

5 公司治理



- 33 董事會運作
- 38 資訊揭露
- 39 法令遵循
- 41 風險管理
- 46 資訊安全
- 48 誠信經營

環境的快速變化帶來風險與挑戰，也伴隨機會與希望。在全球化、科技創新發展、客戶行為改變與法規監理演進等各方力量交互影響下，金融業經營一方面要紮根內部的穩定性，一方面要增強外部的靈活性，公司治理成員所肩負的責任更甚以往。

遠東商銀重視投資人權益與企業倫理，訂有公司治理守則、誠信經營守則，建置有效運作的公司治理架構，確保遵循法規並健全內部管理、監控機制，致力提升公司的投資價值與社會聲譽，追求績效長期穩健成長與永續經營，以回饋股東、照顧員工、累積國家經濟資本、傳承社會財富，打造具跨國競爭力且值得信任的長青基業。

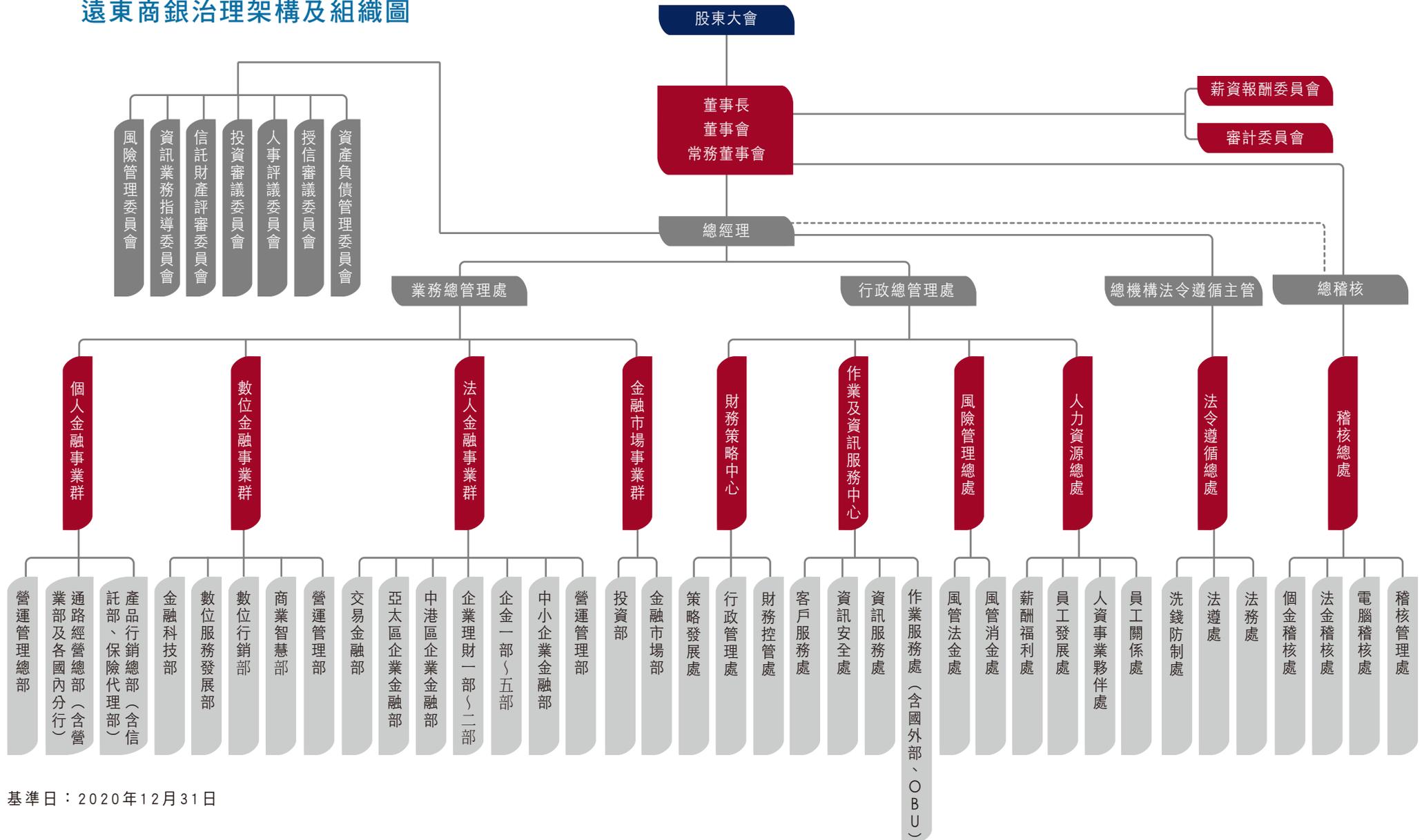
參與第三方評鑑

本行年年參與臺灣證券交易所舉辦之公司治理評鑑，藉由客觀、專業的評量，瞭解本行在維護股東權益、平等對待股東、強化董事會結構與運作、提升資訊透明度、落實企業社會責任等五大治理構面及內部控制制度上精進之可能性。於2020年公布之第六屆評鑑結果，本行為上市公司組表現前6%~20%企業，維持與上一年度相等之水準。



5 公司治理

遠東商銀治理架構及組織圖



基準日：2020年12月31日

董事會運作

董事會成員具備專業學養與經營實務經驗，背景包括金融、財務、法律、管理等不同領域與產、官、學經歷，其所具備之能力涵蓋國際市場觀、產業知識、經營管理、財務分析等，足以在複雜多變的環境中承擔金融業之營運判斷與重大決策、監督經營團隊與管理風險等重責，並擇定獨立之會計師事務所，以查核財務及內部控制實施情形，亦定期就內部控制制度與內部稽核人員座談。

為公平對待股東及強化董事提名審查作業的透明度，本行董事選舉採候選人提名制度，並設置審計委員會替代監察人職權。本行公司治理守則第四章明訂董事會成員多元化之方針，現任第十屆之董事會計董事11席，其中獨立董事占比為27%；董事長與兩位獨立董事為女性，女性董事占比為27%，達單一性別須逾總席次25%之目標；董事年齡分佈分別為70歲以上5位、60歲以上未滿70歲5位、60歲以下1位。

2020年度計召開4次董事會，整體出席率為95%。董事關注公司治理相關發展新知，每年參與進修課程，2020年每位董事均達到或超過法規要求之進修時數，課程內容包括「企業誠信經營與企業社會責任」、「公司治理3.0永續發展藍圖」、「數位科技人工智慧的趨勢與風險管理」、「因應壓力事件下之財務情境分析:以中美貿易戰與新型冠狀病毒為例」等環境、社會永續議題。

董事會設審計委員會與薪酬委員會，協助董事會履行監督職責。董事對董事會中與自身或其代表之法人有利害關係的議案，在討論及表決時一律迴避，且不代理其他董事行使其表決權，此所有董事就議案利益迴避情形均詳實揭露於股東會年報。(本行年報：<https://www.feib.com.tw/detail?id=463>)

為強化治理成效，本行訂定董事會績效評估辦法，每年執行評估作業。評估範圍包括整體與個別成員，分別由各議事單位依評量表進行評鑑，個別成員則依其任職身分填答自評問卷，再由行政管理處彙整統計得出評分，結果揭露於本行網站。

董事會績效評估		
評估範圍		得分
董事會	整體評估	96
	董事自評	94
審計委員會	整體評估	100
	董事自評	98
薪資報酬委員會	整體評估	100
	董事自評	98

董事簡歷

第10屆董事任期始自2018年6月20日，為期三年，董事資料如下：

職稱	姓名	初次選任日期	主要學經歷	兼任本行及其他公司之職務
董事長	裕鼎實業代表人： 侯金英	1995.05.19	<ul style="list-style-type: none"> • 美國范德堡大學經濟學碩士 • 臺灣大學經濟系碩士及學士 • 政治大學銀行學系主任及教授、財稅系教授 • 臺灣金融研訓院董事長 • 遠東新世紀(股)公司監察人 	<ul style="list-style-type: none"> • 南臺科技大學董事
副董事長	徐旭東	1991.12.09	<ul style="list-style-type: none"> • 交通大學管理學榮譽博士 • 美國聖母大學企管碩士 • 哥倫比亞大學經濟碩士 • 遠東新世紀(股)公司董事長 	<ul style="list-style-type: none"> • 遠東新世紀(股)公司董事長 • 亞洲水泥(股)公司董事長 • 遠東百貨(股)公司董事長 • 遠傳電信(股)公司董事長 • 裕民航運(股)公司董事長 • 東聯化學(股)公司董事長 • 宏遠興業(股)公司董事
執行董事	遠東新世紀代表人： 王孝一	1991.12.09	<ul style="list-style-type: none"> • 臺灣大學管理研究學分班 • 中興大學工商管理系學士 • 遠東新世紀(股)公司董事暨首席資深副總經理 	<ul style="list-style-type: none"> • 遠東新世紀(股)公司董事、公益事業執行長 • 遠銀資產管理(股)公司董事 • 元智大學董事

5 公司治理

職稱	姓名	初次選任日期	主要學經歷	兼任本行及其他公司之職務
執行董事	亞洲水泥代表人： 鍾聰明	2003.05.29	<ul style="list-style-type: none"> • 政治大學企業管理碩士 • 勤業會計師事務所會計師 	<ul style="list-style-type: none"> • 順達科技(股)公司董事長 • 致茂電子(股)公司獨立董事 • 東貝光電科技(股)公司董事
董事	遠東新世紀代表人： 鄭澄宇	2006.06.27	<ul style="list-style-type: none"> • 臺灣大學國際企業研究所碩士 • 中興大學法律系學士 • 遠東新世紀(股)公司副總經理 	<ul style="list-style-type: none"> • 遠東新世紀(股)公司總經理 • 德銀遠東證券投資信託(股)公司董事長 • 東聯化學(股)公司董事 • 鼎鼎聯合行銷(股)公司董事 • 遠銀資產管理(股)公司監察人
董事	遠東新世紀代表人： 吳均龐	2017.06.15	<ul style="list-style-type: none"> • 美國密蘇里大學企管碩士 • 臺灣大學法學學士 • 德意志銀行臺灣區總經理 • 美商花旗銀行臺灣區副董事長 • 富邦銀行總經理 • 富達投信臺灣區總經理 • 美商花旗銀行證券公司臺灣區總經理 • 美商信孚銀行東京分行總經理 • 美商信孚銀行紐約總公司副總經理 • 永信證券總經理 • 美商大通銀行香港暨台北地區協理 	<ul style="list-style-type: none"> • 致伸科技(股)公司獨立董事

5 公司治理

職稱	姓名	初次選任日期	主要學經歷	兼任本行及其他公司之職務
董事	亞洲水泥代表人： 許士軍	2000.05.21	<ul style="list-style-type: none"> •美國密西根大學企管博士 •臺灣大學首任管理學院院長 •高雄銀行董事長 •元智大學教授 	<ul style="list-style-type: none"> •誠品生活(股)公司獨立董事 •遠通電收(股)公司董事 •遠創智慧(股)公司董事 •逢甲大學高人言先生學術講座教授
董事	裕民航運代表人： 俞明德	2000.05.21	<ul style="list-style-type: none"> •美國俄亥俄州立大學經濟學博士 •臺灣大學財務金融學系教授 •交通大學管理學院院長 •靜宜大學校長 •中央大學財務金融學系主任 •行政院金融重建基金管理委員會委員 •行政院國家發展基金管理委員會委員 •亞洲開發銀行顧問 	<ul style="list-style-type: none"> •智微科技(股)公司獨立董事 •美食達人獨立董事 •聯訊捌創業投資(股)公司董事
獨立董事兼 常務董事	王小蕙	2018.06.20	<ul style="list-style-type: none"> •政治大學會計系畢業 •勤業眾信聯合會計師事務所會計師 •新鼎系統(股)公司監察人 	<ul style="list-style-type: none"> •麗嬰房(股)公司獨立董事 •財團法人宋作楠先生紀念教育基金會董事 •財團法人中華公司治理協會評量委員
獨立董事	沈平	2010.01.19	<ul style="list-style-type: none"> •美國哈佛大學商學院企管碩士 •美商摩根士丹利公司副總經理 •摩根士丹利公司執行董事 •中華開發工業銀行副總經理 •開發國際投資(股)公司總經理 	<ul style="list-style-type: none"> •遠東新世紀(股)公司獨立董事 •台光電子材料(股)公司獨立董事 •崑鼎投資控股(股)公司董事
獨立董事	張秀蓮	2015.06.16	<ul style="list-style-type: none"> •臺灣大學經濟系畢業、經濟研究所碩士 •臺灣金融控股公司、臺灣銀行董事長 •金融監督管理委員會常務副主任委員 •財政部常務次長 •國庫署署長 •金融局副局長、金融司副司長 •行政院經濟建設委員會經濟研究處副處長 	<ul style="list-style-type: none"> •金牛津事業(股)公司董事長 •恩典科研(股)公司董事 •安泰科技工程(股)公司監察人

董事會設功能性委員會

董事會成立薪資報酬委員會、審計委員會，分別協助董事會履行監督職責。

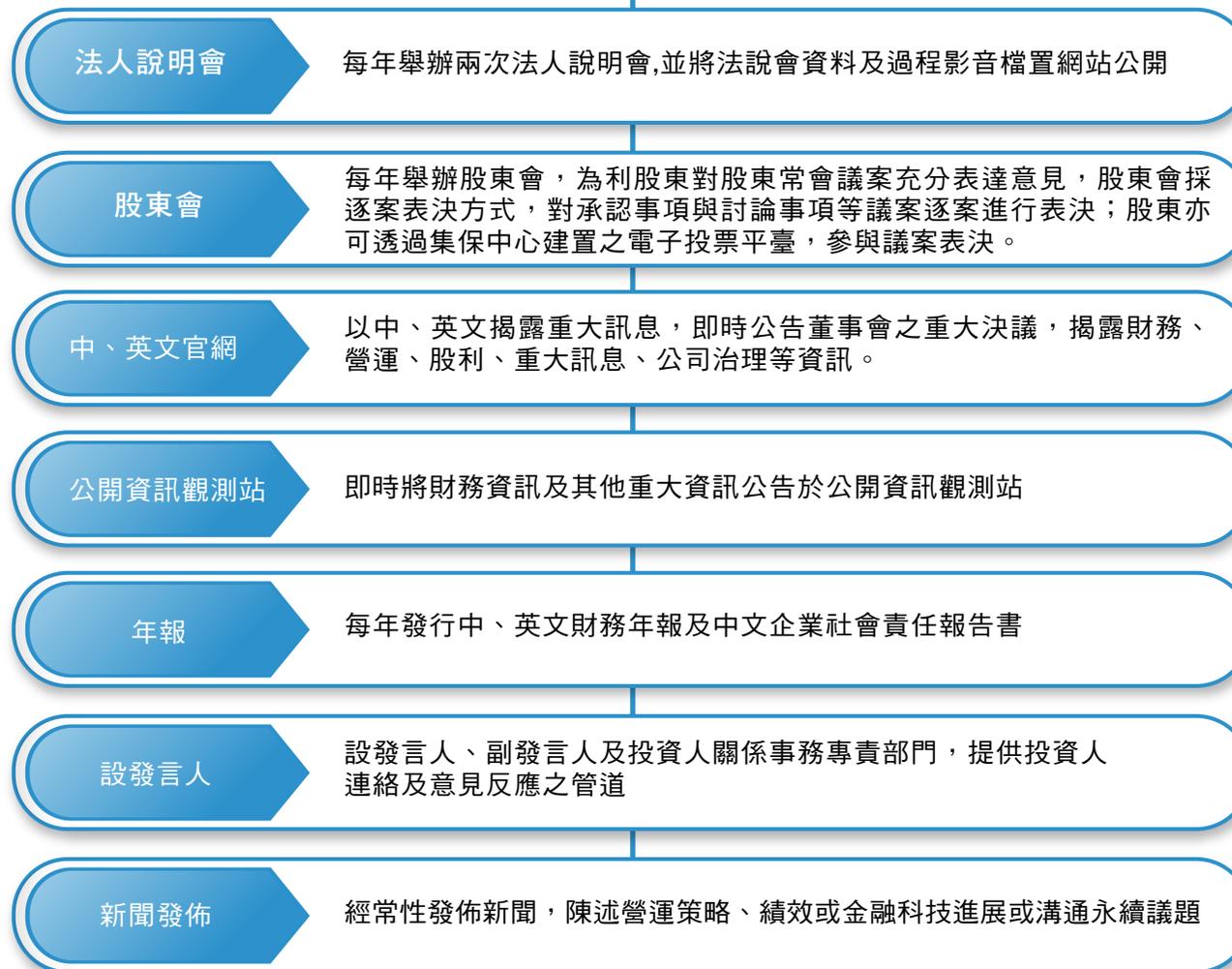
	薪資報酬委員會	審計委員會
組織運作	<ul style="list-style-type: none"> ① 人數不得少於3人，且至少應有獨立董事1名為委員；其資格依「股票上市公司薪資報酬委員會設置及行使職權辦法」辦理。 ② 委員由董事會決議委任之，委員任期與委任之董事會屆期相同；本屆委員由2名獨立董事及1名外部專家擔任；由獨立董事王小蕙擔任召集人。 ③ 2020年度共召開2次會議，平均出席率83%。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 委員由全體獨立董事擔任，委員任期與董事會屆期相同；本屆由獨立董事沈平為召集人並擔任會議主席。 ● 2020年共召開4次會議，出席率100%。
治理功能	<ul style="list-style-type: none"> ① 訂定並定期檢討董事及經理人績效評估與薪資報酬之政策、制度、標準與結構，並向董事會提出建議。 ② 定期評估並訂定董事及經理人之薪資報酬，並向董事會提出建議。 ③ 董事及經理人之績效評估及薪資報酬酌參同業通常水準支給情形，並考量與個人表現、本行經營績效及未來風險之關連合理性。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 公司財務報表之允當表達。 ● 簽證會計師之選任、解任及獨立性與績效。 ● 公司內部控制之有效實施。 ● 公司遵循相關法令及規則。 ● 公司存在或潛在風險之管控。

為吸引、激勵與留任優秀人才，本行全體員工之薪酬政策以超越市場水準為目標，薪酬給付類型含括固定薪資及變動薪酬（包含各類獎金及員工酬勞，其中員工酬勞給付形式為股票或現金），變動薪酬視營運狀況、未來風險，依個人績效合理分配，以職位、績效與發展潛能作為給付標準的薪酬架構，創造公司、員工與股東三贏。支付總經理、副總經理之酬金請參閱本行2020年度年報中關於公司治理所揭露資料。（本行年報：<https://www.feib.com.tw/detail?id=463>）

資訊揭露

面對投資市場與投資人，本行提供正確、即時、公開透明之公司相關訊息，並維持順暢溝通管道。俾利投資人獲得充足、正確的訊息，掌握本行財務、業務及營運現況、發展策略等，以提升其對本行的投資信心，完備投資決策的參考資訊。

i 資訊揭露管道



法令遵循

本行致力於遵守所有適用的國家和國際法律，為因應趨嚴之海內外金融監理要求，設法令遵循總處，置總機構法令遵循主管，於組織層級上為直屬於總經理的部門，以確保其專業性及獨立性。除督導並落實防制洗錢及打擊資恐機制，該總處之職責為綜理全行的法令遵循事務，包括以系統化整合各部門的法令遵循作業，強化同仁的守法意識，並建立查核機制，預先掌握全行經營上的法律風險。

2020年法令遵循之管理及執行成效

校準法令法規

- ① 每日搜集法令及同業裁罰訊息，即時以線上系統傳達全行同仁，並進行內部相關檢核。
- ② 每季召開法令遵循會議，由各部門指派資深主管為該單位法遵主管，以建立法令傳達、諮詢與通報系統。
- ③ 每季編製法遵專刊，宣導法令規章及同業裁罰案件。
- ④ 不定期於最高經營會議宣導新修訂法令。
- ⑤ 2020年新增修法令遵循情形追蹤控管案件計451筆。



辦理訓練與宣導

- ① 法令遵循制度的執行情形、重要法令及每季發行之法令遵循專刊等列入高階主管會議法令遵循之報告事項，2020年共進行4場報告。
- ② 辦理各部門法令遵循主管教育訓練。
- ③ 實施法令遵循教育訓練，課程包括重要法令、最新內外部規章、內部缺失檢討、行政裁罰案例等。全行接受相關教育訓練時數計12,011小時。
- ④ 發行法令遵循季刊。



考核執行成效

- ① 考核各單位辦理法令遵循業務，2020年考核結果如下：

單位	單位數	評核等級		
		A/優	B/良	C/可
總行	8	1	5	2
分行及次單位	80	0	72	8

- ② 法遵實地查核完成24個單位之一般查核及4項專案查核。
- ③ 督導各單位辦理法令遵循自評作業，並針對其自評內容進行預審。
- ④ 建置主動、預防性的法令遵循制度，全面E化，含法令傳達、諮詢與溝通等功能。
- ⑤ 因時制宜修訂內規，並以法遵檢核表主動檢視管理規範是否合法合規。
- ⑥ 就各單位通報的違反法令案件或內外部查核所發現的缺失及所提的改善建議，採取輔導措施，並向董事會報告。
- ⑦ 針對廣宣文件、相關契約、新聞稿等，進行適法性審核。
- ⑧ 強化香港分行法遵管理機制，確保當地法遵主管的專責性及獨立性，召開法遵線上季會，並執行相關查核，該分行逐月填報檢核表。
- ⑨ 辦理各事業群之「公平待客原則評核」自評作業，檢核各業務部門之執行成果。

洗錢防制及打擊資恐

法令遵循總處設置洗錢防制處，為防制洗錢及打擊資恐（AML/CFT）之專責單位且已有含專責主管在內的6名同仁取得國際反洗錢師CAMS資格認證，專責主管由董事會指派高階主管擔任，負責督導全行辨識、衡量與監控相關機制之執行，以善盡金融業擔任AML/CFT之第二道防線的責任。總行單位及各營業單位另置AML/CFT督導主管。

2020年管理措施及成果：

- 對一定金額以上之通貨交易、疑似洗錢或資恐交易、資恐法指定制裁名單，向法務部調查局申報計11,582件。
- 落實管理機制，召開分行督導主管月會、總行督導主管季會，以宣導相關法令、作業機制及內外部查核缺失等；召開總行與香港分行AML/CFT管理季會，協調作業機制，追蹤重大議題或專案進度，強化管理海外分行落實執行相關作業。
- 辦理評鑑作業，檢視各單位辦理AML/CFT工作之成效，2020年考核結果如下：

單位	單位數	評核等級		
		A/優	B/良	C/可
總行	8	5	3	0
分行及次單位	75	47	23	5

- AML/CFT實地查核計完成24個單位之一般查核及1個單位之專案查核；查核缺失事項計18件，建議事項1件。
- 香港分行逐月填報「國外分行AML/CFT檢核表」，並檢附相關會議記錄；每季召開線上管理會議，辦理遠端查核，追蹤內外部稽核缺失之改善狀況。
- 每季彙整AML/CFT工作成果向風險管理委員會報告；每半年向審計委員會及董事會報告。
- 全行同仁100%安排接受AML/CFT教育訓練，時數計7,196小時。
- 持續委請外部顧問協助優化相關系統，並辦理會計師專案查核，驗證本行AML/CFT相關內控制度之有效性。
- 持續於官網、臉書粉絲團及ATM等自媒體宣導AML/CFT之重要性與做法，提升客戶及大眾的相關意識。

風險管理

落實風險管理為本行核心策略之一，由董事會、資產負債管理委員會、風險管理委員會、風險管理總處及稽核總處等不同層級組織所共同架構，建立三道防線之風險管理體系，各道防線均訂定明確的組織職能與功能，以確保管理機制的有效運作。

本行風險管理政策經董事會核定，運用各項作業辦法等內、外部風險管理的質化指標與資產品質比率等量化指標，平衡創新業務以興利、異常預警以防弊之管理功能，於可承受風險範圍內，兼顧風險與合理利潤，達成穩定授信資產品質及穩健獲利的營運目標。2020年持續精進各類風險管理工具，包括強化海外授信審核資訊／媒體查詢機制、校調進件信用評分模型以提升風險區辨能力、透過Summit升級專案以提升市場風險控管能力，並進行作業風險與控制自評優化專案等。

此外，本行於經營團隊設置資產負債管理委員會、授信審議委員會、投資審議委員會、資訊業務指導委員會、風險管理委員會、信託財產評審委員會、人事評議委員會等，並於2020年新增數位發展委員會，分別監理相關政策及風險，向總經理負責，並匯整結論向常董會或董事會報告。此外市場機會與風險則列為最高經營週會的常態性報告及討論事項，內容包括經濟環境與股匯市變化、最新法規及其影響、內外部稽核缺失、各項資產品質及變化、金融創新發展趨勢及同業動態、金融業的整體表現、員工培訓安排、節能成效等，並監控網路輿情與媒體報導，隨時掌握大眾對本行的評論與意見。

風險管理組織體系

董事會

為風險管理之最高決策單位，審理核定全行風險管理政策，建立風險管理文化。

資產負債管理委員會 風險管理委員會

由高階管理經理人組成，總經理為召集人，掌理及審議風險管理執行狀況與風險承擔情形。

風險管理總處

為獨立的風險控管專責單位，下設風管法金處、風管消金處，分別對各事業群風險採直接管理，定期向風險管理委員會及董事會提出風險管理報告。

稽核總處

獨立執行查核風險管理有關業務，檢視風險管理執行狀況，並提供改進建議，確保內部控制制度持續有效實施。

2020年度各項稽核作業均如期執行完畢，除力求防範舞弊與貪腐情事，更先行辨識出可能存在的內外部風險，協助落實風險管理與法令遵循制度，以達完善之公司治理。其中針對行員保管客戶存摺／金融卡／密碼函、行外開戶及代收付作業、防範理專挪用客戶款項作業、保險招攬作業、衍生性金融商品業務、行動裝置系統、數位金融業務及海外分行資安控管等項目加強查核；2020年加強性專案查核規劃38項，實際執行58項，所提查核意見均如期改善；遭金融管理委員會裁罰缺失1件，已完成改善措施。2021年則規劃41項加強性專案查核，並計畫提升稽核系統功能，透過匯整各項數據以建立可供分析、比對之資料庫，作為建構風險導向之稽核制度的基礎。



2020年受金融管理監督委員會裁罰案件及改善措施

案由	罰鍰	完成改善措施
<p>辦理保險代理人業務，對保戶以保單借款方式購買保單，有未於業務員報告書正確填寫保費來源之情事，核與保險法第163條第4項授權訂定之保險代理人管理規則第49條第24款規定不符。</p> <p>(裁罰案發文日期:2020年5月19日)</p>	<p>核處限期一個月改正； 併處罰鍰新臺幣60萬元</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 建立客戶繳交保費資金來源檢核機制。 ✓ 於自行查核中抽查案件，檢核業務員填寫之保費來源是否正確。 ✓ 保險業務員進件時須填具「壽險銀保業務進件檢核表」，確認業務員所載之保費來源正確無誤。 ✓ 建立系統檢核機制，利用系統輔助控管檢核保費來源。 ✓ 針對業務員實施教育訓練。

新興風險之氣候風險管理

風險鑑別		因應之風險／機會管理
項目	對營運可能造成之影響或衝擊	
物理性	行址安全	<ul style="list-style-type: none"> 營業據點選址比對環境及氣候相關數據，避開臨海、低窪處或地質不穩定處 營業據點與辦公室設防水閘門及沙包等防災、減災措施
	<ul style="list-style-type: none"> 暴雨、高溫等極端氣候 全球暖化致海平面上升 資訊設備安全、營運不中斷	<ul style="list-style-type: none"> 制訂災害應變機制並以行政管理總處為專責單位，設總值星制度及各單位緊急狀況回報程序，於事故發生30分鐘內掌握事故重點以通報高層主管並啟動危機處理 營業單位制訂突發事件處理原則 每年委由專業廠商檢測及維護機房及營業據點相關機電設備 電腦機房設置異地備援，並定期檢測及維護策盟業務相關系統並建立系統備援機制
	對授信對象/投資對象的衝擊	<ul style="list-style-type: none"> 定期檢視投資標的/投資對象之曝險部位 將產業面臨之潛在環境風險因子納入投資標的選擇或作授信業務時之評估項目，內容如投資產業是否設立災害應變專責單位應變天災以降低損失等機制
轉型性	環保法規日益嚴格	<ul style="list-style-type: none"> 導入ISO 50001能源管理系統及導入ISO 14064-1:2006溫室氣體盤查，取得外部驗證 設定每年1%之減碳目標，每季檢視各項資源使用量，適時採取矯正措施 綠色採購額逐年增加，並持續導入無紙化作業流程及擴大無紙化服務的範圍
	對授信對象/投資對象的衝擊	<ul style="list-style-type: none"> 定期及因應事件發生檢視授信標的/投資標的之曝險部位 將產業面臨潛在環境風險因子納入投資標的選擇或承作授信業務時之評估項目，內容如投資產業是否設立災害應變專責單位應變天災以降低損失等機制等 2020年於授信報核系統建立「審酌借款戶是否善盡環境保護、企業誠信經營及社會責任」之相關檢核項目。
永續金融趨勢	授信審核趨嚴致流失部份業務 市場轉變對現有產品或服務的影響	<ul style="list-style-type: none"> 加強關注低碳、替代能源產業等新興綠色產業，著重掌握新商機 盤點架上理財商品，2020年開始引進ESG相關ETF或基金等商品 優化數位服務平臺及擴充數位商品/服務，持續維持9成以上的離櫃服務率 2020年開始派員參加外部綠色金融教育訓練

2021年目標

委聘外部顧問協力，進行氣候變遷風險與機會之矩陣分析與辨識，並以科學為基礎分析分行地處之風險，以建構符合氣候相關財務揭露專案小組（Task Force on Climate-Related Financial Disclosures, TCFD）標準之框架與內容，包括試算氣候變遷的風險與機會對財務與營運成本的影響，使因應之相關政策與做法更為確實與精進；另同時於現行授信作業流程導入赤道原則精神及ESG理念，且安排員工教育訓練。本專案時程已於2021年四月啟動。

新興風險之公共衛生風險管理

風險鑑別		因應之風險／機會管理
項目	對營運可能造成之影響或衝擊	
傳染性疾病危機導致員工隔離	營運中斷	<ul style="list-style-type: none"> • 成立緊急應變小組，盯緊疫情發展現況與趨勢，制定防護措施 • 落實備援機制，關鍵職位分地上班，確保營運不中斷
傳染性疾病危機導致產業停滯	業務風險與機會	<p>掌握業務風險</p> <ul style="list-style-type: none"> • 密切關注疫情敏感度較高產業之營運狀況 • 盤查企業客戶受影響程度並持續追蹤其營運狀況 • 控管cost/income比，各事業群重新檢視各項費用等預算數，控管可能損益。 <p>推出因應疫情的金融服務規劃</p> <ul style="list-style-type: none"> • 配合政府辦理因應疫情之政策性紓困/振興貸款或貸款展延，供受疫情衝擊客戶申請。 • 優化無接觸式的數位金融服務平臺，以助客戶保持社交距離。

因應新冠病毒疫情之風險管理佈署

2020年開春，全球猝不及防遭受新冠病毒（COVID-19）疫情爆發的衝擊，經濟活動重創，金融市場震盪。本行除與中央流行疫情指揮中心及金管會充分配合，並針對可能的風險展開各項因應佈署，首先於二月即組成應變小組，評估疫情除可能造成辦公地點封閉、員工大量隔離等空前情境，同時可能衝擊諸多業務與客戶，包括個金的房貸、財富管理及信用卡業務，企金則集中在航運、飯店等直接受創的觀光產業客戶及遭供應鏈中斷衝擊的製造產業客戶等。應變小組評估可能的衝擊，規劃對策，每週向總經理主持之行務會議報告執行狀況；各項措施視疫情發展滾動式調整其管制程度及範圍。

2020因應新冠肺炎（Covid-19）疫情之風險管理措施

情境		衝擊	對策	應變組織	演練
第一級 戒備	確診案例 可溯源	<ul style="list-style-type: none"> 辦公地點封閉 電腦機房封閉 員工大量隔離 業務衝擊 	<p>落實個人及工作場域之健康管理</p> <ul style="list-style-type: none"> 額溫槍及消毒酒精等防疫物品採購 員工健康監測管理並建立員工防疫追蹤逐層通報機制 人流管理，訪客活動範圍限制，員工與外賓出入分流 安排彈性上下班時段，疏散通勤人潮 <p>群聚活動取消或延期</p> <ul style="list-style-type: none"> 2020年及2021年全行春酒活動化整為零舉辦 贊助之小巨蛋國際滑冰歌舞演出另擇期舉行 法說會改為電話會議型式 前三季記者會取消或延至Q4疫情稍解才召開 <p>分組異地辦公與異地備援計劃</p> <ul style="list-style-type: none"> 完成資訊及交易系統異地備援。 掌握各部門維持基本營運項目所需並完成分組辦公/異地辦公/居家辦公之人力、系統、網路及遠端視訊會議等設備建置，並制定異地辦公期間人員管制措施及重大流行疫情處理要點。 於3月3日啟動第1批分組辦公行動，總行等核心單位約90名員工移往異地；異地同仁間不得有實體接觸，實施期至政府宣告疫情緩解為止。資訊/交易/信託/作業等對資訊系統高依存之單位，持續異地辦公至2021年。 各分行選定第一支援分行備援規劃。 重要管理會議輔以遠端視訊，以因應疫情發展調整召開方式。 <p>掌握業務風險</p> <ul style="list-style-type: none"> 盤查企業客戶受影響程度並持續追蹤其營運狀況 配合政府辦理政策性紓困/振興貸款等，供受疫情衝擊者申請。 重新檢視各事業群用人、資本支出、營業費用等預算數，重估年度業務預算及損益。 數金事業群提出因應疫情之非接觸式服務規劃。 	<ul style="list-style-type: none"> 成立應變小組 由總經理任總指揮，輔以執行副總指揮及資訊/作業副總指揮，下設： <ul style="list-style-type: none"> ① 應變組 ② 連絡組 ③ 總務組 ④ 公關組 ⑤ 法務組 與政府溝通專責窗口 <ul style="list-style-type: none"> ◎ 中央疫情指揮中心 ◎ 金管會 ◎ 證交所 ◎ 勞動部 	<ul style="list-style-type: none"> 完成營運及相關交易不中斷計劃演練 備妥支援據點之資訊系統與辦公設備並進行演練，達有同仁確診能即刻啟動新據點繼續營運作業。 檢討及修正確認計畫可行。
第二級 嚴重	疾管署通告發生社區群聚感染				
第三級 極嚴重	辦公地點發生同仁確定病例				
第四級 緊急	所在地縣市政府封鎖管控人員出入				

資訊安全

為因應日漸推升的資安威脅，本行在作業及資訊服務中心下設「資訊安全處」，專責擬定資安策略並綜理資安事務之規劃及管理，以持續優化資安進程，從控管框架、建置完整度、企業文化與同仁心態、事件處理能力、威脅管理與修補能力等全方位著手，建構符合國際資訊安全標準的管理制度，並投入教育宣導與辦理緊急應變演練。因持續強固複合且多重防衛的資安體系有成，2020年本行以「從風險管理導向，建構資訊安全防護網」為題，角逐臺灣企業永續獎，獲頒企業卓越案例之資訊安全獎。2021年則計畫建置應用程式監控平臺，利於收集網銀及行動銀行之交易日誌，以即時反應當監控事件達到所設定門檻時發出預警，促使負責單位針對所發生狀況進行優先處理。本行同時鼓勵稽核總處同仁進修資訊安全、大數據分析及金融科技等課程，以配合數位金融服務發展，加強相關查核的效度。

資安投入資源逐年成長

為加強對資訊安全之風險管理，本行2020年所投入費用較前一年度成長5.37%，項目包含精進管理面及技術面的安全架構、強化防禦設備及安全情資分析、安排相關教育訓練等。對員工的訓練包含資安專業培訓與全員資安意識強化，至2020年止有4名同仁取得BS10012 LA、ISO 27001 LA、CEH、CISA等專業認證，一般同仁則100%通過資安訓練；2020年同仁參加資安專業課程時數達336小時，其中89%為外部課程。

	2020	2019	2018
資訊安全投入費用	4,415萬元	4,190萬元	1,440萬元
資訊安全課程時數	336小時	239小時	95小時

5 公司治理

管理及技術並重的資安布局

風險	因應措施	說明
資安管理漏洞	資訊安全管理系統(ISMS)完成驗證	由國際認證機構Bsi執行審查，驗證書效期持續至2021年7月。
惡意攻擊潛伏	建置資安監控中心(SOC)管理平臺	為強化資安防禦縱深，增加資安設備以擴大日誌收納範圍，於2020年度完成本行資安監控中心建置。透過設定日誌關聯性規則，輔以AI智能及大數據分析運算，以強化資安設備對惡意行為之分析能力，大幅縮短資安人員對資安事件之研判時間。
個資外洩	個資管理體系統(PIMS)完成驗證	由國際認證機構Bsi執行審查，驗證書效期持續2023年9月。
個人電腦資料外洩	建置個人電腦端之資料外洩防護系統 (Data Loss Prevention, DLP)	2020年6月完成建置，全面偵測及管控含個資資料之傳輸。
APP程式遭駭	建置APP程式碼保護機制	2020年10月完成建置，可防範APP程式被駭客破解、反組譯、側錄等風險，以確保APP程式之安全性。
遭駭植入病毒程式	加強使用者端防護力	以新版掃毒程式及惡意工具全面盤查，並設定全行個人電腦定時強制關機；每年進行一次電子郵件社交工程演練，以杜絕釣魚郵件。
外部檔案夾帶病毒	外部媒體檔案防護	2020年8月建置外部媒體檔案檢測與清洗系統，廠商交付的媒體檔案統一經由監控區的檔案檢測與系統主機進行檢測，確認無病毒後，才能取檔使用。
網頁遭竄改	建置網頁防竄改防護機制	針對駭客嘗試竄改本行對外服務網站系統之網頁，可事先偵測得知，以預防、避免網頁或程式遭未經授權之竄改。
網站或APP遭偽冒	偽冒網站與APP防護功能採購	於2021年1月完成採購並上線之功能，可快速偵測及下架偽冒本行網站及行動裝置應用程式，也可偵測釣魚網站。
資安事件發生	強化緊急應變程序與計畫	完成分散式阻斷服務(DDoS)攻擊應變程序、ATM事故應變程序，並進行資訊系統備援演練，以確認機制與程序之有效性，演練結果符合預期。

誠信經營

本行「誠、勤、樸、慎、創新」的經營理念，深植同仁心中，並體現於正派經營的文化，且以訂定之「誠信經營守則」為永續發展的指引。董事會與高階管理階層遵循公司法、證券交易法等相關法令及內部程序，並於2020年100%簽署「遵循誠信經營政策聲明書」。本行不參與政治，對於政黨、利害關係人及公益團體的捐贈，皆依「捐贈管理規範」公開揭露於銀行網站，2020年並無對政黨或政治團體之捐贈情事。此外，本行要求年度往來金額百萬以上之主要供應商於簽訂契約或交易進行前簽署「供應商社會責任承諾書」，內容包含誠信經營要求，明文禁止任何形式的賄賂、貪污、勒索及不正當的利益，包括餽贈任何形式或名義之金錢、佣金、職位、服務、優待、回扣等。

訂定員工行為規範

本行制訂勞動契約、工作規則等各類規章，2020年員工100%接受誠信經營教育訓練並簽署行為規範，以茲提醒。此外，本行訂定「公司內部人股權規範宣導事項」，於法遵季會中加強宣導；對於證券交易所來函提醒之內部人常見違規態樣，則每季更新並逐一通知相關人依規定於期限內辦理各項申報。

員工行為相關規範之重點

重大貪腐風險	對應守則
防止利益衝突	須迴避承辦與自身具利害關係者之案件，例如對於與本人、配偶或其三親等以內之親屬有重大利害關係之授信案件，當事人須簽請迴避。
避免營圖私利	<ul style="list-style-type: none"> 不得收受業務有關人士的饋贈、招待；不得向往來公司或客戶挪借款項，或用他人名義向本行私行交易或借款；或利用他人帳戶移轉客戶、個人之資金或借出帳戶供他人使用；與客戶間不得私下金錢往來或代為保管存摺、印鑑、財物等。 於工作時間內，不得自營他業及處理與職務無關之事務，兼職或兼任本行以外之職務則須經公司指派或核准 採購作業、工程發包或業務委外，實行招標、比價或議價等程序，經呈報核定後方能辦理。
避免侵害他人利益	<ul style="list-style-type: none"> 與客戶往來資料均須妥善保管並保密。 於職務上相關一切創作，不可抄襲或以任何方式侵害他人的智慧財產權。
公平交易	公平對待客戶、競爭對手及員工，不得透過操縱、隱匿、濫用其基於職務所獲悉之資訊、對重要事項做不實陳述或其他不公平之交易方式而獲取不當利益。
適當使用公司資產	<ul style="list-style-type: none"> 保護公司資產並節支，確保其能有效合法地使用於公務上，避免被偷竊、疏忽或浪費。 對於本行的業務或經管的文件，均須妥善保管並保密。
遵循法令	平日作業遵循銀行法、證券交易法及其他法令規章，並謹守職業道德觀念；不得銷毀、竄改或偽造任何可能與內外部調查相關之文件或資料；不得協助客戶意圖逃漏稅等非法行為。

建立舉報機制

為防範舞弊及貪腐情事，本行除訂定員工行為規範外，稽核總處辦理各單位查核時，則針對各項系統權限開放、業務費用支出控管及行員強制休假作業等加強查核，亦將理財服務人員是否保管客戶單據憑證及行外代收付相關作業等，列入查核重點事項。此外，為建構令同仁安心的申訴管道，制訂「員工申訴處理注意事項」，亦鼓勵檢舉組織內任何不法或違反誠信經營之行為，近年除優化檢舉受理程序，更提升呈報位階，加強確保檢舉人及相關人的權益。於「非法及不道德不誠信行為檢舉案件處理注意事項」中除明訂匿名檢舉，保護吹哨者免於遭受不公平對待，亦規範案件調查後須採取的通報及處置措施。上述相關規定於官網或內部網站公告同仁周知，且輔以相關宣導，定期提醒。另訂有員工獎懲處理準則及設立人事評議委員會，針對違反規章紀律者裁以對應之懲處，2020年度並無發現同仁有收受不當利益之行為。

