

2017

2006

2014

2015

2016

企業社會責任報告書

CORPORATE
SOCIAL
RESPONSIBILITY
REPORT



編輯 說明

永豐金控透過編撰公開且透明的企業社會責任(Corporate Social Responsibility, CSR)報告書，讓社會大眾對於永豐金控具體作為有所了解，同時，我們可藉此自我檢視，擬定未來的方針與策略，期望能打造令人嚮往的企業文化與社會公民。



報告範疇與邊界

本報告書陳述永豐金控及旗下 5 家主要子公司（銀行、證券、投信、租賃、創業投資）於 2017 年度（2017 年 1 月 1 日至 12 月 31 日）在經濟、社會與環境各面向的表現及重大變動，並以主要營運區域台灣為本次揭露範疇核心，於 2018 年 6 月發行。統計數字以一般通用單位描述、引用政府公開資訊或自行統計而得，涉及財務數字以新台幣表達，且經外部會計師簽證認可。環境保護項目有關用電、廢棄物統計數據及說明，揭露範圍為永豐金控轄下主要大樓，包括金控總部大樓、子公司銀行南京、建北及松山大樓及證券總公司。



報告查證

本報告書由永豐金控企業社會責任報告書編製小組、高階及資深管理階層共同編成，並經「永續發展委員會」通過，且經由第三方驗證機構－台灣檢驗科技股份有限公司（SGS）依 AA1000 第一類型中度保證等級，確認本報告書中資訊符合 AA1000 當責性原則標準之重大性、包容性與回應性，並合乎 GRI 準則核心選項之揭露標準，其獨立保證意見聲明書亦公開發表於本報告書附錄。



報告撰寫原則

本報告依循全球永續性標準理事會（GSSB）所發布之 GRI 準則核心選項編撰，並包含 GRI 內容索引；報告書內容揭露所鑑別出的重大主題，包含公司治理與誠信經營、法規遵循、風險控管與內控機制、經營績效與策略、洗錢與金融犯罪防制、客戶滿意度、產品績效與服務品質、數位通路與服務創新、企業形象、綠色金融商品、社會公益與在地經營及人才留任與職涯規劃等面向。本報告在永豐金控網站 - 企業社會責任項下，提供檔案下載。



聯絡資訊

若您對本報告書有任何建議或相關諮詢，請洽永豐金控「永續發展委員會」。

地址：台北市八德路二段 306 號 11 樓

電話：+886-8161-8935

分機 8933/8955

網址：<http://www.sinopac.com>

電子郵件：csr@sinopac.com



◎前一年度報告書發行日期：2017 年 6 月 30 日。

◎發行周期：每年發行乙次。

封面設計概念

永豐金控力挺政府綠能政策，金控及各子公司由內而外積極落實綠色金融與營運方針。企業內部透過多元的行動方案落實「辦公室環保節能守則」，積極推廣環保教育，強力宣導能源使用觀念，從小處著手自主落實節能，以實際行動投入環境保護。

子公司永豐銀行於 2017 年前進新北市五大工業區亦與台南市政府合作，協助企業及個人家戶建置太陽能光電系統，發展綠色能源打造低碳城市，善盡企業社會責任。

2017 年報告書封面主題設計，以永豐愛護地球、關懷環境、珍惜資源的概念，期望能共同為我們的環境盡一份心力，一起守護家園，打造永續的未來。



06 壹 關於永豐金控

永豐金控及子公司簡介與營運績效 08

(一) 永豐金控 (二) 永豐榮耀

利害關係人與重大主題 21

(一) 利害關係人鑑別與溝通 (二) 重大主題鑑別與揭露 (三) 2017 年重大事件回應

資訊揭露與溝通 29

(一) 法定公開揭露事項 (二) 產品標示與行銷溝通

參與國內外組織會員及倡議 33

34 貳 永續治理思維

公司治理 36

(一) 治理架構與董事會組成

永續治理 39

(一) 永續發展委員會與 CSR 核心推動小組 (二) 永豐金控呼應聯合國永續發展目標 (SDGs) 符合說明

2017 年公司治理檢視與改善專案 41

內部控制三道防線 42

(一) 誠信經營 (二) 風險控管 (三) 稽核機制 (四) 法規遵循

54 參 傳世綠色種籽

綠色金融 56

(一) 發展「綠色債券」市場 (二) 「綠能融資」服務 (三) 綠能業務與投資

綠色營運 59

(一) 「綠色營運方針」，打造永續環境 (二) 審視供應商善盡 CSR 管理 (三) 推廣環保教育，擲節電費成效卓越 (四) 推動「無紙化」服務，成效顯著 (五) 環境數據，有效節約

66 肆 財富匯通八達

金融科技，提供便利生活 68

(一) 開創未來金融服務 (二) 數位新服務，展現心服務 (三) 打造智慧交易生態圈

金融公益，實現美好生活 72

(一) 第三方支付「豐掌櫃」 (二) 古蹟認同卡「台北好玩卡」 (三) 外籍勞工薪轉貸款專案 (四) 永豐銀行「安養信託」 (五) 中小企業放款業務 (六) 文創放款方案

金融服務，打造心的生活 76

(一) 精進專業服務品質，進行客戶「滿意度調查」與降低客訴率 (二) 建置友善服務空間

82 伍 富有社會公民

富有社會 84

(一) 號召企業志工，輔助八仙傷者了解達到進入金融業的入職標準 (二) 支持藝術、音樂與文創，讓我們生活充滿人文氣息

富有人才 86

(一) 追求成長的企業組織 (二) 創新的學習型組織 (三) 全面性投資菁英人才 (四) 勞資多元有效溝通平台 (五) 打造快樂幸福的職場

編輯說明 01
封面設計概念 02
目錄 03
董事長的話 04

附錄 102
報告書聲明 110



董事長的話

永豐金控傳承自 1948 年成立的台北區合會儲蓄公司，歷經轉型、更名與合併，70 年來不同的子公司加入永豐這個大家庭，成就目前近 1.6 兆資產的金融企業。一路走來，本公司提供的服務與商品以成就客戶美好的生活為目標；我們與台灣這塊土地共同經歷經濟發展的各個階段，協助中小企業轉型蛻變，更與台灣的企業共同走向國際舞台，我們陪同員工、客戶、股東傳承三代，更將與所有的 stakeholders 持續成長。

啟動「五大行動方案」，以達到同業最高標準

2017 年是永豐金控充滿挑戰的一年，在整體經濟環境平穩之中，我們仍追求獲利穩定成長，稅後純益 90.85 億元，較 2016 年成長 9.68%。在面對主管機關、媒體、投資人及社會大眾的高度檢視過程中，公司以公開且透明的雙向溝通，向外界展現我們在公司治理改革的決心。我們委託知名外部顧問公司，啟動為期三個月的「公司治理檢視與改善專案」，專案執行過程中，公司針對即刻可以改善的部分進行強化，專案結束後，更啟動五大行動方案，包括：

- (一) 儘速推動法遵與法務功能之獨立運作，同時消弭人員兼職情形，提升訓練深度與強度，以形塑遵法新文化。
- (二) 2018 年第一季在董事會下設誠信經營委員會，成為第五家設置此委員會之金控公司。
- (三) 建立內外部舉報機制，保障以公益為目的之吹哨者，於 2018 年第 2 季前建置完成。
- (四) 重新檢視內稽、內控三道防線之權責分工以確保功能之發揮，並將建立「偵測經營風險」之內部機制，包含經營風險之辨識、風險監控指標蒐集、異常指標之監控及追蹤機制等。
- (五) 全面推動風險導向內部稽核制度，並進行各項內部建置與準備，適時向金管會申請實施風險導

向之內部稽核制度 (Risk-oriented internal audit system) ，以有效分配稽核資源、強化稽核效能，並期能達到同業最高標準。

設置「永續發展委員會」，追求企業永續經營

公司在 2017 年已進行永續發展委員會的具體規劃，2018 年上半年將成立「永續發展委員會」，下設公司治理、顧客關係、員工照顧、社會參與、環境永續五個推動小組，並規劃分階段逐步落實本公司永續發展藍圖，2018 年將強化公司治理評鑑，採用 ISAE3000 確信，訂定環境減量目標，導入公益專案採 SROI 評價；中期目標將積極推動責任投資原則、採用整合性報告書等；長期則計劃將赤道原則 (Equator Principle) 導入授信原則，更以加入道瓊永續指數 (DJSI) 為目標，以更積極的作為具體實踐企業社會責任，並追求企業的永續經營。

「以金融成就美好生活」經營願景

面對 FinTech 浪潮，預期數位金融技術及服務的提升，AI 大數據在金融產業的廣泛應用，為因應倍速的科技世代，我們全面進入數位轉型的年代。透過主管共識營確立「以金融成就美好生活」的經營願景，將以發展數位金融、生態金融及綠色金融為核心發展業務。2018 年將大幅提升 IT 基礎建設資本支出，比 2017 年成長近 8 成，目前已完成「數位發展 IT 基礎建設藍圖」，未來將可在數位金融領域裡展現績效。

子公司永豐銀行深耕二年「生態金融」服務，在 2017 年嶄露頭角。我們與臺北漁產運銷公司合作，打造全台首座漁產智慧交易平台，開發客製化與最適金融解決方案，從生態經濟的最上游提供支援，讓我們成為最佳合作夥伴。此一經驗正逐步擴大到其他的農產批發市場。

在綠色金融方面，我們獲得首家發行綠色金融債券的資格，更響應政府綠色融資，大力推廣太陽能光電設備融資，2017 年企業戶的貸款餘額成長 116%。另外，企業內部更全面推動「辦公室環保節能守則」，榮獲「2017 臺北市節能領導獎」肯定，顯示永豐金控由內而外持續推動綠色金融及營運的策略獲得客戶及同仁的支持，一同攜手為守護美麗的地球盡一己之力。

另外，我們延續 2016 年與陽光基金會合作「永豐關懷志工」公益活動，用企業的力量以一對一的方式關懷八仙塵爆受傷的同學復健狀況，並幫助有意從事金融業的同學，了解入職標準。2017 年我們舉行金融職涯講座、網路創業座談及金融實務參訪，透過永豐志工的輔助，已有同學加入永豐的大家庭，期望未來能培育更多有志朝金融業發展的陽光同學，讓他們能在永豐成長茁壯。

金融服務以人為核心，以專業為根本，以誠信為基石。永豐一已屆七十年，全體員工不敢或忘此一初衷，董事會全體成員更會恪盡職守，導引並協助經理部門穩步向前，共創員工、客戶、股東的美好前程。

永豐金融控股股份有限公司 董事長

翁文祺



壹

關於永豐金控

「以金融成就美好生活」

公司名稱	永豐金融控股股份有限公司
公司性質	上市公司
成立日期	2002年5月9日
總部地址	台北市八德路二段306號3樓及6-13樓
員工人數	7,674人
營運據點總數	約200處(含海外地區)
資產總額	新台幣1.59兆元
實收資本額	新台幣1,106.01億元
2017 稅後淨利	90.85億元
2017 每股稅後盈餘	0.82元
股票代碼	2890

永豐金控及子公司簡介與營運績效

永豐金控為使子公司對於金控經營策略及重大政策與管理方針有所依據，故制定「永豐金融控股股份有限公司子公司管理辦法」及「永豐金融控股股份有限公司子公司績效考核辦法」，有效管理子公司，發揮共同經營綜效，且促進金控及子公司同仁有效達成整體經營策略及重大政策的目標，以健全經營。

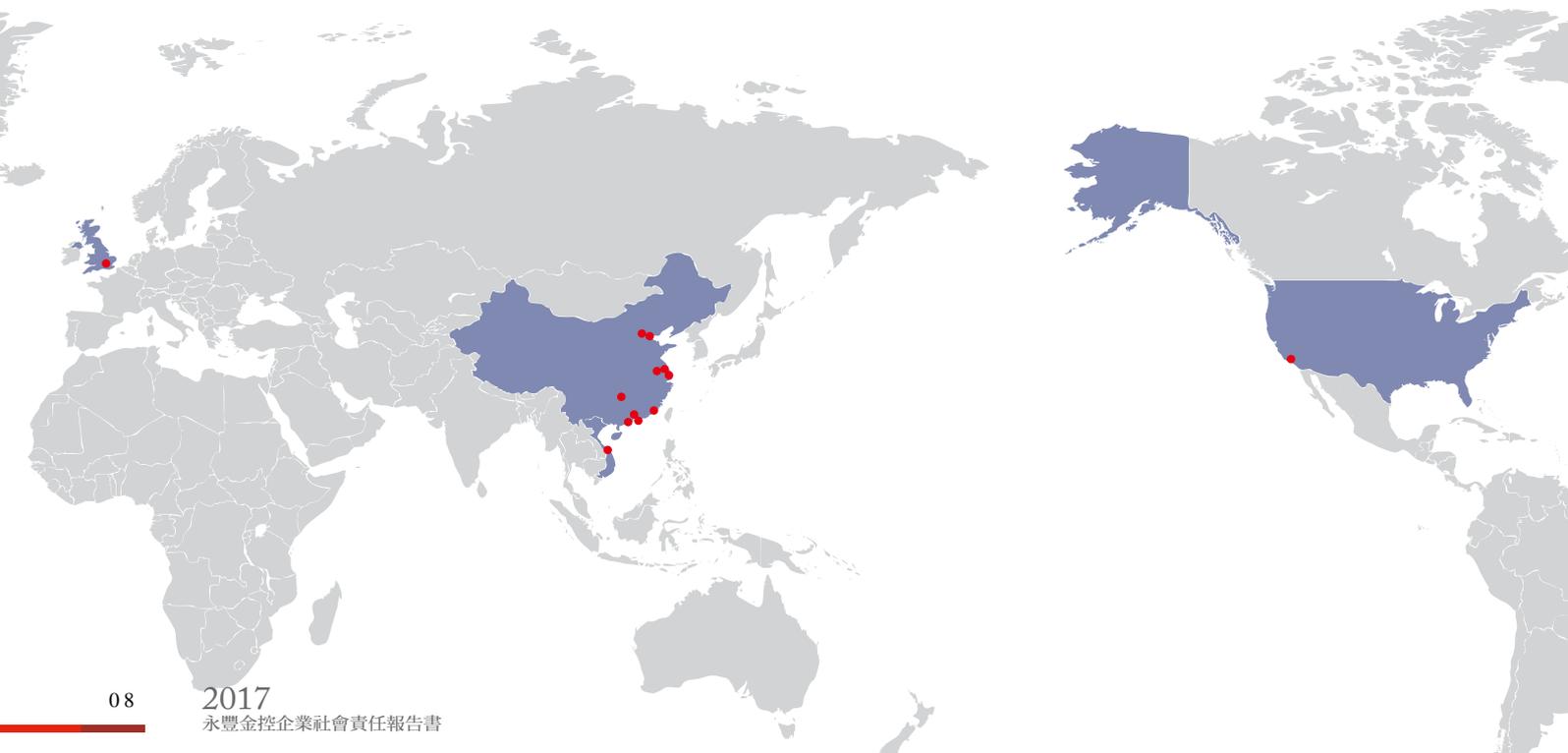
金控及各子公司的簡介與2017年營運績效如后。



以金融成就美好生活

1. 歷程

- 源於 1948 年 5 月 4 日創立的台北區合會儲蓄公司 (下稱台北區合會) 。
- 1978 年台北區合會改制為台北區中小企業銀行。
- 1998 年 5 月 14 日改制為台北國際商業銀行 (下稱台北國際商銀) 。



- 台北國際商銀歷經整併、改制，於 2005 年 12 月 26 日以換股方式成為當時建華金融控股股份有限公司 (下稱建華金控) 子公司。
- 建華金控於 2006 年 7 月 20 日更名為永豐金控。

2. 組織架構與據點

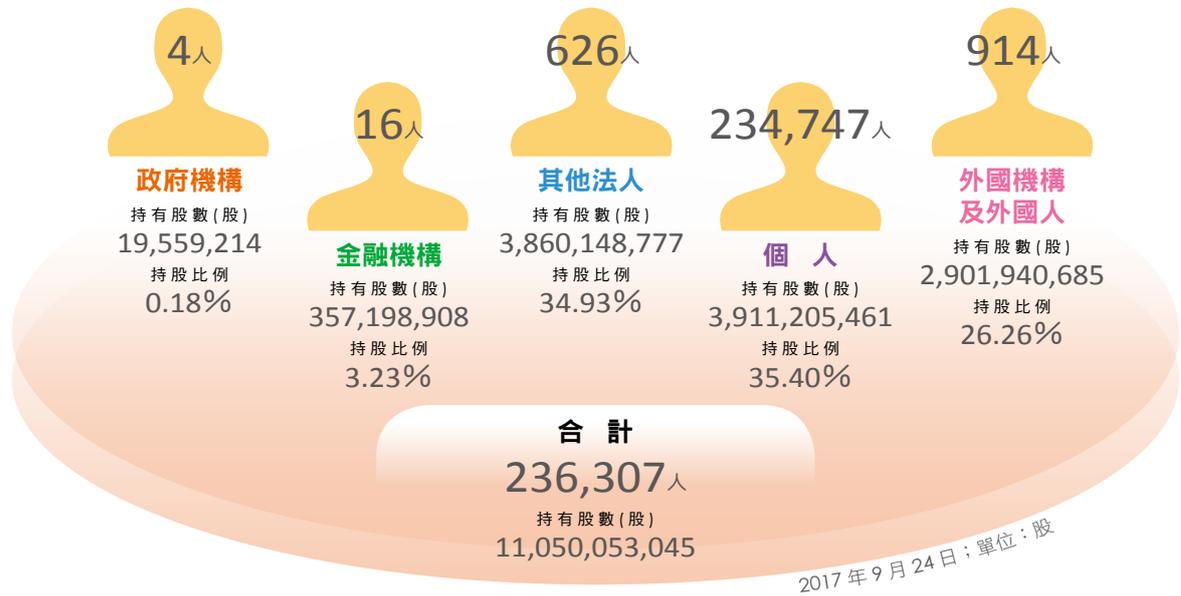
- 永豐金控海外服務據點遍及香港、澳門、北京、南京、上海、廈門、東莞、昆山、天津、重慶、越南、洛杉磯及倫敦等地。
- 永豐金控旗下 100% 持有的主要子公司分別為永豐銀行、永豐金證券、永豐金租賃、永豐投信、永豐創投及永豐客服科技，其關係圖及與投資金額如下圖，永豐金控外資投資比例達 26.26%，股東結構及信用評等如下表。

永豐金控與第一層主要子公司之組織關係圖



註：
 本次報告書揭露邊界不含永豐客服科技 (股) 公司。
 資料基準日：2018 年 2 月 28 日，單位：新台幣佰萬元。

股東結構



甲種特別股

2017年9月24日

股東結構 數量	政府機構	金融機構	其他法人	個人	外國機構 及外國人	合計
人數	--	--	--	1	--	1
持有股數 (股)	--	--	--	10,000,000	--	10,000,000
持股比例	--	--	--	100%	--	100%

信用評等

信用評等公司	信用評等等級		信用觀察	評等日期
	長期	短期		
標準普爾 (Standard & Poor's)	BBB-	A-3	穩定	2017.6.19
惠譽 (Fitch)(國際評等)	BBB	F2	穩定	2017.9.20
中華信評	twA	twA-1	穩定	2017.6.19
惠譽 (Fitch)(國內評等)	A+(twn)	F1+(twn)	穩定	2017.9.20

3. 經營績效

- 永豐金控 2017 年營業收入主要來自二大重要子公司永豐銀行與永豐金證券，分別佔 71.91% 及 24.82%，其他子公司則為 3.27%。
- 永豐金控稅後淨利為 90.85 億元，每股稅後盈餘 0.82 元，權益報酬率 6.68%；其下主要子公司永豐銀行稅後淨利為 78.96 億元，每股稅後盈餘 0.92 元；永豐金證券合併稅後淨利為 11.29 億元，每股稅後盈餘 0.70 元。

永豐金控經營能力與獲利能力

單位：佰萬元

項目 / 年度	2015	2016	2017
淨收益	32,566	30,820	32,506
資產總額	1,587,605	1,678,930	1,599,161
負債總額	1,455,890	1,545,032	1,460,901
股東權益	131,715	133,898	138,260
所得稅費用	1,601	1,245	1,465
稅後淨利	10,857	8,283	9,085
每股盈餘 (元)	0.98	0.75	0.82
資產報酬率 (%)	1.37	1.07	1.17
權益報酬率 (%)	8.45	6.24	6.68

註 1：2013~2016 年，本公司合併財務報告及其財務資訊係依金管會認可之國際財務報導準則、國際會計準則、解釋及解釋公告（簡稱 IFRSs）進行編製，並追溯調整。

註 2：2017 年支付所得稅為 1,465 佰萬元。

單位：元

現金股利	現金股利	現金股利
0.500	0.432	0.344
股票股利	股票股利	股票股利
0.736	0.5	0.35
2015	2016	2017
合計	合計	合計
1.236	0.932	0.694

註：上述年度係股利發放年度。

歷程

- 永豐銀行 2006 年 11 月 13 日由永豐金控旗下的建華銀行與台北國際商業銀行對等合併而成。
- 歷經組織架構及轉投資策略的調整，現主要業務範圍含法人金融、個人金融、財富管理、財務金融、電子金融等。

服務與據點

- 台灣設有 127 家分行，其中大台北地區 86 家分行（含營業部），並於東部、中南部各大都會區及金門設置服務據點。

港澳地區設有香港、九龍及澳門 3 個服務據點；2017 年 8 月新設廣州分行，加上美國加州洛杉磯分行及越南（胡志明市分行及越南代表人辦事處）共有 9 個營業據點，環繞太平洋沿岸形成綿密的服務網絡。

永豐銀行轉投資永豐金（香港）財務、永豐人身保險代理人、永豐金財產保險代理人等子公司，提供客戶完整且全方位的金融服務。

經營績效

- 2017 年資本額 860.61 億元；合併總資產 1 兆 4332 億元，較前一年減少約 724 億元。年底合併存款餘額 1 兆 1533 億元，較前一年底約減少 8%。總合併放款餘額 8787.87 億元，較前一年底減少 2.6%。1.7%。合併稅後淨利 78.96 億元，每股稅後盈餘 0.92 元，權益報酬率 6.45%。
- 法人金融業務方面，2017 年底授信餘額 4,546 億元，外幣授信餘額比重約 39%；秉持「從小開始」的意念，積極辦理中小企金業務，2017 年底放款餘額 1,460 億元。
- 個人金融業務方面 2017 年底房貸餘額 4,155.62 億元。
- 消費金融信貸餘額 180.39 億元；2017 持續進行流程優化、清理呆卡及不具效益卡片，流通卡數減少約 8%，但有效卡簽帳金額則上升 16%；應收帳款餘額 149.05 億元。

永豐銀行淨營收及營業比重

單位：佰萬元

單位	2015	2016	2017
個金	3,833	4,020	4,127
法金	6,819	5,775	5,608
消金	1,805	1,676	1,693
金融市場	1,391	850	2,208
財富管理	3,907	3,520	3,135
存款	3,343	3,155	3,509
商品小計(管理帳)	21,098	18,996	20,279
資產負債管理(ALM)	1,349	1,768	2,208
總行及其他	795	935	-399
淨收益合計	23,242	21,700	22,080

永豐金
證券

證券產業金融創新領導者

永豐金證券以「發展兩岸三地最靈活便利的金融品牌及證券產業金融創新領導者」為期許，以創新、均衡的經營策略及專業的服務，為客戶提供最佳整合性金融服務。

歷程

1988 年創立

台灣第一家上櫃券商



2012 年 11 月
合併太平洋證券

提高經紀業務市占率、擴大規模、提高經營績效



2016 年 3 月
合併東亞證券

強化財富管理業務發展



2016 年 9 月
**受讓台灣工銀證券 8 個營業據點之
經紀業務營業權、營業設備及證券融資債權淨值**

有效提升經紀業務市占率



業務與據點

- 永豐金證券業務涵蓋經紀、自營、承銷、國際、債券及新金融商品等，各項業務排名均居業界領導地位。
- 全台 55 個營業據點，海外據點遍及香港、上海、倫敦等地。

經營績效

- 2017 年稅後淨利 11.29 億元，每股稅後盈餘 0.70 元，權益報酬率 4.39%。
- 2017 年成立首家數位分公司。

永豐金證券 2017 年成立首家數位分公司，將實體分公司轉型，以全新數位經營模式運作，提供客戶最適合與最優質的理財服務。



- **採用電子化授權 eDDA 機制**
提供銀行交割帳戶線上即時綁定服務。
- **推出理財機器人服務**
透過通訊軟體 Line 搭配 AI 技術，推出理財機器人服務。
- **優化數位金融服務平台**
增加提供客戶免視訊線上開戶、雙向借券、不限用途款項借貸等數位平台服務。

數位分公司

開發創新金融服務

- 發展券商特色財富管理業務

永豐金證券持續積極轉型發展券商特色財富管理業務，陸續於全台打造財富管理中心，提供客戶全功能整合式理財金融服務，2017 年為同業中首家提供信託客戶投資「後收型基金」功能，並積極推出新型態境外結構型商品、持續提供海外債券等商品，提供高資產客戶更完整的理財商品，豐富財富管理資產。

永豐金證券業務營收

單位：佰萬元

項目 / 年度	2015	2016	2017
經紀業務	4,830	4,747	6,128
自營業務	1,967	1,881	2,754
承銷業務	635	663	573
其他	89	61	124
合計	7,521	7,352	9,579

永豐金 租賃

提供兩岸客戶完整的 融資需求

永豐金租賃致力於兩岸租賃業務，據點遍及南京、天津、東莞、廈門、昆山、重慶，積極布局營業網絡，相互串連以完整提供兩岸客戶融資需求。

歷程

- 永豐金租賃成立於 1997 年 9 月，以台灣為亞太業務中心。
- 2011 年於南京設立子公司永豐金國際租賃有限公司 (2012 年於東莞、廈門及昆山成立分公司)。
- 2013 年於天津設立另一子公司 - 永豐金融資租賃 (天津) 有限公司 (2014 年於重慶設立分公司)，各據點相互串連成完整的大陸融資服務網絡。
- 2015 年於緬甸成立辦事處，開拓業務市場，進行各項交流及合作。
- 2017 年於泰國成立辦事處，期能創造新的海外業務商機，進一步拓展國際市場。

業務與績效

- 永豐金租賃因應客戶企業發展之各階段需求，提供分期付款買賣、租賃業務、不動產租賃及融資等相關業務；主要客群為具各項資本財如機器設備以及有融資租賃資金需求之客戶。
- 永豐金租賃 2017 年全年合併稅後淨利 4.60 億元、每股稅後盈餘 0.98 元、權益報酬率 8.65%。其提供多元化的產品、專業化的服務，以協助往來企業客戶資產效益最佳化，共創雙贏。



永豐投信

成為客戶與法人機構 專業資產的最佳夥伴

永豐投信持續在共同基金、全權委託投資業務及私募基金等領域，提供多元化及創新的商品與服務，成為投資人的最佳夥伴。

歷程

- 永豐投信成立於 1997 年。
- 2007 年 7 月成為永豐金控百分之百持股子公司。



永豐創投

開拓創新產業投資業務

永豐創投以生技醫材、文化創意、電子商務及數位經濟、FinTech、智能製造及物聯網、雲端及大數據等六大產業為重點關注產業，同時隨著兩岸交流日趨頻繁且大陸市場商機龐大，積極尋求合作夥伴及投資機會推動兩岸投資布局。

業務內容

- 永豐創投投資標的以創建期及發展期之企業為主，成熟期及 Pre-IPO 之企業為輔，各階段投資案件可逐年出場，維持投資收益之持續性。結合永豐金控及外部合作對象，共同開拓創新產業投資業務，建立投資專業形象及實績，並積極提供被投資公司營運協助，建立 Ecosystem 策略，落實業務合作及策略聯盟。

投資概況

- 被投資公司所註冊之國家別比重為台灣 46%、開曼 12%、美國 39% 及其他地區 3%。

永豐榮耀

永豐銀行

- 《財政部》2016 年度輸出保險業務績優合作銀行
- 《金融監督管理委員會》辦理中小企業放款績優銀行優等獎
- 《經濟部能源局》優良太陽光電系統光鐸獎－優良金融服務獎
- 《證券櫃檯買賣中心（OTC）》新台幣利率交換交易平台競賽亞軍、中央公債優良造市商
- 《台灣電力公司》「中小企業節電競賽」甲等獎
- 《亞洲銀行及財金》雜誌 2017 年台灣最佳資訊作業管理銀行
- 《臺北市政府》2017 臺北市節能領導獎
- 《亞洲銀行家》雜誌 2017 年台灣最佳自助服務銀行
- 《財資》雜誌 Best FX / Rates / Flow Derivatives (台灣區最佳外匯 / 利率 / TMU 衍生性商品金融機構)
- 《財金資訊股份有限公司》2017 年電子金流業務最佳推展卓越獎及電子金流業務最佳服務創新獎
- MTN-i 亞太區最高榮譽主編獎 (Editor's Award)

- 《臺灣證券交易所》年度「流通證券獎 - 承銷商第 2 名」、「權數突破獎」、「權值卓越獎」、證券經紀商 ETF 交易競賽「臺股揚升獎」、「傑出比重獎」、證券商提升電子式下單比重競賽「成交金額增加獎」、「API 推廣獎」。
- 《證券櫃檯買賣中心》「櫃買市場開放外國企業來臺 10 週年推薦輔導第一上櫃及興櫃家數第 2 名」、年度「推薦輔導上櫃及興櫃家數第 3 名」及「創櫃板輔導卓越獎」、權證發行人獎勵活動「權證發行豪傑獎第 2 名」、「權證銷售巨擘獎第 3 名」、債券 ETF 交易競賽獎勵活動「造市英雄獎第 2 名」及「優良中央公債造市商」。
- 《臺灣期貨交易所》第三屆期貨鑽石獎「期貨交易輔助人交易量鑽石獎第 2 名」、「人民幣匯率期貨造市績效鑽石獎」、「歐元兌美元期貨造市績效鑽石獎第 2 名」、「美元兌日圓期貨造市績效鑽石獎第 2 名」。
- 《今周刊》第十一屆財富管理銀行暨證券評鑑「最佳客戶滿意獎」，及「最佳業務員服務」、「最佳前瞻」、「最佳財富增值」前 3 名。
- 《財訊雙週刊》2017 財富管理大獎「證券最佳財富管理」、「證券最佳數位」。
- 《工商時報》第八屆台灣權王大賽「權王之星」，及府城、忠孝、南京分公司獲頒「權王推動獎」。

永豐投信

- 《指標》第1屆台灣基金大獎「產業基金 - 科技」最佳基金公司大獎 - 同級最佳獎。
- 《指標》第1屆台灣基金大獎「多元資產 - 平衡」最佳基金公司大獎 - 傑出表現獎。
- 《指標》第1屆台灣基金大獎「固定收益 - 人民幣」最佳基金公司大獎 - 傑出表現獎。
- 《指標》第1屆台灣基金大獎「中國股票 - A 股」最佳表現基金大獎同級最佳獎 - 永豐滬深 300 紅利指數基金。
- 《台北金融研究發展基金會、彭博 (Bloomberg) 》第20屆傑出基金金鑽獎「國內股票型基金 - 科技型 3 年期」－永豐領航科技基金。
- 《台北金融研究發展基金會、彭博 (Bloomberg) 》第20屆傑出基金金鑽獎入圍「國內股票型基金－科技型 5 年期」－永豐領航科技基金。

利害關係人與重大主題

利害關係人鑑別與溝通

永豐金控於2014 年度首次進行利害關係人鑑別，之後每年追蹤市場趨勢、回顧並檢視利害關係人群體，2017年度CSR推動編製小組依循營運狀況並參考與各利害關係人互動之情形，將利害關係人群體調整為6類，分別為員工、客戶、主管機關、股東(投資人)、媒體、社區或NPO或NGO，而永豐金控針對各利害關係人群組皆設有專屬溝通管道，以確實回應各利害關係人關注之議題及需求。



利害關係人	溝通管道	頻率	年度溝通績效
 員工	<ol style="list-style-type: none"> 1. 企業工會 2. 產品研討會 / 教育訓練交流 3. 內部意見回饋平台 / 表揚公告 4. 員工滿意度調查 5. 內部電子平台教育訓練 	<ul style="list-style-type: none"> • 不定期 • 每年 • 每月 / 不定期 	<ul style="list-style-type: none"> • 永豐銀行為確保員工之權利，目前除試用期間之員工外，加入工會之員工約 93%。 • 教育訓練： 金控及子公司總參與課程時數為：328,472 小時
 客戶	<ol style="list-style-type: none"> 1. 客服專線 2. 依據業務特性，舉辦理財說明會、講座或相關活動 3. 空中理專 4. 客戶滿意度調查 5. 客戶申訴 6. 網路銀行、行動銀行 7. EDM 8. 網站 9. 營業單位顧客意見 	<ul style="list-style-type: none"> • 不定期 	<ul style="list-style-type: none"> • 電話銀行語音使用率約達 78%，信用卡語音使用率則約 34%；專人服務共約 217 萬通。網路文字客服：共服務 25,569 人次，客服機器人「智慧小豐」，共服務 104,979 人次。 • 永豐銀行共舉辦 233 場次客戶活動。永豐金證券共舉辦逾 700 場次客戶活動。 • 空中理專：客戶數為 31,167 戶，平均服務週期為 48 天 / 次 • 電話客服滿意度：共進行 42,467 筆，滿意度達 95%；分行服務滿意度：共進行 12,678 筆，滿意度為 98%；蒐集 VOC 量 3,228；理財服務滿意度：共進行 5,045 筆，蒐集 VOC 量 255；雲端預約開戶服務滿意度：共進行 988 筆，滿意度為 98%；蒐集 VOC 量為 156。 • 客戶申訴：處理接受度為 84%；平均處理天數 8 天。 • 永豐金證券客戶服務中心 2017 年共進線 95,274 通。
 股東 (投資人)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 每月營運績效 2. 每季金控主辦之法人說明會 3. 每年股東大會 4. 券商舉辦之法人說明會及 Non-deal Roadshow (路演) 5. 網站「投資人訊息」專區公告財務訊息、重大董事會議案及重大訊息說明 	<ul style="list-style-type: none"> • 配合資訊提供時間 	<ul style="list-style-type: none"> • 透過公司網站、公開資訊觀測站提供中英文版本營運績效及中文版董事會重要議案資訊 • 透過公開資訊觀測站及股務代理提供中英文版本股東會議程、議事手冊及開會通知書 • 經由自行主辦及參與之法人說明會，協助股東 (投資人) 瞭解公司營運概況、財務狀況及發展策略等 • 透過投資人關係團隊，將投資人及股東意見回饋管理階層，做為制定決策方針或改善營運現況之參考
 媒體	<ol style="list-style-type: none"> 1. 記者會 2. 新聞稿 	<ul style="list-style-type: none"> • 不定期 	<ul style="list-style-type: none"> • 記者會：12 場 • 新聞稿：87 篇
 社區 或 NPO 或 NGO	<ol style="list-style-type: none"> 1. 贊助藝文、學術、體育活動 2. 產學合作 	<ul style="list-style-type: none"> • 不定期 	<p>2017 年計投入公益、藝文、教育、音樂等活動。共計 6,420 萬元。</p>
 主管 機關	<ol style="list-style-type: none"> 1. 法報 2. 財報 3. 函文 4. 政策建言 	<ul style="list-style-type: none"> • 每月 • 每季 / 每半年 / 每年 • 配合查核，提供資訊 • 不定期 	<p>配合主管機關政策，參與相關會議，調整營運方針，並提供合適產業建言。</p>
	<p>遵守法令與配合法令實行</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 公文 / Email 2. 會議 	<ul style="list-style-type: none"> • 不定期 	<p>因應外部法令變動，適時調整內部規範。</p>

關注議題	對應章節
<ul style="list-style-type: none"> 人才留任與職涯規劃 職能培育與發展 員工績效評估 員工薪資、工時與福利條件 員工溝通管理機制 	<p>富有社會公民—富有人才</p>
<ul style="list-style-type: none"> 客戶隱私與資訊安全 資訊揭露透明度 客戶申訴機制 產品績效與服務品質 	<p>關於永豐金控—資訊揭露與溝通 財富匯通八達—金融服務，打造心的生活</p>
<ul style="list-style-type: none"> 公司治理與誠信經營 風險控管與內控機制 經營績效與策略 資訊揭露透明度 	<p>關於永豐金控—永豐金控及子公司簡介與營運績效 —資訊揭露與溝通 永續治理思維</p>
<ul style="list-style-type: none"> 經營績效與策略 社會公益與在地經營 	<p>關於永豐金控—永豐金控及子公司簡介與營運績效</p>
<ul style="list-style-type: none"> 產品與服務對金融弱勢族群的包容性 社會公益與在地經營 企業形象 綠色金融產品 	<p>財富匯通八達—金融公益，實現美好生活 傳世綠色種籽</p>
<ul style="list-style-type: none"> 公司治理與誠信經營 法規遵循 風險控管與內控機制 	<p>永續治理思維</p>

重大主題鑑別與揭露

1. 重大主題辨識與分析

為能辨識攸關永豐金控營運及利害關係人關注之重大性議題，我們每年檢視與鑑別永豐金控重大性議題。今年更依循GRI準則重新進行重大性分析，且為確保將各方利害關係人想法，將重大性矩陣調整為「對利害關係人評估及決策的影響程度」、「對永豐金營運的影響程度」及「重大主題產生的環境、社會與公司治理(ESG)的衝擊程度」三個軸線，並將議題區分為「關鍵」、「重要」及「追蹤」三個等級，進行程度不等的揭露：

關鍵 議題

利害關係人影響程度高、對營運重要、且 ESG 衝擊大。於報告書內文及其他管道詳盡揭露議題之策略目標、管理與績效。

重要 議題

通常於三個軸面中有 1~2 個面向被鑑別為重大，為營運的重要考量，於報告書中完整說明各議題之管理與績效。

追蹤 議題

通常於三個軸面中僅 0~1 個面向被鑑別為重大，多為永豐金日常營運基礎管理議題，於報告書中僅揭露基本績效追蹤。

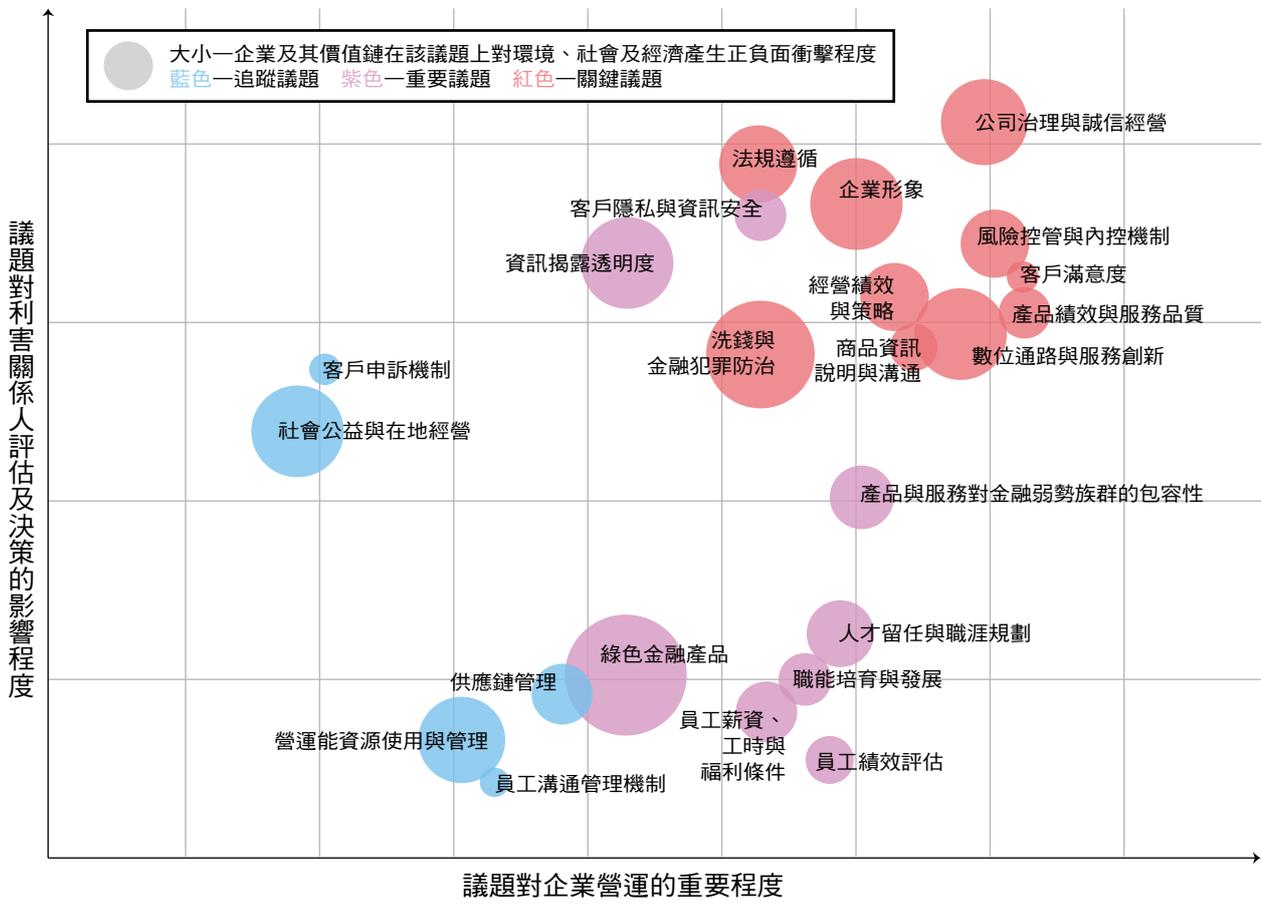
重大性議題分析方法



2. 重大主題意涵與主題邊界

永豐金控 2017 年共辨識出 23 項重大主題，透過問卷數據，分析議題對利害關係人評估及決策的影響程度、議題對永豐金控營運的重要程度，以及永豐金及其價值鏈在該議題上對環境、社會與經濟產生的正負面衝擊程度等三個軸面，以「重大性議題矩陣圖」呈現。

2017 年重大主題矩陣圖



2017 年重大主題與 2016 年重大性議題主要差異

	調整原因	影響主題
新增	考量 2017 年法規趨勢與社會關注議題調整	資訊揭露透明度、洗錢與金融犯罪防制、客戶滿意度
刪除	刪除較為重複之主題、簡化清單，以更為聚焦相關議題的重大性意涵	內部流程優化、產品服務的多元性、職業健康與安全
其他調整	調整名稱使重大主題更聚焦，以呈現主題不同的重大性程度	客戶隱私與資訊安全、員工績效評估、員工溝通管理機制

下表將說明23項重大主題的重大原因及主題邊界。

重大主題	GRI 特定主題	
	特定主題	重大原因與意涵
公司治理與誠信經營	GRI 205: 反貪腐	永豐金控 2018 年第 1 季設置「誠信經營委員會」及「永續發展委員會」，將以完善的公司治理，共同發展永續環境，以展現經營的決心。
法規遵循	GRI 419: 社會經濟法規遵循	永豐金控強化授信的關係人交易，並定期舉行法令遵循、防制洗錢教育訓練，同時更新相關法令，以強化法規遵循。
風險控管與內控機制	其他重大主題	永豐金控追求獲利的同時，制定完善風險控管及內控機制，以制衡因高獲利商品可能帶來公司營運及授信風險。
經營績效與策略	GRI 201: 經濟績效 GRI 203: 間接經濟衝擊	企業追求獲利成長，需有良好的管理策略及目標，才能為企業帶來長期且穩定經營績效。
企業形象	其他重大主題	取之於社會，用之於社會，永豐金控致力於「以金融成就美好生活」經營願景，透過創新金融商品及有溫度的服務提升企業形像，與同仁共同為社會創造更富足的生活。
數位通路與服務創新	其他重大主題	金融科技 (FinTech) 的創新已成為近年來的主流，我們積極發展金融科技相關服務及業務，以期提供引領金融市場的數位化服務與創新的商品。
產品績效與服務品質	其他重大主題	我們致力以“主客易位”的精神，提供客戶最佳及最適的金融產品與服務。
資訊揭露透明度	其他重大主題	2017 年永豐金控官方網站全新改版，公告法定應揭露事項，並即時更新商品與服務資訊，以公開有效的方式，提升資訊透明度。
洗錢與金融犯罪防制	GRI 419: 社會經濟法規遵循	成立「防制洗錢中心」，並制定以完善的管理制度，定期教育訓練，以確實盡到金融從業人員防制金融犯罪的重要職責。
客戶隱私與資訊安全	GRI 418: 客戶隱私	以最嚴謹的態度及規範，確保客戶隱私及資訊安全的全面防護。
商品資訊說明與溝通	GRI 417: 行銷與標示	充份揭露與商品資訊的相關說明，並且保持暢通的溝通管道。
產品與服務對金融弱勢族群的包容性	GRI 203: 間接經濟衝擊	各營業據點及交易網站，提供友善的服務空間及介面；同時，設計公益性質的金融商品及服務，以包容不同族群的客戶，以善盡企業的公益職責。
客戶滿意度	GRI 102 一般揭露	不斷精進服務品質，進行客戶「滿意度調查」並降低客訴率。
人才留任與職涯規劃	其他重大主題	永豐金控重視同仁在組織的發展與身心健康，並規劃完善的在職訓練、公平的考核制度及福利條件，讓同仁在組織中成長茁壯，為企業創造具競爭力的商品與策略，同時追隨組織善盡企業責任，為社會創造價值。
員工薪資、工時與福利條件	GRI 201: 經濟績效 GRI 202: 市場地位 GRI 401: 勞雇關係 GRI 405: 員工多元化與平等機會 GRI 406: 不歧視 GRI 409: 強迫或強制勞動	
職能培育與發展	GRI 404: 訓練與教育	
員工績效評估	GRI 404: 訓練與教育	
綠色金融商品	其他重大主題	
供應鍊管理	GRI 204: 採購實務 GRI 308: 供應商環境評估 GRI 414: 供應商社會評估	永豐金控及各子公司均要求合作供應商應善盡企業社會責任、推動環境永續發展及維護基本人權，並以經濟、社會與環境生態平衡及環境永續為企業目標。
社會公益與在地投資	GRI 203: 間接經濟衝擊	持續深耕在地服務，透過創新商品、公益活動、企業志工提升企業形象。
員工溝通與管理機制	GRI 402: 勞 / 資關係 GRI 407: 結社自由與團體協商	為達到公司與同仁溝通的順暢及有效性，子公司永豐銀行同仁依工會法成立永豐銀行企業工會，企業與工會定期或不定期針對勞資議題進行溝通與協商。
客戶申訴機制	其他重大主題	客戶與我們接觸的同時，能感受到永豐提供有溫度的服務；我們不只致力於提升服務品質，同時設有客戶申訴專線及處理機制；每年我們也以降低客訴率為重要的目標，並加強教育訓練，以降低因專業因素引起的客訴。
營運能資源使用與管理	GRI 302: 能源 GRI 305: 排放 GRI 306: 廢汙水和廢棄物	企業內部持續透過多元的行動方案落實「辦公室環保節能守則」，積極推廣環保教育，強力宣導能源使用觀念，提高能源使用效率。同時，在綠能政策方面，著重發展綠色融資與業務。

主題邊界					相關章節
衝擊範圍			組織涉入程度		
供應商	金控及其子公司	客戶	直接造成	透過商業關係造成	
	●		●		永續治理思維—永續治理
	●		●		關於永豐金控—利害關係人與重大主題
	●		●		永續治理思維—內部控制三道防線
	●		●		財富匯通八達
	●		●		富有社會公民
	●		●		財富匯通八達—金融科技，提供便利生活
	●		●		財富匯通八達
	●		●		關於永豐金控—資訊揭露與溝通
	●	●	●	●	永續治理思維—內部控制三道防線
	●		●		關於永豐金控—資訊揭露與溝通
	●		●		關於永豐金控—資訊揭露與溝通
	●		●		財富匯通八達—金融公益，實現美好生活
	●		●		財富匯通八達—金融服務，打造心的生活
	●		●		富有社會公民—富有人才
	●		●		富有社會公民—富有人才
	●		●		富有社會公民—富有人才
	●		●		富有社會公民—富有人才
	●		●		傳世綠色種籽—綠色金融
●	●			●	傳世綠色種籽—綠色營運
	●	●	●	●	財富匯通八達—金融公益，實現美好生活
	●		●		富有社會公民—富有人才
	●		●		財富匯通八達—金融服務，打造心的生活
	●		●		傳世綠色種籽—綠色營運

關於永豐金控

永續治理思維

傳世綠色種籽

財富匯通八達

富有社會公民

附錄

2017 年重大事件回應

2017年永豐金控對三寶建設集團等案件引起社會大眾對於經營管理所生之爭議，於2017年5月在報紙刊登聲明，向大眾宣示徹底改革的決心及方向。

同時，對於案件衍生的媒體報導及相關融資回收狀況亦透過證交所的公開資訊站發佈重大訊息說明，並同步公告於官網。以期透過資訊即時揭露的方式，回應社會大眾的關心。

資訊揭露與溝通

公開揭露事項

1. 客戶資料保密措施及隱私安全

為保障客戶個人資料安全與隱私，永豐金控訂定相關管理政策，包括建立客戶資料保密措施專區，於網站公告對於客戶資料蒐集、儲存、保管及保護等方式，並提供客戶有要求行使及退出資料交換運用之權利。法令遵循處隨時因應科技的發展、社會環境及法令的變遷，調整保密措施，並公告周知。

2017年整體檢視內部規章制度後，於2017年修正調整「個人資料保護政策暨檔案安全維護辦法」，明訂國內子公司的海外分支機構於不牴觸當地法令情況下，並應遵循台灣「個人資料保護法」相關之法令，另增列本公司業務終止後個人資料處理的相關程序，係指本公司營業項目之一部或全部終止，並包括業務移轉至另一機構，使個資保護之遵循事項更為完備。

各子公司並依所屬各業別屬性之不同，訂定各子公司之「個人資料保護政策暨檔案安全維護辦法」供遵循。為使個人資料維護之工作得以落實，各子公司投入相當資源，設立個人資料保護管理執行小組負責推動、檢視和個資相關之各項任務與管理規劃，並不定期以會議形式進行報告及討論。

為使永豐金控個資保護範圍更趨完備，2017年個人資料盤點作業增加業務流程控管點之檢視，希望透過簡化業務流程減少人員接觸個資檔案，提升個資保護成效，並加深同仁對於個資保護之基本觀念。

2017 年各子公司對於客戶隱私相關措施資訊揭露

	永豐銀行	永豐金證券	永豐投信
2017 年措施	<ul style="list-style-type: none"> · 2017 年修正「個人資料保護政策暨檔案安全維護辦法」新增業務終止後個人資料處理規範以臻完善。 · 2016 年個人資料保護查核確信報告(勤業眾信)應改善措施(海外分行)應加強事項及改善措施，2017 年均已改善完成，並已由稽核處覆核確認。 	<ul style="list-style-type: none"> · 2017 年配合「個人資料保護政策暨檔案安全維護辦法」等規範，持續執行客戶隱私保護相關工作，並新增「業務終止後個人資訊處理」專節規範，以臻完善。 · 不定時辦理個資教育訓練及宣導外，針對客戶資料、檔案定期查核，並於 2017 年下半年進行年度個資演練，逾保存年限或無存參作用者，皆依規定銷毀，避免客戶個人資料外流。 	<ul style="list-style-type: none"> · 2017 年再修正內部規章「個人資料保護政策暨檔案安全維護辦法」新增業務終止後個人資料處理規範以臻完善。
資訊揭露	網站設有『客戶資料保密措施』專區，公告對於客戶資料蒐集、儲存、保管及保護等方式，並提供客戶有要求行使及退出資料交換運用之權利。		
資訊安全處理方式	為防止個人資料被竊取、竄改、毀損、滅失或洩露，採取組織上之措施，定期召開個資保護小組會議；定期實施年度個資盤點、個資風險評鑑、個資外洩演練、個資保護自評作業等以達成個人資料保護之目的。	<ul style="list-style-type: none"> · 訂定「資訊安全政策辦法」，各單位如發生資訊安全事件，將立即依規進行通報與處理。 · 各單位均遵循所制訂「個人資料保護政策暨檔案安全維護辦法」等規範，如發生資訊安全事件，將立即依「永豐金證券股份有限公司緊急事件因應要點」進行通報與處理。 	定期召開個資保護小組會議研擬相關個資保護作為，復依據各單位職掌全面檢視各項作業流程，定期實施年度個資檔案盤點、個資風險評估、總分公司聯合個資外洩演練、個資保護自評作業等，務求充分辨識及正確評估個資管理風險，據以採行妥適之管理措施。
個資洩密狀況	無	2017 年客戶進線疑似個資洩密申訴案件共計 1 件(消費爭議處理系統)，經公司調查並無洩漏個資之事實。	無

2. 永豐金控性騷擾防治申訴及調查處理要點

永豐金控為防治性騷擾及保護被害人之權益，依性騷擾防治法第七條第一項、第二項規定，訂定「永豐金融控股股份有限公司性騷擾防治申訴及調查處理要點」，並於官網「法定公開揭露事項」專區揭露。

產品標示與行銷溝通

永豐金控及各子公司所有產品之設計與推廣，皆依金融消費者保護法、個人資料保護法、法令遵循及風險管理之要求適法合規。產品之費率與同業水準相當，風險揭露均依規定辦理，同時確保客戶權益與服務效率。

1. 管理政策

- (1) 所有新業務或新產品，均依風險評估管理程序及控管機制予以規範，並經內稽、法令遵循、風管等相關權責單位或董事會之核可；與客戶簽署之法律文件，原則上須經公司指定之律師或法令遵循或法務單位審查，確認對公司之權益有適當之保障，始得使用。
- (2) 營業單位或徵審單位對法令有任何疑義，得以口頭或書面向律師、會計師或主管機關請求解釋澄清。
- (3) 競止或有爭議產品的銷售，且內部訂有交易管理辦法，明訂嚴禁對從事非法交易之企業或個人進行交易行為。
- (4) 為確立本公司推展交易業務之基本原則，供交易管理相關人員嚴格遵守，訂定「銀行業務人員管理辦法」、「租賃交易管理辦法」等規範，並制定完整的「員工獎懲標準」，預防員工違法或有誤導消費者之情形。

2. 監控機制

定期執行業務個資查核

依據：
內部控制制度
個資保護措施

廣告宣傳品規範

依據：
廣宣製作物管理準則

對客戶的日常管理

依據：
業務管理手冊
擬定客戶資料保存、調閱等相關規範

客戶對本公司的建議及互動管道

客戶可透過下列管道：
1. 客戶服務專線、電子信箱、網路留言
2. 營業單位同仁公開管道
3. 本公司主動電訪徵詢客戶意見

提升客戶滿意度

1. 教育訓練課程，提升同仁專業度。
2. 主管日常指導，以經驗傳授服務人員面對客戶的溝通能力及處理技巧。
3. 透過話務相關報表、監聽及錄音等品質管理工具，了解同仁話務表現及服務態度

3. 交易條件公平性

避免產品與服務的銷售與對外溝通及廣告上有違法或誤導消費者的嫌疑，各子公司均定期檢視業務及交易流程，訂定相關辦法並經內稽、法令遵循、風管等相關權責單位或董事會之核可，建立安全專業及完整的金融服務，以滿足客戶短中長期需求。

若有違法或誤導消費者嫌疑之事，除了依「員工獎懲規則」處理外，並視狀況依「經營危機應變辦法」處理。為維護客戶服務之需求與滿意度，已採行以下作法：

- (1) 客戶可透過客服專線、電子信箱、網路留言、營業單位等多種管道申訴及問題反應。
- (2) 定期透過電話錄音抽查了解客服專員服務應對是否符合相關法規及作業流程規範，並藉此了解專員服務品質及禮儀。
- (3) 對於客戶申訴案件於規定時效內完成通報記錄並追蹤處理結果，提高客戶滿意度。
- (4) 覺察電子平台功能、作業流程之改善建議，彙整供相關單位參考，並即時回應客戶需求。
- (5) 於各業務合約中訂定各項業務所屬風險預告書，以確保客戶於訂定契約時即明確了解交易等各項風險，其各項業務契約的制訂均需審核，以符合規範。
- (6) 產品廣告說明與標示文案皆須經法務部門審核。
- (7) 警語風險揭露依循法令規範。
- (8) 銀行一般性廣宣經整合行銷處、金控審核，廣編則以對外發言程序準則流程審核。
- (9) 共同行銷業務執行皆符合外部法令及內部規範作業，並將需告知客戶之資訊公告於分公司佈告欄與公司網站上。
- (10) 創投從事投資業務，各投資案議定不同之投資條件，例如：股數、價格等等，相關權利義務均揭露於投資協議書內，以茲遵守。
- (11) 利率公告：永豐銀行官網→資訊看板→臺幣利率→臺幣放款利率；營業大廳金融市集牌告利率資訊。

參與國內外組織會員及倡議

永豐金控及各子公司積極參與相關產業之公協會組織，以了解產業發展動態、法規研議方向與進度，順應時勢並具體回應各項大小倡議，同時洞悉同業發展動態，提升企業競爭力。

永豐銀行參與之外部公協會

中華民國銀行商業同業公會	中小企業信用保證基金	中華民國信託業商業同業公會
中華民國證券投資信託暨顧問商業同業公會	台北市銀行商業同業公會	中華民國工商協進會
中美經濟合作策進會	兩岸企業家峰會	海外信用保證基金
農業信用保證基金	聯合信用卡中心 - 研究發展委員會	

永豐金證券參與之外部公協會

中華民國證券商業同業公會	中華民國期貨業商業同業公會	中華民國信託業商業同業公會
中華民國證券期貨分析協會	中華民國票券金融商業同業公會	中華民國公司經營發展協會
中華民國工商協進會	中華公司治理協會	中華無形資產鑑價研究發展協會
台灣財務工程學會	中華民國股權投資協會	兩岸企業家峰會
中華民國傑出企業管理人協會	中華民國公開發行公司股務協會	中華民國內部稽核協會
中華民國退休基金協會		

其他子公司 (投信、租賃、創業投資) 參與之外部公協會

中華民國創業投資同業公會	台北市電器商業同業公會	台北市進出口商業同業公會
台北市度量衡商業同業公會	台北市小客車租賃商業同業公會	台北市租賃商業同業公會
中華民國期貨業商業同業公會	中華民國證券投資信託暨顧問商業同業公會	台北市小貨車租賃商業同業公會
台北市商業會		



貳

永續治理思維

2017年永豐金控公司治理五大行動方案
以實際作為展現提升公司治理的決心

建置



1

誠信經營委員會

2

內外部舉報機制

推動



3

法遵與法務功能獨立運作

4

風險導向內部稽核制度

檢視



5

內部控制三道防線權責分工

公司治理

治理架構與董事會組成

永豐金控為強化董事會職能及兼顧董事會議事有效運作，依「公開發行公司董事會議事辦法」訂定「董事會議事規範」，且為建立良好之公司治理及獨立董事制度，使獨立董事對董事會及公司營運發揮其功能，依金融控股公司治理實務守則第三十三條第一項之規定，制定「獨立董事之職責範疇規則」。

為提升董事會議事效率，於2014年修正公司章程，縮減董事席次為7至11席，並廢除常務董事，同時為強化公司治理，增訂董事選舉採候選人提名制度。董事會現由9位具有商務、財務、會計或公司業務所需經驗的董事所組成，其中3位為獨立董事，董事的任期為3年。董事會成員的遴選不受限於年齡、性別，主要考量為專業能力、道德操守及在社會上的聲譽；目前董事會成員均為男性，平均年齡55歲以上，其中博士3位，碩士6位。2017年全年度董事會共開會20次，董事出席情形及對利害關係議案迴避之執行情形請參閱2017年永豐金控年報第21~22頁。

董事會下設置「薪資報酬委員會」及「審計委員會」，均由金控3席獨立董事擔任委員會委員，其組成、職責及運作分別依金控「薪資報酬委員會組織規程」、「審計委員會組織規程」辦理。審計委員會、薪資報酬委員會運作情形請分別參閱2017年永豐金控年報第23~25頁及29頁。

為提升董事會運作資訊透明度，經由公開資訊觀測站、公司網站及年報等管道，揭露董事進修及出席董事會情形，於年報揭露董事會重大決議（另於公司網站揭露董事會議事錄節本），且揭露董事對利害關係議案迴避之執行情形；此外並為企業團董事及監察人購買責任保險，且為落實公司治理制度，若遇有公司治理相關進修資訊，均轉知董事知悉並參與課程。2017年度有八席董事之進修符合「上市上櫃公司董事、監察人進修推行要點」之規定，董事進修情形請參閱2017年永豐金控年報第28頁。

為建立良好之公司治理制度、實踐企業社會責任、建立誠信經營之企業文化及導引公司人員之行為符合道德標準，永豐金控於2017年12月20日、2018年2月2日董事會通過訂定「公司治理守則」、「誠信經營守則」、「道德行為準則」及「企業社會責任守則」。且依據「誠信經營守則」設置「誠信經營委員會」，負責誠信經營政策與防範方案之制定及監督執行、規劃檢舉制度並確保執行之有效性；依據「企業社會責任守則」設置「永續發展委員會」，負責企業社會責任政策、制度或相關管理方針及具體推動計畫之提出及執行，並定期向董事會報告。

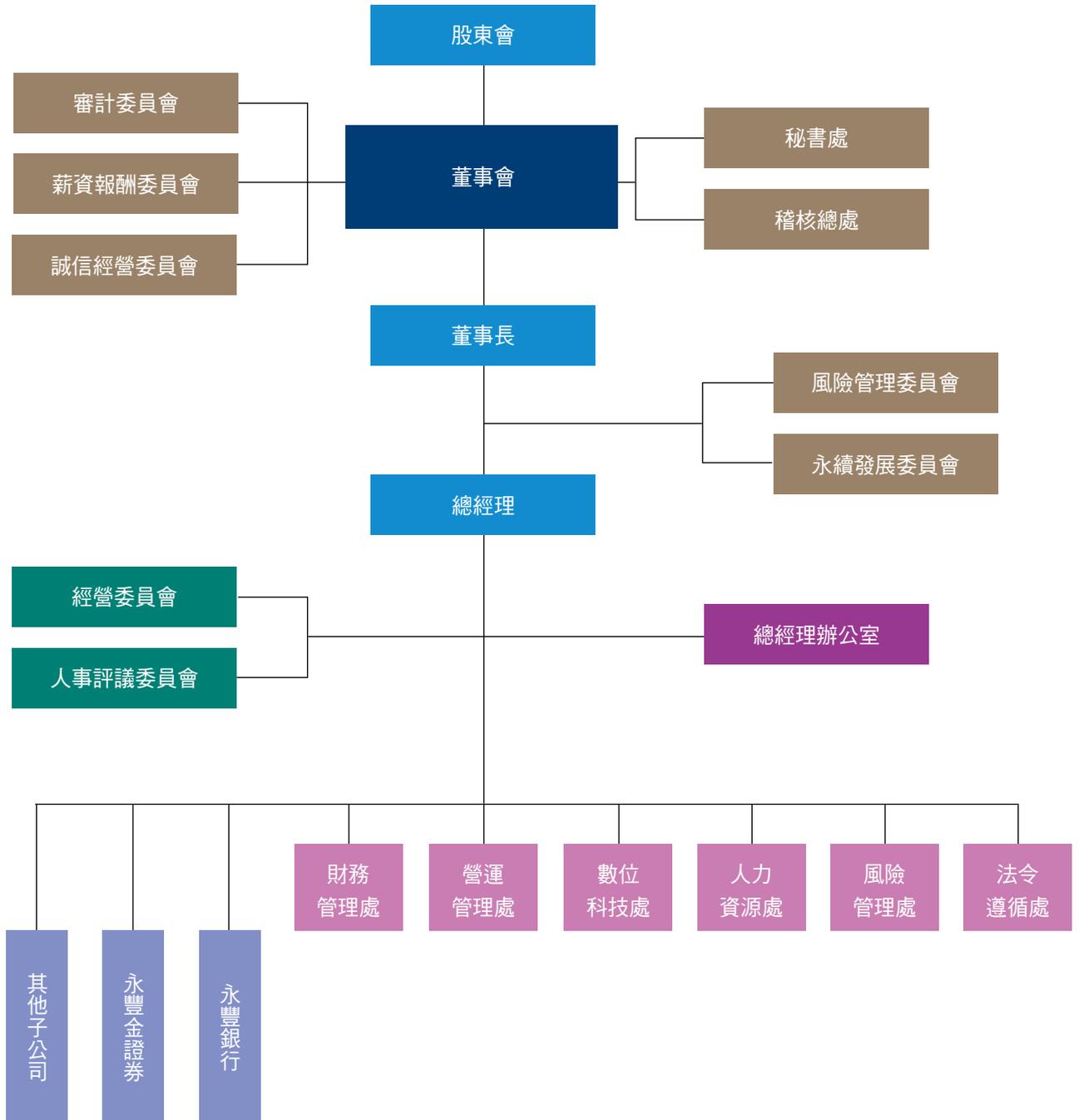
董事(含獨立董事)基本資料

2017年12月31日

職稱	姓名	主要經(學)歷	性別與學歷
董事長	翁文祺 上誼文化實業股份有限公司 代表人	中華郵政股份有限公司董事長 中華民國駐印度代表 金管會駐紐約代表辦事處主任 中華民國常駐世界貿易組織(WTO)代表團 參事 倫敦市立大學投資及風險管理碩士	男性 碩士
獨立董事	薛琦	行政院政務委員 臺灣證券交易所董事長 美國凱斯西儲大學博士	男性 博士
獨立董事	許建基	中信金控總經理 美國賓夕法尼亞大學華頓商學院 MBA	男性 碩士
獨立董事	蔡穎義	高雄大學應用經濟學系副教授 永豐銀行獨立董事 英國 Essex University 經濟學系博士	男性 博士
董事	邱正雄 永豐餘投資控股股份有限公司 代表人	行政院副院長 美國俄亥俄州立大學經濟博士	男性 博士
董事	朱士廷 永豐餘投資控股股份有限公司 代表人	國泰綜合證券董事長 臺灣證券交易所副總經理兼發言人 臺灣期貨交易所副總經理 國立台灣大學商學研究所碩士	男性 碩士
董事	鍾敏敏 永豐餘投資控股股份有限公司 代表人	永豐金租賃董事長 永豐銀行(中國)有限公司董事長 國立政治大學企業管理研究所碩士	男性 碩士
董事	陳嘉賢	永豐銀行董事長 美國維吉尼亞大學企管碩士	男性 碩士
董事	何奕達 上誼文化實業股份有限公司 代表人	永豐餘消費品公司董事長兼總經理 麻省理工學院史隆管理學院企管碩士	男性 碩士

註：目前兼任金融控股公司及其他公司之職務情形，請參閱 2017 年永豐金控年報第 9~10 頁。

永豐金控組織結構



永續治理

自1948年台北區合會時代，與台灣併肩歷經幾個重要的經濟發展歷程，七十年來，銀行積極協助中小企業發展，同時各子公司積極的發展兩岸三地跨境金融業務。永豐一直以傳承家庭與社會的財富為首要使命，同時也肩負著客戶的信賴與託付，我們不斷以創新的產品與卓越的服務陪伴客戶，在為客戶累積財富的過程中，更創造我們永續經營的價值，讓財富永傳子孫，豐腴社會，是我們對客戶不變的承諾。

永豐金控結合企業的核心優勢，投入客戶關懷、責任服務、員工照顧、社會公益、環境永續等領域，我們堅信，與客戶、員工、社會、環境的共生共榮，是企業永續經營的重要元素，同時實現「以金融成就美好生活」經營理念。

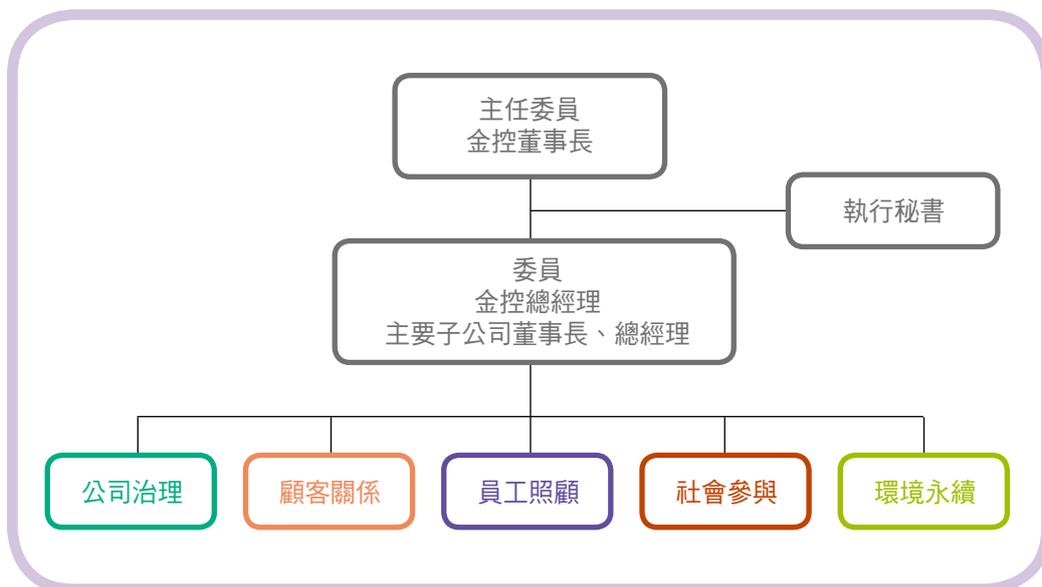
永續發展委員會與 CSR 核心推動小組

永豐金控積極的實踐企業社會責任的策略與方向，推動永續經營，公司治理，並嚴守法律規範，以提供同仁良好工作環境與合理報酬與福利；同時肩負永續環境的重要使命，永豐的同仁從自身做起，確實執行環保節能，並號召同仁共同參與社會公益活動。

1. 永續發展委員會

2018年1月通過「永豐金融控股股份有限公司企業社會責任守則」，於2018年3月成立「永續發展委員會」，由金控董事長擔任主任委員，共規劃五個推動小組，分別為公司治理組、顧客關係組、員工照顧組、社會參與組及環境永續組，以實踐企業社會責任政策及管理金控及各子公司營運活動對經濟、環境及社會的風險與影響。

「永續發展委員會」組織圖



2. CSR 核心推動小組

為因應永豐金控編製首本「企業責任報告書」的工作職責，於2015年成立「CSR推動核心小組」，除編製「企業責任報告書」外，同時落實企業社會責任治理的目標與推動成立「永續發展委員會」的規劃；該小組主任委員為金控總經理，秘書組組長為金控總經理辦公室主任，核心小組成員由金控總經理辦公室、證券總經理辦公室及銀行整合行銷處成員組成。

組織依報告書架構分為三大組，分別為社會組、治理組及環境組，由金控及各子公司相關職務處級以上主管擔任組長，以討論並擬定企業社會責任報告書呈現主軸與編製方針。

永豐金控「CSR推動核心小組」穩定運作，「2016年企業社會責任報告書」榮獲台灣永續獎(TCSA)報告書獎銀獎，除編製本報告書外，核心小組擬定2017年CSR推動主軸為規劃金融業ESG教育訓練，課程包括綠色債券、赤道原則、責任投資原則與社會投資報酬分析與真實價值等訓練，以因應2018年推動成立「永續發展委員會」的規劃。

永豐金控呼應聯合國永續發展目標 (SDGs) 符合說明

2015年聯合國通過了17項「永續發展目標」及169項子目標，永豐金控為回應聯合國的2030年永續發展目標，我們以17項目標作為發展策略藍圖，以期發揮實質精神，並適時融入經營理念與目標，未來由「永續發展委員會」5個推動小組合作執行專案，以實踐SDGs永續議題。

2017 年公司治理檢視與改善專案

2017年永豐金控為強化公司治理，委託外部知名管理顧問公司執行金控及永豐銀行、永豐金證券、永豐金證券(亞洲)、永豐金租賃、Grand Capital等六家子公司的公司治理與稽核、法遵、及風險管理運作檢視。

依檢視結果，依法應有之各項制度及規範，永豐皆已俱備，但執行面則有部分可再加強落實。配合國內金融監理趨勢與要求，於董事會提出五大行動方案：

1 盡速推動法遵與法務功能之獨立運作，同時消弭人員兼職情形，提升訓練深度與強度，以形塑遵法新文化。

2 於 2018 年第一季在董事會下設誠信經營委員會，成為第五家設置此委員會之金控公司。

3 建立內外部舉報機制，保障以公益為目的之吹哨者，相關草案將待誠信經營委員會設立後盡快完成審議。

4 全面推動風險導向內部稽核制度，其中永豐銀行並將進行各項內部建置與準備，適時向金管會申請實施風險導向之內部稽核制度，以強化稽核效能，並有效分配稽核資源。

5 重新檢視內部控制三道防線之權責分工以確保功能之發揮，並將建立「偵測經營風險」之內部機制，包含經營風險之辨識、風險監控指標蒐集、異常指標之監控及追蹤機制等，不過分倚賴內部稽核要擔負全面性的偵錯功能。

內部控制三道防線

誠信經營

永豐金控規劃完善的治理架構、規章及風險管理策略，以使金控及各子公司內部相關法令制度能充份傳達與溝通，除了制定完善行為準則規範，並透過對董事、高階主管及一般同仁進行教育訓練及正向傳達訊息，全面提升公司的誠信經營成效。

1. 行為準則

為落實公司治理制度，永豐金控遇有公司治理相關進修資訊，均轉知董事知悉並參與課程，2017年度有八席董事之進修符合「上市櫃公司董事、監察人進修推行要點」之規定。

同時，依勞動基準法及相關法令制定「工作規則」及「員工服務準則」、「員工獎懲規則」等各項內部規章做為金控及各子公司同仁行為倫理守則之依據，明確規範同仁應遵循之服務要求、倫理規範以及獎懲制度等相關規範均公告於公司內部網站。

同仁若違反行為準則及涉入貪腐事件，經舉報後，人力資源單位將與法令遵循及稽核單位展開調查，若屬實將送人評會懲處。2017年經查無相關案例。

所有同仁於新員訓練時予以介紹說明該規範之重要性，使其熟悉相關守則及規定，強調員工操守之重要性。年度同仁績效考核參酌同仁對公司政策之配合度及執行力，以及獎懲記錄等績效指標綜合考量，進行整體績效考核作業，並依據當年度績效評核表現於次一年度核發績效獎金。

金控及各子公司為防範不誠信行為，已建立有效之會計制度及各項內部控制制度，除依法律規定未設置公司外帳或保留秘密帳戶外，並已規範金控及各子公司同仁於執行業務過程中，不得為獲得或維持利益，直接或間接提供、收受、承諾或要求任何不正當利益，或從事其他違反誠信、不法或違背受託義務之行為。2017年間依據該審查規範與流程，無已確認之事件。

金控及各子公司內部稽核人員對於會計制度、內部控制制度之運作情形，均已列入定期查核之範圍，並將查核結果提報董事會。

2. 教育訓練

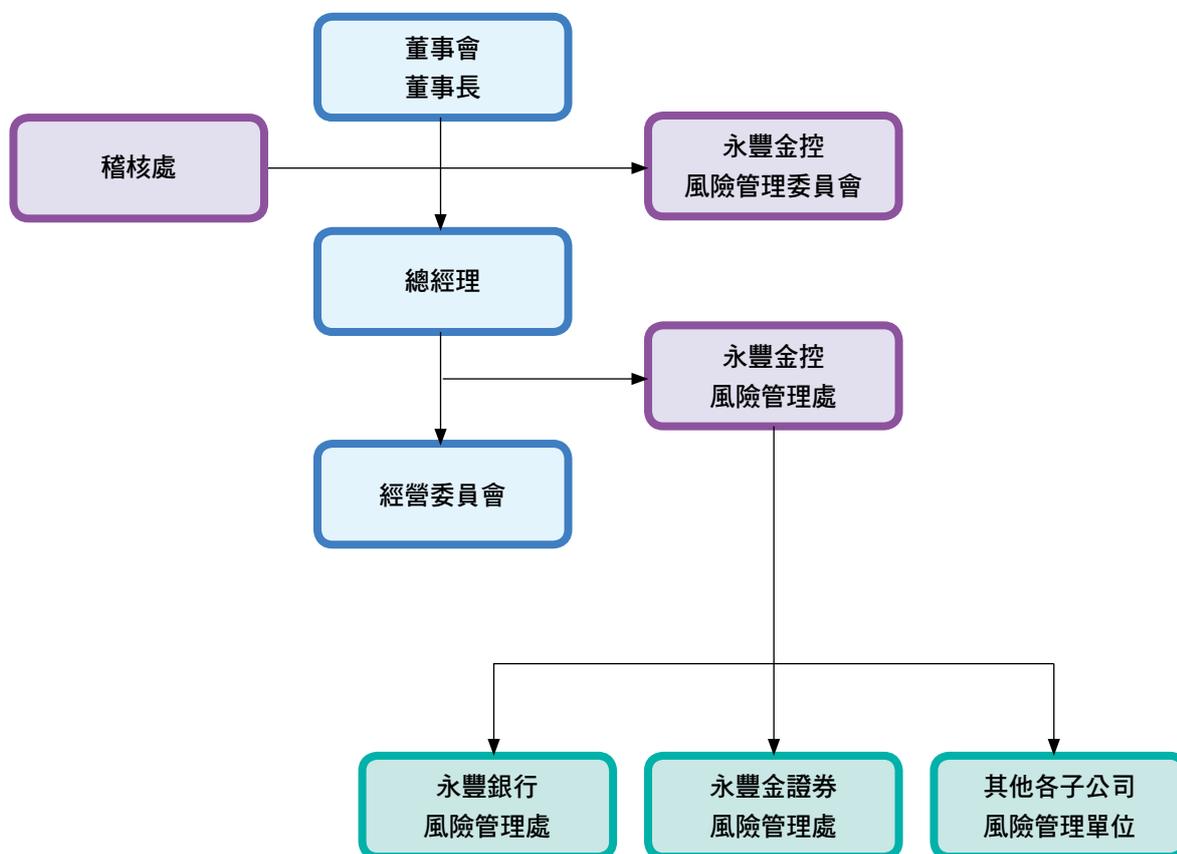
對於新進同仁，在職前訓練課程中，均安排專人或主管講述同仁職業道德、誠信原則與相關內容、外部法令規定，深入與強化有關「誠信經營」之教育訓練。

銀行於各商品教育訓練中，均涵蓋反貪腐之制度與規範課程，以灌輸同仁相關法治觀念。

風險控管

永豐金控已建立完整且妥適的風險管理機制，分別為「風險管理文化」、「風險管理政策及制度」及「緊急事件通報機制」3個面向，以確保企業在追求獲利的同時，能穩健經營。

永豐金控及子公司風險管理組織架構圖



1. 風險管理文化

建置專責獨立的單位，審議風險管理政策，有效管理經營業務所產生的各項風險，並推動政策及擬定原則策略。建構風險管理資訊系統，透過風險性資產的適當配置，追求風險報酬的合理化，以提昇整體的經營績效。積極改善重大風險管理缺失，透過稽核系統追蹤缺失改善進度，並將結果呈報董事會。

(1) 建置專責獨立之風險管理單位

董事會之下 設置風險管理委員會	負責審議風險管理政策、風險管理組織制度與流程、整體風險限額，並檢視整體曝險及風險狀況，督導各單位風險管理活動，及進行跨單位風險管理功能之溝通與協調，以有效管理金控因經營業務所產生的各項風險。
總經理之下 設置風險管理處	統籌金控整體風險管理政策與原則之擬定，風險管理制度之建置及規劃。各項政策、制度及辦法經董事會通過後由風險管理處負責推動，並就金控各成員執行成果及績效辦理定期評估。
銀行、證券及其他各子 公司風險管理單位	負責推行各項風險管理政策與制度，以及控管、彙報各項風險之曝險情形。

(2) 配置專業適足人力

明確的 職掌與任務	風險管理處負責市場風險、信用風險、作業風險、風險政策辦法、財務工程及風險管理系統規劃等業務。
風險管理主管及人員 之學經歷皆符合風管 業務所需條件	風險管理人員均具備金融商品之專業能力或相關專業證照，並因應國際金融市場發展變化，定期進行風險管理人員專業能力檢視與訓練。

(3) 建構適當之風險管理資訊系統，並遵循新巴塞爾資本協定規範，持續投資建置風險量化系統，以期透過風險性資產之適當配置，追求風險報酬合理化，提昇金控及各子公司之經營績效；同時就「市場風險」、「信用風險」、「作業風險」及「流動性風險」等面向進行控管。

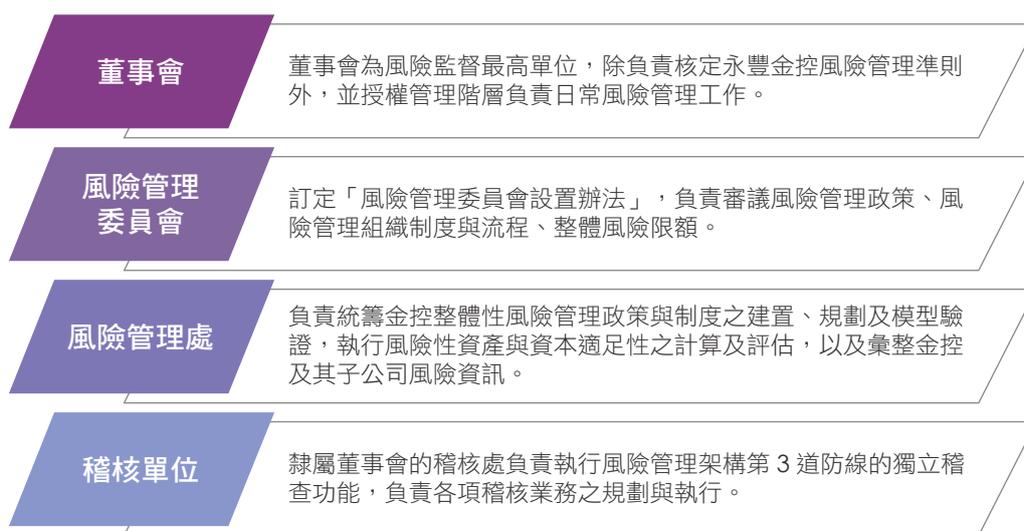
(4) 審查新種業務或重要業務規範時，採納風險管理單位之意見。

(5) 積極督導改善重大風險管理缺失，稽核單位透過稽核系統追蹤執行進度，確保缺失持續進行改善，並將改善進度及結果呈報董事會。

2. 風險管理政策及制度

永豐金控明確的風險管理架構，由4個專責層級組成，由上而下分別為董事會、風險管理委員會、風險管理處，同時架構第三道防線的獨立稽查功能一稽核單位，其清楚畫分權責歸屬，分層授權。並完整訂定各項風險的規範與限額，以取得業務獲利與風險管理的最佳平衡點。

(1) 明確之風險管理範疇及功能權責歸屬



(2) 完整訂定市場風險、信用風險、作業風險、流動性風險的管理規範及限額、業務單位之業務權限及作業規範等風險管理程序。

3. 緊急事件通報機制

子公司永豐銀行為因應重大偶發事件或突發狀況之發生，如：人為或天然災害、內控機制不良的舞弊案或作業發生重大缺失情事、業務發生重大財物損失、資通安全、人身安全等，導致各單位無法正常運作或中斷之情況，制訂「永豐商業銀行股份有限公司緊急事件因應要點」，清楚說明緊急事件通報組織架構及通報處理程序。

緊急事件發生時，均於第一時間以電話、簡訊或其他適當方式即時通知相關人員，將視案件重要程度，同時通知相關單位，並由決策單位視案件重大程度決議通報層級，以使銀行的損失及對客戶的權益影響降至最低。

稽核機制

永豐金控嚴格執行風險管理第三道防線，其獨立的稽核單位配置適足人力及具備風險管理專業與經驗的稽核同仁，評估公司風險管理衡量工具的妥適性。2017年建立適當稽核計劃與程序，了解各單位風險管理程序實際執行狀況，經風險評估後，列出關注的項目，對於查核缺失其追蹤改善流程，並同時說明2017年度內部稽核機制及稽核結果。

1. 2017 年稽核關注項目



2. 查核缺失及追蹤改善流程

對於查核發現之缺失，追蹤管理階層是否採取適當改善措施的程序如下：

金融檢查

- 稽核總處接獲主管機關檢查報告，即將檢查意見通知權責單位回覆改善辦理情形，經稽核總處覆查後，將改善辦理情形，以書面提報董事會及交付審計委員會，並於限期內函報檢查機關。
- 有關外部檢查缺失追蹤事項，除依主管機關要求之限期內函報後續改善辦理情形外，稽核總處將持續執行追蹤覆查，直至缺失事項改善為止。
- 對於金融檢查機關所提缺失，若屬高風險缺失事項，稽核總處於 1 個月內執行實地覆查。

內部稽核查核

- 為加強內部控制，稽核總處於辦理查核後，均請權責單位研議改善因應措施，並將查核缺失事項及改善情形之重點評述，提報董事會，以期加強內部控制，降低缺失發生之頻率。
- 內稽查核缺失追蹤事項，稽核總處將持續每 3 個月執行追蹤覆查；若屬高風險缺失事項，稽核總處於 1 個月內執行實地覆查。

3. 內部稽核機制

為協助董事會及管理階層查核及評估內部控制制度是否有效運作，永豐金控依據「金融控股公司及銀行業內部控制及稽核制度實施辦法」之規定建立總稽核制，並設立隸屬董事會之內部稽核單位，以獨立超然之精神，執行稽核業務，適時提供改進建議，以合理確保內部控制制度得以持續有效實施及作為檢討修正內部控制制度之依據。

內部稽核單位每年至少對金控應辦理一次一般業務查核，每半年至少對金控及各子公司的財務、風險管理及法令遵循辦理一次專案業務查核。內部稽核單位並應至少每半年向董事會及審計委員會報告稽核業務。

4. 2017 年永豐金控及各子公司內控制度應加強事項及改善計畫

永豐金控經審慎評估，2017 年金控及各子公司內部控制及法規遵循情形，除下列事項外，均能確實有效執行。

永豐金融控股股份有限公司內部控制制度應加強事項及改善計畫

(基準日：2017年12月31日)

永豐金控

應加強事項

- 一、對租賃子公司 GRAND CAPITAL 辦理三寶建設集團授信，未落實建立及未確實執行內部控制及稽核制度。

改善措施

1. 已就租賃子公司之授信作業制度為整體性之檢討，並對同一人、同一關係人暴險額度調整至與租賃子公司之風險承擔能力相符。改善措施已於 2017.11.24 全部完成，客戶借款亦於 2017.12.8 全數還清。
2. 風險管理處已於 2017.1.19 補申報金控法第四十六條相關資料，並於 2017.3.23 召開「金控法第四十六條申報與揭露」相關作業及新增事項說明會議，確保對外揭露資訊正確性。
3. 已督導租賃子公司 2017 年 3 月於自行查核與內部稽核工作底稿中增列主管機關檢查意見缺失追蹤之查核項目。

預定完成改善時間

1~3 已完成改善。

應加強事項

- 二、對利害關係人未落實控管，與負責人利益相關之案件未保持明確分際，及法令遵循報告內容未臻完善。

改善措施

1. 就利害關係人已建立資料申報、內容確認及查核作業等加強控管之機制，並於 2017.1.13 制定「利害關係人管理作業準則」，要求金控各單位及子公司確實遵循。
2. 法令遵循處就該案已提出分析原因、可能影響及改善建議，於 2017.6.23 提報董事會，相關案件並已續提 2017.8.25 董事會報告後續追蹤改善情形。

預定完成改善時間

1~2 已完成改善。

應加強事項

- 三、公司治理未臻完善而有應強化之事項。

改善措施

1. 為建立防止利益衝突機制，落實利益迴避並保持明確分際，本公司已於 2017.12.20 制定「公司治理實務守則」，2018.2.2 制定「誠信經營守則」及「道德行為準則」。

2. 已於 2017.12.21 發函公告，對於交易對象之法人董事，如該法人董事或其最終受益人，與本公司或子公司董事為同一人時，則本公司或子公司董事應採較嚴謹之標準迴避。
3. 預計於 2018.6.30 前建立董事會績效評估機制，及建立檢舉（吹哨）制度。

預定完成改善時間

- 1~2 已完成改善。
- 3 於 2018.6.30 前完成。

永豐銀行

應加強事項

- 一、辦理衍生性金融商品業務有下列缺失：
 1. 提供董事會議紀錄範本，未確實查證客戶是否有實際召開董事會，核有欠妥。
 2. 客戶提供之董事會議紀錄內容，無法確認申請額度案業經討論。

改善措施

1. 廢除提供董事會議紀錄範本，已於 2017.4.19 發函公告增訂「徵提客戶董事會（或股東會）會議紀錄之檢核須知」。
2. 已於 2017 年 4～5 月辦理全體法金業務人員教育訓練，將董事會議紀錄徵提與審查作業納入課程內容。

預定完成改善時間

- 1~2 已完成改善。

應加強事項

- 二、辦理徵信訪廠調查，有參採子行永豐（中國）製作之訪廠報告、訪談紀錄表、徵信調查報告等缺失。

改善措施

1. 已於每月重要事項宣導，重申訪廠工作相關規範暨管控措施。
2. 已於 2017.5.31 「法金業務手冊 - 徵信篇」明訂訪廠工作須由同仁覈實辦理暨訪廠報告標準範本，並至徵審系統登載「訪談紀錄」；已於 2018.3.6 公告徵審系統之訪廠管控機制。
3. 2017.2.21 已將實地訪廠作業列入法金覆審檢核事項。另對授信戶辦理海外參訪作業，2017 年 3 月起列入分行自行查核項目。

預定完成改善時間

- 1~3 已完成改善。

應加強事項

三、OBU 投資外幣有價證券有超逾限額之缺失。

改善措施

1. 已於 2017.9.22 明訂國際金融業務分行投資外幣有價證券總投資限額，應依銀行法第七十四條之一規定，與全行投資有價證券餘額合併管控。對大陸地區有價證券投資，另應依「對大陸地區暴險管理辦法」辦理。
2. 2017.11.29 已修訂「資產負債管理篇業務手冊」，明訂投資單位於申請信用額度時應恪遵相關限額規範辦理。
3. 原 2017.9.22 經董事會核准修訂「國際金融業務分行經營暨控管辦法」有關投資限額規範，將參酌 2018.3.6 主管機關意見重新檢視調整相關辦法，續提 2018 年 4 月董事會核定後，報金管會申請核准。

預定完成改善時間

1~2 已完成改善。
3 待董事會核定，續報金管會核准。

應加強事項

四、因跨行前置系統程式瑕疵，致有心人於財金公司平台利用他人身份證驗證繳信用卡功能，將他行存戶存款轉入本行實體帳戶，涉有未對可疑交易進一步查證，並向法務部調查局申報之缺失。

改善措施

1. 自 2017 年 8 月已要求廠商依各項需求之修改程式提供比對清單，另須提供修改程式的說明。並於後端核心系統新增檢覈機制，於交易資料傳入時，進行系統面的雙重控管。
2. 擴大程式驗收之測試個案範圍，將涉及需求本身的周邊功能均納入。對於委託第三方開發之系統且涉及客戶權益及帳務者，已於 2018 年 3 月建立「委託開發系統測試程序」以茲遵循。
3. 已於 2017.11.30 修訂「疑似洗錢交易報告及制裁對象財產通報作業」，並落實紀錄與加強通報。

預定完成改善時間

1~3 已完成改善。

應加強事項

五、辦理存款開戶作業，未能確實瞭解客戶背景與開戶目的之合理性；辦理防制洗錢作業，查證交易背景及交易目的合理性作業有待強化，且未完整留存查證軌跡。

改善措施

1. 已於 2017 年 8 月調整存款開戶作業新增職業相關系統欄位檢核、薪轉戶照會查證及建立客戶洗錢風險年度審查制度。
2. 2017 年 7 月於防制洗錢作業新增監控報表管控未成年人開立新轉戶、重覆出表加強審查、調整可疑態樣監控流程、修訂手冊，依可疑態樣列示說明檢視重點。

預定完成改善時間

1~2 已完成改善。

應加強事項

六、辦理利害關係人(法人)之汽車貸款無擔保授信之缺失。

改善措施

1. 2018.1.23 於個金徵審系統新增車貸授信科目管控機制，檢核申貸人具利害關係人(法人)身分別，則不得申請無擔保授信。
2. 為加強檢核，法令遵循處自 2018 年 2 月起依當月利害關係人動撥明細資料檢核有無異常無擔保授信案件。

預定完成改善時間

1.~2. 已完成改善。

永豐金證券

應加強事項

一、證券子公司及證券(亞洲)有下列內部控制制度缺失：

1. 對子公司監督管理不周，其子公司證券(亞洲)接受陸資企業開戶，未經主管機關許可投資我國有價證券、融資風險管理寬鬆(輝山乳業)，及未落實對子公司內部稽核執行之監理。
2. 證券子公司未落實洗錢防制相關作業。

改善措施

1. 證券(亞洲)已宣導陸資帳戶認定標準，於 2017.8.1 增訂陸資客戶買台股限制，屬陸資身分於系統設定禁止交易台股。交易台股客戶需簽署資金非來自台灣或中國大陸地區。為強化風險控管機制，修訂「Credit Policies and Operating Procedures」，並重新檢視客戶融資部位。證券子公司稽核單位已加強海外子公司監理查核。
2. 已檢視外資專業投資機構客戶如有疑似洗錢態樣，依申報作業流程辦理。另訂定防制洗錢與打擊資恐相關作業細則，並於 2017.11.29 制定「防制洗錢及打擊資恐政策」，協助子公司建立完備之內部控制制度。

預定完成改善時間

1.~2. 已完成改善。

永豐期貨

應加強事項

- 一、間接支付招攬客戶之佣金或報酬；辦理開戶作業，有客戶未親至營業處所辦理開戶、同 IP 位址及使用應用程式介面 (API) 下單，未留存書面聲明及相關作業紀錄等疏失。

改善措施

已無業務獎金折讓至特定人帳上之情形，就開戶作業、同 IP 位址及 API 下單等相關作業皆已依「期貨商內部控制制度標準規範」辦理，落實文件及相關紀錄之保存管理，並於 2017 年 2 月內部管理會議中加強宣導。

預定完成改善時間

已完成改善。

應加強事項

- 二、接受期貨交易之委託前，有未先向期貨交易人收足保證金，及交易主機檢核保證金機制，有未落實內部控制制度規定等情事。

改善措施

內部 E-speeder 下單系統已於 2017.6.1 下架，另已調整交易系統風險控管作業程序，客戶每執行一筆委託交易，即確認保證金足夠才能下單，保證金不足則退單。

預定完成改善時間

已完成改善。

應加強事項

- 三、因期貨子公司於 2010 年至 2014 年期間以歐洲期貨交易所會員身分所從事之交易部位未申報之缺失案。

改善措施

已於 2017 年 4 月正式取消歐洲期貨交易所的會員身分；未來若再重新取回歐洲期貨交易所會員資格，將依當地主管機關之法令，依法進行部位申報以及所有遠端會員應遵守辦理之相關義務。

預定完成改善時間

已完成改善。

註：詳情請參閱 2017 年永豐金控年報第 36~37 頁

法規遵循

為使同仁於日常業務行為皆能遵守法令規範，法令遵循處2017年持續加強對法令即時更新、規章檢核與法令遵循自評具體執行，並檢視各子公司重要專案之執行情形，加強法遵事項溝通及教育訓練，進行多樣化的交流，以落實法令遵循。

法令更新、規章檢核與遵循自評

- 每日檢視相關新增法令並公告
- 通知並督促權責單位據以修正內規
- 發動各單位定期自行評估法規遵循程度

法遵事項溝通及教育訓練

- 定期集中舉辦法遵主管法規訓練及測驗
- 不定期至各單位或業務區法規訓練或座談
- 召開金控及各子公司法遵主管會議以掌握落實遵法情形

1. 友善且便捷之法令傳遞：增加法遵檢核機制，追蹤確認各單位法規內化完整度

1
每日主動搜尋新增或修訂法令，以電子郵件即時通知受影響單位，提升單位間溝通效率。

2
編制各單位法遵及法務專責窗口，協助檢視應配合修改之規章、契約表單或應調整之系統，以使業務執行於法令生效後得完全合規，完成合規之良性循環。

3
每週彙整新增法令公告各單位，輔以每月法令宣導，自上而下正確獲取法令新訊，貫穿制度面落實至業務面，建立合規的企業文化。

2. 法遵事項溝通及教育訓練

(1) 教育訓練

金控法令遵循處定期講授重要法令修正內容，並邀請外部實務經驗的講師授課，透過持續的教育訓練強化同仁遵法觀念，同時子公司依業別或當地規範辦理教育訓練，持續施以適當合宜之法規訓練。

a. 外部實務經驗的講師授課

2017年邀請前高等法院檢察署檢察官、台灣司法界第一位取得國際公認反洗錢師證照（CAMS）慶啟人講師講述「國內外防制洗錢及打擊資恐之運作現況及趨勢」議題，內容包含法規、洗錢風險趨勢與案例分析等主題，持續提升洗錢防制團隊素質，以建立集團洗錢防制的企業文化。

b. 金控法令遵循處講授重要法令修正內容

- 2017年上半年講授重要法令修正內容，包含防制洗錢法、勞動基準法、金融消費者保護法、金控內部控制及稽核制度實施辦法，以及同業裁罰案例、2016年主要檢查缺失及正確作法、2017年檢查重點、利害關係人管理等。
- 2017年下半年講授個人資料保護、高風險缺失與合規機制、重大偶發事件通報機制、2017年上半年主要檢查缺失、金融機構受裁罰統計，以持續強化同仁遵法觀念。

c. 每年舉行法令遵循通識測驗

為了加深同仁之遵法觀念，每年舉行法令遵循通識測驗；因應世界洗錢防制之潮流，強化防制洗錢與打擊資恐機制，並舉行洗錢防制課程暨測驗，介紹國際趨勢相關法規及控管機制。兩項教育訓練皆已完成，依測驗結果顯示，同仁就其業務及作業上相關法令規定均有相當程度之認知及瞭解。

(2) 法遵事項溝通

每半年召開子公司法令遵循主管及人員會議，瞭解子公司法遵制度落實情形，宣導重要政策、法遵事項報告及專案追蹤，針對相關法令遵循議題進行經驗分享、意見交換及專題報告，加強培育法遵人才。

3. 2017年主管機關裁罰事件及改善措施

永豐金控及子公司管理階層與一般同仁均正面認知自身作為是企業長遠發展的基石，惟仍有應適當改善之項目，將以此為鑑，依各事項發生之狀況與處置改善方式，做為未來優化公司治理之決策參考，2017年受主管機關裁罰事件及改善措施，請參閱2017年永豐金控年報37~39頁。



傳世綠色種籽



打造低碳世界，讓台灣的民眾能享有健康的生活品質，讓永豐的金融服務與創新商品成就人們美好的生活！



家戶、企業戶太陽能發電設備融資

70.12 億

主辦承銷綠能企業

現金增資上市掛牌

4.40 億

創投綠色投資

1.36 億

綠色金融

子公司永豐銀行成為首家取得發行綠色債券資格的銀行；金控及各子公司積極的響應政府推出的各項綠能計劃，並於2017年首次與新北市政府共同推出「永續綠能，豐光新北計劃」，2012年起大力響應「陽光屋頂百萬座計劃」，於2017年融資金額有顯著成長。

永豐金控不只支持並推廣綠色金融，同時在企業內部更嚴格執行節能減碳計劃，成效斐然。

2015~2017 年綠色金融成效

	2015	2016	2017
申辦信用卡電子帳單送紅利活動 (轉換人次)	26,317 人轉換	36,957 人 轉換	26,406 人轉換
家戶太陽能光電設備融資 (貸款餘額)	0.8 億元	2.2 億元	3.12 億元
企業戶太陽能發電設備融資 (貸款餘額)	23 億元	31 億元	67 億元
永豐金證券主辦承銷綠能企業	<ul style="list-style-type: none"> 「F 永冠能源公司」發行可轉債：25 億元。 「合晶科技公司」發行可轉債：6 億元 	「大峽谷 -KY 公司」股票初次上櫃暨現金增資上櫃掛牌：1.44 億元	「全宇生技 -KY 公司」股票初次上市暨現金增資上市掛牌：4.40 億元
永豐創投綠色投資 (年底金額)	2.07 億元	1.94 億元	1.36 億元

發展「綠色債券」市場

子公司永豐銀行4月27日成為首家取得發行綠色債券資格的銀行。永豐銀行配合政府綠色金融政策及「五加二」產業的推動，協助綠能科技產業取得中長期資金，以促進環境永續發展，並致力發展我國綠色債券市場。



獲得綠色債券
資格認可企業

「綠能融資」服務

1. 「太陽能發電設備融資專案」，榮獲「優良太陽光電系統光鐸獎」

因應近年來油電雙漲情勢及政府鼓勵綠能產業發展，結合政府推動「陽光屋頂百萬座計畫」，子公司永豐銀行推出「太陽能發電設備融資專案」，針對裝設太陽能發電設備之家戶及企業戶，提供機器設備融資授信專案，促進國內節能產業的發展，2016及2017年連續二次榮獲經濟部能源局頒發「優良太陽光電系統光鐸獎」之「優良金融服務獎」，成為全台唯一蟬聯此獎項的銀行業者，未來將持續秉持低碳節能理念，運用金融專業提供全方位綠能融資服務。



過橋融資專案

2. 「永續綠能，豐光新北」計劃，提升計劃效率，首創過橋融資專案

子公司永豐銀行支持新北市政府推動「永續綠能，豐光新北」計劃，以廠房屋頂取代大面積土地，加速建置太陽能系統，預估2017年新增綠色發電量上看33 MW（Mega Watt；百萬瓦），永豐銀行將協助目標工業區綠能屋頂覆蓋率達5成以上；2017年3月永豐銀行與台灣太陽光電協會簽訂太陽能專案融資合作意向書。



「優良太陽光電
系統光鐸獎」

為提升計劃效率，永豐首創過橋融資專案，核貸額度最高可達設置費用8成，並可先行動撥核貸額度最高2成分攤前期設置成本，待系統建置完成並與台電簽署售電合約後，再貸予剩餘額度，貸款總期限最長可達15年。

同時，自第4季起於各地舉辦融資專案說明會，採行「產業扶植 法個並行」的多元策略，提供彈性融資方案、提高中小企業信用保證額度；未來將持續針對全台各地區案場屬性差異與特色，客製屋頂型或地面型融資專案服務，助推綠色金融商機，為地球環保善盡企業社會責任。

3. 「打造低碳台南城」，提供專屬優惠融資，協助企業戶永續發展

台南市為發展太陽能發電，規劃以鹽灘、滯洪池等閒置用地，搭配屋頂型發電設

備，於2018年底前將再建置220MW（Mega Watt；百萬瓦）太陽光電系統。子公司永豐銀行與台南市政府合作，提供太陽能發電設備專案融資，建置費用最高可8成核貸，系統運轉前即可先動撥2成，降低自備款壓力；同時，有意擴增廠房、機器設備或更新營運設備之業者給予專屬優惠融資，協助企業永續發展。

綠能業務與投資

1. 推廣「電子帳單」，減少地球資源浪費

為鼓勵客戶以網路代替馬路，並減少資源浪費，子公司永豐銀行推出多項電子化、數位化金融服務，為環境保護盡心力。2017年已逾80萬戶申請電子綜合對帳單，並投入行銷資源，推出申辦電子帳單送紅利活動共26,406人轉換，透過e化管道取得個人資訊，節省實體帳單所產生之相關成本與塑膠對環境之傷害，更友善地對待賴以生存的環境。

2. 主辦承銷「全宇生技-KY公司」股票初次上市暨現金增資上市掛牌

子公司永豐金證券2017年6月主辦承銷「全宇生技-KY公司」辦理新台幣4.40億元之現金增資上市掛牌。

全宇生技-KY為微生物農業應用廠商，主要產品為結合有機質、有益微生物與化學原料三合一之生化複合肥料，其產品擷取各種單元肥料之優點，致力解決並取代傳統化學肥料所造成之嚴重環境污染問題，因技術門檻較高，其為馬來西亞第一家採用有益微生物加入肥料的企業。該公司產品經馬來西亞科技創新部(MOSTI)認證為綠色肥料產品及受馬來西亞科技部委任為農業綠色顧問，為唯一民營企業顧問。

3. 永豐創投綠色投資約新台幣 1.36 億元

子公司永豐創投透過投資綠色環保產業以減緩對環境之衝擊，2017年底，投資部位可歸屬於綠色環保產業投資約新台幣1.36億元，佔總投資餘額達8.12%，主要為水及污水處理、資通訊系統、物聯網、無線感測等相關產業。

綠色營運

2017年永豐金控及各子公司由內而外積極落實綠色金融與營運方針。企業內部持續透過多元的行動方案落實「辦公室環保節能守則」，積極推廣環保教育，強力宣導能源使用觀念，從小處著手自主落實節能，並同步汰換老舊耗能設備，提高能源使用效率。

在綠能政策方面，著重發展綠色融資業務，協助綠能產業取得中長期資金，子公司永豐銀行也取得首家發行綠色金融債券資格的銀行。

2017年金控及各子公司節能成效顯著，子公司永豐銀行西松分行榮獲「台北市政府節能領導獎」，同時，營運處所一建北大樓榮獲「台灣電力公司中小企業節電競賽-甲等獎」二大殊榮。

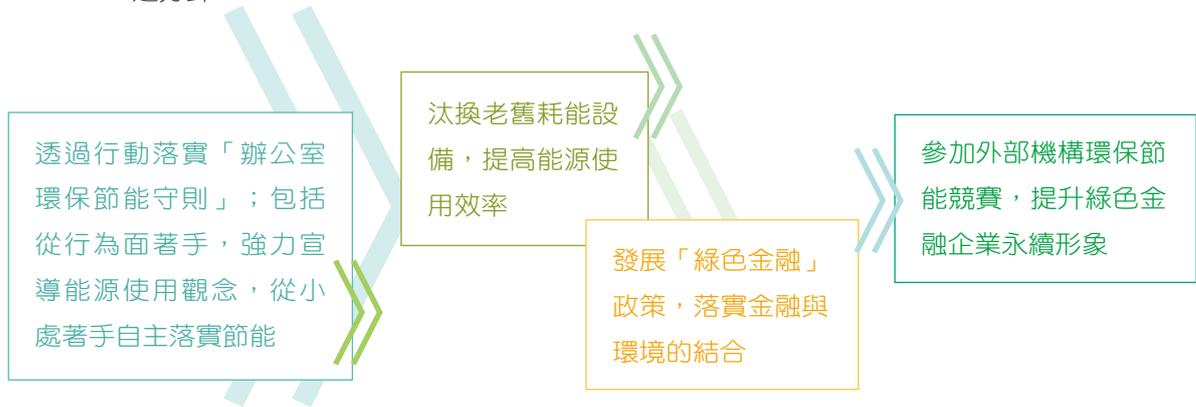


台北市政府
節能領導獎

台灣電力公司
中小企業節電
競賽-甲等獎

「綠色營運方針」，打造永續環境

因應氣候變遷，永豐金控及各子公司積極響應「節能減碳」，要求同仁以身作則，鼓勵同仁申請電子帳單；對內部同仁推動PMS會議系統召開會議，減少會議紙張；夏天要求同仁穿著短袖衣物，以提升冷氣效能等措施，共同打造永續環境，積極落實綠色營運方針。



審視供應商善盡 CSR 管理

永豐金控及各子公司要求合作供應商應善盡企業社會責任、推動環境永續發展及維護基本人權，並以經濟、社會與環境生態平衡及環境永續為企業目標，2016年起與經常性往來及重要供應商簽署人權及環境永續條款承諾書，其內容包含維護人權，不得使用強迫或非自願性的勞務，不得歧視或有其他不平等待遇，尊重員工結社的合法權利，提供勞工健康和安全工作環境，遵守勞工法令及環境法律，建立具體環保節能管理程序，有效落實環境永續發展之目標，愛護地球、珍惜資源及環保節能。目前已簽署之供應商達64%，將持續溝通協調提升簽署率。

為落實對供應商的監理，每年內部檢核供應商情形之評核表中，評核廠商財務狀況、專業施工品質或製造環境、設備是否符合要求、供貨時效及品質及整合上下游廠商等能力。不定期至供應商所在地進行評核，表現良好之供應商可與其建立長期合作的伙伴關係，若違反者，最重將取消其供應商資格。

推廣環保教育，擷節電費成效卓越

子公司永豐銀行2017年於公司內部刊物「營運電子報」設置「環保專題」，定期分享環保節能新知，共發佈20篇相關文章；企業內部網站「永豐雲」新增「環保節能園地」，以互動討論的方式資訊共享；2017年參加多場外部節能講座與訓練，以取得節能新知加以大力推廣。

2017年永豐銀行榮獲「台北市政府節能領導獎」、「台灣電力公司中小企業節電競賽」甲等獎，2017年5月響應台北市政府環保政策，簽署響應禁用一次性美耐皿餐具。

推動「無紙化」服務，成效顯著

永豐金控及各子公司長期以來推動無紙化、促進數位服務普及率不遺餘力，自2014年起關注紙張環保議題，透過行政部門規劃以及前、中、後台的同仁全力支持，成效卓著。首先在企業內部透過Lync召開會議達3800場次，投入行銷資源，大力推廣電子帳單服務，共節省紙張用量逾1260萬張（含信封），同時，銀行分行據點填單交易的項目逐年減少，以達到節約用紙量及客戶時間與交易成本。



企業內部面向

Lync 通訊軟體及 PMS 會議系統召開會議

- 減少會議紙張使用
- 縮減人員交通往返時間，提升工作效率
- 降低碳排放量
- 2017年使用 Lync 召開會議約 3,800 場，總計約 41,000 人次連線。
- 2017年使用 PMS 無紙化召開會議約 750 場，總計約 9,700 人次參與。

產品面向

推廣電子與數位化服務

- 推廣電子帳單服務：
子公司永豐銀行截至 2017 年銀行帳戶電子綜合對帳單申請戶數達 739,950 戶，信用卡電子帳單申請戶數達 212,155 戶，相較去年度增加約 14.7 萬戶申請，成效顯著。全年合計節省用紙量逾 1260 萬張，約減少 80 公噸排碳量。
- 取代臨櫃填單據的預約服務：
子公司永豐銀行提供「預約取號填單」及「預約外幣現鈔」服務，讓客戶可以事先完成預約交易，除取代臨櫃填單外，還可以節省客戶分行臨櫃等待時間。
- 減少郵務運送免出門即繳費：子公司永豐銀行推出「永豐繳費網」提供多元便利的線上繳費服務，繳費項目已達 3,000 項，不限永豐銀行客戶通通適用，免登入即可進入繳費，免出門即可完成帳單支付！結合各項電子帳單繳費推廣，有效減少紙張使用量及郵務運送排氣量。

作業流程面向

有效減少紙張使用量，郵務或實體帳單寄送成本。

- 整合各商品對帳單統一發送。
- 逐步將各項服務通知以電子檔 email 方式寄送。
- 持續推出各類電子化作業服務項目。
 1. 推廣銀行分行交易免填單據。
 2. 簡化實體綜合對帳單出單張數。
 3. 外匯交易水單以 PDF 檔寄送，減少實體紙張。
 4. 臨櫃開戶作業無紙化。

註 1：電子帳單補充說明：用紙量係依每月實際寄送之電子帳單數量為計算基礎，以平均一份帳單二張紙（含信封），每一張紙排碳量 6.32g 計算。（6,305,986 張 * 2 * 6.32g = 約 80 公噸）

註 2：資料來源：依據 2008 年 5 月環境品質文教基金會發表「實體帳單電子化減碳效益之本土化研究」估算每件實體帳單運送所產生之二氧化碳排放量為 6.32g。

環境數據，有效節約

1. 有效採購，節省成本

永豐金控及各子公司為金融服務業，無投入原料及產出實體商品之生產行為，供應商多為維護營運及提供服務客戶所需之設備用品廠商，主要分為營繕工程、電腦資訊、事務設備、物業保全、印刷品及廣告行銷等六類，依據內部「採購作業管理規則」相關規定，無論對外部供應商供應相關品項到內部需求單位申請及驗收，均制定完備之請購、採購、交貨控制、驗收管控機制，再依「分層負責管理辦法」之授權，呈主管核准後執行。

另針對相關制式設備採購，以年度招標議約方式購買，透過該機制，不僅取得價格優勢，更提高需求時程靈活度。內部稽核單位及主管機關亦定期辦理查核作業，如欠妥適即予以糾正，要求檢討改善。

2. 大力推行環保採購

2017年金控及各子公司總採購金額19.69億元，其中子公司永豐銀行行舍全面裝修上，使用環保節能標章設備的綠色採購支出約771萬元，綠建材支出約1,519萬元（以2014年精算後占比推估），另採用品類足跡標籤證書或環保紙張作為印刷品、影印紙及賀歲用品金額約225萬元。

各項重要供應商計152家，其類型及採購金額，詳見下表，其中電腦資訊類供應商所提供產品或服務包含資料傳輸、系統建置、軟硬體設備購置及維護等，佔全年總額比例41.7% (6.65億元)為最高、營繕工程26.1% (4.16億元)次之，廣告行銷10.0% (1.60億元)，物業保全13.9% (2.22億元)及其他部分8.3% (1.32億元)；國內外重要供應商採購金額比例為95.8%比4.2%，國外供應商主要品項為電腦軟硬體設備採購、維護及資訊源報價傳輸費用。

2017 年重要採購金額

單位：元

類別	國內供應商家數	國內採購金額	百分比	國外採購金額	百分比	合計金額	合計占比
營繕工程	34	416,294,803	100.0%	0	0.0%	416,294,803	26.1%
電腦資訊	60	598,573,314	90.0%	66,807,879	10.0%	665,381,193	41.7%
事務設備	6	43,156,369	100.0%	0	0.0%	43,156,369	2.7%
物業保全	22	221,873,464	100.0%	0	0.0%	221,873,464	13.9%
印刷品	9	88,624,875	100.0%	0	0.0%	88,624,875	5.6%
廣告行銷	21	160,229,366	100.0%	0	0.0%	160,229,366	10.0%
合計	152	1,528,752,191	95.8%	66,807,879	4.2%	1,595,560,070	100.0%

註：重要採購金額為新台幣二百萬元以上。

3. 環保裝修與節能設備展現效能

(1) 行舍裝修綠建材施作，採環保節能設備

永豐銀行行舍裝修自2014年開始，依照建築技術規則設計施工，大量以綠建材施作，使用率達總面積45%以上之標準。

2017年採購金額為1,519萬元。採用對地球環境負荷最小、對人類身體健康無害之材料，運用在天花板、石膏板、矽酸鈣板隔間、油漆等工程，更戮力擴大運用在各項修繕建材中。

(2) 辦公節能設備展現效能

綠色革命已為全球共識，企業內部展開節能設備規劃、各大樓燈具LED汰換，並對各營業大樓進行機房設備優化及積極管理行為，更針對各營業據點用電量較大之照明與空調設備進行節能規劃，定期檢視與執行汰換高耗能設備。

各營業大樓桶裝水全面換裝節能電熱開飲機、紙杯全面下架自備水杯、離峰時段僅提供部分電梯服務。同時強化視訊會議設備減少同仁交通往返，均有助於節省電能消耗，降低二氧化碳排放。

(3) 辦公用品資源再利用

永豐金控及各子公司長期推動資源再利用行動及作業流程電子化，並在節省紙張上，大力推動總、分公司間郵寄信封重複利用、影印紙張雙面使用、採用環保再生擦手紙、內部會議禁用紙杯及公文電子化。

(4) 持續節能管理與宣導

子公司永豐金證券2017年舉辦「省電一夏」活動，以召開說明會、張貼海報，辦理「省電大掃除」、「省電點子王」及「省電我最行」等活動，啟動多項省電措施，6月至9月用電度數較2016年同期節省251,264度。其中34家證券分公司T8燈具汰換為LED，投入裝置經費計新台幣214,174元，6月至9月共節省用電175,876度。另擦手紙節約專案，製作「甩乾水滴，雙手取紙；少用一張，多一顆樹。」宣導海報，提醒同仁珍惜地球資源。



金控各大樓及營運據點持續進行節能管理及宣導

執行各項節能管理措施

- 依季節、假日等需求開啟適宜設備。
- 調高冰水機回水溫度 1-2 度。
- 調高冷卻水塔運轉溫度 1-3 度。
- 執行室溫控制 26 度，出入口應有防止冷氣外洩設施。
- 夜間關閉非必要設備如照明、開飲機等。
- 非營業廳每日中午用餐時間關燈一小時。

加強宣導及改變同仁用電習慣

- 隨手確認水龍頭緊閉及洗滌水流量降低。
- 離開會議室或無人使用辦公區域，隨手關掉冷氣及電燈。
- 3 樓層內以步行取代電梯搭乘。

金控主要大樓 - 能源消耗及溫室氣體排放量成果

主體 / 年度	單位	2015 年	2016 年	2017 年 (註 4)
金控總部 (註 1)				
(1) 電消耗量	度	238,812	231,864	246,744
(2) 溫室氣體排放量 (註 2)	KgCO ₂ e	126,093	122,656	130,528
銀行主要大樓 (註 3)				
(1) 電消耗量	度	13,466,900	13,167,900	13,650,231
(2) 溫室氣體排放量	KgCO ₂ e	7,110,523	6,952,651	7,220,972
證券總公司				
(1) 電消耗量	度	2,180,480	2,187,920	2,050,365
(2) 溫室氣體排放量	KgCO ₂ e	1,151,293	1,157,410	1,084,463

註 1：金控總部用電量以中崙大樓總電量 10% 計算。

註 2：本公司屬金融產業，能源消耗以用電為主，其他占比小，不納入計算。經濟部能源局能源產業溫室氣體減量資訊網電力排放係數，2015 年、2016 年、2017 年以 0.528、0.529、0.529 KgCO₂e/ 度計算。

註 3：銀行主要大樓包含建北、南京、松山、城中及北高大樓。

註 4：2017 年金控總部及銀行各大樓因人數及使用設備數增加，用電量相對增加，惟每人年用電平均度數分別由 2015 年 5,686 度降為 5,520 度及 4,984 度降為 4,839 度。

(5) 實施廢棄物管理措施

永豐金控及各子公司因業務所產生之廢棄物，主要為紙類及資訊科技設備為主，均由合格委外廠商進行回收，並同步落實內部規範，依照文件/數位資料銷毀程序執行，符合安全保密原則，防止客戶資料外流。



紙類：委託資源回收廠商運至指定紙廠進行水銷，並拍照留存，2017年子公司永豐銀行主要大樓銷毀總數 41,799 公斤，子公司永豐金證券銷毀總數 56,900 公斤。



電腦設備：汰換之電腦設備硬碟拔除後由環保廠商運棄，硬碟部分因含公司及個人資料，由同仁鑽孔毀損，再交由委外廠商進行銷毀，2017年子公司永豐銀行松山大樓總運棄量 PC、筆電類約 72 餘台，證券總公司運棄近 2,862 台電腦 (螢幕) 及印表機。



其他廢棄物處理，例如螢幕、事務設備、發電機、家具等，如經核准報廢，即依內部規範流程進行回收處理。各項積極的管理措施均為企業永續經營，環保節能而努力。

金控主要大樓 - 主要廢棄物處理統計

一般事業廢棄物

主體	類別	處理方式	單位	數量		
				2015 年	2016 年	2017 年
銀行主要大樓	紙類 (註)	委外回收	公斤	45,024	43,421	43,244
銀行松山大樓	電腦設備 (含主機、筆電)	委外回收	台	71	171	72
證券總 / 分公司	廢紙	委外回收	公斤	18,869	15,121	13,666
	個人電腦	委外回收	台	299	1,467	1,329
	印表機	委外回收	台	36	87	105
	電腦螢幕	委外回收	台	663	2,442	1,428

註：銀行主要大樓包含建北、南京、松山、城中。



肆

財富匯通八達

開創整合性的數位服務與商品，讓人們的生活因為金融科技化而簡單使用，獲得有效的理財資訊即時應用，永豐期望以數位的新服務為客戶創造永傳的財富。



開創 未來金融服務

攜手成功大學
“首創”金融 AI 科技中心

展現 數位新服務

「豐雲房貸」
滿足人生各階段

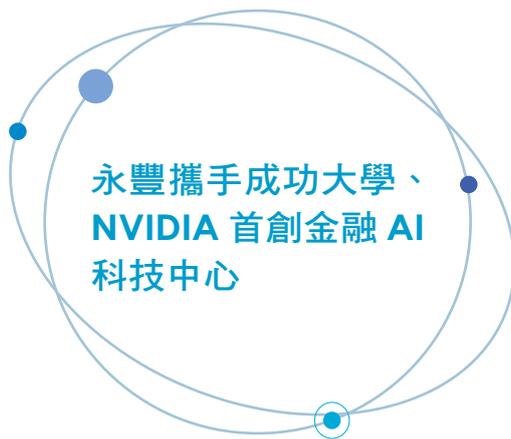
打造 智慧交易生態圈

力挺「生態金融」
“首座”漁產智慧交易平台

金融科技，提供便利生活

金融科技(FinTech)創新已成為金融業重要的課題，在發展數位金融的服務我們投入不少的研究與資源，子公司永豐銀行電子銀行MMA金融交易網的會員數2017年更有12.05%顯著的成長，2017年更投入為期三年1.2億的資源與經費與成功大學以產學合作方式打造AI科技中心，培育AI人才；同時，也開創「豐雲櫃台」、「豐雲房貸」等整合性的數位服務與商品，讓人們的生活因為金融科技化而簡單使用，獲得有效的理財資訊即時應用，永豐期望以數位的新服務為客戶創造永傳的財富。

開創未來金融服務



子公司永豐銀行2017年5月與國立成功大學、人工智慧（Artificial Intelligence；AI）領導廠商 NVIDIA 宣布合作，導入金融大數據、AI深度學習（Deep Learning）科技，結合大學研發能量及人才培育，打造金融AI科技中心，以推動數位轉型。

「永豐AI科技中心」，由永豐建立GPU硬體Backbone結合成大在應用端的開放型API，透過大數據分析與深度學習科技，結合金融產業know-how，提供安全且開放的發展平台，發展金融AI應用。永豐銀行投入新台幣1.2億元進行為期3年與成功大學的產學合作，經由成大研發創新能量，培育人才、發展AI金融科技應用，以『做中學、學中做』的精神，引領台灣AI-FinTech 發展，開創未來金融服務（Future Banking）。

數位新服務，展現心服務



子公司永豐銀行推出的「豐雲房貸」數位平台於2017年6月上線，整合購屋族人生各階段資金需求，讓家成為彈性資產、讓安全感加倍！未來的房貸不只是便利數位化，更應讓客戶在人生中感受從財務到消費的安全感，透過商品整合，實現參與客戶的生命歷程。

「豐雲房貸」將長期貸款轉換為信用往來，預先考慮客戶未來生活需求，提供付款彈性，加上以房貸整合信用卡額度，跨入以客戶人生需求為導向的整合應用，讓客戶善用銀行房貸數位服務，不僅免跑分行節省辦理時間，線上都能輕鬆完成，滿足人生各階段資金需求。



線上完成金融商品申請，讓理財便利累積財富

(1) 線上申辦信用卡服務

客戶申請永豐銀行信用卡，可直接透過網站或APP申辦，並因應BANK3.0趨勢，打造線上身份驗證流程，使申辦流程全程無紙化，同時再搭配電子帳單申請，可減少紙張耗用及提升作業效率。

(2) 「豐雲櫃台」預約服務

金融科技（FinTech）開啟銀行數位服務的多元發展，子公司永豐銀行則運用科技提升客戶體驗，並增加人與人之間的互動

及溫度，豐雲櫃台緊密連結使用者與銀行，透過網路將真正需求的服務送到手上，讓每一個人體驗『simple就是「省」』的貼心感受。

「預約取號填單」功能，透過手機APP就可以事先預約分行及時段，也可針對存、提、匯款3大需求預先填單，免去民眾取號、填寫資料及排隊等待，進入分行即有專屬行員與櫃台服務，3分鐘即可完成需求，節省一半以上時間。

同時，「基金速配」則由理財專員量身為客戶打造專屬建議，透過網路將投資內容隨時配送到個人帳戶，客戶一登入網路銀行即可完成確認，只要11分鐘就能跟上全球經濟脈動，也省下往來分行、簽署文件的繁雜。

加上「雲端開戶」及「預約外幣現鈔」服務，客戶透過網路預約開戶，可指定時間、地點交件，免跑分行且10分鐘完成開立3種帳戶（台幣、外幣、信託）；「預約外幣現鈔」則可指定幣別自由靈活搭配外幣面額並至全台127家分行領取，也節省櫃台作業時間。永豐銀行以四大預約功能逐步落實Banking is Simple的理念。

行動金融服務讓O2O（Online to Offline；線上到線下）更進階到「to All—每一個人」，金融服務不再受限時空，以人手1家數位分行的便利，為客戶帶來真正的省「心」服務。

(3) 「無卡取款」服務

滿足客戶行動金融需要，子公司永豐銀行推出「ATM無卡取款」服務，提供客戶免持金融卡就可於ATM提領現金，除取代臨櫃填單外，還可以節省客戶分行臨櫃等待時間，安全又方便。

(4) 永豐繳費網線上繳費、繳稅服務

子公司永豐銀行推出「永豐繳費網」提供多元便利的線上繳費服務，繳費項目已達3,000項，不限永豐銀行客戶通通適用，免登入即可進入繳費，免出門即可完成帳單支付！結合各項電子帳單繳費推廣，有效減少紙張使用量及郵務運送排氣量。

創新電子化繳費稅平台「永豐繳費網」，更榮獲「財金資訊股份有限公司」頒發2017年「電子金流業務最佳推展卓越獎」及「電子金流業務最佳服務創新獎」大獎。



子公司永豐金證券提供多商品及整合性電子交易平台，並著重行動裝置使用與免臨櫃線上服務，其各平台特色如下：

電子平台	平台類型	交易商品	特色
eLeader	AP	證券 / 期貨 / 權證 / 複委託 / 財富管理信託 / 自然人借券 / 不限用途款項借貸	1. 畫面豐富、版本分級 2. 程式交易訊號下單 3. 觸價停損下單
EZTrade	WEB	證券 / 期貨 / 權證 / 複委託 / 財富管理 / 自然人借券 / 不限用途款項借貸	簡易上手，不需另外下載程式
iLeader	Mobile	證券 / 期貨 / 權證 / 複委託 / 財富管理 / 自然人借券	為忙碌的投資人特別規劃，安裝憑證下單，e機在手看盤跟著走，隨時隨地掌握市場行情
電話語音下單	Voice	證券 / 權證	提供電話按鍵輸入下單
豐管家	APP	理財服務結合便利生活	提供免臨櫃線上簽屬、視訊開戶與證券戶加開帳戶服務。並彙整日常生活資訊，看天氣查交通好便利。
豐-Leader	Line@	機器人問答 / 理財小幫手	提供投資理財資訊、金融新知客服 QA 及各項好康活動。
線上開戶	WEB APP	證券戶加開財富管理 / 複委託 / 信用戶 / 自然人借券 / 不限用途借貸 / 財管電子戶	使用證券 CA 憑證透由電腦或行動裝置線上填寫資料並上傳證件後，即可免臨櫃加開完成。
VB DLL/Excel DDE	API	證券 / 期貨 / 權證	客戶可自行撰寫程式
GL-Trade/Bloomberg/DMA	FIX	證券 / 期貨 / 權證	法人下單介面

打造智慧交易生態圈



臺北市政府推動數位智慧城市，其中四大批發市場（農產、畜產、花卉、漁產）跨入數位化是重要里程碑；子公司永豐銀行力推「生態金融」，2017年12月宣布與全台最大消費地漁產批發市場－臺北漁產運銷公司合作，打造全台首座漁產智慧交易平台。

以漁產運銷市場為例，大多數承銷人（買方）為個體戶，缺乏完整財務報表，一般情況下不易取得銀行融資，永豐運用大數據分析，精確計算承銷人交易的融資需求，提供額度可用於臺北漁產批發進行拍賣議價。過往承銷人攜帶現金或支票至漁產公司臨櫃繳款，使得收款、核帳及保管現金等，需求大量人力與作業成本，現在承銷人於臺北漁產－永豐銀行自動化服務區繳費，享受現代化金融，即便攜帶現金，也可從設備存入帳戶，系統自動核銷對帳，以虛實整合平台提供最全面的應用服務。



宮廟是多數台灣人民的信仰中心、扮演穩定人心的力量；子公司永豐銀行自2015年起陸續與全台宮廟合作，推出客製化ATM，結合自動化點燈、安太歲等實用功能，拉近傳統廟宇文化與現代化科技、創新應用之間的距離，以深入民眾日常生活。2017年春節期間，永豐銀行與8家廟宇合作提供點燈等自動化便利服務，服務最高可達30萬人次需求。

2017年特色ATM更榮獲國際財經專業機構《亞洲銀行及財金》雜誌（Asian Banking & Finance）「台灣最佳資訊作業管理銀行」大獎之肯定，實踐「Banking奈ㄟ呷Simple」的簡單金融生活概念。

金融公益，實現美好生活

永豐深信金融能讓世界更美好，我們不只致力於創新的金融商品為人們帶來理財的便利創造財富，我們更希望金融商品能實現協助弱勢的朋友，因金融的商品而走出創業的一片天。

過去我們的電子支付「豐掌櫃」，更協助許多青年創業者，透過支付系統讓草創的網路商店更平穩發展，我們推出安養信託，也讓老有所託；同時我們以融資支持帶給台灣經濟成長的中小企業無後顧之憂的資金來源，更希望透過文創的放款方案，支持並鼓勵青年創業與文創的發展，永豐金控期望以公益的金融商品，實現美好的生活。

電子支付「豐掌櫃」

子公司永豐銀行攜手勵馨基金會，首推銀行導入電子支付「豐掌櫃」金流工具協助民眾便利捐款，此外，也邀請勵馨基金會至「永豐家庭日」活動設置攤位，永豐銀行內部也舉辦現場義賣捐助活動，與勵馨基金會共同協助弱勢家庭與婦女重返社會、就業，讓愛心不缺席，透過簡易的創新金融服務輕鬆做公益。

「豐掌櫃」支持三光部落小農，為了讓三光部落的小農不必受限於行銷通路，讓消費者可以直接向產地購買，子公司永豐銀行透過電子支付「豐掌櫃」金流工具，協助三光部落透過網路行銷一圓夢想，自給自足。

「豐掌櫃」支持中華足球協會，推廣週邊商品，以數位金流的方式，讓球隊裁判能享受便利金流服務。另外，也提供講習物品及T恤與運動員，透過基層賽事推廣讓足球活動能受到更多民眾的支持並蓬勃發展。在台灣，女子棒球隊經營並不容易，大多數的球員在工作之餘，憑藉熱情與興趣來參與，在缺少經費跟資源情況下依舊堅持自己的理想。

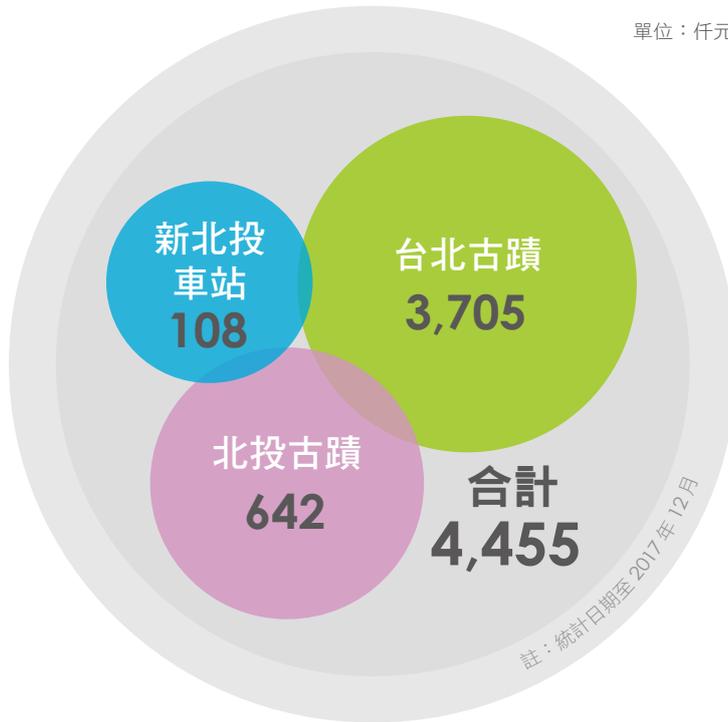
古蹟認同卡「台北好玩卡」

子公司永豐銀行將文化及資產保存的思維與商品結合，於2004年起發行具信用卡功能的台北好玩卡並成立「公益信託台北古蹟保存與發展基金」，將客戶消費金額提撥0.35%捐款存入信託基金。

永豐銀行希望藉由發行古蹟認同卡，對大台北地區珍貴且稀少之古蹟及歷史建築盡心力；並以公民參與及永續發展的精神，透過結合公、私部門資源，共同推動文化資產保存、推廣與活化、再利用事業，透過文化資產保存與發展重現城市歷史空間的趣味、古早生活的精采結晶、以及傳統遺跡與現代社會的延續調和，重新讓文化史蹟走入市民生活，改善生活環境與提昇民眾文化品味。至2017年12月流通數為1,894卡，至2017年12月信託基金餘額445.5萬元。

公益信託台北古蹟保存與發展基金

單位：仟元



外籍勞工薪轉貸款專案

子公司永豐銀行2013年起推出「外國籍勞工廠工薪轉貸款專案」，透過外籍人士在永豐銀行的薪資轉帳戶，提供貸款需求，解決其身份不易在銀行借貸的困境，讓離鄉背井來台工作的朋友，能支付合理的資金成本。

單位：件；佰萬元



永豐銀行「安養信託」

為因應臺灣已由高齡化社會正式步入高齡社會之金融需求，並響應金融監督管理委員會持續推行高齡者與身心障礙者財產信託政策，永豐銀行自2016年起推出適合此目標族群的「安養信託」，運用信託守護客戶財產，確保資金之安全及獨立性，實現照顧受益人安養照護所需之目的。

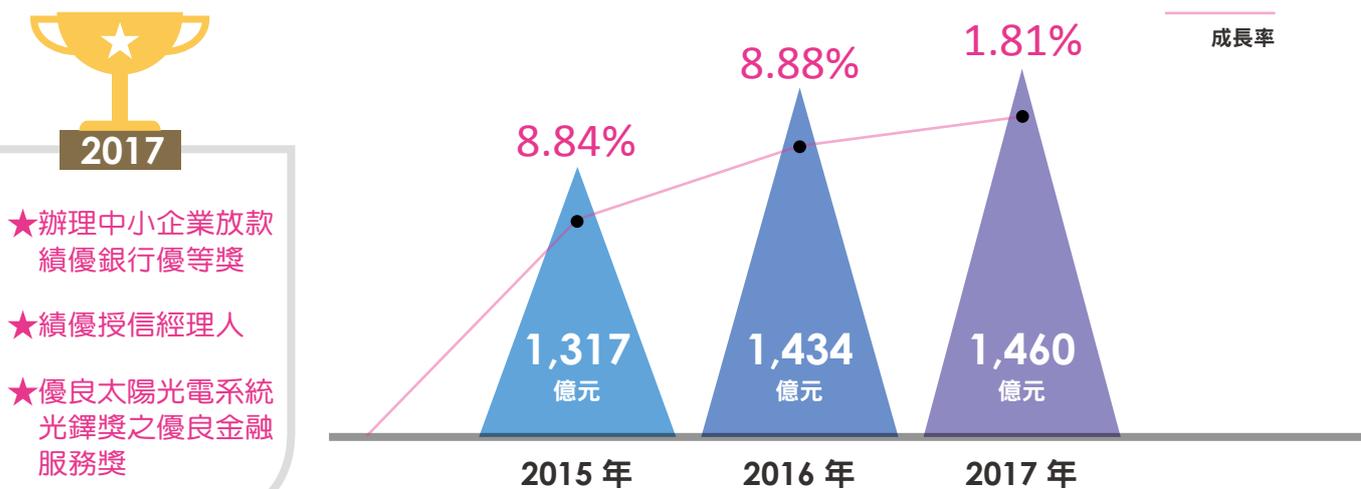
為積極推廣及宣導安養信託觀念，並善盡公司社會企業責任，2017年永豐銀行持續辦理業務人員教育訓練，以協助客戶善用信託妥善規畫安穩的退休生活。同時主動走入群眾，參與各項公辦宣導活動，於2017年7月與新北市政府共同推廣安養信託觀念，邀請老人福利機構人員、身心障礙者福利機構人員、新北市銀髮俱樂部、新北市老人會及新北市松年大學成員，提供安養信託諮詢服務，並透過現場民眾問卷的填答，更貼近客戶真正的需求；2017年11月參與新北市政府松年大學巡迴講座，直接面對高齡長者宣導信託觀念。

展望今年，永豐銀行除秉持回饋社會的初衷，以優惠的收費及客製化的服務精神外，將持續投入人力及系統，研發符合現代需求的信託架構，提供客戶財產管理最佳解決方案，並透過信託機制滿足客戶資產保護及意志延伸等目的，以安享後顧無憂的樂活人生。在協助客戶追求投資獲利之餘，亦可兼顧資產保全、退休安養等規劃，確保資產運用符合本人意志，不因各種突發狀況而中斷，達到資產專款專用，以及退休、安養及照護等目的。

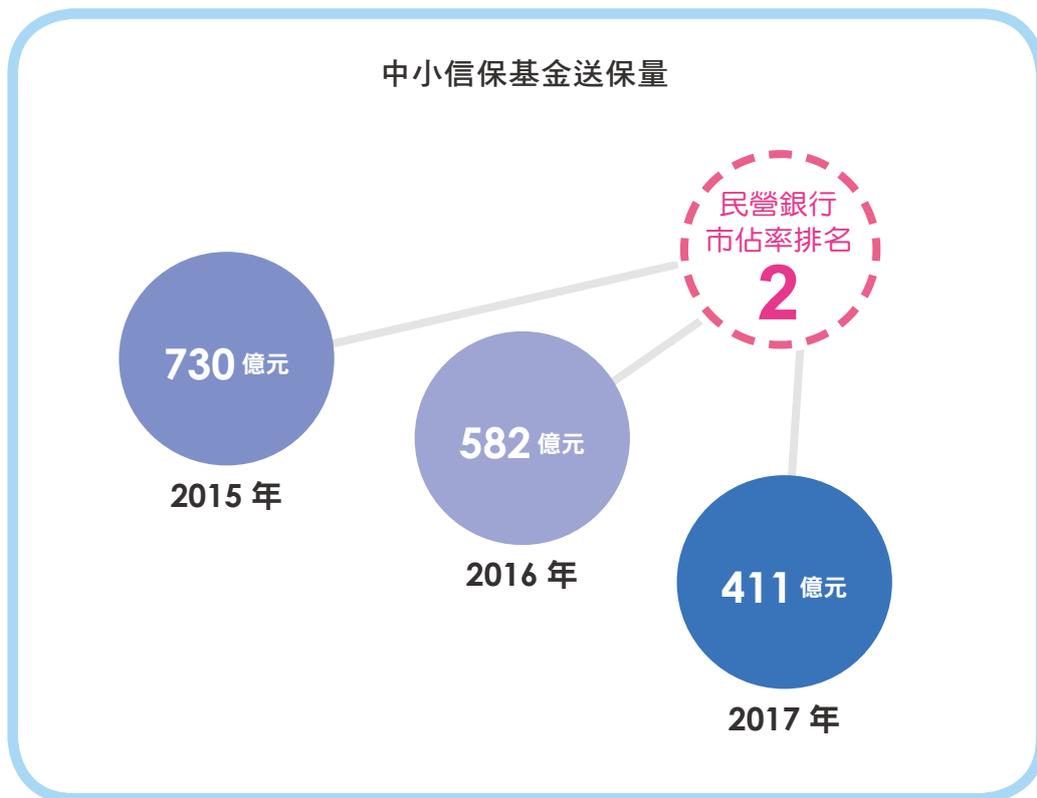
中小企業放款業務

子公司永豐銀行支持客戶在經營事業上所需的融資服務，同時更協助中小企業開拓海外市場，永豐銀行與中國輸出入銀行於2014年10月簽定「信用狀買斷保險」契約、並透過FCI(Factors Chain International)及應收帳款保單買斷帳款，降低進出口貿易之帳款風險，2017年2月更獲頒「2016年度輸出保險業務績優合作銀行」殊榮；未來，我們將以更完整、全面的資金支援，協助中小企業拓展海外市場，強化競爭力。

中小企業放款餘額



同時在既有雄厚之中小企業融資基礎上，積極善用「財團法人中小企業信用保證基金」之各項保證，並配合政府之各項振興經濟政策，滿足中小企業所需之各項金融產品



與服務。2017年獲得金管會「辦理中小企業放款績優銀行優等獎」，經濟部中小企業處「績優授信經理人」及經濟部能源局頒發「優良太陽光電系統光鐸獎」之「優良金融服務獎」三大殊榮。

文創放款方案

子公司永豐銀行鼓勵青壯年勇於創業，並大力支持文化創意產業，以呼應政府推動「金融挺創意」計劃及金管會推動之「獎勵本國銀行辦理創意產業放款方案」，協助文化創意事業取得所需資金，促進文化創意產業升級，改善產業結構，讓企業永續發展。至2017年底總承做戶數為497戶，貸放餘額新台幣135億元，項目包括：

1. 有形資產：指從事投資或創業活動必要取得之營業場所（包含土地、廠房、辦公室、展演場）、機器設備、場地佈景、電腦軟硬體設備（包含辦理資訊化之軟硬體設備）。
2. 無形資產：指從事投資或創業活動必要取得之智慧財產權（包含專利權、商標權、著作財產權等）。
3. 營運週轉金：指從事投資或創業活動時必要之營運資金。
4. 新產品或新技術之開發或製造。
5. 從事研究發展、培訓人才之計畫。

金融服務，打造心的生活

永豐金控一直陪伴客戶一路成長，因應時代的變遷，全力發展數位金融，讓虛實通路的完美結合，同時更讓金融變得簡單、服務增添溫度；永豐重視與每位客戶的互動，不管是網路通路、實體分行/分公司或是電話交易，永豐追求卓越服務態度、專業的服務品質及友善的服務空間。

尤其，在台灣近年來詐騙案件日益嚴重，子公司永豐銀行為確保每位臨櫃的客戶提匯出去的資金都能受到保障，每年均舉辦「防堵詐騙作業演練」、「有效攔阻詐騙案例分享」及「新聞媒體報導之最新詐騙手法」以強化攔阻成效，提升同仁本職學能，當客戶來行交易時，能隨時注意並察覺客戶神情，有異時有效進行客戶關懷提問，以確保客戶的資產不被詐騙。2017年板橋分行獲內政部警政署嘉許表揚、中崙分行、士東分行及長安分行獲台北市政府頒發「協助成功攔阻詐騙有功金融機構」，顯見同仁用心為客戶守護資產及防阻詐騙專業受到肯定。

與客戶溝通管道

客服專線

【電話客服】設置 24 小時全年無休電話客服專線，提供客戶語音及專人服務。語音服務：規劃完善的語音流程；客服專員提供查詢、申請、轉帳、定存、外匯與基金等全方位服務。

【網路客服】MMA 金融交易網除提供各項查詢及交易功能外，亦可點選網路電話接通客服專員服務，此外，也可使用線上即時文字客服、客服一點通、智慧小豐或快速留言信箱等多種便利的服務方式供客戶選擇。

滿意度調查

【電話客服滿意度調查】針對進線客服的客戶，於服務完成後導入語音系統，進行客觀即時的滿意度調查。

【分行滿意度調查】設置臨櫃客戶滿意度調查小組，每周抽樣 10% 臨櫃客戶進行電訪滿意度調查，蒐集並即時反應客戶的意見，以提供更貼近客戶期待的服務。

【理財服務滿意度調查】每季針對前一季有購買理財商品之客戶進行電話訪問，以了解業務人員與理財商品銷售人員執行客戶的投資屬性、商品適合度及服務品質之滿意度與建議，以落實金融消費者之權益保障。

【雲端預約開戶服務滿意度調查】針對雲端預約開戶之客戶，於開戶完成後抽樣進行滿意度調查電訪，蒐集反應客戶的意見，以提供更貼近客戶期待的服務。

空中理專

打破實體分行及進化傳統電銷服務模式，針對無理財顧問之客戶設置專屬的空中理專，以電話、電子郵件、簡訊方式，提供客戶銀行及投資理財諮詢等全方位服務，主動出擊以滿足客戶需求。

客戶申訴

設置消費爭議處理小組，確保客戶申訴均獲妥適處理。提供便利及多元化電子平台服務。

虛擬通路

網路銀行、行動銀行

意見回饋

營業單位顧客意見

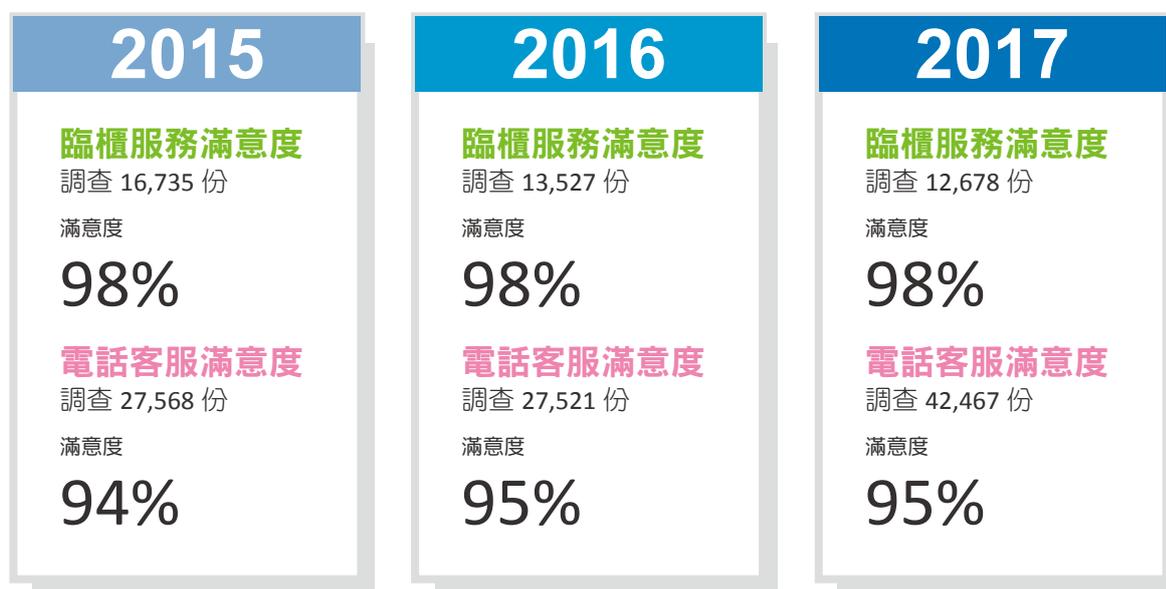
講座

依據業務特性，舉辦理財說明會、講座或相關活動

精進專業服務品質，進行客戶「滿意度調查」與降低客訴率

為精進專業的服務品質，子公司永豐銀行與永豐金證券2017年均進行電話客戶服務「滿意度調查」。永豐銀行平均滿意度達95%，分行臨櫃服務滿意度為98%；永豐金證券在客服中心調查抽聽下，95%以上的通數禮貌度、正確度及效率，其得分皆有達到80分(含)以上的標準。追求最佳的服務是永豐一直以來不曾間斷的目標，讓客戶接觸永豐的每個時點，都能感到專業與愉悅。

永豐銀行臨櫃服務及電話客服滿意度調查成效



註 1：銀行客戶滿意度調查均以五分量表進行調查。
 註 2：臨櫃服務滿意度：客戶評分「滿意」及「非常滿意」比例達 98%。
 註 3：電話客服滿意度：問卷題數共 3 題，分數加總達 12 分以上比例為 95%。
 ◎「非常滿意」：5 分；「滿意」：4 分；「普通」：3 分；「不滿意」：2 分；「非常不滿意」：1 分，滿分 15 分。

1. 客戶服務滿意度調查的成果

永豐銀行及永豐金證券為深入了解客戶的需求，每年均會進行多種類型的滿意度調查，其調查結果如下：

(1) 永豐銀行：臨櫃服務滿意度達 98%，電話客服滿意度達 95%；蒐集客戶意見中，讚揚類較前一年度增加 2 倍。

永豐銀行針對主動撥入客服專線之客戶，於服務完成後主動導入語音系統進行滿意度調查。2017年共蒐集電話客服滿意度調查42,467件，滿意度達95%；針對親臨分行辦理業務的客戶，每周抽樣10%採電話方式進行滿意度調查，同時蒐集客戶意見；有效問卷為12,678份，滿意度達98%，其中感到「非常滿意」客戶達58%，較前一年度增加2%。



2017年經由電話訪問，共蒐集3,384件客戶建議案，主要反應事項包括聯繫、建議改善、服務再提升與讚揚等四大類；其中讚揚類較前一年度增加2倍。我們均會將客戶回饋的建議以系統或電子郵件方式傳達至各部門，並藉以改善流程或開發產品。

另針對網路預約開戶之客戶，於開戶完成後以電話訪問滿意度並蒐集客戶建議，藉以優化流程，提升服務品質；對於具有理財需求的客戶，銀行每季抽樣8%(或以8位為上限)客戶進行電話訪問，藉以了解業務人員及理財銷售人員與客戶的互動，包括投資屬性、商品適合度及服務品質的滿意度與調查，落實保障金融消費者的權益。

- (2) 永豐金證券：連續三年 95% 以上的通數其禮貌度、正確度及效率得分皆有 80 分以上。永豐金證券則透過客戶服務專線、電子信箱與各營業單位之營業同仁拜訪等公開之管道，不定期主動徵詢客戶意見，以瞭解客戶對各項業務之滿意度與需求內容。

同時透過教育訓練課程與主管日常指導，加強客服人員面對客戶的溝通能力及處理技巧；並利用話務相關報表、監聽及錄音等品質管理工具，瞭解同仁話務表現及服務態度，有效提昇服務品質與客戶滿意度。客戶可透過客服專線、客服信箱、營業單位等多種管道申訴及反應問題。定期透過電話錄音抽查了解客服專員服務應對是否符合相關法規及作業流程規範，並藉此了解專員服務品質及禮儀。

對於客戶申訴案件於規定時效內完成通報紀錄並追蹤處理結果，提高客戶滿意度。覺察電子平台功能及作業流程等方面之改善建議，彙整供相關單位參考，並即時回應客戶需求。

- a. 2017 年客服中心調查抽聽通數為 1,110 通，95% 以上的通數禮貌度、正確度及效率，其得分皆有達到 80 分 (含) 以上的標準。若調查抽聽同仁的成績低於 80 分，將先與同仁釐清問題，並加強訓練，且於會議中分享正確處理方式給客戶服務的同仁。
- b. 2017 電子郵件回覆為 3,326 件，皆在規定的時間內完成 (註 1)。2017 年客戶來電 / 信詢問量大幅增加 16,796 通 / 833 件，主因為股市大盤表現與證交稅減半引發客戶交易意願，永豐金證券也藉由優化電子平台及提升電腦環境設定包、線上密碼補發、客服一點通等工具便利性，解決過去客戶常見的問題。
- c. 2017 年客戶主動回饋讚揚件數為 6 件。



永豐金證券客服中心調查成效

	2015	2016	2017
抽聽通數	1,203 通	1,179 通	1,100 通
禮貌度、正確度及效率達 80 分以上比例	95%	95%	95%
電子郵件回覆在規定時間內 (註)	3,131 件	2,493 件	3,326 件
客戶主動讚揚件數	7 件	5 件	6 件

註：電子郵件回覆處理時效

營業日 7:30~17:00：120 分鐘

營業日 17:00~22:00：240 分鐘

非營業日來信：次營業日 12:00 前完成

語音留言：次營業日 12:00 前完成

2. 客戶投訴回應與改善

為讓客戶即時反應其狀況，並獲得良好解決，子公司永豐銀行設置消費爭議處理小組，確保客戶申訴可獲得妥適處理，2017年之處理接受度為84%。子公司永豐金證券由於不間斷的同仁專業訓練及透過不同管道對客戶進行資訊宣導，其處理客訴案件為38件，較去年減少6件。同時，永豐金控及各子公司均以妥善制度及反應管道，即時協助客戶取得妥善處理。

(1) 永豐銀行 2017 年總申訴案件為 234 件，較去年減少 47 件，其案件類別及解決或改善方案如下表。

永豐銀行重大申訴事件

重大申訴事件	事由／背景說明	處理／回應方式	解決或改善方案	總件數與管道
<ul style="list-style-type: none"> · 信用卡申訴 95 件 · 作業面申訴 58 件 · 房貸申訴 20 件 · 衍生性金融商品 18 件 · 其他申訴 43 件 	主要為客戶想更加了解相關規範引發的討論及爭議	向客戶說明原因	<ul style="list-style-type: none"> · 加強服務前之說明，或提供彈性替代方案。 · 2017 年之處理接受度為 84%(註)。 	提供的申訴管道
				<ul style="list-style-type: none"> · 24 小時客服專線：(02)2505-9999 · 消費爭議處理專線：(02)6632-6189 · 電子郵件：cchs@sinopac.com · 網址：https://bank.sinopac.com · 書函地址：台北市中山區南京東路三段 36 號 · 分行地址：請洽 24 小時客服中心或本行網站
				總申訴件數 234 件

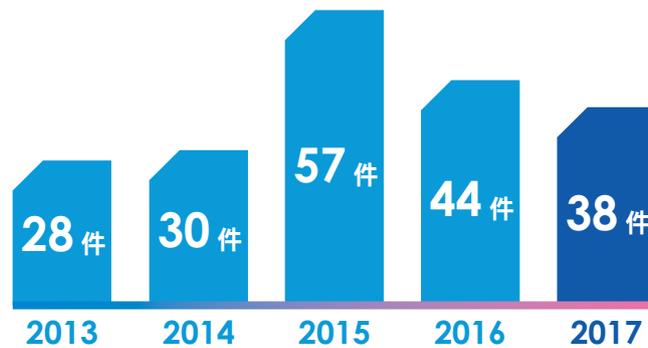
註：可接受案件數 197/ 總案件數 234

(2) 永豐金證券：提供服務電話及信箱，加強專業訓練，2017 年減少客訴量。

以積極的態度及同理心傾聽並面對客戶問題，進行各部門聯絡與溝通，解決客戶需求或客訴抱怨問題，並制定客戶端重大客戶抱怨處理流程，依照流程分層通知及報告。

永豐金證券數位金融處提供客戶端服務電話0800-038-123/ 02-6630-8899。永豐金證券理財網(www.sinotrade.com.tw)除了提供客戶服務專線與客服信箱外，也設立連結專區「客戶資料保密措施」與「共同行銷商品契約」，此兩專區提供了客戶相關資料保密措施外，也提供子公司服務管道聯絡窗口電話與相關共同行銷商品契約供關係人檢閱。

2017 年永豐金證券客訴案件在時效內處理完成件數



註：交易糾紛、抱怨、訴願處理時效
· 客戶一般抱怨項目及意見反應在 2 個工作天完成
· 其他抱怨若需相關部門配合處理之作業，申訴電話結束 2 小時內通知及傳送抱怨受理記錄予相關部門

建置友善服務空間

永豐銀行遵照金融友善措施，符合建築法規及使用執照之情況下設置斜坡道或(殘障)車位，並設置具無障礙 ATM 及具語音功能之 ATM 設備；永豐銀行 MMA 金融交易網於 2013 年推出公共資訊無障礙網站(accessibility.sinopac.com)，並取得國家通訊委員會「無障礙 2.0 標章」，於永豐銀行公共資訊網首頁整合本行所有服務項目，讓客戶操作上更直覺便利使用，為客戶打造一個更友善的金融服務環境。

永豐行動銀行提供「語音辨識」服務，用說的就能用，提供客戶更友善的優質行動金融服務。

友善服務空間一覽表

永豐銀行	永豐金證券
<p>營業空間 友善空間</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 符合建築法及使用執照下設置斜坡道或(殘)障車位 2. 配置老花眼鏡 3. 服務大使協助與引導 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 符合建築法及使用執照下設置斜坡道或(殘)障車，55家分公司中34家設有殘障斜坡道。 2. 配置老花眼鏡 3. 服務大使協助與引導
<p>自動櫃員機</p> <p>永豐銀行為推廣金融友善服務及提升身心障礙者金融服務之普及，各分行及行外據點 ATM 已全面升級符合無障礙規範。</p>	<p>無相關業務</p>
<p>電話服務</p>	<p>三種語言使用（國語、台語、英文）</p>
<p>網路銀行 服務</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 永豐銀行 MMA 公共資訊網站提供利匯率資訊、轉帳交易及帳務查詢服務，並取得國家通訊委員會「無障礙 2.0 標章」。 2. 網頁內容調整為適合視覺障礙人士閱讀的網頁，除使用滑鼠點選，也可利用鍵盤操作方式瀏覽資料，讓操作更加友善，讓客戶操作上更直覺便利使用，為客戶打造一個更友善的金融服務環境。 3. 永豐行動銀行「語音辨識」服務，用說的就能使用。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 提供電話按鍵下單查詢系統。 2. 於永豐金證券官網上中設置金融友善服務專區。

伍



富有社會公民

永豐金控發揮金融業的專業特性，展現其影響力，號召企業志工投入公益活動、參與趨勢論壇、響應社會關心的平權活動等，希望讓台灣成為更富足的社會。

永豐銀行及永豐金證券社會參與及投入資源一覽表

	6,420	4,222	5,141
 <p>教育投資</p>	<p>2017 年 4,251 萬元</p>	<p>2016 年 780 萬元</p>	<p>2015 年 1,043 萬元</p>
 <p>文創贊助</p>	<p>2017 年 1,899 萬元</p>	<p>2016 年 2,302 萬元</p>	<p>2015 年 2,219 萬元</p>
 <p>藝術 / 音樂贊助</p>	<p>2017 年 227 萬元</p>	<p>2016 年 120 萬元</p>	<p>2015 年 437 萬元</p>
 <p>健康運動及其他</p>	<p>2017 年 43 萬元</p>	<p>2016 年 20 萬元</p>	<p>2015 年 430 萬元</p>
 <p>公益捐助</p>	<p>2017 年 0 萬元</p>	<p>2016 年 1,000 萬元</p>	<p>2015 年 1,012 萬元</p>

富有社會

永豐金控過去投入相當企業資源，對於公益捐助、國際金融議題、人才的培育、永續環境等付出相對的心力，期望讓金融業專業的特性，發揮其影響力，號召企業志工投入公益活動、參與趨勢論壇、響應社會關心的平權活動等，希望讓台灣成為更富足的社會。

永豐金控及子公司2017年在教育、文化、藝術及社區結合投入許多心力，贊助總金額共6,420萬元，其中教育相關投入4,251萬元、文創贊助1,899萬元，公益支持277萬元。

號召企業志工，輔助八仙傷者了解達到進入金融業的入職標準

永豐金控體認“陪伴”是很重要的事情，“關懷”可以讓經歷挫折的朋友早日走出傷痛，因此，我們除了在八仙樂園粉塵爆炸重大意外時，子公司永豐銀行捐助1,000萬元給新北市政府「八仙粉塵氣爆救助專案」之外，更對內招募「永豐關懷志工」，一對一輔助參與專案八仙塵爆受傷的同學了解、達到至金融服務業工作的入職標準，並適時的關懷同學復健狀況，希望讓同學感到社會的溫暖，陪伴受傷的年輕人走入社會。

2017年，我們透過陽光基金會協助，認識有意進入金融業工作的八仙傷者，我們舉行金融職業講座、金融業實務參訪等活動，同時透過一對一志工輔助的方式，讓意朝金融業工作的朋友加速了解職業概況，截至2017年已有2位朋友加入永豐工作的大家庭。

支持藝術、音樂與文創，讓我們生活充滿人文氣息

冠名贊助「2017簡單生活節Simple Life」，二天活動吸引40,000人次參與

子公司永豐銀行連續四年冠名贊助以青年文化、創意市集為主軸的「簡單生活節Simple Life」活動，該活動自2014年以來，吸引20萬人次參加，每屆均邀集娛樂界、文化界及上百位生活達人，採取演唱會、創意市集等方式，讓參與者感受「a Simple Day每一天都是真實的一天」。

2017年「簡單生活節Simple Life」活動，於12月9日及10日在台中市民廣場舉辦為期二天的開放式活動，共吸引超過4萬人次參與，現場除打造便利金流環境，更透過簡單生活節的多元活動，將金融的便利性刻畫成生活經驗之一，向年輕世代傳達Banking is Simple的理念。現場二天共安排28場各類型音樂演出、58家創作品牌、超過100位創作人，於現場呈現青年文化創意創業的成果，並結合當季當地特有的食材，邀請6組在

地特色餐飲重新詮釋市場小食的概念，讓生活裡輕鬆享受在地簡單好料的魅力，同時為延續支持青年創意，與大台中50個創意風格店家合作，於台中地區8家分行發送「生活旅券」，結合金融交易，推出消費優惠，邀請台中市民一同力挺青年創業。

協辦「山與海音樂交流夏令營與發表會」活動，讓孩子透過音樂交流文化與學習

子公司永豐金證券連續5年(2013-2017)，支持「城鄉」音樂交流夏令營活動，讓都市學音樂的孩子到苗栗縣南庄鄉東河小學透過音樂，互相交流文化與學習；並另提供場地協辦「『變』2017山與海的音樂對話發表會」，邀請偏鄉的小學與都市小朋友進行一場音樂交流成果發表會。

支持「臺北兒童藝術節」，邁入第10個年頭，讓欣賞藝術從小開始

永豐銀行深知孩子是我們未來的希望，我們除了提供mma兒童帳戶，讓孩子從小儲蓄理財，同時也積極推動兒童理財教育，更從生活與藝術層面，積極參與社會回饋，與在地民眾深層連結。

2008年以來持續贊助台北市政府文化局於每年暑假舉辦的「臺北兒童藝術節」相關活動，10年來支持了超過1,900場活動，出席觀眾超過235萬人！「2017第十八屆臺北兒童藝術節」特別結合各種戲劇欣賞活動，提供台北市兒童在快樂的暑假中參與多元的藝文活動，讓小朋友們在各項活動的參與中，從小培養及提升藝文素養及樂趣。

參與第二屆「臺北世界動物日」響應尊重生命、愛動物不分國界

為建立友善環境及社會回饋責任，子公司永豐銀行2017年首度參與由「亞洲環境生態護育交流協會」舉辦的第二屆「臺北世界動物日」，邀請親子大手牽小手，響應尊重生命、愛動物不分國界，並以尊重生命議題鼓勵孩童用彩繪認識動物保育，為地球永續共盡心力。本次活動邀請約500組家庭參與，透過現場活動宣導與愛護動物實際行動，帶領民眾一起向世界發聲，宣揚愛護動物的理念。

富有人才

追求成長的企業組織

永豐金控致力於提供具有成長性的企業組織，依同仁的特質與工作專業給予縱向與橫向的發展空間；對於同仁重視的績效考核制度與薪酬，將給予公平及符合職務特性的合理規劃，期望能打造公平正義的職場文化，同時期望同仁能在工作中追求自我成長，展現卓越的績效，為組織創造價值。

打造幸福快樂的職場，團隊合作的工作氛圍，是永豐金控持續努力的目標；2017年推出各項福利措施及落實部分工時方案，讓同仁能在良好的組織中穩定成長，兼顧家庭與工作，快樂工作與生活。

1. 享有平等的工作環境

對於同仁任用、晉升、考核、調派、訓練、職涯發展及獎酬的機會一律平等，不因性別、宗教、種族等因素而有不同的對待，以公平、公正的態度面對全體同仁，確實遵守政府勞動相關法令規範。除聘任正職同仁外，另有非正職同仁，計女性207名、男性63名，亦依法令提供平等之工作環境，並視單位人力需求提供非正職同仁轉為正職之機會。

對於懷孕及生產的同仁均給予年度考核平等的對待，且提供遭遇不平等待遇的申訴管道；同時更讓同仁享產假、產檢假、育嬰留職停薪以及男性同仁陪產假等措施，並有完整的團體醫療保險。

優先考慮進用具身心障礙身份的同仁，目前永豐銀行與永豐金證券任用總計61名身心障礙者，其中銀行聘用38名（含6位重度身障），證券聘用23名（含4位重度身障）。在組織工作的身障同仁，有擔任營業員、IT程式設計資訊人員等職務，除進用人數符合法規範外，其中有表現優異的同仁，更已晉升為管理階層。

2. 完整的績效考核制度

每年均依據「員工考核準則」定期進行績效檢視評估，並同時進行職場行為及管理行為的評量，以使同仁檢視本質學能與表現做為未來發展之依據。考核流程為每年年初目標設定後由直屬主管/單位主管定期檢視績效及校正目標，直至半年度檢視，並在年底執行年終績效考核。執行考核期間前通過試用考核之正職同仁皆須參加考核，2017年度接受定期績效評核同仁比例為100%。

工作者組成

			台灣	海外	定期合約	不定期合約
正職員工	2,942	4,732	7,393	281	0	7,674
非正職員工	63	207	270	0	270	0
合計	3,005	4,939	7,663	281	270	7,674

說明：

GRI Standards 將員工相關揭露擴大至「工作者」，需依不同合約類型揭露工作者組成。「工作者」一詞泛指對從事工作的任何人，包括但不限於員工。例子包括實習生、學徒、自營作業者以及替報導組織以外的組織工作的人，如供應商。- 說明員工數量，以人數或全時等量法 (FTE) 計算皆可

在職同仁組成

單位：人

2017 年底	金控			銀行			證券			租賃			投信			創投			總數
			合計			合計			合計			合計			合計			合計	
30歲以下	0	0	0	206	560	766	68	91	159	3	8	11	0	0	0	0	0	0	936
30-50歲	0	3	3	1,432	2,478	3,910	580	950	1,530	26	27	53	38	69	107	2	5	7	5,610
50歲以上	14	3	17	387	214	601	169	320	489	7	0	7	9	4	13	1	0	1	1,128
合計	14	6	20	2,025	3,252	5,277	817	1,361	2,178	36	35	71	47	73	120	3	5	8	7,674

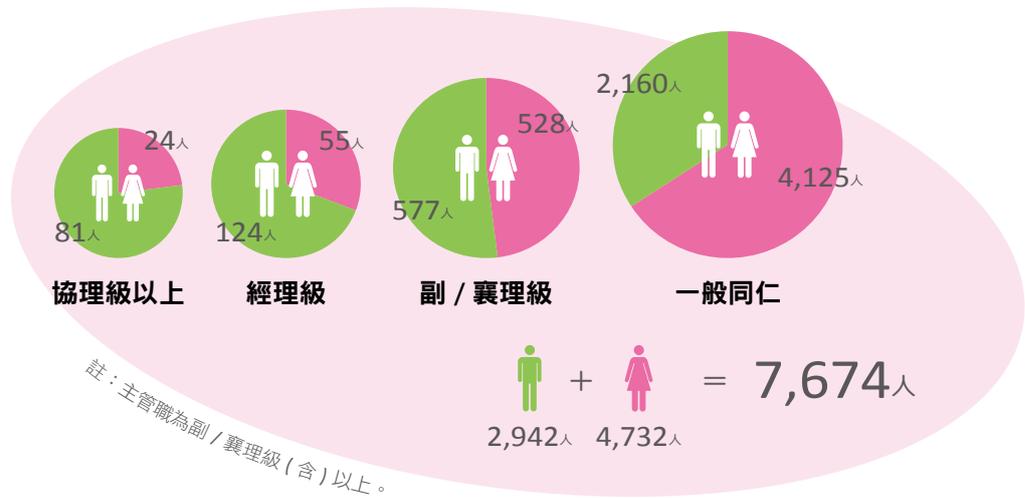
註：非擔任主管職務之同仁：女性 4,125 人、男性 2,160 人

同仁新進人員與離職率

單位：人

	國內正職員工				海外據點正職(含駐外)員工			
	在職人數	新進人員比例	離職人數	離職人員比例	在職人數	新進人員比例	離職人數	離職人員比例
2015	7,735	15.86%	999	12.92%	304	24.01%	70	23.03%
2016	7,663	10.67%	882	11.51%	293	19.11%	72	24.57%
2017	7,393	7.93%	872	11.79%	281	21.71%	76	27.05%

2017 年底同仁架構—依職級區分



新進同仁結構分析

單位：人

		國內正職同仁			海外據點正職 (含駐外) 同仁		
2017 年底在職人數		7,393			281		
2017 新進人數比率		7.93%			21.71%		
性別	年齡區間	主管職	一般職	Total	主管職	一般職	Total
新進人數							
♂	30 歲以下	0	103	103	0	9	9
	30-50 歲	10	141	151	0	10	10
	50 歲以上	13	6	19	0	0	0
	男性總數	23	250	273	0	19	19
♀	30 歲以下	0	142	142	0	19	19
	30-50 歲	7	153	160	0	21	21
	50 歲以上	1	10	11	0	2	2
	女性總數	8	305	313	0	42	42
Total		31	555	586	0	61	61

註：新進率 = 年度新進人數 / 年底在職人數

離職同仁結構分析

單位：人

		國內正職同仁			海外據點正職 (含駐外) 同仁		
2017 年底在職人數		7,393			281		
2017 離職人數比率		11.79%			27.05%		
性別	年齡區間	主管職	一般職	Total	主管職	一般職	Total
離職人數							
	30 歲以下	0	109	109	0	11	11
	30-50 歲	26	214	240	1	16	17
	50 歲以上	44	29	73	1	0	1
	男性總數	70	352	422	2	27	29
	30 歲以下	0	160	160	0	16	16
	30-50 歲	14	245	259	1	29	30
	50 歲以上	11	20	31	0	1	1
	女性總數	25	425	450	1	46	47
Total		95	777	872	3	73	76

註：離職率 = 年度離職人數 / 年底在職人數

育嬰留停情形

單位：人

項目			總數
符合育嬰假申請資格人數 (A)	303	555	858
2017 年實際申請人數 (B)	3	105	108
2017 年申請率 (B/A)	0.99%	18.92%	12.59%
2017 年度應復職人數 (C)	7	81	88
2017 年實際復職人數 (D)	2	63	65
2017 年復職率 (D/C)	28.57%	77.78%	73.86%
2016 年度復職人數 (E)	3	53	56
2016 年度復職滿一年人數 (F)	1	47	48
2016 年留任率 (F/E)	33.33%	88.68%	85.71%

註：符合育嬰假申請資格人數 = 子女於 2015~2017 年出生人數

進行年度績效考核自評時，同仁可於績效評估表中表達對於職涯發展的規劃（跨企業團、跨公司或跨業務領域）及對職涯發展有幫助的訓練課程，並經由主管與同仁之績效面談方式，了解同仁之職涯想法並進行後續檢視安排。

同仁年度考核等級經核定後，即由直屬主管與同仁排定時間，進行雙向晤談，交換意見。同仁於面談後簽註個人意見於績效評估表，由單位主管核閱後轉交人力資源單位存入同仁個人檔案。

創新的學習型組織

永豐金控為讓同仁在組織中獲得成長與學習的機會，除了營造最佳的組織學習氛圍，並依同仁的專業與人格特質，給予工作中的訓練及進步之機會；每年依金控及各子公司營運策略、業務重點與人力資源策略制定教育訓練方針，透過系統性的課程安排，不僅增進同仁的專業知識，也讓同仁們與組織同步成長。2017年同仁整體訓練總經費約2,901萬元，參與課程總時數共328,472小時。

訓練時數（含內、外訓及線上課程）

分類	人數		總時數		平均時數	
						
協理級以上	81	24	4,236	1,552	52	65
經理級	124	55	8,960	3,718	72	68
副 / 襄理級	577	528	31,247	28,620	54	54
一般同仁	2,160	4,125	83,393	166,746	39	40
總數	2,942	4,732	127,836	200,636	43	42

培育基層人才是以專業導向職能培育為首要目標，讓同仁在工作中加速成長，貢獻職能所長；推動學習型的組織，藉由內部講師與Mentor制度的推動，安排各種授課與經驗交流的機會，具體形成組織學習的文化，建立有效的知識管理。

同時，為型塑管理階層對組織的共識並深化管理階層的職能學程，在中高階主管方面，以「組織對管理者的期待」為基石，持續執行全行管理人才領導統御深化的培育及各項管理職能培訓計畫，讓管理者適才適所，並帶領團隊與組織一同前進、創造價值。

1. 系統性的專業職能培育

(1) 建立內部講師準則

在組織中同仁的寶貴經驗可以互相傳遞與相長，因此推動內部講師訓練、建立內部講師認證制度。此制度在講師素質的部份有相當之要求，因而推動並建立內部講師訓練及認證制度，期望同仁傳承並教授寶貴工作專才與經驗，讓好的專業及工作態度得以不斷延續。



經遴選、培訓、評核、認證 4 項流程，以取得內部講師資格。

主要由商品 / 幕僚單位推派優秀同仁參加評選以取得內部講師資格，經認證後優先指派擔任授課講師。

(2) 開辦 Mentor Program 專班

永豐金證券目前擁有接受完整培訓的200多位Mentor，合格Mentor透過指導與協助，讓新進同仁以較快速、較短暫的時間了解組織及業務，亦能達到分享與傳承經驗的效果。

(3) 企業大學學程制度

永豐銀行對於人員培訓係導入企業大學學程制度，結合同仁的Career Path建構通路完整全職系的Training Roadmap，依照業務分類、搭配職位，規劃專屬培訓課程，內容涵蓋職前與在職訓練，並導入內外部證照認證，藉由完整的培訓及認證機制，提升同仁專業職能。自2015年啟動「專業學程」，發展迄今，全通路作業與業務第一線同仁皆有專屬學習藍圖，2017年法金業務同仁完成課程及通過檢定考達成率達70%以上，成功深化組織自主學習風氣，為組織培養人才，奠定企業長久經營重要根基。

為持續強化法令知能及提升遵法管控技能，除依據內外部規範開辦「防制洗錢」及「法令遵循」各專班外，並舉辦「國際公認反洗錢師證照(CAMS)考照輔導班」，建置完善的洗錢防禦工程，讓每位同仁成為打擊洗錢犯罪優秀精英。

永豐金證券因應五年計畫發展財富管理業務，自2016年持續並擴大規模辦理財富管理人員養成訓練；導入學程訓練課程，輔助學員完成各項職務設定之學程。

依受訓對象不同，規劃【專業職能】專班，以強化同仁職能，摘錄部份課程如下：

強化同仁受僱能力培訓計劃 --【專業職能】專班

對象	內容	時數 / 場次	效益
通路作業人員 通路業務人員 (法金 / 理專)	作業專班 法金專班 理財專班	31 小時 / 梯 55 小時 / 梯 98 小時 / 梯	結合模組化教室課程、分行實習機制與 Mentor 輔導，協助同仁提升專業知識並增進銷售技能，俾使同仁順利接軌發展各項業務。
通路作業人員	作業主管研習 作業覆核人員研討會 作業覆核人員儲備訓練 法金放款教育訓練 外匯匯兌教育訓練 個金放款作業研討會 自辦分行外匯匯兌實作 代收付處新服務模式 服務管理與能力提升－公平待客原則 身分證文件、筆跡、印文辨識技術	44.5 小時 / 年 7.3 小時 / 梯 22.5 小時 / 梯 4.5 小時 / 梯 7.5 小時 / 梯 6 小時 / 年 14 小時 / 年 6 小時 / 年 28 小時 / 年 16 小時 / 年	
通路業務人員 (法金 / 理專 / 個金)	法金即戰力全系列 外匯業務 法金授信重點產品 信保業務 金流業務 衍生性金融商品 授信風險控管實務及案例研討 應收帳款業務 整合性商品實務研討 授信風險控管實務及案例研討 稅務系列課程 技術分析進階介紹 全球多元化理財商品介紹 客戶開發技巧 客戶關係維護與經營實務 房市講座 個金授信研討會 授信人員研討會	33.35 小時 / 年 7 小時 / 年 2 小時 / 年 4 小時 / 年 2 小時 / 年 1 小時 / 年 3 小時 / 年 1.5 小時 / 年 2.75 小時 / 年 6 小時 / 年 16 小時 / 年 4 小時 / 年 3 小時 / 年 10.5 小時 / 年 12 小時 / 年 4 小時 / 年 6 小時 / 年 5.25 / 年	根據業務負責範圍，協助各職位於本職專業精進，透過系列課程，持續循序補充各項專業能力。
總行稽核人員 總行 / 通路專責單位主管、人員 通路作業人員 通路業務人員 (主管 / 法金 / 理專 / 個金)	防制洗錢稽核專班 防制洗錢及打擊資恐人員職前研習班 防制洗錢作業專班 防制洗錢零售專班 防制洗錢法金專班 年度洗錢防制法訓練 新進人員洗錢防制訓練	4 小時 / 梯 24 小時 / 梯 4 小時 / 梯 3.5 小時 / 梯 4 小時 / 梯 2 小時 / 梯 0.5 小時 / 梯	協助同仁瞭解國際反洗錢反資恐規範及監理趨勢，透過實例分享認識各類常見洗錢態樣及犯罪份子如何進行洗錢活動，並熟知本行防制洗錢實務作法。
單位法令遵循主管	法遵主管教育訓練 法遵正副主管法規訓練	30 小時 / 梯 15 小時 / 年	符合外部法令規定及精進主管遵法控管能力及更新最新法令條文，每年安排參加主管機關認定機構之訓練。
總行 / 通路遴選專才	國際公認反洗錢師證照 (CAMS) 考照輔導班	36 小時 / 梯	由同仁自由報名，搭配遴選機制，協助有志深耕防制洗錢領域人員，透過符合考試項目且完整之培訓課程，順利取得國際級專業證照。
通路財富督導	財富督導研習班	9.5 小時 / 梯	針對財富業務管理相關之「行銷規劃、業務管理、專業知識、客訴處理...等」辦理培訓課程，以增進財富管理組織管理人員專業技能。

註：培訓計劃為國內同仁適用。

全面性投資菁英人才

1. 主管管理職能培育

管理大師彼得杜拉克曾說過：企業持續有產出的關鍵是管理人員，其素質和績效表現將決定事業成敗，也決定了企業生存和發展。管理素質與表現應有所本，才能知其提升的方向，永豐金控自2015年起啟動全行管理人才領導統御深化培育，2017年進行管理歷史資料收斂、主管們的期待蒐集、以及現行管理趨勢，產出專屬之永豐六大管理職能，定義職能指標及管理行為。

為使六大管理職能內化為驅動組織管理動能之主力，2017年逐步塑造管理共識，整合主管管理策略與組織發展方向，除了藉由管理職能宣講、每月宣導外，於2017年中進行管理職能評鑑，讓各階主管清楚組織的管理要求與自身落點。

培訓方向以管理職能為基礎，給予儲備主管、新任主管及資深主管之全方位培訓，延伸出管理梯隊的學習發展藍圖，並搭載管理適性測驗與管理職能評鑑結果，逐步定調關鍵職位之人才規格，辦理儲備主管EMBA系列培訓，藉以茁壯主管人才庫、培養公司核心幹部，並確立2018的管理培訓計畫。

2. EMBA+ 及 EMBA 班培訓

班級成員來自於金控各子公司薦派，EMBA+班學員為金控經理、協理級主管，EMBA班則為金控襄理、副理級主管為主。兩班均採小班制教學，強化整體互動及學習成果，著重「學習」、「互動」、「觀察」三大面向。

EMBA+班每季上課，一次兩天，共進行兩年；EMBA+班每兩個月上課一次，為期一年。課程除與國內知名管顧公司合作外，另採用國際知名培訓機構DDI課程，更與國立成功大學合作，開辦Design Thinking相關課程，刺激並啟發主管創新思考邏輯，提升問題開展及解決能力。

除課程外，班級另安排「淨灘」、「導讀會」、「演講」及「登山健行」活動，提升並豐富整體學習之多元性，並創造學員彼此互動場域，增進整體成效。

對於班級成員，除期望藉由課程可增進個人管理/領導能力外，另期望同時建構內部關係網絡，增進彼此間互動、信任及瞭解，日後職涯向上發展時，相關輔佐骨幹脈絡隨即成型。

強化員工受僱能力培訓計劃 --【管理職能】專班

對象	內容	時數 / 場次	效益
新任主管 基層主管	新任主管培訓班	15 小時 / 次	強化管理職能－目標驅動：除了讓新任主管對於績效管理工具、技巧更為熟稔，同時也增進現有基層與中階主管之 PIP（績效改善）能力，提升績效管理循環運作效能。
	績效管理技巧與應用 招募面試技巧	4 小時 / 次 4 小時 / 次	
中階主管	績效管理技巧與應用	4 小時 / 梯	管理職能－溝通協同意識的喚醒：藉由多元化團體活動安排，讓主管體驗在互信的基礎上、以更寬大心胸合作的效益，建立自我的管理承諾。
	零售主管團隊激勵訓練－ From Cooperation to Collaboration	7 小時 / 梯	
儲訓主管 中階主管 高階主管	主管儲訓計劃－ EMBA 系列培訓	180 小時 / 年	以系統化培訓為開端，提供現職管理需求及更高階層管理重點之相關訓練，以擴展宏觀管理視野。
高階主管	高階主管共識營	8 小時 / 梯	管理職能－價值觀影響的凝聚：藉由全球風險趨勢講座搭配內部高階主管的管理策略、專案分享，凝聚組織管理價值觀與未來發展方向。
基層主管 中階主管	勞基法令遵循講座	3 小時 / 次	依據公司短期策略及外部環境提供管理專業訓練，以加速瞭解組織概況、掌握管理態樣，並提升管理職能。
中階主管 高階主管	經理人內部控制教育訓練 利害關係人宣導	3 小時 / 年 1 小時 / 次	
中階主管 高階主管	ITDP 國際化金融人才培訓計劃 LEAP 金融高階主管儲訓計畫	140 小時 / 年 100 小時 / 年	透過派訓外部機構，與金融同業相互交流、建立友好關係，以掌握商機共榮共好。

3. Financial Consultant (FC 訓練)

永豐金證券向通路科主管們傳遞心態改變、執行力及溝通力的概念；而在2017年【FC訓練II】，延續過去兩年課程之核心價值，進階規劃為期二年(2017~2018)的系列課程，上課頻率約一個月1~2次，分成北中南三區辦理，期望不斷提升科主管們的管理職能。2017年安排【打造當責團隊】、【人才培育與工作指導】及【金融數位力】三門課程，針對「領導力」及「數位力」二部分精進。課程主題大致如下：

【第一門課_打造當責團隊】

(一) 如何有效地設定目標 (二) 如何妥當地賦予任務

【第二門課_人才培育與工作指導】

(一) 如何有效地設定目標 (二) 如何妥當地賦予任務

【第三門課_金融數位力】

(一) 了解未來數位科技發展趨勢 (二) FB 社群行銷學、Line 聊天機器人應用

課程設計採一天講師授課加一天回訓方式進行，並加入科主管現行工作業務以case study模式互相交流及討論，並在第四季於外部會議場地舉辦成果發表。其成果發表題目是由專業講師依照分公司面臨的狀況來設計，學員們需於簡報中說明現況/問題/原因/對策/目標，提出可執行的具體作法。後續通路事業處會針對其可行性與適當性與相關單位研擬改善方法與計畫，以面對未來更日新月異的市場變化。

4. 以專才、定向為核心之永豐菁英人才（MA）儲訓

藉由密集紮實的多元訓練活動、單位輪調，讓永豐銀行新進菁英人才在受訓期內快速成長、累積實務經驗，以成為永豐之管理與專業之新動能為目標。MA採取階段性培育，包括共同學習、相關部門歷練與單位深耕發展，使專業能力的養成兼具深度及廣度。另導入「Coach」、「Mentor」等學習輔助機制，強化彼此間的互動、溝通，以加速學員的吸收與成長。

勞資多元有效溝通平台

1. 企業與工會簽訂團體協約

為達到公司與同仁溝通的順暢及有效性，永豐銀行同仁依工會法成立永豐銀行企業工會，企業與工會定期或不定期針對勞資議題進行溝通與協商。依團體協約法，永豐銀行勞資雙方代表進行協商，並經銀行董事會及工會會員代表大會分別通過協商結果，於2011年8月16日簽訂團體協約，著重保障工作權；2014年11月10日經勞資協商續簽訂新約，增訂同仁因公涉訟輔助條文。永豐金證券則為證券同業中第一家設立工會的公司。

為確保同仁之權利，永豐銀行與其企業工會簽訂團體協約，由銀行同意出借工會為辦理工會會務之場所及必要軟硬體，工會理事長全日駐會，工會理監事於法令規範下處理工會會務得申請公假，並於每月發薪日自同仁薪資中代扣工會會費。

另訂有禁止搭便車條款，永豐銀行與工會就工作條件如達成有利之變更，公司不得將該有利變更對非工會會員之同仁一體適用，目前除試用期間之同仁外，加入工會之同仁約93%。

永豐金證券與其企業工會簽訂團體協約，工會理事長、理監事及會員於法令規範下為工會處理會務得申請公假，並於每月發薪日自同仁薪資中代扣工會會費。目前除試用期間之同仁外，加入工會之同仁約81%。

工會於企業與同仁間扮演重要的溝通橋樑與監督角色，若有與勞工相關的議題，與工會商討後，再公告同仁。若牽涉因歇業、轉讓、虧損、業務緊縮或同仁所擔任工作確定無法勝任時將根據「勞動基準法」，依據同仁年資提前至少10~30日告知後，方終止勞動契約。

依據「勞動基準法」與永豐金控集團「工作規則」與勞資協商結果，同仁若因工作需要，其主管得於徵得所屬人員同意指派其加班時，應按加班人員個別填寫「加班單」，署名後交加班人員憑以加班，非經工會同意，不得超過晚間10時下班。同時，各子公司企業工會同意同仁平日延長工時工作，雖毋須事先徵得各子公司企業工會同意，但同仁假日出勤則須事先取得各子公司企業工會同意，確實達到保障同仁權利之效力。以上制度溝通成效良好，2017年無申訴案件，將持續關注、保障同仁權利。

各子公司2017年共有18次勞動檢查，均符合法令規範、無缺失。另外，2016年銀行有乙件勞檢缺失案於2017年才來文裁罰，其缺失已於今年改正。

2. 設立「員工服務專員」及「永豐學堂」網站平台

設立「員工服務專員」讓每位同仁皆有專屬的溝通窗口。「永豐學堂」網站平台為同仁表達建議、交流的中介，並由相關權責單位回應同仁以活化溝通；另設有「Good Idea」專區，鼓勵同仁提供流程、系統相關之改善意見，一同促進組織運作更加完善。

3. 設立性騷擾防治專線

針對職場性別平等（性騷擾防制）訂有內部規範及申訴處理流程，除公告同仁周知，亦定期進行宣導或教育訓練。2017年經申訴機制接獲2件，立即處理並回應有2件，調查後，已針對相關人員進行懲處。

4. 建立績效考核申覆管道

若同仁對於考核結果有異議，可透過績效考核申覆管道，提出申覆。銀行人力資源單位彙整提報審查，審查結果進行簽核等相關作業。另外希望透過宣導，單位主管平時應多與同仁溝通、面談，讓同仁瞭解自己可更精進之處，減少認知落差的產生。2017年經申訴機制接獲19件，經審查及評估後，有7件通過。

5. 定期舉辦「組織氣候調查」

為掌握同仁對於公司各項管理政策的反饋及組織氛圍，擬每二年舉辦「組織氣候調查」，調查範疇區分為二區塊，其一為每位同仁針對各項管理政策的具體滿意程度，其二為對於工作氛圍之主觀感受問卷，以觀察各項指標可改進之處，為做後續政策調整之參考。



員工服務專員

讓每位同仁皆有專屬的溝通窗口



永豐學堂

同仁表達建議、交流的中介，並由相關權責單位回應同仁以活化溝通



「Good Idea」

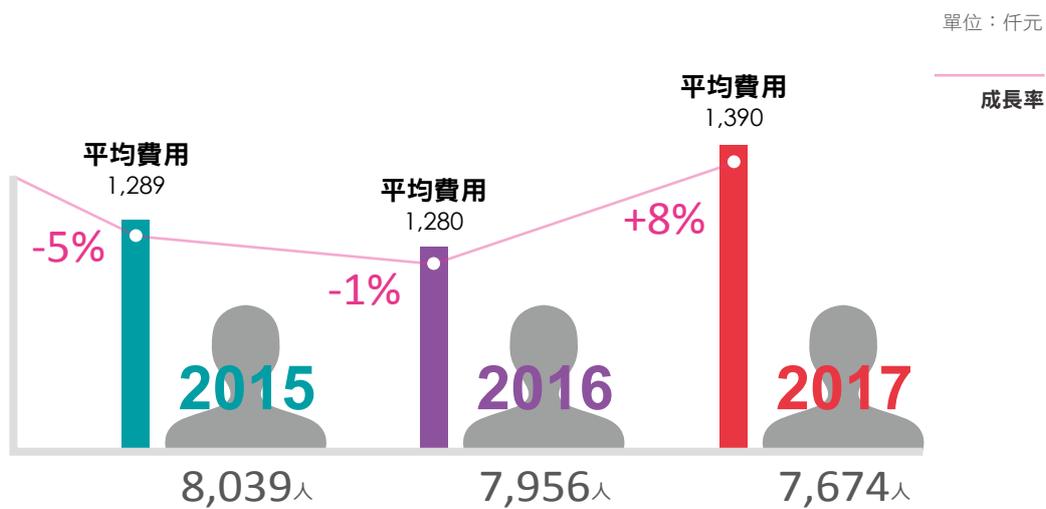
鼓勵同仁提供流程、系統相關之改善意見



打造快樂幸福的職場

永豐金控致力於打造幸福企業，營造同仁快樂工作心情，並提升同仁福利，關懷且照護同仁家庭與生活為重要目標，以提高同仁的向心力與留任率。永豐深信「人」是組織最重要的資產，唯有快樂幸福的同仁，方能為企業獲利加分，為社會創造價值。

永豐金控 2017 年度員工平均福利費用及差異



1. 完善且公平的薪資報酬管理政策

於「工作規則」及「員工薪資暨各項津貼等發給準則」中載明薪資管理相關管理方針，並設有薪資報酬管理委員會，除定期檢視薪資報酬管理政策做為執行依據外，另為吸引、留任人才並支援企業之高績效文化，每年亦積極參與全球性之市場薪酬調查，將公司營運績效、個人績效及外部市場薪酬綜合考量後應用於薪資調整規劃，確保同仁之薪酬水準具市場競爭力，形成激勵同仁、提升獲利、成果共享之良性循環。

自2014年入選「臺灣高薪100指數」成分股之一，是為國內薪酬規模前百大之領導企業，永豐將秉持善盡企業社會責任之精神，持續提供完善且具激勵性薪資報酬管理政策。

於敘薪時不因性別而有不同之對待；女男之平均薪資比例在非主管層級為100：110，在主管層級(副/襄理級以上)則為100：111。另外，在最基層同仁中，女男之平均薪資比例為100：98，近乎無差異。而最基層同仁的平均薪資為法定基本工資之138%；非正職同仁之薪資依據「員工任用準則」規範核給，每位新進之非正職同仁的任用表單皆由專人審視，符合且優於法令規範。

2. 兼顧家庭與工作，實施部分工時

永豐銀行實施部分工時制度，同仁可視個人家庭狀況，調整每週工作天數或每天工作時數，可免以留職停薪的方式同時兼顧家庭與工作。

3. 關心與舒緩工作壓力，設置交流園地、有效關懷身心平衡

永豐銀行設置「同仁交流園地」平台，匯集同仁社團及各福利事項，以及各主題互動專區，讓同仁們在工作之餘，能有更多的交流及互動。並持續蒐集同仁各項有關快樂工作的創意提案，將任何可行的提案付諸實行，未來並將從銀行端逐步擴大至全金控。

永豐金證券推動員工關懷協助方案(EAP)，是一套幫助同仁身心平衡的措施，方案內容涵蓋工作、生活、健康三大層面，藉由服務系統建置，整合內外部資源，協助同仁解決問題，提升工作效率與生產力；進而降低營運成本、促進工作績效、提升管理效能。

4. 最佳的員工福利，家人共享

永豐金控於「工作規則」中載明工作時間、休息、休假及請假之管理辦法，並另有「員工休假請假準則」明定管理方針細節。為使同仁及早安排休假，設有「預排休假」管理系統，導入同仁年初時安排全年度假期之觀念，使同仁工作及休閒達成良好的平衡。

(1) 優於法令的休假制度

加給特休假

提供優於勞動基準法的給假制度，新進同仁於到職即享有依比例的年假；永豐銀行隨年資及職等的晉升（副理以上同仁加給 7 天）年假也隨之增加，讓同仁有更多的時間休息，在工作與生活中取得平衡。

全薪傷病假

勞動基準法規定的半薪傷病假中，依年資提供每年 5 日以上的不扣薪傷病假，讓同仁在有傷病時，能更放心的進行休養。

癌症休養假及安胎休養假

依「勞工請假規則」提供同仁癌症休養假及安胎休養假，請假期間仍享有公司提供之福利，讓同仁於調養身體時依然可共享公司補助。

(2) 婚喪喜慶福利補助

關懷同仁的各項福利補助，包括婚假與結婚祝賀金、產假與生育補助、喪假與喪葬補助、三節(春節、端午、中秋) 與生日節金、同仁團體綜合保險。

(3) 在職進修課程費用補助

鼓勵同仁向上提升，訂定進修補助辦法由同仁依個人意願自主安排相關課程，並在一定額度內每年提供補助。

(4) 照顧同仁身心健康

永豐金控無同仁從事具有高風險或高特定疾病發生率的職務，並關注同仁的身心健康，提供各項福利措施。

同仁健檢

有優於職業安全衛生法規定的健檢內容，每 2 年舉辦同仁健檢，並提供多項重點健檢項目可供選擇，協助同仁定期檢視自己身體狀況加以保健預防。針對 40 歲以上之同仁另給予較高額之健檢補助及較多之健檢項目，以切合需要。同仁健康保健推廣普及，同仁健檢平均受檢率高達 8 成。另與多家優良健檢機構簽約，提供同仁眷屬以優惠價格參加健檢，推動同仁家庭一同維護身心健康。並關懷退休同仁，與多家優質醫療機構簽訂特惠的健檢方案，讓退休同仁享有優惠價格健檢、保健身體。

全薪傷病假

勞動基準法規定的半薪傷病假中，依年資提供每年 5 日以上的不扣薪傷病假，讓同仁在有傷病時，能更放心的進行休養。

(5) 維護同仁身心安全

永豐關心並照顧同仁的身體、心理健康及情緒管理以及保障同仁在安全舒適的工作場所工作。

優質的 辦公環境

永豐金控及各子公司工作環境符合法規要求並經主管機關檢查通過，每年舉辦例行消防逃生演習、勞工安全講訓，並編訂緊急應變手冊及不定期模擬演練，以減少職業災害。為創造優質、舒適的辦公環境，實施定期水質檢測，讓同仁們使用安全的水資源。

關懷新手爸媽

依據性別工作平等法設立哺乳室等設施，營造優質哺乳環境。另提供托育協助，讓新手爸媽們在人生的重要階段時，能有永豐金控作為最強後盾，讓同仁較無後顧之憂。

職業安全衛生 系統

職業安全衛生管理系統：子公司永豐銀行依職業安全衛生法規定，建置職業安全衛生系統並設立職業安全衛生委員會，由總公司行政處處主管代理雇主綜理安全衛生管理，各級主管依職權指揮、監督所屬人員執行。

職業安全衛生委員會組成人員共計 8 名，除職業安全衛生相關業務部門外，永豐銀行企業工會並推派 3 名代表參與，協助監督和建議職業健康與安全相關規劃。

銀行下設有多處事業單位，均由總公司統一管理，實際設置職業安全衛生管理系統為永豐銀行總公司。

面臨職場暴力 議題教育訓練 及宣導

絕對禁止一切職場暴力之行為。除在辦公場所張貼相關宣導文宣之外，亦於新進行員線上共同訓練時，進行「職場暴力預防措施宣導」之課程。

(6) 成果共享的福利措施

優於市場的 房貸利率

提供同仁優於市場房貸利率，期望減低同仁負擔以協助同仁建立溫暖的家。

實施持股信託

永豐金證券由同仁會員長期投資取得及管理永豐金控股票，累積財富、保障會員未來退休或離職後生活之安定。

舉辦尾牙活動

每年舉辦大型尾牙活動，齊聚各地同仁一同共襄盛舉，藉以聯絡彼此感情，凝聚共同意識，並安排多項表演活動酬謝同仁整年付出。

永豐人的榮耀

為獎勵資深同仁多年貢獻，對於久任之同仁製作專屬紀念品，並由主管公開表揚以表彰同仁付出。

優惠特約廠商

定期依據同仁之需求，與廠商簽訂特約之優惠，幫助同仁省荷包。

(7) 完整的退休制度

公司依勞動基準法及勞工退休金條例相關法令訂定退休辦法並依規定提撥退休金以確保同仁退休金之給付，詳細提撥數據請參閱2017年永豐金控年報第150~153頁。



GRI 內容索引

GRI 準則	揭露項目	頁碼及 / 或 URL	
一般揭露 (核心選項)			
GRI 102 : 一般揭露 2016	102-1 組織的名稱	· 關於永豐金控	06
	102-2 活動、品牌、產品與服務	· 關於永豐金控 \ 永豐金控及子公司簡介與營運績效	08
	102-3 總部位置	· 關於永豐金控	07
	102-4 營運據點	· 關於永豐金控 \ 永豐金控及子公司簡介與營運績效	11
	102-5 所有權與法律形式	· 關於永豐金控 \ 永豐金控及子公司簡介與營運績效 \ 永豐金控「以金融成就美好生活」	11
	102-6 提供服務的市場	· 關於永豐金控 \ 永豐金控及子公司簡介與營運績效 \ 永豐金控「以金融成就美好生活」	11
	102-7 組織規模	· 關於永豐金控 \ 永豐金控及子公司簡介與營運績效	11
	102-8 員工與其他工作者的資訊	· 富有社會公民 \ 富有的人才	86
	102-9 供應鏈	· 傳世綠色種籽 \ 綠色營運	59
	102-10 組織與其供應鏈的重大改變	· 關於永豐金控 \ 永豐金控及子公司簡介與營運績效 \ 永豐金控「以金融成就美好生活」	11
	102-11 預警原則或方針	· 公司治理 \ 內部控制三道防線	42
	102-12 外部倡議	· 永續創造價值 \ 誠信經營	42
	102-13 公協會的會員資格	· 關於永豐金控 \ 參國內外組織會員及倡議	33
	102-14 決策者的聲明	· 董事長的話	04
102-16 價值、原則、標準及行為規範	· 永續治理思維 \ 內部控制三道防線	42	
GRI 102 : 一般揭露 2016	102-18 治理結構	· 永續治理思維 \ 公司治理 · 永續治理思維 \ 永續治理	36/39
	102-40 利害關係人團體	· 關於永豐金控 \ 利害關係人與重大主題	21
	102-41 團體協約	· 富有社會公民 \ 富有的人才 \ 勞資多元有效溝通平台	86
	102-42 鑑別與選擇利害關係人	· 關於永豐金控 \ 利害關係人與重大主題	21
	102-43 與利害關係人溝通的方針	· 關於永豐金控 \ 利害關係人與重大主題 \ 利害關係人鑑別與溝通	21
	102-44 提出之關鍵主題與關注事項	· 關於永豐金控 \ 利害關係人與重大主題 \ 利害關係人鑑別與溝通	21
	102-45 合併財務報表中所包含的實體	· 關於永豐金控	11

	102-46 界定報告書內容與主題邊界	· 編輯說明 · 關於永豐金控 \ 利害關係人與重大主題 \ 重大主題鑑別與揭露 重大主題鑑別與揭露	01/21
	102-47 重大主題表列	· 關於永豐金控 \ 利害關係人與重大主題 \ 重大主題鑑別與揭露 重大主題鑑別與揭露	21
	102-48 資訊重編	NA	-
	102-49 報導改變	· 關於永豐金控 \ 利害關係人與重大主題 \ 重大主題鑑別與揭露 重大主題鑑別與揭露	21
	102-50 報導期間	· 編輯說明	01
	102-51 上一次報告書的日期	· 編輯說明	01
	102-52 報導週期	· 編輯說明	01
	102-53 可回答報告書相關問題的聯絡人	· 編輯說明	01
	102-54 依循 GRI 準則報導的宣告	· 編輯說明	01
	102-55 GRI 內容索引	· GRI Standards 索引對照表	-
	102-56 外部保證 / 確信	· 編輯說明	01
關鍵與重要主題			
公司治理與誠信經營			
GRI 103 : 管理方針 2016	103-1 解釋重大主題與其邊界	· 關於永豐金控 \ 利害關係人與重大主題 \ 重大主題鑑別與揭露 重大主題鑑別與揭露	21
	103-2 管理方針與其組成部分	· 關於永豐金控 \ 利害關係人與重大主題 \ 重大主題鑑別與揭露 重大主題鑑別與揭露 · 永續治理思維 \ 公司治理 · 永續治理思維 \ 永續治理	21 /36 /39
	103-3 管理方針的評估	· 永續治理思維 \ 2017 年公司治理檢視與改善專案	41
GRI 205: 反貪腐 2016	205-2 有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練	· 永續治理思維 \ 內部控制三道防線	42
	205-3 已確認的貪腐事件及採取的行動	· 永續治理思維 \ 內部控制三道防線 \ 稽核機制	42
風險控管與內控機制			
GRI 103 : 管理方針 2016	103-1 解釋重大主題與其邊界	· 關於永豐金控 \ 利害關係人與重大主題 \ 重大主題鑑別與揭露 重大主題鑑別與揭露	21
	103-2 管理方針與其組成部分	· 關於永豐金控 \ 利害關係人與重大主題 \ 重大主題鑑別與揭露 重大主題鑑別與揭露 · 永續治理思維 \ 內部控制三道防線 \ 風險控管	21/42
	103-3 管理方針的評估	· 永續治理思維 \ 內部控制三道防線 \ 稽核機制	42

客戶滿意度 / 客戶申訴機制			
GRI 103 : 管理方針 2016	103-1 解釋重大主題與其邊界	· 關於永豐金控 \ 利害關係人與重大主題 \ 重大主題鑑別與揭露重大主題鑑別與揭露	21
	103-2 管理方針與其組成部分	· 關於永豐金控 \ 利害關係人與重大主題 \ 重大主題鑑別與揭露重大主題鑑別與揭露 · 財富匯通八達 \ 金融服務，打造心的生活	21/76
	103-3 管理方針的評估	· 財富匯通八達 \ 金融服務，打造心的生活	76
產品績效與服務品質			
GRI 103 : 管理方針 2016	103-1 解釋重大主題與其邊界	· 關於永豐金控 \ 利害關係人與重大主題 \ 重大主題鑑別與揭露重大主題鑑別與揭露	21
	103-2 管理方針與其組成部分	· 關於永豐金控 \ 利害關係人與重大主題 \ 重大主題鑑別與揭露重大主題鑑別與揭露 · 關於永豐金控 \ 永豐金控及子公司簡介與營運績效 · 財富匯通八達 \ 金融服務，打造心的生活	21 /08 /76
	103-3 管理方針的評估	· 財富匯通八達 \ 金融服務，打造心的生活	76
數位通路與服務創新			
GRI 103 : 管理方針 2016	103-1 解釋重大主題與其邊界	· 關於永豐金控 \ 利害關係人與重大主題 \ 重大主題鑑別與揭露	21
	103-2 管理方針與其組成部分	· 關於永豐金控 \ 利害關係人與重大主題 \ 重大主題鑑別與揭露 · 財富匯通八達 \ 金融科技，提供便利生活	21/68
	103-3 管理方針的評估	尚無內容	-
企業形象			
GRI 103 : 管理方針 2016	103-1 解釋重大主題與其邊界	· 關於永豐金控 \ 利害關係人與重大主題 \ 重大主題鑑別與揭露重大主題鑑別與揭露	21
	103-2 管理方針與其組成部分	尚無內容	-
	103-3 管理方針的評估	尚無內容	-
經營績效與策略			
GRI 103 : 管理方針 2016	103-1 解釋重大主題與其邊界	· 關於永豐金控 \ 利害關係人與重大主題 \ 重大主題鑑別與揭露重大主題鑑別與揭露	21
	103-2 管理方針與其組成部分	· 關於永豐金控 \ 利害關係人與重大主題 \ 重大主題鑑別與揭露重大主題鑑別與揭露 · 關於永豐金控 \ 永豐金控及子公司簡介與營運績效 · 富有社會公民 \ 富有人才 \ 追求成長的企業組織	21 /08 /86
	103-3 管理方針的評估	· 關於永豐金控 \ 永豐金控及子公司簡介與營運績效	08

GRI 201: 經濟績效 2016	201-1 組織所產生及分配的直接經濟價值	<ul style="list-style-type: none"> 淨收益：關於永豐金控\永豐金控及子公司簡介與營運績效\永豐金控「以金融成就美好生活」 採購成本：傳世綠色種籽\綠色營運\環境數據，有效節約 社會投資：富有社會公民 員工薪資與福利：富有社會公民\富有人才\打造快樂幸福的職場 	08 /59 /86
GRI 203: 間接經濟衝擊 2016	203-2 顯著的間接經濟衝擊	<ul style="list-style-type: none"> 傳世綠色種籽 富有社會公民 財富匯通八達\金融公益，實現美好生活 	54 /82 /72
商品資訊說明與溝通			
GRI 103： 管理方針 2016	103-1 解釋重大主題與其邊界	· 關於永豐金控\利害關係人與重大主題\重大主題鑑別與揭露重大主題鑑別與揭露	21
	103-2 管理方針與其組成部分	<ul style="list-style-type: none"> 關於永豐金控\利害關係人與重大主題\重大主題鑑別與揭露重大主題鑑別與揭露 關於永豐金控\資訊揭露與溝通\產品標示與行銷溝通 	21/29
	103-3 管理方針的評估	· 關於永豐金控\資訊揭露與溝通\產品標示與行銷溝通	29
GRI 417: 行銷與標示 2016	417-1 產品和服務資訊與標示的要求	· 關於永豐金控\資訊揭露與溝通\產品標示與行銷溝通	29
	417-2 未遵循產品與服務之資訊與標示法規的事件	· 永續治理思維\內部控制三道防線\法規遵循	42
	417-3 未遵循行銷傳播相關法規的事件	· 永續治理思維\內部控制三道防線\法規遵循	42
洗錢與金融犯罪防制			
GRI 103： 管理方針 2016	103-1 解釋重大主題與其邊界	· 關於永豐金控\利害關係人與重大主題\重大主題鑑別與揭露重大主題鑑別與揭露	21
	103-2 管理方針與其組成部分	<ul style="list-style-type: none"> 關於永豐金控\利害關係人與重大主題\重大主題鑑別與揭露重大主題鑑別與揭露 永續治理思維\內部控制三道防線\法規遵循 	21/42
	103-3 管理方針的評估	· 永續治理思維\內部控制三道防線\稽核機制	42
GRI 419: 社會經濟法規遵循 2016	419-1 違反社會與經濟領域之法律和規定	· 永續治理思維\內部控制三道防線\法規遵循	42
客戶隱私與資訊安全			
GRI 103： 管理方針 2016	103-1 解釋重大主題與其邊界	· 關於永豐金控\利害關係人與重大主題\重大主題鑑別與揭露重大主題鑑別與揭露	21
	103-2 管理方針與其組成部分	<ul style="list-style-type: none"> 關於永豐金控\利害關係人與重大主題\重大主題鑑別與揭露重大主題鑑別與揭露 關於永豐金控\資訊揭露與溝通\法定公開揭露事項 	21/29
	103-3 管理方針的評估	· 關於永豐金控\資訊揭露與溝通\法定公開揭露事項	29

GRI 418: 客戶隱私 2016	418-1 經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	· 關於永豐金控 \ 資訊揭露與溝通 \ 法定公開揭露事項	29
法規遵循			
GRI 103 : 管理方針 2016	103-1 解釋重大主題與其邊界	· 關於永豐金控 \ 利害關係人與重大主題 \ 重大主題鑑別與揭露重大主題鑑別與揭露	21
	103-2 管理方針與其組成部分	· 關於永豐金控 \ 利害關係人與重大主題 \ 重大主題鑑別與揭露重大主題鑑別與揭露 · 永續治理思維 \ 內部控制三道防線 \ 法規遵循	21/42
	103-3 管理方針的評估	· 永續治理思維 \ 內部控制三道防線 \ 稽核機制	42
GRI 419: 社會經濟法規遵循 2016	419-1 違反社會與經濟領域之法律和規定	· 永續治理思維 \ 內部控制三道防線 \ 法規遵循	42
資訊揭露透明度			
GRI 103 : 管理方針 2016	103-1 解釋重大主題與其邊界	· 關於永豐金控 \ 利害關係人與重大主題 \ 重大主題鑑別與揭露	21
	103-2 管理方針與其組成部分	尚無內容	-
	103-3 管理方針的評估	尚無內容	-
產品與服務對金融弱勢族群的包容性			
GRI 103 : 管理方針 2016	103-1 解釋重大主題與其邊界	· 關於永豐金控 \ 利害關係人與重大主題 \ 重大主題鑑別與揭露重大主題鑑別與揭露	21
	103-2 管理方針與其組成部分	· 關於永豐金控 \ 利害關係人與重大主題 \ 重大主題鑑別與揭露重大主題鑑別與揭露 · 財富匯通八達 \ 金融公益，實現美好生活	21/72
	103-3 管理方針的評估	· 財富匯通八達 \ 金融服務，打造心的生活 \ 建置友善服務空間	76
GRI 203: 間接經濟衝擊 2016	203-2 顯著的間接經濟衝擊	· 財富匯通八達 \ 金融公益，實現美好生活	72
人才留任與職涯規劃			
GRI 103 : 管理方針 2016	103-1 解釋重大主題與其邊界	· 關於永豐金控 \ 利害關係人與重大主題 \ 重大主題鑑別與揭露重大主題鑑別與揭露	21
	103-2 管理方針與其組成部分	· 關於永豐金控 \ 利害關係人與重大主題 \ 重大主題與揭露重大主題鑑別與揭露 · 富有社會公民 \ 富有人才	21/86
	103-3 管理方針的評估	尚無內容	-
職能培育與發展			
GRI 103 : 管理方針 2016	103-1 解釋重大主題與其邊界	· 關於永豐金控 \ 利害關係人與重大主題 \ 重大主題鑑別與揭露重大主題鑑別與揭露	21

	103-2 管理方針與其組成部分	· 關於永豐金控 \ 利害關係人與重大主題 \ 重大主題鑑別與揭露 · 富有社會公民 \ 富有人才	21/86
	103-3 管理方針的評估	尚無內容	-
GRI 404: 訓練與教育 2016	404-1 每名員工每年接受訓練的平均時數	· 富有社會公民 \ 富有人才	86
	404-2 提升員工職能及過渡協助方案	· 富有社會公民 \ 富有人才	86
員工績效評估			
GRI 103 : 管理方針 2016	103-1 解釋重大主題與其邊界	· 關於永豐金控 \ 利害關係人與重大主題 \ 重大主題鑑別與揭露 · 富有社會公民 \ 富有人才	21
	103-2 管理方針與其組成部分	· 關於永豐金控 \ 利害關係人與重大主題 \ 重大主題鑑別與揭露 · 富有社會公民 \ 富有人才	21/86
	103-3 管理方針的評估	尚無內容	-
GRI 404: 訓練與教育 2016	404-3 定期接受績效及職業發展檢核的員工百分比	· 富有社會公民 \ 富有人才	86
員工薪資、工時與福利條件			
GRI 103 : 管理方針 2016	103-1 解釋重大主題與其邊界	· 關於永豐金控 \ 利害關係人與重大主題 \ 重大主題鑑別與揭露 · 富有社會公民 \ 富有人才	21
	103-2 管理方針與其組成部分	· 關於永豐金控 \ 利害關係人與重大主題 \ 重大主題鑑別與揭露 · 富有社會公民 \ 富有人才	21/86
	103-3 管理方針的評估	尚無內容	-
GRI 201: 經濟績效 2016	201-3 定義福利計劃義務與其它退休計畫	· 富有社會公民 \ 富有人才	86
GRI 202: 市場地位 2016	202-1 不同性別的基層人員標準薪資與當地最低薪資的比率	· 富有社會公民 \ 富有人才 \ 打造快樂幸福的職場	86
GRI 401: 勞雇關係 2016	401-1 新進員工和離職員工	· 富有社會公民 \ 富有人才 \ 追求成長的企業組織	86
	401-2 提供給全職員工（不包含臨時或兼職員工）的福利	· 富有社會公民 \ 富有人才	86
	401-3 育嬰假	· 富有社會公民 \ 富有人才 \ 追求成長的企業組織	86
GRI 405: 員工多元化與平等機會 2016	405-1 治理單位與員工的多元化	· 富有社會公民 \ 富有人才 \ 追求成長的企業組織	86
	405-2 女性對男性基本薪資加薪酬的比率	· 富有社會公民 \ 富有人才 \ 打造快樂幸福的職場	86
GRI 406: 不歧視 2016	406-1 歧視事件以及組織採取的改善行動	· 傳世綠色種籽 \ 綠色營運 \ 審視供應商善盡 CSR 管理	59
GRI 409: 強迫或強制勞動 2016	409-1 具強迫與強制勞動事件重大風險的營運據點和供應商	· 傳世綠色種籽 \ 綠色營運 \ 審視供應商善盡 CSR 管理	59

綠色金融商品			
GRI 103： 管理方針 2016	103-1 解釋重大主題與其邊界	· 關於永豐金控 \ 利害關係人與重大主題 \ 重大主題鑑別與揭露 · 重大主題鑑別與揭露	21
	103-2 管理方針與其組成部分	· 關於永豐金控 \ 利害關係人與重大主題 \ 重大主題鑑別與揭露 · 重大主題鑑別與揭露 · 傳世綠色種籽 \ 綠色金融	21/56
	103-3 管理方針的評估	· 傳世綠色種籽 \ 綠色金融	56

追蹤議題額外揭露項目

GRI 準則	揭露項目	頁碼及 / 或 URL	
供應鏈管理			
GRI 204: 採購實務 2016	204-1 來自當地供應商的採購支出比例	· 傳世綠色種籽 \ 綠色營運 \ 環境數據，有效節約	59
GRI 308: 供應商環境評估 2016	308-1 採用環境標準篩選新供應商	· 傳世綠色種籽 \ 綠色營運 \ 環境數據，有效節約	59
GRI 414: 供應商社會評估 2016	414-1 使用社會準則篩選之新供應商	· 傳世綠色種籽 \ 綠色營運 \ 審視供應商善盡 CSR 管理	59
營運能資源使用與管理			
GRI 302: 能源 2016	302-1 組織內部的能源消耗量	· 傳世綠色種籽 \ 綠色營運 \ 環境數據，有效節約	59
	302-4 減少能源消耗	· 傳世綠色種籽 \ 綠色營運 \ 環境數據，有效節約	59
GRI 305: 排放 2016	305-2 能源間接（範疇二）溫室氣體排放	· 傳世綠色種籽 \ 綠色營運 \ 環境數據，有效節約	59
	305-5 溫室氣體排放減量	· 傳世綠色種籽 \ 綠色營運 \ 環境數據，有效節約	59
GRI 306: 廢汙水和廢棄物 2016	306-2 按類別及處置方法劃分的廢棄物	· 傳世綠色種籽 \ 綠色營運 \ 環境數據，有效節約	59
員工溝通管理機制			
GRI 402: 勞 / 資關係 2016	402-1 關於營運變化的最短預告期	· 富有社會公民 \ 富有人才 \ 勞資多元有效溝通平台	86

GRI 407: 結社自由與團體 協商 2016	407-1 可能面臨結社自由及團體協商風險 的營運據點或供應商	· 傳世綠色種籽 \ 綠色營運 \ 審視供應商善盡 CSR 管理	59
社會公益與在地投資			
GRI 203: 間接經 濟衝擊 2016	203-2 顯著の間接經濟衝擊	· 傳世綠色種籽 \ 綠色金融 · 財富匯通八達 \ 金融公益，實現美好生活	56/72

GRI 財務金融服務產業補充指標

指標	項目內容	頁碼
FS6	公司各項產品占總營收的比例（依照不同的 地區／規模／產業劃分）	11, 13, 15-17, 72-75
FS7	為帶來社會公益推出之產品或服務	72-75
FS8	為帶來環境保護的目的或功能推出之產品 或服務	56-58
FS14	金融包容性設計或推動的倡議行動	80-81



ASSURANCE STATEMENT

SGS TAIWAN LTD.'S REPORT ON SUSTAINABILITY ACTIVITIES IN THE SINOPAC HOLDINGS CO., LTD.'S CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT FOR 2017

NATURE AND SCOPE OF THE ASSURANCE/VERIFICATION

SGS Taiwan Ltd. (hereinafter referred to as SGS) was commissioned by SinoPac Holdings Co., Ltd (hereinafter referred to as SinoPac) to conduct an independent assurance of the Corporate Social Responsibility Report for 2017 (hereinafter referred to as CSR Report). The scope of the assurance, based on the SGS Sustainability Report Assurance methodology, included the sampled text, and data in accompanying tables, contained in this report.

The information in the SinoPac's CSR Report of 2017 and its presentation are the responsibility of the management of SinoPac. SGS has not been involved in the preparation of any of the material included in SinoPac's CSR Report of 2017.

Our responsibility is to express an opinion on the report content within the scope of verification with the intention to inform all SinoPac's stakeholders.

The SGS protocols are based upon internationally recognized guidance, including the Principles contained within the Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards (GRI Standards) 101: Foundation 2016 for accuracy and reliability and the guidance on levels of assurance contained within the AA1000 series of standards and guidance for Assurance Providers.

This report has been assured using our protocols for:

- AA1000 Assurance Standard (2008) Type 1 evaluation of the report content and supporting management systems against the AA1000 Accountability Principles (2008); and
- evaluation of the report against the Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards (2016)

The assurance comprised a combination of pre-assurance research, interviews with relevant employees, superintendents, CSR committee members and the senior management in Taiwan; documentation and record review and validation with external bodies and/or stakeholders where relevant. Financial data drawn directly from independently audited financial accounts has not been checked back to source as part of this assurance process.

STATEMENT OF INDEPENDENCE AND COMPETENCE

The SGS Group of companies is the world leader in inspection, testing and verification, operating in more than 140 countries and providing services including management systems and service certification; quality, environmental, social and ethical auditing and training; environmental, social and sustainability report assurance. SGS affirm our independence from SinoPac, being free from bias and conflicts of interest with the organisation, its subsidiaries and stakeholders.

The assurance team was assembled based on their knowledge, experience and qualifications for this assignment, and comprised auditors registered with ISO 26000, ISO 12121, ISO 50001, SA8000, EICC, QMS, EMS, SMS, GPMS, CFP, WFP, GHG Verification and GHG Validation Lead Auditors and experience on the SRA Assurance service provisions.

VERIFICATION/ ASSURANCE OPINION

On the basis of the methodology described and the verification work performed, we are satisfied that the information and data contained within SinoPac's CSR Report of 2017 verified is accurate, reliable and provides a fair and balanced representation of SinoPac sustainability activities in 01/01/2017 to 12/31/2017.

The assurance team is of the opinion that the Report can be used by the Reporting Organisation's Stakeholders. We believe that the organisation has chosen an appropriate level of assurance for this stage in their reporting. In our opinion, the contents of the report meet the requirements of GRI Standards in accordance with Core Option and AA1000 Assurance Standard (2008) Type 1, Moderate level assurance.

AA1000 ACCOUNTABILITY PRINCIPLES (2008) CONCLUSIONS, FINDINGS AND RECOMMENDATIONS

Inclusivity

SinoPac has demonstrated a good commitment to stakeholder inclusivity and stakeholder engagement. A variety of engagement efforts such as survey and communication to employees, customers, investors, suppliers, CSR experts, and other stakeholders are implemented to underpin the organization's understanding of stakeholder concerns. For future reporting, SinoPac may proactively consider having more direct two-ways involvement of stakeholders during future engagement.

Materiality

SinoPac has established effective processes for determining issues that are material to the business. Formal review has identified stakeholders and those issues that are material to each group and the report addresses these at an appropriate level to reflect their importance and priority to these stakeholders.

Responsiveness

The report includes coverage given to stakeholder engagement and channels for stakeholder feedback.

GLOBAL REPORTING INITIATIVE REPORTING STANDARDS (2016) CONCLUSIONS, FINDINGS AND RECOMMENDATIONS

The report, SinoPac's CSR Report of 2017, is adequately in line with the GRI Standards in accordance with Core Option. The material aspects and their boundaries within and outside of the organization are properly defined in accordance with GRI's Reporting Principles for Defining Report Content. Disclosures of identified material aspects and boundaries, and stakeholder engagement, GRI 102-40 to GRI 102-47, are correctly located in content index and report. For future reporting, it is recommended to have more descriptions of SinoPac's involvement with the impacts for each material topic (103-1), and encouraging to have more descriptions of SinoPac's evaluation of the effectiveness of the management approach (103-2 & 103-3) and to address the progress of goals and target's achievement.

Signed:

For and on behalf of SGS Taiwan Ltd.



David Huang, Director
Taipei, Taiwan
30 May, 2018
WWW.SGS.COM



AA1000
Licensed Assurance Provider
000-8

1948

永續
治理思維

1978

傳世
綠色種籽

1992

財富
匯通八達

1998

富有
社會公民

2002