



逢甲大學學生報告 ePaper

AACSB 企業倫理與企業社會責任個案分析：第一商業銀行

**AACSB Case Study of First Commercial Bank on
Business Ethics and Corporate Social Responsibility**

作者：林璟薇

系級：行銷一乙

學號：D1231901

開課老師：游志平

課程名稱：管理學

開課系所：行銷學系

開課學年：112 學年度第 2 學期

中文摘要

本個案研究探討了一家金融機構在環境保護、社會責任及公司治理，即 ESG 層面上推動環境永續及平等的措施與成效。通過對該金融機構的案例研究，深入分析了其中的企業倫理實踐，以及其治理策略的改革，旨在探討其背後的動機和實際效果。

在環境保護方面，金融機構由內至外向綠色活動扎根，對內積極倡導員工參與綠色行動，對外則力挺綠能產業的發展。通過投資與融資策略，促進可再生能源項目，展現其對環境可持續發展的承諾。社會責任上，該機構推行了全面防詐策略，旨在維護社會平等。通過多樣化的社會公益項目，創造社會中的機會平等，促進弱勢群體的發展與成長。正如：「言教不如身教」，金融機構在公司治理層面上，致力於斬除內部不平等問題，透過改革內部政策與文化、提升員工的工作環境與福利等方針，為社會樹立平等的榜樣進而影響社會。

通過結合管理學理論，批判性地審視了金融機構所實踐的各項決策。本個案探討了金融機構如何在追求經濟效益的同時，實踐環境效益與社會責任，提供新的思路及參考，期望能對未來的相關研究和實踐提供啟示和借鑒。

關鍵字：

企業倫理；第一商業銀行；企業社會責任；環境保護、社會責任和公司治理

Abstract

This case study investigates a financial institution's initiatives and outcomes in promoting environmental sustainability and equality through environmental protection, social responsibility, and corporate governance (ESG) efforts. Examining the institution's practices provides an in-depth analysis of its ethical business conduct and governance strategy reforms, aiming to explore the motivations and actual effects behind these measures.

In terms of environmental protection, the institution has deeply integrated green activities both internally and externally. Internally, it actively encourages employees to participate in green actions, while externally, it strongly supports the development of the green energy industry. Through its investment and financing strategies, it promotes renewable energy projects, demonstrating its commitment to environmental sustainability. Regarding social responsibility, the institution has implemented comprehensive anti-fraud strategies to maintain social equity. It has created equal opportunities in society through diverse social welfare programs, fostering the development and growth of disadvantaged groups. As the saying goes, “Actions speak louder than words”. The institution strives to eliminate internal inequality through corporate governance. It reforms internal policies and culture, improving the work environment and employee benefits, thereby setting an example of equality for society and influencing social norms.

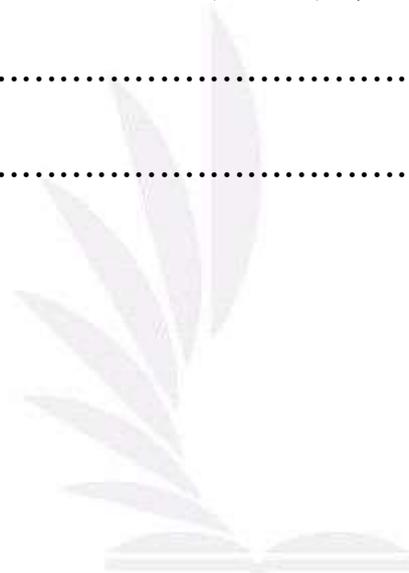
By integrating management theories, this study critically examines the decisions made by the financial institution. It explores how the institution balances economic benefits with environmental and social responsibilities, providing new perspectives and references. The findings aim to offer insights and guidance for future research and practice in the related fields.

Keyword :

Business Ethics; Corporate social responsibility (CSR); Environmental、Social and Governance (ESG); First Commercial Bank (FCB)

目次

壹、 個案與公司簡介	P. 04
貳、 環境保護 Environment：從內部綠色活動紮根	P. 06
參、 環境保護 Environment：力挺綠能產業	P. 08
肆、 社會責任 Social：全面防詐策略維護社會平等	P. 09
伍、 社會責任 Social：創造社會中的機會平等	P. 11
陸、 公司治理 Governance：由內斬除不平等	P. 12
柒、 心得	P. 13
捌、 參考資料.....	P. 14

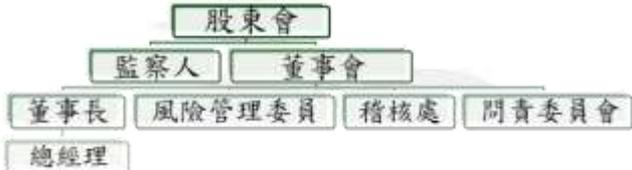


壹、個案與公司簡介

本個案研究選擇金融機構作為研究範圍，而金融機構包含銀行、證券產業以及保險壽險業等。故此，本研究之研究範圍將專注於探討「銀行業」。在台灣地區的銀行，分為民營銀行與公股銀行。本個案所選之銀行其成立背景為一般所言的「八大公股銀行」，即政府機關直接或間接持有多數股份的銀行。至於其中分別為臺灣銀行、土地銀行、合作金庫、第一商業銀行、華南銀行、彰化銀行、兆豐銀行以及台灣企銀這八家。第一商業銀行將作為本次個案研究的分析對象，本個案將以「一銀」作為個案公司簡稱，並以管理學角度探討企業在慾解決的問題中所實踐的企業倫理及社會責任。



為了讓讀者易於瞭解「一銀」，以下將以圖表方式按各個層面進行介紹：

<p>企業識別</p>	
<p>歷史沿革</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 2003 年 1 月 2 日正式成立，「臺灣貯蓄銀行」為原定名。 ▪ 曾合併臺灣商工銀行、嘉義銀行、新高銀行等銀行。 ▪ 1976 年改稱「第一商業銀行」(FIRST COMMERCIAL BANK)。 ▪ 作為第一金控集團旗下的子公司，已有超過一百年的經營歷史。
<p>基本資訊</p>	<p>資本額：新臺幣壹仟零貳拾壹億陸仟伍佰萬元 員工數量：8 千餘人 營業單位：共 186 家分行；另有 31 家國外分支行、3 家辦事處、1 家子銀行、8 家子分行</p>
<p>產品服務</p>	<p>存款業務、數位元元金融業務、外匯業務、信用卡業務、信託業務、金融市場業務、財富管理業務、黃金存摺業務、不動產業務、保險商品等。</p> <p style="text-align: right;">[結構]</p>
<p>經營理念</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 以「顧客至上，服務優先」為宗旨，致力於為客戶的資產和信任創造更大的價值。 ▪ 目標是成為亞洲地區的活躍銀行，提供讓客戶滿意的金融服務，實現股東穩定的收益，同時為員工提供良好的職業發展機會。 <p style="text-align: right;">[目標]</p>
<p>組織架構</p>	 <p style="text-align: right;">[人員]</p>
<p>問題解決</p>	<p>本個案將以永續管理為背景探討一銀在解決環境保護及平等問題所提出的管理決策並加以分析。</p> 

貳、環境保護 Environment：從內部綠色活動紮根

世界銀行致力於推動氣候變化減緩和適應行動，並將“2050年淨零排放”作為其可持續發展目標之一。作為金融界的永續發展領導者，一銀在日常運作中積極推動綠色永續理念，通過響應全球環保活動、提升綠色建築和設備，以及創建ESG相關媒體平臺，達到環境保護與經濟效益並存的目標。這些創新措施也改變了民眾對傳統金融機構的看法。具體措施如下：

一、節能措施（程式化決策：重複且例行性的節能措施）

一銀連續11年參與全球「Earth Hour 關燈一小時」活動，每年3月23日晚8點30分，關閉國內187家分行的招牌燈及景觀燈一小時，約省下340度電力。另外，一銀也邀請國內外分行共同響應“Hour Bank計畫”。

二、永續發展宣導（非程式化決策：不屬於相關領域需創意是獨特的決策）

一銀與SoundOn聲浪合作推出《一銀陪你聊「新」事》ESG Podcast節目，通過有趣的故事和文化內容，向大眾宣傳永續發展的重要性，激勵更多人參與創造更美好的未來。

三、綠色建築

- 推動綠色建築改造（程式化決策：按照既定標準和流程進行）
一銀擁有71棟平均樓齡超過40年的建築物，2010年成立“綠色建築標籤收購計畫”小組，從總部大樓開始，進行綠色建築改造，包括改善空氣處理系統、更換LED節能燈、建立雨水循環系統等。截至2023年，36間行舍取得綠建築標章。
- 安裝屋頂太陽能發電系統（程式化決策：長期性，具體執行步驟）
自2016年起，一銀致力於安裝分行太陽能發電系統，截至2023年底完成23家分行建置，綠電占比達全行13%，減少約2386公噸碳排放量。

四、無紙化政策（程式化決策：操作標準化，可重複實施）

一銀通過提升資訊設備性能和更換舊伺服器，推行無紙化政策，涵蓋無紙化教學、會議、服務和事務處理。自2008年，優化信用審核系統，實現全流程系統內操作，並引入自動導入信用材料和國內外集團賬戶分配，顯著減少紙張使用。

五、運營環境管理（程式化決策：程式 procedure）

一銀透過 ISO14001 環境管理系統，實施辦公室室內空氣品質檢測及垃圾分類回收，並運作 ISO50001 能源管理系統，落實用電自主管理。逐步汰換舊型公務車為油電混合汽車或電動機車，在多處設置電動機車電池交換站和電動汽車充電設備，為員工和客戶提供便捷。



參、環境保護 Environment：力挺綠能產業

綠色金融是一種基於永續發展並致力於環境友善的金融產品和服務，現已成為全球高度關注的議題之一。2020 年，第一銀行正式加入赤道原則協會，成為台灣首家加入該協會的公股銀行。赤道原則為金融機構提供了一套嚴格的环境與社會風險評估框架，旨在確保重大專案融資過程中有效管理環境和社會風險。此外，一銀除了對風力發電、資源回收等傳統綠能產業提供專案貸款外，也致力於支援那些在資源使用上節約和減少污染的產業。這不僅為綠能產業提供了必要的資金支援，還促進了其綠色項目的啟動和擴展。

一銀推出的專案貸款，如下：

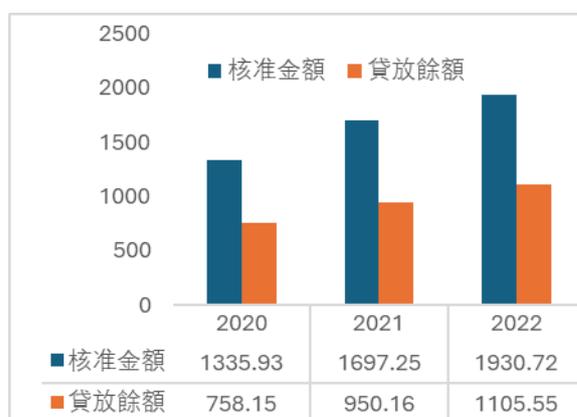
專案名稱	特點
節能產業第一推手融資計畫 ESCO	協助企業以節省的能源費用替換資本投入，推動節能減碳並轉化為長期收益。
再生能源創能貸款	針對 6 大綠色產業上游，即設備製造商提供融資需求。
綠色能源產業貸款	透過政府「陽光屋頂百萬座」計劃，結合台電購電保證，提供優惠貸款，達成設備使用者、供應者、銀行三贏成效。

成效



在 2022 年，一銀對再生能源相關聯貸案的總金額達到 396.96 億元，其中參貸金額為 48.82 億元。這些項目總裝置容量達到 449.57 兆瓦，年發電量約為 5.62 億度，年減碳量約 29.95 萬公噸二氧化碳排放，相當於 769 座大安森林公園的年吸碳量。

一銀綠色融資核准金額及貸放餘額



資料來源：第一銀行

綠能產業相對其他傳統產業的確需要更多的資金用以開發設備。隨著全球對環境保護和可持續發展的重視日益增加，綠能產業在未來勢必會扮演更加重要的角色，而一銀對其的支持和引導作用也將越來越關鍵。透過專案貸款確保綠能產業能夠得到所需的資金和資源（**社會義務**），推動整個社會向更加綠色和公平的方向發展。這不僅體現了一銀對綠色金融的承諾，更做到了對綠能產業的**社會回應**。

肆、社會責任 Social:全面防詐策略維護社會平等

近年來，詐騙案層出不窮，尤其在金融界更是屢見不鮮。如今，詐騙分子手段日益狡詐，不僅導致詐騙受害者與損失金額不斷攀升，這種不勞而獲的行為也在社會中衍生出不平等的局面。為了維護大眾權益，一銀積極宣導社會各界人士，並對內部系統進行全面提升和優化，打造由內部至外部全面的防詐策略：

管理技能與能力	策略	實例
人際關係能力 溝通 - 提供資訊 協作 - 多領域人士合作	在校園、鄉鎮和城市舉辦詐騙防範宣導活動及論壇。這些活動旨在提高民眾防詐知能與警覺心，同時保障弱勢族群（如高齡者和身障者）的權益，守護民眾財產安全，並落實並精進公平待客原則。	2024年4月10日的「誠信金融」論壇，以「防詐阻騙、打造安全金融」為核心。由金管會銀行局長與調查局經濟犯罪防制處處長進行專題演講；一銀總經理、臺灣高等檢察署檢察官及中正大學法律系副教授進行綜合主題座談。
概念化能力、人際關係能力 知識應用與分析 - 利用專業知識轉化成問題提醒民眾	透過營業單位、官方網站和社交媒體管道，積極傳達法規中的專業解釋，以及警方在金融詐騙領域的第一手案例和銀行業務的最佳實踐。透過這些宣傳活動，提升社會大眾對這些問題的認識，並營造全民反金融詐騙的共識。	參考國外主管機關的最新作法，如：英國FCA發布的2023詐欺策略、美國財政部公告的2024國家洗錢風險評估報告所列舉的最新詐騙手法，作為策略調整的參考，向全體員工與社會大眾宣導反詐騙，以提高全民防詐意識與警覺心，善盡企業社會責任。
技術能力、概念化能力、政治能力 大數據分析 - 透過AI技術分析異常交易 團隊建立 - 消除不道德經濟	透過導入AI科技應用於法遵監理(Reg-Tech)、反詐與防範金融剝削，一銀積極提高處理效能與精確度，以建立金融安全防護網，保障客戶權益。在臨櫃交易方面，系統化的關懷提問和建置相關管控機制，如：審查轉入帳戶系統、管控網路銀行轉帳限額等，有效防範詐騙行為。	參與內政部警政署與金融機構合作的「鷹眼識詐聯盟」，利用科技精準防堵金融犯罪，履行金融守門員的責任，共同達成全民反詐騙的國家目標。

資料來源：研究者整理

➤ 成效與總結

- ✓ 截至 2023 年，成功攔阻 365 件詐騙案，金額逾新臺幣 2 億元
- ✓ 截至 2024 年 3 月底，成功攔阻 74 件詐騙案，金額逾新臺幣 3,804 萬元
- ✓ **管理者決策**：跨功能性管理和系統管理的概念，合作不同領域並建立具有結構性的反詐騙框架，提升了效能和效率，成功守護客戶財產。
- ✓ **企業社會責任**：以校園為起點，積極宣導反詐知識，以踐行金融守門人的職責，助力實現全民反詐的國家目標。表現了企業對社會的責任感。



伍、社會責任 Social: 創造社會中的機會平等

據報道，全台有 146 萬家中小企業，其中約 130 萬家從未與銀行往來。這意味著大多數中小企業在面對資金缺口時，往往難以及時取得融資支援。尤其對於微型企業而言，此情況讓企業在維持穩定的營運資金成為一項挑戰，對創業新手更是雪上加霜。故此，除了透過長期提供全方位金融服務協助中小企業進行融資，一銀在 2018 年 9 月推出「微企 e 時貸」平臺，讓微型企業也能順利營運，賦予企業在競爭中資金鏈上的平等機會。

➤ 平臺特點：



➤ 成效：

✓ 截至 2021 年 11 月

申請人數：2 萬名	成功撥款：1.6 萬戶	放款金額累計：300 億元
-----------	-------------	---------------

資料來源：第一銀行

✓ 圖 1 調查顯示資金需求者重視貸款利率、年限和額度，過高的利率造成他們往往因此難以融資。「微企 e 時貸」透過顧及利害關係人需求的合理公正條件，在謀利的同時也協助他們解決資金周轉問題。通過支持這些企業，尤其為新興的微型企業，不僅讓一銀獲得了新的商機，也創造了更多就業機會，促進社會就業平等。

企業用途者申請貸款重視因素

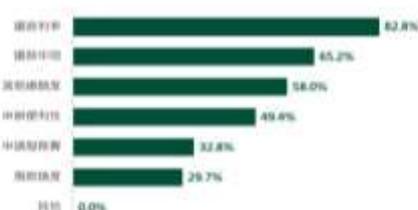


圖 1 資料來源：

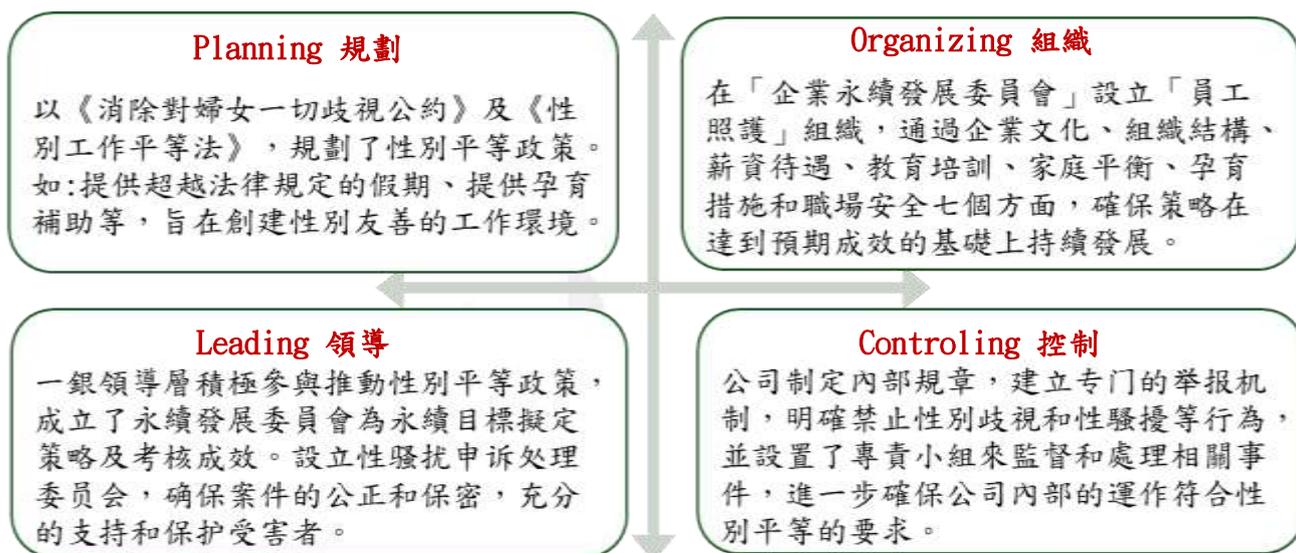
TNL MEDIAGENE 廣編企劃

陸、公司治理 Governance: 由內斬除不平等

在一個優秀的組織中，員工與組織共同前進是至關重要的。若員工在組織中遭受不公平待遇，這將引發人才流失和人員短缺等問題，間接影響企業聲譽和經營永續性。此外，消除不平等也是可持續發展目標 (SDGs) 中的重要議題之一。因此，一銀通過採取一系列的策略，從內部治理開始著手解決不平等問題，以確保員工能夠公平獲得待遇並積極參與到組織的發展中。

➤ 職場中的性別平等

資料來源：研究者整



➤ 具體事例與成效

圖表資料來源：第一銀行

<p>性騷擾問題</p>	<ul style="list-style-type: none"> 推行「執行職務遭受不法優待預防計畫」 各部門張貼「禁止職場性騷擾」宣導海報 在官方及內部網頁傳達「性騷擾防治措施申訴及調查處理辦法」 設立性騷擾申訴專線和電子信箱 每年舉辦宣導課程，涵蓋性騷擾防治規範、申訴管道和職場暴力預防 	<p>截至 2022 年 組織內性騷擾案件統計</p> <p>2019 年 2020 年 2021 年 2022 年</p>
<p>薪職平權</p>	<ul style="list-style-type: none"> 男女職員起薪 1:1，同工同酬 <p>2022 年 男女管理者平均薪資</p>	<ul style="list-style-type: none"> 人才選拔與晉升不因性別區分 <p>2022 年 女性主管及員工占比</p>

柒、心得

「金融機構作為幫助在資金鏈上的供應者，對於綠色產品的插足究竟是為了以綠色名義謀取更多利益還是實實在在地想為環境出一份力？」

「在金錢與道德的交鋒中，金融業談論的平等是否是真的平等？」

以上兩個問題是我對此個案內容進行分析前的發想。經過深入探究以後，我了解了金融是推動經濟社會發展的重要力量，是引領各個產業往高質量發展的「管理者」。通過公開的數據可見，一銀所推行的策略都達到了一定的成效，說明在一定程度上實踐了其對環境保護和社會責任的承諾。

對於解決環境問題，一銀結合了許多不同領域採取了許多具有創新性的決策，並以程式化及非程式化決策解決結構性問題，這正是管理決策中的真實世界。管理者在推動綠色金融的同時，除了達到了保護環境的效益，也實踐了「取之社會，用之社會」的理念。這不僅為企業建立良好形象也做到了企業對社會的責任，但在其中管理者不能只求**滿意解**，仍需要確保其行動的透明度和可追溯性，並持續保持獨立評估和長期觀察，進行相關的改進和調整，以確保真正達到環境保護和可持續發展的目標。

在平等問題上，一銀也從內部員工至社會推出了針對性的措施，展示其對社會公平的重視。然而，這些措施究竟是消除內部和外部的不平等現象又或者只是減少現象的發生，仍需長期觀察。按管理學角度出發，管理者在制定決策的過程中往往會出現**框架偏誤 Framing bias**的失誤。以一銀所提供的成效為例，雖然他們成功做到了薪資及職位上的平等，但管理者是否會借此片面的數據為參考點，忽略了其他不平等事物？比如：高職人員是否真的具有一定的能力、內部的**強勢文化**是否隱藏了職場霸凌等等。美國企業家，傑克·威爾許曾言：「管理就是把復雜的問題簡單化，混亂的事情規範化。」故此，要解決真正的平等需要系統性和結構性的變革，而不僅僅是局部或表面上的改進。

總體來看，一銀在綠色金融和社會責任方面的努力展現了其在金融領域內引領可持續發展的潛力。在我看來，一銀仍需要在制定和實施這些策略時，關注短期的經濟效益及長期的社會影響和環境效益，更深入的創新和持續的改進策略。從而在平衡經濟效益、利害關係人及社會責任三方面取得實質性進展。通過此次報告，我也認識到**批判性思考**的重要性。金融機構必須在實踐中落實其對社會責任的承諾，推動真正的環境保護和社會公平，才能成為可持續發展的真正推動者。

捌、參考文獻

- 廖和明、林哲宜(2021-02-01)。支持少年頭家拚事業。台灣銀行家第 134 期。2021-02-01，取自：台灣銀行家。
- 財團法人台灣金融研訓院 (2017-09)。金融挺綠能：綠能科技創新，開創綠色金融新格局。金融研訓推廣金融 46。2017-09，取自：《金融挺綠能》。
- 呂芳睦 (2007 年 6 月)。金控經營綜效分析—以第一銀行為例。2007 年 6 月，取自：國立成功大學高階管理碩士在職高班 (EMBA) 碩士論文。
- 陳慧蓉、簡易賜、陳泰華 周 儒、吳宓穎、許佳雯、林佳穎 (2020-12)。監理科技與法遵科技 最新發展趨勢之探討。2020-12，取自：臺灣集中保管結算所論文。
- 孫彬訓 (2019-07-31)。一銀微企 e 時貸改版 融資快易通。2019-07-31，取自：YAHOO 新聞 - 中時新聞網。
- PwC Taiwan(2023-06-12)。綠色金融是什麼？看金融業如何推動 ESG 發展。2023-06-12，取自：
<https://www.pwc.tw/zh/topics/trends/what-is-green-finance.html>。
- TNL mediagene 廣編企劃 (2021-10-28)。最新市場調查，資金需求者最在意的 3 件事——利率、年限與額度：一銀教你用「微企 e 時貸」解決！2021-10-28，取自：
https://www.inside.com.tw/article/25315-fisrtbank_loan_research。
- 第一銀行官方網站，社會面-人權維護與性別平等，取自：
<https://csr.firstholding.com.tw/tc/happiness2.html>。
- 第一銀行官方網站，企業金融-企業融資-線上平臺-微企 e 時貸，取自：
<https://www.firstbank.com.tw/sites/fcb/touch/1565688590687>。
- 第一銀行官方網站，第一銀行 - 關於一銀 - 一銀簡介/信用評等，取自：
<https://www.firstbank.com.tw/sites/fcb/touch/1565687625682>。
- 第一銀行官方網站，企業金融 - 企業融資 - 貸款商品 - 節能貸款，取自：
<https://www.firstbank.com.tw/sites/fcb/EnergySavingLoan>。
- THE NEWS LENS 廣編企劃 (2021-11-30)。夢想的路上，第一銀行陪你踏出第一步「微企 e 時貸」為你的大夢想「助燃」！利用手機 1 天內快速取得企業資金。THE NEWS LENS 關鍵評論家《特別報道》。2021-11-30，取自：
<https://www.thenewslens.com/feature/firstbank-fcbmel/159417>。
- 廖佩君 (2024-03-13)。第一金防詐 打造安全金融。IEK 產業情報網-產業新聞-資通訊《經濟日報》。2024-03-13，取自：
https://ieknet.iek.org.tw/ieknews/news_open.aspx?actiontype=ieknews&indu_idno=3&ns1_id=b8cc83afbf414c2ca0d475d00393f509。

- 第一金控官方網站（2024-04-10）。第一金控 - 新聞中心 - 第一銀行善用 AI 科技 架構金融安全防護網。2024-04-10，取自：
<https://www.firstholding.com.tw/sites/firstholding/1506569535388>。
- 第一金控官方網站，治理面 - ESG 商品與服務，取自：
<https://csr.firstholding.com.tw/tc/perseverance10.html>。
- 台灣永續能源研究基金會，TCCS 會員消息落實 ESG 第一銀行全國 187 處據點共同響應「關燈一小時」，取自：<https://taise.org.tw/news-view.php?ID=3044>。
- Stephen P. Robbins、Mary A. Coulter、David A. Cenzo、吳學良、洪緯典。2021-12，取自《現代管理學 第 11 版》。

