

王道銀行 2020 企業社會責任報告書



目錄

編輯說明	02	4.3.3 責任產品	53
序 董事長的話	03	4.4 客戶隱私與交易安全	55
2020 年度永續績效亮點	04	5 幸福職場	56
1 永續管理與利害關係人	06	5.1 員工組成與友善職場	57
1.1 企業社會責任政策與實踐	07	5.1.1 多元僱用	57
1.1.1 企業社會責任委員會	08	5.1.2 職場平權	59
1.1.2 企業社會責任實務守則	09	5.1.3 工作環境與健康照顧	60
1.2 界定利害關係人	09	5.2 員工薪酬與福利	62
1.3 重大性議題鑑別與分析	10	5.2.1 公平薪酬	62
1.3.1 重要議題篩選與辨識	10	5.2.2 福利關懷	63
1.3.2 重大性議題排序與分析	11	5.3 員工培育與發展	65
1.3.3 利害關係人議合	14	5.3.1 績效管理	65
2 企業概況	16	5.3.2 職能培訓與學習	66
2.1 關於王道銀行	17	5.3.3 人才發展與培育	68
2.1.1 公司簡介	17	5.4 員工溝通與交流	68
2.1.2 集團布局	19	5.4.1 溝通平台與交流活動	68
2.1.3 B 型企業認證	20	5.4.2 員工滿意度	69
2.2 營運績效與榮譽	21	6 環境永續	70
2.2.1 營運績效	21	6.1 環境管理政策與目標	71
2.2.2 獲獎榮譽	22	6.1.1 以數位金融實踐友善環境	71
2.3 市場環境與發展策略	24	6.1.2 環境管理目標與達成情形	71
2.3.1 銀行業經營環境與未來展望	24	6.2 能、資源管理	72
2.3.2 公司發展策略	24	6.2.1 能源管理	72
3 公司治理	26	6.2.2 水資源管理	74
3.1 治理架構	27	6.2.3 廢棄物管理	74
3.1.1 董事會運作	27	6.3 碳排放盤查	75
3.1.2 功能性委員會	32	6.4 綠色採購與供應商管理	77
3.1.3 股東結構與溝通	33	6.5 環境永續活動	78
3.2 誠信經營	34	7 社會關懷	80
3.2.1 道德與誠信	34	7.1 理念與方針	81
3.2.2 內部控制與稽核	36	7.1.1 理念與行動指南	81
3.3 法令遵循	36	7.1.2 志工社	81
3.3.1 法令遵循	36	7.2 關懷偏鄉學童	81
3.3.2 防制洗錢與打擊資恐	37	7.2.1 鼓勵多元學習	82
3.3.3 個人資料保護	37	7.2.2 課外體驗活動	82
3.4 風險管理	38	7.3 支持社會企業與 B 型企業	84
3.4.1 風管政策與運作	38	7.4 結合本業回饋社會	86
3.4.2 氣候變遷風險	41	7.5 培育未來人才	88
3.5 資訊安全	44	7.5.1 清寒學生實習培育計畫	88
3.5.1 資訊安全管理政策	44	7.5.2 校園多元合作	88
3.5.2 資訊安全防護措施	44	7.6 社會救助與捐贈	89
3.5.3 資訊安全演練	44	7.6.1 年度捐贈	89
3.6 稅務治理	45	7.6.2 物資募集	89
3.6.1 稅務方針	45	7.7 推廣藝文教育	90
3.6.2 稅務治理與溝通	45	7.7.1 扶植潛力新秀	90
4 顧客服務	46	7.7.2 建立共賞平台	91
4.1 金融服務與創新	47	7.7.3 深耕藝術教育	93
4.1.1 深化金融服務	47	7.7.4 培訓藝文志工	93
4.1.2 金融創新	48	附錄	94
4.2 服務品質與客戶體驗	49	附錄一：全球報告倡議組織 GRI 指標	
4.2.1 公平待客原則	49	對照表	94
4.2.2 產品風險揭露	50	附錄二：上市上櫃公司企業社會責任	
4.2.3 客戶申訴與追蹤機制	50	實務守則	100
4.2.4 客戶滿意度	51	附錄三：ISO 26000 對照表	100
4.3 責任金融	52	附錄四：聯合國全球盟約對照表	101
4.3.1 責任授信	52	附錄五：聯合國永續發展目標對照表	102
4.3.2 責任投資	53	附錄六：獨立保證意見聲明書	103

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。王道銀行自2016年出版第一本企業社會責任報告書，爾後，每年定期於6月底前出版企業社會責任報告書，至今年為第六本，未來將持續每年編撰企業社會責任報告書，公開揭露各項企業社會責任作為。

本報告書內容涵蓋2020年1月1日至12月31日於公司治理、客戶關係、員工照顧、環境保護與社會參與五大面向的企業社會責任計畫執行成果；另為求部分專案與活動內容的完整性，部分內容回溯至2020年之前。本報告書之揭露範圍主要以王道銀行海內外據點為主，包括台北總行暨營業部、忠孝敦化分行、桃園分行、新竹分行、台中分行、高雄分行及營業部台南區，以及海外的香港分行、天津代表處，惟不包含合併財務報表之關係企業；其中，環境保護執行成果之用電、用水及廢棄物數據，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、台灣工銀租賃公司以及王道銀行教育基金會等關係企業，碳排放數據則涵蓋台灣地區所有營運據點；社會參與執行成果，包含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2020年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) 永續性報導準則(GRI Sustainability Reporting Standards, GRI Standards)、AA1000當責性原則撰寫，並參考證交所上市上櫃公司企業社會責任實務守則、ISO 26000指引、聯合國全球盟約揭露要點及聯合國永續發展目標；另，本次報告書考量國際永續發展趨勢以及國內外同業關注焦點，調整重大性議題並重新分析。同時，本行委託BSI英國標準協會依據GRI Standards (2016) 核心選項與AA1000保證標準第二應用類型之高度保證等級確認本報告書，BSI獨立保證意見聲明書如附錄六。

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。若您對本報告書有任何建議，歡迎將您的意見提供給我們，聯絡方式：

王道商業銀行股份有限公司

企業溝通部

地址：台北市內湖區堤頂大道二段99號

電話：+886-2-8752-7000 #13307

傳真：+886-2-2656-1123

信箱：csrfeedback@o-bank.com

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

王道銀行 企業社會責任統籌小組

企業溝通部 謹啟

序 董事長的話

企業除了追求成長、創造經濟價值之外，更應創造社會價值，持續帶給社會正面影響力，實踐經濟、環境與社會共榮共存的永續經營之道。永續經營是王道銀行一直以來戮力追求的目標，自1999年台灣工業銀行成立起，至2017年轉制為王道商業銀行，我們始終秉持著「利他圓己」的企業精神，致力和所有利害關係人共贏共好，為企業、環境及社會的永續發展努力。

2015年起，我們成立「企業社會責任委員會」，由我擔任主任委員、總經理擔任副主任委員，並召集相關部門最高主管組成，開始更系統性地落實企業社會責任，從公司治理、員工照顧、客戶關係、環境保護、社會參與等五大面向，一步一腳印地推動相關舉措，今年，我們更新成立綠色金融組，為金融業的綠色永續進一步努力。我們相信，企業的使命並不僅止於創造盈餘，而是在追求獲利之際，亦能愛護環境、關懷社會，打造和所有利害關係人共創雙贏的願景。

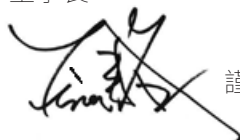
在企業社會責任的表現上，王道銀行憑藉著多年的耕耘，獲得國際「B型企業認證」(Certified B Corporation)，以國際化的評量標準檢視我們推動企業社會責任的成果，為台灣第一家獲得認證的金融業者與上市公司，展現我們對員工、環境與社會的承諾，立志成為B型企業所倡議「對世界最好(Best for the World)」的企業。另一方面，王道銀行已連續三年獲得天下雜誌「天下企業公民獎」的肯定，並於2020年榮獲「天下企業公民獎」中堅企業組第二名之殊榮；同時，亦連續多年獲得台灣永續能源基金會「台灣企業永續獎」的獎項，2020年榮獲「企業永續報告獎」、綜合績效類「台灣永續企業績優獎」、企業卓越案例類「性別平等獎」和「創意溝通獎」等四大獎項；此外，我們亦於2020年再次入選臺灣證券交易所「公司治理100指數」成分股，並於國際ESG評鑑機構Sustainalytics的評鑑中獲得佳績，在在彰顯王道銀行致力於永續經營及與所有利害關係人共好的決心。

在過去一年的業務表現上，王道銀行於企業金融領域持續深耕，提供企業客戶全方位的企業金融服務，戮力朝精品銀行邁進；在個人金融領域方面，我們以線上通路為主、線下通路為輔，致力提供消費者低門檻、無疆界、零時差的個人金融服務，截至2020年底，王道銀行數位帳戶已突破45萬戶。展望未來，王道銀行將持續精耕企業金融，並以創新思維開拓個人金融服務，創造相輔相成的營運綜效。

未來，王道銀行將持續落實如下之企業社會責任方針，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。

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

董事長



謹啟



2020年度永續績效亮點



公司治理

公司治理評鑑**Top 5%**

臺灣證券交易所「2020年度公司治理評鑑」排序上市公司前5%。

入選**公司**治理**100**指數

入選「臺灣證券交易所公司治理100指數」成分股。

女性董事超過**1/4**

董事會之女性董事超過四分之一，較台灣上市櫃公司平均女性董事比例高出一倍。

董事總進修時數**162**小時

全體董事總進修時數為162小時，高於法規標準且進修達成率100%。

公司治理暨提名委員會

設置「公司治理暨提名委員會」，過半數成員為獨立董事。

吹哨人制度**檢舉專線**

增設吹哨人制度之檢舉專線，2020年度無任何不法或舞弊情事發生。



員工照顧

入選**高薪100**指數

入選「臺灣證券交易所高薪100指數」成分股。

管理階層女性達**47%**

員工之女男比例各半，管理階層之女性佔比達47%，獲拔擢女性員工達55%。

同性伴侶員工**享同等福利**

核給擁有同性伴侶的員工同等之假別以及各項補助項目。

優於法規的**休假制度**

提供優於法令規定之產假、陪產假以及陪產檢假。

提倡運動並打造**健康職場**

獲得衛生福利部「健康職場認證標章」以及教育部「運動企業認證」。

培養**O-Star**菁英人才

推動「O-star菁英人才發展計畫」，培養內部優秀人才。



客戶關係

累計推出**8**款公益認同卡

2020年新推出3款公益認同卡，累計共8款，認同卡用戶佔本行總客戶數10%。

MyData數位服務**個人化**

加入「MyData數位服務個人化」平台串接服務，提升線上申貸效率。

外幣申購**機器人理財服務**

推出外幣申購機器人理財服務，提供多元投資選擇。

疫情期間**融通貸款**專案

推出B型企業與社會企業融通貸款專案，協助度過疫情衝擊。

公平待客**推行委員會**

設置「公平待客推行委員會」，定期審視公平待客原則之執行情形。



社會參與

全台首推**影響力專案**

推出「影響力專案」，集結客戶的存款力量，專款專用提供小額貸款給經濟弱勢群體。

全行志工時數成長**44%**

志工社人數佔全行台灣員工數19%，且全年志工服務時數成長約44%。

率先業界提倡**綠色消費**

率先業界提倡意識消費，累計與28家社會企業與B型企業合作「綠色消費力專案」。

持續支持**社會企業**產品

支持社會企業產品，榮獲經濟部中小企業處Buying Power參獎以及經濟共融組特別獎。

累計栽培**27**名清寒學生

連續六年舉辦清寒學生暑期種子實習計畫，累計27名清寒學生受惠。

堤頂之星累計扶植**1,184**名藝術新秀

連續十二年舉辦堤頂之星藝術推手徵件計畫，累計扶植1,184位藝術新秀。



環境保護

溫室氣體盤查範圍達**100%**

溫室氣體排放之盤查範圍涵蓋率達全台營運據點100%。

溫室氣體排放減量**7.6%**

全台營運據點之溫室氣體排放量較前一年度減少7.6%。

達成中期環境管理**減量目標**

2020年總部大樓用電、用水及廢棄物之減量成果，達到中期環境管理目標。

認購**再生能源憑證**成長**13**倍

認購「再生能源憑證」較前一年度成長13倍，支持綠電發展。



1. 永續管理與利害關係人



1.1 企業社會責任政策與實踐

王道銀行以永續經營為目標，並致力將「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，王道銀行於2015年1月起成立「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，定期召開會議追蹤各項計畫執行進度，每年並集結執行成果編撰企業社會責任報告書，經企業社會責任委員會核准後發行，並經董事會核備，以利與所有利害關係人溝通，有助利害關係人更瞭解王道銀行的相關作為。

為長期且系統化進行永續管理，王道銀行設置企業溝通部永續發展科，專職統籌及推動全行之企業社會責任舉措，確保各項企業社會責任行動方案均確實執行與落實。截至目前為止，包含企業溝通部永續發展科以及相關部門高度參與之同仁，共計有二名專職同仁與約十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。

為持續深化企業社會責任相關舉措，王道銀行訂有環境、社會和治理面向之短期、中長期策略目標，詳如表1-1所示，並依此展開全行之企業社會責任行動方案，推動企業永續發展。

表1-1：王道銀行環境、社會和治理面向之短、中長期策略

ESG 策略	短期	中長期	連結聯合國永續發展目標(SDGs)之細項目標
環境(E)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 持續落實節能減碳、綠色採購以及使用再生能源，以降低企業營運對環境之負擔與影響。 2. 簽署「赤道原則」，導入專案融資之環境與社會風險評估框架。 3. 發行綠色債券或是可持續性債券，以引導資金投入綠色和綠能產業。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 追求低耗能營運管理，並協同產業鏈上下游廠商共同推動環境保護政策。 2. 依循政府訂定之溫室氣體減量目標，持續提高再生能源使用比例，降低溫室氣體排放量。 3. 規劃提升符合環境和社會效益之融資金額與投資部位，落實責任授信與責任投資。 	<ol style="list-style-type: none"> 6.3 改善水質、消除污染以及消除垃圾傾倒 7.2 提高全球再生能源的共享 8.4 減少經濟成長與環境惡化之間的關聯 12.5 透過預防、減量、回收與再使用，減少廢棄物產生 12.6 鼓勵企業採取可永續發展的工商作法
社會(S)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 打造安心就業環境、建立完善培育制度以及提供具競爭力的薪酬福利，在徵才、育才及留才三方面均衡發展。 2. 持續推出結合企業社會責任理念之金融產品和服務，以金融資源回饋社會。 3. 持續投入社會公益，關懷弱勢族群的發展；並支持社會企業與B型企業，串連起以商業力量做好事的共榮圈。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 吸引且培養專業人才，創造組織競爭力，並由上而下打造良好之企業文化。 2. 實踐普惠金融，於金融產品設計過程考量金融包容性，打造兼具便利與溫度的數位銀行服務。 3. 持續結合本業、投入公益，並對需要幫助的族群產生正向影響力。 	<ol style="list-style-type: none"> 1.4 確保所有人都可公平取得新科技與財務服務的權利 4.3 確保所有人都有公平且負擔得起的受教機會 4.5 消除教育上的不平等，確保弱勢族群接受教育的管道 5.1 消除所有對女性的歧視 5.5 確保女性有公平的機會參與決策領導 8.3 鼓勵微型與中小企業的成長，包括取得財務服務的管道 8.5 讓所有人都有一份好工作，並實現同工同酬的待遇 8.6 減少失業、失學或未接受訓練的年輕人 8.8 保護勞工權益，促進工作環境安全 9.3 提高小規模工商業取得金融服務的管道，包括負擔得起的貸款

ESG 策略	短期	中長期	連結聯合國永續發展目標(SDGs)之細項目標
治理(G)	1. 建立公開且透明的治理制度，持續精進公司治理，落實法遵、風控、稽核等內控制度。 2. 因應市場變化和業務發展，定期調整並擬定適切風險管理方針，健全風險管理政策。 3. 建立氣候變遷風險評估程序與管理機制，將氣候相關風險與機會融入營運決策過程。	1. 關注國內外監管規範趨勢，強化法令遵循與內部稽核之控管，持續精進公司治理。 2. 面對不同以往或無法預期的風險，建立新興風險之鑑別與管理程序。 3. 強化董事會職能與董事會結構，並深化董事會與永續績效的連結。	8.10 強化金融機構的能力，為所有人提供金融服務 10.5 改善全球金融市場與金融機構的法規與監管，強化這類法規實施 13.1 強化對天災與氣候有關風險的災後復原能力與調適適應能力 16.5 減少各種形式的貪污賄賂 16.6 發展有效、負責且透明的制度 16.b 促進及落實沒有歧視的法律與政策，以實現永續發展

1.1.1 企業社會責任委員會

王道銀行企業社會責任委員會以董事長為主任委員、總經理為副主任委員，並設有委員共14名，由各相關部門最高主管擔任。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。

王道銀行企業社會責任委員會設有「公司治理」、「客戶關係」、「員工照顧」、「環境保護」、「社會參與」共五個工作小組，2021年新增設「綠色金融」小組，以因應綠色金融之國際發展趨勢以及配合主管機關發布之「綠色金融行動方案2.0」計畫。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。現行組織架構如圖1-1。

2020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94項具體計畫。

圖1-1：企業社會責任委員會組織架構圖



1.1.2 企業社會責任實務守則

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，王道銀行再依據「上市上櫃公司企業社會責任實務守則」訂定內規「企業社會責任實務守則」，延伸前述企業社會責任守則之精神，按五大面向依序展開準則、範疇、政策與程序等具體規章，經董事會決議後施行。爾後，王道銀行持續依據主管機關之要求以及國內外之永續發展趨勢，修調企業社會責任實務守則，前後歷經四次修訂，以期能更加徹底落實企業社會責任。

王道銀行「企業社會責任實務守則」之精神如下：

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。

1.2 界定利害關係人

王道銀行於2015年成立企業社會責任委員會之時，參酌國內外金融同業之利害關係人組成，歸納出共有員工、客戶、股東、供應商、政府機關、社區、社會大眾、非營利或非政府組織、企業社會責任之專家學者、藝術家、媒體、工會等利害關係人，再經本行內部跨單位之企業社會責任代表開會討論，依「與各單位業務職掌相關和接觸頻率」二維度為基準，刪除了企業社會責任之專家學者、工會、媒體、非營利或非政府組織四類利害關係人，並將社區、藝術家納入廣義的社會大眾利害關係人中，由此鑑別出王道銀行企業社會責任之六大利害關係人：員工、客戶、股東、供應商、政府機關與社會大眾。2020年，王道銀行維持前述六大利害關係人，利害關係人組成無變動。

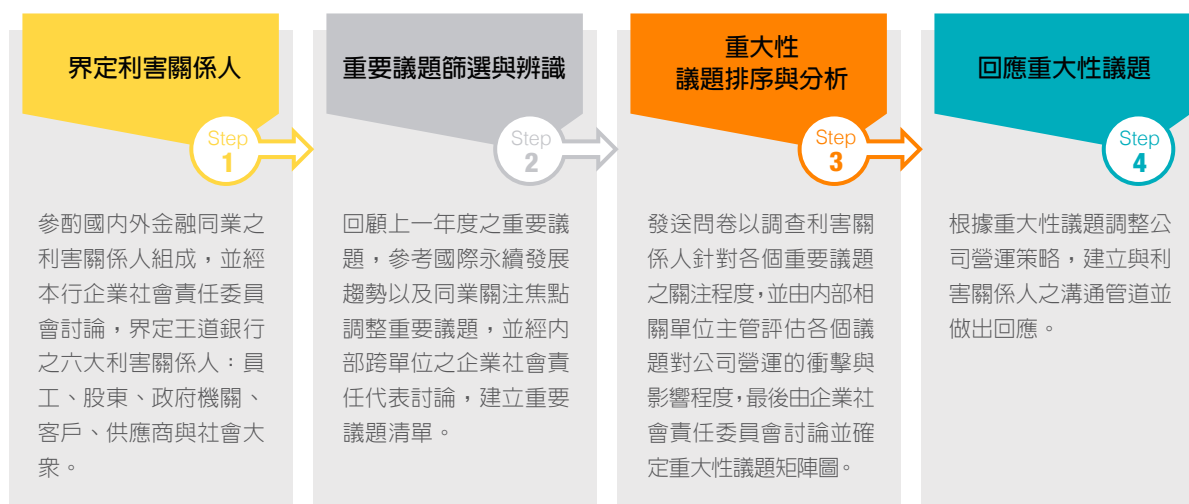


圖1-2：王道銀行六大利害關係人

1.3 重大性議題鑑別與分析

王道銀行每年篩選與辨識當年度之重要議題，並發送問卷調查利害關係人對各個重要議題之關注程度，以及由內部相關單位主管評估各個議題對公司營運的衝擊與影響程度，依此進行重大性議題之排序與分析。爾後，王道銀行再依據辨別之重大性議題調整公司營運策略，同時向利害關係人做出回應。

圖1-3：界定利害關係人與分析重大性議題之流程



1.3.1 重要議題篩選與辨識

王道銀行透過多元化的溝通管道，同時考量國際永續發展趨勢以及國內外同業關注焦點，瞭解與歸納利害關係人的關注議題。王道銀行2020年度企業社會責任重要議題係根據2019年所建立之重要議題進行調整，除了合併相近意涵之議題，並調整部分議題之文字以擴大其意涵。與前一年度相較，各項議題之變動與調整如表1-2。

表1-2：重要議題調整與變動說明

2019年重要議題	2020年重要議題	2019年重要議題	2020年重要議題
營運績效	營運績效	職業健康與安全	平等與友善的職場
股東權益		員工溝通	
公司發展策略	創新與策略	人權平等	
誠信經營	誠信經營與公司治理	資安與客戶交易安全	資訊安全
董事獨立性及專業度		金融創新	金融包容性
資訊透明揭露	資訊透明與產品揭露	客戶滿意度及服務品質	服務品質與客戶滿意度
產品風險揭露		申訴管道	
法令遵循及內部稽核	法令遵循及內部稽核	企業品牌形象	--
防制洗錢與打擊資恐		社會關懷	社會關懷
個人資料保護		藝文推廣	藝文推廣
風險管理	風險管理	綠色採購	環境永續
危機處理		節能減碳	
人才培育與訓練	人才培育與訓練	供應商管理	供應商管理
薪酬福利	員工薪酬與福利		

1.3.2 重大性議題排序與分析

為了解利害關係人對各項重要議題的關注程度，王道銀行進行「利害關係人關注議題問卷調查」，邀請員工、股東、客戶、社會大眾與供應商等各類利害關係人填寫，共回收971份問卷，同時參考金融主管機關2020年度重視議題，確認所有利害關係人對各項議題之關注程度，如圖1-4之Y軸。接著，由王道銀行企業社會責任委員針對各項議題「對公司營運的衝擊與影響程度」給予評分，確認各項議題對公司營運的衝擊與影響之程度，如圖1-4之X軸。王道銀行利害關係人重大性議題分析矩陣圖如圖1-4所示：

圖1-4：利害關係人重大性議題分析矩陣圖



重大性議題分析結果經企業社會責任委員會討論確認，共有12項列為2020年度重大性議題，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12項重大性議題包括：誠信經營與公司治理、資訊透明與產品揭露、風險管理、法令遵循及內部稽核、資訊安全、服務品質與客戶滿意度、營運績效、創新與策略、金融包容性、人才培育與訓練、平等與友善的職場以及員工薪酬與福利，各議題之關鍵風險與機會、管理方針之對應章節、主要內部政策以及衝擊範圍詳見表1-3。

表1-3：重大性議題之管理方針、內部政策與衝擊範圍

衝擊範圍中直接關係標示○，商業關係標示#，間接關係標示※

重大性議題	關鍵風險與機會	對應GRI特定主題	管理方針	主要內部政策	衝擊範圍
誠信經營與公司治理	金融業肩負保管人民財產之責，需秉持誠信經營為核心價值，並透過專業且獨立之董事會，發揮關鍵決策及盡責督導功能，以獲得利害關係人的信賴與支持。不誠信行為可能造成公司損失或政府裁罰，嚴重影響公司形象。	205反貪腐 206反競爭行為	3.1 治理架構 3.2 誠信經營 3.3 法令遵循	「誠信經營守則」 「道德行為準則」 「公司治理實務守則」 「防治內線交易員工守則」 「董事會議事規則」 「獨立董事之職責範疇規則」 「董事會績效評估辦法」	公司與員工(○) 客戶(#) 供應商(#) 股東(※) 政府機關(※)
資訊透明與產品揭露	建立透明且公開的資訊揭露管道，以增加利害關係人對王道銀行的認識與信任，包括財務資訊、治理情形以及產品揭露等。	417行銷與標示	3.1 治理架構 4.2 服務品質與客戶體驗	「資本適足性與風險管理資訊揭露政策」 「對外申報與公告相關作業程序」 「衍生性金融商品適合度作業辦法」 「廣告業務招攬及營業促銷活動管理要點」 「理財商品適合度作業要點」	客戶(#) 股東(※) 政府機關(※)
風險管理	確實落實風險管理，可預防或減少各項可能對公司產生不良影響之風險，同時能在發生重大事故時降低營運風險，維持業務正常運作；有效的風險管理能進而在市場或環境風險發生時增加公司的競爭力。	201經濟績效	3.4 風險管理	「風險管理政策」 「授信政策」 「作業風險管理辦法」 「信用風險管理準則」 「市場風險管理辦法」 「重大偶發事件管理辦法」 「重大事故緊急應變及復原計劃施行辦法」 「天然災害緊急應變作業程序」	公司與員工(○) 客戶(#) 供應商(#) 股東(※) 政府機關(※)
法令遵循及內部稽核	銀行業須嚴格遵循各項金融法令與內部稽核制度，確保全體員工遵循，以避免違法風險及裁罰，進而造成公司損失、影響正常營運和良好聲譽。	205反貪腐 418客戶隱私 419社會經濟法規遵循	3.2 誠信經營 3.3 法令遵循 3.5 資訊安全	「內部控制三道防線實務準則」 「法令遵循制度辦法」 「行務檢查辦法」 「自行查核暨自行評估辦法」 「檢舉案件處理辦法」 「防制洗錢及打擊資恐政策」 「個人資料檔案安全維護辦法」 「個人資料管理政策」	公司與員工(○) 客戶(#) 供應商(#) 股東(※) 政府機關(※)
資訊安全	打造安全的金融交易環境以及完善保護顧客資料，為金融業之責，數位金融服務更需確保資訊安全，以獲得消費者信任，避免資安事件之風險。	418客戶隱私	3.5 資訊安全 4.4 客戶隱私與交易安全	「資訊安全政策」 「資訊安全組織實施要點」 「資訊安全管理制度要點」 「企業網路銀行業務管理要點」 「個人網路暨行動銀行業務管理要點」	公司與員工(○) 客戶(#) 政府機關(※)

重大性議題	關鍵風險與機會	對應GRI特定主題	管理方針	主要內部政策	衝擊範圍
服務品質與客戶滿意度	提供客戶優質的金融服務體驗以及完善的申訴管道，持續提升客戶滿意度，創造優良客戶關係，並避免品牌形象及商譽損失。	417行銷與標示	4.1 金融服務與創新 4.2 服務品質與客戶體驗	「公平待客原則規範」 「客戶申訴暨金融消費爭議處理辦法」 「客戶申訴暨爭議事件通報處理作業要點」	客戶(＃) 政府機關(※)
營運績效	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。營運績效不彰將衝擊員工和股東的信心，營運績效的提升則將有助於公司各面向的推展。	201經濟績效	2.2 經營績效與榮譽 2.3 市場環境與發展策略 3.1 治理架構	「公司章程」 「目標管理實施辦法」 「股東會議事規則」 「股權管理辦法」	公司與員工(○) 股東(※)
創新與策略	公司須明確訂定公司短、中、長期的發展策略，並持續創新，打造獨特性和競爭力，以爭得市場先機。	201經濟績效	2.1 關於王道銀行 2.3 市場環境與發展策略	「公司章程」 「目標管理實施辦法」	公司與員工(○) 客戶(＃) 股東(※)
金融包容性	金融包容性將使公司運用商業模式打造有利於社會及環境永續的環境，並使更多消費者能有效取得金融服務，進而引導產業朝可持續性發展，實踐永續金融。	203間接經濟衝擊	4.1 金融服務與創新 4.3 責任金融	「公司章程」 「目標管理實施辦法」	客戶(＃) 社會大眾(※) 政府機關(※)
人才培育與訓練	公司的成長與發展仰賴人才，持續提升員工職能與培訓，有效育才留才，才能打造公司競爭力。	404訓練與教育	5.3 員工培育與發展	「員工教育訓練實施要點」 「績效管理辦法」 「員工晉升管理辦法」	公司與員工(○)
平等與友善的職場	提供多元、平等且健康之工作環境以及暢通之內部溝通管道，打造符合員工需求的幸福職場，以吸引人才並提升人才留任率，同時能避免職安或歧視事件的發生。	402勞/資關係 403職業安全與衛生 405員工多元化與平等機會 406不歧視 407結社自由與團體協商 408童工 409強迫或強制勞動 411原住民權利 412人權評估	5.1 員工組成與友善職場 5.4 員工溝通與交流	「人權政策」 「招募甄選管理要點」 「性騷擾防治措施、申訴及懲戒要點」 「職業安全衛生工作守則」 「員工健康檢查要點」 「員工退休辦法」	公司與員工(○) 政府機關(※)
員工薪酬與福利	建立完善且公平的薪酬制度，並給予具競爭力的薪酬和福利，方能吸引優秀人才，帶動公司的進步與發展，同時避免勞資爭議之發生。	201經濟績效 202市場地位 401勞雇關係	5.2 員工薪酬與福利	「員工薪酬管理辦法」 「員工持股信託管理辦法」 「員工貸款管理辦法」 「員工出勤管理要點」	公司與員工(○)

1.3.3 利害關係人議合

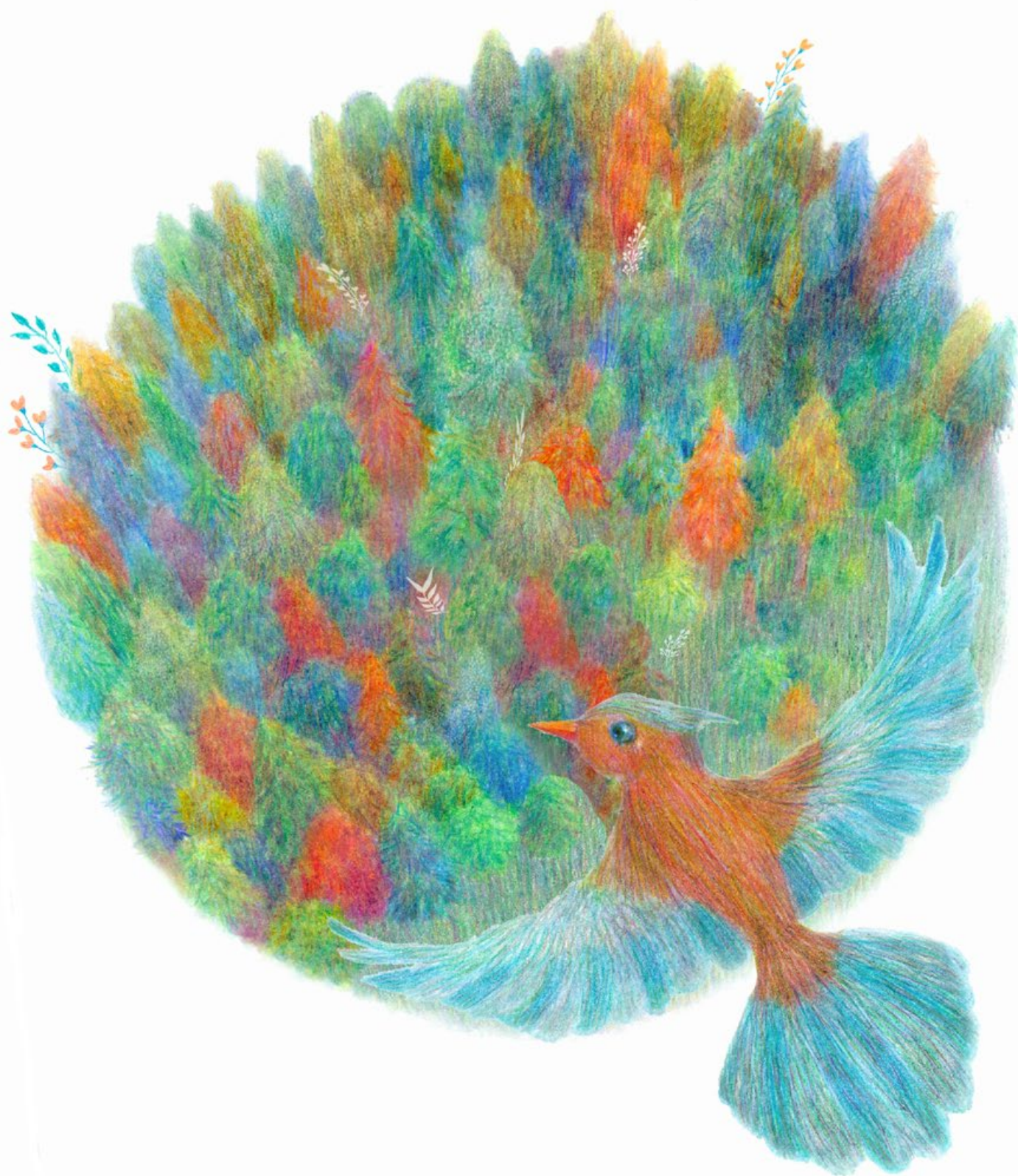
王道銀行為持續瞭解所有利害關係人的意見，於公司官方網站設立「企業社會責任專區」，並建置「意見回饋」功能，讓所有利害關係人可以透過開放式問卷提出建議及表達意見；此外，亦於官網設立「利害關係人專區」，公告各個利害關係人的專屬聯絡窗口及聯絡方式。王道銀行針對各利害關係人提供多元、便利之溝通管道，以進行即時而有效的互動，主要的溝通管道與做法如表1-4。

表1-4：利害關係人溝通管道及溝通頻率

利害關係人	關注之議題	我們的回應	溝通管道與溝通頻率
員工	員工薪酬與福利 營運績效 平等與友善的職場 誠信經營與公司治理 資訊安全	5.2 員工薪酬與福利 2.2 營運績效與榮譽 5.1 員工組成與友善職場 3.2 誠信經營 3.5 資訊安全 4.4 客戶隱私與交易安全	<ul style="list-style-type: none"> • 每季定期召開勞資會議，溝通勞資意見與提升勞動條件。 • 不定期舉辦各部門會議，了解員工工作狀況，同時促進主管和員工的雙向溝通。 • 每半年發行一次《企業文化期刊》，傳達公司政策、訊息，並讓員工表達意見。 • 每年辦理一次員工滿意度調查及需求調查，以瞭解同仁的真實需求與對公司的期望。 • 建置差勤及教育訓練線上平台，即時提供相關資訊查詢，並設計課程滿意度調查，讓員工表達意見。 • 設置「員工申訴信箱」、「性騷擾申訴信箱」及「WeCare」員工意見信箱等直接反映的管道。 • 於社群媒體成立員工社團，提供員工照顧政策與活動訊息，並增進雙向溝通。
客戶	資訊安全 誠信經營與公司治理 資訊透明與產品揭露 服務品質與客戶滿意度 法令遵循及內部稽核	3.5 資訊安全 4.4 客戶隱私與交易安全 3.2 誠信經營 2. 企業概況 4.2 服務品質與客戶體驗 4.2 服務品質與客戶體驗 3.2 誠信經營 3.3 法令遵循	<ul style="list-style-type: none"> • 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。 • 設立申訴窗口，客戶可隨時透過電話、視訊或電子郵件等方式反映意見。 • 於公司官網提供各項產品說明書，揭露商品特性、風險及費用等相關資訊。 • 於線上社群媒體（Facebook、Instagram、YouTube）成立官方粉絲專頁，介紹各項產品服務，並即時回應消費者回饋。 • 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。
股東	誠信經營與公司治理 營運績效 法令遵循及內部稽核 服務品質與客戶滿意度 風險管理	3.2 誠信經營 2.2 營運績效與榮譽 3.2 誠信經營 3.3 法令遵循 4.2 服務品質與客戶體驗 3.4 風險管理	<ul style="list-style-type: none"> • 每年召開1次股東常會，並即時於公開資訊觀測站及公司網站揭露重要訊息。 • 每年舉辦2次法人說明會，揭露公司財務資訊與營運方針。 • 於公司網站設置「投資人專區」，每季揭露1次財務業務資訊，且每月定期公告自結合併損益。 • 於公司網站上公告獨立董事與稽核主管及會計師實際之溝通情形，並註明日期與溝通結果。 • 提供股務代理聯繫管道，協助股東處理股務事宜。

利害關係人	關注之議題	我們的回應	溝通管道與溝通頻率
政府機關	誠信經營與公司治理 資訊透明與產品揭露 風險管理 法令遵循及內部稽核	3.2 誠信經營 2. 企業概況 4.2 服務品質與客戶體驗 3.4 風險管理 3.2 誠信經營 3.3 法令遵循	<ul style="list-style-type: none"> 參與政府機關之座談會、研討會、年會，配合並回應政府政策。 配合主管機關監理與查核，確切遵守法令並參與評鑑。 實地拜會與邀訪主管機關，建立直接交流管道。 以公文、電子郵件進行雙向溝通。
社會大眾	資訊安全 服務品質與客戶滿意度 風險管理 誠信經營與公司治理 資訊透明與產品揭露	3.5 資訊安全 4.4 客戶隱私與交易安全 4.2 服務品質與客戶體驗 3.4 風險管理 3.2 誠信經營 2. 企業概況 4.2 服務品質與客戶體驗	<ul style="list-style-type: none"> 設置企業溝通部、發言人及代理發言人，即時提供正確的公司訊息。 不定期發布新聞稿或舉辦記者會，並於公司官方網站設立新聞及活動專區，讓社會大眾獲知公司訊息與發展現況。 於社群媒體粉絲頁溝通公司的公益品牌形象，提升公益議題之號召性與參與度。 參與各類非營利組織、學術團體、社區協會舉辦之論壇或研討會，傾聽社會需求。 不定期舉辦藝文表演、講座、公益活動等，回饋大眾並與社會大眾直接交流。
供應商	資訊安全 資訊透明與產品揭露 誠信經營與公司治理 營運績效 創新與策略	3.5 資訊安全 4.4 客戶隱私與交易安全 2. 企業概況 4.2 服務品質與客戶體驗 3.2 誠信經營 2.2 營運績效與榮譽 2.1 關於王道銀行 2.3 市場環境與發展策略	<ul style="list-style-type: none"> 達一定交易金額之供應商，必須填具「供應商企業社會責任自評表」以了解其企業社會責任實踐情形，促進落實永續發展。 不定期進行供應商實地訪視，並填具「供應商現場訪視問卷」，進行直接交流。 不定期以電話、電子郵件和供應商進行雙向溝通。 舉辦供應商會議討論承包業務，以建立直接的溝通管道。

2. 企業概況



2.1 關於王道銀行

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。

2.1.1 公司簡介

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前央行總裁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，協助政府扶植台灣產業發展。

隨著台灣產業結構的轉型，在工業銀行的階段性任務完成後，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」，除了持續深耕包括短中長期授信、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、投資理財、保險等線上金融服務，以數位科技打造普惠金融願景，成為台灣第一家原生數位銀行。2017年5月，王道銀行於臺灣證券交易所掛牌上市，成為市場上睽違十多年來首家掛牌上市的銀行。

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



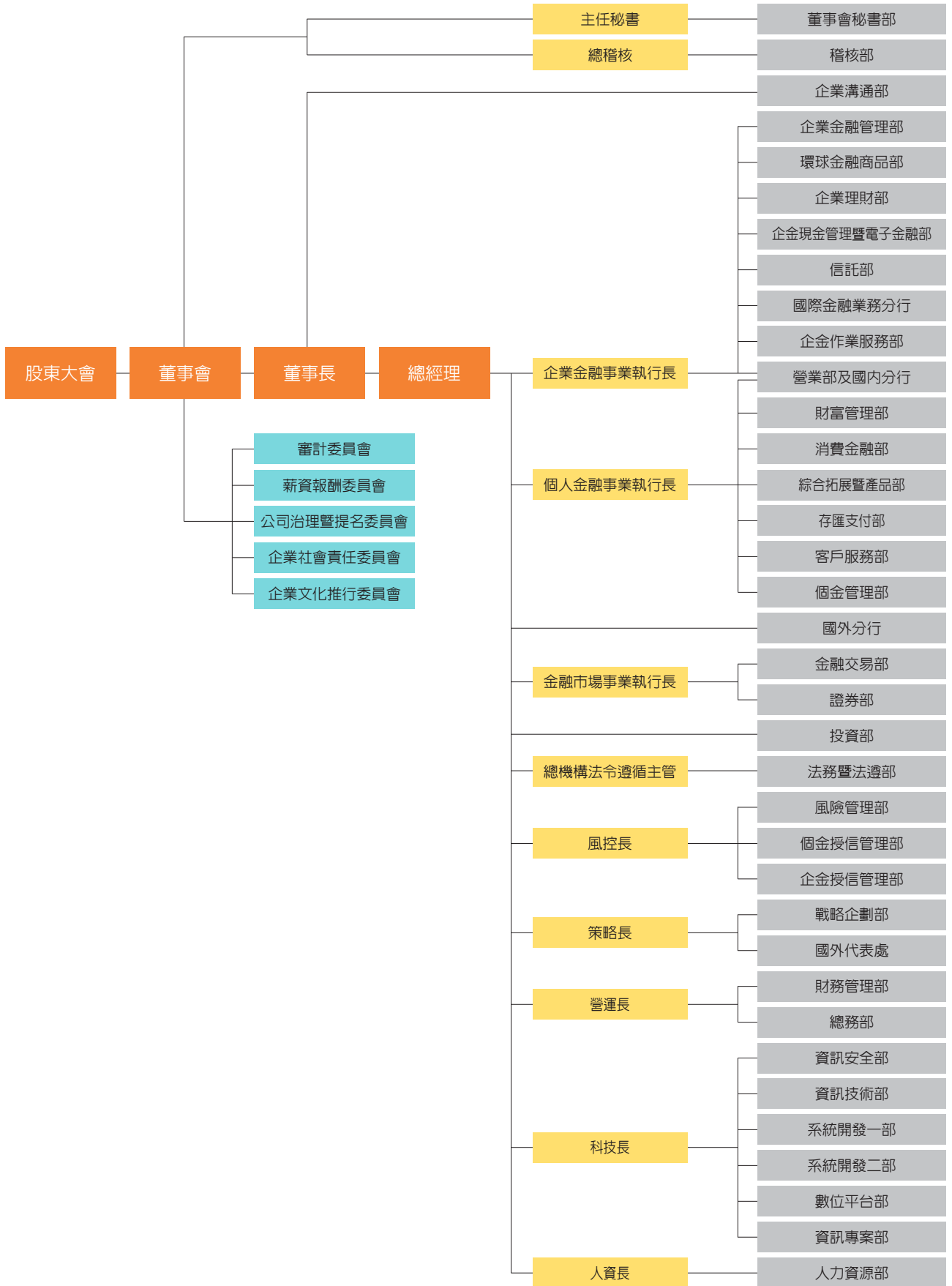
王道銀行內湖總部大樓



王道銀行桃園分行

圖2-1：王道銀行組織系統圖

基準日：2021年3月23日



王道銀行是台灣首家以數位通路為主的原生數位銀行，以數位金融的新思維，致力於提供消費者便利且安全的金融服務，以金融科技打造普惠金融的願景。王道銀行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，並導入大數據分析，充分發揮金融科技的優勢，迅速、準確且即時地回應市場需求。

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

圖2-2：個人金融服務

存款

王道銀行的客戶可以隨時使用本行O-Bank App進行轉帳、繳費、買賣外匯以及收付款等功能，並可隨時查詢每月綜合對帳單，輕鬆管理帳務。此外，客戶不須臨櫃即可線上辦理各項高利活儲或定儲專案，滿足客戶儲蓄需求。

消費

王道銀行簽帳金融卡（Debit Card）之可刷卡額度與存款帳戶連動，讓消費者能有效控管消費不透支。此外，王道銀行簽帳金融卡更提供國內、外無上限的刷卡現金回饋，每一筆刷卡消費皆即時推播通知，保障消費者權益。

貸款

王道銀行依據不同的客戶資金需求推出多種貸款商品，提供快速、簡單、便利的申請流程與體驗，即時滿足客戶資金需求。



投資

王道銀行領先業界推出機器人理財服務，運用大數據及系統演算法，根據個別客戶需求以及其風險承受度，提供客製化的投資組合建議，並隨時追蹤市場狀況，自動提供投資調整建議。此外，王道銀行機器人理財最低投資金額僅需新台幣1,000元，大幅降低消費者的投資門檻，實踐普惠金融。

保險

客戶可於王道銀行線上購買各種保險商品，包括儲蓄型、保障型、增額型等多樣性選擇，讓客戶能夠依據人生不同階段進行理財規劃，滿足客戶對生活保障與資產保全的需求。

2.1.2 集團布局

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，創造經營綜效。

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

發展迄今，王道銀行集團架構出橫跨台灣、香港、大陸及美國三岸四地之國際金融業務平台，並積極整合集團資源，協助客戶在不同發展階段中持續提升競爭力，同時，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，提供客戶全方位的金融服務。王道銀行集團分布如圖2-3。

圖2-3：王道銀行集團分布圖



2.1.3 B型企業認證

B型企業認證 (Certified B Corporation) 是由美國非營利組織B型實驗室 (B Lab) 所推動，鼓勵企業跳脫傳統資本主義所追求的利益最大化，以創造共享價值最大化為目標，並從公司治理、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，鼓勵企業以商業的力量做好事，追求「Best for the World, not Best in the World (成為對世人最好的企業，而非世界上最好的企業)」。

王道銀行奠基於近年來積極規劃及執行企業社會責任相關舉措，2017年投入B型企業認證的申請後即快速且順利地通過認證，成為當時台灣第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，更是全球第一家通過B型企業認證的上市銀行。B型企業認證每三年需重新認證一次，王道銀行於2021年3月再度通過重新認證審查，認證分數更獲提升，表彰王道銀行持續追求永續經營的成果，獲得國際組織的再次肯定。

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，王道銀行將持續與所有利害關係人共創多贏，實踐「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。



王道銀行獲得B型企業認證，致力於以商業的力量做好事



王道銀行董事長駱怡君不僅帶領本行獲得B型企業認證，更戮力推動B型企業運動

2.2 營運績效與榮譽

2.2.1 營運績效

王道銀行2020年合併財務報表之淨收益為新台幣80.56億元，個體財務報表之淨收益為新台幣46.51億元，其中，個體淨收益進一步依照來源別區分，於國內、外以及各項業務之個體淨收益百分比如圖2-4與2-5所示。

圖2-4：王道銀行2020年淨收益佔比：依地區區別

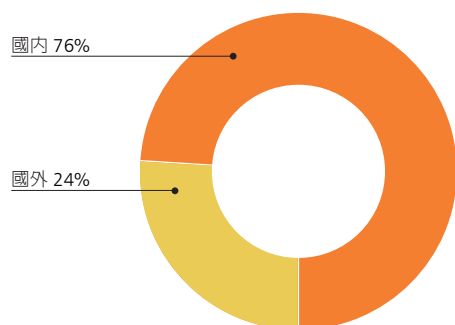
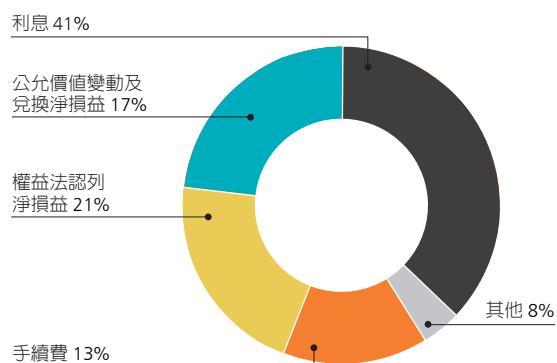


圖2-5：王道銀行2020年淨收益佔比：依業務區別



王道銀行2020年合併稅前淨利為新台幣30.99億元，個體稅前淨利為新台幣12.36億元，合併稅後淨利為新台幣23.01億元，個體稅後淨利為新台幣11.47億元。王道銀行過去五年之個體淨收益、個體稅前淨利以及稅後淨利如圖2-6及2-7所示，其中，2017年至2020年的淨利下滑，係因轉制商業銀行的各項投資與建置個金事業費用所致。

圖2-6：王道銀行2020年之淨收益

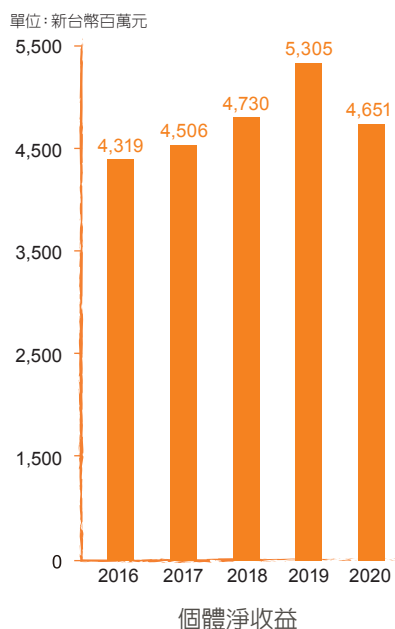


圖2-7：王道銀行2020年之稅前淨利與稅後淨利

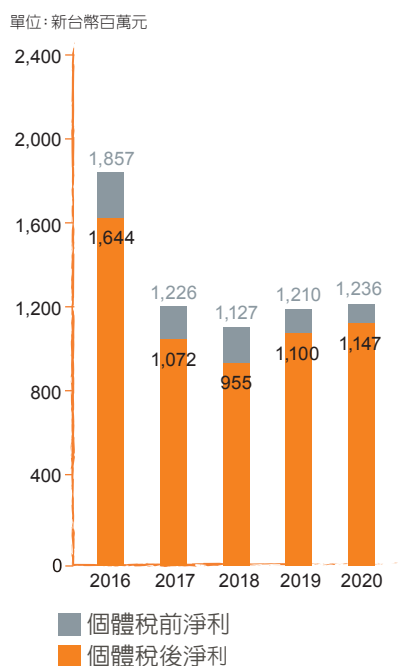
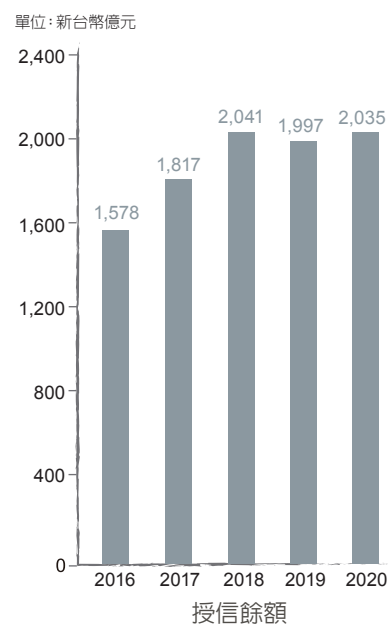


圖2-8：王道銀行2020年之授信餘額



註：圖2-6~2-8為個體財務報表數字

截至2020年底，王道銀行資產總額達3,288.5億元，授信餘額為新台幣2,035億元，資本適足率為12.67%，第一類資本比率為11.46%，普通股權益比率為11.34%；每股稅後盈餘（EPS）為0.41元，股東權益報酬率（ROE）和資產報酬率（ROA）分別為3.33%與0.35%。中華信評於2020年授予本行長、短期信用評等為「twA」及「twA-1」。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2-1：王道銀行近兩年營運績效總覽

項目/年份	2020年	2019年
淨收益(仟元)	4,651,476	5,305,215
資產總額(仟元)	328,853,648	335,252,833
股東權益(仟元)	35,555,895	33,259,203
負債總額(仟元)	293,297,753	301,993,630
稅後淨利(仟元)	1,147,403	1,100,433
員工平均收益額(仟元)	5,084	5,337
員工平均稅後獲利額(仟元)	1,254	1,107
每股盈餘(元)	0.41	0.45
資產報酬率(%)	0.35	0.33
股東權益報酬率(%)	3.33	3.37

註1：員工平均收益額 = 淨收益/本行員工人數；員工平均稅後獲利額 = 稅後淨利/本行員工人數

註2：此表為個體財務報表數字。

2.2.2 獲獎榮譽

王道銀行自成立以來即與眾多企業客戶共同成長、追求卓越，2017年轉制商業銀行跨入個人金融市場，推出多項創新的數位金融服務，更獲得諸多獎項之肯定。此外，王道銀行近年來秉持著「利他圓己」的企業精神實踐社會責任，在企業經營過程之中結合永續思維，一路走來更廣獲各界肯定，王道銀行歷年獲獎紀錄如表2-2。

表2-2：王道銀行歷年獲獎紀錄

年份	獎項
2002年	• 台灣金融研訓院－「台灣傑出金融業務菁業獎」最佳風險管理獎
2003年	• 台灣工銀企業貸款債權信託受益證券（CLO-1）獲Asia Money、The Asset、Financial Asia國際知名財經媒體評選為「亞洲地區2003年最佳境內發行資產證券化案例」（Deal of the Year）
2004年	• 台灣金融研訓院－「台灣傑出金融業務菁業獎」最佳商品設計獎
2011年	• 中華民國公益團體服務協會－「國家公益獎」
2012年	• 金融聯合徵信中心－「金質獎」
2014年	• 金融聯合徵信中心－「金質獎」
2016年	• 台灣永續能源基金會－「企業永續報告獎」銀獎
2017年	• 台灣永續能源基金會－「企業永續報告獎」金獎 • Gartner亞太區數位金融創新競賽－「最佳創新數位商業模式獎」與年度最高榮譽「亞太區最佳數位金融大獎」 • 美國B型實驗室（B Lab）－「B型企業認證」 • 經濟部中小企業處－「Buying Power社會創新企業產品及服務採購獎勵機制」貳獎

年份	獎項
2018年	<ul style="list-style-type: none"> 天下雜誌－「天下企業公民獎」中堅企業組新秀獎 台灣永續能源基金會－「性別平等獎」以及「企業永續報告獎」銀獎 經濟部中小企業處－「Buying Power社會創新企業產品及服務採購獎勵機制」貳獎以及特別獎 財團法人公共關係基金會－「企業形象獎傑出獎」 臺灣證券交易所－入選「銳聯臺灣高薪酬100指數」成分股 亞洲銀行家 (The Asian Banker)－「2018年臺灣最佳數位銀行 (The Best Digital Bank in Taiwan)」 IDC國際數據資訊－「IDC數位轉型大獎 (DX Awards)」訊息及數據轉型領導者獎項 台灣金融研訓院－「台灣傑出金融業務菁業獎」最佳數位金融獎 遠見雜誌－「2018年數位金融服務最佳銀行大賞」傑出獎 中華民國國家企業競爭力發展協會－「國家品牌玉山獎」傑出企業類全國首獎、傑出企業領導人以及最佳產品類 金管會－獲評選為辦理中小企業放款甲等績優銀行
2019年	<ul style="list-style-type: none"> 天下雜誌－「天下企業公民獎」中堅企業組第六名 台灣永續能源基金會－「台灣永續企業績優獎」、「性別平等獎」、「創意溝通獎」、「人才發展獎」以及「企業永續報告獎」金獎 經濟部中小企業處－「Buying Power社會創新企業產品及服務採購獎勵機制」貳獎 臺灣證券交易所－入選「公司治理100指數」成分股 臺灣證券交易所－入選「銳聯臺灣高薪酬100指數」成分股 亞洲銀行家－(The Asian Banker) 2019年「臺灣最佳雲端應用獎」 遠見雜誌－「2019年數位金融服務最佳銀行大賞」傑出獎
2020年	<ul style="list-style-type: none"> 天下雜誌－「天下企業公民獎」中堅企業組第二名 台灣永續能源基金會－「台灣永續企業績優獎」、「性別平等獎」、「創意溝通獎」以及「企業永續報告獎」銀獎 經濟部中小企業處－「Buying Power社會創新企業產品及服務採購獎勵機制」參獎以及特別獎 財團法人公共關係基金會－「企業形象獎傑出獎」、「品牌傳播獎優異獎」以及「企業社會責任獎優異獎」 臺灣證券交易所－「2020年度公司治理評鑑」上市公司前5% 臺灣證券交易所－入選「公司治理100指數」成分股 臺灣證券交易所－入選「銳聯臺灣高薪酬100指數」成分股 卓越雜誌－「最佳網路銀行獎」



王道銀行榮獲2020年「天下CSR企業公民獎」中堅企業第二名，王道銀行駱怡君董事長與評審長林信義合影



王道銀行榮獲2020台灣企業永續獎四大獎項

2.3 市場環境與發展策略

2.3.1 銀行業經營環境與未來展望

2020年，全球經濟受新冠肺炎（COVID-19）疫情衝擊，各國雖採取多項激勵措施，並逐步重啟經濟活動，然而經濟復甦仍具不確定性。台灣因疫情控制得宜，並受惠台商回流、國外資金湧入，經濟情勢相對穩定，行政院主計總處公布2020年台灣經濟成長率達3.11%，為近三年來新高；整體金融業稅前淨利為新台幣6,756億元，較前一年成長6.48%，成長動能主要來自證券業及保險業，因受惠股、債市成長而獲利創新高；然而，銀行業則因受疫情影響帶來的金融市場波動、降息、匯損以及海外據點營運衝擊等，致使獲利較前一年衰退8.9%，總獲利為3,708億元。

展望2021年，新冠肺炎疫苗問世將有助帶動全球經濟復甦，雖然重啟復甦之時點、各國財政刺激力度以及全球貿易恢復情形仍存在諸多不確定性，然全球經貿應可望在震盪中逐步回溫。台灣經濟狀況在內需市場與投資支撐下相對穩健，然外貿恢復情形仍仰賴全球經濟狀況，行政院主計總處預測2021年經濟成長率為5.46%。

聚焦國內銀行業的未來經營環境，疫情使消費者對於零接觸的數位金融服務需求大幅提升，再加上金管會公布「金融科技發展路徑圖」作為未來三年的發展藍圖，包括開放銀行資料共享、增加應用場景及建立與經營生態圈等等，金融業需積極開創多樣化且差異化之金融商品，以服務更多不同需求的客群；此外，永續發展已成為銀行業務策略的發展焦點，除了聯合國發布「責任銀行原則」，主管機關亦規劃「綠色金融行動方案2.0」以及「公司治理3.0永續發展藍圖」，皆將促使金融業加速投入發展責任融資與責任投資。

2.3.2 公司發展策略

金融科技的應用已成為銀行提升競爭力的重要發展趨勢，同時，非金融業者藉由科技專長跨足金融業版圖，更使得銀行業者積極發展數位實力。王道銀行個人金融業務歷經四年耕耘，已累積堅實的數位銀行經驗與客戶基礎，未來除了持續優化數位通路服務體驗，提升客戶黏著度，亦將聚焦高利基授信業務及客製化理財商機，加強客群經營深度及廣度，此外，更將整合銷售海外債券、境內外結構型商品等理財商品，滿足不同的客戶需求。隨著個金各項理財產品的建置更趨完善，王道銀行個金業務與企金業務將更密切合作，共同拓展薪轉及客製化理財商機。

企金業務方面，王道銀行持續以「精品銀行」為策略精耕原有客群，亦將在現有客戶基礎下擴及至上下游產業鏈之客戶，同時拓展中型市場企業（MME）客群，致力於增加手續費收入、提升利差結構，並透過財務行銷部門（TMU）業務及結構型商品之推展，持續提升整體企金業務獲利，確保永續成長動能。王道銀行亦將持續與集團間各子公司加強合作，期能結合本行之創新能力，提供量身打造的整合式金融解決方案，滿足企業主及公司客戶的各項理財需求。

轉投資事業方面，因應中國大陸中小企業蓬勃發展的融資需求，王道銀行藉由子公司台灣工銀租賃及台駿國際租賃，將持續推動兩岸租賃事業佈局，建構兩岸租賃平台。此外，王道銀行與中國光大銀行、中青旅控股合資成立北京陽光消費金融股份有限公司，已於2020年8月正式開業，以創新的數位消費金融服務滿足大陸市場需求，期能兩路並進擴展大陸中小企業及個人消費金融市場商機，發揮轉投資效益。

面對永續發展的趨勢，王道銀行除了持續深耕企業社會責任相關作為，精進公司治理、客戶關係、員工照顧、環境友善、社會參與等各面向的表現，並將投入永續金融的耕耘，實踐責任授信與責任投資，以及推出結合企業社會責任理念的金融產品，提升金融包容性。王道銀行將秉持著「誠信、專業、團隊、創新、榮譽」的企業核心理念，持續為所有利害關係人創造永續價值。

表2-3：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. 優化個金業務及拓展理財商品。	持續優化數位通路服務體驗，深耕個金客群的生活應用場景，同時，建置完整而靈活的理財商品，開發財富管理業務商機。
	2. 延續精品銀行策略，深耕企金客戶。	企金業務持續以精耕策略為主軸，強化資產品質，並尋求資本使用效益最大化。同時，開展中型企業融資業務，提升企金整體營運效能。
	3. 強化企金和個金的協銷機制，發揮綜效。	由企金和個金共同拓展薪轉及理財業務，發展客製化的金融服務，創造商機。
	4. 持續落實企業社會責任，深化ESG作為。	近年來持續推動企業社會責任舉措，深化ESG作為並積極提升外部評鑑機構評比，為所有利害關係人創造永續價值。
中、長期發展計畫	1. 結合策略合作夥伴之應用場景，藉由數位金融創新，強化數據之應用，提升金融中介價值。	尋求異業合作商機，於各使用場景佈建本行金融服務，並強化數據能力，創造本行獲利動能。
	2. 深化經營企、個金客戶，成為客戶主要往來銀行。	即時掌握市場動態以及客戶的需求，提供全方位的金融解決方案，成為客戶的主要往來銀行以及財顧諮詢銀行。
	3. 透過轉投資或策略聯盟提升經營績效。	除了整合集團資源以提升營運規模，並持續評估各項可強化業務互補和增進營運績效之轉投資機會。
	4. 實踐永續金融，提升金融包容性。	持續關注國內外永續發展趨勢，精進永續金融相關政策，實踐責任授信與責任投資，逐步提升金融包容性。

3. 公司治理



良好的公司治理是企業永續經營的基石，王道銀行秉持著「誠信、專業、團隊、創新、榮譽」之核心價值，以董事會為最高治理單位，建立公開、透明的治理制度，打造企業永續發展的基礎。為有效完善內部控制制度，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，加強風險管理並強化內部控制工作間的資訊溝通與協調，以全面落实內部控制。爰此，王道銀行訂定各項風險管理評估政策，以確實執行風險之辨識、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，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。此外，隨著數位金融之快速發展，王道銀行制定嚴謹的資訊安全防護措施，每年進行資安演練，以持續提升資安控管品質；而因應稅務治理國際趨勢，王道銀行亦增訂稅務治理政策，確保稅務管理機制之有效運作。

3.1 治理架構

3.1.1 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，每年定期參加董事進修課程，課程議題涵蓋經濟、法律、環境及社會等面向，以持續提升董事專業知能與法律素養，健全公司營運及公司治理，王道銀行董事會職權包括：審議公司之業務計畫、資本增減、組織規程、預算及決算、經理人之任免、重要授信案件及重大事項核定等。此外，王道銀行並設有常務董事五人組成常務董事會，於董事會休會時，由常務董事於董事會授權範圍內召開會議執行董事會職權。

王道銀行第八屆董事於2020年6月19日改選，任期至2023年6月18日止，男性董事佔比為73%、女性佔比為27%，董事中年紀最年輕的為48歲、最年長的為79歲，性別與年齡分布如表3-1。王道銀行董事會每二個月至少召開一次，2020年董事會共計召開九次，平均出席率為95.56%；常務董事會共計召開23次，平均出席率為93.04%。王道銀行董事會於2020年度通過各項治理、經濟及社會相關重要議案內容，並配合法令修訂或依業務及風險管理需要修訂內部管理規章等，共計182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，其中治理相關共計22件、社會相關共計六件，無環境相關事件。

表3-1：王道銀行董事會成員性別與年齡分布情形

基準日：2021年4月27日

項目	董事會成員性別分布		董事會成員年齡層分布		
	男性	女性	30歲以下	30~50歲	50歲以上
分類					
人數	11人	4人	0人	2人	13人
佔比	73%	27%	0%	13%	87%

表3-2：王道銀行第八屆董事簡歷表

基準日：2021年4月27日

職稱	姓名	性別	主要學歷/經歷	現職/兼任
董事長 (常務董事)	明山投資股份有限公司 代表人：駱怡君	女	王道商業銀行副董事長 美國華信商業銀行副董事長 王道商業銀行香港分行行長 台灣工銀科技顧問(股)公司總經理 美國麻省理工學院企管碩士	註1
常務董事	駱錦明	男	王道商業銀行董事長 美國華信商業銀行董事長 中華民國工商協進會理事長、榮譽理事長 中國信託商業銀行總經理 美國阿拉巴馬大學商學碩士	註2

職稱	姓名	性別	主要學歷/經歷	現職/兼任
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(股)公司董事長 國際中橡投資控股(股)公司董事長 信昌化學工業(股)公司董事長 聯強國際(股)公司獨立董事 中華民國工商協進會榮譽理事長 美國紐約大學企管碩士	註3
常務董事	怡昌投資股份有限公司 代表人：葉瑞義	男	台灣工銀科技顧問(股)公司董事長 台灣工銀柒創業投資(股)公司董事長 台駿國際租賃有限公司董事 台灣工銀租賃(股)公司總經理 王道商業銀行企業金融執行長、風險管理部資深副總經理 淡江大學保險系	註4
獨立常務董事	胡富雄	男	合作金庫證券(股)公司董事長 財團法人金融聯合徵信中心董事長 兆豐國際商業銀行董事 合作金庫銀行董事 國立台灣大學商學碩士	註5
獨立董事	林鴻光	男	財團法人台北市安永文教基金會董事長 國合科技(股)公司監察人 安永聯合會計師事務所所長、執業會計師 紐約市立大學布魯克學院企管碩士	註6
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	註7
董事	台雅投資股份有限公司 代表人：陳世姿	女	明山投資(股)公司董事長 怡昌投資(股)公司董事長 台軒投資(股)公司董事長 台雅投資(股)公司董事長 台灣工銀貳創業投資(股)公司監察人 王道商業銀行常務董事 國立台灣大學外文系	註8
董事	艾貝投資股份有限公司 代表人：鄭誠禎	男	艾貝企業(股)公司董事長 艾貝投資(股)公司董事長 三和開發建設(股)公司董事長 三和塑膠工業(股)公司董事、總經理 美國聖約翰大學企業管理碩士	註9
董事	李榮慶	男	松園開發建設(股)公司董事長 百通投資(股)公司董事 亨吉利投資有限公司董事 亨通機械(股)公司總經理 亨國(股)公司總經理 逢甲大學會計系	註10
董事	台雅投資股份有限公司 代表人：李芳遠	男	王道商業銀行總經理 王道商業銀行執行副總經理暨香港分行行長 美國華信商業銀行董事 匯豐(台灣)商業銀行資深副總裁暨工商金融業務處負責人 匯豐銀行(中國)蘇州分行首任行長、深圳分行台商業務平台副總裁 英國曼徹斯特商學院企業管理碩士	註11

職稱	姓名	性別	主要學歷/經歷	現職/兼任
董事	怡昌投資股份有限公司 代表人：林朽柴	男	台灣工銀租賃(股)公司董事長 台駿國際租賃(股)公司董事長 台灣工銀證券董事長 王道商業銀行執行副總經理 國立台灣大學商學碩士	註12
董事	明山投資股份有限公司 代表人：駱怡倩	女	慎豐投資(股)公司董事長 財團法人王道銀行教育基金會執行長 王道商業銀行風險管理部專案經理 美國南加大教育心理碩士	註13
董事	李芸	女	花旗(台灣)銀行台灣區消費金融總事業群負責人 國立台灣大學會計系	-
董事	林坤正	男	悠遊卡投資控股(股)公司董事 悠遊卡(股)公司董事 夠麻吉(股)公司獨立董事 台灣網路暨電子商務產業發展協會(TiEA)理事 康迅數位整合(股)公司創辦人/總經理 台新銀行網路銀行執行顧問 台新銀行信用卡業務主管 文化大學企研所 國立台灣大學企研所EMBA	註14

註1：代表人駱怡君兼任：華信商業銀行副董事長、財團法人艾森豪獎金中華民國協會董事、明山投資股份有限公司董事、怡昌投資股份有限公司董事、台軒投資股份有限公司董事、台雅投資股份有限公司董事、IBT Holdings Corp.董事、KC Investments Corp.(BVI)董事、Lucky Bamboo Investments Limited董事、中華民國警察之友總會常務監事、中華民國工商協進會理事、中華民國銀行公會理事、台灣女董事協會理事、刑事偵防協會理事、台灣上市櫃公司協會常務理事。

註2：常務董事駱錦明兼任：財團法人王道銀行教育基金會董事長、鴻竹投資股份有限公司董事長、財團法人台大經濟研究學術基金會董事、財團法人辜克亮文教基金會董事、臺灣水泥股份有限公司董事、財團法人兩岸共同市場基金會董事、財團法人國策研究院文教基金會董事、財團法人黃達夫醫學教育促進基金會董事、兩岸企業家峰會常務理事、台北市建國中學校友會理事、國立台灣大學校友總會監事、台北市國立台灣大學校友會監事、中華民國工商協進會榮譽理事長。

註3：代表人張安平兼任：臺灣水泥股份有限公司董事長、和平電力股份有限公司董事長、能元科技股份有限公司董事長、台泥循環能源科技股份有限公司董事長、信昌投資股份有限公司董事長、聯誠貿易股份有限公司董事長、台泥再生資源股份有限公司董事長、台泥國際集團有限公司董事長、台泥(杭州)環保科技有限公司董事長、財團法人嘉新兆福文化基金會董事長、台泥永續能源投資股份有限公司董事長、台泥儲能科技股份有限公司董事長、香港水泥有限公司董事長、TCC International Ltd. (TCCI) 董事長、TCC Hong Kong Cement (BVI) Holdings Ltd.董事長、TCC Hong Kong Cement International Ltd.董事長、Upper Value Investments Ltd.董事長、TCC International Holdings Ltd.董事長、三元能源科技股份有限公司董事長、財團法人辜嚴倬雲植物保種暨環境保護發展基金會董事長、巴商德熙國際公司董事長、臺灣證券交易所股份有限公司董事、台灣通運倉儲股份有限公司董事、嘉利實業股份有限公司董事、達和航運股份有限公司董事、中鼎工程股份有限公司董事、中信投資股份有限公司董事、臺泥資訊股份有限公司董事、振興醫療財團法人振興醫院董事、和平工業區專用港實業股份有限公司董事、Cimpor Global Holdings B.V. (原名Dutch Oyak Tcc Holdings B.V.) 董事、達和航運(新加坡)公司董事、聯強國際股份有限公司獨立董事、中華民國工商協進會榮譽理事長。

註4：代表人葉瑞義兼任：台灣工銀科技顧問股份有限公司董事長、台灣工銀柒創業投資股份有限公司董事長、臺灣工銀租賃股份有限公司董事、台駿國際租賃有限公司董事。

註5：獨立常務董事胡富雄兼任：華新麗華股份有限公司獨立董事。

註6：獨立董事林鴻光兼任：財團法人台北市安永文教基金會董事長、國合科技股份有限公司監察人。

註7：獨立董事劉榮主兼任：台灣安麗莎醫療器材科技股份有限公司獨立董事。

註8：代表人陳世姿兼任：明山投資股份有限公司董事長、怡昌投資股份有限公司董事長、台軒投資股份有限公司董事長、台雅投資股份有限公司董事長、台灣高玉餐飲事業股份有限公司董事、財團法人王道銀行教育基金會董事、Paradise Palms Ltd董事、KC Park Co.董事、SKY Capital International Group Inc. (BVI) 董事、Triple Ace Management Co., Ltd. (BVI) 董事、Crystal Lake Global Limited董事、Eagle Base Holdings Limited董事、Eagle Dynasty Investments Limited董事、Global Sail Holdings Limited (BVI) 董事、KC Investments Corp. (BVI) 董事、Star International Pacific Ltd.董事、Lucky Bamboo Investments Limited董事、台灣工銀貳創業投資股份有限公司監察人、慎豐投資股份有限公司監察人、鴻竹投資股份有限公司監察人。

註9：代表人鄭誠禎兼任：三和開發建設股份有限公司董事長、艾貝企業股份有限公司董事長、艾貝投資股份有限公司董事長、三和塑膠工業股份有限公司董事。

註10：董事李榮慶兼任：松圓開發建設股份有限公司董事長、加偉企業股份有限公司董事、亨日松精密工業股份有限公司董事、亨庭芳投資開發股份有限公司董事、通群投資開發股份有限公司董事、百通投資股份有限公司董事、亨盈機械股份有限公司董事、亨通資產管理股份有限公司董事、亨通機械股份有限公司董事、亨吉利投資有限公司董事、長揚投資股份有限公司董事、鴻福投資股份有限公司董事、翔泰投資股份有限公司董事、弘達投資股份有限公司董事、亨國股份有限公司董事。

註11：代表人李芳遠兼任：王道商業銀行總經理、華信商業銀行董事。

註12：代表人林朽柴兼任：臺灣工銀租賃股份有限公司董事長、台駿國際租賃有限公司董事長、IBTS Holdings (B.V.I.) Ltd.董事、高曼計量財務管理顧問股份有限公司監察人、駿騰新世紀股份有限公司清算人。

註13：代表人駱怡倩兼任：慎豐投資股份有限公司董事長、怡昌投資股份有限公司董事、台灣創藝產業發展基金會董事、台雅投資股份有限公司董事、明山投資股份有限公司監察人、Silver Maple Enterprises Limited董事。

註14：董事林坤正兼任：悠遊卡投資控股股份有限公司董事、悠遊卡股份有限公司董事、點鑽整合行銷股份有限公司董事、健康聯網資訊服務股份有限公司董事、夠麻吉股份有限公司獨立董事。

表3-3：王道銀行董事酬金級距表

基準日：2020年12月31日

給付本行各個董事酬金級距	董事姓名			
	董事酬金		董事酬金加計兼任員工領取相關酬金	
	本行	財務報告內所有公司	本行	財務報告內所有公司
低於1,000,000元	楊錦裕、陳世姿、林朽柴、鄭誠禎、啟業化工(股)公司、盛保熙、駱怡倩、張政權、李芳遠、游朝堂、葉瑞義	楊錦裕、陳世姿、林朽柴、鄭誠禎、啟業化工(股)公司、盛保熙、駱怡倩、張政權、李芳遠、游朝堂、葉瑞義	陳世姿、林朽柴、鄭誠禎、啟業化工(股)公司、盛保熙、駱怡倩、游朝堂、葉瑞義	陳世姿、鄭誠禎、啟業化工(股)公司、盛保熙、駱怡倩、游朝堂
1,000,000元(含)~2,000,000元(不含)	張安平、旺興實業(股)公司、詹火生、劉榮主、李芸、林坤正、胡富雄、林鴻光	張安平、旺興實業(股)公司、詹火生、劉榮主、李芸、林坤正、胡富雄、林鴻光	張安平、旺興實業(股)公司、詹火生、劉榮主、李芸、林坤正、胡富雄、林鴻光	張安平、旺興實業(股)公司、詹火生、劉榮主、李芸、林坤正、胡富雄、林鴻光
2,000,000元(含)~3,500,000元(不含)	臺灣水泥(股)公司、艾貝投資(股)公司、李榮慶	臺灣水泥(股)公司、艾貝投資(股)公司、李榮慶	臺灣水泥(股)公司、艾貝投資(股)公司、李榮慶、楊錦裕、張政權	臺灣水泥(股)公司、艾貝投資(股)公司、李榮慶、楊錦裕、張政權、葉瑞義
3,500,000元(含)~5,000,000元(不含)	-	-	-	-
5,000,000元(含)~10,000,000元(不含)	駱錦明、明山投資(股)公司、台雅投資(股)公司	駱錦明、明山投資(股)公司、台雅投資(股)公司	駱錦明、明山投資(股)公司、台雅投資(股)公司	駱錦明、明山投資(股)公司、台雅投資(股)公司、林朽柴
10,000,000元(含)~15,000,000元(不含)	怡昌投資(股)公司、駱怡君	怡昌投資(股)公司、駱怡君	怡昌投資(股)公司、駱怡君	怡昌投資(股)公司、駱怡君
15,000,000元(含)~30,000,000元(不含)	-	-	李芳遠	李芳遠
30,000,000元(含)~50,000,000元(不含)	-	-	-	-
50,000,000元(含)~100,000,000元(不含)	-	-	-	-
100,000,000元以上	-	-	-	-
總計	27位	27位	27位	27位

註：本表包含第七及第八屆董事，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3-4：2020年王道銀行董事對利害關係議案迴避執行情形

日期	議案內容	董事	應迴避原因	參與表決情形
2020.2.26 第七屆第22次 董事會	本行對中華民國工商協進會捐贈案	駱錦明、駱怡君、張安平、陳世姿、駱怡倩	具董事會議事規則第14條之利害關係	本行董事對利害關係議案，均依迴避原則，不參與討論與表決。
	本行對財團法人王道銀行教育基金會捐贈案	駱錦明、駱怡君、楊錦裕、陳世姿、張政權、駱怡倩		
2020.3.25 第七屆第24次 董事會	解除本行董事競業禁止之限制	李芳遠		
	修訂本行2020年度稽核計畫	李芳遠		
	本行2019年度董事酬勞及員工酬勞分派案	董事酬勞分派案(所有非獨立董事)：駱錦明、駱怡君、張安平(棄權)、楊錦裕、陳世姿、林朽柴、鄭誠禎、李榮慶、盛保熙、駱怡倩、董大年、李芳遠 員工酬勞分派案：李芳遠		
	本行子公司台灣工銀租賃股份有限公司董事長續聘案	林朽柴		
2020.4.29 第七屆第25次 董事會	解除本行第八屆董事競業禁止之限制	駱錦明、駱怡君、張安平(棄權)、陳世姿、林朽柴、鄭誠禎、李榮慶、駱怡倩、李芳遠		
2020.6.19 第八屆第1次 董事會	本行第五屆薪資報酬委員會成員委任案	胡富雄、林鴻光、劉榮主		
2020.7.7 第八屆第2次 董事會	本行對中華民國艾森豪獎金基金會捐贈案	駱怡君、駱錦明、陳世姿、駱怡倩	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。
	本行董事長報酬核定案	駱怡君、駱錦明、陳世姿、駱怡倩、李芳遠		
	本行駱錦明董事長退休核定案	駱怡君、駱錦明、陳世姿、駱怡倩、李芳遠		
	修訂本行員工薪酬管理辦法案	駱怡君、駱錦明、陳世姿、駱怡倩、李芳遠		
2020.8.21 第八屆第3次 董事會	本行授信戶申請授信案	張安平	具銀行法第33-1條規範之利害關係	
	本行對中華民國工商協進會捐贈案	駱怡君、駱錦明、張安平、陳世姿、駱怡倩	具董事會議事規則第14條之利害關係	
2020.11.4 第八屆第4次 董事會	本行第一屆公司治理暨提名委員會成員委任案	駱怡君、駱錦明、胡富雄、林鴻光、陳世姿、駱怡倩		
	本行風險管理委員會設置暨成員委任案	駱怡君、駱錦明、葉瑞義、陳世姿、駱怡倩		
	本行對財團法人台大經濟研究學術基金會捐贈案	駱怡君、駱錦明、陳世姿、駱怡倩		
	本行對社團法人中華民國刑事偵防協會捐贈案	駱怡君、駱錦明、陳世姿、駱怡倩		
2020.12.23 第八屆第5次 董事會	本行2021年度稽核計畫	李芳遠		
	本行2021年度兼營保險代理人業務內部稽核計畫	李芳遠		

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

●董事多元進修

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。2020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162小時，進修達成率為100%。

●董事雙向溝通

王道銀行已於公司網站上公告獨立董事與稽核主管及會計師實際之溝通情形，並註明日期與溝通結果，提升王道銀行獨立董事職權充分行使之資訊揭露透明度，包括：稽核主管於審計委員會就稽核業務辦理情形、年度稽核計劃及內控聲明書等相關事宜進行報告及溝通，並定期召開內控制度檢討座談會；會計師於審計委員會就財報查核、核閱及查核規劃等相關事宜進行報告及溝通。

●董事績效評估

王道銀行為提升董事會職能、建立績效目標以強化董事會運作成效，王道銀行董事會訂有「王道商業銀行董事會績效評估辦法」，依該辦法規定，王道銀行董事會及功能性委員會每年應至少執行一次內部績效評估，且每三年應委由外部專業獨立機構或外部專家學者團隊執行評估一次。王道銀行內部績效評估面向包括對公司營運參與程度、董事會及功能性委員會決策品質、董事會及功能性委員會組成與結構、董事之選任、職責認知、專業及持續進修、內部控制，以及企業社會責任之實踐與董事會推動公司投入ESG等其他重要議題。王道銀行董事會已於2021年第一季完成2020年度董事會績效評估作業，整體而言，王道銀行董事會及功能性委員會運作情形良好，能善盡指導與監督公司策略、重大業務及風險管理之責，董事成員亦能理解自身職責，積極參與公司營運，提供合適決策，有效增進治理品質。

3.1.2 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各類功能性委員會，其組織規程由董事會核定之，包括審計委員會、薪資報酬委員會、公司治理暨提名委員會、企業社會責任委員會及企業文化推行委員會，以專業且獨立之各類型功能性委員會，提升公司治理效能。

一、審計委員會

王道銀行於2011年2月由董事會決議設置審計委員會以取代監察人職權，並通過「審計委員會組織規程」；同年6月經股東會通過設立審計委員會，並自第五屆董事會起實施審計委員會制度，其成員由全體獨立董事組成，主要職責為監督公司財務報表之允當表達、簽證會計師之選(解)任及獨立性與績效、公司內部控制制度之有效實施、公司遵循相關法令與規則，以及公司存在或潛在風險之管控，並於2020年由董事會修訂「審計委員會組織規程」部分條文。2020年總共召開十次審計委員會會議，全體委員平均出席率為96.67%。

二、薪資報酬委員會

為建構完整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，以及評估與核定董事及高階主管之薪酬水準。薪資報酬委員會執行前述職責時，除參考顧問公司市場調查、參酌同業水準以及連結績效考核等作為薪酬之評量標準，亦應以避免引導董事、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。2020年總共召開十次薪資報酬委員會會議，全體委員平均出席率為100%。

三、公司治理暨提名委員會

為強化董事之選任機制，建構多元且專業之董事會組成，同時透過功能性委員會之監督，持續精進公司治理制度，王道銀行自2020年11月起設置公司治理暨提名委員會，委員會成員為三席董事，過半數成員為獨立董事，主要職責包括制定董事成員所需標準、審核及提名董事候選人、制定並檢討董事進修及繼任計畫、訂定公司治理實務守則及董事會績效評估辦法、監督及指導各項公司治理相關評鑑成果以及董事會績效評估等等。2020年總共召開二次公司治理暨提名委員會會議，全體委員平均出席率為100%。

四、企業社會責任委員會

為善盡企業社會責任，王道銀行於2015年1月成立企業社會責任委員會推行各項企業社會責任事務，並於同年12月正式訂定組織規程。企業社會責任委員會下設有六大組，負責擬定企業社會責任相關制度、政策方向與推動計畫，並定期召開會議追蹤各項計畫執行進度以確認執行成效，2020年總共召開三次企業社會責任委員會會議。王道銀行每年將企業社會責任報告書核備至董事會，向董事報告企業社會責任計畫之執行成果以及本行與利害關係人之諮商結果，持續精進企業社會責任績效。

五、企業文化推行委員會

為推行並落實本行「真誠以待、情義相隨」之企業文化以及「榮譽、誠信、團隊、專業、創新」之企業信念於全體員工，王道銀行率業界之先成立企業文化推行委員會，負責擬定及執行企業文化具體推動方案，且不定期和員工溝通與宣導內部政策，以全面推行企業文化。此外，企業文化推行委員會每年進行一次員工滿意度與員工需求調查，根據調查結果推出相應政策，致力形塑公司的企業文化及良好的工作氛圍。

3.1.3 股東結構與溝通

王道銀行每年召開一次股東常會，股東會議決事項包括公司章程之修訂、董事之選舉及解任、查核並承認董事會造具之表冊及報告、資本增減、分派盈餘及股息紅利，以及其他依照法令應經股東會議決之事項等。王道銀行訂有「王道商業銀行股東會議事規則」，明確規範股東會之召開方式、開會通知書送達時限以及開會流程等等，以維護股東權益，另外，亦自2012年起採電子投票平台方式，提供股東多元行使其表決權之管道。此外，王道銀行重視股東之溝通與交流，設有多元溝通管道，除了於官網設置「投資人專區」詳盡揭露公司資訊、定期公告財務績效、上傳法說會及股東會相關資訊與內容，同時提供公司發言人及代理發言人之聯繫方式，讓股東可隨時表達意見。王道銀行2020年股東常會決議配發股東2019年度之現金股利每股新台幣0.40095327元，合計新台幣9億6,520萬2,521元；特別股息每股新台幣0.425元，合計新台幣1億2,750萬元。王道銀行截至基準日止之股東結構如表3-5。

表3-5：王道銀行股東結構分布情形

基準日：2021年4月27日

普通股

單位：股

股東結構	政府機構	金融機構	其他法人	外國機構 及外國人	個人	庫藏股	合計
人數	1	2	118	95	24,105	1	24,322
持有股數	100	7,004,365	2,132,159,015	53,405,744	534,700,077	5,737,000	2,733,006,301
持有比率	0.00%	0.26%	78.02%	1.95%	19.56%	0.21%	100.00%

特別股

單位：股

股東結構	政府機構	金融機構	其他法人	外國機構 及外國人	個人	庫藏股	合計
人數	0	1	41	1	4,393	0	4,436
持有股數	0	4,855,000	242,678,524	298	52,466,178	0	300,000,000
持有比率	0.00%	1.62%	80.89%	0.00%	17.49%	0.00%	100.00%

3.2 誠信經營

3.2.1 道德與誠信

一、政策方針

王道銀行為健全誠信經營之文化，除了訂定「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，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等相關法規及其他商業行為相關法令，具體規範全體員工於執行業務時應注意事項，作為落實誠信經營之基本方針。為提升誠信經營意識，王道銀行於2019年度起每年辦理全體員工誠信經營行為之風險自評，訂定「遵循誠信經營政策聲明書」及「遵守誠信經營政策同意書」，分別由高階管理階層、現職員工以及新進人員簽署；此外，王道銀行亦將「誠信經營承諾事項條款」納入與廠商議定之合約，或是與廠商另訂「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。

二、推動情形

為持續落實誠信經營政策，由王道銀行董事會轄下企業社會責任委員會之公司治理小組擔任主責單位，負責制定誠信經營政策與防範方案，推動並監督各項誠信經營相關事宜，確保本行董事、經理人、一般員工與受任人等無違反誠信原則之情事，並追蹤各項誠信經營專案之實施成效，持續檢討改進，每年至少向董事會報告1次。企業社會責任委員會之公司治理小組主要職掌依「誠信經營守則」明訂如下：

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

王道銀行同時採行各項內部防範措施，除了針對特定職務採取定期輪調制度之外，亦施行協商休假制度，以降低營運過程發生不誠信行為之風險。此外，針對子公司落實誠信經營之情形，王道銀行訂有「轉投資事業管理辦法」，建立本行、子公司以及子公司之間的防火牆政策，並確保子公司皆已建立完善的內部控制作業流程及管理程序，依據各子公司應遵循之法規相關規定，辦理資訊安全服務系統管理、客戶資訊保密與管理、收受不當利益之禁止、業務合作及資源交互運用之限制、利害關係人暨實質利害關係人授信及交易限制、內線交易防範以及內部作業應注意事項等等。

三、吹哨人制度

為鼓勵內部及外部人員檢舉不誠信行為或不當行為，王道銀行訂有「檢舉案件處理辦法」，並於公司官網公告「吹哨人制度」，任何人發現王道銀行及集團企業與組織之董事、監察人、經理人、受僱人、受任人或是任何具有實質控制能力之人，於王道銀行有犯罪、舞弊或違反法令之虞時，得以專線電話、電子郵件或是書面

郵寄方式，向王道銀行檢舉信箱舉報，王道銀行對於檢舉人身分及檢舉內容將予以保密，並承諾保護檢舉人不因檢舉情事而遭不當處置，以落實公司治理及誠信經營。王道銀行檢舉信箱於2020年共計接獲11件信函，經檢視信函內容，均無具體被檢舉人及檢舉事由，且均無任何涉及不法或舞弊行為，實際檢舉案件數為0件。

四、教育訓練

為確保全體行員執行各項業務時均能落實遵法及合規，2020年，王道銀行法令遵循、稽核與人資等部門共同辦理21場全行實體課程及線上教育訓練，共計完訓10,664人次、訓練總時數達12,971.5小時，詳如表3-6所示，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、個資保護等重大議題進行宣導，國外法令遵循則採用專案辦理教育訓練課程，確保全行員工之遵法與合規；此外，王道銀行亦持續透過勤業眾信聯合會計師事務所舉辦「個資保護系列教育訓練」系列課程，2020年針對作業風險主管與員工進行四場次訓練，共計完訓1,694人次。在誠信經營宣導訓練部分，委請中華公司治理協會辦理董事「誠信經營與公司治理」講座，由眾博法律事務所專業講師講授，強化公司董事對企業誠信倫理概念，共計完訓15人次；全體員工之認知與遵循則由各單位持續辦理誠信經營規範之宣導，以強化全體員工的誠信經營概念，全面落實業務合規與防範不誠信行為，全行共計917人參訓。



誠信經營與公司治理講座

表3-6：2020年王道銀行相關教育訓練統計資料明細

課程名稱	舉辦次數	對象	時數	累計參加人次	訓練總時數
法遵主管教育訓練暨座談會	1	各單位法令遵循主管	2	80	160
法遵線上訓練暨測驗	2	全體員工	0.5	1,806	903
個資保護系列教育訓練	4	作業風險主管/全體員工	1	1,694	1,694
金融消費者保護法解析	1	全體員工	3	821	2,463
防制洗錢及打擊資恐教育訓練	1	全體員工	3	793	2,379
法令遵循人員在職研習班	1	各單位法令遵循主管	3	86	258
資訊安全教育訓練課程	3	全體員工	1	3,135	3,135
稽核座談會	1	單位主管/相關業務人員	1	137	137
自行查核訓練	1	自行查核作業相關人員	1	702	702
一般安全衛生教育訓練	2	當年度應符合法定時數之員工	1	201	201
	1	當年度應符合法定時數之員工	2	189	378
公司治理與誠信經營講座	1	董事	1	15	15
香港分行適用法例與守則	1	香港分行全體人員	1	88	88
誠信經營宣導教育訓練	1	全體員工	0.5	917	458.5
合計	21			10,664	12,971.5

3.2.2 內部控制與稽核

王道銀行依據金管會訂定之「金融控股公司及銀行業內部控制及稽核制度實施辦法」及「保險代理人公司保險經紀人公司內部控制稽核制度及招攬處理制度實施辦法」，建立本行內部控制制度三道防線，如圖3-1所示，以維持有效適當之內部控制制度運作，健全王道銀行之經營。

圖3-1：王道銀行內部控制三道防線



王道銀行稽核部直接隸屬於董事會，稽核人員以公正客觀、獨立超然的精神執行稽核業務，未兼任與稽核工作相互衝突或牽制之職務，以合理確保內部控制制度的有效運作。稽核部對國內外各單位以及子公司實地查核頻率，係依「金融控股公司及銀行業內部控制及稽核制度實施辦法」及「保險代理人公司保險經紀人公司內部控制稽核制度及招攬處理制度實施辦法」規定辦理，並納入年度稽核計畫，由總稽核每季定期向董事會及審計委員會報告稽核業務辦理情形，以協助董事會與管理階層瞭解內控制度運作情形；另，王道銀行董事會每半年舉辦一次座談會，與內部稽核人員就內控制度缺失進行溝通與檢討，並做成紀錄。此外，稽核部督導第一道防線之各單位執行自行查核作業，自行查核單位除了稽核部辦理一般業務查核、金融檢查機關辦理一般業務檢查以及法令遵循事項自行評估之月份，得免辦理專案自行查核之外，每半年應至少辦理一次一般自行查核，且每月至少辦理一次專案自行查核，並由稽核部每年定期對自行查核人員辦理適當查核訓練。

王道銀行稽核部2020年度已依稽核計畫及主管機關來函指示完成各項業務查核，對各單位及子公司之查核所提檢查意見均已於本行電子表單系統列管追蹤，直到完成改善，以提升內部控制制度有效性，並持續強化海外分支機構稽核作業監理。

3.3 法令遵循

3.3.1 法令遵循

王道銀行為落實法令遵循政策，每年訂定法遵計畫、檢視法遵相關制度架構與規範，並依規定定期彙整全行法令遵循辦理情形，包括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、教育訓練以及保險代理業務等辦理情形，由總機構法令遵循主管每半年向董事會及審計委員會報告，以促進董事會及相關高階主管有效掌握法令遵循事項之執行情形。

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

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

3.3.2 防制洗錢與打擊資恐

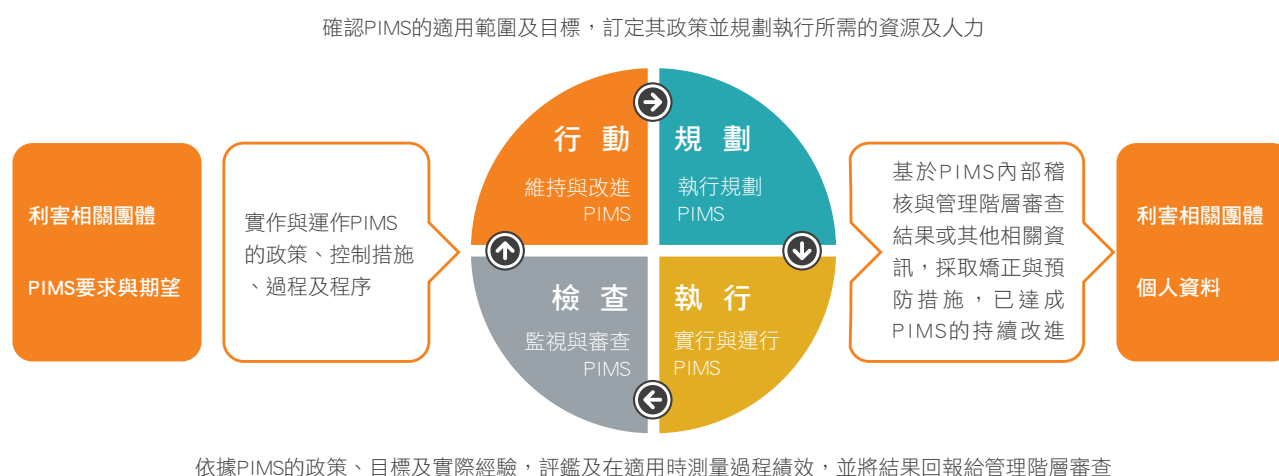
為符合主管機關對於防制洗錢與打擊資恐之相關法規要求，王道銀行依規採行風險基礎方法 (Risk-Based Approach, RBA)，以評估銀行面對洗錢及資恐之風險，並訂定相關內部規範與管理機制，對員工進行相關教育訓練。為因應不同態樣之洗錢及資恐風險，王道銀行特聘請勤業眾信顧問展開防制洗錢及打擊資恐異常交易監控態樣優化專案，專案內容包含：(1) 依RBA風險基礎方法進行異常交易監控門檻優化方案規劃；(2) 異常態樣有效性分析，該專案已於2020年2月完成。另亦聘請香港德勤顧問就香港分行之洗錢及資恐風險評估以及洗錢防制執行制度進行全面檢視，該專案於2020年9月完成。

此外，王道銀行每年以客戶、產品與服務、交易或支付管道、地域等四大構面進行全面洗錢及資恐風險評估，並依據風險評估結果發展年度風險防制計畫。為確保各項業務之辦理符合防制洗錢及打擊資恐法令規範，總機構洗錢防制專責主管配合法令規定，於新商品或新種業務申請及開辦前，需審視新產品或新服務洗錢及資恐風險評估。另，為使海外分支機構有效管控洗錢及資恐風險，除了香港分行於2017年建置全套反洗錢系統已於2018年12月上線，總行亦訂定「王道商業銀行集團防制洗錢及打擊資恐資訊分享政策」、「王道商業銀行就國外分(子)行防制洗錢及打擊資恐制度管理要點」以及「集團防制洗錢及打擊資恐資訊分享作業程序」，加強集團防制洗錢及打擊資恐之治理及資訊分享機制。

3.3.3 個人資料保護

為持續強化個人資料保護及管理，王道銀行參酌BS10012最新版本標準之個人資料管理制度 (Personal Information Management System, PIMS)，以制度化、文件化以及系統化之理念，依循規劃、執行、檢查及行動 (Plan-Do-Check-Act, PDCA) 之管理模式，建置個人資料管理制度，如圖3-2所示，分析業務流程、資訊系統以及第三方管理，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；此外，亦從「組織」、「流程」與「資訊科技」三個層面思考，由上而下從策略面著手定位組織管理與運作，透過業務流程與資訊系統的分析，檢視個人資料取得、處理、利用、傳遞、儲存、封存與銷毀等過程之生命循環，確認個資位置、存取與控管情況，同時檢視並精簡非業務所需之個人資料檔案，以降低組織的管控成本。王道銀行每年持續進行「BS10012維護顧問輔導服務」專案，提升個人資料保護及管理。

圖3-2：王道銀行個人資料管理制度



為確保個資安全管理制度能持續有效運作，王道銀行設有「個人資料管理委員會」，由總經理擔任召集人，定期召開年度個資委員會會議，督導全行個資保護及管理相關事宜、審查或核備個人資料管理相關規範、監督與指導危機處理與應變、定期檢討現行個人資料管理制度，以提高其運作效率及有效性，並成立「個人資料管理執行小組」，該小組由法務暨法遵部、風險管理部及資訊相關部門組成推動個人資料管理控制措施與計畫、協助各部門個人資料管理工作、規劃與辦理個人資料管理之宣導與教育訓練、針對各項與個人資料保護作業相關之監理要求擬定因應措施，經召集人核定後適時回應主管機關，並定期彙整個人資料管理相關資訊，向個資委員會彙報。王道銀行2020年11月18日召開年度個人資料管理委員會會議，審查及決議個資有關事項，並將個資自我評估報告呈報董事會。

圖3-3：王道銀行個資管理組織架構



為強化員工的個資保護意識與應變處理能力，王道銀行每年定期辦理全行個資保護教育訓練，並配合法令宣導及法遵教育訓練，致力將個人資料保護意識融入組織文化，以善盡個人資料保護責任。2020年度針對不同對象及主題，舉辦「2020年推動個資保護系列教育訓練」課程，總計完成四堂教育訓練，另亦透過王道銀行數位學習平台，分上、下半年辦理含有個資宣導之法遵教育訓練及測驗。

3.4 風險管理

3.4.1 風管政策與運作

金融服務業必須制定嚴謹的風險管理政策，俾使其適用於各類交易方式、產品種類以及日常營運之中，謹慎評估各項潛在風險並有效管控，以符合國內外金融監理單位之相關規範。王道銀行依據經營環境、風險管理能力以及外部法規訂定「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，提報適當核准層級核定，其作業程序包括風險之辨識、衡量、監控、報告與因應對策。

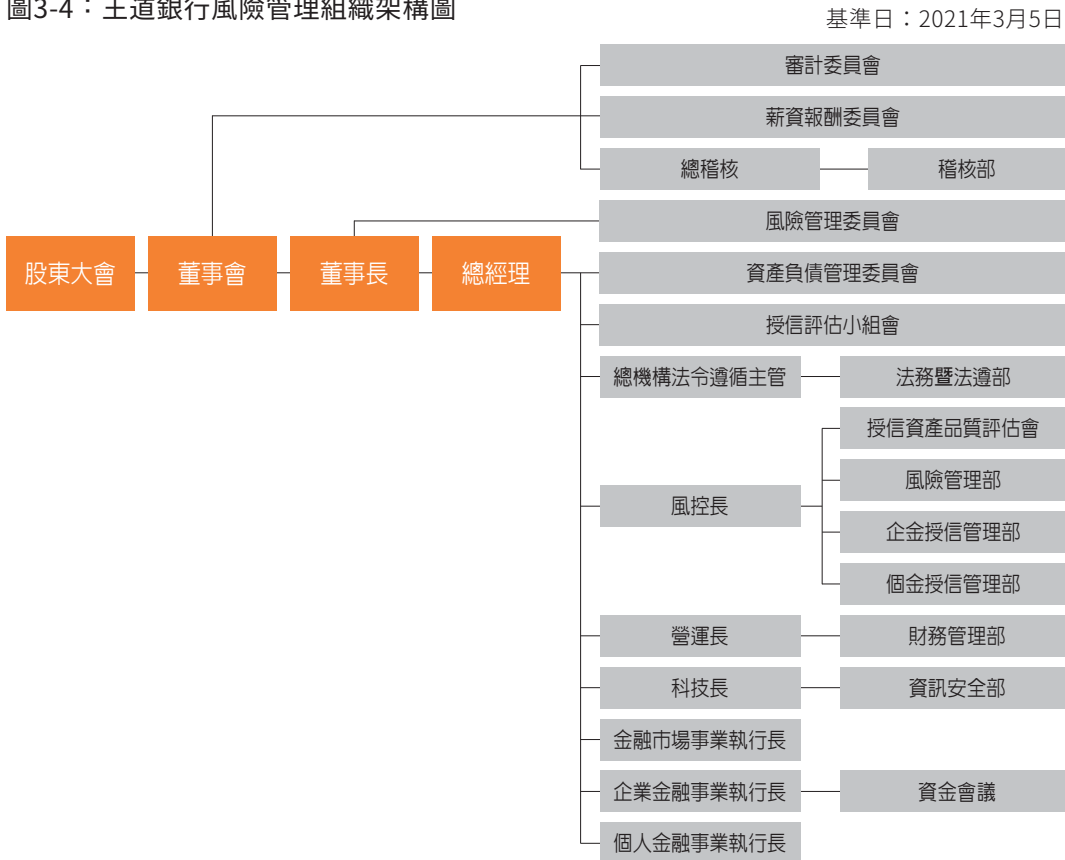
一、風險管理組織架構

王道銀行風險管理組織架構以董事會為最高管理單位，依整體營運策略與經營環境，核定風險管理機制及風險胃納，而為確保全行風險管理程序之有效執行，於董事長轄下設置「風險管理委員會」，審議全行風險管理機制暨董事會核決層級之風險管理議案，監督各項風險之風險管理及檢討執行成效；總經理轄下設置「資產負債管理委員會」以及「授信評估小組會」，並由權責單位定期召開資金會議及授信資產品質評估會議，審議相關風險提案。

王道銀行之風險控管單位以業務性質區分為風險管理部、企金授信管理部以及個金授信管理部，風險管理部負責建立全行性風險管理機制，針對信用、市場、作業、流動性、利率敏感性等風險進行辨識、衡量、監控、報告與回應措施，同時負責全行不良資產控管以及資產品質評估，督導與監控全行風險管理之執行成效；企金授信管理部執掌企金授信業務相關規範之研擬與修訂、企金信用風險評等評分及控管作業、企金授信及覆審之審查作業、企金授信契據與擔保品審核以及額度控管放行作業；個金授信管理部執掌個金授信業務相關規範之研擬修訂、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。

王道銀行風險監控作業之中，針對違反政策、限額及授權等例外事件，皆即時呈報處理並檢討改善；同時，為充分揭露風險控管情形，王道銀行於官方網站揭露董事會核定之「風險管理政策」以及風險管理組織架構與運作情形，風險管理單位並於例行性之董事會與風險管理委員會，定期提報全行風險管理執行情形，於年度財務報告中揭露執行成效。

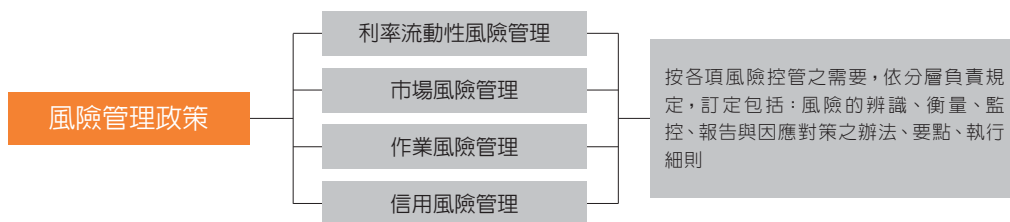
圖3-4：王道銀行風險管理組織架構圖



二、各項風險管理

王道銀行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、風險對策以及風險管理資訊溝通與呈報機制。此外，為充分揭露保證人對授信戶之權利義務及保證責任範圍，每年定期寄送保證責任通知函，告知客戶之連帶保證人於本行之最高限額保證金額及保證債務金額。王道銀行各項風險管控說明如下：

圖3-5：王道銀行風險管理政策



(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」作為推動授信業務之執行指標及風險控管依據，追求穩健的授信資產品質以及最適盈餘目標，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。此外，為提升授信利害關係人資料控管，強化利害關係人資料之間的連結性，本行已於2020年10月完成客戶資訊系統（CIS）授信利害關係人資料管理系統之優化。

（二）市場及流動性風險

王道銀行依據股權、利率、匯率等三大類產品及其風險屬性訂有管理辦法，明確規範風險管理指標、暴險額以及超逾限額狀況之通報、核決層級與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以及業務版圖規劃，擬訂管理方針與各項額度限額，並於提交資產負債管理委員會及風險管理委員會審議通過後，提報董事會核定。此外，為符合國際巴塞爾委員會《利率風險管理和監管的原則》要求銀行對銀行簿利率風險（IRRBB）須有適當的管理架構，包含各項極端值與壓力情境測試及資訊揭露，王道銀行將依照金管會相關規範建置IRRBB模組，預計2021年6月實施。

（三）作業風險

王道銀行作業風險管理政策訂有明確之組織架構、範疇、權責歸屬、規範以及執行工具，包括：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）以及整理好您的辦公桌（Clean Desk, CD）之風險辨識、控制評估與監督申報等規範。為確保作業風險管理機制得以順利推行及運作，王道銀行將作業風險管理工作列入各單位之年度工作績效考評，依執行作業風險管理工作成效劃分為五個等級，於每年底進行評核，以確保各單位落實作業風險管控；此外，王道銀行為增進內部控制制度之執行效率與監控，於2018年起建置GRC（公司治理Governance、風險管理Risk Management、法令遵循Compliance）管理平台，其中作業風險管理模組功能已於2019年上線。

為強化全體員工對營運機密及個人資料安全維護之風險管理意識，王道銀行持續推動「整理好您的辦公桌」政策，並依實際執行狀況修訂「整理好您的辦公桌作業風險管理要點」，以利各單位日常業務之執行。王道銀行風險管理單位每月不定時抽查各單位落實「整理好您的辦公桌」規範之情形，抽查範圍包含各單位自行抽查執行紀錄、個人桌面文件及資料夾、事務機以及置物櫃等，檢查是否有作業表單於下班後仍留置桌面、列印文件滯留事務機未領取、筆電未上鎖或未置於上鎖檔案櫃等情事，督導各單位確實落實。2020年，每個月執行抽查作業，上半年度查訪各單位共計88次，下半年度查訪各單位共計95次，全年度累計共抽查183次，上半年度抽查符合規範之比率為88%，經董事會及各級主管加強督導，下半年度抽查符合規範之比率提升為95%，有效降低本行營運機密及個人資料外洩或遭竊之風險。

為強化申報監理資料之正確性及時效性，王道銀行整合申報「金管會檢查局單一申報窗口財報類報表」，於2019年11月於風險管理部成立法定報表科，陸續從相關單位承辦可移交之主管機關法定報表，以符合金管會「本國銀行申報監理資料作業缺失處理要點」之規範。

（四）品牌風險管理

王道銀行自改制商銀之後，加入多元化的品牌曝光管道以及線上社群媒體互動模式，為規範社群媒體的應用及落實本行對外溝通政策，王道銀行訂有「社群媒體控管程序」，管理公司訊息與品牌形象在新興媒體的妥適性與風險；此外，為確保王道銀行對外訊息傳播的正確性、一致性與妥適性，亦訂有「王道銀行全體行員對外發言管理機制」，明確授權可代表公司對外發言之人士，包括董事長、總經理、營運長、企金長、個金長、策略長、法遵長、企業溝通部主管，對外傳達正確訊息，維護公司正面形象。同時，王道銀行設有企業溝通部公共關係科，協助公司管理對外的品牌形象及有效溝通，每日追蹤公司相關報導以及監測社群媒體訊息，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；此外，亦建立完善的跨部門聯繫與溝通機制，得以快速、即時地回應各類利害關係人的不同訴求。

三、危機處理

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

為維持發生緊急狀況時之即時應變能力，王道銀行持續透過危機事件演練，有效控管營運風險。王道銀行於2020年7月進行無預警增撥跨行業務結算擔保專戶（下稱跨行結算專戶）資金作業演練，以避免本行跨行結算專戶於非營業時間的留存餘額不足，導致本行客戶跨行提領、跨行轉帳交易失敗之情事，進而影響客戶權益及本行信譽；同年10月，王道銀行進行年度資訊及業務作業營運持續演練，透過情境模擬演練驗證當總行、亞太大樓及陽光街資訊大樓系統遭遇重大災害無法正常運作時，異地備援之資訊環境仍得以正常啟動，主要業務交易流程得以正常運作，並由稽核部實地隨同各單位人員，現場查看演練操作流程。演練部門及分工如下：

- 資訊組：由資訊技術部、系統開發一部及系統開發二部等部門人員組成，依據王道銀行「資訊業務持續營運暨演練測試標準程序」，進行相關網路連線及系統回復等程序步驟。
- 業務組：由企金作業服務部、企業理財部、金融交易部、企金現金管理暨電子金融部、風險管理部、總務部、香港分行、信託部及客戶服務部等部門人員組成，依擬定之演練計畫進行各項業務交易流程及系統之驗證測試。
- 溝通組：由戰略企劃部負責各單位之聯繫與溝通。



2020年進行資訊及業務作業營運持續演練

此外，為因應發生重大偶發事件之即時處理與風險控管，王道銀行依據金管會發布之「金融機構通報重大偶發事件之範圍申報程序及其他應遵循事項」相關規定，制訂本行「重大偶發事件管理辦法」，2020年共計發生一件重大偶發事件，已即時依規進行通報，完成系統修正設定及補償受影響客戶權益。

3.4.2 氣候變遷風險

面對日益嚴峻的氣候變遷風險，王道銀行積極評估氣候變遷對銀行經營可能帶來之風險與機會，並於長期策略規劃與決策過程中納入氣候變遷因子。王道銀行依循國際金融穩定委員會（Financial Stability Board, FSB）發布之氣候相關財務揭露架構（Task Force on Climate-related Financial Disclosures, TCFD）揭露氣候變遷相關資訊，包括治理、策略、風險管理、指標與目標等四大範疇，完成氣候變遷相關議題界定、鑑別氣候變遷高風險議題與高機會議題、評估可能產生之財務衝擊以及擬定因應措施等，以強化本行面對氣候變遷風險之韌性，同時有助於掌握相關商機。

TCFD核心要素

治理(Governance)	策略(Stratgy)	風險管理(Risk Management)	指標和目標(Metrics and Targets)
<ul style="list-style-type: none"> 董事會轄下之企業社會責任委員會公司治理小組統籌負責氣候變遷相關之風險管理制度。 每年將氣候變遷風險之議題鑑別與管理措施載入企業社會責任報告書，並呈董事會核備。 成為TCFD Supporter 一員。 	<ul style="list-style-type: none"> 納入所有相關單位，共同辨識全行可能面臨之氣候風險議題與氣候機會議題。 針對可能產生重大衝擊之高風險與高機會議題，評估其財務衝擊類別、範圍以及預估金額，並研擬因應策略。 	<ul style="list-style-type: none"> 以一致性的評估方式，依衝擊程度及發生可能性（短、中、長期）鑑別出氣候相關之高風險議題與高機會議題。 依據不同業務特性擬定合適之管理措施，並評估管理成本，以因應和避免風險衝擊。 將氣候變遷風險納入整體風險管理政策之中。 	<ul style="list-style-type: none"> 每年實施異地備援演練，確保營運不因極端氣候中斷。 發展責任金融與責任投資，逐步提升相關授信與投資部位之比例(參照4.3責任金融)。 每年監控溫室氣體排放，落實環境管理政策與目標(參照6.1環境管理政策與目標)。

王道銀行參酌「氣候相關財務揭露架構」發布之氣候相關風險與機會報告以及全球金融業氣候相關趨勢分析資訊，彙整氣候變遷相關風險議題共23項、機會議題共15項，經內部相關部門及其督導主管一一辨識各項議題與其業務之關聯性，並透過氣候變遷情境分析評估其發生可能性與衝擊程度，得出本行氣候風險矩陣圖以及氣候機會矩陣圖如圖3-6及圖3-7所示，決定出三項重大風險議題為「極端天氣事件的嚴重性與頻

率的增加對營運造成衝擊」、「極端天氣事件的嚴重性與頻率的增加對業務造成衝擊」以及「產業污名化」，三項重大機會議題為「提升永續/ESG指數評等」、「增加金融資產的多元化」以及「發展來自新環境市場和產品的新收益流」。

圖3-6：王道銀行氣候變遷相關風險議題矩陣圖

衝擊程度	高			<ul style="list-style-type: none"> ● 極端天氣事件的嚴重性與頻率的增加對營運造成衝擊 ● 極端天氣事件的嚴重性與頻率的增加業務造成衝擊 ● 產業污名化
		<ul style="list-style-type: none"> ● 利害關係人疑慮增加或負面回饋 ● 訴訟風險 ● 海平面上升 	<ul style="list-style-type: none"> ● 承作的貸款對經濟造成系統性風險 	<ul style="list-style-type: none"> ● 由於不確定的氣候風險，導致無法吸引聯貸者及/或投資人 ● 消費者習慣改變 ● 金融產業氣候相關風險的業務規範與監管 ● 低碳替代產品及服務 ● 現有產品及服務要求及規範
	低	<ul style="list-style-type: none"> ● 由於基金的環境績效不佳，導致客戶流失 ● 消費者的喜好轉變 ● 供應商之碳價(碳稅)增加 	<ul style="list-style-type: none"> ● 因氣候風險增加客戶營運成本 ● 原物料成本提升 ● 平均溫度提升 ● 碳排揭露要求增加 ● 營運成本中碳價(碳稅)增加 	<ul style="list-style-type: none"> ● 往來對象碳價(碳稅)增加 ● 金融產業氣候相關風險的營運規範與監管 ● 低碳科技轉換成本
		發生可能性		高

圖3-7：王道銀行氣候變遷相關機會議題矩陣圖

衝擊程度	高	<ul style="list-style-type: none"> ● 讓業務活動多樣化的能力 	<ul style="list-style-type: none"> ● 增加投資於具正向環境效益企業的資金需求 ● 消費者接受數位銀行服務 ● 良好聲譽促使對產品/服務的需求增加 ● 低碳金融商品的發展 	<ul style="list-style-type: none"> ● 提升永續/ESG 指數評等 ● 增加金融資產的多元化 ● 發展來自新環境市場和產品的新收益流 ● 參與再生能源專案以及採用能源效率評估方法
		<ul style="list-style-type: none"> ● 良好聲譽可取得更多資金 	<ul style="list-style-type: none"> ● 透過研發和創新發展新產品或服務 	<ul style="list-style-type: none"> ● 低碳線上服務的發展
	低	<ul style="list-style-type: none"> ● 搬遷至更具效率的建築 	<ul style="list-style-type: none"> ● 消費者偏好ESG產品 	<ul style="list-style-type: none"> ● 減少水資源使用和消耗
		發生可能性		高

王道銀行針對氣候變遷三大風險議題，研擬因應措施以降低相關財務衝擊；針對氣候變遷所帶來之三大機會議題，則由相關部門依其業務特性，發展相關產品與服務，包括：

氣候風險議題	財務衝擊類別	風險管理措施
極端天氣事件的嚴重性與頻率的增加對營運造成衝擊	<ol style="list-style-type: none"> 1. 極端氣候造成營運據點停電或淹水，增加設備修繕成本、營運中斷成本。 2. 產品或服務需求下降、人員工作產能下降等。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 設置緊急應變委員會，事先擬定備援計劃與設備採購計畫，確保於災害發生時，能即時啟動應變措施。 2. 每年進行營運衝擊分析以及異地備援演練 (BCP)，確保不會因災害而造成營運中斷。 3. 定期維護機房設備與發電機、投保商業火災險以及颱風侵襲時安排留守人員等。
極端天氣事件的嚴重性與頻率的增加對業務造成衝擊	<ol style="list-style-type: none"> 1. 不動產擔保品受天候災損，價值降低。 2. 交通運輸、農林漁牧以及不動產等產業之授信餘額與投資部位，受極端氣候影響而曝險。 3. 綠色產業發電機組設備受天候災損，導致售電不足，進而影響證券化商品收益率。 4. 國內高資產客戶移居國外，造成理財客群減少。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 承做以不動產為擔保品之放款業務時，評估標的物所在地(山坡地、行水區域、斷層地帶等)，以適當規避風險。 2. 針對易受氣候影響之高風險產業，於徵信及貸後管理加強評估，必要時徵提其他擔保品，分散風險。 3. 於投資決策流程納入ESG檢核項目，每年鑑別易受極端氣候影響之高風險產業，持續監控。 4. 避免信託資產分布地域及產業別過度集中。
產業污名化	<p>火力發電業、鋼鐵業、石油煉製業以及水泥業等產業，如於市場發生產業污名化之情形，將導致本行相關產業之授信餘額與投資部位之曝險增加。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 審慎評估污名化產業之授信客戶，同時導入赤道原則審查流程，將客戶之環境風險與社會風險納入徵審作業規範，並將客戶相關管理措施納入授信合約之中。 2. 於投資決策流程納入ESG檢核項目，每年鑑別污名化產業，持續監控。 3. 將長期投資標的每年排放溫室氣體量、用水量及用電量納入投資評估報告，同時避免投資具污名化或爭議可能之標的。

氣候機會議題	財務衝擊類別	機會管理措施
提升永續/ESG指數評等	<p>本行永續相關評鑑及ESG指數評等之提升，有助於吸引國內、外投資人，增加資金取得機會。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 投入既有人力研究、規劃ESG精進舉措，提升ESG相關外部評等。 2. 提升資訊揭露與強化利害關係人溝通，使利害關係人更加了解本行財務業務狀況以及企業社會責任作為。
增加金融資產的多元化	<ol style="list-style-type: none"> 1. 發行綠色債券或可持續發展債券。 2. 開發綠色產業相關應收帳款或金融資產證券化商品。 3. 提高投資符合綠色債券或可持續發展債券之比例，同時提升綠能產業之授信比例。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 對內部企金業務人員進行教育訓練，建立相關新興產業知識。 2. 修訂新金融商品或新業務開發相關政策。 3. 訂定永續授信原則以及永續投資原則，將ESG指標納入企金徵審流程以及投資決策流程。
發展來自新環境市場和產品的新收益流	<ol style="list-style-type: none"> 1. 開發太陽能、電動車等產業之新型態業務客群。 2. 開發低碳商品基金或保險風險轉移產品等解決方案，以回應客戶的新需求。 3. 評估承做綠色產業金融資產證券化商品，增加財務顧問、信託管理及手續費收入。 4. 增加ESG相關投資目標，包括綠能產業及電動車產業等。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 對內部企金業務人員進行教育訓練，建立相關新興產業知識。 2. 增訂新興產業之授信規範，並訂定責任授信之目標。 3. 拓展ESG相關產業之投資標的，並訂定責任投資之目標。

3.5 資訊安全

3.5.1 資訊安全管理政策

王道銀行為確保資訊安全管理制度之執行，落實資訊安全作業，由董事會核定「資訊安全政策」，並設置資訊安全推動小組、資訊安全執行及查核小組，由科技長擔任資訊安全推動小組召集人，督導及裁決資訊安全管理制度相關事項，並定期召開資訊安全推動小組會議，審視資訊安全管理制度執行狀況及提供所需資源，且自2019年起，每年由董事長、總經理、總稽核以及資訊安全專責單位主管聯名出具資訊安全整體執行情形聲明書，由董事會及高階管理階層完善監督治理之責。

王道銀行資訊作業依循相關法令規定，訂定資訊安全政策及作業要點，建立資訊安全政策與目標，實作及維護各項控制措施，並定期執行資訊安全政策、規範檢視與調整以及風險評鑑，依循PDCA (Plan-Do-Check-Act) 循環，不斷持續進行改善與強化，於2017年取得ISO 27001國際資安標準驗證，2019年通過三年重審驗證作業，並每年辦理工正之第三方覆查作業，維持ISO 27001證書之有效性，以確保資訊安全管理制度有效運作，全面落实於日常業務執行過程，確實提升資訊安全水準，保障客戶資料安全。

王道銀行資訊安全目標如下：

- 確保資訊資產之機密性，落實資料存取控制，資訊僅授權人員方可存取。
- 確保資訊作業管理之完整性，避免未經授權之修改。
- 確保資訊作業之持續運作。
- 確保資訊作業均符合相關法令規定要求。

3.5.2 資訊安全防護措施

王道銀行建置資安設備與資安管控機制，以維護與強化防護資訊安全。資訊作業環境安全部分，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、修正式自動更新、網站連結管制、即時通訊管制、電子郵件過濾管制、電腦外接儲存裝置管制、資料外洩防護、資料庫活動監視、行動裝置管控、特權帳號管理、雙因子認證、筆電硬碟加密、進階持續性滲透攻擊防護、分散式阻斷服務攻擊防護等措施；應用系統安全部分，已建置原始碼、黑箱及開源碼掃描工具及上線檢核機制。

此外，王道銀行每年委託專業資安機構辦理電腦系統資訊安全評估以及行動應用App資安檢測，藉由各項檢測及修補改善作業，確保網路通訊、電腦系統、物聯網設備及應用系統之安全性。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、伺服器及端末設備檢測、物聯網設備檢測、客戶端應用程式檢測、安全設定檢視、合規檢視以及社交工程演練；行動應用App資安檢測則依據經濟部工業局「行動應用App基本資安檢測基準」，進行行動應用程式及伺服器端資訊安全技術檢測。在人員培訓方面，透過定期教育訓練及宣達，使員工瞭解資訊安全之重要性、威脅及法規趨勢，並提升員工之資安意識，另外每年舉行社交工程演練，以強化員工對釣魚郵件之警覺度。

3.5.3 資訊安全演練

王道銀行為確保當公司資訊系統遭受天災、人為因素或惡意攻擊時，員工能即時進行通報及處理，將災害衝擊降至最低，故每年舉行「阻斷式攻擊」、「惡意程式攻擊」及「個資外洩」之資安情境演練，以提升緊急應變能力，詳述如下：

- 阻斷式攻擊演練：每年與電信業者共同辦理阻斷式攻擊演練，透過演練作業熟悉雙方之聯絡窗口、權責及作業程序，並適時修正「阻斷式攻擊緊急應變計畫」。
- 惡意程式攻擊演練：每年辦理惡意程式攻擊演練，使資訊人員熟練個人電腦或伺服器遭受惡意攻擊時之判斷、通知、隔離、處理及復原等程序。
- 個資外洩演練：每年模擬不同之個資外洩情境，並依影響範圍及程度擴大參與單位，且於演練後進行檢討，期許相關員工能熟練作業程序，並於下次演練或事件發生時迅速地因應。

3.6 稅務治理

3.6.1 稅務方針

王道銀行秉持著稅務遵循與善盡企業社會責任之精神，落實稅務策略運用與稅務成本管理，有效管理稅務風險，建立健全的稅務管理制度與稅務治理文化，履行企業公民義務。王道銀行稅務治理政策如下：

- 確實遵循營運所在國稅務法規，正確計算稅負並於法定期限前申報繳納。
- 與關係人間之交易符合常規，並遵循各營運所在國法規，備妥移轉訂價相關文據，以符合移轉訂價之規範。
- 對於營運所在國與國際稅務法規之變革，能全面與詳盡評估其影響層面並快速擬定因應措施，以妥善掌控稅務風險在可控制之範圍，並達到企業永續發展目標。
- 在符合營運所在國之稅務法規前提下，進行適當的稅務規劃，避免重覆課稅、降低租稅成本以提升股東價值。
- 遵循財務報導準則等相關法令規定，定期於財務報告等公開資料，揭露稅務資訊予利害關係人知悉，以確保稅務資訊透明、公開。
- 與稅賦稽徵機關維持正直且良好之溝通關係，積極參與稅務座談會，提供產業實務觀點及見解，協助改善稅務環境與制度。
- 持續透過各項教育訓練，培育人才，提升稅務專業職能。

王道銀行稅務風險管理機制之最高監督單位為董事會，由董事會核定整體稅務治理政策，確保稅務管理機制之有效運作。王道銀行財務管理部擔任稅務管理單位，確保稅務業務均妥善處理、申報、納稅及證明文件之保存，並不定期彙總重大稅務事宜向董事會陳報。

3.6.2 稅務治理與溝通

王道銀行為控制稅務風險，由財務管理部定期透過法令遵循制度自評及自行查核等作業，確認稅務相關作業皆依規辦理申報及繳納。對於執行稅務作業之人員，王道銀行持續補助其參與相關外部訓練及研討會，以增進稅務相關知識，並確實執行代理人制度以確保相關經驗及專業能力得以延續，進而有效降低稅務作業風險。王道銀行與關係人間之交易條件與非關係人相當，不僅符合常規，並遵循各營運所在國之法規備妥移轉訂價相關文據，以符合移轉訂價之規範。

王道銀行財務報告之編制，係依金管會認可並發布生效之國際財務報導準則等規定編制，依相關規定揭露稅務相關資訊予所有利害關係人知悉。關於稅務相關議題之溝通，王道銀行提供多元且便利的溝通管道，針對不同利害關係人設置專屬聯絡窗口和電子信箱，以便其提供稅務議題相關意見；此外，為與稅賦機關保持通暢的聯繫，除了就平時稅務處理有疑慮時與其聯繫詢問，王道銀行稅務作業人員並積極參與稅賦機關舉辦之研討會，以增進稅務知識，並能有機會與稅賦機關人員面對面溝通。王道銀行亦加入銀行公會、證券同業公會等組織，參與稅務議題之討論並提出相關意見。

4. 顧客服務



王道銀行秉持著誠信、專業、團隊、創新、榮譽的核心價值，多年以來為企業客戶規劃全方位的解決方案，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，打造即時、專業且安全的精品式企業金融服務。2017年改制為商業銀行，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，提供符合客戶需求的消費金融產品，並根據客戶的意見與回饋不斷推陳出新，打造「低門檻、無疆界、零時差」的普惠金融願景。

4.1 金融服務與創新

4.1.1 深化金融服務

一、企業電子金融服務

王道銀行推動電子化交易平台與自動化交易，提供企業客戶業界首創之整合式安全載具服務「企業網路銀行」，具備強化的安控管理、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，企業網路銀行亦於香港分行上線，提供本行香港地區企業與個人客戶使用。

王道銀行企業客戶可透過企業網路銀行進行整合性代收代付服務，即時取得帳務資訊與各項帳務交易報告，並可藉由單一平台整合金流，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與提高資金使用效益。此外，王道銀行企業網路銀行提供的媒體自動交換轉帳服務 (Automated Clearing House, ACH)，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，於線上即可查詢代收代付進度、追蹤核印作業以及瀏覽交易報表等功能，方便客戶收付款項。



王道銀行企業網路銀行服務

王道銀行企業網路銀行每年根據企業客戶的業務需求進行優化，包括：新增撥薪服務，可預約單筆或整批撥薪，且平日或假日皆可預約撥薪；加強代收代付服務的匯款效率與即時性，可以在短時間內完成多筆大額交易；推出企業虛擬帳號服務，產出專屬的收款虛擬帳號，協助客戶辨識資金來源，提升企業核銷與收款效率；各項安控元件升級與支援多重瀏覽器；持續提供企業客戶安全且便利的企業網路銀行服務。

為讓企業客戶即時獲得帳務動態及相關訊息，王道銀行另提供企業客戶e-Advice自動化訊息通知服務，整合通訊、支付與服務通路，將對帳單、交易憑證以及一般通知等共逾90項業務資訊，透過e-Advice整合資訊傳遞服務平台提供予企業客戶，企業客戶可啟用自動化e-mail通知，隨時隨地掌握帳務資訊，大幅減少列印紙張和寄送實體單據，落實環保節能。

二、深化企業金融服務

王道銀行提供彈性多元的企業存款專案，推出新台幣階梯式活期存款優惠利率專案，同時積極拓展不同企業客群，針對大型與中小企業訂定客製化的台幣活存優利專案，滿足持有充裕資金客戶需求，亦能開發穩定且持續的資金來源。此外，王道銀行不定期配合政策與市場環境推出新台幣定期存款利率專案以及美元優惠利率專案等，持續掌握企業客戶樣態與市場動向，針對不同客群開發新的存款專案，深化客戶關係。

此外，王道銀行提供承擔買方信用風險、應收帳款收款及管理服務，滿足企業客戶因商品銷售、提供勞務等交易行為，所產生之應收帳款服務需求。針對客戶對於應收帳款業務之相關問題，王道銀行提供問題解說與建議，並提供買方額度查詢及交易查核服務；對於已承作應收帳款業務的客戶，王道銀行提供應收帳款線上轉讓及查詢服務，讓客戶可即時掌握最新帳務資訊。

王道銀行於2018年發行不動產投資信託基金（Real Estate Investment Trusts, REITs）「圓滿一號」，並於臺灣證券交易所掛牌上市，是台灣近十年首度獲得金管會核准募集且成功發行的不動產投資信託基金。「圓滿一號」除了提供資本市場另一種取得資金的管道，將企業客戶的不動產加以活化，亦讓投資人能以較少的金額投資商用不動產，提供投資人更多元的投資選擇；此外，王道銀行持續善盡受託機構的角色，致力協助投資客戶獲得資金報酬，希望熱絡臺灣的不動產投資信託市場。

三、個人數位金融服務

王道銀行以數位科技打造全台第一家原生數位銀行，客戶藉由行動裝置即可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。此外，王道銀行提供客戶多元且便利的轉帳方式，除了可透過QR Code掃一掃、定位服務搖一搖等方式進行轉帳，更能將客戶手機號碼連結王道銀行存款帳戶，透過輸入手機號碼即可存錢或匯款至客戶的王道銀行帳戶，有效提升轉帳交易的便利性。

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

王道銀行亦多方拓展民生繳費項目，王道銀行客戶可直接於王道銀行App內繳納電費、水費、瓦斯費、電信費、汽燃費、停車費以及信用卡費等多項民生費用。針對客戶的記帳需求，王道銀行App具備「支出分析」功能，藉由整合客戶的帳戶交易、簽帳卡刷卡消費以及一卡通感應消費，自動分類所有支出項目並記錄支出金額。

為滿足客戶的多元支付需求，王道銀行加入EMV（Europay、MasterCard、Visa，EMV）國際組織推動的「EMV國際通用掃碼支付」系統，客戶透過王道銀行App掃描合作商家的QR Code，便可輕鬆完成消費支付。另外，為讓客戶更便利取得財力證明文件，王道銀行App於2020年推出線上下載帳戶存摺封面以及近三個月存款明細之功能，讓客戶不必臨櫃即可取得帳戶資訊作為財力證明等用途，節省客戶時間。

4.1.2 金融創新

一、線上信用貸款2.0

為提供客戶更便利且快速的線上申貸體驗，王道銀行持續優化線上信貸申貸流程，非王道銀行既有客戶可直接於線上申請信用貸款，無須先進行開戶流程，不僅可減少客戶於申貸過程中的作業流程與斷點，同時也縮短客戶取得資金的時間。此外，王道銀行自2020年起，加入國家發展委員會「MyData數位服務個人化」平台串接服務，透過客戶線上授權，本行可單次取得客戶於政府機關之個人資料，免除客戶需另行準備財力文件之不便，同時能加速審核作業，提升線上申請貸款效率。

除了致力提升客戶線上申貸之效率，王道銀行亦持續以創新技術加強銀行內部作業效率與風險控制。王道銀行線上申貸流程導入「名片辨識技術」及「線上視訊照會」功能，客戶可使用手機拍照將名片上傳，系統會透過OCR（Optical Character Recognition, OCR）技術辨識名片內容，自動帶入客戶公司名稱與電話等資料，有助提升客戶申貸便利性以及降低資料誤植率；此外，針對案件風險辨識情況不同，王道銀行亦會透過視訊照會功能，與客戶本人進行申貸確認，降低貸款案件偽冒、代辦之風險，提供客戶便捷與風險管控兼顧的最佳貸款服務。

二、外幣投資機器人理財服務

為實踐金融包容性，王道銀行於2017年率先業界推出機器人理財服務，利用大數據系統演算建議投資波段與標的，並依據客戶的風險屬性與投資偏好精算出適當的投資組合。王道銀行機器人理財推出以來，除了不斷精進AI人工智能演算，運用智慧學習強化其預測市場走勢的能力和精準度，亦陸續推出配息機器人、與基金領導品牌「安聯投信」合作的安聯機器人等多樣選擇，以滿足投資人的多元理財需求。此外，王道銀行更於2020年推出外幣申購機器人理財服務，讓客戶在投資機器人理財時能避免匯差損失，除了可以使用美元投資，更率先市場推出以南非幣申購配息機器人理財之服務。



王道銀行機器人理財提供多種選擇，可根據投資偏好選擇理財類型

三、多元特色卡面

王道銀行提供上百種特色卡面供客戶選擇，讓客戶可依據個人喜好選擇簽帳金融卡卡面。為了讓卡面更具個人化特色，王道銀行持續與人氣漫畫家、插畫家與藝術家合作，設計獨特的簽帳金融卡，2020年新增卡面合作夥伴包括戾斗星球以及台灣藝術家張耀煌先生創作之系列卡面，結合藝術創作與金融產品，豐富客戶的金融消費生活。



張耀煌先生作品「狗來富」卡 戾斗星球卡

4.2 服務品質與客戶體驗

4.2.1 公平待客原則

為確保提供金融商品或服務之過程能夠公平合理對待所有客戶，並持續強化公平待客原則之執行效能，王道銀行於2020年11月訂定「公平待客推行委員會組織規程」並設置「公平待客推行委員會」，由總經理擔任主席，負責公平待客原則之整體規劃及執行方向，並將執行情形及公平待客原則評核結果定期呈報董事會，由董事會監督並適時提供相關建議。此外，王道銀行亦訂有「公平待客原則規範」，作為各單位落實金融消費者保護之最高原則，以將公平待客原則內化為王道銀行之核心企業文化。

為展現本行對公平待客原則之重視，王道銀行公平待客推行委員會定期召開會議報告執行情形，每二個月舉行一次例行性會議，檢討有關客訴、作業風險案例及教育訓練等項目，每年至少舉行一次年度會議，辦理年度公平待客評核成果與年度總檢討，審視主要執行單位相關業務發展與作業皆落實公平待客原則。公平待客推行委員會已於2021年3月4日進行年度會議，檢視本行2020年辦理年度公平待客評核作業之執行成果，並已呈報董事會；另外，2020年度透過法遵自評線上教育訓練及全行金融消費者保護法解析三小時線上課程，完成全行「金融消費者保護法」及「公平待客原則規範」之宣導與訓練，強化員工之認知遵循。

此外，針對身心障礙人士，王道銀行提供多項友善金融服務，並將「無障礙服務櫃台」概念納入營業環境規劃，包括：王道銀行開戶流程可全程線上完成，身心障礙人士不須臨櫃即可遠端完成開戶，特殊需求者可至王道銀行營業廳或分行由專人協助開戶；提供身心障礙人士ATM跨行提款手續費減免優惠；營業廳出入口設置服務鈴，按鈴後將有服務人員協助引導；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；透過王道銀行App之文字對談、電話對談或視訊對談等多重管道，即能有客服專員即時協助等等。

4.2.2 產品風險揭露

一、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培訓，並依市場動態與客戶特性，提供量身訂做之金融商品。為確實瞭解客戶之財務狀況、投資經驗、交易目的、風險承擔能力、商品理解程度等特性及交易金融商品之適度性，王道銀行落實辦理「認識你的客戶」(Know your customer, KYC) 制度，確認客戶風險承擔能力以及適合金融商品，以確保客戶權益及交易作業順暢。

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

二、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，除了於官網提供包括企業授信、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，證券化業務則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，使客戶在交易前能獲得充分的商品特性、風險及費用等相關資訊。

個人客戶方面，王道銀行除了於官網上提供機器人理財、基金交易等各項業務說明，另提供客戶各項基金基本資料、公開說明書、投資人須知及風險報酬揭露事項，亦於官網上揭露各項基金收費項目以及信託業務收費標準，使客戶在交易前能獲得充分的商品特性、風險及費用等相關資訊；海外債券商品部分，客戶申購各檔海外債券時，王道銀行均會提供該檔商品之產品說明與風險預告書，以明確揭露並說明該檔債券之條件與相關主要風險。

個人貸款部分，王道銀行落實辦理「認識你的客戶」制度以及「洗錢防制」(Anti-Money Laundering, AML) 制度，並訂定相關作業準則，透過風險評估機制，確保商品定價及授信制度在符合內部及外部規範之前提下，提供符合客戶需求之貸款商品；保險商品部分，確實執行「瞭解要保人及被保險人之需求及其適合度分析評估暨招攬人員報告書」，明確說明保險匯率風險以及投資風險，以確保提供適合客戶需求之保險商品。在確實落實商品適合度制度以及完善的產品說明制度下，2020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。

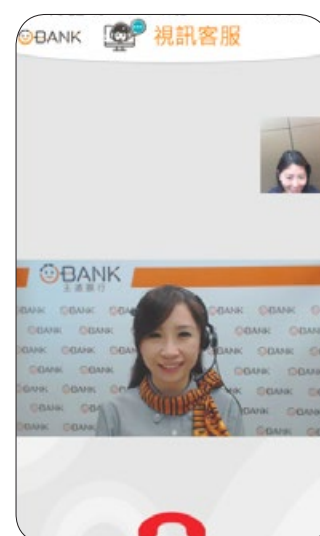
4.2.3 客戶申訴與追蹤機制

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之侷限，能夠即時處理客戶需求。客戶可隨時隨地透過王道銀行App之文字對談、電話對談以及視訊對談等功能，也可使用王道銀行24小時服務電話與線上客服專員聯繫。2020年王道銀行客服滿意度為96%。

二、客訴流程和執行成果

王道銀行根據「公平待客原則規範」，訂定「客戶申訴暨金融消費爭議處理辦法」，內容涵蓋消費爭議之範圍、組織架構、受理方式、處理流程、處理時效、進度查詢、追蹤稽核、教育訓練與定期檢討等，以建立明確且有效率的客訴處理機制，王道銀行客訴處理機制規定處理時效如下：



王道銀行提供24小時空中視訊客服服務

1. 受理單位收受客訴案件時，若需轉派權責單位，需於五小時內完成派件。
2. 權責單位收件後一個營業日內，應先聯繫客戶告知所需調查時間，期於最短時間內回覆客戶。
3. 權責單位收件後三個營業日內，回覆客戶適當方案並溝通說明。
4. 權責單位收件後五個營業日內，需妥適處理並回覆客戶處理結果。
5. 若需會同其他非本行機構或政府機構協同處理，或屬於需釐清客戶及本行權益，需要較長時間洽談協商者，如：涉及金錢賠償、解除契約、精進作業流程或慣性客訴等，應於收件日起30日內妥適處理，並將處理結果回覆客戶。

客訴案件發生後，統籌管理窗口客戶服務部將持續追蹤每一案件之改善進度，並定期於每月及年度會議進行進度追蹤及成果檢討，以利高階管理主管以及內控單位檢視改善狀況，避免類似客訴事件再度發生。此外，王道銀行亦將「客戶申訴暨金融消費爭議處理辦法」列為全行法遵教育訓練項目，以確保員工知悉客訴案件處理程序及規範，能以迅速且公允處理消費者客訴。

2020年，王道銀行客訴案件共計48件，客訴案佔全行客戶數比例較前一年下降7%；其中，有96%客訴案件於五天內獲得妥適處理並回覆客戶處理結果，持續重視客訴處理效率，且客訴案件結案率達100%。

表4-1：王道銀行近三年客訴案件數及佔全行客戶數比例

年度	2020年	2019年	2018年
客訴案(件)	48	46	43
客戶數(人)	35.2萬	32.6萬	24.8萬
申訴件比例	↓0.013%	0.014%	0.017%

表4-2：王道銀行2020年客訴案件結案時效情形

結案天數	5天內	6-30天內	>30天
結案件數	46	2	0
結案件數/總客訴案件比例	96%	4%	0%

4.2.4 客戶滿意度

王道銀行持續健全服務品質管理架構，定期蒐集客戶意見及回饋，透過質量分析與跨部門溝通協作，精進客戶服務體驗。王道銀行於2020年針對本行網路銀行常用客戶進行滿意度調查，調查對象為2020年9月至11月期間曾經登入網路銀行之客戶，調查結果顯示，有77.8%的使用者對王道銀行各項服務和產品表示滿意和非常滿意。此外，王道銀行滿意度調查亦導入淨推薦值(Net Promoter Score, NPS)指標，調查結果NPS值為13(註4-1)，彰顯整體數位服務獲得客戶支持與推薦。

此外，為提升服務品質與客戶滿意度，王道銀行設有跨部門組成之「服務品質小組」，以系統化方式蒐集客戶心聲(Voice of Customer, VOC)，定期召開會議檢討服務品質與確定改善項目，並每月追蹤各改善項目之執行進度。2020年共有14項客戶心聲轉化為具體行動方案，新增包括：全家FamiPort數位帳戶升級及網銀解鎖服務、網路銀行隱藏帳戶餘額功能、帳戶封面及帳戶明細下載功能、VISA感應功能卡片、機器人理財定期投資可自動續扣等等，持續提升客戶服務體驗。

註4-1：NPS評估採0~10分量表，以調查對象中填選推薦型(9~10分)之比例，減去填選批評型(0~6分)之比例所計算得出。依據2018年台灣金融產業NPS白皮書，銀行業平均NPS為-17.3。

圖4-1：王道銀行服務品質小組VOC作業流程



4.3 責任金融

4.3.1 責任授信

王道銀行授信除了依循公益性、安全性、流動性、收益性與成長性等五大基本授信原則，以達服務社會與控管授信資產品質之雙重目標，近年來，為進一步符合國際永續發展趨勢，2015年王道銀行董事會通過修訂「授信政策」，當辦理專案融資或投資業務審核時宜依循國際「赤道原則」之規定；2017年再次修訂「授信政策」，依循赤道原則精神之範圍由專案融資擴大至企業授信，並將授信客戶是否善盡環境保護、企業誠信經營、風險管理及社會責任等納入風險評估項目，以降低王道銀行之授信風險。

王道銀行近年來陸續新增ESG相關審查規範，包括：證交法或其他銀行相關法規之揭露確認、將赤道原則之精神納入審查評分要件、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等。此外，王道銀行亦運用各項網路搜尋以及聯徵查詢等工具，檢視客戶是否有發生環境保護、產品安全、工業安全以及勞工權益損失等重大負面新聞事件，若客戶曾發生前述問題，徵審單位將評估該負面事件之影響性並充分揭露，採取酌予調降企業信用評等、徵提適當擔保品以及限期改善等方案，並持續追蹤評估後續影響。例如：對中國授信戶或中國產能比重達五成以上之企業辦理授信覆審時，為瞭解其是否符合中國環保規範，視需要檢核環評竣工驗收批文、排污許可等相關資料，以作為檢核事項之依據。

王道銀行逐戶評估企業客戶對環境與社會之影響風險，並於企金信用評等評分卡之經營層指標中進行評等，2020年度評估之企金授信案件數為1,812件；個金授信部分，2020年共計有1,137件經加強審理，其中232件因高風險職業而未受理，如涉及博弈或是吸金公司等。王道銀行同時鼓勵資金投入對環境和社會友善產業，包括綠能發電、自行車、電動車等，截至2020年底相關產業授信餘額為新台幣38.35億元，佔全行整體授信產業餘額1.88%；針對具有環境和社會危害風險可能的產業，以更嚴格的徵審流程進行控管，截至2020年底相關產業授信餘額為新台幣11.31億元，佔全行整體授信產業餘額0.56%。

表4-3：王道銀行ESG相關機會產業之授信情形

涉及機會	產業別	2020年餘額 (單位：新臺幣百萬元)	2020年戶數
環境	太陽能產業	172	3
	自行車	205	3
	LED	77	2
	循環經濟	303	2
社會	醫療	2,795	9
	教育	284	3
ESG永續產業總計		3,835	22
佔全行授信比重		1.88%	

表4-4：王道銀行ESG相關風險產業之授信情形

涉及風險	產業別	2020年餘額 (單位：新臺幣百萬元)	2020年戶數
環境	皮革/染髮	107	2
	油氣探勘開採	0	0
	煉油	0	1
	製漿/造紙	360	1
	土石採礦	480	1
社會	博弈	0	0
	軍火	0	0
	菸酒	184	1
ESG風險產業總計		1,131	6
佔全行授信比重		0.56%	

4.3.2 責任投資

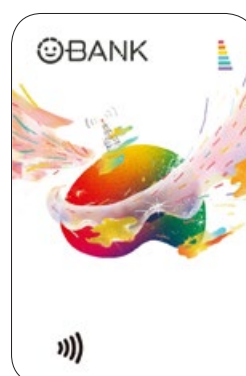
王道銀行參考聯合國責任投資原則，導入永續投資概念，將環境、社會與公司治理（ESG）議題納入投資分析決策，除了追求經濟價值之外，更將創造環境與社會價值納入考量，實踐經濟、環境與社會共存共榮的責任投資。王道銀行在選擇投資標的時，除了考慮投資對象在環境及社會上的具體貢獻，以減少因投資造成的環境或社會風險之外，並拒絕投資遭制裁國家以及具高度風險產業（如色情、爭議性武器等）。

截至2020年底，王道銀行外幣債券投資符合MSCI (Morgan Stanley Capital International) ESG評等BBB級（含）以上之部位達新台幣107.31億元，投資綠色債券與社會債券等永續性債券之部位達新台幣13.32億元，符合上述兩項標準之永續投資部位佔外幣債券總投資部位約58%；股權投資符合元大台灣ESG永續ETF基金成分股之部位達新台幣28.11億元，佔股權總投資部位約82%。未來王道銀行將持續秉持責任投資之原則，在兼顧投資獲利與分散風險的前提下，積極投資發展ESG表現績優之標的。

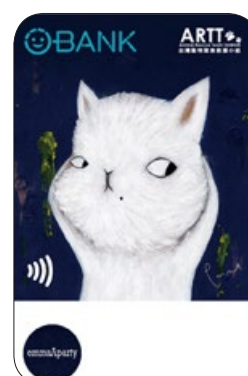
4.3.3 責任產品

一、公益認同卡平台

為實現利他圓己的企業精神，王道銀行推出「公益認同卡平台」，與非營利組織合作發行公益認同卡，至今已發行彩虹認同卡、浪浪認同卡、喜憨兒認同卡、均一教育認同卡、尤努斯社企認同卡、勵馨認同卡、伊甸基金會認同卡以及天使心家族認同卡，客戶使用認同卡於國內外刷卡消費，王道銀行將提撥消費金額0.2%的回饋金捐贈予合作的公益團體，合作公益團體包括台灣同志諮詢熱線協會、台灣動物緊急救援小組、喜憨兒基金會、均一平台教育基金會、台灣尤努斯基金會、勵馨基金會、伊甸基金會以及天使心基金會，結合消費者的力量，給予非營利組織長期且穩定的經費援助。此外，每張認同卡皆有特製的專屬卡面，讓客戶每一次刷卡消費，都能展現自己的認同理念。截至2020年底，公益認同卡申辦超過3.3萬張，捐贈給合作公益組織的回饋金合計超過83萬元。



彩虹認同卡



浪浪認同卡



王道銀行於2020年起將認同卡的共好消費模式延伸至校園，目前已和中山大學、淡江大學與建國中學合作發行認同卡，客戶使用認同卡於國內外刷卡消費，王道銀行將提撥消費金額0.2%的回饋金捐贈予合作學校之校務發展基金，協助學校建設及教育未來人才。



二、B型企業及社會企業金融支持專案

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，王道銀行身為台灣B型企業的一員，持續支持台灣B型企業夥伴的發展，創業界之先推出B型企業金融支持專案，包括：企業存款優惠、薪轉戶優惠以及貸款優惠等等，不僅以金融資源支持獲得B型企業認證的企業，更將資源延伸至B型企業的員工，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。

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

表4-5：B型企業與社會企業金融支持專案

B型企業與社會企業新台幣階梯式活期存款優惠利率專案	B型企業與社會企業薪轉戶優惠專案	B型企業貸款專案
1. 階梯式活存專案年利率最高0.49% 2. 優惠存款金額無上限	1. 薪轉戶活儲年利率0.25% 2. 每月跨行提款20次免費 3. 每月跨行轉帳20次免費 4. 每月跨行存款五次免費 5. 企業特製簽帳卡面	1. 免帳戶管理費 2. 免授信條件變更作業費 3. 無提前清償限制 4. 台幣跨行匯款優惠手續費

註：因應中央銀行於2020年3月19日宣布降息1碼（0.25%），王道銀行薪轉戶活儲存款年利率自2020年3月24日起由0.45%調整為0.25%。

三、因應嚴重特殊傳染性肺炎（COVID-19）疫情措施

2020年，王道銀行為因應嚴重特殊傳染性肺炎（COVID-19）疫情對客戶造成的衝擊與影響，提供因受疫情影響而有還款困難的房貸或信貸借款客戶，可申請寬緩繳款本金最長六個月、寬緩期間免收違約金及遲延利息；此外，王道銀行亦提供貸款利息調減方案，並配合金管會政策再延長申請寬緩期間至2021年12月。企業客戶部分，王道銀行響應中央銀行政策於2020年推出「B型企業與社會企業融通貸款專案」，提供額度最高新台幣1,600萬元、年利率0.85%之優惠貸款，並提供相關手續費全免之優惠，包含免帳戶管理費、免授信條件變更作業費以及無提前清償限制等，以協助B型企業與社會企業度過因疫情所造成之營運影響。

4.4 客戶隱私與交易安全

王道銀行為保護客戶資料及重視客戶隱私，會依據不同服務需求，僅向使用者蒐集必要之個人資料，並就所持有的個人資料加強管理與保密，僅限定活動之使用目的和範圍，其他非經客戶同意之情形，禁止將客戶資料提供給第三人或移作其他目的使用。此外，王道銀行要求共享個人資料之第三方單位遵守個人資料保護法及王道銀行個資相關規範，確保傳輸過程受到充分保護。

王道銀行以SSL (Security Socket Layer, SSL) 機制進行資料加密傳輸，並加裝防火牆以防止網路攻擊，另應用4至16不定位數密碼及亂碼化方式儲存密碼，以確保密碼不會遭到非法存取。王道銀行將依最佳化之資料保護標準，使用實體、電子及程序管理等保護防範措施，保護王道銀行所蒐集之任何非公開客戶資料。在嚴謹的客戶交易及資料安全控管之下，2020年並未發生客戶資料外流或侵犯客戶隱私之情事。

為確保客戶交易及資料安全，王道銀行網路銀行採用下列控管機制：

- 安全之認證機制：透過用戶代號、密碼、圖型驗證碼等多因子認證，降低客戶帳密被非法破解及盜用。
- 安全之傳輸機制：採用最高等級SSL (Security Socket Layer, SSL) 憑證，確保資料之機密性與完整性。
- 電子簽章機制：於客戶放行交易時進行簽章認證，維護雙方交易權益，達到交易之不可否認性。
- 設備綁定機制：透過行動設備綁定增加驗證機制，確保交易為客戶本人所為，提升交易安全。
- 生物辨識機制：透過行動設備之指紋或Face ID驗證，進行登入與交易，提高安全性與便利性。
- 反釣魚詐騙偵測機制：搜尋偽冒王道銀行之網站或App，並進行下架作業，以維護消費者交易之安全與權益。

5. 幸福職場



王道銀行秉持「真誠以待、情義相隨」的企業文化，致力打造安心、公平且友善的幸福職場，王道銀行深信，唯有幸福的員工，才能提供令客戶滿意的服務，進而創造良好的營運績效，讓企業永續成長。王道銀行透過完善且健全的人力資源政策，為員工打造安心的工作環境，同時建構完善的培育制度以及暢通的溝通管道，並且提供具競爭力的薪酬福利，在徵才、育才、留才三方面均衡發展，具體落實對員工的照顧與關懷。

5.1 員工組成與友善職場

5.1.1 多元僱用

截至2020年底，王道銀行台灣地區員工計834人，海外據點員工計81人，合計正式員工共為915人，其中，管理階層員工146人、一般員工769人，全體員工之性別、年齡、職務以及學歷等分布情形詳如表5-1、表5-2。此外，王道銀行在台灣及海外地區之營業據點皆以當地人員為優先聘僱對象，台灣全體員工當地聘僱率達99.76%，其中，中階與基層主管以及高階管理階層（註5-1）之當地聘僱率皆為100%；海外全體員工當地聘僱率約88.89%，其中，中階與基層主管之當地聘僱率為100%，高階管理階層之當地聘僱率為50%。

因應數位金融業務發展所需，2020年王道銀行持續招募金融專業人才，新進率為22.30%，詳如表5-3；惟因受到近年來金融科技發展快速以及市場上人才需求轉變等因素影響，離職率為29.40%，詳如表5-4。然而，由於人力資源政策完善以及組織文化向心力高，累計服務滿十年以上之員工逾全行人數13.01%、滿15年以上之員工逾全行人數9.18%。

面對數位金融發展趨勢，王道銀行積極運用多元的招募管道，延攬各領域之金融人才，增強組織競爭力，例如：透過經營線上社群平台建立本行數位形象，吸引年輕世代加入王道銀行的行列；亦積極與大專院校合作推動校園人才培育計畫，提供金融專業實習機會，尋求更多富有潛力的金融創新人才。

表5-1：2020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	41	54	2	15	112	12.24%
	31歲~49歲	34	218	1	16	269	29.40%
	30歲(含)以下	0	66	0	7	73	7.98%
	小計	75	338	3	38	454	49.62%
女性	50歲(含)以上	31	32	1	7	71	7.76%
	31歲~49歲	34	249	2	19	304	33.22%
	30歲(含)以下	0	75	0	11	86	9.40%
	小計	65	356	3	37	461	50.38%
合計		140	694	6	75	915	100%
佔全體員工比例(%)		15.30%	75.85%	0.66%	8.20%		

註1：以上資料為截至2020年12月31日止；管理階層指具管理職責之人員，即科長級以上人員。

註2：此表僅包含正職人員共915人；王道銀行另有兼職人員共計六人，包含計時人員、約聘人員，其中男性四人、女性二人，皆於台灣地區服務。

註5-1：中階與基層主管指擔任科長（含）以上之主管；高階管理階層指副總經理職級（含）以上之主管，包含董事長、總經理、企業金融事業執行長、個人金融事業執行長、金融市場事業執行長、總機構法令遵循主管、風控長、策略長、營運長、科技長、總稽核、人資長及其他副總經理職級等若干人。

表5-2：2020年王道銀行員工學歷分布情形

地區／職務		台灣		海外		合計	佔全體員工 比例(%)
性別	學歷	管理階層	一般人員	管理階層	一般人員		
男性	博士	0	0	0	0	0	0.00%
	碩士	48	100	1	6	155	16.94%
	大學(專科)	27	218	2	26	273	29.84%
	高中以下	0	20	0	6	26	2.84%
女性	博士	1	0	0	0	1	0.11%
	碩士	31	75	2	5	113	12.35%
	大學(專科)	33	261	1	25	320	34.97%
	高中以下	0	20	0	7	27	2.95%
合計		140	694	6	75	915	100%

註：以上資料為截至2020年12月31日止；管理階層指具管理職責之人員，即科長級以上人員。

表5-3：2020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	1	7	0	0	8	0.87%
	31歲~49歲	5	60	0	2	67	7.32%
	30歲(含)以下	2	19	0	0	21	2.30%
	小計	8	86	0	2	96	10.49%
女性	50歲(含)以上	0	9	0	0	9	0.98%
	31歲~49歲	3	67	0	0	70	7.65%
	30歲(含)以下	1	25	0	3	29	3.17%
	小計	4	101	0	3	108	11.80%
合計		12	187	0	5	204	22.30%
		199		5			
佔新進員工比例(%)		97.55%		2.45%			

註：以上資料為截至2020年12月31日止；管理階層指具管理職責之人員，即科長級以上人員。

表5-4：2020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	4	5	0	4	13	1.42%
	31歲~49歲	7	87	0	2	96	10.49%
	30歲(含)以下	0	28	0	4	32	3.50%
	小計	11	120	0	10	141	15.41%

地區／職務		台灣		海外		合計	佔全體員工
性別	年齡	管理階層	一般人員	管理階層	一般人員		比例(%)
女性	50歲(含)以上	3	6	0	2	11	1.20%
	31歲~49歲	8	81	0	1	90	9.84%
	30歲(含)以下	0	19	0	8	27	2.95%
	小計	11	106	0	11	128	13.99%
合計		22	226	0	21	269	29.40%
		248		21			
佔離職員工比例(%)		92.19%		7.81%			

註：以上資料為截至2020年12月31日止；管理階層指具管理職責之人員，即科長級以上人員。

5.1.2 職場平權

王道銀行海內外營業據點皆遵循當地法規，恪守勞動相關法令，秉持公平、包容、尊重之原則對待員工，致力打造零歧視與零騷擾的工作環境，不因性別、年齡、婚姻、性傾向、種族、宗教、政黨、籍貫等因素而有任何差別待遇，並透過公開遴選程序招募員工，提供平等的工作機會。此外，王道銀行依循國際人權規範，制定《王道商業銀行股份有限公司人權政策》，建立適當之管理方法與程序以實踐職場平權，包括：不僱用未滿16歲之童工及非自願勞工、禁止歧視脅迫及不人道待遇、杜絕任何侵犯及違反人權的行為等等，致力保障員工權益。而為提升員工對人權的基本意識，王道銀行每位員工每年至少接受一小時的人權教育訓練，2020年，新進及在職員工之人權教育訓練完訓率達100%，全年訓練總時數達1,614個小時。

王道銀行重視性別平等，2020年員工之女男比例為50.38%及49.62%，其中管理階層之中的女性佔比約47%，2020年度獲提拔員工之中更有55%為女性，彰顯王道銀行充分提供性別公平競爭及發展之機會。此外，為協助女性主管提升領導力，王道銀行於2020年底開設「女性領導力課程」，由行內高階女性主管擔任導師，分享女性領導的成功典範，協助女性主管在面對管理角色的挑戰時，有效發揮自身優勢；同時亦成立「女力社團」舉辦多元活動，協助女性員工發掘自身優勢、確定自我定位，建立多元發展與發聲的機會。

為打造性別平等與相互尊重的工作環境，王道銀行訂有「性騷擾防治申訴及調查處理措施」及「性騷擾防治措施、申訴及懲戒要點」，明文規定禁止任何性別騷擾、歧視或恐嚇等行為，並設有性騷擾申訴及調查機制，2020年無任何性騷擾申訴案件；王道銀行亦將性別平權、性騷擾防治及弱勢族群關懷等相關議題納入新進員工訓練必修課程，2020年全行應訓人數171人，完訓率為100%。為進一步推動性別平權，王道銀行自2018年起積極推動不分性傾向的友善職場政策，率先業界核給擁有同性伴侶的員工同等之婚假、陪產檢假、陪產假、喪假以及福委會各項補助項目，全力打造友善職場，落實職場多元與平等。

此外，王道銀行亦注重具原住民身分員工的就業權益，除了提供具原住民身分員工同等之薪資福利，更設有「原住民歲時祭儀假」，可在其所屬族群之祭儀期間自行選一天放假，以尊重員工所屬族群的風俗文化，截至2020年底，王道銀行具原住民身分員工計有二人。此外，針對身心障礙員工，王道銀行設有各項無障礙設施，例如：室外無障礙坡道與扶手、室內無障礙通路走廊、電梯以及無障礙廁所等等，提供身心障礙員工舒適的工作環境，截至2020年底，王道銀行身心障礙員工計有七人，符合法定進用身心障礙員工比例，詳如表5-5。

表5-5：王道銀行身心障礙進用概況

	性別	2020年	2019年	2018年
僱用身心障礙者人數	男性	2	1	4
	女性	5	5	5
	合計	7	6	9

註：依身心障礙者權益保護法規定，民營企業之員工總數在67人以上，聘用具備工作能力之身心障礙人數不得低於參加勞保、公保員工數的1%，且不得少於一人。本行總行2020年台灣聘僱且參加勞保員工為714人，包含七位身障員工，符合規定。

另外，若遇各項重大營運變化或發生勞動基準法第11、13、16條之情事，王道銀行為保障員工權益，將事先與員工溝通，如有終止勞動契約之情形，皆依《王道銀行工作規則》規定之最短預告期提前預告員工，繼續工作三個月以上一年未滿者，於十日前預告之；繼續工作一年以上三年未滿者，於20日前預告之；繼續工作三年以上者，於30日前預告之。王道銀行並依勞動基準法第17條規定發給員工資遣費，以維護員工權益。

5.1.3 工作環境與健康照顧

一、工作環境安全

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

此外，王道銀行定期舉辦職業安全衛生教育訓練，包括職業災害危害辨識以及宣導通勤時應注意交通安全，舉辦防災演練培養員工的緊急應變能力，同時亦設有職業安全衛生人員，負責推動及督導安全衛生管理事項，並由各部門分級負責各項安全衛生管理工作，致力將職災風險降至最低。2020年，王道銀行派訓員工參加三場職業安全衛生教育訓練、舉辦二次消防地震編組演練，受訓員工總人次達464人次。

王道銀行依法訂定公傷假，協助員工申請勞保及團保的相關補助，在事故發生最短時間內提供員工所需協助。2020年王道銀行之正職員工和兼職員工無任何職業病案件，另共計發生八件職業傷害事件，皆為正職員工之通勤事故，無任何嚴重的職業傷害及死亡案件；在委外工程作業上，則無任何外包人員發生職業傷害事故或死亡案件。王道銀行員工於2020年職業傷害統計情形詳如表5-6。

表5-6：2020年王道銀行員工職業傷害統計情形

地區	項目	可記錄職災傷害人數	可記錄職災傷害比率	缺勤日 (天數)	缺勤率 (%)
	性別				
台灣	男	3	1.64	241	0.013%
	女	5	2.73	561	0.031%
	合計	8	4.37	802	0.044%
海外	男	0	-	67	0.004%
	女	0	-	134	0.007%
	合計	0	-	201	0.011%

註1：此處統計人數為截至2020年12月31日底正職員工人數，不包含約聘人員。

註2：總工作時數=1,830,000小時(總人數x年工作天數x每日工作時數)；總工作天數= 228,750天(總人數x年工作天數)

註3：職業病率=職業病總數/總工作時數x100萬小時為基礎計算

註4：缺勤率=(公傷天數+病假天數+生理假天數)/總工時x100%

為避免辦公場所空氣品質不佳，影響員工健康及工作效率，王道銀行打造無菸的辦公環境，距建築物入口處十公尺內為禁菸區域，並於辦公大樓加裝預冷空調箱系統以及新鮮空氣進氣系統，以維護辦公環境的空氣品質，同時亦每日清潔辦公區域環境，定期進行消毒作業並檢測二氧化碳排放量，以減少員工接觸到工作環境中的危害因子。此外，王道銀行更針對空污嚴重地區的辦公室設置空氣清淨機，並提供當地員工檢查「肺部電腦斷層掃描」之補助費用，協助員工注意空污可能造成之健康影響。2018年8月，王道銀行獲臺北市府頒發「室內空氣品質自主管理認證標章」(有效期至2021年7月)，表彰王道銀行維護工作環境空氣品質之成果。

因應2020年「嚴重特殊傳染性肺炎(COVID-19)」疫情，王道銀行成立緊急應變小組，制定防疫措施，為確保本行持續營運不中斷，實施員工上下班分流、異地辦公並完成居家辦公演練；工作環境方面，每日量測員工

體溫、提供手部消毒酒精、上班時間須佩戴口罩、加強辦公場所環境清潔以及提高消毒頻率；員工健康關懷方面，定期調查員工旅遊及接觸史，如有相關症狀，督促其即刻就醫並持續追蹤關懷員工狀況；如同仁接獲主管機關開立居家隔離通知，提供全薪之居家隔離假；此外，為避免群聚，暫緩非必要之各項內外部活動、出差以及實體會議，盡量以視訊或電話方式取代之。為讓本行員工瞭解防疫措施，王道銀行於本行數位學習平台「王道e學苑」設有「新冠肺炎防疫專區」，提供自製防疫手冊供員工下載閱覽，並配合中央流行疫情指揮中心之最新防疫措施制定本行持續營運計畫指引，同時加強衛生教育與防疫觀念，守護全體員工健康。

二、員工健康照護

王道銀行每年辦理員工健康檢查，提供優於法規要求的健康檢查項目，並由健檢醫院依據檢查結果完成個別問診並提供健康管理建議，讓員工掌握自身健康狀況。此外，為讓員工便於取得健康照護資訊，王道銀行更於數位學習平台建置「健康資訊專區」，提供飲食指南、體態管理、疾病管理與防治、心理健康管理等相關資訊，增進員工自主健康管理知識；針對心靈健康照顧，王道銀行與「財團法人張老師基金會」合作，提供家庭關係、人際關係、兩性情感及職場適應等免費心理諮詢服務，且員工可以直接和張老師基金會預約諮商服務，以維護員工隱私。

銀行業因為長時間久坐使用電腦辦公的工作型態，容易產生包括近距離注視電腦螢幕致眼睛疲憊、持續性使用鍵盤及滑鼠造成肌腱發炎或手腕痠麻、久坐姿勢不良使得後背及肩頸僵硬等等。為減緩員工身體負擔，王道銀行除了於總部大樓設有健康小站，提供跑步機、飛輪、滑步機、飛鏢機及高爾夫球推桿練習等設施，亦規劃多元的體態管理課程、體適能檢測活動以及多項健康競賽，協助員工了解身體狀況並鼓勵員工運動；此外，亦與伊甸基金會合作，進用視障按摩師駐點行內，提供肩頸背之預約按摩服務。

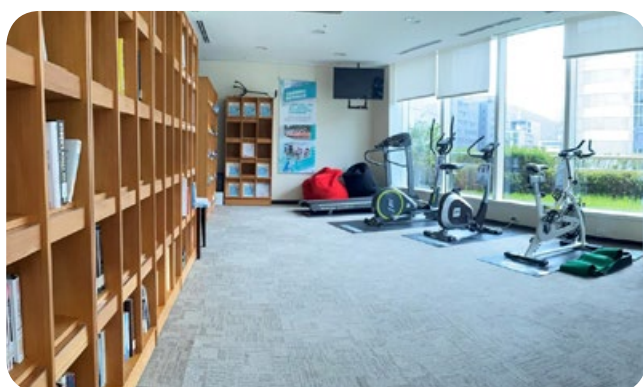
為了進一步形塑職場的運動風氣，王道銀行設有多種不同的運動性社團，包括：慢活社、籃球社、高爾夫球社、瑜珈社、羽球社、有氧社以及游泳社等，全年度社團補助預算達新台幣2,008,294元，鼓勵員工參與運動性社團，協助員工建立規律運動的習慣；此外，王道銀行亦推動健康飲食，每個月提供一次健康養生餐盒補助，提供員工更健康的午餐選擇。王道銀行打造運動健康職場之作為，於2018年獲教育部體育署頒發「運動企業認證」（效期至2023年10月），同時亦獲得衛生福利部國民健康署頒發「健康職場認證標章」（效期至2021年12月），彰顯王道銀行推動健康職場環境之成果。



開辦體適能管理課程，培養員工的運動習慣



舉辦體適能檢測活動，讓員工了解身體狀態



建置完善的員工休息室，致力推動健康職場



王道銀行獲得健康職場認證標章



運動企業認證標章

5.2 員工薪酬與福利

5.2.1 公平薪酬

為吸引優秀人才與激勵員工表現，王道銀行提供兼顧內部公平性及外部競爭力的薪酬制度，依員工的學經歷、能力表現、所任職務及所需專業技能等條件核定薪酬，不因性別、年齡、種族等因素而有差異。王道銀行於董事會下設有「薪資報酬委員會」，委員由全體獨立董事組成，定期檢視與評估董事及經理人之薪資報酬、訂定業務人員之績效考核標準以及酬金標準等，每年並參考台灣經濟成長率、消費者物價指數、金融同業各薪資標竿檢視員工薪資水準。

王道銀行員工（註5-2）基本起薪皆優於勞動基準法之基本工資，2020年聘僱應屆大學畢業生之每月固定薪資，不分男女皆為法定每月基本工資1.5倍（註5-3），兼職人員時薪不分男女皆為法定時薪1.2倍以上。此外，為鼓勵員工追求卓越績效與永續成長，王道銀行透過合理獎酬機制激勵員工，除了固定薪資12個月外，同時依據當年度公司盈餘狀況以及員工個人績效表現，發放差異化之績效獎金或是業務獎金，並提供二個月年節節金，建立公平且具激勵性的獎酬制度。為鼓勵重視公司長期經營目標與未來風險，避免追求短期績效，高階經理人之部分獎酬（註5-4）採結合股權方式遞延給付，連結公司獲利及股價，與公司長期經營績效緊密結合，以建立永續經營基礎，創造雙贏。

王道銀行訂有「員工薪酬管理辦法」以及「績效管理辦法」，每年依據個人績效表現、職責承擔及未來發展潛力進行調薪，2020年度高達90%以上參與年度考核之員工獲得調薪，平均調薪率為2%，其中個人調薪最高幅度超過16%（含晉升調薪），王道銀行2020年度非擔任主管職務之全時員工薪資資訊如表5-7，其中，高階管理階層之女男人均年總薪酬比率約為0.88:1，中階與基層主管之女男人均年總薪酬比率約為0.95:1，一般員工之女男人均年總薪酬比率約為0.82:1。

王道銀行戮力打造具市場競爭力的薪資和福利制度，提供員工包含月本薪、伙食津貼、各式獎金、勞健保、勞工退休金以及其他員工福利，每位員工平均享有之薪資與福利費用為新台幣166.5萬元。此外，王道銀行自2018年起，已連續三年納入「臺灣證券交易所銳聯臺灣高薪酬100指數」指數成分股，彰顯本行在員工薪酬上的投入與競爭力。2020年，王道銀行台灣地區全體員工平均薪資為137.6萬元，中位數為102.1萬元；其中，非擔任主管職務之全時員工薪資平均數為116.9萬元，薪資中位數為98.6萬元。

圖5-1：王道銀行設計公平且具激勵性的薪酬制度



註5-2：此處所述「王道銀行員工」不含工讀生，工讀生為本行最初階基層人員，其中僅一位工讀生基本起薪符合勞動基準法之基本工資，其餘皆優於勞動基準法之基本工資。

註5-3：「每月固定薪資」計算項目包含固定月薪及伙食津貼；依2020年1月1日行政院勞動部公告，法定基本工資月薪為新台幣23,800元，並自2021年1月1日起調整至24,000元。文中1.5倍為以2020年之基本工資計算。

註5-4：高階經理人之酬金包含固定薪資及變動獎金：固定薪資係依其所擔任職務之職責、工作能力表現及所擔任職務所需專業技能等綜合考量，並參考同業水準核定；變動薪資則視公司整體營運績效、未來風險及個人績效展現，進行合理分配，其中個人績效評核包含財務性指標(如稅前淨利、長短期業務目標之達成率等)及非財務性指標(如公司核心價值、創新、領導與管理、法遵、內控與風險控管等)等面向綜合考量，最高治理單位和高階管理階層的離職金、索回機制、退休福利之薪酬政策與其他員工無差異。

註5-5：「年總薪酬」係以2020年12月31日在職人員之年化總薪酬計算，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。

表5-7：王道銀行非擔任主管職務之全時員工薪資資訊

單位：新台幣元

年度	2020年	2019年	2018年
全時員工人數(註1)	746人	745人	729人
薪資平均數(註2)	1,169,000	1,189,000	1,213,000
薪資中位數	986,000	1,004,000	1,038,000

註1：「非擔任主管職務之全時員工」人數係指全體受僱員工當年度任職給薪期間滿六個月以上，惟排除公司經理人、海外分公司員工及部分工時員工；係採加權平均計算。

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

5.2.2 福利關懷

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

一、員工福利與保障

王道銀行除了提供員工三節獎金、節日禮品、生日禮券、生育與婚喪補助、部門聚餐補助、特約商店優惠與特約托育機構優惠等，更制定有「員工貸款管理辦法」，提供優惠的員工貸款方案，協助員工購置房屋或滿足消費性用途之資金需求，多面向照顧員工生活。此外，為了與員工共享經營成果，王道銀行更成立「員工持股會」，約定自員工每月薪資所得中提存一定金額，同時配合公司提撥獎勵金，透過信託方式購買公司股票，讓員工共同參與公司成長。

員工保障方面，王道銀行依法提供勞工保險及全民健康保險，並為員工及其眷屬規劃團體綜合保險，提升員工在壽險、意外險、住院醫療險與癌症險的保障；此外，為確保員工退休生活無虞，王道銀行亦遵循「勞動基準法」、「勞工退休金條例」以及「勞工退休準備金提撥及管理辦法」等法令規定，每月按員工薪資總額之2%提撥退休準備金至勞動部勞動基金運用局之銀行專戶管理，2020年度提撥之退休準備金共為263.9萬元；針對適用「勞工退休金條例」新制度之員工，則按月提繳不低於員工每月本薪之6%存於勞工保險局之勞工退休金個人專戶，2020年度提撥之退休金為5,189.7萬元。

員工進修補助方面，王道銀行提供員工外部課程補助、學位進修補助以及證照報名費補助，2020年總計補助員工319人次，金額達新台幣1,211,793元，鼓勵員工持續進修與深造。王道銀行各項員工福利與保障內容詳如表5-8。

表5-8：2020年王道銀行員工福利與保障說明

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	提供免費且優於法令水準之定期健康檢查，年滿40歲以上員工每年免費檢查一次，未滿40歲員工每二年免費檢查一次。
3. 禮金與禮券	提供春節、端午節及中秋節之三節禮金與禮盒，並致贈員工生日禮券。
4. 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。
5. 退休金制度	依據「勞動基準法」、「勞工退休金條例」及「勞工退休準備金提撥及管理辦法」規定，訂定員工退休辦法及退休金制度，確保員工退休金權益。
6. 彈性上下班時間制度	為滿足員工照顧家庭之需要，實施彈性上下班制度，讓員工依需求彈性調整上下班時間。
7. 員工持股信託	任職滿一年之員工可入會提存信託基金，公司並依員工前一年度考績提撥相對獎勵金，與員工共享經營成果。
8. 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。

福利項目	說明
9. 進修補助	提供員工外部課程補助、學位進修補助、國外研修補助及證照報名費用補助。
10. 其他福利事項	提供員工生育與婚喪補助、部門聚餐補助、特約商店優惠、社團補助、總部大樓員工洗車、洗衣收件及便當代訂購服務等。

二、職工福利委員會與福利金

王道銀行設有職工福利委員會，委員會依據「職工福利金條例」，由王道銀行提撥事業單位成立時資本總額的1%以及每月營收總額的0.05%，再加上自員工每月固定薪資中扣繳0.5%的金額，作為職工福利金。2020年，王道銀行職工福利委員會總支出費用為新台幣8,181,820元，包含婚喪喜慶、傷病救助、社團文康活動、年節慰問、生日禮金及其他福利補助等，平均每位員工享有職工福利金為新台幣9,810元，2020年受理補助人次及金額詳如表5-9。

表5-9：2020年「王道銀行職工福利委員會」職工福利金補助項目、人次及金額

項目	申請人次	合計金額(單位：新台幣元)
結婚補助	5	50,000
生育補助	24	144,000
員工配偶、父母及子女醫療補助	73	612,020
員工家屬死亡喪葬補助	20	200,000
生日禮券	846	1,656,800
部門聚餐補助	843	1,264,333

註：僅計算台灣地區聘僱員工的平均員工福利金，發放人次依申請日仍在職之員工計算。

三、家庭關懷與職場照顧

王道銀行為促進員工工作與生活的平衡，除了設有生理假、育嬰假、陪產假及家庭照顧假，更進一步設置優於法令規範之多項給薪休假，包括：因應員工家庭照顧需求之感心假；員工於配偶妊娠期間陪同之陪產檢假；年度考績符合訂定標準的榮譽假；鼓勵員工參與社會公益活動的公益假，其中凡是參加王道銀行志工社之公益活動者，更不受年度公益假之天數限制。此外，員工因傷、病或育嬰申請留職停薪，仍可享受在職時的保障，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。除了各項給薪假別之外，王道銀行亦設有圖書室、交誼廳、音樂廳以及展覽藝廊等空間，打造舒適的工作環境。王道銀行各項家庭關懷與職場照顧措施如表5-10。

表5-10：2020年王道銀行家庭關懷與職場照顧措施

活動項目	說明
1. 優於法令規範之休假制度(給薪假)	<ul style="list-style-type: none"> 特別休假：提供優於勞動基準法之特別休假制度。 產假：女性員工分娩，提供產假57天。 陪產假：因配偶分娩者，提供陪產假六天。 陪產檢假：員工於配偶妊娠期間，享有五日陪產檢假。 感心假：員工陪同父母、配偶、子女就醫，享有二日感心假。 公益假：員工參與志工活動，享有公益假。 久任員工假：服務滿五年、十年及15年的資深員工，分別享有三日、五日和五日之久任員工假。
2. 留職停薪制度	訂有員工留職停薪辦法，若員工因進修、傷病治療及育嬰需求等，得申請留職停薪。
3. 交誼廳及咖啡吧	提供咖啡茶飲及舒適環境，讓員工交流或小憩。

活動項目	說明
4. 圖書室	王道銀行圖書室提供多元的書籍、期刊及雜誌，讓員工能隨時借閱，充實新知與調劑身心。
5. 展覽藝廊	王道銀行於總部大樓設有藝術展覽藝廊，不定期提供各類文化藝術活動，例如：音樂會、藝文講座、藝術展覽等。
6. 同性伴侶友善措施	核給擁有同性伴侶的員工同等之婚假、陪產檢假、陪產假、喪假以及福委會各項補助項目。
7. 性別友善廁所	設置性別友善廁所，讓職場環境更加友善。
8. 服裝友善措施	服裝穿著規定去除性別化之限制，讓員工自主穿著。
9. 夜歸員工搭車登記	針對因加班或輪班須於夜間10時以後下班的員工，提供免費叫車服務並登記車號，以保障員工人身安全。

四、懷孕員工照顧及育嬰假

王道銀行為確保女性員工在懷孕以及產後期間能有舒適且安全的工作環境，除了依法設有安全且舒適的哺乳室空間，另亦提供懷孕員工孕期間每日一杯新鮮牛奶，補充身體營養。2020年，王道銀行具有育嬰假資格之員工人數達87人，其中男性45人、女性42人，計有八名女性員工申請育嬰留職停薪。另，當年度應復職人員計六人，其中有一人如期復職，復職率為50%；2019年申請留停復職且至2020年仍在職的員工共計有二人，留任率為50%，詳如表5-11。

表5-11：2020年王道銀行育嬰留職停薪情形

項目	性別		合計
	男	女	
2020年申請育嬰留職停薪人數	-	8	8
2020年育嬰留職停薪應復職人數(A)	-	6	6
2020年育嬰留職停薪應復職且復職人數(B)	-	3	3
回任率(B/A)	-	50%	50%
2019年育嬰留職停薪復職人數(C)	-	4	4
2019年育嬰留職停薪復職且於2020年在職滿1年之人數(D)	-	2	2
留任率(D/C)	-	50%	50%

5.3 員工培育與發展

5.3.1 績效管理

王道銀行設有完整的績效評核制度，每年度均執行績效管理，管理流程分為規劃、執行、檢討三個階段，並進行目標設定、工作教導、期中績效回饋與期末績效評鑑，以鼓勵員工追求卓越的績效表現，績效管理循環如圖5-2所示。在各階段執行期間，輔以電子化績效管理平台、線上及線下說明會、問答集及績效管理培訓課程，協助主管及員工充分掌握執行要點，有效達成雙方在工作目標的共識，落實績效管理制度。

圖5-2：王道銀行績效管理循環



王道銀行績效評核流程力求公平、公正、公開，由主管與員工雙向溝通回饋，進行初評，再由各高階主管進行跨單位同職級人員之績效校準及複評，以確保全行標準一致。為鼓勵員工自主追求職能成長，員工每年得透過執行個人發展計畫 (Individual Development Plan, IDP)，表達對未來職務輪調或職涯發展的想法，並與主管討論及制定發展計畫，王道銀行亦鼓勵員工透過內部或集團輪調的方式，培養多元專長，讓個人職涯發展能更為寬廣。2020年適用績效管理的員工（績效評核適用於當年度9月30日前到職或復職，且試用期滿合格之員工）共852人，全數皆參與年度績效評核，其性別與員工類別分布情形如表5-12。

表5-12：2020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	375	44.01%	41	4.81%
女性	396	46.48%	40	4.69%
合計	771	90.49%	81	9.51%
管理階層	138	16.20%	6	0.70%
一般人員	633	74.30%	75	8.80%
合計	771	90.49%	81	9.51%

註：2020年適用績效評核者不含10月1日起入職之員工。

5.3.2 職能培訓與學習

王道銀行根據組織營運策略、公司核心價值以及專業職能要求，規劃完整的訓練發展計畫與職涯發展藍圖，針對不同主管職級需求，提供策略、領導、溝通以及創新等管理技能課程，另依員工的不同業務屬性與遵法義務要求，提供金融專業、法令遵循、工作職能以及通識基礎等全方位培訓課程。另外，針對終止勞雇關係之員工，王道銀行人力資源部亦提供職涯發展諮詢服務，包含履歷修改建議、面試技巧諮詢等方案，協助員工做好職涯轉換規劃，以促進繼續就業能力。

為有效運用學習資源，王道銀行除了安排內、外部實體課程，亦建置數位學習平台「王道e學苑」，內有多元豐富的線上課程，2021年起更推出「王道e學苑」行動學習App，讓員工可以隨時隨地使用數位課程，提供員工彈性且便利的學習管道。因應數位金融服務發展浪潮，同時結合公司策略營運需求，王道銀行近年來規劃一系列數位知識課程，導入各項金融科技創新議題，以淺顯易懂的方式介紹數位金融知識，並融合實務案例或產業典範，為員工注入數位新思維，掌握科技發展與金融創新的最新趨勢。

王道銀行於2020年舉辦之內部實體及線上教育訓練共計422班次，外部機構研習共計545班次，總計參訓人次達26,181人次。全行員工之教育訓練時數總計32,928.6小時，平均每位員工受訓時數為36.8小時，每人平均訓練費用逾新台幣3,764.5元。王道銀行員工2020年教育訓練時數詳如表5-13。

表5-13：2020年王道銀行員工教育訓練時數

單位：小時

職別	訓練時數			每人平均時數
	男性	女性	總計	
管理職人員	3,193.90	3,214.80	6,408.70	44.2
佔管理職人員總訓練時數比率	49.84%	50.16%	100.00%	-
非管理職人員	13,193.40	13,326.50	26,519.90	35.3
佔非管理職人員總訓練時數比率	49.75%	50.25%	100.00%	-
人員合計	16,387.30	16,541.30	32,928.60	36.8

職別	訓練時數			每人平均時數
	男性	女性	總計	
佔總訓練總時數比率	49.77%	50.23%	100.00%	-
每人平均時數	37.2	36.3	36.8	

註：本表所涉之教育訓練人數皆包含海內外的正職人員，但不含董事長、副董事長、工讀生、司機、警衛等，總人數以896人計算，其中男性440人、女性456人；管理職145人、非管理職751人(管理職人員指含科長級以上之人員，專業技術職人員指科長級以下之人員)。

王道銀行設有「認識企業社會責任」線上教育訓練課程，內容包括本行企業社會責任委員會組織架構與職掌、企業社會責任守則、企業社會責任舉措與未來發展重點等等，以建立員工的永續思維。此外，王道銀行亦重視誠信經營，持續提倡反行賄、反受賄以及反貪腐之誠信原則，透過新進人員訓練、法遵暨洗錢防制課程、專題演講以及問卷自評等方式與員工溝通並進行宣導，全年度無發生貪腐情事或違反誠信道德之行為。2020年，全行員工皆已接受反貪腐、法令遵循與資訊安全等相關訓練，完訓比率達100%，其中，法令遵循的訓練總時數達12,971.5小時。

王道銀行為鼓勵員工提升專業能力並取得金融相關證照，針對內部規範之證照種類提供測驗費用補助，不論是依業務需求、法規規範須取得證照者或是自願報考之員工，均補助首次報考費用，除了有助強化員工之金融專業，更有助提升整體銀行服務品質，創造更佳的客戶服務。2020年王道銀行員工持有專業證照統計如表5-14。

表5-14：近三年王道銀行員工持有專業證照統計

年度		2020	2019	2018
員工持有專業證照名稱	銀行內部控制與內部稽核測驗	393	420	344
	金融市場常識與職業道德測驗	395	443	391
	信託業務專業測驗	322	348	321
	結構型商品銷售人員資格測驗	121	132	131
	衍生性金融商品銷售人員資格測驗	57	40	27
	證券商業務員資格測驗	63	65	59
	證券商高級業務員資格測驗	115	108	110
	人身保險業務員資格測驗	213	266	220
	財產保險業務員資格測驗	153	178	147
	人身保險業務員銷售外幣收付非投資型保險商品測驗	61	66	44
	初階授信人員專業能力測驗	159	164	157
員工持有專業證照名稱	初階外匯人員專業能力測驗	137	130	136
	債券人員專業能力測驗	28	28	30
	外匯交易專業能力測驗	7	6	6
	票券商業務人員資格測驗	36	39	44
	證券投信投顧業務員資格測驗	76	69	70
	證券投資分析人員資格測驗	5	5	4
	國際反洗錢師證照(ACAMS)	8	6	3

註：以上資料不含海外地區員工；統計區間為至當年年底前有效之證照。

5.3.3 人才發展與培育

因應金融環境快速變化之人才需求，王道銀行除了對外招募新秀，更重視內部人才的發掘與培訓，2019年起啟動「O-star菁英人才發展計畫」，於公司內部甄選出具發展潛力、績效表現出色、認同公司文化且具備企圖心的優秀人才，提供全方位訓練課程與發展管道，讓內部人才得以發揮能力、展現自我。王道銀行至今已舉辦兩屆「O-star菁英人才發展計畫」，累計有18位員工獲推薦參與甄選，其中有七位員工入選為本行O-Star，持續培育內部優秀人才。

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

除了內部人才培育，王道銀行亦致力於強化大專院生的金融知識，讓更多學生認識產業實務與發展，鼓勵學生投入金融產業。近年來，王道銀行持續與臺灣大學經濟學系合作辦理「金融與產業實務講座」課程，由本行高階主管擔任授課講師，分享企業倫理、銀行業務、金融科技等金融主題，讓學生深入了解金融產業的發展現況與未來趨勢；同時，王道銀行亦接待學校團體參訪活動，2020年辦理中央社「兩岸青年學生網路電子報創作營」企業參訪活動，帶領學生實地認識數位銀行。

為挖掘優秀新鮮人才，王道銀行每年暑假舉辦「大專生暑期實習計畫」，招募大學及研究所之在校學生參與，實習內容包含銀行業務基礎課程、團隊競賽以及專題報告等，讓在學學生透過實習計畫累積職場實務經驗。除了專業課程與實際參與部門業務，王道銀行更選派行內員工擔任實習生輔導員，帶領實習生學習職場實務與職場倫理，有助於學生提前認識職場文化，為未來進入職場預做準備。王道銀行「大專生暑期實習計畫」於2020年共培育37位實習生。



王道銀行與台灣大學合作辦理金融與產業實務講座，強化大專院生的金融知識



王道銀行暑期實習生計畫，提供大專院校學生完善的金融教育訓練

5.4 員工溝通與交流

5.4.1 溝通平台與交流活動

為促進勞資雙方和諧，王道銀行依法定期召開勞資會議，討論勞動法令保障相關項目，例如：正常工時外加班、女性夜間工作等規定，並經勞資會議決議通過後，明訂於工作規則並公告全體員工，同時，亦持續向全行員工加強宣導出勤及加班等重要規定，以確保員工的勞動權益。2020年，王道銀行勞資涉及率為0.12%（註5-6），低於勞動部統計之全國平均，就業歧視案件率則為0%。

為增進員工與高階主管直接互動的機會，王道銀行每個月舉辦1次「WeCare 2.0」活動，員工能於指定保留時段，前往高階主管辦公室與高階主管交流，促進公司與員工的雙向溝通；同時，王道銀行亦定期舉辦「員工大會」，向全體員工報告經營成果以及宣導公司政策，以讓員工更加了解公司現況。此外，王道銀行設有「員工申訴信箱」以及「性騷擾申訴信箱」，申訴文件及信函皆以密件方式處理，以保障申訴人權益；另亦設有「WeCare信箱」，鼓勵員工提出員工照顧建議方案，讓公司能隨時了解員工需求。因應線上社群媒體的蓬勃使用，王道銀行更於臉書開立「O-Bank員工園地」社團，公告各項活動資訊，讓員工能即時獲得公司訊息。



2020年舉辦「親子共廚家庭日」，促進員工交流

註5-6：本行勞資涉及率採用勞動部「參加勞資爭議人數佔受僱者之比率」。2020年共發生一件，其中爭議人數為一人。

除了設置多元的溝通管道，王道銀行更舉辦「家庭日活動」促進員工和眷屬的交流，2020年，王道銀行與社會企業合作舉辦三場親子共廚家庭日，邀請員工及其眷屬參與社會企業的食農教育活動，除了富有家庭教育意義，更能透過共煮活動增進員工之間的互動與交流。

王道銀行鼓勵員工參與公司各項活動，並透過各種獎勵方案，表彰優秀團隊與個人在不同領域的卓越貢獻，包括獎勵推動公司業務有傑出貢獻之「業務獎勵專案」，鼓勵員工持續為公司創造價值；表揚傑出內部講師之「王道春風獎」，肯定其經驗傳承與知識分享；肯定資深員工之「服務屆滿十年紀念獎座」以及「服務屆滿二十年紀念外套」，感謝資深員工對公司長期的付出與貢獻。

王道銀行堅信企業文化是邁向永續發展的核心，致力於貫徹「真誠以待、情義相隨」的企業精神，於2013年率先業界成立「企業文化推行委員會」，實施多項員工照顧舉措，促進員工的組織向心力，包括：在每位員工的生日前夕與任職滿週年時，致贈員工生日卡及週年卡；舉辦員工家庭日，邀請員工寶眷參與公司活動，展現公司對員工的家庭關懷；推出員工子女暑期實習計畫，協助員工子女發展職場技能。此外，企業文化推行委員會更發行《TOUCH News企業文化期刊》，傳遞公司新政策以及企業文化理念，深化所有員工對王道銀行的認同感。

為因應轉型期間的組織改造與人員變化，企業文化推行委員會自2020年起推動「當責行動方案」，促進員工發展主動積極、細節導向、成就導向以及有效溝通等當責職能，打造當責之企業文化，以提升組織競爭力。企業文化推行委員會透過制度面監督、執行面鼓勵的方式，建立當責工作氛圍，相關行動方案包括：於績效考核納入當責職能評分、新人進用與試用評比納入當責議題、舉辦主管當責訓練營、遴選當責之星與當責之長、透過內部溝通管道宣傳當責職能概念等等，期能由上而下打造當責文化，帶領全體員工挑戰自我，追求卓越與創新。

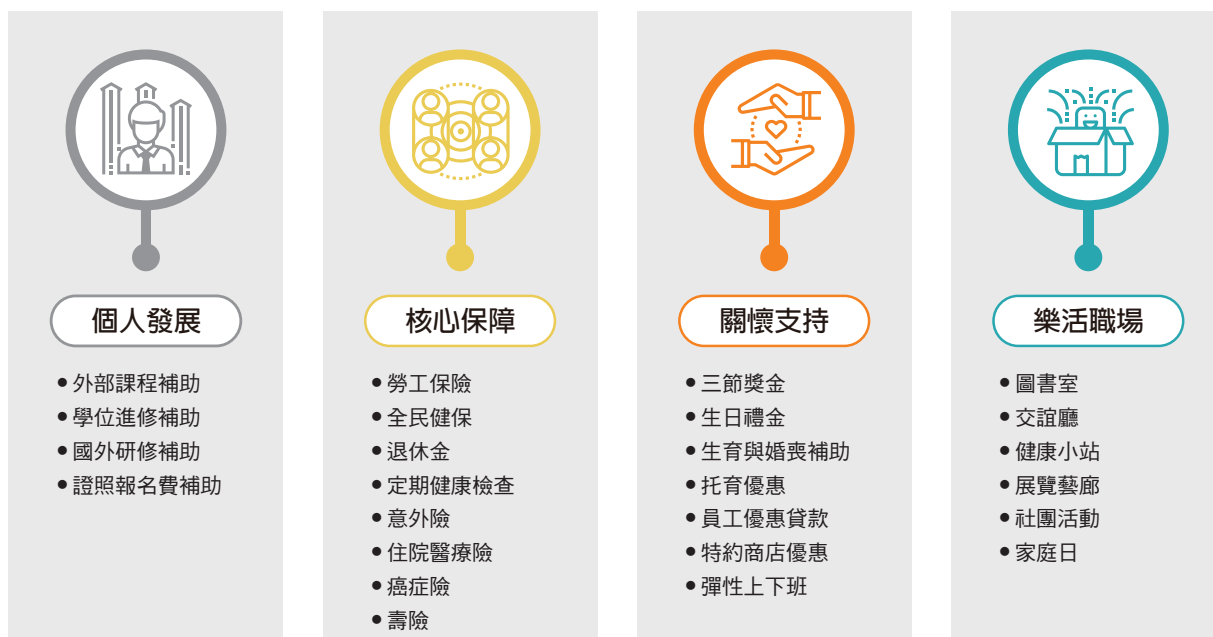


主管當責訓練營

5.4.2 員工滿意度

王道銀行2020年員工滿意度調查結果，總計回收811份問卷，回填率達96.09%，整體滿意度達82.61%，展現公司推動各項員工照顧政策之正面成效。王道銀行將持續秉持著「真誠以待、情義相隨」的企業文化，打造安心、公平且友善的幸福企業。

圖5-3：王道銀行提供多元福利，打造幸福職場



6. 環境永續



王道銀行以永續經營為目標，於追求營運成長的過程中持續兼顧環境保護，盡可能降低營運過程中對環境造成的負面衝擊。因應全球氣候變遷議題以及降低碳排放等國際趨勢，王道銀行於2018年起導入ISO 14001: 2015環境管理系統並通過驗證，建立有效且完整的環境管理機制，完善用電、用水以及廢棄物之管理；而為有效盤查與監測營運過程中的碳排放情形，王道銀行亦導入ISO 14064-1: 2018溫室氣體盤查並通過驗證，盤查範圍更於2019年起擴大至全台各分行，涵蓋王道銀行全台營運據點，涵蓋率為100%。此外，王道銀行支持並鼓勵供應商一起落實企業社會責任，共同達成良好道德標準、尊重勞動人權及推動環境永續發展；亦主動認養總部大樓周邊人行步道，種植大型植栽、進行修剪養護與蛀蝕防護等，促進城市綠化。王道銀行持續以多管齊下的方式為環境保護貢獻心力，追求低碳經營與永續成長。

6.1 環境管理政策與目標

6.1.1 以數位金融實踐友善環境

王道銀行於2017年起正式轉型商業銀行，成為台灣第一家以虛擬通路為主的原生數位銀行，透過無疆界的數位金融服務，打造友善環境的商業模式。王道銀行的數位金融服務除了讓消費者得以更便利地享受金融服務之外，亦大幅減少包括建置分行的能源消耗、每位消費者為得到服務所需負擔的交通能源成本、各項實體單據印製對環境所產生的耗損等，創造低耗能的營運模式，同時，亦降低因氣候變遷而導致實體營業據點營運成本上升的風險，達到結合科技與環境共生的目標。

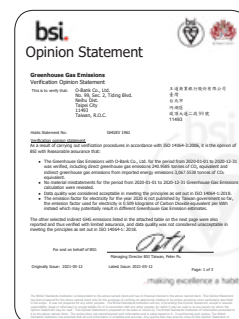
6.1.2 環境管理目標與達成情形

王道銀行為系統性地降低營運過程中對環境造成之負面衝擊，以及有效防範不符合環保規定之情事，2018年起於總部大樓導入ISO 14001環境管理系統並通過驗證，且每年重新驗證一次，持續建置完整且健全的環境管理機制，以確保有效展開環境保護相關的各項管理活動，持續改善與精進相關作為；此外，為使環境管理系統能涵蓋所有營運據點，王道銀行更規劃於2021年起全面導入ISO 14001環境管理系統至全台各分行。王道銀行訂有環境管理政策，並設定短、中和長期的環境管理目標，截至2020年底，人均用電碳排放量、人均用水量以及人均廢棄物產出量皆達成中期減量目標，詳如表6-1。環境管理政策除了透過E-mail公告全行，亦印製小卡發放給所有員工，承諾內容包括：

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



ISO 14001: 2015環境管理系統



ISO 14064-1: 2018組織溫室氣體盤查

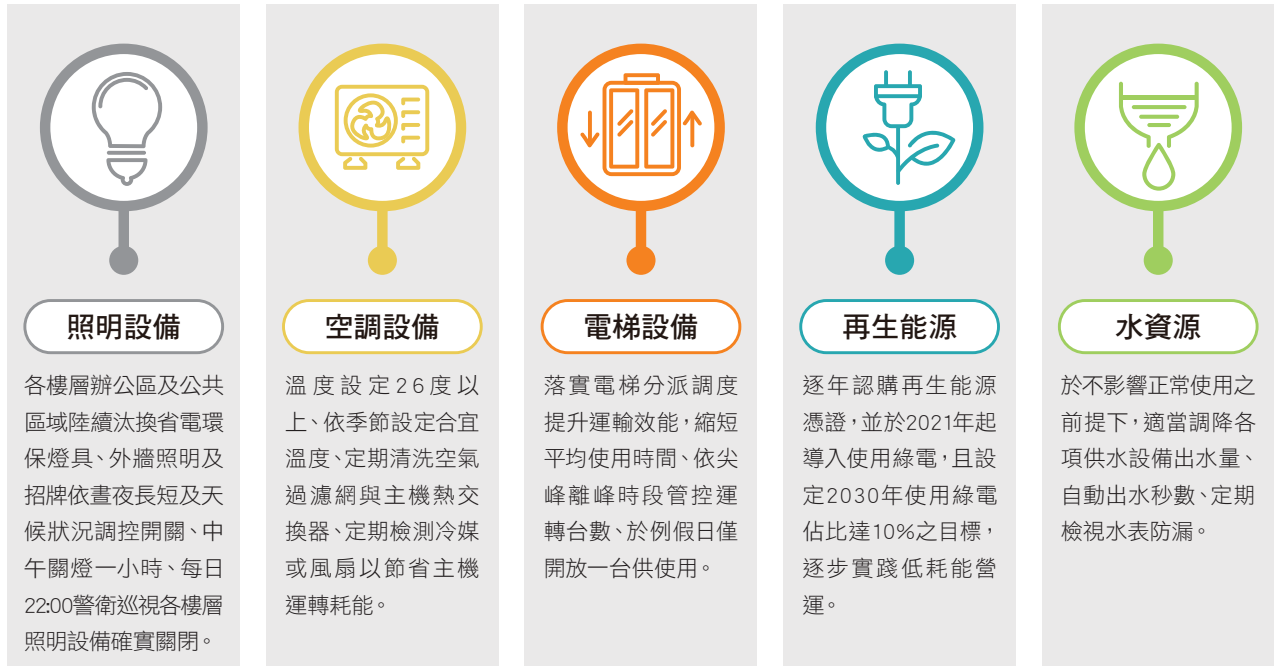
表6-1：王道銀行總部大樓環境管理目標與達成情形

	短期(2018年)	中期(2020年)	長期(2030年)
人均用電碳排放量減少目標	1%	8%	8.2%
實際減量情形	12%	34%	--
人均用水量減少目標	1%	2%	2.2%
實際減量情形	-6.1%	13.5%	--
人均廢棄物產出量減少目標	1%	5%	8%
實際減量情形	9.2%	44.4%	--

註1：本表所述之減量比較基準年為本行總部大樓2017年度之人均用電碳排放量(3.65公噸二氧化碳當量/人)、人均用水量(0.0244百萬公升/人)以及人均廢棄物產出量(0.239公噸/人)。

註2：2021年將導入ISO 14001: 2015環境管理系統至全台各分行，故環境管理目標預計於2021年重新制定。

圖6-1：王道銀行環境管理具體行動



6.2 能、資源管理

6.2.1 能源管理

一、機房智慧節能

數位銀行的營運活動之中，機房設備是主要的能源耗用來源之一，為達到機房節能運行，王道銀行金融運算中心從設備選用、機櫃配置、製冷與散熱系統、供配電系統至維運管理系統，皆採用節能且使用效率高的產品，並且運用流體動力學(Computational Fluid Dynamics, CFD) 規劃建置機房機櫃區冷熱通道封閉模組，藉由現場資訊設備熱源擴散分析結果，協助判斷整體機房資訊設備的氣流特徵，有效優化製冷與散熱系統之運行。

同時，王道銀行機房亦建置DCIM資料中心智慧管理平台(Data Center Intelligent Management, DCIM)，以3D虛擬實境畫面全天候即時呈現所有機房設施運作狀態，包括供配電系統、空調系統、溫度溼度偵測、消防系統、影像監視及門禁系統等，準確衡量及優化機房環境的各個設備運行狀況，避免造成資源浪費與增加能耗，自啟用以來，王道銀行機房全年平均PUE值(Power Usage Effectiveness)維持小於1.6，月平均用電效率最低可達1.12，分別達到綠色網格聯盟(The Green Grid)的銀與白金級機房能源效率目標。



3D虛擬實境機房畫面

二、照明設備改善

除了建置智慧節能的機房運行，王道銀行亦依規劃逐步汰換辦公室以及公共區域之耗能燈具，藉由能源測試改善方案、各類燈具自主施工、舊燈具活化再利用等，改善照明設備的耗能情形，2020年將高耗能的白熾燈、T8燈等燈具改用LED節能環保燈管，總共汰換554盞，更換後年度用電量可減少約10,734kWh，亦即減少約5,465公斤二氧化碳排放當量，更換後的節電效益達64.3%，詳細數據請參考表6-2。

表6-2：王道銀行總部大樓照明改善統計

1. 樓管中心辦公室燈	20W T8燈→LED 9W T8燈(84支)	年省2,310度	年減少1,176公斤CO ₂ 排放當量
2. 電梯(2.3.5)號照明燈	21W T5燈→LED 10W T8燈(12支)	年省1,156度	年減少589公斤CO ₂ 排放當量
3. 7F會議室燈	52W PL燈→LED 15W 嵌燈(30顆)	年省2,220度	年減少1,130公斤CO ₂ 排放當量
4. 汽車停車場照明燈	40W T8燈→LED 13W T8燈(320支)	年省1,728度	年減少880公斤CO ₂ 排放當量
5. 1F交誼廳走廊燈	100W鹵素燈→LED 16W燈(8盞)	年省2,520度	年減少1,283公斤CO ₂ 排放當量
6. B4庫房燈	40W T8燈→LED 20W T8燈(100支)	年省800度	年減少407公斤CO ₂ 排放當量
總計	年省10,734度	年減少5,465公斤CO ₂ 排放當量	

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

註2：碳排放量(公斤二氧化碳當量)=年省用電度數(度)×碳排放係數

註3：電力之碳排放係數依據經濟部能源局公布之2019年度電力使用排碳係數。

三、用電管理

王道銀行持續加強各項硬體設備之節電控制，以降低用電量，包括：空調設備採變頻式空調，依季節設定合宜溫度；運用各類遮陽設備，增加室內冷房效能；電梯設備採智慧型管控，利用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。此外，王道銀行亦持續向員工宣導辦公室節能舉措，包括：辦公區域每日中午關燈一小時、鼓勵同仁步行上下樓、夏季不穿西裝外套不打領帶、無人使用空調或視訊等設備時確實關閉電源等等，並於每一間會議室開關張貼「請隨手關燈」貼紙提醒使用者，透過每一位員工的小舉動累積節能成效。

2020年，王道銀行子公司「台灣工銀租賃股份有限公司」遷入王道銀行總部大樓，其機房設備亦遷入，致使年度總用電量增加至2,852,154kWh，較去年增加約1%，每人平均用電量為4,730kWh，每人平均碳排放量為2.41公噸，詳細數據請參考表6-3。

表6-3：王道銀行總部大樓近三年「總用電量及碳排放量」數據

項目	2020年	2019年	2018年
總用電量(kWh)	2,852,154	2,830,814	3,380,690
總用電量(百萬焦耳)	10,267,754.4	10,190,930.4	12,170,484.0
購入再生能源憑證之電量(kWh)	88,000	6,000	0
電力之碳排放量係數(公斤CO ₂ e/度)	0.509	0.533	0.554
碳排放量(公噸CO ₂ e)	1,452	1,509	1,873
大樓總人數	603	610	583
每人平均用電量(kWh /人)	4,730	4,641	5,799
每人平均碳排放量(公噸CO ₂ e /人)	2.41	2.47	3.21
個體淨收益(百萬元)	4,645	5,305	4,730
每單位營收能源用量(kWh/百萬元)	614	533.6	714.7
每單位營收碳排放量(噸/百萬元)	0.313	0.284	0.396

註1：電力之碳排放係數依據經濟部能源局公布之2019年度電力使用排碳係數。

註2：碳排放量(公噸二氧化碳當量)=總用電量(度)×碳排放係數/1000

註3：大樓總人數以2020年每月月底平均值為準之王道銀行總部大樓員工人數(包含王道銀行集團關係企業—中華票券、王道銀行教育基金會、台灣工銀租賃以及台灣工銀科技顧問等公司之員工人數)。

註4：1度電=1仟瓦-小時=1kWh=3.6百萬焦耳

6.2.2 水資源管理

王道銀行用水100%皆取自自來水公司，無因取用地下水或其他地表水體而發生影響水源之環境衝擊，亦無於水資源壓力區取水。生活污水排放則透過台北市政府工務局污水下水道系統，將污水收集至污水處理廠，並淨化至符合國家放流水標準後排放，避免污染河川、湖泊、海洋等水體水質，減少環境衝擊。王道銀行持續提升各項硬體設備的用水效能，包括：總行大樓空調設備選用氣冷式系統，大量減少水資源之耗用量；洗手間檯面設置紅外線給水設備，自動調整出水量；各類供水設備定期清洗、更換濾心並送檢測，以達節能功效並保障員工用水安全；大樓植栽區的噴灌系統依季節、天候調控用水；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。

2020年，王道銀行總部大樓總用水量為12.742百萬公升 (megaliters)，平均每人用水量為0.0211百萬公升，較前一年度用水量減少0.169百萬公升，亦即減少約24公斤二氧化碳排放當量，節水比率為1.3%，詳細數據請參考表6-4。

表6-4：王道銀行總部大樓近三年「總用水量及碳排放量」數據

項目	2020年	2019年	2018年
總用水量(百萬公升)	12.742	12.911	15.104
水之碳排放量係數(公斤CO ₂ /度)	0.0633	0.0644	0.0696
碳排放量(公斤CO ₂)	807	831	1,051
大樓總人數	603	610	583
每人平均用水量(megaliters/人)	0.0211	0.0212	0.0259
每人平均碳排放量(公斤CO ₂ /人)	1.34	1.36	1.80
個體淨收益(百萬元)	4,645	5,305	4,730
每單位營收用水量(千公升/百萬元)	2.74	2.43	3.19
每單位營收碳排放量(公斤/百萬元)	0.174	0.157	0.222

註1：水之碳排放係數依據2020年度台北市自來水處公布之水使用二氧化碳排放係數。

註2：碳排放當量(公斤二氧化碳當量)=總用水量(度)×碳排放係數

註3：大樓總人數以2020年每月月底平均值為基準之王道銀行總部大樓員工人數(包含王道銀行集團關係企業—中華票券、王道銀行教育基金會、台灣工銀租賃以及台灣工銀科技顧問等公司之員工人數)。

註4：1度水=1,000公升=0.001百萬公升(megaliters)

6.2.3 廢棄物管理

王道銀行營運所產生之廢棄物，主要為一般生活廢棄物，無有害或有毒廢棄物，並於各樓層茶水間皆設置分類回收站，標示各項廢棄物應丟棄類別，且均委託領有環保局廢棄物清除許可證之專業合格清理廠商辦理清運作業，清運過程皆以密閉容器集中收存，避免污染環境或水體，其中，無法資源回收之廢棄物清運至台北市垃圾焚化廠以焚化方式處理，可回收資源則清運至合法回收場回收再利用。

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，每層樓均設置資源回收中心，並持續推動廢棄物減量措施，包括：會議皆不提供瓶裝水、同仁自備水杯取飲用水、販賣機停賣罐裝水、交誼廳停止提供瓶裝水以及吸管等等。此外，王道銀行為台灣首家原生數位銀行，各項金融服務皆可於線上進行，包括全程線上開戶、全程線上申貸以及線上購買基金等服務，且相關帳戶和消費訊息皆以電子郵件、App訊息推播或是簡訊通知客戶，大幅減少各項業務申請表、通知單以及對帳單等紙張印製，不僅降低廢棄物之產生，更減少寄送過程的資源耗用，以數位化的金融服務打造低耗能、友善環境的商業模式。2020年，王道銀行總部大樓總廢棄物量為80.293公噸，資源回收再利用比率為14.13%，詳細數據請參考表6-5。

表6-5：王道銀行總部大樓近三年「一般垃圾及資源回收」數據

年度	總廢棄物量 (公噸)	人均廢棄物 產出量(公噸)	資源回收量(公噸)				資源回收率
			紙類	塑膠類	金屬類 (鐵/鋁)	其它類	
2018	126.7	0.217	12.449	0.475	0.187	1.190	11.29%
2019	79.531	0.130	9.993	0.490	0.190	0.650	14.24%
2020	80.293	0.133	9.215	0.68	0.45	1.04	14.13%

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

註2：此表以王道銀行總部大樓為統計範圍，包含王道銀行集團關係企業－中華票券、王道銀行教育基金會、台灣工銀租賃以及台灣工銀科技顧問等公司。

註3：數據來源係由廢棄物清運廠商提供。

6.3 碳排放盤查

為了進一步落實節能減碳的目標，王道銀行於2018年起推動ISO 14064-1溫室氣體盤查，在溫室氣體排放量量化完成後，建立溫室氣體排放清冊，包含各項排放源、類型、溫室氣體排放量與比例以及公司營運邊界內溫室氣體排放總量；此外，因應ISO 14064-1: 2018改版作業，王道銀行於2020年起改以六大類別進行統計與盤查，2020年經盤查之總部大樓溫室氣體排放總量為1,632.842公噸二氧化碳當量，其中類別1與2排放量較2019年減少了49.59公噸二氧化碳當量，碳排放減量約3%。

以排放源類別分析，2020年總部大樓類別1之固定排放及逸散排放佔比10.73%；類別2能源間接排放佔比88.91%，其主要來源為電力使用之碳排放；類別3其他間接排放為0.36%，其主要來源為商務差旅、員工通勤等交通碳排放。詳細數據請參考表6-6至表6-9。

表6-6：王道銀行總部大樓2019年溫室氣體排放量統計表

	範疇一				範疇二	範疇三	總排放當量
	固定排放	製程排放	移動排放	逸散排放	能源間接排放	其他間接排放	
排放當量 (公噸CO ₂ e)	167.6579				1,508.8239	無盤查	1,676.482
	4.2825	0.0000	79.3226	84.0528			
佔比(%)	10.00%				90.00%	-	100.00%
	0.26%	0.00%	4.73%	5.01%			

表6-7：王道銀行總部大樓2019年七大溫室氣體排放量統計表

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

表6-8：王道銀行總部大樓2020年溫室氣體排放量統計表

	類別1				類別2	類別3	類別4	類別5	類別6	總排放當量(註)
	固定排放	製程排放	移動排放	逸散排放	能源間接排放	運輸間接排放	使用產品間接排放	產品有關間接排放	其他間接排放	
排放當量(公噸CO ₂ e)	175.1472				1,451.7464	5.9480	0.0000	0.0000	0.0000	1,632.842
	5.4732	0.0000	85.4912	84.1828						
佔比(%)	10.73%				88.91%	0.36%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
	0.34%	0.00%	5.24%	5.16%						

註：全球暖化潛勢(Global warming potential, GWP)計算係數係採用2013年IPCC第五次評估報告。

表6-9：王道銀行總部大樓2020年七大溫室氣體排放量統計表

	CO ₂	CH ₄	N ₂ O	HFCs	PFCs	SF ₆	NF ₃	七種溫室氣體年總排放當量(註)
排放當量(公噸CO ₂ e)	1,545.1226	0.7350	2.8012	84.1828	0.0000	0.0000	0.0000	1,632.842
氣體別佔比(%)	94.63%	0.05%	0.17%	5.16%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%

註：全球暖化潛勢(Global warming potential, GWP)計算係數係採用2013年IPCC第五次評估報告。

為擴大管理各個營運據點的碳排放情形，王道銀行於2019年起將ISO 14064-1溫室氣體盤查範圍納入全台分行以及外點營業區，包括客服中心、資訊中心、忠孝敦化分行、新竹分行、台中分行、高雄分行、桃園分行以及營業部台南區，盤查及驗證覆蓋範圍達全台營運據點100%。2020年經盤查之全台營運範圍溫室氣體排放總量為3,359.47公噸二氧化碳當量，其中類別1與2排放量較2019年減少了275.2公噸，碳排放減量約7.6%，詳細數據請參考表6-10至表6-13。

表6-10：王道銀行全台營運範圍2019年溫室氣體排放量統計表

	範疇一				範疇二	範疇三	總排放當量
	固定排放	製程排放	移動排放	逸散排放	能源間接排放	其他間接排放	
排放當量(公噸CO ₂ e)	397.7192				3,230.8062	無盤查	3,628.525
	5.3249	0.0000	148.7379	243.6564			
佔比(%)	10.96%				89.04%	-	100.00%
	0.15%	0.00%	4.10%	6.72%			

表6-11：王道銀行全台營運範圍2019年七大溫室氣體排放量統計表

	CO ₂	CH ₄	N ₂ O	HFCs	PFCs	SF ₆	NF ₃	七種溫室氣體年總排放當量
排放當量(公噸CO ₂ e)	3378.6996	1.2825	4.8872	243.7056	0.0000	0.0000	0.0000	3,628.525
氣體別佔比(%)	93.11%	0.04%	0.13%	6.72%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%

表6-12：王道銀行全台營運範圍2020年溫室氣體排放量統計表

	類別1				類別2	類別3	類別4	類別5	類別6	總排放當量(註)
	固定排放	製程排放	移動排放	逸散排放	能源間接排放	運輸間接排放	使用產品間接排放	產品有關間接排放	其他間接排放	
排放當量 (公噸CO ₂ e)	240.9585				3,112.3478	6.1596	0.0000	0.0000	0.0000	3,359.466
	5.4732	0.0000	113.0721	122.4132						
佔比(%)	7.17%				92.64%	0.18%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%
	0.16%	0.00%	3.37%	3.64%						

註：全球暖化潛勢(Global warming potential, GWP)計算係數係採用2013年IPCC第五次評估報告。

表6-13：王道銀行全台營運範圍2020年七大溫室氣體排放量統計表

	CO ₂	CH ₄	N ₂ O	HFCs	PFCs	SF ₆	NF ₃	七種溫室氣體年總排放當量(註)
排放當量 (公噸CO ₂ e)	3,232.3552	0.9725	3.7250	122.4132	0.0000	0.0000	0.0000	3,359.466
氣體別佔比 (%)	96.22%	0.03%	0.11%	3.64%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%

註：全球暖化潛勢(Global warming potential, GWP)計算係數係採用2013年IPCC第五次評估報告。

面對國際淨零碳排放(碳中和)趨勢以及本國《溫室氣體減量及管理法》明訂2050年溫室氣體排放量降為2005年溫室氣體排放量50%以下之長期目標，王道銀行為善盡企業公民的角色，近年來除了持續採購再生能源憑證，更已具體規劃綠電使用目標，自2021年起逐年提升綠電使用比例，並承諾於2030年使用綠電達10%，支持台灣再生能源發展並降低本行用電之碳排放量，為全球減少碳排放盡一份心力，追求企業營運與環境共好的願景。

6.4 綠色採購與供應商管理

王道銀行之供應商以工程承攬、資訊設備、事務設備、耗材供應商為主，為實踐環境友善理念，於採購產品時積極選擇綠色產品與服務，優先考量具環保概念之廠商，以逐步提升與環保廠商合作的比率，此外，公共區域之各類耗材用品，亦優先採購具有環保標章的產品，王道銀行2020年考量環保概念之在地採購金額比例約88%。此外，王道銀行響應支持綠電發展，於2020年擴大認購太陽能再生能源憑證共88張，較2019年認購數量增加超過13倍，共同促進國內再生能源產業的發展。



再生能源憑證

在供應商管理部分，王道銀行訂有「促進供應商落實企業社會責任管理要點」，於遴選供應商時將企業社會責任相關議題納入評選考量，與供應商共同達成良好道德標準、尊重勞動人權及推動環境永續發展等目標，以實踐本行對供應商之承諾與責任。為協助供應商落實企業社會責任，王道銀行於供應商議價會議時，會向供應商宣導企業社會責任政策，同時透過填寫「王道商業銀行供應商企業社會責任自評表」，評估供應商的營運過程是否曾對環境與社會產生負面影響，避免與抵觸企業社會責任之供應商進行交易。

圖6-2：王道銀行供應商管理流程



王道銀行供應商管理要點規定採購金額達100萬以上之供應商需進行自評訪查，且不論新、舊供應商皆須進行，2020年度供應商總家數為160家，其中，達規定採購金額需進行自評之供應商數量為48家，實施自評比率為100%；應進行實地訪查總家數為五家，已進行實地訪查之供應商數量為九家，實地訪查比率為180%，完成自評與實地訪查之供應商對環境保護、安全與衛生以及人權與勞動等皆未有重大實際或潛在負面衝擊，詳細數據請參考表6-14。

表6-14：供應商近兩年實施自評與實施實地訪查總數統計表

項目	2020年	2019年
供應商總家數	160	158
應自評總家數	48	58
實際自評總家數	48	58
實施自評比率(實際自評總家數/應自評總家數)	100%	100%
自評後不合規比率	0	0
應實地訪查總家數	5	6
實際實地訪查總家數	9	6
實地訪查比率(實際實地訪查總家數/應實地訪查總家數)	180%	100%
實地訪查後不合規比率	0	0

註：應實地訪查總家數為應自評總家數的10%

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

6.5 環境永續活動

王道銀行鼓勵員工於日常生活中實踐環境保護，除了持續宣導各項辦公環境的節能政策，亦定期舉辦社會企業產品團購，邀請員工選擇購買生產過程中顧及環境保護的產品，同時也向員工募集二手書、家中過量食材等捐贈給合作單位，促進資源再利用。此外，王道銀行更透過多元的環境永續活動，提升員工的環保意識，以實際行動落實環境保護，促進永續生態發展。

一、守護海洋淨灘活動

王道銀行於2019年底起推出「綠色消費力」專案，鼓勵消費者選擇購買對環境和社會友善的品，支持社會企業和B型企業。為了進一步擴大綠色消費力的環保效益，王道銀行承諾當綠色消費累積滿一定筆數，「王道銀行志工社」即與「台灣環境資訊協會」合作舉辦守護海洋淨灘活動。2020年9月，王道銀行志工社前往外木山濱海風景區舉辦淨灘活動，王道銀行董事長、總經理與個金長等皆親自參與，攜手近40位員工清理合計近200公斤的垃圾量，為美麗家園盡一份心力。



王道銀行淨灘活動



二、綠色生活二十一天

4月22日世界地球日是全球集結公民力量推動環境保護理念的重要節日，為響應世界地球日在2020年前達成30億個綠行動的目標，社會企業綠藤生機攜手台灣環境資訊協會、台灣B型企業協會以及台灣重新思考環境教育協會，共同舉辦「綠色生活二十一天」活動，邀請全台民眾一起用行動帶來正向的改變。王道銀行已連續兩年加入綠色生活二十一天活動，並擔任其中一日的綠行動倡議夥伴，除了邀請全體員工展開二十一天的綠色生活，培養在日常生活中實踐綠行動的習慣，更於社群媒體向客戶及社會大眾宣導氣候變遷議題，鼓勵更多利害關係人一同注重環境保護議題，以多樣化的方式實踐綠色行動、建立綠色生活。

三、綠色運輸計畫

為減少員工通勤產生的交通碳排放，王道銀行開啟綠色運輸計畫，鼓勵員工搭乘大眾運輸交通工具或是騎乘自行車，針對騎乘自行車通勤的員工，王道銀行總部大樓地下停車場更提供免費的單車停放車位，支持零碳通勤；而針對需要自駕通勤的員工，則鼓勵居住範圍鄰近的員工們登記共乘，以減少汽車燃料能源的使用與廢氣排放，期能漸漸提升綠色運輸。



王道銀行宣導綠色運輸活動

7. 社會關懷



7.1 理念與方針

王道銀行長期秉持著「利他圓己」的王道精神以及「成就他人，便是圓滿自我」的理念，深信企業可以透過完善的制度與資源整合的能力，結合本業專長回饋社會，讓企業的社會參與成為帶動社會向上的力量。

7.1.1 理念與行動指南

王道銀行自1999年創立之初，即秉持著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。近年來，王道銀行注重關懷新住民學童比例較高之偏鄉學校，深耕偏鄉學童的金融教育與心靈陪伴，設計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；此外，王道銀行亦積極與社會企業和B型企業合作，攜手共好企業的力量改善環境和社會問題，除了舉辦一系列採購活動，更推出專屬的金融支持專案，協助社會企業和B型企業的發展。

此外，王道銀行轉型商業銀行開始提供個人數位金融服務之後，陸續推出結合企業社會責任理念的金融產品，希望透過金融本業的力量回饋社會，創造銀行、消費者與社會之間的共好。首先，王道銀行於2018年打造公益認同卡平台，攜手客戶簡單行善，讓客戶可以將消費回饋金捐款給自己支持的非營利組織；2019年，王道銀行推出「綠色消費力@王道」專案，鼓勵消費者選擇購買對環境和社會友善的產品，為台灣首家推廣意識消費的銀行；2020年，王道銀行再深化金融業務與企業社會責任理念的結合，推出「影響力專案」，將客戶的存款專款專用，專門提供給經濟弱勢族群申貸之用，幫助他們度過生活難關。

秉持著企業需長期回饋社會的理念，王道銀行於創行隔年即成立「王道銀行教育基金會」，前期深耕於青年創業領域，曾連續十年舉辦WeWin創業大賽，結合產官學資源支持青年創業。隨著近年社會發展日趨多元，文化創意逐漸受到重視，王道銀行教育基金會將重心移轉至藝文教育活動，運用王道銀行內湖總部大樓一樓音樂廳、藝廊空間，舉辦音樂會、講座以及展覽活動，邀請社區居民與社會大眾參與交流，更自2010年起每年舉辦「堤頂之星藝術推手徵件計畫」，為藝術新秀搭建展演舞台，為提升台灣的文化內涵奉獻心力。

7.1.2 志工社

王道銀行志工社成立於2015年，由董事長暨企業社會責任委員會主任委員駱怡君擔任榮譽社長，致力於推動社會關懷與公益參與，攜手員工在創造營運績效之時，也能身體力行關懷弱勢、回饋社會。為鼓勵員工積極參與公益活動，王道銀行設有給薪公益假，且參加王道銀行志工社活動之公益假更無天數限制。截至2020年底，王道銀行志工社社員人數為156位，佔全行台灣員工數19%，全行累積志工服務總時數達467小時，人均志工服務時數為0.56小時。

表7-1：王道銀行志工社近兩年服務實績

	2020年	2019年
社員人數	156人	94人
志工總時數	467小時	324小時
全行人均志工時數	0.56小時/每人	0.36小時/每人

7.2 關懷偏鄉學童

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

表7-2：關懷偏鄉學童相關活動近兩年服務實績

	2020年	2019年
舉辦場次	13次	19次
志工參與人次	60人次	87人次
服務學校/單位	7家	7家

7.2.1 鼓勵多元學習

一、金融教育活動

為建立偏鄉學童正確的儲蓄和理財觀念，王道銀行與數位內容新媒體臺灣吧(Taiwan Bar Studio)合作推出「國王的裁縫師」金融教育動畫片，以有趣又創新的方式將金錢的意義與理財觀念帶給學童，並能從中思考財富的意義。王道銀行除了將此公益教材無償提供給全台灣22個縣市之教育局(處)作為國小相關課程使用，本行志工社亦前往新北市瑞芳區瑞芳國小、三峽區民義國小、中壢區芭里國小以及世界和平會舉辦金融教育活動，2020年共計舉辦四場，由王道銀行志工社帶領國小學童了解動畫片中的各項知識，建立金錢分配觀念，搭配人生規劃討論，啟發偏鄉學子對未來的想像、開拓視野，並透過大富翁體驗遊戲深化學習，以讓學童獲得正確的儲蓄與理財觀念。



王道銀行志工社前往芭里國小舉辦金融教育活動



王道銀行志工社前往民義國小舉辦金融教育活動

二、程式教育活動

為協助偏鄉學童建立程式語言的基本概念，王道銀行資訊技術單位同仁以及志工社同仁自行學習Scratch程式設計並設計課程內容，前往新北市坪林區坪林國小進程式語言教育活動，教導學童以組合積木的方式學習撰寫程式碼的基礎概念，完成簡單的電腦指令動作，藉此學習程式設計的數學計算知識，同時啟發創造性思考與邏輯能力。



王道銀行志工社前往坪林國小舉辦程式教育活動

7.2.2 課外體驗活動

一、夢想電影院

為了讓偏鄉孩童也能欣賞電影之美，透過電影故事培養人文關懷，打開不一樣的視野，王道銀行將具有教育意義的電影帶入偏鄉校園，2020年前往新北市瑞芳區吉慶國小以及坪林區坪林國小舉辦夢想電影院活動共二場，由王道銀行志工社志工帶領學童思考電影中的學習與感動，透過電影教育充實學童的人文素養。此外，王道銀行更將購買之公益公播版權動畫片DVD捐贈給該校，DVD可於該校永久播放使用，讓更多學生可以透過電影獲得啟發。



王道銀行志工社前往吉慶國小舉辦夢想電影院

二、弱勢兒童關懷活動

王道銀行志工社於2020年起擴大關懷對象，與台灣關愛基金會合作，前往南港關愛之子家園舉辦多元關懷活動，陪伴失親和失依兒童進行伴讀、說故事以及帶動唱跳等等，更陪伴弱勢兒童歡度聖誕佳節，2020年共計舉辦三場，陪伴弱勢兒童的成長。



王道銀行志工社前往關愛之家陪小朋友伴讀



王道銀行志工社前往關愛之子家園舉辦聖誕節關懷活動

三、翻轉小手圓夢計畫

為教導偏鄉學童利他圓己的觀念，學習用自己的力量賺取金錢、幫助他人，王道銀行志工社帶領吉慶國小五年級學童前往社會企業樂芽親手製作餅乾，並於王道銀行總部大廳親自義賣，讓學童體驗用自己的力量，賺取圓夢基金。之後，王道銀行再從學童們提案的助人夢想之中，選出小朋友比較能實際參與的幫助流浪動物，帶領學童前往「板橋流浪動物之家」，捐贈圓夢基金購買的貓狗飼料，並由學童擔任小志工，幫忙維護流浪動物之家的環境。偏鄉學童長期以來多為接收社會關注與關懷的角色，王道銀行「翻轉小手圓夢計畫」讓偏鄉學童體驗以一己之力實現助人夢想，以實際行動實踐「成就他人，便是圓滿自我」的理念。



吉慶國小學童親手製作餅乾，並於王道銀行總部大廳體驗義賣



王道銀行志工社帶領吉慶國小學童前往板橋流浪動物之家，捐贈圓夢基金購買之貓狗飼料



7.3 支持社會企業與B型企業

王道銀行延續與社會企業和B型企業的多元交流，透過多面向的實際行動支持社會企業和B型企業持續改善環境和社會問題，實現更多和環境與社會共好的商業行動。王道銀行與社會企業於2020年主要合作內容包括舉辦社企聯合市集、採購社會企業商品、食材募集活動、社企主題式團購、社會企業講座以及推出「綠色消費力@王道」專案等。

表7-3：支持社會企業與B型企業相關活動近兩年服務實績

	2020年	2019年
舉辦場次	16場	14場
合作夥伴	31家	28家

一、社會企業及B型企業聯合市集

王道銀行近年來每季皆於總部大樓舉辦小農市集活動，邀請社會企業和B型企業至王道銀行總部大樓販售新鮮蔬果、有機食品或是天然洗沐產品，然而，2020年在新冠肺炎（COVID-19）疫情影響之下，為配合防疫政策，各項實體活動皆於上半年暫停舉辦。所幸，下半年疫情趨緩之際，王道銀行希望能持續支持社會企業和B型企業夥伴，特別選於聖誕節前夕舉辦「社會企業聯合市集」，邀請共九家社會企業與B型企業夥伴於王道銀行總部大廳擺攤，並召集所有行內員工以及鄰近企業員工共同參與，當日許多攤位產品銷售一空，集結員工力量，以實際行動支持社會企業和B型企業的友善產品。



王道銀行「社會企業聯合市集」邀請九家社會企業和B型企業共襄盛舉

二、契作採購

王道銀行連年採購社會企業商品作為節慶禮品，2020年採購包括「雙連梨」的茂谷柑禮盒、「芙彤園」的洗手乳禮盒以及「成真咖啡」的沖泡咖啡禮盒等，再加上本行定期採購菜奇芽的水果以及鮮乳坊的牛奶，供內部員工使用，總採購金額逾82萬元。王道銀行藉由將社會企業產品致贈給客戶與媒體記者，讓更多人認識社會企業的共好理念，未來進而能選擇社會企業產品。王道銀行對社會企業產品的支持，2020年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」參獎的肯定，已連續四年獲獎。

三、食材募集

為推廣惜食分享、促進食材再利用，王道銀行與社會企業「人生百味」合作，每半年舉辦一次食材募集活動，邀請全體同仁將家中過量的罐頭、米、麵等食材捐贈給人生百味製成料理，用以分送給街友，讓家中用不到的過多食材，成為街友們的盛食，2020年共舉辦二次食材募集活動。

四、社會企業及B型企業主題式團購

為推廣社會企業產品，同時方便同仁購買生活或節慶所需用品，王道銀行每季舉辦一次「社企主題式團購」，發信給全行同仁介紹當季的社會企業或B型企業，並邀請同仁一起購買對環境和社會友善的產品，不僅促進同仁們認識社會企業和B型企業，也以實際行動支持友善產品。2020年共計舉辦五次主題式團購，團購品項包括台灣好漁的有機海鮮產品、茶籽堂的朝陽社區秈十米、綠然能源的節能減碳燈泡、鮮乳坊的鮮乳以及配客嘉的植樹衛生紙。

五、認養香草田，捐贈洗手露

2020年初起受新冠肺炎（COVID-19）疫情影響，王道銀行為協助長期合作的吉慶國小以及坪林國小學童落實防疫措施，與社會企業芙彤園合作「認養香草田」計畫，將自然農法種植之香草田產出的洗手露，全數捐贈給偏遠地區的吉慶國小以及坪林國小，不僅維護偏鄉學童的健康，更支持天然栽種、零化學污染的社企產品，給予製作小農穩定的就業機會。



王道銀行捐贈洗手露予吉慶國小



王道銀行捐贈洗手露予坪林國小

六、社會企業講座

王道銀行定期邀請社會企業至總部大樓分享創辦與經營理念，讓更多人能深入認識和理解社會企業的理念，進而選擇支持社企產品。2020年7月，王道銀行於大專院校暑期實習課程舉辦社企講座，邀請社會企業「鮮乳坊」的創業夥伴暨CSR講師陳虎震先生進行演講與分享，傳遞鮮乳坊的創辦理念，並深入講解台灣鮮乳市場的問題與挑戰，讓同仁和實習生們了解鮮乳坊致力改善的議題，並有機會進行雙向深度交流，反思每個人可以如何透過日常生活的行動，讓環境與社會更好。



王道銀行邀請鮮乳坊CSR講師於暑期實習課程演講

7.4 結合本業回饋社會

一、綠色消費力

為鼓勵消費者實踐綠色消費，在日常生活中選擇購買對環境和社會友善的產品，王道銀行於2019年底推出「綠色消費力@王道」專案，消費者只要持王道銀行簽帳金融卡購買綠色消費力合作品牌的產品，王道銀行即提供4.22%現金回饋（呼應4/22世界地球日）支持消費者的選擇。此外，綠色消費力專案訂有每人每月的回饋金上限，希望在不鼓勵過度消費的前提下，讓買東西也能兼顧環境保護和公平貿易，為台灣首家提倡意識消費的金融業者。截至2020年底，綠色消費力專案累計超過18,000人次參與，合作品牌共有28家社會企業和B型企業，包括：



王道銀行率先金融業界提倡綠色消費理念

圖7-1：王道銀行綠色消費力合作品牌列表



二、影響力專案

社會上有許多經濟弱勢群體面臨生活緊急狀況而有立即資金需求時，卻較難取得銀行貸款或是無法獲得較好的貸款條件，反而造成更大的生活窘境。為了幫助經濟弱勢群體度過一時難關，王道銀行於2020年底推出「影響力專案」，邀請客戶加入影響力定儲存款，並將影響力存款資金專款專用，僅提供給經濟弱勢族群申貸之用，提供小額、無手續費且較低利率的影響力貸款，幫助經濟弱勢群體用於生活緊急狀況，結合金融本業與客戶的力量，讓一樣的存款發揮不一樣的影響。








一樣的存款，不一樣的影響！

影響力存款一年期定儲年利率
0.83%，將您的存款用來提供
小額貸款給弱勢群體，幫助他
們重建生活！

王道銀行影響力專案

王道銀行與多家輔導弱勢族群就業的非營利組織和社會企業合作，藉由合作單位的評估與轉介，幫助其聘用之經濟弱勢員工或是輔導就業個案獲得所需資金，此外，部分合作單位更協助員工事先從薪資提撥還款金額，由合作單位定期入帳還款，幫助經濟弱勢員工累積良好信用紀錄，提高其未來與銀行往來的機會。王道銀行影響力專案合作單位包括第一社會福利基金會（含第一社會企業）、台灣婦女展業協會（含松年長春社會福利基金會）、杉林大愛縫紉生產合作社、食藝餐飲以及介惠基金會，說明如下：

 <p>第一社會福利基金會 The First Social Welfare Foundation</p>	<p>第一社會福利基金會從最初的作業活動發展成庇護性清潔服務隊（第一社會企業），聘僱身心障礙、中高齡二度就業、單親或是遭受家暴婦女等社會弱勢族群，幫助他們解決財務問題。</p>
	<p>台灣婦女展業協會訓練家庭變故婦女發展職場技能，協助弱勢婦女經濟獨立、自力更生，並結合二度就業的弱勢婦女，開辦長者照顧服務。</p>
	<p>「杉林大愛縫紉生產合作社」是由高雄杉林區當地婦女共同創立的合作社，為風災後失去家園的在地媽媽提供工作機會。</p>
	<p>食藝餐飲公司透過餐飲連鎖店的經營模式，提供弱勢婦女和青少年工作機會，積極支持經濟弱勢員工，重視ESG永續議題，發揮影響力。</p>
	<p>介惠基金會以「在地人服務在地人」為理念，不僅讓偏鄉老弱得到專業照顧，更為在地婦女及青年創造工作機會，持續推動偏鄉社區培力與專業照顧服務。</p>

影響力貸款除了提供給合作單位的經濟弱勢員工以及成功輔導就業個案申請，王道銀行於2021年4月更進一步擴大影響力貸款的適用範圍，提供給持有政府核發之低收入戶證明或是中低收入戶證明者申請，除了手續費全免，另享有本行一般信貸年利率減降2%之優惠，讓社會上更多有需要的人也可以獲得貸款資金，度過一時的生活難關。

7.5 培育未來人才

7.5.1 清寒學生實習培育計畫

一、暑期種子實習計畫

王道銀行自2012年起舉辦「暑期實習計畫」，提供本行客戶就讀於大專院校之子女暑期實習機會，並自2014年起擴大範疇，邀請本行員工子女一同參與，讓對金融有興趣的員工子女，亦能獲得豐盛的課堂學習與實際實習經驗。有感於客戶與員工子女對暑期實習的良好反饋，王道銀行自2015年起，將對客戶和員工子女的愛心與教育，擴大到社會上資源較缺乏的清寒學生，舉辦「暑期種子實習計畫」，招募社會上清寒學子參與暑期實習，除了學習金融相關知識以及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，也讓他們未來更具競爭力。

2020年，王道銀行舉辦第六屆「暑期種子實習計畫」，經由第一階段徵選、第二階段面試，選出五位優秀上進的學生參與。暑期實習計畫為期四週，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；後二週讓每位學生至不同單位實地學習，包括營業單位、後勤單位等多個銀行重點部門，藉此讓每位學生有機會深入接觸部門實際業務，並由王道同仁帶領學生參訪企業、撰寫報告，全程以教授知識與獲得實務經驗為目的，與其他實習機會多為暫時庶務人力全然不同。暑期種子實習計畫舉辦至今，累計錄取共27名清寒學生參與實習計畫，現有二名實習生畢業後至王道銀行正式任職、二名實習生工讀兼職。

二、優秀實習生長期獎助學金就業計畫

王道銀行認為，缺乏資源但加倍認真努力的清寒學子，值得企業提供更多的資源協助其職涯發展。基於愛才惜才的考量，王道銀行自2018年起推出「優秀實習生長期獎助學金就業計畫」，自當屆暑期種子實習計畫的實習生之中，遴選表現優異且領有政府核發低收入戶或中低收入戶證明之實習生，提供其每學期新台幣五萬元獎助學金，獎助學金自錄取時起提供至該生畢業為止，且獲選之實習生畢業後更可直接於王道銀行就職。王道銀行期望透過長期的支持計畫，讓優秀清寒學生的就學過程能夠順利無虞，畢業後更可以直接投入職場，2020年已甄選一名優秀實習生參與本計畫。

7.5.2 校園多元合作

一、大專院校CSR講座

為讓更多學生了解企業實踐企業社會責任之重要性，2020年，王道銀行前往台灣大學財務金融學系「金融倫理與社會責任」課程、台北大學金融與合作經營學系「社會企業」課程以及系學會專題座談會等進行演講，分享王道銀行利他圖己之企業理念、推動企業社會責任的歷程以及申請獲得B型企業認證的初衷，期能讓更多學生了解企業除了獲利，更須在營運過程中兼顧環境與社會議題，同時鼓勵學生未來進入職場時，能以一己之力共同實踐企業社會責任。



王道銀行前往大專院校舉辦CSR講座



二、贊助台灣董事學會人才育成計畫

王道銀行自2015年起贊助「台灣董事學會」專門以台灣大專院生為對象的「STP種子人才培訓計畫」，無償提供本行總部大樓一樓音樂廳場地舉辦計畫說明會，讓即將進入職場的在學學生，能夠提早瞭解產業動態、趨勢與人力資源需求，並透過與企業導師座談交流，熟悉不同企業和產業的特性與文化，得以儘早進行職涯規劃與養成職場能力。2020年共贊助一場。

7.6 社會救助與捐贈

7.6.1 年度捐贈

王道銀行2020年公益捐款總金額為新台幣658萬2,370元整，包含王道銀行長期支持的王道銀行教育基金會、台大經濟研究學術基金會以及中華民國艾森豪獎金基金會，持續關注藝文、創意與教育相關議題；另外，亦長期捐助中華民國工商協進會以及中華民國刑事偵防協會，投入推動財經與產業政策等公共事務。此外，王道銀行亦捐贈物資予公益合作夥伴，包括將夢想電影院購買之公益版權DVD捐贈予吉慶國小與坪林國小、依據均一教育認同卡之發行人數捐贈平板電腦予均一平台教育基金會。王道銀行2020年度捐贈明細如表7-4。



王道銀行捐贈平板電腦予均一平台教育基金會

表7-4：王道銀行2020年度捐贈對象與金額

單位：新台幣元

捐贈對象	金額
王道銀行教育基金會	5,720,000
中華民國工商協進會	300,000
刑事偵防協會	300,000
台大經濟研究學術基金會	132,000
中華民國艾森豪獎金基金會	30,000
台灣防盲基金會	10,000
均一平台教育基金會(物資捐贈)	51,870
新北市瑞芳區吉慶國小(物資捐贈)	19,250
新北市坪林區坪林國小(物資捐贈)	19,250
合計	6,582,370

7.6.2 物資募集

為了降低城鄉資源差距，善用書本的教育力量，王道銀行於2020年共舉辦二次二手書募集活動，集結集團同仁的力量捐贈二手書予誠品文化藝術基金會的「閱讀資源平台」，以實際行動支持公益，讓資源傳遞到偏鄉，共計募集了507本書；此外，王道銀行亦於總部大樓設置公益團體的發票箱，向同仁們募集發票，定期捐給伊甸基金會、罕見疾病基金會以及陽光社會福利基金會，結合同仁們的力量支持公益團體。

7.7 推廣藝文教育

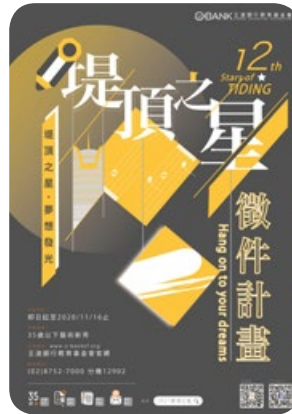
7.7.1 扶植潛力新秀

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。2020年共計扶植69位藝術新秀，累計扶植1,184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，2020年舉辦第十二屆「堤頂之星藝術推手徵件計畫」，遴選35歲以下創作及展演新秀成為堤頂之星，提供場地、行政、行銷宣傳等資源，並運用王道銀行集團總部大樓藝廊、音樂廳，為第十二屆堤頂之星安排2021年展演檔期，輔佐年輕新秀奠定藝術經營的基礎。

第十二屆「堤頂之星藝術推手徵件計畫」，總計收到72件類型豐富的展演計畫，經專家評選後，共有11件表演藝術與四件藝術展入選，入選團隊將安排於2021年4月至2022年3月進行展演，預計扶植43位藝術新秀。



第十二屆「堤頂之星」徵件活動海報



製作徵件活動羅馬旗懸掛於總部大樓周圍

二、鼓勵年輕人拓展視野，舉辦第三屆「構圖·臺灣」徵件計畫

王道銀行教育基金會與阿波羅畫廊於2014及2017年舉辦「構圖·臺灣」視覺藝術徵件計畫，獲得各界廣大迴響與肯定，成功引薦多位入圍新秀於阿波羅畫廊、北中南大型藝博會及韓國光州藝博會等藝術市場嶄露頭角，透過阿波羅畫廊專業的藝術指導，培植新銳們邁向成熟的藝術家之路。

2020年再度舉辦第三屆徵件計畫，鼓勵臺灣年輕的藝術家走向國際、拓展視野，近百位藝術新秀經過激烈競爭，總共有七位入圍者脫穎而出。2020年6月在王道銀行集團總部大樓藝廊舉行首站聯展，並於8月移師至阿波羅畫廊展出，除展出入圍作品外，並增加展出第一、二屆「構圖·臺灣」首獎得主黃法誠及林祐如之近期創作，展出期間更獲得多位藝術藏家典藏新秀作品。

除了巡迴展外，第三屆「構圖·臺灣」視覺藝術徵件計畫首獎得主黃彥鈞獲得為期一個月的維也納藝文之旅，未來至維也納時將於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，今年度已參與一場雙個展及二場聯展。



第三屆首獎得主黃彥鈞獲維也納藝文之旅一個月獎項



七位入圍者與評審及主辦單位於開幕現場合影留念



入圍巡迴展於王道銀行總部藝廊展出

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。2020年下半年，以「牛轉乾坤」為主題搭配2021年生肖牛年，設計可愛討喜的牛轉動乾坤象徵牛年鴻運，希冀新的一年時來運轉，並依照四季與節日挑選12位藝術新秀的作品，搭配生動活潑的小牛插畫，與大家分享日日好時光。共計製作6,700份2021年王道銀行集團桌曆，推廣傑出年輕藝術家的創作。



2021年王道銀行集團桌曆一採用入圍堤頂之星展出之作品設計桌曆，並以年度生肖插畫展現節氣及月份特色

7.7.2 建立共賞平台

文化多樣性是臺灣珍貴的無形資產，為持續深耕文化軟實力，王道銀行教育基金會於2010年起陸續舉辦「藝文共賞」、「藝術展覽」、「藝術私塾」及「大內藝術節」等系列活動，更積極與各界合作，藉此建立一個展演共賞平台，拓展藝文欣賞人口、厚植文化養分。累計至2020年底，累積舉辦逾360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。2020年因受COVID-19疫情影響，上半年演出皆延後至下半年舉行，下半年因應疫情制定防疫措施，於每場活動前進行手部消毒、測量體溫、設置梅花座及實施實名制。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，2020年共舉辦12場藝文共賞活動，合計逾1,250人次觀賞。

二、藝術展覽活動

王道銀行教育基金會積極以行動支持藝術創作，2020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，因疫情調整上半年2月起之二場開幕活動為社群媒體線上直播，而下半年疫情趨緩恢復舉辦現場活動。



藝術新秀發揮巧思及創意帶來精彩展演



堤頂之星精心規劃呈現藝術多元風貌

2020年初更首次與國立新竹生活美學館合作，由王道銀行教育基金會無償提供展覽空間，邀請2019年「璞玉發光—全國藝術行銷活動」璞玉獎得主沈賞音舉辦個展。全年度合計舉辦七場藝術展覽及開幕活動，總計超過3,000人參與。

三、藝術私塾講座

王道銀行教育基金會每年邀請藝術領域的專家進行專題講座，為社會大眾開啟藝文欣賞之門，同時亦藉此建立藝術新秀與專家交流的管道。藝術私塾講座截至2020年底為止，累計舉辦28場。

受COVID-19疫情影響，2020年度上半年暫緩舉辦講座，下半年則於8月舉辦一場藝術私塾講座，邀請集團貴賓及員工共賞，參與人次近80人。講座邀請黃世志電視木偶劇團的負責人黃世志先生帶著優秀表演團隊，為觀眾獻上充滿臺灣浪漫情懷的掌中戲講座及示範演出，期盼讓更多民眾認識流傳於閩南地區的民間傳統戲曲「布袋戲」，持續傳承與愛護這項傳統民俗文化。



2019年獲璞玉獎的沈賞音展出25件色調清新的水墨作品。受疫情影響，開幕茶會改以線上藝廊方式導覽解說創作理念



現場帶來精采示範表演，讓民眾了解布袋戲的傳承演進與及推廣保存



藝術私塾以藝文專業為題，邀請各界專家名人分享

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，2014年由此地區共12家畫廊、藝術機構發起，2017年正式立案為「臺北市藝術產業協會」，目標為共同打造臺北市藝術創意街區。第七屆大內藝術節於2020年10月3日至11月1日舉行，本屆藝術節以「Light ON/OFF」為核心，透過「光」點亮大內藝術特區，由策展人曾鈺涓及蕭有志策劃，邀請近30位藝術家參展，以創作串連著大直、內湖地帶的藝術機構，並延伸至公共空間。王道銀行教育基金會於大內藝術節共計舉辦三場活動，包含二場藝術表演及一場聲響講座，期間累計逾500人次參與。



由「立方計劃空間」策劃聲響講座，分享新媒體藝術的現在與未來



以人聲、絃索琴及打擊樂器即興交織，共同尋找跨文化的聲音可能

7.7.3 深耕藝術教育

為助長藝術幼苗，提升偏鄉及弱勢孩子的自信與逐夢的勇氣，王道銀行教育基金會秉持藝術教育需從小扎根的想法，自2013年起與「堤頂之星」藝術新秀合作舉辦「創意再現·體驗活動」，以內湖地區的弱勢學童為主要對象，規劃包括藝術作品導覽、DIY手作、成果發表等內容，透過藝術教育活動建立學童的自信，並促成學童將藝術分享給同儕、家人與師長，帶動藝術欣賞風氣。2020年因應學校防疫相關措施，由藝術新秀至校園進行教學活動，共計舉辦七場藝術教育活動，扶植學童近110人次，成果發表累計觀賞近2,000人次。



「創意再現·手作體驗」由藝術新秀改至校園教學



教導學童以多元媒材創作，揮灑創意帶來成果豐碩

此外，有鑑於藝術推廣不僅需向下深耕，亦需向上拓展，王道銀行教育基金會自2019年起針對60歲以上的樂齡族群舉辦「樂活美學·手作體驗」，鼓勵長者參加藝術活動，建立藝術素養的深度與廣度，同時讓「堤頂之星」藝術家發揮所長、參與公益。此系列活動自2月起因疫情影響暫停舉辦，2020年共計舉辦一場活動，累計參與長者為十人次。



藝術新秀向樂齡學員親自示範技巧與概念解說



樂齡學員認真聽講，躍躍欲試地將技巧融入創作

7.7.4 培訓藝文志工

為提供回饋社會及參與藝文活動的管道，王道銀行教育基金會於2011年成立「財團法人王道銀行教育基金會志工隊」，隔年開始募集藝文志工，開放大眾參與，由志工協助活動之報到、引導等工作，並定期提供攝影、藝術相關的講座及課程供志工參與，主題從古典音樂歷史、美術歷史至動態攝影等，藉由課程及實地參與活動，培訓志工成為全方位的藝術行政人才。2020年藝文志工隊共23人(含新進志工二人)，共計參與15場活動，累計服務時數達323小時。



基金會藝文志工隊於活動結束後與演出者合影

2020年安排二場藝術展參訪及深入導覽，由專業導覽老師帶領志工至臺北市立美術館參觀「江賢二：回顧展」，梳理資深藝術家江賢二55年間的創作歷程，展現豐沛的藝術能量；下半年至北師美術館參觀「不朽的青春—臺灣美術再發現」展覽，藉由藝術貼近上個世代的臺灣，感受超越時間藩籬的文化價值，增進志工觀摩與學習的機會。

附錄

附錄一：全球報告倡議組織GRI指標對照表

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

GRI準則	GRI揭露項目編號	GRI揭露項目標題	王道銀行2020年CSR報告書索引章節
通用準則：100系列			
GRI 102： 一般揭露 2016	102-1*	組織名稱	2.1 關於王道銀行
	102-2*	活動、品牌、產品與服務	2.1 關於王道銀行 4.2 服務品質與客戶體驗 無任何產品或服務在特定市場被禁止
	102-3*	總部位置	2.1 關於王道銀行
	102-4*	營運據點	2.1 關於王道銀行
	102-5*	所有權與法律形式	2.1 關於王道銀行 3.1 治理架構
	102-6*	提供服務的市場	2.1 關於王道銀行 2.3 市場環境與發展策略 4.1 金融服務與創新
	102-7*	組織規模	2.1 關於王道銀行 2.2 營運績效與榮譽 2.3 市場環境與發展策略 5.1 員工組成與友善職場
	102-8*	員工與其他工作者的資訊	5.1 員工組成與友善職場
	102-9*	供應鏈	6.4 綠色採購與供應商管理
	102-10*	組織與其供應鏈的重大改變	2.1 關於王道銀行 2.3 市場環境與發展策略 3.1 治理架構 本行組織及供應鏈無重大改變
	102-11*	預警原則或方針	3.2 誠信經營 3.3 法令遵循 3.4 風險管理
	102-12*	外部倡議	上市上櫃公司企業社會責任實務守則 美國B Lab B型企業認證
	102-13*	公協會的會員資格	中華民國銀行商業同業公會全國聯合會 中華民國信託業商業同業公會 中華民國三三企業交流會 中華民國工商協進會 台灣金融服務業聯合總會 台北市銀行商業同業公會 桃園市銀行商業同業公會 台灣B型企業協會
	102-14*	決策者的聲明	董事長的話
102-15	關鍵衝擊、風險及機會	2.3 市場環境與發展策略	

GRI準則	GRI揭露項目編號	GRI揭露項目標題	王道銀行2020年CSR報告書索引章節
GRI 102 : 一般揭露 2016	102-16*	價值、原則、標準及行為規範	2.1 關於王道銀行 3.2 誠信經營
	102-17	倫理相關之建議與關切事項的機制	3.2 誠信經營
	102-18*	治理結構	1.1 企業社會責任政策與實踐 3.1 治理架構 3.2 誠信經營 3.3 法令遵循
	102-19	授予權責	1.1 企業社會責任政策與實踐 3.1 治理架構
	102-20	高階管理階層對經濟、環境和社會主題之責任	1.1 企業社會責任政策與實踐
	102-21	與利害關係人諮商經濟、環境和社會主題	1.1 企業社會責任政策與實踐 1.2 界定利害關係人
	102-22	最高治理單位與其委員會的組成	3.1 治理架構
	102-23	最高治理單位的主席	王道商業銀行董事長未兼任執行長，且訂有「分層負責權責劃分準則」，明定董事會暨總經理權責劃分表，貫徹分層負責精神，實施內部逐級授權。
	102-24	最高治理單位的提名與遴選	3.1 治理架構
	102-25	利益衝突	3.1 治理架構
	102-26	最高治理單位在設立宗旨、價值觀及策略的角色	董事長的話 3.1 治理架構
	102-27	最高治理單位的群體智識	3.1 治理架構
	102-28	最高治理單位的績效評估	3.1 治理架構
	102-29	鑑別與管理經濟、環境和社會衝擊	3.1 治理架構 3.2 誠信經營 3.3 法令遵循
	102-30	風險管理流程的有效性	3.4 風險管理
	102-31	經濟、環境和社會主題的檢視	1.1 企業社會責任政策與實踐 3.1 治理架構 3.4 風險管理
	102-32	最高治理單位於永續性報導的角色	1.1 企業社會責任政策與實踐 3.1 治理架構
	102-33	溝通關鍵重大事件	3.1 治理架構
	102-34	關鍵重大事件的性質與總數	3.1 治理架構
	102-35	薪酬政策	3.1 治理架構 5.2 員工薪酬與福利
102-36	薪酬決定的流程	3.1 治理架構 5.2 員工薪酬與福利	
102-40*	利害關係人團體	1.2 界定利害關係人	
102-41*	團體協約	本行無成立工會，故無團體協約。	

GRI準則	GRI揭露項目編號	GRI揭露項目標題	王道銀行2020年CSR報告書索引章節
GRI 102： 一般揭露 2016	102-42*	鑑別與選擇利害關係人	1.2 界定利害關係人 1.3 重大性議題鑑別與分析
	102-43*	與利害關係人溝通的方針	1.2 界定利害關係人 1.3 重大性議題鑑別與分析
	102-44*	提出之關鍵主題與關注事項	1.2 界定利害關係人 1.3 重大性議題鑑別與分析
	102-45*	合併財務報表中所包含的實體	編輯說明
	102-46*	界定報告書內容與主題邊界	編輯說明
	102-47*	重大主題表列	1.3 重大性議題鑑別與分析
	102-48*	資訊重編	無進行資訊重編情形
	102-49*	報導改變	1.3 重大性議題鑑別與分析
	102-50*	報導期間	編輯說明
	102-51*	上一次報告書的日期	編輯說明
	102-52*	報導週期	編輯說明
	102-53*	可回答報告書相關問題的聯絡人	編輯說明
	102-54*	依循GRI準則報導的宣告	編輯說明
	102-55*	GRI內容索引	編輯說明 附錄一：全球報告倡議組織GRI指標對照表
	102-56*	外部保證/確信	編輯說明 附錄六：獨立保證意見聲明書
GRI 103： 管理方針 2016	103-1	解釋重大主題及其邊界	1.3 重大性議題鑑別與分析
	103-2	管理方針及其要素	1.2 界定利害關係人 1.3 重大性議題鑑別與分析
	103-3	管理方針的評估	1.2 界定利害關係人 1.3 重大性議題鑑別與分析
特定主題準則：200系列－經濟			
GRI 201： 經濟績效 2016	201-1#	組織所產生及分配的直接經濟價值	2.2 營運績效與榮譽 5.2 員工薪酬與福利
	201-2	氣候變遷所產生的財務影響及其它風險與機會	3.4 風險管理
	201-3#	定義福利計劃義務与其它退休計畫	5.2 員工薪酬與福利
	201-4	取自政府之財務補助	王道銀行香港分行於2020年獲得香港政府「保就業」計畫津貼，共計港幣4,961,945元(約台幣18,706,303元)。
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	5.2 員工薪酬與福利
	202-2#	雇用當地居民為高階管理階層的比例	5.1 員工組成與友善職場

GRI準則	GRI揭露項目編號	GRI揭露項目標題	王道銀行2020年CSR報告書索引章節
GRI 203： 間接經濟 衝擊 2016	203-1#	基礎設施的投資與支援服務的發展及衝擊	2.1 關於王道銀行 4.1 金融服務與創新 4.3 責任金融 7.2 關懷偏鄉學童
	203-2#	顯著的間接經濟衝擊	2.1 關於王道銀行 4.1 金融服務與創新 4.3 責任金融 7.2 關懷偏鄉學童 7.6 社會救助與捐贈
GRI 204： 採購實務 2016	204-1	來自當地供應商的採購支出比例	6.4 綠色採購與供應商管理
GRI 205： 反貪腐 2016	205-1#	已進行貪腐風險評估的營運據點	3.2 誠信經營
	205-2#	有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練	3.2 誠信經營 3.3 法令遵循 5.3 員工培育與發展
	205-3#	已確認的貪腐事件及採取的行動	2020年度無發生
GRI 206： 反競爭行為 2016	206-1#	反競爭行為、反托拉斯和壟斷行為的法律行動	2020年度無發生
GRI 207： 稅務 2019	207-1	稅務方針	3.6 稅務治理(管理方針揭露項目)
	207-2	稅務治理、管控與風險管理	3.6 稅務治理(管理方針揭露項目)
	207-3	稅務相關議題之利害關係人溝通與管理	3.6 稅務治理(管理方針揭露項目)
特定主題準則：300系列－環境			
GRI 301： 物料 2016	301-1	所用物料的重量或體積	不適用於金融業
	301-2	使用回收再利用的物料	不適用於金融業
	301-3	回收產品及其包材	不適用於金融業
GRI 302： 能源 2016	302-1	組織內部的能源消耗量	6.2 能、資源管理
	302-3	能源密集度	6.2 能、資源管理
	302-4	減少能源消耗	6.2 能、資源管理
GRI 303： 水與放流水 2018	303-2	與排水相關衝擊的管理	6.1 環境管理政策與目標(管理方針揭露項目)
	303-3	取水量	6.2 能、資源管理
GRI 304： 生物多樣性 2016	304-1	組織所擁有、租賃、管理的營運據點或其鄰近地區位於環境保護區或其它高生物多樣性價值的地區	本公司辦公大樓及營運據點皆位於都會區，並無在任何保護區、棲息地及山坡地進行開發。
	304-2	活動、產品及服務，對生物多樣性方面的顯著衝擊	本公司辦公大樓及營運據點皆位於都會區，並無在任何保護區、棲息地及山坡地進行開發。
	304-3	受保護或復育的棲息地	本公司辦公大樓及營運據點皆位於都會區，並無在任何保護區、棲息地及山坡地進行開發。
	304-4	受營運影響的棲息地中，已被列入IUCN紅色名錄及國家保育名錄的物種	各辦公大樓及營運據點未有IUCN紅色名錄及國家保護名錄的物種。

GRI準則	GRI揭露項目編號	GRI揭露項目標題	王道銀行2020年CSR報告書索引章節
GRI 305： 排放 2016	305-1	直接(範疇一)溫室氣體排放	6.3 碳排放盤查
	305-2	能源間接(範疇二)溫室氣體排放	6.3 碳排放盤查
	305-4	溫室氣體排放密集度	6.3 碳排放盤查
	305-5	溫室氣體排放減量	6.1 環境管理政策與目標 6.2 能、資源管理 6.3 碳排放盤查
	305-6	破壞臭氧層物質(ODS)的排放	不適用於金融業
	305-7	氮氧化物(NOx)、硫氧化物(SOx)及其他重大的氣體排放	不適用於金融業
GRI 306： 廢棄物 2020	306-1	廢棄物的產生與廢棄物相關顯著衝擊	6.2 能、資源管理(管理方針揭露項目)
	306-2	廢棄物相關顯著衝擊之管理	6.2 能、資源管理(管理方針揭露項目)
	306-3	廢棄物的產生	6.2 能、資源管理
	306-4	廢棄物的處置移轉	6.2 能、資源管理
	306-5	廢棄物的直接處置	6.2 能、資源管理
GRI 307： 有關環境保護的法規遵循 2016	307-1	違反環保法規	2020年度無發生
GRI 308： 供應商環境評估 2016	308-1	採用環境標準篩選新供應商	6.4 綠色採購與供應商管理
	308-2	供應鏈對環境的負面影響，以及所採取的行動	6.4 綠色採購與供應商管理
特定主題準則：400系列—社會			
GRI 401： 勞雇關係 2016	401-1#	新進員工和離職員工	5.1 員工組成與友善職場
	401-2#	提供給全職員工(不包含臨時或兼職員工)的福利	5.2 員工薪酬與福利
	401-3#	育嬰假	5.2 員工薪酬與福利
GRI 402： 勞/資關係 2016	402-1#	關於營運變化的最短預告期	5.1 員工組成與友善職場
GRI 403： 職業安全衛生 2018	403-3#	職業健康服務	5.1 員工組成與友善職場(管理方針揭露項目)
	403-5#	有關職業安全衛生之工作者訓練	5.1 員工組成與友善職場(管理方針揭露項目)
	403-6#	工作者健康促進	5.1 員工組成與友善職場(管理方針揭露項目)
	403-7#	預防和減輕與業務關係直接相關連之職業安全衛生之衝擊	5.1 員工組成與友善職場(管理方針揭露項目)
	403-9#	職業傷害	5.1 員工組成與友善職場
	403-10#	職業病	5.1 員工組成與友善職場
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	5.3 員工培育與發展
	404-2#	提升員工職能及過渡協助方案	5.3 員工培育與發展
	404-3#	定期接受績效及職業發展檢核的員工百分比	5.3 員工培育與發展

GRI準則	GRI揭露項目編號	GRI揭露項目標題	王道銀行2020年CSR報告書索引章節
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	3.1 治理架構 5.1 員工組成與友善職場
	405-2#	女性對男性基本薪資加薪酬的比率	5.2 員工薪酬與福利
GRI 406： 不歧視 2016	406-1#	歧視事件以及組織採取的改善行動	2020年度無發生
GRI 407： 結社自由與團 體協商 2016	407-1#	可能面臨結社自由及團體協商風險的 營運據點或供應商	2020年度無發生
GRI 408： 童工 2016	408-1#	營運據點和供應商使用童工之重大風 險	2020年度無發生
GRI 409： 強迫或強制勞 動 2016	409-1#	具強迫與強制勞動事件重大風險的營 運據點和供應商	2020年度無發生
GRI 411： 原住民權利 2016	411-1#	涉及侵害原住民權利的事件	2020年度無發生
GRI 412： 人權評估 2016	412-2#	人權政策或程序的員工訓練	5.1 員工組成與友善職場
GRI 413： 當地社區 2016	413-1	經當地社區溝通、衝擊評估和發展計 畫的營運活動	7.2 關懷偏鄉學童 7.3 支持社會企業與B型企業 7.7 推廣藝文教育
	413-2	對當地社區具有顯著實際或潛在負面 衝擊的營運活動	王道銀行營運據點皆為辦公室，對當地社區無 顯著實際或潛在負面衝擊的營運活動。
GRI 414： 供應商社會評 估 2016	414-1	使用社會標準篩選之新供應商	6.4 綠色採購與供應商管理
	414-2	供應鏈中負面的社會衝擊以及所採取 的行動	6.4 綠色採購與供應商管理
GRI 415： 公共政策 2016	415-1	政治捐獻	2020年度無發生
GRI 416： 顧客健康與安 全 2016	416-1	評估產品和服務類別對健康和安全的 衝擊	金融服務業未有造成消費者健康和安全的衝擊 之情形。
	416-2	違反有關產品與服務的健康和安全法 規之事件	2020年度無發生
GRI 417： 行銷與標示 2016	417-1#	產品和服務資訊與標示的要求	4.2 服務品質與客戶體驗
	417-2#	未遵循產品與服務之資訊與標示法規 的事件	2020年度無發生 4.2 服務品質與客戶體驗
	417-3#	未遵循行銷傳播相關法規的事件	2020年度無發生 4.2 服務品質與客戶體驗
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	2020年度無發生 4.4 客戶隱私與交易安全
GRI 419： 社會經濟法規 遵循 2016	419-1#	違反社會與經濟領域之法律和規定	王道銀行2020年度無罰款或非金錢制裁之案 例。惟本行數位存款第三類帳戶開戶身分驗證 機制設計及執行作業流程經主管機關糾正，業 已檢討強化開戶作業流程。

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	揭發制定之目的、適用之對象、實踐之原則等	2. 企業概況
第二章	落實推動公司治理	規範落實推動公司治理	3. 公司治理
第三章	發展永續環境	規範發展永續環境	6. 環境永續
第四章	維護社會公益	規範維護社會公益	7. 社會關懷
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	2. 企業概況

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	2. 企業概況
人權	符合法規並避免因人權問題造成之風險之查核	3. 公司治理
	人權的風險處境	5. 幸福職場
	避免有同謀關係-直接、利益及沉默等同謀關係	3. 公司治理
	解決委屈	5. 幸福職場
	歧視與弱勢族群	5. 幸福職場
	公民與政治權	5. 幸福職場
	經濟、社會與文化權	7. 社會關懷
	工作的基本權利	5. 幸福職場
勞動實務	聘僱與聘僱關係	5. 幸福職場
	工作條件與社會保護	5. 幸福職場
	社會對話	5. 幸福職場
	工作的健康與安全	5. 幸福職場
	人力發展與訓練	5. 幸福職場
環境	污染預防	6. 環境永續
	永續資源利用	6. 環境永續
	氣候變遷減緩與適應	6. 環境永續
	環境保護，生物多樣性與自然棲息地修復	-

分類	主要議題	參考章節
公平運作實務	反貪腐	3. 公司治理
	負責任的政治參與	3. 公司治理
	公平競爭	4. 顧客服務
	促進價值鏈的社會責任	4. 顧客服務 7. 社會關懷
	尊重智慧財產權	3. 公司治理
消費者議題	公平的行銷、資訊與契約的實務	4. 顧客服務
	保護消費者的健康與安全	4. 顧客服務
	永續消費	4. 顧客服務
	消費者服務、支援、抱怨與爭議解決	4. 顧客服務
	消費者資料保護與隱私	4. 顧客服務
	提供必要的服務	4. 顧客服務
	教育與認知	4. 顧客服務
社區參與與發展	社區參與	7. 社會關懷
	教育與文化	7. 社會關懷
	增加就業與技術發展	7. 社會關懷
	科技發展	7. 社會關懷
	創造財富與收入	7. 社會關懷
	健康	7. 社會關懷
	社會投資	7. 社會關懷

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	5. 幸福職場
	保證不與踐踏人權者同流合污	5. 幸福職場
勞工標準	企業界應支持結社自由及確實承認集體談判權	5. 幸福職場
	消除一切形式的強迫與強制勞動	5. 幸福職場
	確實廢除童工	5. 幸福職場
	消除就業和職業方面的歧視	5. 幸福職場
環境	企業界應支持採用預防性方法應付環境挑戰	6. 環境永續
	採取主動行動促進在環境方面更負責任的做法	6. 環境永續
	鼓勵開發和推廣環境友好型技術	6. 環境永續
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	3. 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	2. 企業概況
2. 消除飢餓，實現糧食安全，改善營養及促進永續農業	7. 社會關懷
3. 確保健康及促進各年齡層的福祉	5. 幸福職場
4. 確保包容與公平的優質教育，並提倡終身學習	5. 幸福職場
5. 實現性別平等，並賦予女性權力	5. 幸福職場
6. 確保所有人都能享有水及環境衛生，並對其永續管理	6. 環境永續
7. 確保所有人都能獲得負擔得起、可靠和永續的現代能源	6. 環境永續
8. 促進包容且永續的經濟成長，達到充分且具生產力的就業，讓每個人都有一份好工作	2. 企業概況 5. 幸福職場
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	2. 企業概況 4. 顧客服務
10. 減少國家內部和國家之間的不平等	5. 幸福職場 7. 社會關懷
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	6. 環境永續
12. 採用永續的消費和生產模式	6. 環境永續 7. 社會關懷
13. 採取緊急行動應對氣候變遷及其影響	6. 環境永續
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	3. 公司治理 5. 幸福職場
17. 強化永續發展落實方法及活化永續發展全球夥伴關係	7. 社會關懷



獨立保證意見聲明書

王道銀行 2020 企業社會責任報告書

英國標準協會與王道商業銀行股份有限公司(簡稱王道銀行)為相互獨立的公司，英國標準協會除了針對王道銀行 2020 企業社會責任報告書進行評估和查證外，與王道銀行並無任何財務上的關係。

本獨立保證意見聲明書之目的，僅作為對王道銀行 2020 企業社會責任報告書所界定範圍內的相關事項進行查證之結論，而不作為其他之用途。除對查證事實提出獨立保證意見聲明書外，對於其他目的之使用，或閱讀此獨立保證意見聲明書的任何人士，英國標準協會並不負有或承擔任何有關法律或其他之責任。

本獨立保證意見聲明書係英國標準協會審查王道銀行提供之相關資訊所作成之結論，因此審查範圍乃基於並侷限在這些提供的資訊內容之內，英國標準協會認為這些資訊內容都是完整且準確的。

對於這份獨立保證意見聲明書所載內容或相關事項之任何疑問，將由王道銀行一併回覆。

查證範圍

王道銀行與英國標準協會協議的查證範圍包括：

1. 查證作業範疇與王道銀行 2020 企業社會責任報告書揭露之報告範疇一致。
2. 依照 AA1000 保證標準 v3 的第 2 應用類型評估王道銀行遵循 AA1000 當責性原則(2018)的本質和程度、以及特定永續性績效資訊的可信賴度。

本聲明書以英文作成並已翻譯為中文以供參考。

意見聲明

我們總結王道銀行 2020 企業社會責任報告書內容，對於王道銀行之相關運作與績效則提供了一個公平的觀點。基於保證範圍限制事項、王道銀行所提供資訊與數據以及抽樣之測試，此報告書內容為實質正確之呈現。我們相信有關王道銀行 2020 年度的經濟、社會及環境等績效資訊是被正確無誤地呈現。報告書所揭露之績效資訊展現了王道銀行對識別利害關係人的努力。

我們的工作是由一組具有依據 AA1000 保證標準 v3 查證能力之團隊執行，以及策劃和執行這部分的工作，以獲得必要之訊息資料及說明。我們認為就王道銀行所提供之足夠證據，表明其依據 AA1000 保證標準 v3 的報告方法與自我聲明符合 GRI 永續性報導準則核心選項係屬公允的。

查證方法

為了收集與作成結論有關的證據，我們執行了以下工作：

- 對來自外部團體的議題相關於王道銀行政策進行訪談，以確認本報告書中聲明書的合適性
- 與管理者討論有關利害關係人參與的方式，同時，我們抽樣訪談了二個外部利害關係人(團體)
- 訪談 22 位與永續性管理、報告書編製及資訊提供有關的員工
- 審查有關組織的關鍵性發展
- 審查財務與非財務報告相關的會計系統之廣度與成熟度
- 審查內部稽核的發現
- 藉由與負責收集資料管理者的會議，查證報告書中的績效數據與宣告
- 審查資料收集的流程與確保數據的準確性，數據追溯至最初來源並進行深度抽樣
- 比對財務數據與經會計稽核的財務報告數據之一致性
- 審查報告書中所作宣告的支持性證據
- 針對公司報告書及其相關 AA1000 當責性原則(2018)中有關包容性、重大性、回應性及衝擊性原則之流程管理進行審查

結論

針對 AA1000 當責性原則(2018)之包容性、重大性、回應性及衝擊性、永續性績效資訊與 GRI 永續性報導準則的詳細審查結果如下：

包容性

2020 年報告書反映出王道銀行已持續尋求利害關係人的參與，並建立重大永續主題，以發展及達成對企業社會責任具有責任且策略性的回應。報告書中已公正地報告與揭露經濟、社會和環境的訊息，足以支持適當的計畫與目標設定。以我們的專業意見而言，這份報告書涵蓋了王道銀行之包容性議題，除持續展現由最高管理階層支持之實踐社會責任願景與策略，亦於組織階層落實展開。

重大性

王道銀行公布對組織及其利害關係人之評估、決策、行動和績效會產生實質性影響與衝擊之重大主題。永續性資訊揭露使利害關係人得以對公司之管理與績效進行判斷。以我們的專業意見而言，這份報告書適切地涵蓋了王道銀行之重大性議題。

回應性

王道銀行執行來自利害關係人的期待與看法之回應。王道銀行已發展相關道德政策，作為提供進一步回應利害關係人的機會，並能對利害關係人所關切之議題作出及時性回應。以我們的專業意見而言，這份報告書適切地涵蓋了王道銀行之回應性議題。

衝擊性

王道銀行已鑑別，並以平衡和有效之量測及揭露方式公正展現其衝擊。王道銀行已經建立監督、量測、評估和管理衝擊之流程，從而在組織內實現更有效之決策和結果管理。以我們的專業意見而言，這份報告書涵蓋了王道銀行之衝擊性議題。

績效資訊

基於本聲明書描述之我們的查證方法，特定績效資訊係在王道銀行與英國標準協會協議之查證範圍內，報告書揭露的重大主題之永續揭露。以我們的觀點，王道銀行 2020 企業社會責任報告書揭露之數據與資訊是可信賴的。

GRI 永續性報導準則

王道銀行提供有關依循 GRI 永續性報導準則之自我宣告，與相當於“核心選項”(每個涵蓋特定主題 GRI 準則之重大主題，至少一個特定主題的揭露項目依循其全部的報導要求)的相關資料。基於審查的結果，我們確認報告書中參照 GRI 永續性報導準則的社會責任與永續發展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銀行的社會責任與永續性主題。

保證等級

依據 AA1000 保證標準 v3 我們審查本聲明書為高度保證等級，如同本聲明書中所描述之範圍與方法。

責任

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

能力與獨立性

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



...making excellence a habit.™

Statement No: SRA-TW-2020021
2021-05-24

For and on behalf of BSI:

Peter Pu, Managing Director BSI Taiwan

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

A Member of the BSI Group of Companies.



 BANK 王道銀行



愛惜資源力行環保
本報告書使用經 FSC 認證紙張與大豆油墨印製