



目次

1 報告書編輯

2 董事長的話

3 關於遠東商銀

- 06 基本資料
- 07 發展沿革
- 11 財務績效
- 12 榮耀與肯定
- 14 社團交流

4 重大主題

- 17 利害關係人溝通
- 20 重大議題鑑別
- 21 重大議題管理方針

5 公司治理

- 35 董事會運作
- 40 資訊揭露
- 41 法令遵循
- 43 風險管理
- 49 資訊安全
- 54 誠信經營

6 客戶信任

- 57 服務品質與公平待客
- 63 金融科技創新
- 68 具社會或環境效益之
金融商品與服務

7 人盡其才

- 75 無差別雇用
- 80 薪酬與福利
- 85 培訓計劃
- 88 職場環境

8 綠色營運

- 94 協助產業低碳轉型
- 96 供應商管理
- 99 節能目標管理

9 公益長河

- 105 以人文豐富樂活
- 108 讓愛生生不息
- 110 點亮共榮的社區

附錄

- 111 外部獨立保證聲明
及其確信項目
- 113 GRI準則指標對照表



1 報告書編輯

遠東商銀每年發行企業社會責任報告書，呈現在公司治理面、環境面、社會面的績效資訊，裨利利害關係人瞭解遠東商銀對永續經營的承諾與行動。從「誠、勤、樸、慎」的經營理念出發，注入「創新」的精神，在企業社會責任實踐的大道上，遠東商銀與有志一同的企業公民，齊心協力為更好的社會、環境而努力。



報告時間與範疇

本報告書係揭露2021年（2021年1月1日至12月31日）遠東商銀於永續發展上各項重大主題之管理與執行情形，地區涵蓋臺灣、香港及越南等營運據點，除合併財務報表之外，並未涵蓋旗下子公司之相關活動；相關統計數字以國際通用標準指標為計算基礎，與前一年度報告書（2020年報告書於2021年6月發行）並無明顯差異；所有財務績效數據以新臺幣為計算單位。歷年企業社會責任報告書之完整內容均公開於遠東商銀網站，供社會大眾與諸利害關係人下載參閱。



撰寫依據

本報告書遵守臺灣證券交易所之「上市公司編製與申報企業社會責任報告書作業辦法」，內容與架構則依循全球永續性報告書協會（Global Reporting Initiative，簡稱GRI）之永續性報導準則（GRI Standards）及其金融業補充指引、永續會計準則委員會SASB（Sustainability Accounting Standards Board）商業銀行準則之局部指標撰寫。



編制程序與資訊品質

本報告書所揭露之各項資訊及統計數據，係由遠東商銀自行統計，由各單位提供，經行政管理處匯整與編輯，財務數據部份則採用經會計師簽證後之公開發表資訊；所有數據之描述皆採一般通用之數值描述方式，與前一年度報告書並無明顯差異，若有特殊狀況亦於報告書中加以說明。報告書初稿經永續報告書編製小組校閱並修訂，循行政程序逐層審閱，由總經理核定後定稿出版；相關編制程序等作業納入內部控制制度管理。

程序	① 資訊蒐集與內容編撰	② 初版檢視	③ 確信或查證	④ 定稿
說明	各部門提供議題之相關執行成果，由行政管理處彙整與編輯	永續報告書編製小組校閱及修訂，並經相關單位主管審閱	經會計師確信或外部第三方查證通過	總經理審核後定稿、排版，由行政管理處上傳官網，公開發行

1 報告書編輯

為確保本報告書之資訊的可靠性，各項數據之依循標準及查證機構如下：

資訊/數據類別	依循標準	簽證/確信機構
永續資訊	SASB商業銀行準則: FN-CB 230a.1、FN-CB 240a.1、FN-CB 240a.4；GRI G4:金融服務補充指標FS7、FS8	安永聯合會計師事務所
財務資訊	會計師查核簽證金融業財務報告規則及一般公認審計準則	勤業聯合會計師事務所
環境資訊	ISO 14064-1組織溫室氣體盤查 ISO 50001能源管理系統	英國標準協會 (BSI Taiwan)

意見回饋

遠東國際商業銀行股份有限公司

行政管理處

電話：886-2-23765614

電子信箱：cr@feib.com.tw

地址：臺北市大安區敦化南路二段207號27樓

網站：www.feib.com.tw



2 董事長的話



2021年全人類共同面對新冠病毒變種防不勝防、氣候變遷災情頻傳、國際政局不穩定等處境，三大風險同時升高不僅為政治、經濟帶來深刻的影響，也同步改變工作、教育、消費、旅遊等民生層面。不過，世事禍福相倚，動盪中現生機，在此時此刻，永續價值也凝聚成為臺灣產官學各界共同關注的亮點議題，受到前所未有的高度重視，驅動政府與企業從追求成長出發，不忘檢視環境、社會及治理等三個永續構面的動能。遠東商銀亦於2021年設置「企業永續委員會」，確立董事會及高階管理層級對環境、社會相關議題之治理責任，並因落實企業社會責任有成，持續入選臺灣永續指數、臺灣高薪100指數及臺灣就業99指數，且獲得臺灣永續獎之金融保險組報告書金獎、勞動部之國家人才發展獎及國際人力資源專業期刊《HR Asia》亞洲最佳企業雇主獎等評鑑佳績。

永續經營不只是營運策略，更是企業的核心價值。當世界的紛亂與不穩定持續影響金融業，本行在敏捷應變的同時，不忘秉持誠、勤、樸、慎與創新的精神，落實法令遵循及風險管理，並在所有商業的互動關係中，遵循最高的誠信標準。此外，我們透過金融核心專長，延伸影響力，使金流導向綠色經濟的發展，於2021年簽署支持TCFD氣候變遷相關財務揭露，並計畫進一步於今年簽署支持赤道原則；我們上架一千多檔的ESG基金與海外有價證券，並認購綠色債券，以獨家專案融資支持全國第一家進入商轉的地熱電廠，為建立一個資本和產業的綠色生態圈而努力。此外，面對元宇宙、數位幣等科技的顛覆性運用擴增，Bankee社群銀行則維持一貫的開放合作理念，協力金融科技創新企業立足，除建立共榮互惠的商業模式，也導入多項嘉惠中小型企業的金融服務。而在公益參與上，我們注入企業的績效管理精神，其中連續18年發行的人文美學月曆，特選以臺灣的美術館為題材，倡議在生活中置入藝術的態度，以企業力為社會的藝術普及而當責；而所建構捐款挹注伊甸基金會的愛心平臺，創造長達24年從不間斷的穩定捐款記錄，為企業與非營利組織建立長期夥伴關係的典範。

迎向大環境的下一輪挑戰，遠東商銀強本培源，以永續經營為舵，以穩健成長為槳，持續以公司治理、客戶信任、幸福職場、環境永續、人文美學公益等主軸，展現永續的計畫，在提升營運競爭力及深耕ESG基本功並進之下，乘風破浪航向基業長青的旅程，一路體現利他、共好的永續價值，為營造更美好的社會與地球而努力！

遠東國際商業銀行董事長

侯金英



3 關於遠東商銀



秉持創辦人徐有庠先生與集團徐旭東董事長所揭示之「誠、勤樸慎創新」的企業經營理念，本行強培元厚植基礎以永續經營理念為根基，建構與時俱進的效率組織，發揮取精神在變動世局中維持不斷開拓新敏捷步調，提供客戶即時性、跨國境數位化的優質金融服務，以貢獻國家經濟、創造社會財富成為大中華區最受信任的金融服公司而努力！

- 06 基本資料
- 07 發展沿革
- 11 財務績效
- 12 榮耀與肯定
- 14 社團交流



3 關於遠東商銀

基本資料

公司名稱	遠東國際商業銀行股份有限公司
設立日期	1992年1月11日核准設立；1992年4月11日正式營業
股票上市	1998年11月27日
實收股本	新臺幣35,139,632,360元
員工人數	2,577人
總部地址	臺北市大安區敦化南路二段207號26、27樓
營業據點	59處（臺灣56家分行、香港分行與越南辦事處、新加坡辦事處）
產業別	金融銀行業
評等	惠譽國際信評：國際長期評等BBB；國內長期評等A+；展望穩定
願景	成為大中華區專業精緻的金融服務公司
使命	對大中華市場之個人及法人客戶提供智能創新之金融理財服務；為客戶、股東及員工創造最大的價值
立業精神	誠勤樸慎與創新

基準日：2021年12月31日



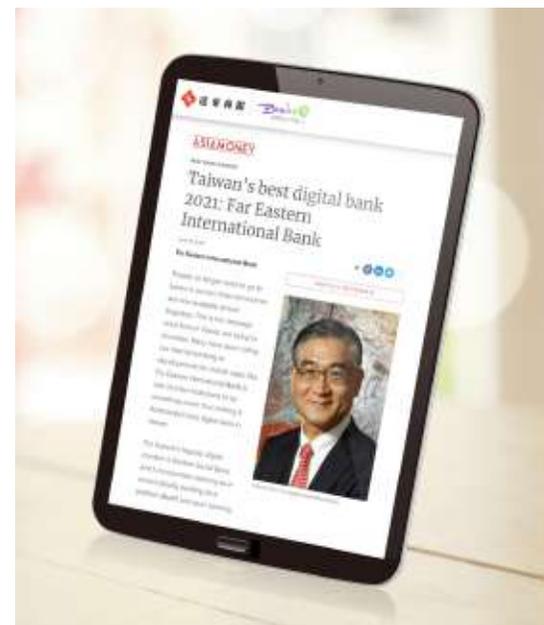
3 關於遠東商銀

發展沿革

遠東商銀由實業家徐有庠先生創辦，一建諸多事對國經濟發展貢獻斐然。本行成立30年來，一路走過新銀行執照過度開放的競爭金融環境，歷經亞洲風暴、金融海嘯、新冠肺炎疫情、中美對抗等景氣動盪事件，在變局中導入國際級銀行的管理思惟逐步茁壯、成長，包括與德意志銀行結盟合資成立德銀遠東投信、受讓AIGAIGAIG集團友邦信用卡業務集團友邦信用卡業務，其中於2011年投資購買INGINGING集團旗下安智證券，更名為遠智證券，近六年來經營步上軌道，為本行挹注穩定獲利。

本行的經營理念為追求長期穩健成，佈局數位化進程均衡個人及法金融業務發展。第三個十年面對全球化與科技發展等大環境的快速變遷，

本行從海外跨境業務由點到面的布局，迎合數位經濟浪潮強化通路及金融的應用創新，並發揚樂活人文美學，為服務注入溫度；對內則強化法令遵循、內部控制與風險管理之結合，透過政策揭示流程置入將內化為全員意識，以落實長期穩健成的永續道路。近期營運重點為因應後疫情時代的新常態金融，加速佈建數位銀行，發展開放性社群金融平臺串聯遠東生態圈及大數據，搶占數位金流商機。掌握台商回流投資趨勢，積極拓展中小企業金融務，並整合個金事業群，落實以客戶為中心之營運綜效。



3 關於遠東商銀

- 1992年4月開行營業
- 1998年11月掛牌上市

創業初期 誠勤立基

- 徐有庠先生響應政府金融現代化、自由化、國際化之政策，創辦本行。

- 1999年確立事業群分立的組織體系
- 2003首度發行海外無擔保轉換金融債

組織變革 強本培元

- 率先本國同業確立事業群分立的組織體系，於此國內金融業工作平臺的革新之舉，提升組織效能，為本行邁入第二個十年立下堅實的根基。

- 2007年成立香港分行
- 2010年起啟動接軌國際金融集團業務等關鍵佈局
- 2010併購原慶豐銀19家分行
- 2014年發行海外存託憑證(GDR)
- 2015於上海設遠榮國際融資租賃公司

關鍵佈局 接軌國際

- 累積接軌國際金融集團業務的經驗，包括與德意志銀行結盟成立德銀遠東投信、受讓AIG集團友邦信用卡業務、投資購買ING集團旗下安智證券，更名為遠智證券。
- 成立環球金融部（TMU）等新業務團隊；於法人金融事業群下建置企業理財部，提供跨境、結構程度高之資本市場融資方案。
- 佈局跨境企金服務平臺，主辦國際聯貸案，成為亮點業務之一。
- 競爭力通過國際資本市場考驗，為本國第一家同時具有前進國際市場發行GDR、ECB經驗的非金控銀行。

- 2016年成立數位金融事業群、財務策略中心
- 2020 整合分行、消金信用卡、保代及財富管理之「個人金融事業群」啟動
- 2020 於越南胡志明市設立辦事處
- 2021 原資訊及作業服務處分立為科技總處、作業服務總處
- 2021 於新加坡設立辦事處
- 2021 董事會成立企業永續委員會

跨境佈局 數位創新

- 虛擬金控架構趨於完整，佈局動能增強，蔚為第三個十年的獲利成長動能。
- 設於上海自貿區的遠榮國際啟動營運，朝區域型國際級銀行之列前進。
- 推出「FE跨界行動應用平臺」及「Bankee社群銀行」等數位平臺，掌握數位商機。
- 推出以遠東集團卡為概念的「快樂信用」及鎖定親子客群的「遠東樂家遠東樂家+卡」，並導入十樂之財富管理品牌。
- 自主研發金融科技，取得多項發明及新型技術專利。
- 主辦首件東協市場企業聯貸案；並獲頒臺灣銀行業之最佳聯貸案獎。
- 簽署支持TCFD氣候相關財務揭露。

3 關於遠東商銀

核心業務與服務網絡

主要業務

面對市場變遷與快速變化的競爭經營環境，本行早年即著手進行商品創新，推出利基業務，26年前領先同業，推出外匯保證金交易、可轉換公司債資產交換，與之後推出的策盟車貸、機車貸及分期付款業務，均為市場領導品牌。其中外匯保證金交易業務配合全球外匯市場運作，開放全年無休24小時服務，為業界少見。也因預見服務專業化與商品多元化的趨勢，本行歷經多次組織再造，從成立之初的單一企業金融業務，逐步建立個人金融、數位金融、法人金融與金融市場等客群及交易專業分工的金融服務團隊，獲利模式以利息收入、手續費收入及投資收益為主。而事業群在各自運作之下，亦相互支援，商品與服務持續創新，業務規模亦不斷提昇。

業務別	淨收益占總淨收益之比重		2021收益成長率
	2020	2021	
個人金融	53.04%	54.11%	-
法人金融	29.09%	29.38%	1%
金融市場	17.83%	16.46%	-9%
數位金融	0.04%	0.05%	18%

分行據點

本行設有57處分行，以臺灣為主要營運據點。重大突破為於2010年承受原慶豐銀行19家營業據點，一舉擴充國內分行數至56家，其中臺北營業部、新竹巨城分行、新北大遠百分行，為連結大型購物中心的精品複合式分行；於遠企大樓13樓開設之敦南智能理財分行，以提供私人銀行級的高端理財服務為主；傳統分行則陸續轉型為智能理財分行及與社區人文結合的故事分行，展現科技與人性相輔相成的當代分行風貌，並於分行內開闢客戶專屬的樂活空間；此外，為響應政府推動2030雙語國家之政策，2021年規劃臺北復興分行與營業部分行為雙語服務示範分行；2022年另新增臺北城中分行與新北林口分行兩家，而唯一的海外分行則設於香港。



3 關於遠東商銀

區域商機

本行的海外佈局，初期以香港分行與遠榮國際融資租賃公司為主，佈建以大中華區為主的跨境企業金融服務平臺，並南向插旗東協市場。企業客戶包含兩岸三地、東協多國及印度、澳大利亞等地，並於四年前成功切入主辦第一件東協市場企業聯貸案；新冠疫情肆虐下，越南胡志明市辦事處在2020年設立，新加坡辦事處則於2021年10月開辦，同年12月完成兩大跨境聯貸案主辦簽約，海外業務動能回歸疫情爆發前的攻勢。新加坡辦事處設於新置地大廈，位處市中心萊佛士坊（Raffles Place），屬中心商業區及金融區，許多國際知名金融機構均在此插旗。

虛實整合



在數位通路方面，除持續精進網路銀行、行動銀行App、i申請平臺等多元之自動化通路與服務流程，並首創國銀同業所推出的「Bankee社群銀行」，運用推薦分享機制協力年輕世代斜槓成為類「分行經理」，經營所謂的「線上分行」人數於2021年突破1萬7千人，年增10倍，其中最大群組之開戶數超過兩萬。Bankee至2021年曾協力及合作中之科技新創業者有7家，合力推出創新金融服務，近三年共獲十四座金融科技相關的創新獎項肯定，持續打造虛實整合的金融服務網絡。



	區域	營業據點
臺灣	北臺灣	41家分行
	中臺灣	7家分行
	南臺灣	8家分行
海外	香港	1家分行
	中國上海	設立1家融資租賃公司
	越南	1所辦事處
	新加坡	1所辦事處

3 關於遠東商銀

財務績效

本行營運策略兼顧資產品質與業務成長，於每年第四季舉行策略會議，考量內外部環境與經營現況，設定次一年度的營業預算與資本支出預算，並呈報董事會決議核准。經營團隊每週召開行務會議，由總經理親自主持，財務策略中心報告總體績效數字及目標達成情形，並審視市場風險與機會；每次董事會議則由財務策略中心負責報告階段性財務績效，俾使最高治理層級確實掌握及監督預算達成進度。2021年因應新冠疫情衝擊，本行仍力行長期穩健成長之策略，總資產成長6%，稅後淨利成長17%；逾期放款比與逾放覆蓋率分別為0.265%、496%。

	項目	2019	2020	2021
經營能力與獲利能力	總資產 (佰萬元)	654,888	680,047	723,055
	總股東權益 (佰萬元)	47,284	48,744	49,702
	營業收入 (佰萬元)	18,952	16,417	14,562
	稅後淨利 (佰萬元)	3,633	2,519	2,939
	資產報酬率ROA	0.57%	0.38%	0.42%
	股東權益報酬率ROE	7.89%	5.25%	5.97%
分配的經濟價值	每股盈餘EPS (元)	1.03	0.72	0.84
	營業成本 (佰萬元)	7,230	5,204	3,769
	員工薪資福利 (佰萬元)	4,064	4,141	4,080
	分配股東紅利 (佰萬元)	2,493	1,783	2,066
	繳納政府稅款 (佰萬元)	1,171	1,159	848
	社區投資 (佰萬元)	4	28	2

基準日:2021年12月31日



3 關於遠東商銀

榮耀與肯定

主題	2021年榮獲海內外獎項及入選ESG相關指數股	授獎單位
ESG永續	🏆業永續報告之金融及保險業組金獎	臺灣永續能源研究基金會(TAISE)
	🏆永續韌性傑出獎	英國標準協會(BSI)
	🏆全亞洲銀行評鑑之臺灣最佳永續資本獎	香港《The Assets財資》期刊
	🏆公司治理評鑑上市公司組前6%-20%	公司治理評鑑上市公司組前6%-20%
	🏆國家人才發展獎	勞動部
	🏆亞洲最佳企業雇主獎	馬來西亞《HR ASIA》期刊
	🏆i sports運動年曆積分賽季軍	教育部體育署
	🏆健康職場認證之健康促進標章計1處工作地、健康啟動標章計15家分行	衛生福利部國民健康署
	🏆學習之星獎	天下創新學院
	🏆總會長傑出分會獎2座、精選傑出分會獎1座	Toastmasters中華民國國際演講協會
	🏆綠色採購典範單位	臺北市府環保局
	🏆Buying Power 社會創新產品及服務採購三獎	經濟部中小企業處
	🏆入選臺灣永續指數成份股、臺灣高薪100指數成份股、臺灣就業99指數成份股	臺灣證券交易所 臺灣指數股份有限公司

3 關於遠東商銀

主題	2021年榮獲海內外獎項及入選ESG相關指數股	授獎單位
服務與創新 	🏆 財富管理銀行傑出服務獎	香港《The Assets財資》期刊
	🏆 卓越銀行評比之最佳品牌形象獎、最佳財富管理獎、最佳客戶推薦獎	《卓越》期刊
	🏆 財富管理調查之最佳財富增值獎、最佳理專團隊獎、最佳金融服務創新獎	《財訊》期刊
	🏆 保險信望愛獎之最佳通路策略獎	《現代保險》期刊
	🏆 國家品牌獎之最佳產品獎 以Bankee社群銀行獲獎	中華民國國家企業競爭力發展協會
	🏆 數位金融獎之銀行組優質獎 以Bankee社群銀行獲獎	《工商時報》
	🏆 哈佛數位轉型鼎革獎之商業模式楷模獎 以Bankee社群銀行獲獎	《哈佛商業評論》期刊
	🏆 最佳數位銀行獎 以Bankee社群銀行獲獎	《Asiamoney》期刊
	🏆 The Most Innovative Digital Bank 以Bankee社群銀行獲獎	《The Global Economics》期刊
	🏆 辦理中小企業放款績效甲等	金融管理監督委員會
🏆 卓越客戶服務之最佳客服團隊獎、最佳客服訓練團隊獎	臺灣客服中心發展協會	

3 關於遠東商銀

社團交流

本行於2021年12月簽署支持TCFD氣候相關財務揭露之倡議，並對產業相關的公會事務積極參與，或出任委員會委員，適時針對政府政策與實務運作建言，為提升金融產業競爭力與國內整體金融環境而努力；此外，以數位子品牌Bankee社群銀行為代表，加入金管會攜手金融總會為推動金融科技發展而設立的金融科技創新園區FinTech Space，成為會員，且為首波參與金融數位沙盒實驗的銀行，視新創業者為實踐金管會所推崇負責任創新之同行夥伴，至今已與國內7家新創業者攜手結盟，其中5家目前仍具合作關係；本行法人金融事業群亦於2021年加入金融同業所推出之「環球貿易共享區塊鏈」服務行列，支持導入區塊鏈科技運用於企業融資案件之跨行資傳遞與驗證。

本行於2021年度計參與以下64家公協會，其中公認反洗錢師協會(ACAMS)為年度新增，該會於2001年成立，總部位於美國佛羅里達州邁阿密市，旨在致力打擊金融犯罪，為全球最大的防制洗錢及防範金融犯罪之專業人士的國際機構。



- | | |
|---|--|
|  中華民國銀行商業同業公會全國聯合會 |  中華民國內部稽核協會 |
|  臺北市等49家區域型銀行商業同業公會 |  中華民國公開發行公司股務協會 |
|  中華民國信託業商業同業公會 |  金融科技創新園區FinTech Spac |
|  中華民國證券投資信託暨顧問商業同業公會 |  臺灣客服中心發展協會 |
|  中華民國證券商業同業公會 |  臺灣企業重建協會 |
|  中華民國保險代理人商業同業公會 |  中華民國工商協進會 |
|  臺灣理財顧問認證協會 |  亞太區貸款市場公會 (APLMA, Asia Pacific Loan Market Association) |
|  中華獨立董事協會 |  公認反洗錢師協會 (ACAMS, Association of Certified Anti-Money Laundering Specialists) |



4 重大主題



- 17 利害關係人溝通
- 20 重大議題鑑別
- 21 重大議題管理方針

4 重大主題

遠東商銀訂定「企業社會責任實務守則」，明文揭示企業社會責任履行實施方針，由功能性之永續報告書編製小組負責報告書內容的協調溝通，並由各部門主管匯整相關執行進度及成果如主管機關來函辦理情形、每季節能績效、員工教育課程或溝通計畫、e化專案進度、稽核發現缺失、風險管理指標、數位創新進程、公益計畫等，於每週召開之最高經營會議中報告，由總經理親自督導；除於每年股東常會之報告中列入社會責任事項，永續報告書編製小組亦定期向董事會提報執行內容與成果。為使永續計畫與行動方案納入總體政策體系，本行於2021年底設置隸屬董事會之「企業永續委員會」，每年至少召集兩次會議。

企業永續委員會	
設置目的	權責事項
指導下列事項之執行方向： ① 落實公司治理 ② 發展永續環境 ③ 維護社會公益 ④ 加強企業永續資訊揭露	履行下列職責，對董事會負責： ① 推動及強化誠信經營制度 ② 推動及發展企業永續相關事項 ③ 督導其他經董事會決議之永續相關工作事項

永續報告書編製小組成員由各部門經理人出任當責，以行政管理處為整合單位，透過經理人直接參與及長期持續的溝通，傳遞永續理念，帶動全體同仁投入，俾使企業社會責任的政策與行動漸次融入營運體系，以發揮企業對社會的正向影響力，因執行有成，2021年除獲臺灣永續企業獎企業永續報告金融及保險組金獎，也自2019年起連續第六次獲入選「臺灣永續指數」成分股，通過富時羅素（FTSE Russell）於環境、社會與治理等三大面向所設定之14個主題、超過三百個項目的評鑑，取得3.2分之ESG整體評分，高於該成分股中全球金融產業平均之2.5分。

重大議題辨識程序



4 重大主題

利害關係人溝通

多元的利害關係人之意見與期許為本行邁向永續大道的指南針，促使本行以更周全的角度，評估營運可能造成或遭受的衝擊。針對各部門檢視負責事務而提交的利害關係人群組名單，經ESG小組檢視，本行現階段優先關注與溝通的利害關係人分別為投資人、客戶、員工、主管機關、供應商及社區成員／非營利組織（NGO）等六大群組。

利害關係人	主要關注議題	主要溝通管道	頻率	重要性與溝通成效
 主管機關	公司治理 誠信經營 法規遵循 風險管理 資訊安全 金融創新 綠色金融	<ul style="list-style-type: none"> 配合主管機關查核，提供相關資訊 配合監理，檢視內部作業流程 主動通報重大偶發事件 設置即時連絡管道與公文收覆、交辦流程，保持雙向溝通順暢 出席主管機關相關會議 出席同業公會會議、研討會，參與實務討論 專案加入金融科技創新園區FinTechSpace之主題實驗室 ESG議題調查問卷 	常年	金融業受到政府高度監理，本行遵循法規，配合主管機關安定金融與推動金融體系發展的政策，提供穩定、專業的金融服務。
		<ul style="list-style-type: none"> 參與政府機關評鑑 加入金融相關同業公會 	每年	
 投資人	經營績效 公司治理 誠信經營 風險管理 金融創新	<ul style="list-style-type: none"> 企業網站設置投資人關係專區中、英文版 設發言人、代理發言人 投資人服務專責經理人 企業網站設ESG議題調查問卷 	常年	企業經營的天職之一，在於追求股東權益最大化，因為股東及投資人的支持是企業穩健成長的重要力量。本行以誠信面對不分大小的所有股東，為提供投資人優質、穩定的投資價值而努力。
		<ul style="list-style-type: none"> 召開股東常會；必要時召開臨時股東會 發行年報、企業永續報告書 	每年	
		<ul style="list-style-type: none"> 召開董事會、審計委員會 舉辦法人說明會 	每季	
		<ul style="list-style-type: none"> 公告營運績效 	每季	
		<ul style="list-style-type: none"> 公告重大訊息 新聞發佈與媒體溝通 	不定期	

4 重大主題

利害關係人	主要關注議題	主要溝通方式	頻率	重要性
 客戶	顧客服務與權益 資訊安全 數據管理與個資保護 綠色金融 營運不中斷	<ul style="list-style-type: none"> • 進行客戶滿意度調查 • 分行、業務團隊等面對面服務 • 提供網路銀行、行動銀行等服務管道 • 設置客服專線、客服信箱、智能客服、客戶申訴專線 • 遠銀HAPPY+臉書粉絲團提供通訊等意見傳達管道 • 舉辦實體活動、專業講座 • 企業網站設ESG議題調查問卷 	常年	客戶與銀行不是一次性消費的關係，而是恆定往來、持續互動的夥伴。本行以客戶需求為導向，提供令客戶安心、愉悅的銀行體驗，追求信賴的價值。
 員工	人才吸引與培育發展 勞資關係與友善職場 誠信經營	<ul style="list-style-type: none"> • 設置員工意見信箱、內部網站員工交流區 • 舉辦部門週會或其他工作會議 • 設置「遠銀WINNERS」臉書粉絲團，舉辦線上互動活動 • 教育訓練課程回饋問卷及座談會 • 企業網站設ESG議題調查問卷 	常年	企業經營以人才為本，本行致力打造友善員工的職場，並與員工共享成長的果實，同仁得以發展潛能、實現自我、樂在工作。
	<ul style="list-style-type: none"> • 執行績效考核溝通程序 • 舉辦春酒等全員誓師活動，佈達政策方向 • 舉辦「員工服務守則」宣導課程及簽署行動 	每年		
	<ul style="list-style-type: none"> • 召開職工福利委員會 	每半年		
	<ul style="list-style-type: none"> • 舉行勞資會議 • 發行人資季刊 	每季		
	<ul style="list-style-type: none"> • 部門舉辦聯誼或團康活動 	不定期		

4 重大主題

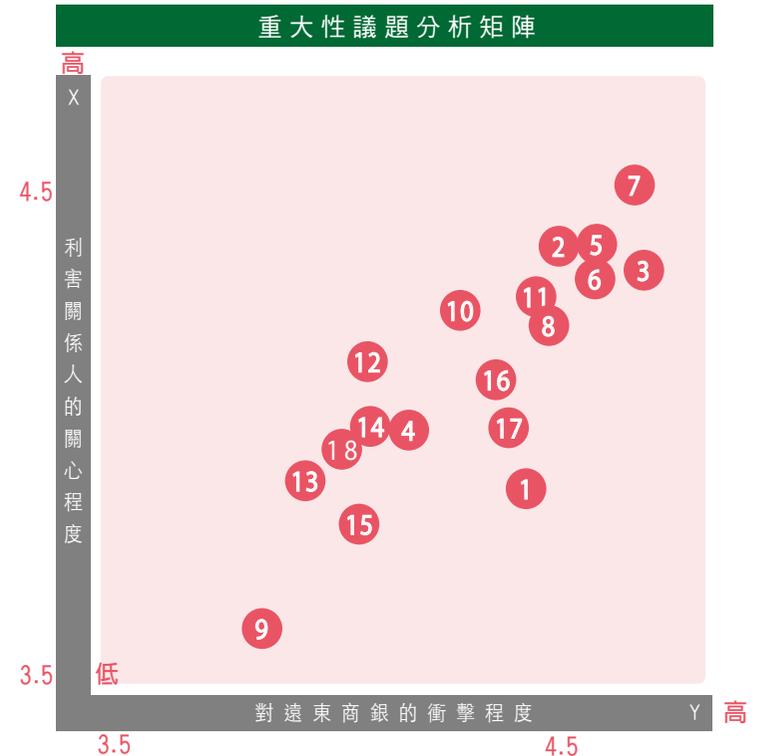
利害關係人	主要關注議題	主要溝通方式	頻率	重要性
 供應商	誠信經營 綠色營運	<ul style="list-style-type: none"> • 設立供應商服務專責經理人並公告於企業網站 • 制定公開的招標流程，舉行招標說明會、議價說明會 • 優優先採購取得綠建材標章、環保標章與符合法令要求之各項建材、設備與器材 • 企業網站提供「供應商社會責任承諾書」下載 • 接待來訪供應商及舉行相關工作會議 • 企業網站設ESG議題調查問卷 	常年	供應商為本行營運的夥伴，本行透過採購行為，傳達誠勤樸慎、重視品質與永續經營的理念，影響供應商一起實踐社會責任。
 社區成員/ 非營利組織 (NGO)	綠色營運 社會公益與社區關係	<ul style="list-style-type: none"> • 設立公共事務專責經理人 • 企業網站設置「企業社會責任專區」及專屬電子信箱 • 企業網站設置利害關係人專區及ESG議題調查問卷 	常年	包含社區及公益、學術、環保等合作夥伴。本行成立以來，在無數社會資源的挹注下成長茁壯，視回饋社會為己任，藉由持續性及系統化的社會參與，與公益團體、社區共榮發展，為社會拓展真善美的力量。
		<ul style="list-style-type: none"> • 協辦或贊助2~3檔社區節慶活動 • 贊助或合作至少5個公益團體 • 發行企業永續報告書 	每年	
		<ul style="list-style-type: none"> • 召開記者會與新聞發佈 • 贊助藝文、學術、校園、社區及公益活動 	不定期	

註：「常年」係指營運日常例行或視需求隨時進行

4 重大主題

重大議題鑑別

- 一、永續報告書編制工作小組委由外部顧問公司協力，參酌以下之國際指數評比機構重視之議題及本國標竿金融同業資訊，經永續報告書編製小組檢視後匯整為18項議題，作為本行 ESG關注議題鑑別之用：
 1. MSCI ESG Rating之金融業所重視的議題
 2. DJSI (道瓊永續指數)所重視的議題
 3. 5 家標竿金融同業之ESG議題
 4. 藉由負責與利害關係人交涉之部門所反應其關注的議題
- 二、針對18項可能關注議題，小組分別從「利害關係人關注程度」軸線及「對公司營運的衝擊性或影響性」軸線評量：
 1. 利害關係人關注程度：針對利害關係人展開問卷調查，計回收有效評量問卷217份
 2. 對公司營運的衝擊度：針對高階主管及各部門的工作小組成員展開問卷調查。
- 三、以上兩軸線評量交互形成議題之重大性分析矩陣，鑑別出11項為本行在企業社會責任實務上所聚焦的重大議題，經小組進行後續調整：
 1. 「氣候變遷策略」、「永續金融」、「綠色營運」等議題雖現階段未受利害關係人之高度關注及對營運有重大且即時之衝擊，然因為大勢所趨，故仍予於列入，而其中「氣候變遷策略」因已納入本行風險管理政策，故歸於「風險管理」議題之下揭露本行相關作為；
 2. 「金融創新」雖對現階段營運績效尚無直接衝擊，然考量其為本行發展重點且利害關係人對其仍有一定的關注度，因此也仍予以列入；
 3. 「營運持續管理」議題之相關內容已列於「風險管理」內容中之相關風險因應中說明，故暫時不另立議題處理；
 4. 經以上調整，終以13項重大議題，提報最高經營會議確認。



- | | |
|----------|-------------|
| ① 公司治理 | ⑩ 服務品質與客戶權益 |
| ② 誠信經營 | ⑪ 數據管理與客戶隱私 |
| ③ 營運績效 | ⑫ 金融創新 |
| ④ 稅務治理 | ⑬ 普惠金融 |
| ⑤ 法規遵循 | ⑭ 永續金融 |
| ⑥ 風險管理 | ⑮ 綠色營運 |
| ⑦ 資訊安全 | ⑯ 人才留任與友善職場 |
| ⑧ 營運持續管理 | ⑰ 人才發展與培育 |
| ⑨ 氣候變遷策略 | ⑱ 社會參與 |

4 重大主題

重大議題管理方針

本行針對14項重大性主題，確認其衝擊邊界，檢視、擬訂管理方針與執行方案，以系統性的管理機制長期投入，並公開、透明回應，持續檢視各議題的績效與回饋，以堅守維護對利害關係人權益的承諾。

重大性 議 題	關鍵風險與機會	GRI 重大主題	對應之 SDGs	主題的邊界對象							
				公 司	員 工	投 資 人	客 戶	主 管 機 關	供 應 商	社 區 成 員 NGO	
公司治理	負責的治理機制可強化企業營運的穩定度，有助企業長期發展，並保障投資人權益，促進資本市場活絡及經濟發展。	102-18至102-39 一般揭露	5.5 確保婦女公平參與各個階層的領導決策 16.6 發展有效、負責且透明的制度 	○		○		○			
誠信經營	市場及利害關係人期待企業展現其誠信的经营與治理實務，不誠信行為可能重挫利害關係人對銀行的信任或遭主管機關裁罰等，引發負面衝擊。	102-16,17 一般揭露 GRI 205 反貪腐	16.5 減少各種形式的貪污賄賂 					●			
營運績效	追求成長與獲利是企業的天職，也是永續經營的基礎。	GRI 201 經營績效	8.1 依據GDP成長維持獲利成長 	○	◎	○		◎			
法規遵循	金融業受高度監理，法令遵循除為銀行管理風險的防線之一，亦避免相關罰鍰支出，且有助維繫金融業之秩序，間接維繫經濟環境與社會民生之穩定。而落實洗錢防制，以與全球合作打擊犯罪，對身處防堵最前線的銀行業而言，則為責無旁貸的使命。	GRI 419-1 社會經濟法規遵循 GRI 307-1 有關環境保護、社會與經濟法規遵循	16.4 減少非法的金錢與軍火流，對抗組織犯罪。 	○	◎	◎	○	○			

4 重大主題

重大性議題	關鍵風險與機會	GRI 重大主題	對應之 SDGs	主題的邊界對象						
				公司	員工	投資人	客戶	主管機關	供應商	社區成員 NGO
風險管理	妥善管理風險以兼顧營運穩定度與業務靈活度，降低危機發生的可能性，嚴防因風險而產生之損失衝擊財務表現或損及聲譽。	102-30 風險管理程序之有效性 GRI 419 社會經濟法規遵循	13.1 強化各國對氣候變遷災害的抵禦和適應能力。 13.3 針對氣候變遷減緩、調適和教育，提升機構與人員能力。 	○	◎	○	●	○		
資訊安全	網路犯罪猖獗，資訊安全與防堵駭客入侵已為企業必須嚴陣以待的議題。而個資保護為客戶的重要權益，且受專法保護，有效管理才不致遭有心人士盜取而損及客戶信任及引發法律責任。	102-15, 30 一般揭露 GRI 418-1 客戶隱私	16.4 減少非法的金錢與軍火流，對抗組織犯罪。 	○		●	○	◎		
服務品質與顧客權益	金融服務攸關客戶資產管理，商品標示不清或行銷過當可能誤導客戶決定，與服務品質共同影響客戶滿意度、口碑，對業務發展影響至鉅。	102-2, 43, 44 一般揭露 GRI 417 行銷與標示 FS 7 為帶來明確社會利益而設計的商品或服務 FS 14 改善弱勢社群使用金融服務 FS 15 公平設計及銷售金融服務的政策 FS 16 提升民眾認識金融產品與知識 FN-CB 240a.1 對促進小型企業的貸放 FN-CB 240a.4 對弱勢族群提供金融教育	1.5 讓弱勢族群具災後復原力 16.6 在所有階層發展有效負責且透明的制度  	○	◎		●	◎		●
數據管理與客戶隱私保護	個資保護為客戶的重要權益，且受專法保護，有效管理才不致遭有心人士盜取而損及客戶信任、權益及引發法律責任，	GRI 418-1 客戶隱私 FN-CB 230a.1 個資外洩事件及其占比、影響的顧客數								

4 重大主題

重大性議題	關鍵風險與機會	GRI 重大主題	對應之 SDGs	主題的邊界對象						
				公司	員工	投資人	客戶	主管機關	供應商	社區成員 NGO
金融創新	科技發展衝擊金融業的商業模式，金融科技佈局已為攸關銀行之服務效率、競爭力與永續生存之議題。	102-15 一般揭露 FS 8 為帶來明確環境利益而設計的商品或服務	<p>4.4 提升青年取得資通訊科技技能</p> <p>8.2 透過科技與創新提高經濟產能</p> <p>8.3 支援創意與創新，鼓勵中小與微型企業的正常化與成長</p> <p>8.10 提供更寬廣的金融服務</p> <p>9.6 支援科技創新，協助工商商品提升附加價值</p> <p>17.8 啟動科技銀行及科技、創新能力培養機制，並提高科技使用度。</p> 	○	○	◎	●	◎		
永續金融	銀行業運用授信及投資之本業，能有效扶持綠能、環保產業，協力重視公司治理、社會責任之企業發展，促動社會以綠色經濟力、企業永續力為美好世界注入強大動能	FS 1 適用於事業部之具體環境/社會要素之政策 FS 8 帶來明確環境利益而設計的商品或服務	<p>7.a 促進能源基礎建設與乾淨能源科技的投資</p> <p>7.2 提高再生能源的共享</p> <p>12.7 增加綠色採購</p> 	○	○	◎	●			

4 重大主題

重大性議題	關鍵風險與機會	GRI 重大主題	對應之 SDGs	主題的邊界對象							
				公司	員工	投資人	客戶	主管機關	供應商	社區成員 NGO	
綠色營運	銀行雖不屬大量耗能或排放巨量廢棄物的產業，然仍無可免於地球暖化等氣候變遷風險；且以上市企業之採購力為資源，可促動供應商共同重視環境與社會責任，展現企業以管理力發揮影響力，帶動相關產業接軌國際永續潮流。	GRI 302-1,4能源 GRI 307環保相關的法規遵循 GRI 414-1,2供應商社會評估 FS 3 在協議或交易範圍監測客戶符合環境與社會效益之流程	7.3提高能源效率 12.4以環保方式妥善管理廢棄物 12.8確保人有永續發展的資訊 12.6鼓勵企業採取永續的工商作法 15.2落實森林永續管理	○						●	●
人才發展與培育	銀行經營以人才為本，在產業快速變化的時代，人力資源更成為決勝的關鍵。	GRI 402 勞資關係 GRI 404 訓練與教育 GRI 406-1不歧視	5.1消除對婦女各種型式的歧視 5.b改善ICT等科技的使用能力，尤其是婦女 10.4採用薪資、社會保護等適當政策，逐漸實現進一步的平等 12.8確保人人有永續資訊與意識	○	○	◎	●				



4 重大主題

重大性議題	關鍵風險與機會	GRI 重大主題	對應之 SDGs	主題的邊界對象						
				公司	員工	投資人	客戶	主管機關	供應商	社區成員 NGO
人才留任與友善職場	勞資順暢無礙的溝通提供工作問題改進的契機。而員工樂業為社會穩定發展的基礎，樂在工作又能兼顧家庭責任的員工，執行力與工作效率更高。	GRI 401-2,3 勞雇關係 GRI 403-3 職業安全與衛生	8.8 促進工作環境安全等勞工權益，尤其是婦女 16.b 促進及落實沒有歧視的法律與政策  		○			⊙		

○ 直接造成衝擊 ⊙ 間接造成衝擊 ● 因商業活動造成衝擊



4 重大主題

議題	策略	評量與目標		
		管理方針及評量機制章節	2021達成狀況	2022目標
公司治理	透過建立公開、透明的治理機制及落實內控制度，確保全員及作業無不遵守相關法令規範，形成事業永續運轉的基石	公司治理 董事會運作 關鍵指標 <ul style="list-style-type: none"> • 公司治理評鑑名列前20% • 入選臺灣永續指數 	<ul style="list-style-type: none"> • 公司治理評鑑前20% • 入選臺灣永續指數 • 設置「企業永續委員會」 • 女性董事占比達單一性別逾總席次25%之目標 • 零違反資訊申報或重大訊息相關規定情事 	<ul style="list-style-type: none"> • 公司治理評鑑維持前段排名，並新增5項達標。 • FESE Russell評鑑分數提升5%並入選臺灣永續指數 • 推動ESG永續之執行情形納入稽核檢查要項。
誠信經營	以誠勤樸慎的立業精神建立本行行事文化，訂有誠信經營守則、公司治理守則、捐贈管理規範、員工服務守則暨行為規範、非法不道德不誠信行為檢舉案件注意事項等內部規章，以為指引。	公司治理 誠信經營 關鍵指標 <ul style="list-style-type: none"> • 員工100%接受相關訓練並簽署相關規範 • 董事及高階主管100%簽署相關聲明書 	<ul style="list-style-type: none"> • 設「誠信經營推動小組」 • 員工100%接受誠信經營教育並簽署行為守則 • 董事會及高階主管100%簽署「遵循誠信經營政策聲明書」 • 於可行範圍內，將誠信經營條款納入契約，以規範交易當事人 • 員工無收受不當利益案件 	<ul style="list-style-type: none"> • 員工100%接受相關教育訓練並簽署行為規範。 • 董事及高階主管100%簽署「遵循誠信經營政策聲明書」

4 重大主題

議題	策略	評量與目標		
		管理方針及評量機制章節	2021達成狀況	2022目標
營運績效	本行營運策略兼顧資產品質與業務動能，追求長期穩健成長，於每年第四季舉行策略會議，考量內外部環境與經營現況，設定次一年度的營業預算與資本支出預算，並呈報董事會核定。經營團隊每週召開行務會議，充分掌握階段性之預算目標達成情形。	關於遠東商銀 財務績效 關鍵指標 <ul style="list-style-type: none"> 總資產長期穩健成長 信用評等 	<ul style="list-style-type: none"> 總資產成長6%，達成率100%；稅後淨利成長17% 信評屬投資等級穩定之融機構 於新加坡設辦事處 	<ul style="list-style-type: none"> 總資產7,453億元 存款總額6,298億元；放款總額4,369億元 信評維持投資等級
法規遵循	強化法令遵循、防制洗錢及打擊資恐、內部控制與風險管理之結合，內化為全員意識，以法令傳達與溝通、法令遵循控管、教育訓練、違反內外規之案件、實地查核、法遵自評檢核、洗錢防制系統相關作業品質等，檢視各部門執行績效，評鑑結果列入個人年度考績，占整體績效評分7%之比重。	公司治理 法令遵循 關鍵指標 <ul style="list-style-type: none"> 實施法遵與防制洗錢及打擊資恐教育訓練 實施各單位法遵與防制洗錢及打擊資恐實地查核及評鑑 	<ul style="list-style-type: none"> 完成全員相關教育訓練 完成各單位相關查核及評鑑 首度辦理海外分行法遵部門人力適足性評估 	<ul style="list-style-type: none"> 完成法遵與防制洗錢及打擊資恐之教育訓練、查核及評鑑 建置法令遵循數位平臺，提供Q & A
風險管理	<ul style="list-style-type: none"> 打造注重風險管理之組織文化，設立專責單位，運用內外部量化及質化指標，作為營運參考，以達有效辨識、衡量、監督與控制各項既有與潛在風險。 氣候變遷風險提高，可能衝擊融資對象而影響銀行資產品質，也可能引發複雜與不可測的系統性金融危機，衝擊金融業的穩定性，加上與時俱進的相關法令與規定均促使本行正視並擬定策略因應，將氣候變遷納入風險管理政策並完善TCFD之執行。 	公司治理 風險管理 關鍵指標 <ul style="list-style-type: none"> 精進風險管理機制與系統 納入新興風險 氣候變遷策略及TCFD執行情形 主管機關裁罰案件 	<ul style="list-style-type: none"> 導入TCFD，完成主要機會與風險鑑別 簽署TCFD國際倡議 各項稽核作業如期執行，所查缺失完成改進 加強性專案查核規劃41項，實際執行50項 零主管機關裁罰案件 	<ul style="list-style-type: none"> 企業永續納入風險管理政策，明定氣候與環境風險定義。 成立氣候工作小組，並設定向企業永續委員會之報告流程。 持續完善TCFD 規劃38項加強專案查核



4 重大主題

議題	策略	評量與目標		
		管理方針及評量機制章節	2021達成狀況	2022目標
資訊安全	資訊安全處專責資安事務之規劃及管理，從控管框架之建置完整度以持續強固複合且多重防衛的資安體系、投入教育宣導與緊急應變演練以強化同仁資安思維、提升事件處理能力等全方位著手，建構符合主管機關資安監理與國際資訊安全標準的管理制度，強化自動化偵測能力，並培育資安專業人才。	公司治理 資訊安全 關鍵指標 <ul style="list-style-type: none"> 資安事件 全員資安意識 	<ul style="list-style-type: none"> 將重要系統與所有資安設備納入資安監控中心 導入對偽冒本行網站之自動偵測機制 無發生資安事件 全員接受資安訓練100% 資訊系統備援演練100% 	<ul style="list-style-type: none"> 完成資安策略藍圖，並規劃三年執行計畫，鑑別重大營運衝擊，建置符合國際標準之各階管理文件 無發生資安事件 全員接受資安訓練100% 資訊系統備援演練100%
綠色營運	降低營運產生的環境足跡，推動綠色採購、溫室氣體盤查及節能目標管理，於內部營運流程落實低碳友善環境；並以採購影響力帶動供應商共同重視企業之社會責任，要求重要供應商共同承諾人權、環境永續等作為，並啟動供應商評鑑。	永續環境 節能目標管理 關鍵指標 <ul style="list-style-type: none"> 節能目標達成 溫室氣體盤查 環境永續相關行動 重要供應商簽署社會責任承諾書。 每年進行供應商評鑑，納入ESG評核。 	<ul style="list-style-type: none"> 電能用量年減3.43%；ISO 50001示範據點2021節電11.46% 年度往來金額百萬元以上之供應商100%簽署。 完成含ESG評核之供應商評鑑 獲Buying Power 社會創新產品及服務採購三獎 持續22年認養總部週邊綠道，並首度發動員工淨灘活動 	<ul style="list-style-type: none"> ISO 50001執行經驗逐年推廣至各分行；示範據點設定以2019為基準年，至2022年總節電量減8%為目標。 2023年完成全行各據點ISO 14064-1溫室氣體盤查並通過外部查證，且設定短中長期之減量目標。 規劃自有行舍建置太陽能光電板 規劃透過轉供電力模式，取得綠電及憑證。 新往來之重要供應商簽署並落實含ESG評核之供應商評鑑 爭取為政府認證之創新產品及服務採購或綠色採購標竿單位 持續認養綠道及推動員工淨灘活動

4 重大主題

議題	策略	評量與目標		
		管理方針及評量機制章節	2021達成狀況	2022目標
永續金融	納入赤道原則之精神，發揮授信與投資等金融力量，審核授信戶或投資標的ESG績效，上架ESG相關理財商品，支持資金投入綠色相關產業及實踐永續價值的企業。	<p>永續環境 協助產業低碳轉型</p> <p>關鍵指標</p> <ul style="list-style-type: none"> 綠色授信或綠色投資績效 綠色採購金額 ESG基金檔數及占比 	<ul style="list-style-type: none"> 新增綠能授信計47家企業，累計餘額成長13%。 持有綠色債券7檔、ESG永續債1檔,金額總計21億元；投資台股ESG成分股共8檔，金額總計7.1億元。 ESG基金共1,269檔，佔架上整體基金數的49%。 ESG海外有價證券107檔，佔架上整體數16%。 綠色採購金額1,806萬元 制定ESG授信政策並舉辦相關教育訓練 	<ul style="list-style-type: none"> 綠色授信新戶或餘額成長30% 投資標的增加海外ESG永續經營企業之ETF 持續導入ESG商品，5年佔整體投資類商品檔數達45% 簽署赤道原則
金融創新	數位轉型以「務實數位金融」為主軸，深耕三層次： ① 優化客戶體驗 ② 金融服務流程數位化 ③ 創造新商模，加強數位金融基礎建設，同時與新創業者合作擴大場景金融，建構金融生態圈，發展各項數位服務；推動非接觸式的數位金融服務。	<p>客戶信任 金融科技創新</p> <p>關鍵指標</p> <ul style="list-style-type: none"> 服務離櫃率 數位獲客率 獲數位創新相關獎項 	<ul style="list-style-type: none"> 服務離櫃率94.3% 數位獲客率51.4% 獲4座數位創新獎項 	<ul style="list-style-type: none"> 服務離櫃率93% 數位獲客率40% 獲數位創新相關獎項

4 重大主題

議題	策略	評量與目標		
		管理方針及評量機制章節	2021達成狀況	2022目標
數據管理及客戶隱私	智慧科技進步，數據分析可為客戶帶來更快速、準確的服務，在遵循現行個人資料保護法的前提下，與時俱進建立更完善的隱私保護制度，明訂資料管控者的責任，當責建立流程配合及加強稽核，且持續加強員工對於資料保護的認知，以順利演化現代金融服務與科技的結合，迎向更進步的社會	客戶信任 服務品質與客戶權益 網路交易安全/個資保護 關鍵指標 個資外洩事件 因資料外洩而受影響的顧客數	<ul style="list-style-type: none"> 無通報個資外洩事件 因資料外洩而受影響的顧客數為0 	<ul style="list-style-type: none"> 無通報個資外洩事件 因資料外洩而受影響的顧客數為0 修訂「個資安全事故通報及處理規範」，強化相關SOP
服務品質與顧客權益	收集客戶感受及意見，每季進行客戶滿意度調查，並將結果連結服務同仁績效，藉以導正不當行為，提升服務品質，為服務注入人情溫度。客服中心導入全通路多媒體互動平臺，並持續優化智能服務。	客戶信任 服務品質與客戶權益 關鍵指標 <ul style="list-style-type: none"> 客戶滿意度 客服滿意比 公平待客執行成效 	<ul style="list-style-type: none"> 財管客戶滿意度 > 96分 客服滿意比 > 99% 財管與客服共獲獎10座 成立「公平待客小組」 客服中心成立客戶體驗部 成立雙語示範分行 	<ul style="list-style-type: none"> 財管客戶滿意度 > 96分 客服滿意比 > 95% 規劃公平待客推廣活動，並以秘密客專案檢查待客狀況。 制訂客訴管理規範，並導入ISO 10002 客訴品質管理系統驗證 智能客服使用率22%，服務精準度95% 新增雙語示範分行

4 重大主題

議題	策略	評量與目標		
		管理方針及評量機制章節	2021達成狀況	2022目標
人才發展與培育發展	以打造最佳雇主品牌的策略吸引人才，對外招募多元人才，對內協助員工專業升級，以因應金融科技轉型發展，進而達成銀行長期穩健成長的營運目標	<p>人盡其才 培訓計畫</p> <p>關鍵指標</p> <ul style="list-style-type: none"> • 入選臺灣就業99指數 • 獲政府培訓獎勵補助 • TTQS認證及其他相關認證或獎項 	<ul style="list-style-type: none"> • 連19年取得政府獎勵補助教育訓練 • TTQS金牌認證 • 入選臺灣就業99指數 • 獲國家人才發展獎 • 獲亞洲最佳企業雇主獎 • 獲天下數位學習平臺之學習之星獎 	<ul style="list-style-type: none"> • 培訓計畫獲政府獎勵補助 • TTQS金牌認證 • 入選臺灣就業99指數 • 持續爭取亞洲最佳企業雇主等獎項肯定 • 推出全員ESG小學堂
人才留任與友善職場	提供優於勞動法規規定的薪酬與福利，重視職場安全，打造促進同仁身心的樂活職場。	<p>人盡其才 薪酬與福利/職場環境</p> <p>關鍵指標</p> <ul style="list-style-type: none"> • 入選臺灣高薪100指數 • 獲相關認證或獎項 • 健康促進活動參與率 	<ul style="list-style-type: none"> • 入選臺灣高薪100指數 • 促進活動參與率87% • 取得健康職場標章16處 • 獲CHR健康企業公民許諾標章 • 獲體育署iSport運動年曆積分賽季軍 	<ul style="list-style-type: none"> • 入選臺灣高薪100指數 • 取得相關認證標章15處及CHR健康企業公民許諾標章 • 健康活動參與率88%