



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 																									

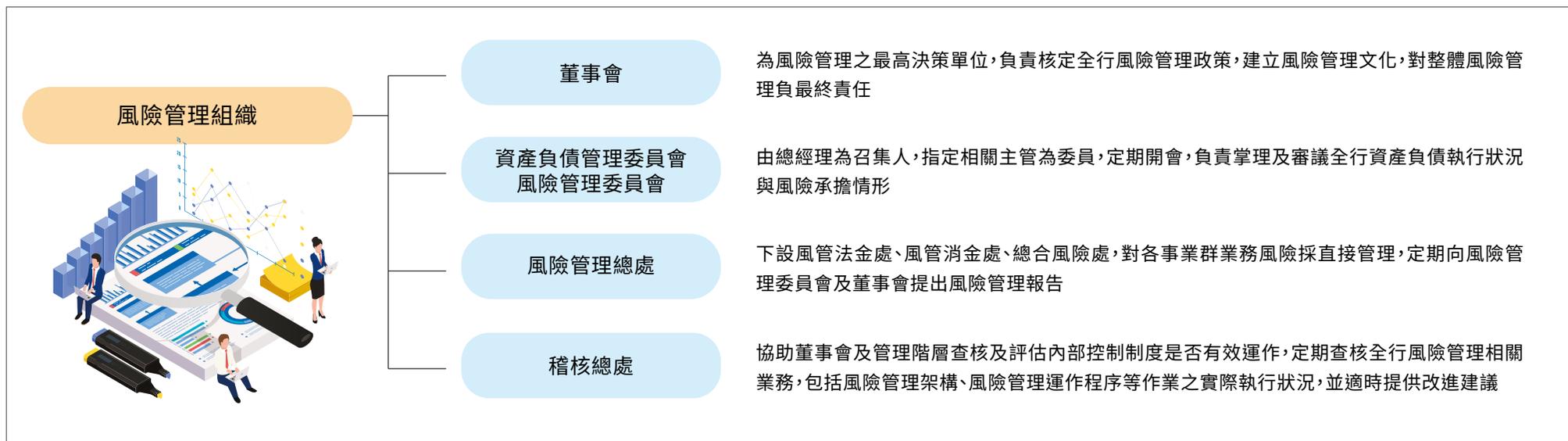
智慧財產權管理

<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 770"> <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、企業文化與同儕心態、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

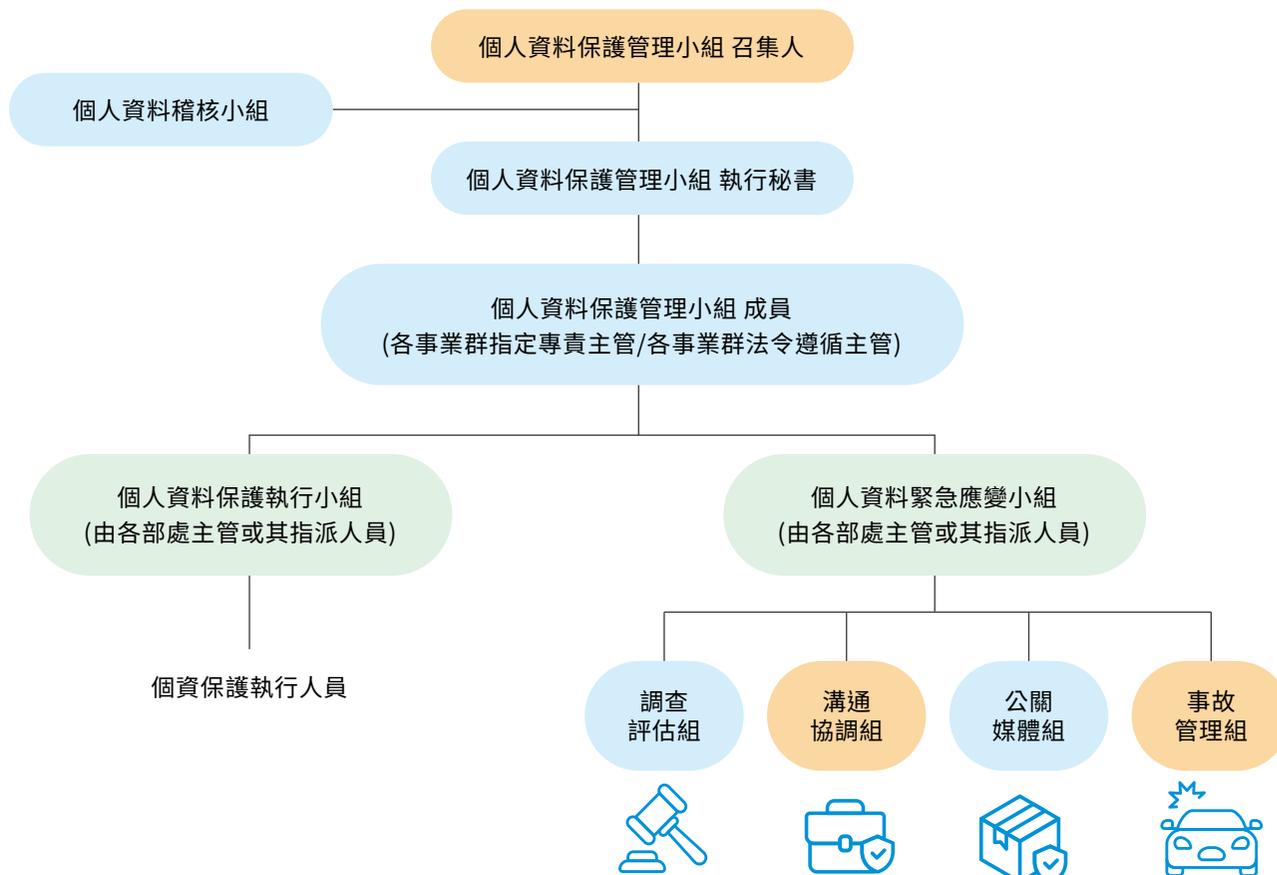
遵守暨落實個人資料保護法及其相關法令規定之個人資料管理、維護與執行，且定期檢視與持續改善



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		
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	<ul style="list-style-type: none"> 零個資外洩事件發生 通過英國標準協會 (BSI)BS10012:2017 PIMS 個人資料保護管理制度系統驗證之複審，認證效期為 2026 年 7 月 委請會計師完成前一年度之個人資料保護專案查核，以確認相關內部控制制度之執行情形，結果符合相關規範 活動 100% 符合個人資料保護法及相關法規，未有任何違反法令、主管機關規定事件 召開兩次個資管理審查會議，檢視個資管理運行狀況，研議相關議題 上下半年各一次重新檢視個人資料檔案清冊，達成率 100%，並執行個資風險評鑑作業 同仁 100% 完成簽署個人資料保密切結書，並每人接受至少兩小時的個資保護教育訓練 進行個資外洩事件模擬演習，年度模擬演習主題為「信用卡委外製卡廠商因卡片錯置造成資料外洩」 										
2024 計畫	<ul style="list-style-type: none"> 「零」個資外洩事件發生 委由英國標準協會 (BSI) 辦理 BS10012:2017 PIMS 個人資料保護管理制度驗證之複審 委由會計師完成前一年度之個人資料保護專案查核，以確認相關內部控制制度之執行情形，結果符合相關規範 召開兩次個資管理審查會議、辦理個資外洩事件模擬演習 上下半年各一次重新檢視個人資料檔案清冊，並執行個資風險評鑑作業 新進同仁簽署個人資料保密切結書，在職同仁接受至少兩小時的個資保護教育訓練 										
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

