

5 公司治理



- 30 董事會運作
- 35 資訊揭露
- 36 法令遵循
- 38 風險管理
- 42 資訊安全
- 43 倫理與誠信

環境的快速變化帶來風險與挑戰，也伴隨機會與希望。在全球化、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下，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，公司治理成員所肩負的責任也更甚以往。

遠東商銀重視投資人權益與企業倫理，訂有公司治理守則，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，打造具跨國競爭力且值得信任的長青基業。

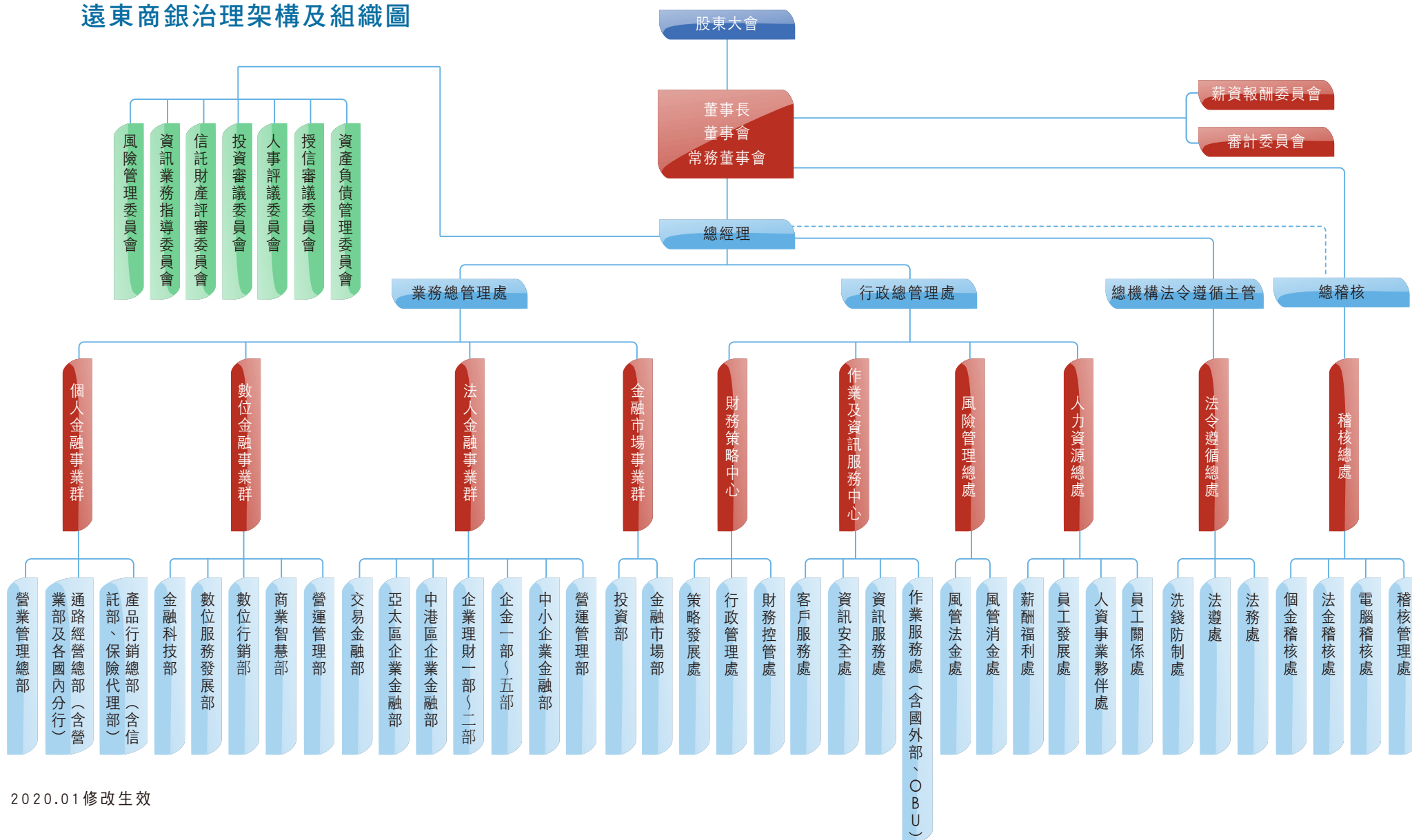
參與第三方評鑑

本行每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2020年公布之第六屆評鑑結果，本行為上市公司組表現前6%~20%企業，維持與上一年度相等之水準。



5 公司治理

遠東商銀治理架構及組織圖



2020.01 修改生效

董事會運作

董事會成員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，足以承擔金融業經營策略與重大決策、監督經營團隊與管理風險之重責，並擇定獨立之會計師事務所，定期查核財務及內部控制實施情形。

為維護股東權益、公平對待股東並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，並設置審計委員會替代監察人職權，現任董事會為第十屆，計11席，包含8席董事與3席獨立董事，平均年齡50歲以上，其中董事長與兩位獨立董事為女性。

2019年共召開4次董事會，整體董事出席率為95%。董事關注公司治理相關國際發展等新知，每年均參與進修課程，2019年每位董事進行時數均達到或超過法規要求之6小時進修時數，進修內容包括「TCFD氣候相關財務風險揭露」、「全球反避稅發展趨勢」等環境、社會議題相關課程。

董事會下設審計委員會與薪酬委員會，分別協助董事會履行監督職責。董事與獨立董事對董事會中與其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。所有董事就董事會議案利益迴避情形均詳實揭露於股東會年報，董事亦定期就內部控制制度與內部稽核人員座談。

為強化治理成效，本行訂定董事會績效評估辦法，每年執行評估作業。評估範圍包括整體與個別成員，分別由各議事單位依評量表進行評鑑，個別成員則依其任職身分填答自評問卷，再由行政管理處彙整各評量表與自評問卷統計得出評分，結果公開揭露於本行網站，2019年評估結果如右表：

| 董事會績效評估 | | |
|---------|----|----|
| 評估範圍 | | 得分 |
| 董事會 | 整體 | 96 |
| | 個別 | 97 |
| 審計委員會 | 整體 | 98 |
| | 個別 | 99 |
| 薪資報酬委員會 | 整體 | 96 |
| | 個別 | 98 |

董事簡歷

第10屆董事任期始自2018年6月20日，為期三年，董事資料如下：

| 職稱 | 姓名 | 初次選任日期 | 主要學經歷 | 兼任本行及其他公司之職務 |
|------|------------------|------------|--|--|
| 董事長 | 裕鼎實業代表人： 侯金英 | 1995.05.19 | <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 | <ul style="list-style-type: none"> • 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 • 哥倫比亞大學經濟碩士 • 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 • 亞洲水泥(股)公司董事長 • 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 • 東聯化學(股)公司董事長 • 宏遠興業(股)公司董事 |
| 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 • 元智大學董事 |

5 公司治理

| 職稱 | 姓名 | 初次選任日期 | 主要學經歷 | 兼任本行及其他公司之職務 |
|------|------------------|------------|--|---|
| 執行董事 | 亞洲水泥代表人： 鍾聰明 | 2003.05.29 | <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 • 致茂電子(股)公司獨立董事 • 東貝光電科技(股)公司董事 |
| 董事 | 遠東新世紀代表人： 鄭澄宇 | 2006.06.27 | <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 | 2017.06.15 | <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台北地區協理 | <ul style="list-style-type: none"> • 致伸科技(股)公司獨立董事 |

5 公司治理

| 職稱 | 姓名 | 初次選任日期 | 主要學經歷 | 兼任本行及其他公司之職務 |
|---------------|-----------------|------------|---|--|
| 董事 | 亞洲水泥代表人： 許士軍 | 2000.05.21 | <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 | 2000.05.21 | <ul style="list-style-type: none"> •美國俄亥俄州立大學經濟學博士 •中央大學財務金融學系主任 •靜宜大學校長 •臺灣大學財務金融學系教授 •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 •美食達人獨立董事 •聯訊捌創業投資(股)公司董事 |
| 獨立董事兼 常務董事 | 王小蕙 | 2018.06.20 | <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 •財團法人中華公司治理協會評量委員 |
| 獨立董事 | 沈平 | 2010.01.19 | <ul style="list-style-type: none"> •美國哈佛大學商學院企管碩士 •美商摩根士丹利公司副總經理 •摩根士丹利公司執行董事 •中華開發工業銀行副總經理 •開發國際投資(股)公司總經理 | <ul style="list-style-type: none"> •遠東新世紀(股)公司獨立董事 •台光電子材料(股)公司獨立董事 •中鼎工程(股)公司董事兼董事會公司 治理委員會召集人 |
| 獨立董事 | 張秀蓮 | 2015.06.16 | <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 •行政院經濟建設委員會經濟研究處副處長 | <ul style="list-style-type: none"> •金牛津事業(股)公司董事長 •恩典科研(股)公司董事 •安泰科技工程(股)公司監察人 |

董事會設功能性委員會

董事會成立薪資報酬委員會、審計委員會，分別協助董事會履行監督職責。

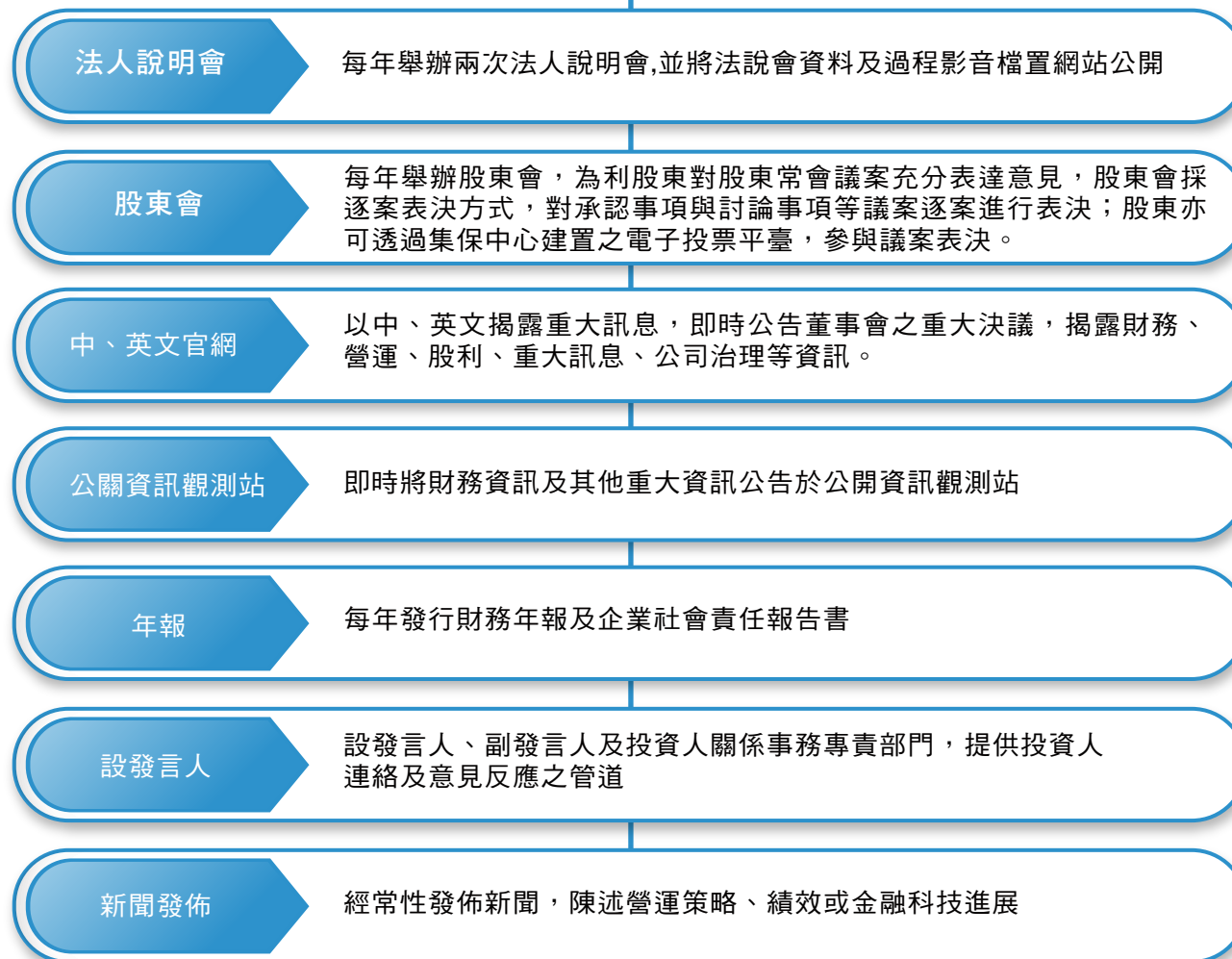
| | 薪資報酬委員會 | 審計委員會 |
|------|---|--|
| 組織運作 | <ol style="list-style-type: none"> 1 人數不得少於3人，且至少應有獨立董事1名為委員；其資格依「股票上市公司薪資報酬委員會設置及行使職權辦法」辦理。 2 委員由董事會決議委任之，委員任期與委任之董事會屆期相同；本屆委員由2名獨立董事及1名外部專家擔任；由獨立董事王小蕙擔任召集人。 3 2019年度共召開2次會議，平均出席率83%。 | <ul style="list-style-type: none"> ● 委員由全體獨立董事擔任，委員任期與董事會屆期相同；本屆由獨立董事沈平為召集人並擔任會議主席。 ● 2019年共召開4次會議，出席率100%。 |
| 治理功能 | <ol style="list-style-type: none"> 1 訂定並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，並向董事會提出建議。 2 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。 3 董事及經理人之績效評估及薪資報酬應參考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。 | <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。 |

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，薪酬給付類型含括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。支付總經理、副總經理之酬金請參閱本行2019年度年報（<https://www.feib.com.tw/detail?id=463>）中關於公司治理所揭露資料。

資訊揭露

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

i 資訊揭露管道



法令遵循

本行依法行事，為因應趨嚴之海內外金融監理要求，設法令遵循總處，置總機構法令遵循主管，於組織層級上為直屬於總經理的部門，以確保其專業性及獨立性。除督導並落實防制洗錢及打擊資恐機制，該總處之職責為綜理全行的法令遵循事務，包括以系統化整合各部門的法令遵循作業，強化同仁的守法意識，並建立查核機制，預先掌握全行經營上的法律風險。

此外，為防止內線交易，訂有與轉投資事業「防止內線交易辦法」，作為重大資訊處理與揭露機制之依據。

2019年法令遵循之管理及執行成效

法規異動管理

- 1 掌握金融政策、法規變動及主管機關裁罰案，即時以電子報傳達全行同仁，並進行內部相關檢核。
- 2 每週於最高經營會議宣導新修訂法令。
- 3 每季召開法令遵循會議，由各部門指派資深主管為該單位法遵專責人員，以建立法令傳達、諮詢與通報系統，2019年計通報82件，包含即時通報同業異常違規及受罰事項。
- 4 2019年新增修等法遵情形追蹤管理計329筆。



辦理教育訓練及宣導

- 1 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法令遵循之報告事項，2019年共進行4場報告。
- 2 每年辦理各部門法令遵循主管教育訓練。
- 3 每半年針對全行同仁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。
- 4 發行法令遵循季刊。
- 5 全行接受法遵教育訓練時數計13,745小時。



落實及考核執行成效

- 1 考核各單位辦理法令遵循業務，2019年考核結果如下：

| 單位 | 單位數 | 評核等級 | | |
|--------|-----|------|-----|-----|
| | | A/優 | B/良 | C/可 |
| 總行 | 10 | 4 | 5 | 1 |
| 分行及次單位 | 69 | 41 | 27 | 1 |

- 2 法遵實地查核完成24個單位之一般查核及4項專案查核。
- 3 督導各單位辦理法令遵循自評作業。
- 4 建置主動、預防性的法令遵循制度，全面E化，含法令傳達、諮詢與溝通等功能。
- 5 因時制宜修訂內規，並以法遵檢核表主動檢視管理規範是否合法合規。
- 6 就各單位通報的違反法令案件或內外部查核所發現的缺失及所提的改善建議，採取輔導措施，並向董事會報告。
- 7 針對金融商品及行銷等活動之廣宣文件、相關契約、新聞稿等，進行適法性審核。
- 8 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，由該分行逐月呈報「法令遵循暨洗錢防制會議記錄」並填報相關檢核表，2019年新增召開法遵線上季會；另對該分行執行相關查核。
- 9 辦理各事業群之「公平待客原則評核」自評作業，檢核各業務部門之執行成果。

洗錢防制及打擊資恐

法令遵循處置洗錢防制組，為洗錢防制及打擊資恐之專責單位，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，以善盡金融業擔任防制相關犯罪及打擊資助恐怖主義之第二道防線的責任。總行單位及各營業單位另置防制洗錢及打擊資恐督導主管。

2019年管理措施及成果說明如下：

- 繼專責單位之管理同仁全數取得國際反洗錢師CAMS資格認證，2019年取得資格認證者擴及專責單位全數同仁。
- 對一定金額以上之通貨交易、疑似洗錢或資恐交易、資恐法指定制裁名單，向法務部調查局申報計13,029件，並嚴格遵守相關資料保密原則，與政府共同努力，接軌國際標準，且定期檢討風險辨識因子及系統交易監控參數，提升疑似案件之通報效率與品質。
- 落實管理機制，召開分行督導主管月會、總行督導主管季會，以宣導相關法令、作業機制及內外部查核缺失等；召開總行與香港分行防制洗錢及打擊資恐管理季會，協調作業機制，追蹤重大議題或專案進度，強化管理海外分行落實執行相關作業。
- 辦理評鑑作業，考核各單位辦理相關工作之成效；實施集團管理制度，至香港分行及子公司遠智證券實地查核。
- 每季彙整防洗錢相關工作成果向風險管理委員會報告；每半年向審計委員會及董事會報告，以利董事會及經營團隊掌握全行辦理情形。
- 針對金管會檢查所糾正之相關四項缺失，完成改善措施：

| 金融檢查認為有未盡完善之處 | 完成改善措施 |
|------------------------|---|
| 法人客戶開戶作業 | 強化系統功能及新增「實質受益人檢核表」 |
| 高風險客戶開戶審查作業 | 修訂「一般銀行業防制洗錢及打擊資恐作業程序」及「開戶作業檢核表」 |
| 對客戶身分與資訊有重大變動之審查調整風險等級 | 明訂相關通報流程並強化系統風險加分機制 |
| 可疑交易表徵之警示功能 | <ol style="list-style-type: none"> 1 修訂存款相關作業程序; 2 針對「同址有大量客戶註冊、居住者經常變更或地址並非真實居住地址」態樣辦理檢核，之後每月依「email/通訊地址異常檢核作業程序」產出 |

- 全行同仁均安排接受相關教育訓練。
- 委請外部顧問協助優化相關系統，強化相關管理機制，並辦理會計師專案查核，驗證本行防洗錢相關內部控制制度之有效性。
- 於官網、臉書粉絲團及ATM等自媒體宣導防洗錢及打擊資恐之重要性與做法，提升客戶及大眾的相關意識。

風險管理

落實風險管理為本行核心策略之一，由董事會、資產負債管理委員會、風險管理委員會、風險管理總處及稽核總處等組織不同層級所共同架構，建立三道防線之風險管理體系，各道防線均訂定明確的組織職能，以確保整體風險管理機制的有效運作。

本行風險管理制度配合主管機關要求及定期檢視市場環境與景氣變化而動態調整，以具體的授信規範與貸放程序，有效辨識、衡量、監督與控制各項既有及潛在風險，並運用各項作業辦法等內、外部風險管理的質化指標與資產品質比率等量化指標，透過貸前授信限額、覆審機制、授信預警制度、中途授信與定期之資訊系統管理分析、債權催理回饋及風管報告，追蹤衡量授信集中度、放款品質、風險等級、經營環境等變化對業務的影響性，平衡創新業務以興利、異常預警以防弊之管理功能，於可承受風險範圍內，兼顧風險與合理利潤，達成穩定授信資產品質及穩健獲利的營運目標。2019年修訂及增訂之相關規定或準則計11項，如「交易對手信用風險管理準則」、「信用風險承擔限額管理辦法」等。

此外，本行於經營團隊設置資產負債管理委員會、授信審議委員會、投資審議委員會、資訊業務指導委員會、風險管理委員會、信託財產評審委員會、人事評議委員會等，分別監理相關政策及風險，向總經理負責，並匯整結論向常董會或董事會報告。此外，市場機會與風險則列為最高經營週會的常態性報告及討論事項，內容包括經濟環境與股匯市變化、最新法規及其影響、內外部稽核缺失、各項資產品質及變化、金融創新發展趨勢及同業動態、金融業的整體表現、員工培訓安排、節能成效等，並每日監控網路輿情與媒體報導，隨時掌握大眾對本行的評論與意見。

風險管理組織

董事會

為風險管理之最高決策單位，審理核定全行風險管理政策，建立風險管理文化。

資產負債管理委員會 風險管理委員會

由高階管理經理人組成，總經理為召集人，掌理及審議風險管理執行狀況與風險承擔情形。

風險管理總處

為獨立的風險控管專責單位，下設風管法金處、風管消金處，分別對各事業群風險採直接管理，定期向風險管理委員會及董事會提出風險管理報告。

稽核總處

隸屬董事會，獨立執行查核風險管理有關業務，檢視風險管理執行狀況，並提供改進建議，確保內部控制制度持續有效實施。

2019年度各項稽核作業均如期執行完畢，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。其中針對全行及海外分行之防制洗錢打擊資恐及法令遵循作業執行情形、行員保管客戶存摺／金融卡／密碼函、衍生性金融商品業務、客訴案件處理、行動裝置系統、分行行外開戶及代收付作業、財富管理業務及防範理專挪用客戶款項作業、保險招攬作業、數位金融業務及海外分行資訊安全控管等項目加強查核；2019年加強性專案查核規劃36項，因金管會指定及內部加強查核等，實際執行49項，查核結果無重大缺失，所提查核意見均監督如期改善，而2020年則規劃37項。2019年有三件發生於2018年之缺失遭主管機關金管會糾正處分，已完成改善措施，並無受金管裁罰之案件。



稽核處主要工作

- 🔍 編撰稽核工作手冊，內容包括對內控制度各項規定與業務流程進行評估，以判斷現行規定、程序是否具效度及信度。
- 🔍 督導業務管理單位訂定自行查核內容、程序及各單位自行查核之執行情形。
- 🔍 擬訂年度稽核計畫，對國內營業、財務、資產保管及資訊單位每年至少辦理一次一般查核及一次專案查核；對其他管理單位每年至少辦理一次專案查核；對各種作業中心、國外營業單位及子公司每年至少辦理一次一般查核。
- 🔍 每季向董事會報告稽核事務，內部稽核報告交付審計委員會及獨立董事查閱，並於查核結束期限內向主管機關申報。
- 🔍 對金融檢查機關、會計師、內部稽核與營業單位自行查核所提列檢查意見，或查核缺失及內部控制制度聲明書所列應加強辦理改善事項，持續追蹤覆查，並以書面提報董事會及提交審計委員會瞭解。

氣候相關風險管理

| 風險鑑別 | | 因應之相關風險管理 |
|------|--|---|
| 項目 | 對營運可能造成之影響或衝擊 | |
| 物理性 | <ul style="list-style-type: none"> 暴雨、高溫等極端氣候 全球暖化致海平面上升 | <ul style="list-style-type: none"> 行址安全 資訊設備安全、營運不中斷 對授信對象/投資對象的衝擊 |
| | | <ul style="list-style-type: none"> 營業據點選址比對環境及氣候相關數據，避開臨海、低窪處或地質不穩定處 營業據點與辦公室設防水閘門及沙包等防災、減災措施 制訂災害應變機制並以行政管理總處為專責單位，設總值星制度及各單位緊急狀況回報程序，於事故發生30分鐘內掌握事故重點以通報高層主管並啟動危機處理 營業單位制訂突發事件處理原則 每年委由專業廠商檢測及維護機房及營業據點相關機電設備 電腦機房置異地備援 定期檢測及維護策盟業務相關系統並建立系統備援機制 |
| | | <ul style="list-style-type: none"> 定期檢視投資標的/投資對象之曝險部位 將產業面臨之潛在環境風險因子納入投資標的選擇或作授信業務時之評估項目，內容如投資產業是否設立災害應變專責單位應變天災以降低損失等機制等 |
| 轉型性 | 環保法規日益嚴格 | <ul style="list-style-type: none"> 節能減碳面臨瓶頸 營運成本增加 對授信對象/投資對象的衝擊 |
| | | <ul style="list-style-type: none"> 導入ISO 50001能源管理系統 導入溫室氣體盤查，取得ISO 14064-1:2006驗證 定期及因應事件發生檢視授信標的/投資標的之曝險部位 將產業面臨潛在環境風險因子納入投資標的選擇或承作授信業務時之評估項目，內容如投資產業是否設立災害應變專責單位應變天災以降低損失等機制等 |
| | 永續金融趨勢 | <ul style="list-style-type: none"> 授信審核趨嚴致流失部份業務 市場轉變對現有產品或服務的影響 |
| | | <ul style="list-style-type: none"> 加強關注低碳、替代能源產業等新興綠色產業，著重掌握新商機 盤點架上理財商品，2020年計畫引進ESG相關ETF或債券等商品 持續優化E/M化服務平臺及擴充E化商品/服務，維持90%以上之離櫃服務率 |

惟考量相關風險管理，目前評估相關風險尚可防可控，故短期內尚未有建立計算財務影響、成本或收入預估的機制之計畫。

重大經濟、社會衝擊事件

2020年開春，全球猝不及防遭受新冠病毒（COVID-19）疫情爆發的衝擊，經濟活動重創，金融市場震盪，對世界各國造成的衝擊已不亞於2003年SARS流行期間，以及2008年金融海嘯的影響。本行身處其中，除了與配合疫情指揮中心與金管會充分配合，並針對管理面展開各項因應措施，於二月旋即組成應變小組，評估此疫情除可能造成辦公地點封閉、員工大量隔離等空前情境，同時可能衝擊諸多業務與客戶，包括個金的房貸、財富管理及信用卡業務，企金則集中在航運、飯店等直接受創的觀光產業客戶及遭供應鏈中斷衝擊的製造產業客戶等。應變小組分析情境，評估可能的衝擊，規劃對策，安排演練，以因應此一重大經濟、社會危機。

因應2019冠狀病毒疾病（Covid-19）疫情之佈署措施及風險管理

| 情境 | 衝擊 | 對策 | 應變組織 | 演練 |
|------------|-----------------|---|---|---|
| 第一級 戒備 | 確診案例 可溯源 | 落實個人及工作場域之健康管理 <ul style="list-style-type: none"> 額溫槍及消毒酒精等防疫用品採購及配置 員工健康監測管理 訪客活動範圍限制，員工與外賓出入口分流 安排彈性上下班時段，疏散通勤人潮 人流管理 全員下載「健康關懷系統」App，即時如實登錄回報 群聚活動延期 <ul style="list-style-type: none"> 1場春酒、兩場記者發表會延至疫情結束後擇期舉行 贊助之小巨蛋國際滑冰歌舞演出延至明年擇期舉行 分組辦公與異地備援計劃 <ul style="list-style-type: none"> 掌握各部門維持基本營運項目所需並完成分組辦公/異地辦公/居家辦公之人力、系統、網路及遠端視訊會議等設備建置。 完成資訊及交易系統異地備援，當主中心資訊系統發生問題時，備援中心系統可不中斷接續工作。 3/3啟動第1批分組辦公行動，以總行的財務、法遵、法金及集中作業處等核心單位約90名員工，移往異地上班，並啟動視訊會議；異地辦公區同仁不得有實體接觸，實施期間至政府宣告防疫結束為止。 各分行選定第一支援分行備援規劃 掌握業務風險 <ul style="list-style-type: none"> 盤查企業客戶受影響程度並持續追蹤其營運狀況 配合政府辦理因應此疫情之政策性紓困/振興貸款或貸款展延，供受疫情衝擊客戶申請。 控管cost/income比，各事業群重新檢視用人、資本支出、營業費用等預算數，並重新估算Q2-Q4之業務狀況及損益。 數金事業群提出因應疫情數位服務規劃 | <ul style="list-style-type: none"> 成立應變小組 由總經理任總指揮，輔以執行副總指揮及資訊/作業副總指揮，下設： <ol style="list-style-type: none"> 應變組 連絡組 總務組 公關組 法務組 與政府溝通專責窗口 <ul style="list-style-type: none"> ◎中央疫情指揮中心 ◎金管會 ◎證交所 ◎勞動部 | <ul style="list-style-type: none"> 完成營運及相關交易不中斷計劃演練 備妥支援據點之資訊系統與辦公設備並進行演練，達有同仁確診能即刻啟動新據點繼續營運作業。 檢討及修正確認計畫可行。 |
| 第二級 嚴重 | 疾管署通告發生社區群聚感染 | | | |
| 第三級 極嚴重 | 辦公地點發生同仁確定病例 | | | |
| 第四級 緊急 | 所在地縣市政府封鎖管控人員出入 | | | |

資訊安全

在萬物相連成網的當代，風險串成鏈，只要有連結網路，大至具有管理權限的系統管理人員，小至網路攝影機、印表機等任何裝置，都能遭國際駭客的暗黑力量鎖定，其入侵及犯罪手法日新月異。為因應日漸推升的資安威脅，本行在作業及資訊服務中心下設「資訊安全處」，專責擬定資安策略並綜理資安事務之規劃、推動、管理及查核，以持續優化資安進程，從控管框架、建置完整度、企業文化與同仁心態、事件處理能力、威脅管理與修補能力等全方位著手，建構符合國際資訊安全標準的管理制度，並投入教育宣導與緊急應變演練，持續強固複合且多重防衛的資安體系。

管理及技術並重的資安布局

| | |
|---------------|--|
| 審查資安及個資保護管理體系 | <ul style="list-style-type: none"> 資認安全管理系統(ISMS)覆審：由英國標準協會(BSI)執行，於2020年1月通過，保證有效期間持續至2021年7月。 個人資料管理系統(PIMS)覆審：由英國標準協會(BSI)執行，於2020年1月通過，保證有效期間持續至同年9月。 |
| 強化網路架構 | <ul style="list-style-type: none"> 全面檢視現有網路架構，評估各系統重要性與風險等級，以架構建置全行網路安全區。於2019年5月完成盤點全部資訊系統，並將其全數搬遷至網路安全區。 委請勤業眾信會計師事務所針對全部之強化措施覆核，該所於2019年6月所出具之「網路安全強化第三方覆核報告」，確認本行網路安全全面完成強化。 |
| 建置資安事件管理平臺 | 自動蒐集完整之內部資安設備日誌與外部資安情資，並搭配智能化之攻擊與異常行為分析機制，以增進資安事件監控之時效性及完整性，於2019年完成評估與規劃，預計於2020年6月完成建置。 |
| 強化網路邊界防禦機制 | 建置使用者上網管控與釣魚電子郵件防護系統，以強化資安網路之縱深防禦，於2019年11月上線。 |
| 加強使用者端防護力 | 以新版掃毒程式及惡意工具全面盤查，並設定全行個人電腦定時強制關機；每年進行一次電子郵件社交工程演練，以杜絕釣魚郵件。 |
| 強化緊急應變程序與計畫 | 完成分散式阻斷服務(DDoS)攻擊應變、ATM事故應變程序、及資訊系統備援演練，演練結果均符合預期，以確認機制與程序之有效性。 |

資訊安全投入資源年增191%

為加強對資訊安全之風險管理，本行2019年所投入費用較前一年度成長191%，項目包含精進管理面及技術面的安全架構、強化防禦設備及安全情資分析、安排相關教育訓練等。對員工的訓練包含資安專業培訓與全員資安意識強化，至2019年止有6名同仁取得BS10012 LA、ISO 27001 LA、ACE等專業認證，一般同仁則100%通過資安訓練；2019年舉辦資安專業課程時數達239小時，其中89%為外部課程。

| | 2019 | 2018 |
|----------|---------|---------|
| 資訊安全投入費用 | 4,190萬元 | 1,440萬元 |
| 資訊安全課程時數 | 239小時 | 95小時 |

倫理與誠信

「誠、勤、樸、慎、創新」的經營理念，深植同仁心中，並體現於正派經營的文化。董事會與管理階層遵循公司法、證券交易法等相關法令及內部程序，落實誠信經營，且訂有「誠信經營守則」，以為永續發展的指引。本行不參與政治，對於政黨、利害關係人及公益團體的捐贈，皆依「捐贈管理規範」公開揭露於銀行網站；其中2019年並無對政黨或政治團體之捐贈情事。

訂定員工行為規範

本行制訂勞動契約、工作規則等各類規章，明文規定全員遵守的行為準則，並要求全員於每年一月均須重新檢閱並簽署「員工服務守則暨行為規範」，以茲提醒。此外，本行訂定「公司內部人股權規範宣導事項」，於法遵季會中加強宣導；對於證券交易所來函提醒之內部人常見違規態樣，則每季更新並逐一通知相關人依規定於期限內辦理各項申報。

員工服務守則暨行為規範重點

| 重大貪腐風險 | 對應守則 |
|----------|--|
| 防止利益衝突 | 須迴避承辦與自身具利害關係者之案件，例如對於與本人、配偶或其三親等以內之親屬有重大利害關係之授信案件，當事人須簽請迴避。 |
| 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；不得向往來公司或客戶挪借款項，或用他人名義向本行私行交易或借款；與客戶間不得私下金錢往來或代為保管財物等。 不得同時自營他業，未經准可不得在外兼職。 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，經呈報核定後方能辦理。 |
| 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。 |
| 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 | <ul style="list-style-type: none"> 保護公司資產並擲節支出，確保其能有效合法地使用於公務上，避免被偷竊、疏忽或浪費。 對於本行的業務或經管的文件，均須妥善保管並保密。 |
| 遵循法令 | 平日作業遵循銀行法、證券交易法及其他法令規章，並謹守職業道德觀念；不得銷毀、竄改或偽造任何可能與內外部調查相關之文件或資料；不得協助客戶意圖逃漏稅等非法行為。 |

建立諮詢與舉報機制

為防範舞弊及貪腐情事，本行除訂定員工行為規範外，稽核處對各單位辦理查核時，則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，亦將理財業務人員是否有保管客戶重要單摺憑證及行外代收付相關作業管理等，列入查核重點事項。此外，為建構令同仁安心的申訴管道，制訂「員工申訴處理注意事項」，亦鼓勵檢舉組織內部任何不法或違反誠信經營守則之行為，近年除優化受理檢舉程序，更提升檢舉案之呈報位階，並加強確保檢舉人及相關人的權益。

於2019年修訂「非法及不道德不誠信行為檢舉案件處理注意事項」，允許匿名檢舉，保護其免於遭受不公平對待或報復，亦規範案件調查後應採取的通報及處置措施。上述相關規定於官網或內部網站公告周知，且輔以相關宣導及教育訓練，定期提醒。另訂有「員工獎懲處理準則」，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，2019年度並無發現員工有收受不當利益之行為。

