



臺灣企銀
Taiwan Business Bank



2021

臺灣企銀 永續報告書

Sustainability
Report





CONTENTS 目錄

- 關於本報告書 001
- 董事長的話 003
- 2021 榮耀與肯定 005
- ESG 重要成果 008
- 永續發展委員會 009
- 重大性議題分析流程與利害關係人溝通 010
- 對於 SDGs 的回應 023



專業銀行 百年傳承

025

- 1.1 企業願景 026
- 1.2 公司沿革與現況 027
- 1.3 營運績效 032
- 1.4 董事會與公司治理 034
- 1.5 誠信經營與法規遵循 039
- 1.6 風險管理 048
- 1.7 防制洗錢與打擊資恐 054
- 1.8 個資保護與資訊安全 058



永續服務 深耕金融

067

- | | |
|---------------|-----|
| 2.1 永續產品及服務組合 | 068 |
| 2.2 綠色資訊與數位金融 | 075 |
| 2.3 金融教育及諮詢服務 | 078 |
| 2.4 客戶權益及溝通管道 | 080 |



環境保護 共存共榮

083

- | | |
|----------------|-----|
| 3.1 氣候變遷風險與機會 | 084 |
| 3.2 能源管理 | 090 |
| 3.3 溫室氣體 | 093 |
| 3.4 水和廢棄物減量管理 | 095 |
| 3.5 綠色採購及供應商管理 | 098 |
| 3.6 綠色運輸及再生能源 | 099 |
| 3.7 無紙化及流程優化 | 100 |



員工照顧 互信互助

101

- | | |
|--------------|-----|
| 4.1 員工結構 | 102 |
| 4.2 員工照顧 | 107 |
| 4.3 員工訓練 | 114 |
| 4.4 勞資關係及溝通 | 124 |
| 4.5 營運據點人權評估 | 125 |
| 4.6 職業健康與安全 | 126 |



關懷社會 公益慈善

129

- | | |
|------------|-----|
| 5.1 四大公益主軸 | 130 |
| 5.2 公益效益評估 | 130 |
| 5.3 社會關懷 | 131 |
| 5.4 銀髮照護 | 133 |
| 5.5 藝文教育 | 134 |
| 5.6 體育競技 | 136 |

附錄

- | | |
|------------------------|-----|
| 一、GRI 內容索引表 | 137 |
| 二、聯合國全球盟約對照表 | 142 |
| 三、自訂重大性議題對照表 | 142 |
| 四、ISO 26000 社會責任指引國際標準 | 143 |
| 五、永續會計準則（SASB）對照表 | 145 |
| 六、確信項目彙總表 | 146 |
| 七、TCFD 指標揭露框架 | 147 |
| 八、SDGs 對照表 | 148 |

關於本報告書 ▶▶▶



報告書發行

臺灣企銀為全國唯一之中小企業專業銀行，以「公司治理、顧客權益、員工照顧、永續環境、社會公益」為努力經營之面向，為持續精進並與國際接軌，本報告書為臺灣企銀自 2013 年（發行 2012 年度企業社會責任報告書）以來，揭露之第 10 本企業永續發展狀況報告（2021 年度臺灣企銀企業社會責任報告書更名為永續報告書）。本報告書揭露 2021 年本行永續發展狀況，向大眾及臺灣企銀利害關係人報告過去一整年落實執行企業社會責任實務的成果，藉此強化公司治理，回應社會大眾與投資人對臺灣企銀的期望及需求，實踐永續經營的價值，建構大眾心目中的綠色金融品牌。歷年報告書（中文版 2012 年度至 2020 年度、英文版 2019 年度至 2020 年度）均公開於臺灣企銀網站 永續發展專區，供線上瀏覽及下載。



報告書期間

本報告書每年定期發行並公開揭露，前次發行時間為 2021 年 6 月，本年度發行時間為 2022 年 6 月。本報告書揭露臺灣企銀 2021 年度（2021 年 1 月 1 日至 2021 年 12 月 31 日）關於經濟、治理、社會與環境等各方面執行成果。部分資訊溯及 2021 年度以前相關績效或至 2022 年最近資訊，以呈現完整之差異與數據變化。



報告書範疇

本報告書涵蓋範圍為臺灣企銀國內外據點，其中，環保議題方面涵蓋範圍為臺灣企銀位於台北市大同區塔城街 30 號之總行大樓及國內各營業據點（含證券分公司）；本報告書與前次出版報告書範疇並無改變；關於本報告書相關財務數字，均以新臺幣為計算單位。



報告書依據準則

為深入揭露本公司對於永續議題的相關作為，提升報告書揭露的內容與品質，銜接全球永續性報告趨勢，本報告書採用全球永續性報告協會（Global Reporting Initiative, GRI）發布之永續性報告準則核心選項，以及臺灣證券交易所「上市公司編製與申報永續報告書作業辦法」作為撰寫之依據及架構，依循其核心選項揭露標準，內容包含詳如指標索引表；另依據聯合國「SDGs 全球永續發展目標」呈現臺灣企銀企業社會責任的理念與作為，亦自我期許整體業務發展更臻完善，以成就良好企業公民。



報告書編製及驗證作業

為因應國際化趨勢及提升本報告書公信力，臺灣企銀 2021 年永續報告書經第三方驗證機構「英國標準協會（British Standards Institution, BSI）」依據 AA1000AS v3 保證標準及其 2018 年附錄第一查證類型及 GRI 準則查證其重大性、包容性、回應性及衝擊性，有關本報告書所揭露之內容已符合 GRI 準則核心選項揭露。BSI 保證意見聲明書詳如附錄。



報告書內控制度

本報告書業經提報 2022 年第 2 次永續發展委員會通過。

歷年報告書



聯絡資訊

臺灣中小企業銀行股份有限公司業務發展部

- ◆ 地址：(10341) 台北市大同區塔城街 30 號 9 樓
- ◆ 聯絡人：許芸霏 ◆ 電話：+886-2-25597171
- ◆ 傳真：+886-2-25508338
- ◆ E-mail 信箱：h07@mail.tbb.com.tw
- ◆ 網址：<http://www.tbb.com.tw>



董事長的話 ►►►

近年新冠肺炎疫情持續席捲而來及氣候變遷所引發的風險，不斷影響各國的經濟及環境，其所引發的經濟與社會問題逐漸浮現並受到各界注意，進而使永續發展的概念隨之發酵。而金融機構具有集結大眾資金加以管理及投資運用的特殊性，是引導社會重視永續發展的關鍵力量，因此國際間運用著金融市場的力量推動永續發展。

國際機構投資人除了獲利能力外，也越來越注重投資標的 E（環境）、S（社會）、G（治理）績效，在篩選標的時將納入環境、社會及公司治理因子，並在成為股東後，也持續落實股東監督的責任，藉由與被投資公司議合，促使其深化 ESG 策略並提升永續經營績效，因此永續發展實為每個企業都應該注重的議題之一，企業不只要強化本身的經營體質以應對瞬息萬變的世界，企業對環境的保護也逐漸成為產官學所重視並且一起努力的目標。

持續耕耘 ESG 是我們從過去到現在一直在做的事情，其成效已獲得外界肯定，並連續 9 次入選臺灣永續指數成份股。而在金融監督管理委員會陸續發布之「綠色金融行動方案 2.0」及「公司治理 3.0- 永續發展藍圖」等措施下，為銜接相關趨勢，並跟上國際揭露評估標準，本行於 2021 年將企業社會責任委員會更名為永續發展委員會，為確保從事各項營運活動時，致力永續經營之實踐，特訂定永續發展政策，並依循氣候相關財務揭露（TCFD）及國際永續會計準則（SASB）加強永續報告書之揭露範圍。除加強與利害關係人溝通外，期望透過廣納其所重視之議題，滾動式調整策略方案，以符合利害關係人的期待並切合永續發展趨勢。

為避免更嚴峻的氣候災難產生，減少溫室氣體的排放以控制全球溫度在適當範圍，2050 年淨零排放已成為全球共同努力的目標，臺灣企銀持續履行節能目標，戮力節能減碳，並積極辦理綠色採購，促進綠色經濟推動，已連續 10 年獲得環保署及台北市政府環保局表揚為「綠色採購績優單位」。此外，氣候變遷帶來風險也帶來機會，本行結合核心本業，推出永續連結貸款，鼓勵企業及個人戶達到特定的永續經營目標，並透過發行永續生活卡，鼓勵社會大眾綠色消費、搭乘大眾運輸工具等，減少碳排，讓綠色的精神在日常生活中體現。臺灣企銀將從自身出發，並持續多個面向耕耘綠色經濟領域，運用金流引導客戶降低環境及社會衝擊，推出「綠能永續專案貸款」及「機器設備升級貸款」等多項友善環境貸款專案，積極協助太陽能電池製造、太陽光電、離岸風電等產業融資，協助客戶取得購置再生能源、防治污染、

節能等設備所需之資金，對減緩和適應氣候變遷及促進環境永續發展盡一份心力，發展更具共享價值、有正向影響力之產品服務，與我們的客戶、社會大眾及廠商等一起攜手保護環境。

本行身為中小企業專業銀行，肩負配合政府政策推動的任務角色，致力協助中小企業發展、成長，而觀察現今臺灣社會，老舊住宅及高齡人口比例日漸提升，為協助解決此一社會問題，本行提供危老重建之輔導諮詢、融資及信託等服務，以一條龍的專業服務協助老舊住宅或養護機構重建，同時透過信託與養護機構跨業結盟，串聯醫療、照護、餐飲等日常需求，打造樂齡安養生活圈，未來本行也將持續以具體行動改善住宅安全及高齡者生活，並戮力提供符合社會所需的金融產品與服務。

此外，青年薪資停滯及就業問題是更是臺灣所面臨的困境，為協助突破此一困境，我們積極的辦理青年創業及啟動金貸款，支持青年投入創業以創業就業機會，截至 2021 年底辦理件數居同業之冠，同時，為持續的為臺灣經濟注入新動能，本行去年成立子公司「臺企銀管理顧問股份有限公司」，期望能與創投子公司配合並發揮營運綜效，持續尋找優質投資標的，提供金融支援及協助產業振興，協助疫後的臺灣經濟永續成長。

永續發展是當前全球及我國重視的核心價值，金融機構對於永續發展的推動扮演重要角色，為促進永續進程，本行將持續關注社會大眾所需，推出符合環境保護、社會需求的金融商品，帶動產業及客戶對永續的重視，透過適當的資金引導，促進金融、產業與環境共生共榮，健全永續金融生態圈的發展。

2021 年甫上任之際，我鼓勵同仁腳踏實地從七件事做起，包括強化中小企業核心業務、開發多元獲利、發展數位金融、加強風險管理、法令遵循、人才培育及落實 ESG 永續經營理念，一起奠基臺灣企銀的永續經營基礎，這不只是身為銀行家的自許，更是我的責任，未來也將持續貫徹此一初衷，深化 ESG 各面向發展，提升永續經營績效，將臺灣企銀這一輛火車打造的更穩健，與臺灣這一片土地永續行駛下去。

董事長 林謙浩

2021 榮耀與肯定 ►►►

獲獎日期	獎項名稱	獎別	主辦單位	對應面向
2021年 1月	本國銀行加速辦理紓困振興貸款方案（第二期）	金額組 - 公辦紓困 第二名 金額組 - 公辦紓困占授信總餘額占比率 第二名 件數組 - 公辦紓困 第二名 件數組 - 自辦紓困 第三名 效率組 - 公辦紓困 - 新貸振興貸款 第二名 效率組 - 公辦紓困 - 舊貸展延 第三名 效率組 - 公辦紓困 - 新貸營運資金 第三名 效率組 - 公辦紓困 - 新貸案件 第三名	金管會	S
2021年 3月	中小企業信用保證融資業務績優金融機構及授信經理人	信保金質獎 促進政策推動獎 紓困振興獎 - 協助中小企業取得融資金額最高 送保案件催收績效優良獎 千億保專案推動優良獎 紓困振興獎 - 協助中小企業戶數最高 送保資料交接感謝狀	中小企業信用保證基金	S
	金融業代收即時服務平台業務獎	Efcs 即時服務平台業務	台灣票據交換所	S
2021年 9月	第七屆卓越銀行評比大調查	非金控類最佳專業團隊獎	卓越雜誌	ESG
	第 11 屆 AREA 亞洲企業社會責任獎	 社會公益發展獎 (連續兩年)	亞洲企業商會	S

獲獎日期	獎項名稱	獎別	主辦單位	對應面向
2021年 10月	第 18 屆國家品牌玉山獎	 最佳產品類全國首獎及最佳產品類獎 (朝天宮線上點燈祈福系統及超家金帳戶)	中華民國國家企業競爭力發展協會及國家品牌玉山獎徵選活動委員會	S
	第 18 屆國家品牌玉山獎	 最佳人氣品牌 (智能客服 Money)	中華民國國家企業競爭力發展協會及國家品牌玉山獎徵選活動委員會	S
	2021 臺北市節能領導獎	 工商產業乙組推薦獎 (總行大樓)	臺北市政府環境保護局	E
	本國銀行加強辦理中小企業放款方案 (A 組)	優等銀行	金管會	S
	本國銀行辦理新創重點產業放款方案 (A 組)	優等銀行	金管會	S
	本國銀行加強辦理中小企業放款方案 (花東離島地區)	中小企業均衡區域發展特別獎	金管會	S
2021年 11月	熱心參與走入校園與社區金融知識宣導活動銀行		金管會	S
	2021 年 TCSA 台灣永續獎	永續報告類 - 金融及保險業銀獎	財團法人台灣永續能源研究基金會	ESG
2021年 12月	2021 BSI 國際資安標準管理年會	資訊韌性－應變力獎	BSI 英國標準協會	G
	高齡者及身心障礙者財產信託評鑑	績效優良銀行	金管會	S
	CSEA 卓越客戶服務大獎	最佳智能系統應用企業	臺灣客服中心發展協會	S
	CSEA 卓越客戶服務大獎	最佳網路服務企業	臺灣客服中心發展協會	S
	Trust Award 多元信託創新獎	都更危老信託創新優質獎	工商時報	S



1. 多元信託創新獎：榮獲內政部次長頒發工商時報第一屆「<Trust Award> 多元信託創新獎」之「都更危老信託創新優質獎」，左為內政部次長邱昌嶽，右為臺灣企銀總經理張志堅。



2. 109 信託評鑑：榮獲金融監督管理委員會頒發「信託業辦理高齡者及身心障礙者財產信託評鑑」績效優良銀行獎，左為金融監督管理委員會主委黃天牧、中為行政院副院長沈榮津、右為臺灣企銀總經理張志堅。



3. 玉山獎：臺灣企銀獲國家品牌玉山獎，由監察院院長陳菊（左）頒獎予臺灣企銀副總經理邱松歲（右）



4. 信保總經理：臺灣企銀榮獲「信保金質獎」等 7 大獎項，臺灣企銀總經理張志堅（右）代表接受經濟部主任秘書陳怡鈴（左）頒授獎座。

 **ESG 重要成果**

★ 簽署 TCFD ★ TCFD 報告書通過 BSI 查核獲最高等級

環境	2 萬 9 仟餘盞 更新「節能標章」LED 燈具	3 驗證 ISO 50001 ISO 14064-1 ISO 14001	連 10 年 綠色採購績優單位	165 萬戶 網路銀行客戶數	1,508 萬筆 數位金融交易筆數
	862 公噸 減少二氧化碳排放量	9,912 萬元 2021 年度綠色採購金額	30,600 卡 永續生活卡累積發行	92 萬戶 行動銀行客戶數	29,700 件 累積信用卡電子帳單申請數
社會	63 場 走入校園與社區宣導	778 千元 宜蘭大學認同卡提校務基金	1,725 萬 銀色之愛信用卡提撥交易金額千分之三公益基金	5,594 萬元 青年海外生活體驗專案放款餘額	
	2,783 人次 1,677 萬元 自 2011 年起贊助賽嘉、多納、南豐及雙龍國小營養早餐	1,717 萬元 累計贊助銀髮樂齡學堂	2,760 萬元 微型創業鳳凰貸款放款餘額	313 萬元 新住民安居貸款放款餘額	
治理	連續 12 年 入選「臺灣就業 99 指數」成份股	連 9 次 入選「臺灣永續指數」成份股	5 席 獨立董事佔比 33.3%		
	連 8 年 入選「臺灣高薪 100 指數」成份股	前 6~20% 第 8 屆公司治理評鑑	優等 董事會(含功能性委員會)整體運作及個別董事績效自評成果		

永續發展委員會 ▶▶▶

本行除了致力於追求業務績效、提供員工員工附加價值、重視股東權益外，更以實際行動落實企業社會責任，以銀行本業為出發點，積極參與公益、實踐社會關懷、提升客戶權益、強化員工照顧，致力成為永續經營的優質銀行。

為加強本行企業社會責任之推動，展現本行對企業社會責任之重視，將 2017 年成立之「企業社會責任（CSR）推動小組」，提升為「企業社會責任委員會」，負責企業社會責任政策或制度之提出及執行，並每年度向董事會報告本行落實企業社會責任之成效。

2021 年本行配合國際金融發展趨勢、金融監督管理委員會之「公司治理 3.0- 永續發展藍圖」，將企業社會責任委員會更名為「永續發展委員會」，另訂定本行「永續發展政策」及修訂原企業社會責任相關規範之名稱及部分條文，並每年度向董事會報告本行落實永續發展之成效。

永續發展委員會組織規程業於 2021 年 12 月 30 日函頒實施，目前設置委員 5 名，除董事長擔任主任委員，總經理為當然委員外，餘 3 位委員由本行獨立董事擔任。委員會下設公司治理、顧客權益、永續環境、社會公益及員工照顧等五個工作執行小組，以金融本業為出發點，落實於業務範疇內推動永續發展。



重大性議題分析流程與利害關係人溝通 ▶▶▶

臺灣企銀經營管理部門依職掌業務與利害關係人溝通，依利害關係人關注社會、經濟及環境議題進行擬訂執行方案，每年定期向董事會報告，董事會針對利害關係人高度關注之重大性議題，並參酌風險管理委員會定期評估之風險政策訂定營業發展方針，以期符合利害關係人需求與期待。

8
類
利害關係人

藉由發放「利害關係人鑑別」表單，各部門回覆並參與討論其職務或業務上往來對象，鑑別出八大利害關係人。

無數次
利害關係人
溝通

透過業務交流經驗、各項問卷調查、實際訪談及說明會等方式彙整出利害關係人之關注議題與溝通管道彙整表

21
項
受關注議題

針對受關注之21項議題，評估各類利害關係人關注程度，及對本行營運的影響程度。

12
項
重大性議題

於委員會由5位委員與工作執行小組召集人，共同檢視並討論，最終確認2021年度12項重大性議題。

20
條
管理方針

就高度專注之重大性議題列為主要回應項目，制定管理方針，報告上一年度執行成果，與中長期目標及政策。

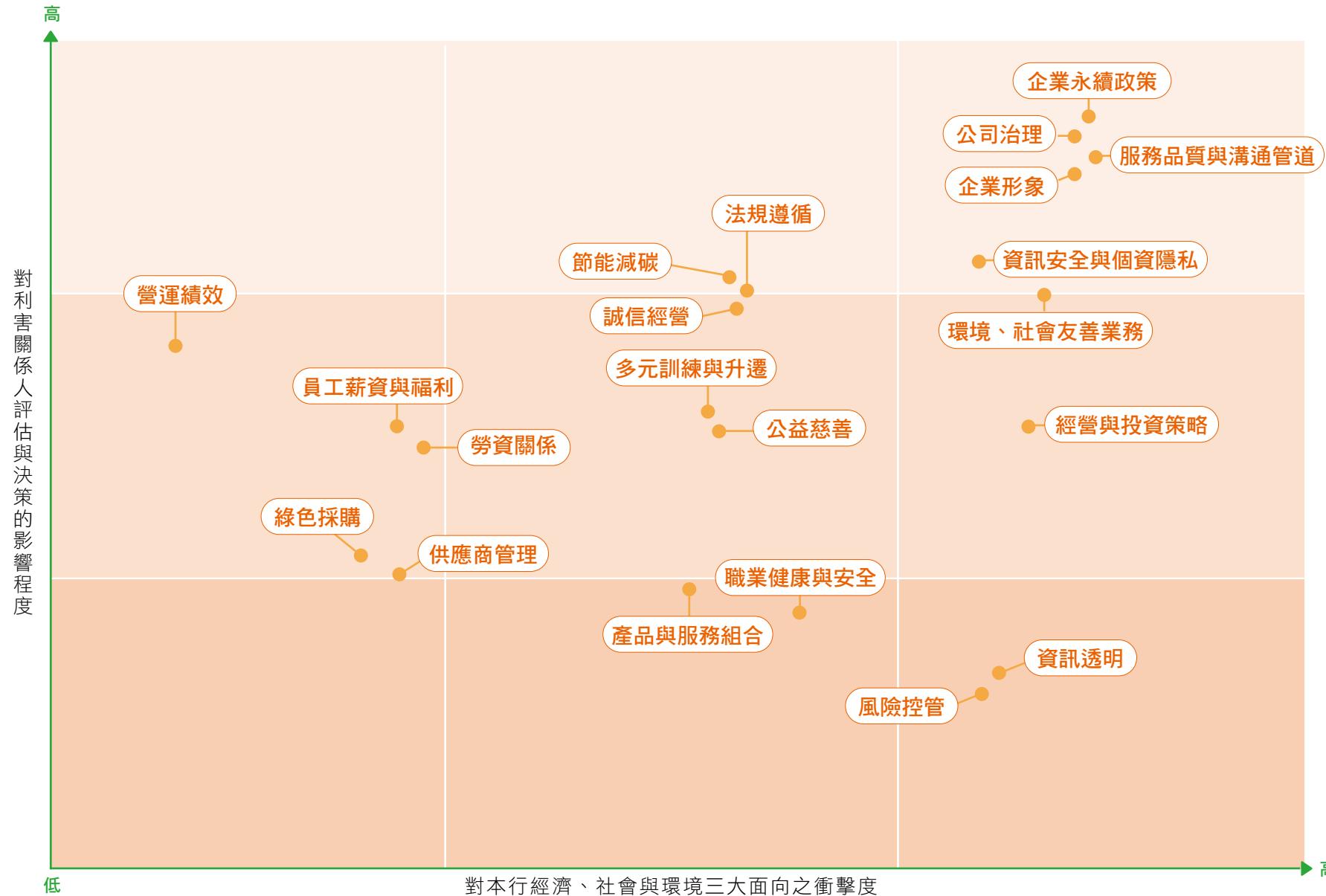
利害關係人之關注議題與溝通管道彙整表

利害關係人	對臺灣企銀的重要性	溝通方式、管道與頻率	關注議題
 客戶	<p>臺灣企銀核心價值是作為全臺灣百萬中小企業的後盾，客戶是本行經營的核心，亦是提升產品及服務品質的動力。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 主動拜訪、客服專線及官網留言 / 不定期 ◆ 舉辦講座、研討會 / 不定期 ◆ 官方網站提供本行產品資訊及聯絡申請管道 / 常設性 ◆ 24小時客服中心 / 常設性 ◆ 商品申請書、契約文件均經法務單位審閱 / 常設性 	企業永續政策 / 服務品質及溝通管道 / 企業形象 / 資訊安全與個資隱私 / 風險控管 / 產品及服務組合 / 誠信經營 / 法規遵循 / 資訊透明 / 環境社會友善業務 / 公平待客
 政府機關	<p>臺灣企銀為泛公股銀行，肩負執行政府政策任務的使命且遵循主管機關法規。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 政策導向推出金融商品與服務 / 不定期 ◆ 配合政策適時提供建言及推廣教育 / 不定期 ◆ 法令說明會、座談會與立法院財政委員會 / 不定期 ◆ 主管機關查核 / 定期、不定期 ◆ 財政部公股業務研討會 / 定期 	公司治理 / 資訊安全與個資隱私 / 風險控管 / 經營與投資策略 / 誠信經營 / 法規遵循 / 資訊透明 / 環境社會友善服務
 股東 / 投資人	<p>內外資股東的支持與建議，是臺灣企銀提升績效與公司治理品質的重要推手。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 公開資訊觀測站公告重要股東會決議事項 / 不定期 ◆ 於官方網站公布每月營運績效、每季財報、每年年報 / 定期 ◆ 股東會、法人說明會 / 定期 ◆ 上市公司治理評鑑 / 定期 ◆ 股務與投資人關係聯絡窗口、發言人制度 / 常設性 ◆ 公布股東會及前 10 大股東資訊 / 常設性 ◆ 中英文版投資人關係專區 / 常設性 ◆ 公開資訊觀測站公告董事異動資訊 / 常設性 	企業永續政策 / 公司治理 / 服務品質及溝通管道 / 企業形象 / 風險控管 / 經營與投資策略 / 營運績效 / 誠信經營 / 法規遵循 / 資訊透明

利害關係人	對臺灣企銀的重要性	溝通方式、管道與頻率	關注議題
 供應商 / 合作夥伴	供應商為本行維持良好產品與服務品質的夥伴，以提升客戶滿意度、創立永續環境為共同目標。	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 合約訂定供應商守則並於官網公開招標資訊 / 不定期 ◆ 供應商訪談並說明採購標準 / 不定期 ◆ 選選具 ESG 信念合作夥伴 / 不定期 	資訊安全與個資隱私 / 法規遵循 / 綠色採購 / 節能減碳 / 供應商管理
 員工	人才為企業經營的根本，創立優良工作環境、提供良好薪資福利、維持和諧勞資關係，為業務發展的前提。	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 每季職業安全衛生委員會、每季職工福利委員會、每季勞工退休金監督委員會 / 定期 ◆ 教育訓練課程、勞資會議與協商會議 / 不定期 ◆ 申訴專線 / 常設性 ◆ 官網及行員入口網站公告檢舉管道 / 常設性 ◆ 企業工會與人資部門聯繫窗口 / 常設性 	企業形象 / 資訊安全與個資隱私 / 營運績效 / 誠信經營 / 法規遵循 / 資訊透明 / 勞資關係 / 員工薪資與福利 / 多元訓練與升遷 / 職業健康與安全
 非政府組織 / 公益團體	臺灣企銀重視與在地團體的連結，藉由與不同組織的各種形式合作，攜手打造更美好的社會。	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 每年暑期工讀名額、每年協辦或參與金融服務關懷社會園遊會 / 定期 ◆ 參與公益活動、捐助弱勢團體、協助公益或藝文團體、主動與相關單位聯繫 / 不定期 	環境社會友善服務 / 公益慈善
 媒體	媒體為本行與社會互動的重要管道，臺灣企銀著重建立公平暢通的媒體溝通管道。	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 媒體聯絡窗口、活動新聞稿、業務單位主動聯繫、採訪活動與記者會 / 不定期 ◆ 發言人制度 / 常設性 	企業形象 / 誠信經營 / 法規遵循 / 資訊透明
 外部顧問	協助本行業務發展，提升員工專業知識並提供多元在職訓練與講習。	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 主動聯繫、教育訓練 / 不定期 ◆ 定期評鑑 / 常設性 	資訊安全與個資隱私 / 風險控管 / 法規遵循 / 資訊透明 / 節能減碳

為提供利害關係人充分資訊，臺灣企銀於官方網站下設置「永續發展」專區，供利害關係人查閱及反饋建議。

重大性議題分析矩陣圖



► 與 2020 年重大性議題之差異調整說明：無差異

重大性議題之衝擊邊界

面向	重大性議題	議題之重要性 ★ 直接衝擊 ■ 間接衝擊 ▲ 商業關係衝擊	衝擊邊界 (考慮價值鏈的關鍵利害關係人)						
			臺灣企銀	員工	客戶	股東 / 投資人	供應商 / 合作夥伴	政府機關	非政府組織 / 公益團體
環境	企業永續政策 自訂重大性議題	從 ESG 三面向，善盡企業公民職責，打造第二個百年優質銀行基礎。	★	★	★	■		■	
	環境、社會友善業務 203-2	藉由合乎環境面的要求評估，確保利害關係人對於環境、社會的永續發展能夠持續支持。	★	★	★			■	
	節能減碳 302-1、302-4、 305-1、305-2	降低溫室氣體排放是全球環境保護的重要趨勢，透過落實能源管理政策，穩健發展環境永續基礎。 支持在地採購，且對於供應商同時要求注重節能減碳及環境保護，共同實踐企業社會責任。	★	★	■		★	■	
社會	公益慈善 413-2	隨著社會趨勢，善經濟的模式使得企業社會價值在經濟價值的比例逐漸提高，企業在進行公益慈善改善社會的同時，也是為自身所處的經濟環境營造美好的循環。	★	★	■				■
	企業形象 202-2	透過媒體露出活動及服務，形塑本行專業扶持、永續經營之溫暖形象。	★	★	■	■	■	■	■
	多元訓練與升遷 404-1、404-2	員工是本行最重要的資產，唯有員工的不斷成長才能成就企業的永續發展。	★	★					
	服務品質與溝通管道 417-1	提供顧客更優質的服務品質且公開透明產品資訊，保障交易安全。	★	★	▲	★			▲
治理	誠信經營 205-1、205-3	將誠信與道德價值融入公司經營策略，健全本行發展。	★	★	★	★	★	■	
	公司治理 自訂重大性議題	形塑公司治理文化，成就本行永續經營，創造員工、客戶及股東最大利益。	★	★	★	★		■	
	經營與投資策略 自訂重大性議題	與客戶建立良好的互動關係，對經濟、社會帶來正面效益。	★	★	★	★			
	法規遵循 307-1、419-1	法令遵循係董事會、高階管理人員及全體行員之共同責任。	★	★	★	★	★	■	
	資訊安全與個資隱私 417-2	強化資訊安全與個資隱私，保護資訊資產，降低營運風險，重視客戶安全。	★	★	★	★	★	★	

註：1. 編碼如 203-2 為 GRI 指標。2. 直接衝擊、間接衝擊與商業關係衝擊係以本行企業本體主觀判定。

針對重大性議題管理方針及主要成果

面向	重大性議題	風險評估及管理方針			
		風險評估	政策	承諾	行動
環境	企業永續政策	供應商因環保及勞安議題之影響。	透過政府機關網站查閱供應商對環保及勞安相關資訊，納入採購資格審核。	支持環保與綠色產業，並避免直接與具爭議性之供應商往來。	廠商倘有不誠信行為、違反環保、職業安全衛生及勞動人權等具體事實，本行要求其說明並提出改善計畫，經輔導未改善並造成環境與社會顯著影響時，本行得解除或終止契約，並停止其參加後續採購案投標權之處分。
	環境、社會友善業務	汙染及能源耗用增加，影響居住品質及經濟發展。	推動「綠能永續專案貸款」、「購置再生能源設備優惠貸款」、「機器設備升級貸款」、「低碳永續家園專案貸款」，響應全球減碳趨勢、呼應政府政策。	支持環保與綠色產業，並避免直接與具爭議之企業合作。	提供優惠融資條件，鼓勵企業購（建）置再生能源、節約能源、污染防治等設備，以達減少碳排放能（資）源耗用。
	節能減碳	添購新設備並汰換製造較多溫室氣體之舊設備以達到節能減碳，以降低營運成本。	<ul style="list-style-type: none"> · 節約用電 · 追蹤短期、中期及長期，溫室氣體範疇一及二。 · 增加綠色採購數量及範疇。 · 要求供應商善盡企業社會責任。 	善盡企業社會責任，為環境保護盡最大努力。並響應政府綠色採購政策，不與環保績效不良之供應商往來，採購合約中新增供應商承諾書，共同實踐企業社會責任。	<ul style="list-style-type: none"> · 降低全行辦公場所用電。 · 逐年降低溫室氣體排放量。 · 逐年增加綠色採購金額。 · 進行供應商評鑑，倘發現違背環保或善盡企業社會責任之情事，限期改善，若不改善即拒絕或終止合作關係。
社會	公益慈善	未跟上社會趨勢發展公益相關活動使本行形象呈現利益取向。	推動銀色之愛信用卡，藉由提撥之公益基金幫助銀髮長輩共食共學。	藉由持卡人力量關懷銀髮族群，散播愛心至全臺。	由本行提撥銀色之愛信用卡一般刷卡消費金額千分之三，除幫助銀髮長輩共食共學，並協助社區建置銀髮樂齡學堂外，同時散播愛心至全臺各角落，扶助弱勢族群、身心障礙者、落實社區照顧及社會救助等，善盡企業社會責任。



績效指標	短期	中期	長期	評量與目標	
				2021 年達成情形	
供應商無違反法規且未改善案件數。		無違反法規且無改善案件。		2021 年無違反法規且無為改善案件。	
提供融資，協助客戶改善及提升生產設備之專案累積撥貸件數	年增率 10%	年增率 10%	年增率 10%	本行承作「綠能永續專案貸款」、「購置再生能源設備優惠貸款」及「機器設備升級貸款」，2020 年底累積撥貸件數為 700 件，2021 年底累積撥貸件數為 773 件，成長 10.43%，已達短期目標 10%。	
· 全行辦公場所節電比率 · 總行大樓溫室氣體排放量減少比率 · 全行綠色採購金額成長百分比	· 達 1% · 達 1% · 達 2%	· 達 1% · 達 1% · 達 2%	· 達 1% · 達 1% · 達 2%	· 2021 年全行較 2020 年同期節電 3.08%。 · 總行大樓溫室氣體排放量 -2019 年：1,379 CO ₂ e 公噸、2020 年：1,340.3CO ₂ e 公噸，較同期減碳比率 2.83%。 · 2021 年：1,298.9CO ₂ e 公噸，較同期減少 3.08%。 · 綠色採購金額 -2020 年：88,095 仟元、2021 年：99,124 仟元，年增長率為 12.5%，已達短期目標 2%。	
扶助弱勢族群	累積公益基金 1,200 萬元。	累積公益基金 1,700 萬元。	累積公益基金 2,500 萬元。	2018.6.14 至 2021.12.31 止，累積公益基金 1,725 萬元。	

面向	重大性議題	風險評估及管理方針			
		風險評估	政策	承諾	行動
社會	企業形象	中小企業為本行專責客戶，若發展不佳影響本行專業銀行之形象。	<ul style="list-style-type: none"> 輔導企業進行傳承接班規劃，共同面對目前中小企業所面臨二代傳承問題。 並推動「小微新創融資家數三年倍增、千億活水協助中小企業」計畫，解決小微企業資金取得不易之問題。 	<ul style="list-style-type: none"> 協助企業永續發展，成為客戶企業經營的好夥伴。 協助小微企業取得企業營運、成長所需資金，穩定經濟發展。 	<ul style="list-style-type: none"> 透過辦理「中小企業融資、輔導」全省巡迴講座，規劃「二代傳承」系列主題或參與外部單位相關輔導課程，提供企業傳承所需協助。 訂定專案辦法，與信保基金合作、簡化相關徵審作業流程，協助企業取得營運所需資金。
		危老都更為本行主軸發展，相關服務推行不力致本行形象不佳。	<ul style="list-style-type: none"> 訂定「危險及老舊建築物重建貸款辦法」。 	<ul style="list-style-type: none"> 以「都更危老快易通、金融服務一條龍」服務，提供民眾個案諮詢、輔導及專案融資、信託管理業務。 	<ul style="list-style-type: none"> 於企業金融部增設專責科別，辦理都更危老融資、專案輔導等服務。 辦理都更危老內部教育訓練，培育都更金融人才。
	服務品質與溝通管道	服務品質或溝通管道不佳，致引起客訴且造成業務機會流失。	<ul style="list-style-type: none"> 遵循本行「公平待客原則政策」，於官方網站提供產品資訊、聯絡、申訴及申請管道，於各項契約均揭露服務與申訴管道，並遵守「臺灣中小企業銀行客戶服務中心客戶申訴處理作業程序」。 	<ul style="list-style-type: none"> 維持優良服務品質與溝通管道，積極、主動處理客戶問題。 	<ul style="list-style-type: none"> 定期安排教育訓練宣導重要法令規定及常見缺失，並落實監管機制。設置專人服務，處理客戶透過「0800」客服電話、官網等管道洽詢融資問題，轉介營業單位主動洽訪。
	多元訓練與升遷	多元訓練係為儲備同仁非現任職務專業力，訓後未擔任或代理相關工作，恐造成訓練資源浪費。	實施多元訓練，落實員工轉職、轉型計畫。	同仁報名參加平日內訓課程及行員假日訓練班，以跨領域學習。	<p>將透過下列方式檢視訓練實益：</p> <ol style="list-style-type: none"> 於平日內訓課程結訓後 6 個月辦理訓用合一追蹤。 依據行員假日訓練班課後問卷，檢視訓練成效。

績效指標	短期	中期	長期	評量與目標	
				2021 年達成情形	
· 自辦或參與外部單位舉辦之講座 · 小微企業融資家數市佔排名	· > 2 場 · 第 1 名	· > 2 場 · 第 1 名	· > 2 場 · 第 1 名	· 配合外部機構舉辦「紓困振興說明會」、「青年創業貸款講座」、「如何與銀行建立往來」等融資實務課程，2021 年合計參與 68 場。 · 2021 年 12 月底協助 65,096 戶小微企業（資本額新臺幣 3,000 萬元以下）取得營運所需資金，較 2020 年底 53,452 戶增加 11,644 戶，為全國市佔率第一。	
· 以累積核貸金額為指標	累積核貸 200 億元	累積核貸 300 億元	累積核貸 500 億元	· 本行承作「都市更新貸款」及「危險及老舊建築物重建貸款」，2021 年累積核貸金額為新臺幣 491.1 億元，已達短期目標新臺幣 200 億元。 · 參與財訊雜誌於 2021 年 12 月 11、12 日舉辦「第三屆危老 + 都更博覽會暨研討會」系列活動，現場設攤提供業務諮詢服務，主動關懷及了解客戶需求，協助推廣都更危老相關知識，共同創建永續城市發展。	
客服電話客訴時效內結案率	2 天內完成 > 90%	2 天內完成 > 93%	2 天內完成 > 95%	2021 年客服中心列入電話客訴案件共 10 件皆於 2 天內處理完成。	
訓用合一追蹤	訓用合一 比率達 96%	訓用合一 比率達 97%	訓用合一 比率達 98%	1. 本行 2021 年各項業務基礎班訓用合一追蹤，平均訓用合一比率為 96.98%。 2. 依 2021 年度行員假日訓練班課後問卷：課程平均滿意度達 98.90%，顯見授課內容獲得多數學員認同，日後將參酌學員建議主題續行規劃與執行。	

面向	重大性議題	風險評估及管理方針			
		風險評估	政策	承諾	行動
社會	多元訓練與升遷	因升遷造成人員薪資增加，提高企業經營成本。	訂有「行員升遷要點」建立合理升遷制度。	拔擢優秀人才，使學識、才能、品德優異之行員，有循序升遷之機會。	每年辦理升遷作業，依行員表現進行評比，達成激勵效果。
治理	誠信經營	<ul style="list-style-type: none"> 內部稽核人員未能於查核發現作業違反法令缺失；收受不當利益將使本行陷名聲受損風險。 	<ul style="list-style-type: none"> 落實協助董事會及管理階層查核及評估內部控制制度有效運作。 由上而下形塑誠信經營文化，將誠信經營內化為同仁素養。 	<ul style="list-style-type: none"> 對檢查機關、會計師、內稽單位所列應加強辦理改善事項，持續追蹤覆查，提報董事會及審計委員會。 以誠信、廉潔為核心價值。 	<ul style="list-style-type: none"> 依主管機關規定訂定稽核計畫，並持續依稽核計畫辦理查核。 從業道德、法令遵循教育與內部查核並行。
	公司治理	組織設計或業務運行不完善，對相對利益關係者產生影響。	健全公司治理制度，達成永續經營目標。	持續檢視公司治理，創造共利共享環境。	維護股東權益，提升董事會職能。
	經營與投資策略	環保意識提升及相關法規要求，經營成本增加。	支持環保與綠色產業，並避免投資具爭議性之企業。	善盡管理人責任以落實誠信經營。	慎選投資標的，交易後並持續關注。

績效指標	短期	中期	長期	評量與目標	
				2021年達成情形	
拔擢優秀人才，增加員工向心力（增加升等名額）	提高升等名額（預計每年晉升約 740 名）	提高升等名額（預計每年晉升約 760 名）	提高升等名額（預計每年晉升約 780 名）	2021年合計晉升 887 名員工。	
· 本行稽核計畫之執行 · 從業道德、法令遵循教育。 · 收受不當利益事件。	· 稽核計畫執行率 100% · 通過率 95% · 0 件	· 稽核計畫執行率 100% · 通過率 95% · 0 件	· 稽核計畫執行率 100% · 通過率 95% · 0 件	<ul style="list-style-type: none"> · 2021 年稽核計畫執行率 100%。 · 本行誠信經營教育訓練課程係由各業務相關單位透過職掌業務教育訓練宣導各項內外部規定（含法令宣導、銀行員法律責任等與誠信經營相關內容，新進行員到職時則於新進行員業務基礎班），安排「金融從業人員應遵循之法律規定」（含各項法規及誠信教育訓練），課程通過率 100%；另為形塑本行法遵文化，自 2020 年第二季起辦理線上考核測驗，並於 2021 年第二季將誠信經營守則納入共同考科，以利將誠信經營內化為同仁素養，測驗合格率達 99.51%。此外，本行亦適時派員參加外部相關課程，以提升行員相關知能。 · 董事會秘書處未接獲收受不當利益事件通報，另董事會稽核處依 2021 年稽核計畫完成查核，無發現違反本行誠信經營之案件。 	
· 董事多元化 · 利害關係者溝通	· 自然人專業董事占董事席次 1/3 · 溝通完成率 95%	· 單一性別董事占董事席次 1/4 · 溝通完成率 98%	· 自然人專業董事及單一性別董事占董事席次 1/3 · 溝通完成率 100%	<ul style="list-style-type: none"> · 2021 年 7 月 20 日第 16 屆董事選舉，選任董事具有自然人專業董事資格共 6 人佔董事席次 2/5 · 2021 年本行與利害關係者（客戶、政府機關、股東 / 投資人、供應商 / 合作夥伴、員工、非政府組織 / 公益團體、媒體）之溝通完成率（有效溝通 / 實際發生數）99.2% 	
年度投資綠色債券或綠色相關產業或產品金額。	年度投資金額較前年增加 3%			<p>2021 年綠色債券投資金額較 2020 年投資金額，增加 271%。</p> <p>補充說明：</p> <p>2020 年台幣債券投資金額 6.6 億元，外幣債券投資金額 0 元，合計 6.6 億元。</p> <p>2021 年台債投資金額 5.5 億元，外幣債券投資金額 19 億元，合計約 24.5 億元。</p>	

面向	重大性議題	風險評估及管理方針			
		風險評估	政策	承諾	行動
治理	法規遵循	未遵守法規造成本行損失外，若致遭裁罰，有損本行信譽。	法令遵循係董事會、高階管理人員及全體行員之共同責任。	使每位行員熟悉與本身相關之法令規章及道德規範。	各單位辦理法令遵循自評檢核。
	資訊安全與個資隱私	資訊系統若遭入侵將影響客戶個資安全。	個資管理政策	<ul style="list-style-type: none"> · 提供完善資訊安全環境，確保營運資料機密性、完整性及可用性。 · 強化本行資安防護架構，維護本行資通系統及資訊資產之機密性、完整性及可用性，並維持核心系統持續營運。 	<ul style="list-style-type: none"> · 訂定完整的資訊安全管理制度及相關規範推展至全行。對本行電腦系統進行資安檢測評估作業，以提升網路與資訊系統安全防護能力。 · 辦理資通安全事件演練作業，提升同仁應變及處理能力。辦理社交工程及資安相關教育訓練，推展資安防護觀念，深化同仁資安意識。

績效指標	短期	中期	長期	評量與目標	
				2021 年達成情形	
遭主管機關裁罰案件數	裁罰案件數為 0	裁罰案件數為 0	裁罰案件數為 0	本行有 3 件遭裁罰案件：（改善情形見 1.5.2 誠信經營） 1. 2021 年 1 月 21 日金管證券罰字第 1090351676 號裁處書：金管會於 2020 年 2 月 13 日至 19 日對本行進行兼營證券業務專案檢查，發現本行執行內部控制制度有 1. 內部人員開戶帳號未與其他委託人區分、2. 內部人員利用其個人手機代理親友下單買賣有價證券、3. 未合併控管關聯戶融資額度、4. 辦理公開申購作業未建立控管機制以查證是否有利用或冒用他人名義申購、5. 兼營證券業務之人員未依規定辦理登記及參加教育訓練等情事，違反證券商管理規則第 2 條第 2 項規定，爰分別依證券交易法第 178 條之 1 第 1 項第 4 款規定核處本行新臺幣 24 萬元罰鍰。 2. 2021 年 1 月 21 日金管證券字第 10903516761 號函：同上事實，金管會依證券交易法第 65 條規定予以糾正。 3. 2021 年 12 月 30 日金管保壽字第 1004952918 號裁處書：金管會於辦理友邦人壽一般業務檢查時，認本行未實際從事保險招攬，僅同意友邦人壽得對其前曾招攬並經友邦人壽承保之客戶再次行銷及解說，且向友邦人壽收取與客戶購買保險商品實收保費一定比例之佣金或業務服務費，核與保險代理人管理規則第 49 條第 12 款規定不符，考量本行為建立內部控制、稽核制度與招攬處理制度及程序之公司，爰對本行核處限期 1 個月改正，併處罰鍰 150 萬元整。	
核心資通系統或核心業務資訊遭嚴重篡改或洩漏，且造成客戶權益受損或影響本行健全營運之資安事件件數。	資安事件數為 0	資安事件數為 0	資安事件數為 0	未發生違反績效指標所述之資安事件。	

對於 SDGs 的回應 ►►►

作為企業公民的一員，臺灣企銀從永續發展委員會轄下各工作執行小組的業務範疇內，做出對永續發展目標（SDGs）的具體行動與決策。經過聚焦核心問題，在中小企業專業銀行的本位上，以中小企業核心業務為出發點，協助改善經濟發展等問題。

詳細 SDGs 對應章節請參考附錄八

1 消除貧窮



14 億元

高齡者及身心障礙者財產
信託財產規模

2 終止飢餓



16,778,433 元

贊助原住民小學餐費

3 良好健康與
社會福利



651,409 千元

添好孕放款餘額

4 良好教育



63 場

走入校園與社區宣導

5 性別平等



48.11%

女性主管占比

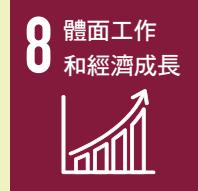
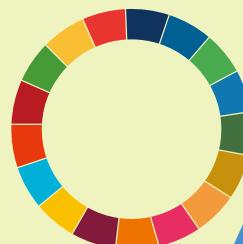
7 經濟適用的
清潔能源



72.79 億元

綠能永續專案貸款貸放金額

SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS



114.25 億元
青年創業貸款餘額



9,916.2 億元
新創重點產業優惠貸款貸放金額



9.19 億元
危老重建信託資產



9,912 萬元
綠色採購金額



110.58KWP
分行太陽能發電容量合計



922 萬
行員阻止詐騙金額

01

專業銀行 百年傳承





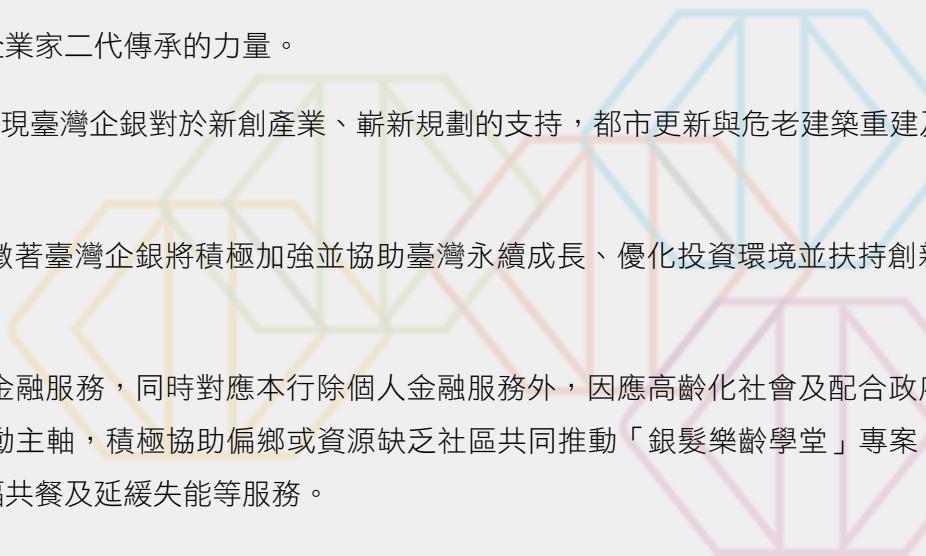
1.1 企業願景

臺灣企銀身為擁有百年歷史、全國唯一之中小企業專業銀行，肩負中小企業融資與輔導的專責金融機構職責。在邁向第二個百年之際，本行的策略將重新自我定位，調整經營方向，扮演好「唯一中小企業專業銀行」的角色，兼顧短期獲利的持續提升、企業長期價值與競爭力之經營，並推動組織的典範學習，透過組織文化持續優化、重視企業社會責任的踐履以聚焦廣結善緣的具體行動，廣泛贏得社會的支持與認同。

臺灣企銀將以銀行本業為出發點，積極參與公益、實踐社會關懷，致力成為永續經營的優質銀行，期望與臺灣土地、企業與人民共同邁向第二個百年基業。

臺灣企銀企業識別形象色彩象徵意義

- ① 橘色：為本行主色系，代表著溫暖用心傾聽客戶的聲音，期許成為有溫度的銀行。以「橘色」為中心，發展出綠色、藍色、紫色與黃色等輔助色系，色彩環環相扣、生生不息，象徵臺灣企銀不斷向前發展與多元化的金融服務。
- ② 綠色：代表綠能環保、創新、年輕化、生生不息，企業家二代傳承的力量。
- ③ 藍色：代表著科技、Fin-Tech 電子金融業務；同時表現臺灣企銀對於新創產業、嶄新規劃的支持，都市更新與危老建築重建及文創產業等重要貸款之扶持力道。
- ④ 紫色：紫氣東來、吉祥富貴，向上提升的力量。象徵著臺灣企銀將積極加強並協助臺灣永續成長、優化投資環境並扶持創新、創意及創業之發展。
- ⑤ 黃色：五行中黃色象徵土地財富，象徵豐沛的個人金融服務，同時對應本行除個人金融服務外，因應高齡化社會及配合政府長照政策延伸，特別將銀髮族照顧關懷活動列為公益活動主軸，積極協助偏鄉或資源缺乏社區共同推動「銀髮樂齡學堂」專案，協助社區提供老人健康促進、社會互動、快樂學習、幸福共餐及延緩失能等服務。



1.2 公司沿革與現況

SASB : FN-CB-000.A (a) 個人以及 (b) 小型企業的 (1) 存款戶數及 (2) 總額

FN-CB-000.B (a) 個人、(b) 小型企業以及 (c) 民營企業的 (1) 放款戶數及 (2) 放款總額

1.2.1 公司重要沿革

1915

台北市設立之「臺灣無盡株式會社」及臺南市設立之「大正無盡株式會社」為臺灣企銀前身。

1946

臺灣省行政長官公署將『臺灣勸業無盡』、『臺灣南部無盡』、『東臺灣無盡』、『臺灣住宅無盡』等四家株式會社合併改組為『臺灣無盡業股份有限公司』。

1948

因應政治與社會變遷，更名為「臺灣合會儲蓄股份有限公司」。

1976

改制為「臺灣中小企業銀行股份有限公司（簡稱臺灣企銀）」，當時資本額僅新台幣 5 億元，分行 50 家，辦事處 58 家，為我國首先創設成立，以提供中小企業融資與輔導為宗旨之專業銀行。

1998

轉型為民營銀行，於臺灣證券交易所上市，正式邁入另一嶄新之里程。為順應自由化與國際化之金融環境，配合政府推動臺灣成為亞太營運中心之願景。

2021

資本額已達 774.32 億元，全台分行家數成長至 125 家，另設有 8 家海外分行，金融服務網絡遍及全球

1.2.2 公司現況

成立時間 1915 年

英文名稱 Taiwan Business Bank, Ltd.

總 部 臺灣台北市

地 址 台北市大同區塔城街 30 號

資 本 額 新台幣 774.32 億元

資產規模 新台幣 2.02 兆元

董 事 長 林謙浩先生

員 工 人 數 5,321 人

股 票 代 碼 2834

主 要 業 務 存款、授信、外匯、投資、
信託、個人理財等金融業務

基準日：2021/12/31

項目	個人	小型企業	一般企業
放款戶數（戶）	130,767	68,454	283
放款總餘額	2,963（億元）	7,078（億元）	1,435（億元）
存款戶數（戶）	5,820,111	566,795	7,371
存款總餘額	7,435（億元）	3,970（億元）	2,728（億元）

註 1：小型企業定義為「中小企業」，中小企業指依法辦理公司登記或商業登記，實收資本額在新臺幣一億元以下。

註 2：若同一企業戶有多筆存款帳戶，以多筆計算。

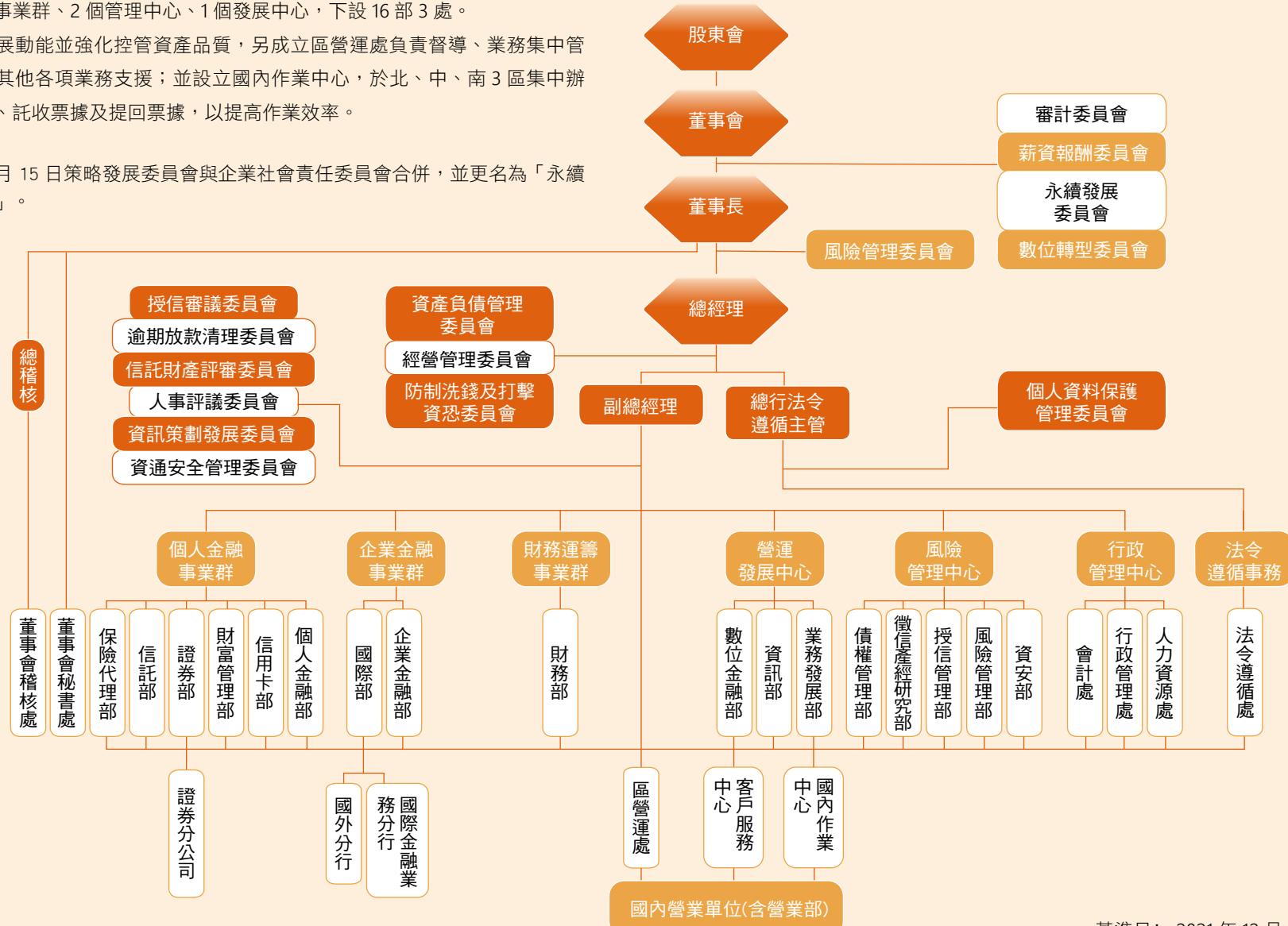
註 3：放款餘額不包含催收款。

► 臺灣中小企業銀行組織架構圖

臺灣企銀組織架構於董事會下設董事會稽核處及董事會秘書處，經理部門除法令遵循處外，另設 3 個事業群、2 個管理中心、1 個發展中心，下設 16 部 3 處。

為了提升業務推展動能並強化控管資產品質，另成立區營運處負責督導、業務集中管理、作業服務及其他各項業務支援；並設立國內作業中心，於北、中、南 3 區集中辦理國內匯出匯款、託收票據及提回票據，以提高作業效率。

註：2021 年 12 月 15 日策略發展委員會與企業社會責任委員會合併，並更名為「永續發展委員會」。



基準日： 2021 年 12 月 31 日



1.2.3 全球佈局

目前臺灣企銀全臺分行共計125家，海外分行共計8家及代表人辦事處1家。未來臺灣企銀的佈局策略將以掌握利基市場、尋找具獲利潛能市場為目標，完善臺灣企銀全球服務網絡，達到立足臺灣、放眼全球的通路願景。

► 臺灣企銀營運據點分佈

國內營業單位	125 家 (含營業部)	營業區域涵蓋都會及鄉鎮地區，且在南投、屏東、花蓮、臺東及金門等非金融業密集區設有營業據點
國際金融業務分行	1 家	營業據點設於台北總行專營國際聯貸案件；另可透過國內營業單位收受境外外匯存款，辦理境內外外幣授信業務以及進、出口、匯兌業務。
證券分公司	16 家	服務據點包括北部（總公司、建成、埔墘、桃園、竹北）、中部（台中、太平、豐原、嘉義、民雄）及南部（臺南、九如、北高雄、三民、岡山、屏東）等16家證券分公司。
海外分行	8 家	亞洲：香港分行、上海分行、武漢分行、東京分行 美洲：美國洛杉磯分行、紐約分行 大洋洲：澳洲雪梨分行、布里斯本分行
海外辦事處	1 家	緬甸仰光代表人辦事處

1.2.4 轉投資事業

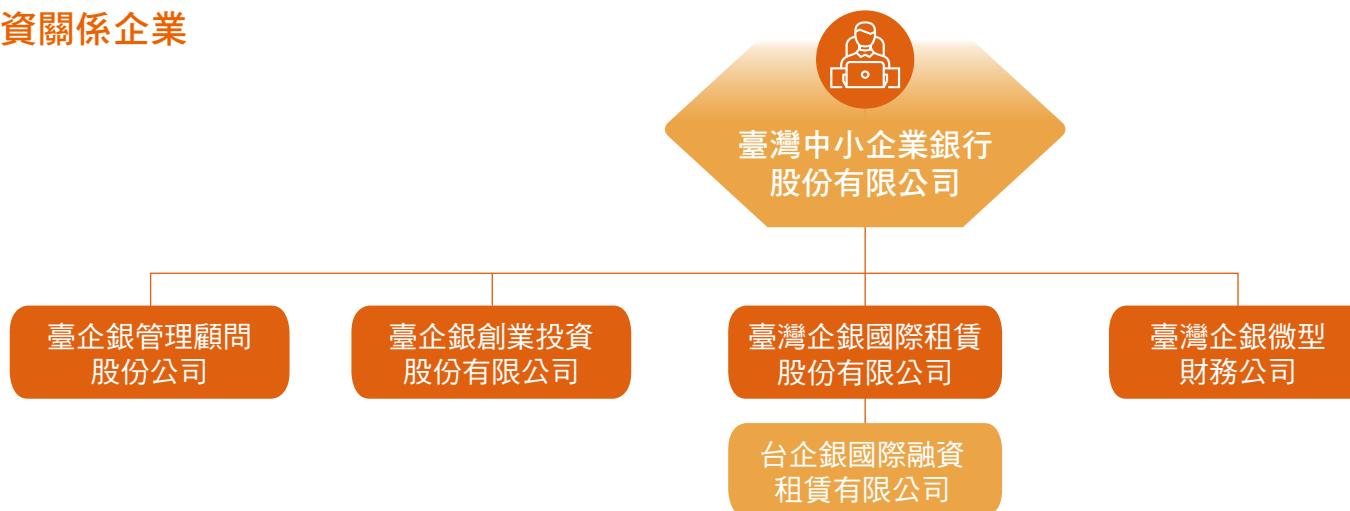
轉投資關係企業計有 4 家，為各持股 100% 之「臺灣企銀國際租賃（股）公司」、「臺灣企銀微型財務公司」、「臺企銀創業投資（股）公司」3 家子公司及「臺灣企銀國際租賃（股）公司」100% 持股轉投資設立之「台企銀國際融資租賃有限公司」1 家孫公司。

為強化亞洲市場佈局，以增加獲利來源，臺灣企銀於柬埔寨地區轉投資設立臺灣企銀微型財務公司，投資金額為美金 2,000 萬元，於 2015 年 8 月 10 日正式開業，為臺灣首家赴柬國開業之微型財務公司，亦為臺灣企銀東南亞佈局之首家據點。為提升該公司營運規模，於 2017 年 8 月 30 日業獲柬國央行核准設立萬景崗分公司（原桑園分公司），2017 年 10 月 2 日正式開業，期以提升該公司業務績效，增裕本行整體海外收益貢獻。

為配合政府施政方針，協助國內產業取得發展所需資金，並提升本行資金運用效率，轉投資 100% 持股之「臺企銀創業投資（股）公司」，核准投資金額新臺幣 20 億元，實際投資金額為新臺幣 6 億元，並於 2018 年 10 月 23 日正式開業，該公司經營策略，以本行中小企業客戶為主，同業推介及自行開發為輔，以多元化投資標的來擴展投資對象，並配合政府積極推動 5+2 創新產業，透過創投資金的挹注，來扶助這些產業能夠穩定成長茁壯。

為強化創投事業及募集基金之業務發展，本行轉投資 100% 持股之「臺企銀管理顧問（股）公司」，投資金額新臺幣 5,000 萬元，於 2021 年 8 月 30 日核准設立登記，並於 2021 年 12 月 10 日揭牌正式開業，主要業務包含募集創投基金、資金管理、投資代理業務等。

► 臺灣企銀轉投資關係企業

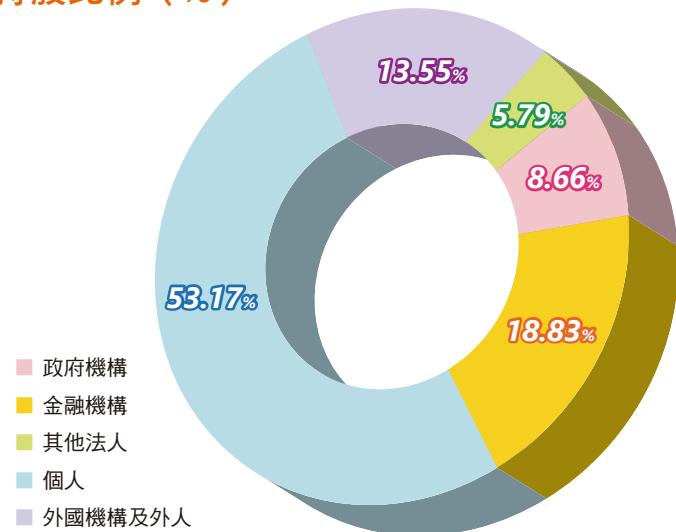


1.2.5 投資人溝通管道與股東結構

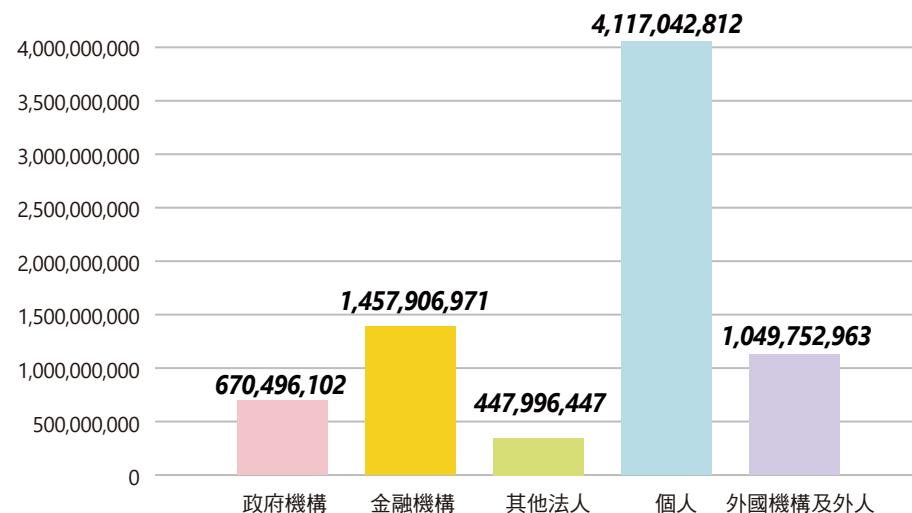
臺灣企銀為提升資訊透明、即時及公平，同步發布中英文重大訊息及於官網設置投資人關係之中英文網頁，揭露公司治理、財務及非財務資訊、年報、企業社會責任報告書、發言人及投資人溝通聯絡窗口，另按季舉行法人說明會，將公司整體資訊提供投資人知悉，以利投資人了解公司營運發展及策略。

2021年股東會股東出席率 71.91%(其中以電子投票出席比率 28.26%)，董事股東會出席率 66.6%。

► 持股比例 (%)



► 持有股數 (股)



基準日：2021年2月28日

► 截至 2022 年 2 月 28 日股東結構

股東結構 數量	政府機構	金融機構	其他法人	個人	外國機構及外人	合計
人數	5	7	506	264,699	531	265,748
持有股數 (股)	670,496,102	1,457,906,971	447,996,447	4,117,042,812	1,049,752,963	7,743,195,295
持股比例 (%)	8.66	18.83	5.79	53.17	13.55	100.00

1.3 營運績效

本報告書涵蓋臺灣中小企業銀行暨旗下子公司（臺灣企銀國際租賃（股）公司、台企銀國際融資租賃有限公司、臺灣企銀微型財務公司、臺企銀創業投資（股）公司及臺企銀管理顧問（股）公司）。

1.3.1 各項經營財務指標（合併財務資料）

單位：新臺幣仟元；%

項目	2020 年	2021 年
資產總額	1,791,635,053	2,021,253,072
負債總額	1,692,976,304	1,919,593,100
權益	98,658,749	101,659,972
每股淨值（元）	13.17	13.13
淨收益	21,869,442	24,106,024
稅前損益	5,385,261	5,802,046
員工福利費用	7,937,666	8,421,635
員工平均收益額	4,042	4,397
員工平均獲利額（稅前）	995	1,058
每股股票股利（元）	0.34	0.37
每股現金股利（元）	0.10	0.10
備抵呆帳覆蓋率（%）	233.60	422.69
逾放比率（%）	0.50	0.28

註：1. 上表財務資訊乃節錄自本公司及子公司 2021 年合併財務報告。

2. 臺灣企銀 2021 年個體財報之稅前淨利 57.76 億元（5,776,298 仟元），與上表 2021 年合併財報之稅前損益 5,802,046 仟元，差異係子公司之所得稅費用。

1.3.2 2021年各項預算執行情形

- ◆ 存款年平均餘額為新臺幣 15,911.03 億元，達成率 104.44%。
- ◆ 放款年平均餘額為新臺幣 12,399.86 億元，達成率 100.27%。
- ◆ 壽險及產險手續費收入為新臺幣 8.03 億元，達成率 135.23%。

1.3.3 支付出資人、政府款項

- ◆ 2021 年度配發股利：每股現金股利（元）0.10 元；每股股票股利（元）0.37 元。
- ◆ 支付政府款項：2021 年度稅報已於 2022 年 6 月完成申報。

獲利年度	股票股利（元）	現金股利（元）
2013	0.4	-
2014	0.73	-
2015	0.5	0.1
2016	0.3	0.102
2017	0.4	0.268
2018	0.5	0.3
2019	0.5	0.2
2020	0.34	0.1
2021	0.37	0.10

1.3.4 臺灣企銀信用評等

► 中華信評

	長期信用評等	短期信用評等	評等展望
2019	twAA-	twA-1+	穩定
2020	twAA-	twA-1+	穩定
2021	twAA-	twA-1+	穩定
2022	twAA-	twA-1+	穩定

► 標準普爾 (S&P)

	長期信用評等	短期信用評等	評等展望
2019	BBB+	A-2	Stable
2020	BBB+	A-2	Stable
2021	BBB+	A-2	Stable
2022	BBB+	A-2	Stable

1.4 董事會與公司治理

1.4.1 董事會組成

臺灣企銀為中小企業之專業銀行，董事會由董事 15 人組成（其中獨立董事不得少於 3 人且不得少於董事席次 5 分之 1）每二個月開常會一次，督導經理部門執行各項業務。每屆董事任期為三年，得連選連任。

2021 年選任第 16 屆董事續採候選人提名及累積投票制度，透過受理股東提名董事候選人，並經董事會會議書面審議董事候選人資格及將審查結果公告，股東可充分了解各董事候選人資歷而選任之，因此，確保董事提名及選任程序之透明及公平，落實董事多元化政策。另為提升董事會之獨立性，降低利益衝突之可能性，第 16 屆董事之獨立董事名額提高至 5 名佔全體董事 33.3%。

本公司董事詳細資料請參考本公司年報第 21~22 頁



1.4.2 董事多元化及獨立性

◆ A. 董事會多元化：

為健全董事會結構，本行公司治理實務守則規定兼任本行經理人之董事不宜逾董事席次三分之一，另對本行運作、營運型態及發展需求，擬訂董事多元化方針包括下列二大面向之標準：

- 基本條件與價值：性別、年齡、國籍及文化等。
- 專業知識與技能：專業背景（如法律、會計、產業、財務、行銷或科技）、專業技能及產業經歷等。

董事會成員應普遍具備執行職務所必須之知識、技能及素養。為達到本行公司治理之理想目標，董事會整體應具備之能力如營運判斷能力、會計及財務分析能力、經營管理能力、風險管理能力、危機處理能力、產業知識、國際市場觀、領導能力及決策能力。

◆ B. 董事會獨立性：本行董事間皆不具有配偶及二親等以內親屬關係，另為提升董事會獨立性，獨立董事已提高為 5 位佔董事席次 33.3%，並且現任獨立董事年資皆未超過 4 年。

◆ C. 多元化具體執行情形

本行董事會由 15 位董事組成，員工身分之勞工董事 2 位佔 13.3%、獨立董事 5 位佔 33.3%、女性董事 2 位佔 13.3%，成員普遍具備金融、財務、證券、風險管理及人力資源等多項領域經驗與專業，相關落實如下表：

► 臺灣企銀董事會成員多元化落實情形

董事姓名	核心項目	基本組成					獨立性 (註3)	產業經驗				專業能力				全球行業分類標準 (GICS) 相關工作經驗
		國籍	性別	兼任 本行 員工	年齡 (註1)	獨立董 事任期 年資 (註2)		銀行	證券	保險	資產 管理	會計	財務	風險 管理	人力 資源	
董事長	林謙浩	中華民國	男		■		v	v	v	v	v	v	v	v	v	金融
常務董事兼 總經理	張志堅	中華民國	男	v	■			v	v	v	v	v	v	v	v	金融
常務董事	戴士原	中華民國	男		■		v	v			v		v	v	v	金融
常務董事	葉俊顯	中華民國	男		●		v	v		v	v	v	v	v	v	金融
常務董事 (獨立董事)	林欣吾	中華民國	男		●	◆	v	v	v	v	v	v	v	v	v	金融、資訊科技
董事	林秀燕	中華民國	女		●		v	v	v	v	v	v	v	v	v	金融、公用事業
董事	游宏生	中華民國	男	v	●		v	v	v	v	v	v	v	v	v	金融
董事	王文杰	中華民國	男		●			v		v	v		v	v	v	金融
董事	蔡子皓	中華民國	男		○		v	v	v	v	v	v	v	v	v	金融、資訊科技
董事	陳明輝	中華民國	男	v	●			v	v	v		v	v	v		金融
董事	王哲男	中華民國	男		★		v	v	v		v		v	v		金融、消費者非必需品
獨立董事	劉錦龍	中華民國	男		■	◆	v	v	v	v	v	v	v	v		金融、資訊科技
獨立董事	莊永丞	中華民國	男		●	◇	v	v	v	v			v	v	v	金融
獨立董事	張紹源	中華民國	男		★	◇	v	v	v	v	v	v	v	v	v	金融
獨立董事	林秋綿	中華民國	女		●	◇	v	v	v		v	v	v	v	v	地產業

註 1：○年紀 50 歲以下 ● 51 歲 ~ 60 歲 ■ 61 歲 ~ 70 歲 ★ 70 歲以上

註 2：◇任期 3 年以下 ◆ 任期 3 年 ~9 年 △ 任期 9 年以上

註 3：外部董事符合獨立性情形係採用下列標準，下列 9 項指標需至少符合 4 項，其中前 3 項需至少符合 2 項

- (1) 2021 年董事未任職本公司高階主管。
- (2) 2021 年董事及其家族成員未接受公司或任一子公司超逾美金 6 萬元，但受美國 SEC 4200 條款允許者得不在此限。
- (3) 2021 年董事的家族成員未任職公司或任一子公司的高階主管。
- (4) 董事非公司或經營團隊的諮詢顧問，且與公司諮詢顧問沒有利害關係。
- (5) 董事與公司主要顧客或供應商沒有利害關係。
- (6) 董事與其他企業或其經營階層間沒有服務契約關係。
- (7) 董事與主要受公司捐獻之非營利組織沒有利害關係。
- (8) 2021 年董事未任職於公司外部查核機構或擔任合夥人。
- (9) 董事與董事會獨立性運作無任何利益衝突。

張志堅、游宏生、陳明輝為內部董事，故不適用外部董事獨立性情形

年齡分析				性別分析		董事組成分析		
○年紀 50 歲以下	● 51 歲 ~ 60 歲	■ 61 歲 ~ 70 歲	★ 70 歲以上	男性董事	女性董事	非執行董事	執行董事	獨立董事
1 人佔 6.7%	8 人佔 53.3%	4 人佔 26.7%	2 人佔 13.3%	佔 86.7%	佔 13.3%	60.1%	6.6%	33.3%

2021 年董事會出席情形及董事會對利害關係議案迴避情形請參考本公司年報第 38 頁

1.4.3 董事會及功能性委員會效能

臺灣企銀組織以股東會為最高機關，下設董事會，董事會得設置各類功能性委員會，以強化公司治理並有效督導管理階層執行各項業務，目前已設薪資報酬委員會、審計委員會、永續發展委員會（原為企業社會責任委員會於 2021 年 12 月 15 日與策略發展委員會合併後更名）及數位轉型委員會。

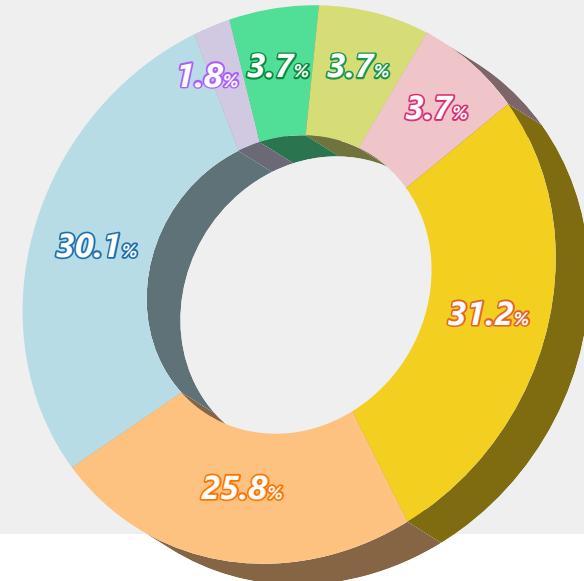
◆董事會

- A. 董事會 2021 年開會 13 次會議，董事出席會議平均出席率約達 98.9%，本行董事會議事規則明訂應至少一席獨立董事親自出席董事會；對於應經董事會決議事項，應有全體獨立董事出席董事會，獨立董事如無法親自出席，應委由其他獨立董事代理出席。
- B. 臺灣企銀自 1982 年公開發行起，長期由法人股東財政部、臺灣銀行指派代表人選任董事，合計法人代表董事年資平均年資達 20 年以上。

C. 董事持續進修公司治理相關課程，董事之進修時數皆符合「上市上櫃公司董事、監察人進修推行要點」之規定，2021年總共進修163小時，平均董事進修時數約11小時。

進修課程分析

公平待客原則課程	3.7%
會計、財務課程	31.2%
企業社會責任課程	3.7%
公司治理課程	30.1%
風險控管課程	1.8%
永續發展課程	25.8%
資訊安全課程	3.7%



委員會	薪資報酬委員會	審計委員會	策略發展委員會	企業社會責任委員會	數位轉型委員會
設置年度	2011	2012	2018	2017	2020
2021年運作情形	召開7次 委員：獨立董事5名	召開12次 委員：獨立董事5名 (2021.7.20改選第16屆董事由3名提高至5名)	召開2次 委員：董事長、總經理及3名獨立董事	召開2次 委員：董事長、總經理及獨立董事3名	召開1次 委員：董事長、總經理、獨立董事2名及外部委員2名
出席率	4位委員100% 1位委員於2021.7.20新選任，出席率為50% 另卸任委員出席率於2021.7.20前為80%	100%	100%	4位委員100% 1位委員於2021.7.20新選任，出席率為100% 另卸任委員出席率於2021.7.20前為0%	83%

註：2021年12月15日策略發展委員會與企業社會責任委員會合併，並更名為「永續發展委員會」。

各功能性委員會主要職掌請參考本公司投資人關係網站

1.4.4 董事會（含功能性委員會）整體運作及個別董事績效自評成果

為落實公司治理提升董事會效能，依臺灣企銀「董事會績效評估辦法」每年辦理董事會（含功能性委員會）整體運作及個別董事之績效評估，績效評估結果，應於第一季結束前完成並由董事會秘書處向董事會報告。

董事會（含功能性委員會）整體運作及個別董事之績效評估係依全部衡量指標之加權平均得分 90 以上時，績效評估結果為「優等」；得分為 80 以上未達 90 時為「良好」；得分為 70 以上未達 80 時為「尚可」；得分未達 70 時為「待加強」，2021 年董事會（含功能性委員會）整體運作及個別董事之績效評估如下：

- A. 董事會：經 15 位董事及董事會秘書處自評 45 項指標，整體運作績效評估得分 95.23 分，績效評估結果列為「優等」。
- B. 審計委員會：經 5 位委員及董事會秘書處自評 21 項指標，整體運作績效評估得分 96.84 分，績效評估結果列為「優等」。
- C. 薪資報酬委員會：經 5 位委員及人力資源處自評 22 項指標，整體運作績效評估得分 96.54 分，績效評估結果列為「優等」。
- D. 永續發展委員會：經 5 位委員及業務發展部自評 23 項指標，整體運作績效評估得分 97.43 分，績效評估結果列為「優等」。
- E. 策略發展委員會：經 5 位委員及董事會秘書處自評 20 項指標，整體運作績效評估得分 97.48 分，績效評估結果列為「優等」。
- F. 數位轉型委員會：經 6 位委員及數位金融部自評 20 項指標，整體運作績效評估得分 94.23 分，績效評估結果列為「優等」。
- G. 個別董事：經 15 位董事及董事會秘書處自評 23 項指標，全體董事平均績效評估得分 96.18 分，績效評估結果列為「優等」。

註：該績效評估自評問卷以本行 2022 年 1 月 21 日董秘字第 1116000603 號總行書函附件形式發送予各董事及各功能性委員會委員，並明確標示永續發展委員會為原企業社會責任委員會。

1.4.5 第八屆公司治理評鑑成果優異

臺灣企銀每年持續強化公司治理水平，依據評鑑指標檢視改善，並提升經營管理與運作效率，以落實追求業務績效、提升員工附加價值、重視股東權益及善盡企業社會責任四大經營理念，成為關懷、分享、優質的銀行，臺灣證券交易所辦理 2021 年公司治理評鑑本行列為「上市組排名前 6-20%」之公司。

1.5 誠信經營

1.5.1 誠信經營守則

臺灣企銀以公平、誠實、守信、透明原則從事營業活動，臺灣企銀企業社會責任委員會為推動誠信經營之專責單位，專責單位轄下公司治理、顧客權益、永續環境、社會公益及員工照顧等 5 個執行小組依業務職掌辦理與執行，於每年第一季前將去年度執行情形向董事會報告，另由董事會秘書處辦理本行誠信經營守則之修訂、解釋、諮詢服務暨通報內容登錄建檔等相關作業，為落實誠信經營，臺灣企銀董事及高階管理成員出具遵循誠信經營政策之聲明，並將誠信經營納入員工僱用條件內化成同仁素養，及對新進人員實施誠信及法遵等基本課程。

1.5.2 誠信經營執行情形

SASB : FN-CB-510a.1 因涉及詐欺、內線交易、反競爭行為、反托拉斯和壟斷行為、弊端、市場操縱或其他相關金融行業法律或法規，經主管機關處以裁罰之罰鍰總金額

FN-CB-510a.2 吹哨者制度與流程

為檢視 2021 年落實誠信經營情形依訂定誠信經營政策及方案、落實誠信經營、檢舉制度之運作、加強資訊揭露等面向，檢視結果均能允當執行，且無發生違反誠信經營之檢舉案件。2021 年履行誠信經營情形執行及 2022 年擬執行之內容與規劃如下：



► 法令遵循為落實誠信經營之基本前提

項目	2021 年誠信經營執行情形
法令遵循之教育訓練	<p>A. 法令遵循教育訓練：</p> <p>a. 2021 年以全行視訊及現場方式各舉辦 1 場「法令遵循主管業務研討會」，內容涵蓋本行法令遵循制度之建置及運作、主管機關之裁罰案件、法令遵循自評機制、公平待客原則、檢舉制度、近期重要事項宣導及金融人員之法律責任等，使各單位法令遵循主管瞭解相關法令規章，確保有效傳達法令並落實法令遵循制度。</p> <p>b. 2021 年已依「金融控股公司及銀行業內部控制及稽核制度實施辦法」第 32 條第 6 項規定，完成總行法令遵循主管、法令遵循處主管及法令遵循相關人員、各單位法令遵循主管 15 小時之法令遵循在職教育訓練。</p> <p>B. 防制洗錢及打擊資恐教育訓練：</p> <p>a. 2021 年 12 月 10 日辦理全體董事防制洗錢及打擊資恐教育訓練，納入防制洗錢與金融犯罪相關管理趨勢、COVID-19 攸關之洗錢資恐風險對策等議題。</p> <p>b. 因應新冠肺炎疫情持續蔓延，於 2021 年 5 月 3 日至 6 月 18 日以本行數位學習網辦理「2021 年度防制洗錢及打擊資恐研討會」線上學習課程，課程內容除包含洗錢防制應遵循事項輔以實務案例研討、主管機關監理重點與內外部查核缺失事項外，另邀集業管單位針對各業務相關規範及常見缺失事項進行宣導，參訓人員於課程結束後，均完成並通過線上測驗。</p> <p>c. 因應 AML 系統之持續優化及營業單位相關人員職務輪調，為利同仁熟悉系統功能操作，於 2021 年 3 月 25 日、2021 年 12 月 27 日舉辦營業單位防制洗錢及打擊資恐線上視訊會議，宣達有關 AML 系統操作及作業流程相關注意事項，以強化洗錢防制作業宣導之有效性及即時性。</p> <p>d. 2021 年已依「銀行業及其他經金融監督管理委員會指定之金融機構防制洗錢及打擊資恐內部控制與稽核制度實施辦法」第 9 條規定，完成防制洗錢及打擊資恐專責主管、專責單位人員及國內營業單位督導主管、國外營業單位之督導主管與防制洗錢及打擊資恐主管、人員之 12 小時防制洗錢及打擊資恐在職教育訓練。</p>
總行法令遵循之報告	<p>A. 依本行「法令遵循制度實施要點」第 4 條第 1 款第 1 目規定，總行法令遵循主管就本行法令遵循制度之執行情形至少每半年向審計委員會及董事會報告，惟為利董事會及審計委員會深化了解及督導法令遵循制度相關執行事項，本行自 2021 年第 3 季起強化陳報機制，調整為每季向董事會及審計委員會報告法令遵循制度辦理情形，故本行法令遵循制度 2020 下半年度、2021 上半年度及 2021 年第三季辦理情形分別業於 2021 年 3 月 8 日陳報第 3 屆審計委員會第 20 次會議、2021 年 3 月 10 日陳報第 15 屆董事會第 20 次董事會議；2021 年 8 月 12 日陳報第 4 屆審計委員會第 1 次會議、2021 年 8 月 18 日陳報第 16 屆董事會第 1 次董事會議；2021 年 10 月 25 日陳報第 4 屆審計委員會第 2 次會議、2021 年 10 月 29 日陳報第 16 屆董事會第 2 次董事會議在案。</p> <p>B. 依本行「防制洗錢及打擊資恐政策」第 15 條第 2 項規定，防制洗錢及打擊資恐專責主管就本行防制洗錢及打擊資恐之辦理情形至少每半年向審計委員會及董事會報告，惟為利董事會及審計委員會深化了解及督導防制洗錢及打擊資恐相關執行事項，本行自 2021 年第 3 季起強化陳報機制，調整為每季向董事會及審計委員會報告防制洗錢及打擊資恐辦理情形，故本行防制洗錢及打擊資恐 2020 下半年度、2021 上半年度及 2021 年第三季辦理情形分別業於 2021 年 3 月 8 日陳報第 3 屆審計委員會第 20 次會議、2021 年 3 月 10 日陳報第 15 屆董事會第 20 次董事會議；2021 年 8 月 12 日陳報第 4 屆審計委員會第 1 次會議、2021 年 8 月 18 日陳報第 16 屆董事會第 1 次董事會議及 2021 年 10 月 25 日陳報第 4 屆審計委員會第 2 次會議、2021 年 10 月 29 日陳報第 16 屆董事會第 2 次董事會議在案。</p>

項目	2021年誠信經營執行情形		
	主管機關裁罰事件	警告或罰鍰	改善狀況
有無違反法令狀況遭受警告或罰鍰	<p>金管會於 2020 年 2 月 13 日至 19 日對本行進行兼營證券業務專案檢查，發現本行執行內部控制制度有 1. 內部人員開戶帳號未與其他委託人區分、2. 內部人員利用其個人手機代理親友下單買賣有價證券、3. 未合併控管關聯戶融資額度、4. 辦理公開申購作業未建立控管機制以查證是否有利用或冒用他人名義申購、5. 兼營證券業務之人員未依規定辦理登記及參加教育訓練等情事，違反證券商管理規則第 2 條第 2 項規定，爰分別依證券交易法第 178 條之 1 第 1 項第 4 款規定核處本行新臺幣 24 萬元罰鍰及證券交易法第 65 條規定予以糾正。（2021 年 1 月 21 日金管證券罰字第 1090351676 號裁處書及金管證券字第 10903516761 號函）</p>	24 萬、糾正	<p>a. 針對內部人員開戶帳號未與其他委託人區分缺失改善，本行業以 2020 年 9 月 25 日證券字第 1096055281 號函頒訂定「證券及期貨輔助內部人員帳戶控管作業程序」，規範內部人員資料庫建檔與檢核機制及覆核作業。</p> <p>b. 針對利用個人手機代理親友下單買賣有價證券缺失改善，本行業於 2020 年 6 月 22 日完成建立系統檢核機制，以 2020 年 6 月 29 日證券字第 1096053040 號函頒「證券相同下單 IP 檢核程序」，透過每日產製「證券相同下單 IP 檢核表」辦理檢核，並陳核至分公司業務經理。</p> <p>c. 針對未合併控管關聯戶融資額度缺失改善，本行業以 2020 年 7 月 8 日證券字第 1096053317 號函修正本行「客戶融資融券額度管理作業程序」，並於 2020 年 7 月 16 日月會視訊對證券從業人員辦理教育訓練宣導「客戶融資融券額度管理作業程序」修正內容 - 關聯戶相關規範。</p> <p>d. 針對辦理公開申購作業未建立控管機制缺失改善，本行業以 2020 年 6 月 29 日證券字第 1096053068 號函頒「防杜利用或冒用他人名義公開申購有價證券控管機制」，以 2020 年 7 月 13 日證券字第 1096053415 號函頒修正「防杜利用或冒用他人名義公開申購有價證券控管機制」，新增公開申購相同 IP 檢核機制並透過「公開申購相同聯絡地址檢核表」及「公開申購相同 IP 檢核表」辦理檢核。</p> <p>e. 針對人員有未向臺灣證券交易所股份有限公司辦理登記缺失改善，本行相關人員均已向臺灣證券交易所股份有限公司辦理登記，且已參加金管會或金管會所指定機構辦理之職前訓練，另在職訓練亦將依規定每三年為之。</p>

項目	2021 年誠信經營執行情形		
有無違反法令狀況遭受警告或罰鍰	金管會於辦理友邦人壽一般業務檢查時，認本行未實際從事保險招攬，僅同意友邦人壽得對其前曾招攬並經友邦人壽承保之客戶再次行銷及解說，且向友邦人壽收取與客戶購買保險商品實收保費一定比例之佣金或業務服務費，核與保險代理人管理規則第 49 條第 12 款規定不符，考量本行為建立內部控制、稽核制度與招攬處理制度及程序之公司，爰對本行核處限期 1 個月改正，併處罰鍰 150 萬元整。（2021 年 12 月 30 日金管保壽字第 11004952918 號裁處書）	150 萬	<p>a. 本行已於 2021 年 6 月底與友邦人壽簽立終止協議書，終止相關合作案，不再收取業務服務費。</p> <p>b. 經檢視本行已無相同合作模式之業務，另查目前與本行合作往來保險公司所支付之佣金，皆係由本行業務員實際從事招攬，且依雙方合約約定之比例給付予本行，業已無缺失事項所述，本行未實際從事保險招攬，且向保險公司收取佣金之情事。</p> <p>c. 現本行保險代理業務均係遵循本行「保險代理業務招攬處理制度及程序」辦理，且恪守「保險代理人管理規則」等相關規範，嗣後本行與合作往來保險公司簽訂合約，均加強審視合約規範</p> <p>d. 本行法令遵循處於 2022 年 1 月 12 日函請各業務主管單位於透過異業合作發展業務時，應注意恪遵相關法令及個人資料保護相關規定。</p>

► 訂定誠信經營政策及方案

檢視項目	2020 年履行誠信經營情形
A. 銀行是否制定經董事會通過之誠信經營政策，並於規章及對外文件中明示誠信經營之政策、作法，以及董事會與高階管理階層積極落實經營政策之承諾	<p>a. 本行董事會審議通過「臺灣中小企業銀行誠信經營守則」明訂以公平、誠實、守信、透明原則從事商業活動，揭示本行人員執行業務不得直接或間接提供、收受、承諾或要求任何不正當利益、尊重智慧財產權、禁止內線交易及不誠信行為之舉報等誠信政策，其適用範圍及於本行之子公司及其他具有實質控制能力之機構或法人。</p> <p>b. 為落實誠信政策，本行董事及高階管理階層皆簽署遵循誠信經營政策聲明書簽署率 100%。</p>
B. 銀行是否建立不誠信行為風險之評估機制，定期分析及評估營業範圍內具較高不誠信行為風險之營業活動，並據以訂定防範不誠信行為方案，且至少涵蓋「上市上櫃公司誠信經營守則」第七條第二項各款行為之防範措施	本行遵照「上市上櫃公司誠信經營守則」第 7 條規定，針對行賄及收賄、提供非法政治獻金、不當慈善捐贈或贊助、提供或接受不合理禮物、款待或其他不正當利益、侵害營業秘密、商標權、專利權、著作權…等，盤點本行營業範圍內不誠信行為風險，將盤點結果轉相關業務單位分別導入風險導向內部稽核系統內部控制措施進行試算風險評估結果、風險管理系統（RCSA）自評項目之自評作業及法令遵循評估作業（CRA）就各業務可能發生之人員不誠信行為提供相關風險描述及控制點說明，以利精準評估相關風險。
C. 銀行是否於防範不誠信行為方案內明定作業程序、行為指南、違規之懲戒及申訴制度，且落實執行，並定期檢討修正前揭方案	本行訂有「董事及經理人道德行為準則」及「工作規則」，並於內部作業程序對人員之作業分工訂有牽制規定。若員工發生違反誠信情事並經查證屬實，依懲處規定提交人事評議委員會審議，被付懲處當事人得書面答辯，人事評議委員會若認有疑義，必要時亦得通知當事人及有關人員到會備詢。2021 年度本行人員無違反誠信經營之案件提交人事評議委員會審議。

► 落實誠信經營

檢視項目	2021 年履行誠信經營情形
A. 銀行是否評估往來對象之誠信紀錄，並於其與往來交易對象簽訂之契約中明訂誠信行為條款。	<p>a. 本行「誠信經營守則」第 20 條明訂與他人簽訂契約時，應充分瞭解對方之誠信經營狀況，契約中宜納入遵守本行誠信經營條款，若交易相對人涉有不誠信行為時，得隨時終止或解除契約。</p> <p>b. 本行各單位確實督導行員依本行「誠信經營守則」執行業務，單位法令遵循主管需於週會宣導，將誠信經營條款納入契約，如交易對象使用其內部制式合約而無法增列者，則應於個案採購時敘明，以落實本行誠信經營政策。</p> <p>c. 本行與客戶訂定授信契約，於契約中明訂授信客戶倘有票信、債信不良，或提供之財務報告、資料或所為之任何聲明、陳述、切結、同意、承諾等事項，有虛偽不實或隱匿真實等違背誠信之情事者，本行得收回借款或減少授信額度或縮短借款期限，或視為到期之條款。另辦理採購或招標時各採購案得標廠商之指派人員有任何不法、洩密或過失，造成本行損害，應負連帶損害賠償責任，並參酌政府電子採購網查詢屬拒絕往來廠商者，得拒絕其參加投標…等。</p>
B. 銀行是否設置隸屬董事會之推動企業誠信經營專（兼）職單位，並定期向董事會報告其執行情形	<p>本行永續發展委員會為推動誠信經營專責單位，專責單位轄下公司治理、顧客權益、永續環境、社會公益及員工照顧等 5 個工作執行小組依業務職掌辦理與執行，於每年第一季將前年度誠信經營政策與防範不誠信行為方案及監督執行情形提報永續發展委員會再向董事會報告，另由董事會秘書處辦理本行誠信經營守則之修訂、解釋、諮詢服務暨通報內容登錄建檔等相關作業。</p>
C. 銀行是否制定防止利益衝突政策、提供適當陳述管道，並落實執行	<p>a. 本行「誠信經營守則」、「公司治理實務守則」、「董事會議事規則」、「審計委員會組織規程」有規範董事、經理人及其他出席或列席董事會之利害關係人對董事會所列議案，與其自身或其代表之法人有利害關係者，應於當次董事會說明其利害關係之重要內容，如有害於本行利益之虞時，得陳述意見及答詢，不得加入討論及表決，且討論及表決時應予迴避，並不得代理其他董事行使表決權。董事間亦應自律，不得不當相互支援。</p> <p>b. 又本行「利害關係人授信作業要點」、「利害關係人授信作業程序」、「理財專員業務行為準則」及「異常舉報機制」、「取得或處分資產處理程序」、「營繕工程及購置定製變賣財物作業要點」、「購置、變賣行舍房地作業要點」、「租賃房地作業要點」、「證券商內部控制制度」…，亦有相關防止利益衝突規範，並提供適當陳述管道及落實執行。</p>
A. 銀行是否為落實誠信經營已建立有效的會計制度、內部控制制度，並由內部稽核單位定期查核，或委託會計師執行查核	<p>a. 已依照金管會認可之國際財務報導準則制訂本行會計制度，並定期檢視會計制度之妥適性。另將本行已盤點之不誠信行為風險，請各單位於辦理風險管理系統（RCSA）自評項目修訂時，參酌納入自評作業，以強化本行內部控制制度管理機制。</p> <p>b. 本行董事會稽核處依 2021 年依稽核計畫查核各單位誠信經營守則遵循情形，未發現有違反本行誠信經營之案件。</p>
B. 銀行是否定期舉辦誠信經營之內、外部之教育訓練	<p>a. 本行誠信經營教育訓練課程，由各業務相關單位透過職掌業務教育訓練宣導各項內外部規定，包括法令宣導、銀行員之法律責任…等與誠信經營有關內容，強化同仁對於「公平待客原則政策」、「公平待客原則策略」之道德與誠信經營實踐。</p> <p>b. 2021 年度辦理新進行員業務基礎班，安排「金融從業人員應遵循之法律規定」課程，內容以各項法規包含誠信教育訓練為主，合計辦理 7 梯次訓練課程共完成新進人員 384 人培訓，另透過內部數位學習網進行宣導計 5,233 人次上網瀏覽學習。</p> <p>c. 另為形塑本行法遵文化，自 2020 年第二季起辦理線上考核測驗，並於 2021 年第二季將誠信經營守則納入共同考科，以利將誠信經營內化為同仁素養，測驗合格率達 99.51%。此外，本行亦適時派員參加外部相關課程，以提升行員相關知能，2021 年共派 88 人參訓。</p>

► 銀行檢舉制度之運作情形

- A.為建立誠信、透明之企業文化及促進健全經營，鼓勵內部及外部人員主動檢舉本行人員不當或不法行為，依「金融控股公司及銀行業內部控制及稽核制度實施規範暨期貨市場各服務事業建立內部控制制度處理準則」及「上市上櫃公司誠信經營守則」等相關法規，訂定本行「受理檢舉案件處理要點」。
- B.於本行官網及內部行員系統整合入口網頁公告檢舉管道，並建置檢舉及專線，由專人受理檢舉事宜，供本行內部及外部人員使用。
- C.為鼓勵本行人員檢舉不當或不法行為，經查證屬實者，本行得視檢舉情節輕重，依本行相關規定酌予適當獎勵。
- D.2021年共受理（成案）4件具名檢舉案件，經調查均未涉及不誠信行為。

檢舉案件類型	件數	說明	後續處理情形
貪污及賄賂	0		
信息保密	0		
利益衝突迴避	0		
反壟斷 / 反競爭行為	0		
內線交易	0		
公平待客	0		
作業流程	1	檢舉人指稱○公司已停業，惟其帳戶卻有多筆金額進出。	經查本案並無不法情事。
內部管理	3	檢舉人指稱分行主管於公開場合及 Line 群組對其有不當言論。	經查左列 3 案皆無不法情事。
		檢舉人指稱有總行主管未經住宿同仁同意而進入宿舍房間乙事。	
		檢舉人指稱其與分行同仁有私人借貸情事。	

吹哨者政策與流程說明

- 1 為建立誠信、透明之企業文化及促進健全經營，鼓勵內部及外部人員主動檢舉本行人員不當或不法行為，特依「金融控股公司及銀行業內部控制及稽核制度實施辦法」、「證券暨期貨市場各服務事業建立內部控制制度處理準則」及「上市上櫃公司誠信經營守則」等相關法規，訂定本行「受理檢舉案件處理要點」，並經 2018 年 8 月 22 日第 15 屆董事會第 2 次會議通過。
- 2 於官網及內部行員系統整合入口網頁公告檢舉管道，並建置檢舉信箱及專線並於企業網站揭露（<https://www.tbb.com.tw/web/guest/-489>），供本行內部及外部人員使用，由本行法令遵循處負責檢舉案件之受理及調查。
- 3 檢舉情事經查證屬實，本行應責成相關單位檢討內部控制制度及作業程序，並提出改善措施，以杜絕相同行為再次發生。若為重大偶發事件或違法案件，並應主動向相關主管機關通報或告發。
- 4 為鼓勵本行人員檢舉不當或不法行為，經查證屬實者，本行得視檢舉情節輕重，依本行相關規定酌予適當獎勵。且本行對檢舉人之姓名、年齡、住居所及身分等足資辨別其特徵之資料，均應予保密；另不得因所檢舉案件而對檢舉人予以解雇、解任、降調、減薪、損害其依法令、契約或習慣上所應享有之權利，或其他不利處分。



► 加強資訊揭露

檢視項目	2021 年履行誠信經營情形	2022 年擬執行之內容與規劃
銀行是否於其網站及公開資訊觀測站，揭露其所訂誠信經營守則內容及推動成效	本行「誠信經營守則」已揭露於公開資訊觀測站及官網，另將每年推動誠信經營情形揭露於官網（首頁 > 投資人關係 > 公司治理 > 誠信經營）。	本行誠信經營資料異動時同時於公開資訊觀測站及本行企業網站更新。

1.5.3 誠信經營稽核情形

稽核單位：董事會稽核處

稽核準則：「金融控股公司及銀行業內部控制及稽核制度實施辦法」及臺灣企銀「內部稽核作業準則」。

◆ 稽核頻率：

國內營業、財務、資產保管及資訊單位	每年至少各辦理一次一般查核及專案查核
其他管理單位	每年至少辦理一次專案查核
各區營運處、客戶服務中心、作業中心及國外營業單位	每年至少辦理一次一般查核
國外辦事處	查核方式以表報審核或彈性調整實地查核頻率
子公司之財務、風險管理及法令遵循	每半年辦理一次專案查核
證券業務	1. 另設專職稽核人員辦理內部稽核作業 2. 董事會稽核處每半年實地查核一次
向董事會及審計委員會報告稽核業務情形	每半年至少一次

◆ 執行成果：

- A. 本年度董事會稽核處執行一般查核 151 單位次、專案查核（含 16 家證券分公司每半年查核一次）446 單位次，均依既定計畫執行完成全部查核，對所提列缺失，均持續追蹤覆查，至改善為止，尚無發現違反本行誠信經營之案件。
- B. 本年度董事會稽核處向董事會及審計委員會報告稽核業務執行情形計 3 次。

◆ 未來目標：

- A. 2022 年度仍將視實際需要、進度，彈性調整查核項目及單位次數。
- B. 規劃建立風險導向內部稽核制度，透過風險評估之方法，評估受查單位之風險，提升內部稽核執行效益。

1.5.4 法規遵循

法令遵循制度在於強化金融機構重視法治觀念，建立明確且暢通的法規諮詢、協調及溝通管道，加強金融法令規章及道德規範之宣導及教育。臺灣企銀法令遵循政策係藉由執行法令遵循制度，使每位行員能熟悉與本身相關之法令規章及道德規範，確保業務、作業符合法令規定，促進健全經營，並確立法令遵循係董事會、高階管理人員及全體行員之共同責任。

本行法令遵循單位（法令遵循處），除兼辦防制洗錢及打擊資恐相關事項外，不得兼辦與法令遵循制度之規劃、管理及執行無關之法務或其他與職務有利益衝突之業務，並建置全行法令遵循風險管理及監督架構。

為落實法令遵循制度，各管理單位應蒐集與其職掌業務事項相關法規之增（修）訂資料，並適時通函相關單位，且配合法規之增（修）訂，適時研討對業務營運管理之影響，及評估自評事項之妥適性，暨更新各項作業及管理規章。另各單位每半年辦理法令遵循自評檢核事宜後，由法令遵循處彙總各單位法令遵循自評檢核結果之缺失事項，並由總行法令遵循主管每半年向審計委員會及董事會報告。

本行 2021 年無涉及反競爭行為、反托拉斯和壟斷行為的法律訴訟；無違反環境法律和法規或因產品與服務的提供與使用而違反法律和規定被處巨額罰款或所受罰款以外之制裁之情形，也無違反商品與服務資訊標示的法規、自願性規範及違反有關行銷推廣（包括廣告、推銷及贊助）的法規、自願性準則之情形。

◆落實洗錢防制、內控、內稽及遵法實際措施如下：

配合主管機關規範，全力推動防制洗錢及打擊資恐作業	A. 由專責單位法令遵循處洗錢防制科督導全行落實防制洗錢及打擊資恐事宜。 B. 配合法規、內外部查核缺失及實務需要，依風險基礎方法持續優化本行防制洗錢及打擊資恐相關機制。 C. 依法令規範辦理會計師防制洗錢及打擊資恐機制專案查核、防制洗錢及打擊資恐內部控制制度聲明書、全面性洗錢及資恐風險評估、「紐約州金融服務署（NYDFS）防制洗錢交易監控與篩選程序最終規範（Part 504）」執行報告聲明書等，並依主管機關指定方式辦理申報及備查。
定期辦理「法令遵循主管業務研討會」，並持續強化海外遵法作業	A. 定期辦理「法令遵循主管業務研討會」（請見 1.5.2 誠信經營執行情形之「法令遵循之教育訓練」附表）。 B. 本行訂定「海外分行法令遵循、防制洗錢及打擊資恐管理辦法」，海外分行每月應填報「海外分行法令遵循、防制洗錢及打擊資恐月報表」，向法令遵循處及國際部陳報法令遵循、防制洗錢及打擊資恐之執行情形，陳報內容包括當地法令之變動及應採取之相關因應措施、當地主管機關監理重點與近期和當地主管機關溝通聯繫情形、內外部獨立機構就法令遵循、防制洗錢及打擊資恐之查核情形、疑似洗錢或資恐交易及大額交易之申報狀況、教育訓練執行情形…等。另總行法令遵循主管及防制洗錢及打擊資恐專責主管與法令遵循處每月以視訊、電話等方式，與海外分行召開法令遵循、防制洗錢及打擊資恐管理會議，並邀集國際部派員出席，必要時請董事會稽核處及其他相關部處列席參加，並於會議檢視月報表之內容，並宣導本國重要法規，以利總行掌握及協助各海外分行遵循當地法令。
健全法遵追蹤案件控管機制	依「法遵追蹤案件控管機制」就外部有關法令之來文及自行蒐集之法令異動資訊需配合辦理者，均列為「法遵追蹤案件」納入控管，每月就追蹤中之「法遵追蹤案件」依職掌部處填報後續辦理執行情形彙總陳報總行法令遵循主管。

1.6 風險管理

臺灣中小企業銀行風險管理政策係建立在有效風險辨識、衡量、監督及控管之風險管理機制，於法定資本比率前提下，控管風險與報酬之合理性，將風險控制在可承受之範圍內。風險管理範疇涵蓋信用風險、市場風險、作業風險、銀行簿利率風險、資金流動性風險及資本適足性之管理。為因應快速變化之環境，持續精進既有風險管理工具，以謀求盈餘及公司價值穩定成長，增進股東價值。

董事會為風險管理機制之最高決策單位，依整體營運策略及經營環境，核定整體之風險管理政策與重大決策，並擔負整體風險管理之最終責任。

► 風險管理委員會

設置依據

依「臺灣中小企業銀行風險管理政策」第五條規定設置委員會，負責審議各項風險之管理指標、超越管理指標之因應方案、風險分析與衡量方法，並協調及監督各風險管理執行單位，以謀求盈餘及公司價值穩定成長。

委員會成員

為執行全行風險管理與監控，該委員會主任委員由董事長指派，委員為總經理、副總經理及相關單位主管。

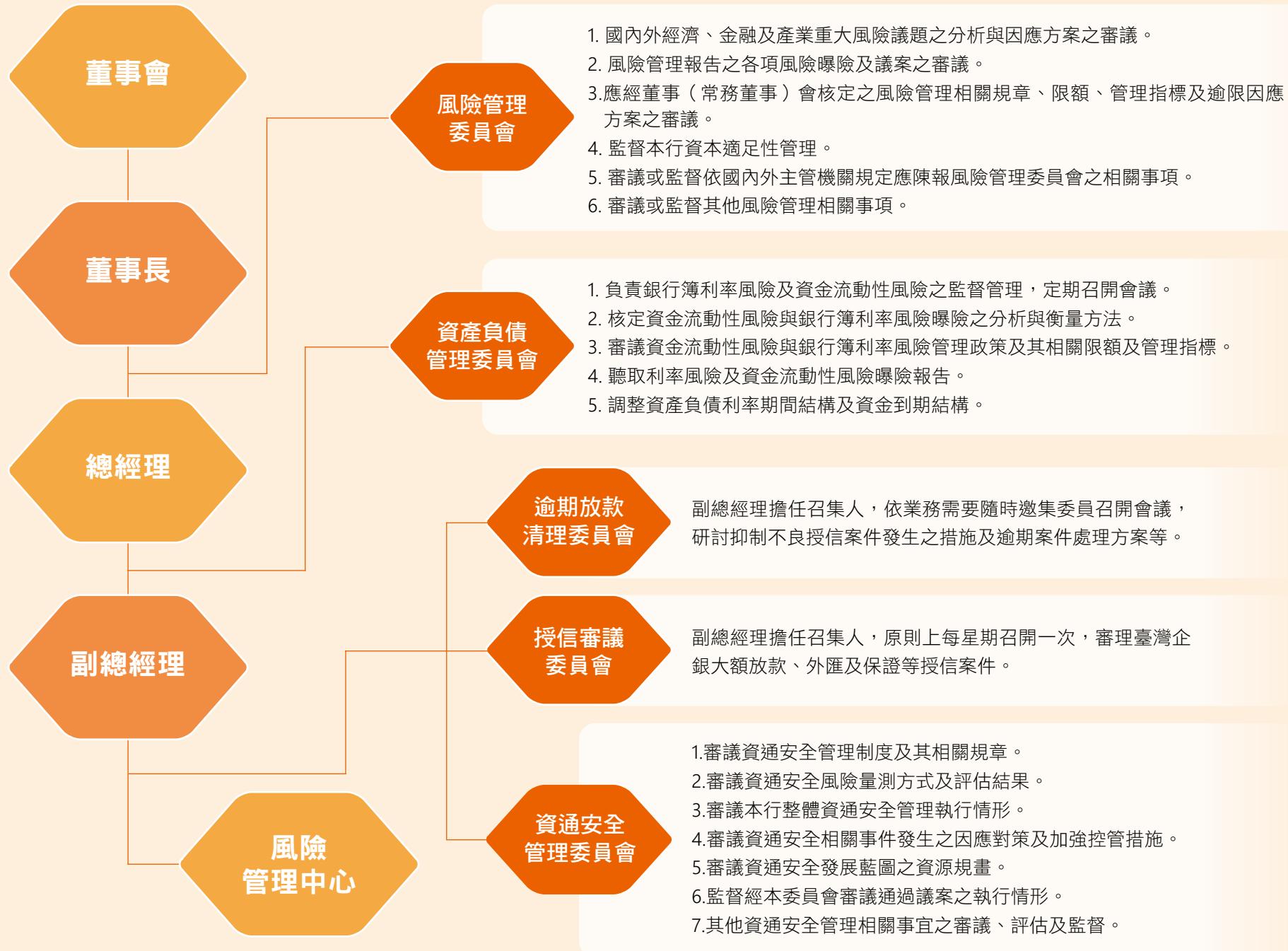
職務說明

- 風險管理委員會以每月召開乙次會議為原則，必要時得由主任委員召開臨時會議。
- 「風險管理部」為風險管理委員會之幕僚單位，每季將風險管理委員會會議重要決議事項及各項風險曝險陳報董事（常務董事）會。

► 風險管理與識別



其他風險包含氣候變遷、資訊安全、洗錢...等新興風險，
將由其他章節進行釐清。



1.6.1 風險管理三道防線

為利內部控制制度之設計及執行，本行依分層負責及實務運作模式，建立內部控制三道防線架構，明確釐清三道防線之權責範圍，以利各單位了解其各自在銀行整體風險及控制架構所扮演之角色功能，加強風險管理及內部控制工作的溝通協調，以維持有效適當之內部控制制度運作。

第一道防線	第二道防線	第三道防線
業務執行單位 【全行各單位（不含董事會稽核處）】	風控單位 【風險管理部、法令遵循處及總行各部處（不含董事會稽核處）】	內部稽核單位 【董事會稽核處】
日常風險控管 A. 辨識、評估、控制及降低營運活動所產生的風險，確保營運活動與本行目標及任務一致。 B. 應將風險控制在其單位可承擔之範圍內，依需要向第二道防線報導其曝險狀況。 C. 建立內部控制程序。 D. 執行風險管理程序並維持有效的內部控制。 E. 當流程及控制程序不足時，應立即提出改善計畫。 F. 定期或不定期就前述內容辦理自我評估，以確保風險被適當控管。	整體風險監控 A. 風險管理部 負責建立獨立有效的風險管理機制，以評估及監督整體風險承擔能力、已承受風險現況、決定風險因應策略及風險管理程序遵循情形。 B. 法令遵循處 負責法令遵循制度之規劃、管理及執行，訂定法令遵循之評估內容與程序，並督導全行各單位定期辦理法令遵循自行評估及綜理法令遵循事務。 C. 總行各部處（不含董事會稽核處） 按執掌權責訂定適當業務規範、業務處理手冊及標準作業流程，作為第一道防線遵循依據，以確保內部控制有效執行。	獨立驗證 A. 以獨立超然之精神，執行稽核業務，協助董事會及高階管理階層查核與評估風險管理及內部控制制度是否有效運作。 B. 評估第一道及第二道防線所設計並執行之內部控制與風險管理制度之有效性。 C. 適時提供改進建議，以合理確保內部控制制度得以持續有效實施及作為檢討修正內部控制制度之依據。

1.6.2 危機處理

本行訂有「重大偶發事件處理機制要點」，如發生人為或天然災害、舞弊案、擠兌存款、重大竊盜、重大財物損失、媒體報導足以影響本行信譽、支票存款戶發生單張退票金額達新臺幣一億元以上、資通安全事件或其他重大案件，重大偶發事件處理機制作業流程如下：

► 重大偶發事件處理機制作業流程表



本行將視需要依「災害緊急應變對策手冊」規定，召開「緊急應變小組會議」，並即派員協助營業單位採取必要措施，積極處理。必要時由本行新聞發言人主動發布新聞，使事件之報導內容切合事實，不致發生渲染，而影響本行行譽。

遇天然災害時，則依據本行「災害緊急應變對策手冊」進行全面性安全檢查，對於受損之行舍或重要營運設備，立即採取必要之補強或修護，以確保作業安全，一時無法修護或補強者，臨時亦訂有替代方案，以配合各項業務復原措施。

若因氣候變遷或天然災害因素，使得總行停止上班而部分營業單位仍正常營業時，臺灣企銀訂有「營業單位天然災害外幣交易及資金作業注意事項」，以因應天然災害因素，總行停止上班而部分營業單位仍正常營業時，使正常上班之營業單位承作相關外幣交易及資金作業有所依循。

以 2021 年新冠肺炎為例，遭遇此項重大事件後，臺灣企銀緊急提出應變措施，成立由總經理直接領導之新冠肺炎疫情擴散應變小組，因應新型冠狀病毒疫情提出「國內營業單位異地營業因應措施 SOP」，在危急狀況時，能夠維持營運不中斷，倘因新冠肺炎疫情蔓延，若造成某一營業單位行舍受管制無法進出且全部行員遭隔離，後續將由備援人員進駐備援分行繼續營業，確保相關業務能即時銜接辦理。

1.6.3 資訊透明與揭露

資訊公開透明係臺灣企銀之重要責任，為提升資訊透明度，臺灣企銀依據相關法令訂有「臺灣中小企業銀行對外資訊揭露處理作業程序」，經由公開資訊觀測站、公司網站、新聞發布及公司年報等方式，揭露內部重大資訊及各項依規定應申報揭露之財務、業務資訊，規範對外資訊揭露原則及發言人制度，以確保對外揭露資訊之一致性與正確性。

◆臺灣企銀資訊揭露相關具體措施：

資訊性質	公開資訊	溝通管道
財務	<ul style="list-style-type: none">· 每季財務報告· 股東會議事手冊· 年報· 重要財務業務資訊	<ul style="list-style-type: none">· 股東常會· 法人說明會· 公開資訊觀測站及官網
非財務	<ul style="list-style-type: none">· 永續報告書· 年報	<ul style="list-style-type: none">· 官網設置「投資人關係專區」、「永續發展專區」· 參加公司治理評鑑
其他	<ul style="list-style-type: none">· 其他資訊	<ul style="list-style-type: none">· 新聞稿· 發言人制度



◆外部公協會組織參與：

臺灣企銀積極參與國內外各公協會組織，透過與各組織緊密的聯繫與互動，共同提升金融產業的服務品質與整體形象，有關臺灣企銀參與之公協會組織詳列如下：

外部公協會組織名稱	會員代表
社團法人臺灣理財顧問認證協會	董事長、總經理、財富管理部經理
台灣智慧財產運營協會	董事長
台灣機械工業同業公會	董事長
社團法人中華民國全國中小企業總會	董事長
中華民國銀行商業同業公會全國聯合會	董事長（擔任理事）
社團法人中華民國國際經濟合作協會	董事長、總經理
亞洲銀行家協會	董事長
中美經濟合作策進會	董事長（擔任常務監事）
台北市銀行公會	董事長（擔任理事）
財經資訊股份有限公司	總經理
台灣金融服務業聯合總會	董事長
中華民國信託業商業同業公會	副總經理（擔任監事）、信託部協理（擔任管理訓練委員會委員）
中華民國保險代理人商業同業公會	保險代理部協理（擔任副理事長）
中華民國證券商業同業公會	副總經理、證券部協理
中華民國期貨商業同業公會	副總經理、證券部協理

1.7 防制洗錢與打擊資恐

1.7.1 管理架構

◆ A. 總行組織與人員配置

- a. 董事會應瞭解洗錢及資恐風險，及防制洗錢及打擊資恐計畫之運作，並採取措施以塑造重視防制洗錢及打擊資恐之文化。
- b. 設置「防制洗錢及打擊資恐委員會」，由總經理為召集人，綜理防制洗錢及打擊資恐事務及監督該作業之執行。
- c. 由董事會指派總行法令遵循主管擔任防制洗錢及打擊資恐「專責主管」負責督導本行防制洗錢暨打擊資恐之遵循情形，至少每半年向審計委員會及董事會報告防制洗錢及打擊資恐執行情形。如發現有重大違反法令時，即時向審計委員會及董事會報告。
- d. 依本行規模、風險等配置適足之防制洗錢及打擊資恐專責人員及資源設置專責單位，負責督導洗錢及資恐風險之辨識、評估及監控政策及程序之規劃與執行。

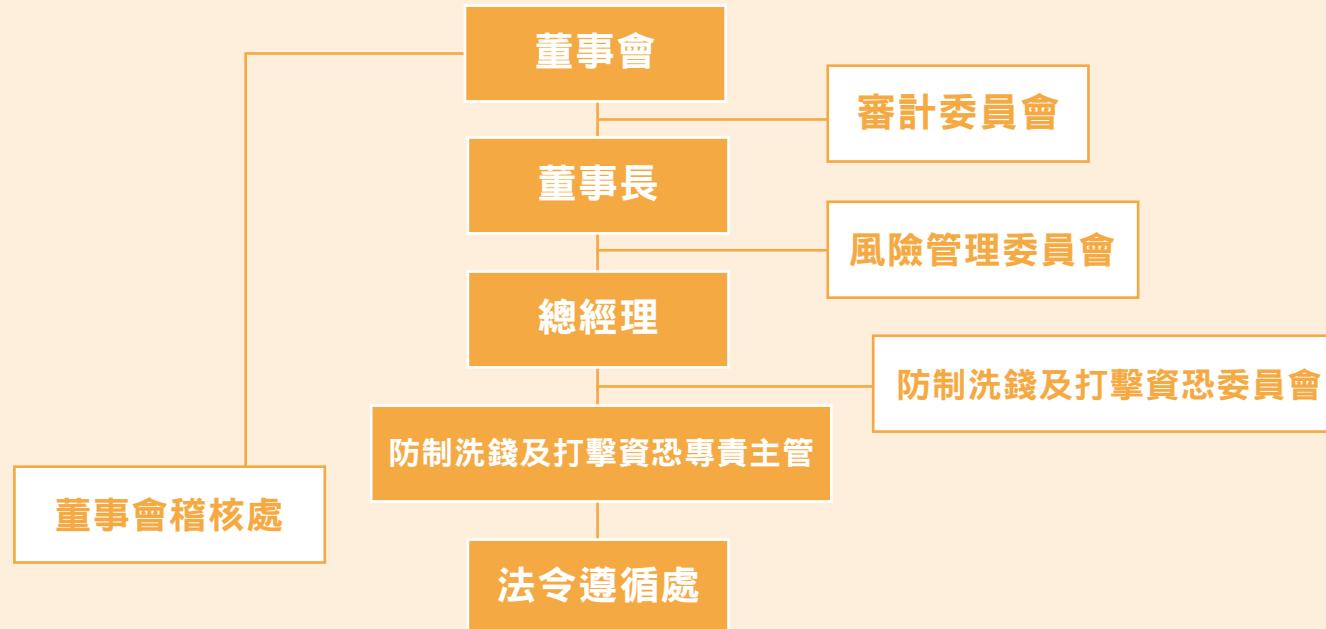
◆ B. 國內外營業單位組織與人員配置

- a. 指派國內外營業單位資深管理人員（副理）擔任「防制洗錢及打擊資恐督導主管」，負責督導所屬營業單位執行防制洗錢及打擊資恐相關事宜，及辦理自行查核之情形。
- b. 設置海外分行「防制洗錢及打擊資恐主管」，並具備協調督導防制洗錢及打擊資恐之充分職權，包括可直接向總行防制洗錢及打擊資恐專責主管報告。

◆ C. 管理會議

- a. 由專責單位及各相關單位組成「防制洗錢及打擊資恐專案工作小組」，每月召開重要議題追蹤會議，評估本行防制洗錢及打擊資恐內部控制制度控制點及設計之妥適性，以確保防制洗錢及打擊資恐相關法令之遵循。
- b. 總行防制洗錢及打擊資恐專責主管及專責單位每月與海外分行法令遵循暨防制洗錢及打擊資恐人員及主管進行視訊（或電話）會議，檢視海外分行法令遵循、防制洗錢及打擊資恐之執行情形。

► 防制洗錢及打擊資恐組織架構



1.7.2 防制洗錢及打擊資恐執行情形

◆ A. 教育訓練

依行員不同職責要求，如董事、稽核人員、專責人員、第一線行員等，辦理不同類型之訓練及講座，以提升專業知能、掌握國際最新趨勢，由上而下落實洗錢防制作業。防制洗錢及打擊資恐專責主管、專責人員、國內營業單位（含證券分公司）督導主管及新進員工皆應接受職前教育訓練，以了解金融從業人員洗錢防制之法令遵循責任，另每年定期對全體行員辦理在職教育訓練，2021年本行應訓員工之防制洗錢及打擊資恐法定在職教育訓練，除有正當理由（留職停薪、延長病假等）者外，餘均已完成並符合年度法定時數要求。

應訓人員	年度法定在職應訓時數	訓練方式	2021 年成果	2022 年目標
董事、總經理	適當時數	由外部機構培訓	2021 年 12 月 10 日辦理全體董事防制洗錢及打擊資恐教育訓練，納入防制洗錢與金融犯罪相關管理趨勢、COVID-19 攸關之洗錢資恐風險對策等議題。	
防制洗錢及打擊資恐專責主管、專責人員及國內營業單位（含證券分公司）督導主管	12 小時（或依其實際辦理防制洗錢及打擊資恐業務之任職比例計算時數）	定期內部培訓、由外部機構培訓	a. 因應新冠肺炎疫情持續蔓延，於 2021 年 5 月 3 日至 6 月 18 日以本行數位學習網辦理「2021 年度防制洗錢及打擊資恐研討會」線上學習課程，課程內容除包含洗錢防制應遵循事項輔以實務案例研討、主管機關監理重點與內外部查核缺失事項外，另邀集業管單位針對各業務相關規範及常見缺失事項進行宣導，參訓人員於課程結束後，均完成並通過線上測驗。 b. 因應 AML 系統之持續優化及營業單位相關人員職務輪調，為利同仁熟悉系統功能操作，於 2021 年 3 月 25 日、2021 年 12 月 27 日舉辦營業單位防制洗錢及打擊資恐線上視訊會議，宣達有關 AML 系統操作及作業流程相關注意事項，以強化洗錢防制作業宣導之有效性及即時性。 c. 2021 年已依「銀行業及其他經金融監督管理委員會指定之金融機構防制洗錢及打擊資恐內部控制與稽核制度實施辦法」第 9 條規定，完成防制洗錢及打擊資恐專責主管、專責單位人員及國內營業單位督導主管、國外營業單位之督導主管與防制洗錢及打擊資恐主管、人員之 12 小時防制洗錢及打擊資恐在職教育訓練。	a. 分區舉辦「防制洗錢及打擊資恐研討會」宣導相關法規及案例分享。如適逢疫情影響無法辦理實地面授課程，則改以視訊系統線上學習。 b. 轉知金管會對疑似洗錢或資恐之查核缺失事項予相關業務管理單位知悉，以研擬改善方案，避免缺失重複發生。
內部稽核人員	3 小時	定期內部培訓		
法令遵循人員	3 小時	定期內部培訓		
業務人員（即全體行員）	至少 1 小時	定期內部培訓		
國外營業單位之督導主管與防制洗錢及打擊資恐主管、人員	12 小時（或依其實際辦理防制洗錢及打擊資恐業務之任職比例計算時數）	由外部機構培訓		

◆ B. 洗錢及資恐風險與犯罪之監控

為加強客戶持續交易監控措施，依各業務性質建立疑似洗錢或資恐交易監控情境，並利用資訊系統，輔助發現可疑交易，2021 年共計接獲 189 件外部檢調機關來函涉及疑似洗錢之案由，向法務部調查局申報 670 件可疑交易，另依法務部調查局提供之金融情資分送運用結果，成案回饋共 25 件。

外部檢調機關來函	申報 STR	法務部調查局回饋獎勵案件
189 件	670 件	25 件

◆ C. 持續檢視並強化內部控制制度

- a. 本行每年依「銀行業及其他經金管會指定之金融機構防制洗錢及打擊資恐內部控制與稽核制度實施辦法」規定製作全面性洗錢及資恐風險評估報告，評估及辨識本行洗錢及資恐風險是否符合風險胃納及風險限額，以訂定集團層次之防制洗錢及打擊資恐計畫，報告內容涵蓋全行國內外營業單位及子公司之全面性洗錢及資恐風險評估報告，並經本行審計委員會及董事會審議通過後，函報金管會備查。
- b. 為審慎評估防制洗錢及打擊資恐內部控制制度執行情形，本行每年檢視年度防制洗錢及打擊資恐事務相關查核結果，並出具各單位確實有效執行防制洗錢及打擊資恐內部控制及法規遵循之聲明書，由董事長、總經理、總稽核、防制洗錢及打擊資恐專責主管簽署「防制洗錢及打擊資恐內部控制制度聲明書」，彙整提報董事會通過後，揭露於官網及辦理公告申報。
- c. 本行每年均依規定委託會計師辦理「年度防制洗錢及打擊資恐機制專案查核」，協助本行檢視防制洗錢及打擊資恐作業遵循情形，俾利強化本行相關管控機制，並於每年 4 月底前出具前一年度會計師防制洗錢及打擊資恐機制專案查核確信報告陳報審計委員會及董事會審議通過後，報金管會備查。

◆ D. 對重要政治性職務人士（PEPs）等高風險客戶的政策與鑑別、定期審查及監控

本行依照風險基礎法，考量地域、客戶、產品及服務、交易或支付管道風險指標，訂定高風險客戶風險因子，對受經濟制裁、外國政府或國際洗錢防制組織認定或追查之恐怖分子或團體，及依資恐防制法指定制裁之個人、法人或團體，除直接視為高風險客戶外，並應婉拒服務或交易；對國內外政府之重要政治性職務人士等高風險客戶，於建立或新增業務往來關係時，應提高核准層級；另明訂應定期檢視辨識客戶及實質受益人身分所取得之資訊是否足夠，並確保該等資訊之更新，特別是高風險客戶，應至少每年檢視一次，並應依據其風險防制政策及程序，針對高風險客戶與具特定高風險因子之客戶採取不同之管控措施，以有效管理和降低已知風險。

1.7.3 防制金融詐騙

近年來金融詐騙事件頻傳，為避免客戶遭受財產損失，本行訂有「臨櫃作業關懷提問表」及「防杜人頭帳戶及防止民眾遭受詐騙獎勵辦法」，對於客戶辦理提匯款交易、申辦約定轉帳及年長者提領現金達一定金額以上，或交易金額、頻率、提領狀況經研判有異常情形或疑似受詐騙徵兆者，進行關懷提問，且適時通報轄區分局或派出所到場查證或協助護鈔，配合政府政策防制詐騙，打擊不法犯罪。另強化對櫃檯行員辦理臨櫃關懷提問之教育訓練，妥善運用警政署提供之案例及媒體報導之最新詐騙手法，強化攔阻之成效。近三年成果如下表：

	2019	2020	2021
阻止詐騙件數	5	8	24
阻止詐騙金額（約當新臺幣）	79 萬	248 萬	922 萬
發放予行員獎金（新臺幣）	5,000 元	8,000 元	26,000 元

1.8 個資保護與資訊安全

SASB : FN-CB-230a.2 鑑別與管理資訊安全風險的方法

臺灣企銀一向高度重視資訊安全及客戶個人資料保護，因應個人資料保護法相關法令之規定，並保障客戶權益及善盡個人資料保護責任。2021年因個資事件受主管機關裁罰件數為零，統計 2021 年客訴案件中個資相關件數為 2 件，經溝通釐清後已獲客戶理解並無客戶個資外洩問題。

1.8.1 資安相關治理架構與權責分工

本行為有效執行資通安全管理相關事宜，並依董事會核定之「資通安全管理政策」之規範，設置有「資通安全管理委員會」，該委員會由資訊安全長擔任召集人，綜理資通安全管理相關事宜之執行及協調，委員由總行法令遵循主管及數位金融部、法令遵循處、風險管理部、資訊部、證券部、資安部等單位之單位主管兼任，並可請董事會稽核處、資安諮詢專家及其他必要單位列席會議，2021 年共已召開 6 次會議。

設置資訊安全長：依「金融控股公司及銀行業內部控制及稽核制度實施辦法」之規定，本行於 2021 年完成設置資訊安全長，由督導資安專責單位之副總經理兼任。並擔任資通安全委員會召集人，綜理資通安全管理相關事宜之執行及協調，並依業務需要隨時邀集委員召開會議，若研議資安重大議題時，另邀請資安諮詢專家列席提供專業意見，且視本行需要，亦得請資安諮詢專家至董事會接受諮詢，強化本行資安治理。

治理架構圖



資通安全相關政策	本行訂定有「資通安全管理政策」，以確保各項資通系統及資訊資產之安全，以及健全本行整體資通安全架構及降低營運風險，並於每年或於發生重大變動時重新檢視該政策內容，以符合資通安全相關法令法規、技術發展、組織營運的最新趨勢。該政策亦置於本行官方網站中供客戶、供應商、投資人及本行全體行員等參閱。此外，依據該政策之規範，另訂定有年度資通安全維護計畫及資通安全事件應變機制，且定期辦理資安事件演練及資通系統營運持續演練，以提升本行資安意識及應變的熟悉度。每年由資安專責單位綜整本行年度資訊安全防護機制之執行情形、資通安全事件通報、內 / 外部利害關係人回饋，以及由第三方機構評估本行整體資訊安全執行事項之完整性等結果，彙整提報至董事會中報告。
資通安全相關治理流程、頻率	本行資安部每月向風險管理委員會提交資訊安全辦理情形，每季將資安作業辦理情形提報資通安全管理委員會審議後，再提報至審計委員會及董事會中報告，增進董事會對本行資安現況掌握。另每年將前一年度資訊安全整體執行情形之內容，包含資訊安全防護機制、緊急應變計畫等執行情形，以及相關同業公會所訂資訊安全規範之遵循情形，亦提報資通安全管理委員會審議後，再提報至審計委員會及董事會中報告，將資安風險納入決策考量。
管理階層在評估和管理資通安全相關議題的權責	為統籌資安政策推動及協調資源調度，依「金融控股公司及銀行業內部控制及稽核制度實施辦法」之規定，以及本行第 16 屆董事會第 3 次董事會會議決議設置資訊安全長，並由督導資安部之邱松歲副總經理兼任。 本行每季至少召開一次資通安全管理委員會，該委員會由本行資訊安全長擔任召集人，除邀請 2 位獨董列席提供經營決策意見，另於研議資安重大議題時亦邀請資安諮詢專家列席提供專業意見，就該資安重大議題之提案提供專業意見並至董事會接受諮詢。
	另本行「資通安全管理政策」係由董事會核定外，資安部每季彙整提報資訊安全整體執行情形至資通安全管理委員會、審計委員會及董事會中報告，每年陳報年度資訊安全整體執行情形及第三方機構評估結果至資通安全管理委員會、審計委員會及董事會中報告，俾符合「金融控股公司及銀行業內部控制及稽核制度實施辦法」之規定。

1.8.2 銀行資安管理流程與系統

鑑別資通安全相關漏洞之管理機制	本行資通系統管理單位於每年 3 月底以前，視相關法令、本行規範及資通系統特性進行評估後，訂定年度檢測計畫陳報單位主管核定後，送資安部追蹤管理。 檢測結果如有弱點時應辦理檢測結果之風險評鑑，並依風險程度於期限內完成修補或改善。倘遇特殊原因不予改善或無法如期完成改善時，資通系統管理單位應完成補償性管控措施，提報資通安全管理委員會審議。		
	本行定期於每半年及每年將 ISO 27001 資訊安全相關事項執行情形及 ISO 22301 營運持續管理執行情形提報本行資通安全管理委員會，並視實際需要不定期召開管理審查會議進行資訊安全管理制度及營運持續管理制度審查，以確保其制度持續運作的適用性、適切性及有效性。		
資通安全相關管理與外部資訊安全相關標準（如：ISO 27001）	ISO 27001 資訊安全管理制度	ISO 22301 營運持續管理制度	
	導入日期 2010 年	2020 年	
	通過驗證 2010 年 11 月通過英國標準協會（British Standards Institute，簡稱 BSI）ISO 27001：2005 資訊安全管理制度（Information Security Management System, ISMS）國際標準驗證，並於 11 月 24 日舉行授證儀式。	2021 年 1 月 31 日通過英國標準協會（British Standards Institute，簡稱 BSI）ISO 22301：2019 營運持續管理（Business Continuity Management，簡稱 BCM）國際標準驗證。	
	重新驗證 本行復於 2015 年 6 月通過 ISO 27001:2013 轉版認證審查。每 3 年需進行重新審查，以維持各項規範之有效執行，審查通過則頒發新證書。近期於 2019 年 9 月 24 日通過重新審查作業，證書之有效期限為 2022 年 11 月 6 日。		
	驗證意義 導入資訊安全管理制度，達到符合機密性、完整性、可用性之資訊安全管理目標，以永續經營之服務理念為資安把關，提供客戶安全有保障的金融服務環境。	導入營運持續管理制度，強化本行災害應變能力並建立適當之資訊系統備援機制。透過第三方獨立機構檢視管理制度及持續營運之有效性，以提供客戶穩定、安全、可靠之電子金融資訊服務，並提升本行企業形象。	
實地審查	於認證有效期限 3 年內，本行依 BSI 排定之稽核日期通知，每半年進行複審乙次，以維持驗證之有效性。	自 2021 年 1 月取得認證後，每年複審乙次以維持認證之有效性。本行已於 2022 年 1 月 10 日進行實地審查，無不符合事項及發現事項。	

鑑於不斷發生資安威脅與攻擊，除持續評估本行內部可能遭遇之資訊安全風險，亦高度關注並監控金融新興科技衍生之資安議題。觀察近期資安風險與綜整金融相關議題，本行評估可能之資安風險包含利用社交工程突破本行資通安全防禦，並透過供應鏈作為跳板進行攻擊及藉由異地或居家辦公遠端登入潛入內網，以及因應業務發展辦理系統轉換、上線、升級更新等作業，應針對「新系統轉換風險」依事前準備、事中作業及事後監控，做好充分的準備，以控管其資安風險。

	資安趨勢類別	對資安造成影響之原因
資通安全相關風險議題趨勢	社交工程攻擊	利用人性的弱點與人互動，來突破本行資通安全防禦，以竊取資訊、取得權限，甚至植入惡意程式於受害主機中，以獲取不法利益。
	供應鏈攻擊劇增	為加速數位化的進程，越來越倚賴委外廠商或供應商，駭客以委外廠商、軟硬體供應商為跳板攻擊，一旦攻擊成功恐同時波及內部多項系統、設備，受害層面將擴大至供應鏈上下游。
	異地或居家辦公資訊安全	新冠肺炎（COVID-19）疫情持續影響全球，異地或居家辦公時主要係透過 VPN 或 VDI 遠端登入來執行日常業務活動，不論何者皆有潛在風險，一旦被駭客攻擊成功，可藉此為跳板進入本行內網。
	資安治理（含新系統轉換更新作業）	為能因應金融科技的快速發展與競爭加劇，系統轉換（或更新）是不可避免的過程，更是一個巨大的工程，應針對「新系統轉換風險」設有事前準備，事中作業及事後監控之必要程序，以確保系統上線如預期結果，保障客戶權益。
資通安全相關事件通報流程	疑似發生資安事件時，應依本行「資通安全事件通報及應變管理程序」辦理資通安全事件通報與應變，如下：	
	第一步：通報	發生疑似資通安全事件時，應通報系統管理單位，倘初步評估為是，應立即聯繫資安部通報窗口。
	第三步：應變處理	應變處理執行及記錄因應資通安全事件採取的措施（含矯正或補償措施）與結果。
	第二步：評估等級	系統管理單位應填具「資通安全事件通報紀錄單」，並初評資通安全事件等級。
第四步：調查改善		調查改善檢討資通安全事件發生經過，以及檢視為防範類似事件應採取之管控措施，並追蹤改善。

	SASB : FN-CB-230a.1	2021		
資料外洩事件	報導期間經證實的資訊外洩事件數量	1		
	涉及個人身分資訊之外洩事件占比	100%		
	因個人資料外洩事件影響之顧客數	23		
為符合政府法令規範且強化本行全體行員資訊安全認知意識，2021年本行持續辦理資安教育訓練事宜，加強行員資安防護意識以降低內部人為因素之資安風險。				
資通安全相關 教育訓練執行 情形	資通安全相關課程	對象	訓練小時	訓練成果
	新進行員業務基礎班（7梯次）- 資訊安全管控及常用應用系統簡介（1小時）	2021年度新進行員	384.0	
	新進行員業務基礎班（7梯次）- 資安認知與相關法規介紹（0.5小時）	2021年度新進行員	192.0	(a) 增加新進行員對於資訊安全之認識
	2022年行員假日訓練班（4場次）- 個資外洩與資安防範對策（6小時）	一般行員	3972.0	(b) 提升行員日常工作之資安意識 (c) 加強業務職掌人員資訊安全專業知能
	資訊安全相關外部訓練	資安相關業務職掌人員 94 人次	628.5	
	合計		5176.5	
	資通安全相關課程	對象	訓練小時	訓練成果
資通安全相關 教育訓練執行 情形	資訊安全宣導課程（上半年）	全體行員	3	為強化行員資安防護意識，課程內容包含社交工程風險與危機、物聯網設備安全防護、駭客攻擊思維與流程、企業常見資安脆弱點及資安新聞研析等基礎課程
	資訊安全宣導課程（下半年）	全體行員	3	
	資安進階課程（第1季）	資安聯絡人員	1	
	資安進階課程（第2季）	資安聯絡人員	1	為提升行員資安素養知能，課程內容包含資安查核缺失宣導、資通安全事件通報與應變、物聯網加強安全措施、資安攻擊情境解析及網站系統常見弱點解析等分析課程
	資安進階課程（第3季）	資安聯絡人員	1	
	資安進階課程（第4季）	資安聯絡人員	1	
	資訊安全專業課程訓練或職能訓練	資安人員	15	為擴展資安人員專業領域廣度及深度，課程內容包含資安聯防教育訓練、數位鑑識方法與防駭策略、駭客攻擊手法與鑑識分析、營運持續管理系統及資安危機處理 (ECIH) 等專業課程

1.8.3 資安相關辦理情形

依據資通安全政策，建立本行資通安全維護計畫及資通安全事件應變機制，並定期辦理事件演練作業。辦理情形如下

遵循法令法規要求	依據 2020 年金融監督管理委員會發布「金融資安行動方案」，為提供安全便利不中斷的金融服務，本行落實執行相關規劃及辦理情形如下：		
	執行措施	執行期程	執行成果
	推動一定規模金融機構或純網銀設置資安長	二年	本行依「金融控股公司及銀行業內部控制及稽核制度實施辦法」之規定，並經第 16 屆董事會第 3 次會議審議通過，本行資訊安全長由督導資安專責單位之副總經理兼任。
	鼓勵遴聘具資安背景之董事、顧問或設置資安諮詢小組	二年	本行已聘任資安諮詢專家於本行研議重大資安議題時提供諮詢協助，並得視需要至董事會備詢。
	鼓勵金融機構導入國際資安管理標準及取得相關驗證	持續	本行已導入 ISO 27001 資訊安全管理系統（ISMS）國際標準驗證，並持續維護證書之有效性。
	鼓勵金融機構辦理資安治理成熟度評估	二年	2021 年本行已完成資安治理成熟度評估初評報告，透過自評本行現況以提供高階主管對風險決策方向，並強化對資安事件威脅的韌性。
	鼓勵金融機構建置資安監控機制（SOC）	持續	為積極走向主動防禦並完善本行資安監控作業，2021 年本行建置 SOC 戰情監控室，以及將本行緊急應變小組具體組織化。
	鼓勵金融資安人員取得國際資安證照人數	持續	本行資安專責單位已訂定每年新增 1 張國際資安證照之 KPI，已達金融資安行動方案之要求，持續鼓勵資安人員取得證照。

2021 年度資通安全維護計畫	鼓勵金融機構導入國際營運持續管理標準及取得相關驗證	持續	本行已導入 ISO 22301 營運持續管理系統 (BCMS) 國際標準驗證，並持續維護證書之有效性。
	鼓勵金控建立電腦資安事件應變小組，提供集團內成員必要協助	持續	本行已設置有資安應變小組，以因應資安事件產生之影響與衝擊。
a. 本行於 2021 年 1 月 7 日函頒適用本行各單位（含海外分行）之「2021 年度資通安全維護計畫」，以維護資通系統持續營運及供本行各單位遵循，並強化人員對資通安全之認知及落實資通安全管理。該計畫內容包含「資通安全管理制度之建立」、「資通安全行防護設備及控制措施」、「資通事件通報、應變及演練機制」、「安全檢測、評估及健檢」及「資通安全教育訓練」等內容。 b. 本行已委請第三方機構（安侯企業管理股份有限公司；KPMG）針對 2021 年度本行資訊安全整體執行情形事項（即資通安全維護計畫）進行評估，評估結果為「應屬妥適」。			
社交工程演練	本行每年不定期辦理電子郵件社交工程演練作業，於數位學習網亦設置相關教育訓練課程及課後評量作業。鑑於駭客組織偽裝寄送擬真釣魚郵件之資安情資頻傳，2021 年委由第三方廠商以擬真性主題辦理演練作業，並對開啟郵件之同仁進行問卷調查及加強教育訓練，以瞭解開啟社交工程演練郵件之根因及改善，同時亦訂定相關管考機制，藉使全體同仁重視該項作業，並強化資安防護意識。		
資安防護及監控措施	開啟郵件 2021 年度基準值 2021 年度	點選連結 0.6% 0.05%	開啟附檔 0.6% 0.35%
營運持續及資安事件	<p>根據 F-ISAC 等單位發布之資安漏洞訊息警訊，以及國內外各資安事件情資，由資安專責單位先行評估資安情資對本行之影響程度及範圍，另函知相關單位妥適處理，並及早規劃因應措施，以完善本行資安防護作業。</p> <p>本行自 2019 年起建置資安監控機制，除陸續完成資安事件分析平台 (SIEM) 建置，並設有監控人員專責監控作業等事宜。並於 2021 年完成 SOC 戰情監控室設置，即時掌握行內資安告警現況，以建立事前預防、事中監測、事後應變的完整資安防護鏈。</p>		
	<p>為降低因遭遇災難或重大事件時，可能造成資通系統之中斷而衝擊本行營運活動，本行訂有資通服務營運持續相關規範，其中要求訂定資通系統營運持續計畫以作為應變及復原中斷之依據，以及本行核心資通系統每年至少辦理演練一次，藉以完備相關應變準備、執行策略與復原程序，維持本行重要營運不中斷。</p> <p>且為建立本行資通安全事件之通報及應變機制，訂有資通安全事件通報及應變相關規範，供發生資通安全事件或其他災害致構成資通安全威脅時之通報依據。</p>		

1.8.4 資訊系統軟硬體設備更新成果

項目	完成時間	說明
導入遠距辦公桌面虛擬系統	2021年6月	行員居家辦公時，採用加密（SSL VPN 帳號）及雙因子認證方式連線至本行業務系統作業，避免單一帳號密碼竊取之風險。並建置側錄系統（使用者連線軌跡、操作畫面浮水印、側錄資料），減少同仁群聚感染風險亦可維持業務持續營運不中斷及兼顧資訊安全。
導入視訊會議平台	2021年6月	提供透過手持裝置（手機或筆電）進行遠端視訊會議，同仁無須受限於所在地點，無論在外辦理業務或居家辦公皆可參與會議討論。
IBM power server	2021年8月	因應業務系統主機使用需求及擴充性，調整主機資源部署，依照業務性質劃分資源池，避免因不同風險等級之系統主機異常，影響共用資源池主機；另建置準營運環境，業務系統完成開發測試後，可先於準營運環境進行整體測試，減少業務系統正式上線時發生異常風險。
開放式系統虛擬主機擴增暨架構重整	2021年11月	
分行端末系統（eTABS）等業務之作業系統提升及老舊設備汰換	持續辦理	以穩定的系統運作，支援金融科技應用及業務快速發展，提升資訊服務品質及顧客滿意度。
國內外匯系統提升	持續辦理	強化作業效率及無紙化數位影像作業，協助本行推展多樣產品服務、無紙化歸檔並加速收件速度。

1.8.5 交易安全管理與安全保護成果

項目	完成時間	說明
建置分散式阻斷服務攻擊（DDOS）防禦設備（ARBOR）	2021年3月	強化 DDOS 攻擊防禦能力，避免駭客組織 DDOS 攻擊耗盡系統資源，導致系統無法提供對外服務並蒐集全球惡意程式相關之資安情資，以阻擋惡意攻擊行為。
行動支付及 ATM 轉帳通知功能	2021年4月	行動支付逾 5,000 元、ATM 轉帳逾 1 萬元以簡訊通知客戶。
電腦特權帳號管理系統功能擴充	2021年7月	可加強個人電腦管理機制及簡化合法軟體安裝作業流程，以提升個人電腦使用之安全性。
建置手機推播 OTP 交易機制	2021年9月	提供客戶使用手機即可於網路銀行或行動銀行進行轉帳等交易，無須透過簡訊 OTP 或額外攜帶實體載具，強化交易安全。



02

永續服務 深耕金融



臺灣企銀授信原則、企業金融、個人金融業務均履行金融機構應負擔之企業社會責任，推出友善環境、關懷社會、鼓勵新創事業等相關優惠貸款，以永續經營為原則規劃金融產品與服務。主軸業務方面，臺灣企銀配合國家金融政策，供給中小企業及社會大眾信用，提供授信內容包括企業週轉資金貸款、開發國內外信用狀、各項保證等授信業務，另亦提供協助個人消費及其他支出為目的之消費者貸款。

2.1 永續產品及服務組合

臺灣企銀肩負中小企業融資與輔導，以穩固臺灣中小企業根基，因應經濟環境變動的衝擊。臺灣企銀提供放款、透支、貼現、保證、承兌及其他經中央主管機關核准之服務，落實支持中小企業發展與支持政府政策。針對企業需求，本行提供多元化專案輔導貸款，同時落實執行企業社會責任。除了將申貸企業環保責任履行納入授信評估考量因素外，本行亦推出多項節能環保相關貸款，以低利貸款推廣民營事業使用再生能源、節約能源、污染防治等設備。相關績效說明如下：

2.1.1 責任投資相關原則

臺灣企銀主動依循聯合國責任投資原則（Principles for Responsible Investment, PRI）之六大原則，作為執行業務及揭露的基礎。每年揭露參與被投資公司股東會與投票紀錄及履行盡職治理情形。

並持續關注被投資公司相關新聞、財務表現、環境保護作為、社會責任、勞工權益及公司治理等議題，透過出席股東會、行使投票權、與被投資公司之董事或經理人等經營階層對話及互動等方式，發揮機構投資人的影響力。

本行於 2018 年完成「機構投資人盡職治理守則」遵循聲明之簽署並揭露於官網，且在 2018 年訂定「機構投資人盡職治理政策」，定期向客戶或受益人揭露履行盡職治理之情形（如參與被投資公司股東會投票情形、盡職治理執行報告），也持續關注與被投資公司相關之溝通、管理與履行盡職治理情形的揭露。

[詳細履行盡職治理情形請參考本行盡職治理守則遵循揭露專區](#)

2.1.2 擔任政策性貸款之經理銀行

身為全國唯一中小企業專業銀行，本行提供各項中小企業融資專案貸款，多達 9 項之專案貸款承作量位居全國之冠。辦理中小企業貸款，移送財團法人中小企業信用保證基金保證餘額居全國第一名，截至 2021 年底保證餘額為 1,953.99 億元，佔中小企業保證餘額之 14.26%。

本行另積極爭取政策性貸款之經理銀行，肩負著政府單位與金融同業間推廣與服務的職責，由本行統一彙整其他金融同業所辦理之案件，並向主管機關報備額度及處理貸後檢核，扮演著極為重要的角色，2021 年本行擔任政策性貸款如下表：

政策性專案貸款	至 2021 年底貸放金額	擔任經理銀行
協助中小企業紮根專案貸款	254.98 億元（居各行庫之冠）	
微型創業鳳凰貸款	12.55 億元（居各行庫之冠）	
青年創業及啟動金貸款	166.01 億元（居各行庫之冠）	v
5 項紓困振興貸款 (經濟部、文化部、衛福部、教育部、國發會)	1,709.95 億元	v
中小企業加速投資專案貸款	84.20 億元（居各行庫之冠）	v
根留台灣企業加速投資專案貸款	17.03 億元	v
歡迎台商回台投資專案貸款	30.85 億元	v
輔導中小企業升級貸款	239.57 億元（居各行庫之冠）	v
振興傳統產業優惠貸款	112.76 億元（居各行庫之冠）	v
促進產業創新或研究發展貸款	29.65 億元（居各行庫之冠）	v
加強推動台商回台投資專案貸款（第一期）	8.20 億元	v
中小企業創新發展專案貸款	26.70 億元	v
因應貿易自由化產業振興輔導優惠貸款	82.11 億元（居各行庫之冠）	v
機器設備升級貸款（第一期 & 第二期）	55.09 億元（居各行庫之冠）	v
中小企業災害復舊專案貸款	3.27 億元	v

2.1.3 推出友善環境貸款

為對減緩和適應氣候變遷、遏制自然資源枯竭、生物多樣性保護及污染治理等關鍵領域盡一份心力，推出各項友善環境貸款（如下表）；在綠能科技產業方面，積極協助太陽能電池製造、太陽光電、離岸風電等產業融資，協助客戶取得購置再生能源、防治污染、節能等設備所需之資金，以促進綠能產業發展，減少二氧化碳排放，提升環境生活品質，達成社會永續發展之目標。

► 臺灣企銀辦理友善環境貸款承作情形表

類別	專案	至 2021 年底貸放金額
環境 能 源 類	綠能永續專案貸款	72.79 億元
	機器設備升級貸款	55.09 億元 (居各行庫之冠)
產 業 輔 導 類	輔導中小企業升級貸款	239.57 億元 (居各行庫之冠)
	促進產業研究發展貸款	29.65 億元 (居各行庫之冠)
	中小企業創新發展專案貸款	26.70 億元
	新創重點產業優惠貸款	9,916.2 億元

本行修訂「綠能永續專案貸款辦法」，貸款對象擴大至自然人購置再生能源之太陽光電設備，廣增服務對象，截至 2021 年 12 月底止，核准額度 400 萬元。

2.1.4 授信政策響應「赤道原則」

將授信戶對環境保護、社會責任之履行程度，作為授信融資評估重點：

- (1) 自行政院環境保護署網站查詢授信戶有無遭環保裁罰情形，企業之經營對環保是否有重大負面影響或違反環保法規或其他環保應注意事項之情事，若曾遭環保單位處分，應查明後續改善事宜。造成重大環境污染等危安事件之企業，要求其提出改善計畫，倘計畫涉及融資需求者，將協助提供適當資金規劃。
- (2) 自行政院勞動部網站查詢授信企業有無違反勞動基準法裁罰之情事，並於授信報核書揭露，作為授信案件准駁之參考。
- (3) 於聯徵中心查詢授信企業「勞工退休準備金專戶提撥情形」及「積欠工資墊償基金提撥情形」，查明申貸企業是否善盡企業社會責任。倘有勞工退休準備金提撥不足、損害勞工權益之企業，敦促其儘速改善。
- (4) 為進一步體現本行對於環境保護企業社會責任的重視，更有效結合核心本業，善用金流引導客戶降低環境及社會衝擊，擬於 2022 年第三季完成赤道原則簽署。



2.1.5 協助中小企業發展

SASB : FN-CB-240a.1 促進中小企業及社區發展之（1）貸放件數（2）貸放總餘額

FN-CB-240a.3 對弱勢族群（過去未有或極少有銀行服務）提供免費服務的顧客總數

依據「中小企業發展條例」第 13 條規定，經本行董事會通過，對財團法人中小企業信用保證基金 111 年度應分攤捐助款項金額為 3.19 億元，希望透過捐助財團法人中小企業信用保證基金，充裕國內對中小企業之保證能量，俾利全體中小企業得以順利取得營運所需資金。

另為積極響應政府政策，協助小微企業成長、擴大協助中小企業，本行自 2019 年 5 月推動「小微新創融資家數三年倍增、千億活水協助中小企業」中期計畫，目標三年內小微企業放款戶數新增 25,000 戶及中小企業放款餘額新增新臺幣 1,000 億元，以嘉惠更多微、小型企業，落實普惠金融精神。另訂定「小微 + 新創 · 活水倍增貸款辦法」，結合信保基金、簡化徵審流程，協助企業即時取得所需融資，計畫推動執行成果如下：

► 小微融資家數三年倍增計畫

單位：新臺幣億元 / 戶數

項目	目標（2019 年 5 月起）	2019 年	2020 年	2021 年	達成率
小微企業融資戶數	三年內增加 25,000 戶 (2019 年 4 月底 24,000 戶)	30,829 戶 (增加 6,829 戶)	53,452 戶 (增加 29,452 戶)	65,096 戶 (增加 41,096 戶)	164.38% 提前達標
小微企業放款餘額		2,139 億元	2,582 億元	2,997 億元	
中小企業融資戶數		33,897 戶	56,946 戶	69,092 戶	
中小企業放款餘額	三年內增加 1,000 億元 (2019 年 4 月底 5,080 億元)	5,339 億元 (增加 259 億元)	6,234 億元 (增加 1,154 億元)	7,093 億元 (增加 2,013 億元)	201.30% 提前達標

* 小微企業係指資本額為新臺幣 3,000 萬元以下企業 * 本表所稱戶數係將貸款資料依借款人歸戶後計算。

2.1.6 普惠金融商品與服務

SASB : FN-CB-240a.1 促進中小企業及社區發展之（1）貸放件數（2）貸放總餘額

FN-CB-240a.3 對弱勢族群（過去未有或極少有銀行服務）提供免費服務的顧客總數

臺灣企銀推出各項金融友善服務，包含設立「無障礙服務櫃台」，於營業廳入口處裝設服務鈴，依不同類別之身心障礙人士需求，提供線上預約、到府服務，並引導身心障礙人士採用合適之交易方式及操作流程完成金融服務。

個人金融相關業務，均履行金融機構應負擔之企業社會責任，推出友善環境、關懷社會等優惠專案，以永續經營為原則規劃金融商品與服務。

財富管理透過嚴謹的產品審查流程與遴選機制，推出多元理財產品，並兼顧顧客投資權益及環境永續議題，與合作夥伴共同推廣 ESG 相關金融商品，推動低碳經濟、綠色投資與綠色生活環境，善盡社會企業責任。未來，將持續邀請更多合作夥伴共同推廣 ESG 相關金融商品，並在商品審查流程中將 ESG 的精神明確納入；顧客的開戶審查流程，亦將檢視顧客是否有重大 ESG 負面新聞。

提供天然資源、綠能相關基金及綠色債券，發揮責任投資影響，並藉由推動相關投資商品，協助投資人將 ESG 納入投資決策，追求投資與永續發展雙贏，積極回應永續社會使命，對減緩和適應氣候變遷、遏制自然資源枯竭、生物多樣性保護及污染治理等關鍵領域盡一份心力，打造永續發展的環境。

另因應高齡化及少子化社會來臨，本行將不動產結合安養信託，推出客製化之「留房養老」信託服務，發展創新安養信託型態；透過信託機制，由高齡者將房屋產權及租金交付信託，以避免房屋產權與資金遭不當管理處分，滿足高齡者的生活需求，善盡企業社會責任。

響應政府政策，推展微型保險，由業務同仁針對弱勢民眾或特定身份對象進行業務招攬及服務，以擴大微型保險之照護對象與範圍為弱勢或特定身分者提供因應特定風險基本保障的保險商品，鼓勵弱勢民眾自力檢視保障需求暨轉嫁風險，減輕社會負擔，我們將不斷規劃及提供可保障弱勢族群及高齡者之金融服務及產品，期能擴大服務客群。



服務對象	作法與項目	說明	指標	2020	2021
因 COVID-19 受影響客戶	疫情紓困貸款 (企金)	自新冠肺炎疫情爆發，臺灣企銀全體總動員，立即成立「疫情紓困及振興推動小組」，第一時間提供分行同仁及客戶各項紓困振興方案，同時簡化辦理紓困貸款的相關徵審作業流程，加速案件辦理時效，以舒緩企業短期資金壓力，協助渡過經營困境，並於官網架設「新冠肺炎紓困專區」，提供專屬線上服務，降低客戶外出群聚的機率，發揮金融國家隊功能。截至 2021 年 12 月底，辦理政策性、自辦紓困及振興貸款方案核准率高達 99%。	放款戶數	43,663	59,256
			放款餘額	1,946.31 億元	2,484.73 億元
	疫情紓困貸款 (既有貸款戶)		放款戶數	2473	3267
			放款餘額	165.02 億元	211.47 億元
	勞工紓困貸款 (勞動部)		放款戶數	23,041	33,689
			放款餘額	23.02 億元	33.68 億元
女性	微型創業鳳凰貸款	臺灣企銀支持性別平等及職場友善，鼓勵女性、離島居民及中高齡者申辦「微型創業鳳凰貸款」，發揮金融影響力支持女性創業，成為女性企業家強大後盾，該行更數度獲得勞動部表揚，肯定該行對性別平等及促進社會就業的努力。	放款戶數	834	809
			放款餘額	2.84 億元	2.76 億元
青年族群	青年創業貸款	臺灣企銀將穩健創業、就業市場擺在第一優先，於 2020 年 8 月率先以全國 125 個「中小企業融資諮詢服務專區」，傾力配合輔導有志青年辦理「青年創業及啟動金貸款」，馳援青年創業與中小企業融資，協助市場緩解薪資停滯問題，促進多元創業市場發展，落實普惠金融。	放款戶數	8,286	19,356
			放款餘額	54.89 億元	114.25 億元
	添好孕貸款	本行秉持愛與關懷的服務精神，鑑於少子化問題嚴重，且人工生殖費用昂貴、懷孕期間及新生兒出生後五年內，除委由坐月子中心或產後照顧之家所花費用外，尚需增加許多額外之支出，為減輕家庭育兒負擔，本行配合政府鼓勵生育政策，提供生育時所需資金，提供孕前、懷孕中及孕後所需資金，爰辦理「添好孕消費性貸款」，為少子化進一份心力。	放款戶數	1,601	1,674
			放款餘額	615,829 千元	651,409 千元

服務對象	作法與項目	說明	指標	2020	2021	
青年族群	青年海外生活體驗專案	配合教育部青年發展署獨家辦理「青年海外生活體驗專案」，提供本國 20 歲至 35 歲青年海外遊學、自助旅行及打工度假所需資金，實現海外生活體驗夢想。	放款戶數	4,717	4,717	
			放款餘額	559,434 千元	559,434 千元	
經濟困境客戶	前置協商	為協助陷入經濟困境之債務人減輕債務負擔，提供「95 年度銀行公會債務協商」、「消費者債務清理條例前置協商」、「銀行公會會員自律性債權債務協商及制約機制」等各種債務協商機制，及配合主管機關開辦「金融機構辦理 95 年度銀行公會債務協商 / 前置協商毀諾後個別協商一致性方案」等紓困措施，提供「95 年度銀行公會債務協商」及「消費者債務清理條例前置協商」已毀諾但仍有還款能力及意願之債務人有再次協商之管道；並透過設置債務協商受理窗口等多元化管道，提供整合債務之協商管道及再次協商機制。	戶數	5,306	5,492	
			金額	6.78 億	6.92 億	
	債務協商		企金戶戶數	1,533	1,837	
			企金戶戶數	355.42 億元	164.79 億元	
新住民	新住民安居貸款	為善盡本行企業社會責任，關懷新住民族群，提供新住民個人或家庭支出所需資金。	放款戶數	42	33	
			放款餘額	5,149,131 元	3,125,422 元	
身心障礙與銀髮族	銀髮族群相關貸款 (有家安老 / 安老快活)	臺灣社會人口結構持續邁入高齡化，推出逆向抵押貸款型「安老快活 PART II」專案，以多元產品供銀髮長者選擇，藉以活化資產、提供安定生活資金。	放款戶數	225	237	
			放款餘額	15.76 億元	17.40 億元	
	高齡者及身心障礙者財產信託	為滿足客戶資產配置、理財及安養等金錢信託需求，與長照、安養、醫療及社福等機關團體跨業結盟，解決高齡者安養照護、健康醫療、資金管理等問題，以信託機制建構高齡防護罩，完善安養照護。	受益人數	5,199	9,672	
			財產規模	12.94 億元	14 億元	

服務對象	作法與項目	說明	指標	2020	2021
身心障礙與 銀髮族	設置無障礙 ATM	本行截至 2021 年底全台已建置 420 台無障礙 ATM，其中 6 台為提供視障民眾使用之語音 ATM，視障民眾可透過耳機插座插入耳機，進入無障礙語音模式，各項操作位置設有點字說明，供其觸覺清楚辨識，並藉由語音引導視障民眾按步驟操作，讓視障民眾不借助他人即可自行操作 ATM，提升金融服務之可及性。	無障礙 ATM 佔比	100%	100%
危老重建需 求者	提供客製化融資規劃及 危老重建、都市更新信 託服務	本行針對地主及個別重建案需求提供客製化融資規劃及危老重建、都市更新信託服務，為危老地主自建提供從前期整合、建築設計、工程發包及進度管控、融資規劃、信託及續建機制專業服務，以協助專業、經驗及資源較為不足的地主順利完成老屋重生的夢想。	危老重建信託件數	6	5
都市更新需 求者			危老重建信託資產	11.61 億元	9.19 億元
			都市更新信託件數	2	1
			都市更新信託資產	18 億元	8.5 億元

2.2、綠色資訊與數位金融

本行致力於數位金融創新，運用人工智慧及大數據，打造更便捷、安全、專業的實體與數位金融服務，同時結合社群媒體及數位行銷，鼓勵客戶多使用網路銀行、行動銀行及行動支付等，滿足消費者對金融服務行動化的需求，並重視客戶體驗，積極開發新產品以貼近客戶的生活金融服務，同時簡化作業流程，推展電子對帳單，減少紙張使用，為環境的永續發展帶來貢獻，並持續提升無障礙者的金融服務環境。

2.2.1 數位創新產品

- A. 採用財金資訊股份有限公司之跨行金融卡帳戶資訊驗證，開辦第三類數位存款帳戶，並提供客戶使用手機就可以輕鬆完成開戶。
- B. 提供客戶可於 friDay 理財 +APP 查詢本行活存、數位存款利率資訊。

- C. 透過財金公司「網銀線上約定作業平台」，辦理全國性繳費（稅）業務之帳戶授權扣款線上約定作業。
- D. 提供個人客戶於一般網銀、行動銀行之換匯交易延時服務，由原 15:30 延長至 19:00。
- E. 於享 e 貸平台新增個人新戶線上申請信用貸款。
- F. 於一般網路銀行及行動銀行新增安控機制（裝置推播認證）執行低風險交易（如非約定轉帳）。
- G. 新增「手機門號綁定帳戶與轉帳功能」，客戶可透過網路銀行及行動銀行以本行留存之手機門號綁定本人本行一個存款帳號作為收款帳號，他人進行線上轉帳時輸入此手機門號即可順利完成入帳。
- H. 提供客戶可透過以自然人憑證線上申請或臨櫃申請，將第三類數位存款帳戶升級為第一類數位存款帳戶服務。
- I. 提供客戶於本行存款帳戶及各電支機構之電子儲值帳戶間進行轉帳交易，開放之電支機構共有 8 家，包含悠遊付、一卡通、愛金卡、國際連、橘子支付、街口支付、歐付寶及簡單付。
- J. 與北港朝天宮合作，提供客戶線上點燈捐款服務。
- K. 配合政府推廣振興五倍券綁定行動支付，客戶可於線上立即綁定同時也可查詢回饋金額等功能。
- L. 為讓客戶有更直覺式的使用介面與功能服務，本行新版網路銀行、行動銀行及網路 ATM 優質上線。
- M. 配合錦和分行搬遷開幕提供數位互動牆：
 - a. 抽籤詩：客戶透過手機掃描 QR Code，與現場螢幕互動，以輕鬆情境遊戲了解本行金融業務與商品。
 - b. AR 尋寶：客戶透過手機掃描 QR Code 後，手機連結遊戲並給予尋找任務，加深客戶對本行之好感度。

2.2.2 數位金融推展

- A. 積極推展台灣 Pay 收單業務，爭取大型連鎖商店、商圈、夜市等知名商家合作導入 QR Code 共通支付服務，並辦理相關行銷優惠活動，促進普惠金融及電子支付普及率。
- B. 爭取上市櫃公司之 ACH 代發股利業務，並與大型醫療院所合作導入醫療繳費機，提供顧客多元代收 / 繳費服務，增裕數金業務手續費收入。
- C. 發展數位行銷與社群媒體經營，開辦臺灣企銀 LINE 官方帳號，同時為提高既有臺灣企銀臉書粉絲團 - 我的夢想 + 的粉絲好友數與互動頻率，設計一系列行銷活動促動社群媒體聲量，有效吸引各年齡層網路族群參與，並以本行「數位品牌吉祥物」Hokii 企鵝，並於 2021 年 12 月 21 正式於 LINE 上架，社群媒體經營成效如下：

	2020	2021	增加
Facebook 粉絲數（位）	92,458	123,294	30,836
LINE 好友數（位）	4,712	1,401,718	1,397,006

D. 金融專利：2021 年新增 2 件新型專利

- a. 於掃碼交易過程中檢查退貨特店帳戶餘額之系統
- b. 應用於銀行臨櫃服務之遊戲歷程產生優惠券之裝置及系統



2.2.3 優化數位通路服務

本行持續追求金融服務數位化，減少紙張、能源之使用量，提供客戶多元便利又環保的數位化服務，同時鼓勵客戶多加使用自動化設備，與透過網路從事相關銀行活動，利用流程簡化、無紙化作業與強化金融服務的「綠色價值」，客戶數及交易筆數逐年提升，推廣成效如下：

年度 \ 項目	2019 年	2020 年	2021 年	2019-2020 增減率	2020-2021 增減率
網路銀行客戶數	1,469,354 戶	1,555,269 戶	1,650,103 戶	5.85%	6.10%
行動銀行客戶數	696,622 戶	801,263 戶	918,915 戶	15.02%	14.68%
數位存款帳戶	5,027 戶	5,511 戶	30,053 戶	9.63%	445.33%
數位金融交易筆數	1,158 萬筆	1,275 萬筆	1,508 萬筆	10.14%	18.35%

2.3、金融教育及諮詢服務

SASB：FN-CB-240a.4 對弱勢族群（過去未有或極少有銀行服務）提供金融教育的參與人數

本行為推動金融商品及服務資訊、強化不同族群對金融知識之了解，本行全力配合政府在地關懷，舉辦各類講座，協助地方社會創業、提供諮詢服務，2021年辦理情形如下表：

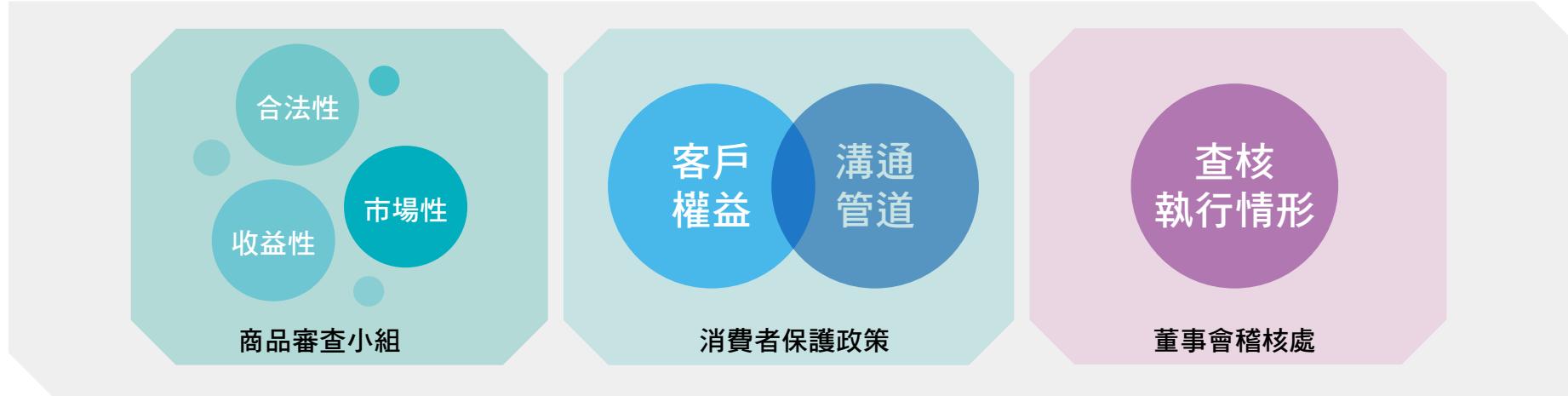
	服務對象	預期效益	活動名稱	合作單位	日期	地點	場次
走入校園與社區	青年族群及社區民眾	響應公益及宣導金融知識，建立消費者正確的消費與理財理債觀念，幫助金融教育得以從學校及社區紮根	走入校園與社區辦理金融知識宣導活動	政府機關	全年度	校園：百齡高中、南山高中、玉井國中等，受益人數約6,200人	35
					全年度	社區：彰化看守所、溪底社區發展協會等	28
推廣理財觀念	退休族群	協助客戶做好個人財務規劃，以進一步實現人生各階段計畫，替個人及家庭的資產累積與建立經濟安全的目標。也積極關注客戶醫療保障的完整規劃，幫助即將退休族群勾勒未來退休生活的樣貌，引導民眾正確理財規劃思維，做好退休準備。	薪轉戶投資說明會	亞尼克果子工坊	11/18	亞尼克總部	1
			「好朋友 · 心互動」客戶說明會	景順投信	12/8-12/17	本行東湖分行等	5
銀髮族信託推廣	銀髮族	為讓社會大眾對信託制度有更進一步的了解，加強銀髮長者及身心障礙者之照顧，舉辦信託業務宣導說明會，向業者、工作人員介紹如何透過信託機制協助銀髮長者安養照顧及資產保全，讓高齡者能無憂地迎接晚年。	信託專題講座	地方長照機構	10/13、11/23	迦南康復之家長照機構、祥寶尊榮長期照顧服務集團	2

	服務對象	預期效益	活動名稱	合作單位	日期	地點	場次
融資與輔導並重	中小企業	協助受疫情影響企業戶度過疫情難關，善盡中小企業專業銀行社會責任，形塑本行輔導中小企業專業形象，並安排活動現場設攤，提供融資諮詢服務。	「創業貸款講座」、「青年創業及啟動金貸款廣宣說明會」、「連鎖加盟創業說明會」	政府機關、輔導單位、產業協會	全台各地		51
			各項紓困貸款說明會	政府機關、輔導單位、產業協會	全台各地		10
			既有、非屬低汙染未登記工廠轉型、遷廠或關廠輔導說明會	政府機關	2/24	板橋區公所	1
			「如何運用財務槢桿降低企業風險」、「銀行融資實務」課程	產業協會	5/12 10/13 10/28	苗栗 中壢 桃園	3
			2021 數位轉型座談會	政府機關、輔導單位	10/6	桃園	1
			前瞻智慧綠能論壇暨綠能成果展	政府機關	11/30	嘉義長榮文苑酒店	1
			「第三屆危老 + 都更博覽會暨研討會」	財訊雜誌	12/11-12	臺北中山堂	1



2.4 客戶權益及溝通管道

臺灣企銀訂有消費者保護相關政策作業程序，明訂消費者保護政策應實施之措施，並指定專責單位檢視消費者保護機制之有效性、董事會稽核處負責查核執行情形，並禁止銷售爭議產品。



2.4.1 設立「商品審查小組」

為確保臺灣企銀所提供之商品與服務對金融消費者之適合度，設立「商品審查小組」，依不同商品或服務之特性，建立差異化事前審查機制，針對商品之合法性、市場性、收益性、收取之相關費用及其他相關事項等進行審查，以保障客戶權益。臺灣企銀對於產品及服務之廣告行銷，均遵守法令規範，控管整體廣宣資料之品質及內容，並致力充實金融消費資訊及確保內容之真實，避免誤導客戶，且於各項服務及商品契約中詳細載明客戶資料蒐集、處理及使用之相關權益，讓客戶充分瞭解。

2.4.2 其他業務溝通管道

- 臺灣企銀訂有「客戶申訴案件處理要點」、「信託業務紛爭處理程序」及「信用卡業務紛爭處理作業程序」，設有免付費服務電話，張貼於營業廳明顯處及 ATM 上，由相關單位即時受理並處理客訴案件。客戶來電臺灣企銀客服中心詢問業務相關問題，客服人員皆線上即時解答，若需其他相關人員協處事項，亦會儘速聯繫回應，以確實滿足客戶需求。
- 設置「債務協商受理窗口（即金融機構個別協商受理窗口）」，提供下列事項之諮詢、輔導管道：

a. 提供現行法規及臺灣企銀相關作業程序所規範各種協商機制之整合性諮詢，供債務人選擇最適宜協商還款機制。

b. 受理、轉介各種協商機制。

c. 逾期案件和解、還款事宜。

d. 消債條例更生、清算案件聯繫還款事宜。

e. 受理申請更生方案統一收款及撥付款項作業。

C. 顧客滿意度調查：本行高度重視顧客體驗，傾聽顧客的聲音、瞭解顧客的意見，以找出可以讓服務更好的具體作法，形成服務品質提升的良性循環。自 2020 年開始，本行針對使用網路銀行及行動銀行之帳戶明細及基金查詢、台外幣轉帳、買賣外幣、匯出匯款及基金轉換贖回等用戶進行滿意度調查，強化對於顧客體驗的重視。

年度	2020 年度	2021 年度
顧客滿意度	82.2%	86.1%

2.4.3 各項產品規範

- ◆ 產品收取之服務費用均於臺灣企銀官方網站揭露，以減少爭議。另為落實消費者保護及遵從主管機關規定，營業單位辦理以房屋供擔保之中長期擔保貸款業務或以其他不動產供擔保而其實際用途為購屋貸款者，加強口頭說明「房屋貸款特別提醒事項」，使客戶明瞭貸款利率變動風險。
- ◆ 客戶於承作選擇權衍生性交易時，均事先提供產品說明書暨風險預告書，說明包含市場風險、交易提前終止風險等各項風險，指派專人說明產品性質及提供可能的情境分析，供客戶參考。
- ◆ 提供投資型金融商品或服務時，均依主管機關規範辦理瞭解客戶相關審查、評估客戶投資能力，確實瞭解客戶之投資屬性及風險承受度，以提供適合客戶之金融商品，確保客戶所投資之商品與其投資屬性相符。交易面訂有相關高齡、大額、短天期、特定客戶等監控措施，申購理財商品後，並由理財專員進行定期訪視，對客戶加強其投資損益之通知，持續關心客戶及其投資資產狀況，以落實保護客戶原則。
- ◆ 對於理財專員之獎酬，均依主管機關規範辦理財務（客戶委託規劃之總資產規模、手續費收入及客戶數等）、非財務指標（是否違反相關法令、自律規範或作業規定、稽核缺失、客戶紛爭或滿意度情形、客戶多次贖回再申購或解約再投資之頻率、教育訓練時數出缺勤狀況、證照取得之完整性及執行充分瞭解客戶作業準則（KYC）之確實度）考核並訂有部份獎酬遞延發放機制，避免以業績為唯一連結，以保障客

戶權益。

- ◆ 於臺灣企銀網站揭露財富管理客戶權益手冊、定型化契約範本、金融服務費用、信託業務紛爭處理程序及基金通路報酬等資訊。
- ◆ 客戶若對產品或服務有任何爭議時，我們建置完善的申訴服務制度，提供多元化的申訴管道，可以透過24小時客服專線、書信、面談、傳真、電子郵件客服信箱等方式提出，並由專責處理單位及專人提供客戶後續服務，維護客戶權益，審慎處理客戶申訴，並持續追蹤改善措施。
- ◆ 為保障客戶權益及防杜不肖代辦貸款公司，臺灣企銀不得受理代辦業者轉介之貸款案件，承作新往來授信案件時，均利用「代辦貸款案件檢核表」檢核是否有代辦進件情形，對疑似代辦案件，應提授信審議小組會議審查確認，並通報總行單位進行防範。
- ◆ 臺灣企銀於官方網頁揭示不得以非法且未經臺灣企銀同意連結本網站作為網路行銷，避免消費者遭到代辦貸款公司詐騙或收取不當費用情形。
- ◆ 因應主管機關針對金融消費者保護性議題法規，除制定相關規範外，並從客戶及銀行內部風險管理層面進行監控，善盡保護客戶責任法規遵循，為確保法令遵循制度有效執行，我們定期檢討與適時增、修訂相關內規，明訂作業流程及權責以利控管，配合金檢檢查意見調整內部系統設定，以完善整體作業及加強人員訓練。
- ◆ 臺灣企銀從事理財商品廣告、公開說明會及營業促銷活動時，均嚴格遵守金融消費者保護法及相關法令規定辦理，並依法充分揭露各項資訊，所提供之各項理財及保險等金融服務，均負有充分告知義務，每半年度辦理消費者保護成效自我評鑑，以檢核執行業務是否有違反法令之情形以及是否已改善完成。
- ◆ 各項授信產品均可透過臺灣企銀網站公告、服務信箱、分行人員行銷等方式提供說明，經客戶提出申請，臺灣企銀徵信、授信程序評估核定後，與客戶簽立授信契約，契約均完整填載借款金額、期限、利（費）率及違約金計算方式等各項授信條件，明訂借貸雙方權責，並交付核與正本相符之影本乙份予客戶，以維護雙方權益。
- ◆ 客戶申請臺灣企銀信用卡可填寫信用卡申請書或上本行官網線上申請，客戶除填寫個人資料外，亦列示各項法定告知事項、信用卡各項費用、利率等，當所申請之信用卡核卡後，臺灣企銀即寄送信用卡卡片及提供信用卡使用手冊暨約定條款予申請人，若客戶權益內容有所變更，則於 60 天前告知持卡人，以維護客戶權益。
- ◆ 不定期舉辦信用卡行銷活動，亦於官方網站、帳單、活動 DM 等詳述活動內容及應注意事項，以避免持卡人因認知不同而產生紛爭，並提供刷卡消費達一定金額即以簡訊通知，另配合 24 小時專人監控交易有無異常，以降低偽冒刷卡風險。



03

環境保護 共存共榮

臺灣企銀致力成為優良地球公民，積極拓展業務同時，穩健地發展環境永續基礎，包含掌握能源使用情形、建立系統化能源與資源管理程序，及訂定管理目標，以持續落實節約政策。

3.1 氣候變遷風險與機會

3.1.1 氣候風險財務揭露

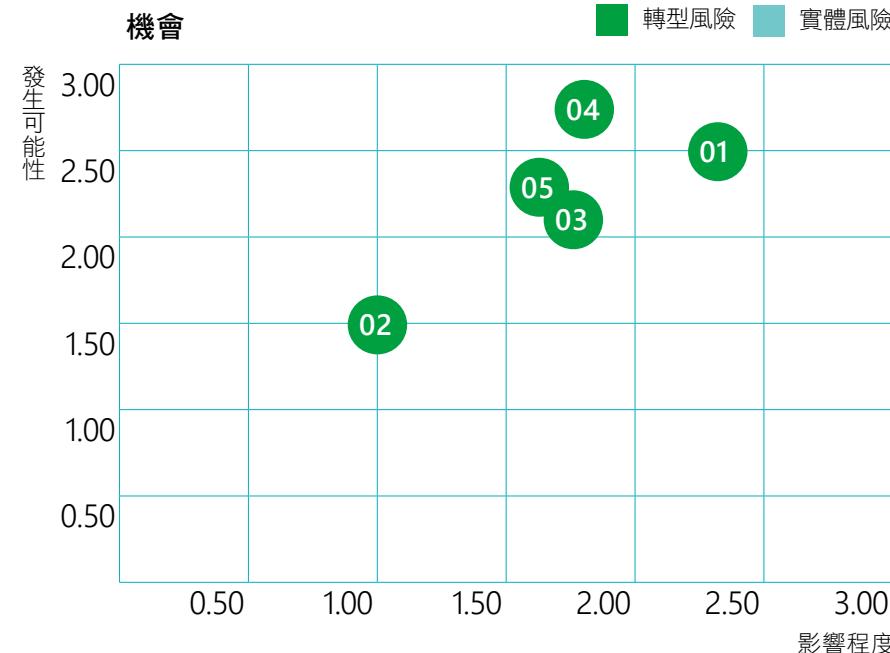
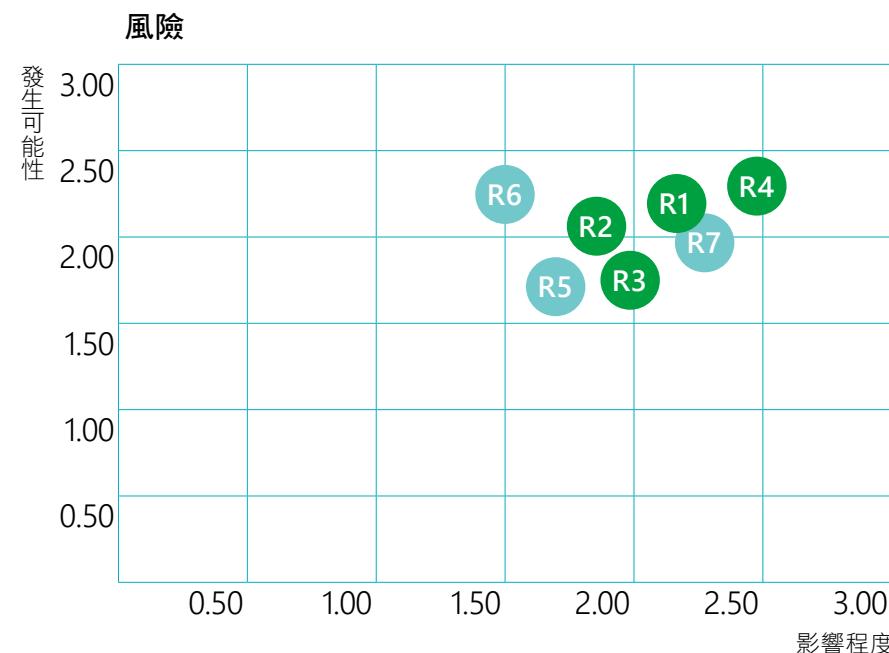
本行已於 2021 年 11 月完成 TCFD 簽署，成為 TCFD Supporter。依循 TCFD 發布之氣候相關財務揭露建議架構（Task Force on Climate-related Financial Discourses）及金融監督管理委員會「本國銀行氣候風險財務揭露指引」，進行氣候變遷風險與機會評估，並依治理、策略、風險管理、指標和目標四大面向說明氣候風險評估結果：

治理	風險管理
<ul style="list-style-type: none">董事會：將氣候風險因素納入銀行風險胃納、策略及經營計畫中，包括鑑別氣候相關之風險與機會，及其對銀行策略與計畫之影響，持續有效監控銀行對氣候風險之管理與揭露。風險管理委員會：監督並檢視氣候風險治理執行情形及其成效。風險管理部門：定期執行氣候變遷風險與機會鑑別分析，並陳報 TCFD 分析報告。	<ul style="list-style-type: none">由公司治理小組參照國內外氣候情境與 TCFD 揭露架構，蒐集氣候相關風險與機會議題，並向本行各相關部處調查，經鑑別與排序後，由「發生可能性」與「影響程度」分別繪製風險與機會矩陣，以辨識各氣候風險及機會事件之嚴重程度，並擬定因應策略。蒐集可能發生之氣候變遷轉型及實體風險相關資訊，據以分析在各氣候情境下，潛在的財務衝擊。依氣候風險與機會鑑別，以及轉型與實體相關氣候風險分析結果，將相關議題交由各業務管理單位進行管理，並規劃與執行業務發展策略。
策略	指標與目標
<ul style="list-style-type: none">善盡銀行業減緩全球氣候變遷之影響力，以減緩氣候變遷對環境之衝擊，實踐環境永續發展。依據 TCFD 揭露架構，定期進行氣候變遷風險與機會之鑑別，並評估對營運及財務潛在之衝擊，進而發展公司營運、業務發展及財務規劃上之相應目標及措施。針對鑑別出來的氣候變遷風險與機會，積極研擬短、中、長期因應措施，並在考量不同氣候情境下，確實掌握面臨氣候相關風險時之適應能力。	<ul style="list-style-type: none">指標<ul style="list-style-type: none">持續導入國際認證，針對本行使用能源、水資源、廢棄物處理及資源回收等資訊，持續監控並定期委請第三方單位進行盤查。持續監控綠色金融服務發展情形，並監控高污染 / 耗能產業信用暴險比重。目標<ul style="list-style-type: none">逐年提高綠色授信占比訂定高污染 / 耗能產業信用暴險比重目標。逐年降低溫室氣體排放量。逐年提升節約用電及用水成效。

3.1.2 氣候變遷相關風險與機會鑑別

本行與外部顧問共同蒐集氣候相關風險與機會議題後，鑑別並排序出重要的氣候相關風險與機會事件，並評估對營運之影響及業務發展機會。

► A. 氣候變遷風險與機會矩陣



註： · 發生可能性：以幾乎確定發生（3）至低發生可能性（1）作排序 · 影響程度：依照財務衝擊之程度由高（3）至低（0）進行排序

► B. 氣候變遷風險與機會排序

排序	編號	風險議題	影響	時間範圍	風險等級
1	R4	排碳管制規範衝擊客戶營收而提高信用風險	碳排管制政策與法規加嚴，對本行授信戶產生額外的營運成本，可能使得授信信用風險增加	短	高
2	R1	提高授信標準	赤道原則、責任銀行等永續金融準則導入，提高授信檻，可能導致業務流失	短	高
3	R7	淹水造成客戶資產損失，減損擔保品價值	淹水以致擔保品資產貶值；或造成授信戶營運中斷，以致還款困難，使本行產生呆帳損失	短	中
4	R2	投資機構降低本行投資部位	若本公司於高碳排產業投／融資之信用暴險比重過高，可能降低國際投資機構的投資意願，甚至造成投資人對資產安全疑慮，而大量撤資	短	中
5	R3	綠能政策不確定性	國際對高碳排放產業節能減碳的要求越來越高，客戶投資與營運成本增加，對本行信用風險增加	中	中
6	R6	平均溫度升高以致營運成本增加	未來平均溫度持續攀升下，且臺灣電力結構轉型，未來電價將逐步升高，致使公司營運成本增加	短	低
7	R5	淹水以致分行據點損失	分行據點資產損失、房價下跌，且可能導致營運中斷	中	低

排序	編號	機會議題	機會	時間範圍
1	O1	推動綠色貸款商品	提供綠能科技相關產業所需資金，推出多項綠色貸款產品	短
2	O4	數位金融	網路服務與交易數位化，降低據點行政成本，達成無紙化	短
3	O5	使用綠建材和太陽能設備	綠建築設計提升能源使用效率，減少碳排放與營運成本	短
4	O3	永續評比正面報導	主動揭露碳管理資訊與編製永續報告書	短
5	O2	推動低碳信用卡	市場增加了對綠色金融商品的需求，消費者對低碳信用卡需求增加	中

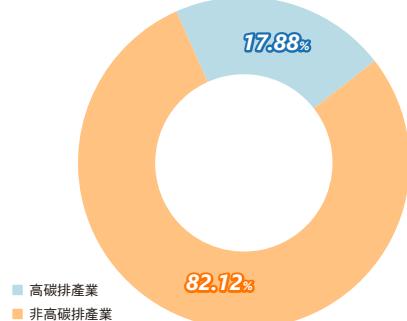
3.1.3 高碳排產業信用暴險分析

依行政院環境保護署國家溫室氣體登錄平台 109 年度控管企業名單，界定本行高碳排產業範圍涵蓋石化業、塑（橡）膠及非金屬礦物製造業、基本金屬製造業、電子零組件製造業與電力及燃氣供應業等 5 個產業，並鑑別出 2021 年屬高碳排產業之放款餘額約為新臺幣 1,336 億元，占總放款餘額 17.88%，屬本行碳相關信用風險暴險。

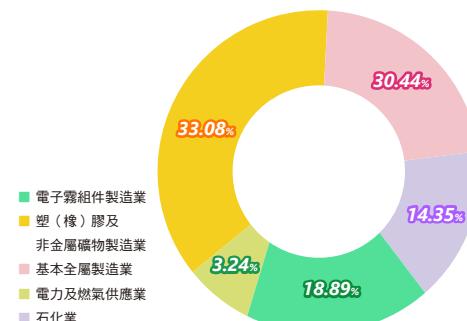
產業別第一層	產業別第二層	行業代碼
製造業	石化業	共 17 子產業
製造業	塑（橡）膠及非金屬礦物製造業	共 20 子產業
製造業	基本金屬製造業	共 11 子產業
製造業	電子零組件製造業	共 8 子產業
電力及燃氣供應業	電力及燃氣供應業	共 3 子產業

註：產業分層依主計處產業分層定義

► 本行企業放款總餘額占比



► 高碳排產業放款餘額占比



3.1.4 氣候變遷風險情境之財務衝擊量化分析

本年度與外部顧問合作，分別進行轉型及實體風險情境分析，量化氣候變遷對本行的財務衝擊，以評估本行潛在的氣候變遷風險。

A. 轉型風險情境分析

- ◆ 風險辨識：以環保署國家溫室氣體登錄平台 109 年度控管企業名單，其中有 41 家為本行授信戶，涵蓋電力業、鋼鐵業、石化業、水泥業及電子業等產業。
- ◆ 風險分析：為確實掌握中、長期氣候相關風險，進一步參考全球碳價趨勢、倫敦政經學院「臺灣碳定價之選項」及世界銀行「2021 年世界能源展望」報告，以不同碳價情境，模擬 2021 年至 2030 年於高碳排產業之暴險情況，評估 41 家客戶所需繳納之碳費。

碳費情境	單位	2021 年	2025 年	2030 年
環保署預估	新臺幣元 /tCO ₂ e	100	167	250
倫敦政經學院	美元 /tCO ₂ e	10	49	98
世界銀行	美元 /tCO ₂ e	40	67	100

◆ 假設因子

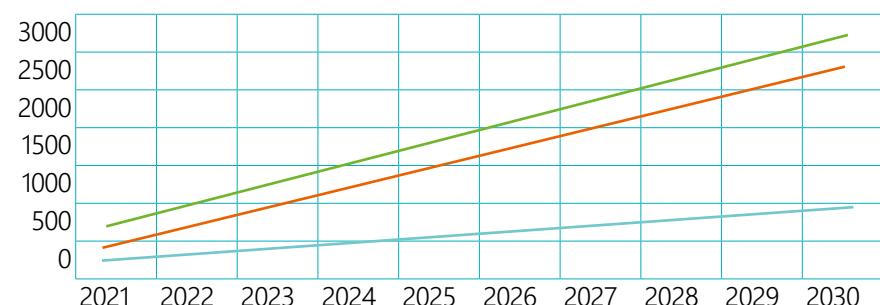
- 授信戶碳排放量：依據既定政策情境（Stated Policies Scenario），直至 2040 年，能源需求每年將提升 1%。
- 未上市櫃公司碳排放量：排碳量計算採以 PCAF 推薦之環境延伸投入產出法（Environmentally-Extended Input-Output, EExIO），據此推估各產業直接與間接溫室氣體排放量。

STEPS 情境 :41 家授信戶估碳排放量（單位：百萬公噸）



碳費加壓情境（單位：新台幣元 / 噸）

— 環保署 — LSE 研究機構 — 世界銀行



◆轉型風險財務衝擊量化分析結果

41家客戶在不同碳費情境下，對本行可能產生的財務衝擊程度以燈號方式呈現，整理如下：

財務衝擊影響燈號			
●	●	●	●
無影響	占淨值 10% (含) 以下	占淨值 10%~20% (含)	占淨值超過 20%

註：淨值為本行 110 年合併淨值。

假設情境	2021 年	2025 年	2030 年
環保署預估碳費	●	●	●
倫敦政經學院碳費	●	●	●
世界銀行碳費	●	●	●

B. 實體風險情境分析

本年度實體風險分析包含不動產擔保品及分行營運據點之財務衝擊評估，評估方法及結果說明如下：

◆風險辨識

- 不動產擔保品：對鑑價金額前 50 大之不動產擔保品進行淹水風險分析，辨識淹水風險達中級程度以上者，在每當淹水機率提高 1% 下之潛在財務影響（房價下跌）。
- 分行據點：全臺 125 個銀行據點進行淹水風險分析，透過國家災害防救科技中心（NCDR）之淹水風險評估，AR5 之最嚴重情境 RCP8.5 下，掌握未來情境（2081~2100）之淹水發生機率與模擬淹水深度。

◆風險分析

- 不動產擔保品：擔保品坪數 \times 2021 年單坪房價 \times 房價受淹水下跌幅度 (1.28%)
- 分行據點：分行坪數 \times 2021 年單坪房價 \times 房價受淹水下跌幅度 (1.28%)

◆ 假設情境及因子

參考 NCDR 推估資料，採「代表濃度途徑」（Representative Connection Pathways, RCPs）之「最嚴重情境 -RCP8.5」進行評估：

- 掌握 125 個分行營運據點所在區域於未來情境（2081~2100 年）之淹水發生機率與模擬淹水深度，以評估所面臨淹水風險程度。
- 檢視 2021 年鑑價金額前 50 大不動產所在區域之淹水風險。
- 考量因子：淹水造成房價下跌產生的財務衝擊。

◆ 分析方式

- 以全球大氣環流模式（Atmosphere General Circulation Model, AGCM），模擬 IPCC 於 2014 年公布的 AR5 報告中的 RCP8.5 推估情境資料。
- 房價下跌幅度情境：※ 李家豪（2004）指出淹水頻率每增加 1% 會使房價下降 1.28%。
- 量化本行易淹水區域之不動產擔保品及 分行營運據點潛在房價下跌金額，以評估淹水可能產生的財務衝擊。

◆ 實體風險財務衝擊量化分析結果

不動產類別	易淹水區域	房價下跌幅度	潛在損失金額 (新臺幣億元)
不動產擔保品	共 9 處不動產擔保品位處 易淹水區域	1.28%	4.30
分行營運據點	共 9 處分行營運據點位處 易淹水區域		0.14

※ 李家豪（2004），洪災對住價格之影響：特徵價格法之應用，國立臺北大學都市計畫研究所未出版碩士學位論文。



3.2、環境永續

3.2.1 環境永續管理推動委員會

本行依循「ISO 50001 能源管理系統」及「ISO 14001 環境管理系統」規範，訂定環境永續管理手冊與年度節能目標。

本行環境永續管理推動委員會，由總經理擔任組織之主任委員，每年召開環境永續管理會議及 2 次環境永續管理內部稽核會議。透過清查各設備運轉情形，掌握能源使用、訂定環境管理目標及執行節能方案，達成年度節能與環境管理之績效目標。

3.2.2 環境永續管理

關於環境保護的行動目標，我們提出五大承諾，並將理念傳達至企業內每一位員工：

01

持續改善能源效率
降低溫室氣體排放

02

確實遵循法規要求
宣導提倡環境保護

03

支持採購節能產品
改善能源績效設計

04

確保資訊資源取得
落實環境能源方案

05

持續環境能源改善
達成永續管理目標

本行於官網公布「環境永續管理手冊」，包含「年度節能目標」、「評估改善方案」及「定期檢討執行情形」。具體作法為定期追蹤各單位用水電情形，加強節能觀念，另外，不定期舉辦員工節能講座、參與節能推廣活動。外部關係人方面，我們藉由採購合約、辦理節能有關貸款及環保教育推廣，進一步影響供應商、客戶及一般民眾。

3.2.3 節能成果

- ◆ 臺灣企銀自 2010 年起執行「節水省電措施」，配合政府節能減碳政策，節能效益顯著，為再提升節電能量及降低近期新冠肺炎疫情衝擊國內經濟，臺灣企銀亦積極響應政府刺激經濟，擴大資本支出，執行各場所耗能設備汰舊換新，2019-2021 年營業單位已更新逾百台高效率冷氣、空調主機及冷卻水塔等相關設備，各場所改善後之節電率約 10%，以行動支持國內企業及綠能產業。
- ◆ 2021 年臺灣企銀完成第 2 次全行辦公場所照明燈具更新工程，採用最新公告「節能標章」LED 燈具，更新燈具數 2 萬 9 千餘盞，大幅減少營業場所照明用電量，每年全行約再省下 171.7 萬度電，減少二氧化碳排放量達 862 公噸，對節能減碳及環保做出貢獻。（依據 2020 年我國電力排碳係數為 0.502 公斤 CO₂e/ 度）
- ◆ 臺灣企銀推動耗能場所用電資訊化，目前於總行、重南大樓、林口機房及松山等 15 處營業場所安裝數位電表，管控用電情形，以節省電費。
- ◆ 總行建築物採用能源管理系統 iEN，持續管控全棟大樓空調、照明與電力系統，透過資料分析得知整棟大樓的能源使用效率，進一步發掘節能潛力。經執行本案已提高設備節能率達 37.2% 以上，相較原規劃年度之總用電度數，2021 年節省約 37.7 萬度電（相當於 1.357 兆焦耳），減少二氧化碳排放量約 189 公噸，每年節省電費約新臺幣 113 萬元。
- ◆ 目前總行能源管理系統，當設備異常時，電腦主動發送簡訊及電子郵件通知維護人員，以利即時處理，有效降低設備受損及災害。空調變頻主機於夏季節省可觀電力，配合使用 LED 燈，大樓用電契約容量已連續調降 2 次，目前總行大樓已非能源用戶（用電契約容量為 750 眩），節能效果顯著，2021 年總行 8 部電梯汰舊換新工程已完成採購發包，將陸續更新為儲能式電梯，進一步提升節電能量。
- ◆ 本行近年力行節能，除竹北分行榮獲新竹縣政府舉辦「服務業節電優良評獎計畫」商業大樓組特優獎（第一名）殊榮，2021 年本行總行大樓亦獲臺北市政府「節能領導獎」工商乙組推薦獎，再次肯定本行持續落實節能減碳，推動永續環境所做的努力。
- ◆ 臺灣企銀積極參與節能推廣及教育，於各營業場所張貼節能海報及節約能源標語，配合政策宣導節能，以分行方式宣傳節能事項，於內部季刊分享各單位節能經驗及節能推廣活動集錦。總行自製空調設備面板使用說明書，教導同仁如何設定空調溫度 26°C 及配合季節日出、日落時刻調整戶外照明及廣告燈等，執行營繕裝修規畫或事務設備採購時，應注意能源使用效率，同時派員參與行外節能研討與觀摩活動。

► 近 3 年總行及重南大樓用電一覽表

年度	總行大樓用電度數（度）	重南大樓用電度數（度）
2019	2,291,000 (8.248 兆焦耳)	1,980,828 (7.131 兆焦耳)
2020	2,348,400 (8.454 兆焦耳)	1,896,120 (6.826 兆焦耳)
2021	2,162,800 (7.786 兆焦耳)	1,531,656 (5.514 兆焦耳)
近 1 年增減比率	減少 7.90%	減少 19.22%

註 1：近 1 年增減比率為 2021 年與 2020 年之用電（水）度數差異數除以 2020 年度之用電（水）度數。

註 2：2021 年 3 月重南大樓更新 120 噸空調變頻雙螺旋式主機乙台，預期每年減少用電量 10% 以上。

► 近年本行節電目標及執行成果

年度	近年臺灣企銀節電目標及執行成果					
	總行大樓		重南大樓		全行	
單位	目標	實際達成	目標	實際達成	目標	實際達成
2018	1%	1.83%	1%	2.97%	1%	1.64%
2019	1%	0.44%	1%	-2.47%	1%	-0.77%
2020	1%	-1.79%	1%	4.28%	1%	1.59%
2021	1%	7.90%	1%	19.22%	1%	7.41%
2022	1%		1%		1%	



3.3 溫室氣體

A.有關溫室氣體排查揭露，臺灣企銀溫室氣體排放來源主要來自於電力使用，透過加強耗能場所（如總行、重南大樓及林口機房等）之用電管理，2020、2021年全行辦公場所用電量分別為20,235,864度（相當於72.85兆焦耳）、18,735,483度（相當於67.448兆焦耳），排放二氧化碳當量約10,158、9,405公噸，2021年較2020年節省用電約7.41%，減少排放二氧化碳當量約577公噸。

（註：全行辦公場所用電量依據台電公司提供2020～2021年度各場所每月電子對帳單資料，加總用電度數計算之；2020及2021年用電量均依據經濟部能源局公告之2020年度電力排碳係數為0.502公斤CO₂e/度、每度電為3.6百萬焦耳計算之。）

B.本行非再生能源部分係使用電力、車用汽油（公務車）、柴油（緊急發電機）及天然氣（員工餐廳）等能源。2021年全行使用汽油196,589公升、柴油2,423公升及天然氣11,732度。

C.執行溫室氣體排放量盤查：自2014年臺灣企銀執行ISO 50001能源管理系統，依據總行大樓能源審查結果，將空調設備及升降機列為重大能源使用設備，並訂定相關操作規範，對於維護廠商及設備相關操作人員進行教育訓練，以控管耗能設備之用電；2016~2021年總行取得ISO 50001能源管理系統驗證、2017~2021年度取得ISO 14064-1溫室氣體排放盤查查證，2021年完成ISO 14001環境管理系統認證，透過制度化管理，持續落實節能。

D.與國際接軌，持續強化企業社會責任，臺灣企銀於2021年在第3方查證機關SGS協助，依據ISO 14064-1:2018溫室氣體查驗作業，以總行及125家國內分行為標的，用營運控制權法，資訊涵蓋期間為2021年1月1日至2021年12月31日，涵蓋二氧化碳、甲烷等7種溫室氣體，經盤查直接、能源間接等3大類溫室氣體排放，2021年度溫室氣體排放總量為12,637.1101公噸CO₂e，溫室氣體主要排放來自範疇二，達排放總量之73.08%；溫室氣體各範疇別與氣體種類排放統計如下表一及表二所示；溫室氣體直接（範疇一）排放量為1,062.3092公噸二氧化碳當量、間接（範疇二）排放量為9,234.7307公噸二氧化碳當量，間接（範疇三）排放量為2,340.0702公噸二氧化碳當量。

E.臺灣企銀推動永續生活信用卡，主打蔬食減碳、綠能共享概念，提供蔬食餐廳、生機通路、大眾運輸及共享交通最高10%回饋，鼓勵持卡人透過綠色消費，支持環保並關注環境永續發展。永續生活信用卡體以PETG環保材質製作，銷毀時不會排放有毒氣體，降低對環境衝擊，截至2021年12月底累積發行30,600卡。

► 總行溫室氣體範疇別排放統計（表一）

範疇 年度	2021		2020		2019		2018	
	溫室氣體排放量 (公噸 CO ₂ e)	佔總排放量比例 (%)						
範疇 1	143.6300	9.479%	153.3216	11.44%	154.9056	11.23%	146.4745	10.64%
範疇 2	1081.1072	71.345%	1186.988	88.56%	1224.1944	88.77%	1230.3772	89.36%
範疇 3	290.5837	19.176%						
合計	1515.3209	100%	1340.310	100%	1379.100	100%	1376.8517	100%

► 全行溫室氣體排放範疇別統計（表二）

範疇 年度	2021	
	溫室氣體排放量 (公噸 CO ₂ e)	佔總排放量比例 (%)
範疇 1	1,062.3092	8.406%
範疇 2	9,234.7310	73.076%
範疇 3 (第 3 類)	10.3532	0.082%
範疇 3 (第 4 類)	2,329.7170	18.436%
合計	12,637.1101	100%

註：1. 2021年全行係以總行及125家國內分行為盤查標的，依據ISO 14064-1：2018溫室氣體查驗作業，資訊涵蓋期間為2021年1月1日至2021年12月31日。

2. 第3類 - 運輸產生、第4類 - 組織使用產品。

► 全行溫室氣體排放種類統計（表三）

溫室氣體種類	CO ₂	CH ₄	N ₂ O	HFCs	PFCs	SF ₆	NF ₃
排放當量（公噸 CO ₂ e）	12,048.0900	62.9386	14.04604	512.0319	0	0	0
占比	95.34%	0.50%	0.11%	4.05%	0.00%	0.00%	0.00%
總計	12,637.1101 公噸 CO ₂ e						

註：1. 排放係數係溫室氣體排放當量 = 活動數據 × 排放係數 × 全球暖化潛勢，外購電力：採用能源局公告之 2020 年度電力排碳係數為 0.502 公斤 CO₂e/ 度 計算，冷媒（包含冰水主機、冰箱、飲水機等）：其溫室氣體排放當量 = 原始填充量 × 逸散因子 × 全球暖化潛勢，設備逸散因子來源參考 2006 IPCC Guidelines for National Greenhouse Gas Inventories, volume 3, chapter7, table 7.9，採用中間值作為逸散因子。
 2. 車用汽油（公務車）、柴油（緊急發電機）及天然氣（員工餐廳）係採用行政院環保署溫室氣體排放係數管理表（6.0.4 版）預設排放係數。
 3. 全球暖化潛值（GWP）係引用 IPCC 第四次評估報告（2007）之 GWP 數值，CO₂=1、CH₄=25、N₂O=298、SF₆=22,800、HFCs 等依種類不同計算之。

3.4 水和廢棄物減量管理

A.臺灣企銀逐年編列預算，優先購置符合節能標章或同等級高效率之水、電器具或設備產品，將汰舊換新效率較低之老舊空調及耗水設備。要求各單位登錄每期用電、用水之數量及費用，與去年同期作比較，針對異常即時處理改善。行舍裝修採用省水標章產品如飲水機、省水馬桶及水龍頭安裝節水墊片等、辦理總行水龍頭更新案，改採感應式自動給水水龍頭，設備改善後減少用水量 50%，近 2 年全行人均用水量自 23.39（度 / 人年）降至 21.92（度 / 人年），指定專人及維護廠商定期巡檢或保養用水設備，減少公務車輛清洗頻率。

► 總行及重南大樓用水統計一覽

年度	總行大樓用水度數（度）	重南大樓用水度數（度）
2019	17,008	6,692
2020	16,414	6,324
2021	16,015	6,097
近 1 年增減比率	減少 2.43%	減少 3.59%

註：近 1 年增減比率為 2021 年與 2020 年之用水度數差異數除以 2020 年度之用水度數。

近年臺灣企銀省水目標及執行成果						
年度	總行大樓		重南大樓		全行	
	目標	實際達成	目標	實際達成	目標	實際達成
2018	1%	1.41%	1%	1.21%	1%	1.73%
2019	1%	0.90%	1%	-5.37%	1%	1.12%
2020	1%	0.24%	1%	5.50%	1%	0.63%
2021	0.5%	2.43%	0.5%	3.59%	0.5%	0.61%
2022	0.5%		0.5%		0.5%	

B.臺灣企銀屬服務業，使用水來源 100% 為自來水，自 2010 年頒布「全行節水省電措施」並持續執行，制定節約能源目標，包括節約用水、用電量（度）、用油量均需較上年度同期降低。節省之水電費用部份將作為單位節能獎金，並對同仁提出的節約能源提案予以獎勵。

C.臺灣企銀廢污水之處理，減少營業用廢污水，並依法規排入衛生下水道系統或設置化糞池方式處理，營業單位廢棄物委由專業廠商處理，2021 年無發生污染環境之情事，一般廢棄物及資源回收委託專業廠商回收處理並提供清運證明，自 2016 年起總行大樓廢棄物數量已連續 6 年減量。

年度	2019	2020	2021	2022
總行大樓廢棄物數量（公噸）	109	106	103.8	減少 2%

D.臺灣企銀廢棄物管理落實 3R 原則：「Reduce、Reuse、Recycle」，具體作法為：使用視訊會議網路、電子公文及行員數位學習網等系統，減少使用紙張、總行餐廳不用免洗餐具並區分廚餘及一般廢棄物，由團膳廠商專責處理，以減少垃圾量（Reduce）；回收碳粉匣，供廠商資源再利用並由清潔公司負責合法清運（Reuse）；在辦公及營業場所放置資源回收分類箱，力行垃圾分類，報廢之電腦設備經華碩文教基金會整修為再生電腦，供弱勢團體使用（Recycle）。營繕工程合約中編列「廢棄物清運費用」，要求承包商提供合格廢棄物清運證明，以確保廢棄物合法運棄，2021 年均未發生廢棄物處理違反法令之情事。

► 本行使用能源(密集度)或環境相關強度指標

年度	用電量(度)	人數	用電密集度(度/人)	資料範圍
2019	20,562,615	5,221	3,938	全行
2020	20,235,864	5,256	3,850	全行
2021	18,395,878	5,273	3,489	全行

► 近3年本行用水量

年度	用水量(度)	人數	用水密集度(度/人)	查證範圍
2019	17,008	755	22.53	總行
2020	16,414	764	21.48	總行
2020	122,930	5,256	23.39	全行
2021	115,560	5,273	21.92	全行

► 2021年本行排碳量(已查證)

項目	排碳量(公噸 CO ₂ e)	人數	排碳密集度(ton/人)
範疇1	1,062.3093	5,273	0.201
範疇2	9,234.7307	5,273	1.750
小計(範疇1+2)	10,297.0400		1.935
範疇3	2,340.0702	5,273	0.444
合計	12,637.1102		2.375

► 近3年本行再生能源使用比例

年度	太陽能發電量(度)	再生能源使用比例
2019	59,867	0.29%
2020	75,083	0.37%
2021	143,546	0.78%



3.5 綠色採購及供應商管理

3.5.1 綠色採購

- A. 臺灣企銀響應行政院環保署推動簽署「民間企業與團體綠色採購意願書」，優先採用具節能標章、環保標章及綠建材等設備用品。
- B. 2021 年度綠色採購金額達新臺幣 9,912 萬元，連續 10 年獲行政院環保署及台北市政府環保局表揚為「綠色採購績優單位」。

3.5.2 供應商管理

臺灣企銀供應商分為設備、服務供應商及工程承包商等，招商項目包含事務機器、電子設備、電信通訊、保全、保險、建築設計及營繕水電等，各項採購支出 99.8% 來自本地供應商，以支持在地經濟，節省能源與採購時程，降低對環境衝擊。

A. 供應商管理辦法：2020 年 12 月本行訂定供應商管理辦法並於網站公告，內容包含基本勞動人權、職業安全衛生、環境保護、維護社會公益、誠信經營及企業社會責任資訊揭露等，引導供應商共同促進經濟、環境與社會之永續發展。除要求與本行簽約之供應商應遵循本辦法，採購合約亦訂有誠信經營及社會責任條款；為強化供應商管理，2021 年本行頒訂「供應商管理辦法」之實施計畫，加強與廠商溝通、評估輔導及獎勵等具體作為，期推動供應商以實際行動落實 ESG 相關議題，一同降低供應鏈對環境之衝擊。

本行供應商管理辦法請詳參本公司網站

B. 以新環境標準篩選供應商：

- a. 為因應溫室效應及全球氣候變遷，臺灣企銀依能源效率選購「節能標章」設備，優先購置再生材質、可回收、低污染或省能源等產品，持續向供應商宣導合法處理及回收廢棄物，具體作法為建築裝潢供應商使用之產品及材料須取得節能標章或綠建築標章，全行辦公場所之 LED 燈符合 2020 年 7 月最新節能標章規範，實測燈具發光效率達 150Lm/W 以上；供應商應協助回收廢棄物、承租公務車及採購機車要求產品須符合第 5 期廢氣排放標準等。
- b. 依循國際 ISO 50001 能源管理標準及程序，參考 ISO20400 永續採購精神，增訂供應商評估及輔導具體作為。新供應商應填寫供應商能源績效評估報告表，除了優先採用具節能標章、環保標章及綠建材等設備用品，並於工程或採購合約增加廠商對環境保護之條款，以加強供應商環境維護責任。
- c. 本行新供應商 100% 採用新環境標準，於本行採購契約中明定相關規範。

3.5.3 勞工職業安全及保障人權

臺灣企銀國內營業單位之營繕工程均由本國營造及裝修廠商承攬，技術服務類亦委託本地之技師、專技人員提供服務。針對職業安全，臺灣企銀與廠商所簽工程合約，有關施工安全與配合事項，臺灣企銀依政府制定之「職業安全衛生法」等相關法令規定為準則，要求承包商除應遵照相關法令規定切實辦理外，另應依據職業安全衛生法令明列相關施工安全規範。

要求簽約廠商簽署「人權及環境永續承諾書」，明訂倘有不誠信行為、

違反環保、職業安全衛生及勞動人權等具體事實，本行得解除或終止契約，並予以停止參加本行後續採購（含維護）案投標權之處分。

臺灣企銀與供應商之採購合約訂有社會責任條款，明定供應商應善盡管理人責任，依施工性質管理工作人員作業，注意工作安全與遵守勞工及環保法規規範，並分別投保勞工安全相關保險且注重環境維護。若違反企業社會責任政策、對環境與社會有顯著影響且發現供應商對勞工實務有顯著實際或潛在的負面衝擊時，經臺灣企銀認定違反事實明確，將有權終止合約並拒絕往來，2021年未發生供應商被終止合作關係之情事。

3.5.4 供應商對環境與社會衝擊評估

臺灣企銀參酌政府採購法，避免選擇違反社會準則之供應商；針對新供應商篩選，如該廠商發生嚴重社會負面衝擊事件，將拒絕與該等廠商往來，例如：劣質食用油事件，要求團膳廠商不得使用問題廠商的產品，2020年未發生供應商因此被淘汰等情形。

為善盡企業社會責任，本行與新供應商簽訂之工程或採購合約，均訂有社會責任條款，內容包含環保、社會及職業安全等議題，引領供應商共同關注環境議題，降低供應鏈對環境之衝擊，臺灣企銀要求供應商特別注意與自身服務與產品相關的重要社會及環境議題，供應商如提供有害環境或人體之產品，將對人員及環境帶來負面衝擊，並仍持續採購環保產品，以不造成環境危害為原則（如：不含多酚A之紙捲），並於採購合約明訂供應商應注重環境維護、遵守環保法規規範及企業之社會責任政策，如涉及違反，且對供應來源社區之環境與社會造成顯著影響時，臺灣企銀得隨時終止或解除合

約。2021年與本行訂定合約之供應商計有232家，未發現顯著實際或潛在有負面衝擊的廠商及發生終止合約情事。



3.6 綠色運輸及再生能源

- A. 為降低公務運輸造成之碳排放量，本行設有公用悠遊卡制度，鼓勵同仁外出洽公搭乘大眾運輸交通工具，且公務車調派以共乘為原則。並於全台營運據點最密集之臺北市設置員工宿舍，減少員工上下班交通往返產生之排碳量。
- B. 分行太陽能光電設施：本行近年陸續完成大發、大園、民雄及台南等4家分行太陽能光電設施，設備發電容量合計110.58kWp，每年平均發電約13.5萬度電。

年度	2015	2019	2020	2021
分行數	1	2	3	4
發電容量 (kWp)	28.8	32.05	81.78	110.58





3.7 無紙化及流程優化

臺灣企銀提升資訊設備效能並汰換老舊伺服器，實施教學無紙化、會議無紙化、服務提供無紙化及事務無紙化。持續追求金融服務數位化，利用流程簡化、無紙化作業與強化金融服務的「綠色價值」，減少紙張、能源之使用量，提供客戶多元便利又環保的數位化服務，同時鼓勵客戶多加使用自動化設備，與透過網路從事相關銀行活動，大量減少所可能產生之碳足跡。

A. 教學無紙化：建置並使用「臺灣企銀數位學習網」線上教學系統，實體課堂教學採投影片進行，減少紙張使用。

B. 會議無紙化：

a. 多數會議不提供紙本資料（如每月召開之經營管理委員會），上傳電子檔至本行會議系統，請各出席及列席人員先行下載會議資料並攜帶平板與會。

b. 為減少差旅產生油耗及碳排放量，並提高行政效率及減碳成效，各項業務宣達、業績檢討儘量以視訊會議方式進行。

C. 流程優化、業務無紙化：

a. 2021年完成未成年人授權書納入證券開戶契約，未成年客戶僅需填一份表單。

b. 臺灣企銀信用卡實施無紙化作業，鼓勵持卡人使用電子帳單，截至2021年12月底累積電子帳單申請共29,700件，2021年較2020年成長36%。

c. 落實永續經營理念規劃數位化服務 - 建置行動投保、網路投保，響應無紙化趨勢暨提升客戶體驗。

d. 在官方網站提供個人金融商品簡介，並於網路銀行提供個人金融商品對帳單查詢。

e. 個人貸款可於網路銀行自行轉帳提前償還貸款本金，客戶免親自臨櫃還款或至他行庫辦理匯款，節省時間亦減少紙張使用量暨碳排放量。

f. 「青年海外生活體驗專案」及「青年海外壯遊」貸款戶，自2017年7月14日起可於網路銀行辦理線上結清貸款。

D. 事務無紙化：

a. 2020年2月起啟用公文線上簽核系統，減少公文往返使用之紙張。

b. 逐步推動無紙化作業，除貸款利率、系統作業費報優化外，對於貸款相關作業，減少實體或傳真文件使用，皆以徵授信管理系統或e-mail夾檔傳送。

c. 印表機預設雙面列印，減少紙張用量

d. 重要公文放置於本行行員專屬園地，減少公文列印。



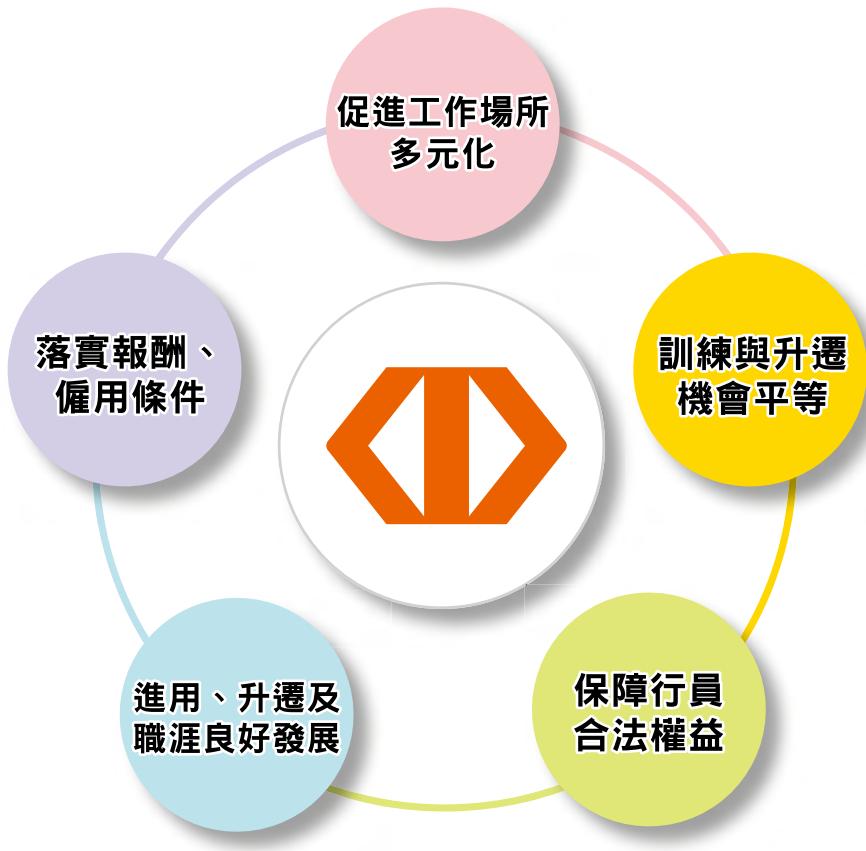


04

員工照顧 互信互助

員工是企業重要的資產，臺灣企銀對於員工的照顧包括勞動權益之維護、福利事項之規劃向來不遺餘力，保障員工生活，使員工得以無後顧之憂地在工作上發揮所長，並提供完善的薪資獎酬制度與升遷管道，多元化的訓練及福利措施，用以延攬並留住優秀人才同心協力為公司打拼。

臺灣企銀遵守勞動基準法、就業服務法、性別工作平等法等相關法令之規定，並尊重國際公認之基本勞動人權原則，保障行員之合法權益。僱用政策無性別、種族、年齡、婚姻與家庭狀況等差別待遇，報告期間未有強迫勞動的情事發生，且無發生歧視事件。臺灣企銀亦注重員工多元發展，項目包含：保障行員之合法權益，促進工作場所的多元化，使員工在進用、升遷及職涯發展皆在良好的環境下進行。

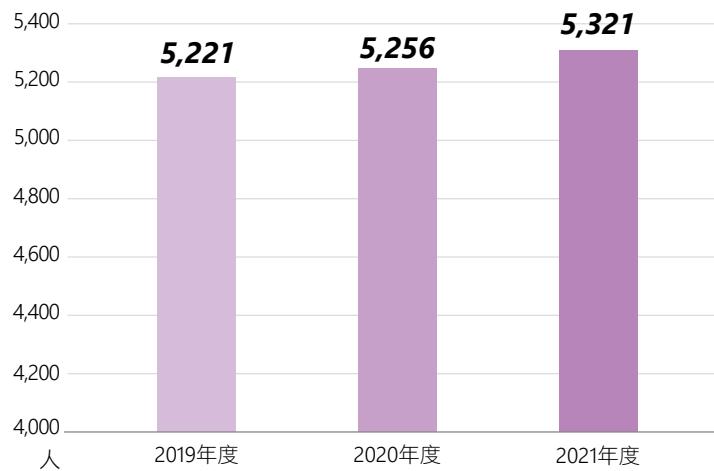


4.1 員工結構

2021年臺灣企銀員工總人數為5,321人，均為正職並為全職人員（不含派遣工，如保全），並無進用兼職人員。其中男性占45.57%，女性占54.43%，主管人員占19.41%，有48.11%為女性主管，顯見臺灣企銀對於女性未有性別歧視，提供公平競爭的職場，落實兩性平權。臺灣企銀訂定並實施留職停薪辦法，員工可因育嬰、養病等實際需要申請，員工於子女之照顧妥適安排後，仍可安心回歸職場。

此外，臺灣企銀持續關懷身心障礙、原住民等弱勢族群，僱用身心障礙與原住民員工之比例，符合法令要求，並提供與一般員工相同的薪酬福利待遇。多年來均提供多名暑期工讀機會給予大專學生及經濟弱勢家庭青年，俾利增進潛在就業族群對於銀行業務的瞭解。本行之主要營運據點係總行單位及各分行，經理人均為本國國民。

► 近三年人數



► 員工結構表

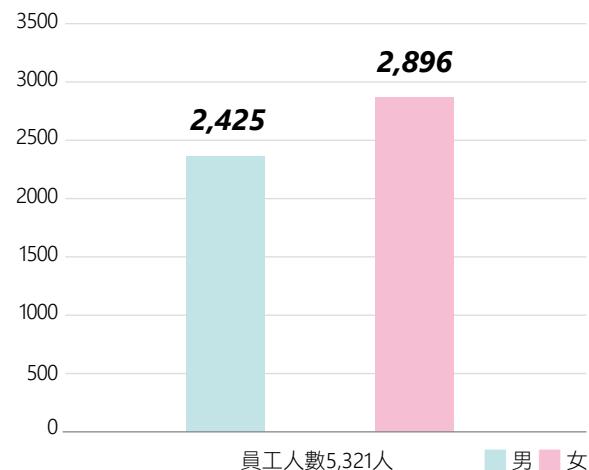
性別	男	女	總計
人數	2,425	2,896	5,321
部門別	銀行部門	證券部門	總計
人數	5,123	198	5,321
工作區域別	國內	國外	總計
人數	5,257	64	5,321

註：2021年7月1日~8月31日以定期勞僱契約僱用31名暑期工讀生（男性9名、女性22名），不計入員工人數。

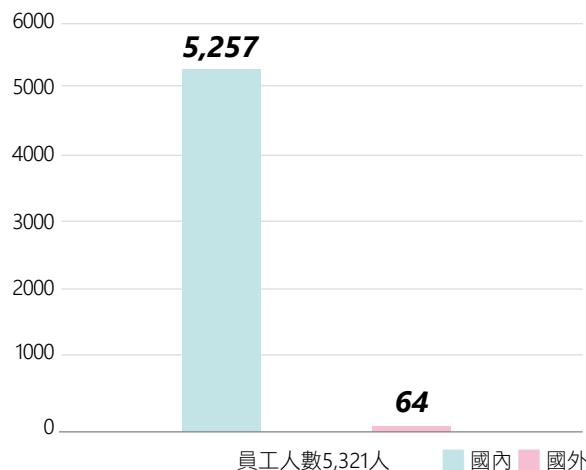
► 按年齡組別、性別及少數族群劃分經理人和非經理人的總數及比例

	經理人			非經理人		
	男	女	總數	男	女	總數
30歲（含）以下	0	0	0 (0%)	228	582	810 (15.79%)
31歲-50歲	2	2	4 (2.09%)	1,275	1,429	2,704 (52.71%)
51歲以上	105	82	187 (97.91%)	815	801	1,616 (31.50%)
總數	107 (56.02%)	84 (43.98%)	191 (100%)	2,318 (45.19%)	2,812 (54.81%)	5,130 (100%)
少數族群	經理人			非經理人		
	男	女	總數	男	女	總數
身心障礙	0	0	0	31	13	44
原住民	0	0	0	4	18	22
總數	0	0	0	35	31	66
比例	0%	0%	0%	53.03%	46.97%	100%

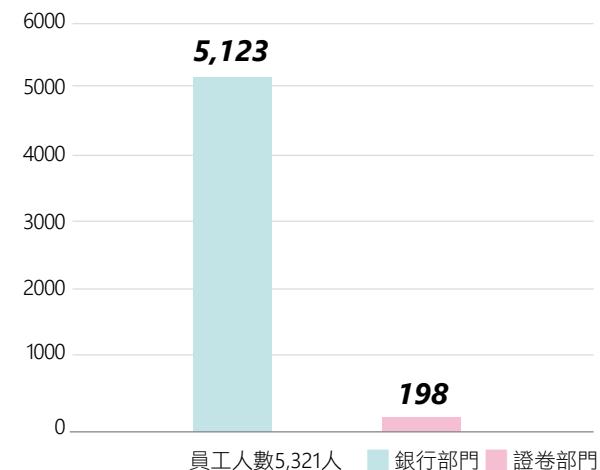
► 2021 年員工總人數一性別



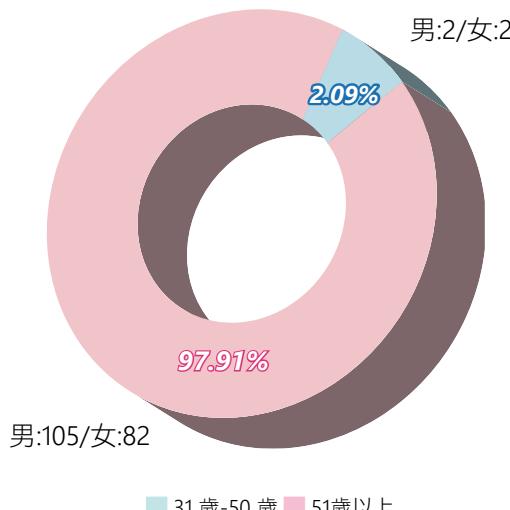
► 2021 年員工總人數一工作區域別



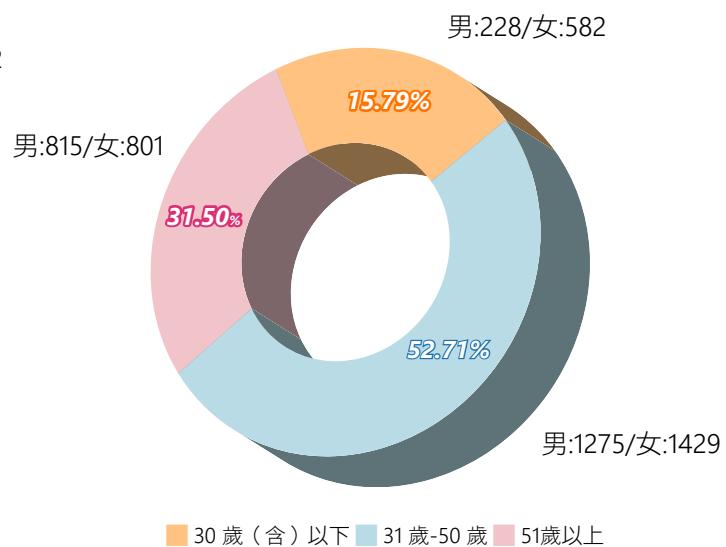
► 2021 年員工總人數一部門別



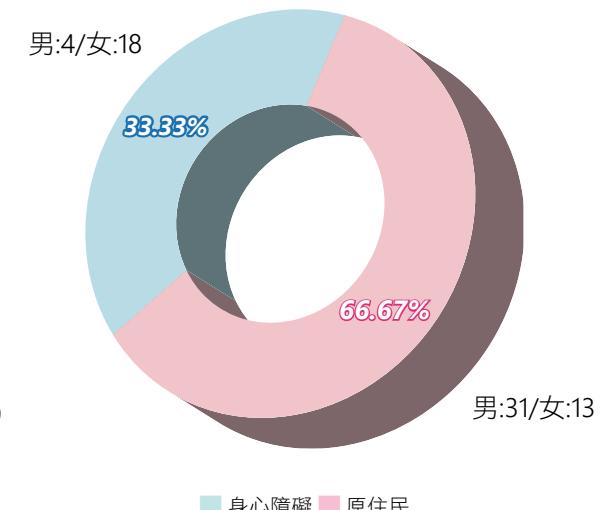
► 經理人 191 人



► 非經理人 5130 人



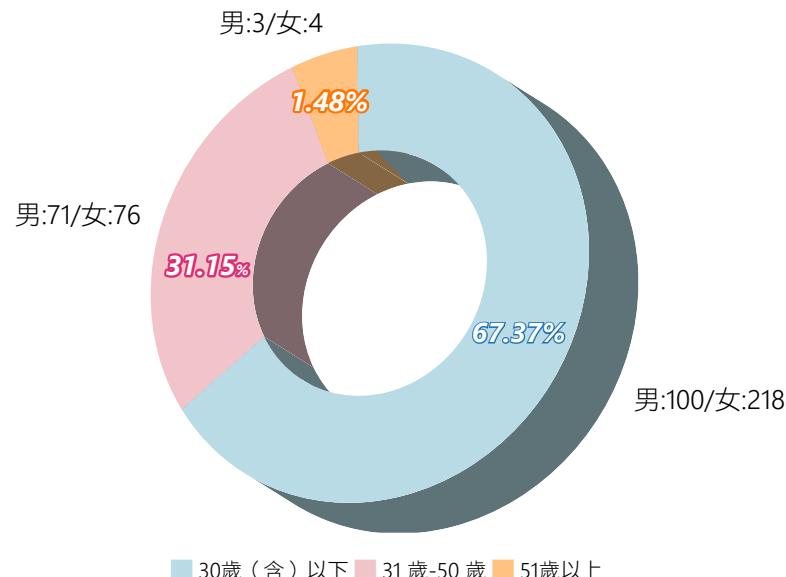
► 少數群族—非經理人 66 人



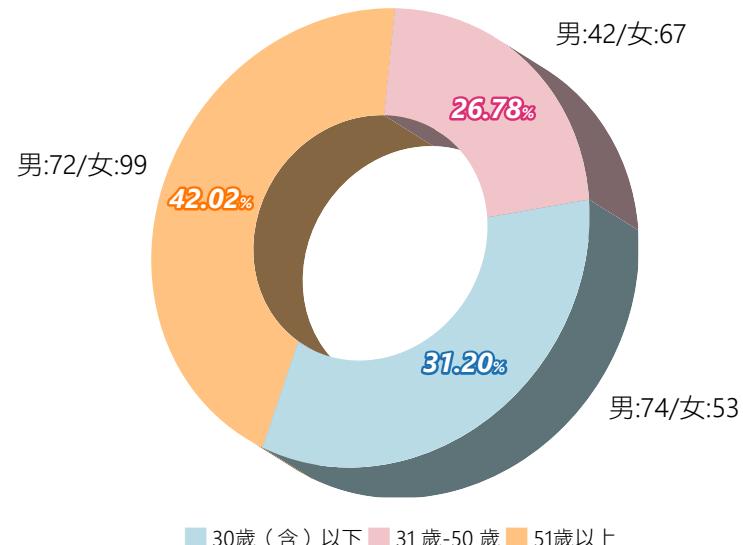
► 按年齡組別、性別及地區劃分新進員工和離職員工的總數及比例

	新進員工			離職員工		
	男	女	總數	男	女	總數
30 歲（含）以下	100	218	318 (67.37%)	42	67	109 (26.78%)
31 歲 -50 歲	71	76	147 (31.15%)	74	53	127 (31.20%)
51 歲以上	3	4	7 (1.48%)	72	99	171 (42.02%)
總數	174 (36.86%)	298 (63.14%)	472 (100%)	188 (46.19%)	219 (53.81%)	407 (100%)
	新進員工			離職員工		
	本國	外國	總數	本國	外國	總數
總數	472	0	472	407	0	407
比例	100%	0%	100%	100%	0%	100%

► 新進員工 472 人



► 離職員工 407 人



► 近三年人數及新進員工新進率、離職員工離職率

年度	2019			2020			2021		
人數	5,221			5,256			5,321		
	男	女	合計	男	女	合計	男	女	合計
新進率	10.85%	11.54%	11.22%	6.09%	6.54%	6.33%	6.89%	10.05%	8.59%
離職率	8.76%	8.52%	8.89%	6.64%	5.29%	6.07%	7.44%	7.38%	7.63%

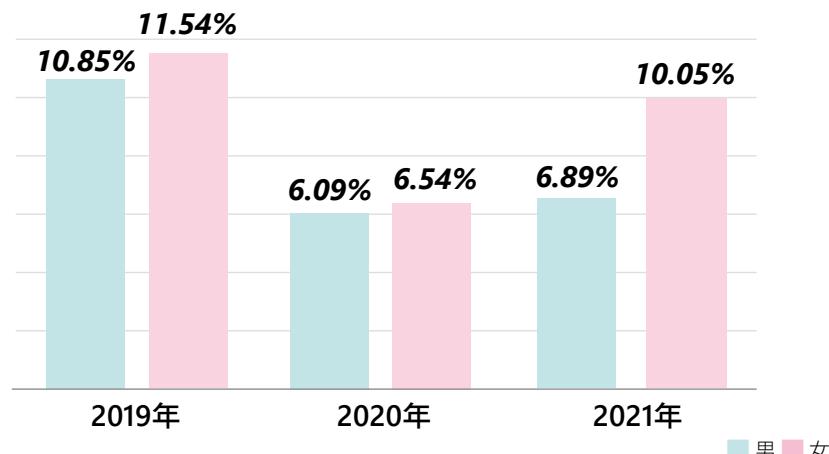
計算公式：

新進率 = 當年新進人數 / [(年初人數 + 年底人數) / 2]

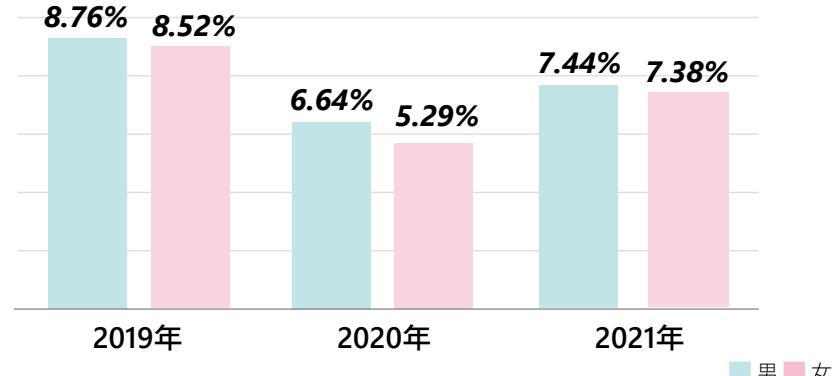
離職率 = 當年離職人數 / [(年初人數 + 年底人數) / 2]

年初人數 = 上年底在職人數，年底人數 = 上年底在職人數 + 當年新進人數

► 近三年員工新進率



► 近三年員工離職率



► 重要營業據點中僱用當地居民為高階管理階層的比例：100%



註：

- 1.「當地」指本國國內。
- 2.「重要營運據點」為臺灣企銀總行大樓。
- 3.「高階管理階層」為本行副總經理（含）以上之人員。



4.2 員工照顧

4.2.1 員工薪資及福利

臺灣企銀因應政府法令、制度變更與配合臺灣企銀業務需要，適時、適度調整修正相關規章，以切實符合臺灣企銀員工之需要。臺灣企銀訂有最低薪資標準（基本工資），給付行員薪資均依循「臺灣中小企業銀行行員薪資支給要點」辦理，職等職級相同則薪資相同，不因性別不同而有差異。

此外，臺灣企銀依法令辦理勞工保險、全民健康保險、退休金提繳等事宜；定期辦理員工健康檢查、提供優惠團體醫療與意外保險，保障員工生活，使員工得以無後顧之憂地在工作上發揮所長。

4.2.2 本行薪酬政策

為吸引及留任優秀金融人才，並使員工與本行共享營運成果，本行於公司章程內明訂，當年度如有獲利，除應預先保留彌補以往年度累積虧損數額外，其餘應提撥百分之一至百分之六為員工酬勞，2021 年度員工酬勞分派金額為新臺幣 371,068 千元。

此外，本行薪酬政策結合銀行、單位及個人營運績效，訂有「行員薪資支給要點」、「年節暨績效獎金核發要點」、「員工酬勞發放要點」，提供合理且具競爭力的薪酬制度，其中獎金部分連結本行稅前淨利達成率、經營績效財務指標與個人考核結果核發，且每年依行員年終考核結果作為晉薪標準。

► 重要營運據點基層人員標準薪資與最低薪資比例對照

基層人員職等介於五 ~ 七職等	
基層人員起薪水準	介於 33,662 ~ 43,664 元
法定最低薪資	24,000 元
比例	介於 140.25% ~ 181.93%

- 註：1. 臺灣企銀進用基層人員之起薪水準不因性別而有差異。
 2. 法定最低薪資（2021.12.31 每月基本工資）為 24,000 元。
 3. 「重要營運據點」係臺灣企銀各單位－即總行單位及各分行。

► 重要營運據點不同性別員工薪資比例

類別	性別	人數	平均每人薪資佔比
十職等及其以上 (含專員、襄理 / 組長、 單位副主管、經理人等)	男	814	48.74%
	女	713	51.26%
九職等及其以下 (含領組、辦事員、助理員、事務員、駐衛警等)	男	1,611	51.57%
	女	2,183	48.43%

註：十職等及其以上女、男薪資比，女性：男性 = 1 : 0.96

九職等及其以下女、男薪資比，女性：男性 = 1 : 1.06

平均每人薪資佔比之計算範例：十職等及其以上「男性平均每人薪資佔比 48.74% = 該職等類別之〔男性平均薪資 / (男性平均薪資 + 女性平均薪資)〕」

「重要營運據點」係臺灣企銀各單位－即總行單位及各分行

► 非擔任主管職務之全時員工人數、薪資平均數及中位數

項目	2020 年	2021 年	成長率
非擔任主管職務之全時員工人數（人）	4,929	5,040	2.25%
非擔任主管職務之全時員工薪資平均數（仟元）	1,127	1,195	6.03%
非擔任主管職務之全時員工薪資中位數（仟元）	1,007	1,069	6.16%

► 2021 年員工育嬰假後復職和留任人數及比例

	男	女	總數
a. 可育嬰留停員工總數	158	182	340
b. 育嬰留停員工總數	9	89	98
c. 2021 年間育嬰留停復職人數	4	39	43
d. 2021 年間育嬰留停後應復職人數	4	41	45
e. 2020 年間育嬰留停復職人數	4	27	31
f. 2020 年間育嬰留停復職滿乙年人數	4	26	30
育嬰留停復職率	100%	95.12%	95.56%
育嬰留停留任率	100%	96.30%	96.77%

計算方式：育嬰留停復職率 = c/d；育嬰留停留任率 = f/e。

4.2.3 員工福利措施

本行員工享有各項完整福利措施，讓員工工作之餘享有各方面完善福利，打造優良工作環境，提升工作效能，本行員工福利措施列舉說明如下：

福利措施	說明	2021 年執行成效	
		申請期間	理賠件數
A. 員工保險	a. 團體保險：臺灣企銀職工福利委員會為全體行員投保一年期團體壽險，費用全數由職福會福利金支應，行員在職亡故者，可領保險理賠金 100 萬元；如係罹患重大疾病者，可先支領部份保險金 10 萬元。 b. 團體意外及住院醫療險：臺灣企銀目前由國泰人壽保險公司以優惠費率承保本行行員及眷屬自費團體意外及住院醫療險，團體意外險（包含意外傷害及醫療），投保對象除行員本人外，行員之父母、配偶及子女均可加保，住院醫療分為日額型或實支實付型。 c. 因公事故險：為全體行員投保因公意外險保額 300 萬元，對於因公傷病或因公死亡者，得申請保險公司理賠。	行員投保定期團體壽險出險理賠情形	2020 年 9 月至 2021 年 8 月
		理賠件數	14 件
		理賠金額	7,700,000 元
B. 職工福利委員會	每月就職工薪金扣繳福利金百分之 0.5，並從營業收入提撥百分之 0.15，由職工福利委員會統籌運用辦理行員福利事宜： a. 職工子女教育獎學金。 b. 事務員及其配偶子女疾病濟助。 c. 投保一年定期團體壽險。 d. 每年三節核發在職員工福利金。 e. 生育補助金：自 2018 年起每一胎補助 5,000 元；另自 2020 年起由行方增加員工生育補助金，第一胎補助 5,000 元，第二胎及以上補助 10,000 元。	a. 2021 年提供子女教育獎學金共 183,000 元。 b. 職福會及行方 2020 年提供 108 人生育補助金，合計 121 萬元；2021 年提供 110 人生育補助金，合計 139 萬元。	

福利措施	說明	2021 年執行成效
C. 健康檢查	<p>a. 主管級人員每年給予 1 日公假至洽定之醫院或健檢機構擇一免費辦理健康檢查；非主管級人員不分年齡每 2 年辦理健康檢查，同時開放眷屬得以團體優惠價格自費參加健檢，提供優於法令之員工定期健檢。</p> <p>b. 臨行特約醫師健康諮詢。</p> <p>c. 辦理公費疫苗施打。</p>	<p>a. 辦理行員健康檢查共計 4,674 人，並針對行員健康問題進行諮詢及追蹤。</p> <p>b. 臨行特約醫師健康諮詢共計 402 人次。</p> <p>c. 171 人施打公費疫苗。</p>
D. 進修補助	行員可利用公餘時間參加語文進修，並依行方之規定申請補助費用。	2021 年提供行員參加語文課程進修補助合計 71,352 元。
E. 三節慰問金	對臺灣企銀屆齡退休及年滿 60 歲（含）以上自願退休行員，每年發給三節慰問金。	2021 年發給退休行員三節慰問金合計 7,054 千元。
F. 行員餐廳	提供價廉物美之午餐供行員享用。	自 2021 年 7 月份起總行員工餐廳由新供膳商辦理供餐事宜，以優惠價格提供員工午膳，並於年節提供應景餐點。
G. 行員優惠存款及貸款	除證券行員不享有優惠存款利率外，其餘行員均享有存款及房屋貸款優惠利率。	在職員工皆享有優惠存款利率，2021 年新增行員房屋貸款 26.7 億。

福利措施	說明	2021 年執行成效																								
H. 無菸職場	於各營業場所入口處（含 ATM 入口）均張貼明顯禁菸標示，以宣導戒菸概念，提供員工無菸之職場環境。	持續辦理。																								
I. 育兒福利	與數家幼兒園簽約合作，提供員工優惠托兒服務；並已於總行設置哺（集）乳室，積極營造友善職場環境。	2021 年與 3 家幼兒園簽訂特約合約，提供同仁註冊費、教材費等托兒優惠。																								
j. 優於法令之請假規定	明訂行員請假要點，各項差假均依循法令變更適時修訂，普通傷病假、喪假、生理假、短期妊娠（三個月以下）產假、有薪家庭照顧假及安胎假優於政府規定。	<p>a. 臺灣企銀 2021 年間核給員工 1,051 筆家庭照顧假，合計 1,102.5 天。其中女性員工 668 筆、合計 694.5 天；男性員工 383 筆、合計 408 天，依核准天數之性別比例統計，女性占 62.99%、男性占 37.01%。</p> <p>b. 因應新冠病毒疫情並配合主管機關防疫措施，本行提供同仁得申請展延婚假之請休期限；另給予海外分行台派行員定額補助防疫津貼及探親交通補助遞延一年。</p>																								
k. 員工持股信託制度	本行自 2019 年起辦理「員工持股信託」，提供任職滿半年以上之正式員工依個人意願選擇參加持股信託方案，並由銀行每月補助提存定額資金，藉由長期持有公司股票，讓員工分享公司經營成長甚或股價上漲的利益，以強化向心力。	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="1338 917 1477 970">年度</th><th data-bbox="1477 917 1617 970">2019</th><th data-bbox="1617 917 1756 970">2020</th><th data-bbox="1756 917 2014 970">2021</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1338 970 1477 1060">入會資格人數(人)</td><td data-bbox="1477 970 1617 1060">4911</td><td data-bbox="1617 970 1756 1060">5077</td><td data-bbox="1756 970 2014 1060">5173</td></tr> <tr> <td data-bbox="1338 1060 1477 1151">會員人數(人)</td><td data-bbox="1477 1060 1617 1151">4748</td><td data-bbox="1617 1060 1756 1151">4895</td><td data-bbox="1756 1060 2014 1151">4935</td></tr> <tr> <td data-bbox="1338 1151 1477 1241">入會率(%)</td><td data-bbox="1477 1151 1617 1241">96.68</td><td data-bbox="1617 1151 1756 1241">96.42</td><td data-bbox="1756 1151 2014 1241">95.40</td></tr> <tr> <td data-bbox="1338 1241 1477 1332">持有股數(股)</td><td data-bbox="1477 1241 1617 1332">17,532,267</td><td data-bbox="1617 1241 1756 1332">43,936,055</td><td data-bbox="1756 1241 2014 1332">71,284,319</td></tr> <tr> <td data-bbox="1338 1332 1477 1440">占已發行股數(%)</td><td data-bbox="1477 1332 1617 1440">0.246</td><td data-bbox="1617 1332 1756 1440">0.587</td><td data-bbox="1756 1332 2014 1440">0.921</td></tr> </tbody> </table>	年度	2019	2020	2021	入會資格人數(人)	4911	5077	5173	會員人數(人)	4748	4895	4935	入會率(%)	96.68	96.42	95.40	持有股數(股)	17,532,267	43,936,055	71,284,319	占已發行股數(%)	0.246	0.587	0.921
年度	2019	2020	2021																							
入會資格人數(人)	4911	5077	5173																							
會員人數(人)	4748	4895	4935																							
入會率(%)	96.68	96.42	95.40																							
持有股數(股)	17,532,267	43,936,055	71,284,319																							
占已發行股數(%)	0.246	0.587	0.921																							

本行於 2020 年首次辦理「員工滿意度調查」，問卷題型涵蓋 20 題封閉型問答題，以及開放型意見陳述，問項採 5 點量表（即「非常同意」為 5 分、「同意」4 分、「普通」3 分、「不同意」2 分、「非常不同意」1 分），近 2 年調查結果如下表，將透過持續收集行員對於工作內容之看法，以作為本行經營管理持續改進之參考。

年度	2020	2021
問卷份數	5,095	5,145
收回份數	3,437	4,113
回收率	67.46%	79.94%
整體滿意度	79.28%	76.40%
構面內容	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 工作環境與成就感 ◆ 組織文化與溝通 ◆ 組織制度與學習 ◆ 薪資升遷與福利 ◆ 職涯發展整體滿意度 	

4.2.4 退休金提撥

A. 退休制度

關於退休福利支出的來源，臺灣企銀訂有「行員退休、撫卹及資遣要點」，及與臺灣企銀企業工會所簽訂之「團體協約」，辦理行員退休事宜。有關行員退休事宜均依該要點辦理，為支應適用勞退舊制退休規定行員之退休給付需要，臺灣企銀按月就行員薪資總額比率提撥勞工退休準備金，專戶存儲於政府指定之金融機構，由主管機關統籌保管運用。

臺灣企銀成立勞工退休準備金監督委員會，監督退休準備金之使用與提撥；適用勞退新制之行員，臺灣企銀每月依提繳率核算應負擔之退休金，儲存於勞保局設立之勞工退休金個人專戶。另外，符合相關條件下，退休福利含行員存款優惠利息、依服務年資最高享有存款限額 600 萬存款優惠利息、三節慰問金等。

B. 實施情形

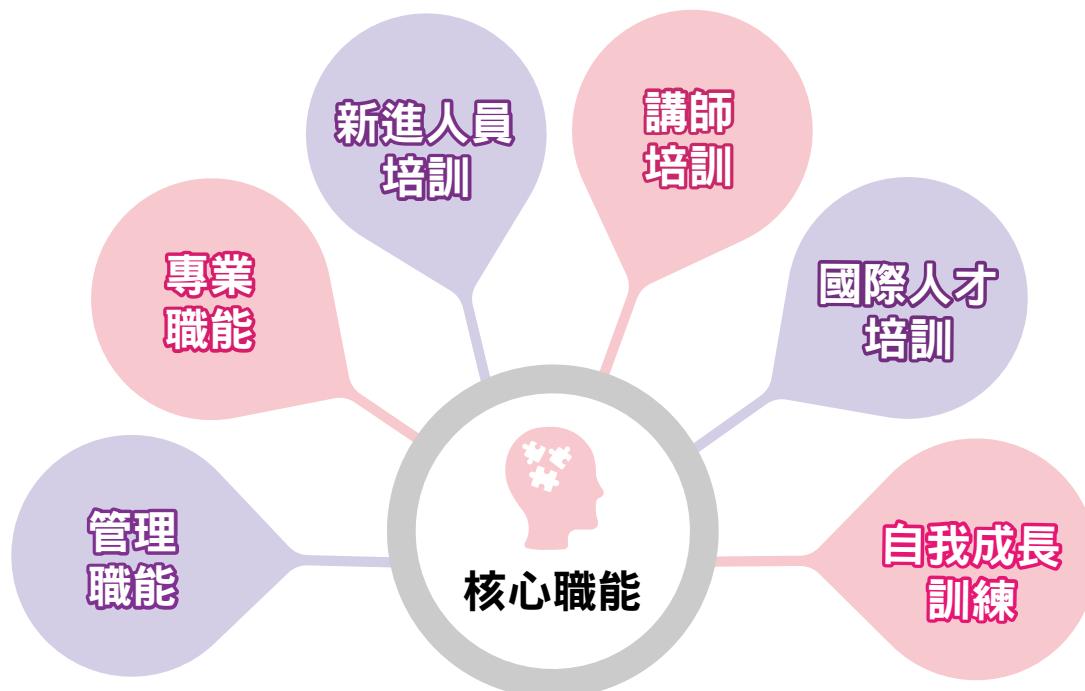
適用勞退新制之行員，每月依提繳率（6%）核算應負擔之退休金，儲存於勞保局設立之勞工退休金個人專戶。為支應適用勞退舊制退休規定行員之退休給付需要，按月就行員薪資總額比率提撥勞工退休準備金，專戶存儲於政府指定之金融機構。依美世顧問股份有限公司（MERCER）出具 2021 年員工退休金福利計畫之精算評估報告，2021 年度認列於損益之確定福利成本為 182,827 千元；截至 2021 年底勞工退休準備金專戶餘額為 4,879,766,879 元。

4.3 員工訓練

人才是企業的核心資產，教育訓練與外在環境變遷、企業成長及員工職涯發展都息息相關，現今金融服務產業商品多元化，為鼓勵行員考取理專證照，儲備專業人才並兼顧全行業務發展，特將理財證照納入升遷門檻以及專業證照加分等措施。

臺灣企銀對於人才的培育不遺餘力，強調人的知識、技能和經驗，鼓勵行員參加行內、外之各項教育訓練課程，增進業務熟悉度以提高工作效率，並培養各項職務的多元人才，使不致因人員離退而產生斷層，透過單位輪調及職務輪調機制提升行員專業素質及業務推展能力，行員亦可從工作中學習專業知能，養成問題解決能力及經驗之累積，不斷吸收新知以增進個人價值，並將知識經驗分享與傳承、教學相長，藉此，塑造學習型組織文化，以蓄積智慧財產及追求企業進步、效率與責任的永續經營。

臺灣企銀為培育優秀人才，每年提撥高額訓練費用預算，完整的培訓體系，職業訓練範圍包括：核心職能、管理職能、專業職能、新進人員培訓、講師培訓、國際人才培訓及自我成長訓練。



4.3.1 行員訓練計畫

臺灣企銀為提升行員之服務品質與專業素質、降低作業風險，以及培養優秀之管理階層人才，進而提升臺灣企銀經營績效，每年擬定年度「行員訓練計畫」，依據員工不同職務、資歷，規劃辦理各項訓練課程，並於訓練課程結束前安排測驗，以評估行員學習效益，增進行員學習的態度與專業能力，達訓用合一之效。2021年各項業務基礎班訓用合一追蹤，平均訓用合一比率 96.98%。（註：各梯次課程訓用合一計算公式 = 參訓當時或結訓後半年內擔任或代理該項職務之學員數 / 該梯次完成訓練之學員總數）*100%）

為利營業單位同仁職務輪調前熟悉相關法規，順利銜接職務並提升本行法遵文化，各營業單位主管（襄理）及同仁於大類別職務異動前 2 個月內，應先通過新接任職務測驗。

臺灣企銀實行學習點數激勵措施，列入升遷加分，以鼓勵行員自我進修，提升專業素質及自我價值；對於參訓人員，除重視其課後問卷意見及學習成績並定期追蹤參訓者職務狀況，落實全員學習與訓用合一之管理。

4.3.2 員工訓練類別

內部訓練	<ul style="list-style-type: none">職前訓練：針對新進人員安排臺灣企銀組織概況、共同性規章、工作規則及管理規章等通識教育訓練，對新調職行員施以所擔任職務應具備專業技能之實務或實習課程。在職訓練：對現任行員業務、專業知識及法規實施工作中學習，包含輪調、種子行員、師徒制，或集中於臺灣企銀行訓中心受訓，協助訓練人員即時運用專業之能力，提升訓練效益。	海外人才培訓	<ul style="list-style-type: none">針對有意願赴海外者進行面試、遴選，建立海外儲備人員資料庫。安排參加國際化金融人才培訓課程，並視其歷練及個人專長採加強職務訓練。調派培訓人員至海外分行進行海外實際作業之訓練，透過實務參與、深度學習，提升實作能力及國際視野。辦理公股行庫「共同開設海外人才等培訓班」培訓計畫，持續建置公股行庫跨國學習交流平台。
------	---	--------	---

外部訓練	<ul style="list-style-type: none"> · 外派訓練：視業務需要遴派相關人員參加外部機構各種專業訓練課程，以利業務推展並培養專門人才，課程包含金融商品交易、外匯、企業徵授信、財富管理、風險管理、電子金融、會計、存匯、稽核、法令遵循、法務催收等，提升行員專業知識。 · 委外集中訓練：聘請外部講師授課，包含信託業務、管理人員在職研習班、衍生性金融商品業務人員資格訓練等，以強化職能並符合法令規定。 	網路訓練	<ul style="list-style-type: none"> · 於數位學習網建置「防疫紓困措施專區」、「財經影片專區」及「重要事項公告專區」，以利同仁取得防疫紓困相關規定、產業動態與國際政經情勢及重要公告訊息。 · 「臺灣企銀數位學習網」建立迄今已開設過 1,557 門課程，並將課程分類為七大學院，行政管理、營運管理、風險管理、企業金融、個人金融、財務運籌及英語學院。未來將因應新業務、新系統、新產品，陸續增加各種專業課程，方便同仁公餘時間上網學習。
幹部訓練	<ul style="list-style-type: none"> · 針對各階層主管人員規劃不同之培訓課程。 · 基層主管及儲備人員著重各項專業知能及強化業務推展能力：如各項主管業務管理班。 · 中高階主管以領導統御及溝通協調為主軸，如：銀行業主管人員如何具備卓越領導管理及行銷能力講座。 · 總行單位主管人員則在建立其規劃及策略發展能力，如金融高階主管培訓計畫，透過教育訓練持續進步，帶動全體同仁朝全行組織目標前進。 	進修教育	<ul style="list-style-type: none"> · 邀請行外專家、學者或同業優秀主管來行進行專題講座及多元學習讀書會，協助行員多面向接受新知，以了解金融時事與發展趨勢，有效提升知能。 · 辦理行員假日訓練班，課程包含國際財經趨勢、理專十誡、徵 / 授信裁罰案例、個人資料保護與資訊安全、離岸風電產業及 OBU 實務運作，以強化全員實務專業知能、深耕潛質客戶，增加客戶信任與黏著度。 · 鼓勵行員利用非工作時間自我進修，訂定行員於假日或公餘取得之受訓紀錄時數得轉換為學習點數，列入升遷加分措施。 · 鼓勵行員利用公餘時間加強外語能力，訂有相關進修外語費用補助方案，參加外語測驗依級數列入升遷加分措施。

4.3.3 強化法規遵循

為提高對法令遵循制度的重視，強化法令遵循主管之專業，臺灣企銀持續強化法令遵循訓練，包含防制洗錢與法令遵循職前及在職訓練、法令宣傳、行員之法律責任等與誠信經營相關之內容，並適時派員參加外部有關誠信經營與企業社會責任之訓練課程，課程實施情形如下：

- A. 對於新進行員均安排「金融從業人員應遵循之法律規定」相關課程，內容明白揭示各項法令規定對貪腐不法行為之規範，及包含誠信教育訓練等，百分之百要求新進人員接受反貪腐訓練。
- B. 為提升行員法遵文化內化程度，本行自 2020 年第二季起每季辦理全體行員「線上考核測驗」，建立測驗成績連結考績機制，並將誠信經營守則納入 2020 年第四季及 2021 年第二季全體行員線上考核測驗之共同考科，以強化學習成效。
- C. 另提供法遵自主學習平台，於數位學習網建置「銀行從業人員應有之法律常識」課程，讓同仁知法守法，2021 年底，線上共 5,004 人完成閱讀。

對於新進行員教育訓練課程中安排個人資料保護認知宣導，於報告期間內除定期舉辦個人資料保護法、洗錢防制法等遵法教育訓練，增進行員對個人資料保護等之法治概念，俾使全行行員於執行業務時，均能確實遵循相關法令之規定。於新進人員訓練課程充份說明工作規則、人事規章、員工權益等事項，落實遵循性別、就業平等及人權保障，亦適時遴派投資部門人員參加外部訓練機構有關金融商品法律等相關課程。2021 年與人權相關訓練 12,044 人次，受訓總時數 25,999 小時。



4.3.4 全體行員學習計畫

為強化臺灣企銀員工持續受僱能力以及協助其職涯規劃與終生學習計畫，臺灣企銀除實施員工基本教育訓練外，另執行「全體行員學習計畫」，全體行員之訓練及費用由行方規劃並全額補助。

員工訓練時數

根據 2021 年臺灣企銀全行教育訓練統計資料計算：

項目	性別	男性	女性
時數（小時）		91,665	109,468
比重（%）		45.6	54.4
員工人數（人）		2,425	2,896
每位員工年平均時數（小時）		37.80	37.80

項目	工作性質	外匯	徵授信	理財	其他
時數（小時）		1,960	22,039	12,527	164,607
比重（%）		0.97	10.96	6.23	81.84
參訓人次（人次）		730	4,114	5,179	50,840
每位員工年平均時數（小時）		2.68	5.36	2.42	3.24

註：本行另遴派行員參加 ESG 相關課程（氣候變遷、永續、公司治理等），共計 157 人次，674.8 小時。



主管人員

為降低作業風險及加強內控，定期於臺灣企銀數位學習網舉辦全行主管人員測試，隨時為主管人員補充新知。

職務異動人員

為使行員熟稔業務規定，降低作業風險，於行員承接新職務前月內，於數位學習網閱畢該承接業務之數位基礎課程，並由單位人事主管督導行員測驗，為行員職務上遇到疑惑提供最便利的學習途徑。

全體行員

為養成行員學習習慣，訂定同仁每月於數位學習網閱讀時數。

外語進修

為鼓勵行員進修外語，提供進修補助並與線上英語教學機關專案辦理英文課程，以協助同仁提升外語能力。

假日班課程

邀請行外專業講師到行授課，以充實行員各類專業知識、行銷技巧及業務推展能力。

4.3.5 人才發展目標與計畫

2021 年目標

菁英幹部職能再提升

培育行員數位金融能力

產學合作—基礎人才養成



2022 年目標

加強數位金融與職掌業務專業能力訓練

提升總行業務規劃主管、人員資訊相關知能，厚植數位轉型基礎

持續與大專院校共同辦理「產學合作計畫」



中長期目標

多元加強數位金融專業職能訓練

提升同仁跨領域執掌專業能力

強化海外人才培訓

► 2021 年成果

項目	說明	成果
A. 菁英幹部養成計畫	<p>a. 職務輪調：由於菁英儲備人員皆有良好英文能力，且多數已派至總行單位服務，其專業職務歷練以外匯及總行業務為主。</p> <p>b. 單位輪調：新進菁英儲備人員先分發於營業單位學習銀行實務作業，再視業務需要派至總行及海外單位服務，提升銀行專業能力。</p> <p>c. 專業訓練：除一般業務訓練課程外，對於有派外意願人員開立國際金融人才培訓班或安排參加公股行庫海外人才培訓計畫。</p> <p>d. 證照取得情形：每月均以電子郵件通知本人晉升高一職等應取得規定之合格證照明細。</p> <p>e. 追蹤考評：每年由單位主管對於菁英儲備人員之工作表現進行考核及評鑑作業，另於評鑑作業時並請單位主管勾選應加強訓練項目，以做為派訓參考。</p> <p>f. 升遷情形：針對考評優良者，加快晉升速度，並培養總行企劃、海外儲備人才，俾以協助取得主管人員儲備資格，拔擢為單位幹部。</p>	<p>符合菁英儲備人員資格條件者計 84 人：</p> <ul style="list-style-type: none"> a. 2021 年新增調派至總行 6 人。 b. 任職於總行及海外單位計 44 人。 c. 19 人已參加國際金融人才培訓班，5 人已參加公股行庫海外人才培訓計畫。 d. 50 人具備升遷應取得證照門檻（理財證照及初階外匯證照）。 e. 計 47 人獲良好以上評鑑。 f. 近二年（2020、2021 年）升遷人數為 29 人，另有 7 人已派任為襄理職務。
B. 專業認證補助	為強化行員資訊安全專業知能及因應香港金融管理局（HKMA）對涉及網路安全三道防線人員之專業認證，本行訂頒國際電腦稽核師（CISA）補助專案，針對國際及臺灣入會費、考試費及證照申請費均予以補助，另本行自 2021 年起增加對於網路安全基礎知識（CSX）證照予以費用補助。	<ul style="list-style-type: none"> a. 截至 2021 年底共計 4 人取得專業認證補助，其中 3 人獲 CISA 相關補助。 b. 截至 2021 年底為止共 2 人取得該 CSX 資格。

項目	說明	成果
C. 編製「營業單位主管人員業務指引手冊」	<p>為積極培養營業單位主管人員（經理、副理、襄理）業務職能、俾利其初任或職務輪調時能快速接軌業務，本行已依營業單位主管人員於作業面、管理面等應辦理、檢核事項之頻率、時限、相關規定等彙集「營業單位主管人員業務指引手冊」，以利單位主管人員作業依循，且於數位學習網建置「營業單位主管人員業務指引手冊」專區供主管人員隨時查閱，以降低作業風險。</p>	2021年12月30日編製完成並上傳至數位學習網。
D. 加速金融科技人才培育	<p>本行於2021年制訂「金融技（數位）力知識檢定」推動方案，針對全行各單位（不含國外分行）訂定分三階段（2021-2023年）逐年達成單位考核目標，並訂定加、扣分機制，以激勵行員取得證照，強化行員對金融科技之認識。</p>	<p>為加速養金融科技人才、強化數位金融能力，於2021年1月函頒金融科技（數位）力照考核推動方案，並訂定全行各單位2021年至2023年分階段逐年達成考核目標與加、扣分激勵機制，經本專案推動後證照取得人數由728人加3,090取得比率由15.00提升63.67%。</p>



項目	說明	成果
E. 數位學習多元計畫	<p>隨著網際網路科技日新月異，為配合銀行業務發展趨勢與創新，利於行員自我學習，同時建置專區，協助各項資訊正確且即時傳遞：</p> <ul style="list-style-type: none"> a. 為打造學習型組織並建立即時溝通、反饋機制，本行特於數位學習網增設「全能通補給站專區（每週一全行視訊會議）」，強化總行各部／處與各分行間之溝通效率與效能，縮短總行與分行的認知差距，凝聚各項共識。 b. 為利同仁即時查找常見缺失事項，本行特於數位學習網建置「缺失事項專區」，由各業務主管部處依職掌適時檢視相關缺失事項，敘明缺失事項及正確作法，並加註缺失態樣之原始相關規定，另針對涉法遵或稽核重複缺失、服務禮貌缺失、人事評議委員會核處書面警告（含）以上之疏忽案件，由業務主管部處督導缺失單位將案例拍成微電影，以達防範宣導之效，並避免缺失重複發生。 	2021 年於數位學習網增加 192 門課程。
F. 產學合作計畫	<p>為深化企業社會責任（CSR）的影響層面與效益，以經驗傳承回饋社會，滋養莘莘學子，整合企業與學界資源，共同「掌握下一個時代」，與職場跨世代人才共進，以面對科技帶來的世代變革，自 2018 年度起，與大專院校共同辦理「產學合作計畫」，培植企業深厚的實力。</p>	共 92 名在學生至本行進行職場體驗，參酌實習期間表現與面試結果，擇優進用數計 70 人，留用率約為 76%。

4.4 勞資關係及溝通

4.4.1 保障工作權益

臺灣企銀秉持維護及平衡員工、股東及公司三方之權益，以保障同仁之工作權及權益為主要原則，並在適法性、合理性及公平性之前提下，依團體協約法之規定，與企業工會皆秉持誠意充分溝通協商。

2011年5月16日完成首次團體協約之簽署，包含待遇、保險、僱用、調職、解僱、例假、休假、退休、工作時間及勞安衛生等項，在勞資雙方堅實互信的基礎下，於2014年9月2日完成第1次續約，復於2018年12月4日完成第2次續約，增進勞資和諧雙贏，為業界勞資關係之良善雙贏互動模式樹立良好典範，未來勞資雙方關係亦持續以互信、互助、共存、共榮往前邁進，偕同讓臺灣企銀招牌持續發光發熱。

臺灣企銀依「勞資會議實施辦法」定期召開勞資會議，每年至少辦理4次勞資會議及不定期進行協商會議，充分溝通有關行員權益或福利事項之相關議題，並依會議決議事項辦理，執行情形良好。

4.4.2 臺灣企銀工會與協商

臺灣企銀企業工會成立於1996年6月1日，入會的員工比例為100%，故臺灣企銀員工均受集體協商協定之保障。臺灣企銀與企業工會皆秉持誠意協商完成團體協約之簽署，於報告期間臺灣企銀未有違反結社自由和集體協商的情事發生。

在一定條件下臺灣企銀得預告行員終止勞動契約辦理資遣，遇重大營運變化對員工的最短預告期間依下列各款之規定：

繼續工作3個月以上1年未滿者，

於**10**日前預告之。

繼續工作1年以上3年未滿者，

於**20**日前預告之。

繼續工作3年以上，

於**30**日前預告之。

行員於接到前項預告後，為另謀工作，得於工作時間請假外出。其請假時數，每星期不得超過2日之工作時間，請假期間之薪資照給。

4.4.3 相關申訴機制

員工申訴（報告期間無員工申訴案件）

臺灣企銀訂有員工申訴公告事項，由各單位張貼於員工得顯明易見之位置（或內部公佈欄），申訴管道包含：（1）臺灣企銀各級主管；（2）臺灣企銀代表人或經營負責人；（3）臺灣中小企業銀行股份有限公司企業工會；（4）各單位所屬縣、市政府或勞動檢查機構。

員工申訴得以口頭為之，以先向行內提出為原則，如未獲妥適處理者，得以書面申訴書逕寄各單位所屬縣、市政府或勞動檢查機構。

檢舉制度

- 為建立誠信、透明之企業文化及促進健全經營，鼓勵內部及外部人員主動檢舉本行人員不當或不法行為，依「金融控股公司及銀行業內部控制及稽核制度實施辦法」、「證券暨期貨市場各服務事業建立內部控制制度處理準則」及「上市上櫃公司誠信經營守則」等相關法規，訂定本行「受理檢舉案件處理要點」。
- 於本行官網及內部行員系統整合入口網頁公告檢舉管道，並建置檢舉信箱及專線，由專人受理檢舉事宜，供本行內部及外部人員使用。
- 為鼓勵本行人員檢舉不當或不法行為，經查證屬實者，本行得視檢舉情節輕重，依本行相關規定酌予適當獎勵。



臺灣企銀各級主管



臺灣企銀代表人
或經營負責人



臺灣中小企業銀行
股份有限公司企業工會



各單位所屬縣、市政府
或勞動檢查機構

4.5 營運據點人權評估

4.5.1 人權政策

2020年臺灣企銀於官方網站揭露「臺灣中小企業銀行人權政策」及具體管理方案，所有營運據點之員工均適用人權政策，確保本行員工無性別、種族、年齡、婚姻與家庭狀況等差別待遇，並且落實報酬、僱用條件、訓練與升遷機會之平等，保障員工之合法權益，報告期間各營運據點未有違反人權事件發生。

4.5.2 性別平等與人權承諾

臺灣企銀及轄下各子公司恪守全球營運據點所在地法規，包含中華民國「勞動基準法」與「性別工作平等法」等，認同並支持《聯合國世界人權宣言》、《聯合國全球盟約》與《聯合國國際勞工組織》等各項國際人權公約所揭橥之人權保護精神與基本原則，為落實以上宣示，並充分體現尊重與保護人權之責任，特制訂「臺灣中小企業銀行人權政策」，涉及行員權益或福利事項，本行定期提報勞資會議討論或事先進行勞資協商，亦有行員意見表達之管道，充分尊重並保障行員之合法權益，並不因地區別之不同而有差異。



4.6 職業安全與健康

員工是企業的資產，臺灣企銀對員工的照顧向來不遺餘力，除依據勞動基準法等相關勞動法規訂定工作規則及各項人事管理規定外，並依法令辦理勞工保險、全民健康保險、退休金提繳等事宜；定期辦理員工健康檢查、提供優惠團體醫療與意外保險，保障員工生活，使員工得以無後顧之憂的在工作上發揮所長。

4.6.1 安全工作場所

A. 臺灣企銀提供員工安全健康之工作場所，於辦公室設有中央空調系統、充足的照明設備，舒適合宜的工作空間，設置緊急逃生路線及出口，定期進行電梯設備保養，備有消防設施並定期舉行消防演練、定期消毒清潔工作環境、實施門禁管制，亦包括提供必要之健康與急救設施，並致力於降低對員工安全與健康之危害因子，預防職業上災害。

2021 年度職場環境改善成果：

- a. 人流眾多之總行大樓購置紅外線體溫感測儀。
- b. 總行 1 樓及 18 餐廳空調加裝防疫殺菌設備。
- c. 總行行舍外水溝蓋加貼防滑條，避免天雨路滑。

B. 臺灣企銀訂有「職業安全衛生工作守則」，有關工作安全及衛生標準、各項設備之維護及檢查方式，指定專責人員定期實施職業安全衛生檢查，以確保相關設備均能正常作業，降低事故發生，保障人員之人身安全，另臺灣企銀係屬金融保險業，並無高風險或高特定疾病發生率的職務。

C. 臺灣企銀遇有施工狀況時告知承攬廠商「承攬作業工作環境與危害因素告知」，以減少職業災害發生，並定期辦理員工「一般勞工之安全衛生教育訓練」，提高員工安全衛生觀念，以提升工作環境安全性。

D. 防護團：總行大樓設有防護團，團長由總經理擔任，副團長由副總經理擔任，另設有總幹事、幹事，防護團編組包含防護隊、消防隊、供應隊、救護隊等 5 隊，每隊均設有隊長及副隊長各 1 名、隊員數人，俾遇狀況發生時能隨時採取必要的應變措施，確保員工之安全，並依法令每年安排訓練，2021 年參訓人數共計 175 人。

4.6.2 專職單位及職業安全衛生委員會

為維護員工安全與衛生，臺灣企銀人力資源處設有勞安科，推展安全衛生業務，編制有甲種職業安全衛生業務主管及職業安全衛生管理員，並已向臺北市勞動檢查處辦理登錄在案，另外聘請特約臨行服務醫師及僱用專任護理人員為員工健康諮詢服務。

為審慎處理勞安問題，臺灣企銀設置職業安全衛生委員會，主任委員由總經理擔任，每3個月舉行會議一次，必要時得召開臨時會議，委員會審議、協調及建議安全衛生相關事務，委員會之委員共9名，其中勞方代表3名，佔33%。各項職業安全相關業務也符合臺灣企銀與企業工會之協約內容。

團體協約已涵蓋的健康與安全相關議題：本行團體協約條文中（團體協約全文揭露於本行官網，查閱路徑：本行網站首頁 > 永續發展 > 員工與福利 > 團體協約。）以健康與安全為主題者，主要為第39條至第42條；另第23條請假之協定中多項優於法令規定；其他有關工時、輪班、性別平等及職業災害相關補償等，散見於其他條文。

2021 年度職業安全衛生委員會	
開會次數	4 次
議案數（陳報案 + 討論案 + 臨時動議）	18 案

2021 年度職業安全衛生相關訓練		
	人數（人）	時數（小時）
職業安全衛生業務主管訓練	281	2831
急救人員訓練	60	693
防火管理人訓練	37	438

辦理同仁每年一小時職業安全衛生在職教育訓練，參訓人數共計 5,270 人

4.6.3 針對 COVID-19 疫情辦理之防疫措施

行員健康控管	<ul style="list-style-type: none">要求各單位於入行前行員及客戶必須量體溫及配戴口罩，行舍實施人流管制及實名制。增撥預算提供各單位購買各式清消用品如酒精、漂白水、手套等或是防護用品如口罩、壓克力隔板、防護衣、隔離衣等並配發「防疫面罩」供同仁使用，另於人流眾多之總行大樓購置紅外線體溫感測儀等。因應國內大規模群聚事件及自國內疫情警戒 3 級起，為保護行員，降低通勤期間感染風險，辦理部分單位異地辦公、居家辦公或分流上班等措施。疫情警戒期間照顧服務等機構配合防疫措施關閉，因應家庭照顧需求，本行同仁可申請「防疫照顧假」或「家庭照顧假」。
疫情通報	<ul style="list-style-type: none">為持續有效掌握同仁與同居親友之健康狀況、出入境或其他可能感染風險等情形，即時調查並配合實際疫情，滾動式檢討，疫況通報為目前最主要之通報方式。自國內疫情警戒 3 級期間起，疫情相關之健康追蹤共計 1,506 件。
配合防疫政策及衛生教育宣導	<ul style="list-style-type: none">依循中央疫情指揮中心防疫政策，不定期發公文及電子郵件至各單位，請各單位配合並加強相關防疫措施，如量體溫、配戴口罩及勤洗手等。為提供正確的醫療、健康及防疫資訊，本行聘請臨行特約醫師（3 位）、常駐護理師（各地區共計 4 位）及公共衛生專業背景人員提供行員防疫及健康諮詢。針對 COVID-19 感染管控機製作問答集，為方便行員碰到突發狀況時，可做為緊急處理時參考。針對防疫心理層面，設計相關文宣，提供行員心靈閱讀及協助管道，閱覽人數 441 人。
配合 COVID-19 疫苗接種政策	<ul style="list-style-type: none">本行為鼓勵同仁積極配合接種 COVID-19 疫苗，提升防疫量能，俾利本行營運順行及業務推展，補助同仁每人於 200 內投保疫苗接種保障之相關保險產品。因應疫苗接種需求，本行同仁可申請「疫苗接種假」。為提供正確之疫苗接種資訊及接種前後應注意事項，製作相關問答集供員工參考，閱覽人數 493 人。



05

關懷社會 公益慈善

5.1 四大公益主軸

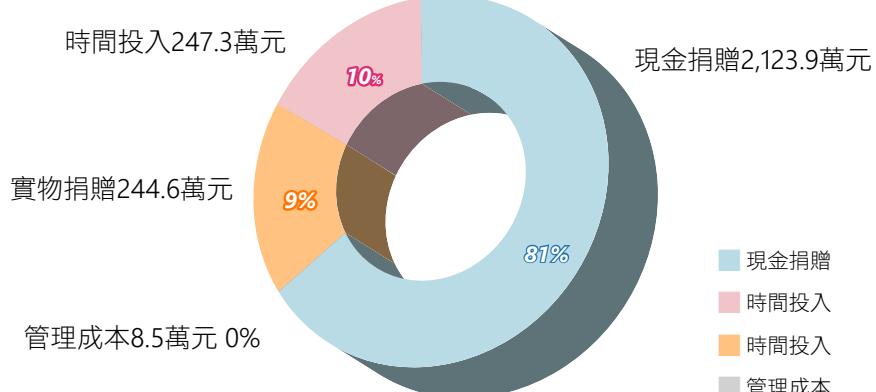
臺灣企銀始終堅信，銀行除了致力於本業經營、追求獲利績效，以回應利害關係人的期待，更須善盡企業社會責任，以企業公民的角色回饋社會。臺灣企銀身為公股行庫，秉持 ESG 永續經營理念，積極實踐公益慈善，運用核心職能協助解決社會問題，同時呼應聯合國永續發展目標 SDGs，鑑別出本行重點公益發展策略。2021 年本行公益慈善持續聚焦於四大主軸，分別為「社會關懷」、「銀髮照護」、「藝文教育」及「體育競技」。

5.2 公益效益評估

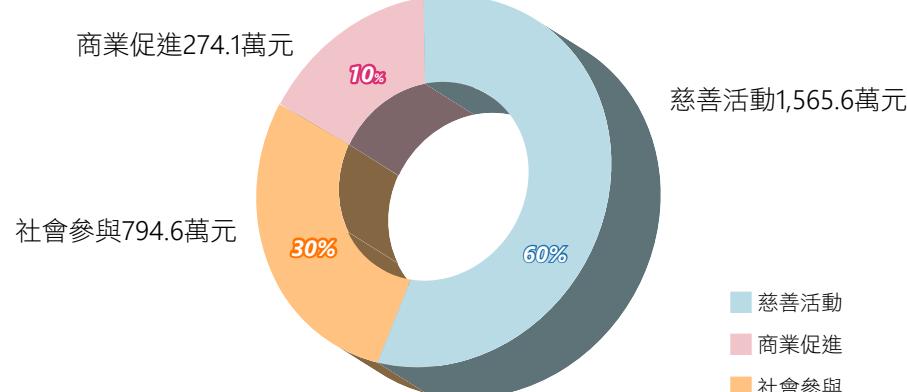
本行參考倫敦標竿管理集團（London Benchmarking Group, LBG）之社區投資管理模式，評估各項公益投入帶來的社會效益，依據 LBG 架構衡量，投入資源類型分為「現金捐贈」、「實物捐贈」、「時間投入」及「管理成本」；投入活動類型則包括「慈善活動」、「社會參與」及「商業促進」。總計 2021 年四大公益策略投入約 2,624.3 萬元。

註：管理成本含信託基金專戶管理費、藝文空間硬體維護、吉祥物人偶清洗費等。

► 投入資源類型



► 投入活動類型



5.3 社會關懷

項目	說明	成果及影響力
偏鄉國小營養早餐捐助計畫	自 2011 年起，長期資助偏鄉國小弱勢學童營養早餐經費，協助其獲得營養補給、健康成長。	<ul style="list-style-type: none"> 贊助南投縣南豐國小、南投縣雙龍國小、高雄市多納國小及屏東縣賽嘉國小等四所偏鄉小學。 2011 年起至 2021 年，受惠學童累計達 2,783 人（2021 年為 240 人），贊助金額達 16,778,433 元。 
捐助 0402 臺鐵太魯閣號事故受災戶	該事故釀成重大傷亡，本行以行動撫卹傷亡家屬，並向第一線救難及救護人員致敬。	<ul style="list-style-type: none"> 捐助 350 萬元至衛生福利部賑災專戶統籌運用。 第一時間啟動跨部門關懷專案，由總行掌握事故授信戶名單，並通知所屬營業單位主動關心，並提供協處措施，解決其財務困境。
捐助高雄城中城大火受災戶	暗夜惡火釀成 46 人死亡及 43 人受傷悲劇，本行以實際行動關懷罹難者及傷亡家屬。	捐助 210 萬元至高雄市政府社會局社會救助金專戶，協助傷患後續醫療、生活重建等。
捐贈微型產物保險保費	透過捐贈微型保險保費方式，協助弱勢、身心障礙者等族群投保微型保險，擴大社會安全網。	社團法人嘉義市福安王爺慈善會為嘉義縣東石鄉公所弱勢團體投保「微型團體傷害保險」，由本行捐助該保費，共計 427 人受惠。
協助鳳梨果農度過外銷難關	因中國停止採購臺灣鳳梨，為避免果農血本無歸，本行立即向鳳梨主要產區之果農採購，拋磚引玉號召國人一起支持國內優質農產品。	<ul style="list-style-type: none"> 本行採購 30 公噸當季鳳梨，以實際行動力挺農民。 分送行員分享，並透過日本東京分行捐贈 6,700 公斤鳳梨予日本慈善機構及醫護人員和往來殷實客戶，拉近兩國人民的關係。 

項目	說明	成果及影響力
協助芒果果農度過滯銷危機	因疫情衝擊，為協助芒果果農增加銷量，本行透過行政院農委會媒合採購，為本土農業盡心力。	<p>採購 500 箱共 3,000 公斤當季優質芒果，轉贈予高雄市慈善團體聯合總會、1919 食物銀行及南機場食物銀行，透過三家食物銀行迅速分贈予地區內有需求之家戶，讓本行愛心發揮最大效益。</p> 
《鉅亨網》年度愛心專案	財經媒體鉅亨網透過媒體影響力，號召企業一同做公益，喚起各界對弱勢族群之關心。	2021 年受贈機構為中華民國老人福利推動聯盟、介惠基金會及兒福聯盟。
認購防癌協會慈善紀念票	每年一次由社團法人中華民國防癌協會發之行防癌慈善紀念票為該協會之重點活動，目的為籌募防癌經費、鼓勵民眾參予防癌活動、加強保健觀念。	自 2000 年至 2021 年，每年認購約 10 至 25 張不等，累計捐助 74,000 元。
捐助財團法人朝天宮愛心公益活動	對財團法人北港朝天宮長期扶助弱勢、推展公益之肯定與認同，透過捐贈一同為公益活動盡心。	除捐助 50 萬元外，本行亦與其攜手推出線上點燈、捐款等祈福網及祈福機系統，跨越時空及新冠肺炎疫情限制，為每年約 700 萬人次的進香信眾，透過網路傳達媽祖安定人心的力量。
協助公益慈善團體廣告宣傳	無償提供各公益慈善團體於本行官網信用卡專區揭露慈善捐款資訊，鼓勵持卡人定期捐款。	長期協助之慈善單位如財團法人台灣兒童暨家庭扶助基金會、台灣世界展望會、陽光社會福利基金會、台北市脊髓損傷社會福利基金會、喜憨兒基金會、創世基金會、伊甸社會基金會、社團法人台灣微客公益行動協會……等公益團體露出捐款專案。

5.4 銀髮照護

項目	說明	成果及影響力
「銀髮樂齡學堂」計畫	<p>2018年6月發行「銀色之愛信用卡」，提撥交易金額千分之3為公益基金，並於2019年底成立「公益信託樂齡悠活社會福利基金」，用以贊助偏鄉或資源缺乏社區推動「銀髮樂齡學堂」，協助社區提供老人健康促進、社會互動、快樂學習、幸福共餐及延緩失能等服務。</p> <ul style="list-style-type: none"> 銀色之愛信用卡自2018年6月起至2021年底累計提撥17,246,237元（2021年提撥3,917,472元）。 2021年以「公益信託樂齡悠活社會福利基金」延續贊助高雄市旗山區糖廠社區發展協會、桃園市新屋區後湖社區發展協會、新竹縣芎林鄉石潭社區發展協會、嘉義縣布袋鎮東港社區發展協會、嘉義縣鄉村永續發展協會、苗栗縣三義鄉雙潭社區發展協會及社團法人南投縣中寮鄉龍眼林福利協會等7家銀髮樂齡學堂，用於據點設施設備添購、健康促進課程、食材費用及愛心慈善活動。 另贊助7家銀髮樂齡學堂舉辦歲末年終餐會，讓長者提前圍爐，感受年節歡聚氣氛，同時藉此感謝社區協會志工平時辛苦付出。 自2018年起累計於全臺設立18家銀髮樂齡學堂，至2021年底贊助金額17,173,746元，累積受益銀髮長者每年約26萬人次。 多家本行企業客戶認同計畫目的，主動透過捐款、物資與食材捐贈等方式挹注愛心，如「點線麵餐飲」、「嘉豐海洋國際」、「中祥食品」、「泰安食品」、「雙喜營造」、「啟琳化工」等，愛心外溢效果顯著。 持續邀請有意願之在職或退休行員參與鄰近銀髮樂齡學堂活動，藉機訪視其營運情形，協助總行完成關懷訪視，俾利總行評估續補助案件申請及優化銀髮樂齡學堂計畫。 	<p>銀髮樂齡學堂據點</p> <p>The map illustrates the distribution of 18 Silver Age Learning Halls (銀髮樂齡學堂) across Taiwan. The locations are marked with numbered pins and labeled as follows:</p> <ul style="list-style-type: none"> North: 桃園新屋 (Taoyuan Xinyu), 桃園觀音 (Taoyuan Guanyin), 北市內湖 (Taipei Neihu), 新竹芎林 (Hsinchu Xionglin). Central: 金門烈嶼 (Kinmen Lieyu), 台中清水 (Taichung Qingshui), 彰化溪湖 (彰化 Xihu), 雲林水林 (Yunlin Shuilin), 嘉義布袋 (Chiayi Budai), 花蓮 (Hualien), 南投中寮 (Nantou Zhongliao), 嘉義中埔 (Chiayi Zhongpu), 台東成功 (Taitung Chenggong). South: 嘉義東石 (Chiayi Dongshi), 台南白河 (Tainan Baihe), 高雄旗山 (Kaohsiung Qishan), 屏東長治 (Pingtung Changzhi).



5.5 藝文教育

項目	說明	成果及影響力
結合本行業務資源支持藝文活動及教育發展	透過各類信用卡或各項業務之推廣，提撥一定比例回饋金，以增益全民素養，提升整體社會文藝氣息、教育文化品質。	<ul style="list-style-type: none"> 宜蘭大學悠遊認同卡，依該卡刷卡金額提撥一定比例回饋金予宜蘭大學作為校務基金，協助教育發展，截至 2022 年 4 月底，流通卡數為 8,678 張。 2021 年新推出藝 FUN 悠遊御璽卡，消費達指定門檻可免費參觀國內外百大指定博物館，並提供藝文通路刷卡加碼回饋，2022 年擴大藝文、旅遊優惠，並新增影視娛樂相關通路，現金回饋最高 3%，期望活絡整體藝文發展，截至 2022 年 4 月底，流通卡數為 19,578 張。 捐贈 10 萬元予文藻外語大學作為獎助學金。
「意象大稻埕藝文空間」展覽	支持本土藝術文化傳承，自 2019 年起將總行營業部大廳規劃藝文空間，無償提供藝文工作者策展平台發表創作。	<ul style="list-style-type: none"> 截至 2021 年底舉辦 13 場藝文特展，累計觀展近萬人次。 受疫情影響，另透過 2 支短片訪談介紹藝術家創作初衷，於臉書讓外界零距離接觸藝術，點閱數逾 3,000 次。 

項目	說明	成果及影響力
贊助中華文化總會推廣在地藝術	本行認同文化總會積極協助國內藝文產業發展、並向國際推廣臺灣多元文化之宗旨，長期協助其舉辦相關藝文系列活動，帶領民眾認識在地歷史、藝術及文化等發展。	<ul style="list-style-type: none"> 贊助舉辦「2021 萬華大鬧熱」活動，含論壇直播、音樂祭、市集、影展等系列主題，最高單日吸引逾 50,000 人次參與。 贊助「中華民國 110 年國慶總統府建築光雕展演」專案，以「島嶼心力量 · 好友吸引力」為主題，於總統府建築投影光雕演出，吸引逾 55,000 人次觀賞。
贊助音樂展演活動	推廣音樂藝術融入大眾生活，並促進在地音樂創作者之發展，善盡企業社會責任。	協助創造台灣作曲家展演與交流平台、活絡台灣當代音樂發展，贊助「亞洲作曲家聯盟台灣總會」主辦「音樂台灣 2021 作曲聯展」音樂會，共吸引 468 人參加聆聽。
支持國際藝文活動交流	透過國外分行深耕當地商界、華僑社團、增加與其互動往來，支持僑胞宣揚臺灣文化，促進交流。	<ul style="list-style-type: none"> 布里斯本分行贊助 2021 年 3 月 13 日布里斯本國際藝術節暨歡慶和諧週活動廣告；另贊助澳洲昆士蘭客家會第 24 周年會刊廣告。 東京分行贊助日本台灣友之會主辦之「台灣 · 日本多文化共生嘉年祭 2021」。 為慶祝中華民國 110 年雙十國慶，雪梨分行贊助「雪梨地區慶祝中華民國 110 年雙十國慶籌備會」刊登廣告。
促進產官學界交流對話	關注國內經濟、金融環境發展，贊助各類學術論壇等活動，以促進產官學界交流對話，並提供建言。	<ul style="list-style-type: none"> 贊助財訊雜誌舉辦「2021 財訊影響力論壇」，邀請國內外重量級產官學界專家探討當年度經濟重點議題，YouTube 影片累計至 2021 年 12 月底 觀看次數達 23,778 次。 贊助自由時報舉辦「2021 台灣銀行論壇」活動，分別就金融科技監理、央行數位貨幣發展及銀行數位轉型三大議題，探討現狀及金融業因應之道。 贊助會計研究發展基金會主辦第 33 屆會計菁英盃辯論比賽。
協助保存古蹟及文化	為保留歷史建築、宗教文化、促進民間文化藝術活動盡心力。	<ul style="list-style-type: none"> 贊助高雄火車站帝冠式歷史建物遷移宣傳系列活動，其中更請金曲獎樂團「滅火器」創作《高雄驛起飛》曲目，相關 YouTube 影片點閱率累計至 2021 年 12 月底 逾 150,000 次。 贊助製播白沙屯媽祖進香繞境，於北港朝天宮進行刈火儀式之網路直播，當週臉書及 YouTube 頻道直播影片累計觀看次數達 916,802 次。
贊助保發中心舉辦論壇	保發中心每年邀請國內外經濟與保險學者暨專家，與金融保險業界，分享國際經濟情勢發展及金融市場走向前瞻性的見解，提供保險從業人員參考並掌握未來發展方向。	<ul style="list-style-type: none"> 贊助財團法人保險事業發展中心舉辦「2022 經濟與保險發展論壇」。



5.6 體育競技

項目	說明	成果及影響力
2021 臺灣企銀五人 制足球聯賽	協助推廣國內足球運動，提升國內足球水準及國際賽場之實力並培育足球人才。	冠名贊助中華民國足球協會辦理國內 2021 臺灣企銀五人制足球聯賽，累計 30 場賽事之線上轉播及線下觀賽民眾超過 100,000 人次。 
財政部統一 發票盃路跑活 動	主辦或協辦財政部統一發票盃路跑活動，同時透過路跑募集發票做公益幫助弱勢，讓愛無限延續。	協助辦理 110 年統一發票盃路跑，吸引萬名跑者參與，並募集約 716,888 發票贈與 21 個社福團體。
支持運動賽事	推展國內運動風氣，透過贊助地區性比賽或體育賽事之轉播，增加社會對體育競技關注度。	<ul style="list-style-type: none"> 連續第 10 年贊助基隆市社會籃球協會舉辦「新公園杯籃球錦標賽」活動，賽程期間參賽人數達 5,786 人。 贊助博斯網球台轉播 2021 年溫布頓網球錦標賽，並邀請球迷為征戰之臺灣選手加油。 
支持高爾夫扎 根計畫	為支持高爾夫球運動向下扎根，同時提升國內職業、業餘選手能見度，贊助舉辦比賽，增加國內高爾夫選手曝光度與選手產值，進而增加周邊效益。	<ul style="list-style-type: none"> 贊助台灣女子職業高爾夫協會（TLPGA）主辦「2021 山溪地真善美元素營傳承賽」，吸引近百位好手參賽，其中亦有中小學高爾夫球選手參加累積寶貴經驗，極富扎根及傳承意義。 布里斯本分行贊助昆士蘭台灣慈善基金會舉辦之 2021 年台灣盃高爾夫球賽暨昆士蘭台僑慈善聯合晚會。 

附錄一 GRI 內容索引表

► 一般揭露 2016 年版

* 重大性議題

一般揭露項目	描述	章節 / 說明	頁次
102-1	組織名稱	關於本報告書	001
102-2	活動、品牌、產品與服務	1.1 企業願景 無被特定市場禁止的產品與服務	026
102-3	總部位置	1.2.1 公司重要沿革	027
102-4	營運活動地點	1.2.3 全球佈局	029
102-5	所有權與法律形式	1.2.1 公司重要沿革	027
102-6	提供服務的市場	1.2.3 全球佈局	029
102-7	組織規模	1.2 公司沿革與現況 1.3 營運績效	027、032
102-8	員工的組成	4.1 員工結構	100
102-9	供應鏈	3.5 綠色採購及供應商管理	098
102-10	組織與其供應鏈的重大變化	1.2.1 公司重要沿革 1.2.4 股東結構	027、030
102-11	預警原則或方針	1.6 風險管理	048
102-12	外部倡議	2.1.4 授信政策響應赤道原則 3.1.1 氣候風險財務揭露	070、084
102-13	公協會會員資格	1.6.3 外部公協會組織參與	052
102-14	決策者的聲明	董事長的話	003
102-15	關鍵衝擊、風險及機會	1.6 風險管理	048

一般揭露項目	描述	章節 / 說明	頁次
102-16	價值、原則、標準及行為規範	1.5.1 誠信經營守則	039
102-17	關於倫理之建議與顧慮的機制	1.5.1 誠信經營守則	039
102-18	治理結構	1.4.1 董事會組成	034
102-19	授予權責	1.4.3 董事會及功能性委員會效能	036
102-20	高階管理階層對經濟、環境和社會主題之責任	永續發展委員會	009
102-21	與利害關係人諮詢經濟、環境和社會主題	重大性議題分析流程與利害關係人溝通	010
102-22	最高治理單位及其委員會的組成	1.4.3 董事會及功能性委員會效能	036
102-23	最高治理單位的主席	永續發展委員會	009
102-25	利益衝突	1.4.1 董事會組成 1.5.1 誠信經營守則	034、039
102-26	最高治理單位在設立宗旨、價值觀與策略的角色	1.4.1 董事會組成	034
102-27	最高治理單位的群體智識	1.4.1 董事會組成	034
102-28	最高治理單位的績效評估	1.4.4 董事會（含功能性委員會）整體運作及個別董事績效自評成果	038
102-29	鑑別與管理經濟、環境與社會衝擊	重大性議題分析流程與利害關係人溝通	010
102-30	風險管理流程的有效性	1.6 風險管理	048
102-31	經濟、環境與社會主題之檢視	重大性議題分析流程與利害關係人溝通	010
102-32	最高治理單位於永續性報導的角色	永續發展委員會	009
102-40	利害關係人團體	重大性議題分析流程與利害關係人溝通	010
102-41	團體協約	4.4.2 臺灣企銀工會與協商	124
102-42	鑑別與選擇利害關係人	重大性議題分析流程與利害關係人溝通	010



一般揭露項目	描述	章節 / 說明	頁次
102-43	與利害關係人溝通的方針	重大性議題分析流程與利害關係人溝通	010
102-44	提出之關鍵主題與關注事項	重大性議題分析流程與利害關係人溝通	010
102-45	合併財務報表中所包含的實體	1.3 營運績效	032
102-46	界定報告書內容與主題邊界	重大性議題分析流程與利害關係人溝通	010
102-47	重大主題列表	重大性議題分析流程與利害關係人溝通	010
102-48	資訊重編	未重編	
102-49	報導改變	關於本報告書	001
102-50	報導期間	關於本報告書	001
102-51	最近報告的日期	關於本報告書	001
102-52	報告週期	關於本報告書	001
102-53	可回答報告相關問題的聯絡人	關於本報告書	001
102-54	依循 GRI 準則報導的宣告	關於本報告書	001
102-55	GRI 內容索引	附錄一 GRI 內容索引	137
102-56	外部保證 / 確信	獨立保證意見聲明書	149
103-1	解釋重大主題及其邊界	重大性議題分析流程與利害關係人溝通	010
103-2	管理方針及其元素	1.1 企業願景	026
103-3	管理方針的評鑑	重大性議題分析流程與利害關係人溝通	010

► 特定主題揭露 2016 年版

GRI 200 經濟系列			章節 / 說明	頁次
系列	揭露	描述		
GRI 201 經濟績效	201-1	產生及分配的直接經濟價值	1.3.1 各項經營財務指標	032
	201-3	明確的福利計劃義務和其他退休計畫	4.2.4 退休金提撥	113
GRI 202 市場地位	203-2*	僱用當地居民為高階管理階層的比例	4.1 員工結構	102
GRI 203 間接經濟衝擊	203-2*	顯著的間接經濟影響	2 永續服務 - 深耕金融	067
GRI 205 反貪腐	205-1*	進行貪腐風險評估的營運據點	1.5.3 誠信經營稽核情形	046
	205-2	有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練	1.5.2 誠信經營執行情形	039
	205-3*	已確認的貪腐事件及採取的行動	1.5.2 誠信經營執行情形	039
GRI 206 反競爭行為	206-1	涉及反競爭行為、反托拉斯和壟斷行為的法律訴訟	本公司未有涉及反競爭行為、反托拉斯和壟斷行為的法律訴訟	

GRI 300 環境系列			章節 / 說明	頁次
系列	揭露	描述		
GRI 302 能源	302-1*	組織內部的能源消耗量	3.2.3 節能成果	091
	302-4	減少能源消耗	3.2.3 節能成果	091
GRI 305 排放	305-1	直接（範疇一）溫室氣體排放	3.3 溫室氣體	093
	305-2*	能源間接（範疇二）溫室氣體排放量	3.3 溫室氣體	093
GRI 307 有關環境保護的法規遵循	307-1*	違反環境法律與法規	無環保相關裁罰事件	
GRI 308 供應商環境評估	308-1	採用環境標準篩選新供應商	3.5.2 供應商管理	098
	308-2	供應鏈對環境的負面影響，以及所採取的行動	3.5.4 供應商對環境與社會衝擊評估	099



GRI 400 社會系列			章節 / 說明	頁次
系列	揭露	描述		
GRI 401 勞雇關係	401-1	新進員工和離職員工	4.1 員工結構	102
	401-2	只提供給全職員工（不包含臨時或兼職員工）的福利	4.2.3 員工福利措施	110
	401-3	育嬰假	4.2.3 員工福利措施	110
GRI 402 勞 / 資關係	402-1	關於營運變化的最短預告期	4.4.2 臺灣企銀工會與協商	124
GRI 404 教育與訓練	404-1*	每名員工每年接受訓練的平均時數	4.3.4 全體行員學習計畫	118
	404-2*	提高員工技能和轉換協助計畫	4.3.2 員工訓練類別	115
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	4.1 員工結構	102
	405-2	女性對男性基本薪資加薪酬的比率	4.2.2 本行薪酬政策	107
GRI 406 不歧視	406-1	歧視事件，以及組織採取的改善行動	4.4.3 相關申訴機制	125
GRI 413 當地社區	413-2*	對當地社區具有顯著實際或潛在負面影響的營運據點	無對當地社區具有顯著實際或潛在負面影響的營運據點	
GRI 414 供應商社會評估	414-1	使用社會準則篩選新的供應商	3.5.3 勞工職業安全及保障人權	098
	414-2	供應鏈對社會的負面影響以及所採取的行動	3.5.4 供應商對環境與社會衝擊評估	099
GRI 415 公共政策	415-1	政治捐獻	無發生政治捐獻情形	
GRI 417 行銷與標示	417-1*	產品與服務資訊與標示的要求	2.4 客戶權益及溝通管道	080
	417-2*	違反有關產品與服務資訊與標示的事件	1.5.2 誠信經營執行情形	039
GRI 419 社會經濟法規遵循	419-1*	違反有關社會和經濟領域的法律和規定	1.5.2 誠信經營執行情形	039

附錄二 聯合國全球盟約對照表

分類	內容	對應章節	頁次
人權	1. 企業界應支持並尊重國際公認的人權	4.5 營運據點人權評估	125
	2. 企業應確保不涉及違反人權的事件	4.5 營運據點人權評估	123
勞工	3. 企業應支持勞工集會結社之自由，並確實地承認集體談判權力	4.4 勞資關係及溝通	124
	4. 消弭所有形式之強迫性勞動	4.4 勞資關係及溝通	122
	5. 有效廢除童工	4.5 營運據點人權評估	123
	6. 消弭雇用及職業上的歧視	4.2 員工照顧	107
環境	7. 支持對環境挑戰採取預防性措施	3. 環境保護 共存共榮	083
	8. 採取善盡更多的企業社會責任之作法	2.1 永續產品與服務組合	068
	9. 鼓勵研發及擴散環保化的科技	2.1 永續產品與服務組合	068
反貪腐	10. 企業應致力於反貪腐活動，其中包括敲詐及賄賂	1.5 誠信經營 4.3 員工訓練	039、114

附錄三 自訂重大性議題對照表

自訂重大性議題	對應章節	頁次
企業永續政策	重大性議題分析流程與利害關係人溝通	010
公司治理	1.4 董事會與公司治理	034
經營與投資策略	1.2.4 轉投資事業 1.5 誠信經營	030、039



附

錄

附錄四 ISO 26000 社會責任指引國際標準

主要議題		參考章節	頁次
組織治理	執行目標時下決策與實施的系統	重大性議題分析流程與利害關係人溝通 1.4 董事會與公司治理	010、034
人權	符合法規並避免因人權問題造成之風險之查核	4.5 營運據點人權評估	125
	人權的風險處境	4.5 營運據點人權評估	123
	避免有同謀關係 - 直接、利益及沉默等同謀關係	4.4 勞資關係及溝通	124
	解決委屈	4.4 勞資關係及溝通	122
	歧視與弱勢族群	4.1 員工結構	102
	公民與政治權	4.5 營運據點人權評估	123
	經濟、社會與文化權	4.4 勞資關係及溝通	122
勞動實務	工作的基本權利	4.1 員工結構 4.4 勞資關係及溝通	102、124
	聘僱與聘僱關係	4.2 員工照顧 4.4 勞資關係及溝通	107、124
	工作條件與社會保護	4.2 員工照顧 4.4 勞資關係及溝通	107、124
	社會對話	4.4 勞資關係及溝通	122
	工作的健康與安全	4.6 職業健康與安全	126
環境	人力發展與訓練	4.3 員工訓練	114
	污染預防	3.4 水和廢棄物減量管理	095
	永續資源利用	3.6 綠色採購及再生能源	099
	氣候變遷減緩與適應	3.6 綠色採購及再生能源	097
	環境保護，生物多樣性與自然棲息地修復	3.6 綠色採購及再生能源	097

	主要議題	參考章節	頁次
公平運作 實務	反貪腐	1.5 誠信經營與法規遵循	039
	負責任的政治參與	1.4 董事會與公司治理	034
	公平競爭	2.1 永續產品及服務組合	068
	促進價值鏈的社會責任	2.1 永續產品及服務組合	068
	尊重智慧財產權	2.1 永續產品及服務組合	068
消費者 議題	公平的行銷、資訊與契約的實務	2.4 客戶權益及溝通管道	080
	保護消費者的健康與安全	2.3 金融教育及諮詢服務	078
	永續消費	2.3 金融教育及諮詢服務	078
	消費者服務、支援、抱怨與爭議解決	2.4 客戶權益及溝通管道	080
	消費者資料保護與隱私	1.8 個資保護與資訊安全	058
	提供必要的服務	2.4 客戶權益及溝通管道	080
	教育與認知	2.3 金融教育及諮詢服務	078
社會參與 與發展	社會參與	重大性議題分析流程與利害關係人溝通 5.3 社會關懷 5.4 銀髮照護	010、131、133
	教育與文化	5.3 社會關懷	131
	增加就業與技術發展	2.1 永續產品及服務組合 4.3 員工訓練	068、114
	科技發展	2.1 永續產品及服務組合	068
	創造財富與收入	5.2 公益效益評估	130
	健康	5.2 公益效益評估	130
	社會投資	5.2 公益效益評估 5.3 社會關懷	130、131



附

錄

附錄五 永續會計準則（SASB）對照表

揭露主題	指標代碼	指標	衡量單位	揭露章節 / 說明	頁次
資訊安全	FN-CB-230a.1	(1) 資訊洩露案件次數，並說明糾正措施 (2) 與個資相關案件事件占比 (3) 受影響之帳戶持有人	次數 / 百分比	1.8.2	062
	FN-CB-230a.2	資料安全風險辨識及處理措施說明	N/A	1.8.1	058
普惠金融與金融教育	FN-CB-240a.1	促進中小企業及社區發展之 (1) 貸放件數 (2) 貸放餘額	件數 / 金額	2.1.5 2.1.6	071 072
	FN-CB-240a.2	促進中小企業及社區發展之貸款，所產生逾期放款的 (1) 貸放件數 (2) 貸放餘額	件數 / 金額	相關資料擬於未來進一步揭露	
	FN-CB-240a.3	對金融弱勢族群（過去未有或極少有銀行服務）提供服務的帳戶總數	戶數	2.1.6	072
	FN-CB-240a.4	針對金融弱勢族群（過去未有或極少有銀行服務）提供金融教育的參與人數	人數	2.3 (青少年受惠人數約 6200 人)	078
ESG 因子納入授信風險評估	FN-CB-410a.1	按產業分類之工商業信用風險	金額	十大企業授信戶及其產業 揭露於 2021 年年報	
	FN-CB-410a.2	ESG 因子納入授信審核流程	N/A	2.1.1 2.1.4 3.1.1 3.1.4	068 070 084 087
商業道德	FN-CB-510a.1	因涉及舞弊、內線交易、反托拉斯、反競爭行為、操縱市場、瀆職或其他違反金融產業相關法規之法律訴訟而產生之財務損失	金額	1.5.2	039
	FN-CB-510a.2	吹哨者制度與流程之說明	N/A	1.5.2	039
系統風險管理	FN-CB-550a.1	全球系統性重要銀行（G-SIB）分數	基點	臺灣企銀不屬 G-SIB，不適用此指標	
	FN-CB-550a.2	說明壓力測試結果及如何將其整合至資本適足性規劃、公司長期策略和其他商業活動	N/A	揭露於本行官網及年報 (關於臺灣企銀 - 法定公開揭露事項 - 資本適足性與風險管理專區)	
活動指標	FN-CB-000.A	(a) 個人以及 (b) 小型企業的 (1) 存款戶數及 (2) 總額	件數 / 金額	1.2.2 公司現況	027
	FN-CB-000.B	(a) 個人、(b) 小型企業以及 (c) 民營企業的 (1) 放款戶數及 (2) 放款總額	件數 / 金額		027

附錄六 確信項目彙總表

	適用基準	確信標的	章節
編號 1	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。 SASB : FN-CB-230a.1	報告書 P.62「銀行資安管理流程與系統」表中，2021年資料外洩事件。	1.8.2
編號 2	對促進小型企業及社區發展的貸放件數及貸放餘額。 SASB : FN-CB-240a.1	1. 報告書 P.71「小微企業放款三年倍增計畫」表中，2021年12月31日小微企業與中小企業融資戶數及小微企業與中小企業融資餘額。 2. 報告書 P.74「普惠金融商品與服務」表中，2021年12月31日新住民安居貸款放款戶數與放款餘額。	2.1.5 2.1.6
編號 3	對缺少銀行服務之弱勢族群提供金融教育之參與人數。 SASB : FN-CB-240a.4	報告書 P.78「金融教育及諮詢服務」表中，「走入校園與社區」之校園講座受惠人數。	2.3
編號 4	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。	報告書 P.70 2021年12月31日「臺灣企銀辦理友善環境貸款承作情形」貸放金額。	2.1.3



附

錄

附錄七 TCFD 指標揭露框架

層級	指標	對應章節	頁次
治理	A. 描述董事會監督氣候相關風險與機會 B. 描述管理階層在評估與管理氣候相關風險與機會之作用	3.1.1 氣候風險財務揭露	084
策略	A. 描述組織已鑑別出之短、中、長期的氣候相關風險與機會 B. 描述會對組織業務、策略與財務規劃產生重大衝擊的氣候相關風險與機會	3.1.2 氣候變遷相關風險與機會鑑別 2.1 永續產品及服務組合 2.2 綠色資訊與數位金融	085 068 075
	C. 描述組織的策略韌性，將氣候變遷不同的情境納入考量，包括 2°C 或更低的情境	3.1.4 氣候變遷風險情境之財務衝擊量化分析	087
風險管理	A. 描述組織鑑別和評估氣候相關風險的流程 B. 描述組織管理氣候相關風險的流程	3.1.1 氣候風險財務揭露	084
	C. 描述組織在鑑別、評估和管理氣候相關風險的流程，如何整合納入整體的風險管理	3.1.2 氣候變遷相關風險與機會鑑別	085
指標與目標	A. 揭露組織在符合策略與風險管理流程下，使用於評估氣候相關風險與機會的指標 B. 揭露範疇一、二、三（若適用）的排放量與相關風險 C. 描述組織在管理氣候相關風險與機會之目標，以及相關目標之表現績效	3.1.4 氣候變遷風險情境之財務衝擊量化分析 2.1.1 責任投資相關原則 2.1 永續產品及服務組合 3.3 溫室氣體	087 068 068 093

附錄八 SDGs 對照表

SDGs	內容摘要	對應章節
目標 1 終結貧窮	消除各地一切形式的貧窮	5.4
目標 2 消除飢餓	消除飢餓、落實糧食安全、改善營養及促進永續農業	5.3
目標 3 健康與福祉	確保健康、促進各年齡層的福祉	2.1.6
目標 4 優質教育	確保有教無類、公平以及高品質的教育、提倡終身學習	2.3
目標 5 性別平權	落實性別平等、婦女平權	4.1
目標 6 淨水及衛生	確保所有人都能享有以永續方式管理之供水及衛生系統	3.4
目標 7 可負擔的潔淨能源	確保所有的人都能負擔得起可靠且永續的現代能源	2.1.3
目標 8 合適的工作和經濟成長	促進永續經濟成長、達到充分就業、人人都有一份好工作	2.1.6
目標 9 工業化、創新和基礎設施	建立具有韌性的基礎建設、促進工業永續化並加速創新	2.1.6
目標 10 減少不平等	減少國家內部以及國家之間的不平等	2.1.6
目標 11 永續城鄉	建設兼具包容、安全、韌性及永續的城市與人類居住環境	2.1.6
目標 12 責任消費及生產	落實永續消費及生產模式	2.1
目標 13 氣候行動	針對氣候變遷及其影響立即採取行動	3.1
目標 14 保育海洋生態	海洋與海洋資源之永續保育	3.4
目標 15 保育陸域生態	推動陸域生態體系永續、遏止生物多樣性的喪失	3.4
目標 16 和平、正義及健全制度	促進和平且包容的社會、司法與各階級之間的平等	1.7
目標 17 多元夥伴關係	強化永續發展執行方法、重振永續發展全球夥伴關係	3.5





獨立保證意見聲明書

臺灣中小企業銀行 2021 年永續報告書

英國標準協會與臺灣中小企業銀行股份有限公司(簡稱臺灣企銀)為相互獨立的公司，英國標準協會除了針對臺灣中小企業銀行 2021 年永續報告書進行評估和查證外，與臺灣企銀並無任何財務上的關係。

本獨立保證意見聲明書之目的，僅作為對臺灣中小企業銀行 2021 年永續報告書所界定範圍內的相關事項進行保證之結論，而不作為其他之用途。除對查證事實提出獨立保證意見聲明書外，對於其他目的之使用，或閱讀此獨立保證意見聲明書的任何人，英國標準協會並不負有或承擔任何有關法律或其他之責任。

本獨立保證意見聲明書係英國標準協會審查臺灣企銀提供之相關資訊所作成之結論，因此審查範圍乃基於並侷限在這些提供的資訊內容之內，英國標準協會認為這些資訊內容都是完整且準確的。

對於這份獨立保證意見聲明書所載內容或相關事項之任何疑問，將由臺灣企銀一併回覆。

查證範圍

臺灣企銀與英國標準協會協議的查證範圍包括：

1. 本查證作業範疇與臺灣中小企業銀行 2021 年永續報告書揭露之報告範疇一致。
2. 依照 AA1000 保證標準 V3 的第 1 應用類型評估臺灣企銀遵循 AA1000 實責性原則(2018)的本質和程度，不包括對於報告書揭露的資訊/數據之可信賴度的查證。

本聲明書以英文作成並已翻譯為中文以供參考。

意見聲明

我們總結臺灣中小企業銀行 2021 年永續報告書內容，對於臺灣企銀之相關運作與績效則提供了一個公平的觀點。基於保證範圍限制事項，臺灣企銀所提供的資訊與數據以及抽樣之測試，此報告書並無重大之不實陳述。我們相信有關臺灣企銀 2021 年的環境、社會及治理等績效資訊是被正確無誤地呈現。報告書所揭露之績效資訊展現了臺灣企銀對識別利害關係人的努力。

我們的工作是由一组具有依據 AA1000 保證標準 V3 查證能力之團隊執行，以及策劃和執行這部分的工作，以獲得必要之訊息資料及說明。我們認為就臺灣企銀所提供之足夠證據，表明其符合 AA1000 保證標準 V3 的報告方法與自我聲明依據 GRI 永續性報導準則核心選項係屬公允的。

查證方法

為了收集與作成結論有關的證據，我們執行了以下工作：

- 對來自外部團體的議題相關於臺灣企銀政策進行訪談，以確認本報告書中聲明書的合適性
- 與管理者討論有關利害關係人參與的方式，然而，我們並無直接接觸外部利害關係人
- 訪談 30 與永續性管理、報告書編製及資訊提供有關的員工
- 審查有關組織的關鍵性發展
- 審查內部稽核的發現
- 審查報告書中所作宣告的支持性證據
- 訪問公司報告書及其相關 AA1000 實責性原則(2018)中有關包容性、重大性、回應性及衝擊性原則之流程管理進行審查

結論

針對 AA1000 實責性原則(2018)之包容性、重大性、回應性及衝擊性與 GRI 永續性報導準則的詳細審查結果如下：

包容性

2021 年報告書反映出臺灣企銀已持續尋求利害關係人的參與，並建立重大永續主題，以發展及達成對永續具有責任及策略性的回應。報告書中已公正地報告與揭露環境、社會和治理的訊息，足以支持適當的計畫與目標設定。以我們的專業意見而言，這份報告書涵蓋了臺灣企銀之包容性議題。

重大性

臺灣企銀公開列組織及其利害關係人之評估，決策、行動和績效會產生實質性影響與衝擊之重大主題。永續性資訊揭露使利害關係人得以對公司之管理與績效進行判斷。以我們的專業意見而言，這份報告書適切地涵蓋了臺灣企銀之重大性議題。

回應性

臺灣企銀執行來自利害關係人的期待與看法之回應。臺灣企銀已發展相關道德政策，作為提供進一步回應利害關係人的機會，並能對利害關係人所關切之議題作出及時性回應。以我們的專業意見而言，這份報告書涵蓋了臺灣企銀之回應性議題。

衝擊性

臺灣企銀已經分別並以平衡和有效之量測及揭露方式公正展現其衝擊。臺灣企銀已經建立監督、量測、評估和管理衝擊之流程。從而在組織內實現更有效之決策和結果管理。以我們的專業意見而言，這份報告書涵蓋了臺灣企銀之衝擊性議題。

GRI 永續性報導準則

臺灣企銀提供有關依據 GRI 永續性報導準則之自我宣告，與相當於“核心選項”(每個涵蓋特定主題 GRI 標準之重大主題，至少一個特定主題的揭露項目依據其全部的報導要求)的相關資料。基於審查的結果，我們確認報告書中參照 GRI 永續性報導準則的永續發展相關揭露項目已被報告、部分報告或省略。以我們的專業意見而言，此自我宣告涵蓋了臺灣企銀的永續性主題。

保證等級

依據 AA1000 保證標準 V3 我們審查本聲明書為中度保證等級，如同本聲明書中所描述之範圍與方法。

責任

這份永續報告書所屬責任，如同責任信中所宣稱，為臺灣企銀負責人所有。我們的責任為基於所描述之範圍與方法，提供專業意見並提供利害關係人一個獨立的保證意見聲明書。

能力與獨立性

英國標準協會於 1901 年成立，為全球標準與驗證的領導者。本查證團隊係由其專業背景，且接受過如 AA1000 AS、ISO 14001、ISO 45001、ISO 14064 及 ISO 9001 之一系列永續性、環境及社會等管理標準的訓練，具有主導稽核員資格之成員組成。本保證係依據 BSI 公平交易準則執行。



AA1000
Licensed Report
000-4/V3-PW7F8

For and on behalf of BSI:

Peter Pu, Managing Director BSI Taiwan

...making excellence a habit™

Statement No: SRA-TW-2021057
2022-06-09

Taiwan Headquarters: 2nd Floor, No. 37, Ji-Hu Rd., Ni-Hu Dist., Taipei 114, Taiwan, R.O.C.

A Member of the BSI Group of Companies

會計師獨立確信報告

臺灣中小企業銀行股份有限公司 公鑒

一、 確信範圍

本事務所接受臺灣中小企業銀行股份有限公司（以下簡稱臺灣企銀）之委任，對 2021 年永續報告書中所選定之永續績效資訊進行有限確信並出具報告。

有關臺灣企銀所選定之標的資訊及其適用基準，詳附件一。

管理階層之責任

臺灣企銀管理階層應依據適當之基準編製 2021 年永續報告書，包括依據全球永續性報告協會 (Global Reporting Initiative, GRI) 發布之永續性報告準則核心選項、臺灣證券交易所「上市公司編製與申報永續報告書作業辦法」及聯合國「SDGs 全球永續發展目標」所發布之揭露標準，並應設計、執行及維護與報告編製相關之內部控制，以蒐集並揭露報告內容。

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。

二、 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臺灣企銀內部控制之有效性，但目的並非對臺灣企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：

- 與臺灣企銀之管理階層及員工進行訪談，以瞭解臺灣企銀履行企業永續之整體情況，以及報導流程；
- 對報告中所選定之績效資訊進行分析性程序；蒐集並評估其他支持證據資料及所取得之管理階層聲明；如必要時，則抽選樣本進行測試；
- 閱讀臺灣企銀之永續報告書，確認其與本事務所取得關於企業永續整體履行情況之瞭解一致。

三、 先天限制

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

四、 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，建立並維護完善之品質管理制度，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。本事務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。

五、 結論

依據本事務執行之程序及所獲取之證據，未發現臺灣企銀所選定之永續績效資訊有未依照適用基準編製而須作重大修正之情事。

安永聯合會計師事務所

會計師：

民國一一一年六月二十日

附

錄

附件一：

編號	內文標題	確信資訊	適用基準																							
1	1.8.2銀行資安管理流程與系統	<p>2021年資料外洩事件：</p> <table border="1"> <tr> <td></td> <td>2021</td> </tr> <tr> <td>報導期間經證實的資訊外洩事件數量</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>涉及個人身分資訊之外洩事件占比</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>因個人資料外洩事件影響之顧客數</td> <td>23</td> </tr> </table>		2021	報導期間經證實的資訊外洩事件數量	1	涉及個人身分資訊之外洩事件占比	100%	因個人資料外洩事件影響之顧客數	23	<p>1. 依據臺灣企銀內部作業辦法及準則規定統計資料外洩事件數量</p> <p>2. 涉及個人身分資訊之外洩事件占比=與個資相關之資料外洩事件/所有資料外洩事件</p> <p>3. 因個人資料外洩事件影響之顧客數：受影響之帳戶持有人數量</p>															
	2021																									
報導期間經證實的資訊外洩事件數量	1																									
涉及個人身分資訊之外洩事件占比	100%																									
因個人資料外洩事件影響之顧客數	23																									
2	2.1.5協助中小企業發展 2.1.6普惠金融商品與服務	<p>2021年小微企業及中小企業放款戶數及餘額：</p> <table border="1"> <tr> <th>項目</th> <th>2021年底</th> </tr> <tr> <td>小微企業融資戶數</td> <td>12月底65,096戶</td> </tr> <tr> <td>小微企業放款餘額</td> <td>12月底2,997億元</td> </tr> <tr> <td>中小企業融資戶數</td> <td>12月底69,092戶</td> </tr> <tr> <td>中小企業放款餘額</td> <td>12月底7,093億元</td> </tr> </table> <p>2021年新住民安居貸款戶數及餘額：</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>服務對象</th> <th>作法與項目</th> <th>說明</th> <th>指標</th> <th>2021</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">新住民</td> <td rowspan="2">為善盡本行企業社會責任，關懷新住民族群，提供新住民個人或家庭支出所需資金。</td> <td>放款戶數</td> <td>33</td> <td></td> </tr> <tr> <td>放款餘額</td> <td>3,125,422 元</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	項目	2021年底	小微企業融資戶數	12月底65,096戶	小微企業放款餘額	12月底2,997億元	中小企業融資戶數	12月底69,092戶	中小企業放款餘額	12月底7,093億元	服務對象	作法與項目	說明	指標	2021	新住民	為善盡本行企業社會責任，關懷新住民族群，提供新住民個人或家庭支出所需資金。	放款戶數	33		放款餘額	3,125,422 元		<p>1. 2021年小微企業及中小企業放款戶數及餘額：依據臺灣企銀統計2021年底貸放戶數及餘額</p> <p>2. 2021年新住民安居貸款戶數及餘額：依據臺灣企銀統計2021年底貸放戶數及餘額</p> <p>3. 小微企業係指資本額為3,000萬元以下之企業</p> <p>4. 戶數係將貸款資料依借款人歸戶後計算</p>
項目	2021年底																									
小微企業融資戶數	12月底65,096戶																									
小微企業放款餘額	12月底2,997億元																									
中小企業融資戶數	12月底69,092戶																									
中小企業放款餘額	12月底7,093億元																									
服務對象	作法與項目	說明	指標	2021																						
新住民	為善盡本行企業社會責任，關懷新住民族群，提供新住民個人或家庭支出所需資金。	放款戶數	33																							
		放款餘額	3,125,422 元																							

編號	內文標題	確信資訊								適用基準
		服務對象	預期效益	活動名稱	合作單位	日期	地點	場次		
3	2.3.金融教育及諮詢服務	走入校園與社區 青年族群及社區民眾	響應公益及宣導金融知識，建立消費者正確的消費與理財理念觀念，幫助金融教育得以從學校及社區紮根	走入校園與社區辦理金融知識宣導活動	政府機關	全年度	校園：百齡高中、南山高中、玉井國中等。受益人數約6,200人	35	2021年辦理走入校園與社區金融知識宣導活動情形：	依據金融監督管理委員會(以下簡稱“金管會”)銀行局每月來信通知走入校園與社區金融知識宣導活動場次認領中之資訊及金管會來函表達感謝所有講師2021年參與場次資訊統計場次及受益人數
4	2.1.3推出友善環境貸款								2021年綠能永續專案貸款及機器設備升級貸款之累計貸放金額：	依據臺灣企銀統計截至2021年12月底專案累計貸放金額
		類別	專案	至2021年底累積貸放金額(億元)						
		環境	綠能永續專案貸款	72.79						
		能源類	機器設備升級貸款	55.09(居各行庫之冠)						

Sustainability Report



臺灣企銀
Taiwan Business Bank

103台北市大同區塔城街30號
0800-007171 www.tbb.com.tw

