Certified B Corporation

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2017企業社會責任報告書

王道銀行
2017 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 重要議題篩選 05
- 1.3 重大性議題辨識與分析 06

2 利害關係人溝通 12

3 公司簡介與市場概要 16
- 3.1 關於王道銀行 17
  - 3.1.1 台灣首家原生數位銀行 17
  - 3.1.2 台灣首家通過 B 型企業認證的上市公司與金融業者 17
  - 3.1.3 集團多元布局與國際金融業務平台 18
- 3.2 企業核心價值 18
- 3.3 經營績效與榮譽 18
  - 3.3.1 經營績效 18
  - 3.3.2 獲獎榮譽 20
- 3.4 市場環境與發展策略 21
  - 3.4.1 市場概況 21
  - 3.4.2 公司發展策略 21
- 3.5 企業社會責任政策與實踐 22
  - 3.5.1 企業社會責任委員會 22
  - 3.5.2 企業社會責任守則 23

4 誠信經營－公司治理 24
- 4.1 道德與誠信 26
  - 4.1.1 政策方針 26
  - 4.1.2 專責組織 26
  - 4.1.3 吹哨人制度 26
  - 4.1.4 轉投資事業防火牆政策 26
  - 4.1.5 教育訓練 27
- 4.2 專業獨立的董事會 28
  - 4.2.1 董事會運作 28
  - 4.2.2 功能性委員會 32
  - 4.2.3 董事多元進修管道 32
  - 4.2.4 關係企業交流 33
  - 4.2.5 雙向溝通制度 33
- 4.3 法令遵循及內部稽核 33
  - 4.3.1 法令遵循 33
  - 4.3.2 防制洗錢與打擊資恐 33
  - 4.3.3 內部控制與稽核 34
  - 4.3.4 公平待客原則政策及策略 34
- 4.4 風險管理 34
  - 4.4.1 政策與運作 34
  - 4.4.2 赤道原則 37
  - 4.4.3 推動落實整理好您的辦公桌 37
  - 4.4.4 危機處理演練 38
- 4.5 投資人關係 38
  - 4.5.1 營運績效 38
  - 4.5.2 股利配發 39
  - 4.5.3 股東結構 39
  - 4.5.4 電子投票 39
- 4.6 個人資料保護 39
  - 4.6.1 個人資料管理制度導入與執行 39
  - 4.6.2 教育訓練 39

5 專業創新－客戶關係 40
- 5.1 企業金融服務 41
  - 5.1.1 電子金融服務 41
  - 5.1.2 深化企金服務 42
  - 5.1.3 深耕客戶關係 42
- 5.2 個人金融服務 43
  - 5.2.1 數位銀行服務 43
  - 5.2.2 金融創新 43
  - 5.2.3 深耕客戶關係 44
- 5.3 客戶交易安全 44
  - 5.3.1 電腦系統資訊安全 44
  - 5.3.2 交易及資料控管 45
  - 5.3.3 個人資料保護及客戶隱私 45
- 5.4 產品風險揭露 45
  - 5.4.1 強化商品適合度制度 45
  - 5.4.2 完善說明各類金融商品 45

6 幸福職場－員工照顧 46
- 6.1 安心的就業環境 47
  - 6.1.1 多元僱用 47
  - 6.1.2 職場平權 49
  - 6.1.3 公平薪酬 50
  - 6.1.4 福利關懷 51
  - 6.1.5 工作環境與健康安全 54
- 6.2 完善的培育制度 56
  - 6.2.1 績效管理 56
  - 6.2.2 職能培訓 57
  - 6.2.3 自主學習 57
  - 6.2.4 人才評鑑 59
  - 6.2.5 經驗傳承 60
- 6.3 暢通的溝通管道 60
  - 6.3.1 溝通平台 60
  - 6.3.2 員工互動交流 61
- 6.4 以人為本的企業文化 61

7 共生共榮－環境保護 62
- 7.1 節能減碳 63
  - 7.1.1 辦公室無紙化 63
  - 7.1.2 節能設備 63
  - 7.1.3 資源回收與再利用 64
  - 7.1.4 能源與碳排放管理 64
- 7.2 綠色採購 65
- 7.3 發展數位銀行 65

8 利他圓己－社會參與 66
- 8.1 落實利他圓己的王道精神 67
  - 8.1.1 理念與行動指南 67
  - 8.1.2 志工社 67
- 8.2 關懷偏鄉學童 68
  - 8.2.1 鼓勵學習與課外活動 68
  - 8.2.2 心靈陪伴與成長 69
- 8.3 支持社會企業 69
  - 8.3.1 社會企業合作 69
  - 8.3.2 推廣社會企業 70
- 8.4 投入「B 型企業」認證與推展 B 型企業理念 71
  - 8.4.1 獲得 B 型企業認證 71
  - 8.4.2 推廣 B 型企業理念 71
  - 8.4.3 主辦 B 型企業論壇 72
  - 8.4.4 以金融資源支持好企業 72
- 8.5 培育未來人才 73
  - 8.5.1 暑期實習種子計畫 73
  - 8.5.2 贊助人才育成計畫 73
- 8.6 社會救助與捐贈 73
- 8.7 推廣藝文教育 74
  - 8.7.1 扶植潛力新秀 74
  - 8.7.2 建立共賞平台 75
  - 8.7.3 深耕藝術教育 76
  - 8.7.4 培訓藝文志工 77

附錄 78
- 附錄一：全球報告倡議組織 GRI 指標對照表 78
- 附錄二：上市上櫃公司企業社會責任實務守則 84
- 附錄三：ISO 26000 對照表 85
- 附錄四：聯合國全球盟約對照表 86
- 附錄五：聯合國永續發展目標對照表 86
- 附錄六：獨立保證意見聲明書 87

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。本報告書之插畫著作權屬創作者所有，授權王道銀行於本報告書使用。王道銀行自2016年7月出版第一本企業社會責任報告書，2017年6月出版第二本報告書，本報告書為第三本，未來將每年編撰企業社會責任報告書並公開揭露。

本報告書內容涵蓋2017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2017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、信義威秀分行、忠孝敦化分行、新竹分行、台中分行、高雄分行、營業部桃園區、營業部竹科區及營業部台南區，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）永續報告標準（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，同時委託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 #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_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

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，即是取「王道」其兼容並蓄、行正道的精神，利他圓己，進而帶來英文字母「O」所展現的圓滿與生生不息。過去一年中，王道銀行跨足個人金融領域，陸續推出各項創新數位金融服務，成為台灣第一家原生數位銀行，並在2017年5月於台灣證券交易所掛牌上市，為永續發展奠定更堅實的基礎。

2017年10月，王道銀行憑藉著多年來在企業社會責任的耕耘，率先業界獲得國際「B型企業」認證，以國際化的評量標準，彰顯我們在公司治理、員工照顧、環境友善、社區照顧和客戶影響力等五大面向的表現，為台灣第一家獲得認證的金融業者，更是台灣第一家獲得認證的上市公司。我們希望透過國際上對公司企業社會責任的標準與評核機制，展現我們對員工、環境與社會的承諾。

過去一年來，在業務表現上，王道銀行在企業金融領域持續深耕，並推出市場上睽違十年的不動產投資信託基金，在個人金融領域方面，則陸續開辦24小時視訊客服、全程線上信用貸款等多項創新數位服務，並率先業界推出以大數據分析精算出投資組合建議的機器人理財；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，創造企金、個金相輔相成的營運綜效。同時，我們更將持續關注和回應員工、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，王道銀行將更加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：利害關係人與重大性議題之界定與回應

界定利害關係人	參考金融同業並經企業社會責任委員會討論，鑑別出王道銀行之六大利害關係人，包含：員工、股東、政府機關、客戶、供應商與社會大眾。
蒐集與篩選重要議題	參考金融同業之「利害關係人關注之重大性議題」，並由內部跨單位討論，篩選出本行利害關係人關注之重要議題。
辨識與分析重大性議題	向利害關係人進行問卷調查，並經內部評估與相關單位討論，確立王道銀行六大利害關係人所關注之重大性議題以及對公司之影響。
評估議題被關注與衝擊程度	由行內各單位根據與利害關係人之互動過程進行綜合評估，調整重大性議題之「利害關係人關注程度」、「對公司營運的衝擊與影響程度」等。
回應重大性議題	調整公司營運策略，建立與利害關係人之溝通管道並針對各項重大性議題做出回應。

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、股東、政府機關、客戶、供應商與社會大眾。

1.2 重要議題篩選

王道銀行在重要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性議題」外，亦透過公司官方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（表1-1）。

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. 個人資料保護	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	

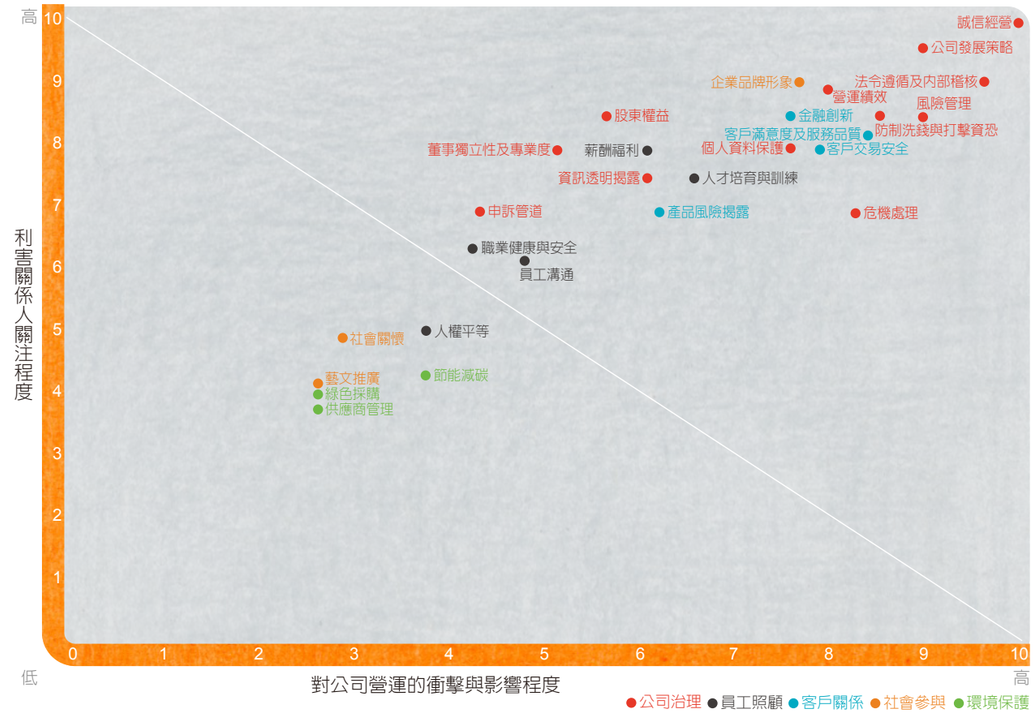
1.3 重大性議題辨識與分析

王道銀行針對員工、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，在前述經篩選的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，再由公司內部與利害關係人直接接觸之各相關單位審視此26項議題，依與各利害關係人互動及其回饋的意見，調整重要議題項目；其中，公司治理面向增加「防制洗錢與打擊資恐」、環境保護面向刪除「投資環保節能產業」與增加「供應商管理」，辨識出重大性議題共27項依五面向分列如表1-2；且依據各單位與利害關係人之互動過程綜合評估，調整「利害關係人重大性議題分析矩陣圖」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1-2。

表1-2：2017年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
1. 營運績效 2. 股東權益 3. 誠信經營 4. 資訊透明揭露 5. 董事獨立性及專業度 6. 法令遵循及內部稽核 7. 風險管理 8. 公司發展策略 9. 個人資料保護 10. 申訴管道 11. 危機處理 12. 防制洗錢與打擊資恐	13. 人才培育與訓練 14. 薪酬福利 15. 職業健康與安全 16. 員工溝通 27. 人權平等	17. 產品風險揭露 18. 客戶交易安全 19. 金融創新 20. 客戶滿意度及服務品質	21. 企業品牌形象 22. 社會關懷 23. 藝文推廣	24. 綠色採購 25. 節能減碳 26. 供應商管理

圖1-2：利害關係人重大性議題分析矩陣圖



在「利害關係人重大性議題分析矩陣圖」之重大性議題中，共有21項列為本年度高度關注議題，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21項議題包括：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、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、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，其管理方針、報告邊界與衝擊說明見表1-3。

表1-3：重大性議題之管理方針（DMA）、報告邊界與衝擊說明

重大性議題	GRI 主題	對王道銀行重要性之說明	管理方針、評量與結果（對應章節）	內部	外部		
				員工	股東／投資人	客戶	社會大眾
				衝擊說明			
1. 營運績效	一般揭露：組織概況	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。	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	V	V	V	
				營運績效對王道銀行員工、股東與投資人、客戶產生直接衝擊。			
2. 股東權益	一般揭露：治理	妥善照顧股東權益，可提升投資者信任與維護公司股價與股權的穩定。	4.2 專業獨立的董事會 4.5 投資人關係		V		
				股東權益直接影響投資人與股東，對公司之股權穩定產生衝擊。			
3. 誠信經營	一般揭露：倫理與誠信 特定主題：經濟－反貪腐	金融業肩負保管人民財產之責，我們秉持誠信經營作為核心價值之一，並取得顧客的信賴與支持。	4.1 道德與誠信 4.3 法令遵循及內部稽核	V	V	V	V
				誠信經營為王道銀行營運活動之最高指導原則，並對營運效益及企業聲譽產生直接影響，對眾多利害關係人產生衝擊。			
4. 資訊透明揭露	一般揭露：治理	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。	4.5 投資人關係		V	V	V
				資訊透明揭露直接影響客戶、投資人與股東、社會大眾對王道銀行之信任。			
5. 董事獨立性及專業度	一般揭露：治理	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。	4.2 專業獨立的董事會	V	V		
				董事獨立性與專業度對王道銀行整體營運與公司治理有顯著影響，直接影響股東權益，也影響公司內部經營方針。			
6. 法令遵循及內部稽核	一般揭露：治理	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。	4.3 法令遵循及內部稽核	V	V	V	V
				法令遵循與內部稽核對各利害關係人均產生影響與衝擊。			
7. 風險管理	一般揭露：治理	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。	4.4 風險管理		V	V	V
				風險管理的優劣將影響投資人與股東的投資決策，並影響社會大眾的觀感與客戶的信任。			
8. 公司發展策略	一般揭露：組織概況	明確訂定公司短、中、長期的發展策略，更有助於妥善進行各項資源配置，達到營運目標。	3.1 關於王道銀行 3.4 市場環境與發展策略 7.3 發展數位銀行	V	V	V	
				公司發展策略直接影響營運績效，對王道銀行各利害關係人產生影響。			

重大性議題	GRI 主題	對王道銀行重要性之說明	管理方針、評量與結果（對應章節）	內部	外部		
				員工	股東／投資人	客戶	社會大眾
				衝擊說明			
9. 個人資料保護	特定主題：社會－客戶隱私	嚴謹的個人資料保護，才能確保各利害關係人權益並建立信任。	4.6 個人資料保護 5.3 客戶交易安全		V	V	V
				個人資料保護制度完善與否，直接影響客戶的信任，並會造成信譽的改變，並間接影響投資人與股東、社會大眾之觀感與信任。			
10. 申訴管道	管理方針及其要素	提供完善的申訴管道，以獲得所有利害關係人的意見，以改善不足之處或是修正錯誤。	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	V	V	V	
				申訴管道對公司員工、投資人與股東、客戶權益產生影響。			
11. 危機處理	一般揭露：治理	在發生重大事故時能降低風險，維持業務正常運作。	4.4 風險管理		V	V	V
				危機處理對公司信譽與形象產生影響，並對客戶、投資人與股東、社會大眾之觀感產生衝擊。			
12. 防制洗錢與打擊資恐	一般揭露：治理 特定主題：社會－社會經濟法規遵循	銀行肩負防制洗錢與打擊資恐之責，跨足個金業務後，需要謹慎防範以杜絕銀行成為犯罪的場域。	4.3 法令遵循及內部稽核			V	V
				防制洗錢與打擊資恐可有效防範犯罪，對客戶權益與社會大眾產生影響。			
13. 人才培育與訓練	特定主題：社會－訓練與教育	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。	6.2 完善的培育制度	V			
				完善的人才培育與訓練是公司發展的基石。			
14. 薪酬福利	特定主題：經濟－經濟績效、市場地位；社會－勞僱關係、員工多元化與平等機會	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。	6.1 安心的就業環境 6.2 完善的培育制度	V			
				薪酬福利直接影響員工效率與員工權益。			
15. 職業健康與安全	特定主題：社會－職業安全衛生	打造舒適與健康的軟硬體工作環境，可提升員工工作效能。	6.1 安心的就業環境	V			
				維護員工職業健康與安全直接對員工權益產生影響。			
16. 員工溝通	特定主題：社會－勞/資關係	有效地雙向溝通，有利於公司調整政策，打造符合員工需求的環境，進而留才、育才。	6.1 安心的就業環境 6.3 暢通的溝通管道	V			
				有效的員工溝通對員工的工作發展產生正向的影響。			
17. 產品風險揭露	特定主題：社會－行銷與標示	清楚的產品風險揭露，可增加客戶對商品的瞭解，強化與客戶的合作關係。	5.4 產品風險揭露 6.2 完善的培育制度			V	
				產品風險揭露直接影響客戶權益。			

重大性議題	GRI 主題	對王道銀行重要性之說明	管理方針、評量與結果（對應章節）	內部	外部		
				員工	股東／投資人	客戶	社會大眾
				衝擊說明			
18. 客戶交易安全	特定主題：社會－客戶隱私、行銷與標示	打造安全的客戶交易環境為金融業的責任，王道銀行的數位金融業務亦更加需要確保網路交易環境下的各種安全控管。	5.3 客戶交易安全		V	V	
				客戶交易安全直接對客戶權益產生衝擊，並間接影響投資人與股東對王道銀行的評價。			
19.金融創新	一般揭露：組織概況	金融創新為數位金融的重要基因，唯有不斷創新，打造推陳出新的產品，才能打造與時俱進的金融服務。	3.1 關於王道銀行 5.1 企業金融服務 5.2 個人金融服務		V	V	
				金融創新產品直接對客戶產生衝擊，並對投資人與股東的評價產生影響。			
20. 客戶滿意度及服務品質	一般揭露：利害關係人溝通	提供客戶更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。	5.1 企業金融服務 5.2 個人金融服務 5.3 客戶交易安全			V	
				客戶滿意度直接影響客戶關係。			
21. 企業品牌形象	一般揭露：組織概況、倫理與誠信 特定主題：社會－當地社區	王道銀行自2017年轉型商銀後，跨足個人金融領域，消費者對於金融機構品牌形象之感知對其選擇影響甚鉅，故企業品牌形象對於王道銀行亦日趨重要。	3.2 企業核心價值 4.4 風險管理 5.1 企業金融服務 5.2 個人金融服務 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 投入「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		V	V	V
				企業品牌形象直接影響投資人與股東、社會大眾對王道銀行的觀感，並間接影響客戶對於服務的選擇。			

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	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	・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。 ・每季定期舉辦勞資會議，以溝通勞資意見與提升勞動條件。 ・設置「員工申訴信箱」、「性騷擾申訴信箱」及「WeCare」員工意見信箱等直接反映的管道。 ・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。 ・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的機會。 ・辦理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。
	・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	6.1 安心的就業環境 6.3 暢通的溝通管道	
客戶	・產品風險揭露	5.4 產品風險揭露 6.2 完善的培育制度	・於社群媒體成立官方粉絲專頁，增進與消費者的雙向溝通，提供各項產品服務的介紹，並對消費者的反饋即時回應。 ・提供產品相關說明書，並於官網揭露商品特性、風險及費用等相關資訊。 ・辦理年度客戶滿意度調查。 ・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。 ・設立客戶申訴窗口，客戶可透過電話、視訊、信函或電子郵件反映意見。 ・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。
	・客戶交易安全	5.3 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 5.3 客戶交易安全	
	・個人資料保護	4.6 個人資料保護 5.1 企業金融服務 5.2 個人金融服務 5.3 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	

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 4.5 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。 ・提供股務代理聯繫管道，協助股東處理股務事宜。 ・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。 ・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。
	・股東權益	4.2 專業獨立的董事會 4.5 投資人關係	
	・誠信經營	4.1 道德與誠信 4.3 法令遵循及內部稽核	
	・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 7.3 發展數位銀行	
	・危機處理	4.4 風險管理	
	・資訊透明揭露	4.5 投資人關係	
政府機關	・個人資料保護	4.6 個人資料保護 5.1 企業金融服務 5.2 個人金融服務 5.3 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 法令遵循及內部稽核	
	・風險管理	4.4 風險管理	
	・產品風險揭露	5.4 產品風險揭露 6.2 完善的培育制度	
	・資訊透明揭露	4.5 投資人關係	
	・危機處理	4.4 風險管理	
	・誠信經營	4.1 道德與誠信 4.3 法令遵循及內部稽核	
	・防制洗錢與打擊資恐	4.3 法令遵循及內部稽核	

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 4.4 風險管理 5.1 企業金融服務 5.2 個人金融服務 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 投入「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。 ・於社群媒體成立官方公益粉絲專頁，有效溝通公司的公益品牌形象，並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。 ・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。 ・規劃重要議題發布與舉辦活動，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。 ・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。
	・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 8.4 投入「B型企業」認證與推展B型企業理念 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 法令遵循及內部稽核	
供應商	・綠色採購	7.2 綠色採購	・不定期拜會與邀請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。
	・節能減碳		
	・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。

2017年王道銀行上市掛牌典禮

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月於台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。

王道銀行於台北內湖科技園區設立總行暨營業部，另於國內設有多個服務據點，包括新設立於台北信義威秀、台北忠孝敦化的數位體驗分行，以及原設於新竹、台中、高雄的分行，和桃園、竹科、台南的區域服務單位；海外部分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。

王道銀行內湖總部大樓

王道銀行提供多項創新的個人金融服務，包括全程線上開戶、全程線上信用貸款、24小時空中視訊客服等，此外，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，同時，更於2018年初開辦線上外幣帳戶與親子帳戶等，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。

3.1.2 台灣首家通過B型企業認證的上市公司與金融業者

王道銀行通過B型企業認證，為台灣首家通過B型企業認證的上市公司

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，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企業社會責任的規劃及執行，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。

B型企業認證表彰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，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、中山及天津等地設立分公司，進一步提升集團業務拓展動能；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，王道銀行集團在大陸華南、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。

圖3-1：王道銀行淨收益佔比：依地區區別

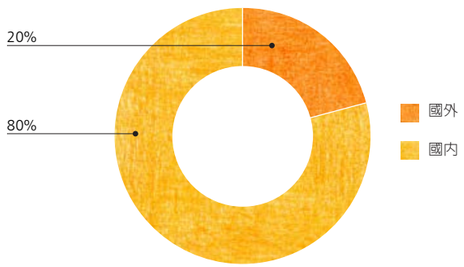
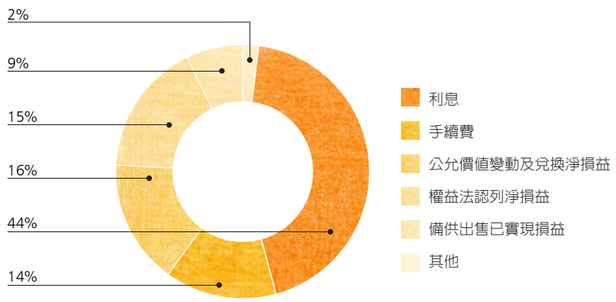


圖3-2：王道銀行淨收益佔比：依業務區別



3.3 經營績效與榮譽

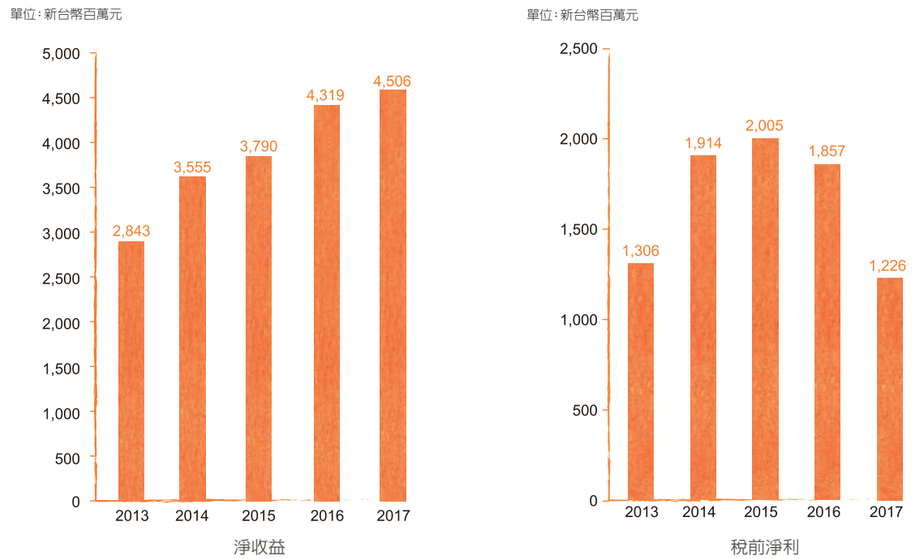
3.3.1 經營績效

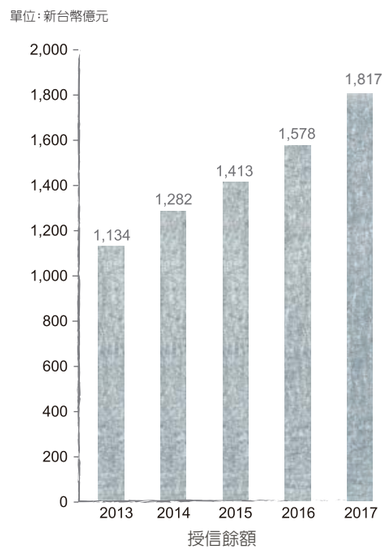
王道銀行2017年淨收益為新台幣45.1億元，較前一年成長，依照來源別區分，國內、外與各項業務之淨收益百分比如圖3-1與圖3-2所示；2017年授信餘額再創新高，達新台幣1,817億元，較前一年度成長約15.15%；然而，由於轉制商銀後新增個人金融業務的各項投資與建置費用，2017年稅前淨利較前一年為少，為新台幣12.3億元，稅後淨利則為10.7億元，每股稅後盈餘（EPS）為0.45元。2017年王道銀行資產總額達2,950億元，股東權益報酬率（ROE）和資產報酬率（ROA）分別為3.65%與0.38%，資本適足率為13.71%，逾放比為0.25%，資產品質良好。

整體而言，王道銀行營運表現穩健，中華信評於2017年授予本行長、短期信用評等為「twA」及「twA-1」，展望為「穩定」。

綜覽歷年經營績效，王道銀行近五年淨收益持續成長，年複合成長率（CAGR）達12.23%；同時，授信餘額亦穩定增加，連年創下新高；近二年度之獲利下滑，主因2016年及2017年轉制商銀的各項投資與建置費用所致。過去五年之淨收益、稅前淨利與授信餘額如圖3-3所示。

圖3-3：王道銀行2017年之淨收益、稅前淨利與授信餘額





展望未來，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。

表3-1：王道銀行2017年各面向績效亮點

基準日：2017年12月31日

面向	績效亮點
治理	1. 公司股票正式於台灣證券交易所掛牌上市。 2. 建置個資管理制度與導入BS10012驗證。 3. 公司治理相關教育訓練總時數達11,415小時。
經濟	1. 上市後六個月即被納入MSCI全球小型指數成分股。 2. 截至基準日，數位帳戶市佔率近三成。 3. 授信餘額創新高，年成長率達13.56%。 4. 榮獲Gartner亞太區數位金融創新競賽「最佳創新數位商業模式獎」及「亞太區最佳數位金融大獎」。
環境	1. 2017總用電量較前一年度下降4.3%，人均用電量較前一年度降低20%。 2. 2017總用水量較前一年度降低2%，人均用水量較前一年度降低18%。
社會	1. 通過美國B型實驗室之「B型企業認證」。 2. 全行員工教育訓練總時數達33,993小時，平均每位員工受訓時數達39.2小時。 3. 榮獲經濟部中小企業處頒發之「Buying Power社會創新企業產品及服務採購獎勵機制」貳獎肯定。 4. 贊助台灣B型企業協會舉辦Best For Taipei對台北最好企業挑戰賽與第二屆B型企業亞洲年會。

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，一路走來廣獲各界肯定。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；2017年，榮獲「台灣永續能源基金會」之金融業「企業永續報告獎」金獎，並獲得Gartner亞太區數位金融創新競賽之「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」，以及美國B型實驗室（B Lab）之「B型企業認證」。

3.4 市場環境與發展策略

3.4.1 市場概況

2017年全球經濟穩健復甦，已開發國家投資與消費增加，帶動全球貿易量提升，對以出口為導向之新興市場國家的經濟發展有正面助益。台灣經濟以出口為導向，受惠於全球經濟穩步成長，成長優於預期，故行政院主計總處所公布之2017年全年經濟成長率由2016年的1.41%上揚至2.84%。

在金融市場方面，2017年全體國銀稅前淨利為新台幣3,059億元，較前一年微幅成長2%，其中，國內總分行全年稅前淨利為新台幣1,948億元，較前一年減少6%；此外，因去年人民幣匯率持穩及中國經濟景氣趨於穩定，加上國際金融業務分行（OBU）目標可贖回遠期契約（TRF）提存影響減緩，使得國際金融業務分行、海外和大陸分行等境外獲利較前一年成長20%，其中，國銀大陸分行全年稅前淨利為新台幣42億元，較前一年成長571%，創國銀登陸後新高。在資產品質方面，2017年全體國銀逾放比率及覆蓋率分別為0.28%及492.92%，資產品質穩健。

展望今年國內銀行業經營環境，雖然國內經濟呈現復甦態勢，資金需求略為好轉，但整體資金過剩問題仍然存在，銀行仍須積極尋找商機，才能進一步提升獲利。另一方面，由於洗錢防制（AML）、資安與個資等法遵成本上升，加上金融科技產生更多跨產業的挑戰與關鍵衝擊，從而導致更多難以預期之風險，同時亦造就許多新的行業機會，惟金融業的獲利成長表現須嚴謹以待。

3.4.2 公司發展策略

2017年王道銀行正式改制為商業銀行，以具前瞻性的創新思維，打造以數位通路為主的原生數位銀行，並結合雲端系統與大數據分析，致力提供所有消費者便利、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，同時將數位化所減少的分行建置成本回饋給消費者，與客戶共利，並發揮大數據與雲端客戶管理的有效性，結合各個不同的網路消費場景，提供有別於以往的消費體驗。

王道銀行企業金融業務則將持續以「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，以有效率的細緻化服務，精耕客戶關係，創造與客戶的共贏。

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. 強化個人金融領域之策略聯盟合作	個人金融產品將積極與其他業者進行策略聯盟，串連本行與其他產業之服務，創造新的使用情境與生態圈，將數位金融服務融入至消費者生活中。
	2. 優化個人金融業務之客戶體驗	個人金融業務將藉由雲端客戶服務管理系統，透過系統化與數據化的方式經營客戶關係，並經由客戶不斷的反饋，進行產品與客戶體驗的優化，創造良好品牌口碑。
	3. 延續企業金融精耕策略，提升效益	持續以「精耕」策略作為企金業務發展之主軸，致力將資本使用效益最大化，近期則將著重發展如證券化、結構型融資等利基型業務，提供客戶全方位解決方案。
	4. 強化企業金融與個人金融之合作機制，與客戶共創綜效	與既有之企業金融業務客群共同拓展如薪轉戶、財富管理等各項業務，並透過企業金融、個人金融之創新能力，發展客製化金融服務，為客戶提供客製化的合作方案。
中、長期發展計畫	1. 透過數位科技，實現普惠金融的願景	藉由企業金融與個人金融的相輔相成，有效運用數位科技，打造低門檻、無疆界、零時差的金融服務，讓每一個消費者都能享受到數位金融服務的安全與便利，達到與客戶共贏、與股東共享的經營模式。
	2. 照顧各利害關係人權益以達永續經營	將持續推動企業文化與企業社會責任，將「利他圓己」的企業精神充分展現在與各利害關係人的互動上。

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，亦集結執行成果以編撰企業社會責任報告書，經企業社會責任委員會主任委員核准後出刊，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，共計約有二名專職同仁與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、社會及治理面向的短、中長期策略

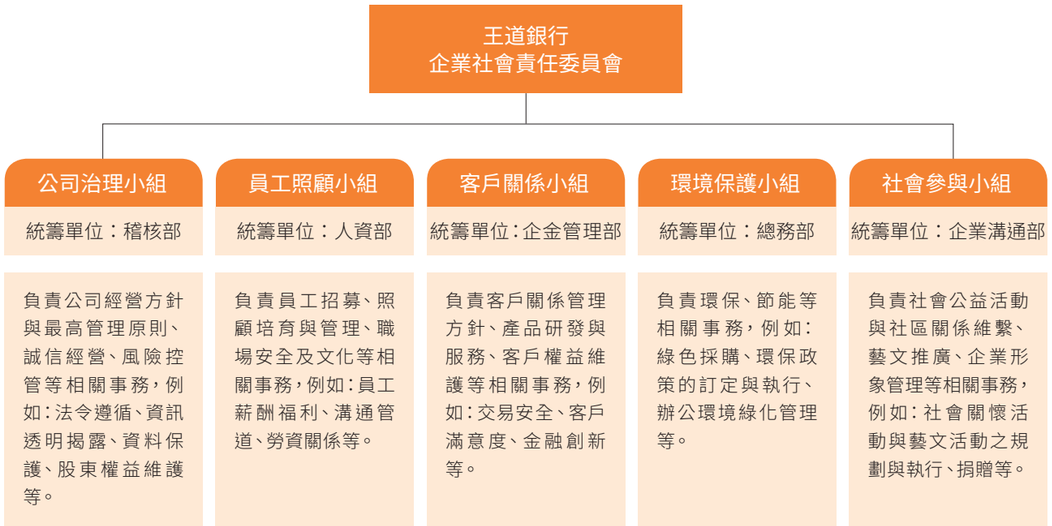
策略	短期	中長期策略
環境	1. 持續無紙化措施並陸續完成更換節能設備。 2. 優先採購符合綠色環保規定之產品，且於採購產品時將環保納入重要評估因素之一。 3. 持續以數位金融發展打造減少能源消耗的營運模式。	1. 協同產業鏈上下游廠商共同推動環境保護政策。 2. 低耗能營運管理。
社會	1. 持續進行各項員工照顧政策，打造友善職場，推行員工福利措施，並推動多項員工學習課程。 2. 持續精進企業金融與個人金融商品服務，發揮企金與個金結合的綜效。 3. 持續支持社會企業、關懷偏鄉教育，並且定期規劃藝文活動。	1. 將招才、育才、留才系統持續深耕並優化。 2. 透過數位金融科技，提供創新、便利、安全、低門檻的金融服務，並成為台灣首屈一指的數位銀行。 3. 發揚「利他圓己」的王道精神，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， 強化同仁洗錢防制、個資保護等，規劃並執行年度遵法及合規之線上、線下教育訓練及測驗。 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. 因應業務發展、市場變化等，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，持續提升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、社會參與五工作小組，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。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，其組織架構如圖3-4。

2017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約100項的具體計畫。

圖3-4：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34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：

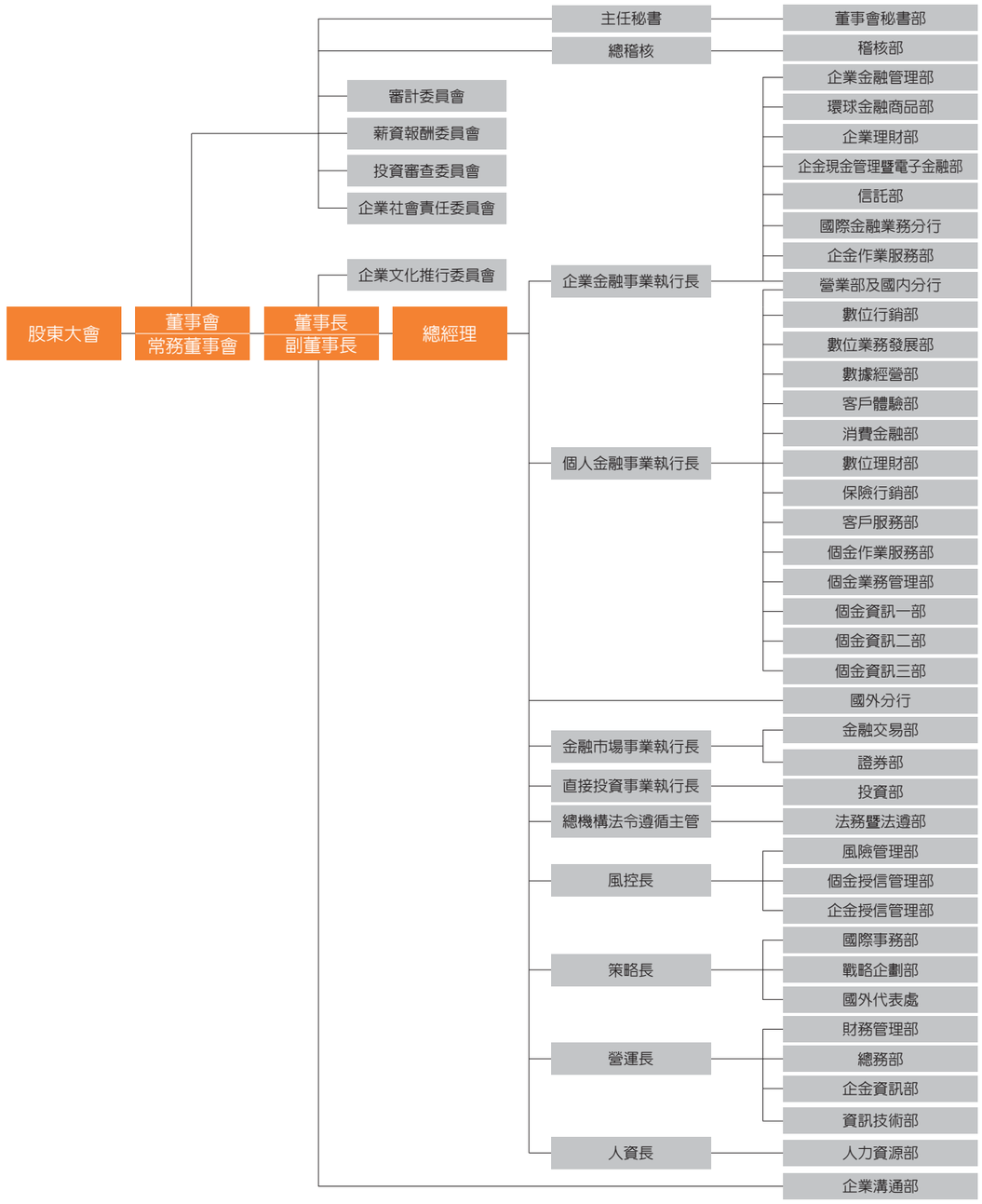
1. 堅持誠信，並將「真誠以待、情義相隨」的企業文化精神落實在對員工、客戶、股東及社會大眾等所有利害關係人之上。
2. 致力永續經營，為創造員工、客戶、股東等所有利害關係人之間的極大化共同利益而努力。
3. 遵守法治，重視公司治理，並有效落實風險管理。
4. 致力促使員工的工作與生活平衡，提供員工優良的照顧、多元的人才培育計畫、舒適安全的工作環境。
5. 推行企業文化，重視團隊合作，建立溫馨、互助且平等的友善職場，提供員工歸屬感、幸福感、使命感。
6. 提供精緻服務，提升專業價值，與客戶共同成長，創造雙贏，為產業和經濟效力。
7. 配合政府相關政策，積極鼓勵並帶領創新。對公司內部、產業及社會均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

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。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：王道銀行組織圖

基準日：2018年3月31日



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。此外，本行亦將「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。

王道銀行亦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，施行協商休假制度落實風險控管；同時，本行亦訂有「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，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制定、監督及誠信經營相關事宜之推動，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 吹哨人制度

為鼓勵本行內部及外部人員檢舉不誠信行為或不當行為，王道銀行已建立「吹哨人制度」，檢舉人發現本行內部有犯罪、舞弊或違反法令之虞時，可透過本行網站「利害關係人專區」公告之檢舉信箱whistleblower@o-bank.com向總稽核舉報，本行對於檢舉人身分及檢舉內容予以保密，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。

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

2017年誠信經營作業程序及行為指南教育訓練

為確保全體行員執行各項業務的同時落實遵法及合規，2017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，例如伏爾克法則（Volcker Rule），確保全行員工之遵法與合規。

此外，2017年亦透過勤業眾信聯合會計師事務所舉辦「推動個資保護系列教育訓練」系列課程，並針對作業風險主管與同仁進行11場次訓練，共計完訓2,987人次；同時，在誠信經營宣導部分，委請公司治理協會安排安侯建業聯合會計師事務所專業講師講授「誠信經營作業程序及行為指南」，以提升作業風險主管及業務人員誠信倫理概念，共計完訓75人次；另外透過「誠信經營」e-learning及線上測驗，強化全行員工對誠信經營的認知與關注，俾全面落實業務合規與防範不誠信行為之產生，全行共計805人參訓，完訓率達百分之百。

表4-1：2017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	2	66	132
法遵線上訓練暨測驗	2	全體同仁	0.5	1,515	757.5
2017年推動個資保護系列教育訓練	11	作業風險主管/全體同仁	1	2,987	2,987
防制洗錢及打擊資恐教育訓練	1	全體同仁	3	730	2,190
誠信經營作業程序及行為指南	1	單位主管/相關業務人員	2	75	150
誠信經營教育訓練	1	全體同仁	1	805	805
法令遵循人員職前研習班	1	單位法令遵循主管	30	47	1,410
資訊安全教育訓練課程	2	全體同仁	1	1,806	1,806
Volcker Rule教育訓練	1	業務/法遵/稽核/風管單位	1	83	83
稽核評核修訂說明會	1	單位主管/相關業務人員	2	54	108
自行查核訓練	1	自行查核作業相關人員	1.5	536	804
一般安全衛生教育訓練	1	未達法定時數之員工	1	182	182

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，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。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，年齡分布如表4-2。董事會至少每二個月召開一次，2017年董事會共計召開九次，平均出席率為86.67%；常董會共計召開22次，平均出席率為79.10%；審計委員會共計召開九次，出席率為100%。王道銀行董事會2017年度通過之經濟及社會相關重要議案內容，如：為強化本行防制洗錢與打擊資恐機制，訂定本行「防制洗錢與打擊資恐政策」、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、加強公司治理，訂定本行「公司治理實務守則」等，共計152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，其中治理相關計五件、社會相關計七件，無環境相關事件。

表4-2：王道銀行董事會成員年齡分布情形

基準日：2018年3月31日

年齡區間	人數
30-39歲	1
40~49歲	3
50~59歲	0
60~69歲	8
70~79歲	3
共計	15

表4-3：第七屆董事簡歷表

基準日：2018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	臺灣水泥及嘉新水泥（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、台泥再生資源（股）公司董事長、聯強國際（股）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：楊錦裕	男	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	王道商業銀行總經理、美國華信銀行董事
董事	台雅投資股份有限公司 代表人：陳世姿	女	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	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 台灣大學商學碩士	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	艾貝投資股份有限公司 代表人：鄭誠禎	男	三和塑膠工業（股）公司經理 美國聖約翰大學企業管理碩士	艾貝投資（股）公司董事長、艾貝企業（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、遊戲橘子數位科技（股）公司獨立董事等
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	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、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	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 私立輔仁大學會計系	堉寶實業（股）公司董事長、增懋投資（股）公司董事長、閎業投資（股）公司董事長、泰賀投資（股）公司董事長等
董事	台雅投資股份有限公司 代表人：張政權	男	王道銀行副總經理 國立政治大學經營管理碩士	王道商業銀行執行副總經理、台灣工銀租賃（股）公司監察人、台駿國際租賃有限公司監察人、台駿津國際租賃有限公司監察人、中華票券金融（股）公司董事

表4-4：王道銀行董事酬金級距表

基準日：2017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2,000,000元	辜成允、張安平、楊錦裕、陳世姿、林杉柴、艾貝投資（股）公司、三和塑膠工業（股）公司、鄭誠禎、啟業化工（股）公司、盛保熙、游朝堂、劉榮主、駱怡倩、昌福投資有限公司、張政權、黃崇智	辜成允、張安平、楊錦裕、陳世姿、林杉柴、艾貝投資（股）公司、三和塑膠工業（股）公司、鄭誠禎、啟業化工（股）公司、盛保熙、游朝堂、劉榮主、駱怡倩、昌福投資有限公司、張政權、黃崇智	辜成允、張安平、陳世姿、林杉柴、艾貝投資（股）公司、三和塑膠工業（股）公司、鄭誠禎、啟業化工（股）公司、盛保熙、游朝堂、劉榮主、駱怡倩、昌福投資有限公司、黃崇智	辜成允、張安平、陳世姿、艾貝投資（股）公司、三和塑膠工業（股）公司、鄭誠禎、啟業化工（股）公司、盛保熙、游朝堂、劉榮主、駱怡倩、昌福投資有限公司、黃崇智
2,000,000元（含）～5,000,000元	台灣水泥（股）公司、詹火生、台雅投資（股）公司、李榮慶、旺興實業（股）公司	台灣水泥（股）公司、詹火生、台雅投資（股）公司、李榮慶、旺興實業（股）公司	台灣水泥（股）公司、詹火生、台雅投資（股）公司、李榮慶、旺興實業（股）公司	台灣水泥（股）公司、詹火生、台雅投資（股）公司、李榮慶、旺興實業（股）公司
5,000,000元（含）～10,000,000元	明山投資（股）公司	明山投資（股）公司	明山投資（股）公司	明山投資（股）公司、林杉柴
10,000,000元（含）～15,000,000元	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	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	-	-	-	-
50,000,000元（含）～100,000,000元	-	-	楊錦裕	楊錦裕
100,000,000元以上	-	-	-	-
總計	25位	25位	25位	25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4-5：2017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
2017.02.22	解除本行董事競業禁止之限制案	張安平	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（棄權）、張安平		
	本行對財團法人台灣工銀教育基金會捐贈案	駱錦明、林杉柴、陳世姿、駱怡倩（棄權）		
	本行2016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（棄權）、張安平、林杉柴、陳世姿、鄭誠禎、李榮慶、盛保熙、楊錦裕、駱怡倩（棄權）、黃崇智（棄權）、董大年】 員工酬勞案迴避董事：楊錦裕（駱怡君、駱怡倩、黃崇智三位棄權）		
2017.03.22	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		
	指派本行董事續任台灣工銀租賃（股）公司董事長乙職	林杉柴		
2017.04.28	本行第七屆董事（含獨立董事）暨其所屬法人申請解除董事競業禁止之限制案	非獨立董事候選人迴避董事：所有非獨立董事【駱錦明、駱怡君（棄權）、張安平（棄權）、林杉柴、陳世姿、鄭誠禎、李榮慶、盛保熙（棄權）、楊錦裕、駱怡倩、董大年】 獨立董事候選人迴避董事：游朝堂、劉榮主（駱怡君、張安平、盛保熙三位棄權）		
	本行對社團法人中華民國刑事偵防協會捐贈案	駱怡君（棄權）		
2017.06.14	本行總經理及副總經理級人員續聘案	楊錦裕、張政權		
2017.06.29	本行擬向主管機關申請增加對子公司中華票券公司之投資案	張政權		
2017.08.23	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		
2017.10.31	本行對中華民國工商協進會捐贈案	駱錦明、駱怡君、張安平		
2017.12.27	本行代子公司台灣工銀租賃（股）公司向主管機關申請增加投資台駿國際租賃有限公司案	林杉柴		
	本行對社團法人中華民國警察之友總會捐贈案	駱怡君		
2017.02.22	本行與泰安產物保險（股）公司簽訂保險代理案	鄭誠禎	具銀行法第33-1條規範之利害關係	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。
2017.03.22	本行授信戶申請變更負責人案	張安平（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，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、公司內部控制制度之有效實施、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。2017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。2017年總共召開八次薪酬委員會議。

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關於企業社會責任計畫之執行成果及與利害關係人諮商之結論，以持續累積公司在企業社會責任之成效。

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。2017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84小時，進修達成率為93%。

4.2.4 關係企業交流

王道銀行於2017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。

4.2.5 雙向溝通制度

王道銀行2017年12月29日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，如：

1. 稽核主管於審計委員會或與董事會成員舉辦稽核座談會之內部控制與稽核相關溝通事項。
2. 會計師於審計委員會就財報查核、核閱等相關事宜進行報告及溝通。

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、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洗錢及個資風險評估外，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。

針對督導海外分支機構之法令遵循，總行除定期與香港分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。

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，亦對員工進行相關的教育訓練。

為因應王道銀行新增個人消費金融業務，增加業務複雜度及規模，進而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優化專案，專案內容包含：(1)差異分析及優化方案規劃；(2)優化建議方案導入；(3)全面洗錢及資恐風險評估；(4)教育訓練，專案亦於2017年完成。

王道銀行係以客戶、產品與服務、交易或支付管道及地域四大構面進行2017年度全面洗錢及資恐風險評估，並已依據王道銀行風險偏好構面，發展2018年風險防制計畫，例如：採購國際知名廠商提供之名單資料庫以提高姓名掃描之完整度等。

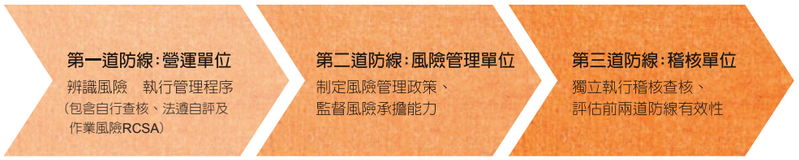
此外，為使海外分支機構有效管控洗錢及資恐風險，亦於2017年啟動建置香港分行全套反洗錢系統，預計2018年逐步上線。

4.3.3 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」建立內部控制制度，同時建立自行查核制度、法令遵循制度與風險管理機制及內部稽核制度等內部控制三道防線，以維持有效適當之內部控制制度運作，健全本行之經營。

王道銀行設置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。稽核部對本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，由總稽核每半年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；另董事會每半年舉辦座談會，與內部稽核人員就內控制度缺失進行溝通與檢討，並做成記錄。此外，稽核部督導自行查核作業，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無須辦理專案自行查核外，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。稽核部並每年定期對自行查核人員辦理適當查核訓練。

圖4-2：王道銀行內部控制三道防線



4.3.4 公平待客原則政策及策略

為建立對金融消費者保護的企業文化，增進金融消費者對王道銀行的信心，王道銀行依循「公平待客原則規範」，由董事會及高階管理層親自領導推動，作為各單位法規之遵循並落實金融消費者保護。2017年度透過法遵自評線上教育訓練完成全行「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；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，檢視本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。綜合上述，法務暨法遵部已將年度公平待客原則之執行與作業情形提報2017年12月27日董事會核備在案。

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。

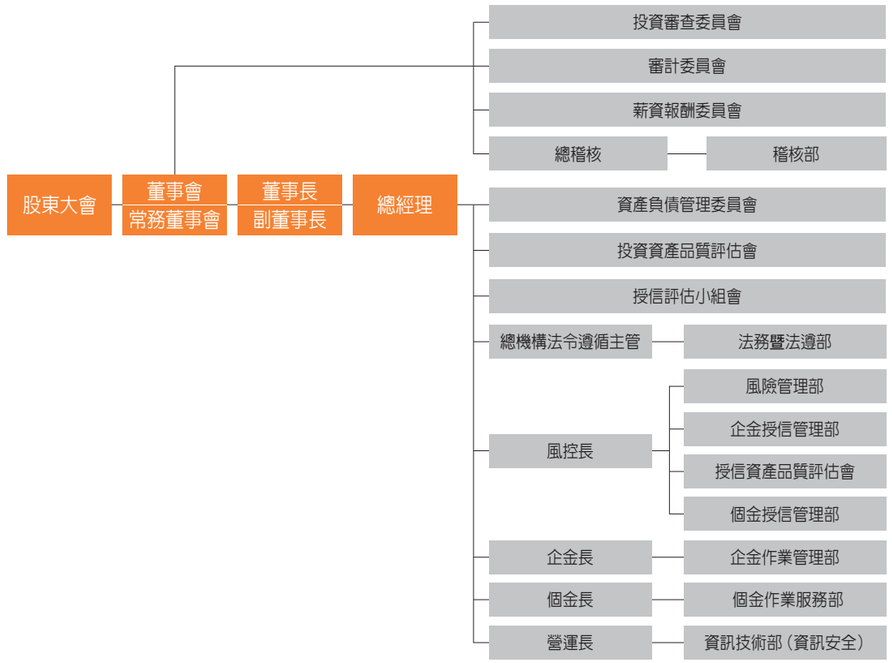
一、風險管理組織架構

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4-3：王道銀行風險管理組織架構圖

基準日：2018年3月31日

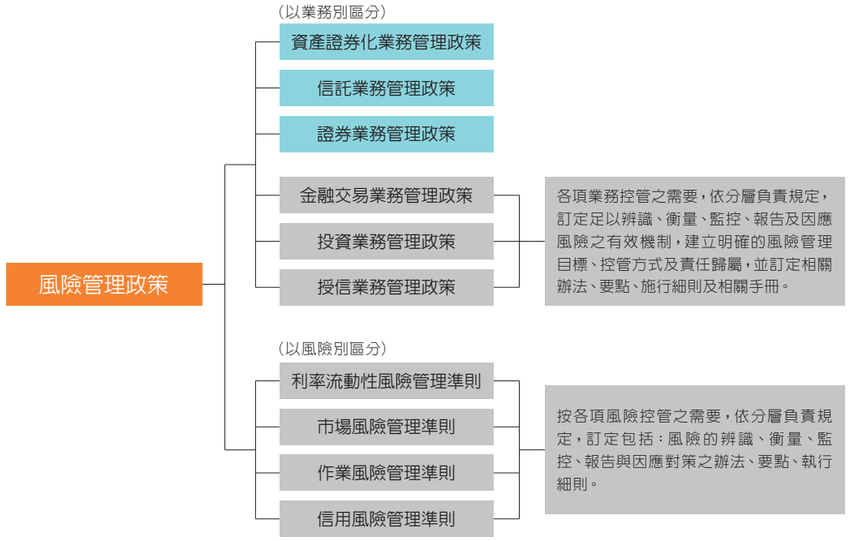


王道銀行風險管理單位負責管理信用、作業、市場、流動性等風險，並在風險監控作業中，對違反政策、限額及授權等例外事件，即時呈報處理並檢討改善。同時，為充分揭露風險控管情形，風險管理單位定期於董事會召開時提報全行風險管理執行情形，亦於年度財務報告中揭露成效。

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。

圖4-4：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）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互動模式，以建立良好的品牌形象。為此，王道銀行訂定「社群媒體控管程序」，管理公司訊息與品牌形象在新興媒體上的妥適性與風險；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、公司代理發言人暨企業溝通部主管等人對外傳達正確訊息。

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，設立數位行銷部與客戶服務部，與消費者有效溝通產品訊息並對消費者意見予以即時的回應；此外，亦有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。

4.4.2 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」，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。

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，徵審單位應評估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、限期改善等方案，並持續追蹤評估後續影響。

另，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，本行除要求徵信報告應揭露是否違反利害關係人外，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。

4.4.3 推動落實整理好您的辦公桌

為強化全體員工風險及綠色環保意識，2016年2月開始推動「整理好您的辦公桌（Clean Desk）」之施行，達成維護辦公室內本行及客戶資訊安全、節約資源降低保管紙本風險，並響應政府節能減碳及再生能源發展政策。2017年為與實際執行狀況更為契合，持續修訂及公告新版「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對於Clean Desk規範的落實程度，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、置物櫃等，是否有作業表單下班後留置桌面、列印文件滯留事務機未領取等情事，並督導各單位維持良好的落實程度，以維護資訊安全、並達成節能減碳之目標。

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2017年12月進行資訊及業務作業營運持續演練，本次演練所採取的方式為情境模擬演練，以驗證當總行、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：

2017年王道銀行進行危機處理演練

- 資訊組：由企金資訊部、資訊技術部、個金資訊一部及個金資訊二部人員組成，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、財務管理部、總務部、香港分行、個金作業服務部、數位支付部、個金授信管理部、信託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。
- 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「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「重大偶發事件管理辦法」。2017年度王道銀行未發生重大偶發事件。

4.5 投資人關係

4.5.1 營運績效

王道銀行2017年整體淨收益和稅後淨利分別為新台幣45億614萬元及新台幣10億721萬元，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、0.38%及3.65%；資產總額達到新台幣2,950億2,003萬元，較前一年成長11.26%。在資產品質方面，王道銀行逾期放款比率僅0.25%，低於同業平均水準，覆蓋率達581.52%，高於同業平均；在在顯示王道銀行優異的資產品質。

表4-6：王道銀行營運績效

項目 / 年份	2017 年	2016 年
淨收益（仟元）	4,506,140	4,318,730
資產總額（仟元）	295,020,036	265,154,832
股東權益（仟元）	29,282,593	29,388,658
稅後淨利（仟元）	1,072,080	1,643,898
員工平均收益額（仟元）	4,930	5,623
員工平均稅後獲利額（仟元）	1,173	2,140
每股盈餘（元）	0.45	0.69
資產報酬率（%）	0.38	0.64
股東權益報酬率（%）	3.65	5.57

4.5.2 股利配發

王道銀行2017年股東常會決議配發股東2016年度之現金股利每股新台幣0.45元，合計新台幣10億8,585萬2,835元。

2017年王道銀行股東常會

4.5.3 股東結構

王道銀行截至基準日止之股東結構如下表4-7。

表4-7：王道銀行股東結構分布情形

基準日：2018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	1	0	102	61	19,768	0	19,932
持有股數	100	0	1,965,983,518	20,445,401	426,577,282	0	2,413,006,301
持有比率%	0.00%	0.00%	81.47%	0.85%	17.68%	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 個人資料管理制度導入與執行

王道銀行於2017年改制商銀並致力轉型為數位銀行，為落實個人資料保護及管理，並確保王道銀行符合主管機關對銀行業個資保護之要求，啟動「個人資料管理制度建置暨BS 10012驗證顧問服務」專案。

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，設立「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督導全行個資保護及管理相關事宜，於2017年12月11日召開年度個資委員會會議，並已完成個人資料安全維護執行之自我評估報告及呈報董事會。

4.6.2 教育訓練

為強化本行同仁的個資保護意識與應變處理能力，王道銀行於2017年持續舉辦個資保護系列課程，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。

2017年度針對不同對象及主題，舉辦一系列「2017年推動個資保護系列教育訓練」課程（含測驗），總計完成11堂教育訓練。另外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。

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，提供真正符合消費者需求的多項消費金融產品，並根據消費者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

王道銀行的「企業網路銀行」提供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，企業網路銀行亦整合電子票卡（Wallet）即時行動通知服務，讓企業客戶能隨時掌握帳務資訊與交易狀態。

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。

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、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、「O-Bank企金e點通」行動APP通知等主動推播訊息管道，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、ACH媒體自動交換轉帳服務

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。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、提供多項客製化階梯式活存利率產品

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年除了持續進行新台幣階梯式活期存款優惠利率專案，另依王道銀行企業客戶的樣態與市場動向，推出「新台幣大額活期存款優惠利率專案」，滿足持有充裕資金客戶的需求，創造雙贏，並深化客戶關係。

二、提供應收帳款融資客戶諮詢服務

王道銀行結合全球信用保險公司及國際應收帳款聯盟（Factors Chain International，全球最大之應收帳款服務平台），提供企業帳務管理及收帳服務，並移轉買方之信用風險，讓企業客戶得以及早取得營運資金，靈活資金調度、美化財務報表及強化市場競爭力。針對不熟悉應收帳款融資的新客戶，王道銀行提供問題解說與建議方案，必要時更可到客戶處提供諮商服務，增進王道銀行與客戶之間的黏著度與信任感。

三、建置企業金融數位平台

王道銀行「企業金融數位平台」於2017年底上線，企金業務人員可即時管理多項企業客戶資訊，包含：企業客戶基本資料、重大訊息、存款水位、授信額度到期日等相關交易往來資訊，以及同步查詢政府資料開放平臺、王道銀行產品介紹與資金成本等，以迅速瞭解市場動態並回應客戶需求，達到與客戶雙贏的結果；此外，企金業務人員還可使用平台內建O-Message社群系統進行內部溝通，有助提升企業金融營業銷售與客戶管理效率。王道銀行企業金融數位平台具有嚴密的安全控管系統，平台內所有操作皆於加密環境下進行，且根據不同的使用者層級與職務，設定不同的資料閱讀權限，以確保平台內資訊交流的安全性。

四、推展不動產證券化商品

王道銀行於2017年底獲得金管會核准募集不動產投資信託基金（Real Estate Investment Trusts，簡稱REITs）「圓滿一號」，是台灣近十年來首度核准募集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，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取資金報酬，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。

5.1.3 深耕客戶關係

一、設置專人提供優質服務

王道銀行針對每位企業客戶，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。為持續提升行員的金融專業以及客戶滿意度，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，並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、舉辦感恩同悅會活動

為維繫企業客戶關係並感謝客戶支持，王道銀行自2011年起，每年定期舉辦感恩同悅會活動，邀請企業客戶進行聯誼茶會及觀賞藝文表演。2017年，王道銀行邀請知名A Cappella「神秘失控人聲樂團」於王道銀行音樂廳演出，邀請企業客戶一同參與音樂饗宴。透過每年度的感恩同悅會活動，增進王道銀行營業單位與企業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。

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，以數位金融科技打造全台第一家原生數位銀行，消費者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，王道銀行持續開發多項創新的APP功能，於2017年6月推出「O速收付款」服務，提供消費者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轉帳至消費者的王道銀行帳戶，有效提升轉帳交易的便利性。

針對消費者的記帳需求，王道銀行APP於2017年10月推出「支出分析」功能，藉由整合消費者的帳戶交易、簽帳卡刷卡消費以及一卡通感應消費，自動記錄支出項目與支出金額，透過友善、簡單的設計介面，讓消費者掌握支出狀況。而在現金消費部分，消費者可以使用「說說記」功能，透過語音方式將現金支出記入APP，提供消費者更便利的記帳方式。

此外，結合國人於年節發送紅包的習俗，王道銀行於2018年1月推出「O爺發紅包」功能，以數位紅包取代傳統紅包，消費者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收取紅包，讓消費者以有趣、便利的方式發送紅包，滿足消費者的多樣使用需求。

5.2.2 金融創新

一、全程線上申貸

王道銀行於2017年3月推出「數交貸」信用貸款，消費者透過手機即可在線上完成信用貸款申辦手續，且最快24小時之內可以完成撥款，是全台第一家可全程於線上完成申辦貸款的銀行，不僅提升消費者申貸的便利性和簡易性，同時降低銀行內部人工作業成本。

二、機器人理財

王道銀行於2017年7月率先業界正式推出機器人理財服務，藉由大數據演算出建議標的和波段，每日監控投資組合，克服人性弱點，並依據消費者的風險屬性與投資偏好等不同的特性，提供合適的投資組合。此外，王道銀行的機器人理財最低只需新台幣1,000元的低門檻，即可進行投資，讓一般消費者均可享有機器人理財的專業投資成效，帶給消費者更優質的投資體驗服務，以達到普惠金融的目標，和消費者共創多贏。

三、親子帳戶

王道銀行於2018年1月正式推出親子帳戶，家長可透過數位化方式輕鬆管理子女帳戶，家長登入王道銀行APP後，可即時查詢子女的消費明細及帳戶交易，並可設定簽帳金融卡的刷卡消費額度及提款、轉帳金額上限；此外，親子帳戶還有零用錢管理功能，家長可選擇在子女帳戶餘額不足時或是以定期定額的方式，由家長帳戶自動轉發零用錢給子女帳戶。親子帳戶透過有趣且實用的數位金融服務，培養子女的理財習慣，將理財教育落實到親子生活之中。

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局限，能夠即時處理消費者的需求，消費者可以隨時隨地透過王道銀行APP的文字對談、語音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。

二、身心障礙人士金融友善服務

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自動提款機跨行提款手續費減免優惠，每月共計三次；營業廳環境部分，本行營業廳出入口裝設有服務鈴，由本行行員協助引導服務，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，身心障礙人士可根據個人需求選擇使用王道銀行APP的文字對談、語音對談或是視訊對談，與客服專員聯繫，透過多項友善措施，方便身心障礙人士享有金融服務。

三、粉絲見面會

王道銀行相當重視與消費者之間的良好關係，為能深入了解消費者的意見，除了於線上蒐集各大社群的網友意見，更於2017年12月舉辦第一次「鐵粉見面餐會」，除了感謝鐵粉的支持，亦與鐵粉分享產品規劃，由個人金融事業執行長親自與鐵粉們對談、交流。王道銀行將持續舉辦不同型式的粉絲見面會，邀請鐵粉參與產品測試，以使用者的角度出發，提供便利、安全、貼心的數位金融服務。

王道銀行2017年粉絲見面會

5.3 客戶交易安全

5.3.1 電腦系統資訊安全

王道銀行建置許多資安設備與資安管控機制，以維護王道銀行之資訊安全。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，已建置原始碼及黑箱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與行動應用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；王道銀行於2016年取得ISO 27001國際標準驗證，並於2018年辦理ISO 27001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。

2017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、行動應用APP資安檢測以及網站與APP滲透測試。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、Internet伺服器檢測、客戶端應用程式檢測、安全設定檢視、合規檢視、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端資訊安全技術檢測；網站與APP滲透測試則聘請白帽駭客模擬駭客行為，檢視王道銀行網站及APP之安全性與商業邏輯，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。

5.3.2 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，而交易資料的傳輸則採用最高等級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。

5.3.3 個人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。

2017年，王道商業銀行為優化並完善客戶個資保護，委請專業資安廠商導入個資安全管理制度，全行各單位皆重新檢視並完成個資盤點清册及其風險評估，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，2017年並未發生客戶資料外流或侵犯客戶隱私之情事。

5.4 產品風險揭露

5.4.1 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，簡稱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，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」、「王道商業銀行數位理財部商品適合度要點」、「王道商業銀行數位理財部業務充分瞭解客戶作業要點」以及「王道商業銀行數位理財部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。

5.4.2 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。

一般消費者部分，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，另提供消費者各項基金基本資料、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KYC制度以及「洗錢防治」(Anti-Money Laundering，簡稱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，提供符合消費者需求之貸款商品；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，以確保提供適合消費者需求之保險商品。在確實落實商品適合度制度以及完善的產品說明制度下，2017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，致力於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，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，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，在徵才、育才、留才三方面持續均衡發展，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

2017年，王道銀行正式跨足個人消費金融業務，因此人才需求大幅提升，截至2017年底，王道銀行台灣地區員工828人，海外據點員工76人，合計正式員工共904人，較前一年度增加146人，其中，管理階層共有132人，如表6-1。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，海外當地聘僱員工65人，當地聘僱率86%，其中管理階層7人中有5人為當地人員，管理階層之當地聘僱率達71.4%。此外，王道銀行的員工學歷主要分布於大專及碩士程度以上，如表6-2。

2017年，因組織規模迅速擴張，員工人數大幅成長，2017年新進率為37%，詳如表6-3。亦因短期內的大量招募，離職率為19%，較以往為高，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，累計服務滿十年以上之員工逾全行人數14%。

面對數位金融發展的趨勢，王道銀行積極布局數位金融人力資源，運用多元化的招募管道與選才方式，延攬各領域之金融人才；同時，亦因應社群招募的潮流，結合社群力的運用，從社群媒體平台經營來傳達企業文化與建立品牌形象，以吸引年輕世代加入王道銀行的行列。另外，更積極與多所大學攜手產學合作的人才培育計畫，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6-1：2017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	27	20	1	8	56	6.20%
	31歲~49歲	33	264	3	15	315	34.85%
	30歲(含)以下	5	76	0	7	88	9.73%
	男性人數	65	360	4	30	459	50.78%
女性	50歲(含)以上	13	10	1	6	30	3.32%
	31歲~49歲	47	264	2	17	330	36.50%
	30歲(含)以下	0	69	0	16	85	9.40%
	女性人數	60	343	3	39	445	49.22%
合計		125	703	7	69	904	100%
佔全體員工比例（%）		13.83%	77.77%	0.77%	7.63%		

註：管理階層指具單位（組、科級以上）管理職責之人員。以上資料為截至2017年12月31日止。

表6-2：2017年王道銀行員工學歷分布

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	1	0	0	1	0.11%
	碩士	42	132	3	8	185	20.46%
	大學(專科)	23	215	1	18	257	28.43%
	高中以下	0	12	0	4	16	1.77%
女性	博士	1	0	0	0	1	0.11%
	碩士	28	88	1	7	124	13.72%
	大專	30	233	1	25	289	31.97%
	高中以下	1	22	1	7	31	3.43%
合計		125	703	7	69	904	100%
佔全體員工比例（%）		13.83%	77.77%	0.77%	7.63%	100%	

註：管理階層指具單位（組、科級以上）管理職責之人員。以上資料為截至2017年12月31日止。

表6-3：2017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	0	1	0	3	4	0.48%
	31歲~49歲	9	72	0	3	84	10.11%
	30歲(含)以下	0	62	0	3	65	7.82%
	男性人數	9	135	0	9	153	18.41%
女性	50歲(含)以上	1	2	0	4	7	0.84%
	31歲~49歲	6	62	0	8	76	9.15%
	30歲(含)以下	0	58	0	11	69	8.30%
	女性人數	7	122	0	23	152	18.29%
合計		16	257	0	32	305	36.70%
		273		32			
佔新進員工比例（%）		89.51%		10.49%			

註：以上資料為截至2017年12月31日止。此處計算之全體員工人數為2017年1月1日員工人數及2017年12月31日員工人數之平均值831人。

表6-4：2017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	1	0	3	6	0.72%
	31歲~49歲	8	38	0	2	48	5.78%
	30歲(含)以下	0	19	0	4	23	2.77%
	男性人數	10	58	0	9	77	9.27%
女性	50歲(含)以上	1	1	0	0	2	0.24%
	31歲~49歲	5	42	0	5	52	6.26%
	30歲(含)以下	0	16	0	10	26	3.13%
	女性人數	6	59	0	15	80	9.63%
合計		16	117	0	24	157	18.90%
		133		24			
佔離職員工比例（%）		84.71%		15.29%			

註：以上資料為截至2017年12月31日止。此處計算之全體員工人數為2017年1月1日員工人數及2017年12月31日員工人數之平均值831人。

6.1.2 職場平權

王道銀行海內外營業據點皆依循當地法規，恪守勞動相關法令，並秉持公平、包容、尊重的原則對待員工，積極落實人權政策，為員工打造零歧視與零騷擾的工作環境；若遇各項營運變化，不僅事前進行員工溝通，亦皆依法於預告期提前告知員工。

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，均提供平等的工作機會；2017年員工之男女比例，各為50%，其中管理階層女性佔比近48%，且2017當年度獲拔擢之員工有47%為女性，彰顯王道銀行充分提供員工公平競爭及發展的機會。

為提供性別平等與互相尊重的工作環境，王道銀行訂定「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，並將性別平權、性騷擾防治及弱勢族群等相關課程納入員工在職訓練，2017年度共計276人參訓，佔總人數33%，訓練總時數為164小時，同時，亦設立性騷擾申訴及調查機制，以加強推動職場平權；2017年王道銀行並無任何申訴案件。

此外，王道銀行支持並遵循國際認可之人權規範，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，杜絕任何侵犯及違反人權的行為，保障員工享有平等權益。

王道銀行遵循政府對身心障礙者定額進用之法令規定，積極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，並依「身心障礙者權益保護法」規定進用身心障礙人員。2017年底止，王道銀行僱用身心障礙員工人數共11人，佔全行人數1.2%，高於法定進用身心障礙員工數。

表6-5：王道銀行身心障礙進用概況

	性別	2015 年	2016 年	2017 年
僱用身心障礙者人數	男性	3	3	5
	女性	3	5	6
	小計	6	8	11
僱用身心障礙者比例	男性	0.75%	0.4%	0.55%
	女性	0.75%	0.7%	0.65%
	小計	1.5%	1.1%	1.2%

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、公保員工數的百分之一，且不得少於一人。本行2017年台灣聘僱且參加勞保之員工數為830人，故依法需聘用至少九位身障員工。

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條件核定薪酬，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。另外，更依據個人績效表現、職責承擔及未來發展潛力，提供調薪、差異化獎金，以吸引、留任與激勵優秀員工。

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，2017年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6-1）。2017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6-2）。

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。員工年薪為14個月，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，發放績效獎金或業務獎金。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。2017年度，有97%以上參與年度考核之員工獲得調薪，平均調薪率為3%，其中個人調薪最高幅度超過15%（含晉升調薪）。

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2017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21,009元，自2018年1月1日起調整至22,000元。文中1.6倍為以2017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。

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與舉辦關懷活動之頻率，讓員工不僅能樂在工作，同時亦保持工作與生活的平衡。

王道銀行依據國際會計準則「員工福利」規定，提供員工福利包含薪資、獎金、勞健保、退休金及其他員工福利，2017年不含海外地區之員工人數較2016年成長19.7%，達828人，員工平均福利費用提升23.1%，每人為新台幣1,571,449元；其中，非主管職員工平均福利費用提升約9%，每人為新台幣1,102,000元。

王道銀行依法提供勞工保險、全民健康保險及退休金，並為員工及其眷屬規劃了團體綜合保險，提升員工在壽險、意外險、住院醫療險與癌症險之保障；此外，王道銀行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、特殊節日禮品、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、與托育機構合作托育優惠，更制定「員工貸款管理辦法」，協助員工購置房屋與消費性用途之個人資金需求；此外，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」，分別由王道銀行提撥事業單位成立時資本總額的1%及每月營收總額的0.05%，加上由員工每月固定薪資中扣繳0.5%的金額作為職工福利金來源；2017年職工福利委員會總支出費用為新台幣8,600,000元，平均每位員工享有之職工福利金為新台幣11,316元（註6-3）。

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、國外研修補助及證照報名費補助等，2017年王道銀行總計補助員工326人次，金額達新台幣1,791,695元，鼓勵員工持續進修與深造。

表6-6：2017年王道銀行不含海外地區員工人數與非主管職員工人數及其平均福利費用與前一年度差異

	2016 年	2017 年	成長率
員工人數（不含海外地區）	692	828	19.65%
員工平均福利費用（單位：新台幣/元）	1,276,638	1,571,449	23.09%
非主管職員工人數（不含海外地區）	584	703	20.38%
非主管職員工平均福利費用（單位：新台幣/元）	1,010,000	1,102,000	9.11%

註6-3：此處僅計算台灣地區聘僱員工的平均福利金，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。

表6-7：2017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一次，未滿40歲員工每二年檢查一次。
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、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，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，實施彈性上下班機制，讓員工依需求彈性調整上下班時間。
8. 員工優惠存款	提供員工優惠存款利率方案。
9. 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	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。

王道銀行為凝聚員工向心力、穩定人才並激勵員工發揮工作潛能，於2017年辦理現金增資225億元，並保留發行新股總數之11%供員工認股，提供員工優於市場價格認購，使員工共同參與公司的成長與經營成果，獲得員工廣泛的支持。

此外，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：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，其中若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一日提早半天下班的生日假，還有提供員工於配偶妊娠期間五日之陪產檢假，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。

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、健康小站、按摩休憩區、音樂廳及展覽藝廊等，並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，享受各種藝術氛圍。

表6-8：2017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. 健康小站	設置跑步機、飛輪、滑步機及健身腳踏車外，更特別設置飛鏢機、高爾夫球練習設備，提供多樣化運動休閒項目供員工選擇，鼓勵員工上班之餘紓放工作壓力，藉此提升員工精神及工作效率。
6. 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。
7. 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，諸如藝文講座、系列音樂會、藝術展覽等，是員工轉換心情及充電的最佳選擇。
8. 留職停薪制度	為考量員工之需要，訂有員工留職停薪辦法，若員工因進修需要、傷病治療及育嬰需要等，得提出留職停薪之申請。
9. 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：員工在生日當月任選一天提早半天下班，安排屬於自己的時光。 ・感心假：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、突發狀況需員工親自照護者，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：提供員工於配偶妊娠期間五日之陪產檢假。 ・公益假：以提供公益假的方式，鼓勵員工參與社會公益活動。
10. 夜歸員工搭車登記	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6-2：王道銀行提供多元福利，打造幸福職場

王道銀行2017年符合享有育嬰假資格之員工人數共計70人，其中男性同仁39人、女性同仁31人，實際共十名女性員工申請留職停薪，六人於當年度申請復職；另有三人於2018年申請復職，餘一人留職停薪中。此外，2016年申請育嬰留停員工共有三人，其中應於2017年完成復職之二人皆如期復職，復職率為100%；此外，於2016年留停復職且至2017年仍在職的員工共計有二位，留任率為100%。

表6-9：2017年王道銀行育嬰留停情形

項目	性別		合計
	男性	女性	
2017年申請人數	0	10	10
育嬰留停2017年應復職人數（A）	0	7	7
育嬰留停2017年應復職且復職人數（B）	0	7	7
回任率（B/A）		100%	100%
育嬰留停2016年復職人數（C）	0	2	2
育嬰留停2016年復職且至2017年仍在職之人數（D）	0	2	2
留任率（D/C）		100%	100%

6.1.5 工作環境與健康安全

為打造全新、便捷且人性化的員工平台，王道銀行持續推動人力資源應用服務e化，將各項人力資源服務整合至系統平台中，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進行申請、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，提供更便捷的服務。

在工作場所部分，王道銀行除打造無菸的工作環境，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，並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。

此外，為確保女性員工在懷孕、產後的身心健康與權益，王道銀行針對懷孕期間之員工給予特別關懷並設置哺集乳室，讓哺集母乳的員工有舒適、安全、放鬆的空間。

另外，為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、事故通報原則等設有詳細說明，同時舉辦勞工安全衛生教育訓練、防災演練，進行教育訓練與防治宣導，培養員工緊急應變能力。2017年，王道銀行舉辦勞工安全衛生教育訓練與二次消防地震編組演練，受訓員工分別達到182人次及108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。2017年員工公傷假情形如表6-10。

表6-10：2017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	5	147	293.125	0	0	0.02%	3.03	0.61
女性	4	5.125	225	732.25	61	90.125	0.05%	3.11	2.43
合計	5	10.125	372	1,025.375	61	90.125	0.07%	6.14	3.03

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)
總工作天數=150,774 天 (總人數*年工作天數)
此處之總人數為2017年1月1日員工人數及2017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

王道銀行每年定期辦理員工健康檢查，提供優於法規要求的檢查項目，提高員工對自我身體健康狀況的評估與瞭解，降低疾病的發生風險。

此外，王道銀行更重視員工紓壓問題，2017年與「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方面之心理諮詢服務，由員工個人直接與張老師基金會預約諮詢。此外，定期提供視障按摩師駐點提供紓壓按摩外，設立「健康小站」，提供多樣化健身器材及休閒設施供員工選擇，不定期舉辦情緒及紓壓管理等健康講座。

王道銀行長期致力健康職場的推動與落實，亦受外界肯定，在多項健康促進方案中，員工健康評估及職場健康促進方案成效卓越，獲衛生福利部國民健康署頒發「健康職場認證標章」，彰顯王道銀行推動健康職場環境的成果深獲肯定。

王道銀行獲得健康職場認證標章

王道銀行建置完善的員工休息室，致力推動健康職場

王道銀行為促進員工健康、工作與生活的平衡，在休假管理方面，訂有協商休假管理機制，宣導員工妥善安排休假，取得身心平衡。

王道銀行設計多樣化的促進健康活動，例如：有氧體適能運動課程「GO Fitness」，由專業體適能教練授課；辦理「一起甩油趣」減重比賽，鼓勵員工跨部門組隊參與。在社團組織方面，王道銀行鼓勵員工於工作之餘投入社團活動，社團組織包括：羽球社、網球社、高爾夫球社、瑜珈社、籃球社、游泳社、慢活社及志工社等，社團活動讓員工達到工作與生活平衡的理念，而全年度社團補助預算達新台幣1,100,000元。

王道銀行開辦有氧課程，鼓勵員工培養運動習慣

王道銀行舉辦減重比賽

6.2 完善的培育制度

6.2.1 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，主要分為數個階段：規劃、執行、檢討。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，協助主管及員工充分掌握執行要點，共同對工作目標取得共識，進而落實績效管理。

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。2017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表6-11。

圖6-3：王道銀行績效管理循環

表6-11：2017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	385	48.06%	35	4.37%
女性	355	44.32%	26	3.25%
合計	740	92.38%	61	7.62%
主管職	124	15.48%	6	0.75%
專業技術職	616	76.90%	55	6.87%
合計	740	92.38%	61	7.62%

註：2017年適用績效評核者不含10月以後入職之員工。

6.2.2 職能培訓

王道銀行根據組織營運策略，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、員工訪談的方式，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」，設立多元豐富的線上課程，提供員工更富彈性、更便利的學習管道，以提升員工培訓效益。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，王道銀行為了因應全球邁向數位金融服務發展趨勢，同時結合公司轉型數位銀行之策略營運需求，2017年度延續實施「數位金融儲備菁英」（Digital Management Associate, DMA）制度，在廣招人才的過程中選出具有高度潛力的職場新鮮人，並安排系統性且縝密的學習發展計畫，包括職前訓練及輪調期間的外派訓練，在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，在培訓過程中更結合「導生制度」，由內部高階主管擔任其導師，適時給予儲備菁英引導與諮詢，協助其擴大職涯視野及建立專業能力。

6.2.3 自主學習

2017年王道銀行舉辦之內部教育訓練共計375班次，外部機構研習共計475班次，總計參訓人次達20,350人次。全行員工之教育訓練時數總計33,993小時，平均每位員工受訓時數為39.2小時，每人平均訓練費用逾新台幣7,630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。

表6-12：2017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	4,223.1	4,218.7	8,441.8	65.4
佔管理職人員總訓練總時數比率	50.0%	50.0%	100.0%	-
專業技術職人員	12,776.7	12,774.4	25,551.1	34.6
佔專業技術職人員總訓練時數比率	50.0%	50.0%	100.0%	-
合計	16,999.8	16,993.1	33,992.9	39.2
佔總訓練時數比率	50.0%	50.0%	100.0%	-
每人平均時數	38.7	39.6	39.2	

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868人計算。其中男性439人、女性429人；管理職129人、專業技術職739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，2017年共計開辦275班次，員工線上訓練時數總計達12,572小時。其中，王道銀行尤其重視誠信經營與資訊安全，並提倡反行賄、反受賄及反貪腐之誠信原則，故透過新進人員訓練、法遵暨洗錢防制課程、專題演講等線上課程與線下授課方式積極培訓，2017年全行員工接受法令遵循與資訊安全等相關政策的訓練總時數達8,545.5小時，全行員工完訓比率達100%。

另外，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計畫，不論是依業務需求或法規規範需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。2017年員工在金融專業證照之取得人數持續成長，除培養員工金融專業外，更能提供客戶完整與專業建議，創造更高的客戶滿意度。

2017年度王道銀行法令遵循主管專業訓練

表6-13：2017年王道銀行員工持有專業證照統計

年度		2016年12月31日	2017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	297	342
	金融市場常識與職業道德測驗	277	355
	信託業務專業測驗	256	308
	結構型商品銷售人員資格測驗	112	124
	衍生性金融商品銷售人員資格測驗	1	4
	證券商業務員資格測驗	61	65
	證券商高級業務員資格測驗	109	116
	人身保險業務員資格測驗	69	137
	財產保險業務員資格測驗	58	118
	人身保險業務員銷售外幣收付非投資型保險商品測驗	24	36
	初階授信人員專業能力測驗	146	159
	初階外匯人員專業能力測驗	117	135
	債券人員專業能力測驗	31	30
	外匯交易專業能力測驗	8	8
	票券商業務人員資格測驗	46	46
	證券投信投顧業務員資格測驗	67	67
	證券投資分析人員資格測驗	6	5
	國際反洗錢師證照(ACAMS)	-	2

註：以上資料不含海外地區員工。

6.2.4 人才評鑑

為了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，以職能為基礎進行實況模擬，精確評估不同受測者於相同情境下所展現的行為，相較於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。

6.2.5 經驗傳承

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

大專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，讓在學生體驗職場實務，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。2017年共培育36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年起持續培育內部講師，並自主開發400餘堂實體與線上課程。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，2017年舉辦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，藉此提升員工思考高度及決策判斷之層次。

王道銀行暑期實習計畫，提供大專院校學生完善的金融教育訓練

此外，為協助新進人員快速適應公司環境，及早發揮戰力，王道銀行藉由新人輔導員制度，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。

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，建立多元溝通管道，包括召開勞資會議，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。

為增進員工與高階主管直接互動的機會，王道銀行2017年舉辦「與高階主管有約」系列活動，高階主管針對各種議題與員工交換意見，促進主管與員工的雙向溝通；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」，申訴文件及信函皆以密件方式處理，以保障申訴人權益；另外，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，塑造開放溝通的工作環境。溝通管道各自設有電話或傳真專線，確保員工的意見迅速地獲得回應。此外，王道銀行因應數位科技潮流，於2017年開設臉書社團「O-Bank員工園地」，傳達各項活動資訊，讓員工即時瞭解公司照顧活動訊息，社團設立迄今員工參與度高，深獲員工支持。

王道銀行亦將雙向溝通機制設計於內部教育訓練，包含實體課程、線上課程、線上測驗及績效評核等活動中，並藉由數位學習平台提供線上問卷調查，讓員工得以表達對各項活動及服務之滿意度與建議，而且每次的問卷調查結果皆會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。

此外，2017年王道銀行首次辦理「員工意見調查」，員工填答率達77.7%，調查結果員工普遍認同公司企業核心價值及員工照顧的推動，獲得員工高度評價，展現公司政策推動的正面成效。

6.3.2 員工互動交流

王道銀行為增進員工對公司的認同感，營造高度參與的工作環境，2017年舉辦「王道銀行家庭日－熱情活力運動大會」，將運動會結合家庭日，邀請北、中、南各地員工及攜帶寶眷一同參與，藉由親子互動遊戲增進大家的情感，讓員工感受公司對其家庭的關懷。

2017年王道銀行集團運動會，透過競賽活動增進員工向心力

為使員工能面對面與管理階層溝通公司營運方向，王道銀行每季定期舉辦「員工大會」，藉此說明公司經營政策與傾聽員工建議。此外，策略共識會議的舉辦，由高階經營團隊與各級主管的雙向溝通，確立公司營運行動方案；同時，各部門的例行會議，讓員工彼此分享工作經驗，增加團隊互動，凝聚共識。

王道銀行鼓勵員工參與數位經營活動和創新的良性互動，同時，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，推出多元的獎勵方案：

- 年度最佳貢獻獎：獎勵對公司未來發展有卓越貢獻提案之團隊。
- 數位金融創新競賽表揚：表揚對推動數位金融創新之團隊與員工有實質貢獻者。
- 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之貢獻。
- 金融盃籃球賽冠軍：表揚公司籃球隊參加2017年金融盃籃球賽榮獲分組冠軍，肯定其為公司榮譽之努力。

王道銀行籃球隊獲得2017年金融盃籃球賽分組冠軍

- 服務屆滿十年紀念獎座：感謝資深員工對公司長期的付出與貢獻。

此外，為了塑造溫暖、感恩的工作環境，王道銀行2017年推出感謝關懷活動，鼓勵員工親筆寫下感恩話語，透過感謝卡向同仁表達深摯謝意，增進彼此情感交流。

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－每季舉辦一次，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；員工生日卡－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2017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。

王道銀行透過發行《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，凝聚同仁情感和向心力，深化所有同仁對王道銀行的認同感。

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

王道銀行相信，企業在實現價值的過程中，應同時兼顧環境議題，盡可能降低對環境的負面影響，與環境共生共榮追求永續。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。王道銀行希望透過上述舉措，以多管齊下的方式，為環境保護貢獻心力。

7.1 節能減碳

7.1.1 辦公室無紙化

數位化潮流方興未艾，在符合法規要求與資料保密的前提下，王道銀行推動多項公文或作業採用無紙化措施，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、電子表單系統之「自行查核作業」模組等。

此外，王道銀行提供客戶e-Advice自動化訊息通知服務以減少列印紙張及寄送實體單據。據統計，此項服務平均每月可減少逾5,000份實體單據，減幅可達到84%；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，逐步落實無紙化的目標。

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，依計畫逐步汰換耗能燈具。2017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361盞，更換後年度使用電量估計可降低59,949度，減少約31.71公噸二氧化碳排放當量，節電效益達69.91%。

王道銀行大樓停車場採用LED節能照明設備

表7-1：2017年大樓照明改善統計數據

1. 1F 藝廊廁所壁燈	150W鹵素燈→LED9W豆燈（11盞）		節電率
	年省5,816度	年減少3,076.7公斤CO_2排放當量	94%
2. 汽車停車場照明燈（第 2 迴路）	40W T8燈→LED13W T8燈（160支）		節電率
	年省37,843度	年減少20,018.9公斤CO_2排放當量	67.5%
3. 汽車停車場照明燈（第 3 迴路）	40W T8燈→LED13W T8燈（160支）		節電率
	年省14,040度	年減少7,427.1公斤CO_2排放當量	67.5%
4. 1F 園藝燈	120W高壓鈉燈→LED20W燈（30盞）		節電率
	年省2,250度	年減少1,190.3公斤CO_2排放當量	83.8%
總計	年省59,949度	年減少31,713公斤CO_2排放當量	平均節電率 69.91%

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=[(舊燈具瓦特數-新燈具瓦特數)*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

關於空調設備，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，提升資源回收率，2017年資源再利用比率為16.31%較2016年的16.23%微幅增加，詳細數據請參考表7-2。

表7-2：2016-2017年一般垃圾及資源回收情形

年度	總垃圾量	資源回收量				資源回收率
		紙類	塑膠類	金屬類(鐵 / 鋁)	其它類	
2016	132,000公斤	19,716公斤	400公斤	432公斤	876公斤	16.23%
2017	132,000公斤	19,121公斤	494公斤	420公斤	1,499公斤	16.31%

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。

關於水資源的運用，王道銀行皆使用自來水，無因取水而顯著影響水源。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。

王道銀行大樓植栽噴灌依季節天候調整水量

7.1.4 能源與碳排放管理

王道銀行2017年持續推廣辦公區域每日中午關燈一小時、鼓勵同仁步行上下樓等，節省電力使用落實節能減碳。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，讓節能自小舉動做起。

綜合以上各項節能措施，2017年王道銀行大樓總用電量為3,814,713度，平均每人用電量為6,084度；而2017年大樓總用水量為13,489度，平均每人用水量為21.51度。相關數據請參考表7-3、表7-4。

藉由執行各項節電措施，王道銀行總部大樓2017年全年用電量較前一年度總用電量總計節約電力達172,477度，降低排放約87公噸二氧化碳當量，節電比率4.33%。

表7-3：近二年用電量及碳排放量數據

項目	2017 年	2016 年
總用電量（度）	3,814,713	3,987,190
電力之碳排放量係數	0.529	0.528
碳排放量（公噸二氧化碳當量）	2,018	2,105
大樓總人數	627	523
年用電量（度）/人	6,084	7,624
年碳排放量（公噸二氧化碳當量）/人	3.22	4.03

註1：電力之碳排放係數依據2017年度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：大樓總人數以2017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)。

表7-4：近二年用水量及碳排放量數據

項目	2017 年	2016 年
總用電量（度）	13,489	13,775
水之碳排放量係數	0.072	0.075
碳排放量（公斤二氧化碳當量）	971公斤	1,033公斤
大樓總人數	627	523
年用水量（度）/人	21.51	26.34
年碳排放量（公斤二氧化碳當量）/人	1.55	1.98

註1：水之碳排放係數依據2017年度台北市自來水處公布之水使用二氧化碳排放係數。
碳排放當量（公斤二氧化碳當量）=總用水量（度）*碳排放係數
註2：大樓總人數以2017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)。

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85.15%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。以2017年度建置信義威秀分行及忠孝敦化分行為例，綠色採購支出金額約150萬元，約佔支出總金額15%。

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。

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。

王道銀行於大樓露臺綠化植栽區

7.3 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，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，同時，減少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可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。

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，相信「成就他人，便是圓滿自我」，深信企業可透過其完善的制度與資源整合的能力，發揮特長、貢獻心力，拋磚引玉，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，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，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2016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。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。

2017年，王道銀行成功申請獲得國際「B型企業認證」，成為全球第一家獲得認證的上市銀行業者，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「B型企業協會B Lab Taiwan」合作推廣B型企業認證（Certified B Corporation）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。

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2017年12月底，志工社社員人數為50位，佔全行台灣員工數5.5%。為鼓勵員工積極參與公益活動，王道銀行設有公益假，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。

王道銀行積極參與社會公益，圖為志工社與偏鄉學童合影留念

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、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，與至台北偶戲館參與文化體驗活動，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，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。

二、金融教育

為建立偏鄉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育活動，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，以獲得正確的儲蓄與理財觀念，並增加預防詐騙的風險意識。2017年度共有88位學童參與金融教育活動。

此外，王道銀行為使金融教育能讓更多學童受惠，特別與動畫公司合作製作富含教育意義的金融教育動畫影片，藉由翻轉大家耳熟能詳的童話寓言故事，以有趣又創新的方式將金錢的意義與理財觀念帶給學童，並將無償提供各地區小學作為教學用途。

三、節慶關懷活動

王道銀行於偏鄉舉辦多項節慶關懷活動，如「母親節DIY創意手作禮物」等，由王道銀行志工社志工同仁帶領小朋友們進行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，陪伴孩童歡度並賦予佳節更深層的意義。

王道銀行於偏鄉小學舉辦母親節創意手作活動，讓小朋友親手向母親表達謝意

四、夢想電影院活動

為了讓偏鄉孩童從值得感動的電影中獲得啟發，從中學習，並打開不一樣的視野，王道銀行將具有教育意義的電影帶入偏鄉校園，並由王道銀行志工帶領學童分享交流電影中的學習與感動，透過電影充實學童的人文素養。

王道銀行至偏鄉小學推動夢想電影院

王道銀行推動夢想電影院，圖為志工與學童進行電影心得分享

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，與藝術家面對面互動，並帶著偏鄉學童前往台北偶戲館，認識台灣傳統與現代偶戲的歷史與發展，透過解說員講解與實際操作戲偶，深刻體會偶戲文化，並運用日常素材DIY製作簡單的戲偶，激發創意與美感，豐富孩子們的課外體驗。

王道銀行邀請偏鄉學童至台北偶戲館體驗傳統文化之美

王道銀行邀請偏鄉學童進行藝術參訪活動

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，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互動談天，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。

2017年，王道銀行共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。

受關懷學童主動製作手冊，與王道銀行志工分享生活點滴

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，以實際行動支持社會企業，實現更多與社會共好的夢想。2017年主要合作內容包含舉辦小農市集、採購社會企業商品、舉辦食材募集活動、社會企業講座等。

一、小農市集

王道銀行連續三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。

二、商品採購

王道銀行採購社會企業商品作為禮品，包括「鄰鄉良食」的春節禮盒、「格外農品」的果醬茶包禮盒、「康福德寶公司」的魚鬆禮盒、「好食機農食整合平台」的有機新鮮蔬果等，2017年採購數量總計超過500份，採購金額逾30萬元。藉由將社企商品致贈給客戶與媒體記者，傳遞社企與社會環境共好的理念。王道銀行更因此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」之貳獎肯定。

社會企業與農友至王道銀行販售產品與推廣理念

三、食材募集活動

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」社會企業製成料理，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。

此外，每次舉辦小農市集後，王道銀行亦承諾由公司收購未販售完的新鮮蔬菜，一同捐贈給「人生百味」社會企業。

8.3.2 推廣社會企業

王道銀行邀請社會企業至總部分享理念，分別於8月、11月舉辦「翻轉食安的必修課」、「蜂蜜如何買得安心？吃得放心？」等二場講座，分別由「格外農品」創辦人游子昂先生與林雅文小姐、「東林有機農園」創辦人顏芃儀女士進行演講與分享，藉座談會方式與王道銀行同仁互動問答，深刻地傳遞創辦理念及實用生活知識。

此外，王道銀行更以實際行動支持友善土地的小農，透過契作認養的方式，認養高雄田寮朱明發先生月照農園的小蕃茄，提供農友相對穩定的收入來源，協助他們持續以有機或自然農法耕作，並將契作的農作物用於公司送禮，同時分享其友善土地的理念，讓佳節禮物更具意義。

王道銀行與社會企業合作，推動員工體驗活動

2017年王道銀行舉辦「Dream On夢想發生」圓夢成果發表會，邀請社會企業分享他們的圓夢經驗

8.4 投入「B型企業」認證與推展B型企業理念

B型企業運動的宗旨，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。是以王道銀行除了申請成為B型企業之外，更發揮影響力，舉辦「B型企業論壇」，推廣B型企業理念，供上百家有興趣的企業參與，同時提供B型企業優惠的活存利率與薪轉優惠，讓對社會和環境好的企業，可擁有更好的金融服務。

8.4.1 獲得B型企業認證

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，為了達到拋磚引玉的效果，鼓勵更多台灣企業加入與社會和環境共好的行列，王道銀行於2017年10月30日通過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。

B型企業認證，鼓勵企業追求與所有利害關係人共榮、共好

8.4.2 推廣B型企業理念

王道銀行與台北市政府、亞太B型企業協會（B Lab Taiwan）共同推動亞洲第一個「對城市最好」系列活動－「Best for Taipei對台北最好企業挑戰賽」，於2017年4月24日開跑，為期一年，採用國際B型實驗室（B Lab）提供的免費線上評量工具，並開設總計20堂「企業影響力先修班」及「企業影響力進階班」等實體顧問課程，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，並於2018年5月頒發「對台北最好」獎章。

此外，王道銀行亦支持舉辦第二屆B型企業亞洲年會，進一步帶動台灣企業關注員工照顧、友善環境、社區經營等議題，一同打造與環境、社會共榮的願景。王道銀行駱怡君副董事長亦於年會中分享上市公司如何力行企業社會責任，並邀請現場的企業主們一同加入B型企業運動。

王道銀行副董事長駱怡君（左一）與台北市長柯文哲（左二）力挺B型企業，出席「Best for Taipei對台北最好企業挑戰賽」頒獎典禮

王道銀行贊助第二屆B型企業亞洲年會，邀請台灣企業主一同加入B型企業運動

8.4.3 主辦B型企業論壇

王道銀行與B型企業協會（B Lab Taiwan）於2017年11月21日共同舉辦「B型企業新勢力論壇」，邀請近200名企業主或高階主管參加，包括本行的供應商及客戶，希望藉由號召更多企業參與，深入分享與交流，將B型企業的企業社會責任標準推廣到台灣產業中，與眾多企業一起關心員工、社會和環境，一同成為讓社會向善的力量。

「B型企業新勢力論壇」邀請台灣多家B型企業現身說法，分享企業的經營理念、發展與成效，以及成為B型企業後的影響。活動中更邀請現場聽眾試填B型企業認證的「企業影響力全面評估表」，並由台灣深耕企業社會責任的代表企業與台下聽眾分享，啟發更多企業投入照顧員工、關懷環境與社會的耕耘與發展。

王道銀行舉辦B型企業新勢力論壇，吸引數百名企業主參與

王道銀行舉辦B型企業新勢力論壇，鼓勵企業成為推動城市更好的力量

8.4.4 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」以及「B型企業薪轉戶專屬優惠專案」，不僅以金融資源支持獲得B型企業認證的企業本身，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。

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。

2017年持續舉辦的「種子計畫」，經由第一階段徵選、第二階段面試，選出四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，讓所有學員能迅速且全面地瞭解銀行實務運作；後四週讓每位學生至不同單位實地學習，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。2017年度共贊助二場，總參與人次超過400人。

8.6 社會救助與捐贈

王道銀行2017年度公益捐款總金額達新台幣1,080萬元整，其中包含前述提及的亞太B型企業協會舉辦「Best for Taipei對台北最好企業挑戰賽」和「第二屆B型企業亞洲年會」。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。

2017年9月，王道銀行特別邀請伊甸基金會參與集團運動會，一同於運動會現場義賣王道銀行設計的企業商品，義賣所得全數捐贈伊甸基金會的慢飛天使與偏鄉學童，並於現場分享關於慢飛天使與偏鄉學童的溫馨故事，在集團同仁與親眷的熱情響應下，共捐出義賣所得15.4萬元。

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2017年舉辦募集二手書的活動，集團同仁一共捐贈約450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。2017年共扶植64位藝術新秀，累計扶植943位。

此外，為持續勉勵台灣年輕藝術家拓展視野，繼2014年首度舉辦「構圖 · 台灣」視覺藝術創作徵件計畫獲得各界廣大迴響後，2017年再次攜手與阿波羅畫廊合作，為藝術新銳與市場搭起橋樑，協助藝術新秀邁向成熟的藝術家之路，該計畫共扶植十位青年藝術家，累計扶植29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，2017年舉辦第九屆「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，為第九屆堤頂之星安排2018年展演檔期，輔佐年輕新秀奠定藝術經營的基礎。

第九屆「堤頂之星」徵件活動海報及路燈旗

第九屆「堤頂之星藝術推手徵件計畫」，總計收到71件類型豐富的展演計畫，經專家評選後，共有16件表演藝術與7件藝術展入選，入選團隊將安排於2018年3月至2019年2月進行展演，預計扶植71位藝術新秀。

二、舉辦第二屆「構圖 · 台灣」徵件計畫，鼓勵年輕人拓展視野

王道銀行教育基金會與阿波羅畫廊於2014年首度合作舉辦「構圖 · 台灣」視覺藝術徵件計畫，獲得各界廣大迴響與肯定，並成功引介多位藝術新秀於藝術市場嶄露頭角。2017年再度舉辦第二屆徵件計畫，鼓勵台灣年輕的藝術家走向國際、拓展視野，經過激烈競爭，總共有十位入圍者脫穎而出。2017年8月至阿波羅畫廊展出，除展出入圍作品之外，並增加展出藝術新秀九件的相關創作，活動期間更有藝術藏家收藏新秀的作品。

除了巡迴展外，第二屆「構圖 · 台灣」視覺藝術徵件計畫之首獎得主，將於2018年暑期至維也納進行為期一個月的藝文體驗之旅，期間於Facebook社群上分享所見所聞，並接受阿波羅畫廊一年的藝術指導，今年度已參與一場聯展，未來規劃參與三場聯展與一場個展。

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。2017年下半年，以「無限旺」為主題搭配2018年生肖狗年，設計活潑的臘腸狗延伸身軀，象徵無限之意，並依照四季與節日，挑選12位藝術新秀的作品，與大家分享日日好時光。共計製作7,900份2018年王道銀行集團桌曆，推廣傑出年輕藝術家的創作。

2018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2017年，累積舉辦逾240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，2017年共舉辦20場藝文共賞活動，合計觀賞人次逾5,900人。

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，2017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。合計舉辦六場藝術展覽及開幕茶會活動，總計超過5,600人次參與。

藝術新秀透過王道銀行場地，帶給觀眾精心準備的表演

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2017年底為止，累計舉辦21場。

2017年規劃以「翻轉教育」為主軸，延伸「夢想續航」、「作業革命」、「美感啟蒙」三場活動，講師陣容堅強，包含電影《夢想續航》之主角國立台灣大學機械系鄭榮和教授、美感細胞教科書創辦人張柏韋、榮獲Reimagine Education全球首獎同時也是新創團隊BoniO Inc.的執行長葉丙成帶來演講，現場氣氛熱烈，問答不斷，共計舉辦三場講座，累計參與人數近530人。

王道銀行舉辦私塾講座，邀請專家分享教育理念

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12家畫廊、藝術機構組成，2017年正式立案為「台北市藝術產業協會」，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。

第四屆大內藝術節於2017年10月7日至11月5日舉行，由主策展人林志明、傅政遠、羅健毓策劃，共計58位藝術家及九間畫廊參展，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。其中王道銀行提供場地擔任本屆藝術節主展場之一，以「藝術的價值」為主軸，共計舉辦五場微影展、一場微展覽，更與台北藝術大學藝術資源暨推廣教育中心合作一場講座，累計參與人次逾1,000人。

大內藝術節互動講座

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。2017年合計扶植學童近110人次，成果發表累計觀賞近5,000人次。

藝術新秀於王道銀行藝廊展示作品

王道銀行邀請偏鄉學童參與「創意再現．體驗活動」

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，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。2017年藝文志工隊共參與37場活動，總服務時數達452小時。

2017年共安排二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，增進志工觀摩與學習的機會。上半年安排至故宮博物院年度大展《奧賽30周年特展》，認識西方19世紀下半葉豐碩的藝術成果，以及美術史上重要的流派；下半年則參訪《上帝的建築師：高第誕生165周年大展》，透過建築風格、科普體驗分析講解，一睹高第結合藝術及科學的迷人建築。

王道銀行基金會藝文志工隊進行藝文參訪

王道銀行基金會藝文志工隊與演出者合影

藝文志工隊於舞台和演出者合影

附錄

附錄一：全球報告倡議組織GRI指標對照表

Disclosure 揭露	Description 描述	索引章節
GRI 102：General Disclosures 一般揭露		
102-1	Name of the organization 組織名稱	3.1 關於王道銀行
102-2	Activities, brands, products, and services 活動、品牌、產品和服務	3.1 關於王道銀行
102-3	Location of headquarters 總部位置	3.1 關於王道銀行
102-4	Location of operations 營運活動地點	3.1 關於王道銀行
102-5	Ownership and legal form 所有權與法律形式	3.1 關於王道銀行 4.5 投資人關係
102-6	Markets served 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
102-7	Scale of the organization 組織規模	3.1 關於王道銀行 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
102-8	Information on employees and other workers 員工和其他工作者的資訊	6.1 安心的就業環境
102-9	Supply chain 供應鏈	7.2 綠色採購
102-10	Significant changes to the organization and its supply chain 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
102-11	Precautionary principle or approach 預警原則或方針	4.3 法令遵循及內部稽核 4.4 風險管理
102-12	External initiatives 外部倡議	「赤道原則」及「上市上櫃企業社會責任實務守則」
102-13	Membership of associations 公協會的會員資格	1. 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 2. 中華民國刑事偵防協會：駱怡君副董事長擔任理事 3. 中華民國銀行公會：駱錦明董事長擔任理事 4. 兩岸企業家峰會：駱錦明董事長擔任常務理事 5. 兩岸共同市場基金會：駱錦明董事長擔任董事
102-14	Statement from senior decision-maker 決策者的聲明	董事長的話

Disclosure 揭露	Description 描述	索引章節
102-15	Key impacts, risks, and opportunities 關鍵影響、風險與機會	3.4 市場環境與發展策略
102-16	Values, Principles, standards, and norms of behavior 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	Mechanisms for advice and concerns about ethics 關於倫理之建議與顧慮的機制	4.1 道德與誠信
102-18	Governance structure 治理結構	4.1 道德與誠信 4.2 專業獨立的董事會 4.3 法令遵循及內部稽核
102-19	Delegating authority 委任授權	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	Executive-level responsibility for economic, environmental, and social topics 管理層級負責經濟、環境和社會主題	3.5 企業社會責任政策與實踐
102-21	Consulting stakeholders on economic, environmental, and social topics 與利害關係人諮商經濟、環境和社會主題	3.5 企業社會責任政策與實踐
102-22	Composition of the highest governance body and its committees 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	Chair of the highest governance body 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	Nominating and selecting the highest governance body 最高治理單位的提名與遴選	4.2 專業獨立的董事會
102-25	Conflicts of interest 利益衝突	4.2 專業獨立的董事會
102-26	Role of highest governance body in setting purpose, values, and strategy 最高治理單位在設立宗旨、價值觀和策略的角色	董事長的話 4.2 專業獨立的董事會
102-27	Collective knowledge of highest governance body 最高治理單位的群體智識	4.2 專業獨立的董事會
102-29	Identifying and managing economic, environmental, and social impacts 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 法令遵循及內部稽核
102-30	Effectiveness of risk management processes 風險管理程序的有效性	4.4 風險管理
102-31	Review of economic, environmental, and social topics 經濟、環境和社會主題的檢視	4.2 專業獨立的董事會 4.4 風險管理
102-32	Highest governance body's role in sustainability reporting 最高治理單位於永續性報告的角色	3.5 企業社會責任政策與實踐 4.2 專業獨立的董事會

Disclosure 揭露	Description 描述	索引章節
102-33	Communicating critical concerns 溝通重要關鍵議題	4.2 專業獨立的董事會
102-34	Nature and total number of critical concerns 關鍵議題的性質與總數	4.2 專業獨立的董事會
102-40	List of stakeholder groups 利害關係人團體	1.1 利害關係人界定
102-41	Collective bargaining agreements 團體協約	6.1 安心的就業環境
102-42	Identifying and selecting stakeholders 鑑別與選擇利害關係人	1.1 利害關係人界定
102-43	Approach to stakeholder engagement 與利害關係人溝通的方針	1.1 利害關係人界定
102-44	Key topics and concerns raised 提出之關鍵主題與關注事項	1.2 重要議題篩選 1.3 重大性議題辨識與分析
102-45	Entities included in the consolidated financial statements 合併報表中所包含的實體	編輯說明
102-46	Defining report content and topic boundaries 界定報告內容與主題邊界	1.1 利害關係人 1.2 重要議題篩選 1.3 重大性議題辨識與分析
102-47	List of material topics 重大主題列表	1.2 重要議題篩選 1.3 重大性議題辨識與分析
102-48	Restatements of information 資訊重編	本報告書無對前期報告書資訊進行重編
102-49	Changes in reporting 報導改變	本報告書為王道銀行第三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	Reporting period 報導期間	編輯說明
102-51	Date of most recent report 上一次報告書的日期	編輯說明
102-52	Reporting cycle 報導週期	編輯說明
102-53	Contact point for questions regarding the report 可回答報告書相關問題的聯絡人	編輯說明
102-54	Claims of reporting in accordance with the GRI Standards 依循GRI準則報導的宣告	編輯說明
102-55	GRI content index GRI內容索引	編輯說明 全球報告倡議組織GRI指標對照表
102-56	External assurance 外部保證/確信	編輯說明 獨立保證意見聲明書

Disclosure 揭露	Description 描述	索引章節
GRI 103：Management Approach 管理方針		
103-1	Explaination of the material topic and its boundaries 解釋重大主題及其邊界	1.3 重大性議題辨識與分析
103-2	The management approach and its components 管理方針及其元素	
103-3	Evaluation of the management approach 管理方針的評鑑	

Standard Disclosures Parts：Topic-specific Standards 特定主題標準

Disclosure 揭露	Description 描述	索引章節
GRI 200：Economic Series 經濟系列		
201-1	Direct economic value generated and distributed 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 4.5 投資人關係 6.1 安心的就業環境
201-2	Financial implications and other risks and opportunities due to climate change 氣候變遷所產生的財務影響及其他風險與機會	4.4 風險管理 7.3 發展數位銀行
201-3	Defined benefit plan obligations and other retirement plans 定義福利計劃義務與其他退休計畫	6.1 安心的就業環境
202-1	Ratios of standard entry level wage by gender compared to local minimum wage 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	Proportion of senior management hired from the local community 僱用當地居民為高階管理階層的比例	6.1 安心的就業環境
203-1	Infrastructure investments and services provided supported 基礎設施的投資與支援服務的發展及衝擊	8.2 關懷偏鄉學童
203-2	Significant indirect economic impacts 顯著的間接經濟衝擊	8.2 關懷偏鄉學童 8.3 支持社會企業
204-1	Proportion of spending on local suppliers 來自當地供應商的採購支出比例	7.2 綠色採購
205-2	Communication and training about anti-corruption policies and procedures 有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練	4.1 道德與誠信 6.2 完善的培育制度
205-3	Confirmed incidents of corruption and actions taken 已確認的貪腐事件及採取的行動	2017年度無發生
206-1	Legal actions for anti-competitive behavior, anti-trust, and monopoly practices 涉及反競爭行為、反托拉斯和壟斷行為的法律行動	2017年度無發生

Disclosure 揭露	Description 描述	索引章節
GRI 300：Environmental Series 環境系列		
302-1	Energy consumption within the organization 組織內部的能源消耗量	7.1 節能減碳
302-4	Reduction of energy consumption 減少能源消耗	7.1 節能減碳
303-1	Water withdrawal by source 依來源劃分的取水量	7.1 節能減碳
303-2	Water sources significantly affected by withdrawal of water 因取水而受顯著影響的水源	7.1 節能減碳
305-2	Energy indirect (Scope 2) GHG emissions 能源間接(範疇二)溫室氣體排放	7.1 節能減碳
306-1	Water discharge by quality and destination 依水質及排放目的地所劃分的排放水量	7.1 節能減碳
306-2	Waste by type and disposal method 按類別及處置方法劃分的廢棄物	7.1 節能減碳
307-1	Non-compliance with environmental laws and regulations 違反環保法規	2017年度無發生
GRI 400：Social Series 社會系列		
401-1	New employee hires and employee turnover 新進員工和離職員工	6.1 安心的就業環境
401-2	Benefits to full-time employees that are not provided to temporary or part-time employees 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	Parental leave 育嬰假	6.1 安心的就業環境
402-1	Minimum notice periods regarding operational changes 關於營運變化的最短預告期	6.1 安心的就業環境
403-2	Types of injury and rates of injury, occupational diseases, lost days, and absenteesim, and number of work-related fatalities 傷害類別，傷害、職業病、損失日數、缺勤等比率，以及因公死亡事故總數	6.1 安心的就業環境
404-1	Average hours of training per year per employee 每名員工每年接受訓練的平均時數	6.2 完善的培育制度
404-3	Percentage of employees receiving regular performance and career development reviews 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
405-1	Diversity of governance bodies and employees 治理單位與員工的多元化	6.1 安心的就業環境
405-2	Ratio of basic salary and remuneration of women to men 女性對男性對基本薪資加薪酬的比率	6.1 安心的就業環境

Disclosure 揭露	Description 描述	索引章節
406-1	Incidents of discrimination and corrective actions taken 歧視事件以及組織採取的改善行動	2017年度無發生
407-1	Operations and suppliers in which the right to freedom of association and collective bargaining may be at risk 可能面臨結社自由及團體協商風險的營運據點或供應商	2017年度無發生
408-1	Operations and suppliers at significant risk for incidents of child labor 營運據點和供應商使用童工之重大風險	2017年度無發生
409-1	Operations and suppliers at significant risk for incidents of forced or compulsory labor 具強迫與強制勞動事件重大風險的營運據點和供應商	2017年度無發生
411-1	Incidents of violations involving rights of indigenous peoples 涉及侵害原住民權利的事件	2017年度無發生
412-2	Employee training on human rights policies or procedures 人權政策或程序的員工訓練	6.2 完善的培育制度
413-1	Operations with local community engagement, impact assessments, and development programs 經當地社區溝通、衝擊評估和發展計畫的營運活動	王道銀行營運據點之社會參與達100%
413-2	Operations with significant actual and potential negative impacts on local communities 對當地社區具有顯著實際或潛在負面衝擊的營運活動	王道銀行之營運據點對當地社區無顯著實際或負面衝擊的營運活動
415-1	Political contributions 政治捐獻	2017年度本行無政治捐獻
417-1	Requirements for product and service information and labeling 產品和服務資訊與標示的要求	5.4 產品風險揭露
417-2	Incidents of non-compliance concerning product and service information and labeling 未遵循產品與服務之資訊與標示法規的事件	2017年度無發生 5.4 產品風險揭露
417-3	Incidents of non-compliance concerning marketing communications 未遵循行銷推廣相關法規的事件	2017年度無發生 5.4 產品風險揭露
418-1	Substantiated complaints concerning breaches of customer privacy and losses of customer data 經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	2017年度無發生 5.3 客戶交易安全
419-1	Non-compliance with laws and regulations in the social and economic area 違反社會與經濟領域之法律和規定	2017年度無發生

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
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

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 2017 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)均為相互獨立的公司，英國標準協會除了針對王道商業銀行 2017 年度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 2017 年度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僅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 2017 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 2017 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 2017 年度的經濟、社會及環境等績效資訊是被正確無誤地呈現。報告書所揭露的績效資訊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)的報告方法與自我聲明符合 2016 年版 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政策進行訪談，以確認本報告中聲明書的合適性。
— 與王道商業銀行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 14 位與永續性管理、報告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。
— 針對公司報告書中有關 AA1000 保證標準(2008)之包容性、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 2016 年版 GRI 永續性報導準則的詳細審查結果如下：

包容性

2017 年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。此系統已被發展並產生必要的資訊。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。

GRI 永續性報導準則

王道商業銀行提供有關依循2016年版GRI永續性報導準則的自我宣告，其相當於"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2016年版GRI永續性報導準則的社會責任與永續發展的相關揭露項目已被報告、部分報告或省略。以我們的專業意見而言，此自我宣告涵蓋了王道商業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)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 AA1000AS、ISO14001、OHSAS18001、ISO14064 及 ISO9001 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
2018-05-24

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 Co., Ltd. 2017 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 Co., Ltd. 2017 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 2017 Corporate Social Responsibility Report provides a fair view of the O-Bank CSR programmes and performances during 2017. 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 2017 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 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 of 'in accordance' with the GRI Standards(2016): the Core option were fairly stated.

Methodology

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

- review of topics 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 and staffs on approach to stakeholder engagement. However, we had no direct contact with external stakeholders.
- 14 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 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 Standards(2016) 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 topics.

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 topics.

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. Topics that stakeholder concern about have been responded timely. In our professional opinion the report covers the O-Bank's responsiveness topics.

GRI Sustainability Reporting Standards (GRI Standards)

O-Bank provided us with their self-declaration of 'in accordance' with the GRI Standards (2016): the Core option (For each material topic covered by a topic-specific GRI Standard, comply with at least one topic-specific disclosure). Based on our review, we confirm that social responsibility and sustainable development disclosures with reference to the 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 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 CEO 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 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
2018-05-24

bsi.

AA1000
Licensed Assurance Provider
000-4