

4 永續主題



18 永續發展組織與策略

19 利害關係人溝通

23 重大議題鑑別

24 重大議題管理

4 永續主題

落實永續發展政策之推動，遠東商銀訂定「永續發展實務守則」，揭示「落實推動公司治理、發展永續環境、維護社會公益」之實踐承諾，明文載述董事會於推動永續發展目標時，宜「充分考量利害關係人之利益並為下列事項：制定永續發展政策、制度或相關管理方針；將永續發展納入本銀行之營運活動與發展方向，並核定永續發展之具體推動計畫；確保永續發展相關資訊揭露之即時性與正確性」之管理方針。

本行董事長侯金英、副董事長徐旭東貢獻臺灣經濟，以打造長青基業實踐永續精神，於2022年分別獲頒最高榮譽獎項，其中侯董事長為年度金融菁業獎特殊貢獻獎、財訊金融獎終身奉獻獎等雙料大獎得主，表揚其對本國金融業長達一甲子的貢獻；徐副董事長則獲全球企業永續獎GCSA及臺灣企業永續獎TCSA頒發企業永續終身成就獎，表揚其引領遠東集團與臺灣企業走向全球永續的大道。



▲ 侯金英董事長獲頒兩項金融業終身成就獎座，分別為金融菁業獎之「金融特殊貢獻獎」及財訊金融獎之「金融奉獻獎」



▲ 徐旭東副董事長獲全球企業永續獎GCSA與臺灣企業永續獎TCSA頒發「企業永續終身成就獎」

4 永續主題

永續發展組織與策略

為使永續計畫與行動方案納入總體政策體系，本行董事會設「企業永續委員會」，由鄭澄宇董事擔任召集人，以行政管理處負責會務執行及永續報告書編製，依環境、社會、治理三大主軸，制訂右表所揭示之本行永續發展八大推動面向；下設ESG推行小組，為推動永續發展之兼職單位，小組成員來自各處及各事業群，以將永續策略導入各單位執行。

環境面	氣候變遷、環境永續、永續金融
社會面	人權維護、普惠創新、社會共榮
治理面	公司治理、風險管理

- 協調各權責單位依職掌提出並執行業務相關推動計畫。
- 整合永續發展推動工作規劃及執行成果，於2022年計召開兩次之企業永續委員會會議，提出討論或報告並安排每年向董事會報告。
- 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、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、公益執行等，於每週召開之最高經營會議中報告，由總經理親自督導。
- 於每年股東常會或於每季法人說明會之報告中，列入永續相關資訊揭露。
- 發行永續報告書中、英文版本，其中英文版於2022年首度發行。
- 至2022年底連續第8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3.0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。

重大主題辨識程序





4 永續主題


利害關係人溝通

針對各部門檢視所負責事務而提交的利害關係人群組名單，經永續報告書編製小組檢視，鑑別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。與六大利害關係人之溝通績效，則由行政管理處呈報董事會，並公告於本行官網。



利害關係人	主要關注議題	主要溝通管道	頻率	2022溝通實績	申訴及意見反應
 主管機關	公司治理 誠信經營 法規遵循 風險管理 資訊安全 個資保護 金融創新 永續金融 氣候變遷 公平待客 普惠金融	<ul style="list-style-type: none"> 配合查核，提供相關資訊 配合監理，檢視作業流程 配合政策與推動議題，並參加各項評鑑或評核 主動通報重大偶發事件 主管機關蒞臨考查 總經理出席金管會本國銀行總經理業務聯繫會議 經理人出席主管機關會議 出席同業公會會議、研討、研討會，參與實務討論 官網設利害關係人專區及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、推動金融產業發展、永續金融及普惠友善金融等政策，提供穩健、專業、永續的金融服務： <ul style="list-style-type: none"> 公司治理評鑑表現上市公司前5%。 金管會信託業推動信託2.0之安養信託獎B組第1名。 金管會評為2021年中小企放款甲等銀行。 金管會公平待客評核表現國銀前25%。 雙語分行獲金管會主委親臨視察。 對金管會或公會所召開會議如亞洲金融監理高峰論壇、國銀內稽座談會等，均派員參與學習。 入選臺灣永續指數、臺灣高薪100指數及臺灣就業99指數等成分股。 	設專責經辦人員，以供主管機關即時連絡、收覆公文及執行交辦事務。
 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 官網設利害關係人專區及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，因為投資人的支持是企業穩健成長的重要力量，本行以誠信經營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"> 舉辦1次股東會 舉辦4次法人說明會 發佈中英文重大訊息42則、公告24則 	發言人：林建忠執行副總 電話：(02)2378-6868 代理發言人：周心華副總 電話：(02)2378-6868 投資人服務： 莊惠莘資深經理 電話：(02)2378-6868 # 85758

4 永續主題

利害關係人	主要關注議題	主要溝通管道	頻率	2022溝通實績	申訴及意見反應
		<ul style="list-style-type: none"> 召開股東常會 發行中、英版年報及永續報告書 	每年	<ul style="list-style-type: none"> 發佈中英文重大訊息42則、公告24則 發佈新聞稿45則 	
		<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 	每月		
		<ul style="list-style-type: none"> 公告重大訊息 新聞發佈與媒體溝通 	不定期		
 客戶	誠信經營 公平待客 資訊安全 個資保護 金融創新	<ul style="list-style-type: none"> 進行財管客戶滿意度調查、客服滿意度調查、行動銀行客戶滿意度調查 分行、業務團隊等面對面對服務 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 舉辦實體活動、專業講座 開辦以永續為主題之特色分行，設永續溝通牆 官網設利害關係人專區及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，追求信賴價值： <ul style="list-style-type: none"> 客戶滿意度達客戶達96.3% 客服滿意度達99.8% 客戶申訴案100%在規範時日內處理完畢 於臺北承德分行佈建永續牆，溝通本行永續做法，打造永續影響力基地 	<ul style="list-style-type: none"> 顧客服務專線：0800-261-732 行動電話撥打：(02)8073-1166 顧客申訴專線：0800-213-198 線上留言： <ul style="list-style-type: none"> ▶遠銀HAPPY+臉書粉絲團 ▶官網之小樂智能客服 ▶YT「小遠贏了」頻道留言區提供意見回饋管道

4 永續主題

利害關係人	主要關注議題	主要溝通管道	頻率	2022溝通實績	申訴及意見反應																						
 員工	人才吸引與培育 人才留任 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」臉書及IG粉絲團 • 教育訓練課程回饋問卷及座談會 • 官網設利害關係人專區及ESG議題調查問卷 • 完備的吹哨管道及意見反應信箱 	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，使同仁得以發展潛能、實現自我、樂在工作： <ul style="list-style-type: none"> • 全行教育訓練達41萬總時數 • 勞資會議4回 • 辦理全員健康檢查 • 人資總處舉辦「樂騎年」，獎勵同仁騎自行車健身並力行節能減碳，計1981人完成個人30公里之目標。 	人力資源總處專線： (02)2378-6893 員工建議信箱： suggestion@feib.com.tw																						
		<ul style="list-style-type: none"> • 執行績效考核溝通程序 • 舉辦春酒等全員活動，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"> • 辦理ESG小學堂小學堂，鼓勵全員共學永續新知，計2,525位員工完訓。 <table border="1"> <tr><td>1</td><td>CSR.ESG.SDGs一次搞清</td></tr> <tr><td>2</td><td>IKEA兩大永續策略</td></tr> <tr><td>3</td><td>全家超商減少剩食浪費</td></tr> <tr><td>4</td><td>瑞助營造轉型綠色供應鏈</td></tr> <tr><td>5</td><td>玉山金3行動造企業影響力</td></tr> <tr><td>6</td><td>日月光打造綠色半導體產業鏈</td></tr> <tr><td>7</td><td>3大永續商機搶先布局</td></tr> <tr><td>8</td><td>企業綠電3大行動倡議</td></tr> <tr><td>9</td><td>搞懂碳交易3件事</td></tr> <tr><td>10</td><td>5拚圖打造永續商業模式</td></tr> <tr><td>11</td><td>比爾蓋茲用5問題談淨零碳排</td></tr> </table>	1	CSR.ESG.SDGs一次搞清	2	IKEA兩大永續策略	3	全家超商減少剩食浪費	4	瑞助營造轉型綠色供應鏈	5	玉山金3行動造企業影響力	6	日月光打造綠色半導體產業鏈	7	3大永續商機搶先布局	8	企業綠電3大行動倡議	9	搞懂碳交易3件事	10	5拚圖打造永續商業模式	11	比爾蓋茲用5問題談淨零碳排	人力資源總處專線： (02)2378-6893 員工建議信箱： suggestion@feib.com.tw
		1	CSR.ESG.SDGs一次搞清																								
		2	IKEA兩大永續策略																								
3	全家超商減少剩食浪費																										
4	瑞助營造轉型綠色供應鏈																										
5	玉山金3行動造企業影響力																										
6	日月光打造綠色半導體產業鏈																										
7	3大永續商機搶先布局																										
8	企業綠電3大行動倡議																										
9	搞懂碳交易3件事																										
10	5拚圖打造永續商業模式																										
11	比爾蓋茲用5問題談淨零碳排																										
<ul style="list-style-type: none"> • 召開職工福利委員會 • 舉行勞資會議 • 發行人資季刊 	每季	<ul style="list-style-type: none"> • 內部管道申訴計5案，檢舉計6案；透過外部管道申訴計2案，檢舉計0案。前述申訴或檢舉案件涉及性騷擾1案；歧視、原住民權利或人權等性質0案。 																									
<ul style="list-style-type: none"> • 部門舉辦聯誼或團康活動 	不定期																										

4 永續主題

利害關係人	主要關注議題	主要溝通管道	頻率	2022溝通實績	申訴及意見反應
 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 訂定公開的招標流程，舉行招標說明會、議價說明會 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 官網設利害關係人專區及ESG議題調查問卷 	常年	供應商為營運的夥伴，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ESG： <ul style="list-style-type: none"> 供應商簽社會責任承諾書增37家 主要供應商簽署率達100% 	陳永昌資深經理 電話：(02)2378-6868 # 85112
 社區成員/ 非營利組織 (NGO)	永續金融 綠色營運 普惠金融	<ul style="list-style-type: none"> 設立公共事務專責經理人 企業網站設置社會責任專區 官網設利害關係人專區及ESG議題調查問卷 	常年	本行成立以來，在無數社會資源的挹注下成長茁狀，視回饋社會為己任，藉由持續性系統化的社會參與，與公益團體、學術、環保、社區等合作夥伴共榮發展，為社會拓展真善美的力量： <ul style="list-style-type: none"> 第29年捐款年伊甸基金會，並安排總經理與伊甸主管會談，討論合作案。 推出「FEIB30,ESG30」，以30項ESG活動歡慶開行30週年，其中之一為致贈300本永續圖書書給澎湖內垵國小、澎湖外垵國小及綠島國小及等3所離島國小。 贊助「Taiwan Connection」支持偏鄉音樂人才培育計劃。2022年進駐10所偏鄉小學，與計1,233名師生共同創作音樂，開啟學童的音樂美學之窗。 贊助之公益團體新增臺灣導盲犬協會 第二度發動員工淨灘活動 與元智大學共辦《氣候變遷永續議題高峰論壇》，計350人次參與。 	姓名：李佩頻經理 電話：(02)2378-6868 # 85614 ESG信箱：cr@feib.com.tw
		<ul style="list-style-type: none"> 助協辦或贊助2至3檔社區節慶活動 贊助或合作至少5個公益團體 協力公益團體製播網路宣傳短片 贊助藝文、校園、社區及公益活動 發行中、英文永續報告書 	每年		
		<ul style="list-style-type: none"> 召開記者會3~5場 新聞發佈30則以上 	不定期		

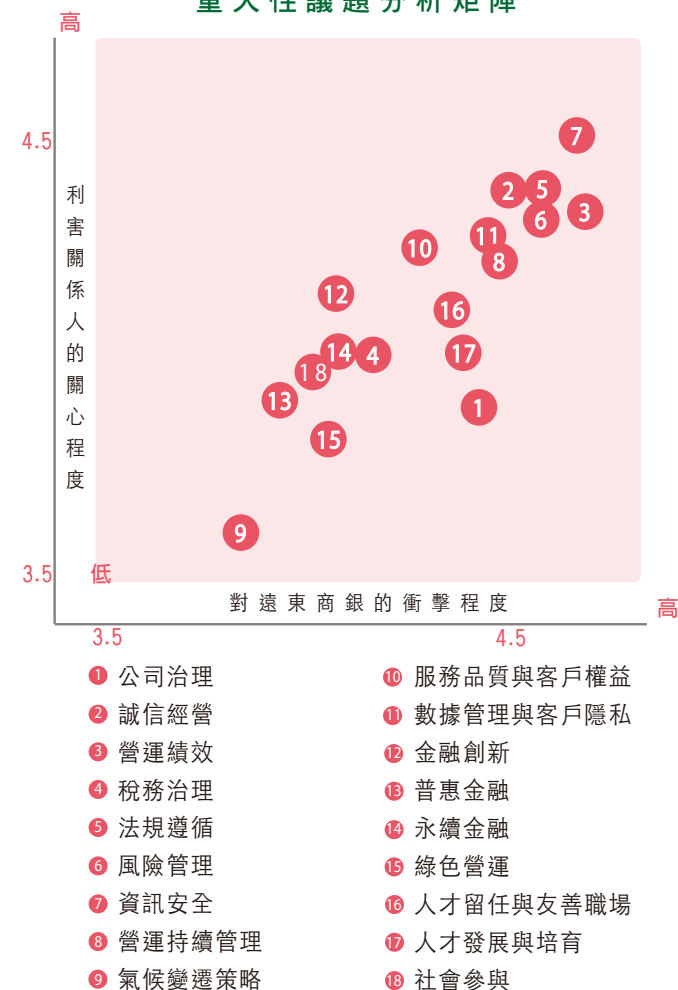
註：「常年」係指營運日常例行事務

重大議題鑑別

- 一、本行於2022年委由外部顧問公司協力，參酌MSCI ESG Rating之金融業部份、DJSI(道瓊永續指數等國際指數評比機構重視之議題)、5家標竿金融同業資訊，以及藉由負責與利害關係人交涉之部門所反應其關注的議題，共匯整為18項議題，作為本行永續重大議題鑑別之用。
- 二、針對18項可能關注議題，報告書編製小組分別從「利害關係人關注程度」軸線及「對公司營運的衝擊性」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ESG工作小組成員展開問卷調查，計回收有效評量問卷44份。
- 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，經後續調整：
 - ① 「氣候變遷策略」、「永續金融」、「綠色營運」、「公司治理」等議題雖在問卷上顯現現階段未受部份利害關係人高度關注及對營運有立即影響，然因為大勢所趨，故予於納入，而其中「氣候變遷策略」因已納入本行風險管理政策，故不另立重大議題，而歸於「風險管理」議題之下揭露相關管理作為；
 - ② 「服務品質與客戶權益」議題順應時勢，更名為「服務品質與公平待客」；
 - ③ 「金融創新」、「普惠金融」雖對現階段營運績效影響不大，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，因此將「金融創新」予以納入；「普惠金融」則歸入「服務品質與公平待客」議題之下揭露相關管理作為；
 - ④ 「營運持續管理」議題之相關內容列於「風險管理」及「資訊安全」等內容中之相關風險因應中說明，暫不另立議題處理；
 - ⑤ 考量業務之部份重疊性，「數據管理與客戶隱私」暫併於「資訊安全與個資保護」議題之下揭露相關管理作為。

經以上調整，終以12項重大議題，由各議題之權責部門進行該議題對經濟、社會及人權之正、負面衝擊評估，兼及本行營運對上述衝擊之涉入程度，經各權責部門副總經理或處長級主管審核，最終確認12項重大議題皆具顯著衝擊，並由行政管理處匯整內容，據以編列永續報告書。惟更進一步之衝擊性排序，擬計劃研究在掌握對不同議題衝擊評估之一致性方法之後，於2023年完成並於報導該年度作為之永續報告書中揭露。

重大性議題分析矩陣



重大議題管理

本行針對12項重大性主題，確認其衝擊邊界，檢視、擬訂管理方針與執行案，以系統性的機制長期投入，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。除人力資源相關兩主題之外，其餘各議題之執行成果列入董事會或永續委員會報告。

重大議題	關鍵衝擊	GRI 重大主題 SASB 商業銀行指標	對應之 SDGs	管理方針 設置目的	管理方針及成果 對應章節	價值鏈邊界衝擊對象							
						1	2	3	4	5	6	7	
公司治理	負責的治理機制可強化企業營運的穩定度，有助本身長期發展，並保障投資人權益，促進資本市場活絡及經濟發展。	GRI 2-9-2-21 一般揭露	5.5 確保婦女公平參與各個階層的領導決策 12.6 鼓勵企業採永續工商作法 16.6 在各階層發展負責且透明的制度 	維持公司治理架構及其運作之有效性。	5.1 董事會運作	○		○	○				
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，員工舞弊等不誠信風險無法控管時可衝擊利害關係人對銀行的信任，或遭主管機關裁罰等。	GRI 205-1,2,3 反貪腐 GRI 415-1 政治捐獻 FN-CB-510a.1 因違商業道德而致之訴訟或金額損失 FN-CB_510a.2 吹哨者制度	16.5 減少各種形式的貪污賄賂 16.6 在各階層發展負責且透明的制度 	創造誠信之經營文化，杜絕任何貪腐情事發生	5.6 誠信經營				●				
營運績效	追求長期成長與穩健獲利是企業的天職，也影響企業能否永續經營，衝擊投資人的權益與員工的信心。	GRI 201-1,2,3,4 經營績效 FN-CB-000A 分類存款戶及金額 FN-CB-000B 分類授信戶及金額	8.1 依據GDP成長維持獲利成長 	強化經營體質及提升獲利能力，以保障投資人權益。	3.4 營運績效	○	◎	○	◎				

4 永續主題

重大議題	關鍵衝擊	GRI 重大主題 SASB 商業銀行指標	對應之 SDGs	管理方針 設置目的	管理方針及成果 對應章節	價值鏈邊界衝擊對象						
						1	2	3	4	5	6	7
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 環境法規遵循	16.4 減少非法的金錢與軍火流，防組織犯罪 	確保有效管理法規遵循	5.3 法規遵循	○	⊙	⊙	○	○		
風險管理	辦理資產負債表內、表外之各項業務其所涉及之各項風險，如信用風險、市場風險、利率風險、流動性風險、作業風險、氣候變遷及環境風險或其他風險，均納入管理，於兼顧營運穩定度與業務靈活度之下，降低風險發生的可能性，嚴防因之產生之損失衝擊財務表現或損及聲譽。	GRI 419 社會經濟法規遵循 FN-CB_550a.2 資本適足管理/政策	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。 	減緩氣候變遷帶來之風險衝擊並發掘相關機會	3.4 營運績效 5.4 風險管理	○	⊙	○	●	⊙		
資訊安全與個資保護	<ul style="list-style-type: none"> 網路犯罪猖獗，與時俱進建構資訊安全網嚴陣以待，防堵駭客入侵，以避免損及金融服務之穩定性、安全性及客戶資產交易隱私等，或避免造成營業損失、形象損失及裁罰等衝擊。 個資保護為客戶的重要權益，且受專法保護，有效管理才不致遭盜取而損及客戶信任、權益及引發法律責任等衝擊。 	GRI 418-1 客戶隱私 FN-CB 230a.1 資訊外洩事件及其占比、影響的顧客數 FN-CB 230a.2 組織辨識處理資安風險	16.4 減少非法的金錢與軍火流，對抗組織犯罪。 	保障客戶交易及個資之安全	5.5 資訊安全與個資保護	○		●	○	⊙		

4 永續主題

重大議題	關鍵衝擊	GRI 重大主題 SASB 商業銀行指標	對應之 SDGs	管理方針 設置目的	管理方針及成果 對應章節	價值鏈邊界衝擊對象							
						1	2	3	4	5	6	7	
永續金融	過往企業追求經濟發展，長年忽略社會、環境及人權等成本，使得問題滋生，有與本行資金提供者之總體利益相違之負面衝擊。而銀行業運用授信、投資及資金中介之本業，能協助扶持綠能、環保產業，協力重視公司治理、社會責任之企業發展，促動被投資及受融資公司發揮企業永續力，以增進本身及資金提供者之長期價值，是為正面衝擊。	FS 1 適用於事業部之具體環境/社會要素之政策 FS 3 在協議或交易監測客戶符合E&S 效益之流程 FS 8 設計具環境利益的商品或服務 FN-CB_410a.1 依產業別揭露暴險 FN-CB_410a.2 組織將ESG納入信用分析	3.9 降低因環污而致死或致病的人數 7.a 促進能源基礎建設與乾淨能源科技的投資 7.2 共享再生能源 9.4 改造工商業，使其永續發展 12.6 鼓勵企業採永續工商作法 12.8 確保人人有永續發展的資訊	協力全球環境永續發展	8.2 協助產業低碳轉型	⊙			○	⊙			
綠色營運	銀行雖不屬耗能大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之衝擊；且以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，為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。	GRI302-1,4,5 能源 GRI 307-1 環保法規遵循 GRI 414-1,2 供應商社會評估 FS 3 在協議或交易監測客戶符合E&S之流程	7.3 提高能源效 9.4 改造工商業，使其永續發展 12.4 環保管理廢棄物 12.6 鼓勵企業採永續工商作法 12.7 增加綠色採購 12.8 確保人人有永續資訊	建立有助環境永續之營運架構及實踐路徑	8.3 環境管理 8.4 供應商管理	○						●	●

4 永續主題

重大議題	關鍵衝擊	GRI 重大主題 SASB 商業銀行指標	對應之 SDGs	管理方針 設置目的	管理方針及成果 對應章節	價值鏈邊界衝擊對象							
						1	2	3	4	5	6	7	
公平待客與 普惠金融	<ul style="list-style-type: none"> 金融服務攸關客戶資產管，商品標示不清或行銷過當可能誤導客戶決定，與服務當品質共同影響客戶滿意度、口碑，對業務發展影響至鉅。 普惠金融可促進社會公平與融合，若弱勢族群無法享有公平的金融服務與資訊，將擴大貧富差距與金融詐騙，損及文明社會之包容性。 	<p>GRI 417-1,2,3 行銷與標示</p> <p>FS 7 帶來社會利益的商品或服務</p> <p>FS 14 弱勢之金融服務</p> <p>FS 15 公平銷售金融服務的政策</p> <p>FS 16 提升民眾金融知識</p> <p>FN-CB 240a.1 促進小企業貸放</p> <p>FN-CB 240a.2 支持中小企之逾期及催收戶數及金額</p> <p>FN-CB 240a.3 弱勢群之金融帳戶數</p> <p>FN-CB 240a.4 對弱勢群之金融教育</p>	<p>1.3 對底層人士之社保制度</p> <p>1.4 貧窮及弱勢族群有公平的取得權</p> <p>1.5 讓弱勢具災後復原力</p> <p>8.3 支援創新中小微企業</p> <p>8.10 為所有人提供更寬廣的金融服務</p> <p>16.6 在各階層發展負責且透明的制度</p> 	保障金融消費者權益及使弱勢族群享有公平的金融服務	6.1 公平待客 6.2 E S G 商品	○	○		●	○			●
金融創新	<ul style="list-style-type: none"> 科技發展衝擊金融業的商業模式，金融科技布局已為攸關銀行之服務效率、競爭力與是否具有進取形象等永續生存之議題。 金融創新是發展普惠金融與綠色金融的利器，使銀行服務滲透得以突破實體分行所在之都會區域限制，照顧偏遠地區人權，也使金融服務取得之紙本、臨櫃等相關碳排放可以降低。 	<p>FS 7 帶來社會利益的商品或服務</p> <p>FS 8 帶來環境利益的商品或服務</p>	<p>4.4 提升青年學習資訊科技</p> <p>8.2 透過科技提高經濟產能</p> <p>8.3 支援創新中小微企</p> <p>8.10 提供寬廣的金融</p> <p>9.6 支援科技創新，助工商品提升附加價值</p> <p>17.8 啟動金融科技、創新力賦能，提高科技使用度。</p> 	建立有助環境永續之營運架構及實踐路徑	8.3 環境管理 8.4 供應商管理	○						●	●

4 永續主題

重大議題	關鍵衝擊	GRI 重大主題 SASB 商業銀行指標	對應之 SDGs	管理方針 設置目的	管理方針集成果 對應章節	價值鏈邊界衝擊對象							
						1	2	3	4	5	6	7	
人才發展與 培育	人力資源不僅提升企業及員工個人之競爭力，且為企業主動參與社會人才培育，穩定就業，實踐共好價值；反之則造成衝擊企業競爭力與社會就業環境。	GRI 402-1 勞資關係 GRI 402-1,2,3 訓練與教育 GRI 405-1,2 人才多元化與平等機會 GRI 406-1 不歧視	5.1 消除對婦女歧視 5.b 改善ICT等科技的使用力，尤其是婦女 10.3 確保機會平等之政策及務實作法 12.8 人人有永續資訊 16.b 落實無歧視法律及政策 	從人才招募到訓練，均從目標的角度思考銀行未來，由此建構持續之人才發展方案。	7.1 無差別雇用無差別雇用 7.3 培訓計劃	○	○	⊙	●				
人才留任與 友善職場	薪酬、晉升、福利共同建構友善職場，可增進員工及其家庭福祉，並保勞資和諧，否則無法留任人才，徒增招募、訓練等成本，一旦發生重大勞資衝突，將衝擊業務運作。	GRI 401-1,2,3 勞雇關係 GRI 403-1,2,3,5,6 職業安全衛生 GRI 412_1,2,3 人權評估	8.5 讓男女及年輕人、身心障礙者都有好工作 8.8 促進工安等勞工權益，尤其是婦女 10.4 採用薪資、社保等適當政策，逐趨平等 	規劃優於法令規定的多元福利，協助員工樂在工作並全方位照顧自己與家庭。	7.2 薪酬與福利 7.4 職場環境 7.5 勞動人權維護		○		⊙				

註 1：○直接造成衝擊 ⊙間接造成衝擊 ●因商業活動造成衝擊

註 2：主題邊界對象：①公司 ②員工 ③投資人 ④客戶 ⑤主管機關 ⑥供應商 ⑦社區及NGO

4 永續主題

重大議題管理目標

重大議題	承諾 / 政策 / 策略	關鍵績效指標	2022年目標	2022年達成	2023年目標
公司治理	訂有公司治理守則，透過建立公開、透明的治理機制、落實內控制度，積極參加評鑑，確保治理規範運行無礙，形成事業永續運轉的基石	公司治理評鑑排名	公司治理排名前20%	公司治理排名前5%	公司治理排名前5%
		入選臺灣永續指數	入選臺灣永續指數	入選臺灣永續指數	入選臺灣永續指數
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、道德行為準則、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、供應商社會責任管理要點等內部規章，以為指引。	行為規範宣導及簽署	董事及高層100%簽署遵循聲明書；員工100%簽署行為守則並完訓。	董事及高層100%簽署遵循聲明書；員工100%簽署行為守則並完訓。	董事及高層100%簽署遵循聲明書；員工100%簽署行為守則並完訓。
		評估誠信風險	完成誠信風險評估	105項業務之不誠信風險皆為低風險等級	完成誠信風險評估
		暢通檢舉不法管道	暢通檢舉管道及流程	檢舉案計6件皆予處理	暢通檢舉管道及流程
營運績效	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。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。	<ul style="list-style-type: none"> 總資產穩健成長 總放款 總存款 信用評等 	<ul style="list-style-type: none"> 總資產7,457,453億元 總放款4,369億元 總存款6,298億元 信評屬投資等級穩定之金融機構 	<ul style="list-style-type: none"> 總資產達成99.37% 總放款達成101.65% 總存款達成96.45% 信評屬投資等級穩定之金融機構 	<ul style="list-style-type: none"> 總資產7,842億元 總放款4,769億元 總存款6,433億元 信評維持投資等級穩定之金融機構
法規遵循	制訂「法令遵循制度實施規程」、「法令遵循評鑑辦法」、「違反法令案件立即通報程序」、「國外分行政令遵循、防制洗錢及打擊資恐管理注意事項」，以資遵循。	<ul style="list-style-type: none"> 辦理法遵與防制洗錢實地查核 辦理法遵與防制洗錢評鑑 	<ul style="list-style-type: none"> 實地查核51場 總行、分行與次單位評鑑170場 	<ul style="list-style-type: none"> 查核執行率100% 評鑑達成率100% 	<ul style="list-style-type: none"> 實地查核51場 總行、分行與次單位評鑑169場

4 永續主題

重大議題	承諾 / 政策 / 策略	關鍵績效指標	2022年目標	2022年達成	2023年目標
風險管理	制定風險管理政策及信用/市場/作業/流動性流動性/氣候變遷及環境風險等管理準則，以為董事會及高階管理階層據以指導及管理、內部控制三道防線各單位據以遵循。	強化各項風險韌性	<ul style="list-style-type: none"> 修訂風險管理政策，納入氣候風險管理 制定董事會層級之氣候變遷及環境風險管理準則 辦理氣候變遷情境分析 	<ul style="list-style-type: none"> 修訂風險管理政策，納入氣候風險管理 訂定「氣候變遷及環境風險管理準則」 完成氣候變遷情境分析 	精進氣候風險管理及進階分析
資訊安全與個資保護	訂定「資訊安全政策」，由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，建構符合資安監理與國際資安標準的管理制度，並培育專業人才。 	<ul style="list-style-type: none"> 零資安事件 零個資外洩事件 	<ul style="list-style-type: none"> 零資安事件 零個資外洩事件 	<ul style="list-style-type: none"> 無資安事故發生 零個資外洩事件 	<ul style="list-style-type: none"> 零資安事故 零個資外洩事件
		資安支出占全行資訊經費比	-	資安支出比11%	資安支出比20%
		<ul style="list-style-type: none"> 精實資安韌性 	<ul style="list-style-type: none"> 導入ISO 22301 擴大資安監控範圍 	<ul style="list-style-type: none"> 導入ISO 22301 維持國際管理標準ISO27001/BS10012驗證之有效性 達100%資訊系統即時7*24監控 同仁之資安國際證照新增18張，年增95% 	<ul style="list-style-type: none"> 取得ISO 22301驗證 維持國際管理標準驗證之有效性 資安成熟度評估達進階等級 聘資安專業之董事、顧問或設諮詢小組
金融創新	數位轉型以「務實金融」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，合作以擴大場景金融，建構金融生態圈，發展各項數位服務及數位流程；支持環境友善，推動非接觸式的數位金融服務。	服務離櫃率	服務離櫃率94%	服務離櫃率94.7%	服務離櫃率95%
		數位獲客率	數位獲客率40%	數位獲客率47.7%	數位獲客率50%
		獲數位創新相關獎項	獲數位創新相關獎項	獲2座數位創新相關獎項	爭取數位創新相關獎項

4 永續主題

重大議題	承諾 / 政策 / 策略	關鍵績效指標	2022年目標	2022年達成	2023年目標
永續金融	<p>遵機構投資人盡職治理守則，於投資流程納入ESG評估；長期投資標的增列永續風險評估。</p>	<p>揭露履行盡職治理情形</p>	<p>揭露履行盡職治理情形</p>	<p>2022年盡職治理情形揭露於官網</p>	<p>辦理機構投資人盡職治理活動</p>
	<p>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> 	<p>落實赤道原則，制定相關制度</p>	<p>成為赤道原則會員銀行</p>	<ul style="list-style-type: none"> 加入赤道原則協會 授信報核全面採用ESG評估檢核表 	<ul style="list-style-type: none"> 建立法金永續存款管理機制並發行 授信案採赤道原則作業正式上線
		<ul style="list-style-type: none"> 投資永續債券 永續投資管理 	<ul style="list-style-type: none"> 增加投資永續債券 	<ul style="list-style-type: none"> 新增永續債新臺幣5億元 	<ul style="list-style-type: none"> 擴大永續發展債持有部位，規模成長10% 增訂永續投資經營準則
		<p>ESG授信餘額占總授信餘額比</p>	<ul style="list-style-type: none"> ESG授信餘額占比8.5% 訂定ESG授信之推廣業績評估指標 	<ul style="list-style-type: none"> ESG授信餘額占比8.7% 訂定ESG授信之推廣業績加分指標 	<ul style="list-style-type: none"> 啟動ESG商機之產業研究 辦理客戶ESG交流
綠色營運	<p>簽署《1.5°C氣候行動宣言》，承諾配合政府2050淨零路徑規劃，整合資源落實低碳轉型，以共同實現《巴黎協定》控制1.5°C目標，並依循ISO14001、ISO 50001訂定「環境管理規範」。</p>	<p>碳排放減量目標設定每年1%，2022至2030年計減量8%</p>	<ul style="list-style-type: none"> 碳排放減量1% 規劃首家太陽能光電據點並啟動建置 啟動全行碳盤查 	<ul style="list-style-type: none"> 碳排減量13.75% 完成太陽能光電據點規劃並啟動建置 海內外據點100%碳查 	<ul style="list-style-type: none"> 碳排放減量1% 完成太陽能光電據點，以打造首間100%綠電分行
	<p>制定「供應商社會責任管理要點」，要求主要供應於簽約或交易前詳閱並簽署「供應商社會責任承諾書」、「供應商社會責任自我評表」、「供應商貪腐賄賂風險評估表」，據以建立系統化的永續採購流程，並啟動供應商評鑑，以採購影響力帶動供應商共同實踐永續責任。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 綠色採購金額 單筆採購達百萬元之供應商簽署承諾書 	<ul style="list-style-type: none"> 綠色採購成長 主要供應商100%簽署ESG承諾書 	<ul style="list-style-type: none"> 綠色採購2,871萬元 主要供應商100%簽署ESG承諾書 	<ul style="list-style-type: none"> 綠色採購成長 主要供應商100%簽署ESG承諾書

4 永續主題

重大議題	承諾 / 政策 / 策略	關鍵績效指標	2022年目標	2022年達成	2023年目標
服務品質與 公平待客	<ul style="list-style-type: none"> 依循本行「公平待客原則政策」及金融消費者保護等管理規範，辦理業務，作為相關人員專業性、友善服務及公平誠信等原則之指示。並成立「公平待客推動小組」，監管、評核各部門執行成效。 訂定客訴管理規範，追求所有客訴案件皆妥適處理且於規範天數內完成，並定期研討校正改進措施。 	<ul style="list-style-type: none"> 客戶滿意度 客服滿意比 	<ul style="list-style-type: none"> 加財管客戶滿意度 > 96 客服滿意比 > 95 智能客服滿意度 >= 85% 	<ul style="list-style-type: none"> 加財管客戶滿意度 96.3 客服滿意比 99.8 智能客服滿意度 88.8% 	<ul style="list-style-type: none"> 加財管客戶滿意度 > 96 客服滿意比 > 95% 智能客服滿意度 >= 85%
		<ul style="list-style-type: none"> 客浮水準比 客訴妥處率 	<ul style="list-style-type: none"> 客服水準比 >= 80% 客訴處理敏感性案 3日、一般案 10日 客訴妥處率 > 85% 	<ul style="list-style-type: none"> 客訴案 100% 在規範時日內處理完畢 客服水準比 80% 客訴妥處率 87% 	<ul style="list-style-type: none"> 客服水準比 >= 80% 客訴處理敏感性案 3日、一般案 10日 客訴妥處率 > 85% ISO 10002 通過驗證
		公平待客作業精進及執形成效	<ul style="list-style-type: none"> 規劃推廣活動 以秘密客專案檢查待客狀況 	<ul style="list-style-type: none"> 公平待客原則評核表現國銀前 25% 完成秘密客查驗專案 訂定高齡及金融友善服務之相關規範 4分行獲失智友善標章 	<ul style="list-style-type: none"> 規劃推廣活動 辦理金融友善執行情形專案查核 以秘密客專案檢查客服務
		普惠金融	<ul style="list-style-type: none"> 樂齡安養信託獲評鑑佳績 捐贈微型保險 新增雙語示範分行 	<ul style="list-style-type: none"> 樂齡安養信託獲金管會評核 B 組第 1 名 捐贈微型保險給弱勢同胞 新增雙語分行 4 家 雙語示範分行獲金管會主委親臨視察 	<ul style="list-style-type: none"> 爭取金管會信託計畫評鑑佳績畫 持續捐贈微型保險 雙語示範分行佔比由 10% 升至 15%

4 永續主題

重大議題	承諾 / 政策 / 策略	關鍵績效指標	2022年目標	2022年達成	2023年目標
人才發展與培育	推動相關5點政策:1.完整的訓練體系及人才發展計畫;2.多樣化的發展機會與制度配套;3.豐富的學習資源及訓練承諾、訓練補助;4.公平且透明的晉升制度;5.促進青年就業、持續產學活動，參與社會人才培育。	入選臺灣就業99指數	入選臺灣就業99指數	入選臺灣就業99指數	入選臺灣就業99指數
		獲政府培訓獎勵補助	爭取企業人資提升補助	取得132萬獎勵補助	爭取人資獎勵補助
		爭取TTQS認證及相關獎項	<ul style="list-style-type: none"> 取得TTQSS認證 爭取公私機構相關獎項 	<ul style="list-style-type: none"> TTQS金牌認證 獲勞動部國家人才發展獎 獲永續獎之人才發展領袖獎 另獲培訓類獎項5座 	<ul style="list-style-type: none"> 維持TTQS金牌認證 爭取相關獎項
人才留任與友善職場	推動相關6點政策，提供:1.具競爭力薪酬，共享經營成果;2.暢通晉升管道;3.多樣化福利;4.維護職場安全及促進員工健康;5.多元化溝通管道;6.友善親職措施。 	入選臺灣高薪100指數	入選臺灣高薪100指數	入選臺灣高薪100指數	入選臺灣高薪100指數
		獲認證或獎項	爭取相關獎項	<ul style="list-style-type: none"> 獲亞洲最佳企業雇主 獲幸福企業獎 	爭取相關獎項
		<ul style="list-style-type: none"> 新增福利措施 舉辦健康促進活動 新增健康職場認證據點 	<ul style="list-style-type: none"> 新增福利措施 舉辦健康促進活動 	<ul style="list-style-type: none"> 現增案員工優惠承購參與達8成 調升伙食津貼+25% 為員工加保法定傳染病健康保險 舉辦樂騎年獎勵活動 新增健康職場認證16處，展延3處 	<ul style="list-style-type: none"> 新增福利措施 舉辦健康促進活動 新增健康職場認證據點