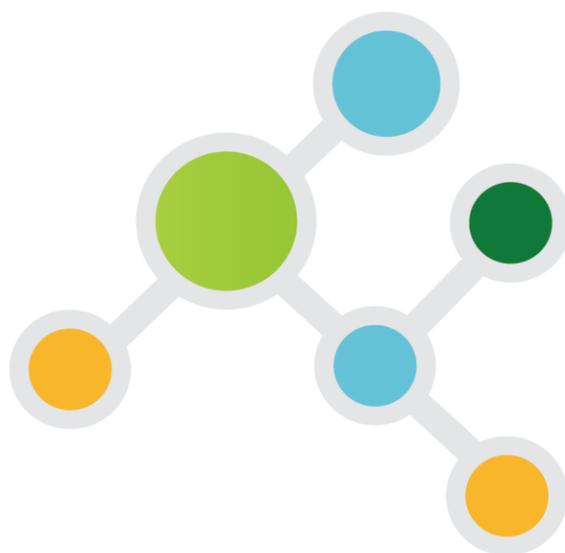




瑞興銀行

TaipeiStarBank



2021年

企業社會責任報告書/永續報告書



目錄

壹、關於本報告書	1
貳、董事長的話	2
參、關於瑞興	3
一、企業概況	3
二、公司沿革	3
三、總行及分支機構地址	4
四、股東結構	5
五、經營績效	6
六、信用評等	6
七、公司參與協會(如商業協會)，和全國或國際性擁護機構的會員資格	6
肆、關係人議合	7
一、利害關係人鑑別	7
二、利害關係人關注議題及其溝通管道	7
三、重大主題衝擊邊界	11
四、重大主題管理方針	13
伍、永續治理	19
一、公司治理	19
二、法令遵循	22
三、防制洗錢及打擊資恐	23
四、內部控制及稽核制度	24
五、誠信原則	26
六、風險管理機制	27
陸、客戶服務	29
一、數位金融	29
二、永續金融	29
三、顧客權益服務	31
柒、員工關懷	33
一、人員結構	33
二、員工權益保障	34
三、員工進修培育及教育訓練	34
四、員工薪資福利與員工照護	36

五、勞工職業安全衛生訓練與措施	37
捌. 環境永續及社會公益	39
附錄	41
GRI 指標索引	41
GRI 4 行業揭露-金融服務業	44

壹、關於本報告書

履行企業社會責任 (Corporate Social Responsibility, CSR)暨永續發展，是瑞興商業銀行股份有限公司對於社會大眾的一項重要承諾，主要目的是希望透過本報告書呈現公開化及透明化的資訊，以便讓利害關係人及社會大眾了解瑞興商業銀行在企業社會責任方面的政策與作法。

報告時間及範疇：

本報告書揭露內容主要在闡述瑞興商業銀行在 2021 年度(2021 年 1 月 1 日至 12 月 31 日)有關經濟、環境及社會各面向之績效，內容架構區分為公司概况、發展策略與營運分析、利害關係人與重大主題、公司治理、顧客權益、員工照顧、環境保護及社會公益等，未來隨瑞興商業銀行不斷的成長，將另更深入揭露新的相關資訊。

報告書撰寫原則：

全球報告倡議組織(Global Reporting Initiative, GRI)於 2016 年 10 月 19 日正式發布最新永續性報告準則(Sustainability Reporting Standards, 簡稱 GRI 準則)，取代第四代永續性報告指南(G4)。瑞興商業銀行公司自今年開始參照 GRI 準則編製「2021 年企業社會責任報告書」。本報告書內容包含了對股東、顧客、員工及社會的承諾，並包含 GRI 一般指標索引。本報告書相關內容將公開呈現於瑞興商業銀行官方網站，供不同利害關係人瀏覽及參考，本報告首次編製年度為 110 年由本行自行編製，尚未委任外部第三方機構對本報告書內容進行確認，未來將持續每一年出版一次永續報告書。

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 # 2585 傳真：+886-2-2557-7612

網址：www.taipeistarbank.com.tw

貳、董事長的話

自 2020 新冠肺炎(Covid-19)疫情開始在全球爆發，世界各國經濟活動受到深刻影響，人際交流減少，全球經濟活動與醫療體系都受到嚴重的衝擊，也改變了人們的生活模式。極端氣候的事件也層出不窮，在社會政經方面，地緣政治衝突、高齡化和貧富差距等社會議題，提醒著我們思考如何對環境友善、對社會盡責，以金融產業的核心價值為基礎，強化公司治理。

面對疫情對經濟活動的衝擊，本行積極配合政府各項紓困貸款政策及自辦既有貸款寬緩措施，協助減輕企業及個人因疫情所致的經濟壓力。在員工關懷上，持續強化辦公場所及員工出勤安全防疫措施，採取分流上班、異地備援、居家辦公等彈性差勤制度，以維護同仁健康並能兼顧家庭照顧，維持對金融服務不會因疫情而中斷，協助政府共同防堵疫情擴散。

在環境保護議題上，本行為減少碳排放及對環境友善，持續增加強數位金融及線上服務，如提供 QR Code 數位繳款單，開發數位帳戶線上綁定扣款功能，以減少大量紙張列印，降低碳排放。近年對綠色及永續發展產業之融資也呈現成長趨勢，此外疫情帶動金融業的數位轉型加速，民眾接受數位金融服務的意願升高，更有助於對減少金融服務過程中之碳排放，未來將持續加強線上業務、數位金融服務功能，以符合永續發展目標。

本行非上市櫃公司，尚未參與相關永續金融論壇或簽署任何國際協定，本行除藉由贊助財團法人瑞興銀行文化基金會舉辦許多對社區、對青少年兒童之關懷公益活動，對於社區關懷仍不間斷。本行將秉持「信賴、專業、服務」的經營理念，並於 2022 年完成第一本企業社會責任/永續發展報告書，檢視陳報各項利害關係人溝通情形，並配合政府綠色金融行動方案 2.0，善盡企業公民責任。

參、關於瑞興

一、企業概況

公司名稱：瑞興商業銀行股份有限公司

設立日期：民國 6 年 10 月 25 日（96 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 921.19 億元。

員工人數(不含董事)：476 人(2021 年 12 月 31 日)。

二、公司沿革

本行前身為「台北市第一信用合作社」，民國 6 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。期間為擴大業務區域，均因法令規定應取得總社位於跨區縣市所在地之信用合作社同意，而無法如願，從而促使思考改制銀行之路，以達擴大業務區域之目的。

95 年 9 月 1 日正式向主管機關提出改制為商業銀行之申請。96 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 10 月 2 日金管證一字第 0960052886 號函准予股份公開發行及 10 月 12 日董事會決議全面換發無實體發行股票作業。12 月 3 日申請登錄興櫃股票櫃檯買賣。

97 年 11 月 11 日經行政院金融監督管理委員會金管銀(三)字第 09700379780 號函准予開辦網路銀行及網路 ATM 業務。同年 12 月 10 日經行政院金融監督管理委員會金管銀(三)字第 09700452090 號函核准，於 98 年 1 月 1 日起，正式更名為「大台北商業銀行」，於 102 年 10 月 21 日再度更名為「瑞興商業銀行」，並於 105 年 5 月 30 日更改英文名字為 Taipei Star Bank。

為因應國內、外整體經濟環境及客戶需求之快速變遷，於 98 年 4 月 7 日正式成立信託部開辦信託業務，並於 99 年 8 月 9 日成立國外部，積極開拓外匯業務，同時持續研擬開辦各項新種業務，以提供客戶更多元化之金融服務為目標。

民國 100 年開辦「黃金存摺」業務，繼之於 101 年 8 月成立財富管理部，提昇本行理財業務手續費收入之經營，以提供客戶更多元化、全面化之金融服務為目標。

民國 100 年 12 月榮獲第十四屆金峰獎傑出企業，民國 101 年 09 月，再獲第十屆金

炬獎年度十大企業，為本行增添榮耀色彩。

民國 101 年 3 月獲得金融監督管理委員會評選為「辦理中小企業放款之特別獎銀行」，深獲肯定，為了實現成為「市民的銀行」的核心宗旨，本行持續以客戶的需求為考量，據以作為商品研發、組織發展及通路策略的調整軸心。

民國 102 年 12 月 25 日桃園分行正式開幕，宣告本行經營腳步正式跨出大台北地區，加深桃園地區的經營。

民國 103 年 01 月 14 日起瑞興行動銀行 APP(Android 版)正式上線。

民國 105 年成立「專案融資部」，並於 105 年 6 月起開辦車輛融資業務。

民國 105 年 6 月 13 日國際金融業務分行(OBU)正式開辦，提供客戶更多元化及專業化的金融商品服務。

民國 107 年 10 月 04 日，本行與悠遊卡公司合作開發業界首張「悠遊金融卡」正式上線。

民國 108 年 12 月 27 日，與街口支付線上支付平台，完成帳戶綁定合作，增加本行帳戶功能、提升客戶使用率及往來深度。

民國 109 年 3 月 2 日第三類數位帳戶正式上線，持續強化數位服務功能。

民國 110 年本行累進辦理 34.89 億元紓困專案，與客戶共渡疫情危機。

三、總行及分支機構地址

單位名稱	地址	電話
總行	台北市延平北路 2 段 133 號	(02)2557-5151
營業部	台北市延平北路 2 段 133 號	(02)2553-9101
民生分行	台北市民生東路 2 段 57 號	(02)2562-9873
建成分行	台北市南京西路 145 號	(02)2555-8787
大橋分行	台北市延平北路 3 段 19 之 1 號	(02)2591-7114
南京東路分行	台北市南京東路 2 段 196 號	(02)2506-8494
昆明分行	台北市長沙街 2 段 47 號	(02)2314-5270
長安分行	台北市長安東路 2 段 110 號	(02)2506-9277
永吉分行	台北市永吉路 189 之 5 號	(02)2763-5781
和平東路分行	台北市和平東路 3 段 121 號	(02)2738-3636
石牌分行	台北市自強街 122 號	(02)2823-3377
內湖分行	台北市內湖路 1 段 575 號	(02)2657-3181

成功簡易型分行	台北市成功路4段197號	(02)2793-4266
古亭分行	台北市和平西路二段54號	(02)2332-3477
景美分行	台北市興隆路1段146號	(02)2935-5296
南港分行	台北市忠孝東路5段966號	(02)2651-6686
信義簡易型分行	台北市信義路6段31號	(02)2346-5111
萬華分行	台北市西園路2段221號	(02)2337-7556
士林分行	台北市劍潭路11號	(02)2882-9299
松山簡易型分行	台北市八德路4段465號	(02)2763-1188
城內分行	台北市重慶南路1段64號	(02)7729-3311
桃園分行	桃園市中正路1082號	(03)316-3100
中和分行	新北市中和區中正路700號	(02)7731-7000
信託部	台北市重慶南路1段66之1號2樓	(02)7729-3900
國外部	台北市南京東路2段196號2樓	(02)2506-9415
國際金融業務分行	台北市南京東路2段196號2樓	(02)2506-9415

四、股東結構

基準日：110年9月1日

股東結構 數量	政府機構	金融機構	其他法人	個人	外國機構 及外人	合計
人數	0	2	166	37,775	45	37,988
持有股數(股)	0	1,132,435	151,121,344	160,518,822	1,151,049	313,923,650
持股比例(%)	0.00%	0.36%	48.14%	51.13%	0.37%	100%

五、經營績效

單位：仟元

Item	2021	2020	2019
1.淨值 Net worth	5,716,909	5,596,204	5,554,839
2.資產 Assets	92,119,124	89,427,252	92,589,496
3.存款餘額 Deposits	71,932,449	71,133,833	71,461,831
4.放款餘額 Loans	53,833,683	51,181,655	50,232,487
5.收益 Revenues and Gains	1,204,544	1,152,341	1,091,396
6.稅前損益 Income before Income tax	257,512	251,745	237,448
7.淨值比率 (%)	6.21%	6.26%	6.00%
8.資產報酬率 (%)	0.24%	0.24%	0.23%
9.純益率 (%)	18.34%	18.72%	19.19%
10.存放比率 (%)	74.84%	71.95%	70.29%
11.員工人數 Employees	472	485	475
12.每位員工平均資產	195,168	184,386	194,925
13.每位員工平均收益	2,552	2,376	2,298
14.每位員工平均損益	546	519	500

六、信用評等

生效日期	惠譽信用評等公司(Fitch Ratings)		
	長期信用評等	短期信用評等	評等展望
2021. 4. 28	A-(tw)	F1(tw)	穩定
2020. 5. 12	A-(tw)	F1(tw)	負向

七、公司參與協會(如商業協會)，和全國或國際性擁護機構的會員資格

參與之協會名稱
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
中華民國信託業商業同業公會

肆. 關係人議合

為落實企業社會責任推動，本行企業社會責任工作小組採任務編組方式設立，由業務部擔任整合單位，自相關部室指定主管或合適人員為小組成員，蒐集彙編企業社會責任報告，並定期向董事會報告，每年企業社會責任成效。

一、利害關係人鑑別

本行企業社會責任工作小組(包括財務部、人力資源部、行政管理部、業務部、風險管理部、法令遵循部、總經理室、稽核部、審查部等)共同討論及鑑別出與各單位業務職掌相關且密切接觸之利害關係人(此與金控法/銀行法所指之利害關係人不同)，並參考同業分類及工作小組討論後，鑑別出主要的利害關係人，分別為員工、主管機關、股東/投資人、客戶、供應商及社區等六大群組。

二、利害關係人關注議題及其溝通管道

瑞興商業銀行為掌握各方利害關係人群組關注的各項重大議題及需求，針對各方利害關係人群組均設有專屬溝通管道。各方利害關係人群組關注議題、溝通管道與回應方式，分項說明如下：

利害關係人	關注議題	溝通管道與回應方式	負責單位
員工	1. 品牌形象 2. 風險控管 3. 稽核制度 4. 誠信經營 5. 營運績效與策略 6. 公平薪酬 7. 資訊安全 8. 勞工衛生安全 9. 員工福利 10. 人才發展與培育 11. 法令遵循 12. 隱私權議題	溝通管道： 員工溝通管道專線：(02)7743-8216 傳真：(02)2550-0119 電子信箱： contact-us@taipeistarbank.com.tw 回應方式： 本公司管理階層與員工之間，擁有暢通的溝通管道，讓員工能適度反映對公司的意見。透過建立內部信箱及內部溝通專線，所有員工可利用電子郵件溝通信箱或書面投遞，隨時向管理階層或人資單位做意見反應。	行政管理部 人力資源部

主管機關	<ol style="list-style-type: none"> 1. 風險控管 2. 公司治理 3. 稽核制度 4. 誠信經營 5. 資訊揭露透明度 6. 資訊安全 7. 法令遵循 8. 保護消費者權益 9. 隱私權議題 	<p>溝通管道:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 來往函文及電子郵件(不定期) 2. 宣導會、公聽會(不定期) 3. 發布函令(不定期) <p>回應方式:</p> <p>來往函文及電子郵件(不定期) 重大資訊申報(定期/不定期)</p>	<p>稽核部 風險管理部 法令遵循部 總經理室 資訊部</p>
股東/投資人	<ol style="list-style-type: none"> 1. 風險控管 2. 公司治理 3. 稽核制度 4. 誠信經營 5. 資訊揭露透明度 6. 營運績效與策略 	<p>溝通管道:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 發言人制度，統一對外發布公司相關資訊。 發言人／ 吳鴻益 資深經理 聯絡電話：25575151 分機 2528 代理發言人／ 陳玉琪 經理 聯絡電話：25575151 分機 2315 <p>回應方式:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 發言人制度，統一回應投資人問題並提供相關資訊。 2. 本公司遵循相關法令規定，於公開資訊之網路申報作業系統揭露相關資訊，及本行網站設有法定公開揭露事項資訊專區，並透過每年召開股東會及每月公告營收情形，讓投資人瞭解本公司營運狀況(會計)。 	<p>總經理室 會計部 財務部</p>
客戶	<ol style="list-style-type: none"> 1. 品牌形象 2. 風險控管 3. 公司治理 4. 誠信經營 5. 產品便利性 6. 資訊安全 7. 保護消費者權益 8. 隱私權議題 9. 服務品質及顧客滿意度 10. 顧客申訴機制 11. 社會公益 	<p>溝通管道:</p> <p>24 小時客戶服務專線:0800-818-101</p> <p>客戶申訴(檢舉)專線:0800-222-036</p> <p>本行網站有設置之「申訴與諮詢(建議)信箱」，提供客戶網路溝通管道。</p> <p>本行有設置申訴專線(0800-222-036)及 24 小時客服電話(0800-818-101)，提供客戶電話溝通管道。</p>	<p>業務部</p>

		<p>回應方式：</p> <p>秉持「信賴、專業、服務」的經營理念，以提供客戶更多元化之金融服務為目標。</p>	
供應商	<ol style="list-style-type: none"> 1. 風險控管 2. 公司治理 3. 誠信經營 4. 資訊揭露透明度 5. 環境保護 6. 勞工衛生安全 7. 法令遵循 	<p>溝通管道：管理辦法、廠商說明會、契約條文</p> <p>回應方式：廠商說明會，驗收作業</p>	行政管理部
社區	<ol style="list-style-type: none"> 1. 品牌形象 2. 環境保護 3. 社會公益 4. 藝文關懷 	<p>溝通管道：公益活動、地方藝文活動、瑞興銀行文化基金會</p> <p>回應方式： 舉辦及贊助公益活動</p>	<p>行政管理部</p> <p>人力資源部</p> <p>業務部</p>

針對主要的利害關係人，各單位透過溝通管道以及日常工作的接觸，確實瞭解利害關係人所關注的議題，再經由工作小組討論後，歸納出利害關係人關注的議題。瑞興商業銀行參考 GRI 永續報告指南與國內外同業關注議題，聚焦於公司業務相關的永續議題，利害關係人關注的議題共 21 項，彙總如下：

1. 品牌形象，
2. 服務品質及顧客滿意度，
3. 公司治理，
4. 風險控管，
5. 稽核制度，
6. 隱私權議題，
7. 資訊揭露透明度，
8. 法令遵循，
9. 保護消費者權益，
10. 營運績效與策略，
11. 資訊安全，
12. 社會公益，
13. 產品便利性，
14. 誠信經營，
15. 顧客申訴機制，
16. 勞工衛生安全
17. 人才發展與培育，
18. 員工福利，
19. 公平薪酬，
20. 環境保護，
21. 藝文關懷。

為能辨識攸關瑞興商業銀行營運及利害關係人關注的重大性議題，我們每年檢視與鑑別重大性議題，今年更依循 GRI 準則重新進行重大性分析。經由工作小組討論決定本公司的重大性矩陣，矩陣圖 X 軸代表議題對於公司短期營運(壹年內)的影響程度，Y 軸代表利害關係人對各項議題的重視程度，歸納並繪製本公司重大主題重要性矩陣圖如下：

利害關係人對議題的重視程度	高	10									
	9							9/11/14	8		
	8							1/2/3/6	4/5/7	10	
	7							13/15/17/19			
	6						12/16/18/20/21				
	5										
	4										
	3										
	2										
	低	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
■	低 議題對於公司短期營運(壹年內)的影響程度 高										

1. 品牌形象, 2. 服務品質及顧客滿意度, 3. 公司治理, 4. 風險控管, 5. 稽核制度, 6. 隱私權議題, 7. 資訊揭露透明度, 8. 法令遵循, 9. 保護消費者權益, 10. 營運績效與策略, 11. 資訊安全, 12. 社會公益, 13. 產品便利性, 14. 誠信經營, 15. 顧客申訴機制, 16. 勞工衛生安全, 17. 人才發展與培育, 18. 員工福利, 19. 公平薪酬, 20. 環境保護, 21. 藝文關懷。

三、重大主題衝擊邊界(Topic Boundary)

瑞興商業銀行非常重視各方利害關係人長期所關注的重大主題，以期能有效鑑別重大主題所衝擊的邊界及對於公司營運的影響程度，並據以擬定公司對各項重大主題的管理方針。瑞興商業銀行的各方利害關係人所關注之各項重大主題，進行衝擊邊界的鑑別，彙總如下表：

重大主題	GRI 重大主題	衝擊邊界					
		員工	主管機關	股東/投資人	客戶	供應商	社區
品牌形象	其他重大主題	◎	◎	◎	◎	◎	◎
風險控管	其他重大主題	◎	◎	◎	◎	◎	
公司治理	其他重大主題	◎	◎	◎	◎	◎	
稽核制度	其他重大主題	◎	◎	◎			
誠信經營	反貪腐	◎	◎	◎	◎	◎	◎
資訊揭露 透明度	其他重大主題	◎	◎	◎	◎	◎	
營運績效 與策略	經濟績效	◎		◎	◎		
公平薪酬	勞雇關係	◎	◎	◎			
產品 便利性	間接經濟衝擊				◎		
資訊安全	其他重大主題	◎	◎		◎		
環境保護	能源/水					◎	◎

勞工衛生 安全	職業安全衛生	◎				◎	
員工福利	勞雇關係	◎		◎			
人才發展 與培育	訓練與教育	◎					
法令遵循	社會經濟法規 遵循	◎	◎	◎	◎	◎	◎
保護消費 者權益	客戶隱私反競 爭行為	◎	◎		◎		
隱私權議 題	客戶隱私	◎	◎		◎		
服務品質 及顧客滿 意度	反競爭行為				◎		
顧客申訴 機制	反競爭行為				◎		
社會公益	其他重大主題				◎		◎
藝文關懷	其他重大主題						◎

四、重大主題管理方針

瑞興商業銀行非常重視各方利害關係人長期所關注的重大主題，並對各項重大主題擬定公司的管理方針。各項重大主題之管理方針，彙總如下表：

重大主題	GRI 主題	管理方針/檢核與評估
品牌形象	其他重大主題	瑞興商業銀行秉持始終秉持「信賴、專業、服務」的經營理念的「核心價值」，深耕顧客關係，滿足顧客對各種金融服務產品的需求，並致力於維繫雙方的尊重與信任、責任與義務。
風險控管	其他重大主題	<p>為有效管理本行整體風險暨規範風險管理制度，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，並依據「金融控股公司及銀行業內部控制及稽核制度實施辦法」、「新巴塞爾資本協定」，訂定符合本行營運規模與業務複雜度之風險管理政策與程序。</p> <p>本政策與程序應由董事會、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。</p> <p>本行建立全行人員皆有風險意識之風險管理文化，強調報酬與風險平衡之業務執行，定期檢視本行之各類風險管理，以求本行永續平穩經營。</p>
公司治理	其他重大主題	本行依循「銀行業公司治理實務守則」，指定法令遵循部單位主管擔任公司治理主管一職，負責公司治理相關事務，並由總經理室股務科辦理董事會及股東會等事宜，強化公司治理，提升董事會職能及經營團隊領導管理，確保股東權益、善盡企業社會責任，同時於官網設置公司治理專區及法定應揭露資訊供投資者參考。
稽核制度	其他重大主題	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，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，並應至少每半年向董事會及審計委員會報告稽核業務。

		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。
誠信經營	反貪腐	將董事、經理人及員工納入規範，禁止行/收賄、禁止提供非法政治獻金，禁止不當慈善捐贈或贊助、禁止不合理禮物及款待或其他不正當利益。
資訊揭露透明度	其他重大主題	本公司遵循相關法令規定，於公開資訊之網路申報作業系統揭露相關資訊，及本行網站設有法定公開揭露事項資訊專區，並透過每年召開股東會及每月公告營收情形，讓投資人瞭解本公司營運狀況。
營運績效與策略	經濟績效	2021 年本行在主要業務營運方面，為充分有效利用資金，截至 2021 年 12 月 31 日止，本行存款餘額 719 億元較前一年底 711 億元增加 8 億元，而放款餘額約為新台幣 538 億元，較前一年底 512 億元增加 26 億元。未來仍將持續拓展其他業務營收，分散本行營收來源。本行 110 年全年稅後盈餘 2.21 億元，每股稅後盈餘為 0.70 元，獲利能力穩定。在業務持續的成長下，資本適足率為 15.16%，符合相關法規標準。
公平薪酬	勞雇關係	本公司設置「薪資報酬委員會」訂定管理階層薪資報酬之政策及個人報酬，並定期檢討其合理性。
產品便利性	間接經濟衝擊	隨數位化及網路的普及，本行致力提供即時、便利、快速的多元化數位化服務，藉由各類型電子設備，如：個人電腦、筆記型電腦、智慧型手機、平板電腦及各種可連網設備，不受時間及地域之限制，便利客戶隨時隨地使用各項金融業務服務，有效提升服務品質。本行將隨時關注電子金融市場之發展，積極研發適合社會大眾及企業使用之電子交易服務功能，持續為客戶提供便利、優質之金融服務。
資訊安全	其他重大主題	<ol style="list-style-type: none"> 1. 本公司成立資訊安全專責單位，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。 2. 本公司每年資訊安全整體執行情形與資安聲明書經董事長、總經理、總稽核與資安專責單位主管

		<p>聯名簽署並呈報董事會，以貫徹董事會監理強化公司治理，保障客戶權益。</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. 本公司依法令之規定，制定並強化資訊安全管理，保護本公司資訊資產，免於遭受內部或外部以及來自人為、蓄意或意外之破壞。本公司所有人員、須接受資訊安全權責單位所辦理的資訊安全教育訓練或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。 4. 本公司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，置有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。 5. 本公司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；並每年針對核心主機擬訂不同演練情境計畫，進行演練並檢討過程，以降低作業風險、提高客戶服務等級。 6. 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，以有效建立資安防護體系，杜絕資安危害。 7. 本公司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。 8. 本公司不定期演練分散式阻斷服務攻擊（DDoS）監控事故應變機制，並與網路服務供應商訂有清洗網路流量等因應措施，以提升公司資訊服務穩定性及安全性。
--	--	---

環境保護	能源水	<p>本行推動節能減碳相關措施：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 營業廳及辦公場所之照明陸續汰換為 LED 燈具，並汰換舊型節能效率不佳之空調設備。 2. 各行舍室內冷氣溫度設定合理溫度、定期安排空調設備保養以減少耗能。 3. 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。 4. 列印文件資料優先設定為雙面列印功能，信封及牛皮紙袋重複使用作為內部公文傳遞袋。 5. 依「室內空氣品質管理法」辦理總行大樓營業部營業廳室內空氣品質管理、偵測與申報作業。 6. 大樓機電管理人員定時巡檢大樓設施，除隨手關閉無人使用區域之電源外，亦檢查相關用水設備有無漏水等浪費水資源情形。 7. 每日由專人進行垃圾資源回收分類。 8. 公文電子化：規劃導入公文電子化，逐步採行線上閱覽公文方式，大幅減少紙張的消耗，更方便公文流程的追蹤。
勞工衛生安全	職業安全衛生	<p>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。本行定期實施勞工安全教育訓練、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，並定期辦理員工健康檢查，並透過「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。</p>
員工福利	勞雇關係	<p>(一)員工權益 本行除每年定期辦理員工登山活動外，並為每位行員投保員工團體保險，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。並透過「員</p>

		<p>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。</p> <p>(二)員工關懷 本行提供員工完善工作環境與醫療補助、定期辦理健康檢查，為促進員工身心平衡與健康，與特約醫護人員辦理職場健康臨場服務及舉辦員工旅遊、提供子女教育補助金，並設置職工福利委員會辦理各項福利措施。</p>
人才發展與培育	訓練與教育	<p>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，及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。</p> <p>持續辦理員工教育訓練，以增進作業流程順暢，提昇服務客戶品質及培育全方位的金融專業人才，並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。</p>
法令遵循	社會經濟法規遵循	<p>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」訂定「法令遵循制度實施辦法」及「法令遵循之評估內容與程序」，建立法令遵循制度，並由高階主管擔任總機構法令遵循主管，綜理法令遵循事務，定期向審計委員會及董事會報告，以利董事會知悉法令遵循制度執行狀況，以為適當決策。</p> <p>強化及重視法治觀念，建立法令規章傳達、諮詢、協調與溝通管道，定期辦理法令宣導、法令遵循自行評估作業及教育訓練課程；提高員工法令遵循意識與洗錢防制及打擊資恐之辨識，促進健全經營發展。</p>
保護消費者權益	客戶隱私反競爭行為	<p>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，並設有「客戶服務暨申訴專線」專門提供客戶線上諮詢或申訴服務，並針對申訴案件妥善處理與追蹤其後續處理情形。</p> <p>對於消費者保護權益制度之運作情形定期報告董事會。</p>

<p>隱私權議題</p>	<p>客戶隱私</p>	<p>依據「個人資料保護法」訂定「個人資料保護管理辦法」等相關個資保護政策，設置有「個人資料保護管理執行小組」執行相關事宜。</p> <p>將金融消費者保護法及相關法規納入法令遵循教育訓練內容，強化員工消費者保護意識及觀念，以維護客戶權益，善盡客戶資料保密之職責。</p>
<p>服務品質及顧客滿意度</p>	<p>反競爭行為</p>	<p>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，並不定期作客戶滿意度調查，改善並提升服務品質。</p>
<p>顧客申訴機制</p>	<p>反競爭行為</p>	<p>本公司均設置顧客申訴機制，由專責單位處理商品爭議、或服務需求建議，以確保公司作業能遵循相關法令規範，消弭客戶疑慮。</p>
<p>社會公益</p>	<p>其他重大主題</p>	<p>本公司一直以來都將企業社會責任視為公司的核心價值之一，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。本公司不定期舉辦社區、青少年兒童之關懷公益活動，如環保淨山活動、校園繪畫比賽、社區揮毫活動、攀樹活動…等，更定期贊助正聲廣播公司所舉辦之「公益演唱會」以回饋社會、關懷弱勢族群，善盡社會責任。</p>
<p>藝文關懷</p>	<p>其他重大主題</p>	<p>本行致力推動藝術文化活動，長期耕耘於藝術及在地關懷，期望藉由藝術的陶冶，豐富國人的生活及心靈面向。</p> <p>本行捐助設立之「財團法人瑞興銀行文化基金會」以發揚淡水河沿岸文化尋根研究、文化藝術展演活動之推廣為宗旨，自成立以來不遺餘力舉辦藝文講座及藝術展覽等公益性文化藝術活動。此外，本行勇於創新，歷年來刊印以在地藝術家作品為主題的桌月曆，免費發送予客戶，深受客戶喜愛，更讓優秀的本土藝術家被更多人所認識。</p>

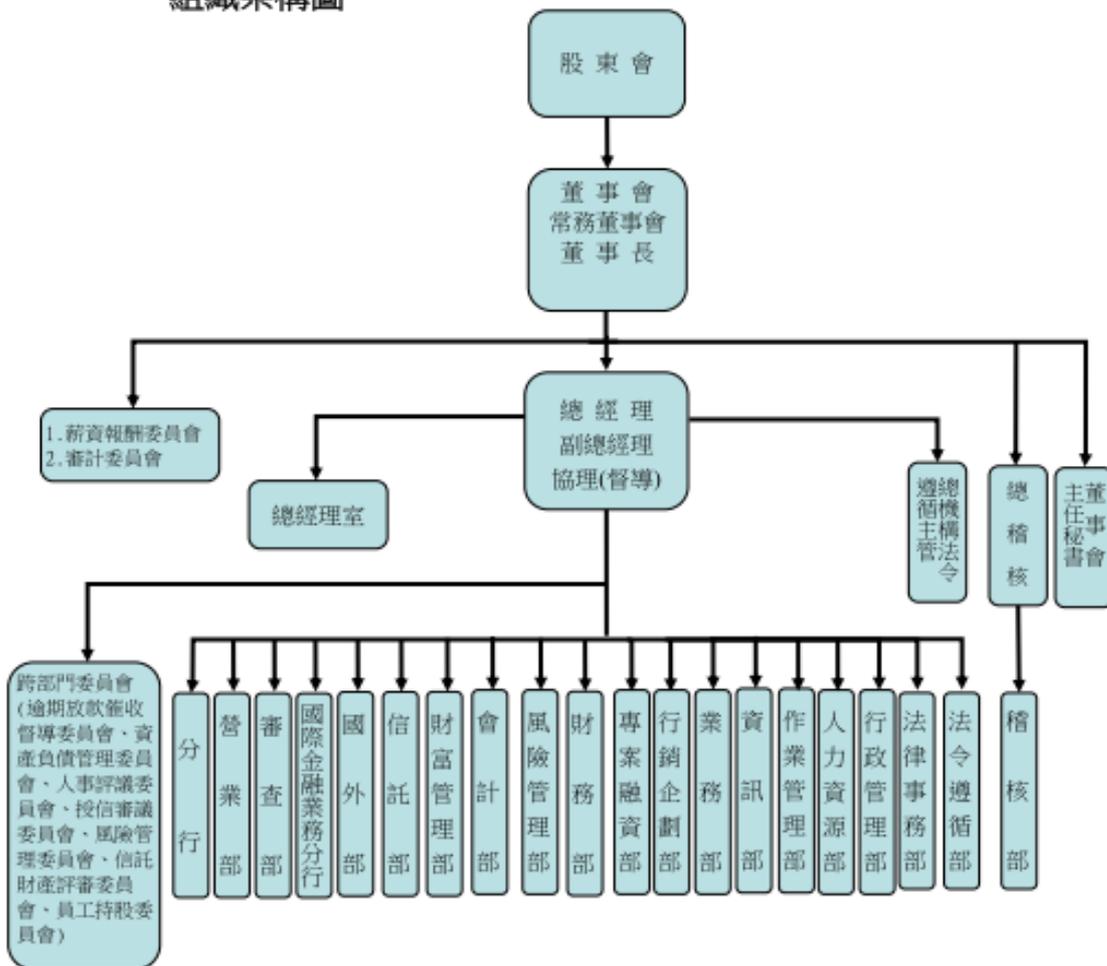
伍、永續治理

一、公司治理

本公司係依循銀行法、公司法及相關法令規定組織設立，本公司為求健全發展及永續發展，積極推動並落實公司治理，以增進在資本市場之透明度，讓投資人能獲悉公司重要資訊做為投資參考。本公司為落實公司治理，秉持始終秉持「信賴、專業、服務」的經營理念，仍持續在社區關懷、社會公益及文化活動上盡社會公民責任，以最高品質建立誠信之企業文化，履行誠信經營並採行相關措施。

1. 公司治理架構

組織架構圖



2. 董監事簡歷

董事及監察人資料

基準日：110年9月1日

職稱	國籍或註冊地	姓名	性別	選(就)任日期	任期	主要經(學)歷	目前兼任本行及其他公司之職務
法人董事	中華民國	新合成纖維(股)公司代表人： 郭釗溥、 陳淑美、 黃豐益、 林仁博	-	108.06.11	3年	-	-
董事長	中華民國	郭釗溥	男	108.06.11	3年	瑞興銀行副總經理、 董事長 新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	新星興業股份有限公司法人董事代表 生堡投資股份有限公司法人監察人代表 北園投資股份有限公司法人監察人代表 台金投資股份有限公司監察人 新鑫資產管理股份有限公司法人董事代表
常務董事	中華民國	陳淑美	女	110.07.02	3年	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 瑞興銀行常務董事 美國波士頓大學企管碩士 台灣大學商學系	譜衛投資股份有限公司董事
董事	中華民國	黃豐益	男	108.06.11	3年	台北一信監事主席 瑞興銀行董事 淡江大學數學系	勵興開發股份有限公司董事 力麗明池股份有限公司監察人
董事	中華民國	林仁博	男	108.06.11	3年	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	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
法人董事	中華民國	家邦投資(股)公司代表人： 李森介、 吳嫻嫻	-	108.06.11	3年	-	-

董事	中華民國	李森介	男	108.06.11	3年	中央信託局副總經理 中華民國信託商業同業公會秘書長 政治大學、開南大學教授 瑞興銀行常駐監察人 政治大學企業管理碩士	無
董事	中華民國	吳嫻嫻	女	108.06.11	3年	安侯會計師事務所經理 新票券金融(股)公司董事 美國加州大學企管碩士	家邦投資股份有限公司董事 家閣實業股份有限公司法人董事代表 翠園投資股份有限公司法人董事代表 新光摩天樓觀光事業股份有限公司董事 家嫻實業股份有限公司董事長 仁舟社會企業股份有限公司監察人 環海淨塑實業股份有限公司監察人
獨立董事	中華民國	鄭文輝	男	108.06.11	3年	中央健康保險局財務處處經理 國立中正大學社會福利系暨研究所系主任兼所長 南華大學非營利事業管理學系專任教授 大台北商業銀行監察人 國立中正大學、南華大學兼任教授 國立政治大學財稅系學士 國立政治大學財政研究所碩士 美國明尼蘇達大學經濟研究所博士	無
獨立董事	中華民國	顏大和	男	108.06.11	3年	最高檢察署檢察總長 台灣大學法律系	研揚科技股份有限公司獨立董事 信錦企業股份有限公司獨立董事
常務獨立董事	中華民國	鍾振明	男	108.06.11	3年	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	無

3. 董事會之功能委員會

委員會名稱	主要職責	運作情形
薪資報酬委員會	<p>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。</p> <p>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。</p>	<p>本委員會成員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。</p> <p>本委員會應至少每年召開二次，並得視需要隨時召開會議。</p>
審計委員會	<p>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。</p> <p>審計委員會審議之事項包括：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。</p>	<p>本委員會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。</p> <p>本委員會每季應至少召開一次，並得視需要隨時召開會議。</p>

二、法令遵循

(一) 法令遵循風險控管制度

1. 依據本行「法令遵循制度實施辦法」及「法令遵循之評估內容與程序」，設立法令遵循專責單位負責法令遵循制度相關事項之規劃及管理，並由總機構法令遵循主管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，以確保法令遵循制度之有效運作及落實二道之內部控制。
2. 確保各項業務營運健全，每半年辦理一次法令遵循自行評估作業，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，全行依據上述自評檢核表，辦理自評檢核作業。

3. 由法令遵循部持續監控外部法規更新，並定期辦理法令宣導，將法規變動傳達相關人員知悉，及建立法令規章遵循事宜之諮詢、協調及溝通管道，並由各單位法令遵循主管負責執行法令遵循事宜。

(二)法令遵循執行事項

1. 各單位於推出各項新商品、服務及申請開辦新種業務，或對既有商品、服務因商品結構、風險程度等因素變動，可能導致不同法令遵循風險時，依內部控制程序審議後由總機構法遵循主管簽署符合法令及內部規範，始得開辦。
2. 對於內部控制、法令遵循弱點事項，適時以「法令遵循檢討報告」通知相關單位辦理法遵事務或督促改善。
3. 訂定適法性控管機制，並每年全面檢視作業及管理規範，確保各項營運活動符合法令規定。
4. 加強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，並對法令遵循成效加以考核。
5. 規劃法令遵循主管在職教育訓練課程，針對重大法令修正及法令遵循風險等議題進行宣導，強化員工意識提升法令遵循成效，並於內網建立法令宣導專區及建立通訊群組，提供諮詢、協調及溝通管道。

三、防制洗錢及打擊資恐

(一)洗錢資恐風險控管制度

1. 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」作為有關洗錢資恐風險防制計畫及執行依據。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，建置防制洗錢及打擊資恐風險評估模型及各項目指標參數，以系統輔助對全行客戶進行風險評估作業。
2. 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。
3. 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，以降低洗錢及資恐相關風險。

(二)洗錢資恐風險工作概況及運作情形

1. 依據全面性風險評估結果妥適調整客戶風險評估模型，以落實全行洗錢及資恐風險辨識、評估及全面風險評估作業之執行，若客戶辨識為高風險客戶，需採取加強盡職審查確認客戶財富及資金來源，且與高風險客戶之建立業務關係需提高核准層級准駁。
2. 專責單位定期驗證使用中之可疑交易系統監控情境，以確保有效檢核出可疑交易，並調整優化相關參數至合理範圍。另不定期與業管單位檢討可疑交易系統監控情境，增進系統監控效能，並使防制洗錢及打擊資恐相關資源合理分配，使審查案件量與品質趨於合理，提升可疑案件判斷之效率以控管相關風險。
3. 客戶於建立業務關係或新增業務往來時，將對客戶及其關係人進行即時姓名名稱檢核，建立名單批次掃描機制及每日更新掃描名單並進行比對，亦透過驗證機制檢視名單掃描之有效性，以妥適反應風險並適時修訂之。
4. 透過完善教育訓練提升洗錢防制人員素質，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。
6. 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。
7. 持續優化防制洗錢及打擊資恐相關作業系統，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。

四、內部控制及稽核制度

(一)內部控制制度：

1. 本行依據「銀行法」第四十五條之一第一項、「銀行內部控制三道防線實務守則」、「金融控股公司及銀行業內部控制及稽核制度實施辦法」(以下簡稱「內部控制及稽核制度實施辦法」)及「信託業法」第四十二條第三項之規定，訂定規章「內部控制制度準則」。
2. 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以及內部稽核制度)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。

(二)內部稽核制度：

1. 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，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，並應至少每半年向董事會及審計委員會報告稽核業務。
2. 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。

(三)執行成效：

1. 執行內部稽核查核事項：依「內部控制及稽核制度實施辦法」第 15 條及年度擬訂之稽核計畫，對國內營業、財務、資產保管及資訊單位每年至少辦理一次一般查核及一次專案查核；對其他管理單位每年至少辦理一次專案查核；並針對所屬單位或業務，依其業務特性、風險程度及管理需要加強辦理專案查核。
2. 督導自行查核：督導並覆核各單位依計畫落實辦理自行查核情形，對未落實之單位提出查核意見並加強宣導。
3. 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，加強宣導及敦促遵循，發揮內部控制三道防線功能。
4. 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等應興應革等情事，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、研擬監控機制或簽報董事會修訂內部控制制度。
5. 追蹤考核：依「內部控制及稽核制度實施辦法」第 26 條，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依「內部控制及稽核制度實施辦法」第 17 條，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。
6. 內部稽核及自行查核人員查核技能之提升。

(四)110 年度本行無經主管機關裁罰案件事項。

五、誠信原則

為導引本行人員之行為符合道德標準，並使公司之利害關係人更加瞭解公司道德行為標準，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」訂定本準則，以資遵循。

我們明確規定全體員工務須養成廉潔之操守，注意維護公司之聲譽，不得以賄賂、回扣、津貼，或其他不當方法爭取業務。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。為使管理與執行之一致性，我們也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。本公司為了更進一步防止貪瀆，在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。

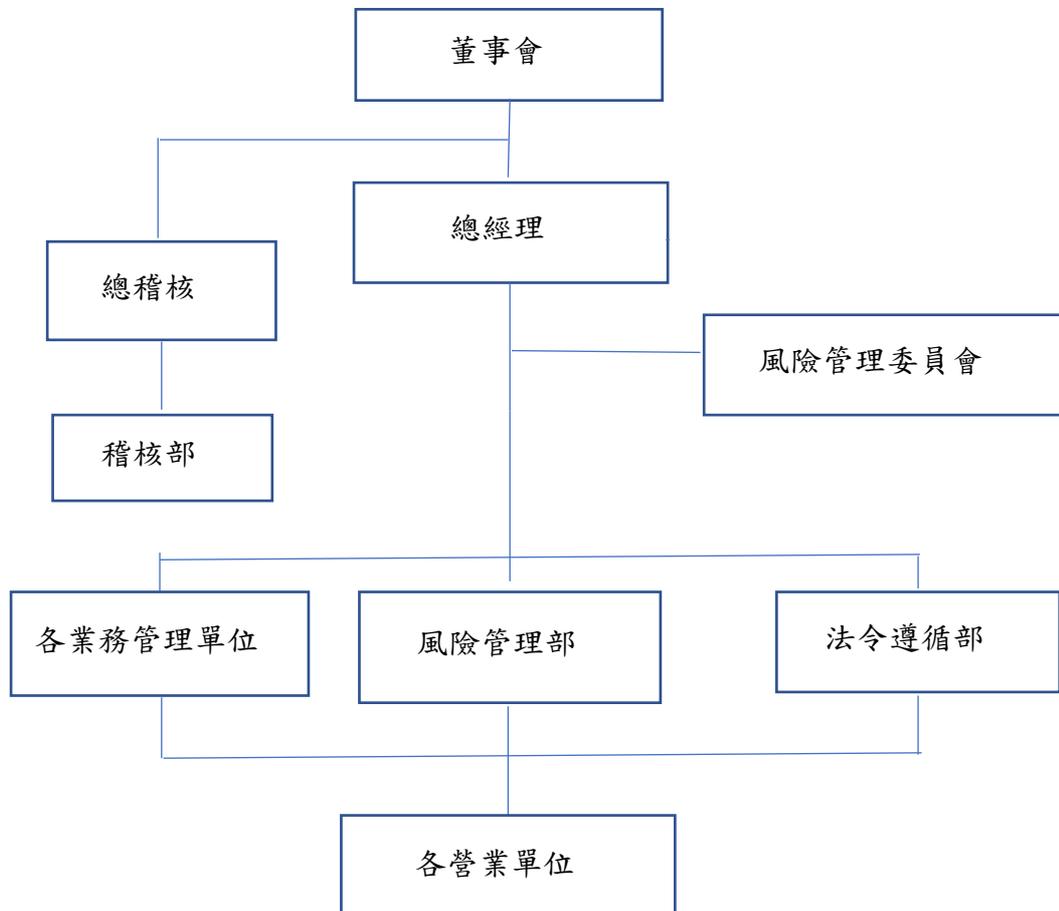
六、風險管理機制

本行風險管理組織架構與權責如下：

董事會：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，並定期評估各項業務績效是否符合既定之經營策略及承擔之風險是否在銀行容許承受之範圍。

- (一)風險管理委員會：執行董事會所核准之風險管理策略及風險管理架構。
- (二)稽核部：隸屬董事會，負責各項稽核業務之規劃與執行。
- (三)風險管理部：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。
- (四)總行業務單位之風險控管：總行相關單位應充分瞭解所轄業務面臨之風險，於訂定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。
- (五)各營業單位：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。

瑞興銀行風險管理架構圖



本行 2021 年 12 月 31 日為基準日計算之資本適足比率(如下表所列)，均遠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。

期間	110 年 12 月
資本適足率	15.16%
第一類資本比率	12.57%
普通股權益比率	10.74%

陸、客戶服務

一、數位金融

因應電子支付的趨勢，除將金融卡結合台北悠遊卡功能外，另與街口支付完成帳戶連結執行消費扣款及儲值等業務，且於 109 第 4 季，與一卡通電子支付股份有限公司簽約，規劃進行帳戶連結消費扣款及儲值等業務，110 年已開發完成 LINE PAY 上線。因應純網銀業務衝擊，縮短客戶開戶流程，本行自行開發第三類數位帳戶，且於 109 年第 1 季上線提供服務，於 109 年第 4 季提供客戶以自然人憑證升級為第一類數位帳戶，並與新光證券合作線上綁定證券交割專戶，強化本行數位金融實力。持續優化行動銀行功能，啟用生物辨識增加使用便利性，增加各項查詢服務，讓使用者能一手掌握帳務資訊。

(一) 面對純網銀衝擊，本行以優化消費者體驗、增加網銀線上業務為未來發展目標，近年績效及未來布局有：

1. 成功導入生物辨識金融科技，透過生物辨識金融科技，進行瑞興理財平台快速登入及非約定轉帳交易驗證。
2. 第三類數位存款帳戶已升級至第一類數位存款帳戶。
3. 陸續規劃開立外幣帳戶、信託帳戶及線上繳稅/費等線上服務。

(二) 面對金融科技生態圈發展，本行目前雖無規劃發展自有支付工具(信用卡、電子錢包)，但透過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，除提升本行帳戶功能及便利性外，亦希望藉由與支付或金融科技業者的合作，增加本行的競爭力。目前本行已發行悠遊金融卡、街口支付帳戶、一卡通(i-pass)帳戶連結。

二、永續金融

(一) 綠色金融

基於營業規模，本行雖尚未參與相關永續金融論壇或簽署任何國際協定，但在放款部分，已於授信政策、企業戶授信作業要點訂定辦理企業授信審核時，審酌借款戶是否善盡環境保護、企業誠信經營及社會責任；目前雖未參與大型綠色融資案(如離岸風電、太陽能發電…聯貸案)，但仍對小型太陽能發電個別案場及其他綠能相關產業提供融資額度，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。另外，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。

(二)5+2 新創重點產業

因應產業升級，本行配合政府推動 5+2 新創產業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。以下為本行相關產業授信承作情形：

2021 年新創重點產業承作情形

產業名稱	件數	授信餘額(仟元)
綠能科技產業	217	198,557
亞洲矽谷產業	390	276,661
生技醫療產業	67	345,468
國防產業	408	275,241
智慧機械產業	199	132,981
新農業	112	171,871
循環經濟產業	95	213,775

(三) 紓困貸款

2020 年初起全球受新冠病毒(COVID-19)影響，2021 年 5 月臺灣爆發社區感染，疫情警戒提昇至第三級，為共體時艱，本行除配合主管機關辦理相關紓困方案，並對有紓困需求的客戶適度調整利率，協助客戶共度難關。

紓困貸款分類	累積至 2021 年 12 月 31 日	
	件數	金額(仟元)
各部會企業紓困貸款	22	29,196
自辦企業紓困貸款	517	86,064
自辦個人紓困貸款	66	109,753
勞工紓困貸款	607	6,070

三、顧客權益服務

(一)隱私權保護

為善盡個人資料保護管理責任，除依據「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」、「金融機構作業委託他人處理內部作業制度及程序辦法」、「銀行業對客戶資料保密自律規範」，訂定「個人資料保護管理辦法」、「個人資料文件保管作業程序」、「個人資料侵害事故緊急應變計畫處理要點」、「個人資料盤點及風險評估作業程序」，亦設置有「個人資料保護管理執行小組」執行相關事宜，落實個人資料之保護及管理。

(二)資訊安全規劃

1. 本公司成立資訊安全專責單位，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。
2. 本公司每年資訊安全整體執行情形與資安聲明書經董事長、總經理、總稽核與資安專責單位主管聯名簽署並呈報董事會，以貫徹董事會監理強化公司治理，保障客戶權益。
3. 本公司依法令之規定，制定並強化資訊安全管理，保護本公司資訊資產，免於遭受內部或外部以及來自人為、蓄意或意外之破壞。本公司所有人員、須接受資訊安全權責單位所辦理的資訊安全教育訓練或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。
4. 本公司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，置有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。
5. 本公司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；並每年針對核心主機擬訂不同演練情境計畫，進行演練並檢討過程，以降低作業風險、提高客戶服務等級。
6. 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，以有效建立資安防護體系，杜絕資安危害。
7. 本公司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。
8. 本公司不定期演練分散式阻斷服務攻擊 (DDoS) 監控事故應變機制，並與網路服務供應商訂有清洗網路流量等因應措施，以提升公司資訊服務穩定性及安全性。

(三)多元顧客服務管道

本公司提供多元的服務管道，顧客可透過營業據點、客服專線、網路平台等公開管道與我們聯繫。為保護顧客權益，顧客以面洽、電話、書函、電子郵件或網站留言等方式與本公司聯繫反應意見或申訴時，本公司將指派專人回應處理。

(四)商品審查、廣告與促銷

1. 本公司在商品提供，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，此外對相關同仁進行定期教育訓練，顧客亦可透過本公司之相關管道了解商品相關資訊。
2. 本公司於刊登、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。
3. 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。
4. 防範歹徒詐騙措施為防範歹徒詐騙，致影響顧客權益，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，或不定期透過電話、對帳單及客戶臨櫃等管道，提醒顧客注意防範。

柒. 員工關懷

一、人員結構

截至 110 年 12 月 31 日止，本行員工合計 476 人，其中女性員工為 267 人，佔員工總人數 56.09%，以管理職分析，女性主管為 92 人，佔主管總人數 203 人之 45.32%，員工相關人員結構如下：

年度員工人數

年 度		109 年度		110 年度	
		男	女	男	女
員 工 人 數	主管	115	90	111	92
	非主管	106	174	98	175
	合 計	221	264	209	267

教育程度

年 度		109 年度	110 年度
學 歷 分 布 比 率	博士	0%	0%
	碩士	12.58%	13.03%
	大專	77.11%	78.36%
	高中	9.69%	8.40%
	高中以下	0.62%	0.21%

年度新進人員

110 年度		男			女		
		30 歲以下	30 歲以上 未滿 50 歲	50 歲以上	30 歲以下	30 歲以上 未滿 50 歲	50 歲以上
新 進 員 工 人 數	人 數	10	15	8	24	22	3
	比 率	12.2%	18.3%	9.8%	29.3%	26.8%	3.6%

離職率

110 年度		男			女		
		30 歲以下	30 歲以上 未滿 50 歲	50 歲以上	30 歲以下	30 歲以上 未滿 50 歲	50 歲以上
離 職 員 工 人 數	人 數	13	29	3	22	22	3
	比 率	14.1%	31.5%	3.3%	23.9%	23.9%	3.3%

二、員工權益保障

- (一)本行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，自94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。
- (二)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，維護員工權益及整體紀律。
- (三)為保障員工權益並配合友善職場及性別工作平等法等法令之規定，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」，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。

三、員工進修培育及教育訓練

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。

持續辦理員工教育訓練，以增進作業流程順暢，提昇服務客戶品質及培育全方位的金融專業人才，並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。

110年度本行教育訓練實施概況

項目	男	女	總計
受訓人數(人次)	3,797	4,751	8,548
訓練費用	850,030		850,030

項目	男	女	總計
受訓人數	197	263	460
員工教育訓練時數	3,902	4,838	8,740
員工教育訓練平均數	19.81	18.40	19.00

員工持有專業證照概況

年度	108 年度	109 年度	110 年度
銀行內部控制基本測驗	301	356	340
信託業業務人員信託業務專業測驗	319	337	341
初階授信人員專業能力測驗	142	144	143
進階授信人員專業能力測驗	7	7	6
理財規劃人員專業能力測驗	82	84	78
初階外匯人員專業能力測驗	53	59	57
證券商業務員資格測驗	45	46	48
證券商高級業務員資格測驗	25	20	22
期貨商業務員資格測驗	31	33	35
票券商業務人員資格測驗	8	9	8
投信投顧業務人員資格測驗	203	214	215
人身保險業務員資格測驗	288	305	301
財產保險業務員資格測驗	264	276	276
投資型保險商品業務員資格測驗	156	161	164
金融人員授信擔保品估價專業能力測驗	4	7	7
債權委外催收人員專業能力測驗	98	93	90
金融常識與職業道德測驗	405	431	418
國際內部稽核師	1	1	1
金融人員風險管理專業能力測驗	1	1	1
股務人員專業能力測驗	10	10	10
企業內部控制基本能力測驗	65	59	64
資產證券化基本能力測驗	10	9	6
債券人員專業能力測驗	11	9	7
證券投資分析人員資格測驗	5	5	2
中小企業財務人員測驗	13	11	11
人身保險業務員銷售外幣收付非投資型保險商品測驗	154	164	159
期貨信託基金銷售機構銷售人員專業科目測驗	38	39	34
結構型商品銷售人員資格測驗	49	54	53
國際公認反洗錢師	5	5	3
防制洗錢與打擊資恐專業人員測驗	40	43	50
金融科技力知識檢定測驗	12	16	22

員工持有專業證照之名稱

四、員工薪資福利與員工照護

(一)員工薪資福利制度

1. 本行建置完善薪酬獎金福利制度，並遵循公平任用原則及採用職能核薪制，不分性別、年齡、宗教信仰、種族、語言、黨派等因素。而有差別待遇或任何形式之歧視。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、員工教育訓練補助等。
2. 另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」、「陪產假」、「公傷病假」等；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。

員工育嬰留停概況表

性別		110 年總申請人次	預計於 110 年復職人數(A)	實際於 110 年復職人數(B)	110 年回任率(B/A)	109 年實際復職人數(C)	109 年復職且在職滿 12 個月人數(D)	109 年留存率(D/C)
員工育嬰留停概況	男	0	0	0	0%	0	0	0%
	女	5	3	3	100%	6	4	66.67%

(二)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。

本行並透過「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。

110 年本行員工公傷假、病假情形

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	20	46	4.20%
	女	1	5	0.21%	54	122	11.34%
	合計	1	5	0.21%	74	168	15.54%

註：公傷假(病假)率為請假人數/年底人數(12月底人數 476 人)

(三)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平均數及中位數，及前三者與前一年度之差異

單位：新台幣仟元

項目 \ 年度	109 年度	110 年度	年度差異
非主管人數	280人	273	7人
薪資平均數	609	613	4
薪資中位數	531	536	5

五、勞工職業安全衛生訓練與措施

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。

本行定期實施勞工安全教育訓練，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。

勞工職業安全衛生訓練

年度	訓練場次	受訓人次
109	125	1614
110	131	1310

捌. 環境永續及社會公益

一、能源管理及節能減碳措施

本行為增進能源使用效率、有效降低用電量，採取相關措施如下：

1. 汰換照明設備，採用 LED 節能燈具。
2. 汰換空調設備，採用節能之空調設備，並設定室內冷氣溫度平均值不低於攝氏 26 度，定期安排空調設備保養以減少耗能。
3. 各單位利用視訊或電話辦理會議及教育訓練，提昇時間利用及節省差旅費用。
4. 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。
5. 列印文件資料優先設定為雙面列印功能，信封及牛皮紙袋重複使用作為內部公文傳遞袋。
6. 大樓機電管理人員定時巡檢大樓設施，除隨手關閉無人使用區域之電源外，亦檢查相關用水設備有無漏水等浪費水資源情形。
7. 每日由專人進行垃圾資源回收分類。
8. 公文電子化：規劃導入公文電子化，逐步採行線上閱覽公文方式，大幅減少紙張的消耗，更方便公文流程的追蹤。
9. 為提升時間使用效率，節省人員差旅費用，避免意外風險，會議及教育訓練採用視訊會議，透過設備與營業單位面對面溝通。
10. 每季依經濟部能源局公布之年度電力排放係數(110 年 9 月 27 日最新公告 109 年度之電力排碳係數為 0.502 公斤 CO₂e/度)，計算每季用電量及減碳效果。

二、供應商管理

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。

三、慈善關懷

本公司一直以來都將企業社會責任視為公司的核心價值之一，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。此外，本公司不定期舉辦社區、青少年兒童之關懷公益活動，如環保淨山活動、校園繪畫比賽、社區揮毫活動、

攀樹活動…等，更定期贊助正聲廣播公司所舉辦之「公益演唱會」以回饋社會、關懷弱勢族群，善盡社會責任。

四、藝文關懷

本行致力推動藝術文化活動，長期耕耘於藝術及在地關懷，期望藉由藝術豐富國人的生活及心靈面向。

本行捐助設立之「財團法人瑞興銀行文化基金會」以發揚淡水河沿岸文化尋根研究、文化藝術展演活動之推廣為宗旨，自成立以來不遺餘力舉辦藝文講座及藝術展覽等公益性文化藝術活動。

此外，本行勇於創新，歷年來刊印以在地藝術家作品為主題的桌月曆，免費發送予客戶，深受本行客戶喜愛，更讓優秀的本土藝術家被更多人所認識。

附錄

GRI 指標索引

主題	指標編號	揭露指標	對應章節/補充說明	頁數
組織資訊-一般揭露				
組織概況	102-1	組織名稱	關於瑞興	3
	102-2	主要品牌、產品與服務	關於瑞興	3
	102-3	企業總部位置	關於瑞興	3
	102-4	營運據點	關於瑞興	3
	102-5	所有權與法律形式	關於瑞興	5
	102-6	提供服務的市場	關於瑞興	3
	102-7	組織規模	關於瑞興	5
	102-8	員工與其他工作者資訊	員工關懷	33
	102-9	供應鏈	環境永續及社會公益	39
	102-10	組織與其他供應鏈之重要改變	關於瑞興	3
	102-11	預警原則或方針	永續治理	19
	102-12	外部倡議	無	
	102-13	公協會的會員資格	關於瑞興	6
策略與分析	102-14	決策者的聲明	董事長的話	2
倫理與誠信	102-16	價值、原則、標準及行為規範	永續治理	19
治理	102-18	治理結構及授予權責	永續治理	19
	102-22	最高治理單位與其委員會的組成	永續治理	19
	102-26	最高治理單位在設立宗旨、價值觀及策略的角色	永續治理	19
	102-27	最高治理單位的群體智知識	永續治理	19
	102-28	最高治理單位的績效評估	永續治理	19
	102-29	鑑別和管理在經濟、環境和社會衝擊	關係人議合	7
	102-30	風險管理流程的有效性	永續治理	19
	102-31	經濟、環境和社會主題的檢視	關係人議合	7
	102-32	最高治理單位於永續性報導的角色	永續治理	19
	102-33	溝通關鍵重大事件	關係人議合	7

利害關係人議合	102-40	利害關係人團體	關係人議合	7
	102-42	鑑別和選擇利害關係人	關係人議合	7
	102-43	與利害關係人溝通的方針	關係人議合	7
	102-44	提出之關鍵主題與關注事項	關係人議合	7
報告實務	102-45	合併財務報表中所包含的實體	關於瑞興	3
	102-46	界定報告書內容與主題邊界	關係人議合	7
	102-47	重大主題表列	關係人議合	7
	102-48	資訊重編	首次編製	
	102-49	報導改變	首次編製	
	102-50	報導期間	關於本報告書	1
	102-51	上一次報告的日期	首次編製	
	102-52	報告週期	關於本報告書	1
	102-53	可回答報告書相關問題的聯絡人	關於本報告書	1
	102-54	依循 GRI 準則報導的宣告	關於本報告書	1
	102-55	GRI 內容索引	關於本報告書	1
	102-56	外部保證/確信	無外部保證	1
GRI 103: 管理方針				
管理方針	103-1	解釋重大主題及其邊界	關係人議合	7
	103-2	管理方針及其要素	關係人議合	7
	103-3	管理方針評估	關係人議合	7
GRI 200: 經濟系列				
經濟績效	201-1	組織所產生及分配的直接經濟價值	關於瑞興	3
	201-3	定義福利計劃義務與其他退休計畫	員工關懷	33
	201-4	取自政府之財務補助	無	
GRI 300-環境系列				
能源	302-4	減少能源消耗	環境永續及社會公益	39
	302-5	降低產品和服務的能源需求	環境永續及社會公益	39
排放	305-5	溫室氣體排放減量	環境永續及社會公益	39
法規遵循	307-1	違反環保法規	2021 年無重大違反環境法條規定及處罰之情事	

GRI 400 社會系列				
勞工實務及尊嚴勞動				
勞雇關係	401-1	新進員工和離職員工	員工關懷	33
	401-3	育嬰假	員工關懷	33
職業安全衛生	403-4	與其職業有關之疾病高發生率與高風險的工作者	員工關懷	33
訓練與教育	404-1	每名員工每年接受訓練的平均時數	員工關懷	33
	404-2	提升員工職能及過渡協助方案	員工關懷	33
人權				
原住民權利	411-1	涉及侵害原住民權利的事件	本公司並無侵犯相關人權之情事發生	
人權評估	412-1	接受人權檢視或人權衝擊評估的營業活動	本公司並無侵犯相關人權之情事發生	
人權評估	412-2	人權政策或程序的員工訓練	本公司並無侵犯相關人權之情事發生	
社會				
當地社區	413-1	經當地社區溝通、衝擊評估和發展計畫的營運活動	環境永續及社會公益	39
	413-2	對當地社區具顯實際和潛在負面衝擊的營運活動	本公司各營業據點並無對當地社區具顯實際和潛在負面衝擊的營運活動	
公共政策	415-1	政治捐獻	無政治捐獻	

GRI 4 行業揭露-金融服務業

考量面	指標	描述	章節	頁碼
產品組合	FS1/DMA	適用於事業部之具體環境和社會要素之政策。	董事長的話	2
產品組合	FS2/DMA	事業部評估與篩選環境和社會風險的程序。	關係人議合	7
產品組合	FS3/DMA	在協議或交易範圍內監督客戶執行和符合環境和社會要求之流程。	客戶服務	29
產品組合	FS4/DMA	改善員工執行環境和社會政策的能力之流程和應用至事業部之程序。	關係人議合	6
產品組合	FS5	在環境及社會風險及機遇方面,與客戶/業務夥伴的相互影響。		
產品組合	FS7	為社會帶來明確利益而設計的產品和服務。	客戶服務	29
產品組合	FS8	為環境帶來明確利益而設計的產品和服務。	客戶服務	29
稽核	FS9	評估執行環境及社會政策的審計及風險評估程序之稽核涵蓋面與頻率。	永續治理	19