

鑑別利害關係人 及其關注重大議題

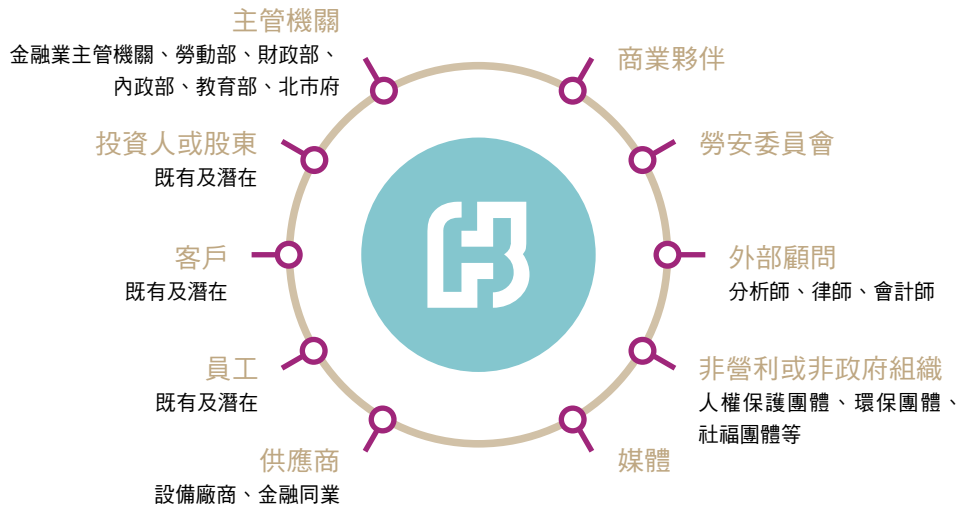
富邦金控各單位推派之代表所組成的企業社會責任小組討論、鑑別出與各單位業務職掌相關且會密切接觸之利害關係人，並擬出各方利害關係人長期以來關注的各項議題，再藉由五元重大性測試(5-part Materiality Test)的五個面向，針對每項議題給予分數，再加總每項議題的得分，歸納討論出重大議題，經由內部審核後，以鑑別重大議題所衝擊的邊界。

如鑑別出之重大議題超出本報告書適用之GRI G4指標範疇，但為公司重大發展策略及方向，亦會於報告書中描述。



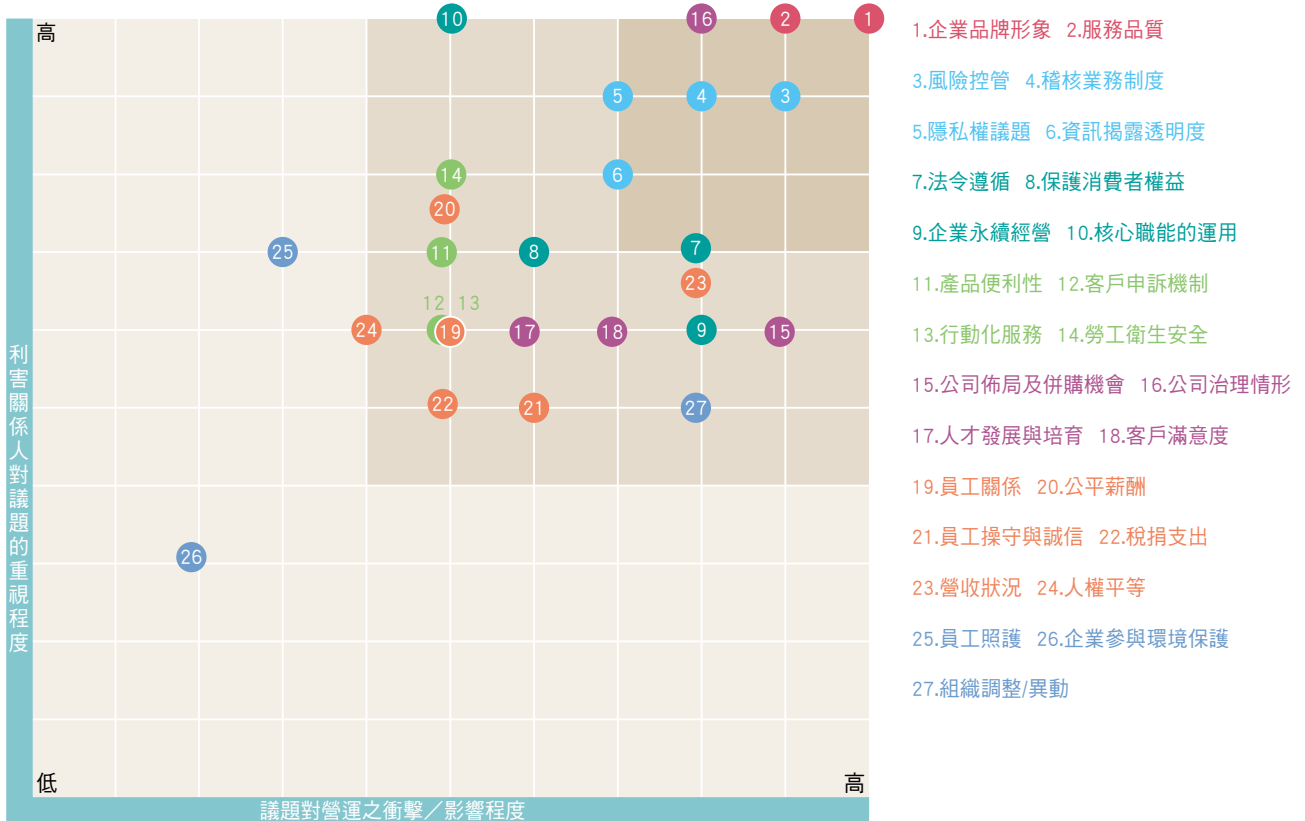
利害關係人關注議題及其重要性

Step 1 在經過富邦金控企業社會責任小組討論後，鑑別出持續保持溝通的利害關係人有：



Step 2 針對前述利害關係人，共計擬出100項關注的議題，利用五元重大性測試(5-part Materiality Test)的五個面向：議題短期內(一年內)直接影響財務表現；公司是否有相關規範；同業是否也將該議題列為重大性議題；議題是否影響其他利害關係人的決策或行為；公司是否採用外法、草案或是倡議之規範並進行內部相關規範建置，給予評分，共歸納得到39項議題，其中27項議題(22項為重大關注議題，5項為選擇揭露)所討論之內容將於本報告書中揭露我們的作法及策略。

重大性分析矩陣圖



重大議題及衝擊邊界

針對富邦金控的各方利害關係人所關注之各項重大議題，除了進行衝擊邊界的鑑別，並給予各項重大議題相對應的策略，呈現如下表格，為使各項策略能夠有效執行，富邦亦訂定檢視機制，確保能夠給予充分回應。

議 題	G4重大考量面	我們的策略與作法
組織調整／異動	一 般 組織概況	2005年，富邦金控啟動「Project One」專案，將金控旗下子公司依客戶導向重組為六個事業群，2013年10月，「Project One」已經完成階段性任務，富邦金控組織架構由「事業群」制度回歸「子公司」制，富邦深信具彈性的組織，才能保持前進的動力。
公司佈局及併購機會	一 般 組織概況	2014年1月，富邦金控及台北富邦銀行正式取得華一銀行80%股權，富邦金控成為唯一「在兩岸三地均擁有銀行子行」的台資金融機構。未來也將尋求適合的併購機會，拓展亞洲市場，讓公司得以穩健成長。
風險控管	一 般 策略及分析	富邦金控建立完善的風險管理文化與環境，追求業務穩健發展，並以國際風險管理典範為標竿，不斷精進風險管理水準。
公司治理情形	一 般 治 理	富邦金控暨旗下主要子公司自2009年起持續參加由社團法人中華公司治理協會舉辦之「公司治理制度評量認證」，以有效檢視公司治理制度之落實程度。另建置與利害關係人(stakeholder)之溝通管道，如發言人制度、員工申訴信箱、稽核檢舉信箱、獨立董事信箱等。
稽核業務制度	一 般 治 理	依據「金融控股公司及銀行業內部控制及稽核制度實施辦法」之規定，建立總稽核制，設立隸屬董事會之稽核處，協助董事會及管理階層查核及評估內部控制制度是否有效運作。
員工操守與誠信	一 般 道德與誠信	「誠信經營守則」，將董事、經理人及員工納入規範，禁止行/收賄、禁止提供非法政治獻金、禁止不當慈善捐贈或贊助、禁止不合理禮物及款待或其他不正當利益。
資訊揭露透明度	經 濟 經濟績效	本公司遵循相關法令規定，於公開資訊之網路申報作業系統揭露相關資訊，並透過每年召開股東會、每季舉辦法人說明會及每月公告營收情形，以及參加券商舉辦之海內、外投資人論壇及路演(roadshow)，以說明公司之營運概況、財務表現、公司策略發展及業務經營方針，讓投資人瞭解本公司營運狀況。
稅捐支出	經 濟 經濟績效	以富邦金控102年度年報資料為準。
營收狀況	經 濟 經濟績效	以富邦金控102年度年報資料為準。
公平薪酬	經 濟 經濟績效	藉由參與市場薪酬調查確保基本起薪均優於當地法定最低工資，另富邦金控設置「薪資報酬委員會」訂定並定期檢討管理階層薪資報酬之政策及個人報酬之合理性。
產品便利性	經 濟 經濟績效	因應社會發展趨勢，以及氣候變遷之議題，傾聽客戶需求，提供防範性的服務以及產品，以配合客戶的財產配置，減低經濟衝擊。
企業永續經營	經 濟 經濟績效 間接經濟衝擊	富邦金控連續五年獲利為金控業之首，除了獲利續創佳績之外，面對公司的版圖拓展，在人才培育上也不遺餘力，也讓員工能有更大的發展舞台；同時也鼓勵員工將所學回饋社會，協助兒少建立理財觀念，幫助經濟弱勢第二代脫離貧窮；此外，富邦進行自主行舍能源管理，推廣「節電十趴你我先發」節能綠生活的理念，讓員工、企業、環境及社群能夠共存共榮。
企業品牌形象	經 濟 間接經濟衝擊	富邦金控長期支持體育活動，並透過旗下四家基金會關注急難救助、青少年教養、藝術生活化及銀髮族關懷等領域，也希望藉此帶動社會大眾對相關議題的重視，富邦將更多「正向的力量」傳遞給台灣社會，呼應富邦的品牌精神。

衝擊邊界								
組織內		組織外						
金控及四家子公司	員工	主管機關	投資人/股東	客戶	勞安委員會	媒體	供應商(金融同業)	NGO/NPO及社區
◎								
◎		◎	◎			◎	◎	
◎		◎						
◎			◎	◎				
◎		◎						
◎	◎	◎						
◎		◎	◎			◎		
◎		◎						
◎		◎	◎			◎		
◎		◎						
◎	◎			◎				
◎			◎					◎
◎				◎		◎		◎

議題	G4重大考量面	我們的策略與作法
核心職能的運用	經濟 間接經濟衝擊	自2003年起執行至今的低收入戶第二代儲蓄脫貧專案，現正協助嘉義市、台東縣政府共70戶的經濟弱勢第二代自立。同時，《希望小富翁 前進校園計畫》進入更多校園，深耕理財教育。子公司富邦人壽因應社會結構以及家庭結構改變，推出符合現況的保險商品，協助保戶藉由適合的保險配置，降低面臨憾事時的恐慌，同時解決後續照顧與生活支出等經濟壓力。
企業參與環境保護	環境 整體情況	富邦金控響應政府綠色採購政策，採購對環境衝擊小的用品，並從自身做起進行自主節能管理，並參與「地球一小時Earth Hour」活動，提倡推廣「節電十趴你我先發」節能綠生活的理念。
勞工衛生安全	社會 職業健康與安全	藉由定期辦理員工健康檢查並搭配「幸福會客室」心理諮商服務，另外，在員工較集中之辦公地點設置「簡易運動中心」，照顧員工生理及心理層面，同時亦放置簡易自動體外心臟電擊去顫器(AED)，提供員工最安全的環境。
員工關係	社會 勞僱關係勞動條件申訴機制	透過多元管道加強員工關係：富邦金控每月皆發行員工溝通刊物-「人資電子報」，讓員工掌握公司動向與發展策略；員工如有意見想反應，內部網站亦設有「員工意見反應信箱」；2013年首度舉辦「大二董面對面輕鬆談正事」，邀請董事長及副董事長與員工直接雙向互動，說明目前公司營運策略和未來方向，並同步回應員工詢問。
員工照護	社會 勞僱關係	富邦金控多年來持續推動友善職場，定期辦理員工健康檢查，設置按摩小站紓壓，2013年新成立健康小站，不定期與員工分享健康資訊，並與華心基金會共同推出「幸福會客室」心理諮商服務，保障員工隱私照顧心理層面。
人才發展與培育	社會 訓練與教育	富邦金控建立完善的人才投資制度，從新進人員的訓練到高階主管的發展，皆有完整途徑，鼓勵員工持續學習，增加不同面向工作的歷練；為因應海外佈局，提供外派人員儲備訓練，培養專業能力迅速到位。
人權平等	社會 不歧視	以公平、公正、用心、關心的態度面對全體員工，確實遵守政府勞動相關法令規定；並以舒適和公平的辦公環境，讓身心障礙員工、外籍員工皆在富邦能安心發揮專長。
法令遵循	社會 遵守法規	法令遵循為公司內部控制制度之重要一環，公司置有法令遵循主管，並設法令遵循單位協助法令遵循主管辦理法令遵循制度之規劃、管理及執行。
保障消費者權益	社會 顧客隱私	訂定共同行銷管理準則及相關管理辦法以落實執行活動前後之名單保護檢查；同時加強員工個人電腦使用之管控及法令常識，以保障客戶資料傳遞或處理安全無虞。各項商品契約中詳細載明客戶的資料蒐集、處理、使用的相關權益，各項業務及對外之廣宣文件，皆須符合適法性，主動向客戶告知相關細節，以利客戶瞭解並保重自身權益。
隱私權議題	社會 顧客隱私	富邦金控及旗下子公司推動「個人資料保護強化專案」，建置個人資料保護管理規章辦法，執行個資管理衝擊分析、個資管理制度評核作業，並定期檢視客戶資料使用權限外，更強化行銷名單使用後的回收銷毀機制。
客戶滿意度	社會 產品及服務標示	為了解客戶對於子公司商品及服務之評價，每年定期委託外部機構執行滿意度調查，作為來年服務提升之參考。
服務品質	社會 產品及服務標示	富邦金控及子公司定期檢視服務品質指標及服務通路之經營。
客戶申訴機制	社會 產品及服務標示	富邦金控及子公司均設置客戶申訴機制，由專責單位處理商品爭議、或服務需求建議，以確保子公司作業能遵循相關法令規範，消弭客戶疑慮。
行動化服務	社會 當地社區	強化金融服務之「綠色價值」，台北富邦銀行針對信用卡卡友推出「好康蒐集通」APP，同時優化行動銀行服務。

衝擊邊界								
組織內		組織外						
金控及四家子公司	員工	主管機關	投資人/股東	客戶	勞安委員會	媒體	供應商(金融同業)	NGO/NPO及社區
◎								◎
◎		◎						◎
◎	◎	◎			◎			
◎	◎							
◎	◎	◎						
◎	◎							
	◎	◎						◎
◎		◎						
◎		◎		◎				
◎		◎		◎				
◎				◎				
◎				◎				
◎				◎				
◎				◎				