試，協助供應商建立環保與綠色消費的概念。2016年王道銀行更新綠能耗材，包括室內照明燈、室外投射燈等之費用總計近新台幣40萬元。

此外，王道銀行亦於大樓露台、外圍規劃植栽區，大量種植各類植物，並委由專業廠商養護，提升大樓綠化面積。

王道銀行於大樓露台、外圍規劃植栽區

7.3 發展數位銀行

王道銀行於2016年即戮力於籌備2017年改制為台灣第一家原生數位銀行，此致力推動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，亦可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，更可完全降低各項實體單據的印製對環境所產生的耗損，達到結合科技與環境共生的目標。

8. 利他圓己 – 社會參與

8.1 落實讓社會更好的理念

王道銀行深信透過企業的制度與資源整合的能力，實際一步一腳印地落實理念，發揮特長、貢獻心力，將能拋磚引玉、涓滴成河，成為讓社會更好的推手。

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成立後即深耕於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，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專心致力於藝文推廣。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濃厚興趣的孩童，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，一圓偏鄉原住民青少年公開登台的表演夢。王道銀行副董事長駱怡君亦於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2016年起推動關注「新住民學童比例較高」之偏鄉學校，秉持十年磨一劍的精神，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。此外，亦加強與社會企業合作，以實際行動支持社會企業的營運，並舉辦社會企業講座，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，從而獲得更多資源與支持。

此外，為因應改制商銀，擴大服務更多消費者，王道銀行秉持著銀行助人圓夢的初衷，特別舉辦了一系列名為「Dream On夢想發生」的公益活動，活動區分為個人團體組與社會企業組，透過線上徵件與實體活動，最後再評選出優勝者獲得王道銀行贊助圓夢獎金。

8.1.2 志工社

王道銀行志工社成立於2015年，由副董事長暨企業社會責任委員會主委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2016年12月底，志工社社員人數為46位，佔全行台灣員工數6.6%。

王道銀行設有公益假，而為鼓勵員工更積極參與公益活動，參加志工社公益活動之公益假無天數限制。

8.2 關懷偏鄉學童

8.2.1 鼓勵學習與課外活動

王道銀行自2015年起即持續關注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，推廣金融知識教育的課程、配合節慶舉辦關懷活動，並邀請學童至王道銀行總部大樓參與藝文活動，與至華山藝文中心與蝴蝶宮昆蟲博物館等參與知識啟發活動，增加學童的多元學習與生活體驗。

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年起即每學期捐贈新台幣12,000元給新北市吉慶國小，做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，共有36名學童受惠。

二、金融教學活動

為建立偏鄉新住民學童正確的理財與防詐騙金融知識，王道銀行於新北市偏鄉國小舉辦金融教學活動，由志工社志工，帶領吉慶國小五、六年級學生透過互動遊戲學習基本的金融知識，獲得正確的儲蓄與理財觀念，並增加預防詐騙的風險意識。2016年度共有84位學童參與金融教學活動。

三、節慶關懷活動

王道銀行規劃節慶關懷活動，至偏鄉舉辦「母親節DIY創意手作禮物」，聘請美術老師偕同志工社志工，將對媽媽的心意做成禮物，以寓教於樂的方式，陪伴孩童歡度並賦予佳節更深層的意義，同時藉由活動的互動過程，啟發學童的藝文潛力，亦激勵志工投入公益。

王道銀行志工與老師陪伴學童製作母親節禮物

母親節手作禮物吸水杯墊

四、偏鄉學童圓夢活動

為了讓較缺乏資源的學童們，也能勇敢朝夢想邁進，王道銀行為新北市九份國小舉辦圓夢活動，過程中九份國小全校的小朋友均寫出自己的夢想，再由志工、九份國小教師，票選出最令人感動的夢想，由王道銀行志工協助圓夢，同時記錄學童圓夢過程，成為孩子難忘的經驗。

九份國小學童夢想故事接龍

五、藝文啟發活動

為平衡藝文資源的城鄉差異，王道銀行志工社舉辦多場藝文活動，邀請偏鄉學童至王道銀行總部大樓參訪新銳藝術家的作品，並帶著偏鄉學童前往華山藝文中心體驗現代舞，透過肢體的律動認識自我，啟發孩子的創造力、美感與潛能；亦至蝴蝶宮昆蟲博物館，認識大自然生態系統的演化過程，建立科普及生態保育知識，豐富學童們的課外體驗。

帶領偏鄉學童體驗肢體律動

王道銀行志工與偏鄉學童合影留念

王道銀行志工帶領偏鄉學童進行團康活動

偏鄉學童至蝴蝶宮昆蟲博物館參觀，建立生態保育觀念

8.2.2 心靈陪伴與成長

除了鼓勵學習與課外活動之外，王道銀行亦相當關懷學童的心靈健康與學習成長，有感於偏鄉學童需要陪伴，志工社的志工組成遠距視訊關懷天使團隊，以大哥哥、大姐姐的角色，每週與需要特別關懷的學童們談心，不定時參與學童的才藝成果發表，陪伴他們健康成長，成為學童成長過程的心靈伙伴。

2016年，王道銀行共招募17位遠距視訊關懷天使，利用每週五的午休時間12:50～13:10，與新北市吉慶國小的部分學童進行遠距視訊，關心和指導他們的日常生活與課業，讓他們感受到更多的愛與關懷。

8.3 支持社會企業

8.3.1 社會企業合作

王道銀行延續與社會企業多元交流，透過實際行動支持社會企業，以實現更多與社會共好的夢想。2016年主要合作內容包含舉辦小農市集、採購社會企業禮盒、舉辦食材回收、小農餐會推廣等。

一、小農市集

王道銀行連續二年舉辦小農市集活動，邀請社會企業及農友們至王道銀行總部大樓販售新鮮蔬果及有機農產品，除了藉此宣導員工健康飲食的概念外，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，為友善環境與愛護台灣這塊土地盡一份心力。

王道銀行同仁參與小農市集為土地盡一份心力

社會企業及農友至王道銀行販售農產品與推廣理念

二、禮盒採購

王道銀行採購社會企業商品做為三節禮品，包括「2021社會企業」的老梅醋醬禮盒、「好食機農食整合平台」的醬油禮盒、「種籽社會企業」的柚子禮盒等，2016年採購數量總計超過240份，採購金額逾23萬元。並藉由致贈給客戶與媒體記者，將社會企業與社會和環境共好的理念傳遞散播出去。

三、食材回收

為推廣惜食分享，促進食材再利用，王道銀行與「人生百味」社會企業合作，舉辦食材回收活動，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」社會企業製成料理，用以分送給街友；讓家中用不到的剩食，成為街友們的盛食。

8.3.2 推廣社會企業

2016年5月，王道銀行在集團運動會中邀請BR Link、小農吳建良、山不枯、好食機農食整合平台、掌生穀粒、鄰鄉良食等六家社會企業參與，並於運動會中販售社會企業商品，將支持社會企業的理念推廣至參與運動會的一千多名集團員工與其家庭。

王道銀行亦邀請社會企業至總部分享社會企業勇敢逐夢的故事，分別於9月、11月舉辦「為你我的食安與健康把關」、「如何用生命去閱讀」等二場講座，分別由「好食機農食整合平台」創辦人謝昇佑先生、「閱讀人」創辦人鄭俊德先生進行演講與分享，藉座談會方式與員工互動問答，深刻地傳遞創辦社會企業的理念。

8.4 「Dream On夢想發生」公益系列活動

為了推廣利他圓己的王道精神與實踐銀行助人圓夢的初衷，王道銀行自2016年8月起舉辦了一系列名為「Dream On夢想發生」的公益活動，鼓勵大家勇敢說出自己的夢想，並為自己的夢想訂定計畫以實現自己的夢想。此活動共計送出總價值約百萬元的公益圓夢獎金，協助將利他圓己的夢想發揚光大。此外，王道銀行亦前進偏鄉小學，讓偏鄉學童的夢想成真。

王道銀行在台北街頭鼓勵大家勇敢說出夢想

8.4.1 讓利他圓己的夢想發生

Dream On決選：社會企業組得獎者

Dream On決選：個人團體組得獎者

「Dream On夢想發生」公益活動透過實體與線上報名參賽，分為個人團體組與社會企業組，歡迎所有人參加。活動共徵集了個人團體組328組參賽夢想、社會企業組34組參賽夢想；經過初選後，入圍複選之各組繳交夢想企劃書，說明其夢想緣起、執行計畫以及社會影響力，最後評選出五組入圍決賽，現場進行簡報，並經由外部產官學界專業評審團評選出二組各三位得獎者，個人團體組得獎者各可獲得十萬元圓夢獎金，而社會企業組得獎者各可獲得20萬元圓夢獎金。王道銀行更於2017年5月舉辦「Dream On夢想發生」夢想成果發表會，見證這些幫助社會和環境、同時成就自己的夢想，已落地生根、發熱發光。

8.4.2 夢想發生在偏鄉

為鼓勵偏鄉學童勇敢做夢、努力圓夢，王道銀行在2016年10月前進位於宜蘭偏鄉的蓬萊國小，舉辦「Dream On夢想發生在偏鄉」公益活動，透過與學童互動的方式，發掘出學童的三個夢想－「拔河隊的拔河鞋」、「為阿嬤煮食」與「小小圖書館」。於是，王道銀行除了贊助拔河隊共16雙全新的拔河鞋之外，更主動協助邀請拔河國家隊的二位國手為小朋友進行技巧訓練，同時支持拔河隊參加在2016年12月舉辦的全國拔河錦標賽並勇奪季軍；此外，王道銀行更邀請專業主廚遠赴宜蘭指導學童為年邁的阿嬤煮食，一圓學童想藉由煮菜感謝奶奶照顧的願望；同時，亦致贈全套科普書籍予許下願望將多元書籍與同學共享的學童。王道銀行希望藉由幫助孩子圓夢，成為他們在未來的人生旅途上不滅的火種。

Dream On 夢想發生在偏鄉：宜蘭蓬萊國小

偏鄉學童換上新拔河鞋，為了圓夢努力練習

8.4.3 夢想發生在農田

2016年10月，王道銀行舉辦「Dream On Farm」小農音樂餐會，由社會企業「Fcare」提供台灣在地小農栽種的食材，將之烹飪出美味佳餚，席間伴以一連串小農故事介紹，以及一系列耳熟能詳的台灣歌謠，讓堅持友善土地的小農們成為餐會中的主角，亦讓該場餐會成為名副其實的知性饗宴。該活動邀請上百位本行客戶及產、官、學界貴賓相聚聯歡，傳達王道銀行對環境、土地的關懷與對社會企業的支持，同時亦為社會企業與本行客戶、貴賓搭起對話橋樑，希望藉此拋磚引玉，讓更多人關注與支持社會企業。

8.5 培育未來人才

8.5.1 暑期實習種子計畫

王道銀行自2008年開始舉辦「暑期實習」，提供客戶就讀於大專院校的子女暑期實習機會，更自2014年起擴大範疇，邀請員工子女一同參與，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，因此舉辦「種子計畫」，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、實際到各單位訓練之外，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。

2016年持續舉辦的「種子計畫」，經由第一階段徵選、第二階段面試，選出三位優秀上進的學生參與。為期六週的暑期實習，前二週為課堂教學，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，讓所有學生能快速且全面地瞭解銀行運作；後四週讓每位學生分別至二個不同單位實地學習，包括營業單位、風控單位等多個銀行重點部門，藉由二輪的輪調讓每位學生有機會深入接觸二個不同部門，並由王道銀行同仁帶領學生參訪企業、撰寫報告，全程以教授知識為目的，與其他工讀機會多為暫時庶務人力全然不同。

此外，基於愛才惜才的考量，「種子計畫」中表現優良的清寒學生，於畢業後更將獲得優先錄取王道銀行正職職缺的機會。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，值得獲得更好的教育、更好的職涯發展。

8.5.2 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」專門以台灣高校學生為對象的人才培訓計畫，無償提供總部大樓一樓音樂廳場地用於人才育成講座，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，並透過與企業導師的座談熟悉不同企業或產業的特性與文化，而得以儘早進行職涯規劃與養成職場能力。2016年度共贊助三場，總參與人次超過600人。

8.6 社會救助與捐贈

王道銀行2016年度公益捐款總金額達新台幣879萬元整，其中南台灣地震造成台南發生嚴重傷亡，王道銀行於第一時間捐贈新台幣500萬元，協助救災及災後重建。

自2008年以來，王道銀行即長期致力於藝文、創意與教育相關議題，贊助教育基金會、文創基金會、學術基金會等；此外，亦長期捐助中華民國工商協進會、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。

此外，為了降低城鄉資源差距，善用書本的教育力量，王道銀行於2016年舉辦集團關係企業員工募集二手書活動，共捐贈約300本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。

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（2017年2月正式由台灣工銀教育基金會更名）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。2016年共扶植103位藝術新秀，累計扶植879位。

此外，2016年首度邀請專業策展人規劃，透過訪談精選年度堤頂之星，於年底盛大舉辦「生芽—2016堤頂之星精選展」，藉此增加藝術新秀的曝光與知名度，並延伸搭配「在經緯共舞」集體創作計劃及2017年王道銀行集團桌曆設計，此活動共計扶植12位優秀的青年藝術家。

一、徵選堤頂之星，鼓勵藝術新秀揮灑才華

第八屆「堤頂之星」徵件活動海報

為持續發掘年輕人的創作潛力及能量，2016年舉辦第八屆「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，為第八屆堤頂之星安排2017年展演檔期，輔佐年輕新秀奠定藝術經營的基礎。

第八屆「堤頂之星藝術推手徵件計畫」，總計收到66件類型豐富的展演計畫，經專家評選後，共有19件表演藝術與6件藝術展入選，入選團隊將安排於2017年2月至2018年2月進行展演，預計扶植96位藝術新秀。

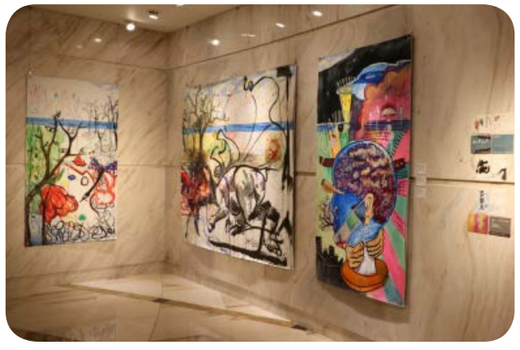
二、舉辦「生芽—2016堤頂之星精選展」

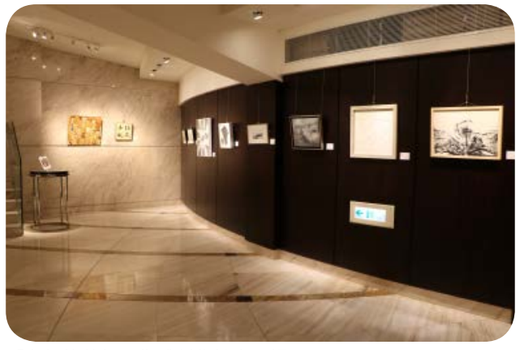
王道銀行教育基金會自2008年起，持續透過徵件計畫扶植藝術新秀，為年輕藝術家提供更多曝光機會並鼓勵創作，2016年首度規劃「生芽—2016堤頂之星精選展」，特別邀請新銳策展人陳湘汶共同策劃，由當年度徵件計畫獲選參展的堤頂之星中，精選總計12位藝術新秀、28件作品於王道銀行藝廊展出，開幕茶會當日人潮絡繹不絕，現場更有藝術藏家收藏新秀作品。

為搭配此次展覽打造提供新秀共同交流的平台，策展人特別規劃「在經緯共舞」集體創作計畫，邀請當年度所有展出的堤頂之星於畫布上盡情對話共舞，透過三聯幅畫布似直（經）與橫（緯）的地球座標概念，展現台灣藝術新秀的無限活力，該幅作品亦於精選展中展出。

「生芽—2016堤頂之星精選展」開幕茶會

藝術新秀導覽展出作品


「在經緯共舞」集體創作計畫作品


「在經緯共舞」集體創作計畫展場一隅

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。2016年下半年，搭配首次舉辦之「生芽-2016堤頂之星精選展」，王道銀行教育基金會邀請新銳策展人陳湘汶精選12位藝術新秀的作品，以「生芽」為主題，取自諧音「生涯」，象徵新秀們如同穿破種子的芽苗向上爭光，製作7,500份2017年王道銀行集團桌曆，推廣傑出年輕藝術家的創作。

2017年王道銀行集團桌曆

2017年王道銀行集團桌曆內頁

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舉辦「藝文共賞」、「藝術展覽」、「藝術私塾」及「大內藝術節」系列活動，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2016年，累積舉辦逾190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、合唱及室內樂演出。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，2016年共舉辦22場藝文共賞活動，合計觀賞人次逾5,900人。

藝術新秀揮灑創意與才華，帶給民眾精心準備的表演

藝術新秀為參觀民眾解說作品

藝術新秀帶領觀眾於開幕茶會手作壓花書籤

藝術新秀帶領觀眾於開幕茶會手作壓花書籤

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，2016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。合計舉辦七場藝術展覽及一場開幕手作活動，總計超過6,000人參與。

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2016年底為止，累計舉辦18場。

2016年首次規劃以「旅行」做為主軸，結合視覺、味覺、觸覺、嗅覺、聽覺所延伸的「旅行x五感」系列講座，廣邀各界名家進行演講，包含格式設計展策創辦人王耀邦、自然及社會觀察員蔡珠兒、PChome Online董事長詹宏志、京盛宇創辦人林昱丞及音樂製作人李欣芸，現場互動問答不斷，反應熱烈，共計舉辦五場講座。其中2016年總計舉辦四場，累計參與人數近1,100人，並於2017年1月舉辦最後一場講座。

透過「尋找你的藝術小夥伴」活動，讓愛好藝術的觀眾找到知音

為加深觀眾彼此之間的情誼，系列講座特別設計「尋找你的藝術小夥伴」活動，近30位熱愛藝文活動的民眾透過參加互動遊戲及集點活動互相認識，找到共同欣賞藝文的好夥伴。共計舉辦三場活動，包含「藝術小夥伴聯誼活動」、「大內藝術節—藝術畫廊導覽」、「ABC Cooking Studio甜點手作體驗」，累計參與人數近50人次。

藝術私塾邀請詹宏志董事長前來分享旅行與五感

藝術私塾邀請蔡珠兒女士分享旅行與五感

四、大內藝術節

大直、內湖地區近年陸續吸引眾多文創相關產業進駐，逐漸形成台北市新興創意街區。台北大內藝術區（Taipei Art District, TAD）於2014年由大直與內湖地區共15家畫廊、藝術機構組成，以共同打造藝術創意街區為目標，讓創意融入街道，使美學成為生活一部分。

第三屆大內藝術節於2016年11月5日至12月4日舉行，由策展人羅禾淋策劃，年度主題為「日出的悸動」，共計超過30位藝術家參展、串聯20處以上的展演場域，透過藝術介入民眾生活的手段，藉此拉近大眾與藝術之間的距離。其中王道銀行教育基金會共計舉辦三場活動，包含一場藝術街區論壇、一場偏鄉孩童藝文體驗，以及一場聲影碎形音像展覽，累計參與人次逾1,000人。

民眾透過聲影碎形音像展覽及專業講座貼近藝術

8.7.3 深耕藝術教育

文化是社會和諧的基石，為助長藝術幼苗，並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以此理念為起點，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，規劃藝術作品導覽、DIY手作、成果發表等內容，透過活動過程建立學童的自信，並促成學童將藝術分享給同儕、家人、師長，帶動藝術欣賞風氣。2016年合計扶植學童近120人次，成果發表累計觀賞近5,000人次。

「創意再現．體驗活動」中，藝術新秀向學生導覽解說作品

藝術新秀與學生問答互動

學童集中專注揮灑創意，創作成果豐碩

學童展現作品，合影留念

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，2011年成立「財團法人台灣工銀教育基金會志工隊(已更名為財團法人王道銀行教育基金會志工隊)」，隔年開始招募藝文志工，開放大眾參與，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。2016年藝文志工隊共參與40場活動，總服務時數達508小時。

2016年共安排一場藝術展參訪及深入導覽，由專業導覽老師帶領藝文志工參觀故宮博物院年度大展《秦俑》，認識來自陝西、甘肅及台灣等地的20個博物考古單位的館藏珍貴文物，增進志工觀摩與學習的機會。

藝文社會志工隊參訪專業藝文展覽

基金會藝文志工隊於活動結束後與演出者合影

附錄

附錄一：全球報告倡議組織GRI指標對照表

GRI 指標		章節
策略與分析		
G4-1	組織的最高決策者對其組織與策略的永續性之相關聲明	董事長的話
G4-2	組織對關鍵衝擊、風險及機會之陳述	董事長的話
組織概況		
G4-3	組織名稱	3.1 關於王道銀行
G4-4	主要品牌、產品和服務	3.1 關於王道銀行
G4-5	企業總部所在位置	3.1 關於王道銀行
G4-6	公司營運所在國家數及國家名（包括主要營運所在國或與永續經營議題有關的所在國均須包含在內）	3.1 關於王道銀行
G4-7	所有權性質與法律形式	3.1 關於王道銀行 4.5 投資人關係
G4-8	提供服務的市場（包括地理位置圖、服務的部門和客戶／利害關係人的類型）	3.1 關於王道銀行 3.4 市場環境與發展策略
G4-9	報告組織之規模（包括1.員工人數、2.營運活動、3.銷售淨額（私人公司）或營業淨額（公營組織）、4.總資本額細分為負債和權益（私人公司）、5.提供產品或服務之數量）	3.1 關於王道銀行 3.3 經營績效與榮譽 4.5 投資人關係 6.1 安心的就業環境
G4-10	a. 依聘僱合約與性別報告員工總數 b. 依聘僱類別與性別報告正式員工總數 c. 依性別報告總勞動人口，包括員工和協力人力 d. 依區域與性別報告總勞動人口 e. 組織的主要職位是否大部分由法律上認定為自聘的人員擔任，或由非員工及非正式的個人（包括承包商的正式員工及非正式員工）擔任 f. 報告就業人數的顯著變化（如季節性變化）	6.1 安心的就業環境
G4-11	受勞資雙方團體協約保障之員工比例	6.1 安心的就業環境 6.3 暢通的溝通管道
G4-12	描述組織的供應鏈	7.2 綠色採購
G4-13	報告揭露期間有關組織規模、架構、所有權或供應鏈之任何重要改變	3.1 關於王道銀行 3.4 市場環境與發展策略
G4-14	報告組織是否有及如何預防的方法或原則	4.3 法令遵循及內部稽核 4.4 風險管理
G4-15	列出經公司簽署或認可，由外部產生發起的經濟、環境和社會章程、原則或其他倡議	「赤道原則」及「上市上櫃企業社會責任實務守則」

GRI 指標		章節
G4-16	列出公司參與協會（如商業協會），和全國或國際性擁護機構的會員資格	中華民國工商協進會：駱錦明董事長擔任榮譽理事長、駱怡君副董事長擔任理事暨青年事務委員會召集人 中華民國刑事偵防協會：駱怡君副董事長擔任理事 中華民國銀行公會：駱錦明董事長擔任理事 兩岸企業家峰會：駱錦明董事長擔任常務理事 兩岸共同市場基金會：駱錦明董事長擔任董事 APEC企業諮詢委員會（ABAC）：駱怡君副董事長擔任中華民國代表
鑑別重大考量面與邊界		
G4-17	a. 列出包括在該組織的合併財務報表或同等文件的所有實體 b. 報告是否有不包括在該組織的合併財務報表或同等文件所涉及的任何實體	a. 合併報表之所有實體請參見年報第300頁 b. 本報告書主要以王道商業銀行海內外據點為主詳如編輯說明
G4-18	a. 解釋定義報告內容和考量面邊界之流程 b. 解釋組織如何實施定義報告內容之原則	1.1 利害關係人 1.2 重大性議題辨識 1.3 重大性議題分析
G4-19	列出定義報告內容流程中所鑑別的所有重大考量面	1.2 重大性議題辨識
G4-20	針對每個重大考量面，說明組織內部在考量面上的邊界	1.3 重大性議題分析
G4-21	針對每個重大考量面，說明組織外部在考量面上的邊界	1.3 重大性議題分析
G4-22	報告在以前報告中所提供資訊任何重述的影響及重述原因	本報告書無對先前報告書所提供之資訊進行重編
G4-23	報告與以前報告在範圍和考量面邊界有顯著改變	本報告書為王道銀行第二本企業社會責任報告書，與首本報告書在範圍和考量面無顯著改變
利害關係人議合		
G4-24	提供一份組織參與之利害關係人群體列表	1.1 利害關係人界定
G4-25	報告組織參與之利害關係人鑑別和選擇的基礎	1.1 利害關係人界定
G4-26	報告組織參與利害關係人的方法，包括按不同形式及利害關係人群體的參與頻率，並表明是否有任何參與做為報告編制過程中的一部分	1.1 利害關係人界定 1.2 重大性議題辨識 1.3 重大性議題分析 2. 利害關係人溝通
G4-27	報告經由利害關係人參與所提出之關鍵議題和關注事項，及組織如何回應這些關鍵議題和關注事項，包括其報告的關鍵議題和關注事項。報告提出每一項關鍵議題和關注事項的利害關係人群體	1.2 重大性議題辨識 1.3 重大性議題分析
報告書基本資料		
G4-28	提供資訊的期間	編輯說明
G4-29	最近一次報告的日期	編輯說明
G4-30	報告週期	編輯說明

GRI 指標		章節
G4-31	針對報告書或其內容有問題時的聯絡人	編輯說明
G4-32	a. 報告組織選擇之「依循選項」 b. 報告所選擇「依循選項」之GRI索引表 c. 如果報告經由外部查證，可引用外部的驗證報告。GRI組織建議使用，但不是依循GRI指南的強制要求	編輯說明 GRI指標對照表
G4-33	a. 報告組織對本報告尋求外部保證的政策和現行作法 b. 如果未在永續報告書附帶保證報告，則需說明已提供的任何外部保證的根據及範圍 c. 報告組織和驗證機構間的關係 d. 在尋求永續報告的查證時，報告最高治理單位和資深管理層是否參與	編輯說明 獨立保證意見聲明書
治理		
G4-34	報告組織的治理架構，包括最高治理單位的委員會。鑑別任何對經濟、環境和社會衝擊負有決策責任之委員會	4.1 道德與誠信 4.2 專業獨立的董事會 4.3 法令遵循與內部稽核
G4-36	報告組織是否已任命負責經濟、環境和社會議題之執行層級或職位，及是否直接向最高治理單位報告	3.5 企業社會責任政策與實踐
G4-38	報告組織最高治理單位及其委員會的組成	4.2 專業獨立的董事會
G4-39	報告最高治理單位的主席是否亦為公司執行長（如果是，他或她在組織管理的功能和這種安排的原因）	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」，明訂董事會及總經理權責劃分表，貫徹分層負責精神，實施內部逐級授權
G4-40	報告提名和遴選最高治理單位及其委員會的流程，以及用於最高治理單位成員的提名和遴選標準	4.2 專業獨立的董事會
G4-41	報告最高治理單位確保避免及管理利益衝突之流程　報告是否向利害關係人揭露利益衝突	4.2 專業獨立的董事會
G4-42	報告最高治理單位和資深管理層在制定、批准、和更新該組織的目的、價值或使命聲明、策略、政策，以及相關的經濟、環境和社會衝擊的目標之角色	4.1 道德與誠信 4.2 專業獨立的董事會
G4-43	報告發展和強化最高治理單位的經濟、環境和社會議題之集體知識所採取的措施	4.2 專業獨立的董事會
G4-44	a. 報告最高治理單位在經濟、環境和社會議題的績效評估流程。報告這樣的評估是否為獨立的及其頻率。報告這樣的評估是否為自我評估 b. 報告回應最高治理單位在經濟、環境和社會議題之績效評估所採取的行動，最低要求至少包括成員和組織規範的變化	4.2 專業獨立的董事會
G4-45	a. 報告最高治理單位鑑別和管理在經濟、環境和社會衝擊、風險和機會所扮演的角色。包括最高治理機構在實施盡職調查上的角色 b. 報告利害關係人協商是否被用來支持最高治理單位在經濟、環境和社會的衝擊、風險和機會之辨識和管理	4.1 道德與誠信 4.2 專業獨立的董事會 4.3 法令遵循與內部稽核
G4-46	報告最高治理單位審查組織的經濟、環境和社會議題之風險管理流程有效性的角色	4.4 風險管理
G4-47	報告最高治理單位審查經濟、環境和社會的衝擊、風險及機會之頻率	4.4 風險管理

GRI 指標		章節
G4-48	報告正式審查和批准該組織永續報告之最高委員會或職位，並確保涵蓋所有重大考量面	3.5 企業社會責任政策與實踐 4.2 專業獨立的董事會
G4-49	報告向最高治理單位溝通關鍵問題的流程	4.2 專業獨立的董事會
G4-50	報告向最高治理單位所溝通關鍵問題之性質與總數，及用來處理和解決的機制	4.2 專業獨立的董事會
G4-52	報告決定薪酬之流程。報告薪酬顧問是否參與薪酬決定和是否獨立於管理層。報告薪酬顧問是否與組織有關係	4.2 專業獨立的董事會
倫理與誠信		
G4-56	描述組織的價值觀、原則、標準和行為規範，如行為準則與道德守則	3.1 關於王道銀行 3.2 企業核心價值 4.1 道德與誠信
G4-57	報告尋求道德和法律行為意見及組織誠信相關事宜之內部和外部機制，如服務專線或諮詢專線	4.1 道德與誠信
G4-58	報告對不道德或非法行為及組織誠信相關事宜關注之內部和外部機制，如呈報直屬主管，舉報機制或專線	4.1 道德與誠信

管理方針揭露

GRI 指標		章節
G4-DMA	a. 說明為什麼該方面具有重大性。說明使該方面成為重大性方面的影響 b. 說明組織如何管理重大考量面或其影響 c. 說明管理方法的評估，包括： • 評估管理方法有效性的機制 • 管理方法評估的結果 • 對管理方法的任何相關調整	1.1 利害關係人界定 1.2 重大性議題辨識 1.3 重大性議題分析 2. 利害關係人溝通
DMA-EC	「經濟績效」管理方針揭露	3.3 經營績效與榮譽 4.4 風險管理 4.5 投資人關係 6.1 安心的就業環境
DMA-EC	「市場形象」管理方針揭露	6.1 安心的就業環境
DMA-EN	「法規遵循」管理方針揭露	4.3 法令遵循與內部稽核
DMA-LA	「勞僱關係」管理方針揭露	6.1 安心的就業環境 6.3 暢通的溝通管道
DMA-LA	「勞/資關係」管理方針揭露	6.1 安心的就業環境
DMA-LA	「職業健康與安全」管理方針揭露	6.1 安心的就業環境
DMA-LA	「訓練與教育」管理方針揭露	6.2 完善的培訓制度
DMA-LA	「女男同酬」管理方針揭露	6.1 安心的就業環境
DMA-LA	「勞工實務問題申訴機制」管理方針揭露	6.3 暢通的溝通管道

GRI 指標		章節
DMA-SO	「當地社區」管理方針揭露	8.1 落實讓社會更好的理念 8.2 關懷偏鄉學童 8.3 支持社會企業 8.4 「Dream On夢想發生」公益系列活動 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
DMA-SO	「反貪腐」管理方針揭露	4.1 道德與誠信 4.3 法令遵循與內部稽核
DMA-SO	「法規遵循」管理方針揭露	4.3 法令遵循與內部稽核
DMA-PR	「產品及服務標示」管理方針揭露	5.1 優質客戶服務 5.3 產品風險揭露
DMA-PR	「行銷溝通」管理方針揭露	4.5 投資人關係 5.1 優質客戶服務 5.3 產品風險揭露 6.2 完善的培育制度 6.3 暢通的溝通管道
DMA-PR	「顧客隱私」管理方針揭露	4.6 個人資料保護 5.2 客戶交易安全
DMA-PR	「法規遵循」管理方針揭露	4.3 法令遵循與內部稽核

考量面	GRI 指標		章節
經濟績效	G4-EC1	產生和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 4.5 投資人關係 6.1 安心的就業環境
	G4-EC2	氣候變遷導致組織活動對財務之影響及其他風險與機會	4.4 風險管理
	G4-EC3	組織界定福利計畫義務的範圍	6.1 安心的就業環境
	G4-EC4	接受政府之財政補助	王道銀行2016年接受政府財政補助新台幣5,442萬4,000元
市場形象	G4-EC5	依性別報告組織的新進人員薪資與當地最低薪資的比例	6.1 安心的就業環境
	G4-EC6	重要營運據點當地資深管理階層僱用數量與比例	6.1 安心的就業環境

考量面	GRI 指標		章節
間接經濟衝擊	G4-EC7	基礎設施的投資與服務所產生之發展和衝擊	8.1 落實讓社會更好的理念 8.2 關懷偏鄉學童 8.3 支持社會企業 8.4 「Dream On夢想發生」公益系列活動 8.5 培育未來人才
	G4-EC8	重大的間接經濟影響，包括衝擊程度	8.1 落實讓社會更好的理念 8.2 關懷偏鄉學童 8.3 支持社會企業 8.4 「Dream On夢想發生」公益系列活動 8.5 培育未來人才
採購實務	G4-EC9	對於重要營運據點當地供應商之支出比例	7.2 綠色採購
能源	G4-EN3	組織內部之能源消耗量	7.1 節能減碳
	G4-EN6	能源消耗量減量	7.1 節能減碳
水	G4-EN8	各來源別的總取水量	7.1 節能減碳
	G4-EN9	因取水而有重大影響之水源	王道銀行用水主要為自來水，無重大影響之水源
排放	G4-EN16	能源間接溫室氣體排放（範疇2）	7.1 節能減碳
廢污水及廢棄物	G4-EN22	依水質及排放目的地所劃分的總排水量	王道銀行之廢污水均為生活污水，排入污水下水道
產品及服務	G4-EN27	產品和服務的環境衝擊之減緩影響程度	7.1 節能減碳
法規遵循	G4-EN29	重大違反環境法條規定的事件及所處罰款總金額，或非金錢方法的處罰	王道銀行2016年未有違反環境法律和法規之情事發生
整體情況	G4-EN31	按種類揭露環境保護的總費用與投資	7.2 綠色採購
環境問題申訴機制	G4-EN34	藉由正式的抱怨機制提出對環境衝擊的立案、處理、解決之數量	王道銀行2016年無相關情事發生
勞僱關係	G4-LA1	按年齡組別、性別及地區劃分新進員工和離職員工的總數及比例	6.1 安心的就業環境
	G4-LA2	按重要營運據點劃分，只提供給全職員工（不包括臨時或兼職員工）的福利	6.1 安心的就業環境
	G4-LA3	按性別劃分，育嬰假後復職和留任的比例	6.1 安心的就業環境
勞／資關係	G4-LA4	是否在集體協商中具體說明有關重大營運變化的最短預告期	6.1 安心的就業環境
職業健康與安全	G4-LA6	按地區和性別劃分的工傷類別、工傷頻率、職業病、損失日數比例及缺勤率，以及因公死亡事故總數	6.1 安心的就業環境
	G4-LA7	與其職業有關之疾病高發生率與高風險的勞工	王道銀行2016年未有相關情事發生
訓練與教育	G4-LA9	按性別和員工類別劃分，每名員工每年接受訓練的平均時數	6.2 完善的培訓制度
	G4-LA10	強化員工持續受僱能力以及協助其管理退休生涯的職能管理與終身學習計畫	6.2 完善的培訓制度
	G4-LA11	按性別和員工類別劃分，接受定期績效及職涯發展檢視的員工比例	6.2 完善的培訓制度

考量面	GRI 指標		章節
員工多元化與平等機會	G4-LA12	按性別、年齡層、少數族群及其他多元化指標劃分，公司治理組織成員和各類員工的組成	4.2 專業獨立的董事會 6.1 安心的就業環境
女男同酬	G4-LA13	按員工類別和重要營運據點劃分，女男基本薪資和報酬的比例	6.1 安心的就業環境
勞工實務問題申訴機制	G4-LA16	經由正式申訴機制立案、處理和解決的勞工實務申訴的數量	王道銀行2016年無任何勞工申訴案件
投資	G4-HR2	員工接受營運相關人權政策的訓練總時數，以及受訓練員工的百分比	6.1 安心的就業環境
不歧視	G4-HR3	歧視事件的總數，以及組織採取的改善行動	王道銀行2016年未有人權歧視事件發生
結社自由與集體協商	G4-HR4	已發現可能違反或嚴重危及結社自由及集體協商的營運據點或供應商，以及保障這些權利所採取的行動	王道銀行2016年未有違反或嚴重危及結社自由及集體協商之情事發生
童工	G4-HR5	已發現具有嚴重使用童工風險的營運據點和供應商，以及採取有助於杜絕使用童工的行動	6.1 安心的就業環境
強迫與強制勞動	G4-HR6	已鑑別為具嚴重強迫或強制勞動事件風險的營運據點和供應商，以及有助於減少任何形式的強迫或強制勞動的行動	王道銀行2016年未有涉及嚴重強迫或強制勞動事件
原住民權利	G4-HR8	涉及侵害原住民權利的事件總數，以及組織所採取的行動	王道銀行2016年未有涉及侵害原住民權利的事件發生
評估	G4-HR9	接受人權檢視或衝擊評估的營運據點之總數和百分比	6.1 安心的就業環境
人權問題申訴機制	G4-HR12	經由正式申訴機制立案、處理和解決的人權問題申訴的數量	王道銀行2016年未有人權問題或申訴事件發生
當地社區	G4-SO2	對當地社區具有顯著實際或潛在負面衝擊的營運據點	無
反貪腐	G4-SO4	反貪腐政策和程序的溝通及訓練	4.1 道德與誠信 4.3 法令遵循及內部稽核 6.2 完善的培育制度
	G4-SO5	已確認的貪腐事件及採取的行動	王道銀行2016年未有已確認的貪腐事件發生
公共政策	G4-SO6	按國家和接受者／受益者分類的政治獻金總值	王道銀行2016年未有政治獻金
反競爭行為	G4-SO7	涉及反競爭行為、反托拉斯和壟斷行為的法律訴訟之總數及其結果	王道銀行2016年未有涉及反競爭行為、反托拉斯和壟斷行為的法律訴訟
法規遵循	G4-SO8	違反法規被處巨額罰款的金額，以及所受罰款以外之制裁的次數	王道銀行2016年11月因違反勞動基準法相關規定，於2017年1月遭台北市政府裁處罰鍰新台幣5萬元，並已聲明獲得改善
社會衝擊問題申訴機制	G4-SO11	經由正式申訴機制立案、處理和解決的社會衝擊申訴之數量	王道銀行2016年未有正式申訴機制立案、處理和解決的社會衝擊申訴

考量面	GRI 指標		章節
產品及服務標示	G4-PR3	依組織資訊與標示程序所劃分的產品與服務資訊種類，以及需要符合此種資訊規定的重要產品及服務類別的百分比	5.1 優質客戶服務 5.3 產品風險揭露
	G4-PR4	依結果類別劃分，違反商品與服務資訊標示的法規及自願性規範之事件數量	王道銀行2016年未有違反商品與服務資訊標示之法規 4.1 道德與誠信 4.3 法令遵循及內部稽核 5.3 產品風險揭露
	G4-PR5	客戶滿意度調查的結果	5.1 優質客戶服務
行銷溝通	G4-PR6	禁止或有爭議產品的銷售	王道銀行2016年未有禁止或有爭議產品之銷售情事發生
	G4-PR7	按結果類別劃分，違反有關行銷推廣（包括廣告、推銷及贊助）的法規及自願性準則的事件總數	王道銀行2016年未有違反有關行銷推廣的法規及自願性準則的事件
顧客隱私	G4-PR8	經證實與侵犯顧客隱私權或遺失顧客資料有關的投訴次數	5.2 客戶交易安全
法規遵循	G4-PR9	因產品與服務的提供與使用而違反法律和規定被處巨額罰款的金額	王道銀行2016年未有因產品與服務的提供與使用而違反法律和規定之情事發生

G4行業揭露——金融服務業

考量面	GRI4 指標		章節
產品組合管理方針揭露	FS1	適用於事業部之具體環境和社會要素之政策	3.5 企業社會責任政策與實踐
	FS2	事業部評估與篩選環境和社會風險的程序	4.4 風險管理
	FS3	在協議或交易範圍內監督客戶執行和符合環境和社會要求之流程	4.4 風險管理
	FS4	改善員工執行環境和社會政策的能力之流程和應用至事業部之程序	6.2 完善的培育制度
	FS5	在環境及社會風險及機遇方面，與客戶/業務夥伴的相互影響	7.2 綠色採購
產品組合行業特定指標	FS6	各項業務所佔的百分比（按特定地區、規模及行業劃分）	3.3 經營績效與榮譽
	FS7	為帶來明確社會利益而設計的產品和服務	5.1 優質客戶服務
	FS8	為帶來明確環境利益而設計的產品和服務	5.1 優質客戶服務
稽核管理方針揭露	FS9	評估執行環境及社會政策的審計及風險評估程序之稽核涵蓋面與頻率	4.3 法令遵循與內部稽核
當地社區社會績效指標	FS13	依類別在人口密度低或貧困地區的接觸點	5.1 優質客戶服務
	FS14	改善弱勢社群享用金融服務的舉措	5.1 優質客戶服務
產品服務標示管理方針揭露	FS15	公平設計及銷售金融產品和服務的政策	5.3 產品風險揭露
	FS16	提高金融知識的舉措	6.2 完善的培訓制度

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
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. 確保所有人均能獲得負擔得起、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，促進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. 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
11. 採用永續的消費和生產模式	7. 共生共榮－環境保護
12. 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
13. 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
14. 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

附錄六：獨立保證意見聲明書

獨立保證意見聲明書

王道商業銀行股份有限公司 2016 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(簡稱王道商業銀行)為相互獨立的公司，英國標準協會除了針對王道商業銀行 2016 年企業社會責任報告書進行評估和查證外，與王道商業銀行並無任何財務上的關係。

本獨立保證意見聲明書的目的，僅作為對下列有關王道商業銀行 2016 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，對於關於其他目的之使用，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基於王道商業銀行提供予英國標準協會之相關資訊審查所作成之結論，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，將由王道商業銀行一併回覆。

查證範圍

王道商業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 2016 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)的第 1 應用類型評估王道商業銀行遵循 AA1000 當責性原則標準的本質和程度，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

我們總結王道商業銀行 2016 年企業社會責任報告書內容，對於王道商業銀行的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、王道商業銀行所提供資訊與數據以及抽樣之測試，此報告書並無重大的不實陳述。我們相信有關王道商業銀行 2016 年度的經濟、社會及環境等績效指標是被正確無誤地呈現。報告書所揭露的績效指標展現了王道商業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)查證能力之團隊執行，以及策劃和執行這部分的工作，以獲得必要的訊息資料及說明。我們認為就王道商業銀行所提供的足夠證據，表明其依循 AA1000 保證標準(2008)的報告方法與他們的自我聲明符合全球永續性報告 G4 版指南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 12 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 保證標準(2008)中描述有關包容性、重大性及回應性原則的流程管理進行審查

結論

針對包容性、重大性及回應性之 AA1000 當責性原則與全球永續性報告 G4 版指南的詳細審查結果如下：

包容性

2016 年度報告書反映出王道商業銀行持續尋求利害關係人的參與，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，這份報告書涵蓋王道商業銀行的包容性議題。

重大性

王道商業銀行公布永續經營相關資訊使利害關係人得以對公司的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商業銀行的重大性議題。

回應性

王道商業銀行執行來自利害關係人的期待與看法之回應。王道商業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商業銀行的回應性議題。

全球永續性報告指南

王道商業銀行提供有關依循全球永續性報告G4版指南(GRI G4)的自我宣告，其相當於核心選項(每個鑑別出之重大考量面至少揭露一個績效指標)的相關資料。基於審查的結果，我們確認報告書中參照GRI的社會責任與永續發展的相關指標已被報告、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商業銀行的社會責任與永續性議題。

保證等級

依據 AA1000 保證標準(2008)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的範圍與方法。

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，為王道商業銀行負責人所有。我們的責任為基於所描述的範圍與方法，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 AA 1000AS、ISO 14001、OHSAS 18001、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，具有主導稽核員與碳足跡查證員資格之成員組成。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
2017-06-01

bsi.

AA1000
Licensed Assurance Provider
000-4

Taiwan Headquarters: 5th Floor, No. 39, 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 2016 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 assurance of this report.

This independent assurance opinion statement has been prepared for 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 2016 Corporate Social Responsibility Report.
2. The evaluation of the nature and extent of the O-Bank's adherence to all three AA1000 AccountAbility Principles in this report as conducted in accordance with type 1 of AA1000AS (2008) 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 2016 Corporate Social Responsibility Report provides a fair view of the O-Bank CSR programmes and performances during 2016. 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 2016 economic, social and environmental performance indicators are fairly represented. The CSR performance indicators disclosed in the report demonstrate O-Bank's efforts recognized by its stakeholders.

Our work was carried out by a team of CSR report assurors in accordance with the AA1000 Assurance Standard (2008). 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 AA1000 Assurance Standard and their self-declaration in accordance with the core option of GRI G4 guidelines were fairly stated.

Methodology

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

- 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.
- 12 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 company's reporting and management processes concerning this reporting against the principles of Inclusivity, Materiality and Responsiveness as described in the AA1000 AccountAbility Principles Standard (2008).

Conclusions

A detailed review against the AA1000 AccountAbility Principles of Inclusivity, Materiality and Responsiveness and the GRI G4 guidelines is set out below:

Inclusivity

This report has reflected a fact that O-Bank has continually made a commitment to its stakeholders, as the participation of stakeholders has been conducted in developing and achieving an accountable and strategic response to sustainability. The reporting systems are being developed to deliver the required information. 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 sustainability information that enables its stakeholders to make informed judgements about the company'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 provides the opportunity to further enhance O-Bank's responsiveness to stakeholder concerns. Issues that stakeholder concern about have been responded timely. In our professional opinion the report covers the O-Bank's responsiveness issues.

GRI-reporting

O-Bank provided us with their self-declaration of 'in accordance' with the G4 sustainability reporting guidelines: the Core option (at least one Indicator related to each identified material Aspect). Based on our review, we confirm that social responsibility and sustainable development indicators with reference to the GRI Index are reported, partially reported or omitted. In our professional opinion the self-declaration covers the O-Bank's social responsibility and sustainability issues.

Assurance level

The moderate level assurance provided is in accordance with AA1000 Assurance Standard (2008) in our review, as defined by the scope and methodology described in this statement.

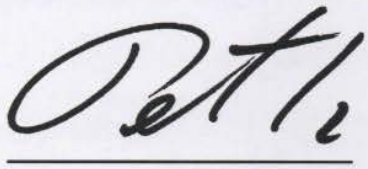
Responsibility

This 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 and Carbon Footprint Verifiers experienced in industrial sector, and trained in a range of sustainability, environmental and social standards including AA1000 AS, ISO14001, OHSAS18001, ISO14064 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
2017-06-01

bsi.

AA1000
Licensed Assurance Provider
000-4

Taiwan Headquarters: 5th Floor, No. 39, Ji-Hu Rd., Nei-Hu Dist., Taipei 114, Taiwan, R.O.C.

BSI Taiwan is a subsidiary of British Standards Institution.