



遠東國際商業銀行
Far Eastern Int'l Bank

Environment Society Governance

2023 永續報告書



目次

報告書編輯

董事長的話

1 關於遠東商銀

基本資訊 7 | 發展沿革 8 | 核心業務與服務網絡 10 | 營運績效 13 | 榮耀與評鑑肯定 14 | 社團交流 15

2 永續領航

永續發展策略 17 | 利害關係人溝通 20 | 重大議題鑑別 23 | 重大議題管理 26

3 公司治理

董事會運作 35 | 資訊揭露 40 | 法令遵循 41 | 風險管理 44 | 資訊安全與個資保護 50 | 誠信經營 55

4 普惠金融

公平待客 59 | ESG金融商品與服務 64 | 數位金融創新 70

5 人盡其才

無差別雇用 76 | 薪酬與福利 81 | 培訓計劃 85 | 職場環境 87

6 減碳大計

氣候風險與機會 93 | 協助產業低碳轉型 106 | 環境管理 113 | 供應商管理 120

7 公益長河

以人文豐富樂活 124 | 讓愛生生不息 127 | 點亮共榮的社區 130

8 附錄

一、GRI永續報導準則揭露內容索引 | 二、GRI G4 金融服務業行業揭露指標對照表
三、永續會計準則委員會(SASB)商業銀行準則對照表 | 四、上市公司編製與申報永續報告書作業辦法
五、聯合國全球盟約對照表 | 六、溫室氣體查驗聲明書 | 七、會計師有限確信報告

報告書編輯

遠東商銀每年發行永續報告書，呈現在公司治理面、環境面、社會面的績效資訊，中、英文版本皆可於官網永續專區下載，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，在企業永續實踐的大道上，遠東商銀與有志一同的企業公民，齊心協力為社會、環境的永續而努力。

報告期間與範疇

本報告書係揭露 2023 (2023 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 (2022 年報告書於 2023 年 8 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。歷年永續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永續報告書作業辦法」，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 ESG 小組校閱並修訂，循行政程序逐層審閱，由董事會核定後定稿出版；編制作業程序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	各權責部門提供議題之相關執行目標與成果等內容，並參酌其提交永續委員會之報告，由行政管理處進行編輯	經報告書小組檢視、校閱及修訂，同時經總經理審閱	部分管理系統與數據經由會計師確信或外部第三方查證通過	確信或查證通過之內容經董事會決議通過定稿，完成版面編排後，由行政管理處處理上傳官網，公開發行

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 14001:2015 環境管理系統	英國標準協會 (BSI Taiwan)
	ISO 50001:2018 能源管理系統	英國標準協會 (BSI Taiwan)
	ISO 14064-1:2018 組織溫室氣體盤查	英國標準協會 (BSI Taiwan)
社會資訊	ISO 10002:2018 客訴品質管理系統	英國標準協會 (BSI Taiwan)
	TTQS 人才發展品質管理系統	勞動部勞動力發展署
	ISO 27001:2013 資訊安全管理系統	英國標準協會 (BSI Taiwan)
	BS 10012:2017 個人資料保護管理系統	英國標準協會 (BSI Taiwan)
	ISO 22301:2019 營運持續管理制度	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

董事長的話

後疫情時代的新世界迎來前所未有的變局，產官學界對全球經濟格局的評估在修正中前進，原本就不甚明朗的世局，在以色列與伊朗爆發衝突及美軍在約旦遭受攻擊之後，又平添新的不確定性；影響全球經濟主要的成長引擎都正承受壓力，發生極端事件的風險成為隱憂。面對全球政治、經濟、產業及氣候變遷等所圍繞的各種變動性、複雜性，持續打造溫暖堅韌的遠東商銀成為我們刻不容緩的課題，我們深知今天做的不夠，在未來就可能面對更複雜且急迫的難題與障礙。而幸運的是，永續價值在短期間內凝聚成臺灣產官學各界共同聚焦的亮點議題，受到高度重視，賴清德總統亦在政見中提出以「亞洲永續金融模範」為發展目標，而企業面對追求成長的天職，亦積極佈局環境、社會及治理等三個永續構面的動能，而在大環境動盪的不穩定狀態之下，生成式人工智慧、乾淨能源等進步也可望帶來經濟永續成長的契機。

遠東商銀藉由企業永續委員會的運作，確立董事會及高階管理層級對環境、社會相關議題的治理責任，且因落實企業永續有成，獲得來自包括主管機關等客觀第三方評鑑機構的長年肯定。其中於第九屆公司治理評鑑遠銀衛冕上市公司組表現前 5% 之旗艦群，並再度取得公平待客評核表現居國銀前 25% 的最優等級，在信託推廣、中小企業放款等業務都得到金管會表揚為第一名的銀行；此外，遠東商銀是長期入選臺灣永續指數、臺灣高薪 100 指數的企業，同時蟬連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，是知名人力銀行認證的幸福職場。

永續經營不只是營運策略，亦是企業的核心價值。當世界的紛亂與混沌持續影響金融業，遠東商銀在敏捷應變的同時，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，將企業永續的理念及執行架構列入全員教育訓練課程，從董事會到基層員工，共同學習永續新知。此外，我們透過金融核心專長，延伸影響力，依循赤道原則，使金流導向綠色經濟的發展，壯大國際綠色融資的力量，更持續佈署綠色商品線，除了綠建築房貸優惠、ESG 基金申購優惠等，亦擴大推出針對電動車車主的優惠貸款專案，又創新設計以環保回收材質製作員工制服，擴大綠色採購的邊界，串連資金投入永續的轉型與發展，為建立一個資本和產業的綠色生態圈而努力，因為一家公司致力氣候問題治理固然重要，但惟有產官學界、各行各業、產業上中下游站在一起，合力快跑，人類才有超越地球暖化速度的希望。

在公益參與上，遠東商銀一以貫之，注入企業的績效管理精神，其中連續 20 年發行的人文美學月曆，今年特別以臺灣的自行車專用道為題材，宣導政府的低碳交通建設，並倡議在日常中置入低碳生活的態度；而所建構捐款挹注伊甸基金會的愛心平臺，創造長達 26 年從不間斷的穩定捐款記錄，並於 2023 年藉由互動式捐款裝置巡迴全臺遠東百貨，募集群眾的小額捐款，其公益平臺長年以來所累計的捐款伊甸金額即將邁入億元大關，也成為企業與非營利組織建立長期夥伴關係的典範。

永續不是一成不變，而是持續創新與追求進步。遠東商銀以永續經營為舵，以穩健成長為槳，心懷對自然環境的敬意，持續回應瞬息萬變的氣候變遷問題與社會關係，從治理與管理團隊以身作則開始，使每一位同仁都能清楚認知公司的寬宏願景，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，展現計畫與行動，在提升營運競爭力及深耕 ESG 基本功並進之下，達成永續且包容的成長，並與有志一同的產官學各界及諸利害關係人展開多項協作行動，齊為更好的社會與地球注入復甦的能量！



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、慎與創新」的企業經營理念，遠東商銀強本培元厚植基礎，以永續經營理念領航，建構與時俱進的效率組織，發揮進取精神，在變動的世局與競爭的市場中維持開拓新局的敏捷步調，追求長期穩建成長，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、活化社會財富，並以成為大中華區最受信任的金融服務公司而努力！

07 基本資訊

08 發展沿革

10 核心業務與服務網絡

13 營運績效

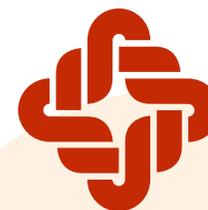
14 榮耀與評鑑肯定

16 社團交流

1-1 基本資訊

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 40,694,838,550 元
員工人數	2,583 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	58 處 (臺灣 55 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,屬投資等級之優質金融機構
願景	成為亞太區專業精緻的金融服務公司
使命	對亞太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:2023 年 12 月 31 日



遠東商銀的企業標誌為由四個英文字母 F (分別代表 Fair, Faithfulness, Friendship, Future) 為元素所形成的中國結意象,除以淳厚的線條表現金融機構穩固的專業實力及誠正、信實的服務精神,更象徵東西文化兼容並蓄,展現既承襲傳統美德又體現當代創新價值而構建的嚴謹組織,而環環相繫的四F是企業對員工和顧客的凝聚力,亦如運轉中的風車,傳遞遠東商銀生生不息的永續經營理念。

1-2 發展沿革

遠東商銀由實業家徐有庠先生創辦，徐有庠先生一生創建諸多事業，對國家經濟發展貢獻斐然。成立 31 年來，本行一路走過新銀行執照過度開放的競爭金融環境，歷經亞洲金融風暴、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 AIG 集團友邦信用卡業務及投資購買 ING 集團旗下安智證券並更名為遠智證券等。

開行的第三個十年，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，到迎合數位經濟浪潮，強化數位通路及數位金融的應用創新，以十樂價值引領財富管理，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，透過政策揭示與流程置入，將風險管理內化為全員意識，以落實長期穩健成長的永續大道。近期營運重點為因應後疫情時代的新常態新金融，加速佈建數位銀行，發展開放性社群金融平臺，串聯遠東金融生態圈，整合消金、保險代理、信用卡、財富管理以壯大個金事業群，落實以客戶為中心之營運綜效，以追求長期穩健成長之布局，穩步踏上第四個十年。



創業初期
誠勤立基

- ▼ 1992年4月開行營業
- ▼ 1998年11月掛牌上市

組織變革
強本培元

- ▼ 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

關鍵佈局
接軌國際

- ▼ 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布局
- ▼ 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
- ▼ 2016年成立數位金融事業群、財務策略中心

跨境佈局
數位創新

- ▼ 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 於新加坡設立辦事處
- ▼ 2021 董事會成立企業永續委員會
- ▼ 2022 公司治理評鑑晉級上市公司組前5%
- ▼ 2023年獲利創開行以來新高

1992
|
2003

- 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。
- 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，為邁入第二個十年立下堅實的根基。

2007
|
2015

- 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
|
2023

- 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。
- 以Bankee數位品牌進擊數位商機，並自主研發金融科技，取得多項專利。
- 推出以遠東集團卡為概念的「遠東快樂信用卡」及鎖定親子客群的「遠東樂家+卡」。
- 導入遠銀十樂之財富管理品牌，啟動傳統分行轉型為十樂特色分行，並建立YouTube「小遠贏了」、Podcast「十樂不設」等社群自媒體頻道。
- 主辦首件東協市場企業聯貸案；獲臺灣銀行業之最佳聯貸案獎。
- 加入國際赤道原則及TCFD氣候相關財務揭露，並獨家貸款支持全國首家地熱發電廠。

1-3 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，28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，業務規模亦不斷提升。

淨收益占總淨收益之比重		
業務別	2022	2023
個人金融	49.42%	46.80%
法人金融	35.28%	37.56%
金融市場	15.32%	15.37%
數位金融	-0.02%	0.27%

存款業務				
年度	2022		2023	
全行	戶數 (仟)	總額 (佰萬)	戶數 (仟)	總額 (佰萬)
個人	1,966	221,062	2,015	234,599
中小企業	30	59,854	30	64,900
企業客戶	8	326,741	8	361,466
合計	2,004	607,657	2,053	660,965

授信業務				
年度	2022		2023	
全行	戶數 (仟)	金額 (佰萬)	戶數 (仟)	金額 (佰萬)
私人	155	249,223	142	253,922
小型及新創中小企業	1	54,954	1	46,054
其他公司	2	157,528	2	187,605
授信餘額	158	461,705	145	487,581

分行據點

分行屬個人金融事業群管轄，轄下主要金融服務包括存款、匯款、財富管理業務、信託、保險代理、房屋貸款、個人信貸、信用卡等。而所提出的遠銀十樂優質服務，內涵為融合財富管理、房貸服務、信貸服務、卡友禮遇、信託服務等五大核心產品，輔以提供多元新知、金融創新、人文藝趣、愛樂人生和環保公益等五大體驗，以生活提案方式形成市場差異化，超越傳統金融產品與客戶的關係，藉此讓客戶與銀行的鏈結更緊密，為進化版的銀行服務生態圈。

發展遠銀十樂特色分行

- 本行設分行 55 處，以臺灣為主要營運據點，唯一的海外分行設於香港。
- 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。
- 響應政府推動 2030 雙語國家之政策，陸續規劃臺北復興分行、營業部分行、臺北城中分行、新北林口分行、臺北承德分行、臺中公益分行、臺北忠孝分行、桃園中壢分行等為雙語示範分行，期間曾獲前金管會黃天牧主委親臨示察，表揚為業界標竿，其中臺北忠孝分行、桃園中壢分行為 2023 年新增。
- 為提升實體通路之據點價值，近四年傳統分行陸續轉型為與社區人文結合的十樂特色分行，並於分行內置客戶專屬的樂活空間，展現科技與人性相輔相成的當代分行風貌。其中，臺北忠孝分行與桃園中壢分行以樂富為主題，設置樂活沙龍空間，為 2023 年重新設計而新增之特色分行。



遠銀十樂特色分行		
分行	十樂主題	特色
臺北復興分行	樂知	以故事館為定位
臺北城中分行	樂創	年代風華的反差感
臺北承德分行	樂益	ESG 永續公益牆
新北林口分行	樂樂	開放演奏的掀背式鋼琴
臺中朝富分行	樂享	藝術展演空間
桃園中壢分行	樂富	樂活沙龍空間、元宇宙體驗區
臺北忠孝分行	樂富	樂活沙龍空間、元宇宙體驗區

區域商機

- 本行的海外佈局初期以香港分行與設於上海的遠榮國際融資租賃公司為主，為協力企業客戶改善其財務結構及因應資本支出或併購等中長期資金運用計畫，而佈建以大中華區為主的跨境企業金融服務平臺，積極推動聯貸主辦業務。
- 由於新南向地區具人口紅利及受供應鏈移轉之商機，本行插旗東協市場，於六年前成功切入主辦第一件東協市場企業聯貸案；企業客戶橫跨兩岸三地、東協多國及印度、澳大利亞等地。
- 近年陸續開辦越南胡志明市辦事處、新加坡辦事處，後者設於新置地大廈，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。
- 有鑑於深耕新南向市場成果豐碩，且新加坡是國際重要的金融中心，在當地設立分行不僅可連結臺星兩地經濟活動，亦能服務客戶整個亞太及南亞地區的發展之金融需求，故於 2024 年啟動新加坡辦事處升格為分行的籌備計畫，目前送件申請中，預計於 2025 年前正式營運。
- 至 2023 年底累計主辦國際聯貸案計 42 件，總簽約金額達 2,077 億元。



虛實整合

本行持續完善虛實整合的金融服務網絡，在數位通路方面，除不斷精進網路銀行、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」之人數於 2023 年大幅擴增至 2 萬 9 千人，其中最大群組之開戶數超過兩萬。總存款餘額於 2023 年突破 170 億元，客戶數亦增加 27.6%，達 21.5 萬戶，雙雙持續成長。Bankee 自 2019 年成立以來已獲 17 座金融科技相關的創新獎項肯定。



區域		營運據點
臺灣	北臺灣	40 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

1-4 營運績效

- 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，財務策略總處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總處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。
- 依循長期穩健成長目標，2023 年總資產成長 7%，佐以管銷費用樽節，壞帳提存減少，稅後淨利 41.74 億元，獲利創開行以來新高記錄，年度成長 14%。
- 獲利動能與財務韌性並進，財務體質多項指標亦同步刷新最佳紀錄，資本適足率為 15.09% (合併)、15.03%(個體)，逾期放款比為 0.108%，逾放覆蓋率為 1,192%。
- 本行資本管理之基本目標係自有資本及合併自有資本須足以因應法令資本需求，資本適足率須符合「銀行資本適足性及資本等級管理辦法」規範之法定門檻，以確保擁有充足資本以承擔各種風險，並依董事會核定之營運計劃與預算目標，實現資源配置最適化與資本結構之健全。其管理程序除定期向主管機關申報相關資訊，並按季向風險管理委員會報告資本性規劃之執行情形及實際營運數據變化，定期執行壓力測試、資本適足性預估等。

項目		2021	2022	2023
經營能力 獲利能力	總資產 (佰萬元)	723,055	740,540	792,504
	總股東權益 (佰萬元)	49,702	54,972	58,875
	營業收入 (佰萬元)	14,562	17,835	25,232
	稅後淨利 (佰萬元)	2,939	3,678	4,174
	資產報酬率 ROA	0.42%	0.50%	0.54%
	股東權益報酬率 ROE	5.97%	7.03%	7.33%
	每股盈餘 EPS (元)	0.82	1.00	1.03
分配之 經濟價值	營業成本 (佰萬元)	3,769	6,096	12,438
	員工薪資福利 (佰萬元)	4,080	4,240	4,491
	分配股東紅利 (佰萬元)	2,066	1,664	4,118
	繳納政府稅款 (佰萬元)	848	959	1,384
	社區投資 (佰萬元)	2	3	3

基準日：2023 年 12 月 31 日

1-5 榮耀與評鑑肯定

2023 年獲海內外獎項暨入選 ESG 相關指數股	授獎單位
🏆 第九屆公司治理評鑑上市公司組前 5%	臺灣證券交易所
🏆 臺灣永續獎企業永續報告金融及保險業組銀獎	臺灣永續能源研究基金會
🏆 最佳金融永續發展策略獎	香港《The Assets》期刊
🏆 臺灣綠色融資倡議獎	新加坡 《Asian Banking & Finance》
🏆 節能標竿選拔之節能菁英獎	經濟部節能局
🏆 卓越銀行評比之最佳綠色金融成就獎	《卓越》期刊
🏆 保險信愛望獎輔助組之最佳社會責任獎	現代保險教育事務基金會
🏆 亞洲最佳企業雇主獎	馬來西亞
🏆 最佳企業雇主關懷獎	《HR ASIA》期刊
🏆 幸福企業金融管顧業金獎	1111 人力銀行
🏆 TTQS 人才發展品質管理系統金牌	勞動部 勞動力發展署
🏆 總會長傑出分會獎 3 座	Toastmasters District 67
🏆 臺灣永續指數成份股入選	臺灣證券交易所 FTSE Russell
🏆 臺灣高薪酬 100 指數成份股入選	臺灣證券交易所
🏆 臺灣就業 99 指數成份股入選	
🏆 公平待客評核排名金融業前 25%	金融管理監督委員會
🏆 中小企業放款甲等銀行	
🏆 信託 2.0 計畫評鑑之安養信託獎 B 組 第一名	
🏆 財富管理銀行最佳品牌形象獎	香港《The Assets》期刊

2023 年獲海內外獎項暨入選 ESG 相關指數股	授獎單位
🏆 卓越銀行評比之最佳品牌形象獎	《卓越》期刊
🏆 卓越銀行評比之最佳財富管理獎	
🏆 財富管理暨證券評鑑之最佳行銷創新獎	《今周刊》期刊
🏆 財富管理調查之最佳財富增值獎	《財訊》期刊
🏆 財富管理調查之金融服務創新獎	
🏆 財富管理調查之最佳服務獎	
🏆 保險信愛望獎輔助組之最佳保險專業獎	現代保險教育事務基金會
🏆 國家品牌玉山獎之最佳人氣品牌獎	中華民國國家企業 競爭力發展協會
🏆 國家品牌玉山獎之最佳產品獎：遠銀樂家 + 卡	
🏆 國家品牌玉山獎之最佳產品獎：遠銀互動捐款裝置	
🏆 資安卓越組織資訊韌性獎	英國標準協會 (BSI Taiwan)
🏆 亞太區金融服務創新獎	Gartner Inc.
🏆 銀行技術獎之高度推薦最佳行動裝置創新獎	FinTech Futures
🏆 數位金融獎之數位創新優質獎	《工商時報》
🏆 多元信託創新獎之最佳保險金信託創新獎之優質獎	
🏆 多元信託創新獎之最佳安養照護信託獎之優質獎	
🏆 多元信託創新獎之最佳科技創新信託獎之優質獎	
🏆 多元信託創新獎之異業合作推薦獎之金質獎	

1-6 社團交流

本行簽署加入國際赤道原則會員，為大型專案融資放款導入標準管理機制，並對產業相關的公會事務積極參與，或出任委員會委員，或加入如銀行公會之金控業務委員會金融科技創新發展組等功能性小組，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，其中臺灣科技金融協會為年度新增。除加入社團，本行另與法務部調查局臺北調查處簽署「國家資通安全聯訪與情資分享合作備忘錄」，共同建構資訊安全網；數位品牌 Bankee 團隊亦與政治大學合作，於 2023 年 12 月發佈臺灣地區虛擬資產大調查的結果，以協力推動本國虛擬資產環境的健全發展。



公協會名稱	本行角色
中華民國銀行商業同業公會全國聯合會	理事
臺北市等各區域型銀行商業同業公會	會員、理事、監事
中華民國信託業商業同業公會	理事
中華民國證券投資信託暨顧問商業同業公會	會員
中華民國保險代理人商業同業公會	會員代表、委員、監事
中華民國內部稽核協會	會員
中華獨立董事協會	會員
中華民國公開發行公司股務協會	會員
臺灣理財顧問認證協會	團體會員
中華民國工商協進會	甲種團體會員
亞太區貸款市場公會 (Asia Pacific Loan Market Association)	會員
公認反洗錢師協會 (Association of Certified Anti-Money Laundering Specialists)	會員
臺灣電腦網路危機處理暨協調中心	會員
金融資安資訊分享與分析中心 (Financial Information Sharing & Analysis)	會員
臺灣金融科技協會	會員
赤道原則協會 (The Equator Principles Association)	簽署支持
氣候相關財務揭露 (Task Force on Climate-related Financial Disclosures, TCFD)	簽署支持
內政部警政署之鷹眼試詐聯盟	簽署支持
國際英語演講協會 (Toastmasters International, District 67)	運作三個分會



- 17 永續發展策略
- 20 利害關係人溝通
- 23 重大議題鑑別
- 26 重大議題管理

2-1 永續發展策略

本行持續產出營運利益的同時，有計畫推動永續發展政策，以求過程對社會、環境發揮正向影響，並以「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。



永續發展組織運作

為使永續計畫與行動方案納入總體政策體系，董事會設置企業永續委員會，負責督導企業永續發展政策、制度與相關管理方針之落實，會務執行及永續報告書編製則由行政管理處負責。永續委員會下設 ESG 推行小組，成員來自各處及各事業群，其運作機制如下：

- 企業永續委員會每年至少召開兩次會議，2023 年分別於 2 月 17 日、8 月 1 日召開。
- ESG 推行小組負責依環境、社會、治理等 ESG 三大概念主軸；①制訂永續發展八大推動面向，包含環境面之氣候變遷、環境永續及永續金融，社會面之人權維護、普惠創新及社會共榮，治理面之公司治理及風險管理；②協調各權責單位依職掌分工負責各管轄業務相關推動計畫之提出及執行；③安排工作規劃及執行成果於企業永續委員會提出討論或報告，並每年向董事會報告永續發展推動情形。
- 工作小組具體執行：

2023 年永續發展委員會重大議案	議案數
永續發展策略方向及推動規畫之訂定	1
永續發展執行成效之追蹤與檢討	4
其他永續發展相關事項之決定	2

永續發展實務守則之執行構面		2024 工作重點方向
 Environment	氣候變遷	依循 TCFD 及綠色金融行動方案，持續深化氣候治理及行動
	環境永續	落實溫室氣體盤查並據以設立減量目標，深化減碳行動，並持續發動員工淨灘活動
	永續金融	配合國家 2050 淨零目標及國際赤道原則，強化責任投融資及推出相關商品、服務，協助企業低碳轉型
 Society	人權維護	打造平等、多元、友善、安全的職場環境，深耕人才培育及員工永續轉型
	普惠創新	應用金融結合科技力量，落實公平待客原則
	社會共榮	持續宣揚人文美學、照護弱勢學童及贊助參與社區福祉活動
 Governance	公司治理	依金管會公司治理 3.0、永續發展藍圖、公司治理評鑑指標，精進經營治理、法令遵循、資安防護、洗錢防制，管理各項營運風險
	風險管理	

- 於每年股東常會報告及每季法人說明會報告中，列入永續相關資訊報告。
- 於每年舉辦之全員春酒誓師大會中，列入永續執行績效報告及政策佈達。
- 於員工教育訓練計畫安排永續相關課程，並企畫鼓勵學習並結合公益捐贈的活動方案。
- 編製並發行永續報告書中、英文版本。
- 連續第 10 次獲入選臺灣永續指數成份股，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 3.3 分之 ESG 整體評分，高於該成份股中全球金融產業平均之 2.5 分。
- 參與 2023 年開辦之第一屆永續金融評鑑。



2023 永續亮點績效

 <p>環境</p>	<ul style="list-style-type: none"> ★完成全行海內外各據點 ISO 14064-1: 組織溫室氣體盤查並取得認證 ★通過 ISO 14001: 環境管理系統認證 ★啟動首家建置太陽能面板行舍 ★主辦全臺首發綠建築商辦永續績效連結聯貸案 	<ul style="list-style-type: none"> ★ ESG 授信案件數年度成長 26%; ESG 授信餘額成長 68% ★獲《Asian Banking & Finance》臺灣年度綠色融資倡議案獎 ★獲卓越銀行評比之最佳綠色金融成就獎 ★連續 3 年發動同仁淨灘守護海洋活動
 <p>社會</p>	<ul style="list-style-type: none"> ★連續 10 年入選臺灣高薪 100 指數成份股 ★連續 12 年入選臺灣就業 99 指數成份股 ★連續 2 年獲金管會公平待客評核排名金融業前 25% ★連續 2 年獲金管會信託 2.0 計畫評鑑之安養信託獎 B 組第一名 ★獲金管會評鑑中小企業放款績優銀行 	<ul style="list-style-type: none"> ★連續 3 年獲馬來西亞《HR ASIA》亞洲最佳企業雇主獎 ★全行 56 處工作場所 100% 獲衛生福利部之健康職場認證 ★連續 21 年獲勞動部企業人力資源提升計畫獲獎勵 ★連續 26 年贊助伊甸基金會，平臺匯集累計金額突破 9,600 萬元
 <p>治理</p>	<ul style="list-style-type: none"> ★第 8、9 屆公司治理評鑑名列上市公司組前 5% 之領先群 ★獲臺灣永續獎企業永續報告金融及保險業組銀獎 ★獲《The Assets》最佳金融永續發展策略獎 ★連續 10 度入選臺灣永續指數成份股 	<ul style="list-style-type: none"> ★獲利長期穩健成長，稅後盈餘 42.7 億元創历史新高 ★連續 18 年維持 ISO 27001 資訊安全管理系統認證之有效性 ★連續 10 年維持 BS 10012 個人資料保護管理系統之有效性 ★導入持續營運管理系統並通過驗證 ★ Bankee 數位品牌累計獲 17 座金融科技創新獎項肯定

2-2 利害關係人溝通

本行與六大利害關係人之年度溝通績效定期由行政管理處呈報企業永續委員會及董事會，並公告於本行官網專區。其中 2023 年之重大進展為多次至主管機關進行 ESG 相關簡報，分享本行在誠信企業文化的作為，並針對環保材質制服、財富管理元宇宙等創新專案進行交流，亦藉以校正與利害關係人所關注議題之趨於同頻、同步。

利害關係人	主要關注議題	主要溝通管道	頻率	2023 溝通實績	申訴及意見反應
 主管機關	公司治理 誠信經營 法令遵循 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 友善職場	<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、研討會，參與實務討論 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、推動永續金融及普惠友善金融等的政策，提供穩定、專業、永續的金融服務： <ul style="list-style-type: none"> 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 公司治理評鑑表現上市公司組 6~20% 金管會信託業推動信託 2.0 之安養信託獎 B 組第 1 名 金管會評核為中小企業放款甲等銀行 金管會公平待客評核表現國銀前 25% 取得教育部體育署之運動企業認證 新增 14 家分行取得衛生福利部之健康啟動標章 與主管機關「金融資安聯防監控中心」完成介接；與法務部調查局臺北市調查處簽署「國家資通安全聯防與情資分享合作備忘錄」 受邀至金管會簡報誠信企業文化、財富管理十樂元宇宙等專案 受邀至環保署舉辦之「推動紡織品循環資源利用座談會」分享「環保制服採購實務」，協力其推動綠色循環採購制服之政策方向 受邀至勞動部勞動力發展署分享企業永續策略 金管會邀銀行公會及臺北市建築管理工程處代表至臺北忠孝分行考察無障礙友善服務 	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

利害關係人	主要關注議題	主要溝通管道	頻率	2023 溝通實績	申訴及意見反應
 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 議題問卷 召開股東常會;必要時召開臨時股東會 發行中、英版年報、發行中、英版永續報告書 召開董事會、審計委員會 舉辦法人說明會 公告營運績效 公告重大訊息 召開記者會、新聞發佈等媒體溝通 	常年 每年 每季 每月 不定期	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 4 次法人說明會 舉辦 1 場股東常會 發佈重大訊息 35 則、公告 15 則,同步發佈英文版 發佈新聞稿 47 則 	<ul style="list-style-type: none"> 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
 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、業務團隊等面對面服務 提供網路銀行、行動銀行等數位服務管道 設置客服專線、客服信箱、智能客服、客戶申訴專線 YOUTUBE「小遠贏了」頻道留言區提供意見回饋管道 舉辦多元實體活動、專業講座 開辦以永續為主題的故事分行,設供客戶活動樂活空間 企業網站設 ESG 議題問卷 	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,追求彼此信賴的價值: <ul style="list-style-type: none"> 財管客戶滿意度達 97.1%、客服滿意度達 99.8% Bankee APP 全新版本與客戶共創,匯集近 9 千多名使用者的意見回饋並進行數十場測試活動始推出 致贈內建 ESG 新知的月曆四萬份給客戶 參展臺北國際金融博覽會 為客戶舉辦高球賽、樂齡綠色時尚服裝秀、保齡球賽、音樂會、米其林餐宴等面對面活動 法金多家上市公司客戶於本行影片現身說法肯定本行服務 	<ul style="list-style-type: none"> 顧客服務專線: 0800-261-732 行動電話請改撥: (02)8073-1166 顧客申訴專線: 0800-213-198 線上留言: ▶小遠贏了 YT 頻道等數上自媒體 ▶官網之小樂智能客服
 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 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 ESG: <ul style="list-style-type: none"> 供應商簽社會責任承諾書增 55 家 主要供應商簽署率達 100% 	陳永昌資深經理 聯絡電話: (02)2378-6868 # 85112

利害關係人	主要關注議題	主要溝通管道	頻率	2023 溝通實績	申訴及意見反應
 員工	人才吸引與培育	<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 • 企業網站設 ESG 議題問卷 • 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，同仁得以發展潛能、實現自我、樂在工作： <ul style="list-style-type: none"> • 教育訓練達 499,015 總時數，人均受訓 174 小時 • 勞資會議 4 回 • 舉辦健康年活動，辦理 2 場體適能檢測 165 人參加；11 場健康講座 1,642 人次參加；樂跑 / 樂騎活動 2,175 人次參加 • 辦理 ESG 小學堂，全員共學永續新知，計 2,576 位員工完訓 • 於 e-Learning 討論區之「健康 easy go」專區計發表 13 項議題，2,925 人次點閱 • 透過內部管道申訴計 2 案、檢舉計 3 案；透過外部管道申訴計 2 案、檢舉計 0 案，均無涉及性騷擾及歧視或人權等情事 	人力資源總處專線： (02)2378-6893 員工建議信箱： suggestion@feib.com.tw
	人才留任	<ul style="list-style-type: none"> • 執行績效考核溝通程序 • 舉辦春酒大會等全員活動，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		
	友善職場	<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		
	誠信經營	<ul style="list-style-type: none"> • 部門舉辦聯誼或團康活動 	不定期		
 社區成員 非營利組織	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 ESG 專區 • 企業網站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、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"> • 贊助之公益機構：伊甸基金會、喜憨兒基金會、臺灣世界展望會、臺灣導盲犬協會、臺中國家歌劇院、Taiwan Connection 等 • 往來之社區活動：新北市、臺北市、臺北遠企大樓之耶誕與跨年活動等 • 專案合作之學術機構：政治大學、元智大學 • 邀身心障礙團體辦理無障礙金融服務需求訪談計 2 場次 	公共事務專線： (02)2378-6868 分機 85614 ESG 信箱：cr@feib.com.tw
		<ul style="list-style-type: none"> • 協辦或贊助 3 檔社區活動 • 與至少 5 個公益團體合作 • 協力公益團體製播宣傳短片 • 發行中、英文永續報告書 	每年		

註：「常年」係指營運日常例行事務

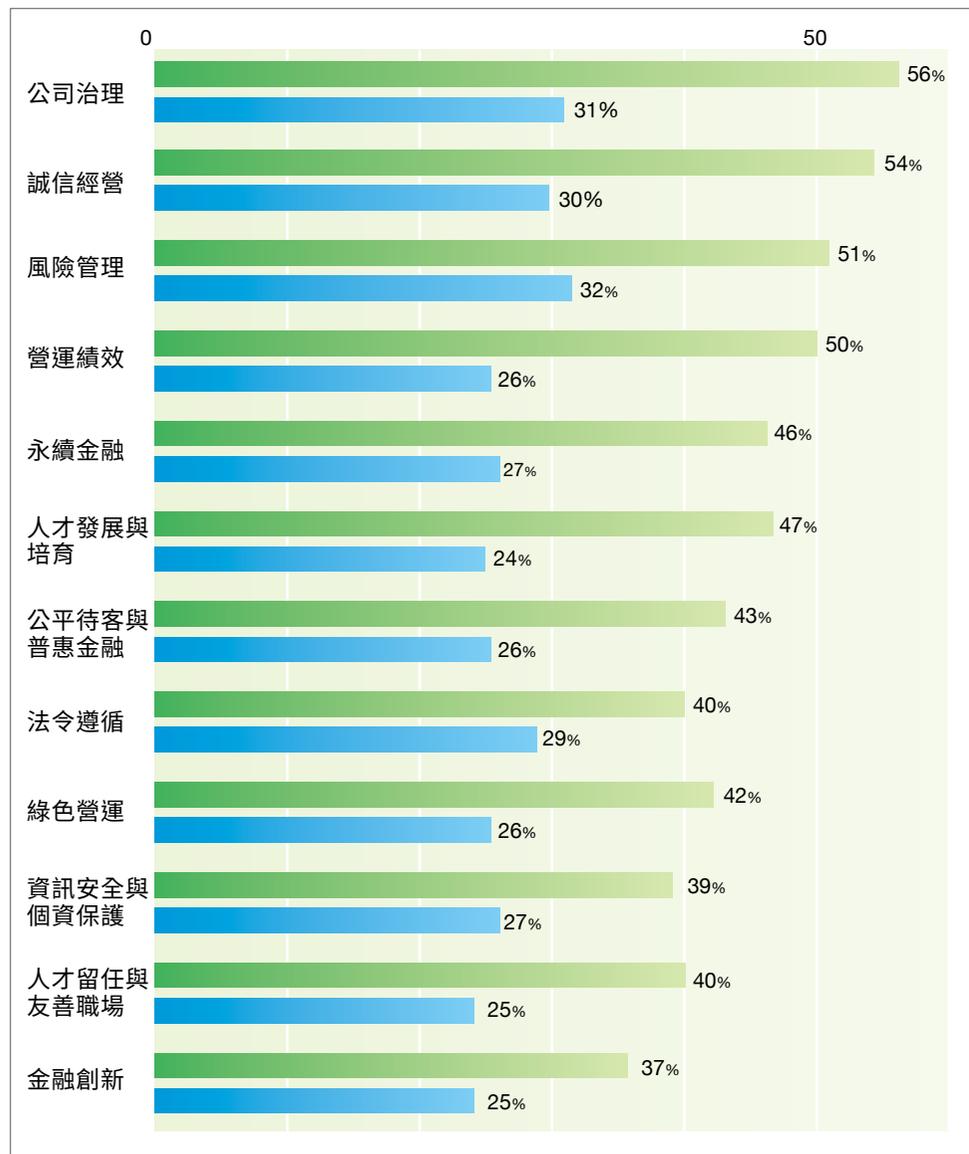
2-3 重大議題鑑別

<p>STEP ① 鑑別</p>	<ul style="list-style-type: none"> 委由國際級顧問公司協力，參酌 MSCI ESG Rating、DJSI 等國際指數評比機構所重視的永續議題，輔以本國 5 家標竿金融同業之永續議題，並加入藉由負責與利害關係人交涉之部門所反應其關注議題，匯整為 18 項議題，以進一步鑑別。 針對 18 項可能關注議題，分別從「利害關係人關注程度」及「對公司營運的衝擊性」評量，計回收 261 份問卷，並經檢視、討論歸納調整為本行 12 項永續重大議題：公司治理、誠信經營、營運績效、法規遵循、風險管理、資訊安全與個資保護、永續金融、綠色營運、公平待客與普惠金融、金融創新、人才發展與培育、人才留任與友善職場。 																
<p>STEP ② 評估</p>	<p>由各部門永續報告主管依據對本行永續議題之專業及執行情形瞭解，確認本行永續議題對經濟面、環境面、社會面 (含人權) 的正向與負向衝擊，以進一步針對逐項議題評估其發生機率及衝擊規模：</p> <table border="1" data-bbox="362 762 2092 1190"> <thead> <tr> <th colspan="4">遠東商銀永續重大主題於經濟面 / 環境面 / 社會面之可能之正、負向衝擊</th> </tr> <tr> <th>構面</th> <th>經濟面</th> <th>環境面</th> <th>社會面 (含人權)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>正向衝擊</td> <td>有助組織永續發展，如營運韌性強化、競爭力增升、營運績效增進、風險管理防線建構等；促進金融產業發展或有助維繫金融業之秩序；促進國家經濟發展或資本市場活絡。</td> <td>以量化數據評估因應氣候風險；促進產業低碳轉型；重視 ESG 之企業獲金融助力；直接或間接降低碳排放量。</td> <td>人人可公平取得金融服務或擴展金融服務的取得管道；人人享無歧視的就業環境或增進職場多元包容；與國家或全球合作打擊犯罪；有助員工健康、福祉、個人職涯發展。</td> </tr> <tr> <td>負向衝擊</td> <td>損及金融服務之穩定性、安全性，損及利害關係人的信任，動搖金融業的根本；損及營業利益，流失年輕客群；遭主管機關裁罰或引發法律責任；損及品牌形象。</td> <td>限制交易對象與營業利益相違；直接或間接增加碳排放量；不利國家淨零目標之達成。</td> <td>損及客戶權益、社會公平、客戶信任；忽視或侵犯人權；引發勞資衝突；危及員工健康或生命；遭勞動機關裁罰或引發法律責任。</td> </tr> </tbody> </table>	遠東商銀永續重大主題於經濟面 / 環境面 / 社會面之可能之正、負向衝擊				構面	經濟面	環境面	社會面 (含人權)	正向衝擊	有助組織永續發展，如營運韌性強化、競爭力增升、營運績效增進、風險管理防線建構等；促進金融產業發展或有助維繫金融業之秩序；促進國家經濟發展或資本市場活絡。	以量化數據評估因應氣候風險；促進產業低碳轉型；重視 ESG 之企業獲金融助力；直接或間接降低碳排放量。	人人可公平取得金融服務或擴展金融服務的取得管道；人人享無歧視的就業環境或增進職場多元包容；與國家或全球合作打擊犯罪；有助員工健康、福祉、個人職涯發展。	負向衝擊	損及金融服務之穩定性、安全性，損及利害關係人的信任，動搖金融業的根本；損及營業利益，流失年輕客群；遭主管機關裁罰或引發法律責任；損及品牌形象。	限制交易對象與營業利益相違；直接或間接增加碳排放量；不利國家淨零目標之達成。	損及客戶權益、社會公平、客戶信任；忽視或侵犯人權；引發勞資衝突；危及員工健康或生命；遭勞動機關裁罰或引發法律責任。
遠東商銀永續重大主題於經濟面 / 環境面 / 社會面之可能之正、負向衝擊																	
構面	經濟面	環境面	社會面 (含人權)														
正向衝擊	有助組織永續發展，如營運韌性強化、競爭力增升、營運績效增進、風險管理防線建構等；促進金融產業發展或有助維繫金融業之秩序；促進國家經濟發展或資本市場活絡。	以量化數據評估因應氣候風險；促進產業低碳轉型；重視 ESG 之企業獲金融助力；直接或間接降低碳排放量。	人人可公平取得金融服務或擴展金融服務的取得管道；人人享無歧視的就業環境或增進職場多元包容；與國家或全球合作打擊犯罪；有助員工健康、福祉、個人職涯發展。														
負向衝擊	損及金融服務之穩定性、安全性，損及利害關係人的信任，動搖金融業的根本；損及營業利益，流失年輕客群；遭主管機關裁罰或引發法律責任；損及品牌形象。	限制交易對象與營業利益相違；直接或間接增加碳排放量；不利國家淨零目標之達成。	損及客戶權益、社會公平、客戶信任；忽視或侵犯人權；引發勞資衝突；危及員工健康或生命；遭勞動機關裁罰或引發法律責任。														
<p>STEP ③ 排序</p>	<p>由永續議題之正負向衝擊的發生機率及衝擊規模，加乘計算出各議題的衝擊顯著性，並據以排序，將其中正負向衝擊顯度合計達 60% 以上者列入重大主題。</p>																
<p>STEP ④ 揭露</p>	<p>確認 12 項重大議題皆具顯著衝擊，由行政管理處匯整內容據以編列永續報告書，由永續報告小組委員審閱，經企業永續委員會及董事會通過後公開發行。</p>																

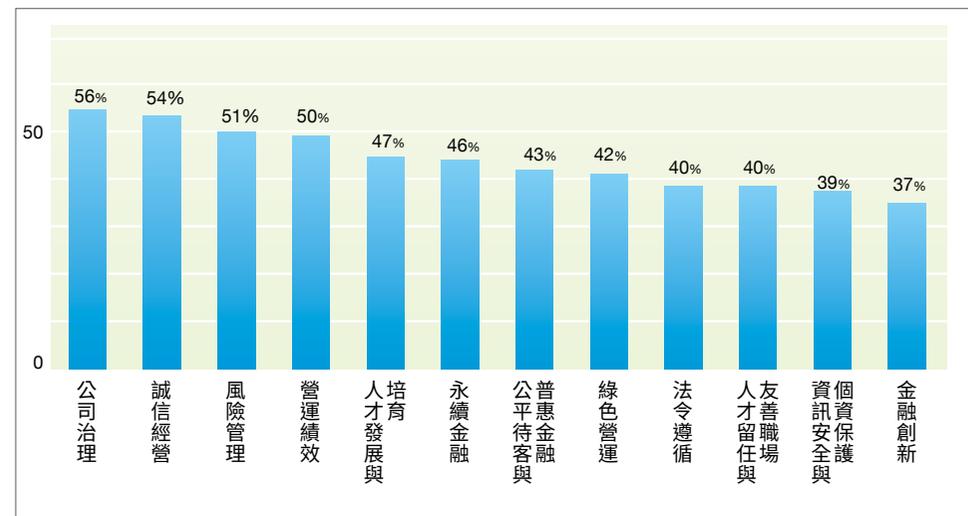
永續議題對經濟 / 環境 / 社會之正負向衝擊顯著性排序

排序		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
 經濟	正向衝擊	誠信經營	風險管理	公司治理	營運績效	法令遵循	資訊安全 個資保護	金融創新	人才發展 與培育	永續金融	公平待客 普惠金融	人才留任 友善職場	綠色營運
		70%	69%	67%	64%	62%	49%	46%	45%	41%	41%	41%	36%
	負向衝擊	風險管理	誠信經營	資訊安全 個資保護	公司治理	法令遵循	營運績效	公平待客 普惠金融	金融創新	綠色營運	人才留任 友善職場	永續金融	人才發展 與培育
		42%	36%	35%	35%	34%	34%	28%	25%	25%	24%	23%	23%
 環境	正向衝擊	永續金融	綠色營運	公司治理	營運績效	風險管理	法令遵循	誠信經營	金融創新	人才發展 與培育	公平待客 普惠金融	人才留任 友善職場	資訊安全 個資保護
		59%	59%	46%	42%	40%	35%	35%	27%	21%	20%	18%	17%
	負向衝擊	永續金融	綠色營運	公司治理	法令遵循	風險管理	誠信經營	金融創新	營運績效	公平待客 普惠金融	人才留任 友善職場	人才發展 與培育	資訊安全 個資保護
		31%	29%	26%	24%	24%	21%	19%	19%	16%	15%	14%	13%
 社會及人權	正向衝擊	人才發展 與培育	公平待客 普惠金融	人才留任 友善職場	誠信經營	公司治理	法令遵循	資訊安全 個資保護	營運績效	風險管理	永續金融	金融創新	綠色營運
		76%	69%	62%	56%	55%	52%	50%	45%	43%	39%	38%	31%
	負向衝擊	人才留任 友善職場	人才發展 與培育	公平待客 普惠金融	資訊安全 個資保護	誠信經營	公司治理	法令遵循	風險管理	永續金融	營運績效	綠色營運	金融創新
		37%	36%	33%	32%	32%	32%	31%	30%	27%	26%	24%	22%

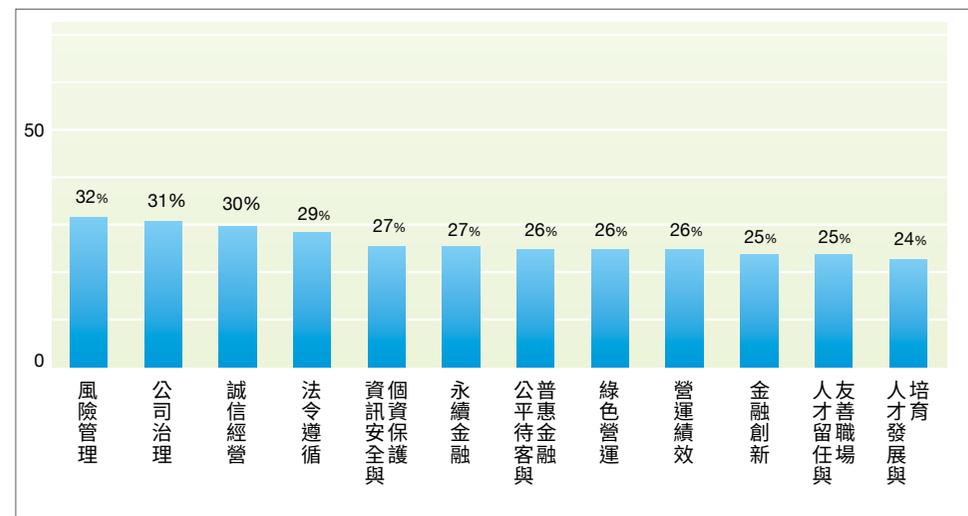
永續議題之綜合衝擊顯著度排序



+ 永續議題之綜合正向衝擊排序



+ 永續重大主題之綜合負向衝擊排序



2-4 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。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	負責的銀行治理機制可強化營運的穩定度，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 16.6 發展有效、負責且透明的制度	維持公司治理架構及其運作之有效性	3.1 董事運作	○		○		○				
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 因違商業道德而致訴訟或金額損失 FN-CB_510a.2 吹哨者政策及程序	16.5 減少各種形式的貪污賄賂	形塑誠信之經營文化，杜絕任何貪腐情事發生	3.6 誠信經營					●				
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 419-1 社會經濟法規遵循 FN-CB_550a.2 資本適足管理及政策	13.1 強化各國對氣候變遷災害的抵禦及適應力 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	1.4 營運績效 3.4 風險管理	○	○	○	●	○				
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	1.4 營運績效	○	○	○		○				

重大議題	關鍵衝擊	GRI 重大主題 SASB 商銀行指標	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 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	6.2 協助產業低碳轉型	○			○	○			
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，且為企業主動參與國家人才培育，穩定就業實踐共好價值；反之則衝擊企業競爭力與社會就業環境	GRI 402-1 勞資關係 GRI 404-1,2,3 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 12.8 人人有永續資訊 16.b 行無歧視法律及政策	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	5.1 無別雇用 5.3 培訓計劃	○	○	○	●				
公平待客與普惠金融	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 普惠金融可促社會公平與融合，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	GRI 417-1,2,3 行銷與標示 FS 7 帶來社會利益的商品 FS 14 弱勢之金融服務 FS 15 公平銷售金融服務 FS 16 提升民眾金融知識 FN-CB 240a.1 促進小企業貸放 FN-CB 240a.2 支持中小企之逾期及催收戶數及金額 FN-CB 240a.3 弱勢族之金融帳戶數 FN-CB 240a.4 對弱勢族之金融教育	1.3 對底層人士之社保制度 1.5 讓弱勢具災後復原力 8.3 支援創新中小微企業 16.6 在所有階層發展有效負責且透明的制度	保障金融消費者權益及使弱勢族群享有公平的金融服務	4.1 公平待客 4.2 E S G 商品	○	○		●	○		○	
法令遵循	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 環保法規遵循	16.4 減少非法金流與軍火流，防組織犯罪	確保有效管理法規遵循	3.3 法令遵循	○	○	○	○	○			

重大議題	關鍵衝擊	GRI 重大主題 SASB 商銀行指標	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
綠色營運	銀行雖不屬耗能大或排放巨量廢棄物的產業，然仍無可免於氣候風險之衝擊；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	GRI 302-1,4,5 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 提高能源效率 12.4 環保方法管理廢棄物 12.8 確保人人有永續資訊 12.6 鼓勵企業採永續工商作法 12.7 增加綠色採購	建立有助環境永續之營運架構及實踐路徑	6.3 環境管理 6.4 供商管理	○					●	●
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 減少非法金流與軍火流，防組織犯罪	保障客戶交易及個資之安全	3.5 資安全與個資保護	○		●	○	○		
人才留任與友善職場	薪酬、晉升、福利共構友善職場，可增進員工及其家庭福祉，間接緩解不婚不生少子化危機，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，將衝擊產業運作	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	8.8 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	提供優於法規的多元福利，協助員工樂在工作並全方位照顧自己與家庭	5.2 薪酬與福利 5.4 職場環境 3.4 風險管理 之人權風險管理		○			○		
金融創新	<ul style="list-style-type: none"> 科技發展衝擊金融業的商業模式，金融科技佈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 	FS 7 帶來社會利益的商品或服務 FS 8 帶來環境利益的商品或服務	4.4 提升青年習資通訊科技 8.2 以科技提高經濟產能 8.3 支援創新中小微企 8.10 提供寬廣的金融服務 9.6 支援科技創新，助工商產品提升附加價值 17.8 啟動金融科技及創新力賦能，提高科技使用	佈局數位金融，使金融消費者享有科技便利，並貢獻金融產業之發展	4.3 金融科技創新	○	○	○	●	○		

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

重大議題管理目標

重大議題	承諾 / 政策 / 策略	關鍵績效指標	2023 年目標	2023 年達成	2024 年目標
公司治理	<ul style="list-style-type: none"> 訂定公司治理守則，積極參加評鑑，確保治理規範運行無礙 訂定永續發展實務守則，規範永續發展政策之管理 	<ul style="list-style-type: none"> 公司治理評鑑排名 入選臺灣永續指數 	<ul style="list-style-type: none"> 公司治理排名佳績 入選臺灣永續指數 參與永續金融評鑑 	<ul style="list-style-type: none"> 公司治理排名前 5% 入選臺灣永續指數 訂定永續發展政策 	<ul style="list-style-type: none"> 公司治理評鑑佳績 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、員工行為守則、捐贈管理規範、檢舉案件處理準則、供應商社會責任管理要點等內部規章，以為指引	規範宣導及簽署覆蓋率	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	101 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 3 件皆予處理結案 2 件查無違誠信經營	暢通檢舉管道及流程
風險管理	<ul style="list-style-type: none"> 參考主管機關相關之質 / 量化指標制訂風險管理政策及作業辦法，並定期揭露信用 / 市場 / 作業 / 流動性風險等資訊 風險管理政策納入氣候變遷及環境風險管理，並遵循 TCFD 框架及赤道原則，訂定「氣候變遷及環境風險管理準則」、「氣候風險管理要點」 	完善 TCFD 架構內容	<ul style="list-style-type: none"> 完成氣候風險評估機制建置 完整 TCFD 揭露 	<ul style="list-style-type: none"> 完成投融資組合碳盤查分析及投融資之實體 / 轉型氣候風險情境分析 新增個金不動產授信氣候風險評估及管理 TCFD 二階段專案結案 	加入 SBT 倡議，依 SBTi 方法論設定具科學基礎之減量目標
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"> 總資產長期穩健成長 總放款 總存款 信用評等 	<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 	<ul style="list-style-type: none"> 總資產達成 101.06% 總放款達成 99.36% 總存款達成 102.71% 信評屬投資等級穩定之金融機構 	<ul style="list-style-type: none"> 總資產 8,244 億元 總放款 5,027 億元 總存款 6,882 億元 信評維持投資等級穩定之金融機構

重大議題	承諾 / 政策 / 策略	關鍵績效指標	2023 年目標	2023 年達成	2024 年目標
永續金融	<p>遵循機構投資人盡職治理守則、永續發展投資準則，於投資流程納入 ESG 評估；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>	辦理機構投資人盡職治理活動	盡職治理情形揭露	2023 年盡職治理情形揭露於官網	辦理機構投資人盡職治理活動 修訂機構投資人盡職治理守則遵循聲明
		落實赤道原則，制定相關制度	<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"> • 法金永續定期存款承作 84 戶累計 53 億元 • 授信報核案件全辦理赤道原則適用性檢核 	<ul style="list-style-type: none"> • 法金永續定期存款目標 56 億元，成長 5% • 徵信作業納入企業 ESG 問卷蒐集 • 建立授信戶企業溫室氣體排放資料庫
		<ul style="list-style-type: none"> • 投資永續債券 • 永續投資管理 	<ul style="list-style-type: none"> • 擴大永續發展債持有部位規模成長 10% • 增訂永續發展投資準則 	<ul style="list-style-type: none"> • 新增投資永續發展債 11 億元 • 增訂永續發展投資準則並增氣候風險檢核 	<ul style="list-style-type: none"> • 永續發展債部位成長 10% • ESG 個股占銀行簿股權投資比 8 成
		ESG 授信餘額	<ul style="list-style-type: none"> • ESG 授信餘額占比 20% • 中小企業放款 650 億元 • 訂定 ESG 授信之推廣業績加分指標 	<ul style="list-style-type: none"> • ESG 授信達 667 億元，餘額占比 28% • 完成 ESG 授信之推廣業績加分指標訂定 • 金管會評核為中小企業放款甲等銀行，相關放款 594 億元 	<ul style="list-style-type: none"> • ESG 授信成長 5%，目標 700 億元 • 中小企業放款目標值設定為 630 億元
		ESG 基金申購金額	(未訂定)	ESG 基金申購總額 557 萬元；ESG 基金占每季精選基金 6.2% 至 8.6%	<ul style="list-style-type: none"> • ESG 基金之數位通路促銷活動申購金額成長 10% • ESG 基金占每季精選基至少 5%

重大議題	承諾 / 政策 / 策略	關鍵績效指標	2023 年目標	2023 年達成	2024 年目標
綠色營運	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 ISO 14001、ISO 50001 訂定「環境管理規範」	<ul style="list-style-type: none"> 碳排放減量目標設定每年 1%，2022 至 2030 年計減量 8% 人均用水量、人均廢棄物量逐年降低 	<ul style="list-style-type: none"> 碳排放減量 1% 完成太陽能光電據點，以進一步規劃首間 100% 綠電分行 人均用水量降 1% 人均廢棄物量降 1% 	<ul style="list-style-type: none"> 擴大 ISO14001/ISO50001 之實施範疇並完成驗證 人均用水量降 2.55% 人均廢棄物量降 15.2% 完成首間自有行舍建置太陽能光電案 海內外據點及兩家子公司完成碳查並取得驗證 新版制服採用環保材質 	<ul style="list-style-type: none"> 2025 碳排較 2022 降 3% 子公司 100% 完成碳查並取得驗證 設首家全綠電分行 人均用水量降 1% 人均廢棄物量降 1%
	制定「供應商社會責任管理要點」，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	<ul style="list-style-type: none"> 綠色採購金額 單筆採購達百萬元供應商簽署承諾書 	<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 2,616 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
人才發展與培育		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
	推動 5 項政策 ❶ 完整的訓練體系及人才發展計畫； ❷ 多樣化的發展機會與制度配套； ❸ 豐富的學習資源及訓練承諾、訓練補助； ❹ 公平且透明的晉升制度； ❺ 促進青年就業、持續產學活動，參與社會人才培育	獲政府培訓獎勵補助	爭取人資獎勵補助	<ul style="list-style-type: none"> 獲勞動部青年就業旗艦計畫獎勵 108 萬元 人力資源提升連 21 年獲經費補助獎勵 	通過政府培訓獎勵審核
		爭取 TTQS 認證及相關獎項	<ul style="list-style-type: none"> 維持 TTQS 金牌認證 爭取相關獎項 	<ul style="list-style-type: none"> 維持 TTQS 金牌認證 獲培訓類獎項 3 座 	<ul style="list-style-type: none"> 續保 TTQS 金牌認證 爭取相關獎項

重大議題	承諾 / 政策 / 策略	關鍵績效指標	2023 年目標	2023 年達成	2024 年目標
公平待客與普惠金融	<ul style="list-style-type: none"> 依循本行「公平待客原則政策」、「公平對待高齡客戶作業辦法」及金融消費者保護等管理規範等，以為辦理業務相關人員專業性、友善服務及公平誠信等原則指示。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"> 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"> 財管客戶滿意度 97.1 客服滿意比 99.8% 智能客服滿意度 92% 	<ul style="list-style-type: none"> 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"> 客服水準比 客訴妥處率 ISO 10002 驗證 	<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 驗證成功 	<ul style="list-style-type: none"> 客訴案 100% 在規範時日內處理完畢且平均處理天數優於目標。 客服水準比 80% 客訴妥處率 87% ISO 10002 驗證成功 	<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 驗證成功 取得 BSI RMS 皇家卓越服務標章驗證
		公平待客作業精進及執行成效	<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 	<ul style="list-style-type: none"> 公平待客評核表現維持國銀前 25% 訂定金融友善服務管理辦法 9 分行獲失智友善標章 舉辦客戶票選親善大使 	<ul style="list-style-type: none"> 辦理公平待客工作坊體驗活動 辦理行銷廣告專案查核 官網金融友善區升級至數發部無障礙 AA 級
		普惠金融	<ul style="list-style-type: none"> 爭取金管會信託計畫評鑑佳績 捐贈偏鄉微型保險 雙語示範分行由占比 10% 提升至 15% 	<ul style="list-style-type: none"> 樂齡安養信託獲金管會評核 B 組第 1 名 捐贈微型保險給偏鄉 新增雙語示範分行 2 家且占比達 15% 	<ul style="list-style-type: none"> 爭取金管會信託評鑑佳績 捐贈微型保險 增雙語示範分行至占比達 18%
法令遵循	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	辦理法遵與防制洗錢實地查核與評鑑	<ul style="list-style-type: none"> 實地查核 51 場 總行、分行與次單位評鑑 167 場 	<ul style="list-style-type: none"> 查核執行率 100% 評鑑執行率 100% 無違反主管機關法令案件而受裁罰案件 	<ul style="list-style-type: none"> 實地查核 52 場 總行、分行與次單位評鑑 167 場 導入法令遵循風險管理及監督架構

重大議題	承諾 / 政策 / 策略	關鍵績效指標	2023 年目標	2023 年達成	2024 年目標
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"> 零資安事故 零個資外洩事件 	<ul style="list-style-type: none"> 零資安事故發生 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"> 以資安治理與資安 監控精實資安韌性 	<ul style="list-style-type: none"> 取得 ISO 22301:2019 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 專設董事資安教育課程 	<ul style="list-style-type: none"> 取得 ISO 22301:2019 驗證 維持 ISO27001:2013/BS10012:2017 驗證有效性 資安成熟度評估達進階等級 聘具資安專業資歷董事 完成董事會全員之資安教育專設課程 同仁之資安國際證照累計 44 張，年增 37.5% 	<ul style="list-style-type: none"> 維持國際管理標準驗證之有效性 導入網頁資源防護、弱點追蹤管理平臺等 5 項資安防禦工具 委外顧問進行紅藍隊資安演練 同仁之資安國際證照新增 11 張，年增 25%
人才留任與友善職場	推動 6 項政策：①提供具競爭力薪酬，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
		獲相關認證或獎項	爭取相關獎項	<ul style="list-style-type: none"> 獲亞洲最佳企業雇主 獲最佳企業雇主關懷獎 獲幸福企業金獎 	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 新增健康職場認證據點 	<ul style="list-style-type: none"> 員工健檢由 3 年 1 次改為 2 年 1 次 增辦體適能檢測 舉辦樂跑 / 樂騎活動 全行 56 處工作場所皆獲健康職場認證 	<ul style="list-style-type: none"> 辦理全員健康檢 新增福利措施 舉辦健康促進活動 維持健康職場認證
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，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 95%	服務離櫃率 95.2%	服務離櫃率 95 %
		數位獲客率	數位獲客率 50%	數位獲客率 55.1%	數位獲客率 55%
		獲數位創新相關獎項	爭取數位創新相關獎項	獲 3 座數位創新相關獎項	爭取數位創新相關獎項



3 公司治理

變局帶來風險與挑戰，也伴隨機會與希望。在世事如棋局局新的當代，加上新興風險、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，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，以免導致投資人權益受到損害或利害關係人對金融體系的信任受到動搖，而有礙經濟、產業與社會之發展。本行訂有公司治理守則、誠信經營守則等，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，打造具競爭力且值得信任的長青基業。

35 董事會運作

40 資訊揭露

41 法令遵循

44 風險管理

50 資訊安全與個資保護

55 誠信經營

3-1 董事會運作

本行公平對待股東及強化董事提名審查作業的透明度，董事選舉採候選人提名制度。董事會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。2023 年董事會之一般運作要點如下：

● 多元化之董事組成

1. 董事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。
2. 第 11 屆董事中，並無董事具員工身份；獨立董事任期 3 年以下 1 位、4 年以上未滿 6 年 1 位、6 年以上 1 位；董事年齡分佈分別為 81 歲以上 4 位、71 至 80 歲 4 位、61 至 70 歲 3 位。
3. 董事會成員組成之性別平權體現於董事長為女性，且女性董事占比 27% 達單一性別逾董事席次 25% 之目標。
4. 董事會多元化政策公布於[官網公司治理專區](#)。

● 整體出席率

1. 年度計召開 5 次董事會，整體出席率為 91%。
2. 股東會於 6 月 16 日召開，董事親自出席逾半數；審計委員會召集人親自出席參與。

● 董事進修

董事參與公司治理相關發展新知之進修課程，每位均達到或超過法規要求之年度進修時數，其中企業永續議題相關課程內容包括「產業 AI 化的今日與明日 - ChatGPT 衝擊與企業因應」、「全球淨零轉型」、「永續金融暨氣候變遷」、「公司治理及風險控管探討」等。

● 關鍵重大事件溝通

各權責單位依實務運作或法規要求等將重大議案定期或不定期提報董事會鑑察或審議，俾利董事會掌握並與其及時溝通、指示。

● 董事獨立性與利益衝突管理

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，其就議案利益迴避情形均詳實揭露於[年報](#)。

參與第三方評鑑

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 2023 年公布之第九屆評鑑結果，本行名列上市公司組表現前 5% 企業，為評鑑最優等級，維持與前兩年度相等之水準。



● 董事會績效評估

▶ 內部評估

- ① 評估頻率：每年進行董事會暨功能性委員會之績效評估。
- ② 評估方式：評估範圍為整體與個別成員，分別由各議事單位依評量表進行整體評鑑，個別成員則依其任職身分填答自評問卷，再彙整統計得出評分。評量內容分「整體」與「個別成員」等兩構面，前者構面包含對公司營運之參與程度、董事會決策品質、董事會組成與結構、董事的選任及持續進修、內部控制等面向；後者構面包含公司目標與任務之掌握、董事職責認知、對公司營運之參與程度、內部關係經營與溝通、董事之專業及持續進修、內部控制等面向。

▶ 外部評估

- ① 評估頻率：每 3 年一次，下回評估預計為 2025 年進行。
- ② 評估方式：2022 年 4 月委由外部專業獨立機構之安永企業管理諮詢服務公司執行外部評估，評估年度為 2020 年至 2022 年。
- ③ 評估結果：本行在董事會架構、成員、流程與資訊等三大構面之綜合表現均為「進階」等級，即符合主管機關及相關法規基本要求，並有一套既定且有效的實務作法，或是主動提升該面向的績效表現。

2023 年董事會績效內部評估結果

評估範圍		得分
董事會	整體評估	98
	董事自評	98
審計委員會	整體評估	100
	董事自評	99.7
薪資報酬委員會	整體評估	100
	董事自評	99.1

董事簡歷

第 11 屆董事任期自 2021 年 7 月 20 日至 2024 年 7 月 19 日，董事資料如下：

職稱	姓名	初次選任日期	主要學經歷	現任其他職務
董事長	裕鼎實業代表人 侯金英	1995.5.19	<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 	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 美國哥倫比亞大學經濟學研究所 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 東聯化學(股)公司董事長 亞洲水泥(股)公司董事長 宏遠興業(股)公司董事 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
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
執行董事	亞洲水泥代表人 鍾聰明	2003.5.29	<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 澤米科技(股)公司董事
董事	遠東新世紀代表人 鄭澄宇	2006.6.27	<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)公司行政總部總經理 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	2017.6.15	<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臺北地區協理 	致伸科技(股)公司獨立董事

職稱	姓名	初次選任日期	主要學經歷	現任其他職務
董事	亞洲水泥代表人 許士軍	2000.5.21	<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	2000.5.21	<ul style="list-style-type: none"> 美國俄亥俄州立大學經濟博士 臺灣大學財務金融學系教授 靜宜大學校長 中國科技大學校長 交通大學管理學院院長 元智大學管理學院院長 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 米斯特國際企業(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 靜宜大學講座教授
獨立董事 兼常務董事	王小蕙	2018.6.20	<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
獨立董事	張秀蓮	2015.6.16	<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 行政院經建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 恩典科研(股)公司董事 安泰科技工程(股)公司監察人
獨立董事	張家祝	2023.6.16	<ul style="list-style-type: none"> 經濟部長 交通部常務次長 中華大學校長 中國鋼鐵(股)公司董事長 中華航空(股)公司董事長 中華開發工業銀行董事長 中華開發資本(股)公司董事長 中華開發金融控股(股)公司董事長 	<ul style="list-style-type: none"> 臺北市交通文教基金會董事長 誠品生活(股)公司董事 東吳大學海量資料分析研究中心諮詢委員 東吳大學資安卓越中心諮詢委員

董事會設功能性委員會

為協助董事會執行其監督及指導之職能，在董事會下設三個功能性委員會，分別負責重要議案及經濟、環境、社會、風險等重要議題之討論，並將結論及建議提報至董事會決議。

委員會	組成與成員	獨董比例	主要職權	2023 年運作情形
企業永續委員會	1. 委員由董事會決議委任 2. 委員任期與委任之董事會相同	67%	<ul style="list-style-type: none"> 推動及強化誠信經營制度 推動及發展企業永續相關事項 督導其他經董事會決議之永續相關工作事項 	召開 2 次會議 出席率 100%
審計委員會	1. 委員由獨立董事擔任 2. 委員任期與董事會相同	100%	<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 	召開 4 次會議 出席率 100%
薪資報酬委員會	委員由董事會決議委任，任期與委任之董事會期相同；委員不得少於 3 人，且過半數成員應由獨立董事擔任；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（註①）	67%	<ul style="list-style-type: none"> 訂定且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，並向董事會建議 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 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（註②） 	召開 2 次會議 出席率 100%

註①：於 3 名委員中，2 名為男性，1 名為女性；召集人為獨立董事王小蕙女士。

註②：1. 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。2. 總經理、副總經理之年度酬金較前一年度增加 15.5%，約當為員工年度總薪酬中位數之 9.9 倍，而員工年度總薪酬中位數則較前一年度增加 7.1%，員工年度總薪酬中位數係採「非擔任主管職務之全時員工薪資」中位數計算。總經理及副總經理之年度酬金請參閱本行 2023 年度年報中關於公司治理所揭露資訊。

3-2 資訊揭露

面對投資市場與投資人，本行提供正確、即時、公開透明的公司相關訊息，並維持順暢溝通管道。俾利投資人獲得充足、詳實的訊息，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。

資訊揭露管道	
法人說明會	<input checked="" type="checkbox"/> 每季舉辦法人說明會 <input checked="" type="checkbox"/> 法人說明會簡報及過程影音檔即時公開於網站
股東會	<input checked="" type="checkbox"/> 每年舉辦股東會 <input checked="" type="checkbox"/> 股東會採逐案表決方式，對承認事項與討論事項等議案逐案進行表決 <input checked="" type="checkbox"/> 股東除親臨現場，亦可透過集保中心建置之電子投票平臺，參與議案表決
中、英文官網	<input checked="" type="checkbox"/> 設投資人專區，以中、英文揭露重大訊息，即時公告董事會之重大決議，揭露財務、營運、股利、重大訊息、公司治理及永續相關等資訊
公開資訊觀測站	<input checked="" type="checkbox"/> 財務資訊及其他重大資訊即時公告於公開資訊觀測站；2023 年發佈重大訊息 35 則
年報	<input checked="" type="checkbox"/> 每年發行中、英文財務年報 <input checked="" type="checkbox"/> 每年發行中、英文永續報告書
發言人	<input checked="" type="checkbox"/> 設發言人、副發言人及投資人關係事務專責部門，提供投資人連絡及意見反應之管道
新聞發佈	<input checked="" type="checkbox"/> 經常性發佈新聞，陳述營運策略、績效或金融科技進展或溝通永續議題 <input checked="" type="checkbox"/> 每年底舉辦媒體餐敘，總經理及事業群副總面對面回應記者問題



3-3 法令遵循

本行遵守所有適用的國家和國際法律，設法令遵循總處，置總機構法令遵循主管，於組織層級上直屬於總經理，以確保其獨立性，並制定經董事會核定之「法令遵循制度實施規程」以資遵循。由總機構法令遵循主管於每半年向董事會報告法令遵循制度之辦理情形。該總處之職責為綜理全行的法令遵循事務，建置主動、預防性的法令遵循制度，擬定年度執行計劃，以系統化整合各部門的法令遵循作業，並辦理實地查核、評鑑等作業及教育訓練等，建置法令遵循數位平臺提供常見問題 Q&A，以強化同仁的遵法意識，並監督各單位改善情形，預先掌握全行經營上的法律遵循風險。

2023 年本行無因違反法令受政府機關裁處案件。

2023 年法令遵循之管理及執行成效

校準法令法規	辦理訓練與宣導	考核執行成效																								
<ul style="list-style-type: none"> ✓ 每日蒐集法令異動及同業裁罰訊息，即時以線上系統傳達全行同仁，並進行內部相關檢核計 60 筆 ✓ 新增修法令遵循情形追蹤控管案件計 560 筆 ✓ 法令遵循季會由各部門指派其單位法遵主管參加，以建立法令傳達、諮詢與通報系統 ✓ 每季編製法遵專刊，宣導法令規章及同業裁罰案件 ✓ 因時制宜或依法律異動調整內規，並以法遵檢核表主動檢視內部作業或規範是否合規 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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之例行報告事項，共進行 4 場 ✓ 辦理各部門法令遵循主管教育訓練、全行法令遵循主管接受相關課程，共計 378 小時 ✓ 針對全員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 17,101 小時 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 評鑑各單位辦理法令遵循業務，評鑑結果如右表： ✓ 法遵實地查核完成 24 次一般查核及 4 次專案查核 ✓ 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 ✓ 追蹤各單位違反法令案件或外部檢查缺失之改善辦理情形，由總機構法令遵循主管向董事會報告 ✓ 針對新商品及服務之申辦，透過簽核流程確認符合法令；針對廣宣文件、相關契約、新聞稿等，進行適法性審核 ✓ 辦理各事業群及單位之「公平待客原則自評檢核作業」2 次 ✓ 辦理子公司法遵控管措施 2 次，督管其執行情形 ✓ 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 4 次，辦理香港分行法令遵循、防制洗錢及打擊資恐之風險評估及法遵人力評估各 1 次，另由香港分行逐月呈報「法令遵循暨洗錢防制會議紀錄」及「法令遵循檢核表」，並逐月填報相關報表 	<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">單位</th> <th rowspan="2">單位數</th> <th colspan="3">評核等級</th> </tr> <tr> <th>A/ 優</th> <th>B/ 良</th> <th>C/ 可</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>總行</td> <td>9</td> <td>1</td> <td>6</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>分行及次單位</td> <td>79</td> <td>2</td> <td>67</td> <td>10</td> </tr> </tbody> </table>	單位	單位數	評核等級			A/ 優	B/ 良	C/ 可	總行	9	1	6	2	分行及次單位	79	2	67	10					
單位	單位數	評核等級																								
		A/ 優	B/ 良	C/ 可																						
總行	9	1	6	2																						
分行及次單位	79	2	67	10																						

防制洗錢及打擊資恐管理

法令遵循總處洗錢防制處為防制洗錢及打擊資恐 (AML/CFT) 之專責單位，全員取得國際反洗錢師 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，皆符合充任資格及完成法定 AML/CFT 在職教育訓練，具執行職務應有之專業。2023 年除主動申報 32 件疑似洗錢交易案件供主管機關偵查之外，管理措施及成果重點說明如下：



2023 年 AML/CFT 之管理及執行成效																											
管理與報告	訓練與宣導	監督與考核																									
<ul style="list-style-type: none"> ✓每半年向審計委員會及董事會報告 ✓召開 AML/CFT 分行督導主管月會及法金季會，以宣導相關法令 ✓召開總行督導主管季會，彙報全行 AML/CFT 之工作成果、宣導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。另香港分行應按月陳報 AML/CFT 檢核表，經洗錢防制處檢視並出具檢核報告 ✓依外部法令異動，適時調整 AML/CFT 內部規範 ✓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 AML/CFT 相關內控制度之有效性 	<ul style="list-style-type: none"> ✓辦理 AML/CFT 季會 ✓全年度每名員工至少接受 2 小時相關教育訓練，總時數計 6,127 小時。應完成法定時數之人員完訓率達 100% 	<ul style="list-style-type: none"> ✓AML/CFT 實地查核完成 21 次一般查核及 2 次專案查核，檢視各項洗錢防制機制運作落實情形 ✓考核各單位 AML/CFT 評鑑作業，評鑑結果如下： <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">單位</th> <th rowspan="2">單位數</th> <th colspan="4">評核等級</th> </tr> <tr> <th>A/優</th> <th>B/良</th> <th>C/可</th> <th>D/弱</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>總行</td> <td>8</td> <td>0</td> <td>4</td> <td>4</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>分行及次單位</td> <td>71</td> <td>0</td> <td>58</td> <td>12</td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table>				單位	單位數	評核等級				A/優	B/良	C/可	D/弱	總行	8	0	4	4	0	分行及次單位	71	0	58	12	1
單位	單位數	評核等級																									
		A/優	B/良	C/可	D/弱																						
總行	8	0	4	4	0																						
分行及次單位	71	0	58	12	1																						
		<ul style="list-style-type: none"> ✓申報一定金額以上通貨交易 11,349 件，申報疑似洗錢交易案件 32 件 																									

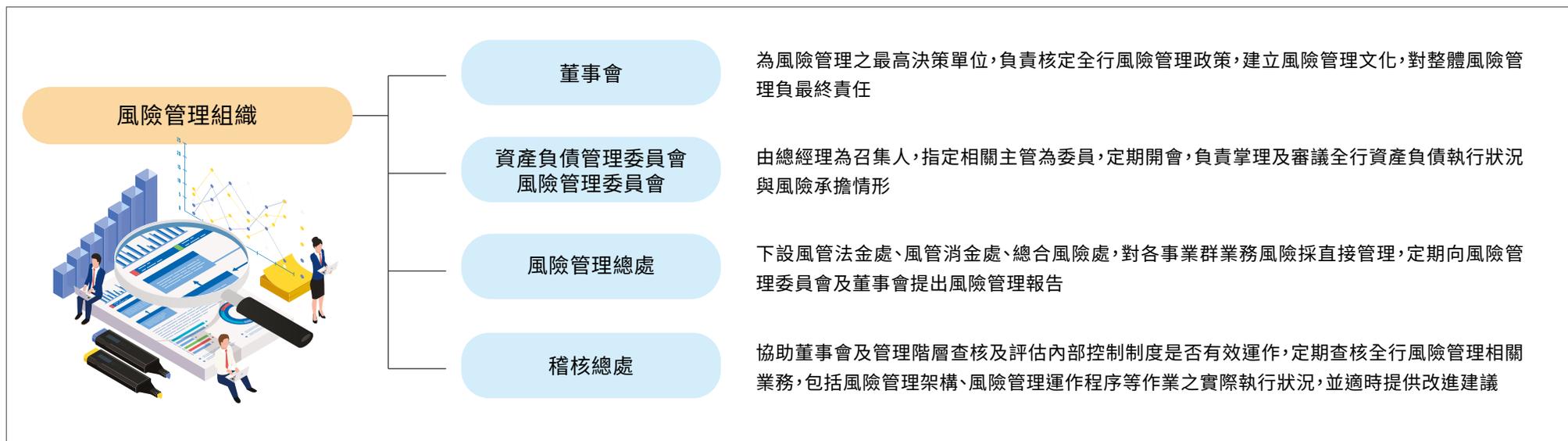
智慧財產權管理

<p>政策與承諾</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ 推動本行科技及商業模式創新、有效管理、運用及保護智慧財產，以強化公司治理架構，達成永續經營目標 ■ 於 2023 年訂定「商標管理要點」，以管理全行商標之取得、運用、維護及爭議處理 												
<p>具體執行與成果</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ 延續原有之智慧財產管理政策暨計畫，並逐步完善管理機制 ■ 管理商標權及專利權申請及註冊情形，由各權責管理單位造冊管理，除視業務需要提出專利或商標之新申請註冊，並對即將屆期之商標提出延展 <table border="1" data-bbox="405 600 1854 772"> <thead> <tr> <th colspan="4">2023 年商標權及專利權申請情形</th> </tr> <tr> <th>申請項目</th> <th>① 商標註冊</th> <th>② 商標延展</th> <th>③ 專利申請</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>明細</td> <td>2 件國內商標</td> <td>6 件國內商標及 1 件國外商標</td> <td>2 件國內新型專利</td> </tr> </tbody> </table> <ul style="list-style-type: none"> ■ 小遠贏了 YouTube 頻道與外部合作時所簽署之合作契約書，以及該頻道入鏡之受訪者或演員所簽署之同意書，皆約定由本行取得著作權 ■ 全員每年簽署「員工行為守則」，同意「應遵守智慧財產相關法規及本行相關規定，未經智慧財產權所有人同意，不得抄襲、仿製、使用、洩漏、處分、毀損或以其他任何方式侵害他人之智慧財產權」及「使用電腦、網際網路或各種影音等與智慧財產權有關之產品時，應使用合法正版軟體，或取得授權使用，不得私自下載非法軟體或有侵害他人智慧財產權之情事」，以為預防侵害管理；新進員工亦簽署保密切結書 ■ 針對全員舉辦智慧財產權教育訓練課程，內容包括智慧財產權基本概念、案例，並宣導本行之智慧財產管理計畫暨政策 ■ 各單位於每季辦理保密教育訓練，以增進員工認識保密義務之重要性，且於定期辦理之法遵教育訓練，內容納入智慧財產權教育及本行之智慧財產管理計畫暨政策 	2023 年商標權及專利權申請情形				申請項目	① 商標註冊	② 商標延展	③ 專利申請	明細	2 件國內商標	6 件國內商標及 1 件國外商標	2 件國內新型專利
2023 年商標權及專利權申請情形													
申請項目	① 商標註冊	② 商標延展	③ 專利申請										
明細	2 件國內商標	6 件國內商標及 1 件國外商標	2 件國內新型專利										
<p>智慧財產清單與成果</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ 商標權：註冊商標總計 39 件，包括國內商標 36 件及國外商標 3 件 ■ 專利權：已取得國內專利總計 29 件，包括新型專利 19 件、發明專利 3 件及設計專利 7 件 ■ 年度新增著作權： <ul style="list-style-type: none"> ▶ 小遠贏了 YouTube 頻道 49 項影片 ▶ 每季發行《法令遵循專刊》 ▶ 每季發行《人資季刊》 ▶ 官網新增 5 項遠銀法人說明會影片 												

3-4 風險管理

● 風險管理政策

- ▶ 制定風險管理政策以資全行遵循，且為提升本行因應氣候風險衝擊之韌性，將氣候風險納入整體風險管理政策，並訂定「氣候變遷及環境風險管理準則」，以為董事會及高階管理階層據以指導、監督及管理，暨內部控制三道防線各單位據以遵循並落實執行氣候風險管理之依歸。
- ▶ 運用內外部風險管理規範如各項作業辦法等之質化指標、如資產品質比率等之量化指標及訂定相關風險胃納，作為營運策略參考。
- ▶ 置獨立之風險控管專責單位，以監控及落實風險管理制度之運作。
- ▶ 風險管理程序包括各項風險之辨識、衡量、監控、風險報告，因應經營環境與業務營運活動之變化適予調整，以有效辨識、衡量、監督與控制各項既有及潛在風險於本行可承受範圍內，並兼顧風險與合理利潤，達成企業永續發展及盈餘目標。



● 管理範疇

- ▶ 本行設置風險管理委員會及獨立之風險控管專責單位之風險管理總處，並採內部控制三道防線機制，以確保相關執行管理運行無礙。其中辦理資產負債表內、表外業務，其所涉及如信用風險、市場風險、利率風險、流動性風險、作業風險及其他如氣候變遷及環境風險，均明訂管理準則，將風險管理落實於投資、授信的主要業務中，並針對主要風險類別各設有衡量指標，定期評估及監控。
- ▶ 2023 年修訂「風險管理政策」，增訂信用、市場、作業、利率、流動性、氣候及環境風險等各項風險胃納；並修訂「作業風險管理準則」，增訂作業風險容忍度，以為董事會及高階管理階層據以指導、監督及管理，暨各單位落實執行風險管理之依歸，並且持續嚴控資產品質，落實國際政經情勢分析及其對重大事件產業影響調查，如兩岸地緣政治、海外客戶亞幣匯率影響等，以機敏採取相應措施；消金及信用卡業務則因應通膨等外部環境變化，進行差異化管理，落實執行各項風險控管方案。

● 定期報告

風險管理委員會議每季召開，風險管理總處針對信用風險、市場風險及作業風險管理各項執行成效、暴險狀況、風險決策等事項提出報告並充分討論；流動性及利率風險控管執行等情形另於資產負債管理委員會季會討論，供高階管理階層作為相關決策參考，並將會議決議或結論呈報董事會。

● 稽核查核

本行稽核制度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，並順應國際發展趨勢及金管會公司治理 3.0 之永續發展藍圖計劃，將推動 ESG 永續發展相關工作執行情形列入查核要項；此外，為加強消費者保護及落實公平待客原則，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、銀髮族金融商品銷售控管作業、保險招攬作業、客訴案件處理、防範投資客炒房及人頭戶申貸控管機制等項目加強查核。2023 年度各項稽核作業如期執行完畢，其中加強性專案查核規劃 37 項，實際執行 51 項，所提查核意見均如期改善，且未有金融監督管理委員會重大裁罰缺失案件；2024 年規劃之加強性專案查核計 35 項。

稽核人員取得相關管理證照統計	
項目	累計人數
國際內部稽核師 (Certified Internal Auditor)	3
國際電腦稽核師 (Certified Information Systems Auditor)	1
國際公認反洗錢師 (Certified Anti-Money Laundering Specialist)	1



氣候風險管理

- 本行「氣候變遷及環境風險管理準則」明訂董事會為最高決策單位、風險管理總處為專責單位，稽核總處對相關業務每年至少辦理一次查核。
- 2023 年主要進程：
 - ▶ 對易受氣候變遷影響其正常使用或價值之各營運據點建物、不動產擔保授信業務之實體風險及授信投資業務轉型風險，訂定「氣候風險管理要點」，以利第一、二道防線單位辨識、評估氣候風險。
 - ▶ 完成首次 TCFD 投融資碳盤查暨營運 / 投融資之實體與轉型風險情境分析及揭露。
 - ▶ 辦理首次本國銀行氣候變遷情境分析及揭露，強化氣候風險韌性。

氣候變遷及環境風險管理準則之重點

標題	內容
風險定義	包含因應氣候變遷、天然災害及環境保護等所涉之溫室氣體排放、汙染排放、能資源耗用等相關議題之風險；以及需符合國際及當地環保法令如空氣、汙水、廢棄物、毒化物、噪音等排放管理或環評要求等風險
風險管理目標	依業務規模與複雜度，循序發展健全之氣候變遷及環境風險管理機制，以有效辨識、衡量、監控與管理氣候變遷及環境風險，提升本行因應氣候變遷風險韌性
風險管理流程	建立風險辨識、衡量、監控與管理等流程，合理評估風險及建立相關控管規範
風險管理對策	依氣候變遷及環境風險評估結果採取適當之管理對策，如風險移轉、迴避或控制等
風險管理組織架構與權責	明訂董事會、風險管理委員會、風險管理總處、各總處 / 事業群及稽核總處之組織架構與權責規範。以董事會為最高決策單位，風險管理總處為專責單位，稽核總處對相關業務每年至少辦理一次查核
風險管理報告	風險管理總處定期提供風險管理報告予高階管理階層、風險管理委員會及董事會，作為其決策參考，並定期對外揭露

營運持續管理

本行導入營運持續管理制度，於 2023 年依據 ISO 22301:2019 Business Continuity Management System(BCMS) 國際標準制訂營運持續之相關計畫執行辦法、管理制度實施辦法、管理組織與職掌設置辦法、管理審查實施辦法、異常應變處理實施辦法，以確保非可預期之各類異常事件發生時，能迅速處理並採取緊急應變措施，以控制損害範圍，並盡速復原各項業務之正常運作，以提供穩定、不中斷之安全的金融服務。稽核總處對相關業務每年至少辦理一次查核。所導入之業務營運持續管理制度 ISO 22301:2019 於 9 月通過 BSI 認證，效期至 2026 年 10 月。

異常事件 定義

- △ 足以造成業務無法持續運作之事件
- △ 可能或已經造成營運中斷之事件
- △ 可能或已經造成重大損失之事件
- △ 如重大天災、人為故意或過失、嚴重法定傳染病、資訊系統事件等

人權風險管理

- 落實聯合國世界人權宣言 (UDHR)、國際勞工組織 (ILO) 工作基本原則與權利宣言等人權保護精神與基本原則，本行遵循赤道原則及各營運據點所在地之法令，檢視員工、客戶、供應商等利害關係人可能遭受之人權風險，進行評估及管理，並建立規章及通暢的申訴處理制度。
- 為提升員工對人權議題的認識，落實尊重人權與性別平等，每年辦理宣導課程：
- 勞工人權、職業衛生與安全管理納入供應商評鑑要點與供應商社會責任承諾書內容。
- 投資對象之人權檢視依「機構投資人盡職治理守則」遵循聲明及政策，涵蓋投資業務，履行盡職治理之情形則定期揭露。
- 融資對象之人權檢視，以每次辦理授信申請時，報核程序 100% 採用「ESG 評估檢核表」逐項評核。

2023 年度勞動人權相關課程	完訓人數
預防職場不法侵害	2,521 人
勞動人權宣導	2,521 人
禁止職場性騷擾	2,521 人
認識身心障礙者權利公約暨高齡者特質及需求傾向	2,548 人
認識勞動法令	主管層級 546 人

人權風險評估、管理措施執行情形						
鑑別議題	對象	定義	風險值	風險程度	預防、減緩措施	補救措施
自由結社	全體員工	發生率 = 當年度經主管機關受理妨礙自由結社申訴案件人數 / 員工總數	0%	低	<ul style="list-style-type: none"> ● 職工福利委員會鼓勵同仁參與正當休閒及福利活動，訂定「社團活動管理辦法」，2023 年有 5 個社團 ● 無企業工會 	<ul style="list-style-type: none"> ● 每年提供申請社團經費補助 ● 2023 年無團體協約
禁止聘用童工	新進員工	零童工聘用	0%	低	<ul style="list-style-type: none"> ● 「工作規則」規定不得進用未滿 16 歲者 ● 應徵者於履歷表中載明出生日，並簽名保證資料無誤 ● 於員工報到當天繳驗身分證件 	<ul style="list-style-type: none"> ● 報到查驗身分證件時發現應聘者個人資料隱匿不實，則拒進用
	供應商員工	零發現童工聘用	0%	低	<ul style="list-style-type: none"> ● 供應商評鑑之企業社會評項主要內容含勞工人權 ● 供應商社會責任承諾書明文禁用童工 	<ul style="list-style-type: none"> ● 供應商評鑑過低者或一經發現雇用童工者拒絕往來 ● 設申訴／檢舉專線並公佈於官網

人權風險評估、管理措施執行情形

鑑別議題	對象	定義	風險值	風險程度	預防、減緩措施	補救措施
禁止就業歧視	全體員工	發生率 = 當年度經主管機關認定構成就業歧視案件人數 / 員工總數	0%	低	<ul style="list-style-type: none"> 「工作規則」與各項人事規章皆遵守勞動法令及國際規範，全員一體適用，無論在人員招募、分發、勞動條件、陞遷、調職、獎懲、訓練、福利、解僱、退休、資遣、考績等相關規定及作業上，皆未因種族、階級、語言、思想、宗教、黨派、籍貫、出生地、性別、性傾向、年齡、婚姻、容貌、五官、身心障礙、血型及星座或以往工會會員身分為由，而予以差別待遇 定期辦理相關課程，杜絕就業歧視確保工作機會均等 	設置申訴管道，如有申訴立即啟動調查程序並為有效處置
禁止強迫勞動	全體員工	發生率 = 當年度經主管機關受理強迫勞動申訴案件人數 / 員工總數	0%	低	<ul style="list-style-type: none"> 加班經員工及主管事前合意，且員工因健康或其他正當理由而不能接受正常工時以外之工作者，主管不得強制，並不得有抵債脅迫、扣押證件等各強迫勞動情事 對主管層級辦理勞動法令宣導課程，以建立不得強迫勞動之意識 	<ul style="list-style-type: none"> 接獲申訴立即對案件進行有效之處置 辦理宣導課程重申禁止強迫勞動
良好勞資關係	全體員工	涉及率 = 當年度經主管機關受理勞資爭議案件涉議人數 / 員工總數 (主計總處 2023 全國勞資爭議涉及率 1.5%)	0.1%	低	<ul style="list-style-type: none"> 依循勞動相關法令規定，建立各項人事管理制度，確保勞工權益 定期辦理勞資會議，討論及宣導勞工權益相關議題 於數位平臺設立「與你有約」互動討論區，讓員工有即時多元的交流及提問管道 	<ul style="list-style-type: none"> 受理調解申請，評估其主張是否適法合理，針對請求有理由者，研擬和解方案
禁止性騷擾	全體員工	發生率 = 當年度公司內部受理之性騷擾申訴案件涉及人數 / 員工總數	0%	低	<ul style="list-style-type: none"> 訂定「性騷擾防治措施、申訴及懲戒處理程序」並設立性騷擾申訴專責單位、申訴專線與專用電子信箱，依法處理相關案件 設「性騷擾申訴處理委員會」負責調查、處理申訴案件 定期舉辦性騷擾防治宣導課程 	<ul style="list-style-type: none"> 接獲申訴立即對案件進行有效之處置 辦理宣導課程重申禁止性騷擾 組調查委員會，經查屬實依工作規則及獎懲辦法懲處
安全工作環境	全體員工	發生率 = 當年度公司內部發生職災受傷或死亡人數 / 員工總數	0%	低	<ul style="list-style-type: none"> 設置職業安全衛生組織及人員，執行相關業務 實施「職場不法侵害預防計畫」，對潛在危害因子等級進行評估及控管 	<ul style="list-style-type: none"> 對職場不法侵害高風險因子實施改善措施 實施職災通報與處置 提供職災補償與撫卹
	供應商員工	當年度供應商評鑑不合格家數 / 評鑑供應商家數	0%	低	<ul style="list-style-type: none"> 供應商評鑑之企業社會評項主要內容含職業衛生及安全管理 供應商承諾要點含職業安全管理、工傷或職業病預防及管理、醫療服務及急救程序 	<ul style="list-style-type: none"> 供應商評鑑低者要求改善或拒絕往來 設申訴 / 檢舉專線並公佈於官網

人權風險評估、管理措施執行情形

鑑別議題	對象	定義	風險值	風險程度	預防、減緩措施	補救措施
員工健康管理	全體員工	異常工作負荷促發疾病風險指標 = 醫師判斷因異常工作負荷具促發疾病風險人數 / 工作負荷問卷調查人數	0%	低	<ul style="list-style-type: none"> • 實施「異常工作負荷促發疾病預防計畫」、「人因性危害預防計畫」及「母性保護計畫」,分級管理並安排醫護諮詢 • 定期員工健檢:提供優於法規之健康檢查(65歲以上每年1次、以下每三年1次),分級管理並安排醫護諮詢 • 舉辦全行健康促進活動並規劃獎勵經費 • 提供動靜態社團補助、身心健康講座等 • 因應新冠肺炎疫情,提供員工分流上班、居家辦公及防疫物資等,落實防疫措施,掌握疫情動態並追蹤員工健康 	<ul style="list-style-type: none"> • 定期追蹤高風險者給予醫護協助 • 勞健保、團保及防疫險理賠 • 提供職災通報、補償與撫卹
		人因性危害風險指標 = 醫師判定因工作引起人因危害人數 / 肌肉骨骼症狀調查人數	0%	低		
	女性員工	職場母性風險指標 = 醫師判定母性工作因工作引起健康危害 / 母性工作者人數	0%	低		
個人資料保護	全體員工	發生率 = 當年度公司發生個資侵害案件 / 員工總數	0%	低	<ul style="list-style-type: none"> • 「員工行為守則」明訂,規範員工應妥適保管經管之文件,個人資料除合法特定目的外,不得隨意蒐集、處理、利用亦遵循個人資料保護法之規定與限制 • 通過 BS10012:2017 PIMS 個資管理制度系統驗證 • 行銷活動 100% 符合個資保護法規 • 每年辦理宣導課程,以督促員工落實遵循 • 員工 100% 簽署個資保密切結書,並完訓兩小時課程 	<ul style="list-style-type: none"> • 擬定事件應變策略與計畫 • 統籌調查評估及應變處理協助,執行應變處理計畫 • 召開事件檢討會,陳報個資保護管理小組
	全體客戶	發生率 = 當年度公司發生個資侵害案件 / 客戶總數	0%	中		
公平使用金融服務之權益	全體客戶	公平待客評鑑排名未達同業前 25%	0%	低	<ul style="list-style-type: none"> • 設公平待客推動小組 • 落實教育訓練,員工每年至少接受 3 小時相關課程,內容包含金融消費者保護之法令、案例研討、對消費者之應答模擬等,以使公平待客內化為全員的行為準則 • 辦理「認識身心障礙者權利公約暨高齡者特質及需求傾向」宣導課程,使全體同仁瞭解該對象之多元需求,並期建立友善該對象的服務環境與服務方式 	<ul style="list-style-type: none"> • 針對金融業金待客原則評鑑扣分項目改進或加強員工教育訓練,以達該評鑑排名前 25% 之最優級

3-5 資訊安全與個資保護

資訊安全管理

<p>政策與承諾</p>	<p>由董事會核定「資訊安全政策」為本行實施資訊安全措施之標準，明確宣示本行貫徹資訊安全之決心，並使相關人員有所依循，以避免或降低任何資訊安全事件所可能帶來之衝擊風險，同時保障公司與客戶的權益不受損害</p>
<p>管理組織架構</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 面對金融資安的威脅與挑戰，本行遴聘具資安背景的董事張家祝先生參與董事會運作，以增進治理機構對資安情勢掌握，並帶動重視資安的組織文化 ▪ 設資訊安全處為資安專責單位，並成立資訊安全推行小組： <ol style="list-style-type: none"> 1. 負責研究國內外資安情勢並布局未來資安策略，從控管框架、建置完整度、企業文化與同人心態、事件通報與處理能力、威脅管理與修補能力、關注新興資安風險等全方位著手，建構符合國際資訊安全標準的管理制度 (ISO 27001:2013) 2. 進行資安教育宣導，完備資安事件標準處理程序，辦理緊急應變演練，嚴陣以待日漸推升的資安威脅 ▪ 資訊安全長由作業服務總處副總經理兼任 統籌資安政策之推動協調與資源調度，督導指揮各項資安強化工作，並定期向董事會報告資安執行情形 <div data-bbox="1294 699 1973 1155" style="text-align: right;"> <pre> graph TD A[董事長] --- B[總經理] B --- C[資安長] C --- D[資訊安全處] C --- E[資訊安全推行小組] </pre> </div>
<p>事件通報機制</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 訂定資訊安全事件之通報及處理流程，接獲通報之後由資訊科技總處及資訊安全處進行事件紀錄，並依「資安事件分級原則」之影響程度並判定事件等級；一旦判定為重大資安事件則立即通報資訊安全處及總行督導單位。資訊科技總處及資訊安全處需於目標處理時間內排除及解決，並在事件處理完畢後進行根因分析並採取矯正預防措施，以預防事件重複發生


2023
具體措施

1. 深化資安治理與資安聯防	2. 加強檢測與查核	3. 強化資安監控與資安韌性
<p>1.1 資訊安全管理制度 ISO 27001:2013 認證有效期至 2026 年 10 月</p> <p>1.2 導入業務營運持續管理制度 ISO 22301:2019, 於 9 月通過 BSI 認證, 有效期至 2026 年 10 月</p> <p>1.3 於 6 月完成資安治理成熟度評估, 達「進階」等級, 顯示本行大多數資安管控措施已自動化處理, 並持續性進行改善</p> <p>1.4 設置資安推行小組與業務營運持續管理小組, 定期召開管理審查會議, 每年定期覆核資訊安全政策、業務營運持續管理政策及所有管理制度文件, 2023 年度共修訂 29 份管理制度文件</p> <p>1.5 資安專業精進: 全行累計取得管理類及技術類之國際資安證照 71 張, 占全行總資產 (791billion) 比為 9%</p> <p>1.6 為增進董事會成員對資安情勢掌握並重視資安組織文化, 除遴聘具資安背景董事, 且董事會成員皆完成資安專業訓練課程, 課程內容包含金融業面臨的風險與挑戰、金融業面臨之資安威脅與因應作為、資安發展趨勢與建議等</p> <p>1.7 於 4 月與法務部調查局臺北市調查處簽署「國家資通安全聯防與情資分享合作備忘錄」, 以獲取更完整的資安情資, 有助提升本行資安防護與應變量能</p> <p>1.8 為增進資安聯防運作效能, 本行資安監控中心與主管機關「金融資安聯防監控中心」完成介接, 以與業界形成共享的資安防禦網絡</p> <p>1.9 獲英國標準協會 (BSI) 頒發資訊韌性精銳獎, 為臺灣具指標性資安獎項之一, 顯示本行以資訊韌性的全局角度與創新的資安表現, 挹注心力於符合資訊安全管理 ISO 27001:2013、個資保護管理 BS 10012:2017 及業務營運持續管理 ISO 22301:2019 等國際資安標準之數位金融服務</p> <p>1.10 投入資安經費, 包含軟硬體授權費用 6,300 萬元與人員訓練費用 42 萬元, 占全部資訊預算費用 (66,280 萬元) 比為 10%</p> <p>1.11 每年投保「金融機構專業責任保險」, 投保金額為 2 億元, 保險範圍就全行在履行或怠履行專業服務時之錯誤行為, 以減緩或降低業務中斷、客戶或第三人因受到損害而衍生之賠償風險</p>	<p>2.1 委請第三方顧問公司辦理評估與查核, 包含電腦資訊系統安全評估、SWIFT Customer Security Program (CSP) 合規檢視、個人資料保護專案查核等, 皆完成合規檢視、檢測與查核</p> <p>2.2 辦理電子郵件社交工程演練, 並對資安意識較低之人員實施線上訓練課程及測驗</p> <p>2.3 針對全員及新進人員辦理資安通識教育課程, 包含社交工程、資訊安全與個資保護、業務營運持續管理、物聯網以及雲端管理等</p> <p>2.4 針對使用高權限帳號進行維運之系統管理人員與應用系統開發人員, 辦理資安進階課程, 包含駭客手法與維運注意事項、常見之網頁漏洞與因應之道等</p>	<p>3.1 建立自動聯防機制, 針對大量情蒐行為進行偵測與立即阻擋, 以提升資安監控與事件攔阻之時效性</p> <p>3.2 為強化資安防護機制, 提升現行使用之惡意程式偵測系統, 並新增攔阻功能, 以達 7*24 之偵測告警與攔阻惡意程式</p> <p>3.3 辦理重大資安事件、個資事件及 ATM 事故情境演練</p> <p>3.4 辦理營運持續增進量能實作演練與資訊系統備援演練共 53 套</p> <p>3.5 辦理分散式阻斷服務 (DDOS) 攻防演練</p> <p>3.6 實施異地備援演練時, 將核心系統納入對外實際業務運作驗證</p> <p>3.7 已導入自動偵測偽冒本行網站與行動裝置 APP 之防護服務, 計偵測 10 件偽冒事件, 已完成該偽冒網站之封鎖、下架, 並查無客戶遭詐騙之情事發生</p>

 <p>2023 年成果</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>資訊安全事件</th> <th>2022</th> <th>2023</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>資料安全事件數</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>因資訊安全事故導致客戶資料遺失</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>因資訊安全事故受影響的客戶數</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>因資訊安全事件損失的財務</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table>	資訊安全事件	2022	2023	資料安全事件數	0	0	因資訊安全事故導致客戶資料遺失	0	0	因資訊安全事故受影響的客戶數	0	0	因資訊安全事件損失的財務	0	0	
資訊安全事件	2022	2023															
資料安全事件數	0	0															
因資訊安全事故導致客戶資料遺失	0	0															
因資訊安全事故受影響的客戶數	0	0															
因資訊安全事件損失的財務	0	0															
 <p>2024 計畫</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 持續通過英國標準協會 (BSI) 定期審查, 維持資訊安全與業務營運持續之國際標準管理制度證書之有效性 ▪ 為完善資安治理維運所需職能, 充實多元資安人才, 鼓勵人員取得相關資安專業證照, 2024 年目標為增加 11 張, 年度成長 25% ▪ 辦理董事會成員之資安專業課程 ▪ 為強化因應駭客攻擊之防禦能量, 擬推動導入以下資安防禦工具: <ol style="list-style-type: none"> ① 汰換惡意郵件攻擊防禦系統, 以提升對於惡意郵件 (含加密之惡意附檔) 之偵測與攔阻率, 目標於 6 月完成 ② 建置網頁資源防護機制, 對於利用大量存取網頁行為, 進而使其服務癱瘓之攻擊行為進行防護, 目標於 6 月完成 ③ 評估導入零信任管理架構與零信任網路架構三大核心機制之身分鑑別, 評估本行零信任成熟度現況, 並制定管理制度, 採取最小權限原則, 以強化遠端連線之管控, 目標於 12 月完成 ④ 導入網頁程式弱點掃描工具, 模擬駭客思維與攻擊手法進行檢測, 藉以強化對外提供服務之系統安全性, 目標於 12 月完成 ⑤ 導入弱點追蹤管理平臺, 以系統化控管機制取代人工追蹤弱點掃描修補作業, 留存完整的弱點修補軌跡紀錄, 目標於 6 月完成 ▪ 為強化因應網路攻擊之能力, 擬規劃紅藍隊資安演練, 即委請外部資安廠商擔任紅隊, 透過模擬駭客之技術與行為進行攻擊演練, 並由本行人員為藍隊, 於第一時間進行防禦與應變, 藉以驗證對駭客之監測能力與回應速度, 目標於 12 月完成 ▪ 辦理營運持續增進量能實作演練與資訊系統備援演練 ▪ 資安監控中心持續與主管機關「金融資安聯防監控中心」強化情資分析的深度及廣度, 增進資安聯防運作機制之效能, 以發揮聯防綜效 																
<p>中長期 目標</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 維持國際資安管理標準之有效性, 以與時俱進完備資安管理制度, 持續運用 PDCA 方法建立良性改善循環機制 ▪ 為強化資安防護能量, 持續推動資安人才培育計畫 ▪ 為強化資安監控與防護, 規劃評估導入零信任網路架構三大核心機制之設備鑑別與信任推斷, 預計 2025 年完成 																

個資保護管理

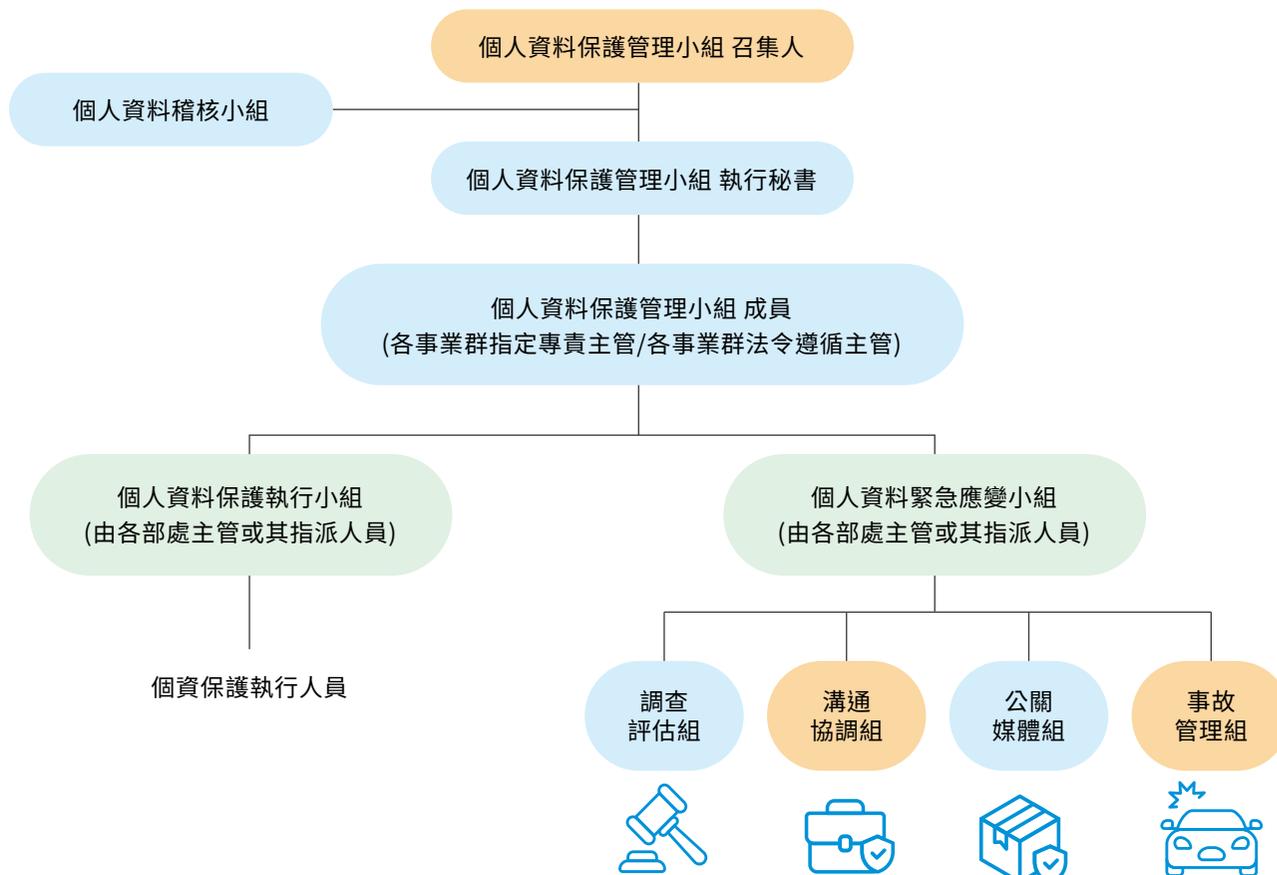
政策與承諾

遵守暨落實個人資料保護法及其相關法令規定之個人資料管理、維護與執行，且定期檢視與持續改善

管理組織架構

- 為確保客戶個人資料的合法蒐集及運用，維護相關個人資料安全，本行建置完整的個人資料保護管理制度
- 本行於既有的資訊業務指導委員會外，再設置跨部門的「個人資料保護管理小組」及相關小組，由作業服務總處副總經理擔任召集人，督導全行相關事宜，並訓練種子人員，使個資保護意識與規範深植於內部作業
- 對於如何蒐集、處理、使用客戶的資料，以及客戶對其資料所擁有的相關權利，皆公開揭露，除於交易合約中載明與於官網公告，並主動告知新往來客戶

+ 遠東商銀個人資料保護管理組織架構圖



 <p>事件 通報機制</p>	發現疑似個人資料安全事故時，須盡通報職責至發現單位之單位主管、業務權責單位之單位主管及執行秘書，一旦判定屬個人資料安全事故，執行秘書立即通報個人資料保護管理小組召集人，業務權責單位主管須初步判定事故嚴重等級										
	事故等級	等級判別	通報與處理重點	第 1 級事故	未達 50 筆個人資料遭外洩，且該事故未接獲媒體詢問或報導	① 發現單位主管將事故資料及通報處理單提供給業務權責單位 ② 事故若獲控制，業務權責主管更新通報處理單內容後歸檔備查並通報執行秘書後結案 ③ 自知悉日起5個工作天仍無法控制，且經業務權責單位主管進一步認定為2級事故後，依2級事故相關規範處理；如危及本行營運或損及大量當事人權益時，須同步執行重大偶發事件通報作業	第 2 級事故	符合以下其一，判定為2級事故： ① 高於 50 筆個人資料遭外洩 ② 事故已受媒體關注 ③ 事故之外洩內容含特種個人資料 ④ 事故發生逾5個工作天未受控制 ⑤ 事故已被執法機關或主管機關關注 ⑥ 故危及正常營運導致業務中斷	① 發現單位主管將事故資料及通報處理單提供給業務權責單位，由其進行緊急應變處理，並即時通報執行秘書 ② 執行秘書獲通報，請示個資保護管理小組召集人，由其視情況成立緊急應變小組，進行協調處理、調查評估、公關媒體等應變方案 ③ 危及營運或損及大量當事人權益時，業務權責單位須於 72 小時內通報金管會，同時完成重大偶發事件通報作業	2023 具體執行與成果	
事故等級	等級判別	通報與處理重點									
第 1 級事故	未達 50 筆個人資料遭外洩，且該事故未接獲媒體詢問或報導	① 發現單位主管將事故資料及通報處理單提供給業務權責單位 ② 事故若獲控制，業務權責主管更新通報處理單內容後歸檔備查並通報執行秘書後結案 ③ 自知悉日起5個工作天仍無法控制，且經業務權責單位主管進一步認定為2級事故後，依2級事故相關規範處理；如危及本行營運或損及大量當事人權益時，須同步執行重大偶發事件通報作業									
第 2 級事故	符合以下其一，判定為2級事故： ① 高於 50 筆個人資料遭外洩 ② 事故已受媒體關注 ③ 事故之外洩內容含特種個人資料 ④ 事故發生逾5個工作天未受控制 ⑤ 事故已被執法機關或主管機關關注 ⑥ 故危及正常營運導致業務中斷	① 發現單位主管將事故資料及通報處理單提供給業務權責單位，由其進行緊急應變處理，並即時通報執行秘書 ② 執行秘書獲通報，請示個資保護管理小組召集人，由其視情況成立緊急應變小組，進行協調處理、調查評估、公關媒體等應變方案 ③ 危及營運或損及大量當事人權益時，業務權責單位須於 72 小時內通報金管會，同時完成重大偶發事件通報作業									
2024 計畫											
中長期目標			遵守暨落實個人資料保護法及其相關法令規定，並依內部規定執行個人資料保護管理制度，確保零個資外洩事件發生								

3-6 誠信經營

本行「誠、勤、樸、慎、創新」的經營理念深植同仁心中，體現於正派經營的文化，以訂定之「誠信經營守則」為永續發展指引，並設置誠信經營推動小組為專責單位。

 <p>規章及承諾</p>	<ul style="list-style-type: none"> 誠信經營守則 2023 年修訂「非法及不道德不誠信行為檢舉案件處理準則」，並更名為「檢舉案件處理準則」 道德行為準則 員工行為守則 														
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>重大貪腐風險</th> <th>員工守則規範重點</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>防止利益衝突</td> <td>須迴避承辦與自身具利害關係者之案件</td> </tr> <tr> <td>避免營圖私利</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> 不得收受業務有關人士的饋贈、招待或向其挪借款項 不得利用他人名義向本行私下進行交易，或用他人帳戶或借出自己帳戶供移轉客戶、個人之資金；與客戶間不得私下金錢往來或代為保管其存摺、印鑑、財物等；不得擅自或代理客戶辦理非職務相關之行為 於工作時間不得處理與職務無關事務，兼職或兼任本行以外職務須經指派或核准 採購作業、工程發包或業務委外，實行招標、比價或議價等程序並呈報核定辦理 </td> </tr> <tr> <td>避免侵害他人利益</td> <td> <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 不得有擾亂工作秩序，對他人實施恐嚇、脅迫、侮辱等行為 </td> </tr> <tr> <td>公平交易</td> <td>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</td> </tr> <tr> <td>適當使用公司資產</td> <td>保護公司資產，避免被偷竊、疏忽或浪費；對於業務或經管的文件，須妥善保管並保密</td> </tr> <tr> <td>遵循法令</td> <td>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；不得以各種通訊方式發送含違法或有害公序良俗之文件、訊息</td> </tr> </tbody> </table>	重大貪腐風險	員工守則規範重點	防止利益衝突	須迴避承辦與自身具利害關係者之案件	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、招待或向其挪借款項 不得利用他人名義向本行私下進行交易，或用他人帳戶或借出自己帳戶供移轉客戶、個人之資金；與客戶間不得私下金錢往來或代為保管其存摺、印鑑、財物等；不得擅自或代理客戶辦理非職務相關之行為 於工作時間不得處理與職務無關事務，兼職或兼任本行以外職務須經指派或核准 採購作業、工程發包或業務委外，實行招標、比價或議價等程序並呈報核定辦理 	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 不得有擾亂工作秩序，對他人實施恐嚇、脅迫、侮辱等行為 	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	保護公司資產，避免被偷竊、疏忽或浪費；對於業務或經管的文件，須妥善保管並保密	遵循法令	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；不得以各種通訊方式發送含違法或有害公序良俗之文件、訊息
	重大貪腐風險	員工守則規範重點													
	防止利益衝突	須迴避承辦與自身具利害關係者之案件													
	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、招待或向其挪借款項 不得利用他人名義向本行私下進行交易，或用他人帳戶或借出自己帳戶供移轉客戶、個人之資金；與客戶間不得私下金錢往來或代為保管其存摺、印鑑、財物等；不得擅自或代理客戶辦理非職務相關之行為 於工作時間不得處理與職務無關事務，兼職或兼任本行以外職務須經指派或核准 採購作業、工程發包或業務委外，實行招標、比價或議價等程序並呈報核定辦理 													
	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 不得有擾亂工作秩序，對他人實施恐嚇、脅迫、侮辱等行為 													
	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	保護公司資產，避免被偷竊、疏忽或浪費；對於業務或經管的文件，須妥善保管並保密													
遵循法令	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；不得以各種通訊方式發送含違法或有害公序良俗之文件、訊息														
<ul style="list-style-type: none"> 供應商社會責任管理要點 <p>與往來供應商及交易相對人等交易對象之契約納入誠信經營條款，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</p>															



2023
評估機制
及作為

- 每年辦理誠信經營風險評估,2023 年度經分析全行 101 項業務別,不誠信風險皆為低風險等級
- 第 11 屆全體董事、副總經理及以上高階管理階層 100% 完成簽署「遵循誠信經營政策聲明書」
- 全行資深協理及其以下員工計 2,532 人 100% 完成員工行為守則簽署
- 整併員工行為守則、道德行為準則、檢舉案件處理準則之「誠信經營相關規定」數位課程,合計完訓 2,532 人次,完訓率 100%
- 為避免理專不當銷售及保護高齡客戶,辦理「理專職業道德及行為操守」、「保代友善高齡客戶」等線上課程,計 3,020 人次完訓,完訓率 100%
- 進行供應商評鑑,評鑑家數 100 家
- 稽核總處辦理各單位查核時,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
- 對於政黨、利害關係人及公益團體之捐贈皆依「捐贈管理規範」揭露於官網,2023 年無對政黨或政治團體之捐贈情事
- 無涉及反競爭行為、反托拉斯和壟斷行為的法律行動,無組織或員工因詐騙、營私舞弊或違反其他金融法規而引發之法律訴訟及其所導致的金額損失
- 檢舉案件進案 3 件,其中 1 案經查證屬實交司法機關偵查審理中,另 2 案經調查無違反誠信經營之情事而予以結案
- 獲金管會邀請針對誠信企業文化進行分享簡報,受邀本國銀行僅本行與第一銀行,簡報重點係本行建構及落實誠信企業文化之道,分享對象有金管會主委、副主任及局處首長等,由本行林建忠執行副總經理負責簡報



2024
目標

- 董事及高階經理人 100% 簽署誠信經營遵循聲明書
- 完成誠信風險評估
- 維持檢舉管道及流程暢通無礙



中長期
目標

- 不誠信風險業務皆為低風險等級
- 「零」不當高風險商品銷售:定期審視獎金規範,透過績效與獎酬形塑誠信理念
- 「零」主管機關裁罰涉貪腐行為案件:透過遴選 / 訓練 / 績效考核制度,導入本行誠信價值觀的人員管理制度,以深化誠信 DNA



檢舉制度與檢舉人保護

- 為建構令吹哨者安心的舞弊及貪腐情事之申訴管道，鼓勵檢舉組織內任何不法或違反誠信經營之行為，於「員工申訴處理注意事項」、「檢舉案件處理準則」中明訂檢舉管道、檢舉案之受理人或單位、調查處理程序、匿名檢舉之受理、案件調查後之通報及處置措施、結查終結機制、保護吹哨者免遭不公平對待等條款。上述相關規定於官網或內部網站公告同仁周知，且每年輔以宣導，定期提醒。
- 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。
- 為加強防範理財業務人員挪用客戶款項等危害銀行健全經營之情事，另制定「個人金融事業群異常舉報措施」，明定發現員工或資金異常情事之通報流程、查核方式及後續處理機制及對舉報人之保護措施等。
- 誠信經營小組每年定期向董事會報告誠信經營政策及監督執行情形，報告內容含檢舉案件之調查處置。2023 年相關檢舉案均依「檢舉案件處理準則」規定辦理，依案情分派予具獨立性之單位進行查證，結果為至年底已結案者尚無查證屬實之違反誠信經營個案。其中，調查結果與檢舉函所述有所出入且查無實證者計 1 案；核定結案建檔備查者計 1 案，該案為經查無發現有檢舉函所述情事之實證，經通知檢舉人協助提供具體事證，惟逾期末收到回覆致礙難調查，依「檢舉案件處理準則」規定得不予處置；經初步查證屬實惟尚待司法機關審理完畢再研擬處置方案者計 1 案。

類別	接獲檢舉	調查結果			案件性質	
		與檢舉函所述有所出入，或查無實證	檢舉人未補正具體事證，致礙難調查	查證屬實，待外部司法機關審理完畢，再研議處置方案	違反內規件數	涉貪腐行為件數
件數	3	1	1	1	1	0



普惠金融

遠東商銀期以專業、效率、可靠的服務，與客戶建立信任且長久的夥伴關係，精進服務品質與創新商品，建構審慎把關商品與風險揭露的機制，並在流程中置入客戶導向的服務精神，善用數位科技及結合金融普惠理念，快速回應客戶的需求與期待，堅定守護客戶的權益，近年更製作淺顯易懂的理財影音，分享金融理財知識與全球性的經濟動態，致力普惠金融教育的目標。

59 公平待客

64 ESG 金融商品與服務

70 數位金融創新

4-1 公平待客

● 定期調查客戶滿意度

每年採取隨機抽樣電訪方式針對財富管理客戶進行滿意度調查，且將結果連結理財專員的績效考核，藉以管理無不當銷售情形，並提升服務品質；2023 年財富管理客戶滿意度為 97.1 分，為連續 9 年滿意度維持在 90 分以上。此外，並獲國內外財經專業媒體頒發 12 座金融相關專業獎項肯定。

● 落實公平待客原則

四大事業群之客戶屬性容有差異，各單位業務職掌有別，然落實金融服務業公平待客原則之努力不變，由隸屬總經理之「公平待客推動小組」負責訂定相關政策、辦理訓練及評核作業，並發現各部門可能疏漏之環節，據以訂定解決方案，適時於高階主管會議提出檢討，並由總機構法令遵循主管定期向董事會報告評核結果。至於金融友善執行成效，則由個金作業處統籌彙整各單位執行情形及相關措施及服務等統計資訊，於公平待客推動小組會議中加以檢視，形塑由上而下本行以「誠信共榮、友善共好」為理念的公平待客文化，以使其成為全員遵循的行為準則，藉以降低違法成本，助益永續經營。



公平待客之 2023 年執行重點成果

1. 金管會公佈之銀行業公平待客原則評核評比結果，本行名列表現前 25% 之領先名單。
2. 為提升全行人員公平合理對待金融消費者之意識及專業知識，本行辦理公平待客相關課程，授課對象包含董事及全體同仁，其中每位同仁每年至少參加三小時之訓練課程；此外，各單位亦自行辦理公平待客宣導，全體同仁受訓總計 4,582 小時，平均每人受訓 1.77 小時。本行另於法遵專刊推出「公平待客特輯」，介紹公平待客原則、評核機制、高齡金融友善及高齡客戶保護等，並公布於法令遵循數位平臺之公平待客專區，供同仁隨時查找相關法令，以增進同仁之相關專業知識。

2023 公平待客相關課程

主題	對象	時數	受訓人數
公平待客暨高齡及金融友善分享	董事	30 分鐘	11 人
公平待客原則之金融消費者保護之法令介紹	全體同仁	80 分鐘	2,750 人
公平待客原則之實例研討	全體同仁	59 分鐘	2,749 人
公平待客原則之消費者應答模擬	全體同仁	48 分鐘	2,584 人



3. 新商品、新服務及向主管機關申辦新種業務前之簽署制度，本行「簽署制作業注意事項」規定新商品、服務或新種業務上線前，須以簽呈會辦法遵總處、風險管理總處、資訊安全處等相關單位並知會稽核總處；2023 年度無違反產品與服務之資訊與標示相關法規、行銷傳播相關法規之事件。
4. 針對公平待客原則評核之 10 項原則及董事會推動之重視及具體作為等情形，由法令遵循總處主導辦理評核之自評作業，自評結果為 89.45 分，滿分為 90 分。

項次	評核指標	一道防線	二道防線	三道防線	平均分數	平均分數 60%	
		業務單位自評	法遵或風管單位自評	內部稽核單位自評			
1	訂約公平誠信原則	8.94	10	10	9.65	5.79	
2	注意與忠實義務原則	9.14	10	10	9.71	5.83	
3	廣告招攬真實原則	9.81	10	10	9.94	5.96	
4	商品或服務適合度原則	9.81	10	10	9.94	5.96	
5	告知與揭露原則	9.94	10	10	9.98	5.99	
6	酬金與業績衡平原則	10	10	10	10	6	
7	申訴保障原則	9.92	10	10	9.97	5.98	
8	業務人員專業性原則	10	10	10	10	6	
9	友善服務原則	9.93	10	10	9.98	5.99	
10	落實誠信經營原則	9.78	10	10	9.93	5.96	
小計						59.45 ①	
11	董事會推動之重視及具體作為等情形	30 ②					
本行自評分數 ① + ②		89.45 分 (滿分為 90 分)					

5. 金融友善服務

構面	說明
<p>銀髮族關懷措施</p>	<ul style="list-style-type: none"> ♥訂有「公平對待高齡客戶作業辦法」 ♥分行主動關懷：高齡客戶臨櫃領取款一定金額以上，主動關懷提問；行員主動觀察客戶，對高齡者即時給予適當的協助；高齡客戶申辦網路銀行及約定轉入帳號時，加強關懷提問 ♥高齡客戶理財：強化產品適合度並確認客戶對產品風險的瞭解；開發大眾化的樂齡信託商品，協助高齡者守護資產
<p>弱勢族群友善措施</p>	<ul style="list-style-type: none"> ♥官網取得國家通訊傳播委員會之網站無障礙規範 A 等級標章 ♥全行 152 臺 ATM 中，全建置無障礙語音功能，友善視障朋友，比率为 1.000，並於週邊設置文字客服之 QR Code 供聽障人士使用；建置適輪椅族操作環境的 ATM 有 135 臺，比率为 0.888 ♥提供身心障礙者 ATM 手續費減免方案 ♥分行設置無障礙櫃檯、無障礙廁所，出入口裝設服務鈴，提供身心障礙者及高齡者導引服務 ♥與臺灣手語翻譯協會合作，提供即時視訊翻譯或預約現場手語翻譯 ♥分行 100% 提供桌上型放大鏡、手寫板，並印製心智障礙者存款開戶易讀版說明、視障簽名板、視障識別貼紙，以利各種障別人士使用金融服務 ♥針對分行行員辦理身心障礙者金融友善訓練，含即時手語翻譯服務訓練，2023 年計 25 人次參與 ♥邀請身心障礙團體辦理無障礙金融服務需求訪談及交流，2023 年計 2 場次
<p>攔阻客戶遭詐騙</p>	<p>本行配合政府打擊犯罪，協力防堵金融詐騙、洗錢與逃漏稅等不法行為於未然，堅守保護民眾財產安全的第一道防線，善盡金融從業人員之謹慎把關義務與社會責任。為共同成就更安居的社會而努力：</p> <ul style="list-style-type: none"> △ 2023 年分行行員成功攔阻詐騙計 60 件 △ 與法務部調查局簽署「國家資通安全聯防與情資分享合作備忘錄」，並參與「鷹眼識詐聯盟」、導入 AI 識詐模型，及早偵測可疑帳戶、阻斷不法金流 △ 強化行員受理開戶時之認識客戶 (KYC) 與臨櫃交易等之提問技巧，藉由主動關懷客戶、面對臨櫃異常情境提高警覺、即時通報等機制，對配合警方防杜 △ 攔阻詐騙成功之行員則給予獎勵，依「員工獎懲處理準則」提報人事評議委員會決議予以敘獎，並加發年終獎金 5% 以上，以鼓勵促進更有效之防阻詐騙行為 △ 建立本行異常帳戶預警指標，共 19 項共通性異常態樣，例如存款帳戶交易模式與客戶身分、收入顯不相當；存款帳戶內常有多筆小額轉出入交易，近似測試行為者等 △ 制訂「警示帳戶聯防機制及 165 專線專線異常帳戶預警通報之作業程序」及「存款帳戶及其疑似不法或顯屬異常交易管理作業程序」，以利員工遵循 △ 強化申請約定轉入帳戶之防詐措施，例如約定轉入非本人帳戶生效日延長為次二營業日；不受理約定轉入帳戶為本行警示或衍生管制帳戶 △ 建置「金融資料調閱暨聯防通報電子化平臺」檢警調機關之金融資料調閱功能
<p>防範詐騙示警宣導</p>	<ul style="list-style-type: none"> △ 於網路銀行及行動銀行轉帳頁面，加註防詐騙提醒警語 △ 為防杜人頭帳戶並協助身心障礙者免受人頭帳戶詐欺案構陷，於存摺加註相關警語 △ 臺中自由分行亦配合臺中市府警察局拍攝防詐宣導影片，由分行經理代言呼籲民眾莫輕易提供個人帳戶資料 △ 於 ATM 及分行電視牆等通路循環播放防範金融詐騙宣導影片 △ 配合主管機關來文宣導防詐計 13 次 △ 年度辦理防制詐騙宣導企畫活動計 12 場次，除以總資產之比率为 0.015 <ul style="list-style-type: none"> ▶ 針對第一線行員辦理識詐、阻詐訓練，每季進行新型詐騙手法及案件宣導，共計 4 場，參加數 1,236 人 ▶ 配合「金融機構全國 368 鄉鎮走透透反詐宣導活動」及其它反詐騙宣導，共參與 5 場宣導說明會，合計 100 人參與，強化民眾辨識詐騙知能 ▶ 至外部機關團體進行防詐宣導共 2 場，對象為退休高齡人士、身心障礙人員及其家屬，合計 75 人參與，宣導詐騙常見手法及防詐技巧 ▶ 自媒體「小遠贏了 YouTube 頻道」與臺北市府警察局合作拍攝防範詐騙手法影片，進行網路宣導，共吸引 10 萬人次觀看



● 金融消費爭議處理

- ▶ 受理金融消費者申訴之管道除親臨各分行營業單位或總行，尚包括電話客服中心、企業網站所設電子郵件服務信箱、傳真或郵寄信函，及透過金管會或各政府機關提出等。其中電話客服中心為 24 小時服務整合式客服，務使客戶不論經由何種管道進線都能得到完整一站式服務，並建置異地備援及居家辦公等方案，整合系統及確保資訊安全維持客服不中斷。
- ▶ 訂定「金融消費爭議處理制度及處理流程」、「金融消費案件管理注意事項」、「金融消費爭議案件處理作業程序」等客訴管理規範，並不斷優化，務使客戶所反應的意見或申訴的問題盡速得到處理。
- ▶ 客訴相關回應建立完整且系統性的整理，並製作統計分析每月呈報總經理及管理層級，亦定期將本行金融消費爭議案件辦理情形呈報董事會，而為利最高治理機構掌握本行消費者保護的辦理情形，則針對重大客訴逐案說明情節及後續處理情形。

客訴處理之 2023 年執行重點成果

☑ 客服滿意度績效為 99.8%

- 客戶透過任何管道反應其問題與需求，皆能在客服中心得到完整的回應，其中客戶服務水準指標之來電於 30 秒內接通之比率為 80%。當結束服務時，由電腦系統隨機抽樣客戶，以語音系統導引客戶進行服務滿意度評分；此評分系統年度共抽樣 10,573 名客戶，滿意度為 99.8%；智能客服滿意度抽樣 38,189 人次，滿意度為 92%，較前一年度之 88.8% 提升。
- 智能客服「小樂」運用自然語言處理技術，模仿人類交流的方式與客戶溝通，能支援中、英雙語，365 天皆可提供查詢與交易服務。自推出以來，服務量占整體客服來電量近 4 成，回答精確度精由調校不斷進步，近乎滿分，於 2023 年獲國家品牌玉山獎「最佳人氣品牌」肯定。

☑ 客訴處理指標

年度全行各項業務之客戶申訴經匯整統計為 444 筆，較前一年度之 370 筆略增，除本行客服中心受理，亦包括銀行局、銀行公會、金融消費者評議中心等主管機關受理案件。

客訴處理指標		計算標準	2023 績效
指標 1	處理天數	<ul style="list-style-type: none"> ■ 權責單位受理客訴案件第二天起算至案作處理完成日所經工作日，其中敏感性案件及一般性案件之處理天數分別為 3 天及 10 天之工作日內 ■ 處理完成日之認定： <ul style="list-style-type: none"> ▶ 以電話回覆並與客戶答成共識者，以最後回電日認定 ▶ 若無法於電話與客戶達成共識，但有告知處理結果，仍以最後告知日認定 ▶ 若電話聯繫不上，則以函覆之發文日認定 	敏感性案件 1.5 天 一般性案件 2.5 天
指標 2	案件妥處率	權責單位於案件處理完成日 30 日內，客戶未尋求任一管道進行申訴，視為妥處	87%

☑ 客訴原因分析及精進

消費爭議管理小組每月召開會議，以檢討並持續優化客訴案件之處理作業，提出矯正方法或預防措施，藉以化解令客戶困擾的類似事件再度發生。

☑ 客服作業優化

2023 年客服機制精進項目		2024 年目標
項目	說明	客服中心取得 Bsi RMS 皇家神秘客驗證暨卓越服務標章驗證
優化處理規範	修訂「金融消費爭議案件管理注意事項」，增加客訴連結考績之相關規範，升高對於消費爭議處理之重視度	
取得國際標準	持續取得國際 ISO10002 客訴品質管理並經 bsi 驗證	
優化智能客服	藉由即時調教，提升使用體驗，使服務精準度 ≥ 98%	

人文素養共學

除了持續性的金融專業訓練，為了拓展同仁在金融專業以外的知識廣度與人文素養，本行個人金融事業部門經常性邀請專家名人至本行分享，2023年共舉辦兩場。



公益平臺文化基金會 嚴長壽董事長



精神醫學科 鄧惠文醫師

日期	講題	講者	地點
March	公益是門學問 4.0 階段	公益平臺文化基金會董事長 嚴長壽先生	臺北敦南分行
September	超越壓力的心生活	精神科醫師 鄧惠文女士	臺北遠企大樓演講廳

4-2 ESG 金融商品與服務

銀行具有集結社會大眾資金加以管理及運用的屬性，為導引整體社會實踐永續發展的關鍵力量，本行將 ESG 與核心業務整合，佈建 ESG 產品線，推動永續金融，為環境及社會把關。



個人金融			
品名	說明 / 做法	客戶對象	2023 ESG 效益
ESG 基金及申購優惠	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 上架依歐盟永續金融揭露規範 SFDR 分類符合第八、第九條、晨星永續投資評級達 3 顆 (含) 地球或 MSCI ESG 評級達 BBB~AAA 級之 ESG 信託類理財商品 ▪ 推出「ESG 好 4 多」等 ESG 主題基金申購優惠活動 	財富管理客戶	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 滿足客戶的理財資金配置於 ESG 相關金融商品之選擇需求 ▪ 2023 年架上基金及海外有價證券之 ESG 理財商品計 2,882 檔，占整體信託類理財商品之 73% ▪ 供客戶選擇之 ESG 主題基金行銷活動之標的年增 244%，自 2022 年 9 檔增加至 2023 年 31 檔，總申購金額自 2022 年的 45 萬元成長至 2023 年 557 萬元
綠建築房貸專案	最長可申辦 30 年期且享開辦費 888 元優惠	符合「綠建築」或「候選綠建築」標章之建物為擔保品者	至 2023 年底綠建築房貸授信餘額 1.37 億，占個金授信餘額之比率 0.001%
伊甸愛心卡	於 1997 年發行之伊甸愛心卡，以卡友刷卡金額的 0.3% 捐贈伊甸基金會	一般大眾	年度回饋捐贈伊甸基金會之金額計 1,420,217 元，累計達 53,727,748 元
伊甸永續捐款平臺	<ol style="list-style-type: none"> ① 希望存摺：帳戶利息自動轉捐款伊甸 ② 卡友之信用卡紅利點數轉捐款伊甸 ③ 促動信用卡客戶捐款伊甸活動 ④ 伊甸卡榮譽卡友捐款 	一般大眾	開辦至 2023 年底累計捐款達 38,106,412 元

個人金融

品名	說明 / 做法	客戶對象	2023 ESG 效益	
遠東樂家 + 卡	<ul style="list-style-type: none"> 以豐富親子生活為訴求之信用卡，優惠禮遇兼顧年輕爸媽的身心健康需求，旨在成為年輕人在育養子女路上的支持力量 擴展對象至家有小動物之族群，連結寵物用品等優惠，並不定期舉辦刷卡回饋捐導盲犬協會並合作宣導活動 	家有未成年子女之父母	<ul style="list-style-type: none"> 新生兒人數續創新低，為關注少子化的社會問題而推出，兼及愛護動物概念 2021 年首年發行 7 萬卡；2023 年累計突破 18 萬卡 	
公益性定存優惠專案 1	活動期間 2023 年 4/12~10/15： 憑優惠期間之環保團體或是全國性財團法人社福基金會捐款金額最低 2,000 元收據，可承作美元 12 個月 4% 優惠定存	公益捐款人	總承作金額約美元 8 萬元	
對弱勢民眾提供金融服務	公益性定存優惠專案 2	活動期間 2023 年 4/12~10/15： 領有政府核發之身心障礙證明者可至分行承作 12 個月 1.68% 臺幣優惠定存	弱勢民眾	<ul style="list-style-type: none"> 總承作金額新臺幣 360 萬元 目標為每年至少推出一檔弱勢族群專享之為期 3 個月以上新臺幣定存優惠專案
	身心障礙者照護信託	為關注身心障礙者照護與安養需求而規劃之財務信託服務	身心障礙族群及其照護家屬	協助處理家有身心障礙者之照護風險，減少衍生的社會問題。2023 新承作 2 件，信託金額 130 萬元
	樂齡安養信託	關注高齡長者照護與安養需求而推出之財產信託服務，以標準化契約條款，利於長者瞭解內容，並調降簽約費及管理費，以達普惠目的	高齡族群及其照護家屬	<ul style="list-style-type: none"> 解決高齡化之退休財務管理風險及避免被詐騙危機，降低所衍生之社會問題風險 2023 年新承作 1,061 件，新增信託金額 46,079 萬元 至 2023 年底，每萬名開戶者辦理安養信託之累計受益人人數為 49 人。安養信託之信託財產本金餘額主金錢信託（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為 0.021 獲金管會「信託業推動信託 2.0 計畫評鑑」安養信託獎 B 組第一名 舉辦 16 場樂齡安養信託宣導，計 500 人參與
	微型保險	自 2021 年起與保險公司合作捐贈，提供弱勢族群一年期之傳統型定期壽險保障	經濟弱勢	使經濟弱勢者能取得因應生命及傷害風險之基本保障，與凱基人壽共同合作於 2023 年捐贈花蓮縣府 10 萬元，做為代繳其保費之用，提供弱勢族群保障，共計 508 人受惠



個人金融

品名	說明 / 做法	客戶對象	2023 ESG 效益
信用卡繳學費分期專案	以本行信用卡繳學費單筆滿 3 千元享 3、6 期 0 利率，滿 2 萬元享 12 期 0 利率。遠東樂家 + 卡不限金額享 3、6、12 期 0 利率	就學者家庭	為協助緩解小資及中低收入家庭繳交學費之壓力，提供分期付款 0 利率專案。年度信用卡繳學費分期總人數約 11,000 人，總簽帳金額 5 億 4 千萬元
高鐵刷卡回饋專案	為鼓勵客戶搭乘公共運輸工具以減少碳排放量，推出搭乘高鐵 / 台鐵刷卡當月累積滿 3,000 元，享 3% 刷卡金回饋優惠	南北往來大眾	年度高鐵 / 台鐵刷卡回饋總人數約 3,000 人，總簽帳金額 2 億 8 千 8 百萬元
慢富樂活理財方案	遴選低波動、高累積或中長期績效表現穩健、規模大、投資團隊堅強之投資標的，幫助實現人生中不同階段之願景（如退休），搭配零手續費	<ul style="list-style-type: none"> ① 小資族 ② 準退休族 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 啟動小資族強化退休金準備計畫，以減輕高齡化及少子化之個人財務風險及所衍生之社會問題風險 ▪ 推廣透過小額持續投資建立理財紀律 ▪ 至 2023 年底計 872 名客戶參與 ▪ 為經濟日報「退休金算盤」專欄長期內容提供之銀行
雙語示範分行	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 分行建置雙語標示，輔以多語即時翻譯系統，行員能以英語提供金融服務 ▪ 外籍客戶常用申請書表雙語版 ▪ 導入櫃檯行員英語訓練 	<ul style="list-style-type: none"> ① 外國人 ② 新移民 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 響應政府雙語國家政策，推升本地金融服務國際化之願景 ▪ 計有 8 家雙語示範分行，其中臺北承德分行曾蒙金管會黃天牧主委親臨視察並表揚，年度新增兩家為臺北忠孝分行、桃園中壢分行 ▪ 全數 55 家分行 100% 設置多國翻譯機 ▪ 雙語示範分行家數占國內分行總數之比率為 0.145
失智友善分行	因為高齡社會，失智人口日增，新北市衛生局及亞東醫院合辦「打造失智友善商家」活動，本行響應此人權維護與長者關懷之計畫，取得失智友善場域認證	失智長者	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 2022 年位於新北市的板橋大遠百、南雅、文化、中正及三重、蘆洲等 6 家分行先行取得失智友善場域認證 ▪ 2023 年接續由臺北市營業部、敦南、松山、金湖及新北市新莊、雙和、中和、富國、永和等 9 家分行計派同仁參加工作坊並取得失智友善場域認證 ▪ 兩年累計共 15 家分行計 120 名同仁通過實體工作坊及線上認證，獲新北市衛生局公開表揚
年節贈禮之人文月曆	月曆陪伴客戶生活一整年，故藉以傳達祝福，也與客戶交流生活美學，善盡倡議文化或環保之力	既有客戶	2024 年月曆以「臺灣的自行車專用道」為主題發行，並於每月版面介紹碳權、碳匯、碳中和等 12 則減碳相關新知，邀請客戶選一條自行車道出發，倡議低碳交通工具及運動強身，具環保及社會等 ESG 價值，總發行數約四萬份

個人金融

品名	說明 / 做法	客戶對象	2023 ESG 效益																																				
自媒體等管道 倡議金融知識	<ul style="list-style-type: none"> YouTube 平臺專屬頻道《小遠！贏了》打造 IP 「小遠」推廣金融與理財知識，另由投資市場團隊分享專業級之市場分析，為 Youtube 平臺上之免付費頻道。2023 年起影片新增永續核心元素為經營主軸，以提升民眾對永續價值之認知 結合講座及新聞報導等，對無法充分獲主流金融服務之族群提供金融倡議活動  	<ul style="list-style-type: none"> 1 年輕世代 2 難以取得專業理財資訊服務之小資族群及偏鄉族群 	<ul style="list-style-type: none"> 暑假舉辦線上知識講座3場，分別為兒童理財營、高中生未來營及樂活長青營 (60 歲+)。兒童理財營採親子共學方式，教導兒童基本理財觀念，高中未來營提供以多元升學管道彙整資訊供學子參考為主；針對長者族群則特別聘請律師講解家庭親子保險法律知識 製播 ESG 及普惠金融相關影音 7 集，其中與臺北市政府警察局合作拍攝防範詐騙手法影片，另推出專業市場分析 26 集，傳達理財觀念及市場最新投資訊息，觀看點閱總計 88.5 萬人次，普惠金融相關影片主題羅列如下： <table border="1"> <thead> <tr> <th>上架</th> <th>主題</th> <th>點閱人次</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1 月</td> <td>一起樂益，共創永續</td> <td>1.5 萬</td> </tr> <tr> <td>4 月</td> <td>投資地球讓未來更美好</td> <td>2 萬</td> </tr> <tr> <td>5 月</td> <td>防詐騙必修課</td> <td>10 萬</td> </tr> <tr> <td>7 月</td> <td>揭開寵物經濟的投資奧秘</td> <td>2 萬</td> </tr> <tr> <td>9 月</td> <td>安養信託：幸福託付愛永傳</td> <td>2 萬</td> </tr> <tr> <td>10 月</td> <td>亞東名醫帶您探索失智症的世界</td> <td>5 萬</td> </tr> <tr> <td>11 月</td> <td>樂益環保回收革命</td> <td>4.6 萬</td> </tr> </tbody> </table> <ul style="list-style-type: none"> 以 LINE 官方帳號「遠東商銀 Happy+」與 167,621 名 LINE 好友分享金融資訊與優惠活動訊息 針對一般民眾舉辦 16 場樂齡安養信託宣導計 500 人參與 <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">2023 年金融知識推廣與教育</th> </tr> <tr> <th>服務項目</th> <th>場次及人次</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>兒童理財營、高中生未來營樂活長青營</td> <td>場次：3 場參與人數：160 人</td> </tr> <tr> <td>小遠贏了 YouTube 頻道</td> <td>製播集數：33 集 觀看點閱：88.7 萬人次</td> </tr> <tr> <td>遠東商銀 Happy+LINE 官方帳號</td> <td>好友人數：167,621 人</td> </tr> <tr> <td>樂齡安養信託宣導</td> <td>場次：16 場參與人數：500 人</td> </tr> </tbody> </table> <ul style="list-style-type: none"> 參展臺北國際金融博覽會，以 ESG 概念設計互動遊戲機臺，讓大眾瞭解環保布料製作過程。3 天活動累計 6.8 萬人次參觀，參加遠銀遊戲者 897 人 	上架	主題	點閱人次	1 月	一起樂益，共創永續	1.5 萬	4 月	投資地球讓未來更美好	2 萬	5 月	防詐騙必修課	10 萬	7 月	揭開寵物經濟的投資奧秘	2 萬	9 月	安養信託：幸福託付愛永傳	2 萬	10 月	亞東名醫帶您探索失智症的世界	5 萬	11 月	樂益環保回收革命	4.6 萬	2023 年金融知識推廣與教育		服務項目	場次及人次	兒童理財營、高中生未來營樂活長青營	場次：3 場參與人數：160 人	小遠贏了 YouTube 頻道	製播集數：33 集 觀看點閱：88.7 萬人次	遠東商銀 Happy+LINE 官方帳號	好友人數：167,621 人	樂齡安養信託宣導	場次：16 場參與人數：500 人
上架	主題	點閱人次																																					
1 月	一起樂益，共創永續	1.5 萬																																					
4 月	投資地球讓未來更美好	2 萬																																					
5 月	防詐騙必修課	10 萬																																					
7 月	揭開寵物經濟的投資奧秘	2 萬																																					
9 月	安養信託：幸福託付愛永傳	2 萬																																					
10 月	亞東名醫帶您探索失智症的世界	5 萬																																					
11 月	樂益環保回收革命	4.6 萬																																					
2023 年金融知識推廣與教育																																							
服務項目	場次及人次																																						
兒童理財營、高中生未來營樂活長青營	場次：3 場參與人數：160 人																																						
小遠贏了 YouTube 頻道	製播集數：33 集 觀看點閱：88.7 萬人次																																						
遠東商銀 Happy+LINE 官方帳號	好友人數：167,621 人																																						
樂齡安養信託宣導	場次：16 場參與人數：500 人																																						

數位金融																		
品名	說明 / 做法	客戶對象	2023 ESG 效益															
Bankee 社群銀行	純網路銀行	全臺首創共享經濟概念的社群銀行，客戶以自己為核心連結社群圈，如同自己以手機開立分行，可長期分享回饋	<ul style="list-style-type: none"> ① 年輕世代 ② 新創企業 	<ul style="list-style-type: none"> 以創新回饋機制支持收入有限的年輕世代，經營屬於自己的微分行，建立被動收入來源。2023 年底開戶數 21.7 萬 利用數位科技，提供無紙化、非接觸式的銀行服務，以達減碳目的 														
	「貸你發電」個人信用貸款	經 Bankee 成功核貸後，享下列優惠： <ul style="list-style-type: none"> ① 優惠一：開辦費優惠新臺幣 1,688 元 ② 優惠二：活動專屬利率報價 ③ 優惠三：贈共享行動電源免費租借 24 小時兌換券 	電動汽車之車主或其配偶，且年入 35 萬元以上	鼓勵推廣低碳交通工具														
	Bankee 貸你存	全臺首創挑戰型信用貸款，借款戶按期足額繳款，於貸款結清後 90 天內，即可取得已繳利息的 50% 為回饋獎勵金	<ul style="list-style-type: none"> ① 年輕世代 ② 新創企業 	幫助借款戶的人生從負債的負循環轉變成正循環，將原本負向資金流翻轉為正向，同時啟動下一個夢想資金														
自動化服務平臺	<ul style="list-style-type: none"> 積極推廣無紙化服務並持續優化個人網銀、企業網銀、行動銀行、ATM 等各個金融數位服務平臺 取得友善數位服務認證 A 級標章 	既有客戶及不便與實體分行交易的客群	以非接觸式的銀行服務，減少客戶親臨辦理的碳足跡，並降低紙張使用 <table border="1" data-bbox="1265 997 2094 1292"> <thead> <tr> <th>服務項目</th> <th>減少紙張數</th> <th>等同碳排</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>推動 APP 大額換匯 / 線上申請約定轉帳等，達服務離櫃率 94.7%</td> <td>983.3 萬</td> <td>83.4 噸</td> </tr> <tr> <td>發展 STP 流程自動化等數位申請服務，達數位獲客率 47.7%</td> <td>87.6 萬</td> <td>7.4 噸</td> </tr> <tr> <td>整合全行電子帳單，提高其滲透</td> <td>2546.4 萬</td> <td>215.9 噸</td> </tr> <tr> <td>TOTAL</td> <td>3,617 萬</td> <td>306.7 噸</td> </tr> </tbody> </table>	服務項目	減少紙張數	等同碳排	推動 APP 大額換匯 / 線上申請約定轉帳等，達服務離櫃率 94.7%	983.3 萬	83.4 噸	發展 STP 流程自動化等數位申請服務，達數位獲客率 47.7%	87.6 萬	7.4 噸	整合全行電子帳單，提高其滲透	2546.4 萬	215.9 噸	TOTAL	3,617 萬	306.7 噸
服務項目	減少紙張數	等同碳排																
推動 APP 大額換匯 / 線上申請約定轉帳等，達服務離櫃率 94.7%	983.3 萬	83.4 噸																
發展 STP 流程自動化等數位申請服務，達數位獲客率 47.7%	87.6 萬	7.4 噸																
整合全行電子帳單，提高其滲透	2546.4 萬	215.9 噸																
TOTAL	3,617 萬	306.7 噸																
	提供安聯人壽、凱基人壽、遠雄人壽等行動投保之數位金融服務		行動投保數位金融服務縮短保險往來時間，降低紙張時張及客戶交通碳排，2023 年投保量計 293 件															

法人金融

品名	說明 / 做法	客戶對象	2023 年 ESG 效益																																
ESG 授信	以企業授信之金融本業力量挹注資源於綠色產業的發展，驅動能源轉型，將資源貸放運用到對環境有益的企業，並制定內部規範以納入其 ESG 表現評核	太陽能、綠能、電動車等節能產品、綠建築、污水或廢棄物處理處理等產業	相關授信餘額計 667 億元，占法金授信總餘額 2,363 億元之 28.2%，超越 20% 之設定目標																																
促進中小企業及社區發展之融資	<p>協力中小企業、小型企業及促進新創企業發展之放款</p> 	小型及新創企業	<ul style="list-style-type: none"> 針對中小企金業務，每年設定放款金額目標，並將信保戶數及新戶開發納入業務部門績效考核，為金管會核定之「中小企業放款甲等銀行」 2023 年 12 月底，中小企業放款餘額為新臺幣 594 億，占企業放款總餘額 1,604.5 億元之比率為 37.02% 2023 年底對小型及新創中小企業放款之戶數計 1,218 戶，餘額 43,665 百萬元；催收戶為 1 戶，餘額 26 百萬元 <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">企業</th> <th>2022 底戶數 / 餘額</th> <th>2023 底戶數 / 餘額</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>A</td> <td>員工 ≤ 20 人</td> <td>1,086 戶 / 47,371 百萬元</td> <td>1,157 戶 / 43,173 百萬元</td> </tr> <tr> <td>B</td> <td>資本額 ≤ 500 萬元</td> <td>701 戶 / 4,897 百萬元</td> <td>747 戶 / 2,847 百萬元</td> </tr> <tr> <td>C</td> <td>年營收 ≤ 1 千萬元</td> <td>734 戶 / 17,020 百萬元</td> <td>744 戶 / 11,991 百萬元</td> </tr> <tr> <td>D</td> <td>設立 5 年以下</td> <td>277 戶 / 6,700 百萬元</td> <td>280 戶 / 4,602 百萬元</td> </tr> </tbody> </table> <ul style="list-style-type: none"> 2023 年小型及新創中小企業放款餘額減少 6,691 百萬元，減幅約為 13%；惟企業戶數新增 79 戶，總戶數成長 6.9% <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2022</th> <th>2023</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>企業家數淨增</td> <td>388 戶</td> <td>79 戶</td> </tr> <tr> <td>餘額淨增</td> <td>16,471 百萬元</td> <td>-6,691 百萬元</td> </tr> <tr> <td>餘額成長</td> <td>48.6%</td> <td>-13.3%</td> </tr> </tbody> </table>	企業		2022 底戶數 / 餘額	2023 底戶數 / 餘額	A	員工 ≤ 20 人	1,086 戶 / 47,371 百萬元	1,157 戶 / 43,173 百萬元	B	資本額 ≤ 500 萬元	701 戶 / 4,897 百萬元	747 戶 / 2,847 百萬元	C	年營收 ≤ 1 千萬元	734 戶 / 17,020 百萬元	744 戶 / 11,991 百萬元	D	設立 5 年以下	277 戶 / 6,700 百萬元	280 戶 / 4,602 百萬元		2022	2023	企業家數淨增	388 戶	79 戶	餘額淨增	16,471 百萬元	-6,691 百萬元	餘額成長	48.6%	-13.3%
企業		2022 底戶數 / 餘額	2023 底戶數 / 餘額																																
A	員工 ≤ 20 人	1,086 戶 / 47,371 百萬元	1,157 戶 / 43,173 百萬元																																
B	資本額 ≤ 500 萬元	701 戶 / 4,897 百萬元	747 戶 / 2,847 百萬元																																
C	年營收 ≤ 1 千萬元	734 戶 / 17,020 百萬元	744 戶 / 11,991 百萬元																																
D	設立 5 年以下	277 戶 / 6,700 百萬元	280 戶 / 4,602 百萬元																																
	2022	2023																																	
企業家數淨增	388 戶	79 戶																																	
餘額淨增	16,471 百萬元	-6,691 百萬元																																	
餘額成長	48.6%	-13.3%																																	

4-3 數位金融創新

面對日日新的科技發展，世界正以超越我們預期的速度革新變化，本行由數位發展委員會追蹤數位轉型指標，以公司長期業務營運發展的角度探討各項數位議題，協助管理領導團隊瞭解最新市場技術及趨勢，作為永續發展營運策略的參考，並以 Bankee 社群銀行為數位旗艦商品，以「數位再進化」為金融服務創新之重點，依科技趨勢、法規開放及業務需要發展金融科技，發展務實數位創新，提供客戶穩定、安全、快速的數位金融服務。

● Bankee 創新商業模式

本行數位品牌 Bankee 社群銀行，以超越傳統框架的創新思考邏輯來面對數位原生世代的客戶，以社群金融為核心，實現每位用戶體驗擔當線上分行經理社群圈主的願景，至 2023 年底帳戶數達 21.5 萬戶；Bankee 另透過與新創科技公司策略結盟，建立多元且活力的金融生態圈，實現互利共贏，並能為偏遠地區和弱勢族群提供可及性的金融服務，落實普惠金融的理想，實踐共創、共享、共好的社會價值，自成立以來已獲得 24 個專利認證，並榮獲 17 座國內外獎項，包括 Gartner、Asiamoney、Global Business Outlook、The Global Economics Award 等權威機構均予以肯定，不僅為客戶和社會帶來正面循環的共創力量，亦提升臺灣在全球金融舞台的能見度。



創新 2023 推進普惠金融的邊界

- 2023 年推出全臺首創「Bankee 貸你存」挑戰型信用貸款以獨特且創新的商業模式，獲業界首創發明專利認證。「貸你存」鼓勵民眾按時繳款，用「未來的信用」為自己贏來已繳利息 50% 作為回饋獎勵金，幫助客戶的人生從負債的負循環轉變成正循環，將原本負向資金流翻轉為正向，同時為客戶啟動下一個夢想資金
- 2023 年推出 Bankee 信用卡「慢慢付」功能，還款慢、還款期長，持卡人最長可延後 60 天支付信用卡款項，並可對單筆消費或當期帳單總額選擇 1 期、3 期零利率，最長分 12 期等之分期付款，助持卡人因應緊急狀況，在必要時緩解資金壓力
- 幫助民眾在面對經濟壓力和突發支出時能得實質協助。Bankee 與金管會於 2023 年 8 月發布「金融科技發展路徑圖 2.0」規劃願景不謀而合，與國家金融科技發展藍圖同步邁進

		
<p>全球權威科技研究機構 Gartner Inc. 亞太區金融服務創新獎</p>	<p>Gartner 金融服務創新獎的目的在於肯定全球數位科技、產品或服務之創新運用。Bankee 社群銀行因卓越創新商業模式和極佳成效體驗擊敗逾 100 個參賽作品，成為首家獲此殊榮的臺灣金融機構。此獎項評選競爭激烈，吸引全球近 170 個國家、300 件金融機構案例參賽，其中亞太地區參賽作品逾 100 件，僅 9 件入圍決賽，而 Bankee 社群銀行最終脫穎而出，成為三位獲獎者之一</p>	 
<p>工商時報 數位創新金質獎</p>	<p>Bankee 社群銀行以 web 3.0 概念打造去中心化的共享經濟商模，三大創新成果獲肯定受評為數位創新獎金質獎</p>	
<p>FinTech Futures 銀行技術獎 最佳行動裝置創新獎 Highly Commended: Best Mobil Initiatives for Consumers</p>	<p>全新版本的 Bankee APP 也是與客戶一起共創的成果，在匯集近 9,000 多名使用者的意見回饋、並進行數十場測試活動後，新版 APP 不僅大幅提升系統效能、變更介面設計風格，也新增多項創新功能，在 APP Store 和 Google Play 上皆獲使用者好評回饋，並 FinTech Futures 於英國倫敦揭曉的「2023 Banking Tech Awards」，從眾多國際競爭者中脫穎而出榮獲「高度推薦 - 最佳行動裝置創新獎」</p>	

● 分行設置沉浸式體驗 VR 體驗專區



首創於分行規畫「FEIBVERSE 十樂元宇宙」VR 體驗專區，由臺北忠孝分行及桃園中壢分行等二家分行率先設置，以友善引導客戶化解對新科技陌生的不安感與疏離感，進而擁抱科技時代的便利與樂趣。

● 產學合作發布虛擬資產調查結果

隨著區塊鏈技術的崛起，加密貨幣成為重要的資產配置選項之一。而為更清楚瞭解使用者樣貌和需求，本行委託政治大學金融科技研究中心，並攜手協辦單位幣託集團 (BitoGroup)，展開對臺灣消費者的問卷調查，並公開調查結果，揭露各世代對於虛擬資產的瞭解程度、投資偏好、獲利程度、資訊來源及對於法規監管的態度，供各界利害關係人參考，俾利助益虛擬資產相關產業環境的健全發展。該調查發放對象包括社群媒體使用者、Bankee 社群銀行客戶、臺灣幣託交易所客戶及學生族群，共回收 3,434 份有效樣本。



加密投資四大族群		虛擬資產大調查結果
Z 世代 1997-2012 出生	虛擬資產原住民	<ul style="list-style-type: none"> 投資金額占資產總額比例最高：高達 22.4% 的人投資虛擬資產占總資產比例的 50% 以上，不僅高於整體世代族群平均數 12.5%，也是各世代族群中占比最高 僅投資虛擬資產比最高：13.8% 的人投資部位僅有虛擬資產，高於整體世代族群平均數 5.2% 喜歡合約交易：雖可投資本金不多，但熱愛現貨以外各式交易，高達 61.9% 的人使用合約交易，高於整體世代族群平均數 38.7% 過半數人投資迷因幣：54.8% 的人投資迷因幣，高於整體世代族群之平均數 38.2% 重視自行研究：高達 57.5% 的人重視自行研究，比整體調查世代族群平均數 48.2% 高
Y 世代 1981-1996 出生	虛擬資產的主力世代	<ul style="list-style-type: none"> 回答曾接觸過虛擬資產的人，有高達半數為 Y 世代，可謂是虛擬資產的主力世代，特徵是較熟悉虛擬資產，對虛擬資產的熟悉分數自評為 5.23 分，是各世代族群中最高 若未來主管機關有更明確的監理措施，Y 世代持有虛擬資產意願的分數增加 6.56 分，增加幅度最為顯著
X 世代 1965-1980 出生	虛擬資產富裕投資家	在虛擬資產投資上的相對常勝軍落在 X 世代，這群人的年收入最高，年收入達新臺幣 300 萬元以上、接觸虛擬資產達 10 年以上及投資達新臺幣 1,000 萬元以上大戶的人數占比，均領先各世代族群
嬰兒潮世代 1946-1964 出生	最在意虛擬資產安全	為相對較不熟悉虛擬資產的族群，因此對安全更為重視，在選擇投資平台對交易安全性的重視程度最高。其中有 68.5% 的人認為由金融機構提供虛擬資產會提高持有虛擬資產意願，顯示嬰兒潮世代族群更信賴傳統金融，且有 82.9% 的人希望虛擬資產的監管方式與金融機構相同，傾向採用高度標準監管強度

● 佈署 AI 技術與應用

隨著 2023 年生成式人工智慧 AI 殺手級應用推出，本行展開 AI 技術與應用之佈署，以探索更多的商業機會及精準貼近客戶需求。而為控管 AI 系統從設計、開發、佈署、操作及維護各項安全風險，確保顧客安心使用相關應用的金融服務，本行參考金管會發布的「金融業運用 AI 指引草案」，執行 AI 系統的「規劃及設計」、「資料蒐集及輸入」、「模型建立及驗證」、「系統佈署及監控」等四個生命週期階段，以及英國國家網路安全中心 (NCSC) 等 18 個國家資安部門共同發布的「安全 AI 系統開發指引」，依六大遵循原則發展以平衡科技發展創新與資安治理：

- ❶ 發展 AI 治理與問責機制，以建立相關風險管理機制並釐清相關責任。
- ❷ 重視公平性及人為本的價值，趨避演算法造成的不公平。
- ❸ 保護隱私及客戶權益。
- ❹ 確保系統穩健性 (robustness) 與安全性。
- ❺ 使用 AI 與消費者互動應適當揭露，落實透明性與可解釋性。
- ❻ 確認 AI 發展策略及執行能與銀行的永續發展原則相契合。

遠東商銀 AI 應用現況	
類別	說明
 <p>機器人理財</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 結合 AI、大數據、演算法及投資學，進行 A/B Test 與績效追蹤，並動態調整，以增進投資研究團隊的報告品質，同時作為客戶投資組合建議之參考。此外，透過 AI 系統依客戶資料配置投資組合並因應市場加以平衡，以針對不同的顧客需求提出參考 ▪ 預計 2026 年推出「機器人理財 2.0」，由真人理財顧問、機器人理財系統分別服務高資產客群與一般客群，發展人機協作的智能創新模式，提供個人化理財建議、資產配置診斷參考，降低小資客群的理財門檻
 <p>以大數據驅動客戶體驗分析</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 設計逾 100 種標籤，標記客戶的行為態樣，再透過 AI 預測同理每個人在不同生命週期的商品需求，同時運用爬蟲技術探勘數據資料，以瞭解客戶的深層需求，進而創造令客戶不費力且受重視的無摩擦金融服務場景與體驗 ▪ 著眼科技對信用卡業務發展的驅動作用，結合遠東集團 GDA 數據綜效，鎖定零售精品客群精準行銷，以提升信用卡的簽帳金額 ▪ 以分析為核心，運用 AI 工具與巨量資料打造自動化之機器學習建模平臺，並納入外部數據、輿情聲量等因子，整合客戶數位足跡，把握住與客戶每一次接觸的機會點，達到全通路行銷 ▪ Bankee 社群銀行運用 AI 分析客戶的線上瀏覽行為、購買紀錄等資料，在 App 提供客製化資訊，未來擬推出全新的「AI 智能客服系統」，深度理解客戶的語音指令，甚至直接導引至 Bankee App 操作功能，完善數位服務
<p>導入數位勞動力提升服務作業效能</p>	<p>Bankee 社群銀行團隊以「鷹眼計畫」透過 AI 系統識別可疑的交易或帳戶，節省人工判斷時間，提升辨識效率；不少同仁也借助生成式 AI 產製文本、影片、設計或撰寫程式，改善工作流程，有效提升執行效能</p>

● 優化自動化交易平臺

本行以掌握核心技術及強化創新金融科技應用，整合通路、服務和產品，使銀行演化成「智能服務 + 生活型態」的綜合體，除推動服務流程數位化，亦持續優化線上開戶與交易流程，化解使用痛點，發展零接觸且安全、簡便的金融服務，提供客戶優質的數位使用體驗；而所建構之多元數位金融服務，涵蓋臺幣、外幣數位存款及跨境匯款、證券投資等，亦針對個人、微型及中小企業的金融需求，引進創新型態的數位產品及一站式數位申辦流程，協力共構普惠金融環境，使當代金融服務得以惠及身處原本社經條件發展不足環節的民眾。2023 年本行金融服務離櫃率 95.2%、數位獲客率 55.1%，雙雙持續攀高。

數位交易平臺	2023 創新功能	說明
 i 申請	網銀存款客戶辦理信貸線上簽約	開放持有數位存款的客戶辦理個人信貸時可透過線上完成簽約，並以電子郵件收取契約書。銀行端不僅降低作業人力，且減少紙本寄送耗費
	信貸代償線上簽約	開放客戶申辦信貸代償可透過線上完成簽約，升級客戶體驗
 網路銀行 行動銀行 App	延長信託推介同意書申請時間	網路銀行延長「信託推介同意書」簽署線上服務時間，由 8:00 至 15:30 延長至 24:00，增加客戶使用時間的彈性
	線上刪除約定轉帳帳號功能	於行動銀行透過雙因子驗證，提供客戶便捷的方式管理指定轉帳帳戶
 Bankee App	<ul style="list-style-type: none"> ① 掃描轉帳 ② 三年交易記錄速覽 ③ 帳號快速切換 ④ 個性化設定 	匯集近 9,000 名用戶回饋和 10 場測試活動，Bankee App 將系統升級提供更流暢的金融服務體驗，並新增四大特色功能： <ul style="list-style-type: none"> ① 「搖錢速」掃碼轉帳不用等 ② 「滑明細」三年記錄就在手 ③ 「速速切」帳號切換好快速 ④ 「個性化設定」供客戶可以依個人風格進行客製化設置



人才是企業成長與創新的引擎，本行從人力募集、在職訓練到組織變革，一直是從目標與行動的角度出發，思考銀行未來的走向，由此建構完整、持續的人才運用與發展方案，提升人力資本效能。由於對人才價值的重視，本行以具競爭力的薪酬結構，年年獲選「臺灣高薪 100 指數」及「臺灣就業 99 指數」成分股；且因長期投入員工教育訓練，連續 21 年得到政府補助，累積獎勵金額逾千萬元；並以整體人力資源策略執行成效，除連三年獲亞洲標竿人力資源期刊《HR Asia》頒發「亞洲最佳企業雇主獎」(Best Companies To Work For) 之殊榮外，2023 年更勇奪「最佳企業雇主關懷獎」(Most Caring Company Awards) 肯定，並再度榮獲《1111 人力銀行》「幸福企業」金融管顧業金獎；更因近年來營造健康職場有成，全行 56 處工作場所皆獲衛生福利部國民健康署「健康職場認證」，並再度獲教育部體育署「運動企業認證」。

76 無差別雇用

81 薪酬與福利

85 培訓計劃

87 職場環境

5-1 無差別雇用

- 本行透過公開招募、員工引薦等徵才管道，經面談或測驗等程序，遴選合格後予以雇用，其遴選及敘薪標準悉依規章辦理，不因種族、膚色、宗教、國籍、性別、性向、年齡、殘障等情況而有別，且一旦雇用，皆與員工簽訂勞動契約，以維護其勞動權益；自開行以來，未有發生就業服務法第 5 條第 1 項規定之各類因素而給予差別對待之情形。
- 2023 年底員工數為 2,583 人，其中 27 位服務於香港地區，1 位服務於越南，2 位服務於新加坡。員工中有原住民男、女各 1 名，進用率為 0.1%；身心障礙者有 17 名，其中男性 9 人、女性 8 人，依身障等級及工時之權數換算，視為進用 21 人，每百名員工進用具有就業能力之身心障礙者人數為 0.813 人，且持續招募中。
- 年度新進員工總數為 256 人，以 2023 年底全行總人數計，占比為 9.9%；新進員工於當年離職之人數為 37 人，占新進人數比為 14.5%。
- 年度員工離職率為 9.3%，人力資源總處及所屬單位均經由懇談瞭解離職原因，以檢討改進。
- 針對因資遣而終止勞雇關係之員工，皆向就業服務單位辦理通報，員工得視需要向就業服務單位申請職業訓練及失業補助，以利其促進繼續就業能力，或作為生涯規劃之過渡協助方案。
- 2023 年經理人計 146 人，全數雇用臺灣當地居民，其中有 1 人服務於香港、1 位服務於越南、1 位服務於新加坡，餘 143 人服務於臺灣地區。非經理人計 2,437 人，其中 26 人服務於香港地區、1 位服務於新加坡，餘 2,410 人服務於臺灣地區。

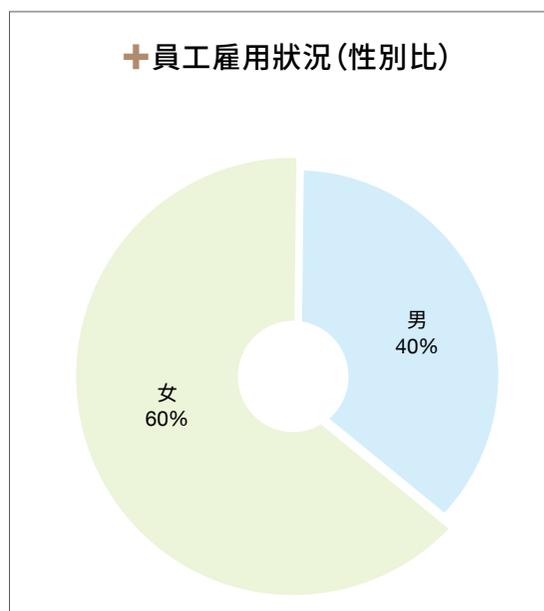
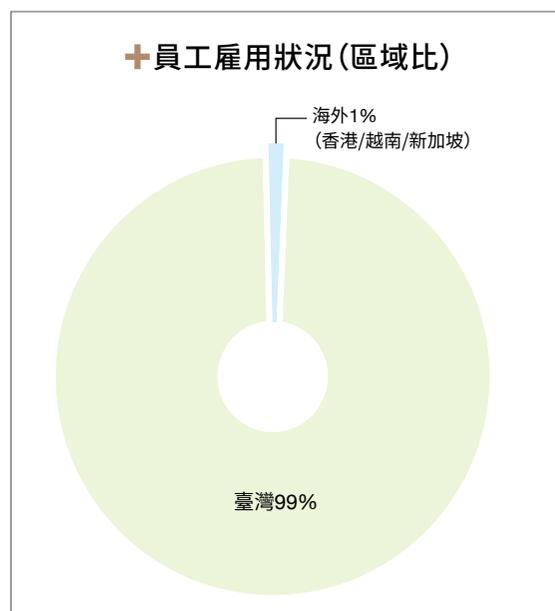
員工多元性統計

年度	2021 年			2022 年			2023 年		
	男♂	女♀	合計	男♂	女♀	合計	男♂	女♀	合計
原住民	1	1	2	1	1	2	1	1	2
身心障礙者	10	6	16	9	8	17	9	8	17

2023 年員工雇用狀況

地區 / 性別			臺灣地區		海外地區 (香港 / 越南 / 新加坡)		合計
			男♂	女♀	男♂	女♀	
正式員工	不定期契約	全職	1,003	1,510	16	14	2,543
		部分工時	0	0	0	0	0
	定期契約	全職	2	1	0	0	3
		部分工時	19	18	0	0	37
		臨時	0	0	0	0	0
小計		1,024	1,529	16	14	2,583	
非正式員工	派遣人員		3	2	0	0	5
合計			1,027	1,531	16	14	2,588

註：臨時指定定期契約期間不滿 6 個月。

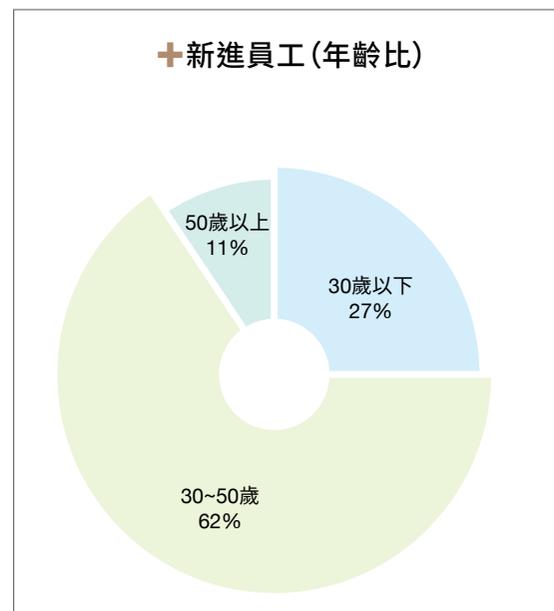
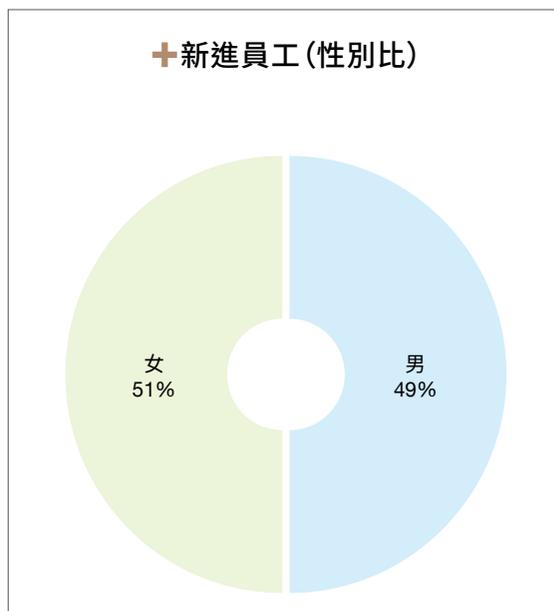
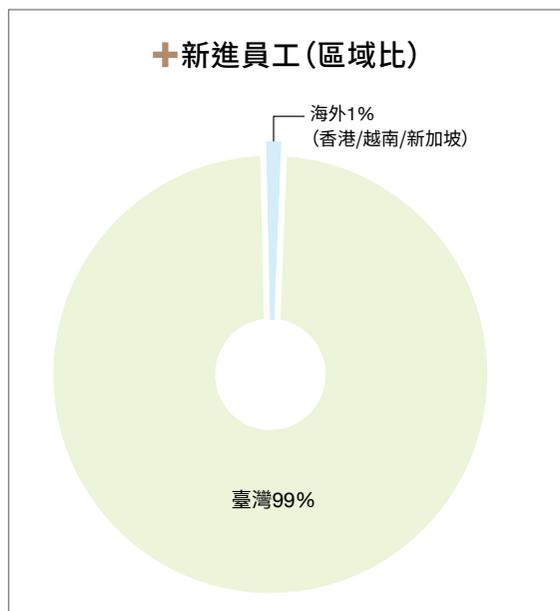


新進員工占全行同性質員工比

地區	年齡層	30歲以下		30~50歲		50歲以上		整體人數		
	性別	男♂	女♀	男♂	女♀	男♂	女♀	男♂	女♀	合計
臺灣地區	新進人數	28	39	78	82	19	8	125	129	254
	同性質員工總人數	64	110	640	1,108	320	311	1,024	1,529	2,553
	占同性質員工比 (%)	43.8	35.5	12.2	7.4	5.9	2.6	12.2	8.4	9.9
海外地區 (香港/越南/新加坡)	新進人數	0	1	0	0	1	0	1	1	2
	同性質員工總人數	1	2	7	8	8	4	16	14	30
	占同性質員工比 (%)	0	50.0	0	0	12.5	0	6.3	7.1	6.7
合計	新進人數	28	40	78	82	20	8	126	130	256
	同性質員工總人數	65	112	647	1,116	328	315	1,040	1,543	2,583
	占同性質員工比 (%)	43.1	35.7	12.1	7.3	6.1	2.5	12.1	8.4	9.9

註：①上表人數統計含不定期契約及定期契約員工，不含派遣人員。

②臺灣地區 30 歲以下男性新進人數占同性質員工比 (%) = 臺灣地區 30 歲以下男性新進人數 / 臺灣地區 30 歲以下男性員工 2023 年 12 月底人數，其他以此類推計算。



離職員工占同性質員工比

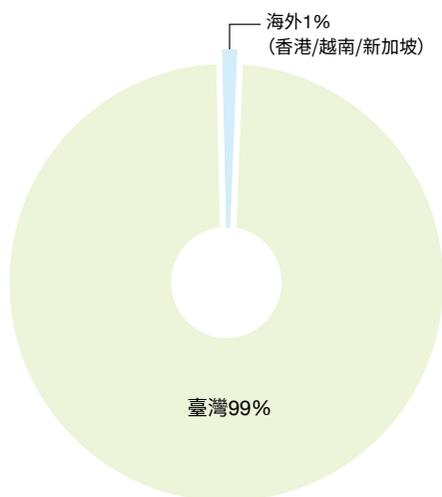
地區	臺灣地區						海外地區 (香港 / 越南 / 新加坡)						合計	2023 年平均人數	2023 年離職率 (%)
	30 歲以下		30~50 歲		50 歲以上		30 歲以下		30~50 歲		50 歲以上				
性別	男♂	女♀	男♂	女♀	男♂	女♀	男♂	女♀	男♂	女♀	男♂	女♀			
離職人數	16	36	72	85	13	12	0	1	0	1	0	0	236	2,539	9.3
同性質員工總人數	64	108	633	1,096	306	306	1	2	7	8	8	4	2,543		
占同性質員工比 (%)	25	33.3	11.4	7.8	4.2	3.9	0	50	0	12.5	0	0	9.3		

註：①上表人數統計不含派遣、定期契約、退休、資遣、死亡及免職人員。② 2023 年離職率 = 2023 年離職人數 / 2023 年平均人數。

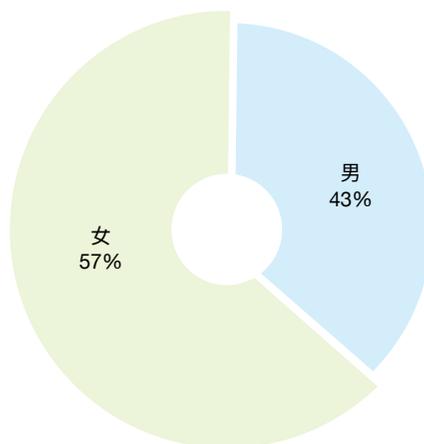
③ 2023 年平均人數 = (期初 2022 年 12 月底人數 + 期末 2023 年 12 月底人數) / 2。

④ 臺灣地區 30 歲以下男性離職人數占同性質員工比 (%) = 臺灣地區 30 歲以下男性離職人數 / 臺灣地區 30 歲以下男性員工 2023 年 12 月底人數，其他以此類推計算。

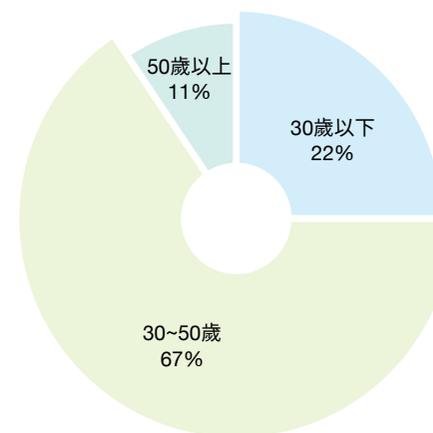
✦ 2023 年離職員工 (區域比)



✦ 2023 年離職員工 (性別比)



✦ 2023 年離職員工 (年齡比)

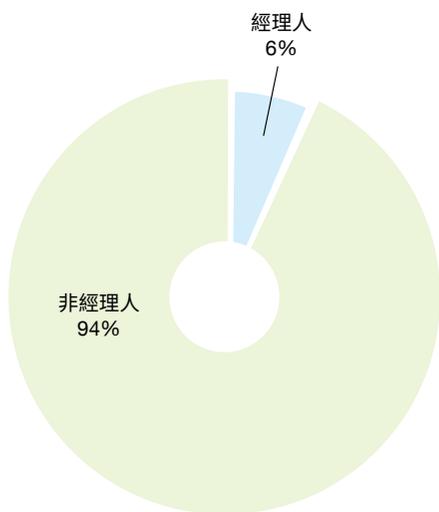


經理人與非經理人年齡 / 職稱統計

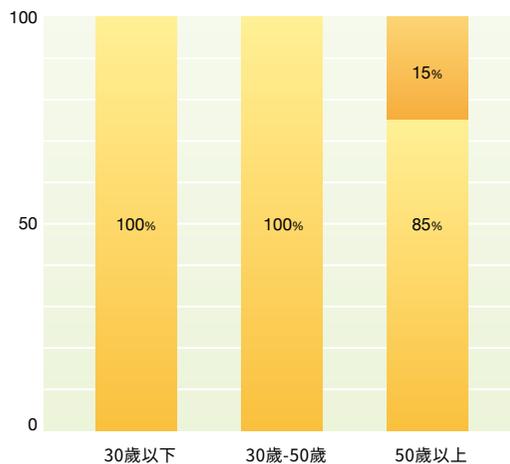
地區	臺灣地區							海外地區 (香港 / 越南 / 新加坡)							合計
	30 歲以下		30~50 歲		50 歲以上		小計	30 歲以下		30~50 歲		50 歲以上		小計	
	男♂	女♀	男♂	女♀	男♂	女♀		男♂	女♀	男♂	女♀	男♂	女♀		
經理人	0	0	18	10	69	46	143	0	0	0	0	3	0	3	146
非經理人	64	110	622	1,098	251	265	2,410	1	2	7	8	5	4	27	2,437
合計	64	110	640	1,108	320	311	2,553	1	2	7	8	8	4	30	2,583

註：經理人指總經理、副總經理、事業群主管、協理、單位主管（處長、部主管）、分行主管，以下圖表亦同。

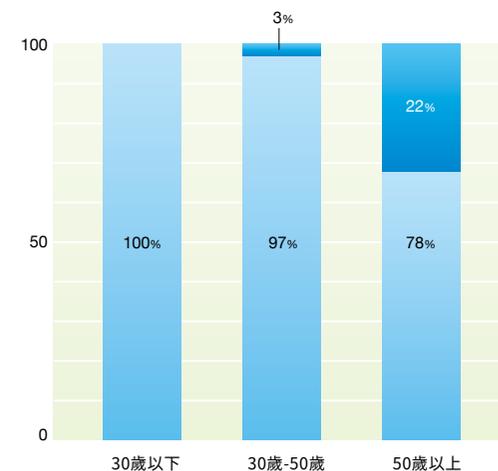
正式員工 (職務比)



女性正式員工 (職務 / 年齡人數分配)



男性正式員工 (職務 / 年齡人數分配)



5-2 薪酬與福利

基本薪資與整體薪酬是依個人學經歷、工作能力、所擔任職務職責、績效表現及專長技能等條件核定，並無因性別、年齡、種族而有差別待遇，所有層級薪資皆高於法定最低工資規定，基層員工年度平均薪資為 2023 年度基本工資 (26,400 元 * 12 個月) 之 2.4 倍，其中男性為 2.5 倍，女性為 2.4 倍。為秉持人才是公司最重要資產與利潤共享理念，近年來持續每年為同仁加薪及發放獎金。

平均薪酬比				
年度	2022 年		2023 年	
性別	男♂	女♀	男♂	女♀
經理人 (%)	108	100%	115%	100%
非經理人 (%)	117	100%	117%	100%

基層員工年度平均薪資標準高於國家基本工資倍數				
年度	2022 年		2023 年	
性別	男♂	女♀	男♂	女♀
基層員工	2.4 倍	2.3 倍	2.5 倍	2.4 倍

註：計算公式：平均薪資 ÷ 國家基本工資 (依勞動部公告)。

入選高薪 100 指數成份股

定期委託外部顧問公司辦理薪酬調查，以參酌擬訂在就業市場上具競爭力的薪酬政策，自 2014 年起連續 10 年入選為臺灣證券交易所「高薪 100 指數」成份股，在員工平均薪酬、淨利、每股淨值及員工總薪酬等構面表現優異。

非擔任主管職務之全時員工薪資				
年度	2022 年		2023 年	增 (減) 比率
非擔任主管職務人數	2,210 人		2,262 人	2.4%
平均數	1,199 千元		1,271 千元	6.0%
中位數	1,061 千元		1,136 千元	7.0%

註：本表統計原則依臺灣證券交易所上市公司非擔任主管職務之全時員工薪資資訊相關申報規定。

育嬰留職停薪情形

育嬰留職停薪措施依勞動法令規範辦理，除公告相關申請規則，並建置專屬申請系統以利員工線上辦理。

項目	2021 年		2022 年		2023 年	
	男	女	男	女	男	女
符合申請資格人數	64	79	57	85	56	68
實際申請人數	5	36	5	43	6	32
申請率 (%)	7.8	45.6	8.8	50.6	10.7	47.1
當年度應復職人數	4	15	1	17	3	15
實際申請復職人數	2	8	1	12	2	14
復職率 (%)	50	53.3	100	70.6	66.7	93.3
上一年度復職人數	0	11	2	8	1	12
上一年度復職在職滿一年人數	0	11	1	6	1	11
留任率 (%)	0	100	50	75	100	91.7

註：①申請率 = 實際申請人數 / 符合申請資格人數 ②復職率 = 實際復職人數 / 當年度應復職人數 ③留任率 = 上一年度復職在職滿一年人數 / 上一年度復職人數。

績效考核與晉升制度

- 本行對員工實施績效考核及職涯發展評核，年度績效考核連結年度目標，目標依平衡計分卡的四大構面擬定，不僅重視財務績效達成與顧客滿意，亦不忽視內部流程的精進，個人與組織的學習成長也設定目標並列入評量。不論年初目標制定、年底表現評核或職涯發展評核，主管皆與員工充分雙向溝通、討論，並回饋意見。2023 年計 2,492 名正式員工實施績效考核及職涯發展評核，實施率 100%。
- 晉升為員工職涯發展的重要進程，也是其人生成就感的主要基石之一。每年依員工之績效與發展潛能，由主管提報晉升名單，並逐一審查；一定位階以上之候選人，另需透過簡報展現自我成績，每位員工均能在公開公正的機制中，得到應有的評量，爭取更上層樓的舞臺。2023 年晉升人數占員工總人數比為 14.3%，其中女性占 59.5%，男性占 40.5%。

2023 年正式員工接受績效考核及職涯發展評核情形

人數 / 比例	實施績效考核及職涯發展評核				未實施績效考核及職涯發展評核				合計
	經理人		非經理人		經理人		非經理人		
	男	女	男	女	男	女	男	女	
人數	89	56	904	1,443	1	0	46	44	2,583
比例 (%)	3.4	2.2	35.0	55.9	0	0	1.8	1.7	100%

註：施予年度績效考核及職涯發展評核之對象主要包括①當年度新進初階儲備主管及服務未滿三個月者，以實施試用期考核替代年度績效考核。②部份工時員工及當年度留停復職未滿三個月者，未施予年度績效考核及職涯發展評核，惟所屬單位仍檢視其績效表現並給予指導。

正式員工獲晉升情形

年度	2022 年			2023 年		
性別	女性	男性	合計	女性	男性	合計
占員工總數比 (%)	9.0	7.1	16.1	8.5	5.8	14.3

福利面面俱到

本行規劃優於法令規定的多方位福利，協助員工更全方位照顧自己與家人。

福利構面	說明
幸福成家	<ul style="list-style-type: none"> 為協助年輕員工幸福成家、生女育兒，2023 年所發給之相關補助，結婚 46 人（女性 22 名、男性 24 名），生育 36 人（女性 19 名、男性 17 名），另發放 1,195 名家有未滿 20 歲子女之養育補助，總補助之子女數為 1,891 人 員工的配偶及未滿 23 歲之子女亦享有免費「住院醫療險」保障，2023 年員工眷屬共 3,795 人加保 婚假之請假期限優於勞動法令，讓員工在婚事安排有更大的運用空間
友善親職	<ul style="list-style-type: none"> 透過居家辦公，或於每日正常工作時數不變下，員工得在 2 小時範圍內彈性調整工作起迄時間，以滿足其照顧家庭之需求 透過與 2 家連鎖性托育機構合作，全臺特約托兒門市約共計 107 間，協助父母職員工解決子女托育問題
安心守護	<ul style="list-style-type: none"> 為員工規劃壽險、重大疾病險、住院醫療險、癌症險及意外險等 5 大保障，任職期間保費由公司全額負擔
獎勵儲蓄	<ul style="list-style-type: none"> 提供存款優惠利率，鼓勵員工積極儲備退休金，2023 年平均利率為 6.6%
員工持股信託	<ul style="list-style-type: none"> 為勞資共享利益，強化長期薪酬，辦理員工持股信託，由員工自願提撥部份薪資，行方提供部分比例補助，交付信託購置本行股票，鼓勵員工共享經營成果並達到長期儲蓄的目標，2023 年員工參加人數 1,968 人，整體參加率 83%
退休金給付	<ul style="list-style-type: none"> 成立勞工退休準備金監督委員會，每三個月舉行會議，確保員工退休金的請領權益無虞。現任第九屆委員於 2022 年選任，經臺北市政府勞動局核備在案 全體員工之退休金給付標準一致，適用勞工退休金條例之新制員工，依其工資之 6% 金額，每月提繳至勞保局個人退休金專戶；對於選擇繼續適用勞基法退休金給付標準之舊制員工及選擇適用新制但保有舊制工作年資之員工，其舊制退休金給與標準依本行「員工退休準則」辦理；其中選擇繼續適用舊制或選擇新制但保留舊制工作年資的員工，每月提撥其薪資 2% 之金額至臺灣銀行專戶存儲。2023 年員工福利負債準備之確定福利計畫為 51,100 萬元 海外分公司員工之退休金悉依當地政府規定辦理



5-3 培訓計劃

為建構系統化的員工培訓發展制度，長年以來，導入勞動部人才發展品質管理系統 (TTQS, Talent Quality-management System)，精進員工發展政策，年年通過企業人力資源提升計畫之審核，於 2023 年續獲獎勵金 197 萬元，蟬聯同業中唯一連續 21 年獲得獎勵之紀錄，累計獎勵金額達 1,455 萬元。近年更獲勞動部頒發「國家人才發展獎之大型企業獎」肯定。

依員工所任職務，採核心、管理及專業職能建構訓練體系與架構，循序規劃不同層次的課程，協助員工勝任工作並更上層樓。專業職能培訓著重於增進知識技能，以達成工作任務目標；核心職能培訓則著重於激發各階層人員的潛能，如強化主管之策略規劃、創新領導及管理才能，並深植基層員工之顧客服務、工作執行與團隊合作能力，兼顧企業營運與人員發展雙重需求。

提供同仁多樣化的發展機會與制度配套，首先每年定期辦理全行基層、中階課程，依所需職能為主軸規劃，搭配英語學習方案、數位能力提升計畫等，培育專業人力。其次，為培育各階層新任管理人才，每年辦理各階「初任主管養成訓練」，並持續辦理高階、中階潛力人才及基層儲備幹部訓練發展計畫，依事業群及部門目標，結合個人目標、職涯發展及多面向回饋，提供三階人才發展計畫成員指導、輪調及培訓。

提供多元學習管道，除設置 eHRD 訓練平臺，另導入空中英語教室、天下創新學院等外部數位學習平臺。空中英語教室提供英語時事聽力、閱讀等內容；天下創新學院涵蓋數位科技趨勢、創新轉型、管理領導等課程。此外，辦理 ESG 小學堂線上學習活動，計 2,576 位員工完訓。

年度訓練總時數 499,015 小時，平均每人受訓達 174 小時，約 22 天工作時間。

因應永續發展之大勢所趨，內外部之教育訓練課程成為必要的安排，2023 年實際訓練成果為受訓總人次達 15,680 人次。

員工平均訓練時數		
類別	女	男
全行	179.3	155.9
經理人	171.0	173.1
非經理人	179.6	154.3

永續課程類別		受訓人次
E 環境永續	國際碳邊境調整機制及碳權交易走向、企業低碳轉型對策等氣候及淨零相關課程	2,542
S 社會責任	駭客攻擊與數位鑑識、金融上雲轉型與資安威脅、認識金融消費者保護法、公平待客案例研討、金融友善服務 / 個資保密 / 洗錢防制等宣導課程	12,706
G 公司治理	綠色永續金融風險管理、主管機關裁罰案例解析研習、產業 AI 化的今日與明日、授信案之利害關係人條件比較等治理相關課程	45
ESG 綜合	永續金融論壇等認識 ESG 及相關趨勢課程	387
總人次		15,680

Toastermasters 分會得第一

- 國際演講協會(Toastmasters International)為非營利的教育組織,於 1958 年在美國創立。本行為協助員工提升英語口說能力與領導技巧,自 2010 年加入中華民國國際英文演講協會,至今運作超過十年,擁有 FEIB、Young-Banker 及 Ferina 三個分會,分會數於國內企業中排名第一。為鼓勵員工參加,行方每年全額補助參加者,更透過認證獎勵與比賽獎金的设计,鼓舞員工報名地區及區域性比賽,除能取得優秀表現,並在活動中拓展人脈,2023 年底會員人數 60 人,共 404 人次參與活動,三分會 FEIB、Young-Banker 及 Ferina 分會均獲選年度「總會長傑出分會」殊榮。
- 呼應「2030 雙語國家政策發展藍圖」及「建構 2030 年無障礙金融雙語服務環境」政策,本行積極督促員工提升英語能力,提供免費線上英語課程,並與外部專業學習機構合作,提供員工多元的學習管道,課程費用與英語測驗費用皆可申請獎助。2023 年更針對潛力人才同仁、雙語分行同仁、英語業務同仁提供商務英語會話課程,提升同仁之英語實力。根據統計,2023 年員工持有英語證照率為 93.2%,平均每人英文學習時數 57.8 小時。

實質鼓勵在職進修

為培育經營發展所需的人才,同時協助員工持續學習與自我成長,本行針對員工修習碩士學位或取得專業證照,提供優渥的補助與獎勵。專業證照獎勵方案自 2009 年開始實施,至 2023 年底計 175 人次申請。

推動員工輪調制度

為鼓勵員工開拓職涯廣度,本行訂有「員工調動注意事項」,於原單位任職滿半年即具申請調動的資格。員工可於內部網站查詢各部門主動發佈的最新職缺訊息,依個人興趣專長或職涯規劃提出申請,經調入單位同意,會辦調出單位後 3 個月內生效,2023 年跨部門調動人數 282 人,其中男性 119 人,女性 163 人。

培育新世代菁英

- 為厚植永續發展所需之人力資本,實施儲備主管(MA, Management Associate)培訓計畫,每年招募行內外菁英,注入外部新血,對內由各事業群/總處舉薦優秀人才,做為未來儲備主管,並獎勵績優人才留任。藉由紮實且密集的課程、輪調見習及專案執行等方式,系統化培育新一代菁英中堅幹部,展現積極運用新世代力量的企圖心。
- 「高階潛力人才發展計畫」以培育銀行關鍵職位的高階經理人為目標,由事業群/總處推薦具未來發展潛力接任人選。「中階潛力人才發展計畫」透過事業群/總處推薦及績優同仁自薦,甄選學習動機強、樂於跨足數位專案及願意持續於組織內發展之優秀中階人才。截至 2023 年底,包含培育中之高階、中階潛力人才及儲備幹部,本行人才庫累積達 178 人。

儲備主管培訓方案	
階段	內容
集中培訓	為期兩週,開辦金融產品、作業流程、一般法令、管理技巧等專業課程,並於戶外舉辦團隊建立活力營,進行主管座談會、關係企業參訪等活動,以收標竿學習之效
深耕培訓	於事業群實施深耕培訓,並輪調至不同單位見習
在職回訓	安排專題簡報、管理課程、商用英語課程(採分級授課),並安排加入國際英語演講協會,提升簡報及演講能力
Mentor 制度	每位 MA 皆安排經理級主管擔任 Mentor,透過定期會談提升學習成效並育成正向的工作態度

5-4 職場環境

員工從踏入本行服務的第一天，即可收到新人導覽手冊，並有專人導覽工作環境，降低對陌生環境的不適應感；單位另為每位新人安排專屬的輔導員，引導他們快速融入組織文化，建立歸屬感與連結感，並指引工作上的任何問題。

首重環境安全

依職業安全衛生管理辦法規定，本行屬第三類事業為低度風險產業且員工人數未達三千人，雖免設置管理單位及建置職業安全衛生管理系統，但為積極營造健康安全之工作環境，訂有「安全衛生工作守則」、「職業安全衛生管理規章」、「性騷擾防治措施、申訴及懲戒處理程序」等相關規定，作為職業安全衛生業務之執行方針。此外，為確保員工安全執行公務，亦訂定「員工執行職務遭受不法侵害預防計畫」，以降低職場可能之危害因子風險，推動情形如下：

- 訂定公告「禁止職場暴力聲明書」，依「性別平等工作法」及「性騷擾防治法」規定，修訂公佈「性騷擾防治措施、申訴及懲戒處理程序」，每年定期辦理教育訓練宣導，使員工及主管皆能知悉並遵循。
- 定期評估工作場所之職場危害因子辨識及風險控制措施，檢核作業場所環境、工作適性及人力配置之妥適性，並依評估結果改善作業場所環境及作業流程。
- 每年執行「員工執行職務遭受不法侵害預防計畫」之作業場所配置及工作適性等構面之檢核，落實職場暴力之預防，確保勞工身心健康、建立友善職場文化。
- 有關職安議題之溝通、問題或改善建議，同仁均可向各單位主管或各作業場所設置之職業安全衛生業務主管反應；總行另設置諮詢申訴專用管道，包含專用電話、傳真及電子信箱，指定專責人員受理有關職場暴力、性騷擾或遭受其他不當對待之申訴，並以保密方式處理。
- 建立火災或地震之緊急應變能力，每年安排防災避難逃生演練，其中總行大樓於 2023 年下半年度演練增設地震車與 AED&CPR 體驗區，以增進同仁對災害發生時之預備心理。
- 規劃職業安全衛生任務編組，設置職業安全衛生業務主管、職業安全衛生管理員、現場急救人員及防火管理人員，定期委託外部訓練機構辦理相關訓練，並給予公假，使權責人員具備充足專業知識，以規劃及執行職業安全衛生業務。在增進員工職業安全衛生知識上，編制完整職業安全衛生教育訓練課程，新進員工報到後須接受 3 小時訓練，一般在職員工每 3 年須接受 3 小時訓練。

課程項目	2021 年		2022 年		2023 年	
	人數	時數	人數	時數	人數	時數
職業安全衛生業務主管訓練	118	1,074	8	224	128	1,013
急救人員訓練	6	38	141	618	15	225
防火管理人訓練	7	112	11	132	140	1,127
一般員工 (含非正式員工)	3年3小時職業安全衛生在職教育訓練					

促進員工健康

本行特約職業醫學專科醫師及聘任專責之護理師，負責執行多項員工健康服務措施，透過以下種種努力，2023 年本行並無員工及工作者從事高風險或高特定疾病發生率的職務，且無員工罹患職業傷害或職業病之案例。

- 定期辦理員工健康檢查，年滿 65 歲員工每年 1 次，其他員工自 2024 年起調整為每兩年辦理 1 次，並規劃多種健檢方案供員工選擇。檢查結果由護理師進行健康風險分級，針對中高風險個案則進行衛教並安排醫師諮詢。
- 擬訂執行各項員工健康保護計畫：

計畫	說明
異常工作負荷促發疾病預防計畫	對員工進行工作負荷問卷調查，每季統計員工加班時數，同時分析員工健康檢查數據，從中篩選罹患腦心血管疾病中高風險個案，安排臨場職業醫學科醫師諮詢及給予健康指導
職場母性健康保護計畫	由妊娠中及分娩後未滿一年之女性員工填寫「母性工作者健康情形自我評估表」，直屬主管會同職業安全衛生業務主管填寫「工作環境及作業危害評估表」，交由醫護人員評估員工健康風險及進行分級管理，安排醫師諮詢，視需要安排工作適性調整或執行健康保護措施
人因性危害預防計畫	每三年對全體員工進行肌肉骨骼傷病症狀調查，針對疑似有危害個案進行健康指導等措施，必要時進行工作環境調查以力求改善
中高齡及高齡工作者身心健康保護計畫	針對中高齡及高齡工作者，檢視工作場所與個人健康之風險，必要時進行健康保護、作業環境改善或職務再設計，以強化中高齡及高齡工作者身心健康，防止職業災害之發生

- 舉辦「2023 全方位健康年」健康促進活動，計辦理 2 場體適能檢測計 165 人參加；11 場健康講座計 1,642 人次參加；樂跑 / 樂騎獎勵活動計 2,175 人次參加。
- 提供職業醫學專科醫師及護理師臨場健康諮詢服務，除提供員工健康諮詢服務，同時協助執行員工異常工作負荷促發疾病預防計畫、人因性危害預防計畫及職場母性健康保護計畫，2023 年共 128 人接受特約醫師諮詢服務、333 人接受特約護理師諮詢服務。
- 定期針對飲用水設備及飲用水水質進行檢測。
- 位於臺北遠企大樓之總行設有員工餐廳，提供乾淨的用餐環境及健康的團膳，每月設計菜單並標示餐飲熱量供員工選擇，推出多樣化的配餐組合及風味餐，每餐含一主食、三配餐加水果及湯品。
- 於數位學習平臺 e-Learning 討論區之「健康 easy go」專區，提供員工實用的健康資訊，2023 年計發表 13 項議題，2,925 人次點閱。

- 參與由康健雜誌主辦之「健康企業公民 (CHR, Corporate Health Responsibility)」許諾活動，獲《康健》CHR 健康企業公民許諾標章。

取得衛生福利部國民健康署之健康職場認證		
年度	健康職場啟動標章	健康職場促進標章
2017	總行	—
2018	消金事業群消費金融部	總行
2019	作業及資訊服務中心、保險代理事業群、桃園分行、臺中自由分行、高雄中正分行	消金事業群消費金融部
2020	臺北重慶分行、臺北忠孝分行、竹北分行、新竹經國分行、新竹巨城分行、臺中公益分行、臺南分行	作業及資訊服務中心
2021	臺北逸仙分行、臺北南門分行、臺北松山分行、臺北南京東路分行、臺北石牌分行、新北新莊分行、新北永和分行、新北新店分行、新北蘆州分行、新北板橋南雅分行、桃園大興分行、新竹科園分行、臺中朝富分行、臺南永康分行、高雄文化中心分行	總行 (展延)
2022	新增：臺北古亭分行、臺北城中分行、臺北東門分行、臺北大稻埕分行、臺北信義分行、新北板橋大遠百分行、新北三重分行、新北雙和分行、新北新莊富國分行、桃園中壢分行、臺中文心分行、南投分行、高雄博愛分行、高雄五福分行、臺南崇德分行 展延：桃園分行、臺中自由分行、高雄中正分行	板橋江子翠辦公室
2023	新增：臺北松江分行、臺北永吉分行、臺北金湖分行、臺北承德分行、臺北復興簡易型分行、臺北敦南分行、新北板橋文化分行、新北板橋中正分行、新北中和分行、新北林口分行、桃園大有分行、臺中大雅分行、臺中大里分行、嘉義分行 展延：臺北忠孝分行、臺北重慶分行、竹北分行、新竹巨城分行、新竹經國分行、臺中公益分行、臺南分行	—

打造樂活職場

- 員工透過 e 化內部平臺，可交流工作心得與商品資訊等實用生活訊息。
- 每年除春酒活動，各部門亦經常性舉辦郊遊踏青、員工家庭日或聯歡活動。
- 職工福利委員會訂有社團活動管理辦法，補助社團經費，以鼓勵員工在工作之餘，組織休閒性或學習性社團，強健體魄、豐富生活並適度抒解壓力。2023 年運作中的社團計 5 個，分別為有氧舞蹈社、自行車社、棒壘社、臺北羽球社及臺中羽球社。



多元溝通管道

- 為使員工快速有效知悉行方的重大營運方向，以減少員工因營運策略調整遭受衝擊之程度，各項營運策略與重大計劃皆透過內部網路系統公告員工周知。內部網路系統如每週行務會議及每季風險管理委員會、資產負債管理委員會、勞資會議等議事錄佈達。
- 於每年全行春酒活動安排大事記回顧與新年策略展望，由總經理親自向全體員工宣達。
- 每三個月召開勞資會議，透過直接雙向的溝通，傳達、討論重要政策；勞資會議之勞方代表由各事業群或單位全體員工分別選舉產生，會議所決議之勞工權益或相關事項適用每一位員工，勞資會議代表佔正式員工 0.7%。
- 編製發行《人資季刊》為員工得知行方動態之重要資訊，內容包含人資及各事業群重要議題，發放管道包括 e-mail、數位學習發展系統、電子公佈欄等。此外，設立「與你有約」互動討論區，讓員工有更多元的交流及提問管道。2023 年《人資季刊》計發佈 49 篇主題、2,648 人次點閱；「與你有約」互動討論區發佈 9 篇主題、2,684 人次點閱。
- 設有員工建議、申訴、檢舉機制，即時處理員工意見並適當回饋。員工除可向各級主管提出意見，亦可藉由總經理信箱、人力資源總處所設之員工建議及申訴信箱，針對各類議題溝通、檢舉、反應問題或提出改革想法。2023 年透過內部管道申訴計 2 案，檢舉計 3 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無涉及性騷擾事，亦無涉及歧視、原住民權利或人權等情事。





減碳大計

93 氣候風險與機會

106 協助產業低碳轉型

113 環境管理

120 供應商管理

銀行業不屬於高碳排的產業，然而運用資金影響力，卻具有協助客戶、企業與供應商加速低碳轉型的關鍵力量。本行盡己所能成為友善地球的企業，依循當代國際標準 TCFD 建立氣候變遷治理架構，加入國際赤道原則，為大型專案融資放款建置標準管理機制，以逐步完善氣候風險與機會的管理機制，並簽署中華民國工商協進會推動之《1.5°C 氣候行動宣言》，承諾配合政府 2050 淨零路徑規劃，整合工商資源落實產業低碳轉型，以實現《巴黎協定》控制 1.5°C 目標。

在內部營運上，本行融入節能、減碳、增加綠色能源等任務，並設定量化管理指標。2023 年無任何違反環保法規之情事，且已啟動海內外所有據點及子公司之溫室氣體盤查；此外，更以創新採用環保回收物再製之布料材質，製作具時尚感的行員制服及行銷贈品，推進綠色採購的邊界；員工淨灘團則第三度出動，藉由動手清除海岸廢物，守護海洋，也使環境永續觀念深植員工。



 2016	<ul style="list-style-type: none"> • 導入 ISO 50001 能源管理系統並通過驗證 • 首度購買再生能源憑證 (綠電) • 訂定「供應商社會責任管理要點」 • 啟動分階段更新節能空調及燈具 	
 2017	<ul style="list-style-type: none"> • 於供應商評鑑導入 ESG 審核因子 	
 2018	<ul style="list-style-type: none"> • 啟動主要據點 ISO 14064-1 溫室氣體盤查並通過驗證 	
 2019	<ul style="list-style-type: none"> • ISO 50001 示範據點設定三年節電 8% 目標 • 導入「緯育 TibaMe」、「天下創新學院」等數位學習平臺 	
 2020	<ul style="list-style-type: none"> • 導入 ESG 因子於股票投資評估流程，並在本行投資組合中納入 ESG 概念股 	
 2021	<ul style="list-style-type: none"> • 導入 TCFD 氣候相關財務揭露框架並完成簽署支持 • 氣候變遷及環境風險納入本行「風險管理政策」 	
 2022	<ul style="list-style-type: none"> • 成立氣候專責小組 • 簽署國際赤道原則，為大型專案融資放款計畫導入環保管理標準機制 • 署中華民國工商協進會推動之《1.5°C 氣候行動宣言》，配合政府 2050 淨零路徑 • 啟動全行性 ISO 14064-1 溫室氣體盤查 • 以新北市板橋兩辦公區為示範據點，導入 ISO 14001 環境管理系統，並完成查證 	
 2023	<ul style="list-style-type: none"> • 海內外所有據點及子公司之溫室氣體盤查覆蓋率 100% • 完成首家自有行舍建置太陽能光電面板 • 採用環保回收物再製之布料材質製作全新行員制服及行銷贈品，引發金融同業跟進 	

6-1 氣候風險與機會

歐洲至少 8 個國家在 2023 年在元旦當天，監測到破紀錄的歷史高溫，為近十年熱浪、山火、洪水和乾旱等天災從異常到尋常之現象，再添一筆。氣候變遷從預言逐漸變得真實而立體，令全球產官學各界無法不嚴陣以待，氣候風險管理與機會掌握也成為本行之治理重點，於導入 TCFD 框架之後，風險管理總處將氣候變遷及環境風險納入風險管理政策中，內容包括極端氣候導致天然災害、溫室氣體排放、污染排放、能源及資源耗用等相關風險，以及必須符合日益趨嚴之國際及當地環保相關法令或環評要求等風險。持續強化相關治理及管理機制。

氣候風險治理

● 董事會

為本行氣候風險管理之最高決策單位，負責核定本行之氣候風險管理策略，並監督氣候風險管理機制運作之有效性。為落實相關治理，於 2023 年辦理「國際氣候風險趨勢、相關規範及推動現況」主題課程，董事會成員及總經理計 12 名悉數參與。

● 風險管理委員會

依董事會核定之氣候風險管理策略，掌理全行氣候風險管理機制，協調、溝通全行各單位間有關氣候風險管理事宜，持續監督落實執行之績效。

● 風險管理總處

為氣候風險管理之專責單位，協助業務單位規劃、建置及整合氣候風險管理，執行整體氣候風險管理監控工作，定期彙總全行氣候風險管理資訊呈報風險管理委員會與企業永續委員會，並依主管機關規定揭露氣候風險資訊。



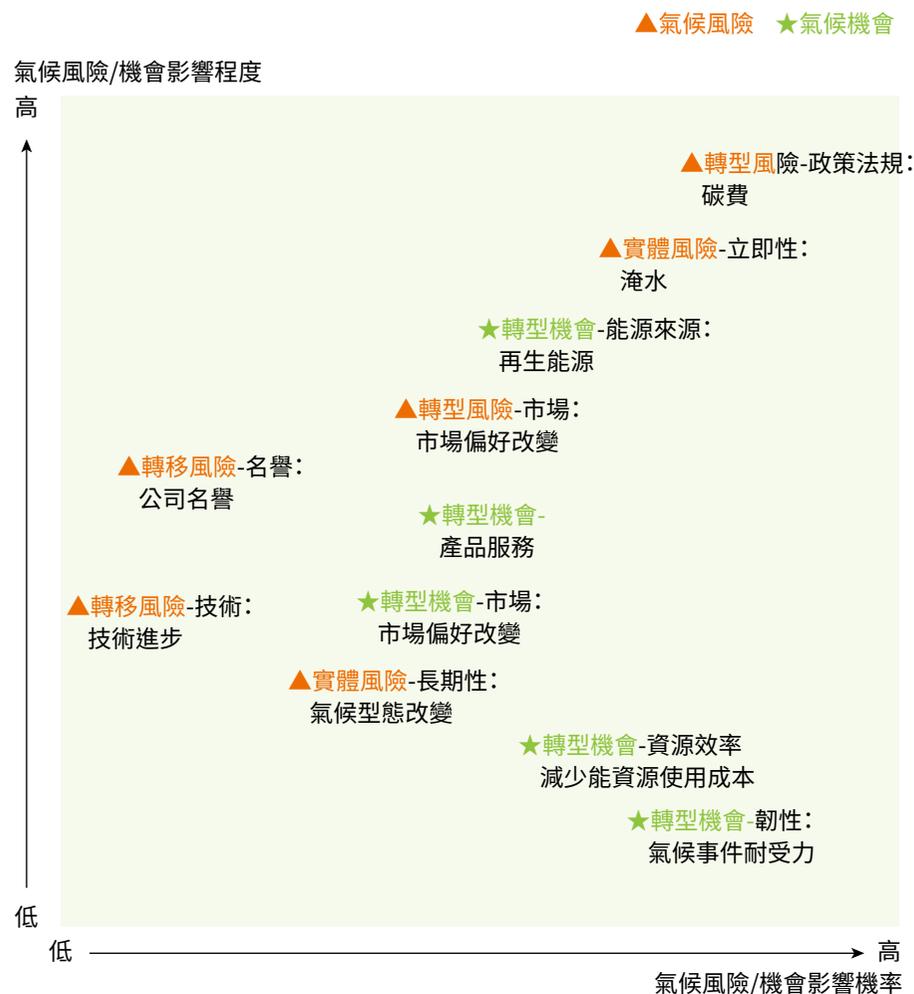
氣候風險策略

● 氣候風險辨識

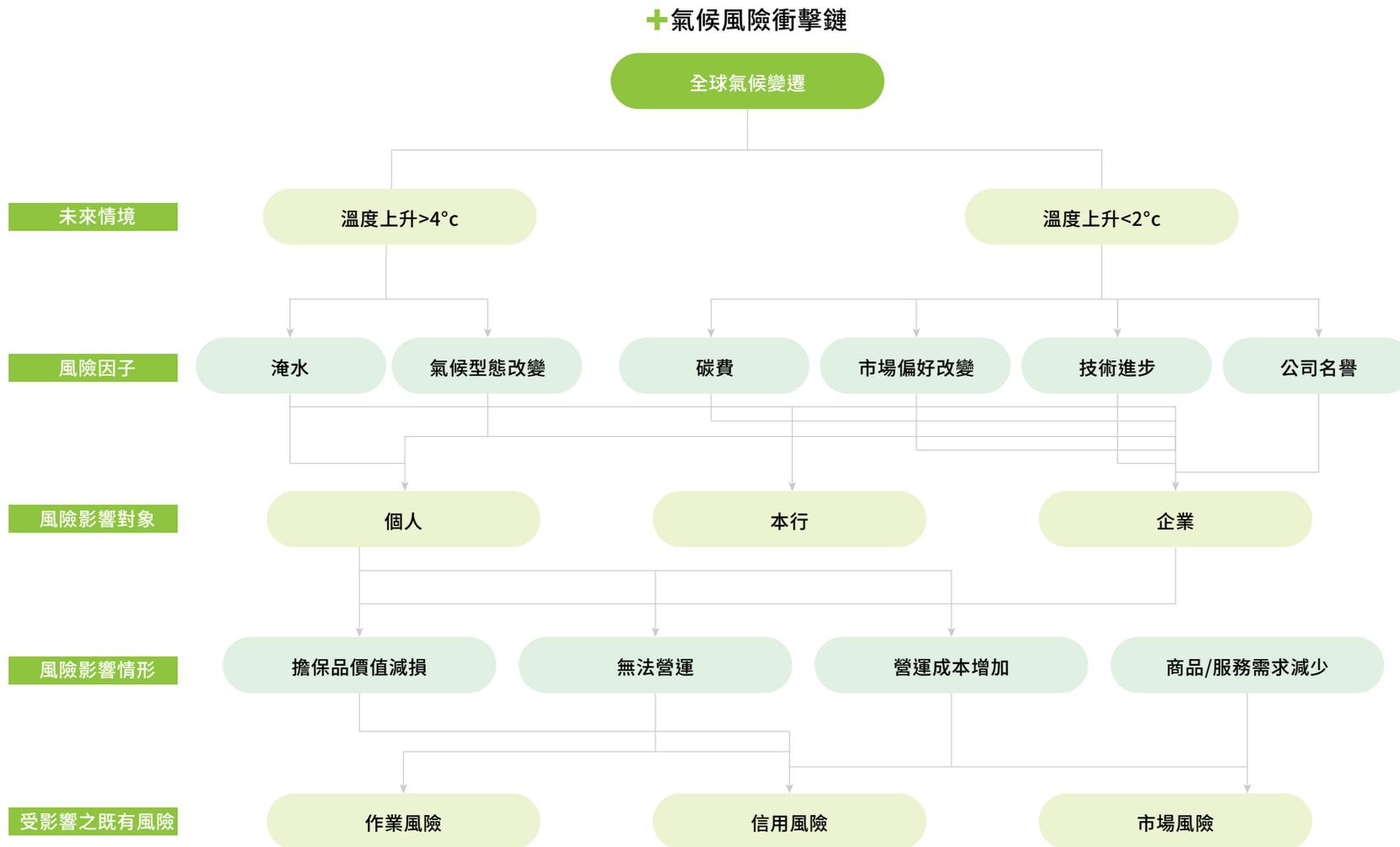
- ▶ 氣候風險類別繁多，本行以「氣候風險 / 機會影響程度」與「氣候風險 / 機會影響機率」進行氣候風險辨識，釐清具重大性之氣候風險與機會，詳細結果如圖 2 所示。
- ▶ 經辨識後具重大性之氣候風險為「轉型風險 - 政策法規：碳費」與「實體風險 - 立即性：淹水」。

重大氣候風險項目		理由
轉型風險	政策法規：碳費	<ul style="list-style-type: none"> ● 被辨識為重大性風險，最主要原因係其可能發生時間較其他氣候風險迫近 ● 隨我國溫室氣體管理法修法為氣候變遷因應法，國內碳費的徵收已勢在必行，國際上歐盟也宣布將於 2024 年 10 月正式施行碳邊境稅，這些政策短期雖未直接影響本行營運，但將對本行投融資對象產生衝擊，進而影響投融資對象之營收或還款能力，最終反映於本行信用風險、市場風險，造成本行收益降低等財務衝擊 ● 隨我國氣候變遷因應法於 2023 年 2 月正式修法完成後，環境部規畫將於 2024 年正式向高碳排企業開徵碳費，國際上歐盟也將於同年底正式開始施行碳邊境稅，這些政策短期內雖未直接影響本行營運，但將對本行投資及融資對象產生衝擊，進而影響其營收或還款能力，並反映於本行信用風險、市場風險，造成本行收益降低等財務衝擊 ● 中長期則可能隨全球氣候環境變化或政府政策調整，擴大所有產業類別納入碳費徵收對象，導致本行營運成本上升，以及影響投資及融資對象之營收或還款能力
實體風險	立即性：淹水	<p>主要影響各營運據點與授信擔保品等不動產，因其無法移動的特性對氣候風險的因應能力較不靈活，且在近年亦發生多次暴雨引發的淹水事件，故為具重大性之氣候風險</p>

+ 氣候風險與機會重大性辨識



氣候風險除直接衝擊銀行營運、收益能力，也對銀行的信用風險、市場風險等既有風險造成影響，本行藉由氣候風險衝擊鏈釐清未來不同情境下，不同氣候風險因子對本行與交易對手產生之衝擊，瞭解各營運環節之氣候風險暴露現況，以及受影響之既有風險狀況。



既有風險受氣候風險影響結果

氣候風險類別		氣候風險因子	受氣候風險影響之既有風險	說明
實體風險	立即性	淹水	作業風險、信用風險	<ul style="list-style-type: none"> • 實體風險不分類別皆直接衝擊本行的營運能力並衍生作業風險。此外因淹水可能導致授信擔保品價值減損，進而影響授信對象還款能力，使信用風險產生變化 • 轉型風險部分，政策法規類別之碳費氣候風險因子，除對客戶產生影響，亦可能使營運成本上升，故碳費可能對作業風險、信用風險與市場風險產生影響，其他的氣候風險僅對客戶產生衝擊，間接傳導至市場風險與信用風險
	長期性	氣候型態改變	作業風險、信用風險	
轉型風險	政策法規	碳費	作業風險、市場風險、信用風險	
	市場	市場偏好改變	市場風險、信用風險	
	技術	技術進步	市場風險、信用風險	
	名譽	公司名譽	市場風險、信用風險	

● 氣候風險情境分析結果

本行設定「未來全球平均溫度上升小於 2°C」與「未來全球平均溫度上升大於 4°C」等兩種不同氣候情境，「未來全球平均溫度上升小於 2°C」為轉型風險較高之氣候情境，「未來全球平均溫度上升大於 4°C」則係實體風險較為嚴峻的氣候情境，透過兩種氣候情境的設定評估最極端狀況下，轉型風險與實體風險對本行產生之衝擊。今年度擬以 2023 年資訊作為氣候風險情境分析主體，若情境分析所需資料如 2023 年度客戶溫室氣體排放數據難以取得，則採前一年度資料取代。

(1) 實體風險

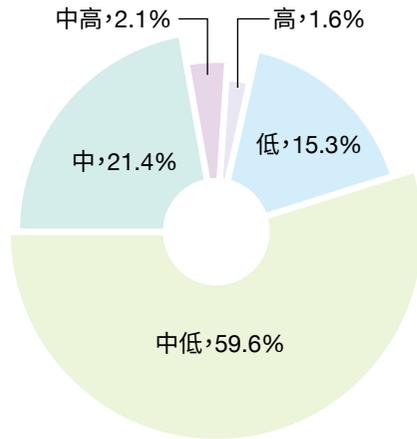
I. 依氣候風險辨識結果，進行實體風險氣候情境分析時，以「實體風險 - 立即性：淹水」為分析對象，本行以「未來全球平均溫度上升大於 4°C」為基礎情境，參照國家災害防救中心 TCCIP 與世界銀行 ThinkHazard 網站公開資料，評估授信抵押品與本行國內外營運據點之脆弱度與暴露度，並綜合屋齡、樓層等實體風險影響相關因素，評估營運與業務受實體風險影響之程度。

II. 實體風險氣候情境分析結果：

A. 本行總計約有 45,000 件授信抵押品，總件數較去年略有增長，其中屬於高實體風險之授信抵押品數量占比下降至 1.6%，占設有抵押品之授信額度僅 2.3% (詳如圖 4)，評估受「實體風險 - 立即性：淹水」影響極小。

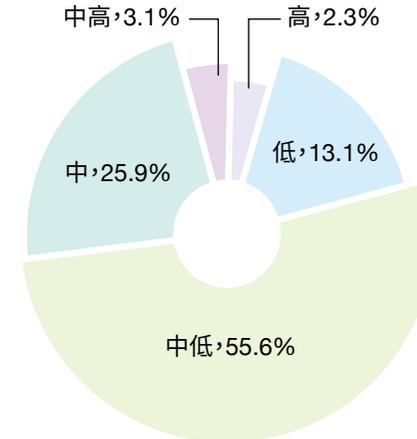
國內外授信抵押品「實體風險 - 立即性：淹水」情境分析結果

✦ 授信抵押品件數占比



單位：件數，百分比

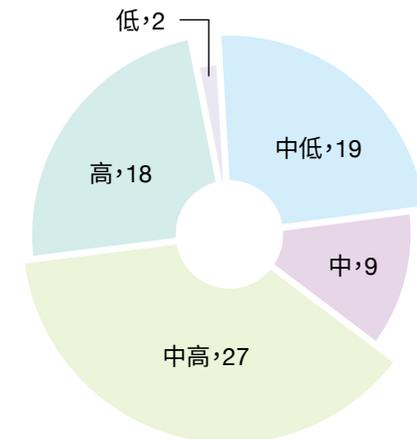
✦ 授信抵押品授信額度占比



單位：新臺幣，百分比

B. 營運部分，本行統計正在營運的 61 個國內分行、9 個國內倉庫 / 倉儲中心、1 個國外分行、2 個國外辦事處、1 個國外倉儲中心及 1 個國外備援中心，總計 75 個營運據點，與去年度情境分析結果相同，有 17 個國內營運據點與 1 個國外資料倉儲中心屬高實體風險（如圖 5），與去年度分析結果相同，有 17 個國內營運據點與 1 個國外資料倉儲中心屬高實體風險，惟各個營運據點皆設有因應淹水災害之緊急應變計畫，可有效對應未來可能發生之因氣候變遷產生之淹水災害，故「實體風險 - 立即性：淹水」對營運面影響亦不大。

國內外營運據點「實體風險 - 立即性：淹水」情境分析結果



單位：個

(2)轉型風險

- ▶ 為評估轉型風險，在「未來全球平均溫度上升小於 2°C」基礎情境下，本行參照 NGFS，額外設定「有序轉型」、「失序轉型」與「全球暖化失控 (Nationally Determined Contributions, NDCs)」等三個氣候情境，依據各營運據點溫室氣體排放量與投、融資業務之溫室氣體排放，評估「轉型風險 - 政策法規：碳費」可能增加之成本或營業費用。
- ▶ 在 NGFS 的三種氣候情境中，碳費將有不同的發展狀況：

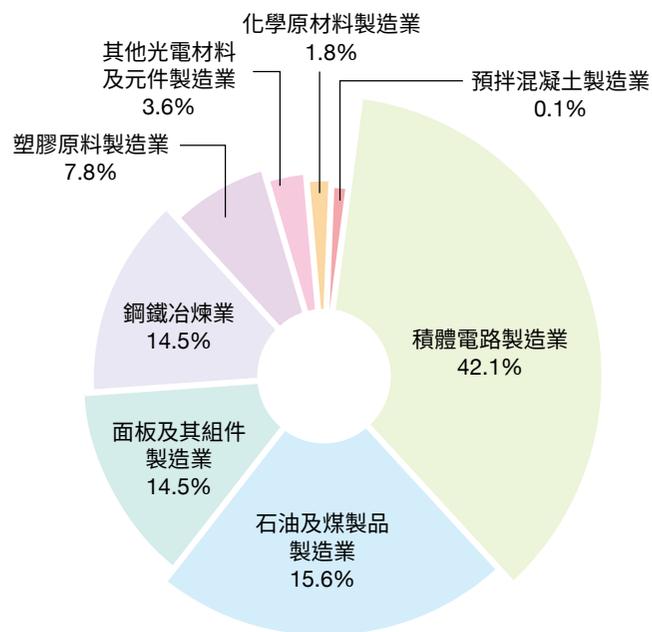
氣候情境	估計碳費發展狀況
全球暖化失控	因各國對氣候變遷的政策較消極，碳費價格均未有變化；「失序轉型」是指各國政府最初對於氣候變遷並不重視，直至 2030 年碳排高峰後始加速減碳徵收碳費
失序轉型	指各國政府最初對氣候變遷並不重視，直至 2030 年碳排高峰後始加速減碳徵收碳費
有序轉型	則係各國政府持續重視氣候變遷相關議題，積極鼓勵或督促企業進行低碳轉型，在三種情境中，以此情境極早開始課徵高額碳費

- ▶ 考量碳費徵收將從高碳排產業開始施行，故本行評估「轉型風險 - 政策法規：碳費」時，將以高碳排產業為主體，參照環保署「第一批應盤查登錄溫室氣體排放量之排放源」及歐盟 CBAM 碳邊境稅首批適用產品項目定義高碳排產業清單，設定鋼鐵冶煉業、水泥製造業等 15 種高碳排產業別，詳如列表。

遠東國際商業銀行高碳排產業清單		
1. 石油及天然氣礦業	2. 石油及煤製品製造業	3. 化學原材料製造業
4. 肥料及氮化合物製造業	5. 塑膠原料製造業	6. 合成橡膠原料製造業
7. 水泥製造業	8. 預拌混凝土製造業	9. 水泥及混凝土製品製造業
10. 鋼鐵冶煉業	11. 鍊鋁業	12. 積體電路製造業
13. 面板及其組件製造業	14. 其他光電材料及元件製造業	15. 電力供應業 (排除再生能源公司)

在授信部分，本行以 2023 年底高碳排產業帳列授信餘額進行轉型風險情境分析，2023 年本行對高碳排產業之帳列授信餘額約 193 億元，以積體電路製造業 42.1% 與石油、煤製品製造業 15.6% 占比最高，各高碳排產業授信暴險分布下圖所示。

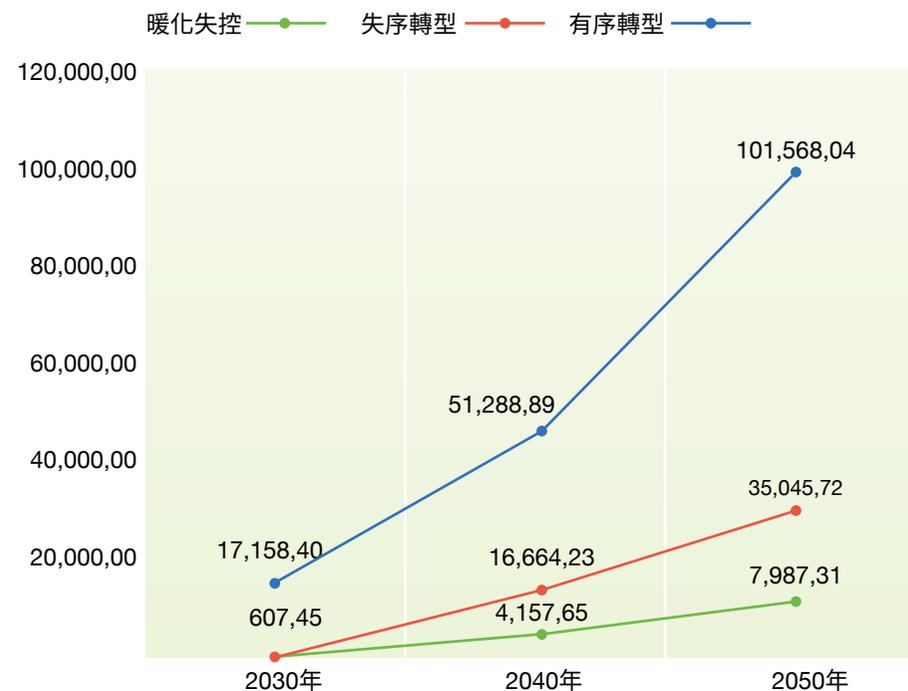
2023 年高碳排產業授信暴險分布



單位：新臺幣，百分比

排除未進行溫室氣體盤查之授信案件後，情境分析結果顯示，本行授信業務主要轉型風險源自「石油及煤製品製造業」、「塑膠原料製造業」與「鋼鐵冶煉業」等三產業別授信對象，主因該三產業屬高碳排放產業別；於「有序轉型」、「失序轉型」情境下，因碳費費率將隨時間逐漸提高，本行授信對象之碳費支出成本亦將逐年持續增長，相對即提高本行授信業務在轉型風險暴險衝擊，於「全球暖化失控」情境下碳費支出則維持穩定，授信業務之轉型風險較不明顯。

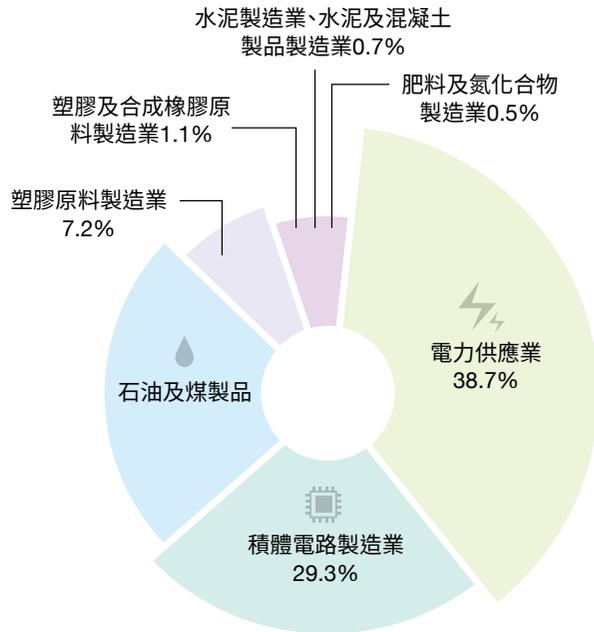
授信業務「轉型風險 - 政策法規：碳費」情境分析結果



單位：新臺幣，百分比

有價證券投資，同樣以高碳排產業 2023 年底帳列投資主體進行情境分析，2023 年對高碳排產業之有價證券投資餘額約 222 億元，主要為電力供應業（排除再生能源公司）與積體電路製造業，分別佔 2023 年高碳排產業有價證券投資總額 38.7% 及 29.3%，

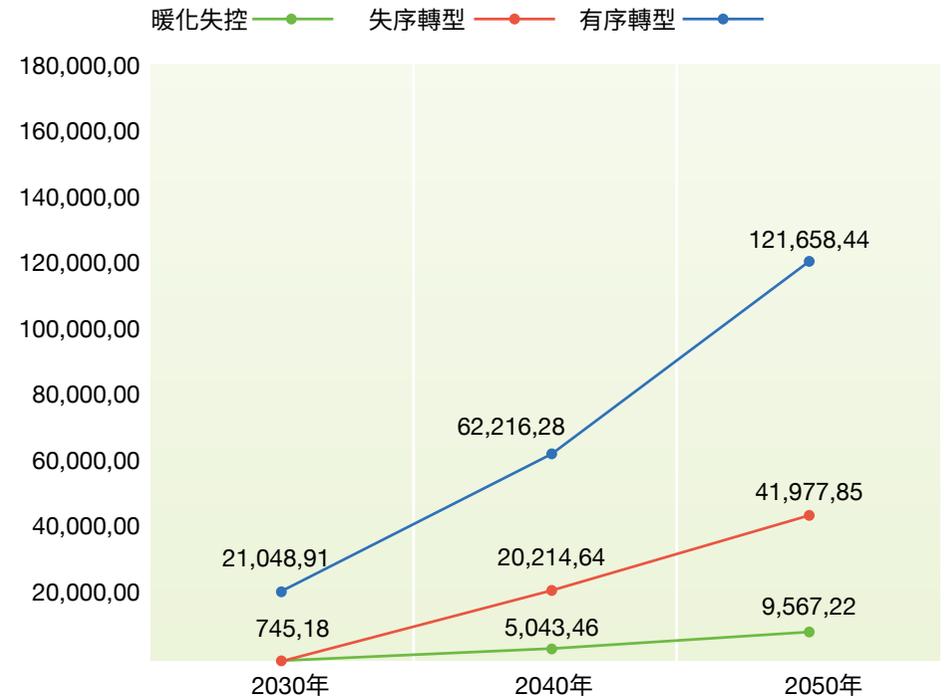
+ 2023 年高碳排產業有價證券投資部位分布



單位：新臺幣，百分比

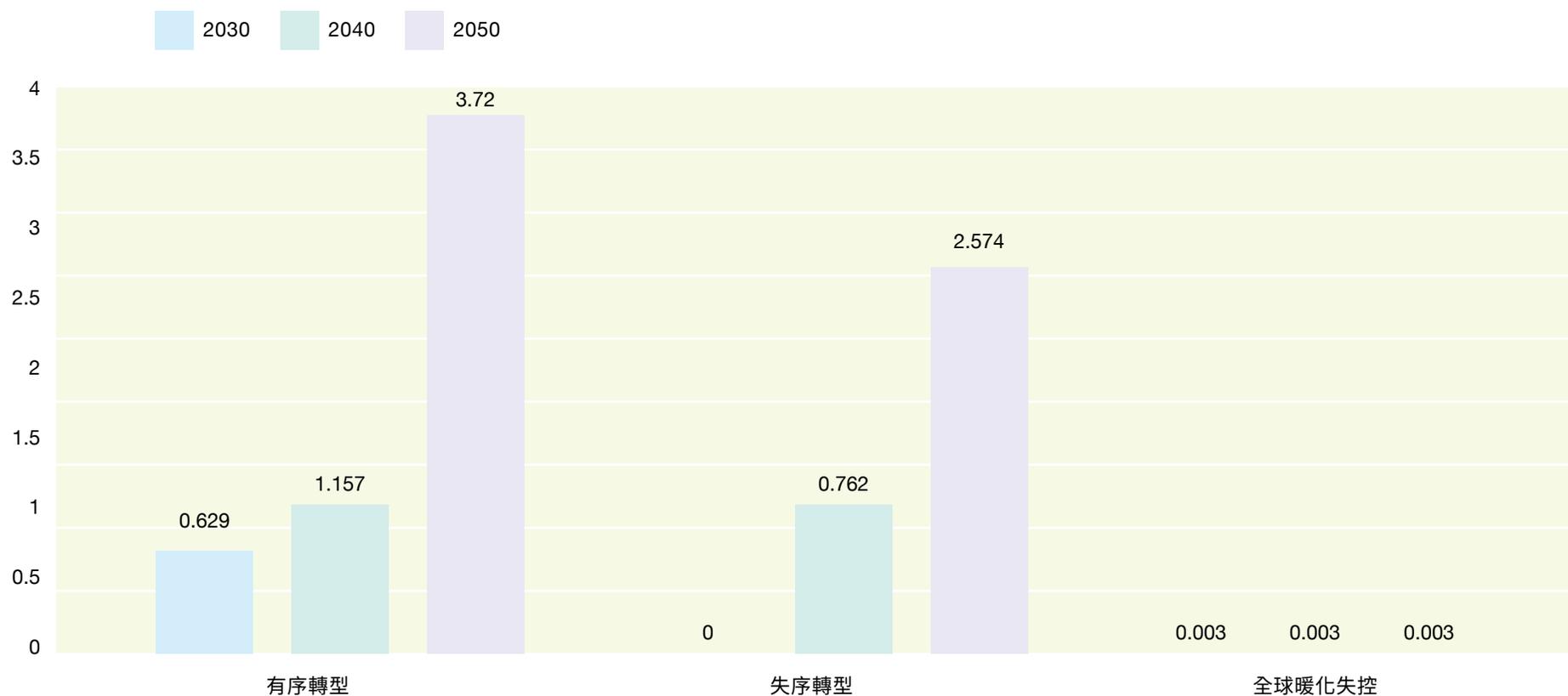
情境分析結果為：有價證券主要轉型風險來自「電力供應業（排除再生能源公司）」及「水泥製造業、水泥及混凝土製品製造業」，主因係兩產業皆屬高碳排產業中排放量較大之產業別；此外從長期趨勢觀察，發現有價證券的轉型風險暴險趨勢與授信相同，於「有序轉型」、「失序轉型」情境下，因碳費費率將隨時間逐漸提高，投資對象之碳費支出成本亦逐年持續增長，於「全球暖化失控」情境下，碳費支出維持穩定，轉型風險不明顯。

+ 有價證券投資「轉型風險 - 政策法規：碳費」情境分析結果



在營運部分，本行溫室氣體排放主要來自範疇 2 的電力使用，相較於傳統製造業或科技業，產生之溫室氣體排放量極少，依現行國內氣候風險相關法規規劃狀況尚不受「轉型風險 - 政策法規：碳費」的影響，縱使至 2050 年金融業被列入碳費納管範疇，於「有序轉型」、「失序轉型」情境下產生之衝擊也不致過強。

+營運面向「轉型風險 - 政策法規：碳費」情境分析結果



單位：新臺幣，百分比

● 氣候風險因應策略

類別	因子	影響面向	因應策略
氣候風險	轉型風險 政策法規 - 碳費	營運	取得 ISO 14064 認證, 盤點自身溫室氣體排放狀況
		投資 法金授信	導入 TCFD 建議, 將氣候風險納入授信案前審查或投資考量
			透過環境面之永續績效連結與各授信戶議和, 助客戶減少、因應氣候風險之影響
			持續監控高碳排產業交易對手暴險狀況
	實體風險 立即性 - 淹水災害	營運	定期盤點各營運據點之實體風險暴險狀況及實體風險應對能力 優化持續營運計畫, 強化面對實體風險的韌性
		法金授信 個金授信	導入 TCFD 建議, 將氣候風險納入授信案審查考量
氣候機會	轉型機會 資源效率	營運	資源回收再利用
			提升能源使用效率 - 採用節能措施
			減少用水量
	轉型機會 能源來源	營運	評估考量逐步增加再生能源使用量
	轉型機會 產品服務	營運	推廣低碳數位服務, 提升服務效率, 爭取客戶認同
	轉型機會 市場偏好改變	投資 法金授信	提供綠債、永續債券等綠色金融商品
關注綠色產業發展狀況, 積極考量綠色投資及綠色投資			
個金		發行低碳產品	



氣候風險管理

● 內部控制三道防線

防線	說明
第 1 道防線	氣候風險非獨立存在之新興風險，而是驅動後傳導至各項既有風險，進而對本行產生財務衝擊，故將氣候風險管理納入既有之內部控制三道防線中，依本行氣候風險管理要點規範，投資或授信審核時將氣候風險要素納入，瞭解高碳排產業客戶之氣候風險暴險與治理情形，並確保承作業務產生之氣候風險在本行風險承受範圍中
第 2 道防線	風險管理單位為本行氣候風險管理之第二道防線，定期進行氣候風險評估，掌握氣候風險對全行之影響並擬定氣候風險管理策略與行動
第 3 道防線	獨立稽核單位辦理第三道防線查核，以確保一二道防線落實氣候風險管理規範及運作

● 氣候風險管理流程說明

- ▶ 為有效監控與管理氣候風險，本行訂有「氣候變遷與環境風險管理準則」及「氣候風險管理要點」，以遵循辨識、評估、監控與管理之風險管理流程。針對各項業務、營運據點等進行氣候風險辨識，釐清具重大性之氣候風險後辦理後續風險評估。
- ▶ 衡量重大性之氣候風險暴險，本行係採情境分析方法論，設定複數氣候情境，假設未來可能發生之極端氣候事件、政策法規變化等，搭配本行盤點現況資料評估本行受氣候風險影響之情形。後續針對高氣候風險者，本行將透過風險迴避、移轉或控制等方式以為管控措施。

● 氣候風險管理制度說明

類別	業務面制度
實體風險	授信相關部門審核不動產抵押品授信業務時，評估該抵押品所在地址是否位於高實體風險區域，若是則額外審核其是否具備因應實體風險能力，結果如位於高風險地區且不具備因應實體風險能力，則判定為高氣候風險業務，並採對應之風險管理措施
轉型風險	考量轉型風險主要係對高碳排產業有重大衝擊，本行現行僅針對高碳排產業進行轉型風險事前審核，瞭解交易對手的轉型風險承受狀況與因應能力，判別其氣候風險屬性高低，若具高氣候風險屬性，則進行對應之風險管理措施

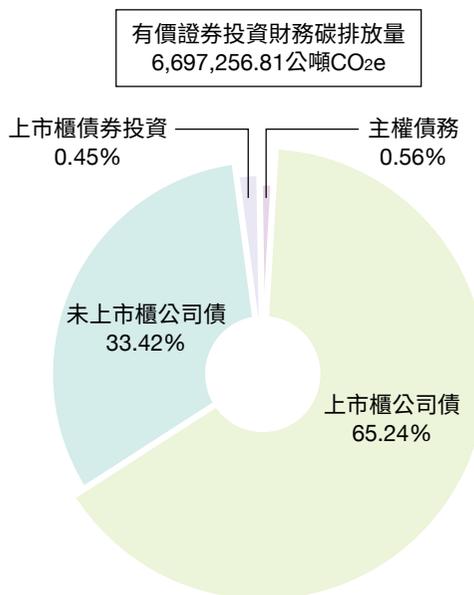
氣候風險指標與目標

● 溫室氣體排放量

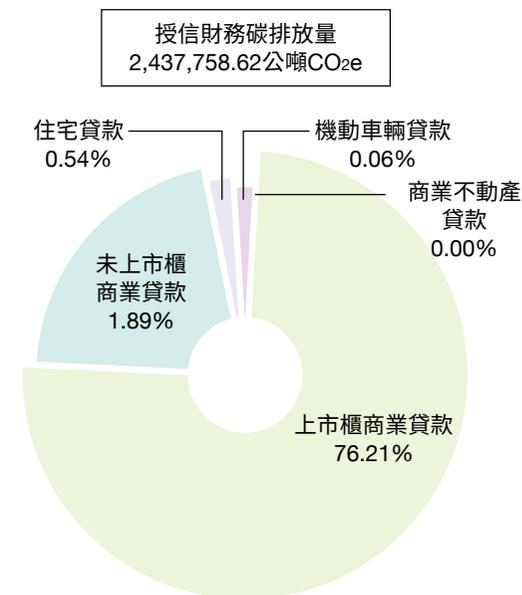
- ▶ 本行依 ISO 14064-1 進行國內總行及各分行之範疇一、二與部分範疇三溫室氣體盤查，並經查證通過，總計本行營運產生之溫室氣體排放為 5,458.50 tCO₂e，因營運額外產生之溫室氣體排放為 9,135,015.43 tCO₂e。
- ▶ 依科學基礎減碳目標 (SBTi) 之說明，金融業主要溫室氣體排放來源為投融資行為衍生，本行今年度參照銀行公會編製之「本國銀行投融資組合財務碳排放 (範疇三) 實務手冊 (含盤查工具模板)」進行投融資組合財務碳排放盤查，盤查範疇涵蓋本行、國內各分行及國外香港分行 2023 年之上市櫃未上市櫃股權投資、上市櫃未上市櫃公司債券投資、主權債券、上市櫃未上市櫃商業貸款、專案融資、商業不動產投融資、房屋貸款及機動車貸款等 8 項投融資帳列財務資訊。

業務別	業務衍生之溫室氣體排放
投資部份	總計產生 6,697,256.81 tCO ₂ e 的溫室氣體排放，其中上市櫃股權投資排放 31,979.45 tCO ₂ e、上市櫃之債券投資排放 4,369,348.36 tCO ₂ e、未上市櫃之債券投資排放 2,238,127.20 tCO ₂ e、主權債務之碳排放 57,801.80 tCO ₂ e。
授信部份	本次盤查之授信類別包含商業貸款 (非特定用途)、購置住宅貸款、購置商業不動產貸款、機動車輛貸款及專案融資，授信業務總計溫室氣體排放量為 2,437,758.62 tCO ₂ e。

+ 股票及債券投資溫室氣體排放量



+ 授信類別溫室氣體排放量



● 氣候風險管理關鍵指標與短中長期目標

氣候風險 / 機會	面向	關鍵指標	短中長期目標		
			短期	中期	長期
實體風險 立即性 - 淹水	授信	不動產擔保品實體風險較高地區分布件數及鑑價金額占比	持續盤點不動產擔保品位於高實體風險地區之件數分布及鑑價金額占比	持續盤點不動產擔保品位於高實體風險地區之件數分布及鑑價金額占比	持續盤點不動產擔保品位於高實體風險地區之件數分布及鑑價金額占比
	營運	營運據點位落於高實體風險地區之占比	持續盤點營運據點位於高實體風險地區之占比	持續盤點營運據點位於高實體風險區之占比	持續盤點營運據點位於高實體風險區之占比
轉型風險 政策法規 - 碳費	法金 授信	新授信戶納入氣候風險評估之比例	新 CRM 系統授信戶納入氣候風險因子評估之比例達 80%	▶ 檢視授信業務氣候風險評估方法執行情形 ▶ 參考主管機關規範或國際研究趨勢等適時調整評估方法	新 CRM 系統授信戶納入氣候風險因子評估之比例達 100%
		授信戶議合成果件數	環境面向之永續績效連結案件年成長 20%	環境面向之永續績效連結案件年成長 10%	環境面向之永續績效連結案件年成長 10%
	投資 & 法金 授信	高碳排產業投、融資對象額度及占比	設定高碳排產業別准入條件	規劃逐步縮減高碳排產業投融資對象	規劃逐步縮減高碳排產業投融資對象
		授信資產產業別財務碳排放量	▶ 持續盤點投融資產業別財務碳排放量 ▶ 考量採用科學減量目標倡議 (SBTi) 之方法論，設定投、融資減碳目標	▶ 持續盤點投融資產業別財務碳排放量 ▶ 依 SBT 目標執行減碳	▶ 持續盤點投融資產業別財務碳排放量 → 依 SBT 目標執行減碳
		投資、授信資產組合財務碳盤查比例	採 PCAF 方法學盤查投資、授信資產之碳排放量，藉已發布之方法學全面盤查帳列授信部位	採 PCAF 方法學盤查投資、授信資產之碳排放量，藉已發布之方法學全面盤查帳列授信部位	採 PCAF 方法學盤查投資、授信資產之碳排放量，藉已發布之方法學全面盤查帳列授信部位
	營運	自身營運溫室氣體排放量或排放強度	2025 溫室氣體排放量較基準年 2022 降 3%	2030 溫室氣體排放量較基準年 2022 降 8%	2050 年達成碳中和
氣候機會 市場 - 市場 偏好改變	投資 & 法金 授信	綠色產業投資與授信及綠色債券投資餘額及占比	關注綠色產業狀況，統計年度投資與授信餘額及占比，並積極考量增加相關投資與授信	關注綠色產業狀況，統計年度投資與授信餘額及占比，並積極考量增加相關投資與授信	關注綠色產業狀況，統計年度投資與授信餘額及占比，並積極考量增加相關投資與授信
氣候機會 能源來源 - 再生能源	營運	再生能源發電量	2023 年完成桃園分行大樓太陽能光電系統建置	依減碳目標時程逐年提高再生能源使用比率	依減碳目標時程逐年提高再生能源使用比率
氣候機會 產品 / 服務	營運	①服務離櫃率	規劃線上數位服務，推升數位服務使用率	規劃線上數位服務，推升數位服務使用率	規劃線上數位服務，推升數位服務使用率
		②數位獲客率	推動線上數位服務，達成節省紙張量之成長率	推動線上數位服務，達成節省紙張量之成長率	推動線上數位服務，達成節省紙張量之成長率
	產品	省紙量	持續推動綠建築房貸專案	持續推動綠建築房貸專案	擴大檢視並開發 ESG 相關授信產品
		綠建築房貸專案執行成果	持續推動 ESG 相關商品，提供客戶關注氣候變遷的投資方式	擴大檢視與氣候變遷相關之理財商品，尋求更多元的氣候變遷投資方案，使投資人瞭解氣候變遷帶來的危機與商機	擴大檢視與氣候變遷相關之理財商品，尋求更多元的氣候變遷投資方案，使投資人瞭解氣候變遷帶來的危機與商機

6-2 協助產業低碳轉型

根據 COP28 全球氣候融資框架領袖聲明，為實現「2050 淨零排放」目標，全球每年估計須投資 5 兆美元以上資金，用以驅動經濟轉型；而臺灣「氣候變遷因應法」亦於 2023 年經立法院三讀通過，正式將 2050 淨零碳排納入國家政策目標。金融業身為資本市場主要投資、融資的資金供應平臺，在這一波波產業革新中，成為協助百工百業加速驅動能源轉型的關鍵引擎。

本行呼應全球減碳願景與政府的減碳進程，將投資與融資標的之 ESG 表現納入業務決策、商業模式，使金流導向綠色經濟的發展，引導資金流向重視 ESG 議題的企業，創造資金誘因以鼓勵企業投入綠色低碳經濟，且將永續影響擴及供應鍊，期望為建立一個資本和產業的綠色生態圈而努力，亦獲邀至元智大學管理學院開辦之「企業永續發展概論」課程與學界及新世代學子分享相關規劃，產學合作發揮金融影響力，誓言協力成為人類這場「零碳限時戰」的尖兵。

綠色授信

- 委由勤業眾信聯合會計師事務所顧問以建立國際永續金融框架，將 ESG 授信範疇整合為產業、企業、資金用途、貸款特性四構面，訂定「法人金融 ESG 授信業務手冊」以建立管理機制，並推動法金永續存款商品。
- 法金 ESG 授信以永續產業、永續企業、永續資金用途加永續績效連結授信之餘額佔比為管理指標，2023 年底 ESG 授信總餘額為 667 億元，占法金授信餘額 2,363 億元之比為 28.2%，超越預設之 20% 的管理目標。法金 ESG 授信中，以永續績效連結授信成長 207% 最高，其餘額為 172 億元，占法金總授信餘額之 7.28%；而資金用途專款專用於綠色支出類別的餘額為 112 億元，占法金總授信餘額之 4.74%。



法金 ESG 授信構面

構面	產業	企業	資金用途	貸款特性
項目	永續產業	永續企業	永續資金用途	永續績效連結授信
據以參考之認定標準	依行政院主計處行業別代碼篩選對環境、社會有正面影響之產業，如再生能源、循環經濟、污染防治或醫療等	以符合國內外永續評鑑標準之企業或主要營運活動符合「永續經濟活動認定參考指引」之前瞻經濟活動技術篩選標準之企業。說明如下： ● 其評鑑依國際 ESG 評級 (如 MSCI BB 級以上、DJSI 入選) 或國內公司治理評鑑前 20% 者 ● 符合「永續經濟活動認定參考指引」之前瞻經濟活動項目佔其公司主要營收 50% 以上，並須符合最近一年內無重大環境汙染或社會保障裁罰事件之檢核標準 ^①	授信資金用途專款專用於綠色支出類別或社會支出類別之案件。綠色支出類別定義參考聯徵中心綠色授信註記報送規定；社會支出類別定義參考櫃買中心永續發展債券社會效益投資計畫類別	授信案件性質屬聯徵中心永續績效連結授信類別者，契約內容約定該企業依產業特性訂定須達成之永續績效目標條件，待雙方約定條件達成後，則提供優惠措施如調降利率、手續費減免或其他等以獎勵客戶
2022 底餘額	147 億元	274 億元	75 億元	56 億元
2023 底餘額	121 億元	387 億元	119 億元	172 億元
YOY 成長	-18%	41%	59%	207%
總計	667 億元 ^②			

註^①：重大裁罰定義為如目的事業主管機關訂有標準，則依其標準；如未訂有標準，則指最近一年內因違反相關法規，經有關機關命令停工、停業、歇業、廢止或撤銷汙染相關許可證者或指單一事件罰鍰金額累計達新臺幣 100 萬元以上者。

註^②：為扣除重複計算之總計數據。

註^③：2023 年底法金綠色授信 (指資金用途專款專用於綠色支出類別) 餘額為新臺幣 112 億元，占法金總授信餘額新臺幣 2,363 億元之比率為 4.74%；永續績效連結授信餘額為新臺幣 172 億元，占法金總授信餘額新臺幣 2,363 億元之比率為 7.28%。

■ 永續產業依產業別之授信餘額

構面	類別	組成	2022 授信餘額	2023 授信餘額
 環境面	再生能源	電力供應業	6,580,023,927	5,064,454,701
	電子零組件	發光二極體製造業、太陽能電池製造業	171,313,089	530,792,580
	水資源	用水供應業、廢水及污水處理業	5,447,970,033	3,374,248,914
	污染防治	非有害廢棄物清除業、有害廢棄物清除業、非有害廢棄物處理業、有害廢棄物處理業、資源回收物處理業、污染整治業	731,557,576	717,229,616
	運輸	機車製造業、自行車製造業、自行車零件製造業、鐵路運輸業、捷運運輸業、公共汽車客運業	188,202,936	311,484,652
 社會面	醫療健康	原料藥製造業、西藥製造業、醫用生物製品製造業、中藥製造業、醫用化學製品製造業、其他醫療用品及器材製造業、藥品及醫療用品批發業、藥品及醫療用品零售業、醫院、診所、醫學檢驗業、未分類其他醫療保健業、居住式長照服務業、社區式長照服務業	1,291,901,636	773,592,342
	運動服務	運動用品及器材批發業、運動用品及器材零售業、運動服務業、運動場館、其他運動服務業	192,100,000	249,100,000
	教育	學前教育、小學教育、國中教育、高中教育、大專院校、特教學校、教育輔助業、語言教育業、藝術教育業、運動及休閒教育業、商業 / 資訊 / 專業管理教育業、課業 / 升學 / 就業補習教育業、其他教育類	130,786,336	318,548
其他	投資	金融控股業、其他控股業、信託或基金及類似金融實體、其他金融服務業	1,296,904,000	1,069,622,500

註①：參考全球氣候變遷投資人聯盟 (GIC) 低碳投資登錄平台分類 (LCI Registry Taxonomy)、國內主管機關訂定之六大核心戰略產業及同業定義，依主計處行業別代碼篩選對環境、社會有正面影響之產業，如再生能源、循環經濟、污染防治或醫療健康等，得優先給予適當融資協助，以鼓勵可創造環境或社會正面效益之產業。投資類依企業實際營運項目歸屬於環境及社會面者列計。

註②：「水資源」及「污染防治」兩類別呼應聯合國永續發展目標 SDG14 及 SDG15，提供資金鼓勵污水處理及廢棄物處理之企業積極推動自然生態及環境保護的行動方案。截至 2023 年 12 月底，兩類別之貸款案件達 16 件，授信餘額約 41 億元。未來仍將積極承作此類授信案件，提供資金給予遵循聯合國永續發展目標的企業。

■ 永續企業依檢核標準類別之授信餘額

「永續企業」之認定標準係以達到國內外具公信力永續評鑑機構或依企業主要營運活動符合「永續經濟活動認定參考指引」之前瞻經濟活動技術篩選標準者，並須符合最近一年內無重大環境汙染或社會保障裁罰事件之檢核標準。

■ 推動「永續定期存款」，至 2023 年底之承作量為 84 戶，累計金額達 53 億元。2023 年 5 月訂定「法人金融事業群永續發展定期存款要點」。「永續定期存款」揭露資金運用計畫，並逐筆核發「永續發展存款憑證」提供客戶信賴。控管機制為每月彙編管理報表，檢核資金用於綠色授信及永續績效連結之授信餘額，並監控「永續定期存款」餘額佔授信餘額之比重上限，妥善管理永續存款資金用途。

■ 2023 年授信報核 100% 採用「ESG 評估檢核表」：

▶ 認定 25 案為高碳排放產業，惟客戶已藉溫室氣體盤查結果或減量目標等有效管理氣候風險，並提供氣候風險評估相關因應政策或報告書佐證資料。針對重大環保事件，本行授審採取嚴格標準要求，依法金徵授信報核作業程序，檢核客戶是否有重大環保違規事件，對於情節重大者則不予承作。

▶ 貸後加強查核是否違反 ESG 風險事件：

① 授信報核揭露	報核表須揭露查詢聯徵 R09 是否有重大汙染裁罰事件，如有相關事件發生，經辦單位須具體說明裁罰情形，並檢核是否已改善，以利審核人員評估風險
② 貸後檢核指標	每年期中辦理 RAR/ 預警檢核，檢核表將「授信戶是否發生違反重大 ESG 事件」列入必檢核項目，如有相關事件發生，經辦單位須評估是否調整往來策略，情節重大者將列為預警追蹤名單

▶ 2023 年度授信案經檢核有兩戶發生重大汙染裁罰事件，檢核結果為皆已改善。

■ 2023 年聚焦於再生能源、綠建築及循環經濟等三領域之綠色授信，成功主辦三件 ESG 授信案件，其中遠東資源開發案為全臺首件連結綠建築商辦及節能 KPI 的永續績效連結聯貸案，額度架構以永續績效指標與貸款利率減碼優惠連結，達成遠東資源開發打造永續城市之綠色籌資需求，並帶動綠建築開發進入正面循環，創造雙贏。本案並於 2024 年初抱回國際財經雜誌《THE ASSET》Triple A 永續金融大獎之「臺灣年度最佳連結不動產之永續貸款」(Best Sustainability – Linked Loan Real Estate Taiwan) 肯定。

永續企業檢核類別標準	戶數	授信餘額
符合國內外永續機構評比 ① MSCI ESG Rating BB 以上 ② DJSI S&P Global Bronze Class 以上 ③ 國內公司治理評鑑前 20%	90	326 億元
符合「永續經濟活動認定參考指引」前瞻經濟活動	27	61 億元

ESG 授信 / 類型	戶名	授信總額	資金運用
綠色支出 _ 再生能源	義暘綠電股份有限公司	新臺幣 50 億元	太陽能電站
綠色支出 _ 污染防治	翰陽科技綠能股份有限公司	新臺幣 37 億元	焚化爐建置及汽電共生
永續績效連結貸款	遠東資源開發股份有限公司	新臺幣 60 億元	不動產開發及營運周轉

- 加強宣導 ESG 授信業務規範，定期舉辦同仁教育訓練，並連結至業務人員績效評分，強化法金同仁對 ESG 政策推動的認知，提升承作動能。
- 培育業務人員對 ESG 授信相關素養，舉辦相關訓練及講座：

型式	說明	2023 年實施成效
內部訓練	舉辦「法金永續金融業務規範與檢核流程」教育訓練，提升同仁對 ESG 業務政策的認知	於第一季舉辦，時間為 1.5 小時 參加人數約兩百人
	舉辦「永續經濟活動認定指引簡介」及永續企業案例研討，提升同仁對永續金融與淨零轉型的認知	於第二季舉辦，時間為 1.5 小時 參加人數約兩百人
	組成產業研究小組，於內部晨會進行 ESG 產業動態案例分享，如再生能源、水資源、循環經濟、綠建築、電動車等相關產業，採視訊會議型式進行	計舉辦 8 場次，總時間為 4 小時 每場次參加人數約兩百人
外部講座	針對「碳邊境調整機制 (CBAM)」及高碳排產業議題辦理「ESG 永續專題講座」，提升同仁對 ESG 趨勢之於產業發展影響的認知	於第二季舉辦，講座時間 2 小時 參加人數約兩百人

- 繼訂定「法人金融綠色授信及永續績效連結授信業務指引」，進一步於 2023 年 3 月修訂授信業務手冊，以供第一線業務人員辨識及遵循，以掌握 ESG 商機。
- ESG 檢核表電子化於 2023 年 4 月實施，企業授信全面適用、逐案辨識，並設計避免漂綠措施，以系統化的流程控管強化徵授信與貸後追蹤管理機制。若案件屬資金用途用於綠色支出及永續績效連結貸款，須於貸後管理定期追蹤檢視各項約定條件執行進度，以內部控管機制及時調整授信策略。
- 展開 ESG 授信議合與行動，以 2023 年主辦遠東資源開發公司 ESG 授信聯貸為指標案，其為全臺首件連結綠建築商辦及永續績效指標的聯貸案；透過授信架構與客戶議合訂定節能減碳目標為 KPI，以該指標的達成表現與貸款利率加碼優惠連結設計，提供客戶打造永續城市之綠色資金需求，並帶動綠建築產業發展進入正面循環，其貸款連結節能 KPI 之機制詳見圖表。

KPI I-綠建築面積增加	●綠建築面積佔比：契約期間，首2年間增加3%；自第3年始，增加5%
KPI II-綠建築開發案增加	●開發案取得「綠建築標章」：契約期間，首4年間新增1件，第5年後新增1件
KPI III-降低用電量	●Tpark園區(本案擔保品)的Tpark研發辦公大樓之單位面積用電：契約期間，首2年間減少1%，第3年後減少4%
KPI V-建築能源使用效率提升	●取得「綠建築標章銀級以上」且「建築能效標示2級以上」：契約期間，第2年後達成1件

■ 企業 ESG 問卷納入徵授信 KYC 作業於 2023 年著手規劃將，問卷系統上線之後可啟動蒐集企業客戶溫室氣體排放資訊，以納入企業盡職調查範圍，並逐步累積本行資料庫，以作為資料分析基礎。



責任投資

■ 於 2023 年訂定本行「永續發展投資準則」，在投資決策時及股票、債券持有方針納入 ESG 審核，適用範圍為本行投資債券及股票等有價證券屬銀行簿者；投資長期股權另依「機構投資人盡職治理守則」遵循聲明中政策 (QR CODE 連結) 辦理相關程序 (CDD, Client Due Diligence)，並定期揭露履行盡職治理之情形。



投資過程		盡職作為	
1 挑選投資標的		3 發揮投資人影響力	4 動態調整部位
✓ 在投資標的之信用風險評估中依 ESG 檢核表，原則排除高碳排、高風險之產業。高爭議產業及錢防制法及資恐防制法指定之制裁名單則一律禁止投資		✓ 關注股權及債券投資標的的企業社會責任表現，進行 ESG 因子評估 ✓ 高碳排、高風險等產業除非以專案評估並敘明投資理由經事業群主管核准，否則一律排除	✓ 為盡本行身為機構投資人之責任，法人代表者須執行盡職治理行動，於定期舉辦之股東會或董事會行使股東投票權或履行董事權力；如於股東會對重大議案表示反對，須提出說明反對之原因；如對於公司治理等議案有疑慮，則於該會議中表示意見並留下記錄，且可能投反對票 ✓ 本行董事、經理人、員工、子公司或具實質控制能力者，不得以自己或他人名義從事任何利益衝突之交易或行為；與持有股份公司之業務往來須避免有利益衝突之情形發生
✓ 評估股權及債券標的之財務、業務表現及產業前景 ✓ 鼓勵投資注重 ESG 議題之產業、企業等標的，於投資組合中納入國內外債信優良之永續發展債券等，近三年本行持有永續發展債券情形如下表所示			
高碳排	火力發電 / 鋼鐵製造 / 石油煉製 / 水泥製造		
高風險	石化燃料開採 / 染整與皮革製造		
高爭議	非法軍火武器 / 菸草製造 / 非法博弈 / 色情產業 / 流刺網製造及捕撈業		
年度	檔次	金額 (新臺幣)	
2021	8	21 億	
2022	9	26.4 億	
2023	13	37.66 億	

■ 責任投資議合與行動

2023 年辦理本行轉投資公司大中票券金融股份有限公司之盡職治理行動，經評核該公司之永續發展表現及相關指標為良好、公司治理表現亦為良好，且其誠信經營履行情形亦符合上市上櫃公司誠信經營守則規範。

2023 年本行參與或表達意見之議案	
以法人代表人出席大中票券之股東會	以法人代表人出席大中票券之董事會 (出席率 100%)
✓ 修訂「股東議事股則」 ✓ 2022 年度盈餘分配案、營業報告書及財務報表 ✓ 2022 年度營業概況表、審計委員會審查 2022 決算報告、2022 董事酬勞暨員工酬勞報告案	✓ 檢視財務及業務表現 ✓ 高階經理人考績 / 績效獎金分配案 ✓ 各公司之授信案

6-3 環境管理

環境管理架構

● 環境承諾

依循「ISO 14001 環境管理系統」及「ISO 50001 能源管理系統」標準，訂定「環境及能源管理規範」，承諾如下：

- ① 遵守能源管理法規，提高能源使用效率
- ② 健全能源管理系統，持續改善能源績效
- ③ 致力環境污染預防，支持循環經濟發展
- ④ 擴大採購節能產品，支持節能創新設計
- ⑤ 提升員工節能知識，強化能源管理溝通

● 環境能源管理委員會

行之多年之能源管理委員會於 2023 年擴大管理範疇並更名為「環境能源管理委員會」，由經理擔任主任委員，委員會負責規劃、整合全行內部環境及能源管理業務，從各個面向檢視企價值鏈的環境影響，有效執行減碳、節能、節水及事業廢棄物管控，全面提升環境管理效能，致力對環境保護承諾。

● 環境永續國際標準

持續導入環境永續國際標準，定期委託外部驗證機構辦理系統有效性之審核，持續推動各項環境能源改善方案，降低對環境的衝擊，並接軌國際永續發展進程，逐步邁向營運零碳排之長期目標。

● 環境目標

減少二氧化碳排放是全人類面對氣候風險的主要因應行動，鑑於本行主要溫室氣體排放來源為電力使用，因此以節能為減碳方法，設定以 2017 年為基準年，推動「2025 減碳 18%，2030 年減碳 23%，配合政府淨零碳排政策，逐步邁向 2050 年淨零碳排」，持續以目標管理，推動各項節能計劃。

環境永續國際標準	認證年度	國際標準版本	認證據點
ISO 14001 環境管理系統	2022	ISO 14001: 2015	板橋大人國大樓、板橋文化奇蹟大樓
	2023		總行大樓
ISO 50001 環境管理系統	2016	ISO 50001: 2011	桃園大樓、板橋南雅分行
	2019	ISO 50001: 2018	臺中自由大樓、台北重慶分行
	2023		總行大樓、板橋大人國大樓、板橋文化奇蹟大樓
ISO 14064-1 溫室氣體盤查	2016	ISO 14064-1: 2006	總行大樓
	2017		
	2018		
	2019		
	2020	ISO 14064-1: 2018	國內、外全據點及 2 家子公司 (遠銀資產、遠榮租賃)
	2021		
	2022		
	2023		國內、外全據點及全部子公司 (遠銀資產、遠榮租賃、遠智證券)



溫室氣體盤查及確信

為接軌國際環保之減碳標準，首先於 2017 年針對總行大樓於啟動溫室氣體盤查認證；2022 年再自發性擴大盤查範疇至國內各據點，完成自主盤查 2020 年、2021 年之溫室氣體排放量，國內營業據點盤查覆蓋率達 100%；2023 年盤查及確信範疇則涵蓋國內及國外所有據點及全部子公司，數據覆蓋率達 100%。

● 歷年溫室氣體排放量

溫室氣體排放量 (公噸 CO ₂ e)	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
範疇一	103.20	112.73	76.40	735.12	692.26	329.55	306.88
範疇二 (市場基礎)	1,057.32	948.41	962.23	6,072.40	5,825.99	5,292.76	5,151.62
範疇一 + 二	1,160.52	1,061.14	1,038.63	6,807.52	6,518.25	5,622.31	5,458.50
碳密集度 (公噸 CO ₂ e/ 百萬元營業額)	-	-	-	-	-	0.49	0.43
資料涵蓋範圍	總行大樓			國內據點		本行所有據點及 2 家子公司	本行所有據點及子公司
數據覆蓋率	-	-	-	-	-	98%	100%
範疇三	-	-	-	2,437.23	2,109.92	1,791.46	9,150,810

註① 2020 年起依 ISO 14064-1:2018 盤查標準進行，電力排放係數依報告書出版前能取得之最新版經濟部能源局公告係數計算。

註② 數據覆蓋率為當年度納入範疇一、二統計之據點占本公司及合併報表子公司總據點數之比例。2022 年子公司包含遠銀資產及遠榮租賃；2023 年子公司遠智證券加入。

註③ 範疇三項目 2020~2022 年範疇三項目包含採購商品與服務 (能資源)、營運產生廢棄物、員工通勤、下游運輸及配送、採購商品與服務、上游資產租賃；2023 年排放類別詳細說明如下表範疇三。

▶ 範疇一、二

年度	盤查情形				確信情形			
	排放量 (公噸 CO ₂ e)			碳密集度 (公噸 CO ₂ e/ 百萬元)	資料涵蓋範圍	確信機構	說明	
	範疇一	範疇二	合計					
2023	306.88	5,151.62	5,458.50	0.43	本行所有據點及子公司	英國標準協會 (BSI)	確信範圍	同盤查資料範圍
							確信準則	ISO 14064-3:2019
							確信意見	無保留意見，為合理保證等級
2022	329.82	5,299.65	5,629.47	0.49	本行所有據點及 2 家子公司 (註)	英國標準協會 (BSI)	確信範圍	同盤查資料範圍
							確信準則	ISO 14064-3:2006
							確信意見	無保留意見，為合理保證等級

註：採 ISO 14064-1:2018 盤查標準進行，子公司 2022 年包含遠銀資產管理 (股) 公司、遠榮租賃 (股) 公司，2023 年起加入遠智證券 (股) 公司，資料涵蓋所有子公司。

▶ 範疇三

範疇三		排放量 (公噸 CO ₂ e)	計算說明
類別 1	採購商品與服務	7,810	100% 與營運相關之本類別均被納入並計算 主要使用 GHG Protocol 中之費用評估基礎法 (Spend-based method) 計算; 自來水使用平均數據法 (Average data method) 使用報告年度之會計資料進行計算, 不包含公司所列之資本財, 郵寄快遞, 差旅及交通費
類別 2	資本貨物	3,241	100% 與營運相關之本類別均被納入並計算 使用 GHG Protocol 中之費用評估基礎法 (Spend-based method) 計算 使用報告年度之會計分類資料及遵循公司對資產之定義進行計算, 使用初始金額計算, 不使用攤銷金額 (依據 GHG Protocol 定義)
類別 3	燃料與能源相關活動	1,022	依 GHG Protocol 定義, 計算 100% 燃料及能源之上游活動, 包含電力、汽油及柴油 100% 使用平均數據法 (Average data method)
類別 4	上游的運輸與配送	914	<ul style="list-style-type: none"> • 100% 與營運相關之本類別均被納入並計算 • 使用 GHG Protocol 中之費用評估基礎法 (Spend-based method) 計算 • 使用報告年度之會計分類資料, 包含郵局、快遞等活動
類別 5	營運中產生之廢棄物	30	<ul style="list-style-type: none"> • 計算範圍為生活垃圾與資源回收 • 使用廢棄物類別法 (Waste-type-specific method) 計算 • 生活垃圾與資源回收量來源為, 抽樣分行型及大樓型營運型之廢棄物重量, 回推至 100% • 生活垃圾處理方式為焚化
類別 6	商務旅行	648	<ul style="list-style-type: none"> • 100% 與商務旅行相關活動已被納入並計算 • 使用 GHG Protocol 中之費用評估基礎法 (Spend-based method) 及燃料基礎法 (Fuel-based method) 進行計算 • 使用報告年度之會計資料進行計算, 包含所有旅運費 • 私車公用之油量使用平均油價回推
類別 7	員工通勤	1,272	<ul style="list-style-type: none"> • 100% 與員工通勤相關活動被納入並計算 • 使用 GHG Protocol 中之距離基礎法 (Distance-based method) 進行計算 • 距離使用 google map 方式估算上班地與員工地址估算; 交通工具採用交通部統計處調查分析統計資料, 工作日數為 250 天
類別 8	上游資產租賃	74	<ul style="list-style-type: none"> • 設置在非營業據點內之 ATM 所產生之用电量排放 • 使用 GHG Protocol 中之平均數據法 (Average data method) 進行計算 • 用电量估算採用設備待機、額定功率與待機、全載時數進行估算

範疇三		排放量 (公噸 CO2e)	計算說明
類別 9	下游的運輸和配送	447	<ul style="list-style-type: none"> • 依照 GHG Protocol 定義, 以非本行支付的費用為計算邊界, 包含客戶臨櫃申辦業務之運輸 • 使用 GHG Protocol 中之距離基礎法 (Distance-based method) 進行計算 • 距離使用臨櫃總人數與分行據點所在縣市之總面積除上分行數量, 每個分行所覆蓋之半徑為距離估算方式。交通工具採用交通部統計處調查分析統計資料
類別 10	售出產品加工	--	<ul style="list-style-type: none"> • 不相關, 本公司無此活動
類別 11	售出產品使用	--	<ul style="list-style-type: none"> • 不相關。依照 GHG Protocol 的定義分析, 金融產品無直接排放。間接排放屬於選擇性計算, 例如信用卡刷卡、客戶使用手機、平板、筆電等電子產品登入 APP、系統等間接排放
類別 12	售出產品使用終期處理	80	<ul style="list-style-type: none"> • 計算範圍包含業務如下: <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> 信用卡業務: 包含信用卡及每月紙本對帳單的焚化處理 <input checked="" type="checkbox"/> 一般業務: 包含存摺及金融卡的焚化處理 <input checked="" type="checkbox"/> 房屋貸款: 包含撥貸文件、對帳單及清償證明等文件的焚化處理 <input checked="" type="checkbox"/> 信用貸款: 包含撥貸文件的焚化處理 <input checked="" type="checkbox"/> 法人貸款: 包含撥貸文件的焚化處理 <input checked="" type="checkbox"/> 使用 GHG Protocol 中之廢棄物類別特定的方法 (Waste-type-specific method) 進行計算
類別 13	下游資產租賃	257	<ul style="list-style-type: none"> • 本行出租類型為辦公大樓之使用, 計算範圍為承租戶之用電排放 • 使用 GHG Protocol 中之平均數據法 (Average data method) 進行計算 • 用電量之計算出租面積 X 大樓平均年 EUI
類別 14	特許經營	--	<ul style="list-style-type: none"> • 不相關, 本公司無此活動
類別 15	投資	9,135,015	<ul style="list-style-type: none"> • 參照銀行同業公會編製之「本國銀行投融資組合財務碳排放 (範疇三) 實務手冊 (含盤查工具模板)」進行投融資組合財務碳排放盤查 • 投融資組合財務碳排放盤查時, 需使用客戶之 2023 年財務資訊及溫室氣體排放資料, 若無法蒐集到客戶之 2023 年相關資訊, 將以最新可取得之客戶資訊進行替代 • 業務計算範圍包含 2023 年之上市櫃未上市櫃股權投資、上市櫃未上市櫃公司債券投資、主權債券、上市櫃未上市櫃商業貸款、專案融資、商業不動產投融資、房屋貸款及機車貸款等 8 項投融資帳列財務資訊
合計		9,150,810	

註: 範疇三為自行盤查項目, 盤查範疇除類別 15(投資類) 為本行國內據點及香港分行, 其它 14 項類別為本行所有據點及子公司。

能源管理

節能措施

節約用電	<ul style="list-style-type: none"> 辦公場所依使用情況，分區使用照明：非營業單位於午休時間，關閉公共區域及辦公室照明；走道及樓梯間等照明需求較低之區域，設定隔盞開燈；保持照明狀態的大樓避難、緊急出口指示燈，優先改採用高效能的 LED 燈具；營業單位於營業時間結束後，關閉多餘之照明與空調 室內冷氣溫度平均值不得低於攝氏 26 度，並設置窗簾減少戶外輻射熱進入 電梯設定非尖峰時刻為部分使用，以集中載運 舊換新的照明，以省電最佳的燈光為原則，如 T8 換 T5 或 T5 換 LED 燈 個人電腦、公用 OA 設備設定低耗能節電模式，長期休眠則自動關機，且於每日下班關閉電源 	
節約汽油	<ul style="list-style-type: none"> 公務外出非必要，採步行或搭坐大眾交通運輸工具 以視訊或電話會議取代部份面對面會議，降低遠距交通往返次數 	
節能提案	為發揮全員參與節能減碳之精神，鼓勵同仁對能源管理系統提出改善建議，填寫『能源管理溝通意見單』交由行政管理處進行研議	

全行節電成效

項目		2020	2021	2022	2023	2023 較 2022 變動
電能	總用電量 (度)	12,011,933	11,687,443	10,387,093	9,523,069	-8.32%
	總用電量 (百萬焦耳)	43,242,959	42,074,795	37,393,535	34,283,048	
	盤查範疇	本行國內外據點				

近年節能行動方案

起始年	光機電節能方案	執行階段	年節電量 (kWh)	年減碳量 (tCO2e)
2023	資訊機房搬遷至 IPC 專業機房	完成	433,262	214.46
	總行、板橋大人國 / 文化奇蹟大樓 LED 汰換 LED 燈具	完成	40,303	19.95
2022	桃園大樓建置太陽能光電板	完成	41,413	21.08
	部分分行汰換 LED 燈具	完成	48,623	24.75
2021	分行汰換空調 1 臺	完成	4,483	2.28
	部分分行汰換 LED 燈具	完成	102,318	52.08
2020	分行汰換空調 7 臺	完成	103,682	52.05
	自由大樓整合冰水管路	完成	19,641	9.86
	部分分行汰換 LED 燈具	完成	57,850	29.04
2019	部分分行汰換空調 (7 台)	完成	108,231	55.09
	部分分行汰換 LED 燈具	完成	26,730	13.61

水資源管理

本行使用之水資源 100% 來自於自來水公司，並無取用地下水或其他水源。各辦公大樓與營業據點使用水僅供員工與客戶使用，主要用於清潔、飲用與空調冷卻系統等用途，營運過程產生的生活污水則依相關規範進行排放。除每季檢討各單位用水之節能成效，設定以 2022 年為基準年，採量化目標管理：

2023 年目標	2023 年成果	2024 年目標	減量措施
人均用水量 降低 1%	人均用水量 降低 2.55%	人均用水量 降低 1%	✓ 推動節水措施包括新設分行無障礙廁所水龍頭裝設節流省水設備，並以二段式省水馬桶取代一般馬桶 ✓ 行舍張貼節能標語，定期對內宣導水資源的重要性，將「節約用水從點滴開始，從你我做起」觀念落實日常營運之中

全行用水量		
項目	2022	2023
總用水量 (平方公尺)	66,858	65,154
用水強度 (平方公尺/每人)	26.16	25.49
盤查範疇	本行國內外據點	

廢棄物管理

● 廢棄物處理

本行廢棄物分為一般垃圾及資源回收兩大類，並無產生有害廢棄物。一般垃圾由清運公司收取後運至焚化廠處理，資源回收則由清潔廠商妥善處理，以降低對環境造成之二次衝擊，所委由的處理業者均為經篩選之專業合格廠商。

● 廢棄物量盤查

針對過去兩年廢棄物量盤查，採 ISO 14064-1:2018 盤查標準進行，並經英國標準協會 (BSI) 確信通過，確信範圍為國內據點，其中 2022 年依 ISO 14064-3:2006 準則採用有限保證等級確信；2023 年依 ISO 14064-3:2019 準則採確證與協議程序 (AUP) 確信。

● 廢棄物管理

設定以 2022 年為基準年，採量化目標管理：

全行廢棄物量		
項目	2022	2023
一般垃圾 (噸)	82.095	84.293
資源回收 (噸)	83.855	56.415
總廢棄物量 (噸)	165.950	140.708
廢棄物強度 (噸/人)	0.065	0.055
範疇盤查	本行國內外據點	

2023 年目標	2023 年成果	2024 年目標	減量措施
人均廢棄物量 降低 1%	人均廢棄物量 降低 15.21%	人均廢棄物量 降低 1%	✓ 一般垃圾類及資源回收類區分處理 ✓ 推行電子公文或作業文件等無紙化系統 ✓ 推廣教育訓練教材 e 化 ✓ 回收碳粉匣，供廠商資源再利用 ✓ 鼓勵員工自備環保杯，並宣導資源再利用 ✓ 影印紙雙面利用，並定期執行紙類文件銷毀作業

循環經濟管理

自有行舍建置太陽能光電板計劃以桃園大樓為首家據點，於 2023 年 3 月啟動發電。下一步計劃針對該據點太陽能供電不足之差額以外購綠電補足，以打造本行首間綠電分行，漸次邁向零碳營運轉型之環境永續目標。目前規劃購入桃園分行自供不足之再生能源電力共計每年 184,000 度，已於 2023 年 12 月完成購電合約，於 2024 年 2 月正式轉供綠電。

無紙化服務

金融業在作業流程中所需的文件浩繁，向來為大量耗費紙張的行業，而在減少紙本作業的目標下，本行內外部公文流程、作業表單、業務手冊、法令規章管理及公佈欄、稽核等逐年完成流程 e 化，對外服務及廣宣亦朝少紙化或無紙化發展。2023 年交易平均離櫃率達 95.2%，客戶常用的銀行服務有超越 9 成透過數位平臺取得已成新常態。

無紙化服務	電子帳單	廣宣及商品少紙化	優化金融數位服務平臺
2023 實施情形	全行電子帳單計 958 萬份，其中 Bankee 數位帳戶 100% 採用電子帳單，所占全行電子帳單之比重達三成	包括定存行銷廣宣無紙化、存摺數位化、車貸動產擔保線上塗銷等方案	推行線上新服務及優化數位體驗，包括推廣新型小額跨境匯款、線上刪除約定轉入帳號、數位存款三類視訊提升非約定轉帳額度等，減少客戶親臨分行的碳足跡及耗時之不便

服務無紙化成效指標				
項目		2021	2022	2023
服務離櫃率		94.3%	94.7%	95.2%
數位獲客率		40.1%	47.7%	54.1%
BANKEE 數位帳戶數		11.9 萬戶	16.9 萬戶	20.6 萬戶
無紙化年度成效	減少使用紙張數	3,484 萬張	3,617 萬張	3,979 萬張
	減少溫室氣體排放量	295.4 噸	306.7 噸	337.3 噸

● 數位學習平臺

提供內、外部多元之 e-Learning 學習平臺，除建置內部數位學習系統 (eHRD)，近年更導入「空中英語教室」、「天下創新學院」等外部數位課程，鼓勵員工行動學習及微學習，不僅減少學員因交通時程的耗費而造成碳排放，也節約教材用紙與人力資源。

數位學習平臺		課程主題	2022 學習時數	2023 學習時數
內部	數位學習系統 (eHRD)	內部產品介紹、銷售話術、法令知識等	總時數 78,625 小時	總時數 83,828 小時
外部	空中英語教室	商用英語、多元主題及時事英語	總閱讀數為 131,123 小時	總時數為 141,390 小時
	天下創新學院	金融科技知識力與技術力	總閱讀數為 131,088 小時	總時數為 152,562 小時
2023 e-Learning 學習時數計 377,780 小時，突破歷年新高				

6-4 供應商管理

項目	說明						
供應鏈範疇	支持在地採購，往來的供應商分為資訊、工程、服務、其他等四大類，均優先選擇臺灣本地及海外當地廠商為主要合作夥伴，以提振在地經濟，亦節約運輸能源，降低過程中對環境的污染。供應商所在地、供應鏈結構及與供應商之關係，較前一年無重大改變						
政策	重視上市企業於產業供應鏈中的永續營運責任，為善用與供應商合作之關係，與其共同推動環境永續發展及維護基本人權，訂有「供應商社會責任管理要點」，據以建立系統化的永續採購流程						
具體行動	<ul style="list-style-type: none"> 年度往來金額百萬元以上之主要供應商 100% 簽署「供應商社會責任承諾書」，內容涵蓋勞工與人權、健康與安全、環境保護及道德規範等構面 對不同類型的採購案增設加強評估標準，於合約中明訂條款以確保供應商符合如具備相關 ISO 驗證等要求，辦公室營繕工程除主要採用綠建材，另於工程或採購合約加訂要求供應商落實環境保護之條款 凡工程承攬類的供應商於施工前，須參與本行所召開之廠商安全衛生協調會，選任現場安全衛生負責人。其負責人須詳知並簽署本行「承攬商工作場所環境危害告知聲明」及「承攬商職業安全衛生及環境管理承諾書」等規定，確實認知工作環境及作業的潛在危險，傳達給所派任的工作人員，且須保證其具備勞工保險、健康檢查及必要的工作知識、經驗及相關證照或資格，並提供必要的教育訓練及安全護具，所有相關訓練及檢查記錄均存檔備查 						
目標	往來供應商共同負起勞工權益、環境保護與誠信經營等永續責任						
評鑑機制	綠色環保、社會責任、勞動條件及環境保護等事項均列入供應商之評鑑指標，評鑑結果分別為優等 A、合格 B、待改善 C 及不合格 D 等四級；無評鑑記錄的一次性往來廠商則列入嚴格監管名單						
	供應商評鑑構面		主要內容				
	一般評項	專業能力、服務能力、問題處理能力、臨時任務配合度、業界聲譽、評價、財務狀況及週轉能力					
	服務評項	產品品質、施工進度掌控、員工流動率等					
	企業社會責任評項	勞工人權、道德規範、職業安全及衛生管理、綠色環保 / 社會責任、永續消費 / 支持在地採購等					
評鑑結果	2023 年計評鑑 100 家供應商，其中 80 % 符合優等 A 級標準，20% 符合合格 B 級標準，無 C 級待改善廠商						
	供應商評鑑	2023	2022	2021	2020	2019	2018
	評鑑家數	100 家	115 家	118 家	71 家	84 家	62 家
	評鑑商家之採購額占比	76.07%	77.63%	83.85%	72%	81%	72%
	評鑑平均得分	91.67 分	92.32 分	90.82 分	89.31 分	87.71 分	89.45 分
申訴機制	<ol style="list-style-type: none"> 官網之利害關係人專區公佈供應商服務人員及連絡方式 設申訴／檢舉專線並公佈於官網 						

供應商承諾要點		內容說明
勞工 與人權	禁用童工	所有員工須達完成義務教育的年齡或當地法律規定的工作年齡
	薪資和福利	支付員工的薪資不低於當地法律規定的最低薪資
	尊重及不歧視	員工不因性別、性取向、種族、宗教、年齡、殘疾病、婚姻狀況、懷孕、國籍、政見、社會出身及其他方面而在招募、任用、薪酬、晉升、接受教育訓練、處罰、協議終止、退休等涉及員工權利福祉之事項受到歧視
健康 與安全	職業安全	透過適當的設計、工程和行政管理、防護保養、安全操作程序和持續性的安全知識培訓，控制工作場所的安全以避免危及員工
	工傷和職業病	制定程序和管理體系來預防、管理、追蹤和報告工傷和職業病
	醫療服務及急救	制定實施急救程序，包括但不限於培訓急救人員、配備相應的急救箱等設備，並保管急救及醫療記錄
環境	環境許可和報告	取得所有法律規定的環境許可證明、批准和登記文件，並依規定維護、定期更新資料及遵守操作、報告要求
	預防污染 節約資源	透過改良生產、維修和設施程序、替換材料、節約自然資源、物料回收和再利用及其他可行方法，減少和杜絕產生任何類型的資源耗費及廢棄物
	溫室氣體排放	減少能源、資源消耗和溫室氣體排放
誠信規範	誠信經營	在所有商業互動關係中謹守最高的誠信標準，禁止任何形式的賄賂、貪污、勒索、盜竊、濫用權力及不正當的利益，包括任何形式或名義之金錢、餽贈、佣金、職位、服務、優待、回扣等
	資訊公開透明及合作	依適用法規和普遍的行業慣例公開有關參與勞工、健康與安全、商業活動、組織架構、財務狀況、成本分析等資料。並允許本行或合作之第三方查證單位針對是否違反承諾書事項進行稽核。
	避免利益衝突	與本行之商業往來，避免任何可能的利益衝突。如發現任何潛在的利益衝突，應立刻通報本行，並採適當措施以防所可能導致之不當行為

綠色採購

- 綠色採購金額 2,616 萬元。
- 辦公空間照明陸續更換為 LED 燈具，新設分行則一律採用節能燈具。
- 辦公空間修繕擇用具綠建材標章的建材，包括低甲醛、耐燃建材、礦纖板及環保漆等。
- 採購能源設備時，要求供應商優先提供具環保標章等環保產品。
- 設計之員工制服採環保回收再生之布料，製作具時尚感之行員制服，該制服於 2023 年第一季發放，推動綠色採購的邊界。

7 公益長河

遠東商銀為達成公益永續的目標，在策略上採取為公益活動注入企業的效能與績效管理，發展具社會企業概念的金融商品如伊甸愛心信用卡，或藉由傳統年節例行贈品的設計如月曆，攜手合作夥伴、客戶與員工齊力，以持續性及系統化的公益參與機制與平臺建置，使動能運轉不輟，為社會拓展真善美的力量。

124 以人文豐富樂活

127 讓愛生生不息

130 點亮共榮的社區

遠東商銀的社會公益永續策略

注入企業的效能與績效管理 + 建置持續性及系統化公益參與機制 = 動能運轉不輟

構面	客戶	商品		社區			策盟公益		同仁志工
項目	人文月曆	伊甸愛心卡	遠東樂家+卡	遠企點燈	新北耶誕城	ESG 閱讀行公益	樂益心旅程	贊助 TC	淨灘
形式	以人文美主題製作並置入永續新知，陪伴客戶一整年	+ 以卡友刷卡金額 0.3% 捐贈伊甸基金會 + 外掛民眾及客戶小額捐管道	以回饋友善毛小孩家庭信用卡，並配合刷卡回饋支持導盲犬相關宣導活動	邀請各國使節點燈，並由里長與分行經理邀請社區居民同樂	贊助新北市府所舉辦為期 40 天的節慶活動，吸引大小朋友同樂	以同仁學習 ESG 時數滿額結合公益捐助之活動設計	與投顧公司攜手為世界展望會照護之弱勢家庭孩童安排藝文活動	支持音樂家走入偏鄉，培育音樂人才	為撿拾海岸垃圾活動；參與同仁由公司提供補休
SINCE	2005	1997	2022	1998	2012	2022	2021	2018	2021
永續性說明	傳播人文美學及永續新知	支持遲緩兒早期療育，並連 26 年為公益機構提供穩定捐款	倡議毛小孩友善環境及宣揚導盲犬培訓議題	社區共好並邀公益團體駐點義賣，為佳節添互助美意	社區共好共榮並創造友善親子的環境	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 鼓勵同仁共學 ESG 新知 ▶ 以偏鄉家庭學童為公益捐助對象 	助弱勢家庭孩童開啟藝文審美視野	助資源不足家庭孩童開啟藝文審美視野	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 守護海洋 ▶ 鼓勵員工成為環保志工
SDGs 連結	11.4 在文化與自然遺產的保護上努力	4.2 所有孩童接受高品質早期幼兒教育	11.2 改善針對身心障礙者的交通需求	11.3 落實參與性及可永續發展的人類定居環境	11.3 落實參與性及可永續發展的人類定居環境	4.1 所有孩童完成高品質小學教育	4.1 所有孩童完成高品質小學教育	4.1 所有孩童完成高品質小學教育	6.6 保護水的生態系 14.1 減少來海洋污染
關鍵績效	年年以 4~5 萬份進入客戶生活場域	回饋捐款加衍生捐款平臺匯集群眾小額捐累計破 9,600 萬元，且持續運作中	三場活動吸引 5 萬人認識導盲犬相關議題；並以刷卡回饋捐 30 萬元支持導盲犬協會	年年舉辦，成為社區居民的例行歡慶活動與共同記憶	年年舉辦，其中 2023 年計吸引 770 萬人次造訪	贈 300 本 ESG 書給 3 所離島小學；贈 100 名弱勢家庭學童暑期營養餐	每年捐 30 萬元予臺灣世界展望會，計款待其照護學童 458 名	進駐偏鄉 84 所小學計協力 8,524 名學童開啟古典樂之窗	完成 3 處海岸淨灘；參與同仁志工計 244 人
推動優先性	★★★★★	★★★★★	★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★	★★★★	★★★★★	★★★★

7-1 以人文豐富樂活

發行《單車轉，環保行》月曆

值此數位時代，本行仍每年印製大型掛曆，以服務店家、企業、高齡長者的需求。同時，因視月曆為與客戶交流生活美學的平臺，考量月曆是陪伴客戶生活一整年的物品，故而用心企畫，藉此傳達對客戶的新年祝福，也善盡傳播人文美學及環境永續的企業責任。其中臺灣古地圖、原住民兒童畫作及本地高山山屋、公路、獨立小書店、文學家及藝術家的故居、美術館等，都曾入列為月曆的主題，而受到客戶的喜愛與各大知名媒體的專文報導。2024 年月曆《環保行，單車轉》一覽 12 條自行車專用道，以暢議低碳交通工具及戶外健身活動，協力推廣環保及全民健康等理念，並於每月版面企畫「碳的小學堂」專區，介紹全球淨零排碳願景下的 12 個專有名詞，以盡對客戶分享 ESG 新知的教育責任。



▲ 1 月 環日月潭自行車道



▲ 5 月 雙博自行車道



▲ 10 月 舊草嶺環狀自行車道

2024 年月曆之《碳的小學堂》

月份	主題	內容
JAN	溫室氣體 Greenhouse Gas	溫室效應是導致地球暖化的主要物理作用，而大氣中促成溫室效應的氣體成分即稱為溫室氣體，主要來源為煤炭、石油等化石燃料和天然氣燃燒所排放
FEB	碳匯 Carbon Sink	碳匯是大自然天生或人為科技創造的「二氧化碳倉儲」，通常只進不出或多進少出。森林是地球上首選的天然碳匯，一棵大樹在有生之年可吸收數百公斤的二氧化碳，並將之轉化成木材而固著住或封存
MAR	綠電 Green Power	綠電為再生能源，主要由如太陽能、風力、水力、地熱等天然且可再生的能量轉化而成，其電力生產的過程中，碳排放量幾乎為零。而「再生能源憑證」為綠電的生產履歷證明，一般由政府核發
APR	碳定價 Carbon Pricing	為使排放二氧化碳的企業或機構付出有形成本，國際治理機構與各國政府導入計算機制，為排放的二氧化碳訂出價格，以財務利益手段促使企業追求減碳績效
MAY	碳足跡 Carbon Footprint	碳足跡顯示一項活動或產品碳排放量，如果是產品，須計入從原料、製程、運輸、銷售、消費到最後廢棄或回收等生命週期各階段所產生的溫室氣體，經換算成二氧化碳當量而予以標示
JUN	碳稅、碳費 Carbon Tax	針對企業、機構等標的的碳排放量多寡，各國政府依一定費率課徵款項，稱為碳稅或碳費。一般來說，碳稅所得編入政府總預算；碳費所得則歸政府主管機關明列之特定用途使用
JUL	碳權 Carbon Credit	國際治理組織或各國政府針對碳排總量管理，其所限制而配給的「碳排量許可額度」稱為碳權。額度不敷使用者可在市場上收購碳權，以補足許可量；而減碳有成以致有未使用者，亦可出售所餘碳權
AUG	淨零 Net Zero	淨零碳排指的是國家、城市、企業或機構等組織，於特定的時程內，人為產生的碳排量減除人為移除的碳排量，結果為零。目前有一百多個國家承諾在 2050 年達成淨零目標，臺灣為其中之一
SEP	碳關稅 Carbon Tariff	歐盟為全球第二大的商品市場，早已針對境內企業徵收碳費，至於進口的商品或服務，也逐步啟動碳稅徵收，又稱為「歐洲碳關稅」。進口產品除依規定申報相關碳排量，並依 CBAM 憑證繳交關稅
OCT	碳捕捉 Carbon Capture	科學家與產業界致力發展碳捕捉科技，以阻止二氧化碳排放至大氣中，例如發電廠所排放的二氧化碳可經由沉澱方式而收集，而所捕捉的碳或再利用，或封存於深層海洋、地殼中
NOV	碳揭露 Carbon Disclosure	國際治理機構制定碳排資訊揭露標準，規範企業提供透明的碳排數據與現況描述，以利利害關係人掌握相關管理情形，其中納入供應鏈的碳排現況揭露為大勢所趨，旨在防止企業將減碳責任及成本外部化
DEC	碳中和 Carbon Neutrality	企業、機構或產品所產生的碳排量透過自身減量等內部手段或購買碳權等外部手段予以抵銷，達成減除的碳排與原有的碳排趨向等量或極小化，稱為碳中和

贊助 Taiwan Connection 培育偏鄉音樂人才

本行連續六年贊助小提琴家胡乃元發起的音樂組織「Taiwan Connection」(簡稱 TC)，支持偏鄉音樂人才培育計劃 2023 年持續進駐偏鄉 22 所小學，與計 1,493 名師生共同創作音樂，開啟學童的音樂美學之窗，累計嘉惠 84 所偏鄉小學與 8,524 名師生。此外，更將國家音樂廳級演奏移師到本行遠企總部 36 樓演講廳，邀請 TC 的大小提琴家所組成 TC 三重奏，演奏德弗札克第 12 號 F 大調弦樂等組曲，每首曲目並由胡乃元親自解說，以饗客戶，並盡文化推廣之責。

2023 年度贊助偏鄉校園音樂推廣活動之小學

北部	中部	南部
<ul style="list-style-type: none"> ♪ 新北市萬華區大鵬國小 ♪ 桃園市大園區后厝國小 ♪ 新竹縣橫山鄉沙坑國小 ♪ 新竹縣橫山鄉內灣國小 ♪ 新竹縣新埔鎮清水國小 ♪ 新竹縣橫山鄉華山國中 	<ul style="list-style-type: none"> ♪ 臺中市霧峰區桐林國小 ♪ 臺中市霧峰區峰谷國小 ♪ 南投縣信義鄉信義國中 ♪ 雲林縣古坑鄉華山國小 ♪ 嘉義縣東石鄉下槓國小 ♪ 嘉義縣義竹鄉和順國小 ♪ 嘉義縣義竹鄉光榮國小 	<ul style="list-style-type: none"> ♪ 臺南市南化區北寮國小 ♪ 臺南市南區龍崗國小 ♪ 高雄市鼓山區壽山國小 ♪ 高雄市大樹區龍目國小 ♪ 高雄市美濃區龍肚國小 ♪ 高雄市茂林區多納國小 ♪ 高雄市左營區明德國小 ♪ 屏東縣南州鄉同安國小 ♪ 屏東縣萬丹鄉興化國小

Taiwan Connection 古典樂推廣

年 度	2022	2023
進駐偏鄉小學	11 所	22 所
參與師生人數	1,303 人	1,493 人



7-2 讓愛生生不息

伊甸的永續公益夥伴

對身心障礙朋友而言，伊甸基金會是黑暗無助中點亮生命的光，秉持全人全生涯關懷，提供包含失能家庭支持、身障就業與遲緩兒早期療育等服務，是國內運作穩健且執行績效有目共睹的社會福利機構之一。本行對伊甸的贊助始於 1997 年，一開始即朝著永續合作的模式規劃，建立伊甸愛心卡為核心平臺，發展多元、便利的捐款機制，以本行的回饋捐款加上匯聚自大眾的涓滴愛心，蔚為可長可久的慈善長河，至 2023 年底捐款突破 9,600 萬元，向一億元大關邁進中。穩定的捐款涓注，協助伊甸得以有計劃性的發展早療服務。雙方開啟合作當年，伊甸僅 14 處服務據點，擴及今天超過 150 處，每年服務的失能家庭高達 6 萬 5 千戶以上。

發行伊甸愛心卡

本行於 1997 年發行伊甸愛心卡，以卡友刷卡金額的 0.3% 捐贈伊甸基金會，捐贈金額累計至 2023 年底達 53,727,748 元。

永續捐款平臺

本行除藉由伊甸愛心卡的刷卡金回饋機制持續捐款伊甸，同時創新多元且永續的客戶捐款平臺，利於社會大眾的愛心與伊甸的需求有效連結。自 2003 年啟動至 2023 年底，匯聚大眾愛心捐款累計達 38,106,412 元。

捐款管道項目	2023 年金額	自合作日起始之累計金額
伊甸愛心卡刷卡金回饋捐贈	1,420,217 元	53,727,748 元
永續捐款平臺	1,999,192 元	38,106,412 元
專案活動贊助	144,000 元	4,184,772 元
總計	3,563,409 元	96,018,932 元

遠東伊甸愛心卡近三年回饋金額	
年度	捐款金額
2021	1,434,505 元
2022	1,367,754 元
2023	1,420,217 元



捐款平臺	近三年捐款金額			累計捐款金額
	2021	2022	2023	
① 希望存摺：帳戶利息自動轉捐款	210,343 元	321,812 元	627,685 元	10,248,120 元
② 信用卡紅利點數轉捐款	65,800 元	56,800 元	41,400 元	3,142,500 元
③ 信用卡促捐活動	274,200 元	674,093 元	1,261,107 元	22,096,792 元
④ 伊甸榮譽卡卡友捐	81,000 元	75,000 元	69,000 元	2,619,000 元

創新捐款管道

本行與伊甸基金會聯手推出的「愛在舉手間」互動式捐款公益活動，為信用卡促捐活動之一，以小額捐款為訴求，歷經一年全臺公益巡迴長跑，匯聚來自各地計 1600 筆的點滴愛心，共募得的 125 萬元捐贈伊甸，幫助慢飛天使展翅高飛，支持兒童早期療癒。

型式	金融界首推的信用卡互動捐款裝置，募款所得則悉數捐贈伊甸早療專案
用法	只要將市面上任何一家銀行發行的感應式信用卡插入，即可進行至少一百元的小額捐款，短短 15 秒的時間就能輕鬆完成小額捐款，便於民眾隨手行善
活動	該裝置經本行安排於 2023 年完成巡迴駐點遠東 SOGO 臺北忠孝店、新竹巨城百貨、臺中大遠百及板橋大遠百及本行營業部分行、香格里拉臺南遠東飯店等 8 站據點，完成全臺公益長跑
成果	♥捐款筆數 1,600 筆；捐款金額 125 萬元 ♥善款據伊甸基金會估算，可服務 7,200 人次的發展遲緩兒童
獎項	兼具新穎與公益概念的互動捐款模式，不僅獲各地愛心人士支持認同，也榮獲第 20 屆國家品牌玉山獎最佳產品獎肯定

專案贊助 ESG 閱讀助小朋友的營養不放假

每年夏天，形形色色的海外親子旅遊團與夏令營的活動訊息總令人把暑假與歡樂連想在一起，但對一群平日因為學校營養午餐才能飽食的學童，放暑假卻成為他們的困擾；這些學童因為家庭照顧功能不彰，每天三餐無法獲得基本的飽食，總是有一餐沒一餐，導致部份學童錯過黃金發育時期，且無法提起精神專注在學習上。本行關心學童的未來，與伊甸基金會合作偏鄉學童暑期供餐計劃，於暑假前舉辦同仁 ESG 新知學習專案，並以「閱讀越多愛」鼓勵參與，只要同仁線上學習集合累積達 300 堂課程，本行即提撥贊助一名伊甸基金會照護兒童的暑期餐點費用。在員工的積極學習與熱情響應之下，ESG 閱讀捐餐共達成贊助 100 位偏鄉學童的暑假營養餐點。

全員永續新知學習伴偏鄉學童成長		
年度活動	2022 捐書	2023 捐餐
捐贈對象	& 澎湖縣：外垵國小、內垵國小 & 臺東縣：綠島國小	伊甸基金會照護之偏鄉學童
捐贈內容	300 本依聯合國 17 項永續發展目標篩選適合 6 至 12 歲學童閱讀之 ESG 相關圖書	100 名暑假期間營養餐



攜手世界展望會

與富蘭克林投顧合辦「樂益心旅程·夢想無限大」活動，邀臺灣世界展望會所照護之特殊景況家庭孩童及本行親子貴賓約百人齊聚臺中國家歌劇院，觀賞由英國巴羅蘭德舞團演出，並由臺中國家歌劇院院方安排建築導覽，期藉由創意和啟發，為成長資源較為不足的孩童帶來生命轉變的力量，讓孩子學習如何為沉悶的生活帶來生機，發掘更美好的未來。本行也同步推出為期一個月的刷卡捐款活動，期間只要每位持卡人使用遠東快樂信用卡刷卡消費乙次，本行即依遠東快樂信用卡總消費金額之 3% 捐贈予臺灣世界展望會，總計捐贈 30 萬元。

樂益心旅程·夢想無限大歷年活動			
年度	地點	節目	學童人數
2021	臺北、高雄等兩地電影院	迪士尼最新院線片《帶孩子發現自己的天賦》	175
2022	臺北市立兒童新樂園	如果兒童劇團演出兒童理財教育舞臺劇《愛 Party 的蚱蜢》	212
2023	臺中國家歌劇院	英國巴羅蘭德舞團演出《老虎 * 童話》劇目暨臺中國家歌劇院建築導覽	71



支持導盲犬培訓

導盲犬培育不易，從幼犬到正式服役費時需兩至三年，且培訓成功率偏低，故僅少數視障同胞能取得服務。為提升大眾的理解與包容，關注導盲犬對視障同胞的重要性議題，本行除製播倡導影片《跟著狗勾上班去》於 YouTube 頻道推出，帶領網友認識導盲犬的培訓和執勤過程，更繼臺北華山草原之後，2023 年再於臺中、新竹舉辦「遠東樂家 + 毛孩嘉年華」，巡迴兩場活動總計吸引超過 5 萬人參與，活動包含毛小孩用品市集、闖關等互動遊戲及導盲犬宣導活動。此外，本行的友善寵物列車更開進棒球場，攜手職棒樂天桃猿隊，於樂天桃園棒球場舉辦「遠東商銀愛 PET 趴」主題日，邀請客戶和球迷帶著寵物進場一起同樂，為支持的球隊熱血應援，現場亦邀請訓練師、寄養家庭及導盲犬前來開球，力挺職棒運動同時宣導導盲犬友善的環境。

製播 ESG 宣導短片

本行以自媒體 YT「小遠贏了」頻道製播公益影片多年，2023 年度計推出 7 支影片，以深入淺出的影音內容倡議環境保護及社會關懷等不同的 ESG 議題，並廣為宣傳。2024 年計畫與如果兒童劇團合作編製線上兒童理財劇，讓包括偏鄉與弱勢等家庭在內的更多學童，都能學習理財知識。

發行	ESG 主題
1 月	一起樂益 共創永續
4 月	投資地球，讓未來更美好
5 月	防詐騙必修課！跟著小遠和警察學習防範詐騙手法
7 月	從貓狗到財富！揭開寵物經濟的投資奧秘
9 月	安養信託「幸福託付，愛永傳」
10 月	亞東名醫帶您探索失智症的世界
11 月	樂益環保回收革命

7-3 點亮共榮的社區

企業與社會為共生共榮的循環，本行里仁為美，服務接地氣，除了分行同仁不定期支援區里活動，維持良好的在地互動關係，總部則長年與遠東集團關係企業合力，認養敦南綠園道之綠化工程，參與臺北與新北雙城耶誕點燈派對，持續不輟將愛與希望散播給共榮的社區。

新北歡樂耶誕城

自新北歡樂耶誕城開辦以來，本行年年贊助，至 2023 年已是第 12 度應新北市府邀請而參與，該活動也成為北部民眾期待的年度歡樂盛典。活動自 11 月 17 日在新北市府廣場璀璨開城，展開為期四十多天的歡樂嘉年華。新北市府以原創吉祥物「桑塔熊 Santa Bear」為主題，打造耶誕派對，除了必拍的「綺麗光廊」、「寶石光廊」、「夢幻光廊」等，更以百萬顆 LED 營造燈海仙境，並帶來不同特色的耶誕主題市集，例如首週的「童趣嘉年華」與 12 月的「德國聖誕市集」，在打卡景點的同時，穿插各式精彩活動！吸引大小朋友湧入，感受喜樂的節慶氛圍。

臺北最 HIGH 新年城

本行首度贊助為期兩天的「臺北最 High 新年城」跨年音樂派對，由主辦單位臺北市政府邀請 10 組以上的流行歌手輪番獻唱，包括金曲歌后徐佳瑩及唱將韋禮安、Matzka 等；主視覺則在華裔設計師 Daniel Wong 操刀之下，以跨年主場信義區作為發想，繽紛呈現多元娛樂、百貨大樓矗立的繁盛氛圍，邀請市民與觀光客走在從 2023 邁往 2024 的大道，一起迎向臺北 101 煙火，除共享新年新希望的喜樂，更將臺北的城市魅力傳遞給全世界。

敦南遠企耶誕點燈

本行持續 26 年點亮臺北敦南商圈，年年與集團關係企業合作舉辦遠企耶誕點燈活動，2023 年以《迎向世界、擁抱愛》為主軸，穿插「福爾摩沙不惑之聲合唱團」帶來帶來經典西洋歌曲及耶誕組曲，並由里長與分行經理邀請社區居民同樂。遠東集團徐旭東董事長則偕同外交部田中光次長、臺北市林奕華副市長與數十名駐臺使節，在細雨中一起點亮高 40 尺的耶誕樹；本行除安排行員巧扮耶誕小姐，並邀請伊甸基金會、喜憨兒基金會駐點愛心市集義賣，為佳節增添分享與互助的美意。

淨灘團再出發

延續於桃園市觀音區富林溪口、新北市貢寮區挖子海灣等地拾撿海廢垃圾，本行於 2023 年 6 月再度舉辦淨灘活動，由執行副總經理林建忠攜手員工前進臺南市安平區觀夕平臺海岸撿拾垃圾，計清除垃圾 150.4 公斤，以實際行動保護海洋和土地，並結合環境教育課程，邀請「謝謝不廢永續生活實驗室」分享在地無包裝商店，以創新思維啟發員工反思自身的生活習慣，養成減少浪費的觀念，加入減塑行列，從日常生活中盡可能為地球減輕負擔。而參與的前線主管與同仁則由本行提供補休，鼓勵員工以環保志工行動回饋社會。

年度	地點	清除垃圾量	參與員工數
2021	桃園市觀音區富林溪口	(未秤重)	86 人
2022	新北市貢寮區挖子海灣	214.9 公斤	78 人
2023	臺南市安平區觀夕平臺	150.4 公斤	80 人



樂齡舊衣改造工作坊

本行結合集團宏遠興業、遠東新世紀、遠東百貨等資源，領先金融業界首發推出以環保材質製作的製服，而為推廣綠色生活，攜手客戶實踐環境保護日常，除於每年開班的「遠銀樂齡理財學苑」規劃綠色消費講座，由元智大學講師分享永續消費觀念，並推出 DIY 改造舊衣工作坊，由服裝設計師親自指導高齡客戶動手改造家中舊牛仔褲、舊衣等一系列活動，並於臺北三創 Clapper Studio 舉辦樂齡綠色時尚秀，安排平均年齡約 67 歲的壯世代長者走上伸展台，展示舊衣改造的成果，以環保時尚踏出綠色地球未來。



附錄

一、GRI 永續報導準則揭露內容索引

使用聲明	遠東國際商業銀行依循 GRI 準則編製，本報告書揭露期間為 2023 年度 (2023 年 1 月 1 日至 12 月 31 日)
使用的 GRI 1	GRI 1:基礎 2021
適用的 GRI 行業準則	G4 版金融服務業行業揭露及 SASB 商業銀行準則

GRI 2 一般揭露 2021

GRI 準則	揭露項目	章節	頁數
2-1	組織資訊	1 關於遠東商銀	7
2-2	組織永續報導所包含之實體	報告書編輯	3
2-3	報導期間、報導頻率及連絡人	報告書編輯	3,4
2-4	資訊重編	報告書編輯	3,4
2-5	外部保證／確信	報告書編輯	4
2-6	活動、價值鍊與其他商業關係	1.3 核心業務與服務網絡 6.4 供應商管理	10-12 120
2-7	員工	5.1 無差別雇用	76-80
2-8	非員工工作者	5.1 無差別雇用	77
2-9	治理結構與組成	3.1 董事會運作	37-39
2-10	最高治理單位的提名與遴選	3.1 董事會運作	35
2-11	最高治理單位的主席	董事長的話 3.1 董事會運作	5 37
2-12	最高治理單位在衝擊管理的角色	2.1 永續發展策略 3.1 董事會運作	17,18 35,39

GRI 準則	揭露項目	章節	頁數
2-13	授予責任以管理衝擊	2.1 永續發展策略	17,18
		2.4 重大議題管理	26-33
		3.1 董事會運作	35,39
2-14	最高治理單位於永續性報導的角色	報告書編輯	4
		2.1 永續發展策略	18
2-15	利益衝突	3.1 董事會運作	35
2-16	關鍵重大事件的溝通	2.1 永續發展策略	18
		2.4 重大議題管理	26-28
2-17	最高治理單位的群體智慧	3.1 董事會運作	35-38
2-18	最高治理單位的績效評估	3.1 董事會運作	36
2-19	薪酬政策	3.1 董事會運作	39
2-20	薪酬決定的流程	3.1 董事會運作	39
2-21	年度總薪酬比率	3.1 董事會運作	39
2-22	永續發展策略的聲明	董事長的話	5
		2.1 永續發展策略	17
2-23	政策承諾	2.1 永續發展策略	17
		2.4 重大議題管理	29-33
2-24	融入政策承諾	2.4 重大議題管理	29-33
2-25	負面衝擊補償流程	2.2 利害關係人溝通	20-22
2-26	徵求建議與提出關切事項的機制	2.2 利害關係人溝通	20-22
2-27	法規遵循	3.3 法規遵循	41-43
2-28	公協會會員資格	1.6 社團交流	15
2-29	利害關係人議合方法	2.2 利害關係人溝通	20-22
2-30	團體協約	3.4 風險管理 _ 人權風險管理	47

GRI 3 重大主題揭露項目

GRI 準則	揭露項目	章節	頁數
3-1	重大主題揭露流程	2.1 永續發展策略	18,19
		2.3 重大議題鑑別	23
3-2	重大主題清單	2.3 重大議題鑑別	25
3-3	重大主題管理	2.4 重大議題管理	26-33

主題標準之 GRI 200:經濟系列

系列	揭露指標	描述	對應章節	頁碼
GRI 201 經濟績效	201-1	組織所產生及分配之直接經濟價值	1.4 營運績效	13
	201-2	氣候變遷所產生財務影響及其風險與機會	6.1 氣候風險與機會	93-105
	201-3	定義福利計劃義務及其他退休計劃	5.2 薪酬與福利	84
	201-4	自政府取得之財務補助	5.3 培訓計畫	85
GRI 202 市場地位	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	5.2 薪酬與福利	81
GRI 205 反貪腐	205-1	進行貪腐風險評估的營運據點	3.6 誠信經營	56
	205-2	有關反貪腐政策和程序的溝通和訓練	3.6 誠信經營	56
	205-3	已確認的貪腐事件及採取的行動	3.6 誠信經營	57
GRI 206 反競爭行為	206-1	涉及反競爭行為、反托拉斯和壟斷行為的法律行動	3.6 誠信經營	56
GRI 302 能源	302-1	組織內部的能源消耗量	6.3 環境管理	117
	302-4	降低能源的消耗	6.3 環境管理	117
	302-5	降低產品和服務的能源需求	6.3 環境管理	119
GRI 303 水	303-1	共享水資源之相互影響	6.3 環境管理	118
	303-3	取水量	6.3 環境管理	118

主題標準之 GRI 300 環境系列

系列	揭露指標	描述	對應章節	頁碼
GRI 305 排放	305-1	直接(範疇1)溫室氣體排放	6.1 氣候風險與機會	114
	305-2	直接(範疇2)溫室氣體排放	6.1 氣候風險與機會	114
	305-4	溫室氣體排放密集度	6.1 氣候風險與機會	114
GRI 306 廢水和廢棄物	306-3	廢棄物的產生	6.3 環境管理	118
GRI 307 環保法規遵循	307-1	違反環保法規	6 減碳大計	92
GRI 308 供應商環境評估	308-1	供應商環境評估	6.4 供應商管理	120-121
GRI 401 勞雇關係	401-1	新進員工和離職員工	5.1 無差別雇用	78,79
	401-2	提供給全職員工的福利	5.2 薪酬與福利	84
	401-3	育嬰假	5.2 薪酬與福利	82
GRI 402 勞 / 資關係	402-1	關於營運變化的最短預告期	5.4 職場環境	90
GRI 403 職業安全衛生	403-1	職業安全衛生管理系統	5.4 職場環境	87-89
	403-2	危害辨識、風險評估及事故調查	5.4 職場環境	88
	403-3	職業健康服務	5.4 職場環境	88,89
	403-5	有關職業安全衛生之工作者訓練	5.4 職場環境	88
	403-6	工作者健康促進	5.4 職場環境	88,89
GRI 404 員工訓練	404-1	每名員工每年接受訓練的平均時數	5.4 培訓計畫	85
	404-2	提供員工職能及過渡協助方案	5.1 無差別雇用 5.3 培訓計畫	76 85,86
	404-3	定期接受績效及職業發展檢核的員工百分比	5.2 薪酬與福利	82

主題標準之 GRI 400 社會系列

系列	揭露指標	描述	對應章節	頁碼
GRI 405 員工多元化與平等機會	405-1	治理單位與員工的多元化	3.1 董事會運作 5.1 無差別雇用	35 76
	405-2	女性對男性之基本薪資加薪酬的比率	5.2 薪酬與福利	81
GRI 406 不歧視	406-1	歧視事件及組織採取的改善行動	5.4 職場環境	90
			3.4 風險管理_人權風險管理	48
GRI 408 童工	408-1	營運據點和供應商使用童工之重大風險	6.4 供應商管理	47
GRI 409 強制勞動	409-1	具強迫或強制勞動事件重大風險的營運據點和供應商	3.4 風險管理_人權風險管理	47-49
GRI 411 原住民權利	411-1	涉及侵害原住民權利的事件	5.4 職場環境	47
GRI 412 人權評估	412-1	接受人權檢視或人權衝擊評估的營運活動	3.4 風險管理_人權風險管理	47-49
	412-2	人權政策或程序的員工訓練	3.4 風險管理_人權風險管理	47
	412-3	載有人權條款或已進行人權審查的重要投資協定與合約	3.4 風險管理_人權風險管理 6.1 協助產業低碳轉型	47 112
GRI 413 當地社區	413-1	經當地社區溝通、衝擊評估和發展計劃的營運活動	7.3 點亮共榮的社區	130
GRI 414 供應商社會評估	413-1	新供應商使用社會準則篩選	6.4 供應商管理	120,121
	413-2	供應鏈對社會的負面衝擊及所採取行動	6.4 供應商管理	120
GRI 415 公共政策	415-1	政治捐獻	3.6 誠信經營	56
GRI 417 行銷與標示	417-1	產品和服務資訊與標示的要求	4.1 公平待客	60
	417-2	未遵循產品與服務之資訊與標示法規的事件	4.1 公平待客	60
	417-3	未遵循行銷推廣相關法規的事件	4.1 公平待客	60
GRI 418 客戶隱私	418-1	經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	3.5 資訊安全與個資保護	52,54
GRI 419 社會經濟法遵	419-1	違反社會與經濟領域之法律和規定	3.3 法令遵循	41

二、GRI G4 金融服務業行業揭露指標對照表

考量面	指標	對應章節	頁碼
產品組合	FS 1 適用於各業務之具體環境、社會要素之相關政策	4 普惠金融 6.2 協助產業低碳轉型	59,60 106-112
	FS 2 在各業務進行環境、社會風險評估與篩選的流程	6.1 氣候風險與機會 6.2 協助產業低碳轉型	105 106-112
	FS 3 監督客戶執和遵守在協議或交易中所要求之環境、社會政策的流程	6.2 協助產業低碳轉型	106-112
	FS 5 與客戶 / 被投資機構 / 商業夥伴在環境、社會的風險及機會之互動狀況	4.2 ESG金融商品與服務 6.1 氣候風險與機會 6.2 協助產業低碳轉型 6.4 供應商管理	64-68 105 106-112 20,121
	FS 7 各業務為創造社會效益所設計的商品或服務，依目的細分貨幣價值	4.2 ESG金融商品與服務 6.2 協助產業低碳轉型	64-69 106-112
	FS 8 各業務為創造環境效益所設計的商品或服務，依目的細分貨幣價值	4.3 ESG金融商品與服務 6.2 協助產業低碳轉型	64-69 106-112
產品與服務標示	FS 13 在低人口密度或經濟弱勢地區的營運據點類型	1.3 核心業務與服務網絡	10-12
	FS 14 倡導提供弱勢族群更好的金融服務相關措施	4.1 公平待客_金融友善設施 4.2 ESG金融商品與服務	61 64-68
當地社區	FS 15 金融產品和服務之公平設計及銷售的相關政	4.1 公平待客	59,60
	FS 16 倡導強化各類型受益人的金融知識之相關措施	4.2 ESG金融商品與服務	64-68

三、永續會計準則委員會 (Sustainability Accounting Standards Board, SASB) 商業銀行準則對照表

主題	編碼	會計指標	頁碼	對應資訊
資料安全	FN-CB-230a.1	①資料外洩案件數 ②資料外洩案件中,涉及個人資料的百分比 ③被影響的帳戶數	52,54	3.5 資訊安全與個資保護
	FN-CB-230a.2	描述組織如何辨識及處理資料安全風險	50-55	3.5 資訊安全與個資保護
普惠金融 與賦能	FN-CB-240a.1	支持中小企業和社區發展之貸款①戶數②金額	69	4.2 ESG金融商品與服務
	FN-CB-240a.2	支持中小企業和社區發展之貸款中,逾期和催收之①戶數②金額	69	4.2 ESG金融商品與服務
	FN-CB-240a.3	對弱勢族群提供金融服務之帳戶總數	65	4.2 ESG金融商品與服務
	FN-CB-240a.4	為無法充分得到主流金融服務的族群舉辦金融知識倡議活動之參與人數	67	4.2 ESG金融商品與服務
將社會、環境 及治理因素 納入社會分析	FN-CB-410a.1	按產業別揭露暴險	108	6.2 協助產業低碳轉型
	FN-CB-410a.2	描述組織如何將 ESG 納入信用分析	106-111	6.2 協助產業低碳轉型
商業道德	FN-CB-510a.1	因詐騙、內線交易、反托拉斯、反競爭等行為或操縱市場、營私舞弊或違反其他金融法規而引發之法律訴訟及其所導致的損失金額	56	3.6 誠信經營
	FN-CB-510a.2	描述吹哨者政策與程序	57	3.6 誠信經營
系統性風險 管理	FN-CB-550a.1	按類別揭露 G-SIB 分數	--	本行非 G-SIB (全球系統性重要銀行)
	FN-CB-550a.2	資本適足管理及政策	13	1.4 營運績效
一般資訊	FN-CB-000.A	按個人和小型企業分別揭露存款帳戶之①數量②總金額	10	1.3 核心業務與服務網絡
	FN-CB-000.B	按個人、小型企業及企業客戶分別揭露放款①戶數②總金額	10	1.3 核心業務與服務網絡



四、上市公司編製與申報永續報告書作業辦法

條目	內容	參考章節	頁碼
第二條	最近一會計年度終了，依據臺灣證券交易所「上市公司產業類別劃分暨調整要點」規定屬食品工業、化學工業及金融保險業者，應依本作業辦法之規定編製與申報中文版永續報告書	報告書編輯	3,4
第三條	每年參考全球永續性報告協會 (Global Reporting Initiatives, GRI) 發布之通用準則、行業準則及重大主題準則編製前一年度之永續報告書，揭露公司所鑑別之經濟、環境及人群 (包含其人權) 重大主題與影響、揭露項目及其報導要求，並可參考永續會計準則理事會 (Sustainability Accounting Standards Board, SASB) 準則揭露行業指標資訊及 SASB 指標對應報告書內容索引 前項所述之永續報告書內容應涵蓋相關環境、社會及公司治理之風險評估，並訂定相關績效指標以管理所鑑別之重大主題 上市公司應於永續報告書內揭露報告書內容對應 GRI 準則之內容索引，並於報告書內註明各揭露項目是否取得第三方確信或保證 第一項所述之揭露項目，應採用符合目的事業主管機關規定之標準進行衡量與揭露，如目的事業主管機關未發布適用之標準，則應採用實務慣用或國際通用之衡量方法	報告書編輯 2 永續領航 附錄一、二、六、七	3,4 23-28 132-137 141-145
第四條	金融保險業所編製之永續報告書除前條所述內容外，應依產業別加強揭露以下永續指標： ①資訊外洩數量、與個資相關的資訊外洩事件占比、因受資訊外洩事件而受影響的客戶數 ②對促進小型企業及社區發展的貸放件數與貸放餘額 ③對缺少銀行服務之弱勢族群提供金融教育之參與人數 ④各經營業務為創造環境效益或社會效益所設計之產品或服務 前項揭露所屬產業之永續指標，應取得會計師依中華民國會計研究發展基金會發布之準則所出具之確信報告	3.5 資訊安全與個資保護 4.2 ESG商品與服務 6.2 協助產業低碳轉型 附錄七	① 52,54 ② 69 ② 67 ④ 64-69; 106-112 144-145
第四條之1	以專章揭露氣候相關資訊，敘明下列執行情形： ①董事會與管理階層對於氣候相關風險與機會之監督與治理 ②所辨識之氣候風險與機會如何影響企業之業務、策略及財務 (短、中、長期)⑤⑤⑤ ③極端氣候事件及轉型行動對財務之影響 ④氣候風險之辨識、評估及管理流程如何整合於整體風險管理制度 ⑤使用情境分析評估面對氣候變遷風險之韌性，說明所使用之情境、參數、假設、分析因子及主要財務影響 ⑥有因應管理氣候相關風險之轉型計畫，說明該計畫內容，及用於辨識及管理風險之指標與目標 ⑦若使用內部碳定價作為規劃工具，應說明價格制定基礎 ⑧設定氣候相關目標，說明所涵蓋之活動、溫室氣體排放範疇、規劃期程，每年達成進度等資訊；若使用碳抵換或再生能源憑證 (RECs) 以達成相關目標，應說明所抵換之減碳額度來源及數量或再生能源憑證 (RECs) 數量 ⑨溫室氣體盤查及確信情形 前項資訊中溫室氣體範疇一及範疇二盤查及確信：自中華民國一百一十二年起揭露個體公司盤查數據、一百一十四年起揭露合併報表母子公司盤查數據；自中華民國一百一十三年起完成個體公司確信、一百一十七年起完成合併報表母子公司確信	6.1 氣候風險與機會 ①氣候風險治理 ②氣候風險策略 ③氣候風險策略 ④氣候風險管理 ⑤氣候風險策略 ⑥氣候風險指標與目標 ⑦本行目前未採內部碳定價 ⑧氣候風險指標與目標；2023年無使用碳抵換或再生能源憑證 (RECs) ⑨氣候風險指標與目標	① 93 ② 94-102 ③ 94-102 ④ 103 ⑤ 94-102 ⑥ 104-105 ⑦ -- ⑧ 104-105 ⑨ 104

條目	內容	參考章節	頁碼
第五條	<p>辦理第四條永續指標確信之會計師及所屬事務所及辦理第四條第二項永續指標確信之會計師及所屬事務所，及理第四條之一第三項溫室氣體確信之人員及所屬機構，均應符合「上市上櫃公司永續報告書確信機構管理要點」相關規定，自中華民國一百一十三年起適用</p> <p>應於每年八月三十一日前將永續報告書及該報告書檔案置於公司網站之連結，申報至臺灣證券交易所指定之網際網路資訊申報系統</p> <p>上市公司應建立永續報告書編製及驗證之作業程序，並納入內部控制制度</p>	報告書編輯	3,4

五、聯合國全球盟約 (The United Nations Global Compact) 對照表

分類	內容	對應章節	頁碼
人權	原則①：支持並尊重國際公認的人權	3.4 風險管理 _ 人權風險管理	47
	原則②：保證不與踐踏人權者同流合污	3.4 風險管理 _ 人權風險管理 6.2 協助產業低碳轉型	47
	原則③：支持勞方結社自由及承認集體談判權	3.4 風險管理 _ 人權風險管理	47
勞工標準	原則④：消除一切形式的強迫和強制勞動	3.4 風險管理 _ 人權風險管理	48
	原則⑤：廢除童工	3.4 風險管理 _ 人權風險管理	47
	原則⑥：消除就業與職業方面的歧視	5.1 無差別雇用 3.4 風險管理 _ 人權風險管理	76 48
環境	原則⑦：支持採預防性方法應付環境挑戰	6.1 氣候風險與機會	93-105
	原則⑧：採主動行動在環境面更負責的做法	6.1 氣候風險與機會 6.2 協助產業低碳轉型	93-105 106-112
	原則⑨：鼓勵開發和推廣環境友好型技術	6.2 協助產業低碳轉型	106-111
反貪腐	原則⑩：努力反對一切型式的腐敗，包括敲詐及賄賂	3.6 誠信經營	56-57

六、溫室氣體查驗證明書

2023 溫室氣體查驗證明書




Opinion Statement

Greenhouse Gas Emissions
Verification Opinion Statement

This is to verify that: Far Eastern International Bank
1F、13F、17F、18F、20F、26F、27F.
No.205, 207, 209, Sec.2, Dunhua S. Rd.
Daan Dist., Taipei City 106428
Taiwan

遠東國際商業銀行股份有限公司
臺灣
台北市
大安區
敦化南路二段 205、207、209 號
1 樓、13 樓、17 樓、18 樓、20 樓、26 樓、27 樓

Holds Statement No: GHGEV 784428

Verification opinion statement
As a result of carrying out verification and validation procedures in accordance with ISO 14064-3:2019, it is the statement for mixed engagement including reasonable assurance for verification activity as well as validation and agreed-upon procedures (AUP) contains the following:

- The Greenhouse Gas Emissions with Far Eastern International Bank for the period from 2023-01-01 to 2023-12-31 was verified and validated.
- The verified organization-level greenhouse gas emissions include direct greenhouse gas emissions 306.8858 tonnes of CO₂ equivalent and indirect greenhouse gas emissions from imported energy 5,151.6182 tonnes of CO₂ equivalent.
- Far Eastern International Bank has defined and explained its own process and pre-determined criteria for significance of indirect Greenhouse Gas Emissions and quantify and report these identified significant emissions accordingly.


 Managing Director BSI Taiwan, Peter Pu

Originally Issue: 2024-05-02 Latest Issue: 2024-05-02

Page: 1 of 4

...making excellence a habit.™

The British Standards Institution is independent to the above named client and has no financial interest in the above named client. This Opinion Statement has been prepared for the above named client only for the purposes of verifying its statements relating to its carbon emissions more particularly described in the scope. It was not prepared for any other purpose. The British Standards Institution will not, in providing this Opinion Statement, accept or assume responsibility (legal or otherwise) or accept liability for or in connection with any other purpose for which it may be used or to any person by whom the Opinion Statement may be read. This Opinion Statement is prepared on the basis of review by The British Standards Institution of information presented to it by the above named client. The review does not extend beyond such information and is solely based on it. In performing such review, The British Standards Institution has assumed that all such information is complete and accurate. Any queries that may arise by virtue of this Opinion Statement or matters relating to it should be addressed to the above named client only.
Taiwan Headquarters: 2nd Floor, No. 37, Ji-Hu Rd., Nei-Hu Dist., Taipei 114, Taiwan, R.O.C.
BSI Taiwan is a subsidiary of British Standards Institution.

Statement No: GHGEV 784428

The Greenhouse Gas Emissions Verification activities are based on reasonable level of assurance:

- The data and information of greenhouse gas emissions are based on historical in nature, and no material misstatements for the period from 2023-01-01 to 2023-12-31 Greenhouse Gas Emissions calculation were revealed.
- Data quality was considered acceptable in meeting the principles as set out in ISO 14064-1:2018.
- The emission factor for electricity for the year 2023 is not published by Taiwan government so far, the emission factor used for electricity is 0.495 kilograms of Carbon Dioxide equivalent per kWh instead which may potentially result in different Greenhouse Gas Emission estimates.

EMISSIONS		Notes	tonnes CO ₂ e
Category 1: Direct GHG emissions and removals			306.8858
1.1	Stationary combustion		1.0474
1.2	Mobile combustion		78.3941
1.3	Industrial processes (anthropogenic systems)		0.0000
1.4	Fugitive (anthropogenic systems)		227.4443
1.5	Land use, land use change and forestry		0.0000
Direct emissions in tonnes of CO ₂ e from biomass			0.0000
Category 2: Indirect GHG emissions from imported energy			5,151.6182
2.1	Indirect emissions from imported electricity	location-based approach	5,151.6182
2.2	Indirect emissions from imported energy (steam, heating, cooling and compressed air)		0.0000

Originally Issue: 2024-05-02 Latest Issue: 2024-05-02

Page: 2 of 4

The British Standards Institution is independent to the above named client and has no financial interest in the above named client. This Opinion Statement has been prepared for the above named client only for the purposes of verifying its statements relating to its carbon emissions more particularly described in the scope. It was not prepared for any other purpose. The British Standards Institution will not, in providing this Opinion Statement, accept or assume responsibility (legal or otherwise) or accept liability for or in connection with any other purpose for which it may be used or to any person by whom the Opinion Statement may be read. This Opinion Statement is prepared on the basis of review by The British Standards Institution of information presented to it by the above named client. The review does not extend beyond such information and is solely based on it. In performing such review, The British Standards Institution has assumed that all such information is complete and accurate. Any queries that may arise by virtue of this Opinion Statement or matters relating to it should be addressed to the above named client only.
Taiwan Headquarters: 2nd Floor, No. 37, Ji-Hu Rd., Nei-Hu Dist., Taipei 114, Taiwan, R.O.C.
BSI Taiwan is a subsidiary of British Standards Institution.

2023 溫室氣體查驗證明書

Statement No: GHGEV 784428

Agreed upon procedures (AUP)

- AUP are specific types of verification activities, BSI have performed the evidence-gathering procedures for the period from 2023-01-01 to 2023-12-31.
- BSI do not express any assurance on the GHG emissions, removals and storage in listed below.

EMISSIONS		Notes	AUP Item(s)	tonnes CO ₂ e
Category 4: indirect GHG emissions from products used by organization				
4.1	Emissions from Purchased goods	Electricity, fuel and tap water only	Electricity: 10,288,841.4068 kWh Gasoline: 33,267.1616 L Diesel: 400.6480 L Tap water: 67,182.7352m ³	1,023.8644
4.3	Emissions from the disposal of solid and liquid waste	Solid waste only	Incineration: 87,152.50 kg Recycle: 58,175.00 kg Transportation: 2,769.73 tkm	33.3960

Originally Issue: 2024-05-02

Latest Issue: 2024-05-02

Page: 3 of 4

The British Standards Institution is independent to the above named client and has no financial interest in the above named client. This Opinion Statement has been prepared for the above named client only for the purposes of verifying its statements relating to its carbon emissions more particularly described in the scope. It was not prepared for any other purpose. The British Standards Institution will not, in providing this Opinion Statement, accept or assume responsibility (legal or otherwise) or accept liability for or in connection with any other purpose for which it may be used or to any person by whom the Opinion Statement may be read. This Opinion Statement is prepared on the basis of review by The British Standards Institution of information presented to it by the above named client. The review does not extend beyond such information and is solely based on it. In performing such review, The British Standards Institution has assumed that all such information is complete and accurate. Any queries that may arise by virtue of this Opinion Statement or matters relating to it should be addressed to the above name client only.
Taiwan Headquarters: 2nd Floor, No. 37, Ji-Hu Rd., Nei-Hu Dist., Taipei 114, Taiwan, R.O.C.
BSI Taiwan is a subsidiary of British Standards Institution.

Statement No: GHGEV 784428

The direct GHG emissions and removals(cat.1) and indirect GHG emissions from imported energy emissions(cat.2) were verified in selected branches and representative offices, including but not limited to the following:

Location	Verification Information
Far Eastern International Bank 1F、13F、17F、18F、20F、26F、27F. No.205, 207, 209, Sec.2, Dunhua S. Rd. Daan Dist., Taipei City 106428 Taiwan 遠東國際商業銀行股份有限公司 臺灣台北市大安區敦化南路二段 205、207、209 號 1 樓、13 樓、17 樓、18 樓、20 樓、26 樓、27 樓	The Greenhouse Gas Emissions with Far Eastern International Bank for the period from 2023-01-01 to 2023-12-31 was verified, including direct greenhouse gas emissions 302.1859 tonnes of CO ₂ equivalent and indirect greenhouse gas emissions from imported energy 4,715.3697 tonnes of CO ₂ equivalent. 涵蓋遠東國際商業銀行股份有限公司(共 58 個據點與 3 個海外據點)
Far Eastern Asset Management Corp. B Room, 17F. No. 207, Sec. 2, Dunhua S. Rd. Daan Dist., Taipei City 106 Taiwan 遠東資產管理股份有限公司 台北市大安區敦化南路二段 207 號 17 樓 B 室	The Greenhouse Gas Emissions with Far Eastern Asset Management for the period from 2023-01-01 to 2023-12-31 was verified, including direct greenhouse gas emissions 0.0002 tonnes of CO ₂ equivalent and indirect greenhouse gas emissions from imported energy 3.0981 tonnes of CO ₂ equivalent. 涵蓋遠東資產管理股份有限公司共 1 個據點
FEIB Financial Leasing Co., Ltd 8F, Yuanqi Building No.28 Bailianjing Road Pudong New Area, Shanghai 遠東租賃股份有限公司 上海市浦東新區白蓮泾路 28 号遠企大樓 8 樓	The Greenhouse Gas Emissions with FEIB Financial Leasing Co., Ltd for the period from 2023-01-01 to 2023-12-31 was verified, including direct greenhouse gas emissions 0.0000 tonnes of CO ₂ equivalent and indirect greenhouse gas emissions from imported energy 3.9461 tonnes of CO ₂ equivalent. 涵蓋遠東租賃股份有限公司共 1 個據點
Far Eastern International Securities 51F. No. 7, Sec. 5, Xinyi Rd., Xinyi Dist. Taipei City 110, Taiwan 遠智證券股份有限公司 台北市信義區信義路 5 段 7 號 51 樓	The Greenhouse Gas Emissions with Far Eastern International Securities for the period from 2023-01-01 to 2023-12-31 was verified, including direct greenhouse gas emissions 4.6997 tonnes of CO ₂ equivalent and indirect greenhouse gas emissions from imported energy 429.2043 tonnes of CO ₂ equivalent. 涵蓋遠智證券股份有限公司 3 個據點

Originally Issue: 2024-05-02

Latest Issue: 2024-05-02

Page: 4 of 4

The British Standards Institution is independent to the above named client and has no financial interest in the above named client. This Opinion Statement has been prepared for the above named client only for the purposes of verifying its statements relating to its carbon emissions more particularly described in the scope. It was not prepared for any other purpose. The British Standards Institution will not, in providing this Opinion Statement, accept or assume responsibility (legal or otherwise) or accept liability for or in connection with any other purpose for which it may be used or to any person by whom the Opinion Statement may be read. This Opinion Statement is prepared on the basis of review by The British Standards Institution of information presented to it by the above named client. The review does not extend beyond such information and is solely based on it. In performing such review, The British Standards Institution has assumed that all such information is complete and accurate. Any queries that may arise by virtue of this Opinion Statement or matters relating to it should be addressed to the above name client only.
Taiwan Headquarters: 2nd Floor, No. 37, Ji-Hu Rd., Nei-Hu Dist., Taipei 114, Taiwan, R.O.C.
BSI Taiwan is a subsidiary of British Standards Institution.

2022 溫室氣體查驗證明書




Opinion Statement

Greenhouse Gas Emissions Verification Opinion Statement

This is to verify that: Far Eastern International Bank 遠東國際商業銀行股份有限公司
 1F、13F、17F、18F、20F、26F、27F. 臺灣
 No.205, 207, 209, Sec.2, Dunhua S. Rd. 台北市
 Daan Dist., Taipei City 106428 大安區
 敦化南路二段 205、207、209 號
 Taiwan 1樓、13樓、17樓、18樓、20樓、26樓、27樓

Holds Statement No: GHGEV 767458

Verification opinion statement
 As a result of carrying out verification procedures in accordance with ISO 14064-3:2006, it is the opinion of BSI with reasonable assurance that:

- The Greenhouse Gas Emissions with Far Eastern International Bank for the period from 2022-01-01 to 2022-12-31 was verified, including direct greenhouse gas emissions 329.8170 tonnes of CO₂ equivalent and indirect greenhouse gas emissions from imported energy 5,299.6510 tonnes of CO₂ equivalent.
- No material misstatements for the period from 2022-01-01 to 2022-12-31 Greenhouse Gas Emissions calculation were revealed.
- Data quality was considered acceptable in meeting the principles as set out in ISO 14064-1:2018.
- The emission factor for electricity for the year 2022 is not published by Taiwan government so far, the emission factor used for electricity is 0.509 kilograms of Carbon Dioxide equivalent per kWh instead which may potentially result in different Greenhouse Gas Emission estimates.

The other selected indirect GHG emissions listed in the attached table on the next page were also reported and thus verified with limited assurance, and data quality was not considered unacceptable in meeting the principles as set out in ISO 14064-1: 2018.


 Managing Director BSI Taiwan, Peter Pu

For and on behalf of BSI: Latest Issue: 2023-05-11 Page: 1 of 3

...making excellence a habit.[™]

The British Standards Institution is independent to the above named client and has no financial interest in the above named client. This Opinion Statement has been prepared for the above named client only for the purposes of verifying its statements relating to its carbon emissions more particularly described in the scope. It was not prepared for any other purpose. The British Standards Institution will not, in providing this Opinion Statement, accept or assume responsibility (legal or otherwise) or accept liability for or in connection with any other purpose for which it may be used or to any person by whom the Opinion Statement may be read. This Opinion Statement is prepared on the basis of review by the British Standards Institution of information presented to it by the above named client. The review does not extend beyond such information and is solely based on it. In performing such review, the British Standards Institution has assumed that all such information is complete and accurate. Any queries that may arise by virtue of this Opinion Statement or matters relating to it should be addressed to the above named client only.
 Taiwan Headquarters: 2nd Floor, No. 37, Ji-Hu Rd., Nei-Hu Dist., Taipei 114, Taiwan, R.O.C.
 BSI Taiwan is a subsidiary of British Standards Institution.

Statement No: GHGEV 767458

The greenhouse gas emissions information reported by the organization for the period from 2022-01-01 to 2022-12-31 is as follows:

EMISSIONS	Notes	tonnes CO ₂ e
Category 1: Direct GHG emissions and removals		
1.1 Stationary combustion		0.7852
1.2 Mobile combustion		85.8808
1.3 Industrial processes/anthropogenic systems		0.0000
1.4 Fugitive(anthropogenic systems)		243.1510
1.5 Land use, land use change and forestry	N/A	-
Direct emissions in tonnes of CO ₂ e from biomass		0.0000
Category 2: Indirect GHG emissions from imported energy		
2.1 Indirect emissions from imported electricity	location-based approach	5,299.6510
2.2 Indirect emissions from imported energy (steam, heating, cooling and compressed air)		0.0000
Category 4: indirect GHG emissions from products used by organization		
4.1 Emissions from Purchased goods		945.2081
4.2 Emissions from Capital goods	NS	
4.3 Emissions from the disposal of solid and liquid waste		32.1210
4.4 Emissions from the use of assets	NS	
4.5 Emissions from the use of services that are not described in the above subcategories	NS	

* NS: Not significant; N/A: Not applicable

Originally Issue: 2023-05-11 Latest Issue: 2023-05-11 Page: 2 of 3

The British Standards Institution is independent to the above named client and has no financial interest in the above named client. This Opinion Statement has been prepared for the above named client only for the purposes of verifying its statements relating to its carbon emissions more particularly described in the scope. It was not prepared for any other purpose. The British Standards Institution will not, in providing this Opinion Statement, accept or assume responsibility (legal or otherwise) or accept liability for or in connection with any other purpose for which it may be used or to any person by whom the Opinion Statement may be read. This Opinion Statement is prepared on the basis of review by the British Standards Institution of information presented to it by the above named client. The review does not extend beyond such information and is solely based on it. In performing such review, the British Standards Institution has assumed that all such information is complete and accurate. Any queries that may arise by virtue of this Opinion Statement or matters relating to it should be addressed to the above named client only.
 Taiwan Headquarters: 2nd Floor, No. 37, Ji-Hu Rd., Nei-Hu Dist., Taipei 114, Taiwan, R.O.C.
 BSI Taiwan is a subsidiary of British Standards Institution.

Statement No: GHGEV 767458

Location	Verification Information
Far Eastern International Bank 1F、13F、17F、18F、20F、26F、27F. No.205, 207, 209, Sec.2, Dunhua S. Rd. Daan Dist., Taipei City 106428 Taiwan 遠東國際商業銀行股份有限公司 臺灣 台北市 大安區 敦化南路二段 205、207、209 號 1樓、13樓、17樓、18樓、20樓、26樓、27樓	The Greenhouse Gas Emissions with Far Eastern International Bank for the period from 2022-01-01 to 2022-12-31 was verified, including direct greenhouse gas emissions 329.8170 tonnes of CO ₂ equivalent and indirect greenhouse gas emissions from imported energy 5,292.7586 tonnes of CO ₂ equivalent.
Far Eastern Asset Management Corp. Room B 17F., No. 207, Sec. 2, Dunhua S. Rd. Daan Dist., Taipei City 106428, Taiwan 遠東資產管理股份有限公司 台北市大安區敦化南路二段 207 樓 B 室	The Greenhouse Gas Emissions with Far Eastern Asset Management Corp. for the period from 2022-01-01 to 2022-12-31 was verified, including direct greenhouse gas emissions 0.0002 tonnes of CO ₂ equivalent and indirect greenhouse gas emissions from imported energy 2.8481 tonnes of CO ₂ equivalent.
FEIB Financial Leasing Co., Ltd 8F., Yuanqi Building No.28 Baillanjiang Road, Pudong New Area, Shanghai 遠東租賃股份有限公司 上海市浦东新区白蓮泾路 28 号远企大楼 8 樓	The Greenhouse Gas Emissions with FEIB Financial Leasing Co., Ltd for the period from 2022-01-01 to 2022-12-31 was verified, including direct greenhouse gas emissions 0.2668 tonnes of CO ₂ equivalent and indirect greenhouse gas emissions from imported energy 4.0443 tonnes of CO ₂ equivalent.

Originally Issue: 2023-05-11 Latest Issue: 2023-05-11 Page: 3 of 3

The British Standards Institution is independent to the above named client and has no financial interest in the above named client. This Opinion Statement has been prepared for the above named client only for the purposes of verifying its statements relating to its carbon emissions more particularly described in the scope. It was not prepared for any other purpose. The British Standards Institution will not, in providing this Opinion Statement, accept or assume responsibility (legal or otherwise) or accept liability for or in connection with any other purpose for which it may be used or to any person by whom the Opinion Statement may be read. This Opinion Statement is prepared on the basis of review by the British Standards Institution of information presented to it by the above named client. The review does not extend beyond such information and is solely based on it. In performing such review, the British Standards Institution has assumed that all such information is complete and accurate. Any queries that may arise by virtue of this Opinion Statement or matters relating to it should be addressed to the above named client only.
 Taiwan Headquarters: 2nd Floor, No. 37, Ji-Hu Rd., Nei-Hu Dist., Taipei 114, Taiwan, R.O.C.
 BSI Taiwan is a subsidiary of British Standards Institution.

七、會計師有限確信報告



安永聯合會計師事務所

11012 台北市基隆路一段333號9樓
9F, No. 333, Sec. 1, Keelung Road
Taipei City, Taiwan, R.O.C.

Tel: 886 2 2757 8888
Fax: 886 2 2757 6050
www.ey.com/tw

會計師有限確信報告

遠東國際商業銀行股份有限公司 公鑒

確信範圍

本會計師接受遠東國際商業銀行股份有限公司（以下簡稱遠東商銀）之委任，對2023年度永續報告書中所選定之永續績效資訊（以下稱「標的資訊」），執行財團法人中華民國會計研究發展基金會所發布之確信準則所定義之「有限確信案件」並出具報告。

標的資訊及其適用基準

有關遠東商銀之標的資訊及其適用基準詳列於附件一。

管理階層之責任

遠東商銀管理階層之責任係依據臺灣證券交易所「上市公司編製與申報永續報告書作業辦法」之規定，以及參考適當之基準編製標的資訊，包括參考全球永續性報告協會(Global Reporting Initiatives, GRI)所發布之2021年GRI 準則(GRI Standards)，遠東商銀管理階層應選擇所適用之基準，並對標的資訊在所有重大方面是否依據該適用基準報導負責，此責任包括建立及維持與標的資訊編製有關之內部控制、維持適當之記錄並作成相關之估計，以確保標的資訊未存有導因於舞弊或錯誤之重大不實表達。

本會計師之責任

本會計師之責任係依據所取得之證據對標的資訊作成結論。

本會計師依照財團法人中華民國會計研究發展基金會所發布之確信準則3000號「非屬歷史性財務資訊查核或核閱之確信案件」之要求規劃並執行有限確信工作，以對標的資訊是否存在重大不實表達出具有限確信報告。本會計師依據專業判斷，包括對導因於舞弊或錯誤之重大不實表達風險之評估，以決定確信程序之性質、時間及範圍。

本會計師相信已取得足夠及適切之證據，以作為表示有限確信結論之基礎。

會計師之獨立性及品質管理

本會計師及所隸屬組織遵循會計師職業道德規範中有關獨立性及其他道德規範之規定，該規範之基本原則為正直、公正客觀、專業能力及專業上應有之注意、保密及專業行為。

本事務所遵循品質管理準則1號「會計師事務所之品質管理」，該品質管理準則規定組織設計、付諸實行及執行品質管理制度，包含與遵循職業道德規範、專業準則及適用之法令規範相關之政策或程序。

所執行程序之說明

有限確信案件中執行程序之性質及時間與適用於合理確信案件不同，其範圍亦較小，因此，有限確信案件中取得之確信程度明顯低於合理確信案件中取得者。本會計師所設計之程序係為取得有限確信並據此作成結論，並不提供合理確信必要之所有證據。

A member firm of Ernst & Young Global Limited



安永聯合會計師事務所

11012 台北市基隆路一段333號9樓
9F, No. 333, Sec. 1, Keelung Road
Taipei City, Taiwan, R.O.C.

Tel: 886 2 2757 8888
Fax: 886 2 2757 6050
www.ey.com/tw

會計師有限確信報告

遠東國際商業銀行股份有限公司 公鑒

確信範圍

本會計師接受遠東國際商業銀行股份有限公司（以下簡稱遠東商銀）之委任，對2023年度永續報告書中所選定之永續績效資訊（以下稱「標的資訊」），執行財團法人中華民國會計研究發展基金會所發布之確信準則所定義之「有限確信案件」並出具報告。

標的資訊及其適用基準

有關遠東商銀之標的資訊及其適用基準詳列於附件一。

管理階層之責任

遠東商銀管理階層之責任係依據臺灣證券交易所「上市公司編製與申報永續報告書作業辦法」之規定，以及參考適當之基準編製標的資訊，包括參考全球永續性報告協會(Global Reporting Initiatives, GRI)所發布之2021年GRI 準則(GRI Standards)，遠東商銀管理階層應選擇所適用之基準，並對標的資訊在所有重大方面是否依據該適用基準報導負責，此責任包括建立及維持與標的資訊編製有關之內部控制、維持適當之記錄並作成相關之估計，以確保標的資訊未存有導因於舞弊或錯誤之重大不實表達。

本會計師之責任

本會計師之責任係依據所取得之證據對標的資訊作成結論。

本會計師依照財團法人中華民國會計研究發展基金會所發布之確信準則3000號「非屬歷史性財務資訊查核或核閱之確信案件」之要求規劃並執行有限確信工作，以對標的資訊是否存在重大不實表達出具有限確信報告。本會計師依據專業判斷，包括對導因於舞弊或錯誤之重大不實表達風險之評估，以決定確信程序之性質、時間及範圍。

本會計師相信已取得足夠及適切之證據，以作為表示有限確信結論之基礎。

會計師之獨立性及品質管理

本會計師及所隸屬組織遵循會計師職業道德規範中有關獨立性及其他道德規範之規定，該規範之基本原則為正直、公正客觀、專業能力及專業上應有之注意、保密及專業行為。

本事務所遵循品質管理準則1號「會計師事務所之品質管理」，該品質管理準則規定組織設計、付諸實行及執行品質管理制度，包含與遵循職業道德規範、專業準則及適用之法令規範相關之政策或程序。

所執行程序之說明

有限確信案件中執行程序之性質及時間與適用於合理確信案件不同，其範圍亦較小，因此，有限確信案件中取得之確信程度明顯低於合理確信案件中取得者。本會計師所設計之程序係為取得有限確信並據此作成結論，並不提供合理確信必要之所有證據。

先天限制

因永續報告中所包含之非財務資訊受到衡量不確定性之影響，選擇不同的衡量方式，可能導致績效衡量上之重大差異，且由於確信工作係採抽樣方式進行，任何內部控制均受有先天限制，故未必能查出所有業已存在之重大不實表達，無論是導因於舞弊或錯誤。

結論

依據所執行之程序及所取得之證據，本會計師未發現標的資訊有未依照適用基準編製而須作重大修正之情事。

其他事項

本確信報告出具後，遠東商銀對任何確信標的或適用基準之變更，本會計師將不負就該等資訊重新執行確信工作之責任。

安永聯合會計師事務所

會計師：呂倩雯  

民國一一三年五月三十一日

A member firm of Ernst & Young Global Limited

EY 安永
Building a better working world

附件一：

編號	章節	內文標題	標的資訊	適用基準	其他說明																								
1	第三章	公司治理	<table border="1"> <tr> <th colspan="2">資訊安全事件</th> <th>2023</th> </tr> <tr> <td>資料安全事件數</td> <td></td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>因資訊安全事件導致客戶資料遺失</td> <td></td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>因資訊安全事件受影響的客戶數</td> <td></td> <td>0</td> </tr> </table>	資訊安全事件		2023	資料安全事件數		0	因資訊安全事件導致客戶資料遺失		0	因資訊安全事件受影響的客戶數		0	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。	依據「上市公司編製與申報永續報告書作業辦法」第四條附表一之三之指標一應加強揭露績效指標。												
資訊安全事件		2023																											
資料安全事件數		0																											
因資訊安全事件導致客戶資料遺失		0																											
因資訊安全事件受影響的客戶數		0																											
2	第四章	普惠金融	<p>2023 年底對小型及新創中小企業放款之戶數計 1,218 戶，餘額 43,665 百萬元；催收數為 1 戶，餘額 26 百萬元。</p> <table border="1"> <tr> <th colspan="2">企業</th> <th>2023 底戶數/餘額</th> </tr> <tr> <td>A</td> <td>員工 ≤ 20 人</td> <td>1,157 戶/ 47,173 百萬元</td> </tr> <tr> <td>B</td> <td>資本額 ≤ 500 萬元</td> <td>747 戶/ 2,847 百萬元</td> </tr> <tr> <td>C</td> <td>年營收 ≤ 1 千萬元</td> <td>744 戶/ 11,991 百萬元</td> </tr> <tr> <td>D</td> <td>設立 5 年以下</td> <td>280 戶/ 4,602 百萬元</td> </tr> </table>	企業		2023 底戶數/餘額	A	員工 ≤ 20 人	1,157 戶/ 47,173 百萬元	B	資本額 ≤ 500 萬元	747 戶/ 2,847 百萬元	C	年營收 ≤ 1 千萬元	744 戶/ 11,991 百萬元	D	設立 5 年以下	280 戶/ 4,602 百萬元	對促進小型企業及社區發展的貸放件數及貸放餘額。	依據「上市公司編製與申報永續報告書作業辦法」第四條附表一之三之指標二應加強揭露績效指標。									
企業		2023 底戶數/餘額																											
A	員工 ≤ 20 人	1,157 戶/ 47,173 百萬元																											
B	資本額 ≤ 500 萬元	747 戶/ 2,847 百萬元																											
C	年營收 ≤ 1 千萬元	744 戶/ 11,991 百萬元																											
D	設立 5 年以下	280 戶/ 4,602 百萬元																											
3	第四章	普惠金融	<p>製播 ESG 及普惠金融相關影音 7 集，其中與臺北市府警察局合作拍攝防範詐騙手法影片，另推出專業市場分析 26 集，傳達理財觀念及市場最新投資訊息，觀看點閱總計 88.5 萬人次，普惠金融相關影片主題羅列如下：</p> <table border="1"> <tr> <th>上架</th> <th>主題</th> <th>點閱人次</th> </tr> <tr> <td>1月</td> <td>一起樂益，共創永續</td> <td>1.5 萬</td> </tr> <tr> <td>4月</td> <td>投資地球讓未來更美好</td> <td>2 萬</td> </tr> <tr> <td>5月</td> <td>防詐騙必修課</td> <td>10 萬</td> </tr> <tr> <td>7月</td> <td>揭開寵物經濟的投資奧秘</td> <td>2 萬</td> </tr> <tr> <td>9月</td> <td>安養信託：幸福託付愛永傳</td> <td>2 萬</td> </tr> <tr> <td>10月</td> <td>亞東名醫帶您探索失智症的世界</td> <td>5 萬</td> </tr> <tr> <td>11月</td> <td>樂益環保回收革命</td> <td>4.6 萬</td> </tr> </table>	上架	主題	點閱人次	1月	一起樂益，共創永續	1.5 萬	4月	投資地球讓未來更美好	2 萬	5月	防詐騙必修課	10 萬	7月	揭開寵物經濟的投資奧秘	2 萬	9月	安養信託：幸福託付愛永傳	2 萬	10月	亞東名醫帶您探索失智症的世界	5 萬	11月	樂益環保回收革命	4.6 萬	對缺少銀行服務之弱勢族群提供金融教育之參與人數。	依據「上市公司編製與申報永續報告書作業辦法」第四條附表一之三之指標三應加強揭露績效指標。
上架	主題	點閱人次																											
1月	一起樂益，共創永續	1.5 萬																											
4月	投資地球讓未來更美好	2 萬																											
5月	防詐騙必修課	10 萬																											
7月	揭開寵物經濟的投資奧秘	2 萬																											
9月	安養信託：幸福託付愛永傳	2 萬																											
10月	亞東名醫帶您探索失智症的世界	5 萬																											
11月	樂益環保回收革命	4.6 萬																											

A member firm of Ernst & Young Global Limited

EY 安永
Building a better working world

編號	章節	內文標題	標的資訊	適用基準	其他說明																					
4	第四章	普惠金融	<table border="1"> <tr> <th colspan="4">個人金融</th> </tr> <tr> <th>品名</th> <th>說明/做法</th> <th>客戶對象</th> <th>2023 ESG 效益</th> </tr> <tr> <td>伊甸愛心卡</td> <td>於 1997 年發行之伊甸愛心卡，以卡友刷卡金額的 0.3% 捐贈伊甸基金會。</td> <td>一般大眾</td> <td>年度回饋捐贈伊甸基金會之金額計 1,420,217 元。</td> </tr> </table>	個人金融				品名	說明/做法	客戶對象	2023 ESG 效益	伊甸愛心卡	於 1997 年發行之伊甸愛心卡，以卡友刷卡金額的 0.3% 捐贈伊甸基金會。	一般大眾	年度回饋捐贈伊甸基金會之金額計 1,420,217 元。		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。									
個人金融																										
品名	說明/做法	客戶對象	2023 ESG 效益																							
伊甸愛心卡	於 1997 年發行之伊甸愛心卡，以卡友刷卡金額的 0.3% 捐贈伊甸基金會。	一般大眾	年度回饋捐贈伊甸基金會之金額計 1,420,217 元。																							
4	第六章	減碳大計	<table border="1"> <tr> <th>構面</th> <th>類別</th> <th>組成</th> <th>2023 授信餘額</th> </tr> <tr> <td rowspan="3">環境面</td> <td>再生能源</td> <td>電力供應業</td> <td>5,064,454,701</td> </tr> <tr> <td>電子零組件</td> <td>發光二極體製造業、太陽能電池製造業</td> <td>530,792,580</td> </tr> <tr> <td>水資源</td> <td>用水供應業、廢水及污水處理業</td> <td>3,374,248,914</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">污染防治</td> <td rowspan="2">非有害廢棄物清除業、有害廢棄物清除業、非有害廢棄物處理業、有害廢棄物處理業、資源回收物處理業、污染整治業</td> <td></td> <td>717,229,616</td> </tr> <tr> <td>運輸</td> <td>機車製造業、自行車製造業、自行車零件製造業、鐵路運輸業、捷運運輸業、公共汽車客運業</td> <td>311,484,652</td> </tr> </table>	構面	類別	組成	2023 授信餘額	環境面	再生能源	電力供應業	5,064,454,701	電子零組件	發光二極體製造業、太陽能電池製造業	530,792,580	水資源	用水供應業、廢水及污水處理業	3,374,248,914	污染防治	非有害廢棄物清除業、有害廢棄物清除業、非有害廢棄物處理業、有害廢棄物處理業、資源回收物處理業、污染整治業		717,229,616	運輸	機車製造業、自行車製造業、自行車零件製造業、鐵路運輸業、捷運運輸業、公共汽車客運業	311,484,652		依據「上市公司編製與申報永續報告書作業辦法」第四條附表一之三之指標四應加強揭露績效指標。
構面	類別	組成	2023 授信餘額																							
環境面	再生能源	電力供應業	5,064,454,701																							
	電子零組件	發光二極體製造業、太陽能電池製造業	530,792,580																							
	水資源	用水供應業、廢水及污水處理業	3,374,248,914																							
污染防治	非有害廢棄物清除業、有害廢棄物清除業、非有害廢棄物處理業、有害廢棄物處理業、資源回收物處理業、污染整治業		717,229,616																							
		運輸	機車製造業、自行車製造業、自行車零件製造業、鐵路運輸業、捷運運輸業、公共汽車客運業	311,484,652																						

A member firm of Ernst & Young Global Limited