



遠東國際商業銀行
Far Eastern Int'l Bank

大道之行

2021年永續報告書





目次

1 報告書編輯

2 董事長的話

3 關於遠東商銀

- 06 基本資料
- 07 發展沿革
- 11 財務績效
- 12 榮耀與肯定
- 14 社團交流

4 重大主題

- 17 利害關係人溝通
- 20 重大議題鑑別
- 21 重大議題管理方針

5 公司治理

- 35 董事會運作
- 40 資訊揭露
- 41 法令遵循
- 43 風險管理
- 49 資訊安全
- 54 誠信經營

6 客戶信任

- 57 服務品質與公平待客
- 63 金融科技創新
- 68 具社會或環境效益之金融商品與服務

7 人盡其才

- 75 無差別雇用
- 80 薪酬與福利
- 85 培訓計劃
- 88 職場環境

8 綠色營運

- 94 協助產業低碳轉型
- 96 供應商管理
- 99 節能目標管理

9 公益長河

- 105 以人文豐富樂活
- 108 讓愛生生不息
- 110 點亮共榮的社區

附錄

- 111 外部獨立保證聲明及其確信項目
- 113 GRI準則指標對照表



1 報告書編輯

遠東商銀每年發行企業社會責任報告書，呈現在公司治理面、環境面、社會面的績效資訊，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，在企業社會責任實踐的大道上，遠東商銀與有志一同的企業公民，齊心協力為更好的社會、環境而努力。



報告時間與範疇

本報告書係揭露2021年（2021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（2020年報告書於2021年6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。歷年企業社會責任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企業社會責任報告書作業辦法」，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）商業銀行準則之局部指標撰寫。



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。報告書初稿經永續報告書編製小組校閱並修訂，循行政程序逐層審閱，由總經理核定後定稿出版；相關編制程序等作業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	各部門提供議題之相關執行成果，由行政管理處彙整與編輯	永續報告書編製小組校閱及修訂，並經相關單位主管審閱	經會計師確信或外部第三方查證通過	總經理審核後定稿、排版，由行政管理處上傳官網，公開發行



1 報告書編輯

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 14064-1組織溫室氣體盤查 ISO 50001能源管理系統	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



2 董事長的話

大道之行 2021年永續報告書



2021年全人類共同面對新冠病毒變種防不勝防、氣候變遷災情頻傳、國際政局不穩定等處境，三大風險同時升高不僅為政治、經濟帶來深刻的影響，也同步改變工作、教育、消費、旅遊等民生層面。不過，世事禍福相倚，動盪中現生機，在此時此刻，永續價值也凝聚成為臺灣產官學各界共同關注的亮點議題，受到前所未有的高度重視，驅動政府與企業從追求成長出發，不忘檢視環境、社會及治理等三個永續構面的動能。遠東商銀亦於2021年設置「企業永續委員會」，確立董事會及高階管理層級對環境、社會相關議題之治理責任，並因落實企業社會責任有成，持續入選臺灣永續指數、臺灣高薪100指數及臺灣就業99指數，且獲得臺灣永續獎之金融保險組報告書金獎、勞動部之國家人才發展獎及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。

永續經營不只是營運策略，更是企業的核心價值。當世界的紛亂與不穩定持續影響金融業，本行在敏捷應變的同時，不忘秉持誠、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。此外，我們透過金融核心專長，延伸影響力，使金流導向綠色經濟的發展，於2021年簽署支持TCFD氣候變遷相關財務揭露，並計畫進一步於今年簽署支持赤道原則；我們上架一千多檔的ESG基金與海外有價證券，並認購綠色債券，以獨家專案融資支持全國第一家進入商轉的地熱電廠，為建立一個資本和產業的綠色生態圈而努力。此外，面對元宇宙、數位幣等科技的顛覆性運用擴增，Bankee社群銀行則維持一貫的開放合作理念，協力金融科技創新企業立足，除建立共榮互惠的商業模式，也導入多項嘉惠中小型企業的金融服務。而在公益參與上，我們注入企業的績效管理精神，其中連續18年發行的人文美學月曆，特選以臺灣的美術館為題材，倡議在生活中置入藝術的態度，以企業力為社會的藝術普及而當責；而所建構捐款挹注伊甸基金會的愛心平臺，創造長達24年從不間斷的穩定捐款記錄，為企業與非營利組織建立長期夥伴關係的典範。

迎向大環境的下一輪挑戰，遠東商銀強本培源，以永續經營為舵，以穩健成長為槳，持續以公司治理、客戶信任、幸福職場、環境永續、人文美學公益等主軸，展現永續的計畫，在提升營運競爭力及深耕ESG基本功並進之下，乘風破浪航向基業長青的旅程，一路體現利他、共好的永續價值，為營造更美好的社會與地球而努力！

遠東國際商業銀行董事長

侯金英



3 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、勤樸慎創新」的企業經營理念，本行強培元厚植基礎以永續經營理念為根基，建構與時俱進的效率組織，發揮取精神在變動世局中維持不斷開拓新敏捷步調，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、創造社會財富成為大中華區最受信任的金融服公司而努力！

- 06 基本資料
- 07 發展沿革
- 11 財務績效
- 12 榮耀與肯定
- 14 社團交流



3 關於遠東商銀

基本資料

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35,139,632,360元
員工人數	2,577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	59處（臺灣56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
願 景	成為大中華區專業精緻的金融服務公司
使 命	對大中華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：2021年12月31日

發展沿革

遠東商銀由實業家徐有庠先生創辦，一建諸多事對國經濟發展貢獻斐然。本行成立30年來，一路走過新銀行執照過度開放的競爭金融環境，歷經亞洲風暴、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AIGAIGAIG集團友邦信用卡業務集團友邦信用卡業務，其中於2011年投資購買INGINGING集團旗下安智證券，更名為遠智證券，近六年來經營步上軌道，為本行挹注穩定獲利。

本行的經營理念為追求長期穩健成，佈局數位化進程均衡個人及法金融業務發展。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，迎合數位經濟浪潮強化通路及金融的應用創新，並發揚樂活人文美學，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，透過政策揭示流程置入將內化為全員意識，以落實長期穩健成的永續道路。近期營運重點為因應後疫情時代的新常態金融，加速佈建數位銀行，發展開放性社群金融平臺串聯遠東生態圈及大數據，搶占數位金流商機。掌握台商回流投資趨勢，積極拓展中小企業金融務，並整合個金事業群，落實以客戶為中心之營運綜效。



3 關於遠東商銀

- 1992年4月開行營業
- 1998年11月掛牌上市

創業初期 誠勤立基

- 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。

- 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

組織變革 強本培元

- 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，為本行邁入第二個十年立下堅實的根基。

- 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佈局
- 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

關鍵佈局 接軌國際

- 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年成立數位金融事業群、財務策略中心
- 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 原資訊及作業服務處分立為科技總處、作業服務總處
- 2021 於新加坡設立辦事處
- 2021 董事會成立企業永續委員會

跨境佈局 數位創新

- 虛擬金控架構趨於完整，佈局動能增強，蔚為第三個十年的獲利成長動能。
- 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。
- 推出「FE跨界行動應用平臺」及「Bankee社群銀行」等數位平臺，掌握數位商機。
- 推出以遠東集團卡為概念的「快樂信用」及鎖定親子客群的「遠東樂家遠東樂家+卡」，並導入十樂之財富管理品牌。
- 自主研發金融科技，取得多項發明及新型技術專利。
- 主辦首件東協市場企業聯貸案；並獲頒臺灣銀行業之最佳聯貸案獎。
- 簽署支持TCFD氣候相關財務揭露。

3 關於遠東商銀

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，26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，業務規模亦不斷提昇。

業務別	淨收益占總淨收益之比重		2021收益成長率
	2020	2021	
個人金融	53.04%	54.11%	-
法人金融	29.09%	29.38%	1%
金融市場	17.83%	16.46%	-9%
數位金融	0.04%	0.05%	18%

分行據點

本行設有57處分行，以臺灣為主要營運據點。重大突破為於2010年承受原慶豐銀行19家營業據點，一舉擴充國內分行數至56家，其中臺北營業部、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；傳統分行則陸續轉型為智能理財分行及與社區人文結合的故事分行，展現科技與人性相輔相成的當代分行風貌，並於分行內開闢客戶專屬的樂活空間；此外，為響應政府推動2030雙語國家之政策，2021年規劃臺北復興分行與營業部分行為雙語服務示範分行；2022年另新增臺北城中分行與新北林口分行兩家，而唯一的海外分行則設於香港。



3 關於遠東商銀

區域商機

本行的海外佈局，初期以香港分行與遠榮國際融資租賃公司為主，佈建以大中華區為主的跨境企業金融服務平臺，並南向插旗東協市場。企業客戶包含兩岸三地、東協多國及印度、澳大利亞等地，並於四年前成功切入主辦第一件東協市場企業聯貸案；新冠疫情肆虐下，越南胡志明市辦事處在2020年設立，新加坡辦事處則於2021年10月開辦，同年12月完成兩大跨境聯貸案主辦簽約，海外業務動能回歸疫情爆發前的攻勢。新加坡辦事處設於新置地大廈，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。

虛實整合



在數位通路方面，除持續精進網路銀行、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」人數於2021年突破1萬7千人，年增10倍，其中最大群組之開戶數超過兩萬。Bankee至2021年曾協力及合作中之科技新創業者有7家，合力推出創新金融服務，近三年共獲十四座金融科技相關的創新獎項肯定，持續打造虛實整合的金融服務網絡。





	區域	營業據點
臺灣	北臺灣	41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

3 關於遠東商銀

財務績效

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，財務策略中心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中心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。2021年因應新冠疫情衝擊，本行仍力行長期穩健成長之策略，總資產成長6%，稅後淨利成長17%；逾期放款比與逾放覆蓋率分別為0.265%、496%。

項目		2019	2020	2021
經營能力與獲利能力	總資產 (佰萬元)	654,888	680,047	723,055
	總股東權益 (佰萬元)	47,284	48,744	49,702
	營業收入 (佰萬元)	18,952	16,417	14,562
	稅後淨利 (佰萬元)	3,633	2,519	2,939
	資產報酬率ROA	0.57%	0.38%	0.42%
	股東權益報酬率ROE	7.89%	5.25%	5.97%
分配的經濟價值	每股盈餘EPS (元)	1.03	0.72	0.84
	營業成本 (佰萬元)	7,230	5,204	3,769
	員工薪資福利 (佰萬元)	4,064	4,141	4,080
	分配股東紅利 (佰萬元)	2,493	1,783	2,066
	繳納政府稅款 (佰萬元)	1,171	1,159	848
	社區投資 (佰萬元)	4	28	2

基準日:2021年12月31日



3 關於遠東商銀

榮耀與肯定

主題	2021年榮獲海內外獎項及入選ESG相關指數股	授獎單位
ESG永續	🏆 業永續報告之金融及保險業組金獎	臺灣永續能源研究基金會(TAISE)
	🏆 永續韌性傑出獎	英國標準協會(BSI)
	🏆 全亞洲銀行評鑑之臺灣最佳永續資本獎	香港《The Assets財資》期刊
	🏆 公司治理評鑑上市公司組前6%-20%	公司治理評鑑上市公司組前6%-20%
	🏆 國家人才發展獎	勞動部
	🏆 亞洲最佳企業雇主獎	馬來西亞《HR ASIA》期刊
	🏆 i sports運動年曆積分賽季軍	教育部體育署
	🏆 健康職場認證之健康促進標章計1處工作地、健康啟動標章計15家分行	衛生福利部國民健康署
	🏆 學習之星獎	天下創新學院
	🏆 總會長傑出分會獎2座、精選傑出分會獎1座	Toastmasters中華民國國際演講協會
	🏆 綠色採購典範單位	臺北市府環保局
	🏆 Buying Power 社會創新產品及服務採購三獎	經濟部中小企業處
	🏆 入選臺灣永續指數成份股、臺灣高薪100指數成份股、臺灣就業99指數成份股	臺灣證券交易所 臺灣指數股份有限公司

3 關於遠東商銀

服務與創新



主題	2021年榮獲海內外獎項及入選ESG相關指數股	授獎單位
服務與創新	🏆 財富管理銀行傑出服務獎	香港《The Assets財資》期刊
	🏆 卓越銀行評比之最佳品牌形象獎、最佳財富管理獎、最佳客戶推薦獎	《卓越》期刊
	🏆 財富管理調查之最佳財富增值獎、最佳理專團隊獎、最佳金融服務創新獎	《財訊》期刊
	🏆 保險信望愛獎之最佳通路策略獎	《現代保險》期刊
	🏆 國家品牌獎之最佳產品獎 以Bankee社群銀行獲獎	中華民國國家企業競爭力發展協會
	🏆 數位金融獎之銀行組優質獎 以Bankee社群銀行獲獎	《工商時報》
	🏆 哈佛數位轉型鼎革獎之商業模式楷模獎 以Bankee社群銀行獲獎	《哈佛商業評論》期刊
	🏆 最佳數位銀行獎 以Bankee社群銀行獲獎	《Asiamoney》期刊
	🏆 The Most Innovative Digital Bank 以Bankee社群銀行獲獎	《The Global Economics》期刊
	🏆 辦理中小企業放款績效甲等	金融管理監督委員會
	🏆 卓越客戶服務之最佳客服團隊獎、最佳客服訓練團隊獎	臺灣客服中心發展協會

3 關於遠東商銀

社團交流

本行於2021年12月簽署支持TCFD氣候相關財務揭露之倡議，並對產業相關的公會事務積極參與，或出任委員會委員，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；此外，以數位子品牌Bankee社群銀行為代表，加入金管會攜手金融總會為推動金融科技發展而設立的金融科技創新園區FinTech Space，成為會員，且為首波參與金融數位沙盒實驗的銀行，視新創業者為實踐金管會所推崇負責任創新之同行夥伴，至今已與國內7家新創業者攜手結盟，其中5家目前仍具合作關係；本行法人金融事業群亦於2021年加入金融同業所推出之「環球貿易共享區塊鏈」服務行列，支持導入區塊鏈科技運用於企業融資案件之跨行資傳遞與驗證。

本行於2021年度計參與以下64家公協會，其中公認反洗錢師協會(ACAMS)為年度新增，該會於2001年成立，總部位於美國佛羅里達州邁阿密市，旨在致力打擊金融犯罪，為全球最大的防制洗錢及防範金融犯罪之專業人士的國際機構。

🏛 中華民國銀行商業同業公會全國聯合會

🏛 臺北市等49家區域型銀行商業同業公會

🏛 中華民國信託業商業同業公會

🏛 中華民國證券投資信託暨顧問商業同業公會

🏛 中華民國證券商業同業公會

🏛 中華民國保險代理人商業同業公會

🏛 臺灣理財顧問認證協會

🏛 中華獨立董事協會

🏛 中華民國內部稽核協會

🏛 中華民國公開發行公司股務協會

🏛 金融科技創新園區FinTech Space

🏛 臺灣客服中心發展協會

🏛 臺灣企業重建協會

🏛 中華民國工商協進會

🏛 亞太區貸款市場公會 (APLMA, Asia Pacific Loan Market Association)

🏛 公認反洗錢師協會 (ACAMS, Association of Certified Anti-Money Laundering Specialists)





4 重大主題



- 17 利害關係人溝通
- 20 重大議題鑑別
- 21 重大議題管理方針

4 重大主題

遠東商銀訂定「企業社會責任實務守則」，明文揭示企業社會責任履行實施方針，由功能性之永續報告書編製小組負責報告書內容的協調溝通，並由各部門主管匯整相關執行進度及成果如主管機關來函辦理情形、每季節能績效、員工教育課程或溝通計畫、e化專案進度、稽核發現缺失、風險管理指標、數位創新進程、公益計畫等，於每週召開之最高經營會議中報告，由總經理親自督導；除於每年股東常會之報告中列入社會責任事項，永續報告書編製小組亦定期向董事會提報執行內容與成果。為使永續計畫與行動方案納入總體政策體系，本行於2021年底設置隸屬董事會之「企業永續委員會」，每年至少召集兩次會議。

企業永續委員會	
設置目的	權責事項
指導下列事項之執行方向： ① 落實公司治理 ② 發展永續環境 ③ 維護社會公益 ④ 加強企業永續資訊揭露	履行下列職責，對董事會負責： ① 推動及強化誠信經營制度 ② 推動及發展企業永續相關事項 ③ 督導其他經董事會決議之永續相關工作事項

永續報告書編製小組成員由各部門經理人出任當責，以行政管理處為整合單位，透過經理人直接參與及長期持續的溝通，傳遞永續理念，帶動全體同仁投入，俾使企業社會責任的政策與行動漸次融入營運體系，以發揮企業對社會的正向影響力，因執行有成，2021年除獲臺灣永續企業獎企業永續報告金融及保險組金獎，也自2019年起連續第六次獲入選「臺灣永續指數」成分股，通過富時羅素（FTSE Russell）於環境、社會與治理等三大面向所設定之14個主題、超過三百個項目的評鑑，取得3.2分之ESG整體評分，高於該成分股中全球金融產業平均之2.5分。

重大議題辨識程序



4 重大主題

利害關係人溝通

多元的利害關係人之意見與期許為本行邁向永續大道的指南針，促使本行以更周全的角度，評估營運可能造成或遭受的衝擊。針對各部門檢視負責事務而提交的利害關係人群組名單，經ESG小組檢視，本行現階段優先關注與溝通的利害關係人分別為投資人、客戶、員工、主管機關、供應商及社區成員／非營利組織（NGO）等六大群組。

利害關係人	主要關注議題	主要溝通管道	頻率	重要性與溝通成效
 主管機關	公司治理 誠信經營 法規遵循 風險管理 資訊安全 金融創新 綠色金融	<ul style="list-style-type: none"> 配合主管機關查核，提供相關資訊 配合監理，檢視內部作業流程 主動通報重大偶發事件 設置即時連絡管道與公文收覆、交辦流程，保持雙向溝通順暢 出席主管機關相關會議 出席同業公會會議、研討會，參與實務討論 專案加入金融科技創新園區FinTechSpace之主題實驗室 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與推動金融體系發展的政策，提供穩定、專業的金融服務。
		<ul style="list-style-type: none"> 參與政府機關評鑑 加入金融相關同業公會 	每年	
 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議題調查問卷 	常年	企業經營的天職之一，在於追求股東權益最大化，因為股東及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"> 召開股東常會；必要時召開臨時股東會 發行年報、企業永續報告書 	每年	
		<ul style="list-style-type: none"> 召開董事會、審計委員會 舉辦法人說明會 	每季	
		<ul style="list-style-type: none"> 公告營運績效 	每季	
		<ul style="list-style-type: none"> 公告重大訊息 新聞發佈與媒體溝通 	不定期	

4 重大主題

利害關係人	主要關注議題	主要溝通方式	頻率	重要性
 客戶	顧客服務與權益 資訊安全 數據管理與個資保護 綠色金融 營運不中斷	<ul style="list-style-type: none"> • 進行客戶滿意度調查 • 分行、業務團隊等面對面服務 • 提供網路銀行、行動銀行等服務管道 • 設置客服專線、客服信箱、智能客服、客戶申訴專線 • 遠銀HAPPY+臉書粉絲團提供通訊等意見傳達管道 • 舉辦實體活動、專業講座 • 企業網站設ESG議題調查問卷 	常年	客戶與銀行不是一次性消費的關係，而是恆定往來、持續互動的夥伴。本行以客戶需求為導向，提供令客戶安心、愉悅的銀行體驗，追求信賴的價值。
 員工	人才吸引與培育發展 勞資關係與友善職場 誠信經營	<ul style="list-style-type: none"> • 設置員工意見信箱、內部網站員工交流區 • 舉辦部門週會或其他工作會議 • 設置「遠銀WINNERS」臉書粉絲團，舉辦線上互動活動 • 教育訓練課程回饋問卷及座談會 • 企業網站設ESG議題調查問卷 	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"> • 執行績效考核溝通程序 • 舉辦春酒等全員誓師活動，佈達政策方向 • 舉辦「員工服務守則」宣導課程及簽署行動 	每年	
		<ul style="list-style-type: none"> • 召開職工福利委員會 	每半年	
		<ul style="list-style-type: none"> • 舉行勞資會議 • 發行人資季刊 	每季	
		<ul style="list-style-type: none"> • 部門舉辦聯誼或團康活動 	不定期	

4 重大主題

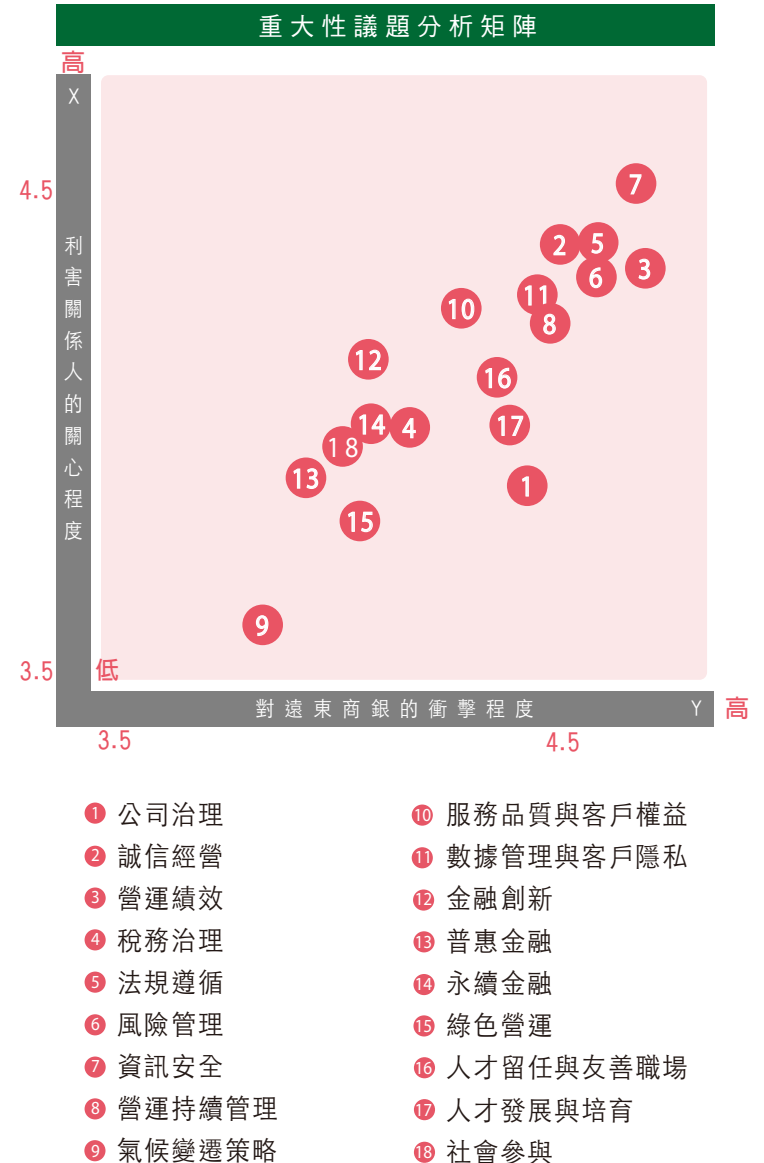
利害關係人	主要關注議題	主要溝通方式	頻率	重要性
 供應商	誠信經營 綠色營運	<ul style="list-style-type: none"> • 設立供應商服務專責經理人並公告於企業網站 • 制定公開的招標流程，舉行招標說明會、議價說明會 • 優優先採購取得綠建材標章、環保標章與符合法令要求之各項建材、設備與器材 • 企業網站提供「供應商社會責任承諾書」下載 • 接待來訪供應商及舉行相關工作會議 • 企業網站設ESG議題調查問卷 	常年	供應商為本行營運的夥伴，本行透過採購行為，傳達誠勤樸慎、重視品質與永續經營的理念，影響供應商一起實踐社會責任。
 社區成員/ 非營利組織 (NGO)	綠色營運 社會公益與社區關係	<ul style="list-style-type: none"> • 設立公共事務專責經理人 • 企業網站設置「企業社會責任專區」及專屬電子信箱 • 企業網站設置利害關係人專區及ESG議題調查問卷 	常年	包含社區及公益、學術、環保等合作夥伴。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、社區共榮發展，為社會拓展真善美的力量。
		<ul style="list-style-type: none"> • 協辦或贊助2~3檔社區節慶活動 • 贊助或合作至少5個公益團體 • 發行企業永續報告書 	每年	
		<ul style="list-style-type: none"> • 召開記者會與新聞發佈 • 贊助藝文、學術、校園、社區及公益活動 	不定期	

註：「常年」係指營運日常例行或視需求隨時進行

4 重大主題

重大議題鑑別

- 一、永續報告書編制工作小組委由外部顧問公司協力，參酌以下之國際指數評比機構重視之議題及本國標竿金融同業資訊，經永續報告書編製小組檢視後匯整為18項議題，作為本行 ESG關注議題鑑別之用：
 1. MSCI ESG Rating之金融業所重視的議題
 2. DJSI (道瓊永續指數)所重視的議題
 3. 5 家標竿金融同業之ESG議題
 4. 藉由負責與利害關係人交涉之部門所反應其關注的議題
- 二、針對18項可能關注議題，小組分別從「利害關係人關注程度」軸線及「對公司營運的衝擊性或影響性」軸線評量：
 1. 利害關係人關注程度：針對利害關係人展開問卷調查，計回收有效評量問卷217份
 2. 對公司營運的衝擊度：針對高階主管及各部門的工作小組成員展開問卷調查。
- 三、以上兩軸線評量交互形成議題之重大性分析矩陣，鑑別出11項為本行在企業社會責任實務上所聚焦的重大議題，經小組進行後續調整：
 1. 「氣候變遷策略」、「永續金融」、「綠色營運」等議題雖現階段未受利害關係人之高度關注及對營運有重大且即時之衝擊，然因為大勢所趨，故仍予於列入，而其中「氣候變遷策略」因已納入本行風險管理政策，故歸於「風險管理」議題之下揭露本行相關作為；
 2. 「金融創新」雖對現階段營運績效尚無直接衝擊，然考量其為本行發展重點且利害關係人對其仍有一定的關注度，因此也仍予以列入；
 3. 「營運持續管理」議題之相關內容已列於「風險管理」內容中之相關風險因應中說明，故暫時不另立議題處理；
 4. 經以上調整，終以13項重大議題，提報最高經營會議確認。



4 重大主題

重大議題管理方針

本行針對14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。

重大性 議 題	關鍵風險與機會	GRI 重大主題	對應之 SDGs	主題的邊界對象						
				公 司	員 工	投 資 人	客 戶	主 管 機 關	供 應 商	社 區 成 員 NGO
公司治理	負責的治理機制可強化企業營運的穩定度，有助企業長期發展，並保障投資人權益，促進資本市場活絡及經濟發展。	102-18至102-39 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  	○		○		○		
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，不誠信行為可能重挫利害關係人對銀行的信任或遭主管機關裁罰等，引發負面衝擊。	102-16,17 一般揭露 GRI 205 反貪腐	16.5 減少各種形式的貪污賄賂 				●			
營運績效	追求成長與獲利是企業的天職，也是永續經營的基礎。	GRI 201 經營績效	8.1 依據GDP成長維持獲利成長 	○	◎	○		◎		
法規遵循	金融業受高度監理，法令遵循除為銀行管理風險的防線之一，亦避免相關罰鍰支出，且有助維繫金融業之秩序，間接維繫經濟環境與社會民生之穩定。而落實洗錢防制，以與全球合作打擊犯罪，對身處防堵最前線的銀行業而言，則為責無旁貸的使命。	GRI 419-1 社會經濟法規遵循 GRI 307-1 有關環境保護、社會與經濟法規遵循	16.4 減少非法的金錢與軍火流，對抗組織犯罪。 	○	◎	◎	○	○		

4 重大主題

重大性議題	關鍵風險與機會	GRI 重大主題	對應之SDGs	主題的邊界對象						
				公司	員工	投資人	客戶	主管機關	供應商	社區成員 NGO
風險管理	妥善管理風險以兼顧營運穩定度與業務靈活度，降低危機發生的可能性，嚴防因風險而產生之損失衝擊財務表現或損及聲譽。	102-30 風險管理程序之有效性 GRI 419 社會經濟法規遵循	13.1強化各國對氣候變遷災害的抵禦和適應能力。 13.3針對氣候變遷減緩、調適和教育，提升機構與人員能力。 	○	◎	○	●	○		
資訊安全	網路犯罪猖獗，資訊安全與防堵駭客入侵已為企業必須嚴陣以待的議題。而個資保護為客戶的重要權益，且受專法保護，有效管理才不致遭有心人士盜取而損及客戶信任及引發法律責任。	102-15, 30 一般揭露 GRI 418-1 客戶隱私	16.4減少非法的金錢與軍火流，對抗組織犯罪。 	○		●	○	◎		
服務品質與顧客權益	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。	102-2, 43, 44 一般揭露 GRI 417 行銷與標示 FS 7 為帶來明確社會利益而設計的商品或服務 FS 14 改善弱勢社群使用金融服務 FS 15 公平設計及銷售金融服務的政策 FS 16 提升民眾認識金融產品與知識 FN-CB 240a.1對促進小型企業的貸放 FN-CB 240a.4對弱勢族群提供金融教育	1.5讓弱勢族群具災後復原力 16.6在所有階層發展有效負責且透明的制度  	○	◎		●	◎		●
數據管理與客戶隱私保護	個資保護為客戶的重要權益，且受專法保護，有效管理才不致遭有心人士盜取而損及客戶信任、權益及引發法律責任，	GRI 418-1 客戶隱私 FN-CB 230a.1個資外洩事件及其占比、影響的顧客數								

4 重大主題

重大性議題	關鍵風險與機會	GRI 重大主題	對應之 SDGs	主題的邊界對象						
				公司	員工	投資人	客戶	主管機關	供應商	社區成員 NGO
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、競爭力與永續生存之議題。	102-15 一般揭露 FS 8 為帶來明確環境利益而設計的商品或服務	<p>4.4提升青年取得資通訊科技技能 8.2透過科技與創新提高經濟產能 8.3支援創意與創新，鼓勵中小與微型企業的正常化與成長 8.10提供更寬廣的金融服務 9.6支援科技創新，協助工商商品提升附加價值 17.8啟動科技銀行及科技、創新能力培養機制，並提高科技使用度。</p>    	○	○	◎	●	◎		
永續金融	銀行業運用授信及投資之本業，能有效扶持綠能、環保產業，協力重視公司治理、社會責任之企業發展，促動社會以綠色經濟力、企業永續力為美好世界注入強大動能	FS 1 適用於事業部之具體環境/社會要素之政策 FS 8 帶來明確環境利益而設計的商品或服務	<p>7.a促進能源基礎建設與乾淨能源科技的投資 7.2提高再生能源的共享 12.7增加綠色採購</p>  	○	○	◎	●			

4 重大主題

重大性議題	關鍵風險與機會	GRI 重大主題	對應之 SDGs	主題的邊界對象						
				公司	員工	投資人	客戶	主管機關	供應商	社區成員 NGO
綠色營運	銀行雖不屬大量耗能或排放巨量廢棄物的產業，然仍無可免於地球暖化等氣候變遷風險；且以上市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，展現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能源 GRI 307環保相關的法規遵循 GRI 414-1,2供應商社會評估 FS 3 在協議或交易範圍監測客戶符合環境與社會效益之流程	7.3提高能源效率 12.4以環保方式妥善管理廢棄物 12.8確保人有永續發展的資訊 12.6鼓勵企業採取永續的工商作法 15.2落實森林永續管理   	○					●	●
人才發展與培育	銀行經營以人才為本，在產業快速變化的時代，人力資源更成為決勝的關鍵。	GRI 402 勞資關係 GRI 404 訓練與教育 GRI 406-1不歧視	5.1消除對婦女各種型式的歧視 5.b改善ICT等科技的使用能力，尤其是婦女 10.4採用薪資、社會保護等適當政策，逐漸實現進一步的平等 12.8確保人人有永續資訊與意識   	○	○	◎	●			



4 重大主題

重大性議題	關鍵風險與機會	GRI 重大主題	對應之 SDGs	主題的邊界對象						
				公司	員工	投資人	客戶	主管機關	供應商	社區成員 NGO
人才留任與友善職場	勞資順暢無礙的溝通提供工作問題改進的契機。而員工樂業為社會穩定發展的基礎，樂在工作又能兼顧家庭責任的員工，執行力與工作效率更高。	GRI 401-2,3 勞雇關係 GRI 403-3 職業安全與衛生	8.8 促進工作環境安全等勞工權益，尤其是婦女 16.b 促進及落實沒有歧視的法律與政策  		○			⊙		

○ 直接造成衝擊 ⊙ 間接造成衝擊 ● 因商業活動造成衝擊

4 重大主題

議 題	策 略	評量與目標		
		管理方針及評量機制章節	2021達成狀況	2022目標
公司治理	透過建立公開、透明的治理機制及落實內控制度，確保全員及作業無不遵守相關法令規範，形成事業永續運轉的基石	公司治理 董事會運作 關鍵指標 <ul style="list-style-type: none"> • 公司治理評鑑名列前20% • 入選臺灣永續指數 	<ul style="list-style-type: none"> • 公司治理評鑑前20% • 入選臺灣永續指數 • 設置「企業永續委員會」 • 女性董事占比達單一性別逾總席次25%之目標 • 零違反資訊申報或重大訊息相關規定情事 	<ul style="list-style-type: none"> • 公司治理評鑑維持前段排名，並新增5項達標。 • FESE Russell評鑑分數提升5%並入選臺灣永續指數 • 推動ESG永續之執行情形納入稽核檢查要項。
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、公司治理守則、捐贈管理規範、員工服務守則暨行為規範、非法不道德不誠信行為檢舉案件注意事項等內部規章，以為指引。	公司治理 誠信經營 關鍵指標 <ul style="list-style-type: none"> • 員工100%接受相關訓練並簽署相關規範 • 董事及高階主管100%簽署相關聲明書 	<ul style="list-style-type: none"> • 設「誠信經營推動小組」 • 員工100%接受誠信經營教育並簽署行為守則 • 董事會及高階主管100%簽署「遵循誠信經營政策聲明書」 • 於可行範圍內，將誠信經營條款納入契約，以規範交易當事人 • 員工無收受不當利益案件 	<ul style="list-style-type: none"> • 員工100%接受相關教育訓練並簽署行為規範。 • 董事及高階主管100%簽署「遵循誠信經營政策聲明書」

4 重大主題

議 題	策 略	評量與目標		
		管理方針及評量機制章節	2021達成狀況	2022目標
營運績效	本行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預算，並呈報董事會核定。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。	關於遠東商銀 財務績效 關鍵指標 <ul style="list-style-type: none"> 總資產長期穩健成長 信用評等 	<ul style="list-style-type: none"> 總資產成長6%，達成率100%；稅後淨利成長17% 信評屬投資等級穩定之融機構 於新加坡設辦事處 	<ul style="list-style-type: none"> 總資產7,453億元 存款總額6,298億元；放款總額4,369億元 信評維持投資等級
法規遵循	強化法令遵循、防制洗錢及打擊資恐、內部控制與風險管理之結合，內化為全員意識，以法令傳達與溝通、法令遵循控管、教育訓練、違反內外規之案件、實地查核、法遵自評檢核、洗錢防制系統相關作業品質等，檢視各部門執行績效，評鑑結果列入個人年度考績，占整體績效評分7%之比重。	公司治理 法令遵循 關鍵指標 <ul style="list-style-type: none"> 實施法遵與防制洗錢及打擊資恐教育訓練 實施各單位法遵與防制洗錢及打擊資恐實地查核及評鑑 	<ul style="list-style-type: none"> 完成全員相關教育訓練 完成各單位相關查核及評鑑 首度辦理海外分行法遵部門人力適足性評估 	<ul style="list-style-type: none"> 完成法遵與防制洗錢及打擊資恐之教育訓練、查核及評鑑 建置法令遵循數位平臺，提供Q & A
風險管理	<ul style="list-style-type: none"> 打造注重風險管理之組織文化，設立專責單位，運用內外部量化及質化指標，作為營運參考，以達有效辨識、衡量、監督與控制各項既有與潛在風險。 氣候變遷風險提高，可能衝擊融資對象而影響銀行資產品質，也可能引發複雜與不可測的系統性金融危機，衝擊金融業的穩定性，加上與時俱進的相關法令與規定均促使本行正視並擬定策略因應，將氣候變遷納入風險管理政策並完善TCFD之執行。 	公司治理 風險管理 關鍵指標 <ul style="list-style-type: none"> 精進風險管理機制與系統 納入新興風險 氣候變遷策略及TCFD執行情形 主管機關裁罰案件 	<ul style="list-style-type: none"> 導入TCFD，完成主要機會與風險鑑別 簽署TCFD國際倡議 各項稽核作業如期執行，所查缺失完成改進 加強性專案查核規劃41項，實際執行50項 零主管機關裁罰案件 	<ul style="list-style-type: none"> 企業永續納入風險管理政策，明定氣候與環境風險定義。 成立氣候工作小組，並設定向企業永續委員會之報告流程。 持續完善TCFD 規劃38項加強專案查核

4 重大主題

議 題	策 略	評量與目標		
		管理方針及評量機制章節	2021達成狀況	2022目標
資訊安全	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、投入教育宣導與緊急應變演練以強化同仁資安思維、提升事件處理能力等全方位著手，建構符合主管機關資安監理與國際資訊安全標準的管理制度，強化自動化偵測能力，並培育資安專業人才。	公司治理 資訊安全 關鍵指標 <ul style="list-style-type: none"> 資安事件 全員資安意識 	<ul style="list-style-type: none"> 將重要系統與所有資安設備納入資安監控中心 導入對偽冒本行網站之自動偵測機制 無發生資安事件 全員接受資安訓練100% 資訊系統備援演練100% 	<ul style="list-style-type: none"> 完成資安策略藍圖，並規劃三年執行計畫，鑑別重大營運衝擊，建置符合國際標準之各階管理文件 無發生資安事件 全員接受資安訓練100% 資訊系統備援演練100%
綠色營運	降低營運產生的環境足跡，推動綠色採購、溫室氣體盤查及節能目標管理，於內部營運流程落實低碳友善環境；並以採購影響力帶動供應商共同重視企業之社會責任，要求重要供應商共同承諾人權、環境永續等作為，並啟動供應商評鑑。	永續環境 節能目標管理 關鍵指標 <ul style="list-style-type: none"> 節能目標達成 溫室氣體盤查 環境永續相關行動 重要供應商簽署社會責任承諾書。 每年進行供應商評鑑，納入ESG評核。 	<ul style="list-style-type: none"> 電能用量年減3.43%；ISO 50001示範據點2021節電11.46% 年度往來金額百萬元以上之供應商100%簽署。 完成含ESG評核之供應商評鑑 獲Buying Power 社會創新產品及服務採購三獎 持續22年認養總部週邊綠道，並首度發動員工淨灘活動 	<ul style="list-style-type: none"> ISO 50001執行經驗逐年推廣至各分行；示範據點設定以2019為基準年，至2022年總節電量減8%為目標。 2023年完成全行各據點ISO 14064-1溫室氣體盤查並通過外部查證，且設定短中長期之減量目標。 規劃自有行舍建置太陽能光電板 規劃透過轉供電力模式，取得綠電及憑證。 新往來之重要供應商簽署並落實含ESG評核之供應商評鑑 爭取為政府認證之創新產品及服務採購或綠色採購標竿單位 持續認養綠道及推動員工淨灘活動

4 重大主題

議 題	策 略	評量與目標		
		管理方針及評量機制章節	2021達成狀況	2022目標
永續金融	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。	永續環境 協助產業低碳轉型 關鍵指標 <ul style="list-style-type: none"> 綠色授信或綠色投資績效 綠色採購金額 ESG基金檔數及占比 	<ul style="list-style-type: none"> 新增綠能授信計47家企業，累計餘額成長13%。 持有綠色債券7檔、ESG永續債1檔，金額總計21億元；投資台股ESG成分股共8檔，金額總計7.1億元。 ESG基金共1,269檔，佔架上整體基金數的49%。 ESG海外有價證券107檔，佔架上整體數16%。 綠色採購金額1,806萬元 制定ESG授信政策並舉辦相關教育訓練 	<ul style="list-style-type: none"> 綠色授信新戶或餘額成長30% 投資標的增加海外ESG永續經營企業之ETF 持續導入ESG商品，5年佔整體投資類商品檔數達45% 簽署赤道原則
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，同時與新創業者合作擴大場景金融，建構金融生態圈，發展各項數位服務；推動非接觸式的數位金融服務。	客戶信任 金融科技創新 關鍵指標 <ul style="list-style-type: none"> 服務離櫃率 數位獲客率 獲數位創新相關獎項 	<ul style="list-style-type: none"> 服務離櫃率94.3% 數位獲客率51.4% 獲4座數位創新獎項 	<ul style="list-style-type: none"> 服務離櫃率93% 數位獲客率40% 獲數位創新相關獎項

4 重大主題

議 題	策 略	評量與目標		
		管理方針及評量機制章節	2021達成狀況	2022目標
數據管理及客戶隱私	智慧科技進步，數據分析可為客戶帶來更快速、準確的服務，在遵循現行個人資料保護法的前提下，與時俱進建立更完善的隱私保護制度，明訂資料管控者的責任，當責建立流程配合及加強稽核，且持續加強員工對於資料保護的認知，以順利演化現代金融服務與科技的結合，迎向更進步的社會	客戶信任 服務品質與客戶權益 網路交易安全/個資保護 關鍵指標 個資外洩事件 因資料外洩而受影響的顧客數	<ul style="list-style-type: none"> 無通報個資外洩事件 因資料外洩而受影響的顧客數為0 	<ul style="list-style-type: none"> 無通報個資外洩事件 因資料外洩而受影響的顧客數為0 修訂「個資安全事故通報及處理規範」，強化相關SOP
服務品質與顧客權益	收集客戶感受及意見，每季進行客戶滿意度調查，並將結果連結服務同仁績效，藉以導正不當行為，提升服務品質，為服務注入人情溫度。客服中心導入全通路多媒體互動平臺，並持續優化智能服務。	客戶信任 服務品質與客戶權益 關鍵指標 <ul style="list-style-type: none"> 客戶滿意度 客服滿意比 公平待客執行成效 	<ul style="list-style-type: none"> 財管客戶滿意度>96分 客服滿意比>99% 財管與客服共獲獎10座 成立「公平待客小組」 客服中心成立客戶體驗部 成立雙語示範分行 	<ul style="list-style-type: none"> 財管客戶滿意度>96分 客服滿意比>95% 規劃公平待客推廣活動，並以秘密客專案檢查待客狀況。 制訂客訴管理規範，並導入ISO 10002 客訴品質管理系統驗證 智能客服使用率22%，服務精準度95% 新增雙語示範分行

4 重大主題

議 題	策 略	評量與目標		
		管理方針及評量機制章節	2021達成狀況	2022目標
人才發展與 培育發展	以打造最佳雇主品牌的策略吸引人才，對外招募多元人才，對內協助員工專業升級，以因應金融科技轉型發展，進而達成銀行長期穩健成長的營運目標	人盡其才 培訓計畫 關鍵指標 <ul style="list-style-type: none"> • 入選臺灣就業99指數 • 獲政府培訓獎勵補助 • TTQS認證及其他相關認證或獎項 	<ul style="list-style-type: none"> • 連19年取得政府獎勵補助教育訓練 • TTQS金牌認證 • 入選臺灣就業99指數 • 獲國家人才發展獎 • 獲亞洲最佳企業雇主獎 • 獲天下數位學習平臺之學習之星獎 	<ul style="list-style-type: none"> • 培訓計畫獲政府獎勵補助 • TTQS金牌認證 • 入選臺灣就業99指數 • 持續爭取亞洲最佳企業雇主等獎項肯定 • 推出全員ESG小學堂
人才留任與 友善職場	提供優於勞動法規規定的薪酬與福利，重視職場安全，打造促進同仁身心的樂活職場。	人盡其才 薪酬與福利/職場環境 關鍵指標 <ul style="list-style-type: none"> • 入選臺灣高薪100指數 • 獲相關認證或獎項 • 健康促進活動參與率 	<ul style="list-style-type: none"> • 入選臺灣高薪100指數 • 促進活動參與率87% • 取得健康職場標章16處 • 獲CHR健康企業公民許諾標章 • 獲體育署iSport運動年曆積分賽季軍 	<ul style="list-style-type: none"> • 入選臺灣高薪100指數 • 取得相關認證標章15處及CHR健康企業公民許諾標章 • 健康活動參與率88%



5 公司治理



- 35 董事會運作
- 40 資訊揭露
- 41 法令遵循
- 43 風險管理
- 49 資訊安全
- 54 誠信經營



5 公司治理

變局帶來風險與挑戰，也伴隨機會與希望。在新興風險、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、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，打造具跨國競爭力且值得信任的長青基業。

參與第三方評鑑

本行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2022年公布之第八屆評鑑結果，本行晉級為上市公司組表現前5%企業，較上一年度排名前6~20%進步。



```

graph TD
    A[股東大會] --> B[董事長  
董事會  
常務董事會]
    A --> C[總經理]
    B --> C
    B --> D[薪資報酬委員會]
    B --> E[審計委員會]
    B --> F[企業永續委員會]
    C --> G[業務總管理處]
    C --> H[行政總管理處]
    C --> I[總機構法令遵循主管]
    C --> J[總稽核]
    G --> K[個人金融事業群]
    G --> L[數位金融事業群]
    G --> M[法人金融事業群]
    G --> N[金融市場事業群]
    H --> O[風險管理總處]
    H --> P[作業服務總處]
    H --> Q[資訊科技總處]
    H --> R[財務策略總處]
    H --> S[人力資源總處]
    H --> T[法令遵循總處]
    H --> U[稽核總處]
    K --> V[營運管理部]
    K --> W[業務管理部]
    K --> X[產品開發部]
    K --> Y[行銷發展部]
    K --> Z[銷售通路部]
    K --> AA[策盟銷售部]
    K --> AB[保險代理部]
    K --> AC[信託部]
    K --> AD[分行通路部  
(含營業部及各國內分行)]
    L --> AE[營運管理部]
    L --> AF[金融科技部]
    L --> AG[數位產品暨行銷部]
    L --> AH[商業智慧部]
    L --> AI[數位服務發展部]
    M --> AJ[營運管理部]
    M --> AK[企金一部、五部]
    M --> AL[企業理財一部、二部]
    M --> AM[交易金融部]
    M --> AN[中小企業金融部]
    M --> AO[亞太區企業金融部  
(含胡志明市及新加坡代表人辦事處)]
    M --> AP[中港區企業金融部  
(含香港分行)]
    N --> AQ[金融市場部]
    N --> AR[投資部]
    N --> AS[風管法金處]
    N --> AT[風管消金處]
    N --> AU[總合風險處]
    N --> AV[客戶服務處]
    N --> AW[資訊安全處]
    N --> AX[流程管理處]
    N --> AY[金融市場作業處]
    N --> AZ[個金作業處]
    N --> BA[法金作業處  
(含國外部、OBU)]
    P --> BB[營運管理處]
    P --> BC[資訊治理處]
    P --> BD[系統架構及管理處]
    P --> BE[系統開發一處、二處]
    P --> BF[策略發展處]
    P --> BG[財務控管處]
    P --> BH[行政管理處]
    P --> BI[員工關係處]
    P --> BJ[薪酬福利處]
    P --> BK[人資事業夥伴處]
    P --> BL[員工發展處]
    P --> BM[洗錢防制處]
    P --> BN[法務處]
    P --> BO[法遵處]
    P --> BP[稽核管理處]
    P --> BQ[法金稽核處]
    P --> BR[個金稽核處]
    P --> BS[電腦稽核處]
  
```

The organizational chart of HSBC Bank (China) Limited is structured as follows:

- 股東大會** (Shareholders' Meeting)
 - 董事長 董事會 常務董事會** (Chairman, Board of Directors, Executive Directors)
 - 薪資報酬委員會** (Remuneration Committee)
 - 審計委員會** (Audit Committee)
 - 企業永續委員會** (Enterprise Sustainability Committee)
 - 總經理** (General Manager)
 - 業務總管理處** (Business Management Department)
 - 個人金融事業群** (Personal Finance Business Group)
 - 營運管理部 (Operations Management Department)
 - 業務管理部 (Business Management Department)
 - 產品開發部 (Product Development Department)
 - 行銷發展部 (Marketing Development Department)
 - 銷售通路部 (Sales Channels Department)
 - 策盟銷售部 (Strategy Alliance Sales Department)
 - 保險代理部 (Insurance Agency Department)
 - 信託部 (Trust Department)
 - 分行通路部 (含營業部及各國內分行) (Branch Channels Department (including business departments and various domestic branches))
 - 數位金融事業群** (Digital Finance Business Group)
 - 營運管理部 (Operations Management Department)
 - 金融科技部 (Financial Technology Department)
 - 數位產品暨行銷部 (Digital Products and Marketing Department)
 - 商業智慧部 (Business Intelligence Department)
 - 數位服務發展部 (Digital Service Development Department)
 - 法人金融事業群** (Corporate Finance Business Group)
 - 營運管理部 (Operations Management Department)
 - 企金一部、五部 (Corporate Finance Department 1, 5)
 - 企業理財一部、二部 (Corporate Wealth Management Department 1, 2)
 - 交易金融部 (Transaction Finance Department)
 - 中小企業金融部 (Small and Medium Enterprise Finance Department)
 - 亞太區企業金融部 (含胡志明市及新加坡代表人辦事處) (Asia-Pacific Corporate Finance Department (including Hanoi and Singapore representative offices))
 - 中港區企業金融部 (含香港分行) (Hong Kong and Mainland Corporate Finance Department (including Hong Kong branch))
 - 金融市場事業群** (Financial Markets Business Group)
 - 金融市場部 (Financial Markets Department)
 - 投資部 (Investment Department)
 - 風管法金處 (Risk Management and Legal Finance Department)
 - 風管消金處 (Risk Management and Consumer Finance Department)
 - 總合風險處 (Comprehensive Risk Department)
 - 客戶服務處 (Customer Service Department)
 - 資訊安全處 (Information Security Department)
 - 流程管理處 (Process Management Department)
 - 金融市場作業處 (Financial Markets Operations Department)
 - 個金作業處 (Personal Finance Operations Department)
 - 法金作業處 (含國外部、OBU) (Legal Finance Operations Department (including foreign departments, OBU))
 - 行政總管理處** (Administrative Management Department)
 - 風險管理總處** (Risk Management Department)
 - 作業服務總處** (Operations Service Department)
 - 資訊科技總處** (Information Technology Department)
 - 財務策略總處** (Financial Strategy Department)
 - 人力資源總處** (Human Resources Department)
 - 法令遵循總處** (Legal and Compliance Department)
 - 稽核總處** (Audit Department)
 - 總機構法令遵循主管** (Head of Legal and Compliance at Head Office)
 - 總稽核** (Chief Auditor)



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，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，並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。2021年董事會之一般運作要點如下：

- 為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。
- 本行公司治理守則明訂董事會成員多元化之方針，現任第11屆之董事會計董事11席，其中獨立董事占比為27%；董事長與兩位獨立董事為女性，女性董事占比為27%，達單一性別須逾總席次25%之目標；獨立董事任期6年以上1位、4年以上未滿6年1位、3年以下1位；董事年齡分佈分別為75歲以上3位、70歲以上未滿75歲3位、70歲以下5位。
- 年度計召開7次董事會，整體出席率為95%
- 股東會於7月20日召開，董事親自出席逾半數；審計委員會召集人則以視訊出席方式參與。
- 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，課程內容包括「企業數位轉型」、「2021大勢所趨的ESG/CSR與永續治理」、「談誠信經營、公司治理與企業社會責任三大守則及實務案例」等企業永續相關議題。
- 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本行年報。
- 每年進行董事會暨功能性委員會之績效評估，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，再由行政管理處彙整統計得出評分，結果揭露於本行網站。

2021年董事會績效評估		
評估範圍		得分
董事會	整體評估	100
	董事自評	95.7
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



5 公司治理

董事簡歷

第11屆董事任期始自2021年7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 • 元智大學董事
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 • 澤米科技(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 • 元智大學董事
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
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 • 逢甲大學高言先生學術講座教授



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	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 •臺灣大學財務金融學系教授 •清華大學榮譽講座教授 •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-KY獨立董事 •聯訊創業投資(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	2018.06.20	<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
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
獨立董事	林寶樹	2021.7.20	<ul style="list-style-type: none"> •美國伊利諾大學芝加哥校區電腦科學博士 •交通大學電信工程研究所兼任教授 •遠東新世紀(股)公司獨立董事 •交通大學電子與資訊中心主任 •交通大學資訊工程系講座教授 •工業技術研究院資訊與通訊研究所所長 •飛利浦全球研究實驗室資深副總裁 •美國Teknekron Comm.公司資深經理 •美國AT&T貝爾實驗室高級研發研究員 	<ul style="list-style-type: none"> •陽明交通大學終身講座教授(電腦科學) 專任研究員 •陽明交通大學資訊工程學系約聘教授

董事會設功能性委員會

董事會成立薪資報酬委員會、審計委員會及企業永續委員會，協助董事會履行監督職責。其中企業永續委員會於2021年11月設立，負責推動及強化公司治理、發展永續環境、維護社會公益及加強企業永續資訊揭露，並督導其他經董事會決議之永續相關工作事項。

	薪資報酬委員會	審計委員會	企業永續委員會
組織運作	<ul 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，任期與委任之董事會期相同；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 2021年度共召開2次會議，出席率100%。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 委員100%由獨立董事擔任，委員任期與董事會相同；本屆由獨立董事王小蕙為召集人並擔任會議主席。 ● 2021年共召開5次會議，出席率100%。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 委員由董事會決議委任，首屆委員由1名董事及2名獨立董事擔任，委員任期與董事會相同；由董事鄭澄宇擔任召集人。 ● 2021年共召開1次會議，出席率100%。
治理功能	<ul style="list-style-type: none"> ① 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。 	<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。 	<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。

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2021年度年報中（網址）關於公司治理所揭露資料。



5 公司治理

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

法人說明會

每季舉辦法人說明會，法說會資料及過程影音檔公開於網站

股東會

每年舉辦股東會，為利股東對議案充分表達意見，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；股東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

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、公司治理等資訊。

公開資訊觀測站

即時將財務資訊及其他重大資訊公告於公開資訊觀測站

年報

每年發行中、英文財務年報及中文企業社會責任報告書

設發言人

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

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

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，於組織層級上為直屬於總經理的部門，以確保其獨立性。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，強化同仁的遵法意識，並建立查核機制，預先掌握全行經營上的法律風險。

2021年法令遵循之管理及執行成效

校準法令法規

- 1 每日搜集法令及同業裁罰訊息，即時以線上系統傳達全行同仁，並進行內部相關檢核。2021年計公告66則最近法令及同業裁罰案件，並進行54件檢核。
- 2 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主管，以建立法令傳達、諮詢與通報系統。
- 3 每季編製法遵專刊，宣導法令規章及同業裁罰案件。
- 4 不定期於最高經營會議宣導新修訂法令。
- 5 2021年新增修法令遵循情形追蹤控管案件計482筆。



辦理訓練與宣導

- 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之例行報告事項，2021年共進行4場。
- 2 辦理各部門法令遵循主管教育訓練。
- 3 每半年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13,921小時。
- 4 發行法令遵循季刊。



考核執行成效

- 1 考核各單位辦理法令遵循業務，2021年考核結果如下：

單位	單位數	評核等級		
		A/優	B/良	C/可
總行	9	1	7	1
分行及次單位	76	3	72	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，並針對其自評內容進行預審。
- 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，召開法遵線上季會，並執行相關查核，該分行逐月填報檢核表。
- 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。



5 公司治理

防制洗錢及打擊資恐

法令遵循總處洗錢防制組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。2021年管理措施及成果說明如下：

2021年AML/CFT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																				
<p>① 每季彙整 AML/CFT 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。</p> <p>② 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 AML/CFT 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相關作業。</p>	<p>① 辦理洗錢防制季會，2021年共進行4場。全員每人接受至少2小時洗錢防制教育訓練，總時數計6,738小時。應完成法定時數之人員完訓率達100%，營造AML管理文化。</p> <p>② 於官網、臉書粉絲團及ATM等自媒體宣導 AML/CFT 之重要性與做法，提升客戶及大眾的相關意識。</p>	<p>① 為提升洗錢犯罪追訴的可能性，建立透明化金流軌跡及強化國際合作，年度完成24個單位及1次專案之查核，檢視本行落實各項洗錢防制機制運作情形，查核缺失事項計35件，建議改進事項8件。</p> <p>② 考核各單位AML/CFT評鑑作業，檢視其辦理相關工作成效，2021年考核結果如下：</p> <table> <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> <tr> <td>總行</td><td>7</td><td>4</td><td>3</td><td>0</td></tr> <tr> <td>分行及次單位</td><td>73</td><td>20</td><td>49</td><td>4</td></tr> </table> <p>③ 以實際行動響應聯合國永續發展目標SDG16「和平、正義及健全制度」的重要性，包括減少非法資金流動及組織犯罪的資金來源，以助防止各種形式的金融犯罪發生，全行申報一定金額以上通貨交易10,539件，申報疑似洗錢交易案件27件。</p> <p>④ 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。</p>			單位	單位數	評核等級			A/優	B/良	C/可	總行	7	4	3	0	分行及次單位	73	20	49	4
單位	單位數	評核等級																				
		A/優	B/良	C/可																		
總行	7	4	3	0																		
分行及次單位	73	20	49	4																		



風險管理

為建構風險管理文化及有效之風險管理架構，確保永續經營，本行風險管理政策經董事會核定，以資遵循。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、作業風險及其他各項風險，均納入管理，於每季召開的風險管理委員會議，風險管理總處針對各項執行成效、曝險狀況、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。

2021年度各項稽核作業如期執行完畢，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。此外，為加強消費者保護及落實公平待客原則，2021年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、保險招攬作業、客訴案件處理、消費金融授信防杜代辦貸款控管作業、房貸遲延利息及違約金計收暨信用卡違約金及循環息計收等項目加強查核，2021年加強性專案查核規劃41項，實際執行50項，所提查核意見均如期改善，且未有任何遭金融管理委員會裁罰缺失案件。2022年則規劃38項加強性專案查核，另為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，將本行推動ESG永續發展相關工作執行情形列入查核要項。

風險管理組織體系

董事會

為風險管理之最高決策單位，負責核定全行風險管理政策，建立風險管理文化，對整體風險管理負最終責任。

資產負債管理委員會 風險管理委員會

由總經理為召集人，指定相關主管為委員，定期開會，負責掌理及審議全行資產負債執行狀況與風險承擔情形。

風險管理總處

下設風管法金處、風管消金處、總合風險處，對各事業群業務風險採直接管理，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

定期查核全行風險管理相關業務，包括風險管理架構、風險管理運作程序等作業之實際執行狀況，並適時提供改進建議。



5 公司治理

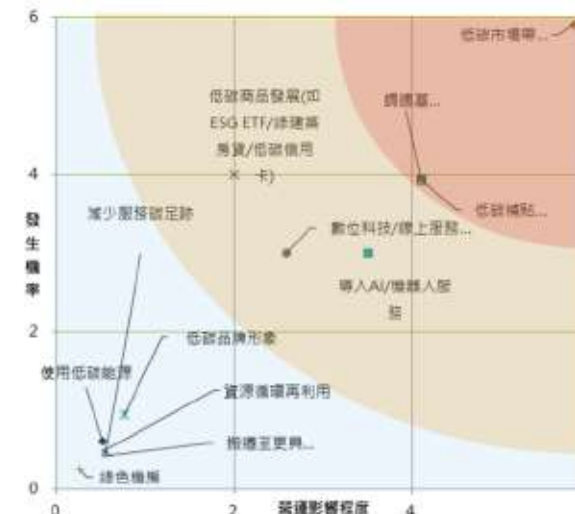
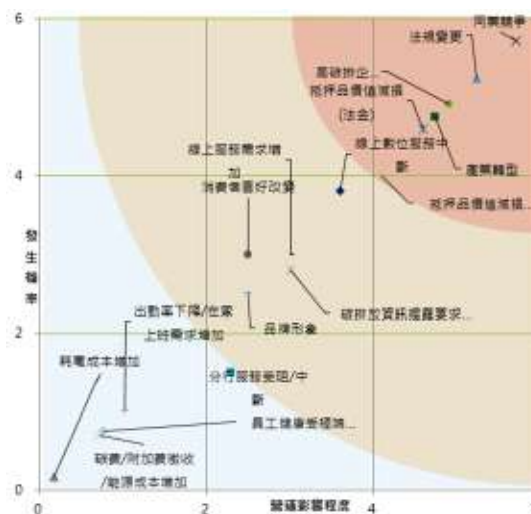
氣候風險與機會

氣候風險治理

極端氣候風險越來越高，近幾年全球各地的森林野火、洪水、熱浪、農作物欠收，發生越來越頻繁，成為所有國家、企業與人民的共同挑戰。為強化對氣候變遷相關風險之因應，風險管理總處於2021年依循金融監督管理委員會發布之「本國銀行氣候風險財務揭露指引」，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。同時為使氣候變遷議題納入公司治理，本行擬於2022年成立氣候專責小組，召集各相關部門主管共同組成，以研擬永續金融與低碳轉型策略、管控能源使用及溫室氣體排放總量、制訂永續金融政策、發展低碳商品與服務等，強化本行對氣候風險之控管與機會掌握，並設定管理指標與目標，定期向董事會報告相關策略及執行成果。董事會為本行氣候管理之最高監管單位，未來其將透過企業永續委員會及擬成立之氣候專責小組，指導與監督本行相關事務之推動。

氣候風險策略

風險管理總處於2021年整合相關單位，於外部顧問公司的協力之下，導入國際金融穩定委員會（Financial Stability Board）發布之TCFD（Task Force on Climate-Related Financial Disclosures）氣候相關財務風險揭露架構，考量短、中、長期之相關風險與機會，針對在高碳排情境（RCP 8.5）與高度低碳轉型情境（SSP 1）之假設條件下之16項氣候風險因子/12項氣候機會因子對本行營運衝擊程度與發生機率，向相關部門展開問卷調查，據以完成氣候變遷相關的風險矩陣分析與機會矩陣分析，並於年底加入成為TCFD倡議支持企業。





5 公司治理

根據矩陣分析，鑑別出本行較為顯著之相關風險議題為實體風險之抵押品價值減損及轉型風險 ①法規變更、同業競爭 ②高碳排企業曝險 ③產業轉型風險；本行較為顯著之相關機會議題為 ①低碳市場帶來業務機會及低碳商品發展 ②低碳貼補政策、調適之基礎設施、綠建築或永續城市等帶來機會，後續相關單位將針對所鑑別出各項重大風險與重大機會，逐步導入策略、商業與財務計畫中，並擬參考金管會將公告之相關風險管理實務手冊，規劃因應的管理目標及指標，並執行相關壓力測試工作。

2021年本行首次針對實體風險之淹水危害及轉型風險之高碳排曝險分別進行評估，結果如下：

風險	實體風險之淹水危害評估		轉型風險之高排碳曝險評估
標的	自有不動產	擔保品	授信與投資
方法	依聯合國IPCC評估報告第5版RCP 8.5情境下，極端之24小時強降雨對各鄉鎮地區世紀末之淹水與坡地危害，分別以600mm以及300mm作為致災門檻，危害分為5級。		<ul style="list-style-type: none"> 依環保署列管之排碳大戶產業別之排放量區分，排放量愈高代表風險愈高，以統計石油及天然氣礦業、水泥製造業，鋼鐵冶煉業、造紙業、化工業、半導體、光電、通信及電力供應業等20類高排碳產業之曝險占總曝險之比重。
結果	自有分行及倉庫均未落於坡地風險區。600mm以及300mm作為致災門檻，危害分為5級。	本行設押20年以上擔保品所位風險等級為1-8級，並據此作風險分類管理。600mm以及300mm作為致災門檻，危害分為5級。	<ul style="list-style-type: none"> 經鑑別，氣候風險較高之業別為電力業、石化業與鋼鐵業 授信客戶評估：目前承作之授信以半導體業授信金額比例較高，並無石油開採與水泥相關業別。 投資標的評估：檢視目前相關ESG投資商品，對電力業及半導體業之綠色債券投資金額相對較高。

氣候風險管理

氣候變遷風險衝擊與管理

項目		對營運可能造成之影響衝擊	因應之相關風險管理
實體性	抵押品價值減損	極端氣候(短期偶發或長期發生率提高、受災區域擴增)造成淹水、土石流等自然災害，位於衝擊區域的抵押品價值受影響，恐衝擊本行整體資產價值及曝險。	<ul style="list-style-type: none"> 檢視抵押品之曝險狀況，採取對應管理措施。 設定曝險門檻級距，分級管理
轉型性	法規變更 同業競爭	<ul style="list-style-type: none"> 加收碳稅、碳費等可預期之法規變更或出口碳關稅壁壘等，影響企業的營運成本及競爭力，可能進一步衝擊其還款能力或債券股票收益，造成本行損失。 國內外法規持續支持綠色產業發展，若本行未能掌握相關趨勢並擴大綠色放款市場占有率，可能失去先機而影響營運績效。 民眾對永續商品的意識提升，若本行未掌握趨勢並規劃相關產品，可能面臨客群流失而影響營運績效。 	<ul style="list-style-type: none"> 推動綠色授信業務，設定目標管理 逐步調整營運模式，持續佈局綠色金融服務及精進綠色金融商品，落實盡職授信與投資之流程，在投資標的及授信客戶之評估過程中，納入ESG風險及績效等評分選項
	高碳排企業曝險	市場對高碳排企業的限制益增，恐衝擊其財務績效、信用風險、還款能力及投資效益，進而影響本行利益。	加強關注低碳、替代能源產業等新興綠色產業，著重掌握新興商機。
	產業轉型	市場轉型如電動車逐步取代燃油車、再生能源發電逐步取代火力發電等，本行產品或服務之因應調整及佈局，將影響未來之業務表現與收益。	引進ESG相關之ETF、債券等金融商品。至2021年底，上架ESG基金1269檔，占本行架上整體基金之49%；上架海外ETF、股票、債券及特別股等計107檔，占海外有價證券整體之16%。



5 公司治理

氣候變遷機會鑑別與管理

機會	對營運可能造成之影響衝擊	因應之相關機會管理
低碳市場帶來業務成長 低碳商品發展	<ul style="list-style-type: none"> 對資源循環利用等綠色產業之投資或授信服務之推動成效對營運績效之影響日益增加。 低碳相關商品對關注環境議題客群之吸引力及客戶黏著度提高 	<ul style="list-style-type: none"> 持續推動綠色授信業務。2021年綠色產業授信案達201家企業，其中47家為新增，累計餘額228億元較前一年度成長13.3%。產業別包括： ① 太陽能；② 生質能源；③ 地熱發電；④ 綜合型綠電；⑤ 節能產品、電動車；⑥ 綠建築；⑦ 污水處理、廢棄物處理。 規劃未來五年ESG商品檔數佔整體可供銷售投資類商品檔數達45%。
低碳補貼政策 調適之基礎設施 綠建築、永續城市等發展	歐盟綠色振興計畫將低碳基礎建設納入申請條件，臺灣也逐步發展低碳永續城市及推動綠建築、低碳運輸等基礎設施，相關產業成長為銀行的業務機會，惟須對新興商機敏感且敏捷行動者有望掌握先機。	緊密關注政府推動氣候治理及永續發展之配套措施，授信業務則配合政策所推動之氣候調適、綠建築與永續城市等相關綠色產業，有所佈局。

氣候風險指標與目標

本行依ISO 14064-1進行溫室氣體盤查，並導入如ISO 50001能源管理系統等國際認證，管控所使用之電、燃油等能源、水資源及廢棄物之數據。鑑於本行的溫室氣體排放為來自電力使用，因此以推動各項節能計劃為減碳方法，並設定短、中、長期減量目標。惟在投資及授信業務衍生之溫室氣體排放盤查，因在投資及授信對象之相關資料與係數的可取得性尚有不足，故暫未進行，後續將規劃執行方法。此外，實體風險部分之監控指標，因本行擔保品受淹水災害影響占比僅0.046%，故暫不擬定；至於轉型風險部分，考量以ESG相關商品較不受高碳排控管、產業轉型、法規調整等影響衝擊，故提高其占比以強化本行轉型風險韌性，並以其作為觀察指標。

現行指標	2021年成果	目標
溫室氣體排放量 (範疇1、2及3)	<ul style="list-style-type: none"> 範疇1：692.26公噸CO₂e 範疇2：5,825.99公噸CO₂e 範疇3：2,044.71公噸CO₂e 	以2020年為基準年，設定溫室氣體減量目標： <ul style="list-style-type: none"> 短期(1-2年) 減量2% 中期(2-3年) 減量3% 長期(3-5年) 減量5%
ESG相關理財商品占比	<ul style="list-style-type: none"> ESG基金為1,269檔，佔整體基金數的48%以上 ESG海外有價證券共107檔，佔架上整體16%以上 	規劃進一步朝綠色能源開發、水資源管理相關，逐步提升永續商品，並增加轉型科技類股票進行投資，以強化轉型風險耐受能力。



5 公司治理

新興風險之公共衛生風險管理

風險鑑別		因應之相關機會管理
項目	對營運可能造成之衝擊	
傳染性疾病危機 導致員工隔離	營運中斷	<ul style="list-style-type: none"> 風險發生時，成立緊急應變小組，盯緊疫情發展現況與趨勢，制定防護措施 落實備援機制，關鍵職位分地上班，確保營運不中斷 2021年5月15日行政院召臨時開記者會，宣布臺北都會區提升疫情警戒至第三級，四日後範圍擴大至全國，直至7月27日調降至第二級警戒。警戒期間，本行與中央流行疫情指揮中心及金管會充分配合，之前各項超前佈署也滾動性展開或啟動以因應，而在營運不中斷的原則下，期間歷經臺北南京東路分行行員確診等事件，皆處理得宜，展現防疫韌性。
傳染性疾病危機 導致產業停滯	業務風險與機會	<p>掌握業務風險</p> <ul style="list-style-type: none"> 密切關注疫情敏感度較高產業之營運狀況 盤查企業客戶受影響程度並持續追蹤其營運狀況 控管cost/income比，各事業群重新檢視各項費用等預算數，控管可能損益。 <p>推出因應疫情的金融服務規劃</p> <ul style="list-style-type: none"> 配合政府辦理因應疫情之政策性紓困/振興貸款或貸款展延，供受疫情衝擊客戶申請。 優化無接觸式的數位金融服務平臺，以助客戶保持社交距離。





5 公司治理

資訊安全

本行由作業服務總處下設之「資訊安全處」專責擬定相關策略及綜理相關事務，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，並投入教育宣導與辦理緊急應變演練，嚴陣以待日漸推升的資安威脅。2021年進一步將重要系統與所有資安設備納入資安監控中心，增進疑似資安事件之監控時效與全面性，並導入對於偽冒本行網站之自動偵測機制。此外則預計於2022年完成資安策略藍圖，規劃三年執行計畫，並透過營運衝擊分析，建置符合國際營運標準之各階管理文件。本行同時鼓勵稽核總處同仁進修資訊安全、大數據分析及金融科技等課程，以配合數位金融服務發展，加強相關查核的效度。

資安投入資源

為加強對資訊安全之風險管理，本行持續投資相關費用，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2021年止有7名同仁取得BS10012 LA、ISO 27001 LA、CEH、CISA等專業認證，一般同仁則100%通過資安訓練；2021年同仁參加資安專業級課程時數達252小時，其中90.4%為外部課程。

	2021	2020	2019	2018
資訊安全投入費用	4,100萬元	4,415萬元	4,190萬元	1,440萬元
資訊安全課程時數	252小時	336小時	239小時	95小時

2021年資訊安全事件

資料安全事故件數	0
因資訊安全事故導致客戶資料遺失	0
因資訊安全事故受影響的客戶數	0
因資訊安全事件損失的財務	0



5 公司治理

管理及技術並重的資安布局

風險	因應措施	說明
資安管理漏洞	資訊安全管理系統(ISMS)完成驗證	由國際認證機構Bsi執行審查，驗證書效期持續至2024年7月。
惡意攻擊潛伏	建置資安監控中心(SOC)管理平臺	為強化資安防禦縱深，建置資安設備以擴大日誌收納範圍，透過設定日誌關聯性規則，輔以AI智能及大數據分析運算，2021年並將所有對外服務系統納入監控，以強化資安設備對惡意行為之分析能力，利於縮短資安人員對資安事件之研判時間。
個資外洩	個資管理體系統(PIMS)完成驗證	由國際認證機構Bsi執行審查，驗證書效期持續2023年9月。
個人電腦資料外洩	建置個人電腦端之資料外洩防護系統 (Data Loss Prevention, DLP)	全面偵測及管控含個資資料之傳輸。
APP程式遭駭	建置APP程式碼保護機制	可防範APP程式被駭客破解、反組譯、側錄等風險，以確保APP程式之安全性。
遭駭植入病毒程式	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。
外部檔案夾帶病毒	建置外部媒體檔案防護	建置外部媒體檔案檢測與清洗系統，廠商交付的媒體檔案統一經由監控區的檔案檢測與系統主機進行檢測，確認無病毒後，才能取檔使用。
網頁遭竄改	建置網頁防竄改防護機制	針對駭客嘗試竄改本行對外服務網站系統之網頁，可事先偵測得知，以預防、避免網頁或程式遭未經授權之竄改。
網站或APP遭偽冒	建置針對偽冒網站與App防護功能	2021年1月導入，能快速偵測及下架偽冒網站及行動裝置應用程式。
伺服器遭系統弱點攻擊	建置伺服器進階安全防護軟體	2021年9月完成建置Deep Security軟體，以防駭客利用系統弱點企圖攻擊與入侵伺服器時，於第一時間偵測與阻擋，避免伺服器遭惡意攻擊。
資安事件發生	強化緊急應變程序與計畫	完成分散式阻斷服務(DDoS)攻擊應變程序、ATM事故應變程序，並100%完成資訊系統備援演練，以確認機制與程序之有效性，演練結果符合預期。



5 公司治理

網路交易安全

重點項目	主要管理措施
營運持續 服務不中斷	<ul style="list-style-type: none"> 資訊系統安全防護採雙重防火牆架構，管制網路的區隔與進出。 重要主機採線上即時備援機制，提高系統可用率。 開放系統伺服器依業務重要性，建置同地、異地或備份還原等備援機制及復原程序。 遠端辦公機制建置： <ul style="list-style-type: none"> > 同仁能於行外透過遠端連線處理公司事務，以強化營運持續計畫（BCP），提升工作效率及生產力。 > 建置VDI系統(虛擬桌面技術)，經由雙因素認證（MOTP）權限控管建立遠端加密連線（VPN），達安全存取銀行內部系統、資料不外洩之目的。
電子化通路 行動網銀	<ul style="list-style-type: none"> 企業網路銀行於發送客戶之交易處理結果「扣帳通知」及「入帳通知」時，針對帳號資訊採隱碼處理。 網路銀行與行動銀行使用非約定轉帳簡訊動態密碼功能，2020年導入使用者密碼端點對端點資料加密(E2EE)，客戶登入及交易時輸入之密碼傳輸前進行加密，確保資料傳輸安全。 建置APP程式碼保護機制，防範APP程式被駭客惡意破解、反組譯、側錄等風險。 採TLS傳輸加密機制以提高網站加密傳輸安全等級。 每年委由專業第三方機構進行網站滲透測試、弱點掃描及APP檢測。
自動櫃員機	<ul style="list-style-type: none"> 建置ATM程式白名單系統並定期檢測，非本行設定之合法程式則無法執行。 全面廢止ATM之光碟機及USB裝置使用功能。 加強ATM功能異常警訊之應變管理及通報機制。 廠商進行維護作業時，除出示識別證確認身份無誤，由本行同仁或保全人員全程監控。
委外作業資料 傳輸加密	<ul style="list-style-type: none"> 委外作業均與廠商訂有契約條款，與廠商間的資料傳輸採專線加密方式進行，資料處理後即消除。 定期派員實地查核，並留存紀錄報告，確保其運作過程遵循契約與相關流程無誤。



5 公司治理

個資保護

本行設置跨部門之「個資保護管理小組」，由作業服務總處副總經理擔任召集人，督導全行個人資料資保護管理事宜，並訓練種子人員，期使個資保護意識與規範深植於各部門；此外，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，皆採嚴密的保護措施，並公開揭露。隱私權政策除主動告知新往來客戶，並於交易合約中載明及於官網公告，客戶能自行選擇加入或拒絕相關服務程序。2021年在個資保護相關的具體成果如下：

- 🔒 通過英國標準協會 BS10012:2017 PIMS 個人資料管理制度系統驗證之複審；
- 🔒 活動符合個資法及相關法規，未有違反法令、主管機關規定與違約事件發生；
- 🔒 推出加強版外寄電子郵件之個資審核規則；
- 🔒 推出加強版之客服「確認來電者為本人處理流程」；
- 🔒 召開兩次個資管理審查會議，檢視個資管理運行狀況，研議全行個資相關議題；
- 🔒 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；
- 🔒 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；
- 🔒 持續進行個資外洩事件模擬演習；
- 🔒 2021年無個資安全事故通報，亦無因違反客戶隱私相關法律而導致之任何金額損失。

個資外洩事件模擬演習主題

2019	客戶使用開戶 i 預約系統遭導引至其他不明網站
2020	暗網疑似販售交易客戶個人資料
2021	保險要保書於快遞過程中遺失

2021年資料外洩事件

資料外洩事件數	0
個資相關的資料外洩事件占比	0
因資料外洩事件而受影響的顧客數	0



5 公司治理

個資安全事故通報		
事故等級	等級判別	通報與處理
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	<ul style="list-style-type: none"> ❶ 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 ❷ 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結案，須通報執行秘書。 ❸ 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認定為2級事故後，依2級事故規範處理；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。
第2級 事故	符合以下其一，可判定為2級事故： <ul style="list-style-type: none"> ❶ 高於50筆個人資料遭外洩 ❷ 事故已受媒體關注 ❸ 事故之外洩內容含特種個人資料 ❹ 事故發生逾5個工作天未受控制 ❺ 故已被執法機關或事業主管機關關注 ❻ 事故危及正常營運導致本行業務中斷 	<ul style="list-style-type: none"> ❶ 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。 ❷ 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，下設事故管理組、調查評估組、溝通協調組及公關媒體組，以擬定應變方案。 ❸ 如危及本行營運或損及大量當事人權益時，業務權責單位應於72小時內通報金管會，同時執行重大偶發事件通報作業。





誠信經營

本行訂定「誠信經營守則」為永續發展的指引。董事會與高階管理階層遵循公司法、證券交易法等相關法令及內部程序，並全數完成簽署「遵循誠信經營政策聲明書」。本行不參與政治，對於政黨、利害關係人及公益團體的捐贈，皆公開揭露於銀行網站，2021年並無對政黨或政治團體之捐贈情事。此外，本行要求年度往來金額百萬以上之主要供應商於簽訂契約或交易進行前簽署「供應商社會責任承諾書」，內容包含誠信經營要求，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。

訂定員工行為相關規範

本行制訂勞動契約、工作規則等各類規章，2021年全員100%接受誠信經營教育訓練並簽署行為規範，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。

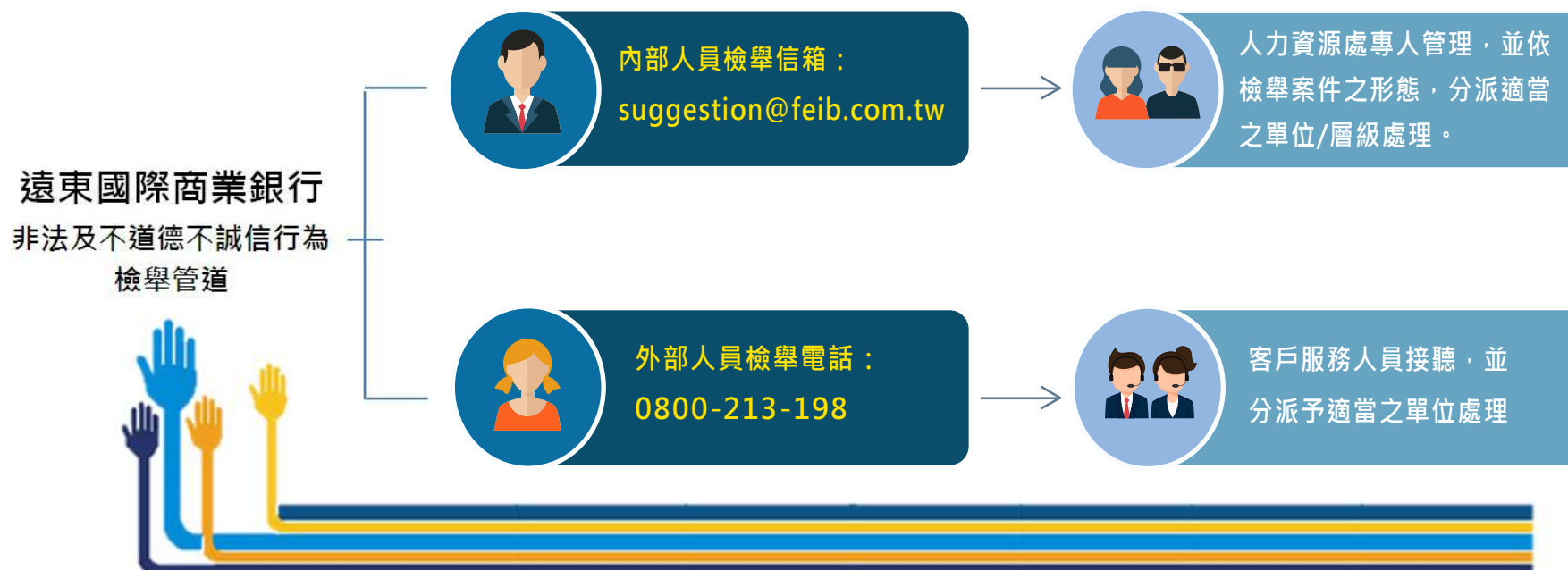
員工行為相關規範之重點	
重大貪腐風險	對應守則
防止利益衝突	須迴避承辦與自身具利害關係者之案件，例如對於與本人、配偶或其三親等以內之親屬有重大利害關係之授信案件，當事人須簽請迴避。
避免營圖私利	<ul style="list-style-type: none"> 不得收受業務有關人士的饋贈、招待；不得向往來公司或客戶挪借款項，或用他人名義向本行私行交易或借款；或利用他人帳戶移轉客戶、個人之資金或借出帳戶供他人使用；與客戶間不得私下金錢往來或代為保管存摺、印鑑、財物等。 於工作時間內，不得自營他業及處理與職務無關之事務，兼職或兼任本行以外之職務則須經公司指派或核准 採購作業、工程發包或業務委外，實行招標、比價或議價等程序，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"> 保護公司資產並撙節支出，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。



5 公司治理

建立舉報機制

為防範舞弊及貪腐情事，本行除訂定員工行為規範外，稽核總處辦理各單位查核時，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。此外，為建構令同仁安心的申訴管道，亦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」、「非法及不道德不誠信行為檢舉案件處理注意事項」中明訂檢舉管道、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、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。另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，2021年度並無發現同仁有收受不當利益之行為。





6 客戶信任



- 57 服務品質與公平待客
- 63 金融科技創新
- 68 具社會或環境效益之金融商品與服務

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，結合數位科技應用及金融普惠理念，快速回應客戶的需求與期待，堅定守護客戶的權益。

服務品質與公平待客

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；2021年財富管理客戶滿意度為96.3分，為連續7年滿意度維持在90分以上。此外，並獲四大財經專業媒體頒發9座客戶體驗相關專業獎項肯定。

財經媒體	獎 項
財訊	<ul style="list-style-type: none"> ● 財富管理銀行評比之最佳財富增值獎 ● 財富管理銀行評比之最佳理專團隊獎 ● 財富管理銀行評比之最佳金融服務創新獎
卓越	<ul style="list-style-type: none"> ● 卓越銀行評比之最佳品牌形象獎 ● 卓越銀行評比之最佳財富管理獎 ● 卓越銀行評比之最佳客戶推薦獎
財資	<ul style="list-style-type: none"> ● 最佳財富管理銀行傑出服務獎 ● 全亞洲銀行年度評鑑之臺灣最佳永續資本獎
現代保險	保險信望愛獎之最佳通路策略獎



落實公平待客原則

本行四大事業群之客戶屬性容有差異，然落實金融服務業待客原則之努力不變，2021年成立隸屬總經理之「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，且據以向董事會報告，以形塑本行之公平待客文化。

2021年本行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，針對公平待客相關10大構面，則由法令遵循總處主導辦理評核之自評作業，自評結果為83.58分，滿分為84分（見下表）。2022年擬規劃公平待客原則推廣活動，並考量以秘密客專案檢視事業群待客狀況，並研擬客訴連結考績之機制，同時推動對高齡、弱勢等族群之友善金融措施。

2021公平待客相關課程		
主題	時數	受訓人數
金融服務業公平待客原則實務分享	20分鐘	11名(董事)
公平待客原則之金融消費者保護之法令介紹	59分鐘	2,587人
公平待客原則之實例研討	83分鐘	1,802人
公平待客原則之消費者應答模擬	47分鐘	1,768人
公平待客原則教育訓練	60分鐘	2,577人(全行同仁)





6 客戶信任

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	10	10	10	10	6
2	注意與忠實義務原則	9.48	10	10	9.83	5.9
3	廣告招攬真實原則	9.75	10	10	9.92	5.95
4	商品或服務適合度原則	9.7	10	10	9.9	5.94
5	告知與揭露原則	9.25	10	10	9.75	5.85
6	複雜性高風險商品銷售原則	10	10	10	10	6
7	酬金與業績衡平原則	9.83	10	10	9.94	5.96
8	申訴保障原則	9.88	10	10	9.96	5.98
9	業務人員專業性原則	10	10	10	10	6
小計						53.58 ^①
10	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		83.58分 (滿分84分)				



6 客戶信任

攔阻客戶遭詐騙

配合政府打擊犯罪，加強提升第一線行員之訓練，以防杜詐騙、洗錢與逃漏稅於未然，善盡金融從業人員之謹慎把關義務與社會責任。2021年計成功攔阻詐騙臨櫃匯款共約850萬元；另全行主動舉報27件疑似洗錢案供主管機關偵查，持續協力政府防堵不法行為，為共同成就更安居的社會而努力。

邀請名人開講

為提升同仁的視野，除持續性的金融專業訓練，個金事業群長期舉辦「名人開講」，邀請新書作者來行演講，藉以推廣企業內部閱讀的風氣，並拓展同仁在金融專業面向以外的知識廣度與人文素養。2021年邀請李奧貝納集團執行長暨大中華區總裁黃麗燕主講「品牌就是你的銀行」，陳述理想的客戶體驗與好的服務環環相扣，其成功關鍵在於洞悉客戶心理，運用品牌縮短溝通時間，並為客戶創造超乎預期的感動。活課程包括手沖咖啡、手作永生花、手作精油、從藝術欣賞到藝術收藏、財富風水學、耶誕花藝等，廣受客戶喜愛。

開辦樂齡學苑4.0

有鑑於臺灣進入高齡化社會，為打造高齡者樂活的理想生活樣態，財富管理於2018年與元智大學終身教育部攜手，開辦「樂齡理財學苑」，聘請學者為高齡客戶規劃智慧理財、生活美學、數位科技、健康樂活與經典哲學等五大學程，以及兩次的戶外體驗見習，鼓勵長者擁抱科技新知、實踐樂活精神。課程為期15週，因學員反應良好，持續每年辦理，2021年除原本之北部班次，更移師至中區舉行；2022年擬完成全臺巡迴，課程並將納入ESG新知學習。

YouTube遠銀頻道「小遠贏了」

本行財富管理之自媒體YouTube頻道於2021年持續創新構思影音內容，共上映50支影片，總觀看人次達百萬人，同時配合金管會政策製播信託2.0相關微電影，以普及大眾對信託之認識，提供非接觸式的學習溝通管道，同時結合網路意見領袖之影響力於各大社群平臺推廣十樂精神；2022年起影片擬加入E&S (Environment & Society)品牌新元素，以提升民眾對永續價值之認知。

6 客戶信任

客服中心獲國際大獎

- 本行設有24小時服務的整合式客服中心，其中AI智能客服為2020年新增。2021年除增設客戶體驗部，並以通路為概念，重新規劃前線的服務團隊，同時針對客服同仁，完成信用卡及銀行之產品線知識之訓練整合，以使不論經由何種管道進線的客戶都能得到更完整的一站式服務；因應疫情升級衝擊，除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，以維持客服不中斷。2021年之智能客服精準度已達95%，為持續精進及消弭服務認知落差，2022年計畫委託外部進行「服務稽核」。

2020年客服中心服務量			
客服管道	客服專線	網路留言	智能客服
數量	173萬通	6,812筆	41萬筆

2021年精進之e化客服項目	
項目	說明
AI 智能客服	導入多元化自助服務，新增消費帳單分期、靈活金申辦、年費議免及帳單明細、未出帳明細、存款明細之查詢等功能
優化流程	新增信用卡繳款成功訊息e mail通知/APP推播，以減少客戶因帳款是否入帳而特地進線客服中心詢問。

- 客服滿意度：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，來電於30秒內接通之服務率為80%，一次解決率達91%。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15,162名客戶，滿意度為99.7%。
- 客服中心展現服務、銷售、技術、訓練、管理、創新等專業品質，連獲得兩岸三地客服標竿大獎的榮耀肯定。

年份	頒獎機構	獎項
2018	亞太區域客服協會（香港）	最佳客戶連絡中心獎、最佳效率顧客服務中心獎
2019	台灣客服發展協會	團體獎3項：最佳服務創新團隊獎、最佳客服技術支援團隊獎、最佳訓練團隊獎 個人獎8名：最佳客服主管獎、最佳現場管理獎、最佳客服人員獎、最佳行銷獎、最佳訓練人員獎
	大中華區客戶中心聯盟（北京）	最佳服務創新企業獎
2020	臺灣客服發展協會	團體獎2項：最佳技能系統技術團隊獎、最佳客服伴銷團隊獎 個人獎3名：最佳客服訓練主管獎、最佳客服訓練之星獎、最佳客服行銷之星獎
2021	臺灣客服中心發展協會	團體獎2項：最佳客服管理團隊獎、最佳客服訓練團隊獎 個人獎3名：最佳客服系統主管獎、最佳客服服務之星獎、最佳客服行銷之星獎

客訴處理機制

本行訂有「金融消費爭議處理制度含處理流程」、「分行通路受理非金融消費爭議事件作業規範」，務使客戶反應的意見或申訴的問題在最短時間得到處理。客戶可採面對面或以書面、網站留言、電子信箱、客服專線、臉書粉絲團留言等多元方式提出問題，相關回應均建立完整且系統性的整理，亦定期報送風險管理委員會，並向董事會報告，俾利最高治理機構及高階管理階層掌握本行消費者保護的辦理情形，並防範作業風險。

2021年度全行各項業務之客戶申訴經匯整統計為524筆，較前一年度之673筆減少22%，除客服中心受理104件，亦包括銀行局、銀行公會、消費者評議中心等主管機關受理計420件，100%予以妥善回覆，平均處理時效為3天，其中72%在3日內結案，較前一年度之63 % 顯著進步。結案之後，內部逐一針對客訴內容檢討，提出矯正的方法或預防的措施，必要時以專案方式，協調跨部門單位解決，並提出處理程序與預防措施，修正為標準化作業，以化解令客戶困擾的同類事件再度發生。

客服中心受理申訴處理流程





6 客戶信任



金融科技創新

「數位再進化」為本行金融服務發展之重點，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。

💰 開放銀行/Open API

響應金管會之開放銀行政策，本行成為首家獲金管會核准「開放銀行」第二階段業務的銀行，以運用 Open API 技術串聯遠傳電信 friDay 理財+App，由Bankee 社群銀行作為開放銀行的平臺，只要是friDay 理財 + APP 用戶都可查詢本行臺幣活存存款帳戶餘額、信用卡當期帳單等資訊，正式進入跨業資料共享時代，開啟本國開放金融全新篇章，為消費者、銀行和電信業者創造三贏。

📄 MyData數位化服務個人化平臺

為解決客戶在申辦金融商品過程中，因無法即時提供如薪資轉帳、扣繳憑單、名下不動產等財力證明驗證資料痛點，造成金融商品申辦流程中斷，本行配合行政院國發會之推動，成為首波於「MyData數位化服務個人化」平臺上架消費金融服務之銀行，將MyData服務導入信用卡補件、信貸申請、信貸補件流程中，申辦過程中民眾可即時授權，減去檢附資料之不便，創造更便利且流暢的申辦體驗。

💰 金融科技專利

本行發展Fintech，聚焦於使消費者受惠的「更安全的服務」、「全新商業模式」及「提升客服效率」等項目，積極申請金融科技專利。截至2021年底擁有金融創新專利31項，包含4項發明專利、20項新型專利及7項設計專利，後續將針對創新商模及專案發展，持續布局優質之核心及關鍵專利。



6 客戶信任

🌟 Bankee創新商業模式

本行掌握金融科技蓬勃發展所帶來的機會，以數位品牌Bankee社群銀行整合全行金融科技、商業智慧及數位行銷資源，以客戶體驗為中心，創新商業模式及作業流程，實踐五大突破性創新，與企業過往商業模式、銀行競爭者迥然不同，為銀行、新創科技公司、客戶等創造多贏正面效益。銀行轉化為數位平臺，在無銷售人員及實體通路條件下，找尋藍海市場，運用數位金融科技與TSP業者（Third-Party Service Providers）合作建立創新商業模式，使本行可觸及原本不易打進的客層。2022年則計畫以數位存款帳戶為基礎，持續推廣Bankee社群銀行，運用B2C2C、B2G2C、B2B2C三種引流資源，導入新客群，優化數位平臺並運用智能應用技術深化客戶經營。




哈佛數位轉型鼎革獎之商業模式楷模獎	改變傳統銀行與客戶的單向關係，積極拓展各領域多元生態圈，打造將銀行「帶著走」的金融服務，獲頒2021數位轉型鼎革獎「創新商模楷模獎」。
國際Asiamoney之最佳數位銀行獎	因全球首創共享經濟銀行、指尖金融變現、Open banking等突破性創新商業模式與技術，獲得國際財經媒體《亞元雜誌（Asiamoney）》肯定而奪獎
國家品牌玉山獎之最佳產品類	商品共創、利潤共享並成就共好之創新商業模式成效顯著，線上分行數年成長10倍，受評為利基市場領導者，獲國家品牌玉山獎評定為最佳產品。
工商時報之數位金融獎	以五大突破性創新，與企業過去作業方式、銀行競爭者迥然不同，為本行及新創科技公司、客戶等帶來多贏正面效益，獲得工商時報第一屆《數位金融獎》數位創新獎肯定。



6 客戶信任



<p>創新 1</p> <p>共創、共享、共好</p>	<p>改變傳統銀行與客戶的單向關係，打造的共創、共享、共好，共享經濟的新商業模式，Bankee與客戶間是團隊式的雙向關係，客戶是顧客也是一起打拚的員工。</p>
<p>創新 2</p> <p>數位獲客新動能</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 本行精進傳統的獲客方式，另透過Bankee新增數位客群，帶來獲客的第二成長曲線，其所謂之「線上分行數」年成長10倍，2021年已擴展到15,000家。 ● 於2021年與亞東證券合作，推出24小時線上一站完成證券及交割帳戶雙向開戶服務。客戶備妥雙證件，不出門即能在半小時內完成手續，最快隔天能進行交易。 
<p>創新 3</p> <p>金融科技專利應用</p>	<p>研析千禧世代對金融服務使用的痛點，重新設計全新數位產品及服務，讓數位原生世代生活更便利、使用更滿意。核心概念在於全球首創並擁有23項專利，構築難以被超越及模仿的門檻。</p>
<p>創新 4</p> <p>建立Bankee生態圈</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 已首創社群金融生態圈、遠東集團生態圈、人資金融生態圈及P2P生態圈等四個多元金融生態圈，為客戶、中小企業、新創夥伴、銀行創造四贏綜效。 ● TSP金流收付平臺：與新創業者深化合作，快速串接金融特許服務，整合會員及金流，並專注於會員的體驗及保護。其中與BZKN必可企業募資、join遠寶智慧借貸平臺、PezzaLoan網路借貸媒合平臺等合作，將API介接在P2P募資媒合平臺，採用A2A (Account to Account) 金流模式，提供企業、投資人金流代收代付服務，使金流直接於出借人帳號和借款人帳號之間移轉，不經過P2P平臺，防範平臺不當使用資金之風險，打造P2P生態圈實踐負責創新，為企業、民眾把關。截至2021年底，本行所打造之TSP 金流收付平臺透過Bankee社群銀行，已創造近四千個開戶數。
<p>創新 5</p> <p>實踐Open Banking 服務</p>	<p>運用Open API技術與遠傳電信進行客戶資料串連，打造一站式整合服務，實現BaaS (Bank as a Service)。</p>

優化自動化交易平台

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，持續推動服務流程e/M化，並優化現有自動化交易平臺，提供客戶最佳的數位金融使用體驗。2021年底服務離櫃率94.3%、數位獲客率51.4%。

數位交易平臺	2021新增功能	說明
官網	SmartRM	本行發展智能金融服務，聯手元智大學、成功大學研發設計AI智能RM（Relationship Manager），是全臺第一個將自然語言處理及情感分析技術應用在基金投資之案例，技術彙整大量財經新聞、媒體報導等網路大數據，轉換成易懂之投資訊息，利用專利人工智慧演算法篩選同一類基金市場中表現較佳者，提供自主投資客戶輔助決策之參考資訊。
i申請	個人信用貸款/房屋貸款新戶 線上申請	提供新客戶線上申請個人信用貸款服務及提供本行新戶及非房貸既有客戶，線上申請房屋貸款服務。
	個金數位存款開戶 「快樂退全民計畫」	個金事業群「快樂退全民計畫」透過i申請新增數位開戶功能，方便新戶參與基金定期定額投資。
	線上申請進件STP (Straight Through Processing) 自動化+線上簽約對保	信貸ST專案為i申請線上申請貸款流程之優化，透過建構線上申請STP之快速進件/快速核貸流程，達到數位業務無人工目標。 ① i申請介接個人化資料自主運用(MyData)平臺資料授權申請服務：提供客戶主動授權予本行透過介接Mydata平臺，取得其個人身分證影像、戶籍、所得、勞保投保明細等資料，用以作為申請本行產品之財力證明文件。 ② 個人信用貸款新戶線上簽約對保服務：提供既有純信用卡戶、純授信戶及新戶於完成身分驗證後，就其完成核貸之案件，進行信貸線上簽約對保，完成後自動將款項撥入客戶帳戶。



6 客戶信任

數位交易平臺	2021新增功能	說明
多元申請平臺	全行線上申請整合平臺	發展「全行線上申請整合平臺」，整合數存、信用卡、貸款 …等全行各項線上申請。
個人網路銀行	信託線上開戶	提供已開立數位存款帳戶客戶，線上申請信託開戶服務。
	線上提取外匯保證金專戶款項	本行外匯保證金服務可FETP APP快速下單，唯原先客戶提取保證金專戶款項，僅能臨櫃辦理，為免客戶不便，2021年新增外匯保證金提取服務，提供24小時線上即時提取，完成可全面透過網路完成，目前利用網路平臺的交易量占總交易量約80%。
個人網路銀行 行動銀行App	手機號碼轉帳 2.0	於既有財金資訊公司跨行轉帳基礎上，增加綁定手機號碼做為收款/轉帳之方式，提供手機號碼轉帳，一隻手機可設定多家銀行帳號，並完成手機轉帳服務。
企業網路銀行	假日轉帳	提供企業於假日或臨時性颱風假，仍可使用企業網路銀行進行資金調度/撥付/薪轉，同時優化外匯多項數位服務。
	企網銀臺幣付款金額擴充	為利大型企業客戶以企業網路銀行進行大額付款及資金調度，提升臺幣付款限額由原單筆臺幣5億元調升為10億元。

具社會或環境效益之金融商品與服務

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

屬性	商品／服務		ESG效益		
	品項	說明／做法	客戶對象	社會效益	環境效益
個人金融	ESG基金	上架ESG基金為依歐盟永續金融揭露規範SFDR分類符合第八條及第九條或晨星永續投資評級達4~5顆地球之基金	財富管理客戶	2021年架上共1,269檔供客戶選擇，佔架上整體基金數的49%。使客戶有機會參與投資善良治理與誠信經營或綠色環保相關之企業的行列。	
	上架ESG海外有價證券	上架ESG海外有價證券為依晨星永續投資評級達4~5顆地球之ETFMSCI評級AA以上之外國股票、債券以及特別股等。	財富管理客戶	2021年架上共107檔，佔架上整體海外有價證券數的16%。使客戶有機會參與投資善良治理與誠信經營或綠色環保相關之企業的行列。	
	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。	社會大眾	2021年回饋以捐贈伊甸基金會的金額為1,434,505元，累計達50,939,777元。	——
	遠東樂家+卡	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。	家有未成年子女之父母	新生兒人數續創新低，為關注少子化的社會問題而推出，2021年首年發行即突破7萬卡。	——
	微型保險	結合保險公司，為一年期之傳統型定期壽險、傷害險及實支實付傷害型醫療險。	經濟弱勢或特定身分族群	使經濟弱勢者能取得因應生命及傷害風險之基本保障，為普惠金融之實踐。本行於2021年捐贈花蓮縣府10萬元，由中國人壽公司代為媒合有需求的民眾計509人，做為代繳其保費之用。	——

6 客戶信任

屬性	商品／服務		ESG效益		
	品項	說明／做法	客戶對象	社會效益	環境效益
個人金融	小額終老險	結合保險公司，推出以身故給付或完全失能時保障之終身壽險為主約，保額上限70萬元，可附加保額上限10萬元之1年期傷害保險附約。保單內容簡單，為基本保障且保費較同類型壽險低。	經濟弱勢之壯老年族群	因應人口老化與少子化趨勢，普及高齡者之基本保險保障，為普惠金融之實踐。本行自2017年代理銷售，有需求的民眾可於本行全臺分行完成投保。	——
	防疫醫護人員優惠定存	感謝醫護人員對防疫的貢獻，規劃臺幣定存12個月期、額度200萬元之優惠利率，申辦期為2021年第三季。	醫護人員 身心障礙者	醫護在臺灣疫情爆發衝擊之際守護國人健康，使臺灣安度危機，故提供其存款優惠利率，以表感謝之情，計11人申辦，定存金額達1,519萬元。	——
	樂齡退休安養信託	關注高齡長者照護與安養需求而推出之財務信託服務	高齡族群及其照護家屬	解決高齡化之退休財務管理風險及衍生的社會問題風險，至2021年底信託資產餘額計150,068萬元。	——
	身心障礙者照護信託	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	以金融工具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。至2021年底計承作8件，信託金額6,397,081元。	——
	快樂退 全民理財方案	為本行研發之低波動、高累積投資標的，搭配零手續費。	小資族民眾	啟動小資族強化退休準備計畫，以減輕高齡少子化之個人財務風險與社會問題風險。至2021年底，已有超過5百名客戶參與。	結合E化規劃，參與客戶採自動化通路使用比率約48%
	雙語分行	分行建置雙語標示，輔以多語即時翻譯系統，服務人員能以英語提供金融服務。	①外國人 ②新移民	2021率先於臺北市的營業部分行、復興分行建構雙語示範分行，以推升本地金融服務國際化之願景。	——

6 客戶信任

屬性	商品／服務		ESG效益																						
	品項	說明／做法	客戶對象	社會效益	環境效益																				
個人金融	YouTube頻道「小遠!贏了」	以所打造的IP「小遠」分享理財知識，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。	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">2021年共製10集理財知識節目及25集專業市場分析，讓目標族群更加瞭解理財與投資市場，協助其建立正確的理財觀念及知識，逐步改善個人及家庭之經濟狀況。10集理財知識如下：<table><tr><td>1月</td><td>定期定額怎麼做</td></tr><tr><td>2月</td><td>親子家庭神卡</td></tr><tr><td>3月</td><td>認識ETF</td></tr><tr><td>4月</td><td>聰明申辦信貸</td></tr><tr><td>4月</td><td>報稅不可不知</td></tr><tr><td>6月</td><td>啟動數位DNA</td></tr><tr><td>7月</td><td>兒童理財首部曲</td></tr><tr><td>7月</td><td>只想LINE著你</td></tr><tr><td>8月</td><td>兒童理財二部曲</td></tr><tr><td>11月</td><td>媽媽的信封</td></tr></table>觀看點閱總計483,161人次。	1月	定期定額怎麼做	2月	親子家庭神卡	3月	認識ETF	4月	聰明申辦信貸	4月	報稅不可不知	6月	啟動數位DNA	7月	兒童理財首部曲	7月	只想LINE著你	8月	兒童理財二部曲	11月	媽媽的信封	——
	1月	定期定額怎麼做																							
2月	親子家庭神卡																								
3月	認識ETF																								
4月	聰明申辦信貸																								
4月	報稅不可不知																								
6月	啟動數位DNA																								
7月	兒童理財首部曲																								
7月	只想LINE著你																								
8月	兒童理財二部曲																								
11月	媽媽的信封																								
	年節贈禮之人文月曆	月曆陪伴客戶生活一整年，故藉以傳達新年祝福，也與客戶交流生活美學，善盡傳播文化之力；2022年月曆以《臺灣美術館巡禮》為主題發行。	既有客戶	2022年月曆要旨在於邀請客戶一探生活週邊的美術館，為社會注入真善美的文化氣息，總發行36,000份。	——																				

6 客戶信任

屬性	商品／服務		ESG效益		
	品項	說明／做法	客戶對象	社會效益	環境效益
數位金融	Bankee社群帳戶	為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，如同自己經營分行以手機為分行，可長期分享回饋。	年輕世代大眾	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。2021年底開戶數破11萬。	利用數位科技，提供無紙化、非接觸式的銀行服務，以達降低溫室效應及節能減碳目的；並開放平臺與金融科技創新企業合作，協力其發展。
	Bankee與味全龍聯名金融卡	為Bankee社群銀行推出全臺首張以為棒球主題之聯名金融卡。	運動休閒愛好者	攜手球隊、球迷共創職棒永續經營之友善環境，提振社會的健康休閒風氣。2021年整體Bankee與味全龍新聞曝光計28則，訊息觸及約20萬人次。	——
	自動化服務平臺	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。	既有客戶及不便與實體分行交易的客群	新冠疫情警戒時期，以自動化服務與交易避免人際接觸，有助維持防疫所需之安全社交距離。	利用數位科技提供無紙化及非接觸式的銀行服務，減少客戶親臨辦理的碳足跡及時間損耗。2021年客戶透過自動化平臺取得常用銀行服務之離櫃率為94.3%。



6 客戶信任

屬性	商品／服務		ESG效益												
	品項	說明／做法	客戶對象	社會效益	環境效益										
法人金融	促進小型企業及社區發展之融資	對協力小型企業及促進新創企業發展之放款	小型及新創企業： A.雇用員工20人以下 B.資本額500萬以下 C.年營收1千萬以下 D.設立未滿5年	<ul style="list-style-type: none">● 因加強辦理中小企業放款績效良好，獲金管會核定為「中小企業放款甲等銀行」。● 2021年底對小型及新創中小企業放款之戶數計1,004戶，餘額33,885百萬元：<table><tr><th>企業</th><th>2021底戶數/餘額</th></tr><tr><td>A</td><td>953戶/33,540百萬元</td></tr><tr><td>B</td><td>618戶/2,789百萬元</td></tr><tr><td>C</td><td>647戶/8,986百萬元</td></tr><tr><td>D</td><td>64戶/3,121百萬元</td></tr></table>● 2021年新增小型及新創中小企業放款之企業計370戶，餘額淨增5,888百萬元，餘額成長21%。	企業	2021底戶數/餘額	A	953戶/33,540百萬元	B	618戶/2,789百萬元	C	647戶/8,986百萬元	D	64戶/3,121百萬元	——
	企業	2021底戶數/餘額													
	A	953戶/33,540百萬元													
B	618戶/2,789百萬元														
C	647戶/8,986百萬元														
D	64戶/3,121百萬元														
綠色融資	以金融本業力量挹注資源於綠色產業的發展，驅動能源轉型。審慎擇選企業授信對象，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	於評估企業貸放之授信流程列入「審酌借款戶是否善盡環境保護、企業誠信經營及社會責任」之檢核項目。	2021年綠色相關授信案計201家企業，其中47家為新增，累計餘額228億元。再生能源相關授信計62家企業，年度新增23家，授信餘額約120億元；綠能科技相關授信計152家企業，年度新增24家，授信餘額約108億元。											
	疫情影響企業之紓困貸款專案	協助受新冠疫情衝擊之企業或教育事業取得紓困及振興所需資金，或予舊貸展延。	企業或教育事業	協助企業度過新冠疫情衝擊，有助穩定社會經濟及就業率。2021年計受理34件，貸款金額43,953萬元。	——										



7 人盡其才



75 無差別雇用

80 薪酬與福利

85 培訓計劃

88 職場環境



7 人盡其才



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」成份股；且因長期投入員工教育訓練，連續19年得到政府補助，累積獎勵金額逾千萬，並為勞動部人才發展品質管理系統（TTQS, Talent Quality-management System）金牌認證之企業，更進一步於2021年榮獲勞動部「國家人才發展獎-大型企業獎」及天下創新學院「年度學習之星獎」等肯定。近年來更因營造健康職場有成，獲「臺北市績優健康職場」及教育部體育署「運動企業認證」，2021年進一步獲教育部體育署i sports全國運動年曆積分賽季軍，並以整體人力資源策略執行成效，獲亞洲權威人力資源刊物《HR Asia》頒發「亞洲最佳企業雇主獎」（Best Companies To Work For）之殊榮。



7 人盡其才

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。

2021年底員工數為2,577人，其中29位服務於香港地區，1位服務於越南，1位服務於新加坡。目前員工中有原住民男、女各一名，進用率為0.07%；身心障礙者有16名，其中男性10人、女性6人，依身障等級及工作時數之權數換算，視為進用20人，進用率為0.77%。

2021年新進員工總數為334人；以年底全行總人數計，占比為12.96%。新進員工於當年離職之人數為54人，占新進人數比為16.17%。2021年員工離職率為11.8%，人力資源總處及所屬單位經由懇談瞭解離職原因，以檢討改進。此外，本行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。

歷年員工多元性統計表

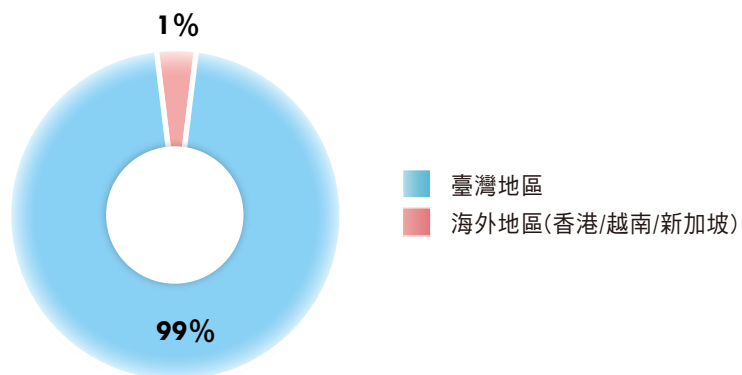
員工多元性統計									
地區	2019年			2020年			2021年		
性別	男♂	女♀	合計	男♂	女♀	合計	男♂	女♀	合計
原住民	1	2	3	1	1	2	1	1	2
身心障礙者	7	6	13	9	7	16	10	6	16



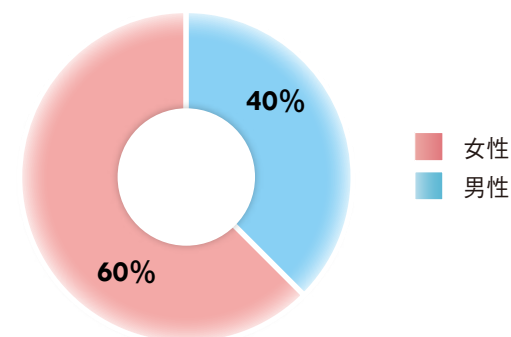
7 人盡其才

2021年員工雇用狀況							
地區/性別			臺灣地區		海外地區(香港)		合計
			男♂	女♀	男♂	女♀	
正式員工	不定期契約	全職	1,002	1,506	13	18	2,539
		部分工時	0	0	0	0	0
	定期契約	全職	0	0	0	0	0
		部分工時	22	16	0	0	38
	小計		1,024	1,522	13	18	2,577
非正式員工	派遣人員		8	18	0	0	26
合計			1,032	1,540	13	18	2,603

2021年員工雇用狀況
(依區域)



2021年員工雇用狀況
(依性別)



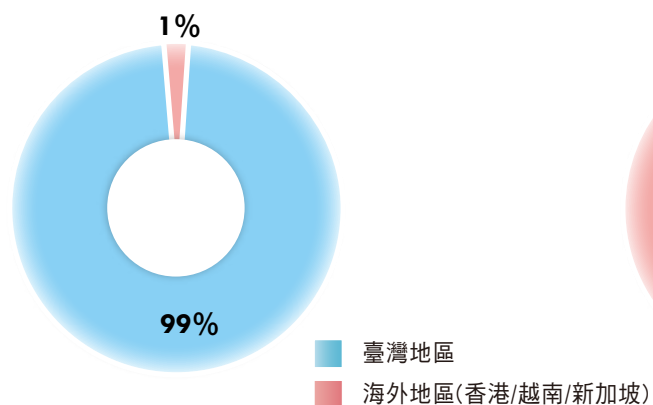
7 人盡其才

新進員工占全行同性質員工比

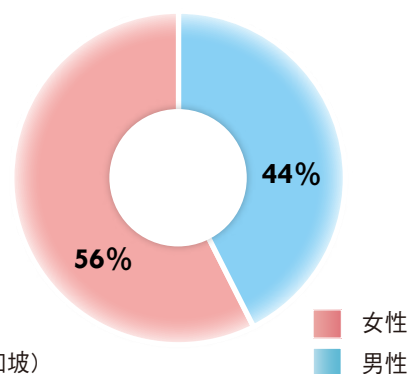
地區	年齡層	30歲以下		30~50歲		50歲以上		整體人數		
	性別	男 ♂	女 ♀	男 ♂	女 ♀	男 ♂	女 ♀	男 ♂	女 ♀	合計
臺灣地區	新進人數	40	57	96	111	10	17	156	185	331
	同性質員工總人數	65	131	764	1,182	195	209	1,024	1,522	2,546
	占同性質員工比(%)	61.54	43.51	12.57	9.39	5.13	8.13	14.26	12.16	13.00
海外地區 (香港/越南/新加坡)	新進人數	0	0	0	3	0	0	0	3	3
	同性質員工總人數	0	3	9	10	4	5	13	18	31
	占同性質員工比(%)	-	-	-	30.00	-	-	-	16.67	9.68
合計	新進人數	40	57	96	114	10	17	146	188	334
	同性質員工總人數	65	134	773	1,192	199	214	1,037	1,540	2,577
	占同性質員工比(%)	61.54	42.54	12.42	9.56	5.03	7.94	14.08	12.21	12.96

註: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2021年12月底人數，其他以此類推計算。

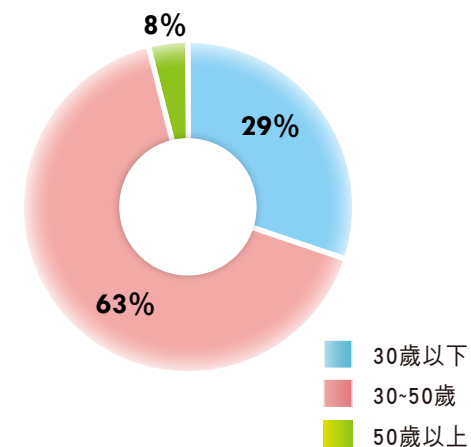
2021新進員工區域比



2021新進員工性別比



2021新進員工年齡比



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	2021	2021
年齡	30歲以下		30~50歲		50歲以上		30歲以下		30~50歲		50歲以上			平均人數	離職率(%)
性別	男 ♂	女 ♀	男 ♂	女 ♀	男 ♂	女 ♀	男 ♂	女 ♀	男 ♂	女 ♀	男 ♂	女 ♀			
離職人數	22	31	100	121	7	12	0	0	1	1	1	1	297	2,525	11.8
同性質員工總人數	65	131	764	1,182	195	209	0	3	9	10	4	5	2,577		
占同性質員工比(%)	33.85	23.66	13.09	10.24	3.59	5.74	0	0	11.11	10.0	25.0	20.0	11.53		

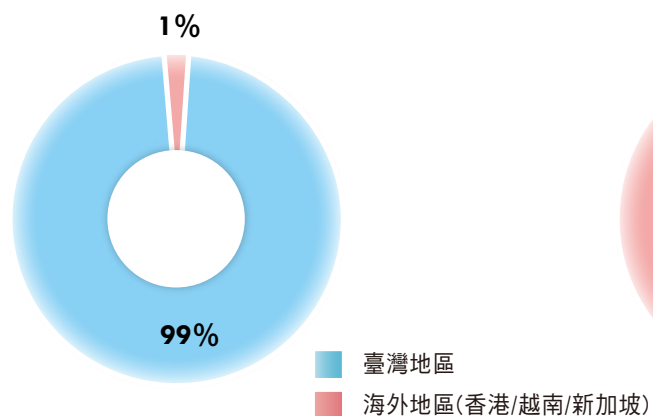
註：① 2021年離職率=2021年離職人數/2021年平均人數。

② 2021年平均人數=(期初2020年12月底人數+期末2021年12月底人數)/2。

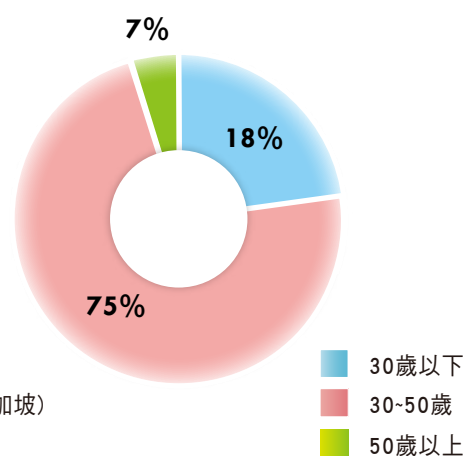
③ 臺灣地區30歲以下男性離職人數占同類員工比(%)=臺灣地區30歲以下男性離職人數/臺灣地區30歲以下男性員工2021年12月底人數，其他以此類推計算。

④ 上表不含派遣、定期契約、退休、資遣、死亡及免職人員。

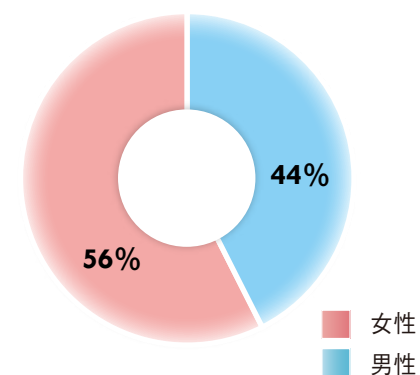
2021年離職員工區域比



2021年離職員工年齡比



2021年離職員工性別比





7 人盡其才

2021年本行管理職員工計142人（全數僱用台灣地區當地居民，未僱用台灣以外地區之居民），有2人服務於香港，1位服務於越南，1位服務於新加坡；另138人服務於臺灣地區。非擔任管理職務之員工人數計2,435人，其中27人服務於香港地區，另2,408人服務於臺灣地區。

管理職與非管理職 年齡/職稱統計

地區	台灣地區							海外地區(香港)							合計
年齡	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	
性別	男 ♂	女 ♀	男 ♂	女 ♀	男 ♂	女 ♀		男 ♂	女 ♀	男 ♂	女 ♀	男 ♂	女 ♀		
管理職	0	0	32	14	51	41	138	0	0	2	0	1	1	4	142
非管理職	65	131	732	1,168	144	168	2,408	0	3	7	10	3	4	27	2,435

註：❶ 非擔任主管職務：指非擔任經理人職務者。

❷ 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。

薪酬與福利

本行基本薪資與整體薪酬不分性別、年齡、種族，而是依個人學經歷、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，並無因性別而有差別待遇，所有層級薪資皆高於法定最低工資規定，其中基層員工年度平均薪資為2021年度基本工資（24,000元 * 12個月）之2.5倍，其中男性為2.6倍，女性為2.5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				
地區	2020年		2021年	
性別	男♂	女♀	男♂	女♀
管理職	111%	100%	103%	100%
非管理職	115%	100%	116%	100%

註：管理職為經理人；非管理職為非經理人

基層員工年度平均薪資標準高於國家基本工資倍數				
地區	2020年		2021年	
性別	男♂	女♀	男♂	女♀
基層員工	2.8倍	2.6倍	2.6倍	2.5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

本行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8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資訊			
項目	2020年	2021年	增(減)比率(%)
非擔任主管職務人數	2,219人	2,219人	0.3
平均數	1,200仟元	1,167仟元	-2.8
中位數	1,046仟元	1,037仟元	0.9

註：① 非擔任主管職務：指非擔任高階主管職務者。

② 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。



7 人盡其才

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，除於員工手冊明訂相關申請規則，並建置專屬申請系統以利員工線上辦理。

項目	2019年		2020年		2021年	
	男 ♂	女 ♀	男 ♂	女 ♀	男 ♂	女 ♀
符合申請資格人數	71	108	78	96	64	79
實際申請人數	2	41	2	31	5	36
申請率(%)	2.82	37.96	2.56	32.29	7.81	45.57
當年度應復職人數	1	18	2	19	4	15
實際申請復職人數	1	13	0	11	2	8
復職率(%)	100.00	72.22	100.00	57.89	50	53.33
上一年度復職人數	1	22	1	13	0	11
上一年度復職在職滿一年人數	0	18	1	13	0	11
留任率(%)	0.00	81.82	100.00	100.00	0	100.00

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



7 人盡其才

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，及職涯發展評核，主管皆與員工充分雙向溝通、討論，並回饋意見。

2021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
	管理職		非管理職		管理職		非管理職		
	女♀	男♂	女♀	男♂	女♀	男♂	女♀	男♂	
人數	56	85	1,400	896	0	1	84	55	2,577
比例(%)	2.2	3.3	54.3	34.8	0	0	3.3	2.1	100

註：未執行年度績效考核及職涯發展檢核之對象，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。
- ③ 非管理職：指非擔任經理人職務者。

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。本行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。2021年晉升人數比為17.7%，其中女性占10.9%，男性占6.8%。

年度晉升	2020年			2021年		
	男♂	女♀	合計	男♂	女♀	合計
人數	257	165	422	282	174	456
占員工總數比	10.1%	6.5%	16.6%	10.9%	6.8%	17.7%



7 人盡其才

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。

幸福成家

- 為協助年輕員工幸福成家、生女育兒，2021年所發給之相關補助，結婚29人(女性25名、男性4名)，生育37人(女性24名、男性13名)，另發放1,204名家有未滿20歲子女之養育補助，總補助之子女數為1,930人。
- 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

- 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，以配合其臨時照顧家庭之需求。
- 透過與4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

- 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。
- 員工的配偶及未滿23歲且未婚之子女亦享有免費「住院醫療險」保障，2021年員工眷屬共3,497人加保。
- 因應新冠疫情升級，2021年6月為員工加保「法定傳染病醫療健康保險」，醫療保障再升級。
- 2021年發給每位同仁3,000元樂活補助金，以補助員工購買防疫、健康及生活相關用品。

獎勵儲蓄

提供存款優惠利率，鼓勵員工積極儲備退休金，2021年平均利率為5.84%。

員工持股信託

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，2021年員工參加人數1,864人，整體參加率78%。



7 人盡其才

退休金給付

- 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。現任第八屆委員於2019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。2021年員工福利負債準備之確定福利計畫為724百萬元。
- 海外分公司員工之退休金悉依當地政府規定辦理。



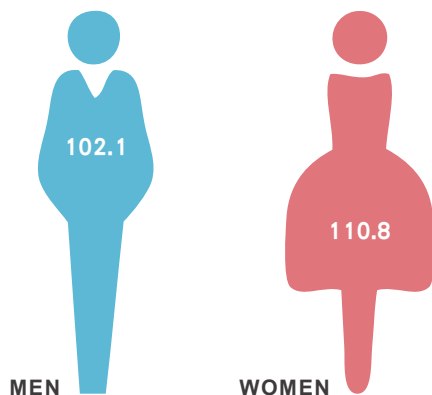


培訓計畫

本行為勞動部人才發展品質管理系統(TTQS, Talent Quality-management System) 金牌認證之企業，為促進員工的職涯發展，依各類核心職能規劃課程，協助員工勝任工作並更上層樓。自政府開辦獎勵訓練績優企業起，本行年年通過企業人力資源提升計畫之審核，於2021年續獲最高獎勵95萬元，蟬聯同業中唯一連續19年獲得獎勵之紀錄，累計獎勵金額達1,125萬元，領先同業，並於2021年底獲勞動部頒發「國家人才發展獎之大型企業獎」。

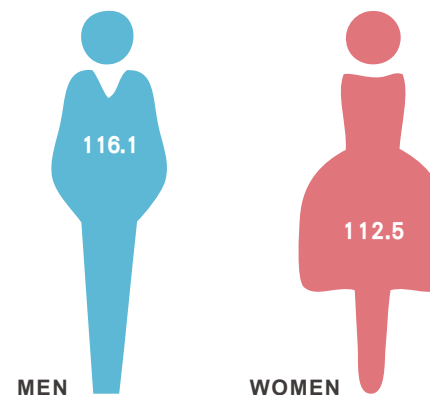
本行依員工所任職務，採專業能及核心兩大方向建構訓練體系，循序規劃不同層次的課程。專業職能培著重於增進知識技以達成工作任務目標；核心職能培訓則著重於激發各階層人員的潛，如強化主管之策略規劃、創新領導及理才並深植基顧客服執行與團隊合作能力，兼顧企業營運人員發展雙重需求。2021年度本行訓練總時數288,001小時，總訓練人次168,042人次，平均每受訓時數約112小時。為提供多元學習管道，除原有eHRD訓練平台外，另導入「空中英語教室」、「天下創新學院」等外部數位學習平臺。空中英語教室提供英語時事聽力、閱讀等內容；天下創新學院涵蓋數位科技趨勢、創新轉型、管理領導等課程，因鼓勵員工行動學習及微學習有成，榮獲天下創新學院頒發「2021年度學習之星獎」殊榮。

非管理職之平均訓練時數(小時)



註：非管理職為非經理人

管理職之平均訓練時數(小時)



註：管理職為經理人



7 人盡其才

👥 Toastmasters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設計，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，2021年底會員人數60人，共558人次參與活動，Young-Banker及Ferina分會獲選「總會長傑出分會」，FEIB分會亦獲「精選傑出分會」殊榮。

呼應「2030雙語國家政策發展藍圖」，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。2021年更針對潛力人才同仁提供商務英語課程，強化人才庫之英語實力。根據統計，2021年員工持有英語證照率為91%，平均每人英文學習時數36小時。



成立時間：2010.06



成立時間：2011.06



成立時間：2012.11



7 人盡其才

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。碩士以上學位任職進修補助自2006年開始實施，至2021年底計55人申請；專業證照獎勵方案自2009年開始實施，至2021年底計115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，2021年跨部門調動人數229人，其中男性83人，女性146人。

培育新世代菁英

本行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。本培訓計畫亦開放行內表現優秀且具企圖心的年輕員工參與甄選，2021年經嚴謹程序篩選15名優秀青年加入，展開為期約三年的訓練，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。

除了儲備主管培訓計畫外，本行推動高階潛力人才(HPT, High Potential Talent)發展計畫及中階潛力人才 (Mid-level HPT, Mid-level High Potential Talent)發展計畫。2021年持續培養中階潛力人才及儲備幹部共計48位，其中女性24人、男性24人。

儲備主管培訓方案

階段	內 容
集中培訓	為期一個月，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均安排經理人擔任Mentor，定期檢視其學習狀況並進行深入會談，以提升其學習成效並育成正向的工作態度。



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「性別工作平等法」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，同仁得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。

此外，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。

歷年職業安全衛生相關訓練統計表

課程項目	2019年		2020年		2021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	107	917	3	77	118	1074
急救人員訓練	98	414	20	285	6	38
防火管理人訓練	14	156	138	805	7	112
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					



7 人盡其才

促進員工健康

本行約聘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，2021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，亦無發生職業傷害及職業病之事件。

🏥 定期辦理員工健康檢查，年滿65歲員工每年一次，其他員工每三年辦理一次，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「天天健康日」健康促進活動

8/2-10/1「天天健康日」活動	規劃週一蔬食日、週二減糖日、週三動一動、週四甩油日及週五水水日之健康主題，建立員工健康飲食及規律運動習慣。共計有674位同仁完成1至3週，獲得健康體驗獎；809人完成4-9週，獲得健康永續獎。
10/12-11/5創意照片競賽	共有97件作品，將「天天健康日創意照片」作品製作影片檔置於eHRD開放全行同仁投票，共2,249人投票，參與率87%。

7 人盡其才

- 定期提供職業醫學專科醫師臨場健康諮詢服務，新冠疫情期間另安排專業醫師線上諮詢，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，2021年共辦理16場次，121人接受諮詢。
- 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，每月設計菜單供員工選擇，推出多樣化的配餐組合及每月一日風味餐，每餐含主餐、水果及湯品，並標示餐飲熱量。
- 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服務資訊，2021年共發表15項議題，7,720人次點閱。
- 與伊甸社會福利基金會合作，2021年聘用視障按摩師3人，為板橋辦公大樓員工提供按摩服務，以抒解其壓力並增進身心障礙者就業，2021年使用數約2,572人次，使用率比往年減25%，原因為新冠疫情三級警戒期間暫時停辦。
- 參與由康健雜誌主辦之「健康企業公民（CHR, Corporate Health Responsibility）」許諾活動，獲得《康健》CHR健康企業公民許諾標章，2021年更因帶動員工養成運動習慣，獲教育部體育署i sports全國運動年曆積分賽季軍。

歷年取得衛生福利部國民健康署之健康職場認證

2017

- 健康職場啟動標章：
總行

2018

- 健康職場啟動標章：
消金事業群消費金融部
- 健康職場啟動標章：
總行

2019

- 健康職場啟動標章：
作業資訊服務中心
保險代理事業群
桃園分行
台中自由分行
高雄中正分行
- 健康職場啟動標章：
消金事業群消費金融部

2020

- 健康職場啟動標章：
台北重慶分行
台北忠孝分行
竹北分行
台中公益分行
台南分行
新竹經國分行
新竹巨城分行
- 健康職場啟動標章：
作業集資訊服務中心

2021

- 健康職場啟動標章：
台北逸仙分行
台北南門分行
台北松山分行
台北南京東路分行
石牌分行
高雄文化中心分行
新竹科學園區分行
- 健康職場啟動標章：
永康分行
總行（展延）
- 健康職場啟動標章：
台北新莊分行
永和分行
新店分行
蘆州分行
桃園大興分行
台中朝富分行
板橋南雅分行



7 人盡其才

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或聯歡活動。職工福利委員會更訂定社團活動管理辦法，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。2021年運作中的社團計9個，分別為登山社、有氧舞蹈社、自行車社、瑜珈社、棒壘社、品酒社及臺北羽球社、臺中羽球社、臺中高爾夫球社。





7 人盡其才

多元溝通管道

各項人事規章均遵循勞動法規制訂，本行目前雖無團體協約，然遵從聯合國《世界人權公約》之精神，保障員工結社自由，未因是否具備勞方代表身分給予差別待遇。員工申訴、檢舉之處理辦法均訂有保護提出者之條款，如有侵害人權或違反性別平權之情事，員工可透過各項申訴及溝通管道反應，使其均能得到公平的對待及保障。

- 🌐 禁止各部門強制員工勞動，依出勤管理相關辦法，得由員工自由提出加班申請，從無要求抵債脅迫、扣押證件等方式強迫勞動情事。
- 🌐 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。
- 🌐 至少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0.63%。
- 🌐 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。2021年「人資季刊」發佈45篇主題，1,825人次點閱；「與你有約」互動討論區發佈14篇主題，2,046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。2021年透過內部管道申訴計6案，檢舉計4案；透過外部管道申訴計5案，檢舉計2案。前述申訴或檢舉案件涉及歧視0案、性騷擾2案、原住民權利或人權問題等性質0案。
- 🌐 2021年無政府勞動檢查之裁罰案件。





8 綠色營運



94 協助產業低碳轉型

96 供應商管理

99 節能目標管理

聯合國政府間氣候變遷專門委員會於2022年初的報告中提出警告，地球暖化相關風險高於預期，呼籲各國迅速採取大規模行動以抑制碳排放。現況已不是我們搶救地球，而是地球搶救我們！

銀行業本身雖不屬於高碳排的產業，然而因運用資金影響力，具有協助客戶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，在內部營運上，2021年無任何違反環保法規之情事，並持續推動節能或無紙化措施，設定目標管理；在業務方面，則自我期許成為臺灣綠色經濟的轉型推手，綠色產業授信件數持續攀升，推動無紙化服務，進行綠色採購，並邀請主要供應商簽署社會責任承諾書；此外，本行以桃園觀音鄉富林溪口為地點啟動淨灘首發團，使同仁能親身感受到個人對環境的影響，與諸利害關係人齊力為全人類保留一個生生不息的永續地球。

協助產業低碳轉型

面對聯合國《地球暖化 1.5°C 報告》指出人類可能面臨地球平均增溫 1.5°C 的暖化大限，世界各國領袖於2021年底共同締結的格拉斯哥氣候峰會協議（Glasgow Climate Pact），首度明確表述減少使用煤炭的具體計劃；我國政府也公布2050淨零排放路徑，明訂2050再生能源占比目標為六成以上，而成敗將繫於如太陽光電、離岸風力、生質能源或其他新興綠能等「去碳電力」產業之發展。本行配合全球與政府的減碳行動，使金流導向綠色經濟的發展，期望透過金融核心業務協助驅動能源轉型，為建立一個資本和產業的綠色生態圈而努力。



8 綠色營運

綠色授信	綠色投資	綠色採購
<ul style="list-style-type: none"> ● 落實盡職授信流程：對於授信報核系統之「審酌借款戶是否善盡環境保護、企業誠信經營及社會責任」之檢核項目，於2021年報核之管理檢核目標100%達成。 ● 2021年綠能科技與再生能源產業授信案達201家企業，其中47家為新增，累計餘額228億元較前一年度成長13.3%。 ● 2021年辦理綠色授信案例研討會6場 ● 制訂同仁業績加分評核指標以茲管理；同時擬加入赤道原則協會，於「授信基本原則」中全面納入ESG原則。 ● 於2022年增訂ESG授信案件業績評分標準，鼓勵推廣並擬加入赤道原則協會，於「授信基本原則」中全面納入ESG原則。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 2021年完成最新「機構投資人盡職治理守則」遵循聲明，於投資流程中導入ESG評估： <ul style="list-style-type: none"> ❶ 在信用風險評估中依ESG檢核表，原則上排除高爭議性/高風險/高碳排產業； ❷ 在投資標的之評估過程中，納入ESG風險及績效等評分選項； ● 2021年底本行計持有綠色債券7檔及ESG永續債券1檔，金額總計21億元；投資臺股ESG成分股共8檔，金額總計7.1億。關之資本支出。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 2021年度綠色採購金額1,806萬元，獲臺北市府表揚為「綠色採購典範單位」。 ● 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；



供應商管理

本行重視上市企業於產業供應鏈中的永續營運責任，為與供應商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」，要求年度往來金額百萬元以上之主要供應商遵循，並於簽訂契約或交易進行前簽署「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。

此外，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，且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，負責工程現場相關工作之危害防止，2021年計召開2場協調會。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。

本行支持在地採購，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。至於供應商所在地、供應鏈結構及與供應商之關係，較前一年無重大改變。



8 綠色營運

供應商承諾要點		內容說明
勞工與人權	禁用童工	確保所有員工已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	確保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	確保員工不因性別、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、工程和行政管制、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，並按規定維護及定期更新資料，以及遵守許可證明的操作和報告要求。
	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。
	能源、資源消耗 溫室氣體排放	盡量減少能源、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	<ul style="list-style-type: none"> 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。 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	<ul style="list-style-type: none"> 與本行之商業往來，避免任何可能的利益衝突。 發現任何潛在的利益衝突，立刻通報本銀行，並採取適當措施以防止因此所可能導致的不當行為。

8 綠色營運

供應商評鑑

本行將綠色環保、社會責任、勞動條件及環境保護等事項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等四等，用以提高與具良好品質且善盡社會責任廠商之合作密切度。

2021年計評鑑118家供應商，其中75%符合A級標準，22%符合B級標準，待改善者有3%。經給予回饋並溝通後，廠商已提出改善方案；至於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
<input checked="" type="checkbox"/> 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
<input checked="" type="checkbox"/> 服務評項	產品品質、施工進度掌控、員工流動率等
<input checked="" type="checkbox"/> 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、綠色環保等/社會責任、永續消費/支持在地採購等

供應商評鑑	2021	2020	2019	2018
評鑑家數	118家	71家	84家	62家
評鑑商家之採購額占比	83.85%	72%	81%	72%
評鑑平均得分	90.82分	89.31分	87.71分	89.45分

節能目標管理

減少二氧化碳排放是全人類面對氣候風險的因應行動，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2020年為基準年，追求於2025年減少能源使用5%，持續以目標管理，推動各項節能計劃。

節能成效

本行逐年更新節能設備，輔以推動辦公室節能措施，分別從節約用電、照明管理等方面，於日常營運中一點一度降低能源的用量，2021年電能用量均較前一年度減少3.43%，目標達成率為243%。

遠東商銀能源管理政策



能源管理績效						
項目	2017	2018	2019	2020	2021	2021較2020變動
電能	總用電量(度)	12,388,262度	11,979,569度	11,844,465度	10,983,356度	10,606,101度
	總用電量度(百萬焦耳)	44,597,743	43,126,448	42,640,074	39,540,114	38,181,964
	經濟部能源局公告之電力排放係數	0.554	0.533	0.533	0.509	0.502
	碳排放量(二氧化碳當量公噸)	6,863	6,637	6,313	5,591	5,324
水	總用水量	64,740	65,398	65,126	55,528	56,274
						-1.34%

註1：2021碳排放量係採用經濟部能源局公告之2020電力排放係數計算。

8 綠色營運

導入溫室氣體盤查

為接軌國際環保之減碳標準，本行導入溫室氣體盤查，採用ISO 14064-1之盤查標準：

- 以營運控制權為盤查邊界
- 溫室氣體排放種類包含二氧化碳(CO₂)、甲烷(CH₄)、氧化亞氮(N₂O)、氫氟碳化物(HFCs)，並無生質二氧化碳排放量；
- 排放量則使用IPCC 2013 年全球暖化潛勢值(GWP) 計算。
- 本行的能源使用主要為外購電力，其次為公務車使用汽油，為持續精進及發掘節能改善機會，設定溫室氣體減量之管理目標。
- 擴大盤查範疇至全行各據點，採行ISO 14064-1:2018 盤查2020年、2021年之溫室氣體排放量，並擴大盤查範疇至全行各據點，國內之盤查覆蓋率達100%，其中總行大樓之排放量經英國標準協會（bsi）查驗通過，查證覆蓋率則預計於2023年提高至100%。

溫室氣體減量目標 (以2020為基準年)

短期	1-2年	2%
中期	2-3年	3%
長期	3-5年	5%

溫室氣體排放量（單位：公噸CO ₂ e）								
年度		總行大樓(經bsi查證)				總行大樓(經bsi查證)暨全行據點		
		2016	2017	2018	2019	2020	2021	2021較2020變動
範疇1	類別1	124.09	103.20	112.73	76.40	735.12	692.26	-5.83%
範疇2	類別2	1,021.46	1,057.32	948.41	962.23	6,072.40	5,825.99	-4.06%
範疇1+2	類別1+2	1,145.55	1,160.52	1,061.14	1,038.63	6,807.52	6,518.25	-4.25%
範疇3	類別3~5	-	-	-	-	2,437.23	2,044.71	-16.11%
範疇1+2+3		-	-	-	-	9,244.75	8,562.96	-7.37%



註：① 類別1之溫室氣體的排放係數採用「環保署溫室氣體排放係數管理表6.0.4」計算。

② 類別2之溫室氣體排放活動主要來自於外購電力，歷年排放量計算適用之排放係數為0.530(2016年)、0.554(2017年)、0.533 (2018、2019年)、0.509 (2020年)公斤CO₂e/度、0.502 (2021年)公斤CO₂e/度。

③ 2021年類別3-5排放量：(1)類別3：員工通勤9.24、下游運輸及配送0.01；(2)類別4：採購商品與服務479.80、燃料及能源相關活動1,140.77(其中總行大樓177.2982)、營運產生廢棄物130.97(其中總行大樓27.1894)、上游資產租賃260.59；(3)類別5：銷售產品使用13.62、銷售產品廢棄處理9.71

8 綠色營運

ISO 50001示範據點成效

為使節能減碳行動與國際接軌，本行以系統化、制度化及標準化的方式，建置ISO 50001系統，取得國際驗證，並訂定能源政策，由總經理領軍成立能源管理團隊，負責規劃、整合全行內部能源管理業務，每年定期召開會議討論能源管理策略、檢核年度節能行動方案成效，追求有效改善並提升能源使用效率，降低經營成本同時致力對環境保護的承諾。

ISO 50001示範據點

第 1 階段	<ul style="list-style-type: none"> ● 擇點：擇定位於桃園市的自有大樓及位於新北市板橋區的南雅分行為兩處示範據點 ● 目標：以2016年為基準年，設定自2017至2019三年總節電15%為目標，規劃行動方案 ● 結果：以三年用電量減少194,840度、節電率24.43% 超越目標達成。
第 2 階段	<ul style="list-style-type: none"> ● 擇點：於2019年增加臺中自由大樓及臺北重慶分行等兩處，擴大能源管理示範據點範疇 ● 目標：以2019年為基準年，設定自2020至2022三年總節電8%為目標，規劃行動方案 ● 2021年結果： <ol style="list-style-type: none"> 1.節電量90,618度，節電率11.46% 2.執行汰換冰水主機或整併冰水機電管路、更換節能燈具、調整電力最適契約容量等改善方案，並經英國標準協會bsi續審驗證通過



8 綠色營運

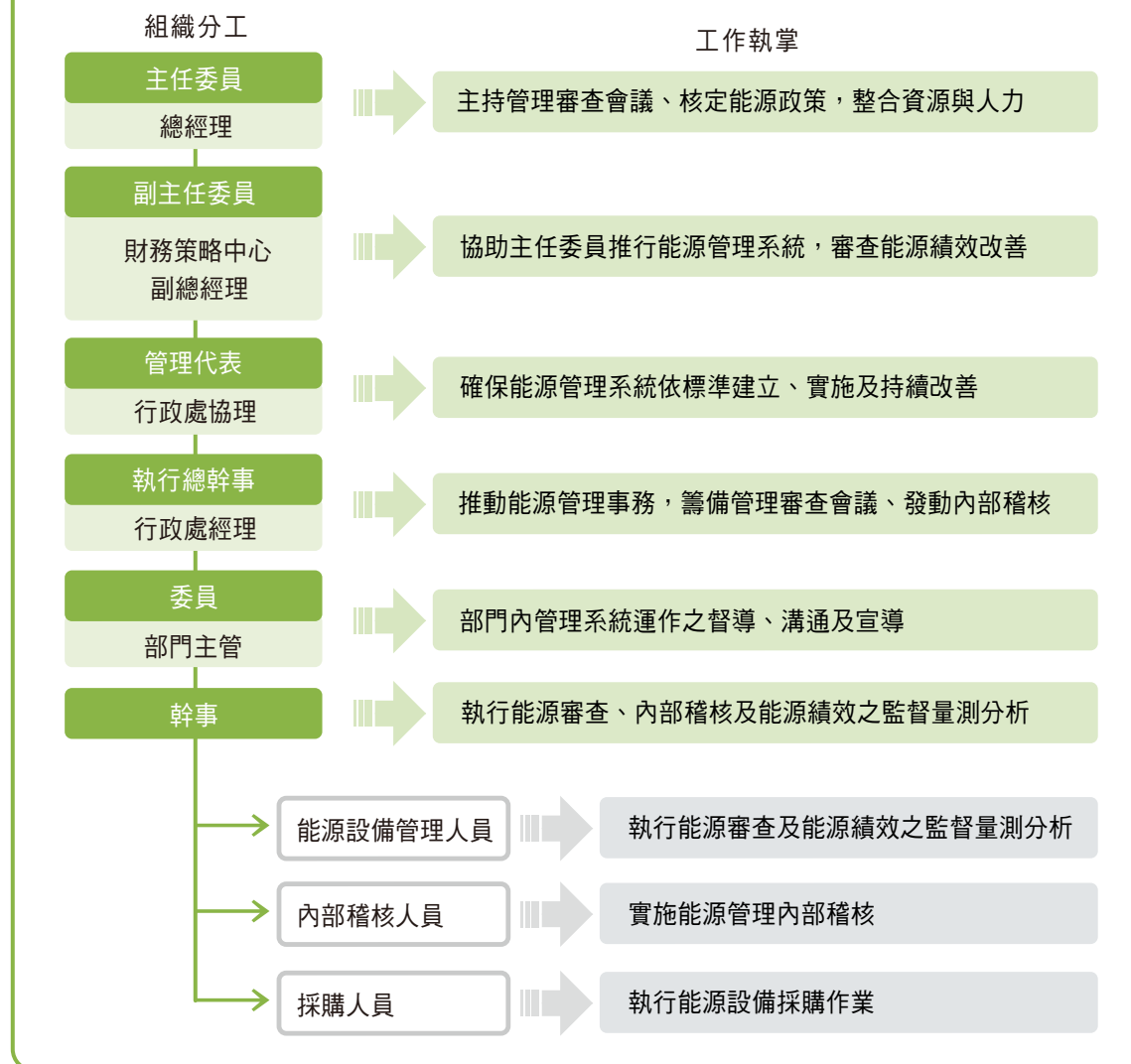
廢棄物管理

本行推動垃圾分類，將廢棄物分為一般垃圾及資源回收兩大類，並於所有據點設置視訊會議網路，推行電子公文等無紙化作業系統，以降低紙張用量，且回收碳粉匣，供廠商資源再利用。

種 類	2020	2021
一般垃圾	245.78	219.37
資源回收	23.88	20.19
合計	269.66	239.56

(單位：公噸)

遠東商銀能源管理委員會之組織與職掌



8 綠色營運

數位學習平台

本行提供內、外部多元之 e-Learning 學習平臺，除建置內部數位學習系統 (eHRD)，近年更積極導入「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，也節約講義用紙與人力資源。

數位學習平臺		課程主題	2021學習時數
內部	數位學習系統 (eHRD)	新人訓練、專業訓練、新種商品介紹、法令遵循	<ul style="list-style-type: none"> 共開設線上課程414班次 學習人次67,216，總時數62,548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82,102小時，人均約32小時
	天下創新學院	金融科技知識力與技術力	總閱讀數為42,263小時，人均約17小時
2021年內、外部學習平臺之e-Learning學習時數加總達186,913小時，突破歷年新高			

服務無紙化

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、各項作業表單、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。此外，本行積極推廣無紙化服務並持續優化各項金融數位服務平臺，帶動數位平臺實動戶的成長，並持續提升數位服務的使用率，減少客戶親臨分行辦理金融業務的碳足跡及耗費時間的不便，帶給社會便捷、有效率又能實踐環保理念的金融服務。2021年總離櫃率達94.3%，客戶常用的銀行服務有超越9成透過數位平臺取得已成常態。

	線上轉帳	線上提款	線上基金	線上換匯	線上存款
前疫情 2019/12	91.6%	95.9%	67.2%	56.9%	49.2%
	總離櫃率 89.9%				
後疫情-1 2020/12	96.6%	96.4%	83.6%	71.5%	58.6%
	總離櫃率 93.7%				
後疫情-2 2021/12	98.0%	96.2%	84.6%	75.0%	60.5%
	數位化總成長 94.3%				



9 公益長河



105 以人文豐富樂活

108 讓愛生生不息

110 點亮共榮的社區



人文篇 以人文豐富樂活

遠東商銀為公益注入企業的效能管理，發展具社會企業概念的金融商品及藉由傳統年節贈品的設計，創造持續性及系統化的公益參與機制，與客戶齊力為社會拓展真善美的力量！

📖 發行《臺灣美術館巡禮》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。

2022年月曆《臺灣美術館巡禮》一覽12座美術館，為取自攝影家吳忠恩的作品其中有四十年前經濟起飛年代矗立的國美館及北，均為當年十二大建設之文化的代表作具有引領時向上提升指標意義；亦有前官廳、老銀行等舊建築變身的嘉美館蘭竹，立地人潮聚集城區使術置入常民的生活；而世界許多一流大學都擁有自己的美術館，臺灣亦未缺席北師及亞洲現代無論是建築還是策展實力，都現美學的高度與驗先驅精神；至於大隱南投九峰下毓繡術館專注寫藝術，則為本地私人美館的新座標。此次月曆亦利用每月版面置入「美術咖養成記」，以美術館在當代的12項公共功能及12個親近藝術的個人態度，倡議生活美育的樂觀念。月曆發表會特安排於北師美術館舉行，本行周添財總經理偕同媒體記者一參觀臺灣文化協會百年大展，欣賞本土美術大師黃水於一百年前創作的雕像「甘露」，在塵封半世紀後首度開箱。





9 公益長河

遠東商銀整理《美術咖養成記》

月份	美術館	美術咖#關鍵字	內文
1月	臺北市立美術館	# 背景	以美術史為座標，以創作的背景故事為動力，航向浩瀚的藝術世界。
2月	臺南市美術館	# 聯想	水平思考、跳躍思考、逆向思考，與藝術作品展開全方位的腦波共振。
3月	嘉義市美術館	# 感受	感受藝術作品的整體氣勢，領略其撲朔迷離的詩境與天馬行空的意趣。
4月	北師美術館	# 直觀	拋開理論或說明，直觀現代藝術，信賴自己的直覺。看就好，別問也別想。
5月	毓繡美術館	# 理解	解讀藝術作品的主題、意義，試圖理解藝術家想要傳達的概念。
6月	高雄市立美術館	# 想像	縱橫奔馳於藝術作品的世界中，放任想像力天馬行空超展開。
7月	宜蘭美術館	# 解構	繪畫的構圖、色彩、光影、筆觸、技法，無不可拆解玩味。
8月	亞洲大學美術館	# 分享	與朋友分享對藝術作品的看法和感受，也聆聽他人的心得。
9月	新竹市美術館	# 凝視	全神貫注，潛入藝術家通過敏銳精神狀態再創造的異想世界。
10月	國立臺灣美術館	# 親近	美術觀賞的王道在於親近，多看就對了。
11月	彰化縣立美術館	# 隱喻	在表裡間，發現藝術家隱而不顯的心聲，剝開藝術作品的不同層次。
12月	臺東美術館		接收藝術作品所幅射出的觀念、思想，與自我的價值觀相互碰撞、激盪。



2月臺南市美術館



12月臺東美術館

贊助Taiwan Connection 培育偏鄉音樂人才

本行連續三年贊助偏鄉音樂人才培育計劃，2021年受COVID疫情影響，Taiwan Connection（簡稱TC）雖取消「TC音樂節」演出，對偏鄉校園音樂人才培育計劃仍持續以數位方式進行，連結14所偏鄉學校，與計1,667位師生共同創作音樂，播下希望種子，開啟偏鄉學童的音樂藝術美學之窗。

2021年贊助偏鄉校園音樂推廣活動之學校

北東部	中部	南部
<ul style="list-style-type: none"> • 新竹縣北埔鄉北埔國小 • 新竹市北區南華國中 • 新竹寶山國小山湖分校 • 宜蘭縣頭城鎮大溪國小 • 宜蘭縣南澳鄉金岳國小 	<ul style="list-style-type: none"> • 臺中市大安區大安國中 • 臺中市協和國小分校 • 彰化縣鹿港鎮海埔國小 	<ul style="list-style-type: none"> • 臺南市麻豆區文正國小 • 高雄市大樹區小坪國小 • 高雄市鳳山區中崙國小 • 高雄市杉林區杉林國小 • 高雄市內門區金竹國小 • 屏東縣恆春鎮大光國小

邀世界展望會照護學童看電影

在濃濃感恩氣氛的耶誕節前夕，本行與長期的基金理財商品夥伴富蘭克林投顧公司合辦「樂益心旅程・夢想無限大」週末觀影活動，把握疫情暫緩的放鬆時刻，邀請臺灣世界展望會的照護學童走進臺北市信義區的電影院，享受手拿爆米花及可樂觀看迪士尼電影的開心午后。樂益心旅程系列活動另規劃公益捐款，於約一個半月的活動期間（8/14-9/26）內只要刷樂家+卡，本行即提撥刷卡簽帳金額的0.3%，捐贈給臺灣世界展望會，把卡友的消費化為推動社會真善美的力量，總計捐贈金額為20萬元。



9 公益長河

公益篇 讓愛生生不息

伊甸的永續公益夥伴

對身心障礙同胞而言，伊甸社會福利基金是幽谷中點亮生命的光，提供的服務包括失能者家庭扶助、就業等計劃與遲緩兒早期療育，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，協助伊甸在穩定的財務後援下，得以有計劃性的發展。雙方開啟合作當年，伊甸僅14處服務據點，擴及今天超過80處，每年服務的失能家庭達四萬戶。

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2021年底達50,939,777元。



遠東伊甸愛心卡近三年回饋金額	
年度	捐款金額
2019	1,684,319元
2020	1,564,348元
2021	1,434,505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，同時創新多元的客戶捐款平台，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2021年底，匯聚大眾愛心捐款累計達34,979,515元。

捐款平台	近三年捐款金額			累計捐款金額
	2019	2020	2020	
♥ 希望存摺：帳戶利息自動轉捐款	246,884元	226,936元	210,243元	9,298,623元
♥ 信用卡紅利點數轉捐款	136,800元	156,200元	65,800元	3,044,300元
♥ 信用卡客戶促捐活動	440,451元	—	274,200元	20,161,592元
♥ 伊甸榮譽卡卡友捐	87,000元	84,000元	81,000元	2,475,000元



9 公益長河

牽手喜憨兒

本行除與伊甸社會福利基金會合作，進用視障按摩師3名，為同仁提供按摩抒壓的服務，也是第一家雇用喜憨兒的金融業。2021年度持續進用2名成年喜憨兒，於北區10家分行大廳為客戶提供奉茶服務。本行與喜憨兒基金會合作創新的公益就業模式，協助喜憨兒融入社會，得以自立生活。他們在基金會輔導員的專業教導下，學會自行搭乘公車與捷運到所服務的分行，他們對客戶的真誠接待，為分行服務增添溫馨的氣息。

加碼助流浪動物

受疫情影響，許多關心流浪動物之團體的捐款大減，因此，本行Bankee社群銀行推出「一份心意、兩倍力量」的促捐活動。凡使用Bankee數存帳戶轉帳捐款100元給臺灣之心愛護動物協會，Bankee再加碼捐款100元，活動期間共291名客戶響應參與，總計募得80,479元。透過Bankee的小額捐款便利機制，期望協助臺灣之心協會所推動的結紮等方式，以減少流浪犬貓，並將於2022年擴大捐助的公益團體範疇。

與友善環境店家共好

本行2021中秋節贈禮選自「Buying Power」社會企業平臺的老梅酥禮盒，由懷抱社會共好使命的微型企業「有聚生機實業有限公司」提供，採購金額約108萬元，以採購力支持其友善社會與環境之用。該社會企業運用保價契作、無息貸款及和歌山工法醃漬輔導，改善梅農產銷失衡損失，使梅農收入提升與穩定，讓青年可以安心留在原鄉工作，也使得山村家庭機能得以健全。



社區篇 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。在新冠肺炎肆虐全球之際的2021年，持續不輟將愛與希望散播給共榮的社區。

新北歡樂耶誕城	敦南遠企耶誕點燈	支持小學生為保育黑熊募款	為臺灣職棒加油
<p>自「新北歡樂耶誕城」開辦以來，本行年年贊助，至2021年已是第10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12月3日在新北市府廣場開城，展開為期一個月的歡樂嘉年華，新北市府與樂高Lego合作，打造3D樂高雷射光雕投影秀及LEGO耶誕老公公造型之耶誕樹，並點亮新北市市民廣場「樂高耶誕城」、板橋車站廣場「樂高歡樂薑餅村」及萬坪公園「樂高耶誕奇幻小鎮」等三大燈區，以樂高童趣裝置打造耶誕奇幻世界，讓國人在新冠疫情期間仍能感受到喜樂的節慶氛圍。</p>	<p>本行持續24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，2021年以「同心傳愛，希望滿載」為主軸，除在高40尺的耶誕樹裝點紅金彩球，並將金亮燈串延伸至敦南綠帶。點燈晚會穿插樂團Stubborn Live Band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偕同外交部田中光次長、與五十多位的駐臺使節，一起點亮耶誕樹；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。</p>	<p>四位熱愛台灣黑熊的靜心小學五年級小朋友，參加由學校推行的「五個夢」計畫脫穎而出，要藉由音樂表演、手作義賣等活動為臺灣黑熊保育協會募款。在本行開放營業部分行大廳的支持下，四位小朋友於2021年春節前夕進行20分鐘的快閃表演，演奏包括莫札特的D大調嬉遊曲三樂章在內的四首曲子。表演後立即舉行捐款儀式，助小朋友一圓愛自然及愛動物的夢。</p>	<p>本行數位子品牌Bankee社群銀行於2021年以logo露出職棒味全龍隊球衣之方式，加入贊助臺灣職業棒球的行列，並發行聯名金融卡，與球隊、球迷共創職棒永續經營之友善環境。</p>





安永聯合會計師事務所

11012 台北市基隆路一段333號2樓
9F, No. 333, Sec. 1, Keelung Road
Taipei City, Taiwan, R.O.C.
Tel: 886 2 2737 8888
Fax: 886 2 2737 8090
www.ey.com/tw

會計師獨立確信報告

遠東國際商業銀行股份有限公司 公鑒

本事務所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2021年度永續報告書中所選定之標的資訊執行確信程序並出具有限確信報告。本次執行確信程序之標的資訊請詳附件一。

管理階層責任

遠東商銀管理階層應依照台灣證券交易所「上市公司編製與申報永續報告書作業辦法」及全球永續性報告協會(Global Reporting Initiatives, GRI)所發布之GRI準則(GRI Standards)編製永續報告書，並維持與編製永續報告書有關必要控制，以確保永續報告書所列標的資訊未存有重大不實表達。

本事務所責任

本事務所係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公報第一號「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。

確信工作

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，所取得之確信程度明顯低於合理確信案件。為取得有限確信，本事務所於決定確信程序之性質及範圍時曾考量遠東商銀內部控制之有效性，但目的並非對遠東商銀內部控制之有效性表示意見。

為作成有限確信之結論，本事務所已執行下列工作：

- 取得及閱讀2021年度永續報告書
- 對參與提供永續績效資訊的相關部門進行訪談，以瞭解並評估編製前述資訊之流程、內部控制與資訊系統
- 基於對上述事項所取得之瞭解，就報告書揭露之特定資訊執行分析性程序，或於必要時抽樣核對相關文件，以獲取足夠及適切之有限確信證據；

A member firm of Ernst & Young Global Limited



先天限制

由於諸多確信項目設計非財務資訊，相較於財務資訊之確信受有更多先天性之限制，對於資料之相關性、重大性及正確性等之質性解釋，則更取決於個別之假設及判斷。

品質管制與獨立性

本事務所遵循審計準則公報第四十六號會計師事務所之品質管制之規範，建立並維護完備之品質管制制度，包含遵循職業道德規範、專業準則及所適用法令相關之書面政策及程序。本所亦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、專業能力及盡專業上應有之注意、保密及專業態度。

結論

依據本事務所所執行之程序及所獲取之證據，未發現確信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 呂倩雯



民國一一年六月二十一日

A member firm of Ernst & Young Global Limited



附件一：

編號	章節	內文標題	標的資訊	適用基準																				
1	第五章	公司治理	<div>2021年無個資安全事故通報，亦無因違反客戶隱私相關法律而導致之任何金額損失。</div> <table><tr><th colspan="2">2021年資料外洩事件</th></tr><tr><td>資料外洩事件數</td><td>0</td></tr><tr><td>個資相關的資料外洩事件占比</td><td>0</td></tr><tr><td>因資料外洩事件而受影響的顧客數</td><td>0</td></tr></table>	2021年資料外洩事件		資料外洩事件數	0	個資相關的資料外洩事件占比	0	因資料外洩事件而受影響的顧客數	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												
2021年資料外洩事件																								
資料外洩事件數	0																							
個資相關的資料外洩事件占比	0																							
因資料外洩事件而受影響的顧客數	0																							
2	第六章	客戶信任	<div>2021年底對小型及新創中小企業放款之戶數計1,004戶，餘額33,885百萬元：</div> <table><tr><th>企業</th><th>2021底戶數/餘額</th></tr><tr><td>A</td><td>953戶/33,540百萬元</td></tr><tr><td>B</td><td>618戶/2,789百萬元</td></tr><tr><td>C</td><td>647戶/8,986百萬元</td></tr><tr><td>D</td><td>264戶/3,121百萬元</td></tr></table>	企業	2021底戶數/餘額	A	953戶/33,540百萬元	B	618戶/2,789百萬元	C	647戶/8,986百萬元	D	264戶/3,121百萬元	對促進小型企業及社區發展的貸放件數及貸放餘額										
企業	2021底戶數/餘額																							
A	953戶/33,540百萬元																							
B	618戶/2,789百萬元																							
C	647戶/8,986百萬元																							
D	264戶/3,121百萬元																							
3	第六章	客戶信任	<div>2021年共製10集理財知識節目及25集專業市場分析，讓目標族群更加瞭解理財與投資市場，協助其建立正確的理財觀念及知識，逐步改善個人及家庭之經濟狀況。10集理財知識如下：</div> <table><tr><td>1月</td><td>定期定額怎麼做</td></tr><tr><td>2月</td><td>親子家庭神卡</td></tr><tr><td>3月</td><td>認識ETF</td></tr><tr><td>4月</td><td>聰明申辦信貸</td></tr><tr><td>4月</td><td>報稅不可不知</td></tr><tr><td>6月</td><td>啟動數位DNA</td></tr><tr><td>7月</td><td>兒童理財首部曲</td></tr><tr><td>7月</td><td>只想LINE著你</td></tr><tr><td>8月</td><td>兒童理財二部曲</td></tr><tr><td>11月</td><td>媽媽的信封</td></tr></table> <div>觀看點閱總計483,161人次。</div>	1月	定期定額怎麼做	2月	親子家庭神卡	3月	認識ETF	4月	聰明申辦信貸	4月	報稅不可不知	6月	啟動數位DNA	7月	兒童理財首部曲	7月	只想LINE著你	8月	兒童理財二部曲	11月	媽媽的信封	對缺少銀行服務之弱勢族群提供金融教育之參與人數
1月	定期定額怎麼做																							
2月	親子家庭神卡																							
3月	認識ETF																							
4月	聰明申辦信貸																							
4月	報稅不可不知																							
6月	啟動數位DNA																							
7月	兒童理財首部曲																							
7月	只想LINE著你																							
8月	兒童理財二部曲																							
11月	媽媽的信封																							



4	第九章	公益 長河	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。	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
			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		
	第六章	客戶 信任	2021 年綠色相關授信案計 201 家企業，其中 47 家為新增，累計餘額 228 億元。再生能源相關授信計 58 家企業，年度新增 23 家，授信餘額約 120 億元；綠能科技相關授信計 143 家企業，年度新增 24 家，授信餘額約 108 億元。	



GRI 指標索引

GRI 準則

GRI 102:一般揭露			
揭露指標	指標說明	對應章節	頁碼
102-1	組織名稱	關於遠東商銀_基本資料	6
102-2	活動、品牌、產品與服務	關於遠東商銀_發展沿革	7~10
102-3	總部位置	關於遠東商銀_基本資料	6
102-4	營運據點	關於遠東商銀_發展沿革_核心業務與服務網絡	9,10
102-5	所有權與法律形式	關於遠東商銀_基本資料	6
102-6	提供服務的市場	關於遠東商銀_發展沿革_核心業務與服務網絡	9,10
102-7	組織規模	關於遠東商銀_基本資料	6
		關於遠東商銀_財務績效	11
102-8	員工與其他工作者的資訊	人盡其才_無差別雇用	75-79
102-9	供應鏈	綠色營運_供應商管理_供應商共同承諾	96-98
102-10	組織與其供應鏈的重大改變	關於遠東商銀_發展沿革	8
		綠色營運_供應商管理	96,97

GRI指標索引

揭露指標	指標說明	對應章節	頁碼
102-11	預警原則或方針	公司治理_風險管理	43-48
102-12	外部倡議	關於遠東商銀_社團交流	14
102-13	公協會的會員資格	關於遠東商銀_社團交流	14
102-14	決策者的聲明	董事長的話	4
102-15	關鍵衝擊、風險及機會	董事長的話	4
		關於遠東商銀_發展沿革	7-8
		重大主題_重大議題管理方針	21-31
		公司治理_董事會運作_董事會設功能性委員會	39
		公司治理_法令遵循/風險管理/資訊安全/誠信經營	41-54
102-16	價值、原則、標準及行為規範	公司治理_誠信經營	54
102-17	倫理相關之建議與關切事項的機制	公司治理_誠信經營	54,55
102-18	治理結構	公司治理_董事會運作	34-39
102-20	高階管理階層對經濟、環境和社會主題之責任	報告書編輯	2
		關於遠東商銀_財務績效	11
		重大主題	16
102-21	與利害關係人諮商經濟、環境和社會主題	重大主題_利害關係人溝通/重大議題鑑別	17-20



GRI指標索引

揭露指標	指標說明	對應章節	頁碼
102-22	最高治理單位與其委員會的組成	公司治理_董事會運作	35-39
102-23	最高治理單位的主席	公司治理_董事會運作_董事簡歷	36
102-24	最高治理單位的提名與遴選	公司治理_董事會運作	35
102-25	利益衝突	公司治理_董事會運作	35
102-26	最高治理單位在設立宗旨、價值觀及策略的角色	董事長的話	4
102-27	最高治理單位的群體智識	公司治理_董事會運作	35-39
102-28	最高治理單位的績效評估	公司治理_董事會運作	35
102-29	鑑別與管理經濟、環境和社會衝擊	公司治理_董事會運作_董事會設功能性委員會 公司治理_風險管理	39 43-48
102-30	風險管理流程的有效性	公司治理_法令遵循/風險管理/資訊安全/誠信經營	41-54
102-32	最高治理單位於永續性報導的角色	董事長的話 重大主題	4 16

GRI指標索引

揭露指標	指標說明	對應章節	頁碼
102-35	薪酬政策	公司治理_董事會運作_董事會設功能性委員會 人盡其才_薪酬與福利	39 80-84
102-36	薪酬決定的流程	公司治理_董事會運作_董事會設功能性委員會 人盡其才_薪酬與福利	39 80
102-40	利害關係人團體	重大主題_利害關係人溝通	17-19
102-41	團體協約	無團體協約情事	
102-42	鑑別與選擇利害關係人	重大主題_利害關係人溝通	17
102-43	與利害關係人溝通的方針	重大主題_利害關係人溝通	17-19
102-44	提出之關鍵主題與關注事項	重大主題_利害關係人溝通/重大議題鑑別	17-20
102-45	合併財務報表中所包含的實體	報告書編輯	2
102-46	界定報告書內容與主題邊界	重大主題_重大議題鑑別/重大議題管理方針	20-25
102-47	重大主題表列	重大主題_重大議題鑑別/重大議題管理方針	20-25
102-48	資訊重編	無重編情形	



GRI 指標索引

揭露指標	指標說明	對應章節	頁碼
102-49	報導改變	報告書編輯	2
102-50	報導期間	報告書編輯	2
102-51	上一次報告書的日期	報告書編輯	2
102-52	報導週期	報告書編輯	2
102-53	可回答報告書相關問題的聯絡人	報告書編輯	2
102-54	依循GRI準則報導的宣告	報告書編輯	2
102-55	GRI內容索引	附錄_GRI準則索引	113-123
102-56	外部保證/確信	附錄_確信證書	111,112
GRI 103:管理方針			
103-1	解釋重大主題及其邊界	重大主題_重大議題管理方針	21-25
103-2	管理方針及其要素	重大主題_重大議題管理方針	21-31
103-3	管理方針的評估	重大主題_重大議題管理方針	26-31

GRI 200: 經濟系列				
特定主題	揭露指標	指標說明	對應章節	頁碼
GRI 201: 經濟績效	201-1	組織所產生及分配的直接經濟價值	關於遠東商銀_財務績效	11
	201-2	氣候變遷所產生的財物影響及其它風險與機會	公司治理_風險管理_氣候風險與機會	44-47
	201-3	定義福利計劃義務与其它退休計畫	人盡其才_薪酬與福利_福利面面俱到	84
GRI 202: 市場形象	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	人盡其才_薪酬與福利	79
	202-2	僱用當地居民為高階管理階層的比例	人盡其才_無差別雇用	79
GRI 205: 反貪腐	205-1	已進行貪腐風險評估的營運據點	公司治理_風險管理	43
	205-2	有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練	公司治理_誠信經營	54,55
	205-3	已確認的貪腐事件及採取的行動	公司治理_誠信經營	54,55

GRI指標索引

GRI 300: 環境系列				
特定主題	揭露指標	指標說明	對應章節	頁碼
GRI 302: 能源	302-1	組織內部的能源消耗量	綠色營運_能源目標管理_節能成效	99
	302-4	減少能源的消耗	綠色營運_能源目標管理_節能成效	99-101
GRI 305: 排放	305-1	直接(範疇一)溫室氣體排放	綠色營運_節能目標管理_導入溫室氣體盤查	100
	305-2	能源間接(範疇二)溫室氣體排放量	綠色營運_節能目標管理_導入溫室氣體盤查	100
	305-5	溫室氣體排放減量	綠色營運_節能目標管理_導入溫室氣體盤查	100
GRI 307: 有關環境保護的 法規遵循	307-1	違反環保法規	無此情事	
GRI 400: 社會系列				
GRI 401: 勞雇關係	401-1	新進員工和離職員工	人盡其才_無差別雇用	77-78
	401-2	提供給全職員工(不包含臨時或兼職員工)的福利	人盡其才_薪酬與福利_福利面面俱到	83,84
	401-3	育嬰假	人盡其才_薪酬與福利_育嬰留職停薪概況	81
GRI 402: 勞/資關係	402-1	關於營運變化的最短預告期	人盡其才_職場環境_多元溝通管道	92

GRI指標索引

特定主題	揭露指標	指標說明	對應章節	頁碼
GRI 404: 訓練與教育	404-1	每名員工每年接受訓練的平均時數	人盡其才_培訓計畫	85
	404-2	提升員工職能及過渡協助方案	人盡其才_無差別雇用 人盡其才_培訓計畫	75 85-87
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	公司治理_董事會運作 人盡其才_無差別雇用	35-39 75
	405-2	女性對男性基本薪資加薪酬的比率	人盡其才_薪酬與福利	80
GRI 406: 不歧視	406-1	歧視事件以及組織採取的改善行動	人盡其才_職場環境_多元溝通管道	92
GRI 413: 當地社區	413-1	經當地社區溝通、衝擊評估和發展計畫的營運活動	公益長河_點亮共同的社區	110
	413-2	對當地社區具有顯著實際或潛在負面衝擊的營運活動	無此情事	110
GRI 414: 供應商社會評估	414-1	使用社會準則篩選之新供應商	環境保護_供應商管理	96-98
	414-2	供應鏈對社會的負面衝擊以及所採取的行動	環境保護_供應商管理	96-98

GRI指標索引

特定主題	揭露指標	指標說明	對應章節	頁碼
GRI 415: 公共政策	415-1	政治捐獻	公司治理_誠信經營	54
GRI 417: 行銷與標示	417-1	產品與服務資訊與標示的要求	客戶信任_服務品質與公平待客	58
	417-2	未遵循產品與服務之資訊與標示相關法規的事件	公司治理_風險管理	43
	417-3	未遵循行銷傳播相關法規的事件	無此情事	
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	公司治理_資訊安全	52
GRI 419: 社會經濟法規遵循	419-1	違反社會與經濟領域之法律和規定	公司治理_風險管理/資訊安全	43,52
			人盡其才_職場環境	92
			綠色營運	94

GRI 指標索引

GRI 金融服務業補充指引			
指標	指標說明	對應章節	頁碼
FS1	適用於經營業務之具體環境和社會要素之相關政策	重大議題_管理方針 公司治理_風險管理 綠色營運_協助產業低碳轉型	26-31 44-48 95
FS2	在各經營業務評估與篩選環境和社會風險之程序	公司治理_法令遵循/風險管理 綠色營運_協助產業低碳轉型	41-48 95
FS3	在協議或交易範圍內監督客戶執行和符合環境和社會要求之流程	綠色營運_協助產業低碳轉型/無紙化服務	95,103
FS4	改善員工執行環境和社會政策之能力之流程和應用至該經營業務之程序	重大議題_管理方針 人盡其才_培訓計劃	26-31 85
FS5	在環境及社會風險及機會方面，與客戶/業務夥伴的相互影響	綠色營運_協助產業低碳轉型/供應商管理	95-96
FS6	各項業務所佔的百分比(按特定地區、規模及行業劃分)	關於遠東商銀_發展沿革_核心業務與服務網絡	9
FS7	為帶來明確社會利益而設計的產品和服務	客戶信任_具ESG效益之金融商品或服務	68-72
FS8	為帶來明確環境利益而設計的產品和服務	客戶信任_具ESG效益之金融商品或服務	68-72
FS9	評估執行環境及社會政策的審計及風險評估程序	公司治理_董事會運作/法令遵循/風險管理	39,41-48

GRI 指標索引

指標	指標說明	對應章節	頁碼
FS10	組織在環境或社會事宜上與其投資組合中的公司相互影響的總數及百分比	綠色營運_協助產業低碳轉型	95
FS11	資產經濟環境或社會審查流程管控的百分比	綠色營運_協助產業低碳轉型	95
FS13	依類別在人口密度低或貧困地區的接觸點	關於遠東商銀_發展沿革_核心業務與服務網絡	9
FS14	改善弱勢社群享用金融服務的措施	客戶信任_具ESG效益之金融商品或服務	68-72
FS15	公平設計及銷售金融產品和服務的政策	客戶信任_服務品質與客公平待客	58-59
FS16	提高金融知識的措施	客戶信任_具ESG效益之金融商品或服務	70