



華泰銀行
HWATAI BANK

都市更新、危老重建專業團隊服務

華泰幫你圓夢，為您打造永續環境



2022

永續報告書

Sustainability Report

華 泰 商 業 銀 行

HWATAI BANK

目錄 Contents

前言

報告書資訊	01
董事長的話	02
永續發展執行機制	03

1

企業概況

1.1 公司簡介	05
1.2 經營績效	06
1.3 服務據點	07

2

利害關係人溝通與經營

2.1 利害關係人溝通	09
2.2 重大議題分析	11

3

企業永續治理及管理政策

3.1 公司治理	18
3.2 誠信經營	22
3.3 法令遵循	23
3.4 風險管理	26
3.5 稽核制度與內部控制	28
3.6 資安控管	31

4

永續金融

4.1 數位科技金融	36
4.2 多元金融商品服務	37

5

客戶服務

5.1 客戶權益及隱私	41
5.2 客戶關係維護	45

6

員工照護

6.1 招募與聘用	47
6.2 員工權益與福利	49
6.3 人權保障	53
6.4 員工訓練及職涯發展	54
6.5 勞資關係與員工溝通	55

7

社會共好

7.1 普惠金融	57
7.2 關懷社會	61

8

環境永續

8.1 氣候變遷風險與機會	64
8.2 溫室氣體盤查	77
8.3 供應商管理	78

9

附錄

GRI 永續報告準則揭露索引	79
----------------	----

報告書資訊

華泰銀行（下稱本行）在追求永續經營與營運績效同時，首次加入金管會推動「綠色金融行動方案 3.0」政策及永續報告書編製，將環境（E）、社會（S）及公司治理（G）等三大議題，整合至本行永續發展經營策略，以提升本行企業競爭力，讓利害關係人瞭解本行對永續經營的承諾、執行力及決心，並共同攜手為更美好社會與環境而努力。

報告書期間

本報告書所揭露的各項資訊涵蓋本行 2022 年度（2022 年 1 月 1 日至 12 月 31 日）永續發展上各項關鍵議題績效與狀況，以及面對重大議題的管理及說明，並以本行在臺灣的營運活動及服務作為本報告書之範疇。若遇範疇不一致情形，將於相關數據及段落附註說明。

報告書原則

本報告書依循「上櫃公司編製與申報永續報告書作業辦法」規定，參考全球永續性報告協會（Global Reporting Initiatives, GRI）發布之通用準則、行業準則及重大主題準則編製前一年度之永續報告書等規範編製。本報告書所揭露各項資訊及統計數據，係由本行 ESG 工作小組成員依各項業務執行情形進行彙編，財務數據揭露係依資誠聯合會計師事務所出具本行財務報告書內資料一致，財務數字均以新臺幣為計算單位呈現。

本報告書公告於本行網站 - 企業永續專區，提供線上瀏覽及下載，且同步上傳於臺灣證券交易所公開資訊觀測站，供各方利害關係人查閱。



聯絡資訊：

- 華泰商業銀行股份有限公司
- 地址：台北市中山區敬業四路 33 號 11 樓
- 電話：02-2752-5252
- 傳真：02-2532-8959
- 企業永續專區網址：
<https://www.hwataibank.com.tw>



董事長的話

近年來全球各地漸漸發現氣候變化對自然環境、社會及全球經濟已產生嚴重的影響，促使各國將企業永續經營目標納入企業經營的評量基準。自 2017 年起本國銀行監理單位「金融監督管理委員會」亦同步接軌國際協定，開始推動「綠色金融」，從 2017 年的 1.0 到 2020 年的 2.0，至今更推出 3.0，提升企業對 ESG 資訊揭露質量、透明度及引導金融機構從對綠能產業的投融資，擴及至對綠色及永續發展的支援，並促進金融業主動因應及掌握氣候相關風險與商機，持續推動金融業支持永續發展並導引企業減碳。於 2023 年本行首次編制「永續 (ESG) 報告書」，期透過完整資訊揭露，讓利害關係人了解本行重視全球暖化及氣候變遷影響、履行企業社會責任、落實公司治理等行動力，以承諾企業及社會的永續發展目標。

在經營績效面，本行於 2022 年底存款餘額新臺幣 1,669 億元，放款餘額新臺幣 1,341 億元，稅前淨利新臺幣 8.13 億元，逾放比 0.01%，存放比 80.38%，活存比 42.96%，稅前 EPS 0.69 元，稅前 ROA 0.46%，稅前 ROE 7.32%。中華信用評等公司於 2022 年 11 月 29 日發佈新聞稿，本行長期債務信用評等等級為「twBBB+」，短期債務信用評等等級為「twA-2」，評等展望為「穩定」。本行將持續提升資產規模及品質，深耕具相對競爭優勢之市場客群，發揮在地化經營精神，奠定永續經營服務模式。

在公司治理面，本行秉持著合法、透明及負責之公司治理理念，遵循相關法令規範及制定相關政策，落實公司治理實務守則，強化董事會運作及董事職能。在 2022

年獲利穩健成長及兼顧資產品質之下，本行持續精進公司治理效能，並將環境、社會及治理三個永續構面內化至各項業務，使本行能穩步達成永續發展目標。

在社會責任面，本行在擴展業務規模、追求獲利之外，同時也將「取之於社會、用之於社會」之理念付諸行動回饋予社會，如舉辦各式免費健康講座、免費肝病檢驗、免費骨質密度測量及愛心捐血等活動，期為社會盡一份心力，另，亦配合政府社會福利政策，推展高齡者及青少年相關之信託及授信業務，以回饋社區里民、關懷社會，做到善盡企業社會責任。

在面對氣候變遷風險，全球溫室效應已造成氣候暖化異常，面對嚴重溫室效應可能重新啟動新冰河世紀，造成颶風、洪水、全球失溫，溫室效應嚴重惡化，氣候全面反撲地球，同時人類也在製造大量地球不願吸收的二氧化碳，永續環境的重要就是於人類生存的同時，需考慮到不危害自然環境的平衡及人類社會的發展與自然保護的永續發展。而本行永續環境精神為「愛地球、就是愛自己，永續發展從自身做起」從節省資源開始，如隨手關燈、關水，資源分類回收再利用，減少資源再造的浪費，宣導員工、客戶多搭乘大眾運輸工具，降低高居不下的二氧化碳排放量，多走、多動，減降環境負荷，多用心、與地球共生息，永續環境發展從自我做起，再引導至企業及社會，為後代子孫創造更美好的明天。

華泰商業銀行
董事長：



本行秉持「以人為本、造福鄉里、穩健經營、永續發展」的經營理念，服務社區民眾推動都市更新及危險老舊建築物加速重建，提供專業金融服務以及「都市危險及老舊建築物加速重建」貸款專案，經都更或危老重建後之建物更可達到節能減碳、生態友善社區，自 2017 年起迄今，已協助全國各地區完成多件整合成功之案件，為公司、環境及社會創造更美好的價值及永續未來。



永續發展執行機制

在永續發展運作上，「董事長」為最高指導長官，由總經理督導本行企業永續發展政策之規劃與執行情形，轄下設有「永續工作小組（又名：ESG 工作小組）」，由企劃行銷處主管擔任召集人，稽核處、法令遵循處、風險管理處、授信管理處、行政管理處、資訊處、財富管理部、保險代理部、財務部、信託部、國外部等部 / 處主管為工作小組當然成員，透過不定期召開小組會議，針對企業各項永續重大議題、策略、永續相關數據及外部法規，進行討論、執行及與追蹤管理，以提升小組整合運作能力，使「永續經營」與業務能相結合，並促進永續各面向的發展與落實本行永續發展的目標。



1

chapter 企業概況



1.1 公司簡介	05
1.2 經營績效	06
1.3 服務據點	07

1.1 公司簡介

本行前為「台北市第二信用合作社」，自 1933 年創業至今，一步一腳印，處處見證我們是一家「以人為本、造福鄉里、穩健經營、永續發展」，與客戶建立像親友般關係且為專業又貼心的銀行。

我們因應金融自由化於 1980 年概括承受台北八信，並於 1999 年 1 月 1 日正式改制為商業銀行；2007 年 10 月導入「感動服務」，落實「以人為本、造福鄉里、穩健經營、永續發展」的企業核心價值與公司文化。

為追求更卓越的成長與永續的經營，以及推展全國性佈局，本行北、中、南地區分行家數達 34 家，以提升客戶之服務量能。主要經營業務包括存款、授信、財富管理、信託、外匯與國際金融等。

展望未來，我們除將繼續秉持一貫的經營理念，並持續以最關心客戶健康的銀行為初衷服務客戶外，在營運績效上，將以六大經營策略「顧品質、穩增長、廣開源、重內控、養人才、架系統」，結合經營管理方針「恪遵法規、嚴守風控、區隔市場、創造多贏」全行同心協力朝永續目標邁進，期許成為一家為客戶、員工及股東創造最大價值的商業銀行。



本行基本資料：

公司名稱	華泰商業銀行股份有限公司
公司性質	公開發行公司
成立日期	1933.01.31
產業類別	金融保險業
經營理念	以人為本、造福鄉里、穩健經營、永續發展
品牌特質	最關心客戶健康的銀行
總行地址	台北市長安東路二段 246 號
資本總額	11,012,394,890 元
員工總人數	730 人
分行家數	34 家
分布據點	臺灣

1.2 經營績效

財務狀況

單位：新臺幣仟元

項目 \ 年度	2021 年	2022 年	增 (減) 金額
資產總額	164,984,267	185,007,847	20,023,580
負債總額	154,468,184	173,311,596	18,843,412
權益總額	10,516,083	11,696,251	1,180,168

財務績效

單位：新臺幣仟元

項目 \ 年度	2021 年	2022 年	增 (減) 金額
利息淨收益	1,613,564	2,238,290	624,726
手續費收入	326,346	371,001	44,655
稅後損益	378,692	708,051	329,359
每股盈餘 (元)	0.38	0.69	0.31
員工薪資福利費用	881,472	953,789	72,317

繳納稅款

單位：新臺幣仟元

項目 \ 年度	2021 年	2022 年
繳納政府稅款	200,781	281,958

財務重點說明

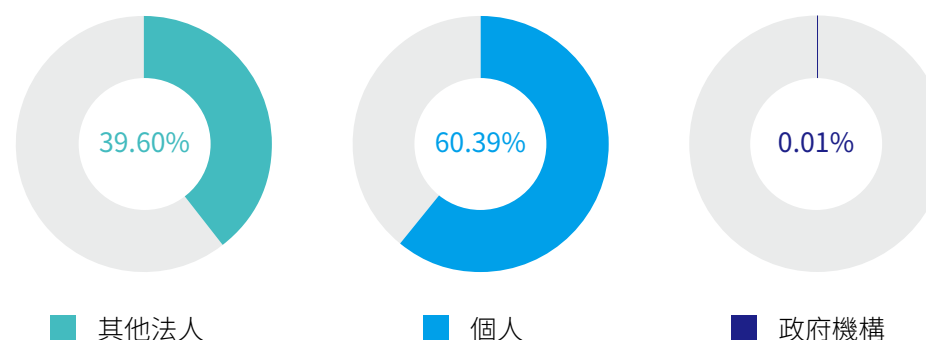
2021 年 12 月 31 日及 2022 年 12 月 31 日資產、負債及權益總額並無重大變動。

2022 年度因放款餘額增加，貼現及放款利息收入增加、呆帳提存淨額增加及預估 2022 年度使用以前年度留存之虧損扣抵，致繼續營業部門稅前淨利及本期淨利較 2021 年度增加。

股利發放

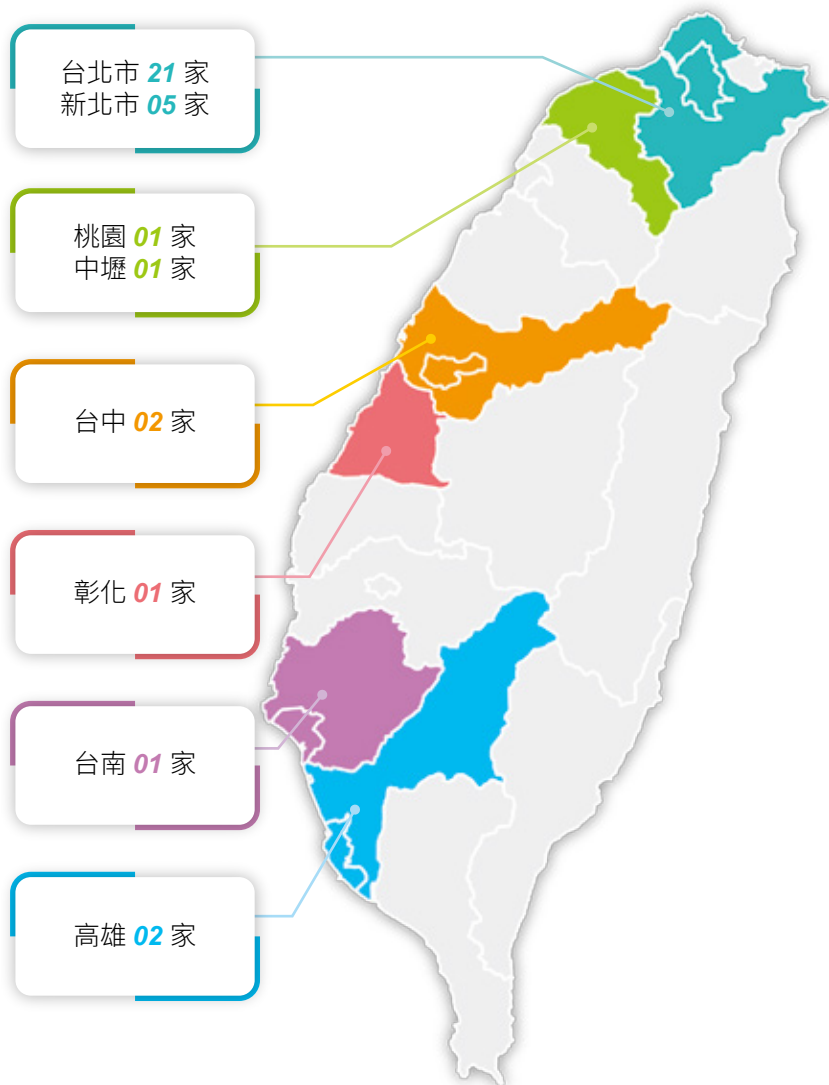
2022 年發放現金股利每股 0.12 元及 2021 年發放現金股利每股 0.10 元、股票股利每股 0.15 元。

股東結構



註：2023 年 03 月 17 日止資料。

1.3 服務據點



總行：台北市長安東路二段 246 號
總行管理單位辦公：台北市敬業四路 33 號 10-12 樓
電話：(02) 2752 - 5252 (代表號)

信託部：台北市敬業四路 33 號 11 樓
電話：(02) 2752 - 5252 (代表號)

國外部：台北市敬業四路 33 號
電話：(02) 2752 - 5252 (代表號)

國際金融業務分行：台北市敬業四路 33 號
電話：(02) 2752 - 5252 (代表號)

營業部：台北市長安東路二段 246 號 1-2 樓
電話：(02) 2751 - 5500 (代表號)

迪化街分行：台北市迪化街一段 99 號
電話：(02) 2556 - 3101 (代表號)

建成分行：台北市長安西路 188 號
電話：(02) 2555 - 2175 (代表號)

大同分行：台北市重慶北路三段 225 號
電話：(02) 2596 - 3271 (代表號)

中山分行：台北市民權東路二段 42 號
電話：(02) 2567 - 5255 (代表號)

大安分行：台北市和平東路三段 321 號
電話：(02) 2732 - 2128 (代表號)

松山分行：台北市民生東路五段 150 號
電話：(02) 2763 - 9177 (代表號)

古亭分行：台北市中華路二段 418 號
電話：(02) 2305 - 1655 (代表號)

士林分行：台北市延平北路五段 237 號
電話：(02) 2816 - 0633 (代表號)

內湖分行：台北市內湖路一段 729 號
電話：(02) 2797 - 6282 (代表號)

信義分行：台北市光復南路 475 號
電話：(02) 2758 - 2919 (代表號)

永吉分行：台北市永吉路 348 號
電話：(02) 2764 - 3140 (代表號)

和平分行：台北市和平東路二段 122 號
電話：(02) 2733 - 9900 (代表號)

光復分行：台北市光復南路 1 號
電話：(02) 2753 - 1101 (代表號)

文山分行：台北市木新路三段 161 號
電話：(02) 2937 - 3099 (代表號)

石牌分行：台北市石牌路二段 95 號
電話：(02) 2826 - 3515 (代表號)

萬華分行：台北市西園路一段 124 號
電話：(02) 2306 - 2699 (代表號)

松德分行：台北市松德路 65 號
電話：(02) 2346 - 0501 (代表號)

南京東路分行：台北市南京東路三段 91 之 3 號
電話：(02) 2506 - 3998 (代表號)

敦化分行：台北市敦化南路二段 130 號
電話：(02) 2708 - 9399 (代表號)

總部分行：台北市敬業四路 33 號
電話：(02) 2532-8669 (代表號)

新莊分行：新北市新莊區中正路 891 之 43 號
電話：(02) 2907 - 2255 (代表號)

三重分行：新北市三重區五華街 124 號
電話：(02) 2989 - 8368 (代表號)

中和分行：新北市中和區中和路 312 號
電話：(02) 8921 - 4188 (代表號)

板橋分行：新北市板橋區民族路 211 號
電話：(02) 8951 - 2201 (代表號)

新店分行：新北市新店區順安街 2 號
電話：(02) 8665 - 5958 (代表號)

桃園分行：桃園市桃園區中正路 1128 號
電話：(03) 325 - 0111 (代表號)

中壢分行：桃園市中壢區中山路 91 號
電話：(03) 426 - 5668 (代表號)

台中分行：台中市西屯區台灣大道三段 542 號 1~2 樓
電話：(04) 2451-0588 (代表號)

北台中分行：台中市外埔區六分路 239 號
電話：(04) 2683 - 0388 (代表號)

彰化分行：彰化縣大村鄉中山路一段 124 號
電話：(04) 839 - 5777 (代表號)

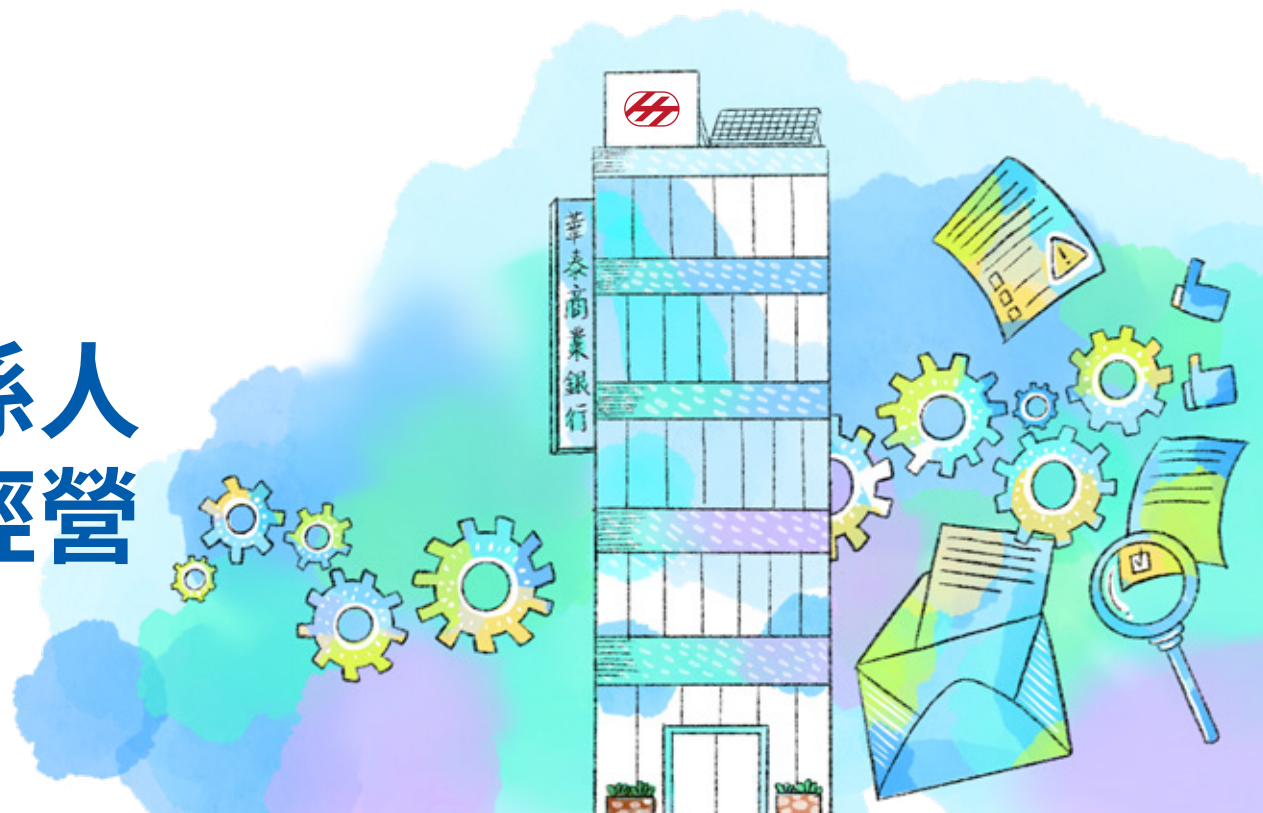
台南分行：台南市安定區中崙 150 號
電話：(06) 593 - 6611 (代表號)

高雄分行：高雄市前金區中正四路 139 號
電話：(07) 272 - 7998 (代表號)

北高雄分行：高雄市湖內區中山路一段 227 號
電話：(07) 693 - 0555 (代表號)

2

chapter
**利害關係人
溝通與經營**



2.1 利害關係人溝通

本行利害關係人係由「ESG 小組」成員透過股東大會、客服專線、員工內部反應等各種管道，鑑別出 6 種主要利害關係人，分別為主管機關、員工、客戶、供應商、社區、媒體等。

本行為重視與利害關係人溝通，建立便利且多元化的溝通管道，藉此瞭解利害關係人所關注議題，並於本報告書回應，同時於本行官網新增「企業永續」專區設置「利害關係人問卷」，以掌握及回應利害關係人所關注議題。



2022 利害關係人溝通管道與關注議題

利害關係人	關注議題	溝通管道	溝通頻率
 主管機關	• 公司治理 • 經營績效與財務狀況 • 誠信經營 • 法令遵循 • 風險控管 • 稽核制度	• 監理及稽核 • 公文書函 • 專屬聯繫窗口電話及電子郵件 • 公開資訊觀測站 • 本行官方網站	不定期
 員工	• 誠信經營 • 數位科技金融 • 勞顧與勞資關係 • 員工權益與福利 • 員工訓練及職涯發展 • 員工溝通	• 勞資會議、人事評議委員會 • 職工福利委員會 • 本行內部網站公告及電子郵件通知 • 本行 e 學院線上學習網 • 年度個人績效考核 • 健康檢查及健檢報告諮詢 • 社團活動 • 員工申訴信箱	定期

利害關係人	關注議題	溝通管道	溝通頻率
 客戶	- 資安控管 - 客戶權益及隱私 - 客戶關係維護 - 多元金融商品服務 - 數位科技金融 - 金融友善服務	- 本行官方網站 - 客服專線、客戶服務信箱及申訴專線 - 分行服務及分行電話拜訪 - 客戶滿意度調查 - 舉辦投資理財及保險說明會 - 年報	不定期
 供應商	- 誠信經營 - 供應商管理 - 能源管理 / 節能減碳	- 採購會議及議價會議 - 採購管理辦法及維護廠商服務管理辦法 - 年報 - 本行官方網站	不定期
 社區	- 金融友善服務 - 關懷社會 - 社區發展	- 舉辦投資理財及保險說明會 - 舉辦捐血、健康講座 - 關懷社區活動	不定期
 媒體	- 營運績效與財務狀況 - 公司治理 - 多元金融商品服務	- 發言人機制 - 新聞稿 - 說明會或採訪活動	不定期

2.2 重大議題分析



鑑別

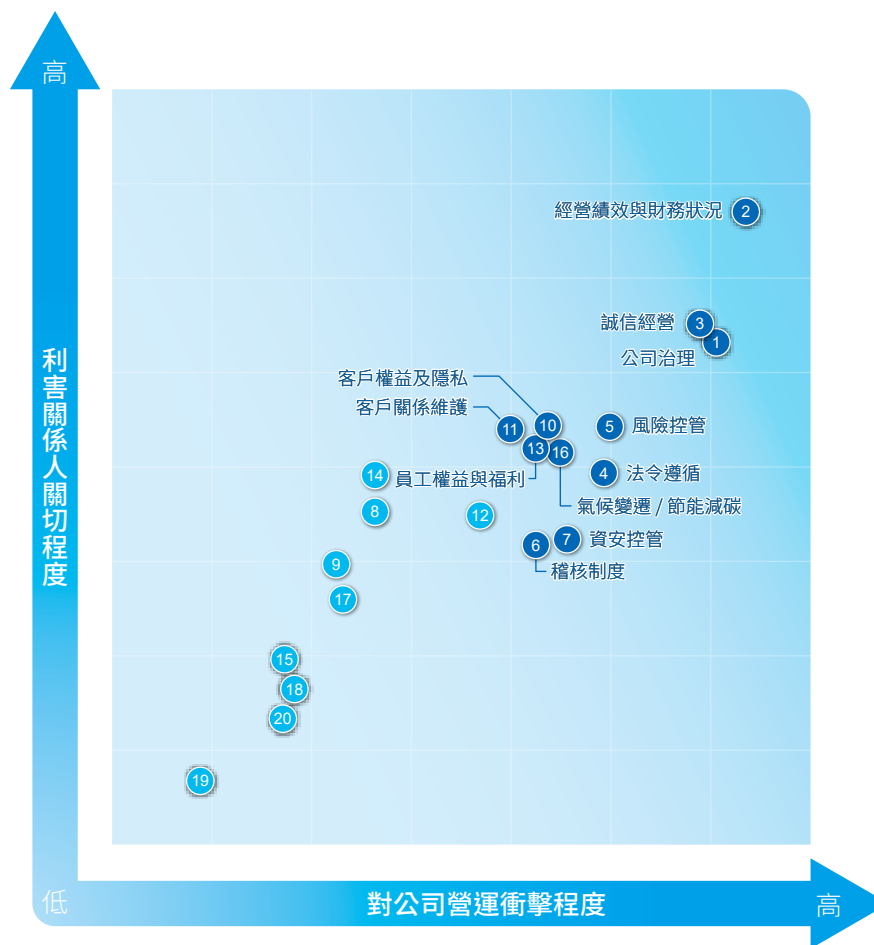
本年度報告書內容揭露範疇含本行及所鑑別出之利害關係人。在重大議題的鑑別上，首先研究其他金融同業重大議題項目與永續發展趨勢，之後再與 ESG 小組依經濟、環境及社會三構面討論並列出本行回應之重大主題之關注議題共 20 項，以確保產出之議題具客觀性、完整性及包容性。



排序

在重大議題鑑別完成後，透過問卷方式由 ESG 小組將對於本行之「營運衝擊度」及「利害關係人關切程度」進行風險評分，得出最終總分後，再依分數高→低排序出高度關注議題及持續關注議題，並呈現在重大議題矩陣圖（詳如右圖）。

2022 年重大議題矩陣圖



高度關注議題排序 (11項)

項目	議題
1	2 經營績效與財務狀況
2	3 誠信經營
3	1 公司治理
4	5 風險控管
5	10 客戶權益及隱私
6	11 客戶關係維護
7	13 員工權益與福利
8	16 氣候變遷 / 節能減碳
9	4 法令遵循
10	7 資安控管
11	6 稽核制度

高

低



確認及檢視

本行最終依總分高低於「環境面」、「社會面」、「治理面」三大面向選出 11 項高度關注議題並加以回應，及同時揭露短中長期目標，及如何管理該主題相關之議題。於編制下一版報告書時，將重新檢視重大議題矩陣，以確認是否需進行調整。

高度關注之三大面向



2022 年重大議題及衝擊邊界

衝擊程度：● 直接衝擊 ◆ 受商業關係產生衝擊

面向	重大議題	對應 GRI 主題	對應章節	衝擊發生邊界						
				組織內		組織外				
				本行	員工	主管機關	股東	客戶	供應商	社區 媒體
 公司治理	公司治理	GRI 2 一般揭露	企業永續治理及管理政策	●	●	◆	◆			◆
	經營績效與財務狀況	GRI 2 一般揭露	企業概況	●	●	◆	◆	◆		◆ ◆
	誠信經營	GRI 2 一般揭露 GRI 205 反貪腐 GRI 206 反競爭行為 2016	企業永續治理及管理政策	●	●	◆	◆	◆		◆ ◆
	法令遵循	GRI 2-27 法規遵循	企業永續治理及管理政策	●	●	◆	◆	◆		◆
	風險控管	自訂重大主題	企業永續治理及管理政策	●	●	◆	◆	◆		◆
	稽核制度	自訂重大主題	企業永續治理及管理政策	●	●	◆	◆	◆		◆
	資安控管	GRI 418 客戶隱私 2016	企業永續治理及管理政策	●	●	◆	◆	◆	◆	◆ ◆
 社會	客戶權益及隱私	GRI 418 客戶隱私 2016	客戶服務	●	●			◆		◆
	客戶關係維護	GRI 418 客戶隱私 2016	客戶服務	●	●		◆	◆		◆
	員工權益與福利	GRI 401~GRI 406	員工照護	●	●					
 環境	氣候變遷 / 節能減碳	GRI 302 能源 2016 GRI 305 2016 年排放	環境永續	●	●	◆		◆	◆	◆

2022 年重大議題之管理方針與目標

面向	重大性議題	重要性說明	管理方針	2023 年短期目標	中長期目標	SDGs 目標
 公司治理	公司治理	建立本行良好之公司治理制度及有效的公司治理架構，以促進企業之健全發展。	公司治理實務守則	1. 每年完成公司治理相關教育訓練。 2. 董事會每季召開一次，遇有緊急情事時並得隨時召集之。 3. 審計委員會每季至少召開一次，並得視需要隨時召開會議，另得就所需溝通事項隨時與內部稽核主管聯繫，年報及半年報查核均邀請會計師列席溝通。	隨時注意國內與國際公司治理制度之發展，據以檢討改進本行所建置之治理制度，以提升治理成效。	
	經營績效與財務狀況	獲利與成長是企業營運目標，創造長期穩健的營運績效，有助企業永續經營發展。	維持穩定的營收成長，以滿足股東及利害關係人的期待。	1. 達年度訂定績效目標。 2. 定期監控財務績效指標。 3. 正確及準時依法令規定申報期限完成申報作業。	1. 確保營運績效穩定成長。 2. 正確及準時依法令規定申報期限完成申報作業。	
	誠信經營	誠信經營與法規遵循是企業永續發展的基礎。	主動掌控法令變化趨勢，據以檢討改進本行所建置之治理制度，以提升誠信經營成效。	配合法令修正，據以修訂相關準則。	將誠信與道德價值融入公司經營策略，精進誠信經營之企業文化。	
	法令遵循	有效的法令遵循制度是內控的重要二道防線，嚴格遵循法令規範除可以降低營運風險外，亦減少面對司法調查、裁罰及負面新聞等損失，提升銀行專業形象。	1. 設法令遵循處，直隸於總經理，提升本公司法令遵循制度之執行有效性。 2. 遵照主管機關發布之法令規範，執行銀行所有業務及營運活動。 3. 持續關注主管機關對同業之裁罰案例，藉以掌握違反法遵之相關風險。	確實完成法令遵循教育訓練及執行法令遵循自評作業。	避免受主管機關裁罰事件。	
 風險控管	風險控管	1. 因應巴塞爾協定資本計提新制（信用風險、市場風險及作業風險），及早評估對本行資本適足影響及因應措施。 2. 主管機關針對不動產授信提出審慎信用風險控管措施，調整業務推展方向等強化措施。 3. 因應氣候變遷所產生的實體及轉型風險，對銀行傳統風險（信用、作業、市場等）產生之影響，依治理、策略、風險管理及指標目標等面向架構及執行氣候風險管理，並配合法規定期揭露有關資訊。	1. 針對高市場風險權數之業務審慎配置。 2. 擴大推展非政策管制之利基型不動產業務，落實受管制業務之風險管理機制。 3. 辨識重大性風險並評估對財務等衝擊影響，適時提出氣候風險管理措施，以增加銀行調適能力，減緩氣候風險所帶來的影響。	1. 評估對本行影響，提出研議因應措施。 2. 利基型不動產業務目標成長。 3. 就排序時程完成有關氣候風險管理措施，併同執行進度、更新重大風險辨識及最新政策等資訊，定期於風險管理委員會報告。完成首次氣候風險財務揭露。	1. 依資本適足及獲利狀況，適時管控高市場風險權數資產配置。 2. 利基型不動產業務目標持續成長，維繫或減少受管制業務規模。 3. 完成較進階之風險管理措施，並設定溫室氣體減量等指標與目標，以期減緩氣候所造成之風險。	



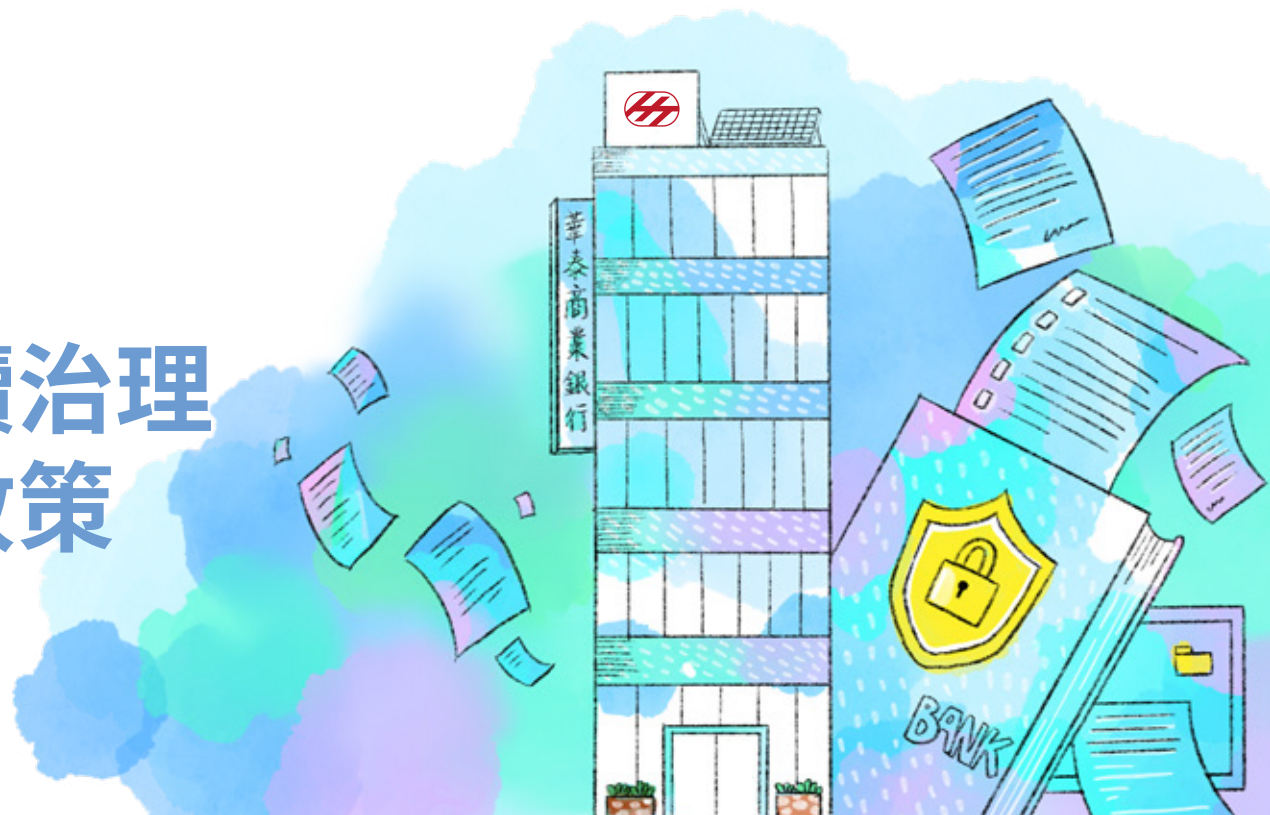
面向	重大性議題	重要性說明	管理方針	2023 年短期目標	中長期目標	SDGs 目標
 公司治理	稽核制度	1. 以獨立超然之精神，執行稽核業務，協助董事會及管理階層查核與評估內部控制制度是否有效運作。 2. 評估第一道及第二道防線進行風險監控之有效性，並適時提供改進建議，以合理確保內部控制制度得以持續有效實施，及作為檢討修正內部控制制度之依據。	1. 確定本公司之經營政策及內部規範是否被適當遵循。 2. 對於各單位之缺失事項改善進行追蹤覆查，驗證是否已確實改善，且實施結果及成效如何，給予適當的建議與協助。	1. 訂定年度稽核計畫，並依據年度計畫辦理各業管單位及營業單位之查核。 2. 依外部主管機關規定，內部稽核報告應於查核結束日起二個月內申報主管機關。 3. 檢視本行實務作業流程，發現各項弱點、直橫向溝通問題、待補強事項，本處提出有效協調、建議案。 4. 辦理場外監控定期 / 不定期執行，另主動且持續收集各項資訊納入自動化工具管理並開發相關預警報表，以強化內稽效度。 5. 稽核人員教育訓練執行。	1. 持續檢視各項業務之內部控管機制，確保制度及作業之健全。 2. 持續檢視及評估全行落實內部控制三道防線機制之有效性。 3. 加強提升稽核人員各項業務知識與查核能力，持續落實人員教育訓練，強化內控機制。	 5 性別平等  8 體面工作和經濟增長
	資訊安全	新興科技發展趨勢致個人資料保護之困難度提升，易生侵犯客戶隱私或客戶資料遺失等影響客戶權益情事，網路犯罪層出不窮，強化資安防護，確保個資安全並保障客戶權益，以獲得客戶信賴同時提升客戶滿意度，已成為企業嚴苛的挑戰。	1. 透過內部資訊安全宣導及評量、社交工程郵件攻擊演練、資訊安全緊急應變計畫演練，降低遭受攻擊威脅。 2. 持續依循 ISO 27001 資安管理措施以確保資訊安全與個資防護保障。 3. 關注資訊安全發展趨勢，並建立關鍵指標。	1. 持續維運並通過 ISO 27001 資訊安全管理制度驗證。 2. Open 環境對外服務之維運監控系統。 3. 建立全天候不間斷資安事件監控中心。	1. 強化資安防護能力，有效保障客戶隱私，並追求安全便利不中斷的金融服務。 2. 建立重視資安的組織文化、並提升資安治理能力與水準，以確保系統持續營運與資料安全。	
 社會	客戶權益及隱私	提升本行網路安全服務，防止個資外洩，確保客戶權益。關懷顧客感受，避免衍生消費爭議及申訴，提升客戶信賴與忠誠度。	1. 落實公平待客原則，提供更友善的金融服務，確保客戶實貴權益。 2. 深化個人資料保護文化，每年進行會計師個人資料保護機制專案查核。	1. 確實執行公平待客原則及金融友善服務準則。 2. 完成年度法定進行事宜。 3. 年度演練時分享同業個資議題。	1. 保護客戶權益，維持服務品質。 2. 強化資安系統建置控管，落實同仁個人資料保護意識及管理。	 3 良好健康與幸福福利
	客戶關係維護	本行意識到維持良好的客戶關係是確保公司獲利穩定成長的關鍵要素，透過提供良好的服務體驗，增進客戶滿意度，減少客戶申訴，並提高客戶忠誠度。	為保障客戶相關權益，本行訂有「消費爭議處理辦法」，提供多元化的申訴途徑，務求使客戶反應的意見或申訴的問題得到處理。	客訴結案處理時效（15 天結案率 ≥ 82%）	持續精進客訴案件處理時效，提高客訴處理效率與滿意度。	 16 和平、正義與健全的司法
	員工權益與福利	營造多元、平等、開放且免於騷擾的工作環境，以及建構健康安全職場，才能讓員工安心工作，並保障員工權益，確保勞資關係和諧運作。	1. 建構友善及健康職場環境。 2. 定期召開勞資相關溝通會議。 3. 定期安排員工健康檢查及健康管理諮詢。 4. 提供多項員工福利補助，如員工子女教育補助費、生日禮金…等。	1. 完成各項會議召開與員工福利申請與補助。 2. 完成員工健康檢查。	持續關懷員工權益與增進員工福祉，打造幸福企業願景。	

面向	重大性議題	重要性說明	管理方針	2023 年短期目標	中長期目標	SDGs 目標
		實體氣候風險（如颱風、海平面上升）可能影響本行國內營運據點及硬體設備，甚至導致營運中斷；針對投融资策略及資產曝險必須與全球低碳轉型趨勢相符，方可確保企業持續獲利與成長。	1. 依循 TCFD 框架落實氣候風險治理，並與風險管理機制整合，持續檢視內部營運及業務推展策略之妥適性，並進行調整。 2. 成立 TCFD 工作小組，對已辨識屬重大氣候風險事項循序漸進完成有關管理措施，並對溫室氣體進行盤查及採行減量等管理事宜。	能源管理 - 日常營運節能減碳措施 ■ 用電管理 1. 營業廳及辦公場所之照明燈逐步汰換使用節能 LED 電燈。 2. 養成隨手關燈及空調之習慣。 3. 每日下班關閉印表機、電腦、螢幕等相關辦公室設備電源。 4. 定期檢視空調設備並適時進行保養。 ■ 用水管理 1. 隨手關緊水源，避免水資源浪費。 2. 日常廢水均排放至污水下水道或化糞池系統，確保不污染外在環境。 ■ 用油管理 公務外出以搭乘大眾交通運輸工具為原則，避免自行開車，減少能源消耗。 ■ 廢棄物管理 1. 確實施行垃圾分類與資源回收處理。 2. 屬機密性文件紙張，超過保存期限需予以廢棄時，應委請廠商運送至專業銷毀場進行溶解或打碎銷毀，降低環境負荷及廢棄物之排放。 3. 廢紙類資源回收應洽專業之回收廠商定期執行，使再生能源永續使用，提升資源利用效率。 4. 排定銷毀之電子媒體（含電腦、硬碟、磁帶等），應會同廠商於指定銷毀場地執行廢棄物銷毀作業，杜絕資料外洩風險，並降低對環境造成污染。 5. 各類財產設備廢棄物經去識別化及個資資料後，宜妥善委由廠商回收處理，以利將可回收物料拆件供循環再造。 ■ 其他能源管理 1. 內部公文電子化及推動相關作業流程無紙化。 2. 文書傳遞及影印採再生紙或回收紙，採行環保措施共同愛護地球。 3. 教育訓練大量改採 e 化線上教學或測驗，減少交通成本，推行講義與測驗卷無紙化。 4. 會議不主動提供紙本書面資料，改以電子公告方式提供與會人員下載使用。	1. 致力於每家分行用電度數之持續下降以達到節能減碳之目的。 2. 致力於廢棄物及垃圾之減量，以維護整體生態環境。 3. 宣導客戶群一起響應「節能減碳、環保愛地球」，以盡棉薄責任。	

氣候變遷 /
節能減碳

3

chapter
企業永續治理
及管理政策



3.1 公司治理	18
3.2 誠信經營	22
3.3 法令遵循	23
3.4 風險管理	26
3.5 稽核制度與內部控制	28
3.6 資安控管	31

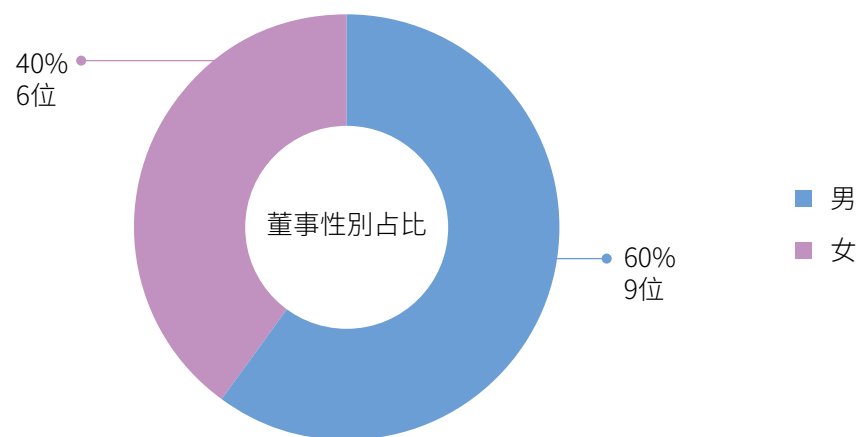
3.1 公司治理

本行秉持建立誠信、透明及完善的公司治理制度及有效的公司治理架構，在快速變遷的經營環境下不斷提升公司治理效能，持續強化董事會職能，提升經營團隊的領導管理，並善盡企業社會責任。

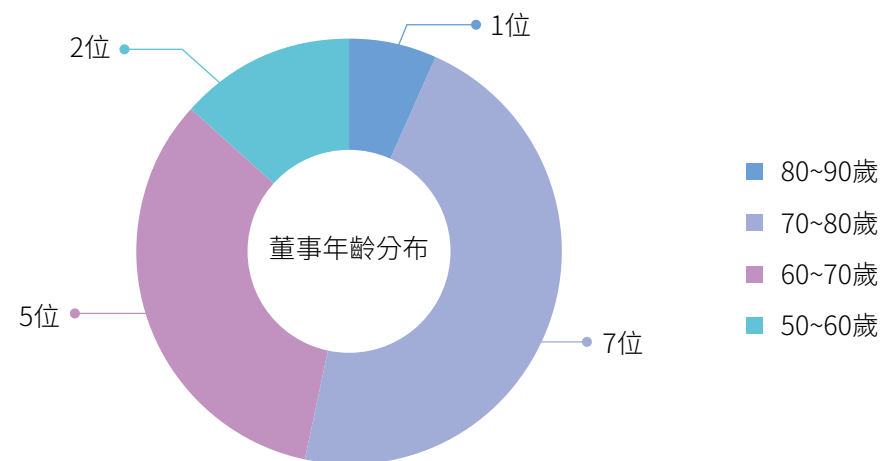
董事會多元性

本行董事會成員組成具備多元背景，包括不同學歷、產業、專業知識、技能與素養，其中包含 2 名女性獨立董事，以提升董事會之多元性。全體董事共 15 名（含獨立董事 4 名），於 2020 年 6 月 18 日股東會屆期全面改選，任期皆為三年（任期：2020 年 6 月 18 日起至 2023 年 6 月 17 日止）。

董事性別佔比



董事年齡分佈



本行第 8 屆董事會成員資訊及多元化落實情形

職稱	姓名	基本組成						資歷背景						專業能力					董事 獨立情形 (註)
		國籍	性別	年齡				會計	財務	商業	銀行	保險	法律	經營策略 與管理	經濟與貨 幣市場	稅務、行政 與資產管理	國際金融 與產業知識	內稽內控 與法遵	
				50~60 歲	60~70 歲	70~80 歲	80~90 歲												
董事長	東裕投資股份有限公司 代表人 賴昭銑	中華民國	男			●		●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
常務董事	林敏雄	中華民國	男			●		●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
獨立常務董事	王南華	中華民國	男			●		●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
獨立常務董事	魏美玉	中華民國	女			●		●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
獨立常務董事	李碧齡	中華民國	女			●		●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
獨立董事	蕭善言	中華民國	男	●				●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
董事	東裕投資股份有限公司 代表人傅瑞媛	中華民國	女		●			●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
董事	全聯實業股份有限公司 代表人杜葦	中華民國	女		●			●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
董事	全聯實業股份有限公司 代表人吳詠慧	中華民國	女		●			●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
董事	全聯實業股份有限公司 代表人賴淑子	中華民國	女		●			●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
董事	全聯實業股份有限公司 代表人林子文	中華民國	男	●				●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
董事	蔡建生	中華民國	男		●			●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
董事	徐前村	中華民國	男				●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
董事	高義仁	中華民國	男			●		●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
董事	陳正雄	中華民國	男			●		●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	

註：

1. 本行董事採本國法令標準認定之獨立性情形請參考本行 2022 年年報所載資料。
2. 獨立董事符合獨立性情形，包括但不限於本人、配偶、二親等以內親屬是否擔任本行或其關係企業之董事、監察人或受僱人；本人、配偶、二親等以內親屬（或利用他人名義）持有銀行股份數及比重；是否擔任與本行有特定關係公司（參考公開發行公司獨立董事設置及應遵循事項辦法第 3 條第 1 項 5~8 款規定）之董事、監察人或受僱人；最近 2 年提供本行或其關係企業商務、法務、財務、會計等服務所取得之報酬金額。

董事會運作及利益迴避

1. 本公司提倡、尊重董事多元策略，為強化公司治理並促進董事會組成與結構之健全發展，相信多元化方針有助提升公司整體表現。本公司「公司治理守則」第 29 條明載董事會整體應具備之能力如下：
(1) 營運判斷能力。(2) 會計及財務分析能力。(3) 經營管理能力。(4) 風險管理能力。(5) 危機處理能力。(6) 產業知識。(7) 國際市場觀。(8) 領導能力。(9) 決策能力。
2. 於 2022 年本行董事會召開 5 次，董事會實際出席率 96%，全體董事均依本行章程及董事會議事規則等規定執行董事職務。
3. 本公司設置獨立董事人數共 4 人，佔董事會比重 26%，董事間無證券交易法第 26 條之 3 規定第 3 項及第 4 項規定情事。
4. 為有效發揮董事會職能，精進董事會決策品質，在董事會下依職權及功能分設審計委員會負責重要議案及經濟、環境、社會、風險等重要議題之討論。功能性委員會分別由獨立董事組成或參與之，使委員會之決策與建議具前瞻性、客觀性與周延性，有效執行獨立監督及制衡之機制，確保董事會各項決議與作為，各項議案均提經董事會報告及討論，若有涉及董事自身或其代表之法人有利害關係者應予迴避，符合利害關係人之最大利益。
5. 董事進修：為提升董事之專業能力、拓展其關於公司營運及新興議題之知識，2022 年董事進修時數皆達主管機關規範時數。
6. 關鍵重大事件之溝通：本行各權責單位依照實務運作或法規需求等將重大議案，定期或不定期提報董事會鑒察或審議；亦得即時以臨時動議等方式向董事會報告，俾利董事會知悉並及時溝通。

2022 年度董事會開會 5 次，董事出席情形如下：

職稱	姓名	實際出 (列) 席次數	委託出席次數	備註
董事長	東裕投資 (股) 公司 代表人賴昭銑	5		
常務董事	林敏雄	4		
獨立常務董事	王南華	5		
獨立常務董事	魏美玉	5		
獨立常務董事	李碧齡	5		
獨立董事	蕭善言	5		
董事	東裕投資 (股) 公司 代表人陳宏徵	4		2022.08.26 卸任：法人董事改派代表人；應出席 4 次
董事	東裕投資 (股) 公司 代表人傅瑞媛	1		2022.08.02 新任：法人董事改派代表人；應出席 1 次
董事	全聯實業 (股) 公司 代表人杜葦	5		
董事	全聯實業 (股) 公司 代表人吳詠慧	4		
董事	全聯實業 (股) 公司 代表人賴淑子	5		
董事	全聯實業 (股) 公司 代表人林子文	5	1	
董事	蔡建生	5		
董事	徐前村	5		
董事	高義仁	5		
董事	陳正雄	4		

董事會之功能性委員會

為提升董事會運作效能及有效發揮董事會職能，精進董事會決策品質，在董事會下依職權及功能設置「審計委員會」，負責重要議案之討論。

- 2022 年度審計委員會開會 6 次，出席率 100%，獨立董事出席情形如下：

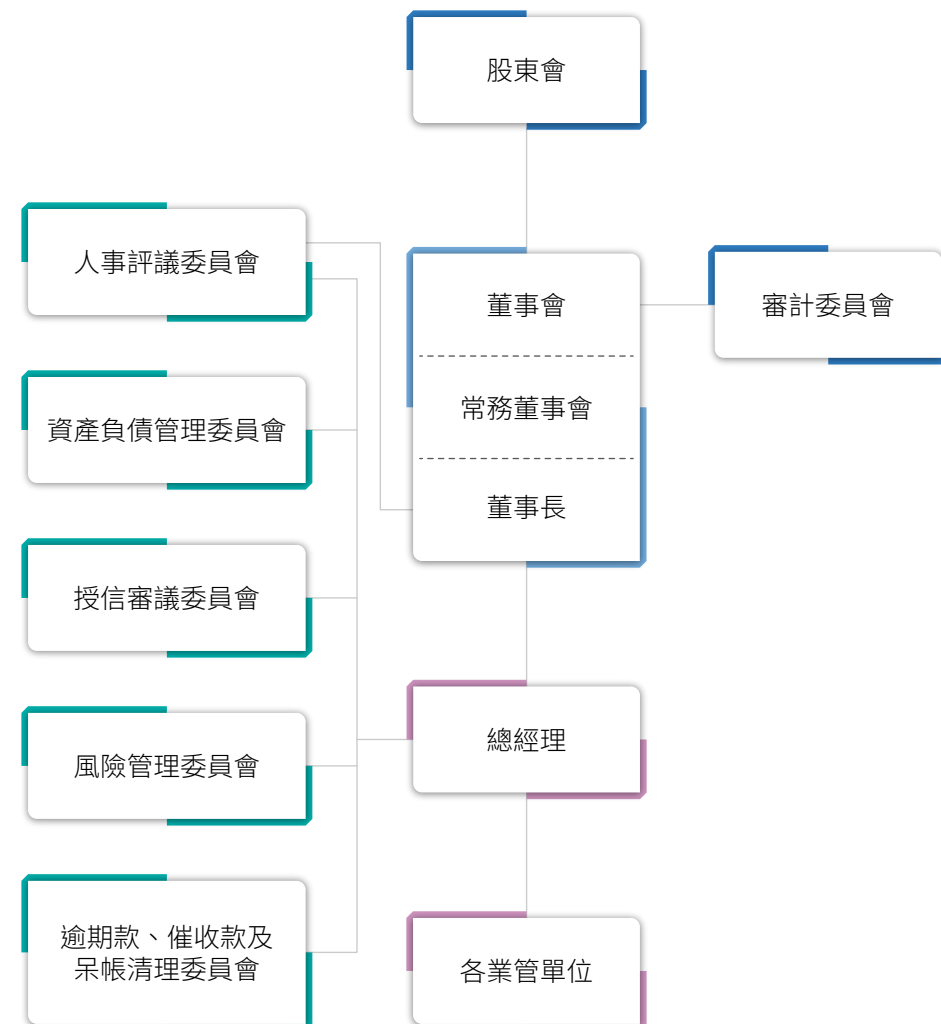
職稱	姓名	實際出席次數	委託出席次數	備註
獨立常務董事	王南華	6		
獨立常務董事	魏美玉	6		
獨立常務董事	李碧齡	6		
獨立董事	蕭善言	6		

參與公協會會員

為促進國內金融業發展及參與國內、外經濟金融交流，本行加入各項商業同業公會 / 協會組織，積極參與針對金融業各項實務運作並適時提供建言，為提升國內整體金融環境盡一份心力。

組織名稱	會員資格
中華民國商業銀行同業公會全國聯合會	一般會員
中華民國信託商業同業公會	一般會員
中華民國保險代理人商業同業公會	一般會員
中華民國證券商業同業公會	一般會員
中華民國票券金融商業同業公會	一般會員
台灣票據交換所	一般會員
財團法人中小企業信用保證基金	一般會員

公司治理運作架構



3.2 誠信經營

本行遵循誠信經營守則，已建立完善公司治理守則、內部控制、會計制度及員工行為準則等相關機制，由稽核人員、相關單位及外部專業人士（會計師）執行業務監督。另本行辦理業務時，恪遵董事及經理人等利害關係人利益衝突迴避規範。

落實推動誠信經營守則

1. 員工行為規範：本行舉辦教育訓練及不定期宣導員工誠信原則，並訂有獎懲辦法，明確訂定員工恪遵或違反各項誠信原則時之獎懲措施及申訴方式。另本行於員工績效考核辦法中，亦將誠信正直，列為評核員工職場核心職能之重要項目。
2. 建立完善內部控制制度與各項管理規章，內部稽核人員亦會定期 / 不定期查核較易具高度不誠信行為風險之營業活動。
3. 本行參考金融監督管理委員會發布之「上市上櫃公司訂定道德行為準則參考範例」於內部規章訂定經理人等應避免與職務相關利益衝突之規定，以規範忠誠職守及恪遵法令。
4. 董事行為規範：為導引董事行為符合道德標準，訂定本行董事行為準則，經董事會決議通過後實施並提股東會報告。

誠信經營違反事件

2022 年本行無涉及詐欺、內線交易、反托拉斯和壟斷行為、操作市場及不道德或不誠信行為等誠信經營相關事件。

檢舉制度

1. 申訴機制

本行為建立誠信、透明的企業文化及促進健全經營，任何人發現有不法事項皆可提出檢舉並在案件程度擴大前即速予妥為處理，達到防微杜漸之效並避免損及商譽，俾保公共利益之目的，爰依據「金融控股公司及銀行業內部控制及稽核制度實施辦法」第 34 條之 2 及「銀行業公司治理實務守則」第 36 條之 2 訂定本制度，以資遵循。

2. 具體行動

法令遵循單位受理檢舉案件後以密件方式移送總稽核立案調查。稽核單位視情形於一定合理期間內完成案件調查。

調查報告完成後應提呈高階管理人員。稽核單位調查後發現為重大偶發事件或違法案件，應主動向相關機關通報或告發。



檢舉管道

- 書面舉報
- 電子郵件舉報
- 電話舉報



受理單位

- 法令遵循單位
- 稽核單位



查證重點

- 專案保密處理
- 獨立管道查證
- 保護檢舉人員

舉報管道與舉報者保護

為促進健全經營及建立誠信、透明的企業文化，鼓勵任何人發現有犯罪、舞弊或違反法令之虞時，均得提出檢舉。現行檢舉管道包含有「書面檢舉」、「電子郵件檢舉」及「電話檢舉」。透過各檢舉管道，法令遵循單位受理案件原則為檢舉人應提供具體之事證及聯絡方式等相關資料，即可舉報本行任何財務、道德、誠信及疑似相關不當或不法行為，經聯繫無著或不回應者，法令遵循單位得不予受理。對於接獲之舉報與後續調查，本行均採保密與審慎之態度處理。

下表顯示歷年接獲檢舉之案件次數，歷年經調查後並無確定成立之案件數。

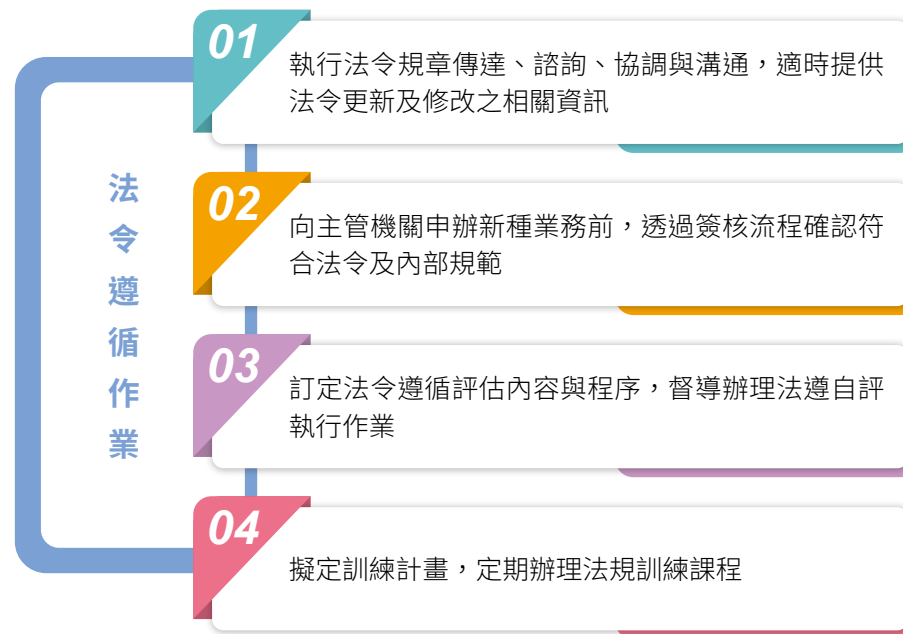


3.3 法令遵循

本行嚴格遵循相關法令規定，於積極拓展業務之時能兼顧效率及效果達成營運目標，並因應外部監管機構或是內部管理之要求，維持有效適當之內部控制制度運作。

管理架構

本行以法令遵循處為專責單位，建置本行法令遵循制度，透過由上而下的法令遵循文化，維持有效適當之內部控制制度運作，以促進本行健全經營，使法令遵循成為組織文化之一環。每半年向董事會及審計委員會報告法令遵循工作執行情形；並負責法令遵循事務工作，包含法規宣達、諮詢及建置法令遵循管理與督導機制等，強化第二道防線之法令遵循管理功能。



宣導及考核機制

建立清楚適當之法令規章傳達、諮詢、協調與溝通系統，如每月辦理法規訊息宣導，督導各項作業管理規章均配合法規適時之更新，透過電子郵件提供重要法令給予全體同仁，並張貼內部網頁供參。另法令遵循主管每年均依規辦理法定時數之專業訓練。

為確保遵循法遵之有效性，每半年辦理一次「法令遵循」自行評估作業，各單位依法令遵循處所擬訂之遵循計畫及自評事項適切辦理檢核，以確保從業人員對相關法規之持續認知與遵循，並將執行結果提報法令遵循處，各單位法令遵循自行評估作業成效簽報總經理。

為落實法令遵循執行之有效性，本行訂定「法令遵循作業考核要點」，督導各單位法令遵循相關作業執行情形，成效結果簽報總經理，以達內部控制目的。

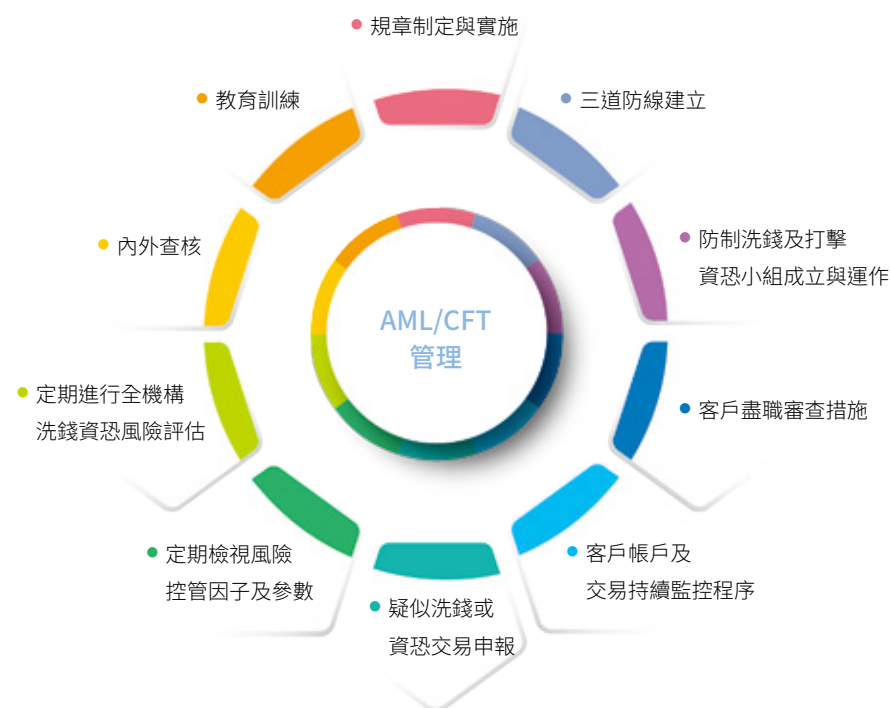
重要法令落實

2022 年依銀行公會「銀行業公平對待高齡客戶自律規範」，配合修訂 17 項內部規範、作業流程及申請表單。本行每年定期對營業單位各項友善服務執行措施進行盤點，並由公平待客專責單位法令遵循處召集工作小組會議，檢討提出優化改善之建議，定期追蹤辦理情形，並提報董事會。2022 年董事、負責人及高階經理人均已接受金融友善相關訓練課程。

防制洗錢及打擊資恐

為促進防制洗錢及打擊資恐作業健全及落實管理，本行訂有經董事會通過「防制洗錢及打擊資恐內部控制制度」、「防制洗錢及打擊資恐政策」、「防制洗錢及打擊資恐注意事項」、「洗錢及資恐風險胃納政策」，暨其他相關作業程序，明確規範洗錢及資恐風險辨識、評估與管理機制，以資遵循。同時由風險管理委員會取代「防制洗錢治理督導委員會」以強化整體性防制洗錢及打擊資恐管理機制。

管控措施



洗錢資恐風險評估

本行進行全面性洗錢及資恐風險評估作業，針對客戶、地域、產品及服務、通路等四大面向，就經營之所有業務項目與提供服務進行洗錢與資恐風險之全面性評估。

風險評估辨識及評估

- **確認：**RBA 先決條件為確認識別洗錢及資恐風險因子。
- **評估：**除應包括 NRA 及 SRA 所列舉之風險，更應考量自身地域、客戶、產品及服務、交易或支付管道等面向，進一步分析各風險面向以訂定細部的風險次因子。
- **了解：**風險產生的威脅與漏洞會帶來何種影響，再審慎考量風險承受能力，以調整相關降低風險措施之方向。

擬訂風險抵減政策

- 針對風險最高的顧客或交易活動，銀行應有最嚴密的反洗錢控制措施。
- 控制措施之實行有效性係指制度設計、遵循策略執行及管控程度、自動化程度、以及內外查核之結果等。

評估剩餘風險

- 必須確保剩餘風險不能超過銀行的風險承受能力，如果剩餘風險超過風險承受度，就得再回到上一階段持續提升或強化降低風險抵減政策或相關控管方法。

實行風險基礎法之控管

- 執行 RBA 之相關政策及程序，包括：申報疑似洗錢或資恐交易、紀錄保存的義務、客戶識別程序、客戶或交易持續監控及風險評估等作為。

審查風險基礎法之執行

- 透過定期檢視依 RBA 執行的成效，適時更新調整風險評估項目或參數權重。

教育訓練

1. 為強化防制洗錢及打擊資恐教育訓練課程暨深化全體人員之防制洗錢意識，本行教育訓練依業務種類、職能分工及風險程度之差異，針對不同對象提供客製化訓練課程與測驗。
2. 全體員工每年需完成線上學習在職課程並通過測驗。
3. 新進同仁需於到職當月後兩個月前完成線上學習職前教育訓練並通過線上測驗。
4. 全行計有 3 名取得國際反洗錢師證照；209 名取得「防制洗錢與打擊資恐專業人員測驗」證照。
5. 每年對防制洗錢及打擊資恐專責主管、專責人員、營業單位經理人、總（分）行防制洗錢督導主管及相關同仁舉辦十二小時防制洗錢及打擊資恐教育訓練，強化執行其職責所需之專業知識。

3.4 風險管理

風險管理政策

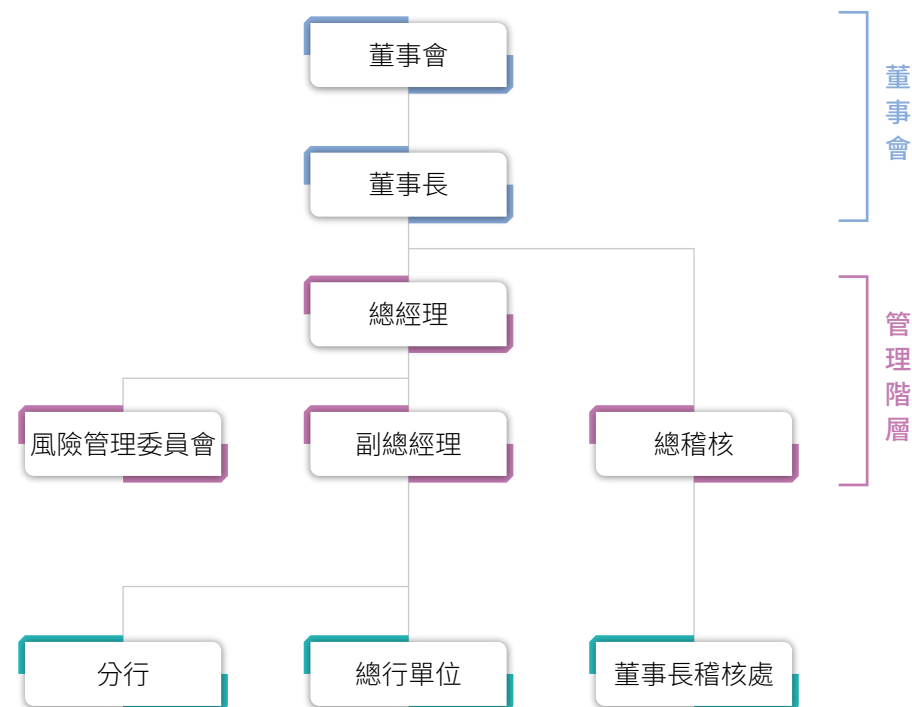
本行風險管理目標在董事會核可的全行風險管理準則為最高指導原則下，建立適當的風險管理組織架構、控管機制及風險報告制度，以有效辨識、衡量、分析與控管本行因經營業務所產生的各項風險，在風險與報酬取得最適平衡的前提下，持續提升本行的經營績效，達成本行的經營目標。

風險管理組織架構及管理機制

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。設有風險管理委員會，負責審議各項重要風險管理規章、全行風險胃納與資本配置等，參考及遵循國際風險管理規範，推動及建立各項風險管理制度，整合各項業務風險監控情形。

總行管理部門方面，明訂經營策略、營運方針、業務推動計劃、財務投資之風險部位與限額、內控機制與稽核作業、執行績效之評估及檢討等，以確保永續經營。

分行營業單位方面，持續強化授信徵審作業及後續覆審追蹤機制，並分散授信項目及授信對象，以控管信用風險。加強額度控管、有效市場監控、健全預警通報，以防範市場風險。另加強行員實務操作，提升專業知能，以降低作業風險。



風險管理有效性

本行針對各項業務所涉及風險，如信用風險、市場風險、流動性風險、作業風險、法律風險、資訊風險及氣候風險等，均已納入嚴謹之管理範疇，除遵照主管機關之規定辦理外，並依國際清算銀行之規範，審慎評估各部門營運風險，並參酌壓力測試對本行整體風險水準衝擊程度，據以製定各項業務風險限額，積極督促各單位採行必要措施，以確保銀行經營之安全性、獲利性及成長性。七大風險的重要管理措施如下：

項目	管理有效性
信用風險	為提昇授信及投資品質，確保資產安全，設立授信審議委員會及逾期款、催收款及呆帳清理委員會，建立健全的信用核准流程，依據不同產品、行業、集團、交易對手設限額及集中度控管，進行日常管理監控與報告、資產品質管理。
市場風險	為強化市場風險管理，就營運資金波動、外匯買賣、外幣有價證券交易、國內證券投資、短期票券進出、換匯交易及辦理衍生性商品等業務，均依主管機關規定訂定相關規範，針對各項資產負債有關業務之交易對象、標的限額、交易員授權額度及訂價權限等均訂有明確標準。
流動性風險	依業務規模及特性、資產負債結構、資金調度策略及資金來源之多元性等，建立健全流動性風險管理機制，並以質化或量化方式訂定流動性風險容忍度，以維持適足流動性，並確保於日常與特定壓力情境下具充足資金以履行其支付義務。
作業風險	為降低作業風險，各項業務、作業流程及系統管理等，除遵循主管機關之規定外，各項業務均訂有作業規範及相關措施等。並建立作業風險評估、作業風險事件陳報及作業風險指標監控等管理機制。
法律風險	設有總機構法令遵循主管、防制洗錢及打擊資恐專責主管，並設有法律專責部門（現為法令遵循處）負責營運活動相關法規之遵循管理，包含制度之規劃、管理及執行，並深入評估與管理各層面之法律與法規風險。
資訊風險	設有資訊安全長一職，並督導資訊安全小組，進行資訊安全防護 / 控制措施、事件通報應變及演練、情資評估及 / 因應機制即持續強化內控管理機制，並導入 ISO27001 資訊安全管理制度，維護健全資訊安全體系。
氣候風險	由風險管理處主導，依主管機關要求循序漸進導入有關氣候風險管理措施，預計 2023 年須完成溫室氣體盤查及揭露氣候風險財務等影響資訊，2024 年完成溫室氣體盤查查證及完善各類管理措施。

3.5 稽核制度與內部控制

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」規定，建立總稽核制，設置隸屬董事會之稽核處。內部稽核制度由董事會稽核處負責，以獨立超然之精神，執行稽核業務，查核及評估內部控制制度是否有效運作，並適時提供改進建議，以確保內部控制制度得以持續有效實施，協助董事會及管理階層確實履行其責任，主要工作如下：

- 編撰內部稽核工作手冊及工作底稿，其內容包括對內部控制制度各項規定與業務流程進行評估，以判斷現行規定、程序是否已具有適當之內部控制，管理單位與營業單位是否切實執行內部控制及執行內部控制之效益是否合理等。
- 督導業務管理單位訂定自行查核內容與程序，及各單位自行查核之執行情形。
- 擬訂年度稽核計畫，依各單位業務風險特性訂定對各單位之查核計畫；對國內營業、財務、資產保管及資訊單位每年至少辦理一次一般查核及一次專案查核，對其他管理單位每年至少辦理一次專案查核。
- 對金融檢查機關、會計師、內部稽核與營業單位自行查核所提列檢查意見或查核缺失及內部控制制度聲明書所列應加強辦理改善事項持續追蹤覆查，並以書面提報董事會及交付審計委員會。
- 2019年起與法令遵循處及風險管理處至少每半年召開一次內部控制聯席會以建立橫向溝通機制，針對本行內部控制、法令遵循弱點及高風險業務進行溝通，並據以檢討作業流程及內控制度，以強化三道防線之運作。
- 為加強內部控制之防弊功能，將理專挪用資金查核列入查核重點項目，包括嚴禁代客全程辦理臨櫃作業、嚴禁接受客戶之授權，代理客戶執行交易、不得自製對帳單之文件或檔案、信託資金對帳單收取方式之控管、對帳單退件之追蹤作業、不定期抽查理財專員抽屜、檢核理財專員與客戶或客戶與客戶間是否有共用同一行動裝置或同一 IP 位址進行交易之情事、檢視理財專員存款帳戶交易有無異常之情形。



三道防線風險管理

執行單位	責任範圍	執行方式
第一道防線 1. 各營業單位 2. 總行部門所屬交易單位 3. 其職掌涉及第一道防線者	負責辨識及管理風險，針對該風險特性設計並執行有效的內部控制程序，以涵蓋所有相關營運活動。就其功能及業務範圍承擔各自日常事務所產生之風險。	以交易為基礎，持續進行。
第二道防線 1. 風險管理處 2. 法令遵循處 3. 其他總行部門	獨立於第一道防線且非為第三道防線之其他功能及單位；依其特性協助及監督第一道防線辨識及管理風險。就各主要風險類別負責銀行整體風險管理政策之訂定、監督整體風險承擔能力及承受風險現況、並向董事會或高階管理階層報告風險控管情形。	以風險為基礎，持續進行或定期辦理。
第三道防線 董事會稽核處	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。包含評估第一道及第二道防線進行風險監控之有效性，並適時提供改進建議，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。	以風險為基礎，定期辦理。

第一道防線（各營業單位、總行部門所屬單位或其職掌涉及第一道防線者）：

就其功能及業務範圍承擔各自日常事務所產生之風險（以交易為基礎），並應負責辨識及管理風險，針對該風險特性設計並執行有效的內部控制程序，以涵蓋所有相關營運活動。

1. 防線權責：

- 各營業單位：辨識、評估、控制及降低營運活動所產生的風險，確保營運活動與銀行目標及任務一致。
- 總行部門所屬交易單位：遵循本行內部規範，執行風險辨識、評估、衡量並採取適當的風險對策，對於各種限額積極監控，並依規定陳報。
- 總行部門其職掌涉及第一道防線者：遵循本行內部規範，充分瞭解所轄業務風險，以落實各項作業規定之執行。

2. 防線控制點：

- 以交易為基礎，持續監控。
- 每月辦理自行查核。
- 每半年辦理法令遵循自評。



第二道防線（風險管理處、法令遵循處及其他專職單位）：

依其特性協助及監督第一道防線辨識及管理風險（以風險為基礎），就各主要風險類別負責銀行整體風險管理政策之訂定、監督整體風險承擔能力及承受風險現況、並向董事會或高階管理階層報告風險控管情形。

1. 防線權責：

各部門分層負責之業管項目及業管章則。

2. 防線控制點：

由部門依分層負責之業管項目及業管章則所建立之控制措施進行監控。

第三道防線（董事會稽核處）：

1. 防線權責：

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（以風險為基礎），包含評估第一道及第二道防線進行風險監控之有效性，並適時提供改進建議，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。

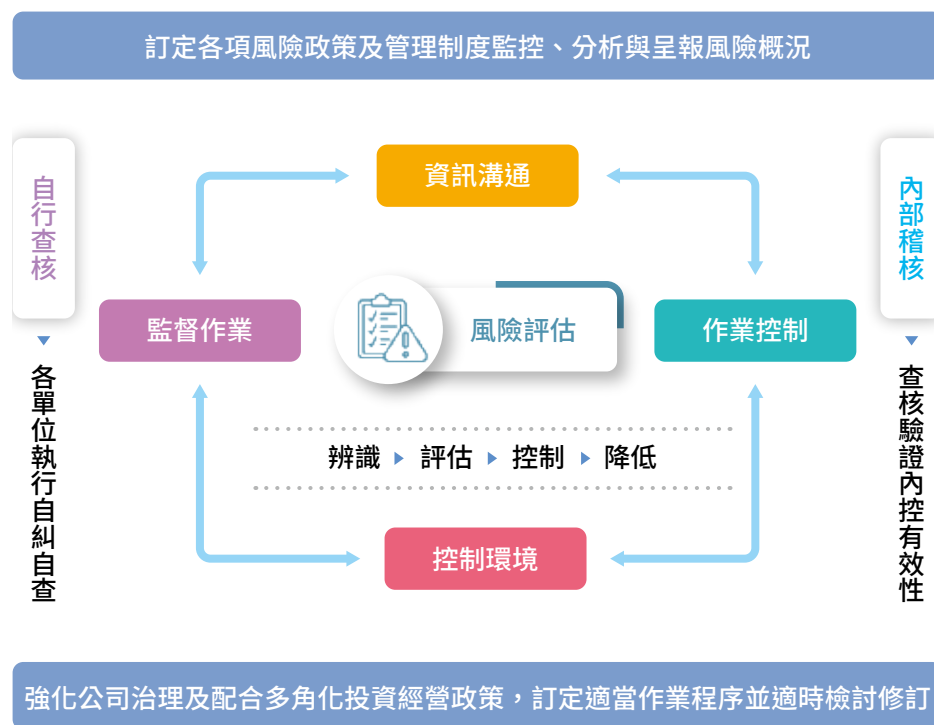
2. 防線控制點：

- 內部稽核：定期對第一道防線及第二道防線進行內部稽核，評估內部控制的有效性進行檢查，並將稽核結果提報審計委員會及董事會。
- 自行查核：督導第二道防線業務管理單位訂定自行查核內容與程序，及覆核第一、二道防線辦理自行查核之執行情形。
- 強化場外監控機制平台內容：持續依作業流程風險暴露情形，動態規劃導入自動化工具以達到場內驗證、場外監控之持續稽核目的。

建立內部控制運作模式：

為強化本行內部控制三道防線運作，增進第二道防線及第三道防線間之溝通及協調，並有效偵測經營風險，至少每半年召開一次內部控制三道聯防會議，與會人員由總稽核、法令遵循主管與風險管理處主管人員參與外，並請獨立董事列席指導。會議重點為各道防線間之互相協調，以促進效果及效率，內容包含檢討各道防線基於管理與督導之責，於監控第一道防線經營風險時，所發現之重大風險事件、各道防線分工或各道防線內控資訊分享、近期同業所發生重大裁罰之案件及態樣、近期重大法令變動之分享等。

內部控制流程圖：



3.6 資安控管

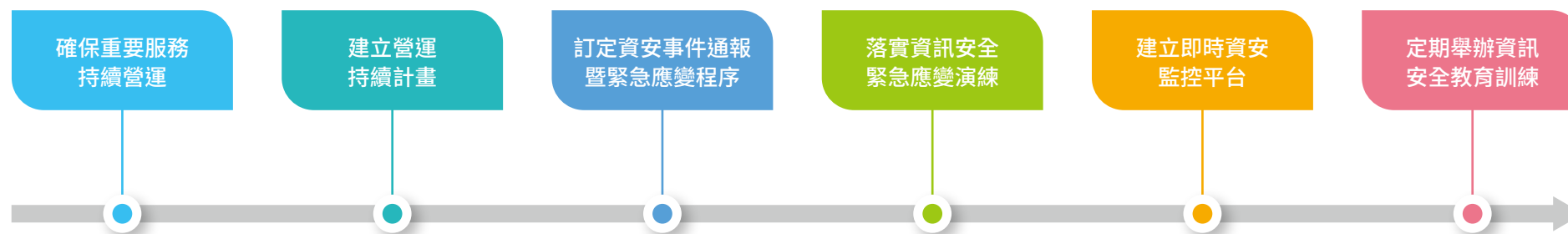
資訊安全管理制度

• 資訊安全管理組織

因應金融與新興科技的快速發展，伴隨之資安威脅及風險與日俱增，本行設有資安長及資訊安全推動小組，並設置資安專責人員，掌理全行資訊安全政策、制度之推動及執行。

• 資訊安全管理制度施行情形

本行於 2022 年導入資訊安全管理制度，並通過驗證取得 ISO 27001 證書，每年度進行驗證審核，顯示本行資訊安全管理能力已能與國際同步，有效持續落實。



資訊安全評估作業

為確保本行提供電腦系統具有一致性基本系統安全防護能力並遵循中華民國銀行商業同業公會全國聯合會制訂之「金融機構資訊系統安全基準」及「金融機構辦理電子銀行業務安全控管作業基準」，透過各項資訊安全評估作業（包含架構檢視、網路設定、合規檢視等），發現資安威脅與弱點，藉以實施技術面與管理面相關控制措施，以改善並提升網路與資訊系統安全防護能力。

建立營運持續計畫

依據 BCM 業務持續營運管理程序，設置業務持續營運小組 (BCT，Business Continuity Team)，每年進行重要應用系統之業務衝擊分析 (BIA，Business Impact Analysis)，並依據 BIA 結果建立營運持續計畫 (BCP)，依計畫進行相關系統備援建置、演練及調整。

• 訂定資安事件通報暨緊急應變程序

當發生資通安全事件或其他災害涉及資通安全時，緊急狀況之通報及應變或重點維安措施由「資安應變編組」負責籌劃運作，可即時掌握資通網路之作業狀況適時採取應變處置事宜。若資通安全事件擴大至發生重大災害時，立即依循本行「重大偶發事件通報程序暨經營危機應變措施辦法」辦理。

• 落實資訊安全緊急應變演練

為強化本行對資安事件之緊急應變能力，定期舉辦社交工程演練強化本行員工資安意識、資安事件應變能力，確保各單位對重大偶發事件之應變溝通管道順暢，每年執行各項演練作業，如重要核心系統、ATM、DDoS、SWIFT 等備援演練，藉以提供客戶持續營運不中斷服務之要求。

• 資安投入之資源

為確保本行提供之電腦系統，具有一致性基本安全防護能力，本行持續投入資安經費於資訊安全相關領域，2022 年較 2021 年於資安投資經費成長 58%，所投入之資源項目包含 ISO27001 資訊安全管理制度導入及驗證、進行資安防禦設備強化及導入個資外洩防護機制、並配合主管機關進行各項資訊安全評估作業，藉以發現資安威脅與弱點，並改善及提升本行網路與資訊系統安全防護能力。



資安防護

● 網路安全防護

為維護本行資訊系統正常運作，免受惡意程式攻擊及駭客入侵風險，建置各類入侵防禦設備，如防火牆、APT 及 WAF 設備及採用中華電信流量清洗服務，有效阻擋分散式阻斷服務 (DDoS) 攻擊，防止內外部攻擊。

● 主機安全防護

訂定系統安全維護機制，定期系統維護更新、修補，嚴格控管各級存取權限，落實人員使用管制並定期進行弱點掃描，提早發現系統安全弱點，及時完成修補作業，避免遭受入侵攻擊。

● 惡意程式防禦

為防範資訊系統受惡意程式攻擊及駭客入侵風險，建置各類防禦設備，提昇本行網路防禦能力，如防毒軟體、漏洞修補及採用定期更新系統，保護電腦降低被攻擊或植入惡意程式的機會。

● 資料檔案控管措施

導入資料庫活動稽核工具 (Database Activity Monitoring, DAM) 以強化個人資料檔案及資料庫之存取控制與保護監控能力，另建立個資外洩偵測及阻擋機制，防止客戶個資等重要資料以電子郵件或網路傳輸方式外洩，如可攜式儲存媒體控管、電子郵件過濾等，以降低個資等重要資料以電子郵件或網路傳輸方式外洩機會。

● 重要系統之網路隔離

針對重要系統區隔出獨立伺服器網段，達到網路連線之存取控制與保護。

● 居家辦公之遠端作業資訊安全

建立居家辦公之遠端連線作業機制，加強資安監控以避免駭客組織進行網路攻擊，降低業務運作風險。

定期辦理資安作業

- 辦理弱點掃描及源碼檢測之掃描及修復機制，針對掃描後風險等級為弱點項目，若對系統有實際衝擊情形，擬定對應風險管理方式。
- 完成個資盤點及特權帳號清查作業，避免衍生個資外洩之風險。
- 定期辦理防火牆規則檢視作業，除刪除久未使用之規則外，另將高風險性網路通訊服務項目納入檢視作業，以利有效控管網路存取安全。
- 定期辦理伺服器作業系統之安全參數檢核及帳號清查作業。
- 定期進行伺服器之 Hotfix 弱點更新及版本升級作業。



資安監控

• 建立即時資安監控平台

已建立集中的資安監控平台，並持續監控資安動向與情資，即時掌握資安風險，並能提早進行因應措施。

本行於 2022 年無發生重大資安事件

資安外洩事件	2022 年
資訊外洩事件數量	0
個資相關的資訊外洩事件占比	0%
資訊外洩事件而受影響的顧客數	0

• 資安情資處理及通報流程

已訂定相關資通安全事件應變作業注意事項及資安情資及通報標準作業程序。

針對金融資安資訊分享與分析中心 (F-ISAC) 分享之資安情資或重大漏洞訊息，立即評估及調查該情資影響範圍，各項情資訊息進行後續追蹤處理，並依據事件內容進行分析後，轉各相關單位進行評估修補作業。

定期舉辦資訊安全教育訓練

• 為提升同仁對資訊安全之認知，全行同仁每年須完成資訊安全教育訓練課程。

1. 總、分行單位之同仁每年須完成三小時資訊安全宣導課程，內容包含半個小時與物聯網相關課程，以強化同仁資安意識與正確觀念。
2. 資訊安全專責人員每年須完成十五小時以上資訊安全專業課程訓練或職能訓練。

4

chapter 永續金融



4.1 數位科技金融

36

4.2 多元金融商品服務

37

4.1 數位科技金融

因應數位金融發展趨勢及金融數位化、行動化時代來臨，本行已建置完成個人網路銀行及行動銀行 APP，提供客戶不受到時間地點限制，24 小時零距離的辦理金融服務，2022 年行動銀行 APP 交易量相較 2021 年成長 118%，使用戶數成長 17%。另本行持續關注數位化通路及服務創新應用，陸續推出線上開戶、台灣 Pay 掃碼支付及收款服務、電子支付連結存款帳戶付款等多項服務，以提供客戶更多元及有效率的金融科技服務，同時提升客戶使用網路及行動服務的便利性。



台灣 Pay 掃碼支付

為提供客戶便利的支付需求及配合政府推動行動支付普及化，本行行動銀行 APP 導入台灣 Pay 掃碼支付服務，透過手機掃碼即可進行轉帳、消費購物等多元行動支付服務，更提供拆帳收款、好友轉帳等客戶加值的體驗，自 2021 年 10 月開辦至 2022 年底交易金額累計達新臺幣 2,678 萬元。

台灣 Pay 收款服務

因應微型創業需求及行動支付市場趨勢，本行 2023 年將推出「台灣 Pay 收款服務」以利於各行各業的商店及個人戶使用，以 QR Code 行動收款功能，透過手機等行動裝置即可完成交易，並可隨時查詢交易資料，掌握經營動向且降低成本，此外，消費者跟商店購物時可透過手機直接使用多家金融機構「行動銀行」App 掃描商店 QR Code，交易雙方收款、付款皆安全又便利。

數位存款開戶

為提供客戶更便利及 24 小時不間斷的金融服務，本行於 2019 年 12 月開辦數位存款帳戶服務，客戶透過線上可快速完成開戶申請，節省客戶奔波及臨櫃等待的時間，在疫情時期並可降低臨櫃申辦業務時接觸的機會。

簡訊搭配 SIM 卡身分驗證

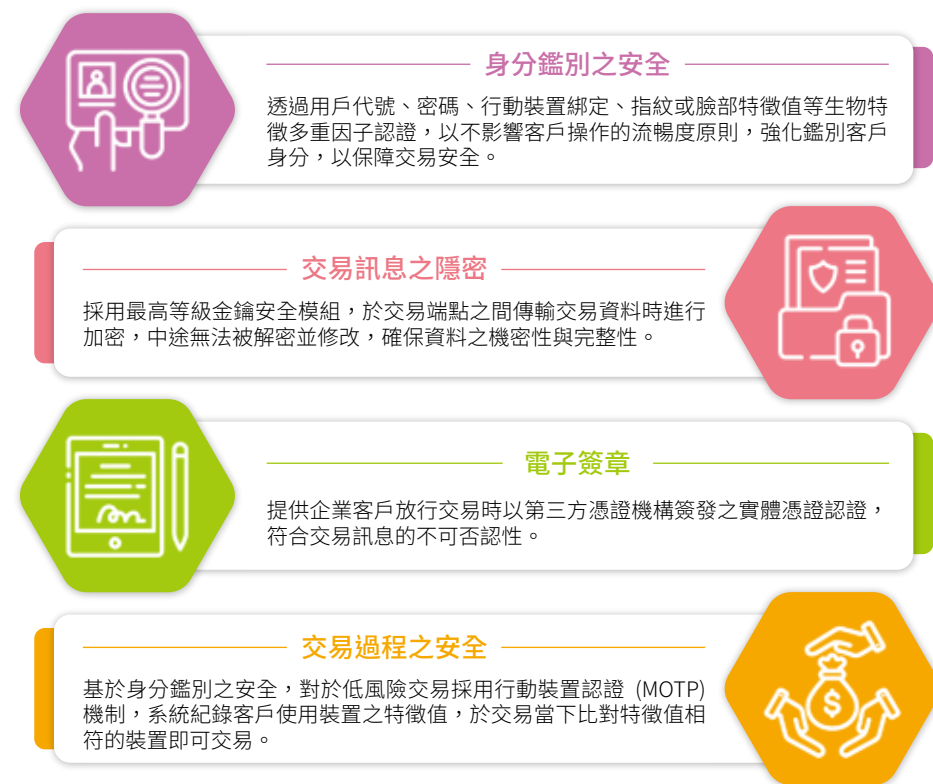
本行於 2022 年 10 月推出透過簡訊搭配 SIM 卡身分驗證機制，簡化行動銀行 APP 身分識別驗證機制，方便客戶線上申請相關服務。

電子支付約定帳戶付款

本行於 2022 年 8 月起與全支付電子支付 (股) 公司合作推出「電子支付連結存款帳戶付款」服務，提供客戶於商店使用全支付消費、電子支付帳戶轉帳或儲值時，可立即由客戶自行約定新臺幣活存帳戶自動扣款，讓客戶使用安心又便捷。

電子交易安全保障

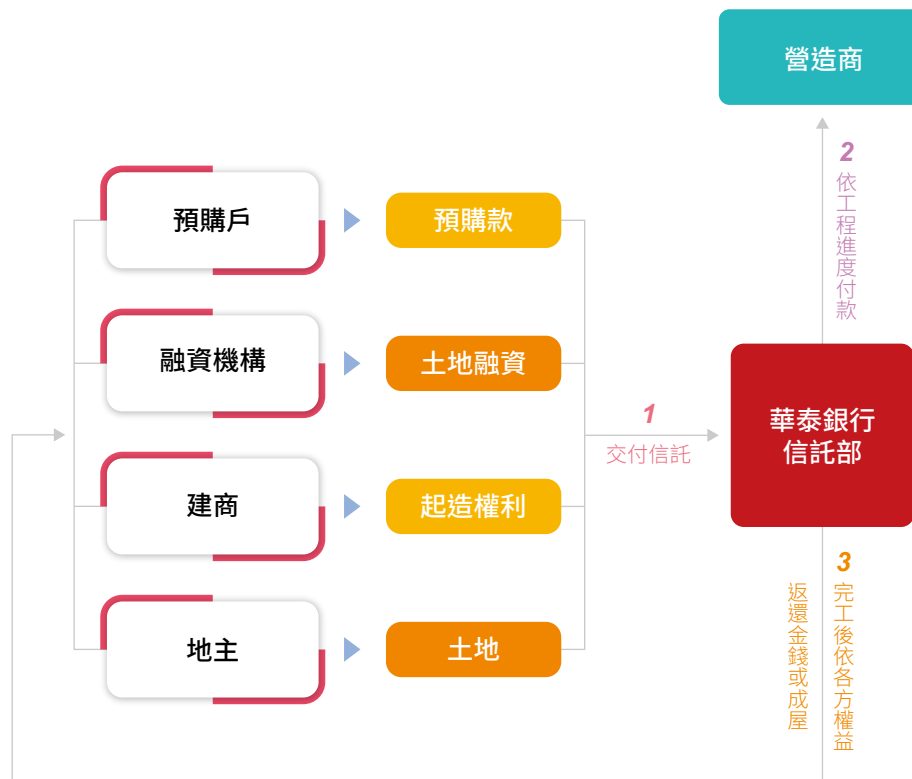
為確保本行提供之電子交易安全性，本行遵循金融機構辦理電子銀行業務安全控管作業基準，並持續優化交易安全的防護措施及與時俱進。



4.2 多元金融商品服務

不動產專業信託商品

本行提供地主或建商辦理都市更新及危老重建不動產信託業務，搭配銀行土地或建築融資規劃信託控管機制，使興建開發計畫如期順利推動，控管標的通常包括土地、興建資金（包括但不限於買方所繳價金、建築融資、自有資金等）、在建工程及建造執照起造人名義等，促使建案順利完工，協助民眾達成老屋重建、改善居住環境及提升民眾生活品質。



特殊型不動產融資業務

本行落實「以人為本、造福鄉里、穩健經營、永續發展」的公司經營理念，以實際行動支持政府政策推動都更及危老重建業務，提供住戶、開發商取得重建所需資金，以協助民眾提升居住安全與品質；另亦針對如：市地重劃、區段徵收、持分地整合、公共設施保留地解編放款等進行業務拓展，發展特色服務。

責任投資

為信守永續承諾，本行已簽署「機構投資人盡職治理守則」遵循聲明。辦理長期投資業務時，應評估投資標的、發行人（或保證人）之環境、社會及公司治理（Environmental、Social and Governance-ESG）等績效，並考量風險，綜合納入投資決策。

綠色金融

• 理財商品

2022 年本行持續引進 ESG 題材，包含水資源、新能源、氣候變遷及環境保護等綠色主題相關基金，目前架上 ESG 相關基金共 36 檔。並持續推動 ESG 相關基金於本行上架，2022 年新增上架 6 檔 ESG 相關基金。統計 ESG 相關基金庫存餘額約新臺幣 1.8 億元。除了過去傳統綠色題材外，也結合基礎建設及碳中和等新興題材，使 ESG 商品呈現更多元的面向。



2022 年本行架上 ESG 相關基金如下

（符合基金資訊觀測站 ESG 專區基金名單）

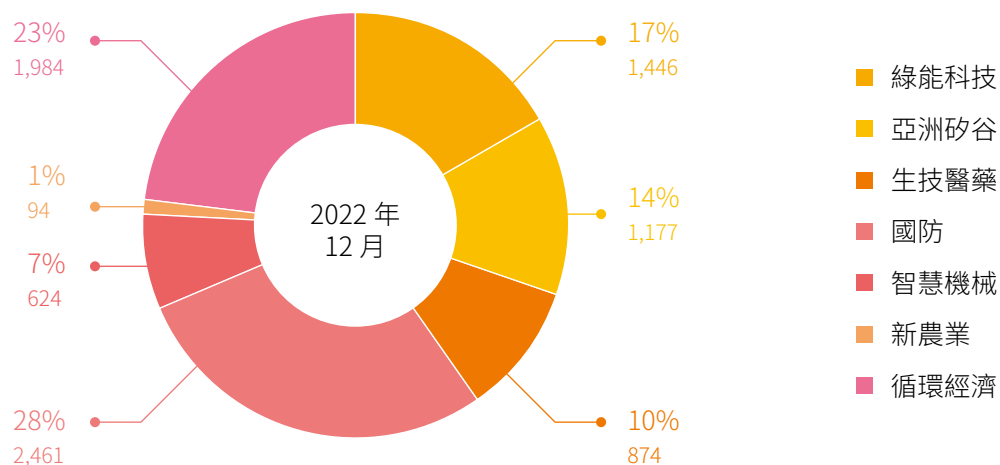
- PGIM 保德信全球生態友善 ESG 多重資產基金
- 華南永昌全球碳中和趨勢指數基金
- 華南永昌台灣環境永續高股息指數基金
- 柏瑞 ESG 減碳全球股票基金
- 永豐 ESG 全球數位基礎建設基金
- 安盛環球基金 -ACT 潔淨經濟基金

• 5+2 新創重點產業

配合政府推動「智慧機械」、「亞洲矽谷」、「綠能科技」、「生技醫藥」、「國防產業」、「新農業」及「循環經濟」等 5+2 產業創新計畫，本行提供融資管道，協助產業取得如：購置土地、營運周轉金等計畫資金，逐步邁向永續發展，打造更美好的生活環境。

單位：百萬元

5+2 新創 重點產業	綠能科技	亞洲矽谷	生技醫藥	國防	智慧機械	新農業	循環經濟
2022 年 12 月	1,446	1,177	874	2,461	624	94	1,984



無紙化服務

- 整合各項業務對帳單為綜合對帳單，減少對帳單重複內容，並改採雙面列印，以降低對帳單紙張之使用量。
- 積極號召客戶響應節能減碳，以實際行動愛地球，特舉辦「行動銀行快易通、帳單 e 化愛地球」抽獎活動：
 - (1) 鼓勵客戶申請電子對帳單。
 - (2) 推廣客戶使用網路銀行、行動銀行等自動化通路設備，減少臨櫃交易憑證使用。
- 各項行銷推廣活動訊息全面改以簡訊、EDM 通知，避免印製紙本廣告宣傳品。
- 擴大金融科技服務應用場景，開辦存款帳戶連結行動支付、電子支付、消費扣款等服務，以方便客戶以無紙化方式進行購物、轉帳、繳費、繳稅等交易。



5

chapter
客戶服務



5.1 客戶權益及隱私

41

5.2 客戶關係維護

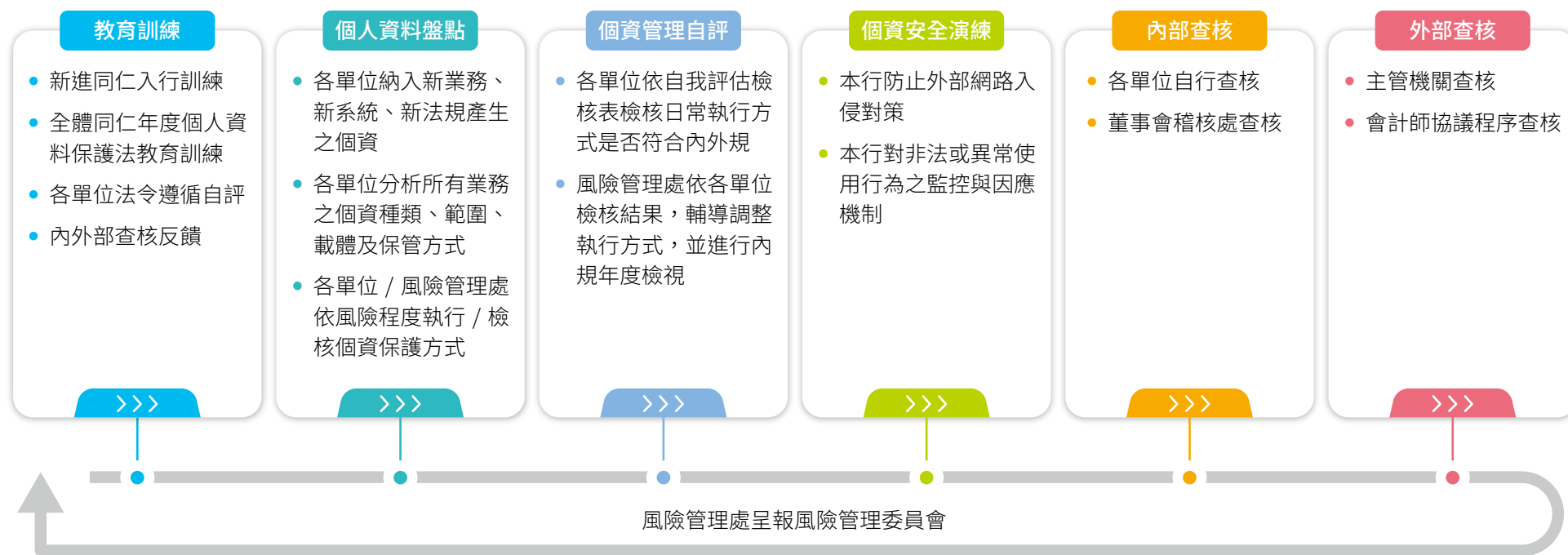
45

5.1 客戶權益及隱私

客戶資料保密

本行於 2011 年制定「對客戶資料保密作業準則」及其後「個人資料安全管理作業辦法」，作為保護員工、客戶等利害關係人個人資料檔案安全之依據。由風險管理處負責規劃、訂 / 修定、執行個人資料安全維護計畫，資訊處負責資訊系統安全管理，全行各單位指派風險管理人員，負責單位內推動、督導、定期檢討及改善個人資料檔案安全維護措施。

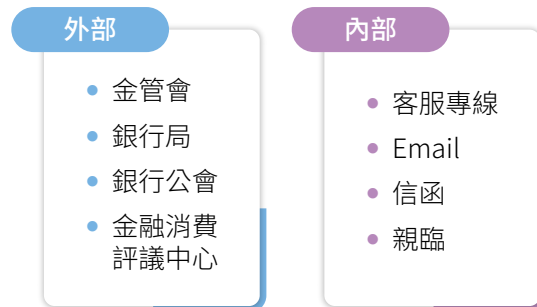
本行對客戶隱私之承諾除於官網上揭載客戶資料保密措施聲明之外，契約中也載明個人資料蒐集、處理及利用之範圍及方式，履行個人資料保護法第八條第一項告知義務內容。本行 2022 年度會計師協議程序執行結果於個人資料保護作業部分並未發現重大異常。



客訴處理程序

為保障客戶權益及提升本行服務品質，本行訂有「消費爭議處理辦法」，提供多元申訴管道，秉持客觀、誠信之公平待客原則，於時效內積極追蹤處理申訴案件，亦定期彙整向總經理及董事會報告，務求客戶反應的意見及申訴的問題得到妥適處理。

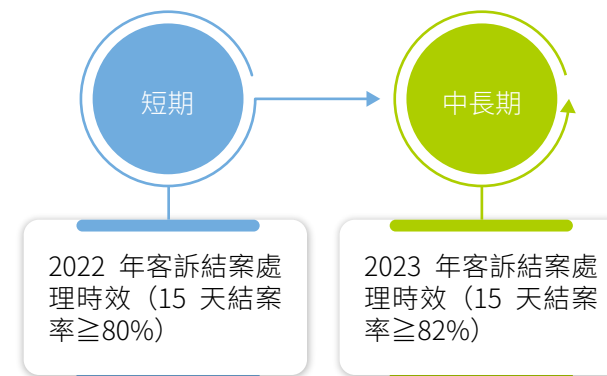
多元申訴管道



客訴處理流程



發展目標



24 本行客服中心 2022 年申訴案件如下：



服務品質



存匯業務



信託及財管業務



授信業務



信用卡

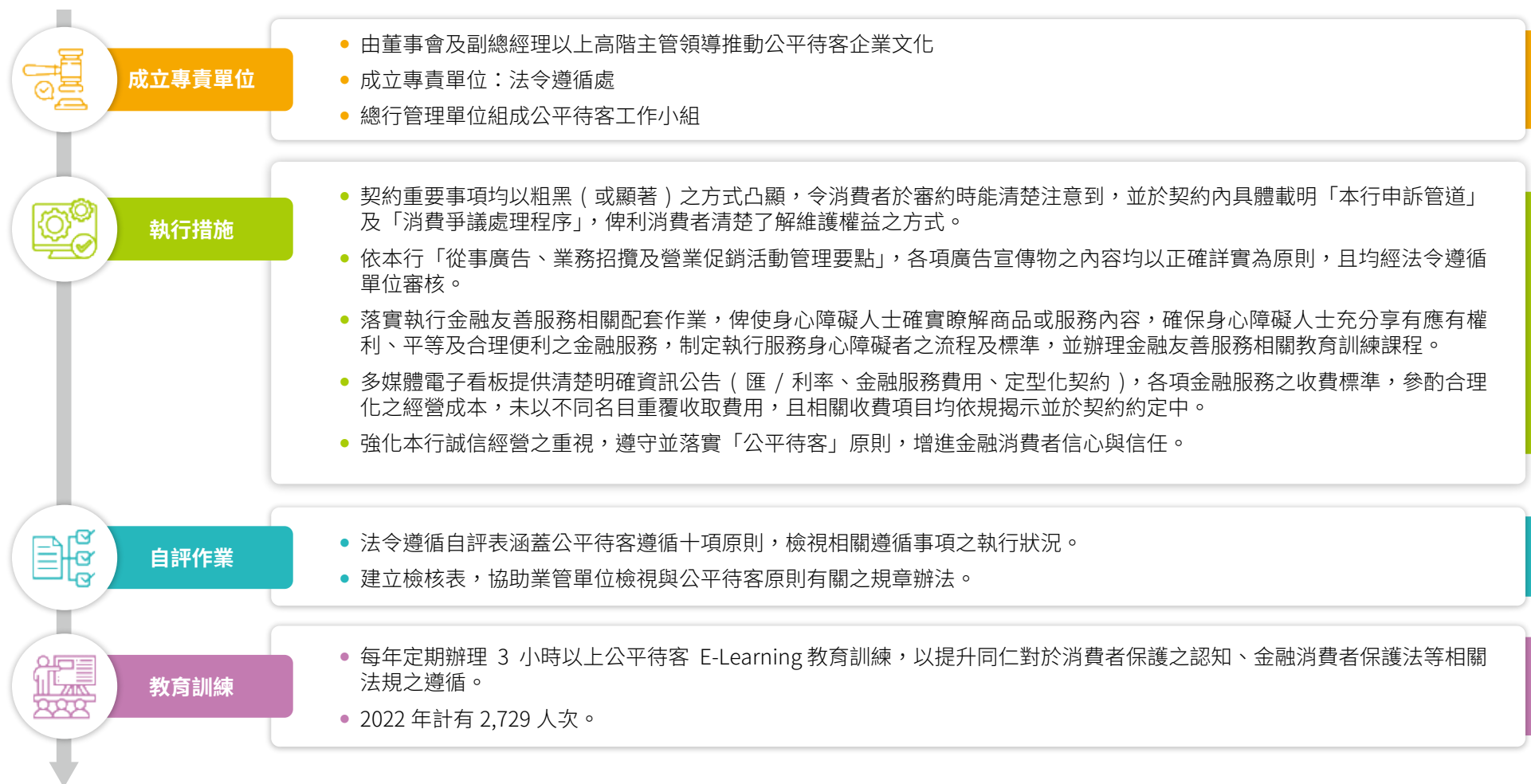


其他

件數	結案率	件數	結案率	件數	結案率	件數	結案率	件數	結案率	件數	結案率
7	100%	5	100%	11	100%	10	100%	0	100%	11	100%

公平待客原則

為形塑並落實本行「公平待客」之企業文化，制定「華泰商業銀行股份有限公司公平待客政策」暨「華泰商業銀行股份有限公司公平待客作業準則」，俾利全行同仁對於金融消費者保護相關法規之認知及遵循，進而提升金融消費者對本行服務品質之認同及信任，助益本行永續發展。



消費者權益保護

客戶，是本行營運之基礎，為維護客戶權益，使客戶明瞭本行對維護消費者權益之重視，本行依「銀行業公司治理實務守則」第六十三條暨「金融消費者保護法」之規定，本行制訂「華泰商業銀行消費者保護方針」及「華泰商業銀行股份有限公司金融消費者權益保護作業準則」。

消費者保護方針

1. 除其他法令或主管機關另有規定外，對客戶之交易所有相關資料，均應保守秘密。客戶個人資料之蒐集、處理及利用，皆依「個人資料保護法」等相關法令辦理。
2. 與客戶所訂立之各項定型契約，應本於公平合理、平等互惠及誠信之原則。
3. 應訂定消費爭議處理制度，其內容應包含消費爭議之範圍、組織架構、受理方式、處理流程、處理時效、進度查詢、追蹤稽核、教育訓練與定期檢討等，並提報董事會通過。



2022 年執行成效

- 成功協助攔截詐騙案共計 9 件。



消費權益保護作業準則

1. 本行提供金融商品或服務，應盡善良管理人之注意義務，且於刊登、播放廣告及進行業務招攬或營業促銷活動時，不得有虛偽、詐欺、隱匿或其他足致他人誤信之情事，並應確保其廣告內容之真實。
2. 與消費者訂立提供金融商品或服務之契約前，應充分說明該金融商品、服務及契約之重要內容，及充分揭露其風險。
3. 提供金融商品或服務之契約前，應充分瞭解金融消費者之相關資料，以確保該商品或服務對金融消費者之適合度。
4. 酬金制度應衡平考量客戶權益、金融商品或服務對本行及客戶可能產生之各項風險，不得僅考量金融商品或服務之業績目標達成情形。



產品和服務資訊與標示的要求

1. 本行重視客戶權益，為力求忠實呈現產品特性，針對產品行銷廣告以及產品說明之設計與製作和銷售方式均訂定明確規範，力求產品在銷售前，已將重大商品訊息和投資風險清楚且明確地傳遞予客戶。
2. 業務單位在設計與製作廣告時，需先依據本行所制定之行銷廣告內規製作，並先行自我審視所製作之廣告內容未有違反相關規定，最後在推行廣告前，以簽呈會簽法令遵循處協助檢閱並奉總機構法令遵循主管核准後，始印製或刊登，以避免發生違法或誤導消費者之情形。
3. 此外，本行於公司網站及相關契約載有紛爭處理及申訴管道，且於執行委外案件時，本行與廠商簽訂有關客戶資料保密協定，以保護客戶權益。

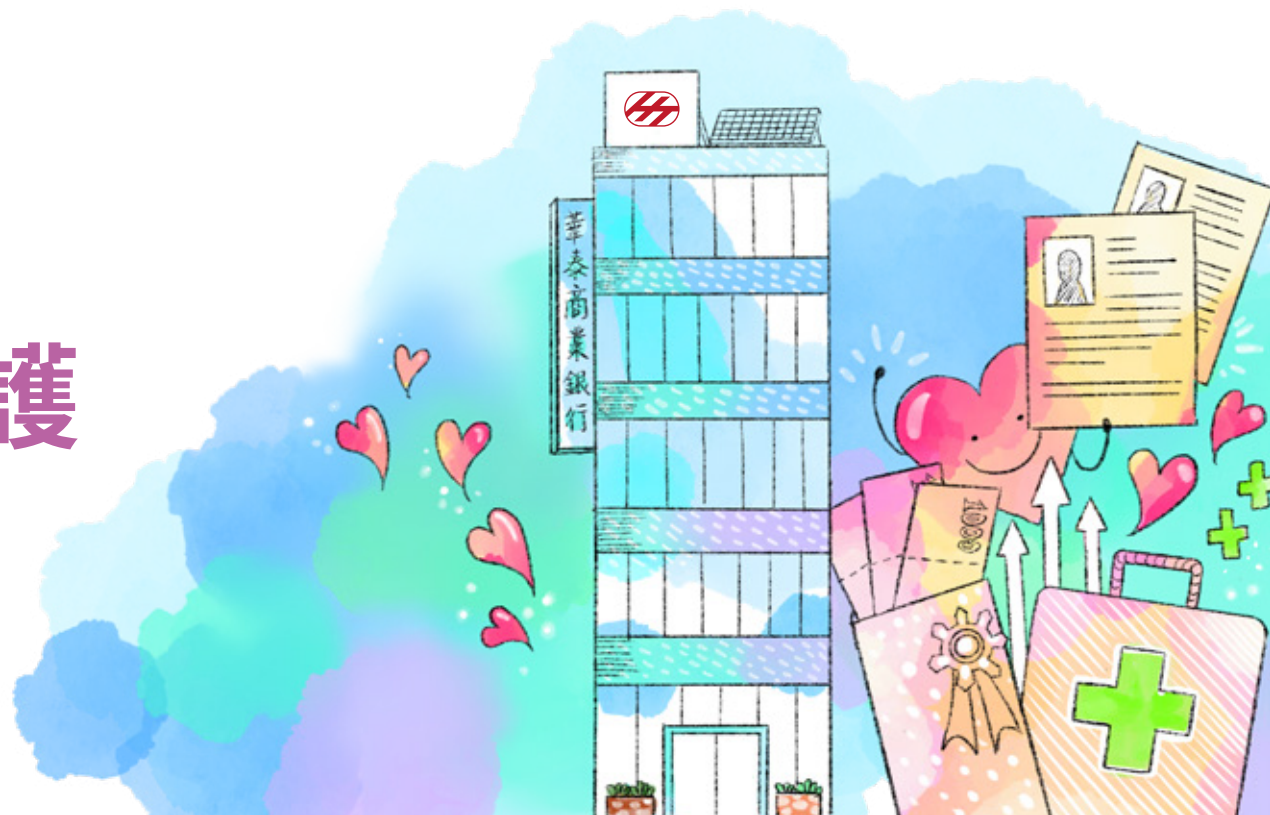
5.2 客戶關係維護

為強化客戶關係，本行設立 0800 免付費客服專線為溝通管道，提供客戶隨時隨地諮詢及申訴處理，藉此本行可更清楚及瞭解客戶對本行評價與需求，並作為改善意見以提供更符合客戶服務需求，及提升客戶滿意度與本行往來意願。



6

chapter 員工照護



6.1 招募與聘用	47
6.2 員工權益與福利	49
6.3 人權保障	53
6.4 員工訓練及職涯發展	54
6.5 勞資關係與員工溝通	55

6.1 招募與聘用

無差別雇用

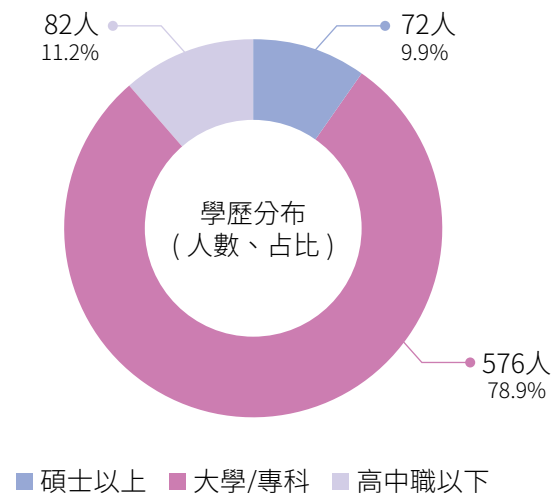
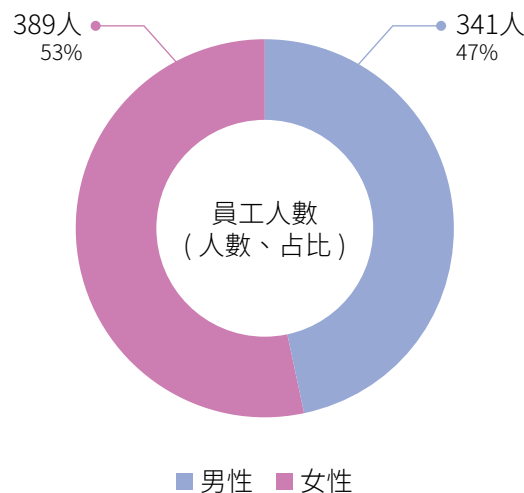
本行員工係透過人力銀行公開招募、大專院校合作校園實習及員工引薦等徵才管道，經面試及測驗等程序，遴選適任者予以雇用，人員遴選及敘薪標準悉依相關規章辦理。雇用時皆與員工簽訂勞動契約，以保障其勞動權益。自開行以來，未曾發生就業服務法第五條第一項規定之各類因素而給予差別對待之情形，並杜絕童工之任用。

2022 年底員工人數為 730 人，其中女性員工 389 人、男性員工 341 人，並雇用身心障礙者員工 4 人，依身障等級及工作時數之權數換算後，等同雇用 5 人。

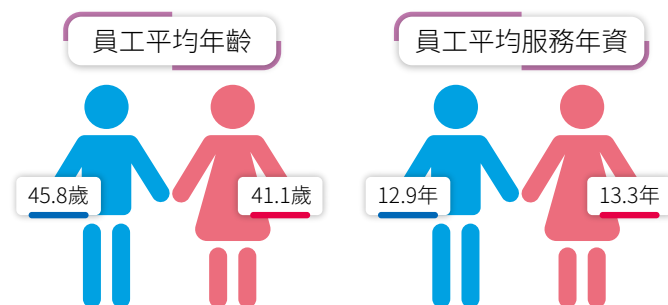
2022 年新進且年底在職者 113 人，以年底總人數計，佔全行總人數比例為 15.5 %。2022 年之員工離職率為 10.7%，當員工提出離職時，各單位主管及行政管理處均會視情況主動予以訪談，以瞭解同仁離職原因，納入留才策略制度面參考。

2022 年人員結構

項目	性別		學歷分布		學歷分布 (人數、占比)					
					員工人數		碩士以上		大學 / 專科	
	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女
全公司員工人數	341	389	50	22	251	325	40	42		
人數小計	730		72		576		82			
比率	47%	53%	7%	3%	34%	45%	5%	6%		
擔任主管職務之員工人數	38	8	13	5	24	3	1	0		
非擔任主管職務之員工人數	303	381	37	17	227	322	39	42		

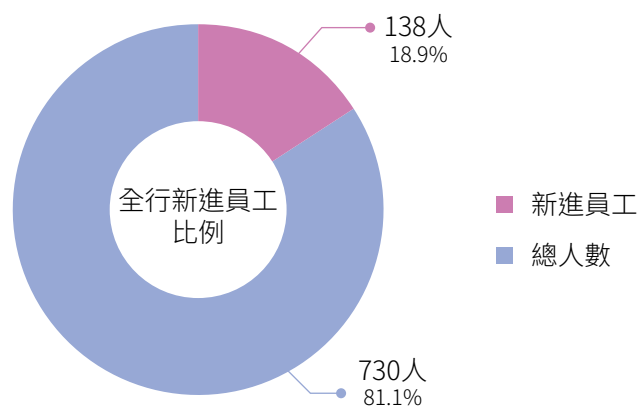


人員平均年齡、服務年資



2022 年新進員工概況

年齡級距 \ 性別	男	女	合計
30 歲以下	44	53	97
30 至 50 歲	18	13	31
50 歲以上	5	5	10
總計	67	71	138



育嬰留職停薪概況

本行依照勞動法令之相關規範辦理育嬰留職停薪，並於工作規則明確訂定其申請規則。

為鼓勵員工生育後或育嬰留停期滿後返回職場，對於育嬰留停復職的員工給予完善的職務安排，並設有哺集乳室，提供員工舒適、安全、放鬆的哺集乳空間。另為協助員工處理學齡前子女之托育問題，與三家連鎖托育機構合作，提供全臺各區域特約之托兒措施。

近二年育嬰留停情形	2022 年		2021 年	
	男	女	男	女
申請人數	2	9	0	5
當年度應復職人數	1	6	0	10
實際復職人數	1	6	0	4
復職率	100%	100%	-	40%
上一年度復職人數	0	4	1	5
上一年度復職在職滿一年人數	0	2	1	4
留任率	-	50%	100%	80%

* 復職率=實際復職人數/當年度應復職人數、留任率=上一年度復職在職滿一年人數/上一年度復職人數。

關於營運變化的最短預告期

於本行工作規則中明訂，因公司業務或員工職涯規劃而進行勞動契約變動，須依下列規定進行預告，以及時進行有效的諮商、人員工作交接，降低營運中斷風險之發生，並維護勞雇雙方之權益。

- 繼續工作三個月以上未滿一年者，於十日前預告之。
- 繼續工作一年以上三年未滿者，於二十日前預告之。
- 繼續工作三年以上者，於三十日前預告之。

6.2 員工權益與福利

薪酬制度

本行提供具內部公平與外部競爭力的薪酬制度，並致力於提供具競爭力的薪酬福利以吸引及留任各方優秀人才。為此，本行會考慮多項相關因素，包括個人學經歷、工作職責、績效表現及未來發展能力等綜合評量而核敘薪酬，不因性別、種族、婚姻、年齡等因素，而有差別待遇。另依據公司營運狀況結合績效管理制度，發放各項業務績效獎金及員工酬勞。

2022 年員工薪資與同年度法定基本工資之比較

	男	女
基層員工初任薪資	1.35 倍	1.35 倍
非擔任主管職務之全時員工薪資平均數	3.49 倍	3.30 倍

註：「非擔任主管職務者」，係指非公司經理人，即非本行高階主管、部處長、分行經理之員工。「全時員工薪資平均數」以該年度全年在職之員工納入計算。

2022 年本行非擔任主管職務之全時員工人數與薪資資訊，及與 2021 年之差異

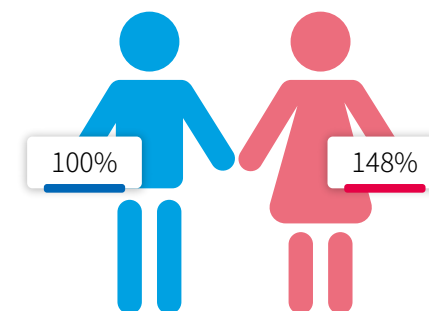
單位：人；新臺幣仟元

	2022	2021	差異 (%)
非擔任主管職務之全時員工人數 (年底)	684	668	2.4%
非擔任主管職務之全時員工薪資平均數	1,024	938	9.17 %
非擔任主管職務之全時員工薪資中位數	954	849	12.37%

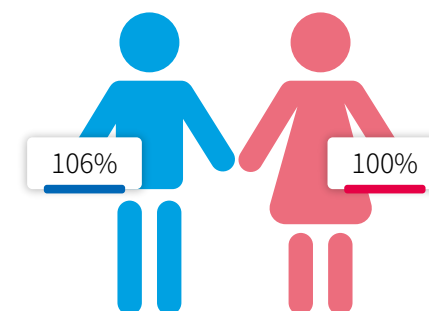
註：本表「非擔任主管職務之員工」，係指非公司經理人，即非本行高階主管、部處長、分行經理之員工。

「薪資平均數」以該年度全年在職、非擔任主管職務之員工納入計算，「薪資中位數」係將前述員工按全年總薪資由小到大排列，取位於中間點的數字。

2022 年擔任主管職務全時員工之男女平均薪酬比



2022 年非擔任主管職務全時員工之男女平均薪酬比



公平考核、獎懲與晉升制度

績效考核制度

為公平對待員工，保障每位同仁之權益，並鼓勵員工追求卓越目標與自我展現，本行定有「員工績效考核辦法」。

目標依據平衡計分卡四大構面擬定，不僅重視財務績效達成與顧客滿意，亦不忽視內部流程的改進，個人與組織的學習成長也設定目標並列入評量。

不論期初目標設定、績效檢視與回饋及期末績效評核等三階段。主管均與員工充分雙向溝通、討論並回饋意見。2022 年接受年底績效考核的員工為 85.3 %。

(未執行年度績效考核者，係為當年度新進人員通過試用考核後未滿六個月、或尚處於試用期者。)

晉升制度

本行每年依員工往年績效表現與發展潛能，由單位主管提報晉升名單，並經權責程序逐一審查。務求每位員工均能在透明且公正公開的機制中，得到應有之評價，並給予績優及潛力人才實質之肯定與鼓勵。

年度	2022			2021		
性別	男	女	合計	男	女	合計
晉升人數	33	35	68	33	30	63
符合晉升資格人數	218	290	508	231	263	494
晉升比例	15.1%	12.1%	13.4%	14.3%	11.4%	12.8%

獎懲制度

為激勵同仁士氣，提昇工作效率及建立賞罰分明制度，以期達到公正、公平、公開之要求，特訂定本行「獎懲辦法」，並設置人事評議委員會，評議本行人事政策、獎酬制度、獎懲及晉升等。

福利制度

- 員工享有三節獎金、年終績效獎金、各項業務獎金、員工酬勞、行員優惠利率存款、貸款優惠等。
- 設有「華泰商業銀行職工福利委員會」，每月就公司營業收入內提撥 0.15% 作為福利金，由職工福利委員會統籌運用辦理員工福利相關事宜，員工均享有職工福利委員會提供之三節節慶慰勞品（節金），並得依規定申請結婚、生育、喪弔、子女教育補助、傷病急難救助、社團活動補助及旅遊補助等。
- 為保障員工生活，本公司除依法為每位員工投保勞工保險、全民健康保險外，為給予員工最安心的保障，公司付費為員工本人、配偶及子女投保定期壽險、住院醫療險、癌症險、意外傷害險及燒燙傷等五大保障團體醫療保險。

退休制度

員工退休制度依據「勞動基準法」及「勞工退休金條例」相關規範辦理，成立「勞工退休準備金監督委員會」、「職工退休基金管理委員會」，其相關組織章程、委員名單及本行退休辦法等，已獲主管機關核準備案。委員會定期舉行會議，確保員工退休金之請領權益。

- 適用勞退新制者，自 2005 年 7 月 1 日起，按月提撥其每月工資之 6% 至勞保局個人退休金專戶。
- 適用勞退舊制者，另外委請精算公司精算提撥率，每月由公司依精算報告之提撥率，提撥退休準備金至臺灣銀行信託部「勞工退休準備金」專戶儲存，並於每年年度終了前，估算次一年度符合退休條件者所需之退休金數額，以足額提撥勞工退休準備金。

促進員工身心健康

本行與實青健康管理醫護團隊合作，特約職業醫學專科醫師及護理師，協助擬定及執行各項員工健康保護計畫，且不定期分享健康資料、辦理健康講座及健康衛教。

• 員工健康檢查

本行每年辦理一次全體員工公費健康檢查，健康檢查結果交由特約護理師進行健康風險分級，針對中高風險個案進行衛教訪談，並安排醫師諮詢。

• 員工異常工作負荷促發疾病預防計畫

定期對全體員工展開工作負荷問卷調查，同時分析員工健康檢查數據，從中篩選罹患心血管疾病中高風險個案，安排特約護理師諮詢及提供保健指導。

• 職場母性健康保護計畫

由特約護理師藉由懷孕及分娩後未滿一年同仁填寫之「母性工作者健康情形自我評估表」，及直屬主管會同職業安全衛生業務主管填寫「工作環境及作業危害評估表」，評估員工健康風險，並進行分級管理，視需要調整工作職務或執行保護措施。

• 人因性危害預防計畫

定期對全體員工進行肌肉骨骼傷病症狀調查，針對疑似有危害個案進行衛教及健康指導等相關措施，必要時介入調查工作環境及改善之。

建構健康安全職場

為維護員工之職場安全，本行各個工作場所均設有門禁管制及保全防護系統，亦有專責環境清潔人員維護整潔舒適的工作環境，並致力於推動職場菸害防制暨健康促進，積極落實職場無菸及健康促進措施，建立優良之健康工作環境，經衛服部國民健康屬評定符合『健康職場認證—健康促進標章』。

另本行落實職業安全衛生法，訂定職業安全衛生管理計畫，包括設置勞工安全衛生人員、急救人員及防火管理人員等，定期委託外部專業訓練機構辦理勞工安全衛生教育訓練及舉辦消防自衛編組演練，加強員工消防避難常識。



建構健康安全職場



門禁&保全系統



專人清潔環境



落實職場無菸



健康促進措施



安全衛生教育訓練

6.3 人權保障

本行為善盡企業社會責任，保障員工、客戶及其他利害關係人之基本人權，認同並支持「聯合國世界人權宣言」、「聯合國全球盟約」、「聯合國企業與人權指導原則」與「國際勞工公約」等國際人權公約所揭櫫之人權保護精神與基本原則，實踐尊重與保護人權之責任，暨遵守營運所在地勞動相關法規，經 2023.03.09 第八屆第 14 次董事會核定本行「人權政策」。



應遵循並落實執行事項：

● 保障職場人權

本行禁止違反或侵害人權之行為，如強迫勞動、人口販運、僱用童工及性騷擾等；且不因國籍、種族、階級、語言、思想、宗教、黨派、性別、性傾向、籍貫、出生地、年齡、婚姻、容貌、身心障礙、星座、血型或工會會員身分等，而對員工為差別待遇或任何形式之歧視，以提供多元平等之職場環境，保障員工職場人權。本行亦提供多元且安全之申訴管道，保障員工合法權益免受侵害。

● 落實同工同酬

本行對受雇者薪資之給付，不因性別或性傾向而有差別待遇；其工作或價值相當者，給付同等薪資。但基於個人年資、績效、獎懲或其他非性別或性傾向因素之正當理由者，不在此限。

● 提供安全健康職場

本行恪遵各項勞動法令規範，提供員工安全、健康、舒適之職場環境，辦理安全衛生宣導之教育訓練，以降低職災風險，並舉辦員工免費健康檢查，配合醫師、護理師臨場服務，照顧員工身心健康。

● 尊重集會結社自由

本行尊重員工籌組及加入各類多元社團或組織之權利，以維護員工自身權益，或增進自我成長與工作與生活之平衡。

● 促進勞資和諧

本行定期召開勞資會議，透過集體協商，提供員工建言或申訴方式，維持勞資雙方溝通管道暢通，以保障及提升員工權益。

● 保護個人隱私

本行恪遵個人資料保護相關法規，確保員工、客戶及其他利害關係人資料之蒐集、處理與利用均符合法令規定，並維護及保障個人資料權益。

● 宣導人權政策

本行除對內積極推動人權政策，實踐企業社會責任，對外亦鼓勵供應商與其他商業合作夥伴，共同致力於提升人權意識及重視相關風險管理，以提供更完善人權保障之工作環境。

6.4 員工訓練及職涯發展

員工教育訓練概況

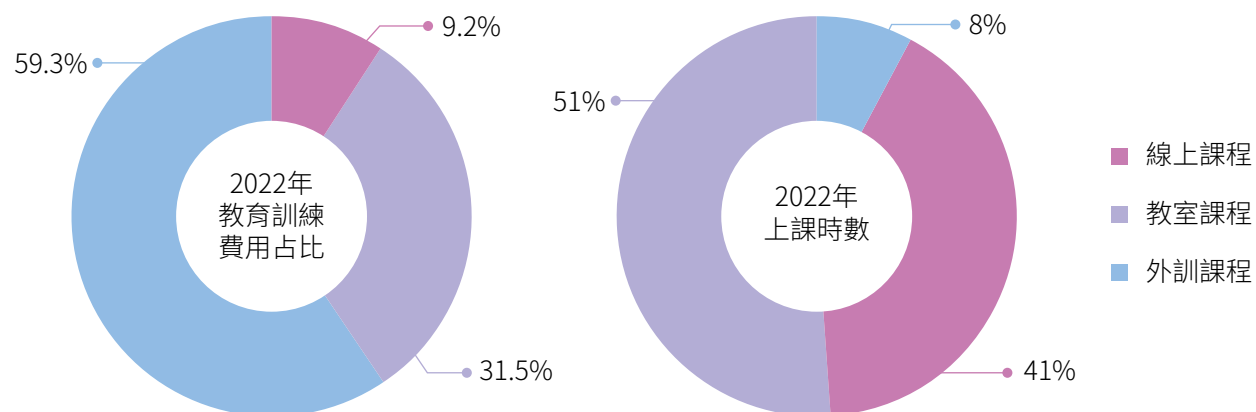
為確保所有員工皆瞭解業務相關規定與法令規範，以降低執行業務之作業風險，本行建置「華泰 e 學苑」線上學習平台，能突破以往員工訓練的時間及空間限制。

目前線上課程內容包括：

定期法規新訊宣導、資安教育訓練、職場平等暨性騷擾防治、執行職務遭受不法侵害預防計畫宣導、公平待客原則、營業單位服務標準、銀行業金融服務友善準則、防制洗錢及打擊資恐課程、個人資料保護法……等。

2022 年本行內、外部訓練總時數為 36,071 小時，員工平均受訓時數為 49.5 小時，其中男性員工為 45.2 小時、女性員工為 53.2 小時。平均每位員工訓練費用為新臺幣 1,329 元，其中男性員工為新臺幣 1,230 元、女性員工為新臺幣 1,415 元。

因應 COVID-19 疫情及外部法令之修訂，2022 年度教育訓練以舉辦法定訓練課程、線上課程為主。



近二年訓練計畫執行情形：

年度	內部訓練		外部訓練		合計		平均每人訓練經費 (元)
	金額 (元)	人次	金額 (元)	人次	金額 (元)	人次	
2021	442,295	30,592	544,415	345	986,710	30,937	1,223
2022	393,755	32,841	574,810	392	968,565	33,233	1,329

- 為鼓勵員工積極充實專業職能、提升自我實力，本行訂有「證照考試補助要點」及「員工語文能力提升要點」等相關學習補助。凡通過相關證照考試，得依要點規範申請報名費補助。2022 年底員工持有之專業證照共 5,049 張，依當年度年底人數計算，平均每人持有專業證照張數為 6.9 張。員工持有之重要專業證照含 CAMS、AFP、CFP、人壽保險、財產保險、信託業務、理財規劃、投信投顧等金融相關證照等。
- 為達企業永續發展，確保關鍵職位之延續性，本行不定期舉辦儲備經理人培訓、儲備理專培訓、儲備企金 RM 培訓、內部講師培訓等人才養成計畫，惟近二年因受疫情影響，大部分實體課程及培訓專案均停辦，因此改以職務輪調、總分行輪調等方式，幫助員工全方位了解公司運作，強化各項業務歷練，以持續執行人才培育計畫。

6.5 勞資關係與員工溝通

定期舉辦勞資會議

良好的勞資關係為企業經營成功的關鍵要素之一，本行 2022 年勞方代表及資方代表各 6 位，每三個月召開勞資會議，透過直接雙向對話溝通，協調勞資關係、促進勞資合作、達成勞資和諧共識。

會議的勞方代表由全體員工選舉產生，會中決議之勞工權益或相關事項適用於每一位員工。

員工意見溝通管道多元

設有員工建議、申訴、檢舉機制，即時處理員工意見並回饋，員工除可向各級主管提出意見，亦可藉由員工申訴專線、專用信箱，針對各類議題溝通、檢舉或反應問題或提出改革建議。

公司對反映意見之員工、反映內容及調查程序均予以保密，並即時回應處理。

性騷擾防治

本行訂定「性騷擾防治措施、申訴及懲戒辦法」提供員工免於遭受性騷擾之工作環境，並採取適當之預防、糾正、懲戒及處理措施，以維護當事人之隱私及權益。每年定期辦理教育訓練宣導，使主管及員工均能知悉並遵循。

訂定「禁止工作場所職場暴力聲明書」

本行為保障所有員工在執行職務過程中，免於遭受身體或精神不法侵害而致身心理疾病，特定有「員工執行職務遭受不法侵害預防計畫」，並以書面於本行官網及內部網站公告，絕不容忍任何本行之管理階層主管有職場霸凌之行為，亦絕不容忍本行員工間或客戶及陌生人對本行員工有職場暴力之行為。

本行員工申訴管道：

☎ 申訴專線電話：(02)2752 5252 分機 7501

☎ 申訴專用傳真：(02)2532 7769

✉ 申訴電子信箱：h0008@hwataibank.com.tw

📍 專責處理單位：人資單位

2022 年無員工申訴、檢舉案件、性騷擾申訴案件，
勞動檢查結果亦無違反勞動法令事項遭裁罰案件。

7

chapter 社會共好



7.1 普惠金融

57

7.2 關懷社會

61

7.1 普惠金融

聯合國普惠金融倡議 (UNSGSA) 於 2013 年 4 月指出：「普惠金融是經濟成長、創造就業機會及社會發展的驅動者或加速器」。本行致力於為社會提供全方位的金融服務，在環境、溝通、服務、資訊與權益保障等方面落實無障礙措施，提供弱勢族群友善的金融服務。

依據國家發展委員會人口推估查詢系統資料指出，國際上將 65 歲以上人口占總人口比率達到 7%、14% 及 20%，分別稱為高齡化社會、高齡社會及超高齡社會。我國在 2018 年已正式邁入高齡社會，65 歲以上老年人口比率超過 14%，已逾聯合國定義高齡社會門檻值 14%；2022 年底我國 65 歲以上老年人口 408.6 萬人，占總人口比率 17.56%，推估將在 2025 年後達到「超高齡社會」的標準（老年人口超過 20%），因應高齡化及少子少女的人口結構轉變，本行提供符合高齡者需求之友善金融商品及服務。透過金融商品多元化，擴大普惠金融層面，讓社會大眾都能享受到即時、便利、穩定且多元可及的服務，以達到普惠金融所強調之促進社會公平與實現包容性成長。

銀髮族之保障型金融商品

• 安養信託

- ✓ 規劃無憂退休生活、預先規劃子女生活、教育及結婚基金者。
- ✓ 資產保護：信託財產具獨立性，避免遭他人覬覦或侵占。
- ✓ 專款專用：由受託人依約定代為給付生活費、看護或醫療等費用，保障未來生活經濟來源。
- ✓ 自主規劃：信託財產可視委託人狀況約定適當、有效率的運用方式。



截至 2022 年 12 月 31 日止

- ★ 信託案件：3 件
- ★ 55 歲以上人數（高齡者）：2 人
- ★ 信託財產：18,337 仟元

• 保險金信託

- ✓ 成立當下就可規劃身後保險理賠金之運用方式。
- ✓ 讓保險更保險，保險金免遭他人覬覦。
- ✓ 可事先約定保險理賠金的投資範圍，避免年幼遺族面對投資理財問題措手不及。
- ✓ 可事先規劃保險理賠金給付及分配方式，以免遺族短期耗盡理賠金。
- ✓ 可設信託監察人，以確實照顧想照顧的人，不被他人不當挪用。
- ✓ 財產可世代進行安全合法移轉及避免家族紛爭。



• 還本型及保障型壽險

主要特色為結合壽險保障及生存金給付，除保障家人生活，亦可透過穩定的生存金維持日常生活開銷，提供高齡者生活保障。

2022 年此類商品有效契約保費約新臺幣 10.28 億元，保單件數約 1,213 件。



• 年金保險

主要特色為提供一份長期穩定的收入，以維持日常生活開銷。

2022 年此類商品有效契約保費約新臺幣 0.37 億元，保單件數約 34 件。



• 理財商品

2022 年 6 月上線 ETF 網路交易功能，投資人可透過網路銀行或行動銀行，進行 ETF 投資，降低臨櫃交易頻率，提升交易便利性。

於 2023 年透過網路銀行推廣 ESG 系列定期定額基金。

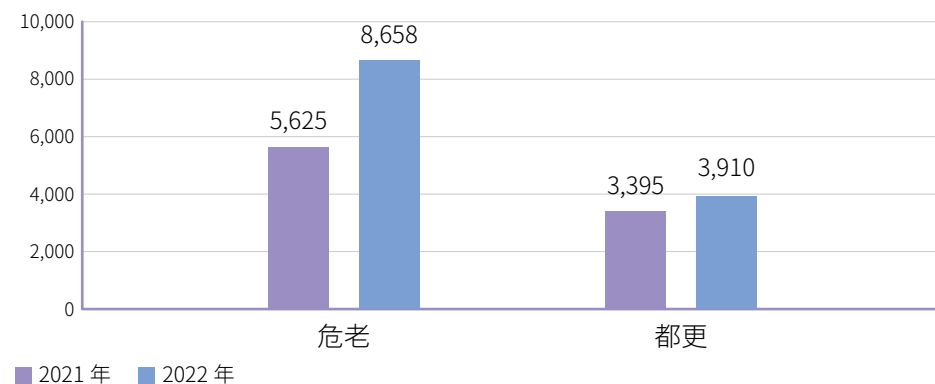


配合政府政策促進社區發展提供企業及民眾授信貸款

• 配合政府政策提供企業及民眾取得重建資金

2021/12、2022/12 之都更、危老放款餘額

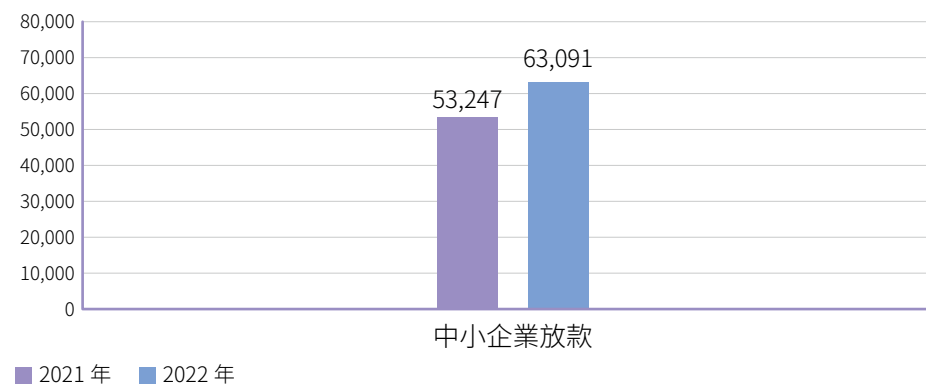
單位：新臺幣百萬元



• 中小企業放款

2021/12、2022/12 之放款餘額

單位：新臺幣百萬元



金融友善服務

本行於 2021 年訂定「金融友善服務注意事項」，持續推動金融友善服務，並每年對友善服務措施執行情形辦理自行檢核及開辦相關教育訓練課程，以確保弱勢及特定身分族群客戶能充分享有基本權利、平等及合理便利之金融服務。

• 身心障礙人士

▶ 環境

1. 設置友善服務櫃台，並於營業廳進出口裝設服務鈴，以提供身心障礙人士引導服務。
2. 營業廳設置多媒體播放看板及公告欄，提供匯 / 利率即時資訊及各項業務收費標準。
3. 設置符合使用輪椅民眾使用之 ATM，除因建築結構因素外，設有無障礙坡道 (含活動式無障礙坡道及電動升降梯) 以便利使用輪椅民眾行動。
4. 全行無障礙廁所設置比率約 76%、無障礙車位設置比率約 26%。
5. 寫字檯配置老花眼鏡，並適時提供放大鏡、愛心傘、雨衣供客戶使用。

▶ 溝通

配合協助提供朗誦、書寫、見證等服務，使身心障礙者能表達意見，行使其權利。

▶ 服務

依不同客戶需求，提供適當之服務，如：到府服務、電子表單、電話語音、簡訊 .. 等，以協助其完成業務申請。

▶ 資訊

1. 個人網路銀行設置「金融友善網銀」以服務視障客戶。
2. 入口網站取得數位發展部「網站無障礙規範」A 等級以上標章，提供公共資訊之無障礙內容，另在兼顧資訊安全及消費者權益下提供主要的電子銀行服務。

▶ 權益

提供客戶服務專線及官網設置意見箱供相關人士表達意見。

▶ 訓練

每年對營業單位所有同仁開辦金融友善服務相關教育訓練課程，以落實金融友善服務。

▶ 獎勵

對有金融友善服務優良事蹟之營業單位或同仁予以提報獎勵。

▶ 檢核

每年對本行友善服務措施執行情形辦理自行檢核。

▶ 公告

於本行入口網站公告「金融友善服務措施」及「各分支機構可提供之無障礙服務設 (措) 施」。

• 外籍人士

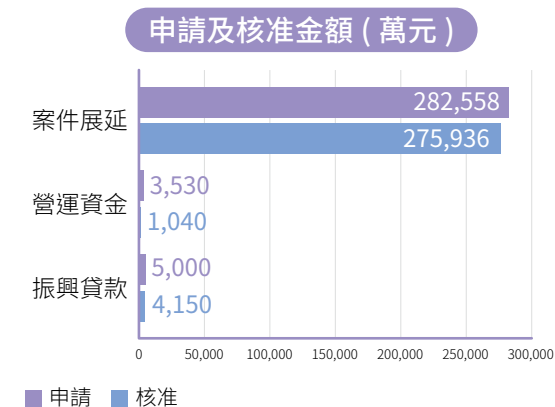
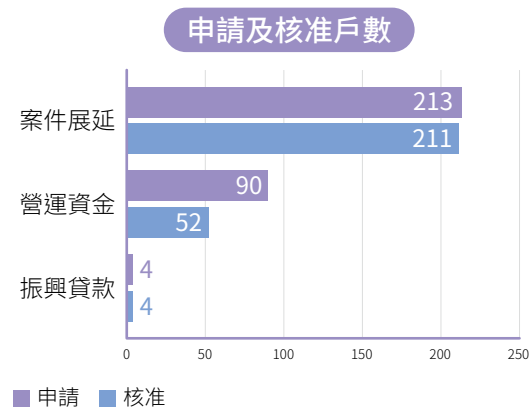
- ▶ 為營造友善雙語金融服務環境，營業單位提供中、英對照版存、取款憑條供客戶使用。
- ▶ 官網設有新式外來人口專案作業專區，提供新式統一證號變更相關作業流程。

客戶關懷措施

• COVID-19 疫情紓困協處措施

因應嚴重特殊傳染性肺炎疫情影響，本行為協助嚴重特殊傳染性肺炎受災個人及企業紓解短期內還款或繳息困境，提供紓困方案。

截止至 2022/12	申請		核准	
	戶數	金額 (萬元)	戶數	金額 (萬元)
案件展延	213	282,558	211	275,936
營運資金	90	3,530	52	1,040
振興貸款	4	5,000	4	4,150
合計	307	291,088	267	281,126



• 銀行公會債務協商

本行設置專責債務協商處理窗口，協助客戶因債務繳款困難問題，藉由債務協商處理機制，透過案件展延、減降利息及本金寬緩等方式，來減輕客戶繳款負擔。

7.2 關懷社會

本行自 1985 年成立「華泰商業銀行文教公益基金會」以來，為持續維繫本行「最關心客戶健康銀行」形象，積極及用心參與社會公益，關懷社會及體現愛心，如長期與聯合報合作推出健康專欄、不定期舉辦各式免費健康講座、免費肝病檢驗、免費骨質密度測量、愛心捐血等活動，藉著融入當地社區，感動在地客戶，實踐社區銀行理念，成為客戶最信賴的銀行。

- 本行參與台南市安定區公所舉辦「阮社區」福利社區服務，提供防詐騙宣導及金融知識宣導活動，參與人數計 62 人。



- 本行秉持「最關心客戶健康銀行」及善盡企業社會責任，長期與聯合報合作每季刊登「肝病防治公益健康」專欄，及與肝病防治學術基金會合辦健康講座活動，向社會大眾宣導健康防治重要性。



- 本行關心員工身心健康，贊助由本行員工及社員發起羽球社團，目前固定社員約有 20 人，主要希藉由此運動鍛鍊強壯體魄，培養員工有正當休閒運動。



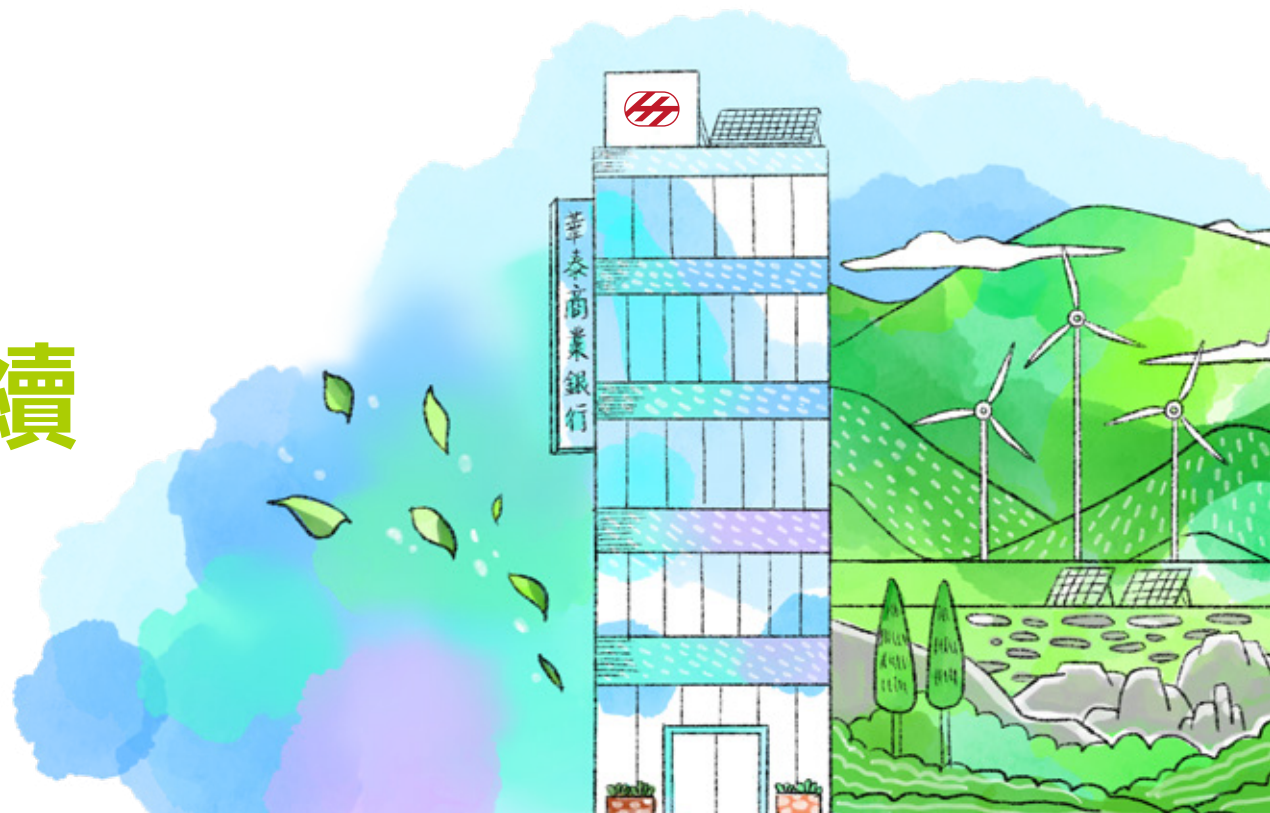
- 支持國內產業

本行每年傳統新年年節或股東會前，印製「1 元生肖發財金」卡片、年曆、紅包袋、春聯、支票簿及股東會紀念品 .. 等贈品贈送客戶，並以實際行動支持臺灣產業，在遴選廠商所提供商品時，堅持以「made in Taiwan」為優先選擇。



8

chapter 環境永續



8.1 氣候變遷風險與機會	64
8.2 溫室氣體盤查	77
8.3 供應商管理	78

64
77
78

8.1 氣候變遷風險與機會

世界經濟論壇發布《2023 年全球風險報告》，綜理出對全球風險認知的最新調查，其中直接或間接涉及氣候變遷風險在 10 年內囊括嚴重度排序前幾名，可見氣候變遷對全球將帶來嚴重的影響。在面對此議題時，金融業被視為實踐永續目標的關鍵角色，主要係因金融業的客戶涵蓋各種行業及對象，透過貸款與投資的資金供給驅動力，藉以主導經濟永續發展的關鍵方向。

本行在政府氣候變遷政策引導下，體認到身為金融業的一份子在面對全世界關注的重大議題時的責任，由董事會、風險管理委員會負責監督及指導氣候相關策略與行動，風險管理處主導、各單位配合氣候變遷之策略規劃與執行，並以本身的經營架構及資產池，對氣候風險進行辨識、評估及管理。

首先，為利辨識氣候風險，就溫室氣體盤查作業進行基礎建置，經由顧問協助已完成有關作業程序建置與人員訓練，全行共計 88 名同仁領有內部查證資格證明，並在規劃時程內完成有關盤查作業。另外，本行的營運據點及經營客群以台灣地區為主，利用銀行公會的公版情境分析模型辨識出轉型風險與實體風險，對其中的高碳排放產業及高氣候風險地區優先納入風險管理範疇，就擇選的高碳排放產業，已納入本行不鼓勵及應注意行業的名單中，以使營業單位於推展業務時即可自行過濾審慎承作；在企業戶授信案件進件時，新增查詢環保署列管污染源資料（含裁處資訊），以確認授信戶有無未善盡環境保護、社會責任之負面資訊。修訂完成本行擔保品鑑估辦法，將擔保品鑑價納入「氣候風險」考量另訂授信作業規範，針對不動產擔保品坐落區域，將氣候風險致災之潛勢區域納入考量。

本行認知培養氣候變遷風險的韌性，是一份長期的挑戰與工作，未來仍將秉持「以人為本、造福鄉里、穩健經營、永續發展」搭配「恪遵法規、嚴守風控、區隔市場、創造多贏」等經營策略與原則，在配合政府政策及參酌同業作法，衡平本行業務發展、風險管理與氣候韌性的需求，持續精進有關風險管理措施（包含但不限與客戶議合、瞭解客戶碳排等盡職審查、設定減碳目標等），善盡身為地球公民的社會責任。

氣候風險治理

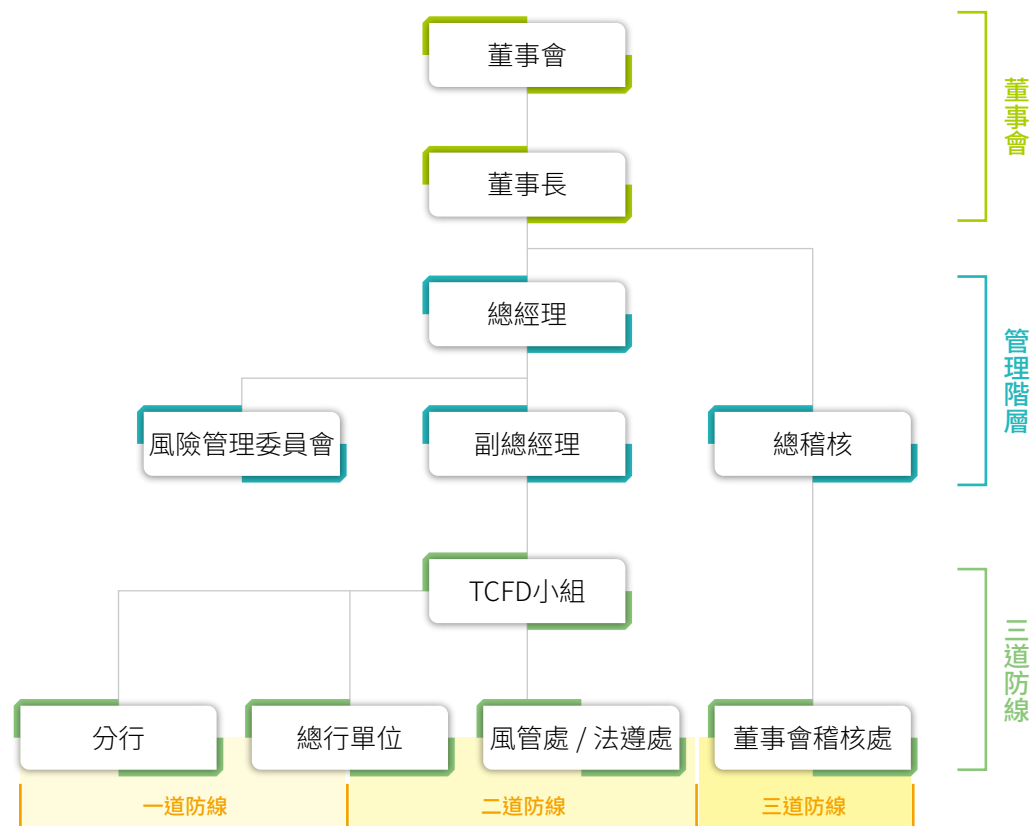
● 風險治理架構

鑒於全球暖化氣候變遷對環境生態及經濟產業產生之衝擊日益明顯，減少溫室氣體排放及強化氣候風險管理已成全球趨勢，配合政府 2050 淨零排放政策，並依循「本國銀行氣候風險財務揭露指引」，本行於「風險管理政策及程序」納入氣候風險內容，並新訂「氣候風險管理準則」正式將氣候風險納入行內管理機制。總行及分行於 2022 年成立跨單位 TCFD 工作小組，由風險管理處主導，逐步將氣候風險之辨識、評估、監控等相關管理機制整合至內部控制三道防線。每季追蹤各單位針對氣候風險管理執行計劃及進度，適時呈報風險管理委員會及董事會。

● 董事會

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，核定全行氣候風險管理之風險胃納、策略、政策、目標以及重要氣候風險管理規章、監督氣候風險管理組織運作以及目標執行情況，並瞭解暴險情形、監督壓力測試之辦理情形及執行結果等，以擔負本行整體風險管理之最終責任。

華泰銀行氣候治理組織架構



● 管理階層

本行由總經理督導經董事會核准之氣候風險管理策略、政策、目標之執行、核定氣候風險辨識、評估、管理等作業規範、核定氣候風險壓力測試情境並監督氣候風險壓力測試執行情形。針對國內地區受氣候風險與災害影響程度之實體風險等級、依分級規則評估不同產業之轉型風險等級，每年檢視後呈報總經理。總經理每年就總行各業管單位掌理之氣候風險管理事項所訂定關鍵目標進行核定。另設有風險管理委員會、資產負債管理委員會、授信審議委員會等，各委員會依其組織規程、風險管理規章及其他相關規定，審議包含氣候風險相關議題之各類風險提案。

本行各單位若發現重大氣候風險事件，可能危及本行財務或業務狀況或違反法令，除立即採取適當措施並循本行通報系統及處理機制，透過業務管理單位向高階管理階層及董事長報告，並副知風險管理處俾利掌握相關資訊，及各業務管理單位適時採取必要措施與後續追蹤管理。

配合溫室氣體盤查作業，本行聘任顧問針對 TCFD 小組成員於 4 個月內陸續進行有關專業訓練，共計 88 名成員取得內部查證資格；另安排小組成員參與外部機構氣候風險管理課程進行專業養成。

有關課程內容涉及永續、綠色金融、氣候風險、溫室氣體盤查等訓練，2022 年參加訓練人員共計 382 人次（董事 15、管理階級 34、一般行員 333）。

本行辦理人員升遷及績效獎勵考量因子包含各單位每年關鍵績效指標 (KPI, Key Performance Indicator) 執行成果，針對氣候風險 KPI 以風險管理處等總行單位先行設定質化目標為主，未來將除加強質化外，亦將列入分行及量化目標等 KPI，以有效責成各單位完成氣候相關管理事宜。

氣候風險策略

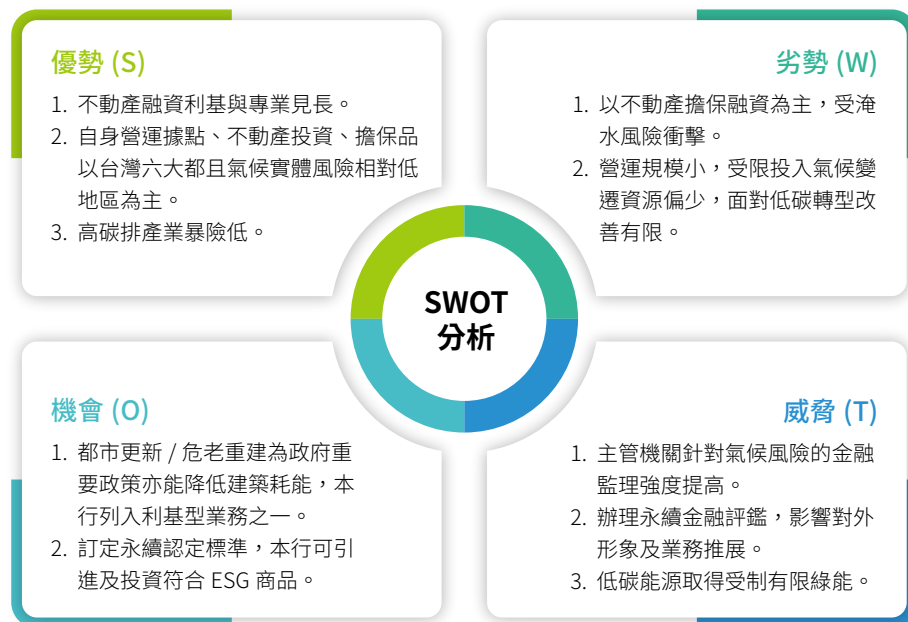
本行身為金融業一員，面對氣候變遷，為追求永續經營，除了信用風險、作業風險、市場風險等傳統風險外，亦將氣候風險納入六大經營策略「顧品質、穩增長、廣開源、重內控、養人才、架系統」擬定面向之一，經由鑑別轉型風險、實體風險、碳資產等，進行氣候影響評估及 SWOT 分析後，最終形成本行氣候策略，並擬定行動方案與其驗證指標以瞭解策略有效性。

● 氣候影響評估

為瞭解氣候變遷對本行的影響並擬定策略及行動方案，首先，須進行風險鑑別作業。依據外部機構定義，氣候相關風險主要分為兩大類：「實體風險」係指極端氣候事件及長期氣候變化所直接導致財務損失與生產力下降，或間接導致其他財務影響。「轉型風險」係指減碳經濟轉型過程直接或間接所造成財務或非財務影響。而在減緩與適應氣候變遷的過程中，相應的行動方案則將創造「機會」。本行考量以台灣為主要營運地點及以不動產授信為主之營運狀況，另參酌銀行公會情境分析結果及蒐集金融同業資訊，就不同氣候風險類型及特性評估有關衝擊，藉此瞭解氣候風險與機會及其潛在影響。詳細評估請見本行官方網站 TCFD 報告書揭露內容。



• SWOT 分析



承上分析，本行擬訂策略主要考量的氣候風險及機會如下：



• 氣候風險策略

本行秉持「恪遵法規、嚴守風控、區隔市場、創造多贏」經營原則，擬訂有關氣候策略與行動方案如下：



氣候風險管理

• 三道防線管理

本行已訂有內部控制三道防線實務守則與規範以推動內部控制三道防線理念，並建立三道防線架構權責。針對氣候風險管理，其中第一道防線由營業單位及總行第二線專職單位分別就負責及持續管理營運活動所產生的氣候等相關風險，辨識及管理風險，針對該風險特性設計並執行有效的內部控制程序以涵蓋所有相關之營運活動。

第二道防線包含風險管理、法令遵循等專職單位，其中風險管理處負責統籌規劃本行氣候風險管理機制，逐步將氣候風險納入整體風險控管；擬訂氣候風險重要規章，包括本行氣候風險之辨識、評估及管理，作為各業務管理單位訂定作業規範之依據。逐步於每年將各業務管理單位所擬定氣候風險有關目標彙總後，擇要列為年度風險管理目標並依規定程序提報董事會核定，每季並將各業務管理單位執行情形彙總，陳報風險管理委員會及董事會。法令遵循處負責確認總行各業務管理單位所定之氣候風險管理規章均配合相關法規適時更新，以確保作業均遵守相關法令規範。

第三道防線董事會稽核處負責查核與評估風險管理及內部控制制度是否有效運作，對總行各業務管理單位、營業單位達成氣候風險管理目標之執行，適時提供改善建議。



• 氣候相關風險的鑑別和評估流程

本行自 2022 年開始依循環保署、IPCC 及銀行公會發布之情境分析規劃等進行氣候風險衡量作業，主要衡量架構包含轉型風險與實體風險。

轉型 風險

主要辨識在低碳轉型過程，企業營運可能受到衝擊的高碳排產業；本行參酌環保署、IPCC 等單位等對高碳產業認定，訂定「高碳排產業」，並以公版情境對各產業徵收碳價進行財務影響評估。

- 本行為瞭解投融資業務面臨轉型風險的程度，就可公開取得資訊之上市櫃等投融資客戶為優先對象，參酌 PCAF 計算邏輯進行碳盤查、計算投融資組合財務碳排放量，期使轉型風險管理逐步落實。
- 依循銀行公會公布情境分析規劃進行財務影響評估，俾利做為氣候策略調整依據，及未來設定具體之減碳目標。

實體 風險

依據本行實體風險重大性辨識結果，以及公版情境分析規劃 - 淹水風險、暴雨 / 乾旱風險，進行投融資銀行簿部位、自身營運據點及不動產投資位於中高度以上風險之暴險狀況，並就投融資業務進行情境分析，以評估對中長期的財務衝擊。



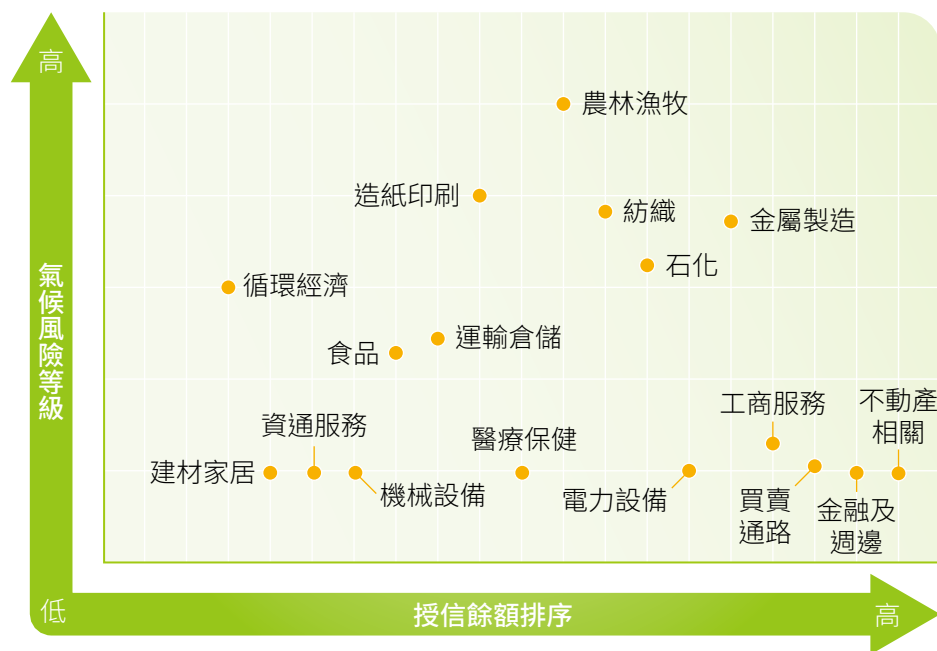
● 高碳排產業轉型風險暴險

依公版情境分析規劃，檢視氣候變遷轉型政策下碳價可能對個體營運造成的營業額減損所引起的轉型風險，本行利用主計處 2 碼行業別定義的徵收碳價轉型風險等級，產出本行授信產業別氣候風險矩陣圖，其中，顯示企業往來主要以低風險之不動產相關產業為主。

本行依公版情境分析模型，就觀注的氣候風險因子「徵收碳價轉型風險、企業營運地點實體風險、企業不動產擔保品實體風險」，利用風險鏈結因子（營授比、十足擔保），評估時鎖定其中之一因子，並評估另一因子變動在各情境分析（含基準）的影響。

受徵收碳價影響的國內企業授信，其中屬於第 4、5 級中高度以上轉型風險暴險佔國內企業授信比重 3.2%，情境分析下預期損失佔淨值 0.1~0.3%。國內投資屬第 4、5 級中高度以上轉型風險暴險佔國內投資比重 30.5%，暴險約新臺幣 11 億元。

授信產業別氣候風險矩陣圖



註：因不動產行業授信餘額佔比與其他行業差異大，故採排序方式決定風險程度。

國內企業授信

產業	轉型風險等級	暴險佔比	預期損失佔淨值比率
漁業	高度	0.3%	0.04~0.08%
金屬製造業	中高度	2.0%	0.01~0.02%
紡織業	中高度	0.3%	0.04~0.08%
造紙業	中高度	0.3%	0.02~0.05%
化工業	中高度	0.1%	0.01~0.02%
土木工程業	中高度	0.1%	<0.0003%
中高度以上轉型風險		3.2%	0.13~0.26%

國內投資

產業	轉型風險等級	暴險佔比	預期損失佔淨值比率
電力業	高度	8.1%	0.04~0.09%
運輸業	高度	2.7%	0.01~0.05%
石油製品業	高度	0.4%	0.01~0.07%
水泥業	中高度	8.6%	0.04~0.08%
金屬製造業	中高度	8.0%	0.03~0.06%
化工業	中高度	2.7%	0.01~0.02%
中高度以上轉型風險		30.5%	0.13~0.38%

● 企業營運實體風險暴險

公版情境分析定義主要檢視長延時暴雨造成之停工（計算一日之降雨強度達到政府規定各地停班停課標準，所造成之標的停工損失）、短延時暴雨造成之淹水（計算短時間內暴雨造成淹水，對企業標的造成的資產毀損修復成本）及乾旱（計算乾旱造成限水政策，導致企業標的之額外用水成本）對個體營運造成的營業額減損所引起的實體風險。

情境分析下受暴雨及乾旱實體風險影響的國內企業授信位於中高度以上風險暴險佔總授信暴險比重 1.2~1.9%，情境分析下預期損失佔淨值 0.08~0.15%。

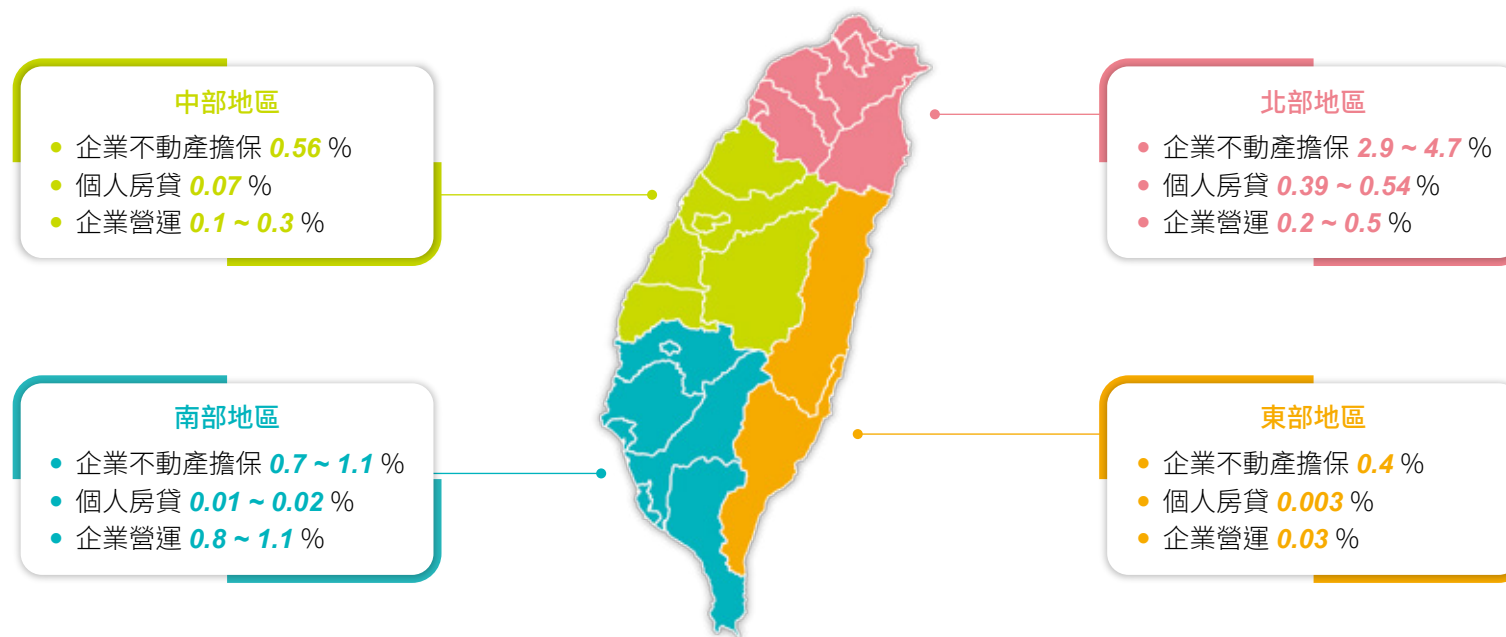
● 淹水實體風險暴險

1. 自有營運據點、不動產投資

本行自有營運據點及不動產投資暴險地區以雙北、台中地區為主，以公版情境分析進行淹水實體風險評估影響，各情境皆無第 4、5 中高度以上風險等級地區。

2. 企業不動產擔保授信

情境分析下本行企業不動產擔保授信位於第 4、5 中高度以上實體風險暴險佔總授信暴險比重約 4.97~6.82%，情境分析下預期損失佔淨值 0.13~0.21%。



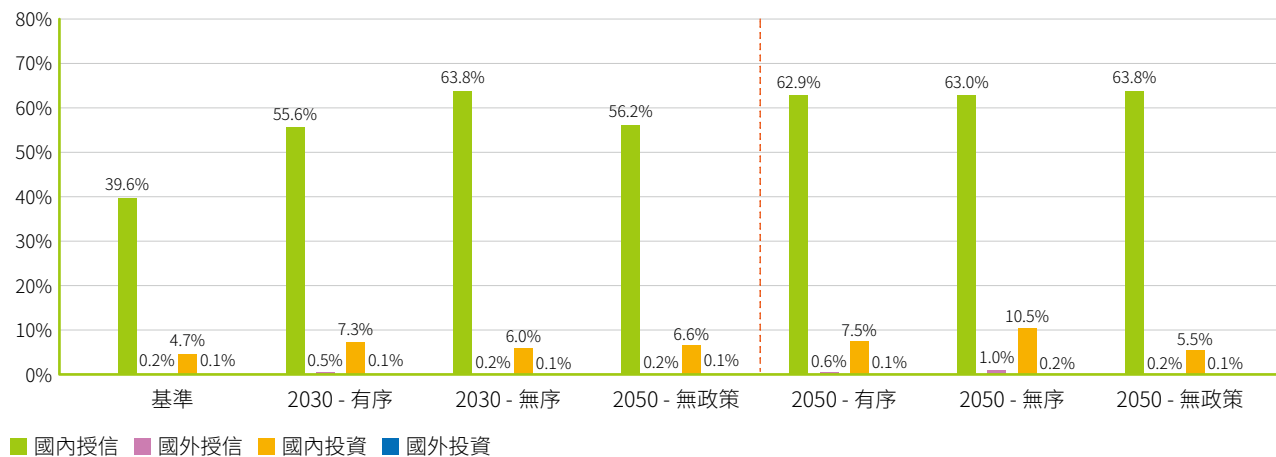
● 情境分析

為瞭解氣候衝擊對本行的財務影響，2023 年依循銀行公會「本國銀行辦理氣候變遷情境分析作業規畫 (2021 年版)」(簡稱公版情境分析)辦理有關情境分析，並就結果憑以檢視本行的策略韌性。其中情境分析設定主要考量國內轉型情況以及氣候風險程度，設定三項情境以進行氣候變遷情境分析，並考量氣候變遷時間尺度及銀行業務週期，設定情境產製時期以 2030 年時期以及 2050 年時期為主。公版情境分析分別以各項情境與依據數值因子作為基礎，評估氣候變遷對於個體之衝擊數值。其中總體經濟因子取用指標包含 GDP 成長率、失業率以及長期利率，模擬各部位違約率之變化；環境因子則取環境以及溫度變化數值，產製公版情境分析涵蓋之實體風險危害項目(暴雨、淹水、乾旱)未來變化之趨勢以及對於不同屬性個體之衝擊程度變化。

情境分析業務範圍以授信、投資業務銀行簿部位為主，本行暴險以授信比重 94% 最大。

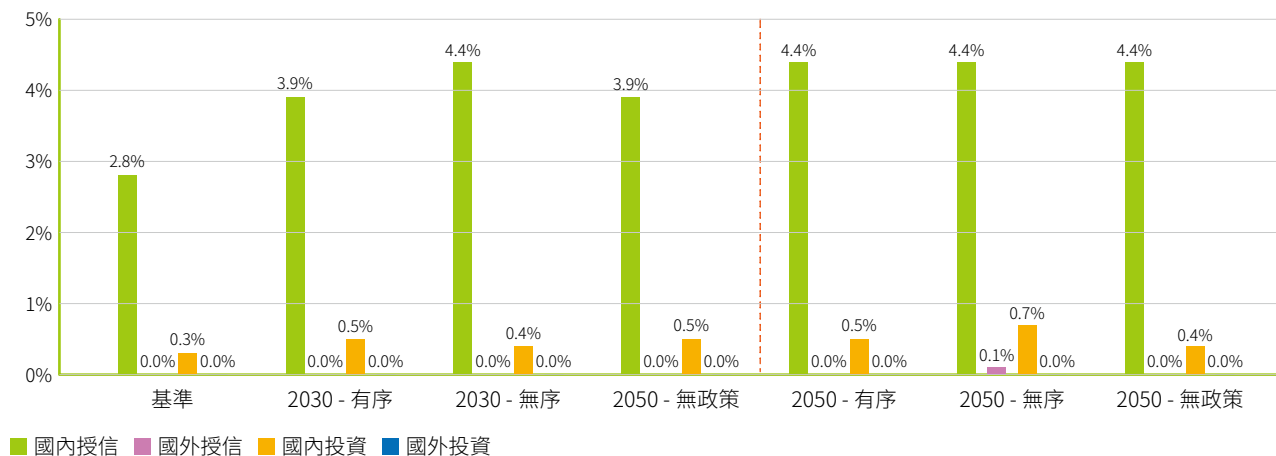
依據公版情境分析，本行於各情境下預期損失佔 2022 年度稅前損益及淨值比重，以「2050-無序轉型」情境影響最大，其中以國內授信、國內投資業務為主要預期損失產生來源。其中國內投資明顯受到氣候風險因子影響。

預期損失佔稅前損益狀況



後續擬以「2050-無序轉型」情境分析結果進行詳細說明。

預期損失佔淨值狀況



● 國內企業授信

本行在國內企業授信四大產業組別中，預期損失較多在營建業、買賣服務業。

「營建業」授信雖暴險最大，情境分析下 PD 值 0.9% (較基準增加 0.3%)，LGD 值 22.9% (較基準增加 3.4%)，相較其他產業小，EL 佔淨值 1.2% (較基準增加 0.4%)。

「買賣服務業」情境分析下 PD 值 2.0% (較基準增加 1%)，LGD 值 38.6% (較基準增加 3.8%)，EL 佔淨值 1.4% (較基準增加 0.7%)。

「非電子製造業」情境分析下 PD 值 2.1% (較基準增加 1.3%)，而 LGD 值 47.1% (較基準增加 2.4%)，EL 佔淨值 0.5% (較基準增加 0.3%)。

● 個人授信

本行個人授信與實體風險 - 擔保品價值減損有關的「房貸」業務，情境分析後 LGD 值 15.9% (較基準增加 5.8%)，在 PD 及 EL 皆未受影響。

「其他有擔」情境分析下 LGD 值 26.5% (較基準增加 14.7%)，EL 佔淨值 0.3% (較基準增加 0.1%)。

「其他無擔」情境分析下 PD 值 2.5% (較基準減少 0.2%)，LGD 值 58.6% (較基準增加 8.3%)，EL 佔淨值 0.9% (較基準增加 0.1%)。

● 國內投資

「國內投資_債券」業務情境分析下 PD 值 3.9% (較基準增加 2.3%)，LGD 值 51.6% (較基準減少 11%)，EL 佔淨值 0.6% (較基準增加 0.3%)。

「國內投資_股權」業務情境分析下 PD 值 7.8% (較基準增加 6.7%)，EL 佔淨值 0.1% (較基準增加 0.1%)。

國內企業授信_情境分析結果

行業別	基準			2050 無序轉型變動		
	PD	LGD	EL%	PD	LGD	EL%
營建業	0.6%	19.6%	0.8%	+0.3%	+3.4%	+0.4%
非電子製造業	0.8%	44.7%	0.2%	+1.3%	+2.4%	+0.3%
電子製造業	-	-	-	-	-	-
買賣服務業	1.0%	34.8%	0.7%	+1.0%	+3.8%	+0.7%

註：EL% 指 EL 佔淨值比率

國內個人授信_情境分析結果

行業別	基準			2050 無序轉型變動		
	PD	LGD	EL%	PD	LGD	EL%
房貸	0.1%	10.1%	0.01%	-	+5.8%	-
其他有擔	0.3%	11.8%	0.1%	-	+14.7%	+0.1%
其他無擔	2.7%	50.3%	0.9%	-0.2%	+8.3%	+0.1%

註：EL% 指 EL 佔淨值比率

國內投資_情境分析結果

業務別	基準			2050 無序轉型變動		
	PD	LGD	EL%	PD	LGD	EL%
國內 - 票債券	1.6%	62.6%	0.3%	+2.3%	-11%	+0.3%
國內 - 股權	1.1%	100%	0.02%	+6.7%	+0.0%	+0.1%

註：EL% 指 EL 佔淨值比率

● 整體風險管理制度整合

本行於 2022 年 8 月經董事會通過修訂「風險管理政策及程序」，將氣候變遷風險納入銀行風險管理範疇，同時新訂「氣候風險管理準則」，述明氣候風險定義及分類、金融業傳統風險面向與氣候變遷風險相互影響、氣候風險管理組織與職責及三道防線、氣候風險之辨識、評估及管理，以使各單位進行氣候風險管理有所依循。同年 9 月增修授信準則，對涉及環境與社會風險之大型專案融資案件進行原則規範。

2023 年 2 月新訂溫室氣體盤查管理要點，主要內容係遵循 ISO 14064-1 溫室氣體盤查標準，以利管理溫室氣體作業。

華泰銀行風險治理核心政策



● 氣候相關的管理流程作為

1. 氣候風險管理

氣候風險		管理作為
擔保品 所在地淹水	強化不動產 擔保管理	- 於授信約定書等契約明訂擔保品不敷擔保債權之加速到期條款。 - 將高淹水潛勢地區列入鑑價作業流程。 - 定期進行監控暴露於天然災害高風險地區之暴險變化。若觀察高風險區域暴險佔比呈現顯著增加趨勢，則啟動研議程序。 - 就人為 / 天然災害事件造成如：淹水情形或發現負面訊息時，發動清查及研議因應措施（不動產擔保品減損嚴重時，須檢視顧客還款情形及能力等）等預警機制。 - 空地貸款已訂有定期貸後管理機制，如發現人為 / 天然災害事件，將評估對不動產擔保品之影響及研議因應措施。 - 針對建築貸款已提高提存呆帳比率，充裕本行對該業務承擔能力。
提高徵授信、 投資審核標準	加強監控高氣 候風險及審核 程序	- 將主管機關與國際組織定義之高碳排產業列入本行不鼓勵與應注意產業並且每年檢視。 (煤礦採礦業、交通運輸業、遠洋漁業、金屬業、造紙業、石化業、水泥業) - 將企業授信戶是否善盡環境保護、落實氣候變遷減量或調適行動、誠信經營及社會責任納入融資評估之重點。 - 大型專案融資案件如涉及環境與社會風險，應辦理氣候風險相關評估分析。 - 投資業務編製及公告年度履行盡職治理報告。 - 對投資標的每年鑑別易受極端氣候影響之高風險產業，持續監控。

2. 氣候機會管理

氣候機會		管理作為
降低自身營運 資源使用效率 及投融资碳排 放量		- 導入 ISO14064-1 溫室氣體盤查，每年檢視範疇一、二、三之排放量，持續擴大範疇，配合減量目標檢視達成績效。 - 電腦機房機櫃的入口溫度應介於 20~25°C 之間，相對濕度應介於 40~55% 之間，以減少電力使用。 - 定期檢討合理契約容量值，以減少基本電費支出。
		- 辦公用電腦 (除伺服器外)，監視器 (螢幕) 設訂於連續 15 分螢幕保護模式，減少耗電。 - 連續假期等長時間不使用之用電器具或設備 (如電腦、影印機等)，拔除主機及周邊設備電源插頭，以減少待機電力之浪費。 - 公務車調派以共乘為原則，減少車輛出勤次數。 - 空調定期維護，減少溫室氣體。 - 重新規劃樓層空間使用，減少不必要租賃空間及能源耗用。 - 增加電子化報表管理系統電子簽章功能，減少紙張列印，提升 E 化作業。
產品與服務	推廣都市更新 及危老重建	- 推廣利基型不動產融資，爭取轉型為節能減碳之綠建築案件。 - 設置多元快攻聯隊機制及機動執行小組等功能小組。 - 訂定分行利基型不動產融資推展目標 KPI。
	增加氣候變遷 理財商品	- 設定符合 ESG 題材之理財商品上架數量目標 KPI。 - 訂定 ESG 理財商品推廣獎勵方案。
	推廣數位金融	訂定推展企業網銀、個人網銀 APP 新戶、電子支付約定連結存款帳戶等數位金融目標 KPI。
市場		增加綠色及永續商品投資

氣候機會		管理作為
韌性	永續採購	- 採購作業流程已於採購合約內明訂企業社會條款，針對環保節能及落實環境永續發展訂有規範，供應商需落實辦理不得違反。 - 採購應以標準化與一致性為原則，以利單位調整、重新改建、裝潢等重複使用。 - 優先採購及使用取得綠建材標章、環保標章等同時符合法規要求之各項建材及設備、器具。
	客戶議合	定期檢視保險公司是否建立適切之氣候相關風險與機會之評估及揭露機制。
	培養氣候變遷調適能力	- 舉辦總行管理階級主管（包含總經理、副總經理、各管理單位主管）及經理人為提升氣候治理教育訓練，邀請外部專業講師專題演講企業永續經營下之氣候變遷管理。 - 辦理溫室氣體盤查作業訓練及取得內部查證資格。 - 蒐集國內外環保及節能減碳等新趨勢及環境法規變動，辦理教育訓練，以強化單位及人員對氣候風險管理框架及流程之認知。 - 完成氣險相關財務揭露報告書。
	災害應變	- 營業據點若受氣候風險影響，依本行「災變緊急應變措施」確保營運持續與組織韌性。 - 資訊有關「安全區域管理程序」考量電力供應中斷及地區性淹水之復原。 - 定期維護機房設備與發電機、投保商業火災險，及颱風侵襲時安排留守人員等。 - 每年進行營運衝擊分析以及異地備援演練（BCP），確保不會因災害而造成營運中斷。 - 全行購買電子設備險 / 營業生財險等，以轉嫁風險。 - 未來在營運據點選址時應避開臨海低窪處。

● 指標與目標

本行訂有「小而美、美而強、強而大、大而好」四大發展階段，時值「美而強」策略階段，面對氣候變遷亦結合風險管理、業務策略循序漸進辦理有關管理措施，2022 年為首次辦理氣候風險進行財務影響及管理揭露，初期以建構治理面、策略面等基礎內容為主，涉及氣候風險及機會等指標及目標亦以「質化」內容為主、「量化」內容為輔，詳細內容請見本行官方網站 TCFD 揭露內容。

對於氣候風險與機會的管理目標預計 2023 年起陸續啟動設定作業，內容包含完成溫室氣體盤查基準年設定及盤查結果外部查證確信後，研議有關溫室氣體減量目標；對於不動產擔保品，在收集更臻完整的高氣候實體風險淹水資訊後，亦將設定有關授信限額；韌性培養的目標，將設定強化對董事 / 管理層級、員工教育訓練的廣度。

8.2 溫室氣體盤查

溫室氣體排放結構

本行首次完成 2022 年溫室氣體盤查作業，以瞭解自身營運據點溫室氣體排放情形，並在重大性及可取得資料原則下，進行投融資業務等範疇 3 溫室氣體盤查作業。各項溫室氣體盤查結果，除作為日後製定減量目標及行動方案之基準，亦期能持續將淨零排放納入各項業務決策過程，以達到淨零排放永續等政策。目前盤查包含範疇一直接溫室氣體排放（公務車、消防設備、空調及冰箱等）、範疇二的電力間接溫室氣體排放、範疇三依據重大性最大排放來源為投融資業務。

碳資產現況

本行最大溫室氣體排放量源自投融資業務，主要結果係依據「碳會計金融合作夥伴關係」（Partnership for Carbon Accounting Financials, PCAF）發布的《金融業全球溫室氣體盤查和報告準則》，優先以國內上市櫃、排碳大戶企業、國外投資企業等可取得 ESG 報告書等公開資訊之對象進行盤查。亦即本行須就提供給該企業的放款及投資總數佔該企業總資產比重，認列企業在自身的碳排放量為本行的範疇 3 排放量；另外本行為瞭解投融資部位等碳資產相關變化，日後將透過財務碳排放強度以剖析金融資產碳排概況，並消除資產規模因素進行比較，再利用每單位暴險金額之碳排放量（投融資碳足跡），瞭解投融資組合是否朝向減碳的方向發展。2022 年碳相關資產暴險及碳排放量盤查結果如右。

2022 年溫室氣體排放結果

單位：公噸 CO₂e

年度	2022	
	排放量	佔比
範疇一	193	0.36 %
範疇二	1,684	3.16 %
範疇三 - 投融資	51,159	95.88 %
範疇三 - 其他	319	0.60 %
總計	53,355	

2022 年碳相關資產暴險及碳排放量

資產類別	財務碳排放量 (公噸 CO ₂ e)
股債投資	48,273.28
企業貸款	2,885.38
財務總碳量	51,158.66
財務碳排強度 (公噸 CO ₂ e/ 百萬元)	0.33
財務碳足跡 (公噸 CO ₂ e/ 百萬元)	10.27
盤查覆蓋率	6.02%

財務碳排強度 = 投融資部位碳排放 / 資產負債表 FVPL, FVOCI, AC 及放款及貼現科目加總

財務碳足跡 = 財務碳排放量 / 已有排放量之投融資部位

盤查覆蓋率 = 盤查投融資部位餘額 / 資產負債表 FVPL, FVOCI, AC 及放款及貼現科目加總

8.3 供應商管理

供應商管理

- 制定供應商遵守企業社會責任條款，並將之納入供應商合約中，以避免與牴觸本行企業社會責任政策者進行交易；若供應商涉及違反政策，對環境與社會造成顯著影響時，得隨時終止或解除契約。
- 要求本行各類設備、用品、勞務之供應商，以及裝修施工廠商簽訂合約時，均應共同遵守本行推動之環境永續政策或相關環境保護措施，以及遵循職業安全衛生管理等事項。

保全實務

本行與保全服務供應商合作密切，提供本行營業場所及客戶危安之維護暨財物收送安全服務，因此特別要求廠商除應遵循保全業各項規範外，所提供之各項服務亦應符合個人資料保護法、消費者保護法、金融消費者保護法、洗錢防制法、勞工法規、銀行法及相關法令，並於雙方委外契約條款中，要求保全服務供應考量各項人權措施之保障。

保全人員在派駐擔任專責警戒人員前，由保全公司先施以一週以上之職前專業訓練，其他專業教育訓練則由保全公司每月施以四小時以上之在職訓練（內容應包含法令常識、保密、執勤技巧或防搶、防盜、防恐、防火、防災等緊急狀況處置之訓練等），並加強平日督導管理，以提高執勤品質，並應提供保全員在職訓練紀錄供本行調閱檢查。

附錄

GRI 永續報告準則揭露索引

GRI 2 一般揭露

GRI 揭露項目	GRI 揭露標題	對應目錄章節	頁碼
2-1	組織詳細資訊	關於報告書	P.01
2-2	組織永續報導中包含的實體	關於報告書	P.01
2-3	報導期間、頻率及聯絡人	關於報告書	P.01
2-4	資訊重編	無重編情形	
2-5	外部保證 / 確信	本公司不為上市、櫃公司，目前尚無	
2-6	活動、價值鏈和其他商業關係	1.1 公司簡介 ~ 1.3 服務據點 6.5 勞資關係與員工溝通	P.05 ~ P.07 P.55
2-7	員工	6.1 招募與聘用	P.47
2-8	非員工的工作者	6.1 招募與聘用	P.47
2-9	治理結構及組成	3.1 公司治理	P.18
2-10	最高治理單位的提名與遴選	3.1 公司治理	P.18
2-11	最高治理單位的主席	3.1 公司治理	P.18
2-12	最高治理單位於監督衝擊管理的角色	永續發展執行機制 3.1 公司治理	P.03 P.18
2-13	衝擊管理的負責人	永續發展執行機制	P.03
2-14	最高治理單位於永續報導的角色	永續發展執行機制	P.03
2-15	利益衝突	3.1 公司治理	P.18
2-16	溝通關鍵重大事件	3.1 公司治理	P.18
2-17	最高治理單位的群體智識	3.1 公司治理	P.18
2-18	最高治理單位的績效評估	本公司不為上市、櫃公司，目前尚無	

GRI 揭露項目	GRI 揭露標題	對應目錄章節	頁碼
2-19	薪酬政策	6.2 員工權益與福利	P.49
2-20	薪酬決定流程	6.2 員工權益與福利	P.49
2-21	年度總薪酬比率	6.2 員工權益與福利	P.49
2-22	永續發展策略的聲明	董事長的話	P.02
2-23	政策承諾	3.2 誠信經營	P.22
		6.2 員工權益與福利	P.49
		6.3 人權保障	P.53
		7.1 普惠金融	P.57
2-24	納入政策承諾	3.2 誠信經營	P.22
		6.2 員工權益與福利	P.49
		6.3 人權保障	P.53
		7.1 普惠金融	P.57
2-25	補救負面衝擊的程序	詳各項主題申訴機制	
2-26	尋求建議和提出疑慮的機制	3.2 誠信經營	P.22
2-27	法規遵循	3.2 誠信經營	P.22
		3.3 法令遵循	P.23
2-28	公協會的會員資格	3.1 公司治理	P.18
2-29	利害關係人議合方針	2.1 利害關係人溝通	P.09
2-30	團體協約	無簽訂團體協約	

GRI 3 重大主題

GRI 揭露項目	GRI 揭露標題	對應章節	頁碼
3-1	決定重大主題的流程	2.2 重大議題分析	P.11
3-2	重大主題列表	2.2 重大議題分析	P.11
3-3	重大主題管理	2.2 重大議題分析	P.11

特定主題之 GRI 準則

GRI 200 經濟

GRI 揭露項目	GRI 揭露標題	對應章節	頁碼
201-1	組織所產生及分配的直接經濟價值	1.2 經營績效	P.06
201-2	氣候變遷所產生的財務影響及其他風險與機會	8.1 氣候變遷風險與機會	P.64
201-3	定義福利計劃義務與其他退休計劃	6.2 員工權益與福利	P.49
202-1	不同性別的基層人員標準薪資與當地最低薪資的比率	6.1 招募與聘用	P.47
203-1	基礎設施的投資與支援服務的發展及衝擊	7.1 普惠金融	P.57
203-2	顯著的間接經濟衝擊	4.1 數位科技金融 ~ 4.2 多元金融商品服務 7.1 普惠金融 ~ 7.2 關懷社會 8.3 供應商管理	P.36 ~ P.37 P.57 ~ P.61 P.78
205-2	有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練	3.2 誠信經營 ~ 3.3 法令遵循	P.22 ~ P.23
205-3	已確認的貪腐事件及採取的行動	3.2 誠信經營	P.22

GRI 300 環境

GRI 揭露項目	GRI 揭露標題	對應章節	頁碼
305-1	直接 (範疇一) 溫室氣體排於放	8.2 溫室氣體盤查	P.77
305-2	能源間接 (範疇二) 溫室氣體排放	8.2 溫室氣體盤查	P.77
305-3	其他間接 (範疇三) 溫室氣體排放	8.2 溫室氣體盤查	P.77
305-4	溫室氣體排放強度	8.2 溫室氣體盤查	P.77

GRI 400 社會

GRI 揭露項目	GRI 揭露標題	對應章節	頁碼
401-1	新進員工和離職員工	6.1 招募與聘用	P.47
401-2	提供給全職員工 (不包含臨時或兼職員工) 的福利	6.2 員工權益與福利	P.49
401-3	育嬰假	6.2 員工權益與福利	P.49
402-1	關於營運變化的最短預告期	6.2 員工權益與福利	P.49
403-5	有關職業安全衛生之工作者訓練	6.2 員工權益與福利	P.49
403-6	工作者健康促進	6.2 員工權益與福利	P.49
404-1	每名員工每年接受訓練的平均時數	6.4 員工訓練及職涯發展	P.54
404-2	提升員工職能及過渡協助方案	6.4 員工訓練及職涯發展	P.54
404-3	定期接受績效及職涯發展檢核的員工百分比	6.2 員工權益與福利 6.4 員工訓練及職涯發展	P.49 P.54
405-1	治理單位與員工的多元化	3.1 公司治理 6.1 招募與聘用	P.18 P.47
405-2	女性對男性基本薪資加薪酬的比率	6.2 員工權益與福利	P.49
406-1	歧視事件以及組織採取的改善行動	6.3 人權保障	P.53
410-1	保全人員接受人權政策或程序訓練	8.3 供應商管理	P.78
412-2	人權政策或程序的員工訓練	6.3 人權保障	P.53
417-1	產品和服務資訊與標示的要求	5.1 客戶權益及隱私	P.41
417-2	未遵循產品與服務之資訊與標示法規的事件	5.1 客戶權益及隱私	P.41
417-3	未遵循行銷傳播相關法規的事件	5.1 客戶權益及隱私	P.41
418-1	經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	5.1 客戶權益及隱私	P.41
419-1	違反社會與經濟領域之法律和規定	3.3 法令遵循	P.23



地址：台北市中山區敬業四路33號11樓

電話：02-2752-5252

企業永續專區網址：<https://www.hwataibank.com.tw>