

# 金融業深化社會信任與回饋行動指引

金融監督管理委員會

中華民國 115 年 7 月



## 目錄

|                       |    |
|-----------------------|----|
| 壹、前言.....             | 1  |
| 貳、推動目標.....           | 4  |
| 參、適用對象、推動原則及策略.....   | 6  |
| 一、適用對象.....           | 6  |
| 二、推動原則.....           | 6  |
| 三、推動策略與制度.....        | 7  |
| 肆、回饋對象與行動面向.....      | 10 |
| 一、回饋社會面向.....         | 10 |
| 二、回饋客戶面向.....         | 13 |
| 三、回饋員工面向.....         | 15 |
| 伍、揭露方式與重點.....        | 17 |
| 一、揭示理念目標與治理架構.....    | 17 |
| 二、公開具體成果.....         | 17 |
| 三、形塑具辨識度之行動亮點.....    | 17 |
| 四、強化揭露資訊之可及性與可見度..... | 18 |
| 陸、鼓勵機制.....           | 19 |
| 柒、結語.....             | 20 |



# 金融業深化社會信任與回饋行動指引

## 壹、前言

我國金融市場在安全與發展並進的監理主軸下，持續推動金融與資本市場的開放，並促進金融市場國際化及提升資本運作效率。近年來，在政策開放與制度優化的帶動下，金融體系規模與營運穩健成長，除展現良好韌性與資本實力外，更有穩健的獲利與經營績效表現。

金融服務業的發展與績效，固然主要來自經營者的專業、創新與經營努力，但更根本的是建立在政府特許經營、法制環境支持以及社會大眾信任的基礎之上。金融服務業肩負資金中介、風險管理及促進經濟發展的重要功能，其經營更是以「社會信任」為核心。因此，社會信任不僅是金融服務業最重要的無形資產，更是金融穩定、競爭力與持續發展的關鍵基石。

面對全球永續發展、數位轉型、高齡社會及社會責任日益受到重視的新時代，金融服務業所追求的目標已不再僅限於創造股東價值，更應積極回應社會全體利害關係人需求，提升社會整體福祉，進一步發揮金融促進社會進步的重要影響力。基於此，金融監督管理委員會（以下簡稱金管會）提出「信任金融」理念，作為金融服務業未來經營發展的重要方向之一。

「信任金融」的核心概念，在於金融服務業應將爭取、累積與深化社會信任，提升至企業經營的核心策略層次。金

融服務業應由董事會及高階管理階層領導，透過完善的公司治理架構、明確的策略規劃，以及具體可行的長期行動方案，將建構社會信任的理念，落實於經營決策與日常營運之中，並持續投入資源經營社會信任。

「信任金融」推動可涵蓋兩大面向，一是「強化自我」：持續提升經營體質、公司治理、法令遵循、風險管理、資訊安全、公平待客及消費者保護等核心能力，建立穩健誠信值得信賴的金融體系。其次是「回饋社會」：運用金融專業與資源，持續推動讓社會有感的員工照顧、金融包容、永續金融、社會公益、弱勢關懷及金融教育等工作，將經營成果與社會共享，增進社會福祉，深化累積社會信任，達成金融與社會共榮共好。

透過「強化自我」與「回饋社會」雙軌並進，金融服務業得以持續累積社會信任資本，進而形成「信任提升、政策開放、發展擴大與社會受益」的正向循環。當金融服務業獲得更高程度的社會信任，也給予政策更大的開放空間，將有助於提升市場競爭力、擴大創新發展空間、強化國際接軌能力，並促進監理安全與市場發展之間建立更良性的互動關係。

因應國際 ESG 與永續發展趨勢，金管會近年持續推動公司治理及永續金融相關政策。在環境永續及公司治理二大面向，金融服務業已透過金管會明確的政策指引、制度建構及監理措施，建立完整的推動架構並奠定良好基礎。相較之下，金融服務業在社會面向雖已有許多具體作為，但因內涵範圍廣泛，尚缺乏系統性的架構與整體性的引導方向，可再進一

步強化。

爰此，金管會提出「金融大回饋」方向，訂定「金融業深化社會信任與回饋行動指引」（以下簡稱本指引），在既有的永續金融與普惠金融之基礎上，持續深化社會回饋作為，將目前金融產業較為零散之作法加以整合，建構更具整體性與策略性的推動架構，引導金融服務業將回饋行動由附加性作為，提升為經營核心策略之一環，透過「策略化」、「制度化」與「長期性」之推動機制，以全面深化企業承擔社會責任之廣度、深度及實質影響力。

本指引內容涵蓋推動目標、適用對象、推動原則及策略、回饋對象與行動面向、揭露方式、鼓勵機制等，作為金融業依其自身條件與特性，執行金融回饋行動之具體參考架構，並確保各項回饋行動之落實與成效。

本指引不具法律強制力，屬行政指導性質，旨在以正向引導方式，提供相關業者於推動金融回饋時宜關注之重要考量點，並輔以概念性回饋行動說明，提供實務參考。

## **貳、推動目標**

本指引旨在引導金融服務業，將回饋行動納入經營策略與企業文化，透過制度化、長期及可持續的推動機制，善用金融服務業的專業能力、資源網絡及社會影響力，回應社會需求、增進公共利益，並將社會信任轉化為金融服務業永續發展的重要動能。透過本指引之推動，期達成下列目標：

### **一、建立金融服務業與社會信任之正向循環**

金融服務業應將回饋社會視為經營責任與核心價值之一，透過持續、具成效與社會有感的回饋行動，增進社會大眾對金融服務業之認同與信任。當社會信任持續累積，將有助於提升金融服務業經營韌性、強化創新發展空間及深化監理安全與市場發展之良性互動，逐步形成「回饋社會、累積信任、促進發展」的正向循環。

### **二、發揮金融專業價值回應社會關鍵需求**

金融服務業應運用各具特色的資金、通路、人才、資訊及風險管理等專業優勢，積極投入金融教育、弱勢關懷、高齡支持、地方創生、永續發展及金融包容等重要領域，協助解決社會面臨之痛點與挑戰，提升金融服務對社會整體福祉之貢獻。

### **三、擴大公私協力效能提升社會影響力**

金融服務業應與政府機關、地方政府、非營利組織、學校及社區團體建立合作夥伴關係，整合各界資源，共同推動具規模性、持續性及可衡量成果之回饋計畫，補充政府政策無法觸及或滲透的社會服務缺口。透過跨領

域合作，提高資源運用效率與社會效益，使有限投入創造更大公共價值。

#### **四、建立金融服務業共同參與回饋生態系**

鼓勵金融服務業建立回饋行動之治理機制、經驗分享平台及成果揭露制度，促進同業間之交流學習與良性競爭，帶動更多金融服務業投入回饋社會工作。透過標竿示範與最佳實務擴散，逐步形塑金融服務業共同參與、共同投入及共同成長之信任金融生態系，全面提升金融服務業對社會之正面影響力。

## 參、適用對象、推動原則及策略

### 一、適用對象

本指引之適用對象為金融服務業，其為金融回饋行動之主要推動者，金融服務業依本指引精神，可結合自身經營策略與資源，規劃並落實各項回饋措施，使金融發展成果得以與社會共享。

另金融同業公（協）會及金融周邊單位，得依其職能，透過協調整合、宣導推廣或提供相關支援等方式，協助金融服務業推動回饋行動，亦可自主規劃與執行符合本指引精神之金融回饋措施。

### 二、推動原則

#### （一）自發參與

金融回饋行動以金融服務業自發參與為原則，業者可依其營運規模、市場定位及核心專業能力，結合自身業務主軸與服務內容進行整體規劃。

#### （二）發揮特色

金融服務業於規劃回饋行動時，宜採多元設計與彈性發展之方式，逐步發展「具機構特色」之回饋行動，並隨社會環境與金融發展持續調整與優化行動方案。

#### （三）長期實踐

金融服務業宜將回饋措施轉化為長期經營目標，並規劃可持續推動之行動方案，定期檢視執行成效動態調整，確保回饋行動能持續累積效果並形成制度化運作。

#### （四）社會有感

金融服務業宜評估回饋對象之需求及對社會所能產生之實質影響力，並持續蒐集受益群體意見，增進社會對回饋行動之理解與認同，形成金融回饋與民眾需求緊密連結之良性循環，以持續發揮社會正向影響力。

### 三、推動策略與制度

#### (一) 金融服務業

金融服務業可依下列五項重點，整合內部資源，並透過治理與管理機制，使回饋行動轉化為長期且持續有效地具體實踐。

##### 1. 與經營策略整合

將回饋行動納入中長期經營策略，明確呼應公司願景、使命或 ESG 永續策略，並結合核心專業與市場定位，設定推動目標與資源優先順序，使回饋行動能完整與經營策略整合，內化為支持業務發展並回應社會期待的經營思維。

##### 2. 納入公司治理

由董事會或高階管理階層，依據經營策略訂定回饋目標，整合跨單位資源，確保回饋行動能落實目標並持續優化，以提升整體競爭力、信任基礎及永續價值。董事會或高階管理階層應持續建立經營文化，確保注重回饋行動之長期價值累積與影響力評估機制得以有效運作。

##### 3. 建立專責組織架構

可設置回饋行動專案推動單位（如：回饋策略專責小組），明確界定權責分工與決策層級，由高階管理階層統籌協調相關單位，盤點投入資源、執行方式及受益對象。透過穩定之協作與溝通機制，確保回饋行動，具備完整的運作架構以及確保一致性與延續性，避免流於零散或個案式作為。

#### 4. 建立反饋優化機制

金融服務業宜建立檢討回饋成效管理與持續優化機制，定期檢視執行推動成果。過程中，宜重視受饋者意見與外部期待，將實務經驗轉化為調整與精進之依據，形成可持續動態調整優化之反饋調整模式，以提升回饋品質、影響力及整體效益。

#### 5. 前瞻佈局未來

主動應對高齡化、少子化、氣候變遷、普惠金融等長期或新興社會發展議題，將「前瞻性社會需求」與發展趨勢納入整體規劃，提前佈局相關措施與資源配置，並結合產品與服務設計，使回饋行動兼顧當前社會需要，並支持未來社會與金融體系的共同發展。

### （二）金融同業公（協）會及金融周邊單位

金融同業公（協）會及金融周邊單位可依其組織定位、業務特性及專業優勢，針對多家金融服務業共通之策略或行動方案，透過下列串聯、支援、交流及宣傳等行動，整合資源建立合作機制，促進金融服務業共同推動金融回饋，提升整體推動效益、社會影響力及社會信

任。

## 1. 串聯支援

依據社會需求及政策方向，整合金融服務業、公(協)會及金融周邊單位之資源與力量，並可透過結合政府機關、民間團體及教育機構等社會資源，建立合作與協調機制，共同推動回饋行動，並依自身業務職掌提供資訊、交流平台及資源支援，協助金融服務業規劃及推動回饋行動，凝聚金融服務業整體回饋能量，發揮資源整合綜效。

## 2. 交流宣傳

協助建置成果彙整及案例分享平台，統合揭露金融服務業之回饋成果與代表性案例，促進資訊共享、經驗交流及最佳實務擴散；並可透過辦理經驗分享、觀摩學習、研討會及論壇等交流活動，分享創新作法及國內外推動經驗，持續精進推動方式與合作模式；亦可運用各種宣傳活動、出版品、數位媒體及其他多元管道，對社會大眾宣傳金融回饋理念及具體成果，提升社會認同，深化社會信任。

## 肆、回饋對象與行動面向

金融服務業對社會的回饋對象，可依據前述原則與策略，針對社會大眾、客戶及員工等三大面向辦理。執行上可結合其經營定位與核心專業，規劃多元之回饋作為，發展具特色及差異化之回饋內容，並可優先聚焦於公共資源尚未充分涵蓋之領域進行資源投入。在發揮自身專業優勢的同時，擔任政府之協力支援角色，強化整體社會支持網絡，使回饋行動成為兼具社會影響力、長期價值累積與經營發展之一環。

### 一、回饋社會面向

社會大眾對金融服務業之認同與支持，攸關金融體系之穩健運作與公信力；鑑於金融服務業資金多源自社會，本於「取之於社會、用之於社會」之精神，金融服務業宜將回饋行動延伸至整體社會，以具體作為實踐公共價值與社會責任，回應社會需求並促進公平與福祉。

金融服務業依不同社會需求與發展重點，提供具延續性與影響力的資源投入或支持方案，並針對資源相對不足區域及族群，強化基礎照顧與發展量能，提升整體社會韌性與包容性，進一步促進社會共融與整體福祉。

以下臚列部分具體社會回饋行動面向之參考項目：

#### (一) 解決社會問題導向之策略性捐助

金融服務業可針對社會關心之重要議題，透過財務支持解決社會痛點，社會最有感的不僅是捐出多少錢，而是實質解決了社會問題。所謂「策略性捐助」是將「一次性捐款」轉換為具明確且以「解決社會問

題」為目標的捐助。金融服務業要累積社會信任，思維可從「給魚吃」調整為「給釣竿」的有感回饋。

## **(二) 關懷弱勢與金融包容**

金融服務業可針對經濟弱勢家庭、身心障礙者、偏鄉居民、新住民、年輕客戶、中小微企業等金融弱勢客戶群體，提供更友善完整的金融服務、微型保險、融資服務、財務諮詢及必要生活支持，降低金融服務取得門檻，促進社會公平與普惠發展。

## **(三) 投入金融安全與防詐保護**

金融服務業可運用交易監控、風險管理及科技能力，強化防詐騙機制與跨機構聯防合作，並提供民眾防詐教育、風險提醒及諮詢服務，降低財產損失與金融犯罪危害。透過建構更安全的金融環境，提升民眾對金融體系之信任與安全感。

## **(四) 強化高齡健康照護與社會生活支持**

因應高齡化及退休社會發展趨勢，金融服務業可結合自身金融專業，投入資源與社會各界共同建構高齡服務網絡生態圈，並擴大投入健康照護與生活支持，針對高齡者、重大疾病家庭、長期照顧需求家庭、急難事故受影響者及其他有需要協助之民眾，提供退休理財規劃、身心健康促進、高齡友善服務、防詐騙保護、失智關懷、長期照顧支持、急難救助、照護資源連結及生活支持等措施，協助民眾維持財務安全與生

活品質，減輕家庭照顧負擔，提升社會韌性與照顧能量，共同打造安心、友善的樂齡生活環境。

#### **(五) 投入青年培力、金融教育與創新創業**

金融服務業可投入資源協助青年創造發展機會，透過金融教育、職涯培訓與輔導、實習機會、數位學習資源及學生貸款等方式，協助青年提升金融素養、理財能力、專業技能與就業競爭力，促進社會公平流動。例如金融服務業可針對國內外優秀青年人才，設置全額獎學金，長期有計劃吸引其至國內頂尖學研機構就學，培育並蓄積國家人才發展能量。金融服務業亦可運用其資源，支持大學創投基金、校園創業育成及青年創新創業計畫，提供青年創業團隊種子資金、專業輔導及實務培訓等。

#### **(六) 急難救助與重大災害支援**

當重大天然災害、公共衛生或社會重大事件發生時，金融服務業可迅速透過急難救助基金、捐款媒合平台、受災戶貸款協助、保費緩繳及專案保險計畫等措施，協助受影響家庭及企業渡過難關。其特色在於結合金融資源與社會救助機制，提供即時且具規模性的支援。

#### **(七) 改造弱勢區域平衡地方發展**

金融服務業可結合在地分支機構及產業資源，支持地方特色產業、社區營造、偏鄉發展及中小企業成

長，協助地方創造就業機會與經濟活力，促進區域均衡發展，提升社區整體福祉。

#### **(八) 配合政府政策協力推動國家發展**

配合政府重大政策及社會發展需求，針對住宅政策、重點產業、重大公共建設、中小微企業及新創企業等，提供授信、投資、保險及創業投資等金融服務；並配合政府推動社會照顧、均衡發展、社會安全及青年支持等政策，提供相關支持性措施，發揮金融支持國家發展之正向影響。

#### **(九) 持續投入永續發展尋求社會共好**

金融服務業可結合永續金融理念，投入環境保護、氣候調適、公益服務、社會創新及社區永續等領域，透過資金、專業與投融资影響力引導社會資源投入永續發展，共同創造兼顧經濟、社會與環境之長期價值。

#### **(十) 支持體育文化與公益活動**

金融服務業可長期支持各項非營利性體育活動、文化、藝文展演及公益活動，並投入運動、藝文發展與人才培育，結合公益平台串聯社會資源。除培養人才與促進社會和諧平衡發展外，也提升社會凝聚力與國民認同感。

### **二、回饋客戶面向**

從「信任金融」的角度來看，金融服務業將經營成果回饋給客戶（消費者），不宜僅限於傳統的贈品、抽獎或短期促銷，可朝向將經營成果透過降低客戶負擔、提

升客戶福利、增進金融包容等面向進行回饋。達到「客戶受益、社會受益、提升金融服務業社會信任」。

以下臚列部分具體客戶回饋行動面向之參考項目：

- (一) 銀行業可透過費用回饋（如減少手續費、提高數位帳戶優惠額度、降低循環利率或降低帳戶管理費）、利率回饋（優質客戶貸款利率減碼、青年首購貸款優惠）、普惠金融（如偏鄉金融服務、高齡友善服務、弱勢家庭或身心障礙金融服務等）以及其他服務（青年理財教育、防詐騙諮詢服務、財務規劃教育課程）等實質回饋客戶。
- (二) 保險業可設計具回饋機制之保險商品（如增加保單紅利、健康管理達標減費、無理賠優惠機制）、促進健康服務（如提供免費健檢、長照諮詢服務）、友善理賠（小額快速理賠、住院即時給付、高齡理賠協助）、普惠保險服務（碎片型保險商品、保單借款優惠利率）、提供多樣損害防阻服務等回饋客戶。
- (三) 證券期貨業可採交易費用回饋（如手續費優惠、定期定額費用優惠、降低管理費）、資訊與教育服務等（免費投資課程、投資防詐、研究報告、TISA 服務與推廣）等進行回饋。
- (四) 金融服務業可針對易遭受損害之脆弱客戶，如遭遇健康因素（如失智、慢性病或心理健康問題）、重大生活變故（如失親、失業）、財務與心理韌性不足（如面臨債務壓力或突發財務衝擊），以及金融能力受限（如缺

乏金融知識、數位技能或閱讀理解能力)等，提供適當之支持、關懷與協助。

- (五) 金融服務業可運用科技發展多元且無障礙之金融服務管道，依不同客群需求優化介面設計與服務模式，縮短數位落差，提升金融服務可及性、便利性與包容性。

### 三、回饋員工面向

員工是企业重要無形資產，更是金融服務業穩定運作與信任建立的基礎。「信任金融」強調金融服務業應將經營成果與利害關係人共享，並轉化為社會信任，因此員工是最重要的回饋對象之一，特別是基層員工。

金融服務業的信任並非僅來自資本、品牌或制度，而是來自員工每天與客戶互動所累積的信任。因此，若金融服務業能將經營成果適度回饋員工，不僅是福利措施，更是對「信任資本」的投資。回饋行動可聚焦於提高員工薪資與福利、友善職場環境、完善職涯發展與專業能力培育等。

以下臚列部分具體員工回饋行動面向之參考項目：

- (一) 實施減輕員工生活負擔之措施，如提供租金補助、首購優惠貸款、交通或通勤補助、育兒及顧老補助等；並於符合相關條件下，配合國家政策設置托兒或照顧高齡者場所等友善服務設施，以協助員工兼顧家庭照顧需求。
- (二) 建立提高員工薪酬、福利與勞動條件之機制，尤其針對提供民眾日常服務及業務執行的新進及基層同仁。

如訂定獲利達一定標準時，設定分派員工酬勞與薪資福利調整機制。

- (三) 適度考量納入員工利潤共享與績效連結機制，如辦理員工持股信託或對長期服務績優員工建立績效共享計畫，增加資深員工額外獎勵金。
- (四) 規劃多元、具彈性且優於法令規定之工作制度，實施各項家庭婚育友善措施，協助員工照顧幼兒與高齡父母等。
- (五) 提升員工風險保障措施，如升級員工團體保險，增加保障項目及額度，並擴及家屬，增加退休保障或額外提撥員工退休金等。
- (六) 提供員工平衡工作、身心健康與家庭生活之協助機制，如員工協助方案(EAP)及心理諮商服務、強化疾病預防與健康管理等，提升整體工作滿意度。
- (七) 推動系統化員工培育與職涯發展規劃，強化員工專業能力與長期發展能力。

## 伍、揭露方式與重點

金融服務業所推動的金融回饋行動，宜主動揭露以展現回饋社會與社會共好的決心。金融服務業宜優先於官網建置金融回饋揭露專區，亦可於永續報告書、年報或其他管道併同揭露，並應持續更新揭露金融回饋相關作為與成果，使社會大眾、客戶與員工充分了解金融服務業對於回饋行動之投入與成效及長期承諾。

金融回饋揭露專區（專章）宜涵蓋內容重點方向如下：

### 一、揭示理念目標與治理架構

金融服務業於對外揭露時，宜以清晰易懂的方式闡述金融回饋行動之核心理念、策略與治理架構，以及所設定之年度（或中長期）目標，該目標並得以量化指標方式呈現，將更有助於民眾充分瞭解推動重點與預期成效。

### 二、公開具體成果

金融服務業宜以文字及量化數據方式呈現回饋行動之執行成果，並可輔以照片、影片或問卷回應等多元方式呈現，內容宜區分「回饋社會、回饋客戶、回饋員工」三大面向，說明回饋措施之實施情形與成效，包含投入資源、推動歷程及目標達成情形。

### 三、形塑具辨識度之行動亮點

金融服務業於揭露回饋行動成果時，宜提供具代表性之實務案例，並就其代表性、創新性，或對社會具顯著且具延續性與正面影響之回饋作為加以重點說明，形

塑具高辨識度之回饋行動亮點，以彰顯其於金融回饋行動中所創造之獨特價值與整體社會影響力。

#### 四、強化揭露資訊之可及性與可見度

金融服務業除優先於官網建置金融回饋揭露專區，並可透過多元管道，例如：永續報告書、年報、APP、分行通路、社群媒體等持續更新金融回饋行動相關成果，使社會大眾、客戶與員工能便於查詢與理解，增進金融回饋行動資訊可及性及可見度。

## 陸、鼓勵機制

金融服務業推動金融回饋行動之具體作為、投入資源、績效指標及成果，得作為申請新種業務或試辦業務時之參考事項；金管會得視推動情形與實際需要，透過相關評鑑（如 ESG 評鑑或永續金融評鑑）等措施，予以鼓勵或表揚。

金管會並規劃由台灣金融服務業聯合總會舉辦金融大回饋經驗交流分享會，透過表現優異金融服務業案例交流，除公開鼓勵業者之貢獻外，更可促進同業間相互學習與經驗擴散，進而提升整體金融服務業投入社會公益之深度與廣度。金融服務業宜本於自發、創新與彈性之精神，持續精進回饋作為，以擴大示範效應與整體影響力。

## 柒、結語

金融服務業之穩健發展不僅影響金融市場運作，亦與社會整體福祉密切相關。基於此一公共性與影響力，金融服務業所推動之回饋行動，非僅是附加性或階段性之作為，更應內化為日常營運與公司治理架構之一環，金融服務業無論規模大小，可透過其專業能力之發揮、資源之妥善配置及影響力之審慎運用，發展出具特色之回饋模式，進而促進金融體系與社會發展之良性循環，強化社會信任與永續價值創造。

現階段金管會先以倡議與揭露方式，透過本指引所揭示之理念、原則與行動面向，引導金融服務業自發規劃並逐步深化相關回饋措施，並兼顧彈性與自主性，各金融服務業得依其業務特性、經營規模及發展階段，妥適規劃並落實相關措施。同時，透過適當之資訊揭露與成果呈現，提升社會大眾對金融回饋行動之理解與認同；並以標竿示範與經驗分享措施予以適度獎勵或表揚等，期能營造良性競爭與自律精進之環境，逐步提升金融服務業整體回饋效益，並擴大其社會影響力。

為促進金融回饋行動之長期穩定推動，金管會未來將持續觀察實務推動成效，並衡酌整體環境成熟度，適時採行相關行政措施，以確保金融服務業以制度化方式執行。期使金融回饋作為成為金融服務業永續經營之一環，在兼顧經營健全與履行社會責任之原則下，促進金融體系與社會之共榮共好發展。