



瑞興銀行
TaipeiStarBank

2024 永續報告書



目錄 CONTENTS

關於本報告書

董事長的話

總經理的話

壹、關於瑞興

- 一、企業概況 P7
- 二、發展沿革 P9
- 三、經營績效與稅務治理 P11

貳、永續發展計畫與成果

- 一、永續發展架構 P14
- 二、永續發展成果 P15
- 三、永續發展策略與計畫 P17

參、永續議題管理

- 一、重大主題 P21
- 二、雙重重大性議題 P30
- 三、利害關係人議合 P32

肆、永續治理

- 一、公司治理 P37
- 二、誠信經營 P45
- 三、風險管理 P47
- 四、防制洗錢與打擊資恐 P55
- 五、法令遵循 P60
- 六、內部控制及稽核制度 P65
- 七、資訊安全與保護 P67

伍、環境永續

- 一、氣候相關財務揭露 P72
- 二、盡職授信 P88
- 三、責任投資 P93
- 四、綠色營運 P97

陸、友善職場

- 一、結構多元化 P100
- 二、員工權益與福利 P102
- 三、人才轉型與培育 P106
- 四、職業安全 P109

柒、社會共融

- 一、客戶權益 P111
- 二、創新服務與普惠金融 P113
- 三、反詐措施 P118
- 四、公益策略與成果 P121

附錄



關於本報告書

瑞興商業銀行股份有限公司（以下簡稱瑞興銀行）秉持「信賴、專業、服務」之經營理念，積極關注環境、社會及公司治理（ESG）等各項議題，且致力於將其整合至各項業務領域，並持續推動永續發展。藉由每年編製永續報告書，讓利害關係人及社會大眾了解瑞興銀行經營績效與永續作為。為響應環保，報告書將以電子版本型式置於官網永續發展專區。瑞興銀行竭誠邀請您撥冗閱讀本報告書，若對於本報告書有任何建議或評論，歡迎您透過聯絡資訊與我們分享您的寶貴意見。

報告書期間

本報告書揭露瑞興銀行於2024年度（2024年1月1日至2024年12月31日）之永續發展相關資訊，內容涵蓋經濟、治理、環境及社會等面向之具體實踐及執行成果。惟考量資料之完整性，部分內容並不侷限於2024年度期間。

報告時間及範疇

本報告書之範疇與財務報表設定之組織邊界一致，包含瑞興銀行總行及國內22家分行之營運活動與服務項目。所有財務揭露數字若無特別標註，均以新臺幣為計算單位，且經會計師財務簽證。

前次版本發行時間：2024年6月

本次版本發行時間：2025年8月

下次版本預定發行時間：2026年8月

報告書撰寫原則

發布單位	項目
聯合國 United Nations	永續發展目標 Sustainable Development Goals
全球永續性報告協會 Global Reporting Initiative, GRI	GRI永續性報導準則 GRI Standards
永續會計準則委員會 Sustainability Accounting Standards Board, SASB	商業銀行產業準則 Commercial Banks Sustainability Accounting Standard
國際金融穩定委員會 (FSB) 氣候相關財務揭露工作小組	氣候相關財務揭露 Task Force on Climate-related Financial Disclosures, TCFD
臺灣證券交易所	上櫃公司編製與申報永續報告書作業辦法 附表一之三 - 永續揭露指標 - 金融業
金融監督管理委員會	本國銀行業氣候風險財務揭露指引

聯絡資訊

任何有關本報告書之諮詢、意見或建議，請洽詢：

瑞興商業銀行股份有限公司 業務部

地址：臺北市大同區延平北路二段133號5樓

電話：+886-2-2557-5151 # 2582 傳真：+886-2-2557-7612

網址：www.taipeistarbank.com.tw



永續發展專區



歷年永續報告書



董事長的話

2024年，全球經濟仍處於高度不確定性之中，除了地緣政治、供應鏈重組、貨幣政策的分歧、貿易保護政策等因素，影響著全球市場的穩定性同時氣候變遷風險、能源轉型及數位金融快速發展，對企業經營模式也逐漸帶來更深遠的影響。

在此背景下，永續發展已不再是企業的選擇，而是生存與成長的必要條件，從氣候風險管理、ESG揭露透明度到金融普惠發展，金融業的角色已從單純的資金提供者，轉變為影響產業發展、提升社會韌性與推動環境保護的重要關鍵角色。瑞興銀行深刻理解，唯有透過永續金融、數位創新與普惠發展，才能發揮金融影響力，為未來創造更大的正向價值。

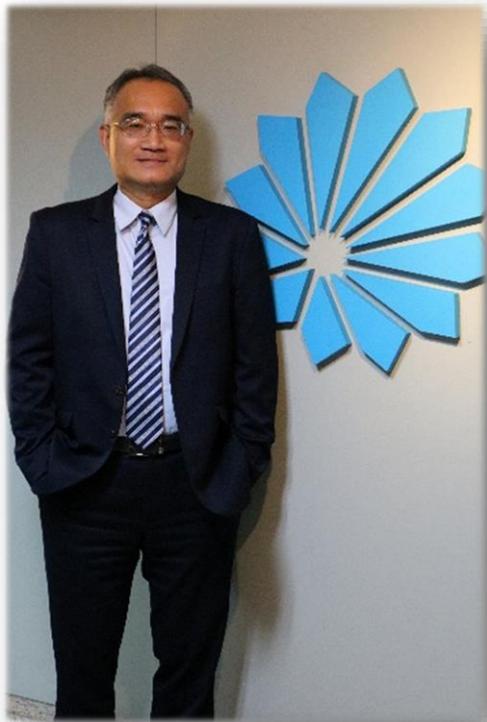
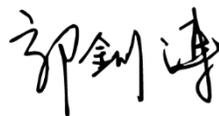
在全球氣候變遷風險加劇的背景下，瑞興銀行積極推動低碳轉型與綠色金融，2024年特別舉辦「聯合國永續發展目標 (SDGs) 與我國永續發展政策」講座，讓各利害關係人更深入理解政府在環境永續與淨零轉型的政策方向。此外，瑞興銀行致力於打造友善金融環境，透過與金管會、各界專家及不同障別團體代表的交流，進一步優化無障礙金融服務，確保所有族群都能公平獲得金融服務。我們的努力獲得外界肯定，在第二屆永續金融評鑑中，

相較於第一屆取得了顯著成長，這不僅展現出瑞興銀行在推動普惠金融的決心，也強調我們對客戶需求的深度關懷。

配合政府2050年淨零排放政策，瑞興銀行已制定具體因應策略，將環境保護 (E)、社會責任 (S) 及公司治理 (G) 列為永續經營目標，訂定「當責」、「關懷」、「賦能」之永續發展策略，整合資源進行規劃與管理，落實節能減碳與內部碳排放管理，我們深知，金融業在推動低碳經濟轉型的過程中，扮演著資源分配與風險評估的關鍵角色，因此我們將持續強化氣候風險管理，並透過金融產品創新，引導企業與客戶向低碳經濟發展。

我們深知，永續發展不是單一企業的努力，而是整個社會與全球產業鏈的共同責任。因此，瑞興銀行將持續與政府、企業、客戶及社會各界緊密合作，以金融的力量推動社會正向變革。展望未來，瑞興銀行將持續深化永續金融創新、數位轉型與社會共融，透過穩健經營與策略佈局，確保瑞興銀行在追求成長的同時，也能為社會與環境帶來長遠價值。我們誠摯邀請所有利害關係人，與我們攜手同行，共創更具韌性、包容與永續的金融未來。

瑞興銀行 董事長



總經理的話

在全球經濟與產業結構快速變遷的時代，永續發展已成為企業長遠競爭力的關鍵指標。金融業作為經濟體系的核心，承擔著更高的責任，不僅是資本的提供者，更是推動社會進步與環境永續的關鍵力量。

瑞興銀行自創立以來，始終秉持「信賴、專業、服務」的經營理念，透過專業的金融服務陪伴客戶成長，並積極投身社會與環境的永續發展。我們深刻理解，永續發展不僅是企業的責任，更是與客戶、社會及環境攜手共創未來的承諾。因此，我們積極回應全球永續趨勢，將環境（E）、社會（S）及公司治理（G）融入核心策略，透過創新金融方案，助力企業與個人邁向更具韌性與包容性的未來。

在治理面，為有效落實永續行動與各項政策，本行導入「責任地圖」（Responsibility Map）制度，明確劃分各部門與關鍵職能在永續推動、客戶權益維護、數位轉型等議題中的角色與職責，

強化內部溝通與執行效率，確保永續策略落實於日常營運。此外，本行2024年於主管機關公平待客評比中表現優異，成績位於全體銀行前26%~50%，展現對消費者權益保護的高度承諾。

2024年永續發展成效方面，本行持續精進相關措施與成長，亦取得 ISO 27001:2022 資訊安全管理系統認證，強化數位金融安全，進一步提升客戶信任，另外也積極參與「金融機構全國368鄉鎮走透透反詐宣導活動」，深化社區金融教育，成功阻攔多起詐騙交易，有效保護客戶資產安全，在推動數位金融轉型方面，持續優化電子銀行服務，使更多民眾享受便捷金融，同時確保高齡族群的金融可及性。

展望未來，瑞興銀行將持續秉持永續發展精神，積極推動綠色金融、普惠發展與數位創新，不斷優化永續策略，為客戶、股東、員工及社會創造長遠價值。我們堅信，金融不僅是經濟活動的支柱，更是社會發展與環境保護的重要推動力。



瑞興銀行 總經理

陳昱華



壹、關於瑞興

- 一、企業概況
- 二、發展沿革
- 三、經營績效與稅務治理



一、企業概況

公司名稱	瑞興商業銀行股份有限公司
股票代號	5863
設立日期	1917年10月25日 (2007年7月1日奉准改制為股份有限公司)
總部地址	台北市大同區延平北路2段133號及135巷2號
資本額	新臺幣31.39億元
資產總額	新臺幣926.09億元
員工人數	464人

截至：2024年12月31日

信用評等

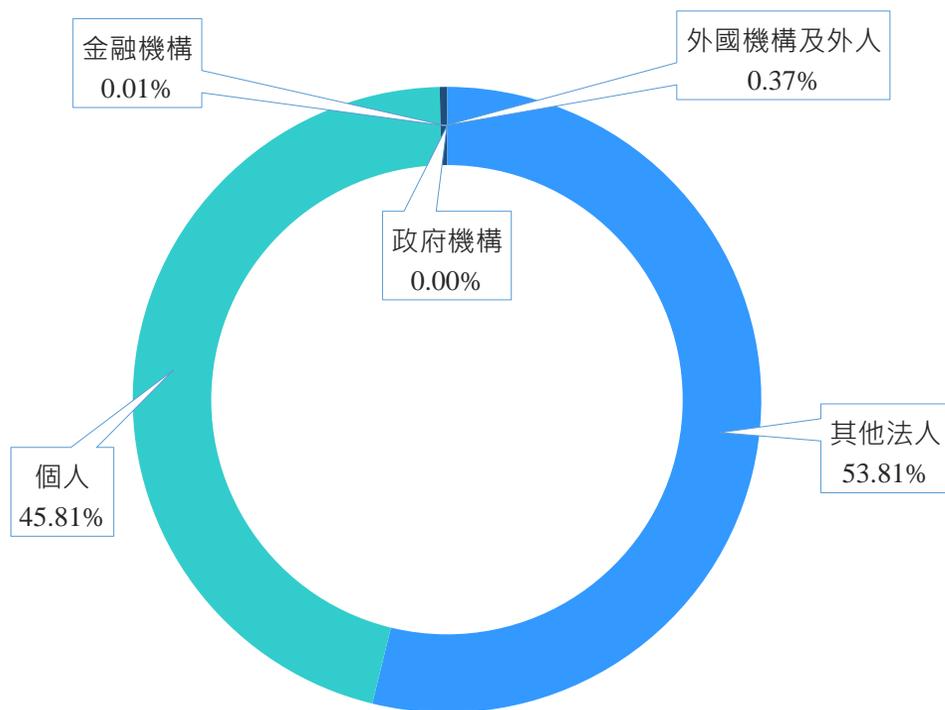
生效日期	長期信用評等	短期信用評等	評等展望
2024.3.26	A- (twn)	F1 (twn)	穩定
2023.3.31	A- (twn)	F1 (twn)	穩定
2022.3.29	A- (twn)	F1 (twn)	穩定
2021.4.28	A- (twn)	F1 (twn)	穩定

惠譽信用評等公司 (Fitch Ratings)

瑞興商業銀行目前共22家分行，主要營運範圍集中於雙北及桃園地區，提供社會大眾及企業在地化的社區金融服務，總行及分支機構分布如下圖。



股東結構



■ 政府機構 ■ 金融機構 ■ 其他法人 ■ 個人 ■ 外國機構及外人

基準日：2024年7月4日

▲ 持股比例

參與公協會

瑞興銀行積極參與金融業相關公協會及社團組織，透過與同業間交流與合作，掌握金融產業發展趨勢、促進產業發展，共同打造健全的金融市場環境。目前參與之公協會包括「中華民國銀行商業同業公會全國聯合會」、「台北市銀行商業同業公會」、「新北市銀行商業同業公會」、「桃園市銀行商業同業公會」及「中華民國信託業商業同業公會」，其中本行郭鈞溥董事長於「中華民國銀行商業同業公會全國聯合會」擔任監事。

基準日：2024年12月31日

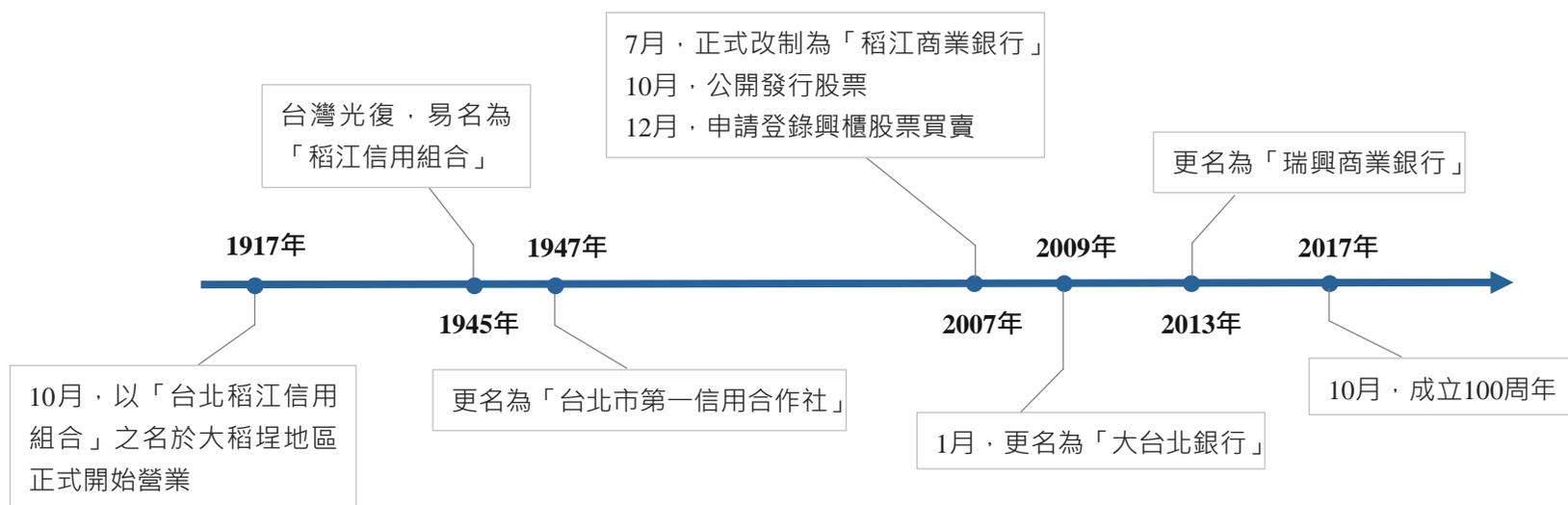
參與之協會名稱	資格
中華民國銀行商業同業公會全國聯合會	會員
台北市銀行商業同業公會	會員
新北市銀行商業同業公會	會員
桃園市銀行商業同業公會	會員
中華民國信託業商業同業公會	會員



二、發展沿革

發展沿革

瑞興商業銀行前身為「台北市第一信用合作社」，1917年10月25日創立之初，以「台北稻江信用組合」之名於大稻埕地區，城隍廟前街28番地（即今之迪化街）正式開始營業。創立至今，始終秉持「信賴、專業、服務」的經營理念，來迎接快速變遷的金融環境。2006年9月1日正式向主管機關提出改制為商業銀行之申請。2007年5月4日經行政院金融監督管理委員會核准變更組織為「稻江商業銀行」，組織型態則由信合社的人合組織變更為商業銀行的資合組織，並經行政院金融監督管理委員會准予股份公開發行，遂於同年由董事會決議全面換發無實體發行股票作業並申請登錄興櫃股票櫃檯買賣，後於2009年1月1日起，正式更名為「大台北商業銀行」，於2013年10月21日再度更名為「瑞興商業銀行」，並於2016年5月30日更改英文名字為Taipei Star Bank。



重要里程碑



2008年 開辦網路銀行及網路ATM業務

2009年 正式成立信託部開辦信託業務

2010年 成立國外部積極開拓外匯業務

2011年 開辦「黃金存摺」業務

2012年 成立財富管理部以提供客戶更多元化、全面化之金融服務

2013年 桃園分行正式開幕，經營範圍正式跨出大台北地區

2014年 瑞興行動銀行APP (Android版) 正式上線

2016年 成立「專案融資部」並正式開辦車輛融資業務及國際金融業務分行 (OBU)

2018年 與悠遊卡公司合作開發業界首張「悠遊金融卡」正式上線

2020年 第三類數位帳戶正式上線，持續強化數位服務功能

2023年 於董事會下成立永續發展委員會，督導本行永續發展政策與執行

2024年 榮獲113年金管會金融業公平待客評核排名前26%-50%業者

2024年 取得ISO27001：2022資訊安全管理制度國際標準驗證

三、經營績效與稅務治理

經營績效

單位：新台幣仟元

項目	2024	2023	2022
淨值	5,936,956	5,785,584	5,731,396
資產	92,608,814	89,585,257	88,679,177
存款餘額	79,461,506	75,067,000	72,558,973
放款餘額	57,895,020	55,509,155	55,665,620
收益	1,343,927	1,047,323	1,257,953
稅前損益	280,006	139,571	260,995
淨值比率(%)	6.41%	6.46%	6.46%
資產報酬率(%)	0.28%	0.13%	0.24%
純益率(%)	18.70%	10.80%	17.60%
存放比率(%)	72.86%	73.95%	76.72%
營運成本	1,002,722	944,058	959,683
員工薪資和福利	436,701	413,274	418,478
分配股東紅利	188,354	79,143	153,878
繳納政府稅款	137,828	123,048	124,799
社會公益	50	50	50

稅務方針

本行依據會計制度「其他會計事務處理程序」中「稅務會計事務處理程序」明確規範稅務相關作業之處理流程與原則，並定期進行檢視與必要之調整，重大修正事項將提報審計委員會及董事會進行審議。本行嚴格遵循各營運據點所在地之稅務法規及其立法精神，致力於確保稅務作業之合規性與透明性。於重大經營決策過程中，亦審慎評估潛在稅務影響，將租稅成本與合規風險納入整體考量，以促進穩健經營與永續發展。

稅務治理、管控與風險管理

本行遵循各營運所在地之稅法及相關法規辦理稅務業務，並持續關注外部稅務法令與規範之變化。針對可能對有效稅率或營運績效產生不利影響之稅務風險進行評估，並採行適當控管措施，以維持稅務政策之一致性、降低合規風險，並確保營運持續性與企業誠信。

依循所屬國家之稅法規定，稅法與法規的任何不利變動都會增加本行的有效稅率，並對經營業績產生不利影響。為有效管理稅務風險，本行會進行評估源自法規變更及其營運活動產生的稅務風險，對風險進行適當衡量、管理與控制。



主要業務概況

截至2024年12月31日止，本行在主要業務營運方面，存款餘額為新台幣795億元，相較前一年底增加44億元，而授信餘額約為583億元，相較前一年底則增加21億元，未來仍將持續拓展其他業務營收，並分散本行營收來源。

因應2025年預期主要國家貨幣政策可能轉向因素，以及對於不動產授信的審慎立場下，本行將加強穩定存款規模、配合風險評估機動調整授信利率及手續費訂價，因應不動產市場變動所帶來的影響。另外，持續開發異業合作，如策盟車貸業務廠商、電子支付、代收/付金流平台介接等，以增加業務量並強化本行帳戶功能，除已上線金融機構間資料共享業務外，並持續推動線上申請貸款結合MYDATA資料串接及規劃，簡化客戶線上申貸流程。財富管理業務方面，將因應法規及市場脈動，持續新增並優化既有財管商品線，並順應保險市場趨勢，強化保障觀念與資產傳承議題的推展，及規劃「海外債券網路銀行下單功能」、「ETF」及「特別股」等新商品線上線計畫，強化效率及競爭力。

在面對金融及不動產市場不確定的變化，本行持續慎選土建融及危老重建專案信託案件，並加強不動產交易價金信託、預售屋價金信託業務，以增加無息資金；此外，為增長多元化信託商品手收，除與租賃公司維持合作關係，慎選辦理不動產開發信託、預售屋價金信託、信託備償專戶，持續配合主管機關推廣ESG相關信託2.0整合性信託業務，如房貸安養信託、保險金信託等信託業務。

外幣存款業務依本行資金需求及規模維持穩定成長，其次為改善資安要求，配合SWIFT ISO20022及財金結算訊息標準平台MX電文格式，自2024年2月起啟動外匯系統升級計畫專案持續進行中。

財務投資及操作方面，專注於流動性以及資產品質要求，並持續將ESG納入投資決策相關機制，確保投資標的符合國際規範，並因應降息啟動，將到期資金配置於較高利率的公債或公司債，利用利率低點的機會俟機進行獲利調整，提升整體投資收益及資本利得。

基準日：2024年12月31日；單位：戶/新台幣仟元

		戶數	金額
個人	儲蓄存款*	207,336	42,218,699
	支票存款	13,934	295,422
	放款	20,151	37,011,644
小型企業*	儲蓄存款	2,860	9,514,615
	支票存款	523	51,877
	放款	2,733	18,607,331
企業	儲蓄存款	11,508	27,005,569
	支票存款	2,908	375,583
	放款	65	2,276,044

註：儲蓄存款：包含台幣及NCD；小型企業：包含依據「中小企業認定標準」所定義之「中小企業」、「小規模企業」及依據「商業登記法」所定義之「小規模商業」。



貳、永續發展計畫與成果

- 一、永續發展架構
- 二、永續發展成果
- 三、永續發展策略與計畫



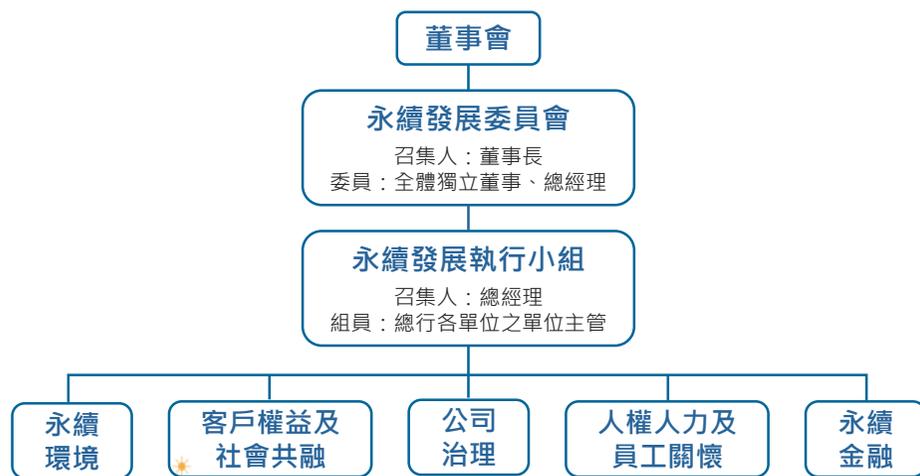
一、永續發展架構

永續發展組織架構

為實踐企業社會責任與永續發展目標，本行設置隸屬董事會之「永續發展委員會」，由董事長、全體獨立董事及總經理組成，每季至少召集一次會議，負責審議永續發展政策、計畫，檢討執行情形與成效，並審議永續報告書及督導永續資訊揭露及永續發展相關事項。為利實現永續發展之願景，積極推動相關事宜，本行於永續發展委員會下設置「永續發展執行小組」，以總經理為召集人，總行各單位主管為小組成員，並訂定「永續發展政策」，確立「永續金融」、「客戶權益及社會共融」、「人權人力及員工關懷」、「公司治理」及「永續環境」等五大面向，以工作分

組之形式，持續精進及達成永續計畫與目標。2024年永續發展委員會共召開4次會議，相關議案後續提報至董事會總計14件，其中包括永續發展計畫及執行情形、永續報告書進度規劃與成果、溫室氣體盤查結果、金融友善推動作為、雙重大性議題評估結果及因應措施等。另為追求永續成長，順應聯合國永續發展目標（Sustainable Development Goals, SDGs），遵循主管機關相關政策，並落實執行環境、社會與公司治理等議題，本行增訂「永續資訊管理辦法」及修訂「永續發展委員會組織規程」等董事會層級之規章，以持續強化永續治理相關運作機制及監督功能。

此外，為落實本行績效管理機制暨有效激勵總行及分行各單位推動ESG永續發展政策，本行訂定「總行單位績效考評作業要點」、「營業單位業務目標考評作業要點」及「辦理授信業務人員業務目標考評辦法」連結各單位績效考核，總行單位規劃永續主管應取得永續基礎能力證照，並配合辦理永續資訊管理相關事宜，定期參與永續在職教育訓練，營業單位規劃撥貸綠能專案融資、綠色授信等產品及用電度數依帳單往前推算六個月較去年同期使用情形等，納入各單位年度考評予以加分或扣分。



▲ 永續發展組織架構圖

工作分組	職掌事項
永續環境	溫室氣體盤查揭露、節能減碳、永續採購、供應商管理、永續轉型、環境管理制度、提升資源使用率、永續資訊揭露
客戶權益及社會共融	金融消費者保護、個資資安治理、利害關係人溝通機制、普惠金融、社區關懷、藝文活動、永續資訊揭露
公司治理	誠信經營、法令遵循、風險管理、治理機能、內部控制、永續資訊揭露
人權人力及員工關懷	勞資關係、人權議題、員工照護、人才轉型、薪酬政策、員工績效考核、職安衛生、永續資訊揭露
永續金融	氣候變遷風險與機會、氣候風險財務揭露、永續授信、責任投資、綠色商品、永續資訊揭露

二、永續發展成果

2024年永續發展執行成果

永續金融

- 完成氣候變遷之情境分析結果
- 完成上市櫃公司、房屋貸款碳部位盤查
- 完成台幣有價證券碳部位盤查
- 完成承作量較高的車輛廠牌碳部位盤查
- 將投資部位中高碳排產業進行計算，並制定短中長期高碳排產業的融資部位減碳目標
- 參考「永續金融活動認定指引」修訂本行徵信手冊，並於內網建置「企業ESG資訊及永續經濟活動自評問卷」專區

客戶權益及社會共融

- 辦理1場利害關係人瞭解聯合國永續發展目標（SDGs）及我國永續發展政策活動
- 贊助正聲廣播電台2024年公益演唱會
- 提供聽障者預約視訊手語服務
- 提供「身心障礙者」及「中高齡客戶」房貸優惠方案
- 建置智慧財產及營業秘密保護制度
- 與新光證券合作「一戶雙開」業務
- 取得資訊安全管理國際標準ISO27001:2022
- 瑞興銀行文化基金會透過經營市長官邸支持國內藝文活動，2024年度共計辦理22場藝術家展覽活動



公司
治理

- 完成官網建置永續發展專區，揭露永續政策與計畫、推動與執行、利害關係人及永續報告書等相關資訊
- 完成蒐集利害關係人問卷意見回應，並揭露相關溝通、回應情形及因應措施於官網
- 完成建置雙重重大性議題評估程序，並將評估結果及因應措施提報董事會通過
- 召開永續發展委員會，2024年共計開會4次

永續
環境

- 推動全行節能減碳運動：宣導省電36計、節能減碳生活小撇步
- 依時程規劃完成2024年溫室氣體範疇一及範疇二盤查及查證作業
- 完成總行大樓廁所電燈感應器及省水龍頭之安裝
- 完成安裝分行具節能標章之空調設備

人權
人力及
員工關懷

- 針對新進人員宣導「本行經營理念與未來發展」：共計103人
- 金融知識宣導活動：共計5場次
- 辦理ESG相關課程：共計16場次
- 鼓勵同仁參與「永續發展基礎能力測驗」，2024年共計49人取得證照
- 完成辦理員工自強活動：共計24場次
- 完成發放員工子女教育補助費：共計2次
- 完成辦理施打公費流感疫苗
- 完成與聖心幼兒園續約托兒優惠措施
- 完成辦理員工年度健康檢查

截至：2024年12月31日

項目	發證機構	人數
永續發展基礎能力測驗	台灣金融研訓院	15
	財團法人中華民國證券暨期貨市場發展基金會	17
	財團法人保險事業發展中心	17

註：2024年度本行「永續發展基礎能力測驗」共49人取得證照，占所有正職員工人數11%。



三、永續發展策略與計畫

永續發展策略與計畫

本行每年依五大面向擬訂永續發展策略與計畫，藉由設定指標及短、中長期目標，持續推動並衡量執行情形，並定期將相關規劃及成果提報永續發展委員會及董事會。2025年度永續發展策略、指標、目標及策略訂定如下表：

策略	指標	短期目標	中長期目標	計畫
氣候風險管理機制	<ul style="list-style-type: none"> 高碳排產業減碳量 定期監控高碳排產業投資 員工氣候風險教育訓練參與度 氣候風險資訊透明度 落實災害緊急應變計劃 	<ul style="list-style-type: none"> 高碳排產業台幣債券減碳目標，以2023年底為基準，預計至2025年內減碳46% 每月監控高碳排產業投資比重 員工氣候風險教育訓練參與度100% 每季彙整氣候風險資訊並呈報風險管理委員會及董事會 每年將碳盤查、氣候風險情境分析、實體風險及轉型風險情形對外揭露並呈報風險管理委員會及董事會 每年辦理緊急應變計劃-災害演練 建置系統範疇三投融資溫室氣體盤查機制 	<ul style="list-style-type: none"> 高碳排產業台幣債券減碳目標，以2023年底為基準，預計至2030年減碳92.5%；2050年減碳100% 持續研究國際氣候變遷趨勢，有效管理營運及新興風險，提升企業韌性 參考國際組織或國內外政府機構之方法論、經驗或作法，檢視氣候風險及氣候變遷衝擊之評估方法 	<ul style="list-style-type: none"> 定期檢視高碳排產業投資情形 透過「氣候風險管理政策」，進行風險的辨識、衡量、監控、報告等程序，及每年執行碳盤查、氣候風險情境分析、實體風險及轉型風險的揭露，以維護本行資產安全與落實整體營運之風險管理 建立內部氣候風險文化，定期對全體員工進行氣候風險教育訓練 依「重大性氣候風險因應措施」，定期辦理防災演練，避免氣候變遷引發的人為或天然災害，使本行產生營運損失及降低衝擊程度 持續進行盡職授信暨責任投資之氣候風險管理
導入「永續經濟活動認定參考指引」	<ul style="list-style-type: none"> 「永續經濟活動認定參考指引」之企業戶數 	<ul style="list-style-type: none"> 建置「永續經濟活動認定參考指引」企業戶資訊 	<ul style="list-style-type: none"> 檢視『企業ESG資訊及永續經濟活動自評問卷』，以了解企業自身永續經濟活動現況 逐年增進本行「永續經濟活動認定參考指引」之企業戶數 	<ul style="list-style-type: none"> 建置「永續經濟活動認定參考指引」於授信相關系統 揭露符合「永續經濟活動認定參考指引」之企業戶暴險情形 定期檢視「永續經濟活動認定參考指引」相關內部辦法及手冊



策略	指標	短期目標	中長期目標	計畫
財務與經營策略	<ul style="list-style-type: none"> 產品策略訂定與執行 	<ul style="list-style-type: none"> 制定至少一項綠色貸款授信產品 	<ul style="list-style-type: none"> 綠色授信（或客戶議合）佔比提高至5%，完成氣候風險壓力測試 定期根據國內外氣候政策及市場變化，調整策略方向 	<ul style="list-style-type: none"> 建立氣候壓力測試機制，評估氣候變遷對財務表現的影響 對高碳排行業客戶的授信進行逐步減少，設定逐年降幅目標
落實誠信經營，強化公司治理及內部控制，並提升資訊揭露透明度	<ul style="list-style-type: none"> 教育訓練參與度 不誠信行為風險評估結果 落實防漂綠內控機制 資訊更新與揭露品質 董事出席率 	<ul style="list-style-type: none"> 辦理誠信經營內部教育訓練或宣導，並維持100%員工參與度 每年辦理至少2次內部不誠信行為風險評估作業 建立防漂綠內部控制制度 永續報告書考量雙重重大性，並持續精進永續資訊管理內部控制制度 過半數董事出席股東會 董事會出席率達85% 董事皆參加ESG課程 	<ul style="list-style-type: none"> 配合主管機關優化內部高階管理人問責制度 永續報告書取得第三方確信或查證 評估建立功能性委員會績效評估機制 評估建立董事會績效評估機制 評估建立員工績效連結 評估建置英文網站 持續評估參與永續發展相關國際倡議 	<ul style="list-style-type: none"> 每年全行定期辦理誠信相關教育訓練或宣導 定期辦理及呈報內部不誠信行為風險評估結果 建立內部防漂綠行為控管機制 考量雙重重大性議題，並提出因應措施，持續精進永續資訊管理內部控制制度 持續鼓勵董事參與ESG進修課程、出席股東會及董事會
發展社會公益	<ul style="list-style-type: none"> 年度志工活動、捐款、實物贈與、金融常識及防詐宣導場次 	<ul style="list-style-type: none"> 年節禮品優先考慮採購弱勢團體產品，每年至少一次 各分行深耕社區，參與志工活動 走入社區及校園推行金融常識及防詐宣導活動，每年配合主管機關辦理至少二次 贊助學校體育或藝文活動，每年至少贊助至少一次 	<ul style="list-style-type: none"> 與社區、公益團體或學校建立長期合作關係，每年定期辦理志工活動或捐助活動 成立慈善基金會結合社區與公益團體合作發展社會公益活動 	<ul style="list-style-type: none"> 透過與公益團體合作尋找合適團體或學校，研擬適合合作方案
強化對申訴案件處理	<ul style="list-style-type: none"> 強化客訴處理流程 參與公平待客評比 	<ul style="list-style-type: none"> 加強客訴處理流程建立客訴案件風險分級，提升處理層級 公平待客評比維持前50% 	<ul style="list-style-type: none"> 分析客訴案件，檢討改善處理機制，近而減少申訴案件 達成公平待客評比前25% 	<ul style="list-style-type: none"> 提升申訴案件處理位階 分析客訴發生原因追蹤客訴原因改善措施 落實教育訓練及強化客訴處理技巧

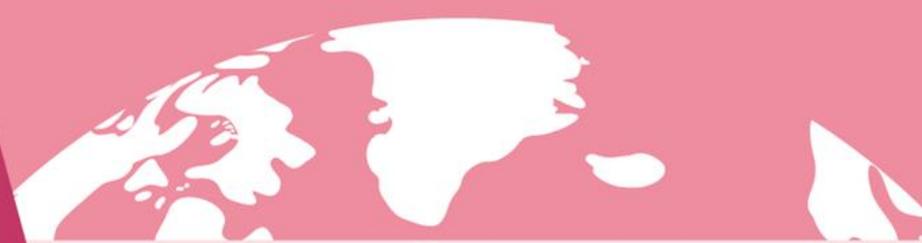


策略	指標	短期目標	中長期目標	計畫
增加ESG永續金融商品，達到本行永續金融目標	<ul style="list-style-type: none"> ESG永續金融商品發行 	<ul style="list-style-type: none"> 洽商合作金融機構提供永續金融商品銷售，至少提供一檔商品 	<ul style="list-style-type: none"> 增加更多元的ESG金融商品 制定綠色授信商品，鼓勵客戶進行ESG產品議合 透過ESG綠色授信與客戶議合，協助客戶持續進行氣候風險管理以達2050年淨零目標 	<ul style="list-style-type: none"> 藉由ESG金融理財商品引導資金投資積極投入氣候變遷企業或產業 透過推動綠色授信及客戶議合引導客戶進行氣候風險管理及轉型，因應氣候變遷
自身營運面減碳管理	<ul style="list-style-type: none"> 溫室氣體範疇一及範疇二排放量 	<ul style="list-style-type: none"> 2025年較基準年2023年減少2%排放量 	<ul style="list-style-type: none"> 至2030年共減少15%排放量 至2050年實現淨零排放之目標 	<ul style="list-style-type: none"> 辦理溫室氣體盤查及查證，並定期檢視盤查結果及推動減量方案 持續宣導及推動全行節能減碳及少紙化運動 汰換總行大樓及資訊機房空調設備 採購綠電或再生能源憑證以補足減碳缺口 評估總行大樓導入能源管理系統
人權人力及員工關懷	<ul style="list-style-type: none"> 員工永續發展相關計畫 員工永續發展相關計畫費用編列預算情形 同仁取得「永續發展基礎能力測驗」人數及比率 	<ul style="list-style-type: none"> 辦理人才轉型培育課程 辦理健康促進活動 打造友善家庭職場 員訓費編列總預算150萬，其中ESG相關訓練費用75萬，佔總預算50% 鼓勵全行同仁考取「永續發展基礎能力測驗」，並規劃永續專責小組之部門應1/2以上人數取得永續基礎證照，其他總行部門至少2人取得該證照 	<ul style="list-style-type: none"> 培育職能所需人才，推動接班人計劃 規劃相關獎酬激勵制度，提升員工向心力 員訓費編列總預算150萬，其中ESG相關訓練費用中期90萬（佔總預算60%）；長期105萬（佔總預算70%） 中期各營業單位應至少1人考取「永續發展基礎能力測驗」；長期全行取得證照人數，佔比19.35% 持續關懷員工權益與增進員工福祉，打造幸福企業願景 	<ul style="list-style-type: none"> 提供員工健檢及身心諮詢服務，維護同仁身心健康 人才培育及轉型 營造友善家庭職場 推廣永續發展基礎能力測驗 規劃行內外各項業務訓練計畫及訓練課程，提升員工職能 定期透過勞資會議及與企業工會溝通，維護勞資關係和諧



參、永續議題管理

- 一、重大主題
- 二、雙重重大性議題
- 三、利害關係人議合

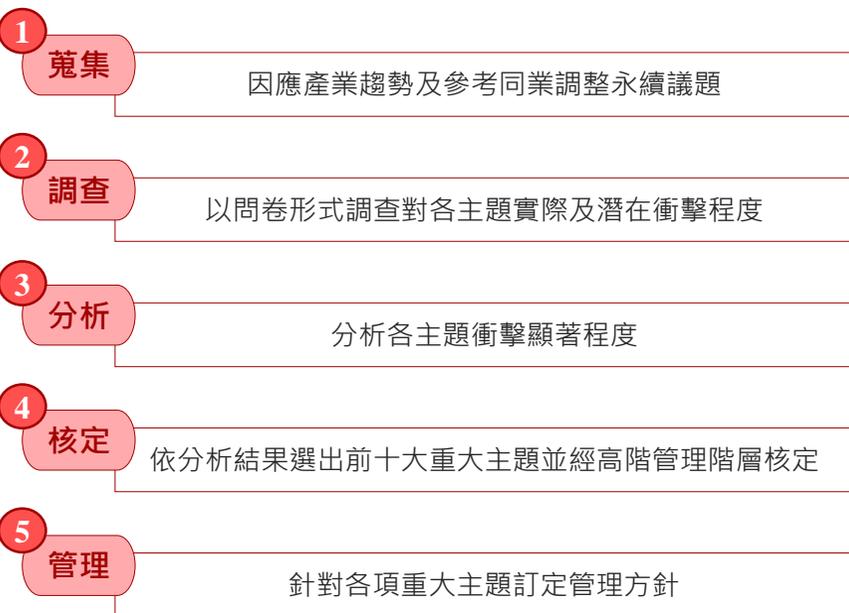


一、重大主題

永續議題管理程序

為落實永續發展推動，本行於董事會下設立「永續發展委員會」，由董事長擔任召集人、全體獨立董事及總經理擔任委員，下轄「永續發展執行小組」，以總經理為召集人，至少每季召開一次會議，組員為總行各部室單位主管，另於「永續發展執行小組」下設立五個工作分組，分別為客戶權益及社會共融小組、人權人力及員工關懷小組、公司治理小組、永續金融小組及永續環境小組，負責推動永續發展相關事宜，並由業務部彙整各項議題執行成效，定期向委員會及董事會報告，並於永續報告書中揭露相關資訊。

分析重大主題流程



永續議題

為能辨識攸關營運及利害關係人關注的重大主題，本行參考GRI準則及國內外同業關注議題，經內部討論後，沿用2023年與本行業務相關之永續議題共20項，分別彙總說明如下：

環境面

- 氣候變遷策略
- 營運持續管理
- 盡職授信暨責任投資

社會面

- 勞工衛生安全
- 供應商管理
- 數位金融發展及創新
- 員工福利與薪酬
- 社會公益
- 普惠金融與友善金融
- 人才發展與培育
- 消費者保護權益
- 服務品質與顧客滿意度

治理面

- 風險控管
- 稽核制度
- 資訊揭露透明度
- 資訊安全與個資保護
- 公司治理
- 誠信經營
- 營運績效與策略
- 法令遵循



重大主題之鑑別

本行2024年重大主題之鑑別程序沿用2023年作法及結果，以問卷形式調查本行內部就20項永續議題對經濟、環境、人群及人權面向產生的影響，並依實際/潛在、正向/負向的影響程度及發生機率各分為1~5分進行綜合評估後，再依據調查評估結果，就各項議題之衝擊程度進行排序，將前十大具顯著衝擊之永續議題列為本行關注之重大主題，提報高階管理階層核定。

2024年本行鑑別之重大主題分別為：「氣候變遷策略」、「資訊安全與個資保護」、「盡職授信暨責任投資」、「營運績效與策略」、「員工福利與薪酬」、「誠信經營」、「營運持續管理」、「公司治理」、「消費者保護權益」與「服務品質與顧客滿意度」。



重大主題衝擊邊界

以下分別彙整各項重大主題之「衝擊邊界」、「對應GRI準則」與「對應章節」。

重大主題	衝擊邊界						對應GRI準則	對應章節
	員工	主管機關	投資人	客戶	供應商	社區		
氣候變遷策略	◆	◆	◆	◆	◆	◆	GRI 201-2	氣候相關財務揭露
資訊安全與個資保護	◆	◆		◆			GRI 418-1	資訊安全與保護
盡職授信暨責任投資		◆	◆				GRI 305-5	盡職授信 責任投資
營運績效與策略	◆		◆	◆			GRI 201-1	經營績效與稅務治理
員工福利與薪酬	◆	◆	◆				GRI 401-2	員工權益與福利
誠信經營	◆	◆	◆	◆	◆	◆	GRI 205	誠信經營
營運持續管理	◆	◆	◆	◆	◆	◆	自訂重大主題	風險管理
公司治理	◆	◆	◆	◆	◆		自訂重大主題	公司治理
消費者保護權益	◆	◆		◆			GRI 418-1	客戶權益 資訊安全與保護
服務品質及顧客滿意度				◆			自訂重大主題	客戶權益



重大主題管理

本行2024年重大主題管理方針及相關目標、指標與計畫訂定如下表，並提報永續發展委員會及董事會通過。

	衝擊風險/機會	財務風險	管理方針	指標	目標	計畫
氣候變遷策略	<ul style="list-style-type: none"> 風險：夏季高溫日數增加，冬季低溫日數減少，使極端氣候強度升高 機會：達到減碳目標，提高本行企業形象 	極端氣候強度升高，空調設備使用度高，維護汰換率高，營運成本增加	<ul style="list-style-type: none"> 落實溫室氣體盤查建檔 落實空調設備維護管理 落實節能減碳措施 	溫室氣體範疇一及範疇二排放量	<ul style="list-style-type: none"> 短期目標：2025年較基準年2023年減少2%排放量 中長期目標：至2030年共減少15%排放量 	<ul style="list-style-type: none"> 定期辦理及檢視溫室氣體範疇一及範疇二盤查查證揭露並推動減量方案 持續宣導及推動全行節能減碳及少紙化運動 汰換總行大樓及資訊機房空調設備 採購綠電或再生能源憑證以補足減碳缺口 評估總行大樓導入能源管理系統
營運持續管理	<ul style="list-style-type: none"> 風險：氣候變遷恐造成營運成本增加 機會：良好的氣候風險調適策略，可提供穩定營運管理 	調適氣候風險造成營運費用提高	制定並落實業務永續運作計畫	定期進行防災演練，以確保計畫之有效性及妥適性	建立營運持續管理系統降低本行營運受天然災害之影響	<ul style="list-style-type: none"> 評估導入ISO 22301營運持續管理系統用以保護組織避免因破壞性事件、降低營運，並確保從中復原



衝擊風險/機會	財務風險	管理方針	指標	目標	計畫
<p>營運績效與策略</p> <ul style="list-style-type: none"> 風險：不當的營運策略或不切實際的績效目標，產生不當銷售風險，進而導致營運成本增加 機會：提升營運績效及良好的營運策略，有助於本行業務推展、增加客戶及投資人往來意願 	<p>營運績效不佳導致營運成本上升</p>	<ul style="list-style-type: none"> 持續拓展其他業務營收 維持穩定的獲利能力及資本適足率 	<ul style="list-style-type: none"> 增加支付合作業者 每年提升利差 手續費收入每年成長 	<ul style="list-style-type: none"> 預估增加一家 提升利差0.1% 每年成長5% 	<ul style="list-style-type: none"> 規劃多元金融商品，包含存款、放款、理財、信託等，以建置完整產品線及客戶服務 持續尋求及評估規劃異業合作，增加異業合作廠商以提升商品及服務廣度及深度 推行穩定獲利策略，維護股東、投資人、員工等利害關係人權益
<p>消費者保護權益</p> <ul style="list-style-type: none"> 風險：未注重消費者保護，不利於公司形象，進而增加客戶客訴增加，嚴重時將導致公司流失營收 機會：建立良好的消費者保護形象可為公司帶來正面效益，降低營運成本 	<p>未注重消費者保護，造成公司形象觀感不佳，影響營業收入並額外新增行銷費用</p>	<ul style="list-style-type: none"> 訂定「公平待客原則」政策、「消費者保護作業暨客戶申訴處理作業準則」以保障消費者權益，並將相關制度之運作情形定期提報董事會 	<ul style="list-style-type: none"> 教育訓練參與度 參與公平待客評比 	<ul style="list-style-type: none"> 辦理消費者保護教育訓練，全體員工100%參與 持續關注及改善公平待客執行情形，短期目標維持公平待客評比前50%，長期以達到業界評比前25%為目標 	<ul style="list-style-type: none"> 設置顧客申訴機制，由專責單位處理商品爭議或服務需求建議 設有「客戶服務暨申訴專線」，提供客戶線上諮詢或申訴服務，並妥善處理申訴案件與追蹤後續處理情形



衝擊風險/機會	財務風險	管理方針	指標	目標	計畫
<p>資訊安全與個資保護</p> <ul style="list-style-type: none"> 風險：科技發展趨勢加劇個資保護困難，易發生侵犯客戶隱私或客戶資料遺失，影響客戶權益 機會：強化資安防護，注重隱私權及個資保護，有利於建立公司形象，增進客戶信任，提升客戶滿意度 	<p>個資洩露，造成銀行有形無形財務損失</p>	<ul style="list-style-type: none"> 採取嚴格措施保護客戶資料，建置有嚴密之防火牆及防毒系統，資料之傳輸，以安全加密的方式加以保護 訂定「個人資料保護法」、「個人資料保護管理辦法」等相關個資保護控管措施，並設置「個人資料保護管理執行小組」執行相關事宜 	<ul style="list-style-type: none"> 評估、規劃可行之建置案，以加強資安防護架構及強度 	<ul style="list-style-type: none"> 持續強化資訊安全系統認證，培訓資安人才，取得各項資安證照 	<ul style="list-style-type: none"> 加入金融資安聯防體系，推升資安管理能量 持續引進資安專門人員，或是以既有行員培訓，以符合實務需要的資安人才，並鼓勵上述人員取得相關資安證照 辦理教育訓練，強化員工個資保護之觀念，並善盡客戶資料保密之職責
<p>服務品質及顧客滿意度</p> <ul style="list-style-type: none"> 風險：服務品質不佳會造成顧客滿意度降低，有損公司形象 機會：提升服務品質及顧客滿意度可增加客戶的信賴 	<p>服務品質不佳造成客訴增加，需付出更大的成本，例如更多行銷費用等</p>	<ul style="list-style-type: none"> 為了解顧客對於商品及服務之評價，由一般日常客服電話及分行客戶意見隨時反饋，並不定期調查客戶滿意度，改善並提升服務品質 	<ul style="list-style-type: none"> 教育訓練參與度 參與公平待客評比 	<ul style="list-style-type: none"> 辦理服務禮儀教育訓練，全體員工80%參與 持續關注及改善公平待客執行情形，短期目標維持公平待客評比前50%，長期以達到業界評比前25%為目標 	<ul style="list-style-type: none"> 落實服務禮儀及教育訓練 辦理秘密客訪查及客戶滿意度調查提升服務品質



盡職授信暨責任投資

衝擊風險/機會	財務風險	管理方針	指標	目標	計畫
<ul style="list-style-type: none"> • 風險：氣候變遷恐造成傳統產業之營運成本或本行擔保品之損失率上升，增加本行授信風險 • 機會：制定並落實永續發展計畫，推展綠色融資並增加綠色債券投資 	<p>推行盡職授信及責任投資，因提供ESG實行良好的企業戶較優惠的利率或投資利率較低的永續金融債券，使本行獲利降低；高碳排產業之投融資部位，到期時不續約，使本行授信戶減少及能投資的標的減少，影響本行獲利</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 將投融資部位納入 ESG 議合目標及氣候風險管理 • 辦理投融資部位氣候轉型風險及實體風險評估，透過內外部分析評估策略後，達成盡職授信暨責任投資目標 • 結合銀行核心業務，推展綠色融資及綠色消費金融商品，並找尋適合之投資標的 • 依據碳排放量，制定盡職授信暨責任投資之具體執行及管考計畫 	<ul style="list-style-type: none"> • 高碳排產業投資金額 • 企業ESG資訊及永續經濟活動自評問卷比例 	<ul style="list-style-type: none"> • 以2023年底為基準，預計針對高碳排產業台幣投資碳排量至2025年內減碳46%，至2030年累計減碳92.5%，至2050年累計減碳100% • 授信對象屬「高風險產業」、「高碳排產業」或上市(櫃)公司時，填具企業ESG資訊及永續經濟活動自評問卷 	<ul style="list-style-type: none"> • 建立投資部位議合機制並融入氣候風險管理 • 徵審系統建置企業ESG資訊及永續經濟活動自評問卷專區 • 提升綠色債券或永續債券之投資部位或比重 • 落實逐年降低對高碳排產業之投資



衝擊風險/機會	財務風險	管理方針	指標	目標	計畫
<ul style="list-style-type: none"> 風險：未建立友善職場及公平薪酬將無法留住人才，導致人員流動性高，影響公司經營及獲利 機會：公平薪酬、完善的員工訓練及注重性平及職場安全，有助於提升員工向心力，及招募優秀人才 	<p>人員流動性高，會造成人才招募及人才培育成本增加，影響公司獲利</p>	<ul style="list-style-type: none"> 落實員工關懷，提供員工完善工作環境與醫療補助、定期辦理健康檢查，並安排特約醫護人員進行職場健康臨場服務及舉辦員工自強活動，以促進員工身心平衡與健康，另提供團體保險、子女教育補助金，及設置職工福利委員會辦理各項福利措施 確保員工權益，亦成立勞工退休準備金監督委員會、職工退休基金管理委員會、職工福利委員會等組織為員工之權益把關 	<ul style="list-style-type: none"> 凝聚員工向心力，統計員工各項活動參與率 勞資關係和諧運作，統計相關會議召開次數 	<ul style="list-style-type: none"> 舉辦員工自強活動，員工參與率至少80% 辦理員工健康檢查，員工參與率至少80% 召開「勞資會議」、「職工福利委員會」、「勞工退休準備金監督委員會」，進行內部關係經營與溝通，上述會議每年至少各召開4次 	<ul style="list-style-type: none"> 舉辦員工健檢及身心諮詢服務，並定期持續執行 規劃舉辦員工戶外自強活動，如健行、環保淨山等，提升員工身心健康及凝聚力 檢視員工職場適任情形，視狀況給予輔導或轉型 規劃各面向員工訓練計畫，包括設計行內或是搜尋外部訓練課程，持續提升員工職能 持續舉辦勞、資雙方會議，並與企業工會保持暢通溝通管道，以增進勞資和諧關係



	衝擊風險/機會	財務風險	管理方針	指標	目標	計畫
誠信經營	<ul style="list-style-type: none"> 風險：未發生賄賂、貪腐或違反法令等不誠信行為，可能為內部控制機制未有效發揮所致，且有遭主管機關懲處之虞，並對本行形象造成負面影響 機會：落實誠信經營，可樹立本行正派經營之正面形象，有助於提升股東及利害關係人對本行之信心，對本行相關商業活動亦有正面影響 	-	<ul style="list-style-type: none"> 持續完善內控制度、舉報調查機制及問責制度，強化風險評估機制，並落實相關訓練宣導，型塑誠信經營之企業文化 	<ul style="list-style-type: none"> 教育訓練或宣導參與度 不誠信行為風險評估結果 啟動高階管理人問責制度次數 	<ul style="list-style-type: none"> 辦理誠信經營內部教育訓練或宣導，並維持100%員工參與度 向董事會提報不誠信行為風險評估結果每年至少2次 落實內部高階管理人問責制度 	<ul style="list-style-type: none"> 每年全行定期辦理誠信相關教育訓練或宣導 定期辦理內部不誠信行為風險評估並持續強化相關機制 配合主管機關優化內部高階管理人問責制度



衝擊風險/機會	財務風險	管理方針	指標	目標	計畫
<ul style="list-style-type: none"> 風險：缺乏完善之公司治理制度，恐降低獲得投資的機會，失去利害關係人對本行之期待與信任，不利本行長期發展與成長 機會：強化公司治理，有助於本行穩定發展，並強化健全之經營能力與競爭力，進而增加投資人投資意願，提升本行長期價值 	-	<ul style="list-style-type: none"> 設置公司治理主管一職，負責公司治理相關事務，持續強化公司治理及資訊揭露，提升董事會職能及經營團隊領導管理，確保股東權益並善盡企業社會責任 	<ul style="list-style-type: none"> 利害關係人回應 資訊更新與揭露品質 董事出席率 	<ul style="list-style-type: none"> 優化回應利害關係人意見之作業程序 官網每年至少1次更新公司治理及永續資訊 永續報告書考量雙重重大性 董事會出席率維持達85% 過半數董事出席股東會 董事參與ESG進修課程達100% 	<ul style="list-style-type: none"> 跨部會討論規劃利害關係人問卷、提供利害關係人充足資訊及揭露本行溝通回應措施 官網定期更新公司治理及永續相關資訊 持續評估遵循或參與永續發展相關國際倡議 持續鼓勵董事參與ESG進修課程、出席股東會及董事會



二、雙重重大性議題

雙重重大議題評估分析

為回應國際ESG發展趨勢及利害關係人關注，本行依據雙重重大性 (Double Materiality) 原則，藉由評估20項永續議題之「衝擊重大性」及「財務重大性」，篩選2024年項具高度財務及衝擊影響之雙重重大議題，分別為「資訊安全與個資保護」、「營運績效與策略」、「盡職授信暨責任投資」及「員工福利與薪酬」，並就相關具體評估結果擬定因應措施，提報永續發展委員會及董事會通過。

- 衝擊重大性：沿用2023年總行各部室針對20項永續議題對環境 / 經濟 / 人群及人權影響程度，透過問卷調查所評估之結果。
- 財務重大性：由本行永續發展執行小組召集人及成員，針對20項永續議題對本行營運 (財務) 之正、負向影響程度進行評估。

雙重重大議題	財務重大性說明	衝擊影響重大性說明
資訊安全與個資保護	避免資安事故、法遵罰鍰與信任損失，直接關聯客戶信任與財務穩定	若個資洩漏，將嚴重影響客戶權益與社會信任，破壞金融秩序
營運績效與策略	擴大利潤來源、增進資產規模及市場競爭力，影響財報表現	經營策略會左右客戶信賴、異業合作機會與地方經濟發展
盡職授信暨責任投資	控制ESG風險、提升資產品質與投資報酬，避免未來信用損失	可促進產業永續轉型，對環境與社會有深遠正面影響
員工福利與薪酬	吸引及留任人才、提升效率與服務品質，增進營運表現	優渥的福利及薪酬可吸引許多人才，提升競爭力

以「財務重大性」(X 軸) 及「衝擊重大性」(Y 軸)，作為本行2024年雙重重大性矩陣如下圖：



雙重重大性議題因應措施

資訊安全與個資保護

- 建置有嚴密之防火牆及防毒系統，採取嚴格措施保護客戶資料，資料之傳輸以安全加密的方式加以保護。
- 評估、規劃可行之建置案，加入金融資安聯防體系，以加強資安防護架構及強度。
- 訂定「個人資料保護法」訂定「個人資料保護管理辦法」等相關個資保護控管措施，並設置「個人資料保護管理執行小組」執行相關事宜。
- 持續引進資安專門人員，或是以既有行員培訓，招募符合實務需要的資安人才，並鼓勵上述人員取得相關資安證照。
- 辦理教育訓練，強化員工個資保護之觀念。

營運績效與策略

- 推行穩定獲利策略，規劃多元金融商品，尋求及評估規劃異業合作，增加異業合作廠商以提升商品及服務廣度及深度。
- 強化全員行銷企業文化，落實客戶服務，深化MGM連結。

盡職授信暨責任投資

辦理投融資案件時，依循本行「投資政策」、「授信政策」，應將氣候變遷、企業淨零或ESG永續發展納入評估及調查。適當與被投資公司對話與互動等議和方式參與被投資公司之治理，了解並關注其ESG表現，受理企業戶辦理融資（保證）等業務時，得輔導企業授信戶盤查其用電或溫室氣體排放情形，以及在減碳過程中之限制、困難及因應方案(包括技術、資金需求等)，納入企業授信盡職調查之範圍。

員工福利與薪酬

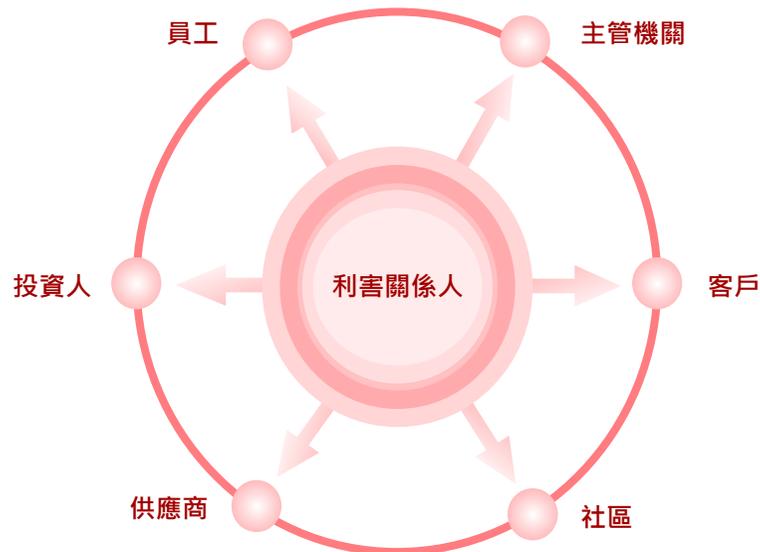
為打造良好工作環境，激發員工熱忱與向心力，本行提供健全的薪酬與福利，設置「薪資報酬委員會」，訂定及評估薪酬政策、合理性及員工獎酬核給標準。除了提供穩定的薪酬保障外，亦提供多面向員工福利，促進員工身心健康及維持勞資雙方和諧，並為保障員工權益，本行每季辦理「勞資會議」、「職工福利委員會」、「瑞興銀行企業工會」進行溝通了解與議合，並適時調整及新增各項員工福利措施，期以良好福利措施關懷員工生活，善盡企業照護員工之使命。



三、利害關係人議合

鑑別利害關係人

為推動本行永續發展理念，本行參照永續性報導準則 (GRI)，經由永續發展委員會執行小組討論，鑑別6大類與本行具有重要關聯及影響力之利害關係人，分別為員工、客戶、投資人、供應商、社區、主管機關。



溝通與回應

為建立多元化溝通管道與各方意見進行議合，瞭解並回應利害關係人之期待，精進營運管理措施及議合過程，本行持續與利害關係人保持良好溝通，藉由利害關係人問卷、客戶 / 員工滿意度調查、員工教育訓練、股東會提問、意見交流管道、供應商會議、客訴案件等途徑，蒐集各類利害關係人意見回饋、關注議題，並對所關注主要議題進行溝通、回應及訂定相關因應措施，經提報永續發展委員會及董事會通過後，揭露於永續報告書及官網專區。

客戶		
溝通管道	溝通頻率	關注議題
客服專線、年報、永續報告書、官網、公開資訊觀測站、申訴與諮詢信箱、利害關係人問卷、官方社群媒體 (Facebook、Line)、對帳單、講座、活動	每月 每年 不定期	<div style="border: 1px solid #f08080; padding: 5px; display: inline-block; margin-bottom: 5px;">誠信經營</div> <div style="border: 1px solid #f08080; padding: 5px; display: inline-block; margin-bottom: 5px;">資訊安全與個資保護</div> <div style="border: 1px solid #f08080; padding: 5px; display: inline-block;">服務品質與顧客滿意度</div>

※ 回應及因應措施：

- 於公開資訊觀測站揭露各面向經營報告供外部人參閱
- 官網法定揭露及公司治理專區揭露相關重要資訊
- 於每月寄發客戶對帳單說明各項禁止行為，並提供客戶舉報方式
- 每年發佈年報及永續報告書揭露本行於資訊安全作為
- 於2024/02/07取得ISO27001：2022資訊安全驗證證書
- 建立事故通報與處理流程
- 官網設有資訊安全專區，揭露並提醒客戶資安及網路安全相關注意事項
- 官網提供客戶留言信箱，回應客戶服務需求
- 提供24小時免付費0800客服電話，回應客戶服務需求
- 訂有「消費者保護暨消費爭議處理作業辦法」指定專責單位執行消費者保護作業，並依風險等級處理及呈報



員工

溝通管道	溝通頻率	關注議題
員工教育訓練、社交工程演練、勞資相關會議、員工申訴管道、人事評議委員會、社團活動、營業單位晨會、活動/講座、各項宣導、健康檢查	每日 每月 每季 每半年 每年 不定期	<p>誠信經營</p> <p>資訊安全與個資保護</p> <p>服務品質與顧客滿意度</p> <p>員工福利與薪酬</p>

※ 回應及因應措施：

- 每年辦理「員工行為要點」宣導教育訓練
- 業務部定期進行不誠信行為風險之評估
- 各單位每月進行法令遵循及資安等宣導，並於晨會或夕會向行員宣讀
- 每年辦理資訊安全教育訓練共計4小時
- 每年執行社交工程演練，維護本行資訊安全及個資保護
- 每月彙整國內外資安事件提供各單位進行資安宣導
- 每年辦理個人資料保有及管理定期盤點與清查作業
- 辦理公平對待高齡客戶暨金融友善服務課程及服務禮儀教育訓練宣導
- 建置完善薪酬獎金福利制度，員工依職能及年資均享有各項獎金、行員優惠存款及房貸利率、團體保險、員工婚喪補助、生育補助、員工教育訓練補助、員工子女教育補助等
- 每年辦理自強活動、員工健康檢查等
- 職工福利委員會辦理員工福利事項及各項社團活動等
- 與企業工會簽訂團體協約，每季定期召開勞資會議溝通

投資人

溝通管道	溝通頻率	關注議題
年報、永續報告書、官網、盡職治理報告、財務報告、股東會、公開資訊觀測站、信用評等	每月 每季 每年 不定期	<p>誠信經營</p> <p>資訊安全與個資保護</p> <p>服務品質與顧客滿意度</p> <p>營運績效與策略</p>

※ 回應及因應措施：

- 訂定「誠信行為準則」，並於公開資訊觀測站揭露本行相關資訊
- 每年於永續報告書揭露誠信經營相關內容及評估情形
- 官網設置檢舉制度舉報系統並由專責人員協助處理
- 每年發布盡職治理報告及出席股東會投票情形並於專區揭露
- 於2024/02/07取得ISO27001：2022資訊安全驗證證書
- 建立事故通報與處理流程
- 官網設有資訊安全專區，揭露並提醒資安及網路安全相關注意事項
- 官網提供客戶留言信箱，回應投資人服務需求
- 提供24小時免付費0800客服電話，回應投資人服務需求
- 訂有「消費者保護暨消費爭議處理作業辦法」指定專責單位執行消費者保護作業，並依風險等級處理及呈報
- 於公開資訊觀測站揭露財報資料供投資人查詢
- 官網法定揭露專區提供年報、財報等財務資訊供投資人查詢

供應商

溝通管道	溝通頻率	關注議題
供應商聯絡窗口、供應商會議、供應商訪視、抽查	每年不定期	<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; display: inline-block;">誠信經營</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; display: inline-block;">資訊安全與個資保護</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; display: inline-block;">服務品質與顧客滿意度</div>

※ 回應及因應措施：

- 訂定「採購暨處分資產管理辦法」，落實檢核供應商資格與信譽並訂定誠信經營政策條款之採購合約
- 針對委外廠商每年定期評估檢討，以確保委外品質
- 要求資訊往來供應商落實「金融機構資通安全防護基準」規範及其他資訊安全國際標準，並簽署同意書
- 每年定期評估檢討及監督受委託機構確實管理客戶資訊
- 不定期透過電話、電子郵件、採購及議價會議，與供應商進行意見交流及反饋
- 針對委外廠商每年定期進行顧客滿意度調查

社區

溝通管道	溝通頻率	關注議題
參與社區活動、舉辦公益活動、講座、贊助藝文展演、永續報告書、官網	每年不定期	<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; display: inline-block;">法令遵循</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; display: inline-block;">社會公益</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; display: inline-block;">普惠金融與友善金融</div>

※ 回應及因應措施：

- 依規定辦理各項業務避免遭主管機關裁罰
- 官網每年公告內部控制制度聲明書，落實內部控制、法令遵循及資訊安全有效執行
- 每年揭露捐贈或贊助情形於永續報告書
- 2024年市長官邸藝文沙龍（瑞興銀行文教基金會）共計辦理22場藝文展覽活動贊助2024年正聲廣播公司「聽。見好時光」公益演唱會
- 信義分行員工及眷屬至花蓮長榮老人長期照顧中心寒冬送暖活動
- 與信義區博愛國小共同舉辦「新春揮毫」毛筆書寫春聯活動
- 中山區朱園里聯合舉辦社區捐血活動
- 辦理「小小藝樹家」活動，由藝樹大師帶領大家觀察植物生態、認識養護方法
- 舉辦「聯合國永續發展目標(SDGs)及我國永續發展政策」說明會，幫助利害關係人瞭解聯合國永續發展目標(SDGs)以及我國永續發展政策
- 官網每年公告各分支機構可提供之無障礙服務設(措)施及辦理情形
- 2024年辦理金融知識宣導講座共5場



主管機關

溝通管道	溝通頻率	關注議題
官網、財報、年報、盡職治理報告、內控聲明書、外部(含主管機關)查核、主管機關評鑑、宣導說明會、主管機關座談會、各類申報資料、主管機關問卷	每日 每月 每季 每年 不定期	<div style="text-align: center;"> <p>法令遵循</p> <p>資訊安全與個資保護</p> <p>服務品質與顧客滿意度</p> <p>數位金融發展與創新</p> <p>公司治理</p> <p>風險控管</p> <p>稽核制度</p> </div>

※ 回應及因應措施：

- 依規定週期及期限公告財報、年報、內控聲明書、永續報告書等
- 依規定週期、格式及期限申報央行或銀行局等主管機關資料
- 依規定期限回覆主管機關各類問卷
- 設置副總經理層級資安長，積極參加主管機關舉辦之資安長座談會
- 由資訊安全專責單位負責規劃、監控及執行資訊安全管理作業，並定期報告董事會
- 加入F-ISAC聯防機制，以更即時有效監控整體資安風險
- 每年委託會計師辦理前一年度個人資料保護專案查核，其結果併同內控協議程序查核報告函報主管機關
- 積極推動公平對待客戶各項原則，榮獲金管會公平待客評核銀行業前50%
- 依「銀行業公司治理實務守則」於官網設置公司治理專區，並定期更新內容
- 面對氣候變遷議題訂有「氣候風險管理政策」，將氣候風險納入整體風險管理範疇，並每年進行情境分析及擬訂管控措施
- 依主管機關規定格式及期限，公告及申報本行內部控制制度聲明書與應加強事項及改善計畫等資料
- 每年參與檢查局舉辦本國銀行內部稽核座談會
- 每年委託會計師辦理內部控制制度、個人資料保護與防制洗錢及打擊資恐機制等專案查核，並依主管機關規定期限函報
- 行動銀行開辦基金贖回款預約再申購功能，簡化申購流程
- 開辦資料共享服務，辦理銀行證券戶一戶雙開業務，簡化申辦資料輸入流程



肆、永續治理

- 一、公司治理
- 二、誠信經營
- 三、風險管理
- 四、防制洗錢與打擊資恐
- 五、法令遵循
- 六、內部控制及稽核制度
- 七、資訊安全與保護



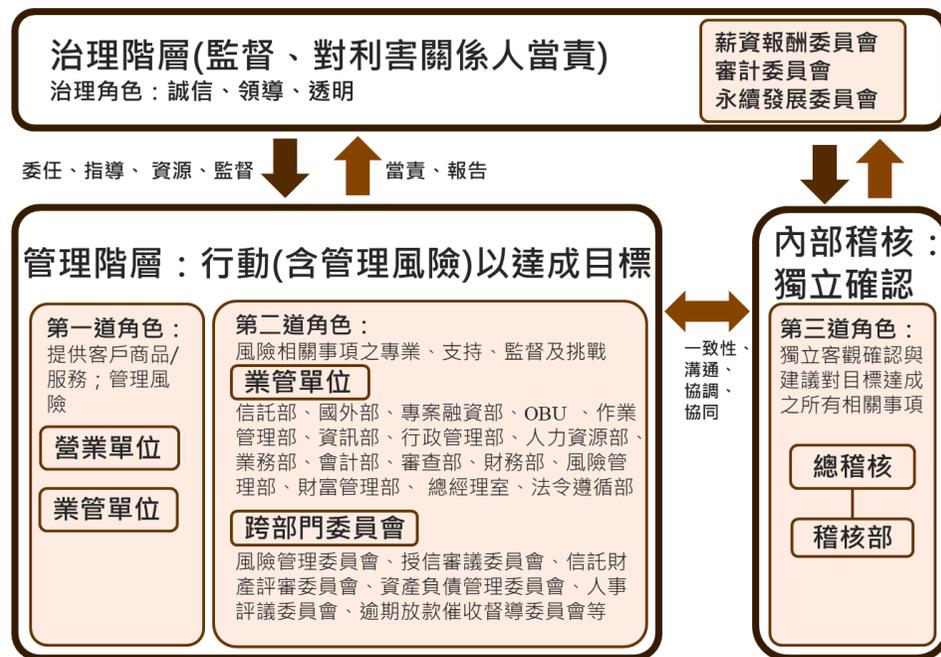
一、公司治理

治理架構

為促進業務之健全發展並落實誠信經營之企業理念，本行積極推動與建立完善之公司治理架構，以保障股東權益及相關利害關係人之利益，並由董事會督導訂定「公司治理實務守則」，作為本行落實公司治理制度之依據，說明如下：

- 治理階層：董事會為本行最高治理單位，除依據法令及章程執行業務外，負責建立治理架構、委派責任及提供資源予管理階層以達成目標、監督風險胃納及風險管理、與利害關係人進行溝通並督導責任地圖之執行、規劃未來發展方向、建立並監督獨立、客觀適當之內部稽核功能等事項；另為提升董事會決策品質，本行於董事會層級下設立功能性委員會，包括：審計委員會、薪資報酬委員會及永續發展委員會，負責協助審議各項提報董事會之議案。
- 管理階層：第一道角色（分行及部分業管單位）提供客戶商品服務並管理風險，應確保遵循法規與道德要求；第二道角色（業管單位）提供與風險管理相關額外的專業知識、支援、監控及挑戰，並提供有關風險管理之分析報告。管理階層和治理階層之間、管理階層和內部稽核之間，都需要進行有效的互動與溝通。
- 內部稽核：執行獨立客觀確認及建議，並對治理階層負責，若獨立性及客觀性受阻，應向治理階層報告並採取必要措施。內部稽核與管理階層之間應互動溝通，以確保與本行策略及營運需求保持一致。

治理階層、管理階層與內部稽核各司其職，所有活動都必須與本行營運計畫及目標保持一致；成功一致性的基礎是定期有效的協調、協同及溝通。

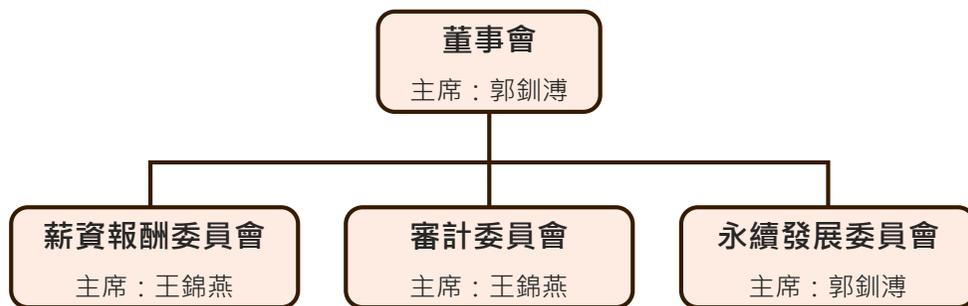


▲ 本行治理架構圖 (參考 IIA Three Lines Model 製作)



責任地圖

為形塑本行誠信經營企業文化，建置以責任為基礎之公司治理架構，並強化對高階管理人員之問責，本行已訂定「責任地圖制度實施辦法」明確劃分內部管理責任與架構，對象包括銀行董事長及總經理、副總經理等對業務或管理活動具有決策權之高階管理人員，分配高階管理職能予高階管理人員及其各自之呈報對象，使高階管理人員清楚瞭解其所承擔之責任，並於2024年底完成全數高階管理人員簽署責任聲明書。本行董事會負責督導「責任地圖制度實施辦法」之執行，透過該制度確認應當責之高階管理人員責任，並由審計委員會負責問責事宜，以確保責任地圖制度之有效性。



▲ 公司治理架構圖

董事會成員選任及獨立性

自2013年起，瑞興銀行依循本行「章程」及「董事選舉辦法」之規定，董事選舉採候選人提名制度，每三年全面改選董事。另依照「公司法」及「公開發行公司獨立董事設置及應遵循事項辦法」之規定，全體董事及獨立董事候選人均經董事會進行資格審查，確保董事提名及選任程序之透明。董事會於確認候選人之專業資格及獨立性並經決議通過，並由股東會就候選人名單中選任之。

瑞興銀行注重董事之獨立性，董事長與總經理非由同一人擔任，或有互為配偶或一親等親屬情事，董事間亦無具有配偶或二親等以內之親屬關係。獨立董事具備主管機關所定獨立性，兼任其他公司董事或獨立董事未逾三家。

董事會成員多元化

瑞興銀行第六屆董事會由9名董事組成，其中包含3席獨立董事（占比33.3%），成員分別擁有法律、會計、金融、財務等專業背景，並基於不同專業背景，各具備營運判斷、會計及財務分析、經營管理、風險管理、危機處理、產業知識、國際市場觀及領導與決策能力，展現多元互補成效。董事會成員組成性別平等及專業背景符合營運發展為本行追求之目標，第6屆董事計有4名女性成員（占全體董事組成比例44.4%），逾女性董事占比達30%之目標；董事全數為中華民國籍，年齡分布於50~80歲區間。董事、獨立董事之重要職位等相關資訊詳見附表。



董事、獨立董事之重要職位等相關資訊

瑞興銀行針對董事多元化與獨立性之落實仍持續視董事會運作、營運型態及金融科技產業發展需求，適時增修多元化政策，包括但不限於基本條件與價值、專業知識與技能等，以確保董事會成員普遍具備執行職務所必需之知識、技能與素養。

職稱	姓名	性別	主要經(學)歷	年齡區間			專業背景				專業能力							
				51-60	61-70	71-80	法律	會計	金融	財務	營運判斷	會計財務分析	經營管理	風險管理	危機處理	產業知識	國際市場觀	領導決策能力
董事長	郭釗溥	男	<ul style="list-style-type: none"> 瑞興銀行副總經理、董事長 新光合成纖維股份有限公司經理 台北國際商業銀行監察人 台証綜合證券股份有限公司法務經理、股務代理部經理 中國文化大學中山學術研究所 中國文化大學法律系 	◆			◆		◆			◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆
常務董事	陳淑美	女	<ul style="list-style-type: none"> 台新證券投資信託股份有限公司董事長 全球人壽財務長暨資深副總經理 花旗銀行副總裁 瑞興銀行董事長 瑞興銀行常務董事 台大商學系 			◆			◆	◆		◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆
董事	黃豐益	男	<ul style="list-style-type: none"> 台北一信監事主席 瑞興銀行董事 淡江大學數學系 		◆							◆		◆	◆	◆	◆	◆
董事	林仁博	男	<ul style="list-style-type: none"> 疊發榮有限公司董事 鴻固有限公司董事 友輝光電股份有限公司董事 中國文化學院家政學系食品營養組 			◆						◆		◆	◆	◆	◆	◆



職稱	姓名	性別	主要經(學)歷	年齡區間			專業背景				專業能力						
				51-60	61-70	71-80	法律	會計	金融	財務	營運判斷	會計財務分析	經營管理	風險管理	危機處理	產業知識	國際市場觀
董事	鍾振明	男	<ul style="list-style-type: none"> 佳格食品稽核經理 億東纖維財會經理 崇友實業管理部副理(財會課課主管) 中信證券承銷專員 勤業會計師事務所查帳員 交通大學科學研究所碩士 		◆			◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆
董事	吳焜焜	女	<ul style="list-style-type: none"> 安侯會計師事務所經理 台新票券金融(股)公司董事 美國加州大學企管碩士 		◆			◆	◆		◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆
獨立董事	顏大和	男	<ul style="list-style-type: none"> 最高檢察署檢察總長 美國南美以美大學法學院 台灣大學法律系 			◆	◆		◆		◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆
獨立董事	林美珠	女	<ul style="list-style-type: none"> 66年高考金融人員 財政部法規委員會專員、秘書 內政部政務次長 勞動部部長 臺灣金聯資產管理(股)公司董事長 國立政治大學法律研究所碩士 國立政治大學法律系學士 		◆		◆		◆		◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆
常務獨立董事	王錦燕	女	<ul style="list-style-type: none"> 眾信聯合會計師事務所執業會計師 勤業眾信聯合會計師事務所執業會計師 顯宇會計師事務所執業會計師 國立中央大學人力資源管理研究所碩士 		◆			◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆



董事會運作與利益迴避

董事會應至少每季召開一次，董事會議事單位為總經理室，由議事單位將各單位之議案彙整為董事會議程，董事會轄下委員會及各單位於董事會進行報告及討論。董事對於會議事項，與其自身或其代表之法人有利害關係者，應於當次董事會說明其自身利害關係之重要內容，如有害於公司利益之虞時，不得加入討論及表決，且討論及表決時應予迴避，並不得代理其他董事行使其表決權。董事之配偶、二親等內血親，或與董事具有控制從屬關係之公司，就前項會議之事項有利害關係者，視為董事就該事項有自身利害關係。2024年度董事會開會5次（A），董事監察人出席情形如下：

職稱	姓名	實際出（列）席 次數（B）	委託出席 次數	實際出（列）席率 （%）（B/A）	備註
董事長	新光合成纖維股份有限公司代 表人：郭釗溥	5	0	100%	無
常務董事	新光合成纖維股份有限公司代 表人：陳淑美	5	0	100%	無
董事	新光合成纖維股份有限公司代 表人：林仁博	5	0	100%	無
董事	新光合成纖維股份有限公司代 表人：黃豐益	3	2	60%	無
董事	家邦投資股份有限公司代表人： 鍾振明	4	1	80%	無
董事	家邦投資股份有限公司代表人： 吳嫻嫻	5	0	100%	無
獨立董事	顏大和	5	0	100%	無
獨立董事	林美珠	5	0	100%	無
常務獨立 董事	王錦燕	5	0	100%	無



董事會成員進修情形

訓練單位	課程名稱	課程時數	參訓人數
中華民國公司經營暨永續發展協會	ESG永續政策與碳排放之挑戰 (含循環經濟、公平待客暨金融友善服務CRPD)	3	9
中華民國公司經營暨永續發展協會	從洗錢防制到AI資安：銀行重要風險管理 (含循環經濟、公平待客暨金融友善服務CRPD、職場性騷擾防治)	3	9
台灣金融研訓院	信託業督導人員在職研習班	3	1

註：2024年董事進修研習明細 (時數約60小時)。於2024年12月20日辦理董事課程，其中資安相關課程內容包括「資安治理 - 資料分析與人工智慧(AI)、AI應用於銀行內部詐欺防制、AI對銀行業之機會與衝擊、AI銀行業應用之風險及挑戰、AI與金融服務結合之現況、金管會AI指引與銀行公會AI規範等」。



功能性委員會

審計委員會

成員組成

由全體獨立董事組成，共計三位，其中一人為召集人且至少一人具備會計或財務專長。

主要職責

協助董事會履行其監督公司於執行有關會計、稽核、財務報告流程及財務控制上之品質和誠信度，審議之事項包括：財務報告、內部控制制度有效性、簽證會計師之委任、解任或報酬及其獨立性評估，以及財務、會計或內部稽核主管之任免等。

運作情形

每季應至少召開一次，並得視需要隨時召開會議。2024年度審計委員會開會5次 (A)，獨立董事實際出席率100%，出席情形如下表。

職稱	姓名	實際出席次數 (B)	委託出席次數	實際出席率 (%) (B/A)	備註
獨立董事	顏大和	5	0	100%	連任
獨立董事	林美珠	5	0	100%	-
常務獨立董事	王錦燕	5	0	100%	-



永續發展委員會

成員組成

成員經董事會決議委任，人數共五位，由董事長、全體獨立董事及總經理組成，其中獨立董事不少於全體委員之半數，且委員中至少一人具備企業永續專業知識與能力。

主要職責

- 審議永續發展政策、計畫及策略
- 檢討、追蹤與修訂永續發展執行情形與成效
- 督導永續資訊揭露事項並審議永續報告書
- 督導溫室氣體盤查或其他經董事會決議之永續發展事項

運作情形

由董事長擔任召集人及會議主席，以每季召集一次會議為原則，必要時得召開臨時會議。2024年度永續發展委員會分別於3月6日、6月7日、7月31日及12月18日召開會議，共計4次（A），委員實際出席率100%，出席情形如下表。

職稱	姓名	實際出席次數 (B)	委託出席次數	實際出席率 (%) (B/A)
召集人 (董事長)	郭釗溥	4	0	100%
委員 (常務獨立董事)	王錦燕	4	0	100%
委員 (獨立董事)	顏大和	4	0	100%
委員 (獨立董事)	林美珠	4	0	100%
委員 (總經理)	陳瑞璋	4	0	100%

薪資報酬委員會

成員組成

由董事會決議委任之，其人數為三人，其中過半數成員應為獨立董事。本屆委員任期：2022年06月14日至2025年06月13日。

主要職責

訂定並定期檢討董事、經理人及業務人員之績效評估標準、年度及長期之績效目標，與薪資報酬之政策、制度、標準與結構，並將相關標準、結構與制度之原則、方法及目標於年報中充分揭露。定期評估董事、經理人及業務人員之績效目標達成情形，並依據績效評估標準所得之評估結果，訂定其個別薪資報酬之內容及數額。年報中應揭露董事、經理人之個別績效評估結果，及個別薪資報酬之內容及數額與績效評估結果之關聯性及合理性，並於股東會報告。

運作情形

每年應至少召開二次，並得視需要隨時召開會議。2024年度薪資報酬委員會開會2次（A），委員實際出席率100%，出席情形如下表。

職稱	姓名	實際出席次數 (B)	委託出席次數	實際出席率 (%) (B/A)
召集人 (常務獨立董事)	王錦燕	2	0	100%
委員 (獨立董事)	顏大和	2	0	100%
委員 (獨立董事)	林美珠	2	0	100%



薪酬政策

本行設置薪資報酬委員會並訂定「薪資報酬委員會設置及職權行使辦法」制定薪酬政策。本行董事（除獨立董事外）均係法人代表，除實際參與本行之經營者外，均僅領受董、監事車馬費，實際參與本行經營之董事之報酬係參考金融同業訂定；本行薪酬政策包括固定薪資及浮動薪資，訂有「員工薪給待遇支給辦法」、「員工獎金發給辦法」，總經理及副總經理等高階主管之報酬組合，分為本薪、加給、津貼及獎金，薪酬項目之發給係依照本行薪酬制度並參考本行經營績效及考量未來風險而訂。

薪資報酬委員會應以善良管理人之注意，忠實履行下列職權，向董事會建議公司經理人及業務人員之薪酬計畫，以建立吸引、激勵獎勵、留任人才之薪酬政策，並將所提建議提交董事會討論：

- 訂定並定期檢討董事、經理人及業務人員之績效評估標準、年度及長期之績效目標，與薪資報酬之政策、制度、標準與結構，並將相關標準、結構與制度之原則、方法及目標於年報中充分揭露。
- 定期評估董事、經理人及業務人員之績效目標達成情形，並依據績效評估標準所得之評估結果，訂定其個別薪資報酬之內容及數額。年報中應揭露董事、經理人之個別績效評估結果，及個別薪資報酬之內容及數額與績效評估結果之關聯性及合理性，並於股東會報告。

單位：新台幣仟元

身份別	年度	2024年度	
		金額	占當年度稅後純益之比例
董事		8,276	3.29%
總經理、副總經理		13,640	5.43%
合計		21,916	8.72%
稅後純益		251,265	100.00%

▲ 近一年董事、總經理及副總經理酬金分析表

	比率
年度總薪酬	700.58%
年度總薪報酬變化	10.95%

註：年度總薪酬比率：組織薪酬最高個人之年度總薪酬/所有員工（不包括該薪酬最高之個人）之年度總薪酬中位數；年度總薪報酬變化比率：組織薪酬最高個人之年度總薪酬增加百分比/所有員工（不包括該薪酬最高之個人）之年度總薪酬中位數增加百分比；分母員工人數含正職人員、臨時人員、全時人員、兼職人員，工資適用兼職員工。

通過或取得相關證書或證照

截至：2024年12月31日

項目	人數
股務人員專業能力測驗	8
公司治理基本能力測驗	2



二、誠信經營

誠信行為準則

為導引員工行為符合道德標準，並使利害關係人更加瞭解本行道德行為標準，以建立誠信經營之企業文化及健全本行之發展，爰參考臺灣證券交易所股份有限公司「上市上櫃公司誠信經營守則」及「上市上櫃公司道德行為準則參考範例」訂定「誠信行為準則」，以資遵循。

本行明確規定全體員工須養成廉潔之操守，注意維護本行之聲譽，不得以賄賂、回扣、津貼，或其他不當方法爭取業務，亦不得利用職務上之關係要求客戶招待、饋贈、或接受佣金、酬金及其他不當利益。為達管理與執行之一致性，本行將行為紀律守則等規範，納入新進員工訓練及各級人員在職訓練之講授課程，同時為配合內部控制管理之需要，對於部分職務亦採取不定期輪調制度，以防範舞弊情事之發生，並依「金融控股公司及銀行業內部控制及稽核制度實施辦法」第34-2條，於內部設有舉發通報機制，如發現有違操守或有違行為準則之情事，所有員工均可透過電子郵件、溝通信箱或書面投遞，向管理階層或相關單位舉報，並設立客戶意見反應信箱，提供外部申訴、舉發之管道。

本行不誠信行為評估藉由針對員工行為為檢核管理、授信人員杜絕代辦、理財業務人員服務品質監測暨異常銷售管理等三種檢核機制辦理，評估範圍涵蓋全行共39個單位（分行：22家；總行：17個管理單位），佔整體營運據點100%。2024年末發生重大貪腐風險及事件，且無涉入反競爭行為及違反反托拉斯和壟斷法規等相關訴訟，該年度辦理有關誠信經營或反貪腐相關教育訓練（含內部宣導）統計如表。

日期	課程名稱	參與人數	佔整體成員或該類員工比例
2024.03.05	理財業務人員教育訓練暨壽險在職訓練	42	73.7%
2024.03.20~ 2024.03.28	「員工行為要點」宣導教育訓練	389	83.8%
2024.04.02	理財業務人員教育訓練暨壽險在職訓練	30	76.9%
2024.05.07	理財業務人員教育訓練暨壽險在職訓練	29	96.7%
2024.06.14	2024年董事進修課程-ESG永續政策與碳排放之挑戰(含循環經濟、公平待客暨金融友善服務 CRPD)	9	100%
2024.07.02	理財業務人員教育訓練暨壽險在職訓練-業務規範及職業道德操守	41	73.2%
2024.09.25~ 2024.10.31	2024年公平對待高齡客戶暨金融友善服務課程（含內部宣導）	455	98.1%

員工人數以2024年12月31日為基準日共464人

通過或取得相關證書或證照

截至：2024年12月31日

項目	人數
金融常識與職業道德測驗	408



不誠信行為評估機制

依各業管單位內部控制及風險控管辦理，說明如下：

人力資源部

依「員工遴選及員工行為檢核管理程序辦理」，評核期間分為定期及不定期評核，如評核主管已具體發現員工有可疑行為者，即應填寫「員工關懷評核表」啟動追蹤機制。

風險管理部

依「防杜代辦貸款案件檢核作業要點」辦理，每半年追蹤逾放比率過高及領取獎金排名較高之業務人員（AO、RM）進行送件品質之查核。

財富管理部

依「理財業務人員服務品質監測暨異常銷售管理要點」辦理下列檢核機制：

- 落實理財專員休假制度，並抽核檢視客戶帳戶之往來情形。
- 不定期抽查理財專員辦公處所，防止私下保管客戶物品。
- 建立本行財富管理客戶風險態樣監控名單，並由主管不定期拜訪或電訪客戶，瞭解客戶理財往來情形有無異常情事。

每年1月及7月由業務部依前述不誠信行為風險之評估結果匯報稽核部，稽核部依評估結果，列入擬訂年度稽核計畫之考量。

檢舉制度

依「金融控股公司及銀行業內部控制及稽核制度實施辦法」第三十四條之二，董事會已督導訂定本行「檢舉制度辦法」，內容包含檢舉案件之受理及調查專責單位、檢舉管道、檢舉人保護措施、受理及調查作業流程、處理情形通知檢舉人、檢舉人獎勵措施及違法人員之懲處等，人力資源部並定期辦理檢舉制度之宣導及教育訓練。

建立檢舉制度舉報系統

- 已建立檢舉制度舉報系統並於官網公告，包含建置獨立檢舉信箱供內外部人使用、檢舉人應提供之資訊、檢舉人保護原則及受理檢舉案件類型等，並於官網公告本行「檢舉制度辦法」。

受理及調查作業流程

- 本行由稽核部負責受理，確認符合檢舉受理類型及必備資訊後立案調查，並遵守利益迴避規定，由總稽核指定具體檢舉專案負責人，成立調查小組進行調查，並提出調查結果呈核；被檢舉人為董事或職責相當於副總經理以上之管理階層者，調查報告應陳報至審計委員會複審。發現屬重大違規情事或公司受重大損害之虞應立即主動向相關機關通報或告發並呈報審計委員會及董事會；若經查明並無發生具體事證者，即予以結案存查。
- 相關檢舉受理、調查過程、調查結果均應留存書面文件，並自結案日起算保存五年。
- 員工所舉發之違法案件經查證屬實，依本行「人事管理規則」審核並簽報獎勵，並對違法人員提報人事評議委員會懲處。

檢舉案件

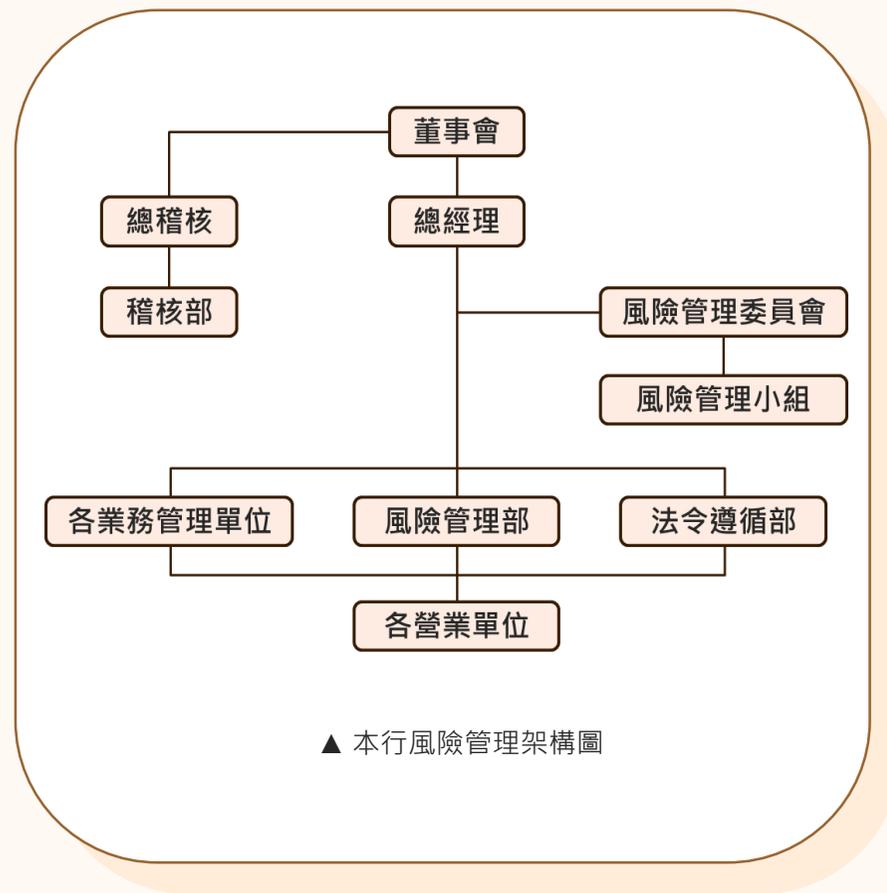
- 2024年度本行無受理依本行「檢舉制度辦法」檢舉案件。



三、風險管理

風險管理組織架構與權責

<p>董事會</p>	<p>全行最高風險監督單位、建立並審核妥適之風險管理策略、政策、架構、全行之風險文化、經營策略及作業準則，核定風險管理政策與程序、氣候風險管理政策，對氣候風險管理制度負有最終責任，並定期評估各項業務績效是否符合既定之風險管理機制、財務及經營策略及承擔之風險是否在銀行容許承受之範圍。</p>
<p>風險管理委員會</p>	<p>執行董事會所核准之風險管理策略及風險管理架構，另於風險管理委員會下設置風險管理小組，職責為遵循主管機關風險管理相關規定及協助風險管理部辦理風險管理相關事項，以確保全行風險管理工作確實執行。</p>
<p>風險管理部</p>	<p>統合各類風險管理策略及程序、設計並導入風險辨識、衡量、控制與監督之管理機制，並彙整各項風險管理指標進行控管。每季呈報各類風險報告於審計委員會及董事會；每季偵測本行經營風險情形提報於審計委員會及董事會；每年進行氣候相關財務揭露提報於審計委員會及董事會。</p>
<p>總行業務單位</p>	<p>總行相關單位應充分瞭解所轄業務面臨之風險，於訂定各業務相關管理規定時，應包括各類風險管理，妥適管理督導各單位執行必要之風險管理工作，協助風險管理部共同完成全行各項風險之監控。</p>
<p>各營業單位</p>	<p>依據本行各業務管理單位訂定之管理規章及控管機制進行日常管理作業。</p>

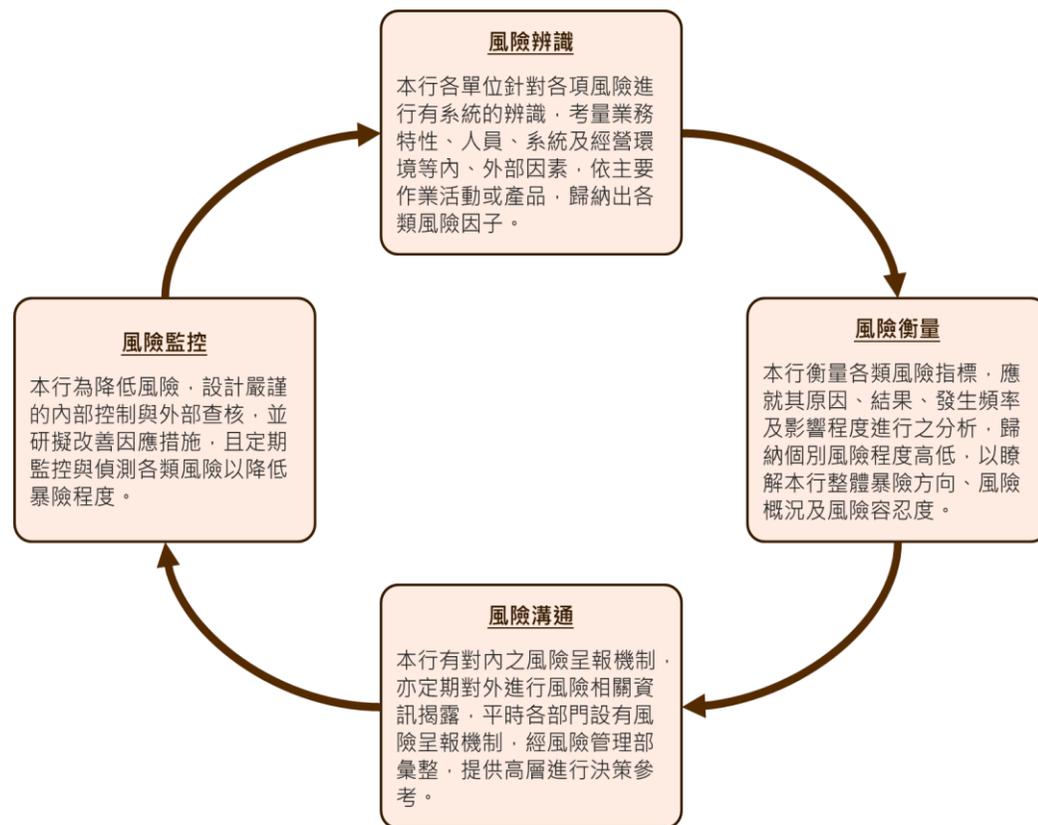


風險管理三大防線

本行已建立風險管理三道防線，並明確劃分之權責範圍，確保三道防線各司其職，三道防線之主要管理職責如下：



風險管理程序



▲ 本行風險管理程序



風險管理機制與目標

項目	風險管理機制	風險管理目標
信用風險	本行信用風險管理機制，主要依據信用風險管理報告之管理指標控管信用風險，進行逾限處理及後續追縱，並定期呈報資產負債管理委員會、風險管理委員會及董事會。	本行持續藉由健全之信用風險管理機制，提升全行風險意識，進行積極之風險分析與流程檢視，以發掘徵授信及投資活動中潛在之風險並採取對策，維護信用風險及健全經營體質。
國家風險	本行建立對個別國家債信評等之機制，用以分級管理國家風險。個別國家債信評等得援用外部評等機構對國家主權長期之評等為主要分級參照資料。國外部每月於本行公告區公告「國家風險政策執行統計表」供各業務操作單位參閱，並設定國家風險暴險金額預警值，超過預警值時，除該國際債權應逐案通報外，不得新增債信部位。	各業務單位於操作各項業務涉及外幣之國家風險時，持續基於穩健性、收益性、安全性及流動性等原則，詳細評估業務上牽涉外幣跨國債權之潛在風險或移轉風險。
流動性風險	對於流動性風險之控管，本行採量化方式管理，風險管理部定期編製流動性風險管理報告，以利風險管理委員會適時檢討追縱，並供高層決策參考；且建立有效之資金通報系統，並定期檢視大額資金來源與運用及其集中度風險；定期監控本行社群媒體負面訊息，建立網路大額轉帳警訊機制，以確保及時處理流動性需求的能力。風險管理部每年辦理流動性風險緊急應變計畫演練。	<ul style="list-style-type: none"> • 本行持續推動流動性風險管理機制，並定期監控各項流動性風險指標，以期符合主管機關規定及本行內規。 • 本行持續與各大行庫及同業申請拆款借入額度並維持良好關係。 • 各部門持續遵循本行流動性風險內部控制制度，每年稽核部將查核流動性風險管理之有效性。
利率風險	本行利率風險管理流程包括風險辨識、衡量、控制及監督，本行風險管理委員會執行董事會核定之利率風險管理架構及執行政策，財務部定期掌握利率變化並於每月呈報資產負債管理委員會，以把握競爭優勢。	<ul style="list-style-type: none"> • 本行持續監控可承受之利率風險性質與規模。 • 稽核部依據本行利率風險稽核計畫及程序，並至少每年一次針對利率風險定期查核及留存查核報告。



項目	風險管理機制	風險管理目標
市場風險	<p>本行市場風險管理機制，係指控管因市場價格不利之變動，造成資產負債表內及表外部位可能產生之損失，區分為交易簿及非交易簿部位管理，適用範圍包含銀行所有匯率部位、一般商品部位及屬交易簿之利率部位與權益部位所面臨之市場風險；市場風險管理流程為辨識、衡量、溝通及監控（限額管理）。</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 本行風險管理部持續研擬市場風險管理策略及程序、設計並導入市場風險辨識、衡量、控制與監督之管理機制。 • 總行相關單位持續執行必要之風險管理工作，協助風險管理部共同完成全行各項風險之監控。 • 稽核部依據本行市場風險稽核計畫及程序，並至少每年一次針對市場風險定期查核及留存查核報告。
作業風險	<p>本行透過風險辨識、衡量、控制與監督所有日常營業活動及管理流程可能產生之各項作業風險，建立作業風險損失事件之管理機制，並定期於對外網站及年報對外揭露作業風險之管理制度。</p> <p>本行設有作業風險之通報機制，包括對於作業風險暴險情形、損失事件之通報、處理、追蹤等流程，以建立作業風險損失資料庫，並透過損失事件資料庫之建立，進行作業風險資料蒐集、保存、管理、分析及資訊揭露等功能，定期呈報風險管理委員會及董事會。</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 本行持續透過作業風險管理機制，提升全行風險意識，進行積極之風險分析與流程檢視，以發掘作業活動中潛在之風險並採取對策，維護作業安全及健全經營體質，減少作業風險損失。 • 稽核部應以獨立超然之精神執行稽核業務，對作業風險有關業務辦理查核，並適時提供改進建議。
氣候風險	<ul style="list-style-type: none"> • 風險管理委員會負責監督及指導本行氣候風險管理執行情形，審議氣候風險管理相關提案。 • 風險管理部建立本行氣候風險管理機制，訂定本行氣候風險胃納及質化、量化指標，辦理氣候風險情境分析，並每季呈報高碳排產業限額及氣候風險相關資訊，陳報風險管理委員會及董事會，每年辦理氣候風險相關教育訓練。 	<ul style="list-style-type: none"> • 每年檢視及監督本行氣候風險相關之永續發展策略與計畫，將執行情形呈報董事會及高階管理階層審議，範圍包括氣候風險管理機制、導入「永續經濟活動認定參考指引」、財務及經營策略、增加ESG永續金融商品以達到本行永續金融目標等項目，且透過短、中、長期指標及目標制定，擬定相關部門的執行計畫。 • 持續彙整本行氣候風險資訊，提升氣候風險韌性。 • 持續依循主管機關規定，精進氣候變遷風險管理機制。 • 持續精進本行氣候風險管理架構，提供本行經營策略之參考。 • 因應國際氣候變遷趨勢，進行氣候變遷情境分析方法之研究。 • 針對氣候變遷風險，訂定評估機制與適當的氣候風險管理措施。 • 達成本行減碳目標及遵循聯合國永續發展目標。



永續發展相關具體措施

依據董事會督導訂定「風險管理政策與程序」及各類風險管理辦法，為有效管理本行整體風險暨規範風險管理制度，以整合各項業務風險監控情形，確保各項營運風險控制在可容忍範圍內，由董事會、管理階層及所有從業人員共同遵守，以維護本行資產之安全，財務之品質，及相關法令規章之遵循。並依據「風險管理委員會組織辦法」設置風險管理委員會及風險管理單位，辦理相關風險管理資料蒐集、分析、提報等工作。董事會督導訂定「偵測經營風險作業辦法」及「氣候風險管理政策」，確保本行辨識經營風險、穩健經營與永續發展，及落實永續計畫與目標以利維持穩健經營目標。本行相關具體措施及有關氣候風險管理機制董事會通過之指標與目標如下：

指標	短期目標	中期目標	長期目標	具體行動
<ul style="list-style-type: none"> 高碳排產業減碳量 (針對本行高碳排產業投資債券到期不續增高碳排標的為策略設定減碳目標) 定期監控高碳排產業投資 員工氣候風險教育訓練參與度 氣候風險資訊透明度 落實災害緊急應變計劃 	<ul style="list-style-type: none"> 高碳排產業台幣債券減碳目標，以2023年底為基準，預計至2025年內減碳46% 每月監控高碳排產業投資比重 員工氣候風險教育訓練參與度100% 每季彙整氣候風險資訊(如高碳排產業限額)並呈報風險管理委員會及董事會 每年將碳盤查、氣候風險情境分析、實體風險及轉型風險情形對外揭露並呈報風險管理委員會及董事會 每年辦理緊急應變計劃-災害演練 建置系統範疇三投融資 	<ul style="list-style-type: none"> 高碳排產業台幣債券減碳目標，以2023年底為基準，預計至2030年減碳92.5% 持續研究國際氣候變遷趨勢，有效管理營運及新興風險，提升企業韌性 	<ul style="list-style-type: none"> 高碳排產業台幣債券減碳目標，以2023年底為基準，預計至2050年減碳100% 參考國際組織或國內外政府機構之方法論、經驗或作法，檢視氣候風險及氣候變遷衝擊之評估方法 	<ul style="list-style-type: none"> 定期執行碳盤查、氣候風險情境分析，以監控碳排放量及評估本行潛在損失 定期對董監事、高階管理階層及全體員工進行氣候風險教育訓練 定期辦理防災演練，避免氣候變遷引發的人為或天然災害，降低本行營運損失及衝擊程度



定期檢視市場 風險之績效

依據「市場風險管理辦法」，本行為建立及執行本行健全之市場風險管理機制，達成營運管理目標，每年定期檢視市場風險之績效，2024年於第六屆第九次董事會呈報。

定期檢視信用 風險之績效

依據「信用風險管理辦法」，本行為建立及執行本行健全之信用風險管理機制，達成營運管理目標，每年定期檢視信用風險之績效，2024年於第六屆第九次董事會呈報。

定期檢視利率 風險管理架構

依據「利率風險管理辦法」，本行為有效監控本行利率風險，以利經營目標及經營策略的達成，隨時因應金融環境的變化，研擬各種方案，督促相關單位迅速採取必要的矯正行動，每年定期檢視利率風險管理架構，2024年於第六屆第九次董事會呈報。

定期檢視作業 風險管理政策

依據「作業風險管理辦法」，本行為建立及執行本行健全之作業風險管理機制，達成營運管理目標，每年定期檢視作業風險管理政策，2024年於第六屆第九次董事會呈報。

定期檢視 流動性風險 管理政策

依據「流動性風險管理辦法」，本行為即時及有效達到控管本行流動性風險，依主管機關「銀行流動性覆蓋比率實施標準」、「銀行淨穩定資金比率實施標準」及本行「流動性風險管理辦法」，每年定期檢視流動性風險管理政策，2024年於第六屆第九次董事會呈報。



每季呈報偵測 經營風險報告

本行為辨識經營風險，維持穩健經營，風險管理部每季將偵測檢視結果提報董事會，並請各權責單位就董事會指示，研擬相關改善措施，2024年度於第六屆第九次董事會、第六屆第十一次董事會、第六屆第十二次董事會及第六屆第十三次董事會呈報。

每季呈報各類 風險管理報告

依據「風險管理政策與程序」之各類風險管理機制，本行定期就經濟金融情勢之變化，及經營方向之調整，檢討與修正各項風險控管方法，以確保相關風險衡量數據及流程能符合既定之政策、內部控制及作業程序，並於每季呈報各類風險管理報告於董事會，2024年度於第六屆第九次董事會、第六屆第十一次董事會、第六屆第十二次董事會及第六屆第十三次董事會呈報。

氣候風險管理 相關措施

本行因應全球氣候變遷及強化氣候風險管理，以確保本行穩健經營與永續發展，每年編制氣候相關財務揭露（TCFD），且每年檢視及監督本行氣候風險相關之永續發展策略及計畫及進行氣候風險情境分析，平時設置氣候風險管理制度及監控指標與目標，定期檢視其有效性及執行情形，並於每季監控氣候風險之暴險狀況呈報董事會，2024年度於第六屆第九次董事會、第六屆第十一次董事會、第六屆第十二次董事會及第六屆第十三次董事會呈報。

本行針對不同氣候變遷之情境分析，根據衡量結果制定具體執行及管考計畫，依據目前「本國銀行辦理氣候變遷情境分析作業規畫」之模型參數，法人授信產業別依排放強度分級，落於第4及5級排放強度為高風險等級。

本行管考計畫之控管方式為法人授信第4及5級排放強度分組之放款餘額維持一定占比以內；期程為法人授信第4及5級排放強度授信部位：短期（3年內）放款餘額維持於5%以內、中期（3至10年）放款餘額維持於4%以內及長期（超過10年）放款餘額維持於2%以內；追蹤頻率為每半年一次；超逾管考計畫之減碳目標時，請業管單位提出超逾原因說明。



資本適足性監控

本行2024年12月31日為基準日計算之資本適足比率（如下表所列），均高於主管機關金融監督管理委員會所規範之最低標準，具有相當之風險承擔能力及穩健之體質，足以充分維護客戶之權益。

資本適足率	14.25%
第一類資本比率	11.95%
普通股權益比率	10.10%

截至：2024年12月

風險管理教育訓練

氣候風險為近年新興的風險管理領域，為提升全體員工風險管理意識，依據本行「氣候風險管理政策」，本行董事及負責人每年應接受一定時數之氣候風險相關之教育訓練課程；高階經理人及各層級人員每年應接受有關氣候風險相關之教育訓練課程。

2024年度本行同仁參加內、外部辦理之風險管理相關教育訓練課程，受訓總人次905人，受訓總時數2,639小時。

通過或取得相關證書或證照

截至：2024年12月31日

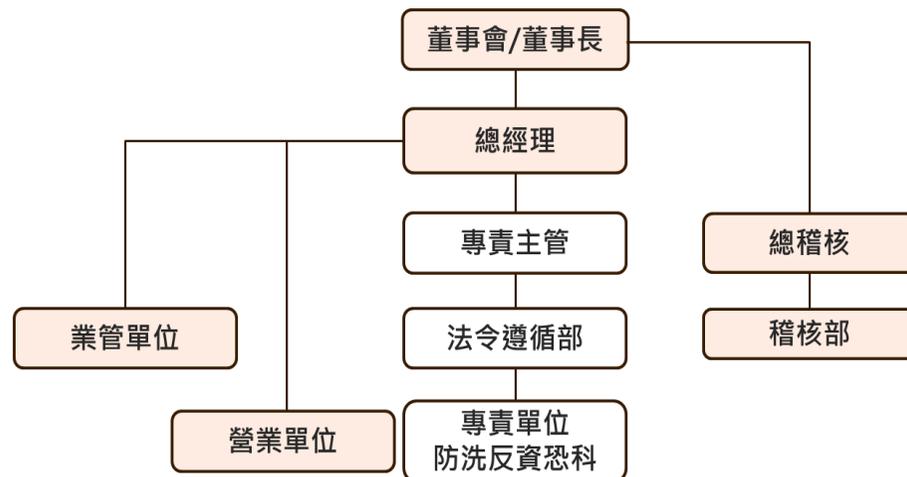
項目	人數
FRM財務風險管理師	2
CRMA國際風險管理確認師	1
金融人員風險管理專業能力測驗	14



四、防制洗錢與打擊資恐

組織架構

董事會	董事會指派總機構法令遵循主管擔任防制洗錢及打擊資恐專責主管，負責協調督導全行洗錢及資恐風險之辨識、評估與監控政策之規劃。
專責單位	法令遵循部防洗反資恐科為全行防制洗錢及打擊資恐專責單位，綜理全行防制洗錢及打擊資恐風險評估政策及程序之執行與計畫之發展。
業管單位督導主管	指派總行國外部（OBU）、審查部、財富管理部、專案融資部、信託部、業務部、作業管理部資深主管為單位督導主管，配合職掌業務相關之洗錢及資恐風險辨識及評估。
營業單位督導主管	指派各營業單位之作業主管為單位防制洗錢督導主管，負責該單位防制洗錢及打擊資恐相關法令之遵循及各項防制洗錢及打擊資恐事項。



各營業單位、國外部、信託部、專案融資部、審查部、作業管理部、業務部、財富管理部指派主管擔任防制洗錢督導主管

▲ 防制洗錢及打擊資恐組織架構圖

洗錢資恐風險控管制度

本行依據「金融機構防制洗錢辦法」、「銀行業及其他經金融監督管理委員會指定之金融機構防制洗錢及打擊資恐內部控制制度與稽核制度實施辦法」、「銀行防制洗錢及打擊資恐注意事項範本」規範，訂定「洗錢及資恐風險評估政策」作為洗錢資恐風險防制計畫及執行之依據。對本行面臨地域、客戶、產品及服務、交易或支付管道等固有風險採風險基礎方法進行辨識及評估，建置客戶洗錢風險評估模型及各可疑交易監控參數，以系統輔助全行防制洗錢及打擊資恐相關作業。

每半年由防制洗錢及打擊資恐專責主管向審計委員會及董事會報告執行成效，以利董事會成員及高階管理人瞭解本行洗錢及資恐風險及防制洗錢及打擊資恐計畫之運作，並採取措施以塑造重視防制洗錢及打擊資恐之文化。



防制洗錢及打擊資恐系統

名單檢核與掃描

名單資料庫包括道瓊、原廠與自建名單，每日依排程自動匯入系統並更新名單，除供營業單位與客戶建立業務關係及進行交易辦理即時姓名及名稱檢核外，亦用於夜間批次掃描比對既有客戶名稱；模糊比對結果如逾本行設定門檻即產生待審查案件，各單位應於規定期限內完成審查並留存檢核紀錄，專責單位亦透過驗證機制檢視名單掃描之有效性，以提升檢核及監控效能，並適時修訂之。

風險審查與評級

專責單位依據地域、客戶、產品及服務、交易或支付管道等風險面向，訂定「客戶洗錢及資恐風險評估模型」，並於系統設定各項風險因子及賦值，供各單位於與客戶建立業務關係或新增業務往來時，分析並計算客戶之洗錢及資恐風險等級。若客戶風險評估結果為高風險，須於接續完成加強審查，並提高核准層級建立業務關係。另「客戶洗錢及資恐風險評估模型」由專責單位依據內外部稽核意見、最新法令與國際趨勢或業管單位提出修正建議等，適時辦理調整。

交易偵測與報告

專責單位依據銀行公會與金管會公告之洗錢及資恐態樣，經與內部相關單位及廠商討論後，決定系統監控情境參數門檻，針對無法以系統監控之洗錢及資恐態樣，由各業管單位於權責業務手冊訂定判斷程序。各單位應依規定程序及期限完成審查及留存調查軌跡。專責單位定期驗證使用中系統監控情境，並不定期優化與新增可疑交易監控情境，俾強化監控效能。

風險基礎方法

本行考量業務規模之差異性與多樣性，經確認、評估及了解所暴露之洗錢及資恐風險，並以風險基礎方法採取適當防制洗錢及打擊資恐措施，及有效分配資源，降低洗錢及資恐風險。

禁止建立業務關係或交易之客戶類型

本行禁止建立業務關係或交易之客戶類型如下：

- 疑似使用匿名、假名、人頭、虛設行號或虛設法人團體。
- 拒絕提供或不尋常拖延應補充之客戶身分證明相關文件。
- 由代理人辦理，且查證代理之事實及身分資料有困難。
- 持用偽、變造身分證明文件。
- 建立業務關係之對象為資恐防制法指定制裁之個人、法人或團體，以及外國政府或國際組織認定或追查之恐怖分子或團體。但依資恐防制法第六條第一項所為支付不在此限。
- 建立業務關係或交易時，有其他異常情形，客戶無法提出合理說明。

全面風險評估

每年辦理全行防制洗錢及打擊資恐全面風險評估作業，評估固有風險於採行控制措施後，剩餘風險是否符合本行風險胃納；若超出本行風險胃納，將擬訂風險改善計畫，以有效控管洗錢及資恐相關風險，並依據全面性風險評估結果妥適調整客戶風險評估模型。



防制洗錢及打擊資恐計畫

確認客戶身分及客戶風險評估

- 客戶與本行建立業務關係往來時，應先執行客戶身分（含實質受益人辨識及驗證身分）、背景等盡職審查、姓名及交易檢核、風險評估等作業，確定客戶風險等級，如為高風險客戶應完成後續高風險加強審查，並經核准層級同意後，方可辦理開戶、徵授信或其他交易。
- 未完成確認客戶身分措施，不得與該客戶建立業務關係或進行臨時性交易。

客戶及交易有關對象之姓名及名稱檢核

- 與客戶建立業務關係及進行交易前，均應辦理名單查詢比對作業。客戶或其代表人、實質受益人、高階管理人若為現任或曾任國外政府、國內政府或國際組織之重要政治性職務人士及有密切關係之人，應將該客戶直接視為高風險客戶進行加強審查，並提高業務核准層級。屬資恐防制法指定制裁之個人、法人或團體，以及外國政府或國際洗錢防制組織認定或追查之恐怖分子或團體，應予以婉拒建立業務關係或交易。如為既有客戶應立即凍結該存戶所有帳戶與往來業務，且拒絕核准任何交易、不接受建立新業務關係，或逕行銷戶、終止各項業務關係。
- 專責單位每月以資訊系統比對資料庫制裁名單(如聯合國安理會制裁名單)完整性，以提升名單檢核及後續監控效能，2024年度共辦理12次制裁名單資料庫驗證。

帳戶及交易之持續監控

- 持續優化系統客戶洗錢資恐風險評估模型、可疑交易監控情境及參數，以強化帳戶及交易監控能力；2024年度辦理4次可疑交易監控情境驗證，期間發現之異常狀況經分析原因後均已完成改善；另外也新增「稅務洗錢」監控情境，強化及提升可疑交易監控之效能。
- 2024年10月起運用並導入鷹眼識詐聯盟富邦銀行所分享運用AI偵測專利技術建置之「鷹眼防詐預測模型」，每日產出預警名單供分行審查，期能提高防詐阻詐效能；2024年10月-12月平均準確率達27.8%。
- 持續配合主管機關打詐政策導入「疑涉詐騙境內/外預警機制」、「約轉灰名單/告誡戶控管措施」及「失蹤人口/高風險外籍人士控管措施」，以數位科技提升識詐阻詐能力及監控效能，共同圍堵欺詐及金融犯罪。
- 持續就AML系統每日產出之可疑交易案件進行審查，並依疑似洗錢表徵之辨識狀況及研判理由詳加說明，以作為判斷客戶行為或交易是否合理性之主要依據。
- 專責單位依分行申報可疑交易案件審核，並呈報防制洗錢及打擊資恐專責主管核定後，辦理申報作業。後續，並以風險為基礎進行加強客戶盡職調查及年度定期審查。



一定金額以上
通貨交易申報

對達一定金額以上之通貨交易，應確認客戶身分及留存交易紀錄憑證，並於規定期限內向法務部調查局申報。為強化查核效能及提高申報資料正確性，2023年6月起運用科技以API介接經濟部商業司工商登記資料庫，於登錄大額申報資料時自動檢核非自然人核准設立日之正確性，2023年申報欄位之錯誤訂正件數為49筆，2024年運用API介接後申報欄位之錯誤訂正件數為0筆。

疑似洗錢或資
恐交易申報

申報單位經檢視屬疑似洗錢或資恐之交易，不論交易金額多寡或交易完成與否，應確認客戶身分並留存交易紀錄憑證，並將調查報告及相關資料，於規定期限內送專責單位向法務部調查局申報。

員工遴選及
任用程序

防制洗錢及打擊資恐專責主管、專責人員及國內營業單位督導主管應於充任後三個月內符合下列資格條件之一，且人力資源部應訂定相關控管機制，以確保符合規定：

- 曾擔任專責之法令遵循或防制洗錢及打擊資恐專責人員三年以上者。
- 參加金管會認定機構所舉辦二十四小時以上課程，並經考試及格且取得結業證書者。但已符合法令遵循人員資格條件者，經參加金管會認定機構所舉辦十二小時防制洗錢及打擊資恐之教育訓練後，視為具備本項資格條件。
- 取得金管會認定機構舉辦之國內或國際防制洗錢及打擊資恐專業人員證照者。

持續性員工訓
練計畫及訓練
成效

- 針對董事、審計委員會委員、總經理、法令遵循人員、內部稽核人員及業務人員，每年安排適當內容及時數之防制洗錢及打擊資恐教育訓練，以使其瞭解所承擔之防制洗錢及打擊資恐職責，及具備執行該職責應有之專業。
- 每年將督導主管在職教育訓練成果及年度教育訓練計畫提報審計委員會及董事會。
- 積極參與公部門(法務部調查局「新興犯罪與異常交易態樣研討會」、銀行公會「因應國際間制裁相關議題實務參考做法說明會」等)、私部門(台北富邦商業銀行「富邦洗防講堂」及「鷹眼聯盟實務分享會議」等)及教育單位(台灣科技大學「AI理論與實務」)之訓練，提升可疑交易監控專業能力，進而增強監控效能及相關實務案件敏銳度。
- 教育訓練採互動式案例分享及最新資訊宣導，提升洗錢防制人員素質及意識，督導主管應參加課後測驗始得認列教育訓練時數，落實全行洗錢及資恐作業之執行，精進相關作業效能。



日期	課程內容	時數	參訓人數
2024.02.06 ~ 2024.03.21	<ul style="list-style-type: none"> 銀行公會影音課程（國際洗錢防制及打擊資恐發展新趨勢） 銀行公會影音課程重點說明 會計師年度查核宣導 可疑交易調查及實務分享 客戶盡職審查相關作業與注意事項 	3hrs	68
2024.06.20	<ul style="list-style-type: none"> 客戶洗錢風險評估時機及查核缺失宣導 定期審查作業及自行查核說明 可疑交易調查及申報實務互動分享 	3hrs	35
2024.09.05	<ul style="list-style-type: none"> 查核缺失宣導 洗錢防制趨勢及犯罪手法解析 	3hrs	36
2024.12.04	<ul style="list-style-type: none"> 姓名檢核注意事項及內稽查核宣導 國際制裁實務與客戶盡職調查 可疑交易調查及外稽查核宣導 	3hrs	35

▲ 2024年防制洗錢及打擊資恐督導主管在職教育訓練課程明細

其他

- 推出新產品或新服務或辦理新種業務（包括新支付機制、運用新科技於現有或全新之產品或業務）前，權責業務單位應填寫「產品或服務洗錢及資恐風險評估表」進行洗錢及資恐風險評估，並建立相應之風險管理措施以降低所辨識之風險。

- 內網公告區建置「防制洗錢及打擊資恐專區」，可連結外部法務部調查局防制洗錢及打擊資恐專區，查詢最新FATF公佈高風險國家/地區名單、資恐防制法公告制裁名單、態樣分享、防制洗錢及打擊資恐相關更新法規及問答集、疑似洗錢案例、辨識實質受益人案例及國家洗錢及資恐風險評估報告及參考資料等。另建置「特定客戶專區」，以遵循國際制裁涉俄相關加強管控措施。
- 對於行員發現疑似詐騙之案件，經通報檢警調單位防範或偵破犯罪有貢獻者，給予適當獎勵，並邀請其分享相關經驗後，於法遵績效考核予以加分。
- 持續優化防制洗錢及打擊資恐相關作業系統，如透過介接經濟部商工行政資料開放平臺API，完備一定金額以上通貨交易申報及客戶風險評估資料正確性，並整合全行客戶與交易有關資料，同時配合法令規章增修並調整有關管理制度及作業系統，以適時更新防制洗錢及打擊資恐管理制度運作，降低洗錢資恐風險，並以教育訓練與持續宣導，進一步塑造全行重視防制洗錢及打擊資恐之文化。
- 依據「銀行業及其他經金融監督管理委員會指定之金融機構防制洗錢及打擊資恐內部控制及稽核制度實施辦法」第8條，每年應由董事長、總經理、總稽核及防制洗錢及打擊資恐專責主管聯名出具內部控制制度聲明書，並提報董事會通過，於每年會計終了後三個月內將內部控制制度聲明書內容揭露於官網，並於主管機關指定網站辦理公告申報。

通過或取得相關證書或證照

截至：2024年12月31日

項目	人數
防制洗錢及打擊資恐專業人員測驗	66
國際公認反洗錢師 (CAMS)	4
國際制裁合規師 (CGSS)	1
防制洗錢及打擊資恐職前研習班證書	38



五、法令遵循

法令遵循管理架構

為建立有效之法令遵循管理架構，落實第二道防線之內部控制，由董事會督導訂定「法令遵循制度實施辦法」，設立法令遵循專責單位及人員負責法令遵循制度相關事項之規劃、管理及執行，並由董事會指派副總經理職級之主管，擔任總機構法令遵循主管綜理法令遵循事務，每半年向審計委員會及董事會報告法令遵循制度執行成效。另規範總行各單位與各營業單位應指派符合法定資格之人員擔任法令遵循主管，負責執行法令遵循相關事宜，以確保營運活動符合法令規範及落實法令遵循制度之有效運作。

法令遵循運作機制

本行依據「金融控股公司及銀行業內部控制及稽核制度實施辦法」及董事會督導訂定之「法令遵循制度實施辦法」授權訂定「法令遵循之評估內容與程序」，規範法令遵循運作機制之相關執行事項，包括清楚建立適當之法令規章傳達、諮詢、協調與溝通系統，確認各項作業及管理規章均配合相關法規適時更新，使各項營運活動符合法令規定，並對各單位人員施以適當合宜之法規訓練，妥適督導各單位定期自行評估作業及成效考核等，具體措施說明如下：

建立清楚適當之法令規章傳達、諮詢、協調與溝通系統

- 每月辦法令宣導作業：依期間整理及公告相關外部法規函令新增、異動情形於本行內部網站專區，並通知各單位法令遵循主管應確實對單位行員進行宣導及留存相關宣導紀錄，另請總行管理單位法令遵循主管評估及回覆相關內部程序之妥適性。
- 重要法令研習及會議檢討：辦理教育訓練或召開法令遵循主管會議，宣導各項法令應遵循事項及檢討法令遵循制度執行情形，包括業務相關重要法規研析、內部作業程序調整異動、內外部查核缺失及裁罰案例等，強化行員充實的法治觀念，以降低執行職務時之法遵風險。
- 參與各項業務文件之修訂：適時檢討並協助審閱各項業務手冊、規章、業務表單之修訂及金融商品（如：基金、海外債及保險等）上架前之書面審查文件，以確保執行業務及內部作業程序符合法令規範。



確認各項管理規章均適時更新，使各項營運活動符合法令規定

- 每月追蹤修改項目：協助總行各業管單位檢視配合法令更新、異動及程序調整，修正相關內部規範，並列入法令遵循追蹤項目，每月確認各追蹤項目之修改進度，以適時更新相關規章、手冊及業務表單等符合規範，達到有效之內部控制。
- 每年定期檢視內部規範：訂定適法性控管機制，督導總行業管單位指定專人每年全面檢視所屬單位權責之規章、業務手冊及通知是否應修正或廢止，且每次檢視期間原則不得逾一年。
- 法令遵循實地查核：為加強各單位對法令遵循認知度及強度，每半年辦理一次法令遵循實地查核，主要針對各單位之法令宣導作業、個人資料保護措施、法令遵循自行評估檢核及金融友善服務項目等加以檢視，以確保各單位落實法令遵循制度並對執行成效加以考核。

審核新種業務之合法性

各單位規劃推出各項新商品、服務及新種業務前，且涉及「金融機構辦理電子銀行業務安全控管作業基準」所定義之電子銀行相關業務，應填寫相關法令遵循評估表，敘明業務規劃之依據及判斷交易類別與風險等級，並由資安、風險管理與法令遵循等部門協助審閱及出具相關意見，以確認相關作業符合法令規定；另於各單位推出各項新商品、服務及申請開辦新種業務，或對既有商品、服務之商品結構、風險程度等因素變動，可能導致不同法令遵循風險時，要求其依相關自評表檢視後，送法令遵循部依內部控制程序審議，並由總機構法令遵循主管簽署符合法令及內部規範，始得開辦。

法令遵循自行評估檢核作業

督導各單位每半年辦理一次法令遵循自行評估作業，由總行業管單位依照適法性及查核意見修訂法令遵循自評檢核表以抽樣、筆試或其他適當方式執行檢核作業，以確保各項業務營運遵守法令及內部程序。



法令遵循績效考核

督導各單位依規定辦理法令遵循自評作業，並針對法令遵循執行成效加以考核，評核項目包含法令遵循自評作業、教育訓練參訓情形、法令更新及傳達、內外稽查核缺失及其他違反外規事項等，經簽報總經理後，納入單位績效考評。

督導各單位落實相關內部控制制度之導入、建置與實施

對於主管機關及稽核部所查違反外部法規或法令遵循重大缺失或弊端，適時以「法令遵循檢討報告」通知相關單位檢討發生原因並擬具改善措施，法令遵循部應對處理情形及檢討內容進行缺失原因分析，以評估相關現行制度及控管流程是否有效，亦得洽請稽核部進行專案檢查或報請總經理召開人事評議委員會予以懲處。針對法令遵循重大缺失或弊端之原因分析、追蹤情形及具體改善建議，應彙整於半年度法令遵循執行報告，簽報總經理後提報審計委員會及董事會，以利董事會積極督促有關單位檢討法令遵循制度之妥適性。

對各單位人員施以適當合宜之法規訓練

規劃法令遵循主管在職教育訓練課程，適時辦理適當合宜之法規訓練事宜，針對外部法令更新、異動及法令遵循相關事項與風險等議題進行宣導，另藉由課後測驗以強化法遵意識及教育訓練成效。



日期	課程內容	時數	參訓人數
2024.02.06 ~ 2024.03.21	<ul style="list-style-type: none"> 銀行公會影音課程 (傳承工具面面觀、一次搞懂永續金融) 可疑交易調查及實務分享 客戶盡職審查相關作業與注意事項 會計師年度查核宣導 	3hrs	68
2024.05.20	<ul style="list-style-type: none"> 資訊安全相關法規與本行內部規範 個人資料保護 (電子檔案) 社交工程與惡意程式防護實務 物聯網安全 	2hrs	55
2024.06.06	<ul style="list-style-type: none"> 授信利害關係人作業、授信核定利率注意事項及大陸授信宣導 個人資料保護宣導 作業風險缺失 房貸壽險及開辦新種業務或金融商品之重要相關法令宣導 營業秘密 	2hrs	41
2024.09.25	<ul style="list-style-type: none"> 公平待客原則 金融消費者保護法 金融消費爭議處理-銀行業(案例分析) 公平對待高齡客戶(高齡金融消費爭議研討) 金融友善服務準則(CRPD、身心障礙案例研討) 	3hrs	121
2024.11.26	<ul style="list-style-type: none"> 資訊安全概論 社交工程與近期資安威脅事件 物聯網設備資安防護意識宣導 個人電腦使用作業 個人資料保護(電子檔案) 	2hrs	51
2024.12.05	<ul style="list-style-type: none"> 法令研習-銀行從業人員對司法偵查保密作為認知 授信以外利害關係人交易 法令遵循事項宣導、作業風險、稽核缺失宣導及裁罰案例 金融消費者保護法(含客訴) 智慧財產(含營業秘密)宣導 	3hrs	41

永續發展相關具體措施

依據董事會督導訂定之「公司治理實務守則」，本行致力於建立良好之公司治理制度，以促進業務之健全發展，並持續完善組織內部之法令遵循制度，以確保營運活動合法且有效運作，另透過董事會督導建立永續發展之治理架構，積極推動及落實永續計畫與目標，相關具體措施如下：

訂定在職教育訓練計畫

依據本行董事會督導訂定之「法令遵循制度實施辦法」，法令遵循主管在職教育訓練若為自行舉辦之訓練方式，應提報董事會通過，並留存相關人員上課紀錄備查。本行於2023年12月經董事會通過2024年法令遵循主管在職教育訓練計畫，透過自行舉辦實體或視訊會議，傳達外部法規與內部程序之異動情形，並宣導金融消費者保護、公平待客、個人資料保護、房貸壽險、智慧財產(含營業秘密)、大陸授信及開辦新種業務或金融商品等相關重要法令，藉以強化法令遵循主管相關專業知識。2024年度已依計畫辦理教育訓練，另2025年法令遵循主管在職教育訓練計畫已提報2024年12月董事會通過。

▲ 2024年法令遵循主管在職教育訓練課程明細

深化永續治理架構

為強化永續治理相關運作機制及監督功能，本行於2024年6月參酌證交所及櫃買中心共同訂定之「OO 股份有限公司永續發展委員會組織規程」參考範例，修訂董事會層級之「永續發展委員會組織規程」，主要修改內容包括調整永續發展委員會職掌事項、議事運作程序、議事錄記載事項及行使職權之資源等內容，並明訂應將「永續發展委員會組織規程」公告於官網專區及公開資訊觀測站。

推動智慧財產管理制度

本行於2024年6月經董事會通過增訂「智慧財產管理政策」，建立智慧財產管理制度，明訂相關權利之取得、管理、歸屬、維護、保密及宣導等規範。另為強化營業秘密保護及管理機制，於同年7月增訂「營業秘密盤點及保護要點」，並建立「營業秘密盤點清冊」，針對機密資料之保存、存取 / 接觸、遞送及銷毀程序訂定分級管理制度，亦辦理相關教育訓練宣導，提升行員對智慧財產及營業秘密保護相關意識。

強化永續資訊之管理

為提升資訊透明度及增進利害關係人之信任度，本行於2024年12月參酌金融監督管理委員會「公開發行公司內部控制制度有效性判斷項目」，增訂董事會層級之「永續資訊管理辦法」，明確規範永續資訊管理組織架構、資料與資訊之蒐集覆核程序，及永續資訊揭露之呈報機制等，並建立永續資訊管理內部控制制度，以確保永續資訊之完整性、正確性與可靠性。另增訂「防漂綠作業要點」，確保本行永續相關金融產品、服務及聲明之真實性、透明性，防止漂綠行為。

通過或取得相關證書或證照

截至：2024年12月31日

項目	人數
法令遵循人員職前研習班	92



六、內部控制及稽核制度

內部控制制度

董事會已督導訂定本行規章「內部控制制度準則」，規章第二條及第三條已明訂內部控制目的、目標、董事與董事會職責。為有效強化內部控制制度，董事會及高階管理階層積極協助及指導內部控制三道防線（自行查核制度、法令遵循制度與風險管理機制及內部稽核制度）之建立，清楚界定各道防線之角色功能及權責，並對其有效性負最終之責任，有關內部控制三道防線架構，董事會已督導訂定於本行規章「組織管理規程」第四章。

內部稽核制度

為協助董事會及管理階層查核及評估內部控制制度是否有效運作，並適時提供改進建議，以合理確保內部控制制度得以持續有效實施及作為檢討修正內部控制制度之依據，已設立隸屬董事會之內部稽核單位，以獨立超然之精神，執行稽核業務，並至少每半年向董事會及審計委員會報告稽核業務。已建立總稽核制，綜理稽核業務；配置適任及適當人數之專任內部稽核人員，以超然獨立、客觀公正之立場，執行其職務。有關隸屬董事會之內部稽核單位及建立總稽核制及稽核部配置人力及職掌事務，董事會已督導訂定於本行規章「組織管理規程」。

執行成效

擬定年度稽核計畫及執行查核事項

擬定年度稽核計畫實施前已提報審計委員會及董事會審議，並已依計畫辦理內部稽核及主管機關要求辦理特定事項查核。

董事會及審計委員會督導、溝通及建議

- 總稽核於每次董事會列席報告內外部查核、自行查核等相關查核事項缺失及改善情形，董事於會中提出問題或改善建議。
- 本行董事長及審計委員會召集人與稽核單位定期召開溝通座談會，並做成會議紀錄提報董事會。
- 對於金融檢查機關、會計師、內部稽核單位與內部單位自行查核所提列檢查意見或查核缺失，及內部控制制度聲明書所列應加強辦理改善事項等，持續追蹤覆查，並將追蹤考核改善情形揭露於內部稽核報告，以書面提報董事會及交付審計委員會，列為對各單位績效考核之重要項目。



執行成效

發揮內部控制
三道防線功能

- 定期彙整內外部稽核、自行查核等缺失態樣提供第二道防線檢視及研擬改善措施。
- 彙總分類缺失態樣定期通知各單位並公告於本行內網，提供加強宣導及敦促遵循。
- 擬具興利與防弊之建議：如發現有因法令變動、組織調整或其他實際執行與書面制度有差異、內控未完妥事項等應興應革等情事，採敏捷式呈報機制，透過簽呈、電子郵件或口頭方式與各單位溝通，適時請權責單位調整作業現況或程序、研擬監控機制、簽報董事會修訂內部控制制度或簽擬妥為查處。

教育訓練及
查核技能提升

參加內外部教育訓練，另每年訂定訓練計劃舉辦「內部稽核與自行查核缺失宣導班」，針對不同職務及業務特性持續訓練，並要求參訓人員擔任種子講師，對所屬單位全體同仁辦理宣導。

裁罰案件

- 2024年度無遭金管會及中央銀行裁罰或處分案件。
- 稽核部辦理2024年度查核，未發現及提列有因違反金融法規之行為而造成損失的金額。

通過或取得相關證書或證照

截至：2024年12月31日

項目	人數
銀行內部控制與內部稽核測驗	339
企業內部控制基本能力測驗	53
CIA國際內部稽核師	1
CISA國際電腦稽核師	2*

*註：截至2024年底，共有1名稽核人員取得ISACA國際電腦稽核師 (CISA) 專業證照資格認證。



七、資訊安全與保護

資訊安全政策

本行依法令之規定，制定「資訊安全政策」之內部規範，其目標係為強化資訊安全管理，保護本行資訊資產，免於遭受內部或外部以及來自人為、蓄意或意外之破壞，亦能提供完整、未中斷之資訊系統運作；於事故發生時，作迅速必要之應變處置後，能在最短時間內回復正常運作，以降低該事故可能帶來之損害。實施範圍包含：資訊系統實體及環境管理之資產管理、系統存取控制、網路管理與安全、系統安全開發及維護、定期盤點與資訊安全相關法規規定、資安事件及異常狀況處理、員工資訊安全教育訓練等。為有效推行資訊安全工作，設置「資訊安全推行小組」，由總經理擔任召集人，成員由總行各部門單位主管擔任，統籌全行資訊安全政策及資源調度等事項。本行所有人須接受資訊安全權責單位所辦理的資訊安全教育訓練及宣導，已確實了解資訊安全宣導事項，以建立全體員工資訊安全之認知，藉以提升全體員工資訊安全水準。

本行指派副總經理兼任資訊安全長，綜理資訊安全政策推動及資源調度事務，並設置資訊安全專責單位及主管，並配置適當人力資源及設備，負責資訊安全治理與規劃資訊安全防護及執行，並每半年定期召開資訊安全推行會議，統籌資訊安全政策及資源調度等事項之協調與研議、訂定資訊安全相關規範、督導推行各項資訊安全政策，並定期檢討評估各項資訊安全政策及政策之推行成果。資訊安全整體執行情形，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」，由資訊安全專責單位負責規劃、監控及執行資訊安全管理作業，每年將前一年度資訊安全整體執行情形，依規定辦理內部控制制度聲明書之出具、揭露及公告申報，並由資訊安全長聯名出具，並呈報董事會，以貫徹董事會監理強化公司治理，保障客戶權益。

強化資訊安全監理

為強化本行資訊安全監理，型塑重視資安的組織文化，增進經營階層對資安的監督職能，增納專業人員協助董事會對資安情勢掌握並實質將資安風險納入經營決策考量，訂定「資安諮詢小組設置辦法」之內部規範，並特設置資安諮詢小組，成員由外部資安相關專業人士擔任組員、本行資安長及資安專責單位主管擔任幹事，其任務為提供常董會、董事會有關資安情勢掌握、資安風險諮詢、資訊安全管理制度建議、資訊安全營運建議等事項，2024年資安諮詢小組亦出席常董會、董事會，進行報告並備詢。

資訊安全管理系統

本行於2023年開始導入資訊安全管理系統ISO27001：2022 國際標準，在過程中相關人員投入大量時間，就資訊安全管理系統ISO27001：2022國際標準與公司內部相關資訊安全制度與規範進行整合於調整，已於2024年2月7日取得外部驗證。本行持續依據資訊安全管理系統 ISO27001：2022國際標準之要求事項，建立、實作、維持及持續改善組織資訊安全管理系統，每年定期檢視「資訊安全管理要點」及「ISMS 控制措施」之內部規範，持續作為推動資訊安全管理系統 ISMS制度及管理架構之依據，並確保資訊安全管理系統之有效性。也每年定期執行「資產清冊暨風險評鑑報告及處理表」作業，以在資訊安全管理系統ISMS管理架構下有效進行風險管理，並於2025年1月9日由外部稽核單位進行第一次定期複核且通過，以持續維持證書有效性。



資訊安全防護及監控機制

為及早發現網路異常行為，即時掌握資安風險，本行建置資安監控機制，並加入F-ISAC聯防，透過金融資安監控協同體系，以有效監控整體資安風險，且本行已有完備資安基礎環境，再參加金融資安聯防體系，更能推升資安管理能量。此外，本行建立異地備援系統及儲存於異地場所，以因應特殊或緊急事件或災害發生時，仍保有顧客完整之資料。於2024年12月24日訂定「資訊作業韌性管理要點」及重新審視及修訂相關之內部規範，並每年針對核心主機擬訂不同演練情境計畫，實施異地備援演練並檢討過程，以進行營運持續運作驗證、降低作業風險、提高客戶服務等級。本行亦採取嚴格措施保護顧客資料，且遵照政府相關法令及資訊管理原則，設置嚴密之防火牆及防毒系統以防止不法侵入及惡意程式之破壞；資料之傳輸，除以安全加密的方式加以保護外，並依相關資料檔案管理措施保護資料安全。本行每年委由合格實驗室完成APP之全面安全檢測，並取得檢測合格證明，以避免使用者資料外洩或財務損失之風險。在演練分散式阻斷服務攻擊（DDoS）監控事故應變機制上，除了每年定期進行程序演練（2024年度執行一次），也會不定期參與F-ISAC舉辦全國金融機構DDoS攻防演練，包含瞬間大量與間歇性持續攻擊方式，測試電子交易網站之可用性與防護能力，也與網路服務供應商訂有清洗網路流量等因應措施，以提升本行資訊服務穩定性及安全性。

瑞興銀行 資訊安全管理系統
ISO/IEC 27001:2022 驗證 授證儀式



資訊安全規劃建置案

鑑於資訊發展快速，病毒駭客漫延全球，同業間資安事件頻傳，為確保顧客交易安全，年度持續完成多項資安規劃建置案，包括：

- 防火牆記錄蒐集設備因即將終止支援，購置新型防火牆記錄蒐集設備，持續提升本行資安防護有效性。
- 持續簽訂資安事件管理平台儲存設備之維護合約，以維持資安事件管理平台可用性。
- 2023年開始導入 ISO 27001資訊安全管理系統標準，除已通過驗證公司之稽核審查，並被推薦發證，於2024年2月7日取得 ISO 27001:2022證書，並於2025年1月9日由外部稽核單位進行第一次定期複核且通過，以持續維持證書有效性。

資訊安全人才培訓

為強化資安人才能力建構，本行持續培訓符合實務需要的資安人才，於2024度投入資安經費（包括軟硬體授權費用NT\$4,036,700、人員訓練費用NT\$45,027）占全部資訊預算費用NT\$63,361,773之比率為6.44%，同時亦鼓勵本行資安人員取得國際或專業訓練機構核發之資安證照（書），截至2024年底，本行人員已取得六張國際資安證照，證照名稱、種類、發證機構詳如下表：

截至：2024年12月31日

證照名稱	發證機構	種類	張數
Certified Information Systems Auditor (CISA)	ISACA	管理類	2
Certified Information Security Manager (CISM)	ISACA	管理類	1
CompTIA Security+	CompTIA	技術類	1
ISO/IEC 27001 : 2022 Information Security Management System (ISMS) Auditor/ Lead Auditor	TCIC	管理類	1
ISO/IEC 27701:2019 Privacy Information Management System Lead Auditor	SGS	管理類	1

個人資料保護政策與管理制度

為善盡個人資料保護管理責任，本行設置「個人資料保護管理執行小組」負責審議個人資料保護之相關執行事項，並依據「個人資料保護法」、「個人資料保護法施行細則」、「金融監督管理委員會指定非公務機關個人資料檔案安全維護辦法」及「金融機構作業委託他人處理內部作業制度及程序辦法」，訂定「個人資料保護管理辦法」、「個人資料文件保管作業程序」、「個人資料盤點及風險評估作業程序」等規章及「個人資料保護」手冊，就本行保有個人資料檔案之保管、調閱、運用、存取權限、傳遞及銷毀等建立相關保護措施，亦建立清冊與清查表，且每年至少辦理一次盤點更新，並針對個人資料風險評估結果建立相關機制，以落實個人資料之保護及管理。「個人資料保護管理執行小組」每年上下半年不定期召集會議，擬議個人資料保護政策、推展個人資料管理制度、評估及管理個人資料隱私風險、擬定個人資料保護意識提升及教育訓練計畫、評估個人資料管理制度基礎設施及個人資料管理制度適法性與合宜性之檢視、審議及評估等事項。

強化行員認知個人資料保護

本行於2024年舉辦個人資料保護法在職教育訓練共一小時，以加強個人資料保護作業規範宣導，課程內容包含個人資料保護法規、個人資料盤點與清查程序、個人資料保護作業與個人資料侵害案例宣導，訓練對象為各分行法遵主管與部室副主管，並由其擔任種子講師，對全行400多名行員進行個人資料保護課程內容宣導。

個資事故通報與應變措施

為因應個人資料事故發生時可能發生或潛在意外之事件及緊急狀況，達到降低事故之損失，本行針對事故發生時，訂有「個人資料侵害事故緊急應變計畫處理要點」，包含通報程序、書面通知當事人及補救措施等，並於事故發生後檢討發生原因及辦理改善計畫，以預防類似事故發生，亦藉由定期辦理事故緊急應變演練，提高本行個人資料事故之處理效率與應變能力。本行於2024年度未發生資訊安全及客戶個人資料外洩事件。

智慧財產管理政策

為健全公司治理架構及實踐永續發展目標，本行於2024年建立智慧財產管理制度，並增訂董事會層級之「智慧財產管理政策」，針對具有經濟或精神價值且受法律保障之商標權、專利權、著作權、營業秘密及其他類似資產或權利規範相關遵循事項，明訂於進行研發、創作、形成智慧財產時，應連結本行營運目標並確實遵守智慧財產相關法規，不得侵害他人智慧財產權，另規劃以適當方式對全體員工進行智慧財產及相關保密義務之宣導，以確保管理制度有效執行，提升全行整體智慧財產權觀念。

涉及外部智慧財產權管理，於授權第三人利用或使用本行智慧財產時，應視個案情形於契約中約定授權範圍、使用限制及相關罰則，以維護本行權益；如本行有利用或使用第三人智慧財產權之需要時，亦應取得權利人之授權。針對人員管理，行員應依規簽訂保密約定，並遵守本行「工作規則」、「員工行為要點」及「智慧財產管理政策」等有關保守機密之規定，若有違反智慧財產及本行機密之保密義務者，應負相關法律責任並賠償本行所受損害及損失。



營業秘密保護措施

為強化本行營業秘密管理機制，並依照「計劃、執行、檢查與行動」模式落實營業秘密之保護，參酌經濟部智慧財產局公告之相關宣導文件及本行「智慧財產權管理政策」，於2024年增訂「營業秘密盤點及保護要點」，說明如下：

定義「營業秘密」

凡方法、技術、製程、配方、程式、設計或其他可用於本行生產、銷售商品、提供服務或經營之資訊且符合下列要件者，均屬本行之營業秘密：

- 非一般涉及該類資訊之人所知者。
- 因其秘密性而具有實際或潛在之經濟價值者。
- 所有人已採取合理之保密措施者。

管理及保護措施-建立及維護清冊

各業管單位依據本行營業秘密之定義，清查盤點所需保密之資訊，建立及妥善保管「營業秘密盤點清冊」，並依業務狀況適時維護更新清冊。法令遵循部每年啟動定期盤點作業，製作及呈報年度執行情形。2024年本行首次建立「營業秘密盤點清冊」，盤查及確認各業管單位所屬營業秘密資訊之件數、保存形式與機密等級，並由法令遵循部彙整及呈報盤點結果。

管理及保護措施-合理保護措施

本行營業秘密資料形式包括但不限書面、電子檔案或電磁紀錄等，資料所有單位應將相關資訊標示機密等級，並依機密等級針對資料之保存、存取 / 接觸、遞送及銷毀程序做分級管理，愈高等級機密應採取愈高強度管理機制。

管理及保護措施-供應商及人員管理

本行與供應商簽約時，應簽訂保密協議，約定供應商未經本行同意或授權，不得洩漏機密資訊予第三人，且應有適當的保密管理措施。本行人員亦應依規簽訂保密約定，並遵守本行「工作規則」、「員工行為要點」及「智慧財產權管理政策」等有關保守本行機密之規定，且不得有侵害營業秘密之行為。

管理及保護措施-教育訓練

規劃以適當方式對員工進行智慧財產及相關保密義務之教育訓練或宣導，內容著重讓行員熟悉本行機密資訊的範圍、分級分類標準、使用權限、處罰規定等，以確保管理制度有效執行，提升全行對智慧財產權的觀念及營業秘密保護的認知。2024年分別於6月及12月辦理教育訓練，宣導智慧財產及營業秘密盤點作業。



伍、環境永續

- 一、氣候相關財務揭露
- 二、盡職授信
- 三、責任投資
- 四、綠色營運



一、氣候相關財務揭露

本行依據「本國銀行氣候風險財務揭露指引」引進氣候相關財務揭露框架，從治理、策略、風險管理與指標及目標四大氣候變遷管理面向，加深對本行氣候風險管理的理解，詳細請參閱瑞興銀行「氣候相關財務揭露TCFD報告書」。

治理

治理組織架構

<p>董事會</p>	<p>董事會</p> <ul style="list-style-type: none"> • 本行氣候風險管理之最高決策單位。 • 負責核定氣候風險管理政策，對確保建立及維持適當有效之氣候風險管理制度負有最終責任。
<p>高階管理階層</p>	<p>總經理</p> <ul style="list-style-type: none"> • 訂定氣候風險管理制度及監控指標，定期檢視其有效性及執行情形。 • 持續監控氣候風險之暴險狀況，檢視於不同氣候情境下之因應策略是否具有韌性。
<p>主要委員會</p>	<p>風險管理委員會</p> <ul style="list-style-type: none"> • 本行氣候風險管理之統籌單位。 • 負責監督及指導本行氣候風險管理執行情形，審議氣候風險管理相關提案。
<p>主要執行單位</p>	<p>風險管理部</p> <ul style="list-style-type: none"> • 建立本行氣候風險管理機制。 • 訂定本行氣候風險胃納及質化、量化指標。 • 辦理氣候風險情境分析。 • 每季呈報高碳排產業限額及氣候風險相關資訊，陳報董事會及風險管理委員會。 • 每年辦理氣候風險相關教育訓練。



策略

董事會對氣候風險管理機制之監督

本行氣候風險管理之最高決策單位，依據金融環境變動及本行營運及財務策略，核定全行氣候風險之風險胃納、策略，定期檢視本行氣候風險暴險情形，董事會及高階管理階層定期檢視氣候風險之指標與目標，將氣候風險因素納入現行風險管理機制，以及財務與經營策略，及監督氣候風險情境分析結果，確保建立及維持適當有效之氣候風險管理制度負有最終責任。

為協助董事會成員及高階主管瞭解本行因氣候風險變遷對本行的影響，及因應全球氣候變遷及強化氣候風險管理，以確保本行穩健經營與永續發展，每年編制氣候相關財務揭露（TCFD），且進行氣候風險情境分析，平時設置氣候風險管理制度及監控指標，定期檢視其有效性及執行情形，並於每季監控氣候風險之暴險狀況呈報董事會。

各執行部門與氣候風險之連結

本行各部門依據各業務情形，每年制定及檢視各部門氣候風險指標與目標，包含量化指標與質化指標，納入本行減碳目標及氣候風險限額控管（如投融资部位之高碳排產業限額控管等）考量，將氣候風險管理連結各部門之營運目標。

培養氣候風險相關專業能力

為因應氣候變遷趨勢發展辦理教育訓練，讓員工了解低碳轉型，順應永續發展潮流、善盡世界公民角色，於2024年針對本行董事、高階主管及員工安排氣候風險相關課程。經統計，2024年度本行同仁參加內、外部辦理之氣候相關教育訓練課程，受訓總人次905人，受訓總時數2,639小時。

重大性風險控管機制

重大性風險定義

係指因氣候變遷引發的人為或天然災害（如：地震、水災、火災、風災等），對本行產生之重大性風險。

重大性風險衡量

衡量重大性風險事件時，應就其原因、結果、發生頻率及影響程度進行之分析，歸納個別風險程度高低，以瞭解本行重大性暴險方向及風險概況。

重大性風險監控

本行為降低重大性風險應嚴謹的內部控制與外部查核，紀錄、評析及監控損失事件，據以研擬改善因應措施，並定期監控與偵測重大性風險以降低暴險程度。

重大性風險因應措施

重大氣候風險異常或特殊情況發生時，應立即通報治安或其他有關機關採取緊急補救措施，各單位依本行重大偶發緊急應變程序準則通報及辦理，且對事件發生對本行之影響，進行詳細之評估及研討相關之補救措施（如制訂營運不中斷計畫）；且為確保本行持續營運並提供客戶服務，亦制定本行災害應變暨緊急事故處理要點，配編緊急應變防災小組，循各單位災害緊急應變注意事項，平時定期執行防災實際演練（如舉辦異地備援演練），以期降低重大氣候風險事件對本行之衝擊程度。



氣候風險使命、策略與行動

面對全球氣候變遷，本行除兼顧營收成長，並對環境保護（E）、社會責任（S）及公司治理（G）等列為永續經營目標。為達2050年淨零排放之氣候使命，本行已於2022年開始揭露ESG相關資訊，並著手進行氣候風險評估與管理，逐年改善及降低碳排，並訂定環境氣候政策執行策略為「降低排放，淨零轉型，綠色成長」，逐年採取下列策略及行動達成本行2050年淨取零排放之氣候使命：

建構碳盤查
範疇一、二、三之機制

逐年降低本行碳排，取得外部碳
排確信或認證，已於2024年訂定
減碳目標

將投融资納入ESG考量，並採取投融资
議合措施，從上市公司開始 辦理議合，
逐漸擴及中小企業

發展綠色金融產品，就本行
現況配合推出相關產品

氣候相關風險與機會及財務影響

本行關注氣候變遷趨勢發展，除完善風險管理機制外，亦鑑別氣候相關機會，以發展相應的金融商品與服務，考量本行業務執行情形，產出下列氣候相關機會點及財務影響。

議題領域	機會因子	影響業務別	對應之風險因子	採取行動及財務影響	發生時間*
危老/都市更新或舊宅翻新	個人舊宅翻修或危老都更	<ul style="list-style-type: none"> 不動產抵押貸款 放款/房貸 	外部政策及法律、技術轉型、市場偏好改變、立即與長期性極端氣候事件	<ul style="list-style-type: none"> 積極參與都市更新或危老重建案之融資案，增加本行收益。 既有行舍未來進行都更或危老時，擬採節能建材、節能標章或綠建築標章，以降低能源消耗，進而降低營運成本及費用。 	短、中、長期
綠色貸款	電動車	策盟車貸	外部政策及法律、技術轉型、市場偏好改變	與策盟車商議合增加電動車承作量，進而提高業務規模及本行收益。	短、中、長期
智慧電網、儲能設備	智慧電網、儲能設備相關投融资	企業融資、股票及債券投資	外部政策及法律、技術轉型、市場偏好改變	蒐集相關資訊，找出適合之風險胃納。	中、長期
再生能源、綠色金融商品	ESG基金	境內、境外基金	外部政策及法律、技術轉型、市場偏好改變	增加ESG相關基金上架，除提高本行商譽及增加業務量，進而提高本行收益。	中、長期
無紙化電子交易	數位金融	電子銀行	外部政策及法律、技術轉型、市場偏好改變	持續優化電子銀行介面，提昇滲透率，降低交易紙張用量，進而降低營業費用。	短、中、長期

*註：發生時間表示推估在未來的短（1年內）、中（1-7）年、長（超過7年）期的時間內，可能發展的氣候相關金融產品或服務。

對本行客戶之議合及溝通

舉辦客戶永續相關議題研討會

為鼓勵客戶遵循聯合國永續發展目標 (SDGs)，推動對自然生態保育之計畫及作為，本行於2024年度舉辦「了解SDGs及我國永續政策-說明會」，主要議題為全球永續發展的重大挑戰、企業永續轉型的商業意涵、企業永續轉型行動等，鼓勵本行客戶積極面對氣候轉型風險及自然生態保育，及早準備與調整客戶營運方向，本次說明會客戶參與人數計24名。

授信客戶若涉及環境汙染裁罰案例之改善鼓勵機制

本行授信政策已訂定為鼓勵引導企業資金投入控制溫室氣體排放、減少碳排放、防範氣候變遷、汙染處理等環境永續、社會責任發展及良好公司治理改善計畫等相關機制，如授信個案符合前述永續發展相關議合者，得納入放款定價減項考量。

本行於徵信業務手冊之徵信資料之蒐集及調查，訂定如下：

- 營業單位辦理企業授信之徵信調查時，應至與綠色、ESG或永續議題有關之中央或地方主管機關（如：環境部列管汙染源資料（含裁處資訊）查詢系統），查詢企業授信戶近三年是否有因環境保護等因素經裁處或裁判之紀錄，並將查得之紀錄記錄於初審意見及擬辦授信條件內，將檢視結果列入授信條件考量。
- 營業單位對於高汙染或因環境汙染受裁罰之授信戶，得洽請授信戶提出改善計畫後，並將改善計畫之內容納入受理借款（融資、保證）等業務考量，若未能提出具體改善計畫或措施之企業授信戶，應列為不符合綠色、ESG、永續授信之承作對象。

對客戶落實盡職調查

本行針對企業客戶於徵信業務手冊之徵信資料之蒐集及調查，訂定辦理授信案件時，應將氣候變遷、企業淨零或ESG永續發展納入評估及調查，營業單位藉由受理企業戶辦理融資（保證）等業務時，得輔導企業授信戶盤查其用電或溫室氣體排放情形，以及在減碳過程中之限制、困難及因應方案（包括技術、資金需求等），納入企業授信盡職調查之範圍。



進行低碳轉型

實行碳管理

每年進行溫室氣體盤查，輔助本行進行碳管理之評估工作，範疇一及範疇二已進行外部查證，並已制定溫室氣體排放逐年減量目標，日常營運亦逐步汰換耗能設備、採購節能設備及各部門用紙量管理等碳管理措施，以利達成碳減量的目標。

推動「十二項關鍵戰略」產業

本行執行高碳排產業的投融資部位控管，定期呈報風險管理委員會及董事會，且訂定逐年增加「十二項關鍵戰略」產業之永續相關投融資部位，將工作進度定期呈報永續委員會。

推動危老/都市更新或舊宅翻新

將推動危老/都市更新或舊宅翻新列入氣候風險相關指標及目標，並提供貸款給爭取節能減碳的綠建築案件，且積極參與都市更新或危老重建案之融資案。

結合銀行核心業務，推展綠色投融資及綠色消費金融商品

2024年底，綠色融資部位餘額為74,641仟元；綠色與永續債券投資部位為626,283仟元，並將持續投資相關標的。針對綠色消費金融商品，本行持續推廣ESG相關之基金，2024年共上架32檔ESG相關基金。

氣候策略韌性

本行落實氣候風險管理機制，且定期檢視氣候風險的指標與目標，並推動低碳轉型、員工氣候風險教育訓練、對本行客戶之議合及溝通等氣候策略韌性，其中氣候相關風險與機會，亦推動危老/都市更新或舊宅翻新貸款方案、增加綠色及永續的投融資部位、進行高碳排產業投融資部位限額控管及制定重大性氣候風險因應措施（如配編緊急應變防災小組，循各單位災害緊急應變注意事項，平時定期執行防災實際演練，以期降低重大氣候風險事件對本行之衝擊程度），且持續觀察氣候風險情境分析結果，除預期損失佔淨值比屬可預測範圍外，亦將每年情境分析結果納入氣候風險控管之考量。現階段本行對投融資部位之氣候風險管理，持續因應環境變化及適時動態調整，為具備保守嚴謹及韌性之策略。

風險管理

整體風險管理制度整合

本行經董事會通過制定「氣候風險管理政策」，遵循主管機關政策規範，逐步將氣候風險因素納入現行風險管理機制，包括辨識、衡量、監督與控制氣候風險，並將氣候風險相關議題循序漸進融入業務、策略及財務規劃中，且針對不同氣候變遷之情境分析，據以衡量實體風險及轉型風險，根據衡量結果制定具體執行及管考計畫。



本行風險管理三道防線

本行已建立風險管理三道防線，並明確劃分之權責範圍，確保三道防線各司其職，三道防線之主要管理職責如下：

1

營業單位

- 辨識業務氣候風險
- 評估業務氣候風險
- 管理業務所產生之氣候風險

2

風管法遵

- 有效監控第一道防線對於氣候風險管理之執行
- 確保各單位作業均遵守法令規範

3

稽核

- 評估第一道及第二道防線進行氣候風險監控之有效性

實體風險

因應氣候變遷所帶來之影響，分為立即性或長期性，立即性以單一事件為主，如乾旱、洪水、野火等極端天氣事件；長期性係指氣候模式的長期變化，如海平面上升、長期熱浪等情形。

水災為我國常見的實體風險，參酌本國銀行情境分析實體風險擔保品價值減損對照表進行本行授信不動產擔保品及自身營運據點評估水災之實體風險並每月監控高風險地區暴險金額。

風險因子	暴險類型	傳導至既有風險
水災	不動產擔保品	信用風險-預期信用損失
	自身營運	作業風險-資產損害

▲ 水災傳導至既有風險之影響

基準日：2024年12月31日；單位：新台幣仟元

本行不動產擔保品		
風險分級*	暴險金額	總放款占比
高風險地區	5,129,548	8.86%
低風險地區	43,357,689	74.89%

*註：參酌本國銀行情境分析實體風險擔保品價值減損對照表，第1、2級為低風險地區，第3、4、5級為高風險地區。



自身營運據點及本行不動產投資

基準日：2024年12月31日

自身營運據點及本行不動產投資	
風險分級*	據點數*
高風險地區	1
低風險地區	22

*註：參酌本國銀行情境分析實體風險擔保品價值減損對照表，第1、2級為低風險地區，第3、4、5級為高風險地區。

*註：本行自身營運據點計有22家；本行不動產投資共1處。

基準日：2024年12月31日；單位：新台幣仟元

本行不動產擔保品風險分布		
暴險分級*	暴險金額	總放款占比
高度氣候風險	2,835,615	4.90%
中度氣候風險	20,853,485	36.02%
低度氣候風險	24,798,138	42.83%

*註：高度氣候風險為歸戶後放款餘額達新台幣伍千萬（含）且不動產擔保品位於高風險地區；中度氣候風險為歸戶後放款餘額達新台幣伍千萬（含）且不動產擔保品位於低風險地區或歸戶後放款餘額未達新台幣伍千萬且不動產擔保品位於高風險地區；低度氣候風險為歸戶後放款餘額未達新台幣伍千萬且不動產擔保品位於低風險地區。

轉型風險

因應全球減碳目標，各產業必須進行快速且深入的轉型，得依據不同的影響因子，再細分為「法規與政策風險」、「技術風險」、「消費者偏好/市場供需失衡風險」，以及「聲譽風險」。

淨零排放漸成為全球共識下，高碳排產業將成為法規與政策之主要管制對象，本行參酌國內外相關資訊訂定本行高碳排產業清單，石化業、採礦業、水泥業、鋼鐵冶煉業、燃煤發電業、電力供應業、運輸業（海洋/航空/陸地運輸業）為本行高碳排產業，高碳排產業授信及投資限額比率分別為10%及40%並每月監控高碳排產業限額比率。

風險因子	暴險類型	傳導至既有風險
法規與政策風險	企業戶授信	信用風險-預期信用損失
	有價證券投資	信用風險-預期信用損失 市場風險-評價損失

▲法規與政策風險傳導至既有風險之影響

基準日：2024年12月31日；單位：新台幣仟元

本行投融资高碳排產業		
風險分級*	暴險金額	占比
高碳排產業	2,215,174	2.88%
非高碳排產業	74,599,635	97.12%



基準日：2024年12月31日；單位：新台幣仟元

本行高碳排產業投資部位

高碳排產業	暴險金額	總投資占比
石化業	550,348	2.96%
採礦業	-	0.0%
水泥業	500,067	2.69%
鋼鐵冶煉業	358,353	1.93%
燃煤發電業	603,475	3.24%
電力供應業	-	0.0%
運輸業 (海洋/航空/陸地運輸業)	96,000	0.52%

基準日：2024年12月31日；單位：新台幣仟元

本行高碳排產業授信部位

高碳排產業	暴險金額	總放款占比
石化業	22,801	0.039%
採礦業	-	0.0%
水泥業	80,000	0.137%
鋼鐵冶煉業	270	0.0004%
燃煤發電業	3,730	0.0065%
電力供應業	-	0.0%
運輸業 (海洋/航空/陸地運輸業)	130	0.0002%

▼高碳排產業風險矩陣



註：高度氣候風險為放款餘額歸戶後達新台幣伍仟萬(含)且投資餘額達新台幣壹億元(含)；中度氣候風險為放款餘額歸戶後達伍仟萬(含)且投資餘額未達新台幣壹億元或放款餘額歸戶後未達五仟萬且投資餘額達新台幣壹億元(含)；低度氣候風險為放款餘額歸戶後未達伍仟萬且投資餘額未達新台幣壹億元。

授信集中度產業分析

本行具高授信集中度(8%以上)產業為「不動產業」，其實體風險(旱災、淹水)授信暴險為127.32億，占總授信餘額比率為21.86%。

暴險 127.32 億

占比 21.86%

「不動產業」之實體風險、轉型風險評估與揭露如下：

- 實體風險：「不動產業」為本行具高授信集中度產業，該產業授信部位面臨此實體風險在各情境時點下，以風險等級2授信暴險為78.10億（風險等級2為受實體風險影響較低之等級），占61.34%為最多，詳細分布情形如下表。
- 轉型風險：本行轉型風險針對高碳排產業做控管，「不動產業」非屬本行高碳排產業。

基準日：2024年12月31日；單位：新台幣仟元

不動產業之實體風險分布情形

風險等級	暴險金額	占比
1	2,365,507	18.58%
2	7,809,597	61.34%
3	381,080	2.99%
4	1,584,844	12.45%
5	590,952	4.64%
總計	12,731,980	100.00%

註：參酌本國銀行情境分析實體風險擔保品價值減損對照表，第1、2級為低風險地區，第3、4、5級為高風險地區。

情境分析

本行情境分析說明

本行依據「本國銀行辦理氣候變遷情境分析作業規畫」之公版情境分析模型，辦理氣候變遷情境分析，後續依「本國銀行氣候風險財務揭露指引」進行本行情境分析結果揭露，以2024年12月31日為基準，分析實體風險及轉型風險對本行投融資業務銀行簿部位的衝擊。

長、短期情境相關分析結果，因情境分析之方法論有其假設、相關參數設定為不同風險情境下推估之數值，長期情境所評估期間較為久遠，因此各情境所估算出之預期損失情形有其不確定性，並非未來實際發生之影響，分析結果之使用及解讀上應注意情境分析之限制性；因長、短期情境之方法論不同，分析結果不宜逕予比較。

氣候壓力情境設定

設定長期情境及短期情境以兩種不同時間尺度之壓力情境以進行後續之氣候情境分析。各項壓力情境之描述分別如下：

※ 長期情境

有序淨零情境

對應NGFS之「Net Zero 2050」情境以及IPCC之「SSP1-1.9」情境，本情境用以評估全球循序漸進以達到2050年淨零排放之路徑下，對於本行之潛在風險。

無序轉型情境

對應NGFS之「Delay Transition」情境以及IPCC之「SSP1-2.6」情境，本情境用以評估延遲開始進行轉型但仍須達到全球世紀末升溫於2°C以內之目標下，對於本行之潛在風險。

消極轉型情境

對應NGFS之「Fragmented World」情境以及IPCC之「SSP2-4.5」情境，本情境用以評估延遲開始且無法達成減碳目標而帶來較嚴重的暖化情況下，對於本行之潛在風險。



※ 短期情境

實體風險情境

主要評估假設未來氣候變遷增溫2°C的情況下，增強的莫拉克颱風事件發生在現在(未來一年內)，並評估潛在損失。

轉型風險情境

主要依據現況產業別之排放強度以及我國未來預計實施之可能碳費價格水準，評估一年內所造成之衝擊。

信用風險預期損失

單位：新台幣百萬元

資產部位	短期-實體風險情境	轉型風險情境	綜合損失情境
授信	66	61	66
銀行簿投資部位	88	88	88
合計	154	149	154

▲短期情境

單位：新台幣百萬元

資產部位	基準情境	有序淨零		無序轉型		消極轉型	
		2030	2050	2030	2050	2030	2050
授信	49	69	82	108	97	92	137
銀行簿投資部位	69	79	91	105	100	94	117
合計	118	148	173	213	197	186	254

▲長期情境

各情境下信用風險預期損失占淨值及基準年度稅前損益之比率

資產類別	比率	短期-實體風險情境	轉型風險情境	綜合損失情境
授信	預期損失占基準年度稅前損益	23.57%	21.79%	23.57%
	預期損失占淨值	1.11%	1.03%	1.11%
銀行簿投資部位	預期損失占基準年度稅前損益	31.43%	31.43%	31.43%
	預期損失占淨值	1.48%	1.48%	1.48%
合計	預期損失占基準年度稅前損益	55.00%	53.21%	55.00%
	預期損失占淨值	2.59%	2.51%	2.59%

▲短期情境



資產類別	比率	基準情境	有序淨零		無序轉型		消極轉型	
			2030	2050	2030	2050	2030	2050
授信	預期損失占基準年度稅前損益	17.50%	24.64%	29.29%	38.57%	34.64%	32.86%	48.93%
	預期損失占淨值	0.83%	1.16%	1.38%	1.82%	1.63%	1.55%	2.31%
銀行簿投資部位	預期損失占基準年度稅前損益	24.64%	28.21%	32.50%	37.50%	35.71%	33.57%	41.78%
	預期損失占淨值	1.16%	1.33%	1.53%	1.77%	1.68%	1.58%	1.97%
合計	預期損失占基準年度稅前損益	42.14%	52.86%	61.78%	76.07%	76.07%	66.43%	90.71%
	預期損失占淨值	1.99%	2.49%	2.91%	3.59%	3.32%	3.13%	4.28%

註：2024年12月31日淨值為新台幣5,936百萬元，稅前損益新台幣280百萬元。

▲長期情境

情境分析結果說明

本行依據情境分析模型，關注的氣候風險因子「徵收碳價轉型風險、企業營運地點實體風險、企業不動產擔保品實體風險、個人房貸實體風險」，運用風險鏈結因子（營授比及十足擔保比），評估時鎖定其中一因子，進而評估另一因子變動於各情境分析的影響。

本行依據2024年12月底信用風險資料庫資料，產出個人及法人的授信暴險部位之風險分級，個人授信部位依地區別分析，約90%放款餘額落於第1類風險等級，法人授信部位依地區別分析，約93%放款餘額落於第1類風險等級，及依產業別分析（排放強度），約94%放款餘額落於第1類風險等級，因本行之授信結構穩定，授信戶多為中小企業，故風險等級與上年度授信餘額佔比僅小幅變動。各情境下信用風險預期損失占淨值比率，以2024年12月底為基準，加壓後授信部位比率區間落於1.03%至2.31%，加壓後銀行簿投資部位比率區間落於1.33%至1.97%。



指標及目標

溫室氣體排放量盤查

單位：公噸CO₂e

本行配合政府2050淨零排放政策，積極降低自身營運面溫室氣體排放，推動全行節能減碳運動，定期進行節能減碳宣導及電力耗用盤查，分析及檢討耗能原因，逐步汰換舊型燈具及空調等效率不佳設備。本行範疇一、二減碳目標參酌科學基礎減量目標倡議 (SBTi) 並考量自身營運規模制定而成，溫室氣體排放量以2023年為基準年，減碳目標2024年較2023年減少3%，2024年至2030年每年減少2%，至2030年完成較2023年減少15%之目標。

範疇一、二之溫室氣體排放量盤查相關係數參酌「環境部國家溫室氣體登錄平台公告之溫室氣體排放係數」；範疇三投融資部位參酌「碳會計金融合作夥伴關係 (PCAF)」之溫室氣體核算方法學，相關碳係數資料來源引用「台灣經濟新報資料庫 (TEJ)」，範疇一及二已由英國標準協會 (BSI) 完成第三方查證，範疇三尚未經會計師確信或第三方查證。

溫室氣體排放量	2023年底	2024年底
範疇一 (本行直接排放)	43.2556	42.7093
範疇二 (本行間接排放)	975.7054	952.3871
範疇三 (本行投融資部位)*	104,878	112,430

*註：2023年底之範疇三範圍為台幣股權及台幣公司債投資 (國營事業及上市櫃可取得之公開碳排放資訊)、房屋貸款、機動車貸款及商業貸款 (僅盤查上市櫃公司可取得之公開碳排放資訊)；2024年底之範疇三範圍包含上市櫃及未上市櫃股權投資、公司債投資、主權債務、商業貸款、商業不動產融資、房屋貸款及機動車貸款。

▲本行範疇一、二、三溫室氣體排放量

氣候風險之評估指標及管理目標

本行為呼應聯合國永續發展目標 (SDGs)，善盡企業社會責任與ESG永續發展，訂定「當責」、「關懷」、「賦能」三項ESG永續發展策略。為落實執行永續發展目標及策略，本行於「永續發展執行小組」下設立五個工作分組，分別為：客戶權益及社會共融小組、人權人力及員工關懷小組、公司治理小組、永續金融小組及永續環境小組，負責永續發展各項策略制度或具體推動計畫之提出及執行，以下列出氣候風險之評估指標及管理目標。

指標：強化不動產擔保管理

短期	中期 (2030年)	長期 (2050年)	策略
<ul style="list-style-type: none"> 於授信契約書明訂擔保品被查封、滅失、價值減少或不敷擔保債權之加速條款。 	<ul style="list-style-type: none"> 執行不動產擔保品評價時，將坐落於氣候風險致災之潛勢區域(風、水、震等天然災害)納入考量。以掌握氣候變遷因素對不動產擔保品價值產生之風險。 定期評估及監控氣候變遷可能造成的不動產價值減損風險，持續進行情境分析。 將氣候風險導入徵授信作業流程，採行差異化風險管理。 	-	當責

指標：加強監控高氣候風險及審核程序

短期	中期 (2030年)	長期 (2050年)	策略
<ul style="list-style-type: none"> 針對不動產擔保品座落於國內高氣候風險與災害影響地區進行數量、暴險金額或占比統計，並定期觀測監控。 定義高碳排產業並設定投資金額不超過總投資金額40% (不包含綠色債券與永續債券)。 新增投資決策過程須檢視企業ESG表現，依評鑑數據設定投資限額。 完成盡職治理報告。 	<ul style="list-style-type: none"> 將企業授信戶經濟活動是否善盡環境保護、落實氣候變遷減緩納入融資評估。 持續檢視高碳排產業變化，持續控管影響氣候風險的高碳排企業。 請配合之國內合作基金公司/上手券商：提供「機構投資人盡職治理守則」。 請配合之境外基金公司：提供「責任投資原則PRI (Principle Responsible Investment) 」。 	<ul style="list-style-type: none"> 將不動產座落於本行風險分類為高氣候風險地區訂定授信限額。 檢視對高碳排產業投資限額，持續降低高碳排產業投資。 持續將ESG評鑑表現作為投資決策依據，關注被投資標得永續報告書中減碳議題表現。 2050淨零碳排目標。 	當責

指標：增加氣候變遷理財商品及投資

短期	中期 (2030年)	長期 (2050年)	策略
<ul style="list-style-type: none"> 已進行綠色與永續債券投資。 	<ul style="list-style-type: none"> 持續擴大綠色及永續債券投資。 增加符合ESG題材之理財商品上架數量。 制定ESG相關理財商品之客戶手續費優惠專案、以及制定行員內部推廣獎勵方案。 	<ul style="list-style-type: none"> 配合政府政策與公司策略持續關注綠色與永續債券的發展及相關投資配置。 增加曝光符合ESG題材之理財商品相關商品資訊。 持續強化內部教育訓練，俾利理財業務同仁了解最新市場趨勢資訊、並可落實於所轄工作內容之中。 	當責 賦能



指標：降低自身營運及投融資碳排放量

短期	中期 (2030年)	長期 (2050年)	策略
<ul style="list-style-type: none"> 訂定溫室氣體盤查作業流程及製作手冊。 每年完成溫室氣體範疇一及範疇二盤查，委由第三方查證機構辦理溫室氣體盤查確信，取得ISO14064-1證書，並於永續報告書及年報揭露。 宣導節能減碳，製作標語。 完成招牌時間調整，減少用電。 汰換耗能設備，例如：LED燈具、變頻冷氣。 配合國家政策及本行「氣候風險管理政策」規定，訂定高碳排產業，並訂定承作限額進行控管。 盤查個人房屋貸款融資分類為購置住宅不動產及上市櫃企業戶之碳排放量。 	<ul style="list-style-type: none"> 以2023年為比較基準年，訂定至2030年減碳15%之目標。 定期檢視各單位溫室氣體盤查結果，進行分析據以推動相關減量或改善方案。 檢討各項事務流程，優化電子公文系統，減少文件傳遞及紙張浪費。 辦理節能減碳競賽評比，對於執行成果優良單位提供獎勵。 採購綠色標章之產品。推動電子帳單，減少紙張用量。 參考PCAF方法論，完成首次融資部位溫室氣體盤查及揭露。 持續檢視高碳排產業變化，逐步調降或減少相關投資佔比。 	<ul style="list-style-type: none"> 採用綠電或採購再生能源憑證以補足減碳缺口。 依融資部位溫室氣體盤查結果，以逐年減少對高碳排產業融資為減碳目標。 檢視主管機關政策，逐步擴大碳排查，並完成第三方查證。 持續強化減碳目標並執行。 	當責

指標：推廣都市更新及危老重建

短期	中期 (2030年)	長期 (2050年)	策略
<ul style="list-style-type: none"> 響應政府危險及老舊住宅重建政策，已承作危險及老舊建築物加速重建貸款，協助授信戶重建危險或屋齡老舊的房屋，提升居住安全。 	<ul style="list-style-type: none"> 支持綠建築降低碳排放量，對授信戶提供之建照有申請綠建築字義者，得列入授信條件考量。 	-	當責



指標：客戶議合

短期	中期 (2030年)	長期 (2050年)	策略
<ul style="list-style-type: none"> 企業戶資金用途如為投入控制溫室氣體排放、減少碳排放者，符合永續發展相關議合者，得納入放款定價減項考量。 修訂授信業務政策，授信戶資金用途用於有益永續發展，或是符合綠色授信，得列入利率減碼考量。 營業單位考核辦法修改明訂，如符合綠色授信，得加權計算績效達成率。 	<ul style="list-style-type: none"> 企業戶資金用途屬綠色、永續或ESG連結授信之融資案件，或依個案狀況以漸進方式輔導辦理專案融資案件納入授信條件考量並進一步與其議合。 推行ESG、友善金融授信商品及專案，引導客戶加強綠色金融概念及實質作為。 	<ul style="list-style-type: none"> 透過議合讓客戶認識並了解氣候風險相關議題重要性，給予較優惠放款條件，以鼓勵客戶因應其轉型風險。 視執行狀況，訂立各項綠色商品及議合目標，加強成效。 	當責關懷
	<ul style="list-style-type: none"> 參考「永續經濟活動認定參考指引」統計並揭露客戶淨零轉型相關資訊。 制定授信專案引導客戶參照「永續經濟活動認定參考指引」擬訂轉型計畫及具體行動方案融資需求。 		

指標：災害應變

短期	中期 (2030年)	長期 (2050年)	策略
<ul style="list-style-type: none"> 每半年持續進行緊急災難應變演練，加強預防災難觀念及減少傷害損失。 	-	<ul style="list-style-type: none"> 因應氣候變遷造成天候異常現象，產生突發生性自然災害事件，定期舉辦防災演練（例防水閘門、抽水機等設備是否能正常運作）。 	當責



指標：培養氣候變遷調適能力

短期	中期 (2030年)	長期 (2050年)	策略
<ul style="list-style-type: none"> • 規範放款業務人員，每年至少接受ESG相關訓練課程達3小時以上。 • 訂定氣候風險管理政策。 • 持續研究國際氣候變遷趨勢，進行氣候風險管理。 • 針對董監事、高階主管辦理企業永續轉型教育訓練。 • 針對員工辦理溫室氣體碳盤查及氣候風險管理等相關教育訓練。 • 針對業務人員辦理綠色金融授信課程，以強化客戶之淨零轉型能力並提升本行對客戶之影響力。 	<ul style="list-style-type: none"> • 制訂各營業單位節能目標，作為考核加分項目，培養全體人員節能概念及作為。 • 彙整本行氣候風險資訊，提升氣候風險韌性。 • 依循主管機關規定，精進氣候變遷風險管理機制。 • 持續強化永續金融專業訓練。 	<ul style="list-style-type: none"> • 如有新增行舍或是更換機器設備設施，以環保、節能為設置最高原則。 • 持續精進氣候風險管理機制。 • 達成減碳目標，達成推動自然生態保護之計畫及作為。 • 因應國際氣候變遷趨勢，進行氣候變遷情境分析方法之研究。 • 持續培育氣候變遷調適能力相關人才，鼓勵同仁取得相關專業證照。 	<p>當責 賦能</p>



二、盡職授信

為鑑別、評估及管理授信客戶相關實體風險及轉型風險，本行於「氣候風險管理政策」訂定逐步將氣候風險導入徵授信作業流程，於「行業別授信風險管理辦法」訂定高碳排產業(包含石化業、採礦業、水泥業、鋼鐵冶煉業、燃煤發電業、電力供應業、運輸業)承作上限，並定期統計、觀測監控，呈核予相關部門及高層決策參考，將整體風險整合於授信風險中。

授信審核程序

為鼓勵及帶動企業授信戶重視氣候變遷、永續發展及減碳轉型等議題，協助企業授信戶瞭解自身永續經濟活動現況，進一步擬訂永續、淨零轉型等相關計劃及採取具體行動，於辦理授信案件時，應將氣候變遷、企業淨零或ESG永續發展納入評估及調查，具體措施如下：

1	於「企業戶授信作業要點」訂定辦理企業授信審核時，宜審酌借款戶是否善盡環境保護、企業誠信經營及社會責任；於辦理企業「綠色」、「ESG」或「永續」連結授信等融資審核時，應參酌「永續經濟活動認定參考指引」辦理徵信資料之蒐集及調查。
2	評估不動產擔保品實體風險時，參考銀行公會之氣候變遷情境分析參數附錄檔各地區、情境實體風險等級對照表，辨識其坐落地區風險等級並對照本行「授信擔保品鑑價作業辦法」之風險分類，將坐落於氣候風險致災之潛勢區域區分為低風險地區及高風險地區，揭露於鑑價報告中，做為徵審參考，若擔保品屬氣候高風險地區者，採行差異化風險管理，並每月對坐落於高風險地區擔保品，進行數量、曝險金額及占比統計。
3	辦理企業授信戶融資案件審查作業時，依下列方式辦理，並得依「本行授信政策」，同時將「公司治理獲認證取得」及「環境及氣候變遷管理」兩要項，納入企業戶放款利率定價，加、減碼項目考量，刺激與鼓勵法人戶永續行動。

查詢裁罰紀錄

辦理徵信調查時，應至與綠色、ESG或永續議題有關之中央或地方主管機關及司法機關（如：環境部列管污染源資料（含裁處資訊）查詢系統、司法院裁判書系統、勞動部勞工保險局等）查詢企業授信戶近三年是否有因環境保護、社會責任或公司治理等因素經裁處或裁判之紀錄，將檢視結果列入授信條件考量。對於高汙染或因環境污染受裁罰之授信戶，得洽請授信戶提出改善計畫後，並將改善計畫之內容納入受理融資（保證）業務考量，如授信戶將資金用於投入汙染處理等環境永續相關議合者，除依授信客戶整體貢獻度減碼外，承作利率另外再核予減碼優惠，以鼓勵企業改善環境汙染問題；若未能提出具體改善計畫或措施，則列為不符合ESG授信之承作對象。本行2024年無授信客戶涉及環境汙染裁罰案。



「企業ESG資訊及永續經濟活動自評問卷」

- 屬「本行行業別授信風險管理辦法」認定之「高風險產業」或「高碳排產業」時，需填具「企業ESG資訊及永續經濟活動自評問卷」，並於親訪時，請該企業提供其製程或供應鏈可控制或防止環境汙染、其是否已逐步尋求替代能源、致力於降低耗能、減少汙染或引進環保設施等之證明文件。
- 企業授信戶屬上市（櫃）公司時，應請該企業填具「企業ESG資訊及永續經濟活動自評問卷」。
- 非屬「高風險產業」或「高碳排產業」時，確認該企業之資金用途是否符合「永續經濟活動認定參考指引」規範之「一般經濟活動」或「前瞻經濟活動」，並請其提供符合前述活動之證明文件。
- 資金用途如符合環境保護、社會共融或公司治理議題（如能有效達成淨零碳排、生產安全、職業健康、保護勞動者權益、支持慈善事業、捐助社會公益、保護弱勢群體等），則請該企業提供具體可驗證之貸後檢核及清償計畫。
- 對於自評經濟活動問卷永續程度結果未達到「符合」，且尚無具體計畫或時程進行轉型之企業戶，宜了解其原因或其改善意願，作為受理該企業辦理授信評估之綜合要項，並引導企業制定轉型或改善計畫，以逐步達到參考指引所定之永續條件。

用電或溫室氣體排放情形

藉由受理企業戶辦理融資（保證）等業務時，請其填具「企業ESG資訊及永續經濟活動自評問卷」及提供製程，以了解企業戶之用電或溫室氣體排放情形，並將其減碳過程之限制、困難及改善意願、方案等，納入盡職調查範圍。

確認資金用途、營運活動

- 於申辦綠色授信時，應另行確認該企業授信戶之「資金用途」是否屬「再生能源」、「節能」、「污染防治」或「自然資源及土地利用之環境永續管理」，並請該企業授信戶提供相關證明文件（如契約、設備訂單、採購單、專業機構認證或國際評比等）。
- 辦理授信審查時，除依授信5P原則審慎辦理外，另應審酌企業授信戶營業活動是否善盡環境保護、企業誠信經營、因應氣候變遷、淨零或社會責任評估、其他永續活動所產生之實體風險或轉型風險，對本行可能產生之影響，於徵信報告內揭露，作為授信案件審查准駁及授信條件之參考。



各項業務承辦情形

適用或符合「永續經濟活動認定參考指

目前本行授信企業戶尚無案件適用或符合「永續經濟活動認定參考指引」並與之議合之情形，但「本行授信政策」訂定為鼓勵引導企業資金投入控制溫室氣體排放、減少碳排放、防範氣候變遷、汙染處理等環境永續、社會責任發展及良好公司治理改善計畫，如授信個案符合前述永續發展相關議合者，得納入放款定價減項考量。

承做「十二項關鍵戰略」

目前本行對「2050淨零排放路徑」所列「十二項關鍵戰略」中的風電/光電戰略，將資金用於太陽能電站設計、建置之個別案件，截至2024年12月31日為止，對【電子及通訊設備及其零組件批發業】融資餘額為6,000千元；對【綠色金融】戰略，將資金投入永續水源及廢水處理之個別案件，截至2024年12月31日為止對【電子及通訊設備及其零組件批發業】、【廢水及污水處理業】融資餘額為29,288千元。

推動危險及老舊建築物加速重建政策

本行為配合政府推動危險及老舊建築物加速重建政策，訂有「危險及老舊建築物加速重建貸款辦法」，協助借款人取得重建所需資金，改善居住環境，以提升建築安全與生活品質，截至2024年12月31日為止融資餘額為5,679,003千元。

中小企業總放款

2024年底企金總放款餘額20,883,376千元，中小企業總放款餘額18,607,331千元，中小企業放款年底餘額占企金總放款年底餘額之比率為89.10%。

授信集中度（8%以上）產業

本行授信集中度（8%以上）產業為不動產業，該產業之實體風險暴險金額為127.32億元，占總授信餘額比率為21.86%。不動產業實體風險以風險等級2授信暴險為78.1億占61.34%為最多；本行轉型風險針對高碳排產業做控管，「不動產業」非屬本行高碳排產業。

承做「綠色授信」

- 企金綠色授信：2024年底本行企金綠色授信金額占企金總授信餘額之比率為0.20%（企金綠色授信金額為42,256千元；企業總授信金額為21,239,376千元），而永續績效連結授信目前部位為0。
- 個金綠色授信：2024年底本行個金綠色授信金額占個金總授信餘額之比率為0.087%（個金綠色授信金額為32,385千元；個人總授信金額為37,011,644千元）。



5+2產業創新

因應產業升級及結構轉型，本行配合政府推動5+2產業創新以加速產業轉型升級，包括「綠能科技」、「亞洲矽谷」、「生技醫藥」、「國防產業」、「智慧機械」等五大創新產業，再加上「新農業」與「循環經濟」，作為驅動台灣未來產業成長的核心，期達成數位國家、智慧島嶼、服務業高值化、非核家園及節能減碳願景。

單位：新台幣仟元

產業名稱	授信餘額
綠能科技產業	70,551
亞洲矽谷產業	269,123
生技醫療產業	420,498
國防產業	323,133
智慧機械產業	64,477
新農業	48,627
循環經濟產業	255,331

▲ 2024年底5+2創新產業承作情形

六大核心戰略產業

配合政府以5+2產業創新、AI與5G為基礎，透過推動六大核心戰略產業及強化科技創新及擴大國際合作等策略，建立臺灣品牌，提供靈活多元的金融支持、打造安全的產業發展環境、匯聚及培養數位和雙語人才等環境措施，使臺灣成為全球經濟復甦與供應鏈重組的關鍵角色。

單位：新台幣仟元

產業名稱	授信餘額
資訊及數位產業	117,158
資安卓越產業	565,519
臺灣精準健康產業	92,562
國防及戰略產業	355,273
綠電及再生能源產業	113,122
民生及戰備產業	790,703

▲ 2024年底六大核心戰略產業承作情形



中小企業貸款

- 促進小型企業和社區發展的貸款件數共3,355件；金額共24,350,790,269元。
- 促進小型企業和社區發展的貸款中，逾期和催收之戶數共10戶；金額共3,199,794元。

單位：新台幣仟元

貸款分類

自辦中小企業貸款

中小信保基金貸款

授信餘額

18,607,331

207,392

▲ 2024年底中小企業貸款

減碳措施

本行秉持善盡環境保護、企業誠信經營及社會責任辦理授信審核，除覈實評估給予適當融資額度外，並著重授信戶所營事業對環境生態的影響，例如生產事業的廢棄物處理、回收、再利用等，或生產事業產製過程中排放之廢氣是否會影響氣候生態，買賣業者的銷貨商品是否具合法認證等，另本行訂有「中小企業信保基金授信作業要點」配合政府政策善盡社會責任，輔導中小型事業主，有效使用經濟部中小企業信保基金之各項專案保證，取得融資額度。

為配合減少碳排放及環保，本行配合策盟車商辦理業務時，提供QR Code數位繳款單，也開發數位帳戶線上綁定扣款功能（如繳付車貸、約定證券交割扣款），以減少大量紙張列印，除了降低營業成本外，也降低碳排放。

為鼓勵業務同仁辦理綠色授信，於「辦理授信業務人員業務目標考評辦法」明訂新增授信案件若符合綠色金融標準，放款產值權數加權後加乘計績。另本行目前已參考PCAF國際方法論，執行融資部位財務碳排放盤查及揭露，未來擬以逐年減少高碳排產業融資，及對高碳排產業融資對象，辦理專案融資並與之議合，以達成逐年減碳目標。

氣候變遷將成為未來全球主要新興風險，金融機構扮演關鍵資金中介及推動之角色，將ESG因子與核心業務整合，引導資金流向永續發展相關項目，為環境及社會把關，檢視投融資企業是否違反產品永續、人權、環境保護及社會重大爭議等篩選標準，倘有重大違規情節且於議合後未提出改善計畫，將逐步減降投融資部位，引導投融資企業全面落實環境保護及社會永續之責任。



三、責任投資

為信守永續承諾，本行於2018年8月20簽署「機構投資人盡職治理守則」遵循聲明，並於2020年12月22日配合守則內容調整更新簽署。本行投資政策之施行係依循「機構投資人盡職治理守則」之六大原則，藉以提高公司治理品質，且每年定期揭露盡職治理報告，說明執行成果，此外，本行亦透過關注被投資公司營運狀況、出席股東會（線上股東會）、法說會（線上法說會）、行使投票權、適當與被投資公司之經營階層對話與互動等議合方式，參與被投資公司之公司治理，詳細揭露資訊得參閱本行官網「盡職治理」專區。為增進公司與資金提供者（客戶、受益人或股東）之總體利益，本行訂定「盡職治理準則」規範六項原則（盡職治理政策、利益衝突管理政策、持續關注、適當對話及互動、投票政策、定期揭露）施行準則，並於投資時考量環境、社會、公司治理等企業永續經營因素，以期能提升投資價值，另配合政府「十二項關鍵戰略行動計畫」推動淨零轉型目標，針對綠色金融的部份，已透過綠色債券投資納入相關投資標的。

	線上法說會	股東會電子&委託投票	ESG議合
次數	1次	11次	1次

▲ 2024年度與被投資公司對話與互動情形

※備註	
線上法說會	針對投資標的中的高碳排公司，利用線上法說會了解公司獲利展望，以及公司在ESG績效上有何具體的努力方向及目標。
股東會	投票多以電子投票為主，股東會電子投票10次，委託投票1次；於被投資公司股東會並無發言情事。
ESG議合	透過Email信件詢問投資標的中屬高碳排的公司，短期內是否有發行綠色或永續債券的規劃、永續報告上面揭示發展永續節能深化綠色運輸具體進度，以及針對全球淨零碳排的目標有無轉型規劃與考量，藉此了解並鼓勵被投資公司朝向永續發展的目標發展。

責任投資流程

本行辦理買賣有價證券業務或長期策略性投資時，除主管機關另有規定外，有關投資之分析、決策、執行、變更及檢討等作業程序，應依本行「投資政策」、「投資股票作業要點」、「投資新臺幣有價證券授權辦法」、「轉投資作業辦法」、「投資外幣有價證券作業辦法」、「投資可轉（交）換公司債產交換收益端作業辦法」、「國際金融業務分行投資外幣有價證券作業辦法」及相關作業要點、手冊辦理，並納入內部控制制度。



投資決策與
管理流程

有價證券投資決
策與風險評估

投資評估

核准投資與
限額管控

投資後管理
與議合

- 公司之債信、財務狀況、產業遠景、發行條件、擔保性質內容等
- 是否為高風險產業
- 是否為高碳排產業
- 是否有重大負面新聞
- 公司是否揭露企業之用電或溫室氣體排放情形，以及減碳目標及措施
- 採正面表列方式，若有參與影響力投資相關作法或事實的公司，將作為投資標的選擇的參考
- 股票ESG風險評估與限額控管
- 債券ESG資訊揭露評估與限額控管

- 每季檢視投資部位財務現況經營成效
- 每月檢視高碳排產業部位餘額，並控管上限
- 海外及大陸地區投資暴險部位，每半年檢視投資組合之主權評級內容變化、相關政經風險、投資標的損益概況、評等變化和展望
- 出席股東會、行使投票權、適當與被投資公司對話與互動等議合方式，參與被投資公司之公司治理

案例

在投資甲公司的股票前，透過上述投資決策與管理流程進行評估，經檢視其非屬於高風險產業但為高碳排產業，先確認加計此筆投資並未超逾本行高碳排產業投資限額；次檢視經彭博資訊檢視並確認甲公司並無重大負面新聞，且其ESG風險評估採用S&P GOBAL ESG指標，符合本行控管規範(中長期投資資本市場投資作業)屬於風險程度低之標的，最後再確認加計此筆投資金額亦符合本行銀行簿投資限額，即決定於市場分批買進。

→ 投資後管理：

- 每季審視甲公司財務狀況與經營成效以及信用風險。
- 每月檢視高碳排產業部位餘額。
- 透過出席甲公司法說會（線上）、股東會（線上）、行使投票權（線上）、適當與被投資公司對話互動等方式參與公司ESG相關議題上的進程、轉型風險，抑或是公司所獲得之成效等議題之瞭解。

ESG風險評估

為符合機構投資人盡職治理守則，本行於辦理銀行簿長期投資業務時，應評估投資標的、發行人（或保證人）之環境、社會及公司治理（Environmental、Social and Governance, ESG）等績效，並考量風險，綜合納入投資決策。ESG風險評估依據資訊揭露平台(如彭博)所列示個別投資標的之ESG綜合評量（標普/Sustainalytics/MSCI/彭博）指標，若未達檢視標準，則將嚴格限縮相關標的投資限額。針對正負面新聞可透過資訊揭露平台（如彭博/路透/谷歌）檢視相關投資標的是否有對社會、環境重大有利/不利影響力，例如洗錢防治或是有任何協助地區發展或環境提升等積極正面企業形象，都會在現行投資決策中檢視。

案例

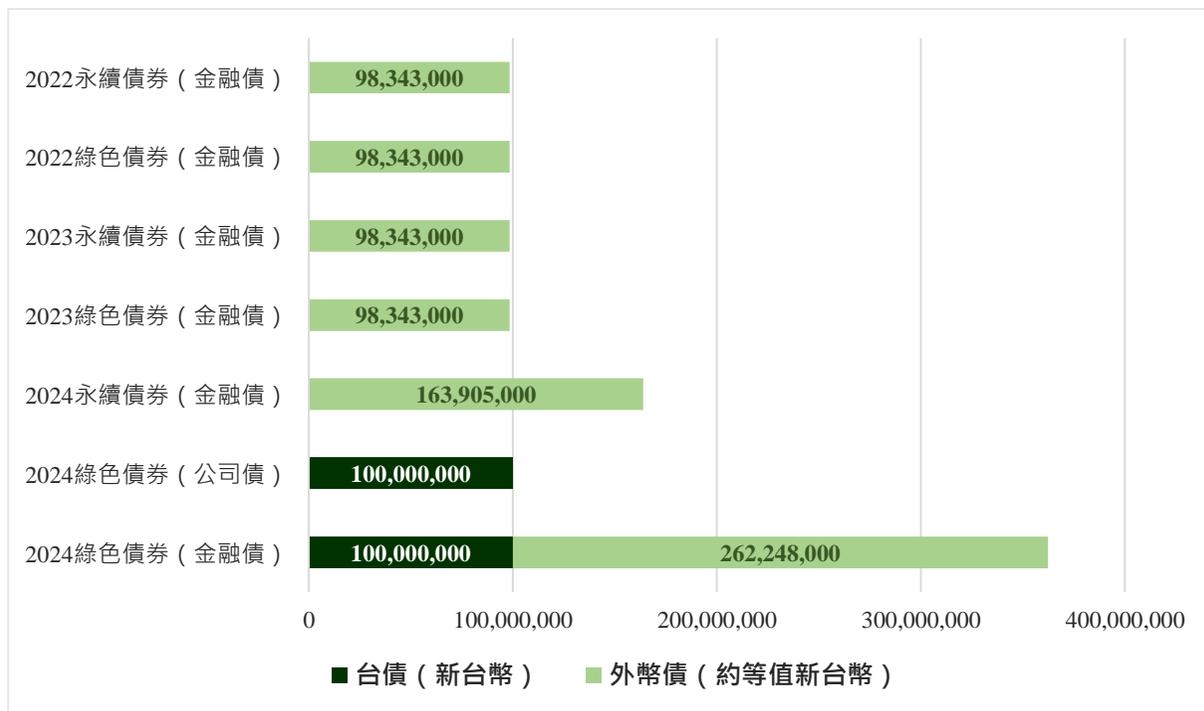
投資A公司前經檢視其ESG風險評估指標（標普/Sustainalytics/MSCI）時，不僅評量指標符合標準更為領先行業，且並無對社會、環境有重大負面影響，反而在永續績效表現獲得國內外多項獎項肯定，實踐社會責任，支持參與金管會「先行者聯盟」，發揮雁行效應。針對氣候、健康、培力、金融影響力、治理等議題皆有積極正向作為，顯見其對提升社會或環境具有正面之影響力。



碳盤查控管與減碳規劃

本行目前依PCAF碳核算方法學計算台股與台債溫室氣體排放量，並揭露於永續報告之中，未來將引進管理系統作為全面性計算並控管範疇三之碳排總量，作為實現2050淨零碳排之目標規劃。依據本行ESG投資政策方向乃逐年降低高碳排產業投資，並增加綠色或永續債券之投資，進而傳達本行鼓勵企業轉型朝向減碳及永續發展目標之企圖，追求互助互榮共享雙贏。本行減碳目標：以2023年底為基準，預計針對高碳排產業台幣投資碳排量至2025年內減碳46%，至2030年累計減碳92.5%，至2050年累計減碳100%。

投資標的若為高碳排產業，設有投資限額規範，投資前需檢視加計此筆投資是否超逾限額，並於每月統計高碳排產業部位餘額進行控管，將持續降低高碳排產業標之持有，且增加投資綠色債券或永續債券。國內標的是由櫃買中心認證的永續發展債券，其申請與資金運用審查作為永續發展使用，種類包含了綠色債券、社會責任債券、可持續發展債券、可持續發展連結債券。國際綠色投資標的則是依據三項準則（GBP/CBS/EU GBS）獲得認證之債券或固定收益商品。



▲ 本行綠色債券及永續債券餘額



四、綠色營運

溫室氣體排放量盤查

本行配合政府2050淨零排放政策，積極降低自身營運面溫室氣體排放，推動全行節能減碳運動，定期進行節能減碳宣導及電力耗用盤查，分析及檢討耗能原因，逐步汰換舊型燈具及空調等效率不佳設備。本行範疇一、二減碳目標參酌科學基礎減量目標倡議 (SBTi) 並考量自身營運規模制定而成，溫室氣體排放量以2023年為基準年，減碳目標2024年較2023年減少3%，2025年至2030年每年減少2%，至2030年完成較2023年減少15%之目標。

範疇一及範疇二之溫室氣體排放量盤查相關係數參酌「環境部國家溫室氣體登錄平台公告之「溫室氣體排放係數」，且已由英國標準協會 (BSI) 完成第三方查證；範疇三投融资部位參酌「碳會計金融合作夥伴關係 (PCAF)」之溫室氣體核算方法學，相關碳係數資料來源引用「台灣經濟新報資料庫 (TEJ)」。

基準日：2024年12月31日；單位：公噸CO₂e

本行範疇一、二、三溫室氣體排放量

項目	溫室氣體排放量
範疇一 (本行直接排放)	42.7093
範疇二 (本行間接排放)	952.3871
範疇三 (本行投融资部位)*	112,430

*註：範疇三僅揭露本行投融资部位，融資部位盤查範圍為房屋貸款、汽機車貸款及商業貸款 (僅盤查上市櫃公司可取得之公開碳排資訊)，投資部位盤查範圍為台幣股權及公司債投資 (國營企業及上市櫃公司可取得之公開碳排資訊)；範疇三尚未經會計師確信。

為追求永續成長、遵循主管機關綠色金融相關政策、落實環境、社會與公司治理相關議題之執行，本行訂有「永續發展政策」，並由「永續環境工作小組」進行全行溫室氣體盤查，持續推動各項能源管理、節能減碳、水資源及廢棄物管理等環境永續行動方案，展現本行為地球公民之責任，降低對環境負荷的衝擊。

本行自2023年度起辦理溫室氣體盤查，並以2023年度為比較基準年，訂定至2030年減碳15%，邁向2050年實現淨零排放之目標。最近兩年度之排放量、密集度及資料涵蓋範圍如下，2024年較2023年減少23.8646公噸CO₂e，年減2.34%，本行將持續進行節能減碳及宣導措施。

範疇	排放量及密集度	2023年 (基準年)	2024年	資料涵蓋範圍
範疇一	直接排放量 (公噸CO ₂ e)	43.2556	42.7093	全行22家分行 (含總行)
	密集度 (公噸 CO ₂ e/百萬元)	0.021	0.018	
範疇二	能源間接排放量 (公噸CO ₂ e)	975.7054	952.3871	全行22家分行 (含總行)
	密集度 (公噸 CO ₂ e/百萬元)	0.4743	0.4029	

註：本行2024年營業收入為2364百萬元。經英國標準協會 (BSI) 查證 (確信) 結果：盤查數據符合ISO 14064-1:2018年版條文，範疇一及範疇二之保證等級為合理保證等級。



能源管理及節能減碳措施

為落實節能減碳，本行採取相關措施包括全行皆使用LED節能燈具、汰換舊型耗能空調設備為變頻空調設備、行舍裝修採用綠建築標章建材，設備採購優先選用節能標章或環保標章之產品、定期公佈各單位用紙量，並提醒同仁節約用紙三步驟「不彩色、不單面、最好不要印」、冬季期間總行大樓中央空調冰機調高二度並提前於15:30關機、總行大樓於午休時間關閉照明燈具、全行招牌關閉時間調整至22:00等。

▼ 2023-2024年能源用量

項目	2023年	2024年
用電量 (MWh)	1,971.12	1,927.91
其他能源量 (GJ)	222.10	207.47
總能源用量 (GJ)	7,318.13	7,147.94
能源密集度	3.55	3.03

註：能源型態以外購電力（非再生能源）為主，其他能源為汽油、柴油燃料；汽油0.033GJ/公升，柴油為0.035 GJ/公升；能源密集度為總能源用量 (GJ) /百萬元營收。

廢棄物及資源回收

- 為使資源永續利用及確保廢棄物妥善處理，本行設定2023年為比較基準年，定期記錄廢棄物重量，2023年及2024年廢棄物總量分別為17.88公噸及16.83公噸，2024年較2023年減少1.05公噸，將持續推動垃圾減量、垃圾分類及資源回收。
- 總行大樓及各營業單位每日由專人進行垃圾分類及資源回收，廢棄物均委託合格清理廠商清運及回收，不定期宣導所有同仁垃圾分類及回收再利用觀念，優先採購環保標章產品，共建環保永續環境。

水資源管理

- 為降低水資源短缺衝擊風險，本行力行節約用水，並設定2023年為比較基準年，2023年及2024年總用水量分別為13,098度及10,540度，2024年較2023年減少2,558度，本行將持續進行各項省水及宣導措施。
- 本行總行大樓及各營業單位用水皆取自自來水公司，無取用地下水，污水的排放則透過污水下水道系統，將污水收集至污水處理廠，避免污染河川、海洋，減少環境衝擊。為致力於減少水資源之浪費，利用節水設備如省水水龍頭、省水馬桶等改善方法，降低用水量及減少浪費，各類供水設備定期清洗、更換濾心，以達節能功效並保障員工用水安全。

供應商管理

本行主要供應商包括電腦設備廠商、系統維護廠商、設計裝潢廠商、設備維護廠商、印刷品廠商、文件遞送廠商、文具用品廠商等，其中來自當地（台灣）供應商的採購支出比例為92.046%；來自國外供應商的採購支出比例為7.954%。本行與供應商簽訂契約時，須充分瞭解其誠信經營狀況，除法令或主管機關另有規定者從其規定辦理外，契約內容應落實遵守誠信經營原則，並宜包含遵守雙方之企業社會責任政策，及供應商如涉及違反企業社會責任政策且對供應來源社區之環境與社會造成顯著影響時，或供應商如涉及有不誠信行為時，本行得隨時終止或解除契約之相關條款。



陸、友善職場

- 一、結構多元化
- 二、員工權益與福利
- 三、人才轉型與培育
- 四、職業安全



一、結構多元化

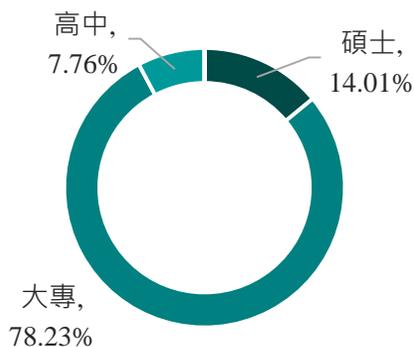
員工人數

本行截至2024年12月31日止，員工合計 464 人，其中進用身心障礙者合計 4 人（本行員工數逾400人，應進用身心障礙者4人），女性員工為245人，佔員工總人數52.80%，以管理職分析，女性主管為85人，佔主管總人數189人之44.97%，員工相關人員結構如下：

			正職		臨時	
			男	女	男	女
員工人數	全時	主管	104	85	0	0
		非主管	99	152	5	3
	兼職	主管	0	0	0	0
		非主管	0	0	11	5
	合計		203	237	16	8

註：非員工人數-承攬人員合計6人（司機2人、清潔人員1人、機電人員1人、保全人員2人）。

▲ 2024年度員工人數



▲ 2024年度員工教育程度

員工居住地區

			正職		臨時	
			男	女	男	女
員工人數	基隆市	全時	3	4	0	0
		兼職	0	0	0	0
	台北市	全時	96	89	3	1
		兼職	0	0	2	0
	新北市	全時	95	128	1	2
		兼職	0	0	2	1
	桃園市	全時	9	16	1	0
		兼職	0	0	1	2
	台中市	全時	0	0	0	0
		兼職	0	0	1	0
	嘉義縣	全時	0	0	0	0
		兼職	0	0	1	0
	高雄市	全時	0	0	0	0
		兼職	0	0	1	2
	台南市	全時	0	0	0	0
		兼職	0	0	3	0
	合計		203	237	16	8

▲ 2024年度按居住地區分類員工人數

年度	2023年						2024年					
	男			女			男			女		
項目	30歲以下	30歲(含)以上未滿50歲	50歲(含)以上									
非主管比例	5.5%	11.9%	5.5%	11.9%	19.4%	3.5%	5.6%	12.3%	6.9%	9.9%	19.6%	5.2%
主管比例	0%	4.8%	16.5%	0%	8.3%	10.1%	0%	4.5%	16.2%	0%	7.1%	10.3%
高階主管比例	0%	0%	1.8%	0%	0%	0.7%	0%	0%	1.7%	0%	0%	0.6%
董事會成員比例	0%	0%	55.6%	0%	0%	44.4%	0%	0%	55.6%	0%	0%	44.4%

註：雇用當地（台灣）居民為高階管理階層的比例為100%。

		男			女		
		30歲以下	30歲(含)以上未滿50歲	50歲(含)以上	30歲以下	30歲(含)以上未滿50歲	50歲(含)以上
員工居住地	台北市	7	8	7	5	12	5
	新北市	2	8	7	7	15	8
	桃園市	2	4	1	3	4	1
	高雄市	0	0	1	0	1	0
合計		11	20	16	15	32	14
比例		10%	18%	15%	14%	30%	13%

▲ 2024年度新進員工的人數及比例

		男			女		
		30歲以下	30歲(含)以上未滿50歲	50歲(含)以上	30歲以下	30歲(含)以上未滿50歲	50歲(含)以上
員工居住地	台北市	4	8	4	5	15	1
	新北市	2	7	6	12	16	7
	桃園市	3	1	2	2	3	0
合計		9	16	12	19	34	8
比例		9%	16%	13%	19%	35%	8%

▲ 2024年度離職員工的人數及比例



二、員工權益與福利

管理制度

本行尊重國際人權原則，無任何強迫勞動及就業歧視等行為，維護勞工基本權利，並參考國際勞動基準制定管理方案，各項人事管理制度皆遵循勞動基準法及其相關法令辦理，並於公司內部網站放置各項規章，提供即時、透明化的資訊，方便員工隨時查詢，使員工權益受到合法保障，員工退休制度亦依據「勞動基準法」及「勞工退休金條例」相關規定辦理，並依前述規定成立「勞工退休準備金監督委員會」及「職工退休基金管理委員會」；選擇勞退新制之員工，2005年7月1日起，本行每月依其投保薪資之6%提繳勞工退休金，員工亦可自行選擇提撥薪資之1~6%由本行自薪資代扣。公司提撥及員工提撥部份一併提繳至勞保局員工個人帳戶，員工年滿60歲時即得選擇一次請領其退休金專戶之本金及累積收益或請領月退休金。本行2024年度提撥之退休金數額為2億3,703萬1,135元。選擇勞退舊制之員工，符合退休條件者，其退休金係根據服務年資及退休前6個月之平均薪資計付。本行依舊制員工薪資總額7.5%按月提撥退休基金。本行每年皆有請精算公司評估製作IFRS 19確定福利精算報告，2024年度依精算報告認列之淨退休金成本為173萬7,000元，當有提撥不足額之情形，會將差額補提撥至「員工福利負債準備」。另依勞動基準法第56條第2項規定針對選擇勞退舊制之員工，估算次一年度內預估成就退休條件之勞工應給付退休金金額，如有不足則將「員工福利負債準備」金額轉存至臺灣銀行專戶。

本行亦訂定「工作規則」、「員工考核辦法」，建立公平考核及獎懲制度，於每半年進行員工定期考核，並以公平合理的方法考核員工工作績效，作為員工薪資調整、晉升、獎金分配、工作性質調整、訓練發展之依據，提振員工士氣之績效目的，促使達成組織目標並遵循公平任用原則及採用職能核薪制，維護員工權益及整體紀律。為保障員工權益並配合友善職場及性別平等工作法等法令之規定，本行訂定「性騷擾防治措施、申訴、調查處理及懲戒要點」、「異常工作負荷促發疾病預防執行計畫」、「執行職務遭受不法侵害預防計畫」、「女性工作者母性健康保護計畫」、「中高齡及高齡工作者健康服務計畫」，並定期舉辦「職場不法侵害與職場性騷擾防治」教育訓練課程，提升主管及員工性別平權之觀念，如遇有性侵害或性騷擾之情形時，將採取立即且有效之糾正及補救措施，設有職場暴力或霸凌積極處理機制。本行設置性騷擾申訴處理委員會、申訴專線與申訴專用電子信箱，提供員工遭受肢體、心理、語言暴力及性騷擾之申訴管道，以維護職場安全環境。

本行透過「員工生活關懷輔導」協助方案的執行，期能有效解決員工在工作上、生活上所遭遇的問題與困擾，並維護其身心健康發展，以營造互動良好之組織文化，強化團隊之向心力，提升工作績效及促進生涯發展。另提供退休員工每人5,000元服務貢獻獎勵金，及針對資遣員工依法令規定給付資遣費及給予謀職假。



參考國際勞工組織 (ILO) 公布之核心勞動基準

※ 本行管理制度及2024年執行情形：

結社自由與集體談判	本行與本行企業工會簽訂團體協約，自2024年3月8日起續約三年，2024年底人數為464人，員工加入工會百分比為93.97%。
就業均等&男女同工同酬	本行「人事管理規則」不因年齡、性別、種族、宗教、政治立場、婚姻狀況、隸屬工會等與工作無關的條件，於任用、薪酬、晉升以及教育訓練等有不同的對待。
禁止使用童工	本行2024年未進用童工。
合理工作條件	本行「工作規則」、「人事管理規則」皆遵循勞動基準法及其相關法令辦理，包含工資、工時、休息、休假及職業安全衛生等。

員工薪資福利制度

本行用人不因年齡、性別、種族、宗教、政治立場、婚姻狀況、隸屬工會等與工作無關的條件，而對於任用、薪酬、晉升以及教育訓練等有不同對待，致力以給予同工同酬以及平等的晉升機會，以創造多元平等的職場，並建置完善薪酬獎金福利制度，遵循公平任用原則及採用職能核薪制，男性員工與女性員工之起薪皆優於基本工資，且享有平等取得勞動報酬的權利。薪資福利管理政策以遵循政府規範之法令為最高指導方針。

本行員工依職能及年資均享有年終獎金、春節獎金、端午獎金、中秋獎金、績效獎金、員工酬勞、行員優惠存款及房貸利率，勞保、健保、團體保險、員工婚喪補助、生育補助、員工教育訓練補助、員工子女教育補助等。另針對有功同仁給予嘉獎獎勵外並核發獎金，依同仁獎懲紀錄與定期考核結果，作年度考核分數之調整，並予以連結年終獎金發放基數及列入升遷評核相關指標。如：攔阻金融詐騙有功之同仁等。

員工績效考核制度

2024年本行共87.5%的員工完成年度績效考核，其中39.44%屬管理階層員工，48.06%為非管理階層員工，均接受績效考核與職涯檢核，另有約12.5%未接受績效考核，主要因不符合年度績效考核之員工，或因考核月份不在職而無法考核。將持續落實績效考核制度，以幫助員工適情適性發展，以建立職涯成就。

年度	2024年		
項目	男	女	整體平均
非主管比例	28.87%	19.19%	24.03
主管比例	21.55%	17.89%	19.72

註：本表格統計不同員工類別年度定期接受績效及職涯發展檢核的員工百分比=年度定期接受績效及職涯發展檢核的員工/總員工數；管理階層含襄理級以上員工；部分員工未接受績效考核的原因為不符合年度績效考核之員工、考核月份不在職者。

▲ 2024年度接受績效考核與職涯發展檢核員工百分比



友善家庭職場

單位：人；新台幣仟元

年度 項目	2024年	2023年度	年度差異
非主管人數	261	265	4
薪資平均數	633	619	14
薪資中位數	540	538	2

▲非擔任主管職務之全時員工人數、非擔任主管職務之全時員工薪資平均數、中位數，及前三者與前一年度之差異

單位：人；新台幣仟元

年度 項目	2024年		2023年		年度差異	
	男	女	男	女	男	女
非主管人數	110	159	101	160	9	-1
薪資平均數	643	637	637	629	6	8
薪資中位數	575	559	545	535	30	24

▲非擔任主管職務男女之全時員工人數、非擔任主管職務男女之全時員工薪資平均數及中位數，及前三者與前一年度之差異

員工健康照護

- 為照顧員工身心健康，本行定期委託專業醫療健檢機構辦理員工健康檢查，透過主辦機構之專業能力、豐富的健檢經驗及醫療檢查設備，為每位員工健康把關，使員工獲得預防、保健與治療疾病的正確資訊，本行特約醫護人員亦定期辦理職場健康臨場服務，並提供同仁健康資訊電子報，以便員工做好預防措施及自主健康管理的照護。
- 本行透過「員工生活關懷輔導」方案的執行，協助解決員工在工作或生活上所遭遇的問題與困擾，並維護其身心健康發展。

員工家庭照顧福利

- 為促進家庭照顧福利且配合勞動基準法相關法令，本行訂定「生理假」、「產檢假」、「產假」、「陪產檢及陪產假」、「公傷病假」等，並與聖心幼兒園簽訂托兒措施優惠方案，員工子女年滿3歲前得申請「育嬰留職停薪」，本行亦設有哺（集）乳室提供女性同仁優質的哺（集）乳環境，且本行支持原住民和身心障礙人士的就業權利，針對具原住民身分的員工，可在所屬族群的祭儀期間擇一日給予「公假」參與，並透過教育訓練等宣導方式推動職場包容及尊重多元文化。
- 本行每年辦理員工自強活動開放眷屬一同參與、福委會及社團定期辦理有益身心健康及促進親子關係之活動（如：登山、健走、路跑等），亦開放眷屬參加流感疫苗職場貼心接種及團體保險方案，使員工能兼顧家庭生活與工作平衡。



性別		具有嬰留停資格員工人數	2024年總申請人次	預計於2024年復職人數 (A)	實際於2024年復職人數 (B)	2024年回任率 (B/A)	2023年實際復職人數 (C)	2023年復職且在職滿12個月人數 (D)	2023年留存率 (D/C)
員工育嬰留停概況	男	0	0	0	0	0%	0	0	0%
	女	5	5	1	1	100%	3	2	67%

▲ 員工育嬰留停概況表

性別		公傷假人數	公傷假天數	公傷假率	病假人數	病假天數	病假率
員工公傷假、病假情形	男	0	0	0	33	146	7.11%
	女	0	0	0	75	364	16.16%
	合計	0	0	0	108	510	23.27%

註：公傷假 (病假) 率為請假人數/年底人數 (2024年12月底人數464人)。

▲ 2024年本行員工公傷假、病假情形

福委會活動

本行福委會成立各項社團，例如：健跑社、健走社、登山社、壘球社及高球社，鼓勵同仁踴躍參與增進身心健康。



員工自強活動

每年辦理自強活動，透過各項活動的參與增進同仁間感情。

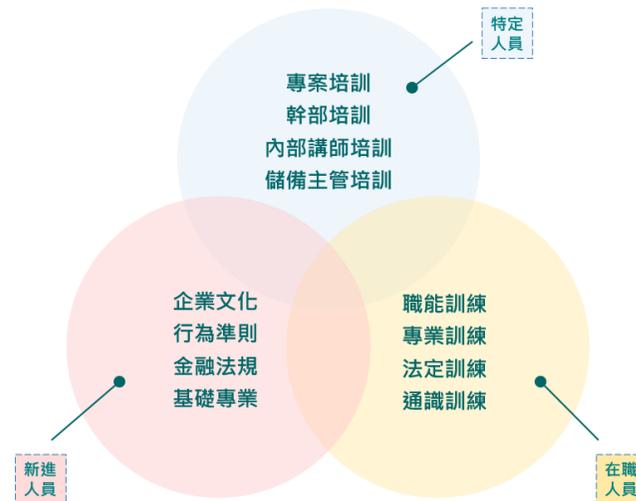


三、人才轉型與培育

員工進修培育

為因應金融環境變化、公司經營策略及員工需求，本行每年依據員工職涯發展規劃，不定期舉辦各項業務訓練課程，並派訓行外參加各項金融專業及企業經營管理訓練課程，隨時加強員工之專業知能，同時依照主管機關相關規範，鼓勵員工考取各職能相關指定證照，取得執行業務上必要的資格條件，以落實遵循法律依據。

持續辦理員工在職教育訓練，以增進作業流程順暢，提升服務客戶品質及培育全方位的金融專業人才，因應金融科技及數位經濟的快速發展，加強員工自我能力的競爭力，並透過教育訓練培養員工的永續意識，內化於員工在職場及生活的實踐，推動永續發展。



▲年度訓練計畫及專案

轉型計畫

關鍵人才培育

- 針對關鍵職位之延續性，不定期辦理儲備主管、儲備業務人員等專案培訓。
- 管理職多元化培育，針對企業策略、願景和方向帶領團隊激發出員工的使命感。

制定留才方案

- 協助員工訂定職涯發展與個人學習計畫，以提升員工留任率。
- 員工參加跨部門專案小組參與組織及流程再造，包含「人工智慧推動小組」、「穩定幣小組」，以強化人才的選、用、育、留的完整流程。

建立跨領域能力

- 提升員工的各項專業技能，強化員工雙語能力及國際視野，鼓勵員工持續進修專業知識與跨領域學習，並給予相關培訓補助。
- 支持員工內部轉調以提高組織職能，強化企業競爭力。
- 辦理讀書會及好書交流活動，推廣資源分享與再利用的永續理念，以培養員工閱讀與拓展思維。



針對ESG培訓情形

永續發展推動政策辦理之培訓課程概況（包含董監事、高階經理人及員工），2024年訓練費用623,465元，2025年擬編列預算75萬元。針對董事、高階經理人進修課程共計二場次，於2024年6月14日「2024年董事進修課程-ESG永續政策與碳排放之挑戰（含循環經濟、公平待客暨金融友善服務CRPD）」，課程內容包括：全球暖化與碳排放及碳洩漏和邊境碳調整的概念興起，歐盟CBAM之推動與我國相關機制比較，公司治理3.0永續發展藍圖，金融業運用AI之核心原則、指引及其落實，循環經濟、公平待客與友善金融，內線交易之防範及我國ESG未來展望；2024年12月20日「2024年度董事進修課程研習班-從洗錢防制到AI資安：銀行重要風險管理」，課程內容包括：打詐4法重點介紹、金融詐欺趨勢及防制重點、地緣政治 V.S. 制裁風險管理、資安治理-AI在金融業的應用與外部規範、金融業公平對待高齡案例介紹、防範內線交易相關宣導及職場性騷擾防治暨職場霸凌之分類與態樣課程。另針對員工已辦理金融友善相關服務課程，課程內容包括：CRPD身心障礙者權利公約、金融友善服務準則、身心障礙案例研討、公平對待高齡客戶等相關教育訓練課程，其中已接受金融友善或身心障礙者權利公約（CRPD）占全部正職人員之比重99.09%。

課程類型	訓練場次	受訓人次
碳盤查	24	321
氣候風險	44	432
永續金融ESG	13	114
資訊安全	93	894
友善職場	186	1774
公平待客	42	441
金融友善服務	36	425
服務禮儀	38	431
國際課程	14	27
讀書會	3	110

▲ 2024年各項課程訓練概況

	主管		非主管		總計
	男	女	男	女	
受訓人數	104	85	115	160	464
受訓人次	3,402	2,482	2,553	4,068	12,505
教育訓練費用（仟元）	543	429	401	559	1,942
教育訓練時數（小時）	7,494	5,986	5,524	8,746	27,750
教育訓練時數（平均數）	72.05	70.42	48.03	54.66	59.80

▲ 2024年本行教育訓練實施概況



單位：人

業務別	項目	人數
信託	信託業業務人員信託業務專業測驗	330
	家族信託規劃顧問師	3
財富管理	理財規劃人員專業能力測驗	81
	證券商業務員資格測驗	60
	證券商高級業務員資格測驗	26
	期貨商業務員資格測驗	40
	票券商業務人員資格測驗	14
	投信投顧業務人員資格測驗	207
	人身保險業務員資格測驗	278
	財產保險業務員資格測驗	260
	投資型保險商品業務員資格測驗	162
	人身保險業務員銷售外幣收付非投資型保險商品測驗	151
	期貨信託基金銷售機構銷售人員專業科目測驗	28
	結構型商品銷售人員資格測驗	51
	衍生性金融商品銷售人員資格測驗	21
	資產證券化基本能力測驗	8
	債券人員專業能力測驗	7

單位：人

業務別	項目	人數
財富管理	證券投資分析人員資格測驗	4
	高齡金融規劃顧問師	1
	CFP國際認證高級理財規劃顧問	1
授信	初階授信人員專業能力測驗	150
	進階授信人員專業能力測驗	7
	金融人員授信擔保品估價專業能力測驗	4
	債權委外催收人員專業能力測驗	81
外匯	初階外匯人員專業能力測驗	75
其他	中小企業財務人員測驗	7
	金融科技力知識檢定測驗	25

▲ 通過或取得相關業務證書或證照



四、職業安全

職業安全

本行已訂定「安全維護管理作業辦法」、「安全衛生工作守則」、「重大偶發緊急應變程序準則」等相關規範，以維護員工職場安全，並配合內政部警政署規定「金融機構防範犯罪環境評估檢測」加強安全維護措施，確保人員及財務之安全，將工作環境的潛在風險降至最低。

當發生職業災害時，應即採取必要之急救、搶救等措施，並會同勞工代表實施調查、分析及紀錄。由職業安全衛生業務主管召集事故單位主管等相關人員共同進行調查，並提供事故調查報告，並由事故單位負責追蹤改善建議之執行情況將事故調查給職業安全衛生單位報告永久保存備查，並列為教育訓練之內容。

勞工職業安全衛生相關措施包括建置勞工安全衛生人員、急救人員及防火管理人員、作業場所環境測定、總行營業部空氣品質測定、消防安全設備檢查，實施自衛消防編組訓練、防搶演練，同時亦於營業廳設置簡易自動體外心臟電擊去顫器（AED），提供安全舒適的營業場所。

本行於工作時間內提供支薪的免費勞工職業安全衛生教育訓練，並定期辦理課程包含作業環境照度及二氧化碳檢測、消防設施安檢及自衛消防編組訓練、防搶演練，提供員工安全的工作場所。另為促進員工身心平衡與健康，本行定期委託專業醫療健檢機構辦理員工健康檢查，透過主辦機構之專業能力、豐富的健檢經驗及醫療檢查設備，為每位員工健康把關，使員工獲得預防、保健與治療疾病的正確資訊，本行特約醫護人員亦定期辦理職場健康臨場服務，並提供同仁健康資訊電子報，以便員工做好預防措施及自主健康管理的照護，並執行「員工生活關懷輔導」、「人因性危害預防計劃」方案，協助職場相關之不法侵害預防、母性健康保護、預防過勞及預防人因工程危害而促發肌肉骨骼系統疾病等相關議題，以解決員工在工作或生活上所遭遇的問題與困擾，並維護其身心健康發展。

年度	訓練場次	受訓人次
2023	136	1405
2024	214	1776

▲勞工職業安全衛生訓練

項目	年度	
	2024年	
總工作天數	109,715	
總工作工時	877,860	
性別	男	女
失能傷害人次數	0	0
失能傷害總損失日數	0	0
失能傷害頻率	0	0
失能傷害嚴重率	0	0

註：失能傷害頻率及失能傷害嚴重率數值依職安署公告方式計算，本行2024年度無職災案件。

▲勞工失能傷害概況



柒、社會共融

- 一、客戶權益
- 二、創新服務與普惠金融
- 三、反詐措施
- 四、公益策略與成果



一、客戶權益

多元溝通管道

本行提供多元的顧客服務及接觸管道，顧客可透過實體營業據點、專人客服專線、網路平台等與本行聯繫，以面對面、線上對談、網路留言等多管道方式，進行服務諮詢、意見反映、及申訴等事宜，本行接獲訊息時，皆由專人立即進行回應及處理，以維護消費者權益。

客訴管理

本行訂有「消費者保護暨消費爭議處理作業辦法」，規範金融消費爭議事件之受理、處理流程、進度查詢及處理時效等，客戶申訴得透過各營業單位或總行業務部設置之申訴電話（傳真機）專線、e-mail信箱、主管機關（金管會、金融消費評議中心）等方式向本行提出。

業務部為申訴及消費爭議處理窗口，單位內設置專人負責處理消費爭議案件。另為強化本行對申訴案件處理之效能及效率，參考國際間申訴處理機制規範（例如 ISO 10002）及金管會銀行局函文（銀局（合）字第1130220584號）規範，於受理客訴案件以風險為導向進行評估，依申訴案件類型分層處理，最高升級陳報至董事長核定。

調整處理程序

參考 ISO 10002及銀行局函文，調整本行客訴處理流程，重點如下：

- 強化處理消費爭議案件之分工及權責，並明訂精進申訴流程。
- 建立以風險為導向之申訴處理機制，依案件風險性呈報。
- 針對後續檢討、改善及訓練等事項，列管追蹤並呈報至高階管理層級董事會。

客訴處理機制

- 業務部於接獲申訴案件後即予以建檔登記，並於受理申訴時以口頭或書面將申訴處理程序告知申訴人，自收件日起五個營業日內，將處理情形依核准層級陳報核定後答(函)覆申訴客戶，申訴案件處理期間內，得主動告知消費者處理進度，消費者亦得以電話、e-mail或親至分行詢問處理進度。
- 業務部每半年定期檢討本行消費爭議處理制度，彙整「客戶申訴受理紀錄表」，統計及分析客戶申訴之發生原因處理時效等，並提報董事會核備。2024年度本行客訴件共計24件，依據客訴發生原因，申訴案件均於處理時效內完成並結案，無提升風險層級案件。

商品 / 廣告審查

本行提供商品均在適法的前提下進行，且訂有商品審查制度，須經由跨部門審核通過，並對相關同仁進行定期教育訓練，顧客亦可透過本行之相關管道了解商品相關資訊。

本行於刊登、播放廣告及進行業務招攬或營業促銷活動時，均依照主管機關之規定並遵循相關公會所訂之自行檢核規定，不得有虛偽、詐欺、隱匿或其他足致他人誤信之情事，並確保廣告內容之真實，對金融消費者所負擔之義務不得低於所述廣告之內容及進行業務招攬或營業促銷活動時對金融消費者所提示之資料或說明。

本行與顧客於訂立契約前，皆要求從業人員需充分瞭解金融消費者之相關資料，以確保該商品或服務對金融消費者之適合度，且應向金融消費者充分說明該金融商品、服務及契約之重要內容，並充分揭露其風險。



防漂綠機制

為確保永續相關金融產品、服務及聲明之真實性、透明性，並防止漂綠行為，維護消費者及投資人權益，本行依循主管機關發布之「金融機構防漂綠參考指引」，訂定「防漂綠作業要點」，明訂業務管理單位提供之金融商品及服務應符合金融相關法令，如對外做出「永續」或「綠色」相關聲明（含文宣、廣告或任何形式之聲明）時，應填寫「永續聲明/商品合適性檢核表」覆核確認。另由業務部每年定期彙整「永續聲明/商品合適性檢核表」，評估檢視各項聲明是否符合實際情況，並呈報風險管理委員會，如涉及永續相關風險，應依本行「風險管理政策與程序」辦理。2024年無相關產品或行銷案件。

消費者保護

本行與客戶訂立提供金融商品或服務之契約前，皆會充分瞭解客戶相關資料，並向其完整說明該金融商品、服務或契約相關內容與潛在風險，另為確保客戶所申購之金融商品或申辦之服務能確實符合其適合度，本行依下列不同的客群制定各別的風險屬性評估作業，以強化辨識風險評估機制：

對象：甫滿18歲至未滿30歲成年人

本行對甫滿18歲至未滿30歲成年人執行風險屬性評估作業時，經由經辦人員清楚說明、並經客戶審慎評估、且確認客戶勾選內容與自身狀況確實相符，以落實保障年輕客群之權益。

對象：65歲以上高齡客戶

本行針對65歲以上高齡客戶擬定「客戶基本資料暨投資風險屬性分析問卷表（65歲以上高齡客戶專用）」，以識別高齡客戶之生理健康情況、日常生活事件、財務狀況、教育程度及取得金融服務資訊能力等層面，並於受理其簽署申購、轉換、贖回再申購指示文件前，依本行制定的評估表，就所能收集、觀察或詢問之資料範圍進行評估、記錄，以確認是否受理客戶之交易指示，另於受理後執行當面或電話照會，針對相關確認要項及特殊事項，進行確認以確保與客戶現狀相符。此外，對於65歲以上高齡客戶之業務往來疑義，提供相關諮詢服務，客戶若有見證需求，可由第三方人士協助擔任見證人，亦依客戶之個別情況，採行相關協助措施，如：提供適當之輔助工具（紙筆、圖卡、字卡），並加強說明契約重要內容與應揭露風險告知，以確保客戶充分瞭解相關內容與風險。

保險銷售

針對保險銷售方面，本行依規與客戶訂立保險商品之契約前，以「瞭解要保人及被保險人之需求及適合度分析評估暨業務員報告書（人身）」，確認客戶已確實瞭解投保目的、保險需求，綜合考量財務狀況以及付費能力，分析與評估保險費、保額及保障需求間之相當性，並確實向客戶說明所投保之保險商品內容、繳納保費方式、繳費年期、領取各種給付項目與解約金內容，充分瞭解客戶之相關資料及依不同保險商品建立差異化事前審查機制，以確保該保險商品對客戶之適合度。另對保險年齡達65歲以上之高齡客戶之投保案件，應於業務員報告書載明該客戶是否具有辨識不利其投保權益情形之能力、保險商品適合該客戶及評估理由，並做成評估記錄，亦藉由填寫要保書所附之「高齡投保評估量表」，評估65歲以上之客戶是否具有辨識不利其投保權益情形之能力及確認其投保保險商品之適合性。



二、創新服務與普惠金融

數位金融

為提供客戶更豐富多元數位體驗，降低客戶端申辦作業時間與費用成本，本行持續優化數位金融服務，由業務部電子金融科負責統籌數位金融發展，並評估及規劃數位金融服務的優化及導入，於相關措施規劃時會辦法遵、資安及風管等部門協處，改善完成後亦經相關部室評估後始得上線，並於新增服務開辦6個月內評估該服務執行成效，檢附相關評估報告呈報總經理。除數位帳戶外，因應線上服務的多元化，亦提供網路銀行及行動銀行（瑞興理財平台）服務，同時為兼顧不同的使用族群，提供友善金融服務網及行動銀行，並取得國家無障礙2.1A等級標章，讓身心障礙者也可享有數位金融的便利。

數位金融服務

- 提供線上開立數位帳戶服務，截至2024年12月底止開戶數共計810戶。
- 與電子支付業者合作，以帳戶連結方式提供消費者儲值、消費扣款、提領等服務，提升本行帳戶功能及便利性。目前本行已發行悠遊金融卡、一卡通（i-pass）帳戶連結。
- 2024年完成上線與新光證券合作「個人資料共享服務」，提供客戶同時開立證券戶及證券交割帳戶，免重複輸入個人資料，另改善網路銀行開通作業簡化客戶開通網路銀行程序以提高便利性。

公平待客

融入文化 持續求進

本行一向重視金融消費者保護，並秉持「信賴、專業、服務」的經營理念，與「公平待客原則」為本行企業文化之核心，期使之成為本行共同遵循之價值與行為準則。將公平待客原則之企業文化納入整個工作團隊（包括高階管理階層、面對客戶之第一線業務人員及相關後勤人員），並使所有人員確實瞭解其角色與公平待客的關係及影響，確保第一線之業務人員具備公平對待客戶之技巧與能力。

多元顧客 服務管道

本行提供多元的顧客服務及接觸管道，顧客可透過實體營業據點、專人客服專線、網路平台等與本行聯繫，以面對面、線上對談、網路留言等多管道方式，進行服務諮詢、意見反映、及申訴等事宜，本行接獲訊息時，皆由專人立即進行回應及處理，以維護消費者權益。



執行及 管理措施

- 制定「公平待客」政策、「消費者保護暨消費爭議處理作業辦法」、「個人資料保或管理辦法」、「公平對待高齡客戶自律規範作業準則」、「金融友善服務措施要點」等各項辦法或準則，作為落實執行公平待客、消費者保護之執行方針。
- 各項公平待客政策及策略皆須提報董事會通過後執行，董事會為最高推動指導單位，由總經理負責監督各執行單位執行情形，由業務部擔任統籌單位，並由稽核部每年進行公平待客查核，並將結果提報董事會。
- 遵循金管會「金融服務業公平待客原則評核機制」，每年辦理公平待客原則自我檢核作業，由業務部負責統籌及彙整「公平待客原則」評核表，提供法令遵循部及稽核部作為評核參考，並將評核結果向董事會報告後，於規定期限內函報金管會。2023年獲得金管會公佈金融服務業公平待客原則評核績優業者前50%業者殊榮。
- 落實及要求主管及同仁公平待客及友善金融之執行，並持續辦理相關教育訓練課程，如2024年所執行之「公平對待高齡客戶暨法令遵循在職教育訓練」、「認識客戶及金融友善措施在職教育訓練」、「理財業務人員教育訓練（含洗錢防制、公平待客原則、金融友善服務）」、「個人資料保護法在職教育訓練」、「服務禮儀暨種子講師培訓班」、「服務禮儀教育訓練宣導」等課程，以建立從上到下一致理念及公司企業文化。

友善金融 / 教育活動

本行由作業管理部統籌辦理金融友善工作之執行，針對金融友善服務準則制定「金融友善服務措施要點」規章供內部遵循，各業務權責單位於每年12月定期辦理統計與檢核及建議事項作業，並填寫「營業廳環境與服務措施檢核表」，行政管理部應加填「ATM區域無障礙環境檢核表」，報送作業管理部彙整。作業管理部依報送彙整結果，填寫「彙整金融友善措施執行情形及結果」並將年度「金融友善措施」執行情形提報董事會，以利督導與確保金融友善各項目之具體落實，另提供資訊部年度定期彙整統計與檢核結果，由資訊部於本行官網友善金融專區公告相關之執行情形。

友善金融服務

- 營業場所設置無障礙服務櫃台、服務鈴及無障礙廁所
- 服務櫃台提供耳機、老花眼鏡及放大鏡提供需要者使用
- 官網掃描約據與申請書等文件上之QR Code取得文字檔案，以利瞭解契約及各種申請表單
- 使用ATM有任何問題可掃描ATM提供之QR Code連結至本行客服公用信箱，留下連絡內容，由客服於上班時間回覆
- 聽障者臨櫃分行，可經由APP下載程式將語言轉成文字，方便閱讀，若需提供遠距手語服務可於營業日二日前向營業單位預約
- 針對「身心障礙者」及「中高齡客戶」提供下列房貸優惠方案，截至2024年12月底止，尚無申請案件
 - 1) 借款人屬「身心障礙者」：手續費全免收且免收提前清償違約
 - 2) 借款人屬「中高齡客戶」：提供手續費減收優惠



2024年具體落實情形

修訂
遵循內規

2024年11月依據銀行公會「銀行業金融友善服務準則」，檢討增修訂本行「金融友善服務措施要點」，如：透過如簡化銀行服務用語、製作常用業務之銀行服務易讀版本、手語產品介紹影片、提供QR Code連結至文字檔案或網頁等，使身心障礙人士能事先或當場瞭解服務內容。

查核

銀行局於2024年11月完成本行南京東路分行無障礙金融服務措施實地訪查，對於本行無障礙設施，甚表肯定。另2024年12月由各業管單位填寫「營業廳環境與服務措施檢核表」及「ATM區域無障礙環境檢核表」，後續由作業管理部將各項金融友善措施具體落實情形進行查核、檢討及建議事項，彙整填寫「彙整金融友善措施執行情形及結果」簽報盤點結果，盤點結果均依規範辦理，並於本行全球資訊網公告本行可提供之無障設施及相關金融友善服務措施。

檢討
建議
精進措施

- 2024年度汰換具視障語音功能之無障礙ATM共10台，占全行ATM比率為28.571%，並完善營業部、南京、成功、永吉及桃園分行之ATM無障礙環境改善，並於同年11月於官網首頁「金融友善服務」新增點選活頁式宣導，增列並可直接點選該圖片進入本行友善金融服務專區，方便使用。
- 擬規劃於2025年6月完成採購「數字鍵盤對應ATM操作功能」及加速無障礙ATM存款流程語音播報；另滾動式調整優化本行無障礙網頁或友善金融的區域，及規劃建置真人文字客服。

呈報

相關內容已分別提報2024年12月及2025年3月董事會。

內稽查核

本行依據相關內外規訂定於各權責單位查核表辦理查核，就查核發現提列意見、建議或要求檢討改善，撰寫內部稽核查核報告後提報審計委員會及董事會，另對監控機制亦提醒各單位應納入自行查核項目，具體查核內容包含：金融友善服務措施每年定期辦理統計與檢核作業執行情形，如：營業廳環境與服務措施、金融友善措施執行情形及結果、取得A等級以上公共資訊無障礙標章、網頁金融友善專區公告、辦理相關人員教育訓練、權責單位提報董事會報告措施執行情形等，並定期彙總內外部稽核缺失態樣提供第二道防線辦理檢討及研擬改善措施。另針對銀行局2024年度辦理本行年度定期及例行實地訪查，有關「身心障礙者金融服務措施」、「金融友善服務措施-包含公平對待高齡及失智友善」、「臨櫃關懷提問及聯防機制」及「消費申訴處理作法」遵循及執行情形，就訪查結果發現及建議事項，已簽擬洽請權責單位配合辦理改善，並呈核總經理及董事長。

金融友善教育訓練

本行每年對本行董事、負責人及高階經理人舉辦一定時數之金融友善、身心障礙者權利公約(CRPD)等教育訓練課程，以形塑由上而下推動金融友善文化。對分行主管及第一線櫃檯人員每年辦理有關金融友善教育訓練課程，以落實執行服務身心障礙者之流程及標準，2024年度計有545人次，佔全行人員100%。



安養信託

截至2024年底，本行每萬名累積開立各式存款帳戶人數（自然人）中辦理安養信託之累計受益人人數如下：

開立各式存款帳戶人數	207,086 人
安養信託之累計受益人數	35 人
每萬名受益人數	1.69012 人

截至2024年底，辦理安養信託之信託財產本金餘額占金錢信託（不含證券投資信託、期貨信託基金保管）、不動產信託及有價證券信託業務之信託財產本金餘額之比率如下：

辦理安養信託之信託財產本金	4,332,033 元
金錢信託、不動產信託及有價證券信託業務之信託財產本金	16,645,922,953 元
占比	0.027 %

本行利用報紙、網路電子報等媒體宣導信託之於安養、長照、傳承、消費者資產保全及住宅安全交易等應用，並對本行客戶、基層據點民眾辦理信託說明會，宣導「防詐騙」、「安養、失智及身心障礙信託」及「都更危老信託」，以增進其財產保護及經濟安全與保障。2024年信託業務人員辦理對高齡、失智及身心障礙者認知之相關課程共計24場次，參與人數618人次。

單位/場所	縣市別	鄉鎮	對象	參加人數
萬有里辦公室	台北市	文山區	高齡	17
鴻福里辦公室	台北市	南港區	高齡	25
隆和里辦公室	台北市	大同區	高齡	19
安康里辦公室	台北市	信義區	高齡	26
長春里辦公室	台北市	信義區	高齡	79
隆和里辦公室	台北市	大同區	高齡	10
金瑞里辦公室	台北市	內湖區	高齡	18
松友里辦公室	台北市	信義區	高齡	28
延平里辦公室	台北市	大同區	高齡	19
麗山里辦公室	台北市	內湖區	高齡	18
中庄里辦公室	台北市	中山區	高齡	25
永昌里辦公室	台北市	中正區	高齡	79



永續相關金融商品或服務

基金

本行上架因子，綜合考量該基金是否符合以下原則：

- 該基金是否納入「影響力分析」：包含但不限於行業/活動、人權違反、全球盟約狀態、國際勞工組織公約、經濟合作暨發展組織指引和呈現之商業爭議或潛在涉及負面產品的情形來排除公司。
- 該基金投資選股流程：(1)被投資公司對特定SDG子目標貢獻。(2)選股流程是否包括 ESG (環境、社會及治理) 分析及財務分析。
- 其他：於篩選流程分析中，是否著重於為追求永續發展政策，並結合社會原則與環境原則至其財務目標重點的公司；或該債券發行人是否為巴黎淨零碳排協議全球企業債券指數之成分發行人；或觀察該基金之盡職治理行動之原則等其他ESG相關評估方式。

本行基金手冊規定，針對未符合環境、社會與治理（簡稱ESG）揭露原則相關主題基金，理財業務人員不得以促進永續發展或ESG相關主題作為基金行銷訴求。

理財業務同仁與客戶可從「基金公開資訊觀測站」-「ESG專區」，得知ESG相關的標的，如本行上架之「鋒裕匯理新興市場綠色債券基金」、「鋒裕匯理全球淨零碳排企業債券基金」、「鋒裕匯理全球投資等級綠色債券基金」、「鋒裕匯理基金環球責任股票」、「路博邁ESG新興市場債券基金」、「高盛氣候與環境永續基金」、「安盛環球基金-ACT潔淨經濟基金」等基金皆屬ESG相關基金。

單位/場所	縣市別	鄉鎮	對象	參加人數
承德里辦公室	台北市	士林區	高齡	20
前港里辦公室	台北市	士林區	高齡	13
五常里辦公室	台北市	信義區	高齡	30
石牌里辦公室	台北市	北投區	高齡	20
朱園里辦公室	台北市	中山區	高齡	30
慈祐里辦公室	台北市	松山區	高齡	15
新起里辦公室	台北市	萬華區	高齡	15
仁和里辦公室	新北市	中和區	高齡	23
朝陽里辦公室	台北市	大同區	高齡	20
光復里辦公室	台北市	中正區	高齡	21
全安里辦公室	台北市	大安區	高齡	19
中和分行	新北市	中和區	高齡	29
合計				618



三、反詐措施

為防範歹徒詐騙，本行除落實執行金融機構間之警示通報外，並於網站、ATM 操作畫面揭示相關警示資訊，亦不定期透過電話、對帳單及客戶臨櫃等管道，提醒客戶注意防範，另於「收款作業」、「付款作業」及「跨行匯款」等業務手冊，明訂加強客戶臨櫃關懷提問相關作業程序，並細分各類關懷對象，透過將辦理情形列入自行查核及內部稽核項目。此外，藉由優化各項預警機制及辦理防詐宣導，持續加強本行阻詐及識詐能力，以避免客戶遭受詐騙，造成財產上的損失。

內部預警機制

針對內部防詐預警機制，本行持續建立並完善相關措施，包括將匯款登錄之匯入帳號、存入交易之存入帳號與內政部警政署提供疑似詐騙帳戶資料進行比對、建置鷹眼防詐預測模型、檢驗共通性疑似不法或顯屬異常交易態樣及高風險外籍人士名單等，藉由營業單位每日辦理查詢，對於疑似涉及詐欺犯罪之異常存帳戶或交易，加強落實檢視交易明細或啟動同業照會機制，如有異常徵兆應執行帳戶管控措施，相關作業程序制訂於「警示、衍生管制及異常等帳戶處理作業程序」，並將所訂定相關內規之辦理情形，列入自行查核及內部稽核項目，對於本行客戶發生受詐騙案件及警示戶發生，亦不定期舉辦案例檢討及改善計劃，加強提醒及防範類似案例重覆發生。

檢視高風險外籍人士資料

2024年7月介接移民署取得高風險外籍人士資料，每日系統自動比對，若為本行客戶，即自動將帳戶鎖定不可交易；另經發現外籍薪轉戶近一個月無薪水撥入或失聯者，營業單位得執行管控措施。

執行成效

- 2024年經系統比對控管之帳戶數，共667戶
- 2024年外籍薪轉戶近一個月無薪水撥入或失聯者，暫停帳戶交易，共411戶，成功防制離職移工帳戶成為警示戶

查詢涉及預警態樣名單

營業單位應每日至內網預警指標及鷹眼名單辦理查詢，對於下列涉及疑似涉及詐欺犯罪之異常存帳戶或交易，加強落實檢視交易明細或照會，如有異常徵兆應執行帳戶管控措施。

預警指標；鷹眼名單；臨櫃關懷發現異常徵兆之帳戶；衍生管制戶；疑似涉詐境內預警帳戶；被聯防機制通報之帳戶；多次被設定為約定轉帳之帳戶（灰名單機制）；被通報之告誡戶；定審發現交易異常之帳戶；其他經業管單位發現通知等。

執行成效

- 2024年預警指標10,623筆，帳戶管控2筆
- 2024年鷹眼名單1,550筆，帳戶管控2筆

管控案例

景美分行客戶，於2024年12月觸發預警指標-久未往來突有小額（1元）匯入，客戶無法聯絡，為避免淪為警示帳戶，故先暫禁帳戶交易。



攔阻金融詐騙成效

攔阻 案件量

2024年透過臨櫃關懷及落實執行金融機構間之警示通報成功攔阻詐騙案件共計9件（依據執法機關來函統計），攔阻金額超過1,180萬元，並協助警方成功逮捕詐騙集團車手2件。

獎勵 宣導 活動

員工發現疑似詐騙案件，經檢警調單位通報防範或偵破犯罪有貢獻者，提報本行人事評議委員會專案給予適當獎勵，並由受獎對象於教育訓練中分享相關阻詐經驗，以精進反詐騙知識。

3

定期彙總內外部稽核缺失態樣提供第二道防線辦理檢討及研擬改善措施。

4

2024年內控座談會議，稽核部持續對金管會檢查局2023年度辦理防詐風控機制檢視專案檢查所提主要檢查意見態樣，說明追蹤權責單位辦理改善情形；2024年度金管會檢查局舉辦本國銀行內部稽核座談會有關2024年度辦理防詐風控機制等專案檢查缺失態樣，稽核部提供權責單位利用及妥善檢視，以強化本行內部控制妥適性。

防詐及加強關懷相關查核

1

依據相關內外規，對辦理金融卡及網路銀行業務、一定金額存提款及國內外匯兌業務、高齡客戶異常金融交易行為保護措施等，抽核是否依主管機關「臨櫃作業關懷提問表範本」及相關規定辦理臨櫃關懷客戶提問。

2

抽核對高齡客戶異常金融交易，是否依「銀行業公平對待高齡客戶自律規範」建立監控機制與自行查核等保護措施。



▲ 同仁於台北市治安會報中獲得防詐有功表揚



金融常識及防範詐騙宣導

本行除落實執行防詐措施之外，亦積極配合主管機關「走入校園與社區金融宣導」活動，宣導金融常識及防範詐騙，2024年共計辦理5場活動；另辦理信託說明會，向本行客戶、基層據點民眾宣導「防詐騙」、「安養、失智及身心障礙信託」及「都更危老信託」，以增進其財產保護及經濟安全與保障，2024年共計辦理24場，參與人數618人次，詳細資訊可參閱本報告書「創新服務與普惠金融」。

單位/場所	縣市別	鄉鎮	對象	參加人數
育成恆德站	新北市	三重區	機構服務之心智障礙者及其家屬	23
臺北市私立景文高中	台北市	文山區	高中生	42
社團法人台灣多元社會福利協會 (禧德站)	新北市	永和區	高齡長者	20
長庚大學	桃園市	龜山區	大學生	40
臺北市私立稻江高級商業職業學校	台北市	大同區	高中生	24



▲ 2024年本行辦理金融宣導活動



四、公益策略與成果

本行為善盡社會責任鼓勵各單位辦理各項公益活動，包含不限於志工活動、物資捐贈等，並提供相關物資配合。2024年度共計辦理志工及物資捐贈2場、捐血活動2場、「走入校園與社區金融宣導」5場、「安養、失智及身心障礙信託」24場。

社區活動

新春揮毫活動

本行長期與信義區博愛國小合作，為發揚書法藝術於每年年末之際辦理新春揮毫活動，全校同學熱烈參與，成果並於信義分行展示。



溫暖過冬活動

本行舉辦耶誕送暖陪您溫暖過冬活動，與古亭區龍光里辦公處共同服務里民免費測量血壓、血糖、膽固醇等關心民眾健康，並致贈鄰里居民暖暖包，陪您溫暖過冬。



公益及捐贈活動

本行一直以來都將企業社會責任視為核心價值之一，本著「取之於社會，用之於社會」的理念，長期致力推動各項公益活動，從員工關懷、社會關懷到環境關懷，從慈善、藝文到環保，積極扮演企業公民的角色，深化社區經營，與社區鄰里共同辦理愛心捐血活動，定期贊助「公益演唱會」等，以回饋社會、關懷弱勢族群，善盡社會責任。

社區捐血活動

本行積極落實ESG，善盡企業社會責任，共同號召民眾愛心響應，踴躍挽袖捐熱血，由長安分行與中山區朱園里辦公室結合住商不動產長安店、五福財神爺廟、消防局松江分隊、僑馥建經公司等辦理社區捐血活動。



公園捐血活動

營業部與發明家科技開發(股)、政大創業主管理精修班、華銀大稻埕分行共同於大同區大稻埕公園停車場舉辦點亮生命之光愛心捐血活動。



育幼院志工及物資捐贈活動

信義分行同仁偕同台北市博愛國小志工及社區志工前往雲林大埤鄉長愛家園育幼院參與志工活動及物資捐贈。



老人長照中心志工及物資捐贈活動

信義分行同仁偕同台北市博愛國小志工至花蓮縣長榮老人長期照顧中心參與志工活動及物資捐贈，藉由志工服務發揮友善金融關懷與社會責任參與。



藝文活動

本行秉持回饋社會之理念，透過捐助成立之「財團法人瑞興銀行文化基金會」，以其受託經營之「財團法人瑞興銀行文化基金會市長官邸藝文沙龍」，不定期舉辦各式藝文講座及藝術展覽等公益性文化活動。2024年「財團法人瑞興銀行文化基金會市長官邸藝文沙龍」共規劃展覽場次20場，內容包括各式繪畫、雕刻、珠寶設計、工藝器具等展覽，參觀人次共計34,459人次。

自然資源保護

說明會

為協助中小企業客戶了解國際ESG發展趨勢接軌，本行與「社團法人中華民國企業永續發展協會」合作辦理「了解SDGs及我國永續政策-說明會」，主要議題為全球永續發展的重大挑戰、企業永續轉型的商業意涵、企業永續轉型行動等，鼓勵客戶積極面對氣候轉型風險，及早準備與調整營運方向，參與人數計24名。

小小藝樹家 - 親子巧手盆栽活動

即使只是在家中的陽台栽種盆栽，也可將水泥牆面及地面吸收的熱冷卻，並且淨化地球空氣，本行舉辦「小小藝樹家 - 親子巧手盆栽活動」，由藝樹大師何冠廷老師帶領大家觀察植物生態，認識養護方法，一起親手種植盆栽。透過活潑的植栽親子活動，對植物的認識和養護，從愛護植物開始，一同成為地球維持種子、栽種植物完成生物多樣性的小小尖兵，共同落實生態保護。

「地球一小時」環保行動

響應由荒野保護協會與世界自然基金會（WWF）合作所發起的「地球一小時（Earth Hour）」全球性環保行動，營業據點全面關燈一小時。



附錄

一、GRI準則揭露項目索引表

二、永續會計準則委員會（SASB）商業銀行產業準則指標索引表

三、上櫃公司編製與申報永續報告書作業辦法永續揭露指標 - 金融業索引表

一、GRI準則揭露項目索引表

GRI 2：一般揭露 2021			
編號	揭露項目	對應章節	頁數
2-1	組織詳細資訊	企業概況	P7
2-2	組織永續報導中所包含的實體	關於本報告書	P3
2-3	報導期間、頻率及聯絡人	關於本報告書	P3
2-4	資訊重編	無	
2-5	外部保證/確信	無	
2-6	活動、價值鏈和其他商業關係	發展沿革	P9
2-7	員工	結構多元化	P100
2-8	非員工的工作者	結構多元化	P100
2-9	治理結構及組成	公司治理	P37
2-10	最高治理單位的提名與遴選	公司治理	P37
2-11	最高治理單位的主席	公司治理	P37
2-12	最高治理單位於監督衝擊管理的角色	永續發展架構	P14
2-13	衝擊管理的負責人	重大主題	P21
2-14	最高治理單位於永續報導的角色	永續發展架構	P14
2-15	利益衝突	公司治理	P37

編號	揭露項目	對應章節	頁數
2-16	溝通關鍵重大事件	利害關係人議合	P32
2-17	最高治理單位的群體智識	公司治理	P37
2-18	最高治理單位的績效評估	無	
2-19	薪酬政策	公司治理	P37
2-20	薪酬決定流程	公司治理	P37
2-21	年度總薪酬比率	公司治理	P37
2-22	永續發展策略的聲明	董事長的話 總經理的話	P4 P5
2-23	政策承諾	員工權益與福利	P102
2-24	納入政策承諾	永續發展架構 公司治理 誠信經營 綠色營運	P14 P37 P45 P97
2-25	補救負面衝擊的程序	客戶權益	P111
2-26	尋求建議和提出疑慮的機制	誠信經營	P45
2-27	法規遵循	內部控制及稽核制度	P65
2-28	公協會的會員資格	企業概況	P7
2-29	利害關係人議合方針	利害關係人議合	P32
2-30	團體協約	員工權益與福利	P102



GRI 3：重大主題 2021

編號	揭露項目	對應章節	頁數
3-1	決定重大主題的流程	重大主題	P21
3-2	重大主題列表	重大主題	P21
3-3	重大主題管理	重大主題	P21

GRI 201：經濟績效 2016

編號	揭露項目	對應章節	頁數
201-1	組織所產生及分配的直接經濟價值	經營績效與稅務治理	P11
201-2	氣候變遷所產生的財務影響及其他風險機會	氣候相關財務揭露	P72
201-3	確定給付制義務與其他退休計畫	員工權益與福利	P102

GRI 202：市場地位 2016

編號	揭露項目	對應章節	頁數
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	員工權益與福利	P102
202-2	雇用當地居民為高階管理階層的比例	結構多元化	P100

GRI 203：間接經濟衝擊 2016

編號	揭露項目	對應章節	頁數
203-2	顯著的間接經濟衝擊	重大主題	P21

GRI 204：採購實務 2016

編號	揭露項目	對應章節	頁數
204-1	來自當地供應商的採購支出比例	綠色營運	P97

GRI 205：反貪腐 2016

編號	揭露項目	對應章節	頁數
205-1	已進行貪腐風險評估的營運據點	誠信經營	P45
205-2	有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練	誠信經營	P45
205-3	已確認的貪腐事件及採取的行動	誠信經營	P45

GRI 206：反競爭行為 2016

編號	揭露項目	對應章節	頁數
206-1	反競爭行為、反托拉斯和壟斷行為的法律行動	誠信經營	P45

GRI 207：稅務 2019

編號	揭露項目	對應章節	頁數
207-1	稅務方針	經營績效與稅務治理	P11
207-2	稅務治理、管控與風險管理	經營績效與稅務治理	P11

GRI 302：能源 2016

編號	揭露項目	對應章節	頁數
302-1	組織內部的能源消耗量	綠色營運	P97
302-3	能源密集度	綠色營運	P97



GRI 305：排放 2016

編號	揭露項目	對應章節	頁數
305-1	直接 (範疇一) 溫室氣體排放	綠色營運	P97
305-2	能源間接 (範疇二) 溫室氣體排放	綠色營運	P97
305-3	其它間接 (範疇三) 溫室氣體排放	綠色營運	P97
305-4	溫室氣體排放強度	綠色營運	P97
305-5	溫室氣體排放減量	綠色營運	P97

GRI 401：勞雇關係 2016

編號	揭露項目	對應章節	頁數
401-1	新進員工和離職員工	結構多元化	P100
401-2	提供給全職員工 (不包含臨時或兼職員工) 的福利	員工權益與福利	P102
401-3	育嬰假	員工權益與福利	P102

GRI 403：職業安全衛生 2018

編號	揭露項目	對應章節	頁數
403-1	職業安全衛生管理系統	職業安全	P109
403-2	危害辨識、風險評估及事故調查	職業安全	P109
403-3	職業健康服務	職業安全	P109
403-4	有關職業安全衛生之工作者參與、諮詢與溝通	職業安全	P109

編號	揭露項目	對應章節	頁數
403-5	有關職業安全衛生之工作者訓練	職業安全	P109
403-6	工作者健康促進	職業安全	P109
403-9	職業傷害	職業安全	P109

GRI 404：訓練與教育 2016

編號	揭露項目	對應章節	頁數
404-1	每名員工每年接受訓練的平均時數	人才轉型與培育	P106
404-2	提升員工職能及過渡協助方案	人才轉型與培育	P106
404-3	定期接受績效及職業發展檢核的員工百分比	員工權益與福利	P102

GRI 405：員工多元化與平等機會 2016

編號	揭露項目	對應章節	頁數
405-1	治理單位與員工的多元化	公司治理 結構多元化	P37 P100
405-2	女性對男性基本薪資與薪酬的比率	員工權益與福利	P102

GRI 406：不歧視 2016

編號	揭露項目	對應章節	頁數
406-1	歧視事件以及組織採取的改善行動	員工權益與福利	P102



GRI 413：當地社區 2016

編號	揭露項目	對應章節	頁數
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	重大主題	P21

GRI 418：客戶隱私 2016

編號	揭露項目	對應章節	頁數
418-1	經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	資訊安全與保護	P67

二、永續會計準則委員會（SASB）商業銀行產業準則指標索引表

編號	揭露項目	對應章節	頁數
FN-CB-230 a.1	1.資料洩漏數量 2.屬於個人資料洩漏之百分比 3.受影響之帳戶持有者數量對辨認及因應資料安全風險之作法之描述	資訊安全與保護	P67
FN-CB-230 a.2	對辨認及因應資料安全風險之作法之描述	資訊安全與保護	P67
FN-CB-240 a.1	符合旨在促進小型企業及社區發展計畫之貸款（1）數量及（2）餘額	盡職授信	P88
FN-CB-240 a.2	符合旨在促進小型企業及社區發展計畫之逾期及催收款項或受暫緩還款約束貸款之（1）數量及（2）餘額	盡職授信	P88
FN-CB-240 a.3	對弱勢族群提供金融服務 *註：原指標配合臺灣金融實務予以修改	創新服務與普惠金融	P113
FN-CB-240 a.4	為無銀行服務、低度使用銀行服務或服務不足之客戶提供之金融素養倡議之參與者數量	創新服務與普惠金融	P113
FN-CB-410 a.2	將環境、社會及治理（ESG）因素納入信用分析之作法之描述	盡職授信	P88
FN-CB-410 b.1	財務碳絕對總排放量，按（1）範疇1、（2）範疇2及（3）範疇3細分	氣候相關財務揭露	P72
FN-CB-410 b.2	按資產類別之各行業之總暴險	氣候相關財務揭露	P72
FN-CB-410 b.3	包含於財務碳排放計算中之總暴險百分比	氣候相關財務揭露	P72
FN-CB-410 b.4	用以計算其財務碳排放之方法論之描述	氣候相關財務揭露	P72



編號	揭露項目	對應章節	頁數
FN-CB-510 a.1	與舞弊、內線交易、反壟斷、反競爭行為、市場操縱、不當行為或其他相關之金融行業法律或規章有關之法律程序導致之貨幣性損失總額	誠信經營	P45
FN-CB-510 a.2	吹哨者政策及程序之描述	誠信經營	P45
FN-CB-550 a.2	描述將強制性與自願性壓力測試之結果整合至資本適足率規劃、公司長期策略及其他商業活動之方法	氣候相關財務揭露	P72
FN-CB-000.A	支票存款及儲蓄存款帳戶之 (1) 數量及 (2) 金額，按部門別 (a) 個人及 (b) 小型企業	經營績效與稅務治理	P11
FN-CB-000.B	放款之 (1) 數量及 (2) 金額，按部門別 (a) 個人 (b) 小型企業及 (c) 公司	經營績效與稅務治理	P11

三、上櫃公司編製與申報永續報告書作業辦法永續揭露指標 - 金融業索引表

編號	揭露項目	對應章節	頁數
附表一之三編號一	資訊外洩事件數量、與個資相關的資訊外洩事件占比、因資訊外洩事件而受影響的顧客數	資訊安全與保護	P67
附表一之三編號二	對促進小型企業及社區發展的貸放件數及貸放餘額	盡職授信	P88
附表一之三編號三	對缺少銀行服務之弱勢族群提供金融教育之參與人數	創新服務與普惠金融	P113
附表一之三編號四	各經營業務為創造環境效益或社會效益所設計之產品與服務	創新服務與普惠金融	P113



The cover features a central white circle containing the text '2024 永續報告書'. The circle is surrounded by several green leaves with water droplets. The background is a light green gradient with white silhouettes of birds, butterflies, and clouds.

2024
永續報告書



瑞興銀行
TaipeiStarBank

總行：台北市大同區延平北路二段 133 號

電話：02-2557-5151

網址：www.taipeistarbank.com.tw