



2 永續領航

- 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縱與檢討	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

 環境	★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	★ 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
 社會	★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	★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
 治理	★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	★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	- 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： - 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	- 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	常年	企業經營的天職之一，在於追求股東權益最大化，因為投資人的支持是企業穩健成長的重要力量。本行以誠信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： - 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	- 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
		- 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	每年		
		- 召開董事會、審計委員會 - 舉辦法人說明會	每季		
		公告營運績效	每月		
		- 公告重大訊息 - 召開記者會、新聞發佈等媒體溝通	不定期		
 客戶	誠信經營 公平待客 資訊安全 個資保護 金融創新	- 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： - 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	- 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	- 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： - 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 人才留任 友善職場 誠信經營	• 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： • 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
		• 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		
		• 召開職工福利委員會 • 舉行勞資會議 • 發行人資季刊	每季		
		• 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	• 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： • 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
		• 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

STEP ① 鑑別	•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。																
STEP ② 評估	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： <table><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><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></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。														
STEP ③ 排序	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。																
STEP ④ 揭露	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。																

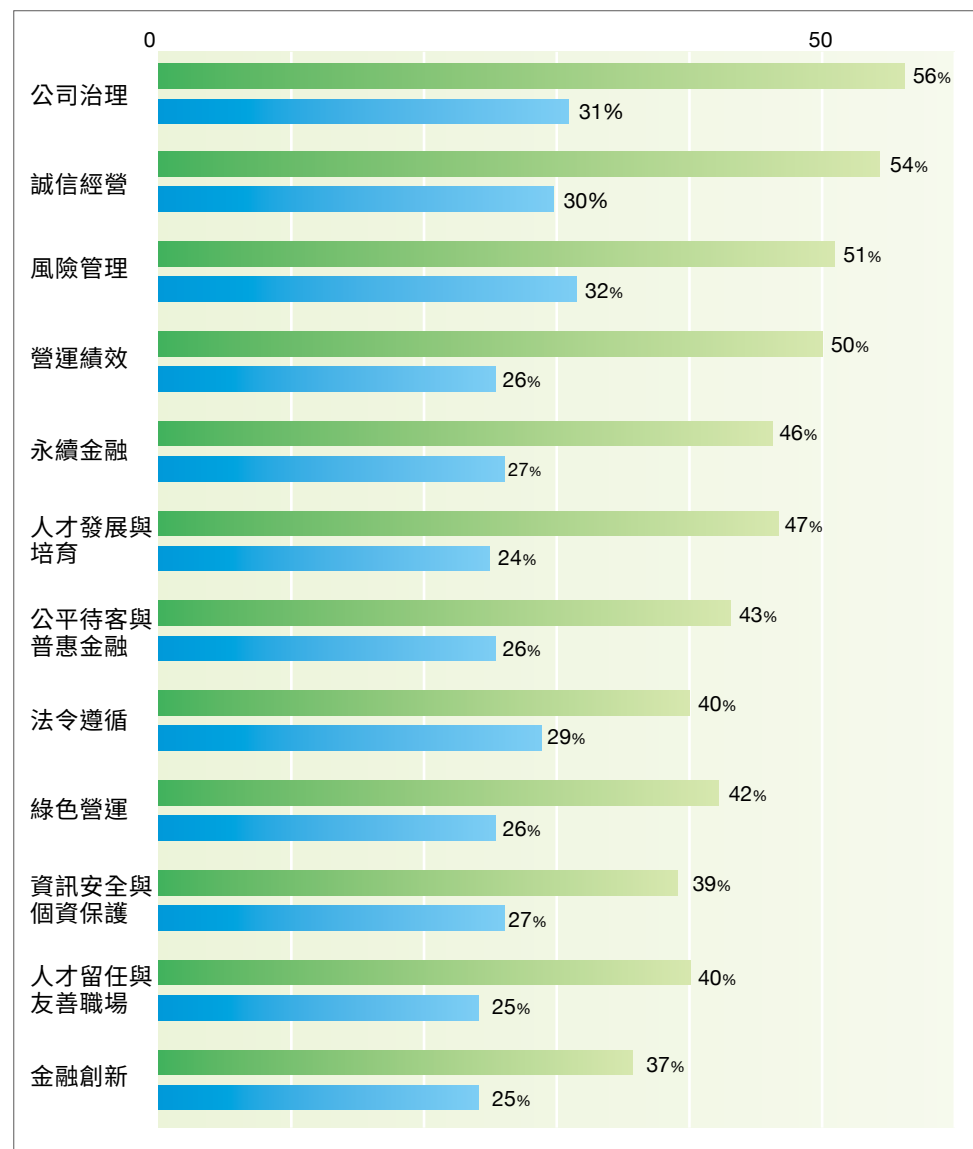


永續議題對經濟 / 環境 / 社會之正負向衝擊顯著性排序

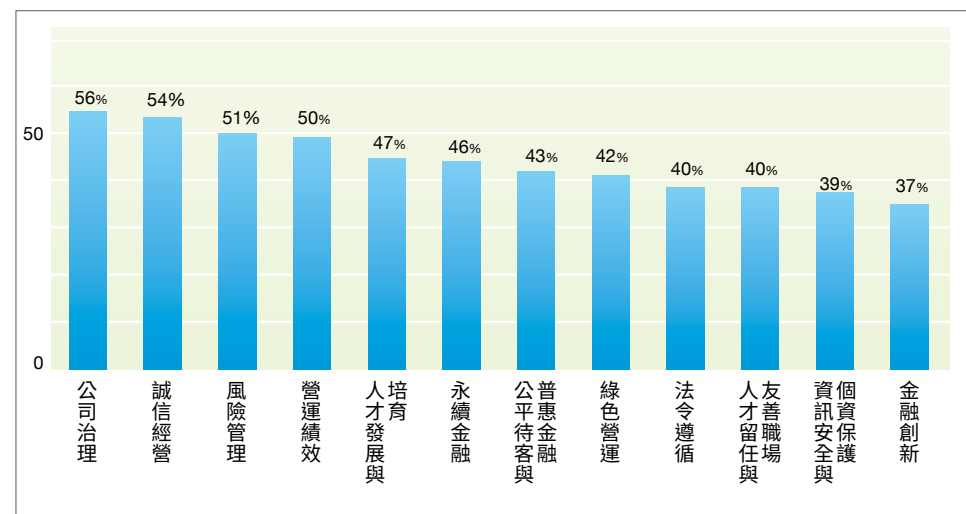
排序		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
 經濟	正向衝擊	誠信經營	風險管理	公司治理	營運績效	法令遵循	資訊安全 個資保護	金融創新	人才發展 與培育	永續金融	公平待客 普惠金融	人才留任 友善職場	綠色營運
		70%	69%	67%	64%	62%	49%	46%	45%	41%	41%	41%	36%
	負向衝擊	風險管理	誠信經營	資訊安全 個資保護	公司治理	法令遵循	營運績效	公平待客 普惠金融	金融創新	綠色營運	人才留任 友善職場	永續金融	人才發展 與培育
		42%	36%	35%	35%	34%	34%	28%	25%	25%	24%	23%	23%
 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%



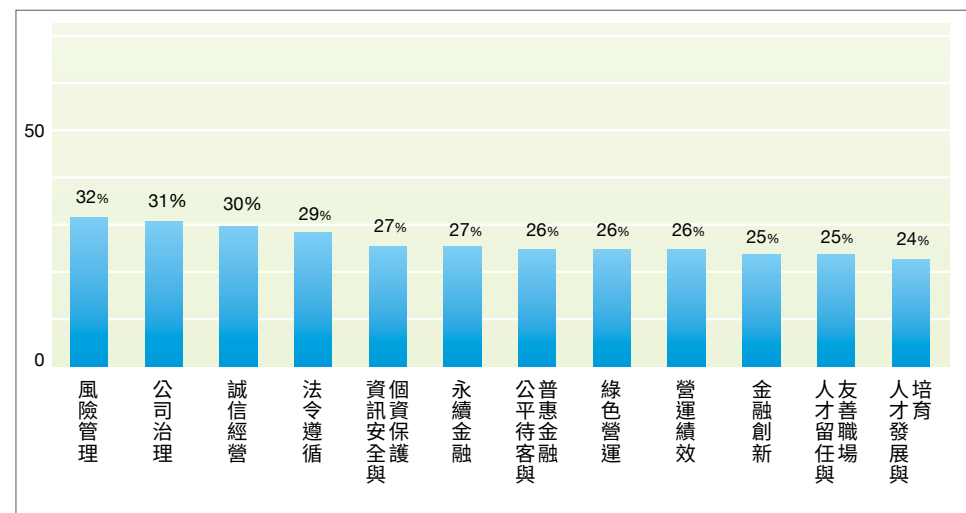
永續議題之綜合衝擊顯著度排序



+ 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經營與治理實務，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 ESG 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 供應商管理	○					●	●
資訊安全與個資保護	- 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	- 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，助工商商品提升附加價值 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	- 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	- 公司治理評鑑排名 - 入選臺灣永續指數	- 公司治理排名佳績 - 入選臺灣永續指數 - 參與永續金融評鑑	- 公司治理排名前 5% - 入選臺灣永續指數 - 訂定永續發展政策	- 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	- 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	- 完成氣候風險評估機制建置 - 完整 TCFD 揭露	- 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	- 總資產長期穩健成長 - 總放款 - 總存款 - 信用評等	- 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	- 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	- 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	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	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	• 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	• 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	• 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
		• 投資永續債券 • 永續投資管理	• 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	• 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	• 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	• 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	• 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	• 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%	• 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」	• 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	• 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%	• 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	• 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	• 綠色採購金額 • 單筆採購達百萬元供應商簽署承諾書	• 綠色採購成長 • 主要供應商 100% 簽署 ESG 承諾書	• 綠色採購 2,616 萬元 • 主要供應商 100% 簽署 ESG 承諾書	• 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	推動 5 項政策①完整的訓練體系及人才發展計畫；②多樣化的發展機會與制度配套；③豐富的學習資源及訓練承諾、訓練補助；④公平且透明的晉升制度；⑤促進青年就業、持續產學活動，參與社會人才培育	入選臺灣就業 99 指數	入選臺灣就業 99 指數	入選臺灣就業 99 指數	入選臺灣就業 99 指數
		獲政府培訓獎勵補助	爭取人資獎勵補助	• 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	• 維持 TTQS 金牌認證 • 爭取相關獎項	• 維持 TTQS 金牌認證 • 獲培訓類獎項 3 座	• 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	- 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	- 客戶滿意度 - 客服滿意比	- 財管客戶滿意度 > 96 - 客服滿意比 >95% - 智能客服滿意度 ≥ 85%	- 財管客戶滿意度 97.1 - 客服滿意比 99.8% - 智能客服滿意度 92%	- 財管客戶滿意度 > 96 - 客服滿意比 >95% - 智能客服滿意度 ≥ 85%
		- 客服水準比 - 客訴妥處率 - ISO 10002 驗證	- 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	- 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	- 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	- 規劃推廣活動 - 辦理金融友善執行情形專案查核	- 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	- 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	- 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%	- 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%	- 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	- 實地查核 51 場 - 總行、分行與次單位評鑑 167 場	- 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	- 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	• 零資安事件 • 零個資外洩事件	• 零資安事故 • 零個資外洩事件	• 零資安事故發生 • 零個資外洩事件	• 無資安事故發生 • 零個資外洩事件
		• 以資安治理與資安 • 監控精實資安韌性	• 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	• 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%	• 維持國際管理標準驗證之有效性 • 導入網頁資源防護、弱點追蹤管理平台等 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	• 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
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	• 新增福利措施 • 舉辦健康促進活動 • 新增健康職場認證據點	新增福利措施 舉辦健康促進活動 新增健康職場認證據點	• 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	• 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
		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%
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	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
		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