

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



華 泰 商 業 銀 行

HWATAI BANK

2023

永續報告書

Sustainability Report

目錄Contents

關於本報告書	02
01 董事長的話	03
02 永續發展執行機制	05
03 企業概況	06
3.1 公司簡介	07
3.2 經營績效	08
3.3 服務據點	10
04 利害關係人議合	12
05 重大主題	15
06 永續治理及管理政策	23
6.1 公司治理	24
6.2 誠信經營	30
6.3 法令遵循	32
6.4 風險管理	36
6.5 稽核制度及內控制度	38
6.6 資安控管	42
07 金融服務	46
7.1 數位科技金融	47
7.2 永續金融	49
7.3 客戶權益及隱私	53
7.4 客戶關係維護	56
08 員工照護	58
8.1 招募與聘用	59
8.2 員工權益與福利	62
8.3 人權保障	65
8.4 員工訓練及職涯發展	66
8.5 勞資關係與職場安全	67
09 社會共好	69
9.1 普惠金融	70
9.2 關懷社會	76
10 環境永續	80
10.1 氣候變遷	81
10.2 溫室氣體管理	103
10.3 供應商管理	105
附錄	
附錄一 GRI 永續準則揭露索引表	106
附錄二 永續會計準則委員會 SASB 對照表	109
附錄三 溫室氣體查驗意見書	110

關於本報告書

華泰銀行（下稱本行）在追求永續經營與營運績效同時，於 2022 年亦加入金管會推動「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

本行報告書為第二次編製，內容所刊載的資訊期間主要為 2023 年 1 月 1 日至 12 月 31 日，部份資訊更新至 2024 年 03 月。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 ... 等，已於報告書內說明資訊涵蓋期間。

報告書範疇

本報告書所揭露各項資訊，以本行在臺灣的營運活動做為揭露範疇，其數據蒐集過程與計算方法，係由本行永續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資料一致，財務數字均以新臺幣為計算單位呈現。

報告書編撰原則

本報告書依循「上、市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。



發行

本行永續報告書每年定期公告於本行網站 - 企業永續專區，提供線上瀏覽及下載，前次（首次）發布日期為 2023 年 9 月，本版發布日期為 2024 年 6 月。

聯絡資訊：

- 華泰商業銀行 企劃行銷處
- 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>



官方網站



TCFD 報告書



利害關係人問卷

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 2022 年更推出 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 年本行首次加入「永續 (ESG) 報告書」編製，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。

回顧 2023 年全球經濟成長率可謂開高走低，但仍因金融情勢及地緣政治風險升高、中國經濟嚴重低迷、美科技戰持續加溫、氣候變遷影響與日俱增等多重下行風險挑戰，造成金融業業務衝擊，然在股東支持與全體員工努力下，本行於經營績效面，2023 年底存款餘額新臺幣 1,936 億元，放款餘額新臺幣 1,520 億元，稅前淨利新臺幣 10.18 億元，逾放比 0.001%，存放比 78.52%，活存比 37.93%，稅前 EPS 0.9 元，稅前 ROA 0.51%，稅前 ROE 7.99%。惠譽信用評等公司於 2023 年 06 月 15 日發佈新聞稿，本行國內長期信用評等等級為「A-(twn)」，國內短期信用評等等級為「F1(twn)」，評等展望為「穩定」。本行將持续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 2023 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，強化公司治理架構，以及提高公司治理效率。

華泰商業銀行
董事長：



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，如舉辦免費大型健康講座活動、定期贊助宣導健康知識專欄及捐助文教公益團體或學校等，期為社會盡一份心力，另，亦配合政府社會福利政策，舉辦相關金融知識講座與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。

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，長期以來，融入社區服務在地民眾，為幫助民眾達成老屋重建，改善居住環境，提升民眾生活品質、居住安全更有保障…等等，支持政府政策大力推動都市更新及危險老舊建築物加速重建業務，提供專業金融服務以及「都市危險及老舊建築物加速重建」融資服務，經都更或危老重建後之建物即可達到節能減碳、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。

華泰商業銀行
總經理：

傅瑞媛

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，總經理擔任召集人並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、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，針對利害關係人議合、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。





3

chapter 企業概況



3.1 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：

基準日：2023.12.31

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
改制日期	1999.01.01
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	12,012,394,890 元
員工總人數	719 人
分行家數	34 家
分布據點	臺灣

3.2 經營績效

財務狀況

單位：新臺幣仟元

項目 \ 年度	2021 年	2022 年	2023 年	2023 與 2022 年 比較
資產總額	164,984,267	185,007,847	215,797,820	30,789,973
負債總額	154,468,184	173,311,596	202,006,519	28,694,923
權益總額	10,516,083	11,696,251	13,791,301	2,095,050

財務績效

單位：新臺幣仟元

項目 \ 年度	2021 年	2022 年	2023 年	2023 與 2022 年 比較
利息淨收益	1,613,564	2,238,290	2,595,307	357,017
手續費收入	326,346	371,001	399,981	28,980
稅後損益	378,692	708,051	772,026	63,975
每股盈餘 (元)	0.38	0.69	0.68	(0.01)
員工薪資福利費用	881,472	953,789	1,010,355	56,566

與本行相關之稅款

單位：新臺幣仟元

項目 \ 年度	2021 年	2022 年	2023 年
相關之稅款	200,781	281,958	490,933



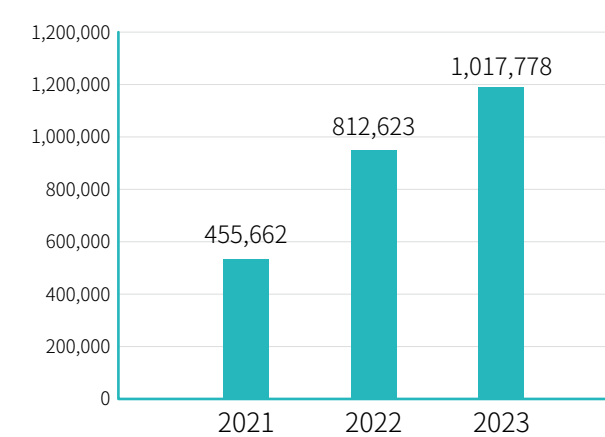
最近 3 年獲利能力趨勢 - 稅前盈餘、ROA、ROE

單位：新臺幣仟元

項目 \ 年度	2021 年	2022 年	2023 年
稅前盈餘	455,662	812,623	1,017,778
ROA(稅前)	0.29%	0.46%	0.51%
ROE(稅前)	4.37%	7.32%	7.99%

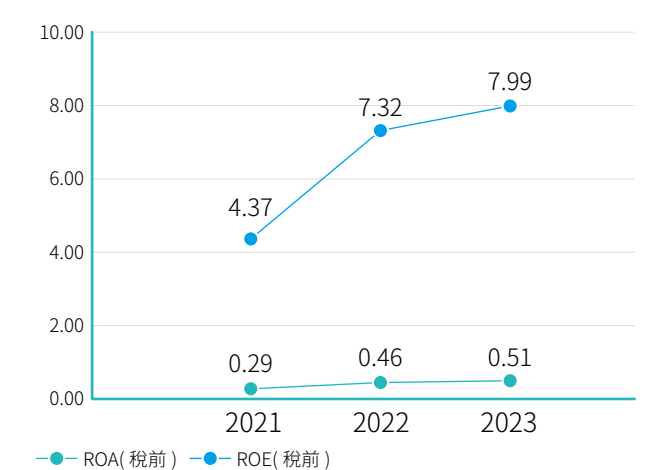
稅前盈餘

單位：新臺幣仟元



ROA 及 ROE (稅前)

單位：%



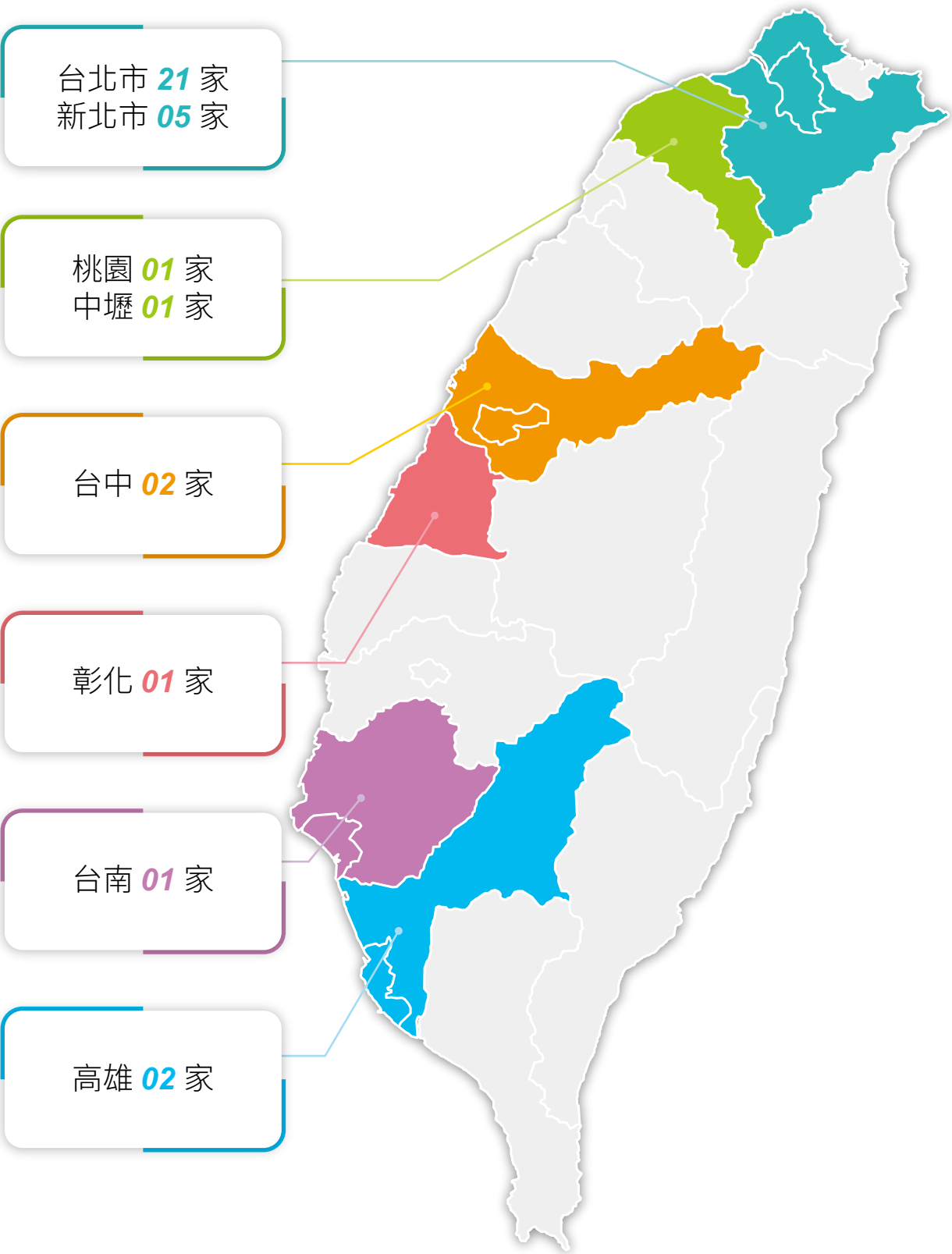
股利發放

2023 年發放屬 2022 年度之現金股利為每股 0.12 元及 2024 年預計發放屬 2023 年度之現金股利每股 0.20 元。

信用評等

評等機構	評等日期	短期	長期	評等展望
中華信評	2021.11.29	twA-2	TwBBB+	穩定
中華信評	2022.11.29	twA-2	TwBBB+	穩定
惠譽信評	2023.06.15	F1(twn)	A-(tn)	穩定

3.3 服務據點

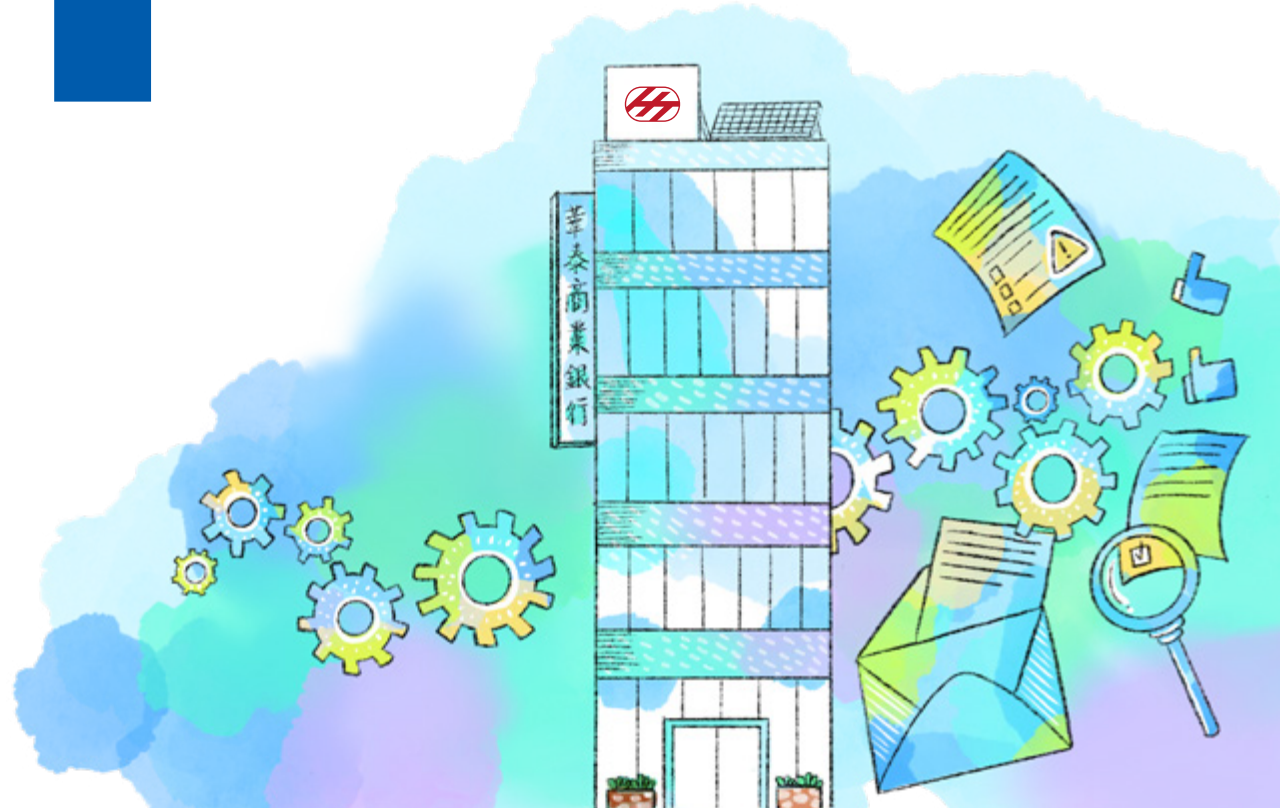


總行：台北市中山區長安東路二段 246 號 總行管理單位辦公：台北市中山區敬業四路 33 號 10-12 樓 電話：(02) 2752 - 5252 (代表號)	石牌分行：台北市北投區石牌路二段 95 號 電話：(02) 2826 - 3515(代表號)
信託部：台北市中山區敬業四路 33 號 11 樓 電話：(02) 2752 - 5252 (代表號)	萬華分行：台北市萬華區西園路一段 124 號 電話：(02) 2306 - 2699(代表號)
國外部：台北市中山區敬業四路 33 號 電話：(02) 2752 - 5252 (代表號)	桃園分行：桃園市桃園區中正路 1128 號 電話：(03) 325 - 0111(代表號)
國際金融業務分行：台北市中山區敬業四路 33 號 電話：(02) 2752 - 5252 (代表號)	松德分行：台北市信義區松德路 65 號 電話：(02) 2346 - 0501(代表號)
營業部：台北市中山區長安東路二段 246 號 1-2 樓 電話：(02) 2751 - 5500 (代表號)	南京東路分行：台北市中山區南京東路三段 91 之 3 號 電話：(02) 2506 - 3998(代表號)
迪化街分行：台北市大同區迪化街一段 99 號 電話：(02) 2556 - 3101 (代表號)	敦化分行：台北市大安區敦化南路二段 130 號 電話：(02) 2708 - 9399(代表號)
建成分行：台北市大同區長安西路 188 號 電話：(02) 2555 - 2175 (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)
大同分行：台北市大同區重慶北路三段 225 號 電話：(02) 2596 - 3271 (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)
中山分行：台北市中山區民權東路二段 42 號 電話：(02) 2567 - 5255(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)
大安分行：台北市信義區和平東路三段 321 號 電話：(02) 2732 - 2128(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)
松山分行：台北市松山區民生東路五段 150 號 電話：(02) 2763 - 9177(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)
古亭分行：台北市萬華區中華路二段 418 號 電話：(02) 2305 - 1655(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)
士林分行：台北市士林區延平北路五段 237 號 電話：(02) 2816 - 0633(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)
內湖分行：台北市內湖區內湖路一段 729 號 電話：(02) 2797 - 6282(代表號)	總部分行：台北市中山區敬業四路 33 號 電話：(02) 2532-8669(代表號)
信義分行：台北市信義區光復南路 475 號 電話：(02) 2758 - 2919(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)
永吉分行：台北市信義區永吉路 348 號 電話：(02) 2764 - 3140(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)
和平分行：台北市大安區和平東路二段 122 號 電話：(02) 2733 - 9900(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)
光復分行：台北市松山區光復南路 1 號 電話：(02) 2753 - 1101(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)
文山分行：台北市文山區木新路三段 161 號 電話：(02) 2937 - 3099(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)



4

chapter 利害關係人議合



利害關係人議合

本行利害關係人鑑別係由「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及持續推動永續發展策略，透過多元化溝通管道瞭解利害關係人關注議題，做為管理方針與執行計劃之重要參考，並於本報告書回應各類利害關係人之期待，同時於本行官網「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。



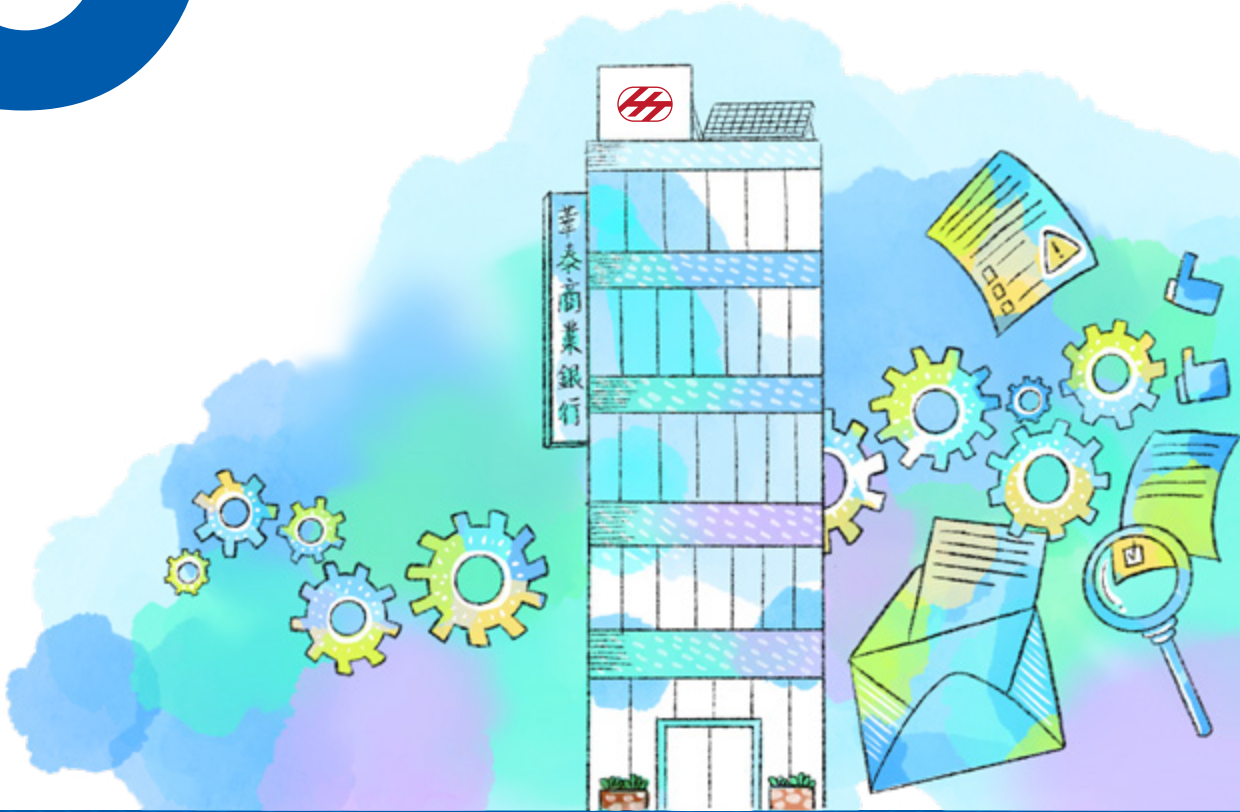
利害關係人	議合目的	關注議題	溝通管道	溝通頻率
主管機關	本行遵循主管機關相關法令規範，配合主管機關推動金融發展重要政策，提供穩定及專業金融服務	• 公司治理 • 經營績效 • 誠信經營 • 法令遵循 • 風險控管 • 稽核制度及內控制度 • 氣候變遷風險與機會	• 監理及稽核 • 公文書函 • 專屬聯繫窗口電話及電子郵件 • 公開資訊觀測站 • 本行官方網站 • 參加主管機關座談會 / 研討會	不定期

利害關係人	議合目的	關注議題	溝通管道	溝通頻率
員工	人才吸引及員工培育是企業競爭力重要關鍵，打造友善工作環境及提升員工福利，有助於提高員工向心力	- 勞資關係與職場安全 - 員工權益與福利 - 員工訓練及職涯發展 - 人權保障	- 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「華泰e學苑」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 / 性騷擾申訴管道	定期
客戶	本行以客戶為導向，致力提供更優質的金融產品與服務，創造本行與客戶共贏局面	- 資安控管 - 客戶權益及隱私 - 客戶關係維護 - 永續金融 - 數位科技金融 - 普惠金融	- 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 - 股東會及年報	不定期
供應商	供應商為本行營運伙伴，期透過採購行為，傳達本行重視誠信、環境永續理念，影響供應商一起實踐社會責任	- 誠信經營 - 供應商管理 - 溫室氣體管理	- 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	持續參與社區公益活動及都更危老說明會，促進社區共榮發展	- 永續金融 - 普惠金融 - 關懷社會	- 贊助健康專欄 - 舉辦金融知識相關講座 - 捐助學校文教公益經費及健康講座等相關活動 - 關懷社區活動 - 持續推動危老都更案	定期
媒體	媒體是與利害關係人相互瞭解重要溝通管道	- 經營績效 - 公司治理 - 永續金融	- 發言人機制 - 新聞稿 - 股東會或採訪活動	定期

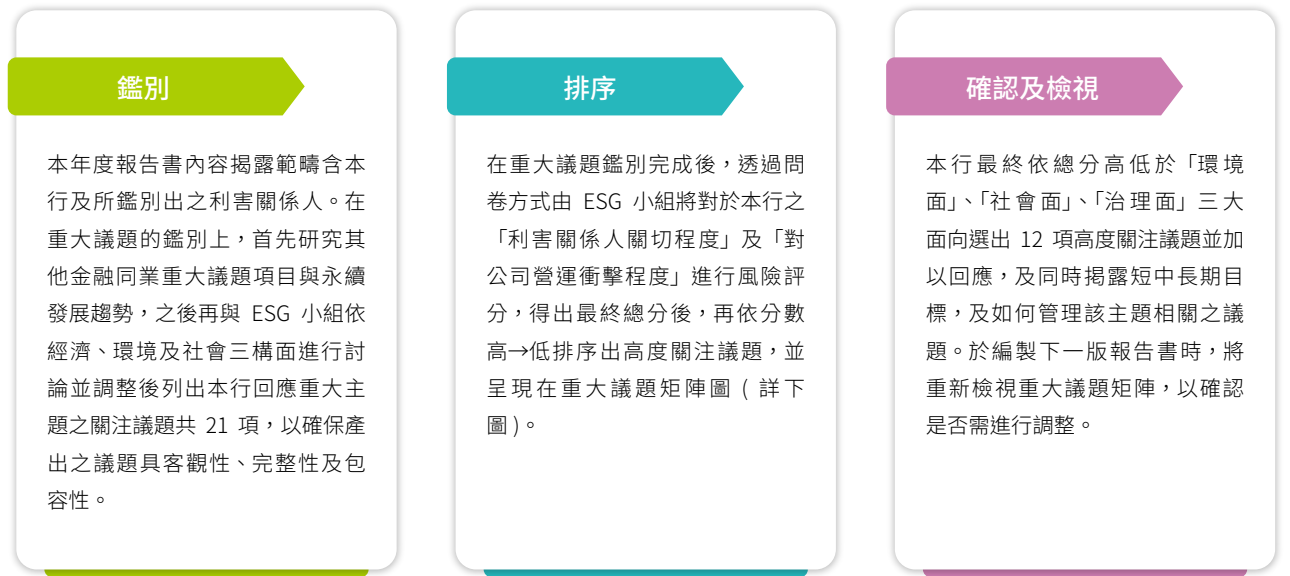


5

chapter 重大主題



本行篩選重大主題步驟如下：

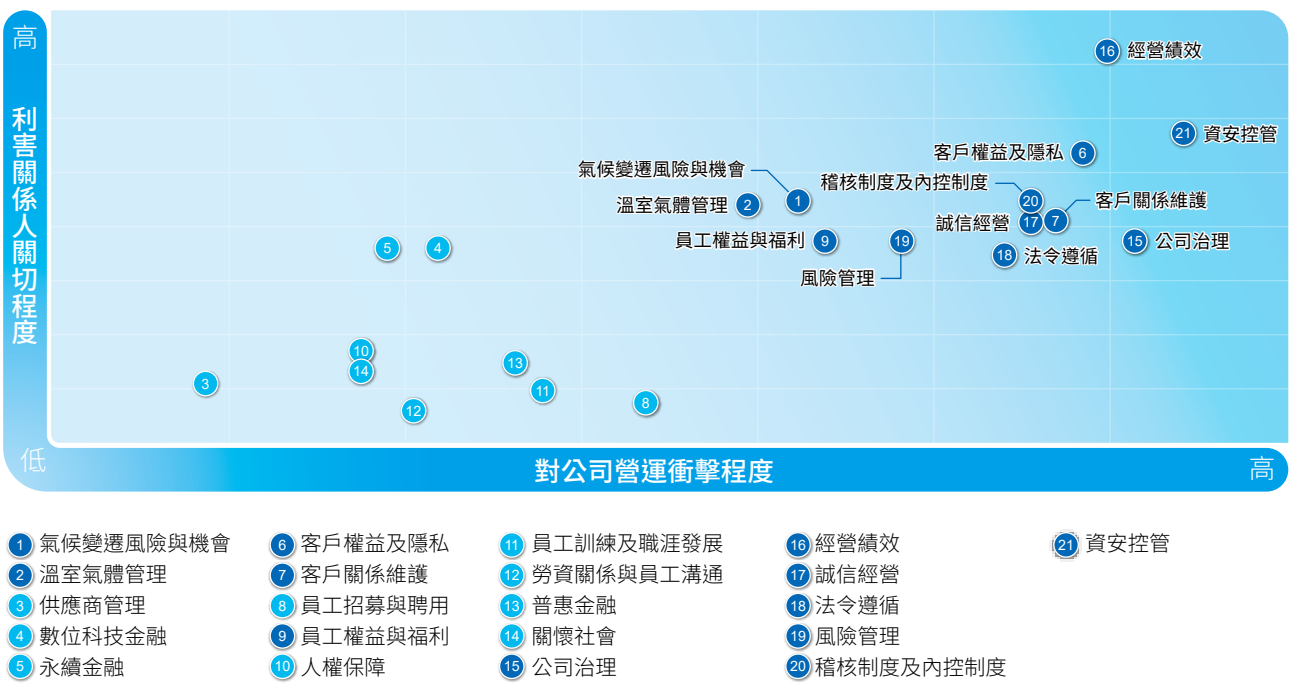


2023 年重大議題矩陣圖

以利害關係人關切程度為 X 軸，對公司營運衝擊程度為 Y 軸，繪製重大矩陣圖。

相較 2022 與 2023 年重大議題差異如下：

2022 年重大議題		2023 年重大議題	
環境面	刪除→氣候變遷 / 節能減碳	環境面	新增→氣候變遷風險與機會 新增→溫室氣體管理



三大面向之 12 項高度關注議題

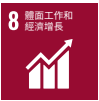


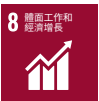
2023 年重大議題及衝擊邊界

面向	重大議題	對應 GRI 主題	對應章節	衝擊程度：●直接衝擊 ●受商業關係產生衝擊							
				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	永續治理及管理政策	●	●	●	●			●	
	經營績效	GRI 2 一般揭露	永續治理及管理政策	●	●	●	●	●		●	●
	誠信經營	GRI 2 一般揭露 GRI 205 反貪腐 GRI 206 反競爭行為 2016	永續治理及管理政策	●	●	●	●	●		●	●
	法令遵循	GRI 2-27 法規遵循	永續治理及管理政策	●	●	●	●	●		●	
	風險控管	自訂重大主題	永續治理及管理政策	●	●	●	●	●		●	
	稽核制度及內控制度	自訂重大主題	永續治理及管理政策	●	●	●	●	●		●	

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	資安控管	GRI 418 客戶隱私 2016	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	金融服務	●	●		●	●		●	●
	客戶關係維護	GRI 418 客戶隱私 2016	金融服務	●	●		●	●		●	●
	員工權益與福利	GRI 401~GRI 406	員工照護	●	●	●					
環境	氣候變遷風險與機會	GRI 201 經濟績效 2016	環境永續	●	●	●	●	●	●	●	
	溫室氣體管理	GRI 302 能源 2016 GRI 305 2016 年排放	環境永續	●	●	●	●		●		

2023 年重大議題之管理方針與目標

面向 & SDGs 目標	重大性議題	重要性說明	管理方針	2024 年短期目標	中長期目標
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。	公司治理實務守則及董事行為準則。	- 每年完成公司治理相關教育訓練。 - 董事會應至少每季召開一次，遇有緊急情事時並得隨時召集之。 - 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。

面向 & SDGs 目標	重大性議題	重要性說明	管理方針	2024 年短期目標	中長期目標
	經營績效	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。	- 達年度訂定績效目標。 - 定期監控財務績效指標。 - 正確及準時依法令規定申報期限完成申報作業。	- 確保營運績效穩定成長。 - 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。
公司治理   	法令遵循	建立組織合規文化，且深化於日常營運中，提升全行同仁法令遵循意識，精進本行防制洗錢及打擊資恐作業效能，確保各項營運活動符合法令，避免執行業務因違反規定，而發生各項法律或作業風險損失之虞。	- 持續定期辦理法令遵循自評作業及法規宣導訓練。 - 強化遵法內控流程檢討改進，留意金融監理重點，持續落實對銀行同業裁罰案例研討及協助管業單位檢視相關作業流程，建立適度控管機制。 - 督導公平待客原則執行及消費者保護暨金融機構委外業務等，落實體現公平待客原則宗旨及精神。 - 關注防制洗錢及打擊資恐業務時事發展趨勢，隨時掌握洗防業務監理方向，持續投入資源以檢視、分析洗錢風險，協助同仁提升知能，以更完備是項業務作業。	- 配合法令規範及實務需要，持續優化精進防制洗錢及打擊資恐作業制度。 - 持續定期舉辦法令遵循及洗錢防制教育訓練課程，強化全體同仁遵循法令之認知。 - 持續推動各單位盤點法規函令及修訂。 - 優化法遵自評作業及督導各單位自評缺失改正；並提升辦理自行查核效能，自主發現並改善缺失。 - 持續落實法遵教育訓練，透由具體案例或同業裁罰與法規宣導，加深全行法遵意識。	- 確保全行落實依規定執行業務及辦理防制洗錢及打擊資恐相關機制。 - 法遵風險辨識及督導落實遵法工作。 - 提升資源運用效益，利用內稽查核相關資料進行分析及統計，以有效預防、偵測或減少損失，確保內部控制有效運作及管理整體法遵及洗錢風險目標。

面向 & SDGs 目標	重大性議題	重要性說明	管理方針	2024 年短期目標	中長期目標
風險控管	風險控管	- 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。 - 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。 - 升息效應對部份金融商品造成未實現損失雖縮小，唯仍具一定影響。 - 因應本行政策引導，強化資產負債配置等流動性管理。	- 針對高市場風險權數之業務審慎配置。 - 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。 - 審慎承作不動產授信業務，強化面對景氣變動之應變能力。 - 重新檢視受升息影響金融商品，並適時調整部位以減少損失。 - 定期監控流動性管理指標變動，適時提出因應措施。	- 評估對本行影響，提出研議因應措施。 - 審慎承作及評估不動產授信案件，落實徵信/估價要確實、核貸要務實、貸後管理要落實、保全催理要即時等信用風險交叉防護網。 - 維持建築貸款餘額呆帳提存目標。 - 監控受升息影響金融商品，並以高收益商品取代低收益且未實現損失高之商品。 - 設定改善目標，以檢視流動性管理改善進度。	- 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。 - 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。 - 維繫優於本國銀行均值之授信資產品質。 - 維繫法定流動性指標於同性質銀行均值。
公司治理	稽核制度及內控制度	- 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。 - 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。	- 確定本公司之經營政策及內部規範是否被適當遵循。 - 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。	- 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。 - 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。 - 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。 - 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。 - 稽核人員教育訓練執行。	- 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。 - 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。 - 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。

公司治理



面向 & SDGs 目標	重大性議題	重要性說明	管理方針	2024 年短期目標	中長期目標
社會	資安控管	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。	- 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。 - 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。 - 關注資訊安全發展趨勢，並建立關鍵指標。	- 持續維運並通過 ISO 27001 資訊安全管理制度驗證。 - 持續導入 24 小時資通安全威脅偵測管理服務。 - 建立弱點及威脅情資管理平台，以利有效管理及掌握相關弱點、威脅及情資。	- 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。 - 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	客戶，是本行營運之基礎，現今客戶均相當重視個人權益及隱私，未做好維護客戶權益及隱私之準備，可能面臨極為嚴重的後果，包括失去客戶信任，連帶對收益造成影響。	- 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。 - 為保障客戶相關權益，本行訂有「消費者保護準則」，就銷售、產品或服務說明及適合度之考量、訂約、售後諮詢等訂定相關規範，並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。	- 完成年度法定進行事宜。 - 定期完成每年演練。 - 銷售、產品或服務說明、適合度之考量、訂約、售後諮詢等均依本行相關規範辦理精進改善服務，進而減少各項金融消費爭議。 - 提高客訴案件處理效率。	- 保護客戶權益，維持服務品質。 - 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。 - 持續精進客訴案件處理時效，提高服務品質與滿意度。
		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，透過提供良好的金融商品與服務體驗，增進客戶滿意度，減少客戶申訴，並提高客戶忠誠度。	本行以董事會為最高決策單位，並設置「華泰商業銀行公平待客委員會」，由總經理任主任委員，以督導綜理本行公平待客推行及相關執行情形之檢視及缺失檢討與改善。每半年另由專責單位定期向董事會報告本行公平待客執行事項。	- 配合主管機關持續辦理公平待客原則評核機制。 - 持續對公平待客原則執行情形進行追蹤及改善服務品質。	落實本行公平待客推行，建立以公平待客為核心之企業文化，確保本行之商品或服務，從設計、廣告、銷售、契約履行、服務諮詢及客訴處理等過程，皆公平合理對待每一位消費者。

社會



資安控管

客戶權益及隱私

客戶關係維護

面向 & SDGs 目標	重大性議題	重要性說明	管理方針	2024 年短期目標	中長期目標
社會 3 良好健康與社會福利 5 性別平等	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。	- 建構友善及健康職場環境。 - 定期召開勞資相關溝通會議。 - 定期安排員工健康檢查及健康管理諮詢。 - 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。	- 完成各項會議召開與員工福利申請與補助。 - 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。
環境 6 清潔飲水及衛生設施 7 經濟適度的清潔能源 13 氣候行動	氣候變遷風險與機會	- 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。 - 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。	- 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。 - 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。 - 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。 - 設立目標或指標以監控氣候風險管理成效。	- 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。定期完成氣候風險財務揭露。 - 鼓勵承作利基型不動產業務涉及綠建築等綠色授信。 - 持續執行位於高實體風險個人房貸須送總行權限核決。 - 針對投融资對高碳排放產業設定限額目標。 - 積極推動「企業 ESG 及永續經濟活動問卷」填寫與申報作業，以推動與客戶議合。	完成較進階之風險管理措施，包含將客戶面對氣候風險變遷的調適作業納入投融资審查及決策考量因素之一等，以期減緩氣候所造成之風險。
	溫室氣體管理	溫室氣體盤查係辨識重大氣候風險的重要程序之一，就盤查結果設立減量目標與執行有關管理措施，為重要的氣候風險調適作為。	- 建置溫室氣體盤查作業程序與系統等管理措施。 - 精進及擴大投融资組合財務碳排放（範疇三）盤查程序與範圍。 - 設立減量目標及指標等管理措施，以達成國家淨零政策。	- 完成第 1 次溫室氣體盤查外部查證作業。 - 溫室氣體盤查作業系統（第一期）建置作業。 - 設定溫室氣體範疇 1 及範疇 2 逐年減量目標。 - 研議增加投融资組合財務碳排放（範疇 3）盤查範圍及程序。	訂定投融资組合財務碳排放減量目標。



6

chapter 永續治理及管理政策



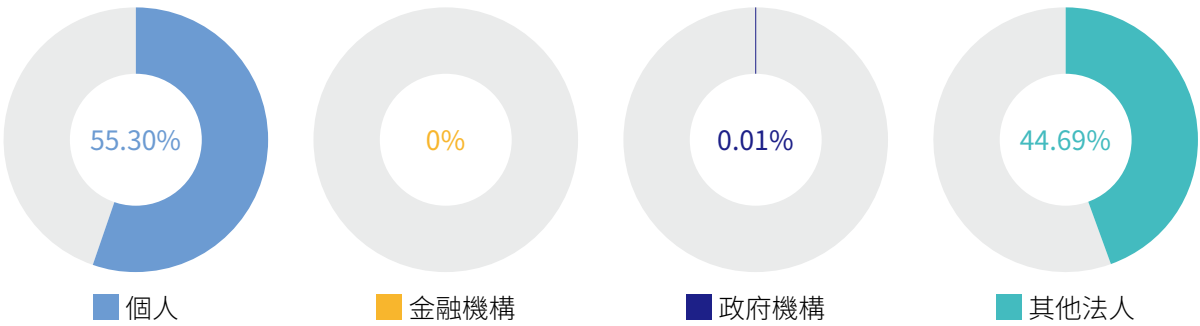
6.1 公司治理	24
6.2 誠信經營	30
6.3 法令遵循	32
6.4 風險管理	36
6.5 稽核制度及內控制度	38
6.6 資安控管	42

6.1 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。

股東結構

單位：%

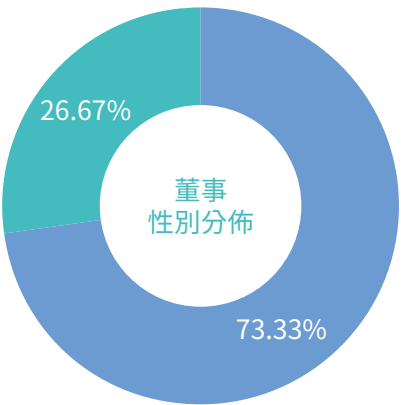


董事會結構與運作

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 5 名），於 2023 年 6 月 15 日股東會屆期全面改選，任期皆為三年（任期：2023 年 6 月 15 日起至 2026 年 6 月 14 日止）。

董事性別分佈

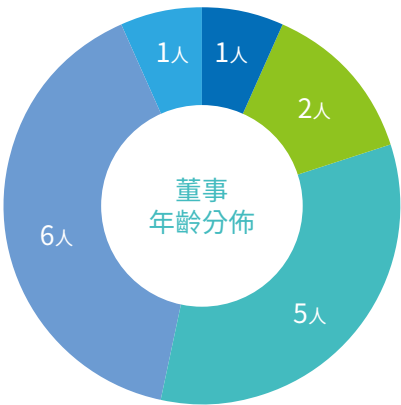
單位：%



■ 男性 ■ 女性

董事年齡分佈

單位：人數



■ 40-50 歲 ■ 50-60 歲 ■ 60-70 歲
■ 70-80 歲 ■ 80-90 歲

本行第 9 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																	
				40~50歲	50~60歲	60~70歲	70~80歲	80~90歲	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		
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	魏美玉	中華民國	女				●		●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
獨立常務董事	李碧齡	中華民國	女				●		●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
獨立常務董事	徐紹彬	中華民國	男		●				●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
獨立董事	蕭善言	中華民國	男			●			●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
獨立董事	江忠儀	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 代表人林弘斌	中華民國	男	●					●	●	●			●	●	●	●	●	●	●	
董事	全聯實業股份有限公司 代表人林子文	中華民國	男		●				●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	

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																	
				40~50 歲	50~60 歲	60~70 歲	70~80 歲	80~90 歲	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	
董事	全聯實業股份有限公司 代表人杜葦	中華民國	女			●			●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
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 2023 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：



2. 於 2023 年本行董事會召開 6 次，董事會實際出席率 91.5%，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 5 人，佔董事會比重 33.33%，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，2023 年董事進修時數皆達主管機關規範時數。

日期	課程名稱	時程
2023.09.20	永續發展議題（含資源循環） & TCFD 及氣候風險影響	3
2023.09.20	友善金融、公平待客及洗錢防制趨勢	3

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。

2023 年度董事會開會 6 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	6		
常務董事	林敏雄	4		
獨立常務董事	王南華	1		06.15 卸任；應出席 1 次
獨立常務董事	魏美玉	6		
獨立常務董事	李碧齡	6		
獨立常務董事	徐紹彬	5		06.15 選任；應出席 5 次
獨立董事	蕭善言	6		
獨立董事	江忠儀	5		06.15 選任；應出席 5 次
董事	東裕投資 (股) 公司代表人傅瑞媛	6		
董事	全聯實業 (股) 公司代表人林弘斌	4		06.15 選任；應出席 5 次
董事	全聯實業 (股) 公司代表人杜葦	6		
董事	全聯實業 (股) 公司代表人吳詠慧	1		06.15 卸任；應出席 1 次
董事	全聯實業 (股) 公司代表人賴淑子	0		06.15 卸任；應出席 1 次
董事	全聯實業 (股) 公司代表人林子文	6		
董事	蔡建生	6		
董事	徐前村	6		
董事	高義仁	6		
董事	陳正雄	6		

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」及「風險管理委員會」，負責重要議案之討論。

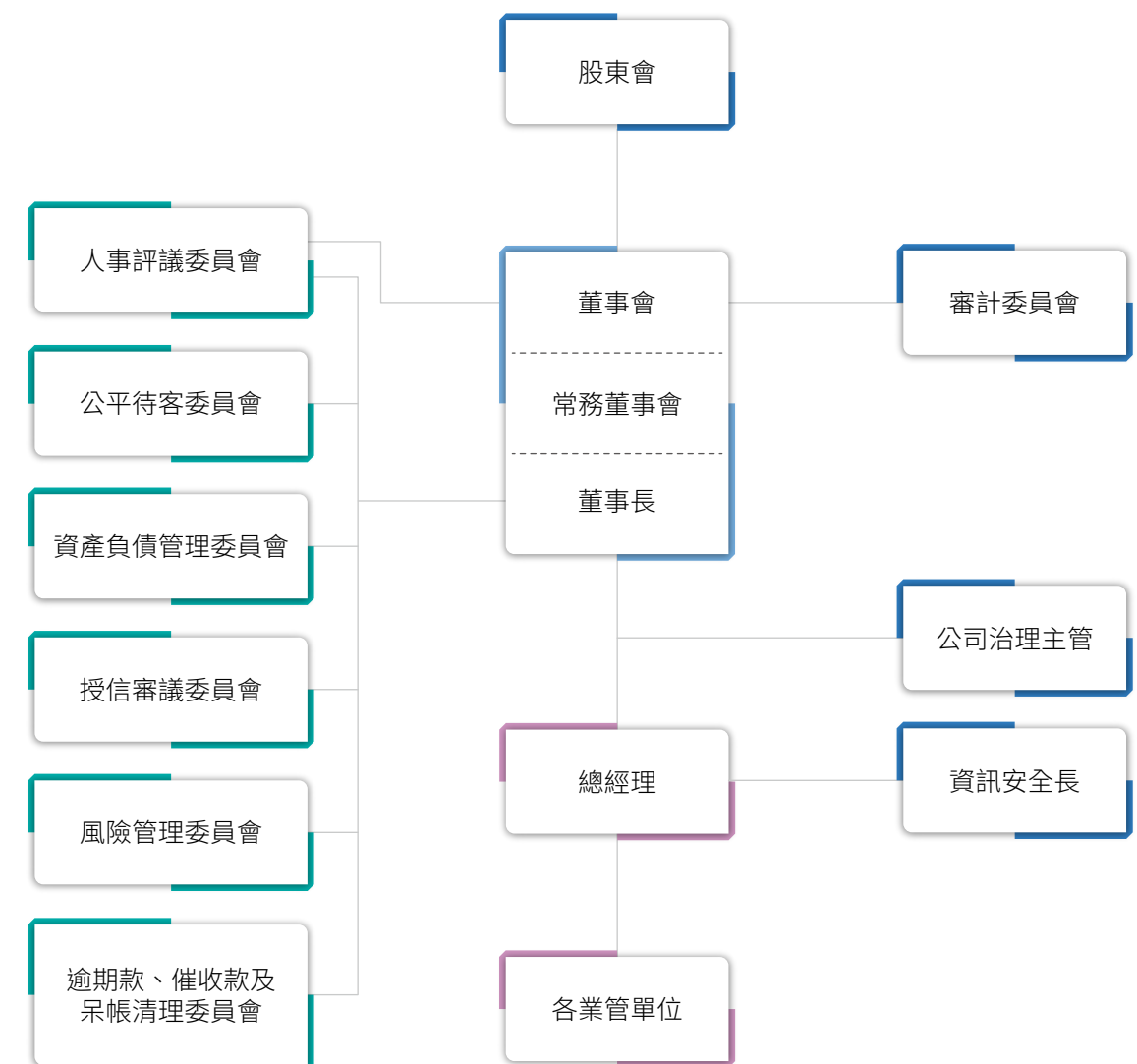
2023 年度審計委員會開會 5 次，出席率 96.6%，獨立董事出席情形如下：

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	1		06.15 卸任；應出席 1 次
獨立常務董事	魏美玉	5		
獨立常務董事	李碧齡	5		
獨立常務董事	徐紹彬	4		06.15 選任；應出席 4 次
獨立董事	蕭善言	4		
獨立董事	江忠儀	4		06.15 選任；應出席 4 次

風險管理委員會

為建立獨立有效之風險管理機制，整合本行信用、作業、市場等風險管理事項之審議、監督與協調運作，提升風險管理效能，確保銀行健全經營並增進經營績效，訂有經董事會核定之「華泰商業銀行股份有限公司風險管理委員會設置辦法」設置「風險管理委員會」，由總經理擔任主任委員，委員由風險管理處、法令遵循處、授信管理處、企劃行銷處、資訊處、行政管理處、財富管理部、財務部、保險代理部各部處主管組成。其他列席人員得由召集人指定擔任之。風險管理委員會會議每季召開一次，必要時得臨時召開會議。由風險管理處綜理風險管理委員會會務，負責會議召開、資料準備、會議紀錄整理及議決事項追蹤等事務，2023 年總共召開五次風險管理委員會會議，全體委員平均出席率 100%，2023 年度重大議案（提案風險管理委員會之討論案）包含法令遵循制度執行要點修訂案、行業別授信限額修訂案、流動性暨利率風險管理限額修訂案、氣候相關財務揭露 TCFD 報告書訂定案、消費者保護準則修定案、國家風險限額修訂案、財務部各項金融商品交易限額修訂案、個人資料安全管理作業辦法修訂案、風險管理政策與程序修訂案等。

公司治理運作架構



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

6.2 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（如會計師）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

- 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。
- 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。
- 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。
- 董事行為準則：為使本行董事行為符合道德標準，明確規範董事自身、配偶、父母、子女或三親等以內之親屬，不得收受任何不正當利益，或做出不法或違背義務等不誠信行為。

誠信經營違反事件

2023 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. 管理機制

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 訂定檢舉制度，以資遵循。



2. 具體行動

(1) 申訴管道：

檢舉管道	
書面檢舉	郵寄至「華泰商業銀行法令遵循處」
電子郵件	檢舉信箱 HTB.JUSTICE@hwataibank.com.tw
專線	檢舉電話 02-25326811

(2) 調查機制

- 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。
- 稽核單位視情況於一定合理期間內完成案件調查，並應將調查報告提呈高階管理人員。
- 稽核單位調查發現為重大偶發事件或違法事件，應主動向相關機關通報或告發。

(3) 檢舉人保護措施

- 本行對於檢舉人之身份資料進行嚴格保密管理，倘若因調查案件需出示檢舉資料者，應經總稽核批准，並隱去可能暴露檢舉人身份之內容。
- 不得因所檢舉案件而對檢舉人予以解僱、解任、降調、減薪、損害其依法令、契約或習慣上所應享有之權益，或其他不利處分。

(4) 本行自 2019 年至 2023 年間未有檢舉案件之發生。

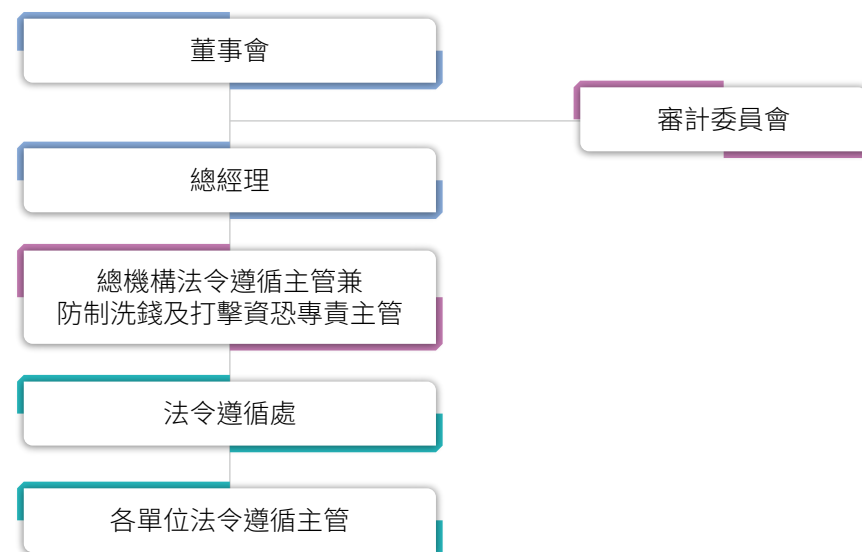
3. 教育訓練

每年定期辦理檢舉制度 e 學苑教育宣導，以提升同仁對於本行檢舉制度之熟稔及相關法規之認識。

6.3 法令遵循

本行遵循政府政策與相關法令規定辦理業務，強化員工法治觀念，維持有效適當之內部控制制度運作，提升法令遵循風險管理效能，預先掌握並降低全行經營上的法律遵循風險。

法令遵循架構及機制



- 本行依「金融控股公司及銀行內部控制及稽核制度實施辦法」訂定「法令遵循制度作業準則」，據此建立法令遵循制度，並由法遵長擔任總機構法令遵循主管兼防制洗錢及打擊資恐專責主管，統籌督導及強化法令遵循事務，並每半年向董事會及審計委員會報告，以利董事會知悉法令遵循制度執行情況，以為適當決策。
- 為健全本行法令遵循制度規範，監理各項規範配合法令更新並落實法令遵循執行，由法令遵循處負責法令遵循制度之規劃、管理及執行，包括輔助全行各單位法律問題諮詢，提供相關案件之法律意見，協助審閱業務及對外之各種契約，遵法內控流程之檢討與改進，留意金融監理重點，持續落實對銀行同業裁罰案例及協助業管單位檢視相關作業流程，建立適度控管機制。
- 法令遵循處下設專責之「洗錢防制科」，負責防制洗錢及打擊資恐制度之規劃、管理及執行，並每半年向董事會及審計委員會、每季向風險管理委員會報告執行情形。
- 本行於全行各單位均設有法令遵循主管，負責法令宣導及法令遵循作業之執行，法令遵循處除督導各單位法令遵循主管落實相關規範之導入與實施外，並安排相關教育訓練課程。

管理及執行成效

• 董事會及審計委員會之監督管理

由總機構法令遵循主管每半年向審計委員會及董事會報告「法令遵循制度執行情形」。

• 法令遵循自行評估

已完成上、下半年法令遵循自行評估作業，檢核各單位遵循法令情形，並由法令遵循處督導改善完成。

• 規章修訂

將既有公平待客相關規章予以整合，經董事會審議通過為「公平待客準則」明確規範公平待客政策、策略、各單位執行公平待客原則之職務權責，以及訂細部執行規範，另為精進本行公平待客推行，拉高層級設置「公平待客委員會」取代原公平待客小組，以有效且具體推行各項公平待客措施。

• 法令遵循溝通及諮詢

為提升本行員工守法意識，定期或不定期透過內部網站公告、郵件方式進行宣達主管機關及各業別公會新增或異動之重要法令、函文、同業裁罰及重大金融違紀之警訊案件。

• 全行法規盤點

依金融監督管理委員會檢查局之檢查手冊查核事項，由各業管單位檢視所轄管業務規章制定或修訂情形，及是否有引用已廢止之函令，敘明逐條檢視結果回報法令遵循處，經清查均已有關規範無須異動；為確保全行法規之有效性將持續辦理調查各職責單位是否依規指派專人專責整理、保存及查詢系統之維護。

• 新商品服務及廣告商品法遵評估

針對 97 項新商品服務或各部處行銷推廣活動之申報，透過適法性審查流程，協助確認符合法令及內部規範。

• 法令遵循執行情形

由法令遵循處針對各單位遵法情形進行年度評核，並將評核結果納入各單位績效考核成績。

• 法令遵循教育訓練

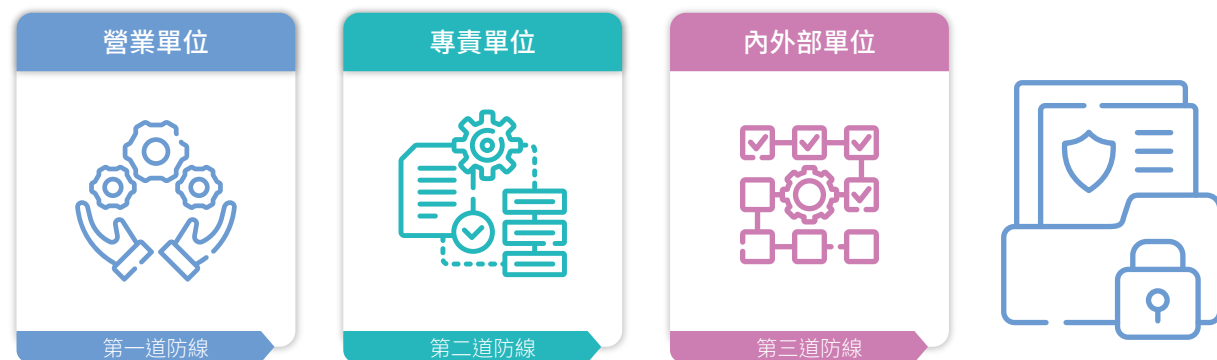
法令遵循課程內容涵蓋法令宣導、公平待客、個人資料保護法、職場平等暨性騷擾防治法、金融友善、檢舉制度、防制洗錢及打擊資恐、資安教育訓練等，2023 年全行每人平均接受相關教育時數計 46.24 小時。

裁罰事項

2023 年辦理不動產業務，遭中央銀行金融業務局因違反「中央銀行對金融機構辦理不動產抵押貸款業務」之規定，核處新臺幣 200 萬元罰鍰，相關缺失業已完成改善，並由董事會稽核處追蹤。

防制洗錢及打擊資恐

本行防制洗錢及打擊資恐落實三道防線，第一道防線由營業單位進行，辦理客戶與交易審查、自行查核，第二道防線由法令遵循處洗錢防制（專責單位）進行督導，除進行防制洗錢及打擊資恐業務相關作業規劃外，並對營業單位及業務單位進行作業抽查及考核，第三道防線每年由外部獨立單位及內部稽核至少辦理一次第三方查核。



防制洗錢及資恐管理計畫



管控及成效

2023 年 AML/CFT 之管理及執行成效		
管理與報告	訓練與宣導	監督與考核
1. 每季彙整執行情形向風險委員會報告；每半年向審計委員會及董事會報告。 2. 優化內部作業流程暨配合外部法律異動，適時調整 AML/CFT 內部規範。	1. 新進同仁應於到職當月後二個月前完成線上職前訓練並通過測驗。 2. 全體員工每年應完成線上學習 2 小時在職課程並通過測驗。 3. 每年 2 場對經理人及各級主管、證照展延同仁進行 12 小時在職教育訓練。 4. 應完成法定時數之人員完訓率達 100%。 5. 每季進行實務案例教育宣導。 6. 對執行效果落後之單位進行實地輔導。	1. 每月追蹤評核落後單位，就單位缺失項目採用以列舉對比方式解說，課後進行測驗；同時依測驗內容分析作業弱項，提醒單位注意加強。 2. 考核各單位 AML/CFT 評核作業，檢視其執行成效並納入營業單位綜合營運績效評核。 3. 申報一定金額以上通貨交易 247 筆；及通報疑似洗錢或資恐交易案件計 90 件，5 件有助法務部調查局順利調查或偵辦之獎勵，18 件為分送運用或分析中（依獎勵、分送運用或分析中日期為主）。 4. 辦理「姓名及名稱檢核」及「交易監控情境」驗證報告。 5. 會計師辦理專案查核。

本行防制洗錢及打擊資恐文化之深化

本行以滴水穿石方式，持續推廣教育訓練，除法令規定相關人員應進行之課程，對全行人員以各種實體課程、e 學苑、測驗、會議分享等方式進行，同時邀請外部專家至本行授課，藉以提升知能降低疏失，打造本行反洗錢與打擊資恐文化，已取得相當成效。

持續強化防制洗錢及打擊資恐意識

對洗錢相關議題新聞可能違反之法令規定及應注意事項，由專責單位製作教材、設定議題；由各單位洗錢督導主管進行相關案例、觀念之分享。

鼓勵考取防制洗錢及打擊資恐證照

為提升行員防制洗錢專業與國際標準接軌，鼓勵行員考取國內外證照，於考核要點給予加分。截至 2023 年通過防制洗錢與打擊資恐專業人員測驗共計 208 人，CAMS 計 3 人。

新任洗錢督導主管之評估

洗錢督導主管乃為負責協助督導該單位洗錢防制作業之落實，實為不可或缺的靈魂角色，期藉重其洗防專業知能統籌安排協調溝通，推動遵循觀念及要求，2023 年共完成 9 家之評估。

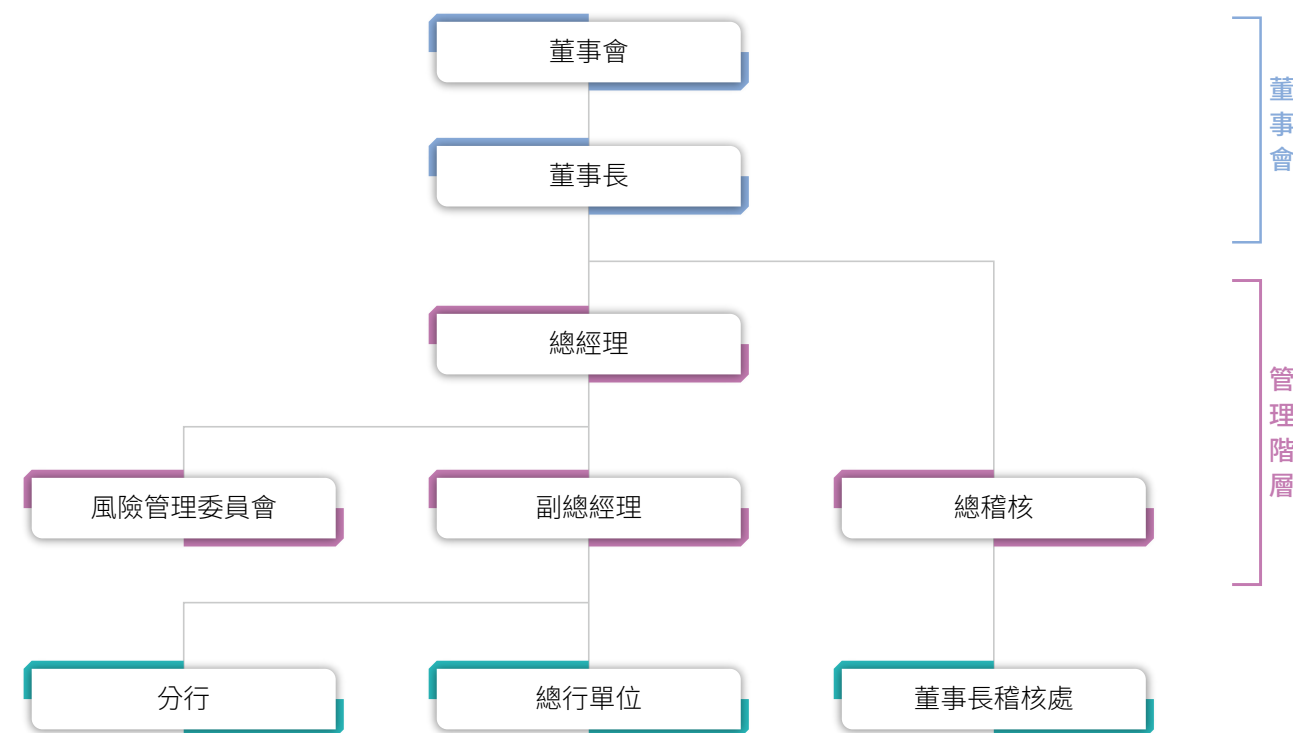
專責單位抽檢作業暨風險分級管理

為強化及督導各單位落實遵循法令規範及相關作業執行成效，並即時採取適當之改善措施，提升本行洗錢防制之效能，專責單位每月及每季對相關作業進行檢核，自 6 月起採風險導向管理，有限的人力配置下，妥適分配資源。

6.4 風險管理

風險管理政策

本行訂有經董事會通過之「風險管理政策與程序」，明訂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。



本行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每季定期召開會議，負責包含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。風險管理處每季定期向風險管理委員會及董事會報告本行風險管理情形。

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、國家風險、市場風險、流動性風險、作業風險、法律及法遵風險、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、交易對手設立限額及集中度控管，進行日常管理監控與報告、資產品質管理。
國家風險	為有效控管對各國債權，本行本於穩健性、安全性、流動性、獲利性及風險分散等原則，詳細評估業務上牽涉跨國債權之潛在風險或移轉風險，訂定國家風險總額度、各級別及國家別風險限額，以避免風險過度集中，並定期監控個別國家五年期信用違約交換 (CDS) 及評等變化以做為國家風險限額動態管控。
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、作業風險指標監控及作業風險自我評估等管理機制。
法律及法遵風險	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，於 2023 年完成首次溫室氣體盤查及揭露氣候風險財務等影響資訊，預計 2024 年完成溫室氣體盤查查證及精進各類管理措施。

6.5 稽核制度及內控制度

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：

1. 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。
2. 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。
3. 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。
4. 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。
5. 2019 年起與法令遵循處及風險管理處至少每半年召開一次二三道聯防會議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。
6. 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。另對於高齡客戶權益保護，加強對高齡客戶金融交易監控及查核。

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	- 各營業單位 - 總行部門所屬交易單位 - 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	- 風險管理處 - 法令遵循處 - 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）：

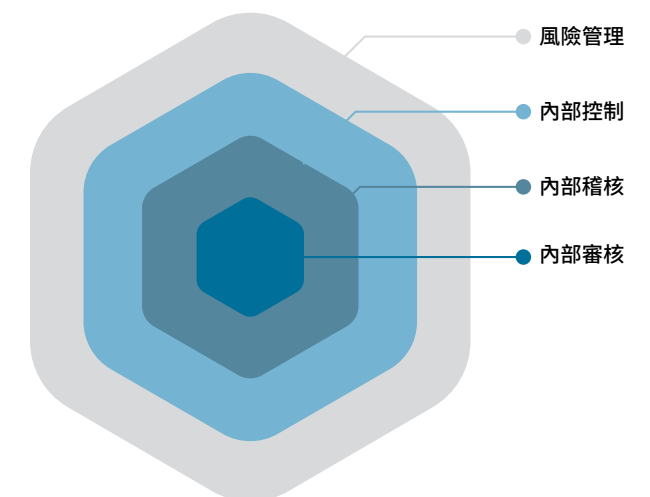
就其功能及業務範圍承擔各自日常事務所產生之風險（以交易為基礎），並應負責辨識及管理風險，針對該風險特性設計並執行有效的內部控制程序，以涵蓋所有相關營運活動。

1. 防線權責：

- (1) 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。
- (2) 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。
- (3) 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：

- (1) 以交易為基礎，持續監控。
- (2) 每月辦理自行查核。
- (3) 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：由各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：

(1) 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。

(2) 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。

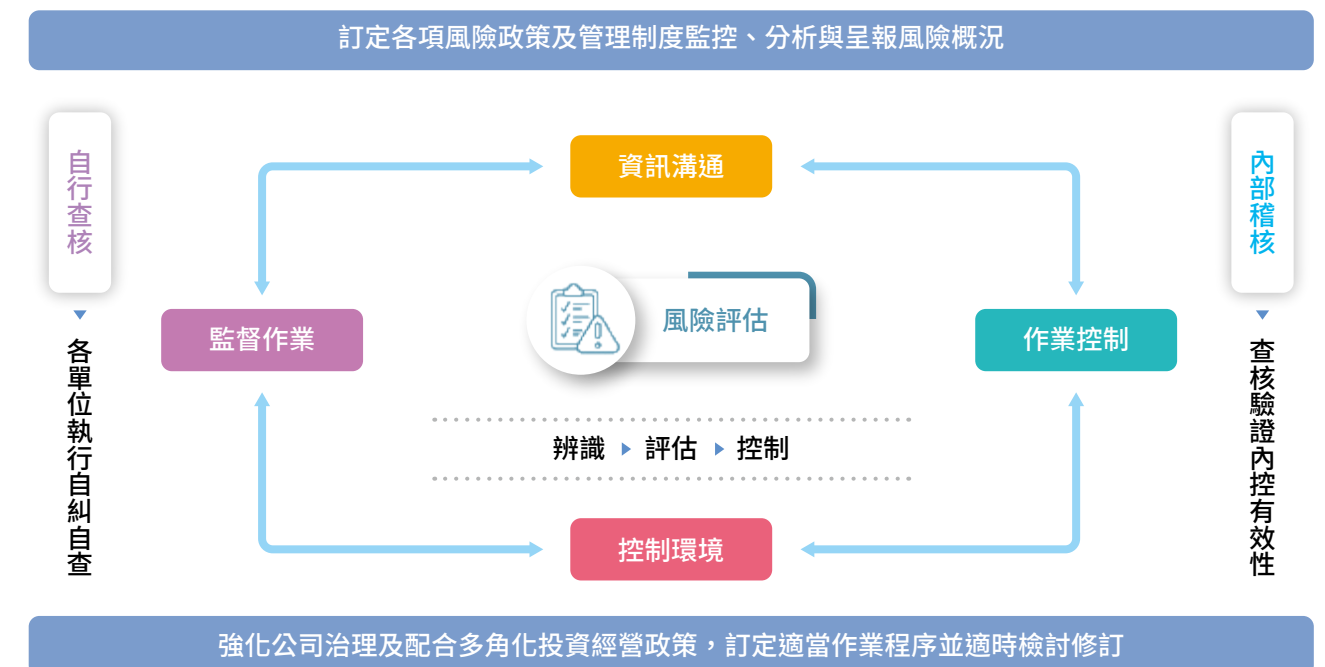
(3) 強化場外監控機制平台內容：

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二三道聯防會議，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。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



6.6 資安控管

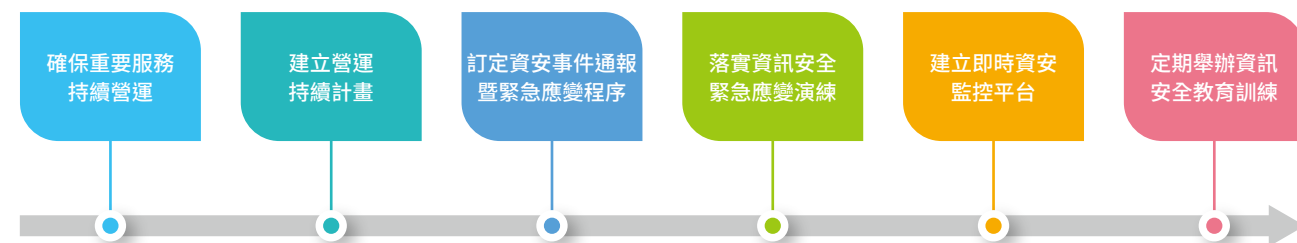
資訊安全管理制度

1. 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。

2. 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。



3. 參考「金融資安行動方案」規劃資安框架

參考主管機關發布之「金融資安行動方案 (2.0)」策略，實施強化資安監理、深化資安治理、精實金融韌性、發揮資安聯防，以提升資安治理能力與水準，確保系統持續營運與資料安全。

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營運衝擊分析 (BIA, Business Impact Analysis)，並依據 BIA 結果建立營運持續計畫 (BCP, Business Continuity Plan)，依計畫進行相關系統備援建置、演練及調整。

1. 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「資訊安全應變編組」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。

2. 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，投入比例佔整體資訊經費之 27.7%，投入項目包含：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、帳號權限與系統日誌事件整合管理等，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，改善及提升本行網路與資訊系統安全防護能力。

項目	資訊領域費用	資安類費用	資安占資訊比率
採購案 (A)	\$31,643,825	\$8,037,900	25.4%
維護案 (B)	\$12,405,085	\$4,179,149	33.7%
總計 (A+B)	\$44,048,910	\$12,217,049	27.7%

資安防護

1. 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，建置各類外部網路防禦設備，如防火牆、入侵防禦系統、應用程式防火牆等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; Distributed Denial-of-Service attack) 攻擊。

2. 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及不定期進行弱點掃描，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。

3. 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，提升本行網路防禦能力，如防毒軟體、漏洞修補、原碼檢測及定期更新系統，保護電腦降低被攻擊或植入惡意程式的機會。

4. 資料檔案控管措施

導入資料庫活動稽核工具 (DAM；Database Activity Monitoring) 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 (DLP；Data Loss Prevention)，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。

5. 建立資安威脅偵測管理服務 (SOC；Security Operation Center)

為全面提高資安監控效能與一致性，集中化監控資安事件，快速偵測威脅，提高反應速度，彙總各項資安訊息，進行相關性分析，協助資安調查與溯源，提高風險評估與治理的有效性。

6. 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。

7. 居家辦公之遠端作業資訊安全

修訂「辦公室資訊作業管理程序」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。

定期及不定期辦理資安作業

1. 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，評估既有補償性措施，以擬定對應風險管理方式。
2. 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。
3. 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。
4. 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。
5. 定期進行伺服器之 Hotfix 弱點更新及版本升級作業。

資安監控

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，提早進行因應措施。

1. 本行於 2023 年無發生重大資安事件。

資安外洩事件	2023 年
資訊外洩事件數量	0 件
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 位

2. 資安情資處理及通報流程

依照主管機關頒布之「資通安全事件通報及應變辦法」，訂定「資訊安全事件管理程序」及「資安情資及通報標準作業要則」等相關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及證照取得

- 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，並通過測驗，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。
- 截至 2023 年底止，資安同仁計共取得 6 張國際資安證照。
 1. 資訊安全系統專家認證 (CISSP；Certified Information Systems Security Professional) 1 員。
 2. 道德駭客認證 (CEH；Certificated Ethical Hacker) 1 員。
 3. ISO 27001 國際資安管理系統主導稽核員認證 4 員。



7

chapter 金融服務



7.1 數位科技金融	47
7.2 永續金融	49
7.3 客戶權益及隱私	53
7.4 客戶關係維護	56

7.1 數位科技金融

本行以務實的成本效益評估及客戶需求檢視為基礎，規劃數位金融藍圖，採取改造、創新雙陸路並進策略，積極建構與維護各項數位金融平台的功能與運作，提供客戶即時便利、穩定可及的金融服務。

為提升金融服務品質並提升市場競爭力，每年提供客戶更多元、數位化產品，本年度著重於優化網路銀行 / 行動銀行 App 及新增場景金融服務與推廣 (台灣 Pay 收款服務、全支付連結存款帳戶扣款)。

個人網路銀行

1. 本行於 2017 年推出新一代個人網路銀行及行動銀行 APP，以使用介面及流程最佳化為設計前提，提供即時交易確認、理財訊息，不受到時間地點限制及 24 小時零距離的辦理金融服務，協助客戶完成日常各項帳務處理及理財需求。
2. 本行個人網路銀行及行動銀行 APP 自推出後，持續進行流程優化，並以跨平台整合、簡化支付流程及精準行銷等方向發展。
3. 2023 年個人網路銀行及行動銀行 APP 交易量相較 2022 年成長 10%，使用戶數成長 20%。

企業網路銀行

1. 為強化企業金融服務，本行於 2016 年推出企業網銀服務，除可滿足大型企業、供應商及中小企業客戶資金調撥需求，亦符合客戶公司內控需要，近幾年更持續進行系統優化以滿足企業客戶客製化需求。
2. 2023 年度企業網銀交易量相較 2022 年大幅成長 89%。

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使用體驗，2023 年度交易金額累計已達新臺幣 2,618 萬元。

台灣 Pay 收款服務

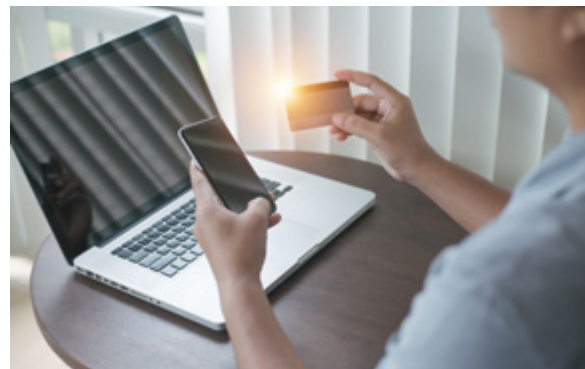
因應微型創業需求及行動支付市場趨勢，本行 2023 年推出「台灣 Pay 收款服務」以利於各行各業的商店及個人戶使用，以 QR Code 行動收款功能，透過手機等行動裝置即可完成交易，並可隨時查詢交易資料，掌握經營動向且降低成本，此外，消費者跟商店購物時可透過手機直接使用多家金融機構「行動銀行」App 掃描商店 QR Code，交易雙方收款、付款皆安全又便利。

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。

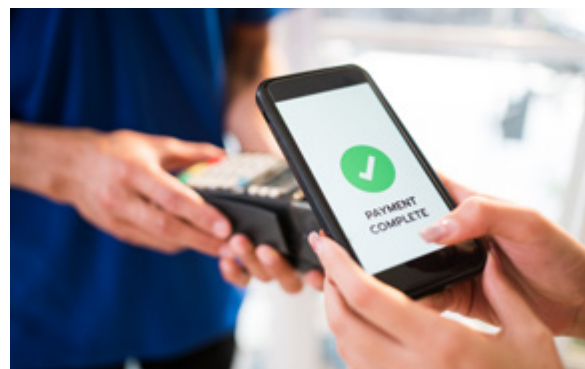
簡訊搭配 SIM 卡身分驗證

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。



身分鑑別之安全

透過用戶代號、密碼、行動裝置綁定、指紋或臉部特徵值等生物特徵多重因子認證，以不影響客戶操作的流暢度原則，強化鑑別客戶身分，以保障交易安全。

交易訊息之隱密

採用最高等級金鑰安全模組，於交易端點之間傳輸交易資料時進行加密，中途無法被解密並修改，確保資料之機密性與完整性。



電子簽章

提供企業客戶放行交易時以第三方憑證機構簽發之實體憑證認證，符合交易訊息的不可否認性。

交易過程之安全

基於身分鑑別之安全，對於低風險交易採用行動裝置認證 (MOTP) 機制，系統紀錄客戶使用裝置之特徵值，於交易當下比對特徵值相符的裝置即可交易。



7.2 永續金融

盡職授信

1. 配合金管會綠色金融行動方案 2.0 及 3.0，本行參考赤道原則精神，逐步將 ESG 納入徵授信流程中，並訂定授信業務遵循 ESG 作業規定，以期發揮金融影響力，落實永續金融發展。

盡職授信管理流程

盡職授信管理流程



認識客戶

1. 依授信 5P(借款戶、資金用途、還款來源、債權保障及授信展望) 原則對客戶進行基本審核，資金用途或案件性質是否與綠色支出 (如：節能或綠能建築等) 或與永續績效目標相關。
2. 客戶提供之不動產擔保品，須辨識是否坐落於本行定義之高實體風險地區。



徵審作業

1. 企業戶授信案件須就以下面向進行檢核，如有異常情形，則需洽授信戶提出因應措施：
 - 環境保護：查詢有無環境部列管污染源資料及裁處資訊。
 - 社會責任：查詢有無勞資糾紛、經有關機關命令停工、停業等重大裁處情形。
 - 公司治理：查詢有無負面報導、法院裁判資訊。
2. 辦理「綠色」、「ESG」、或「永續」等授信業務，參考金管會公告「永續經濟活動認定參考指引」，以作為授信條件參考。



貸後管理

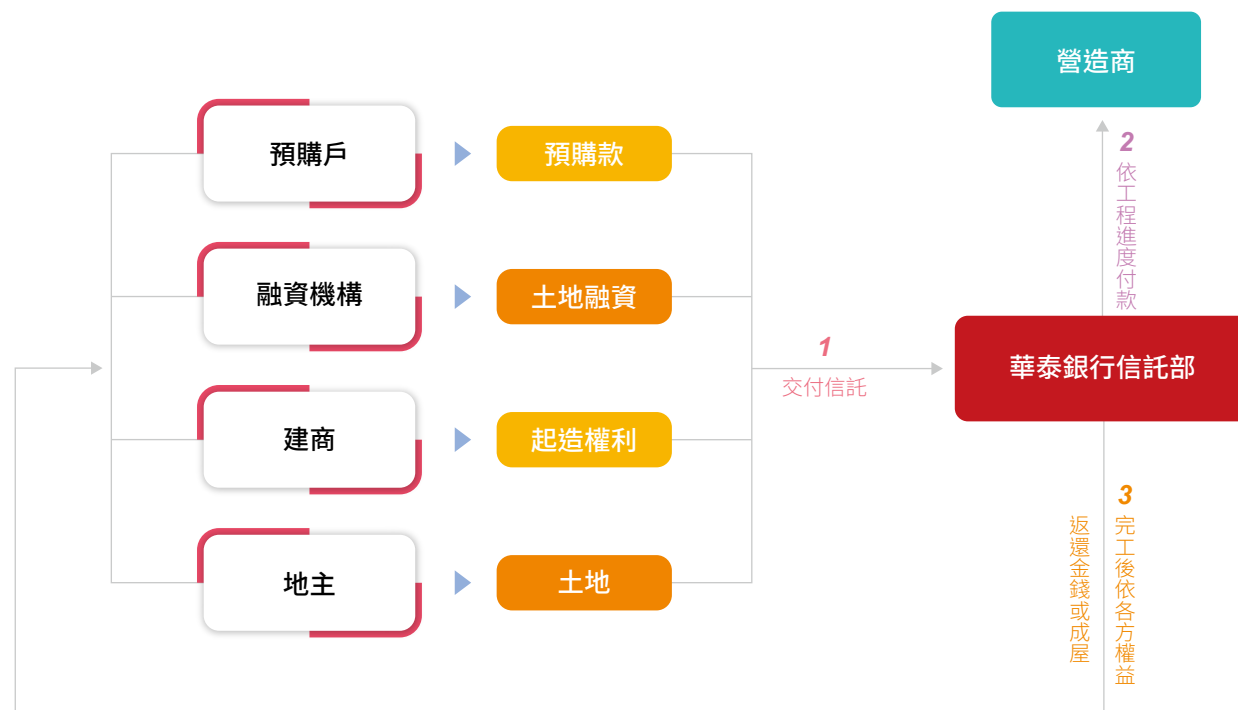
- 除持續關注授信戶營運情形，倘發生涉及 ESG 負面訊息或對 ESG 有重大危害情形時，須追查原因，並視個案採取必要因應措施，以引導企業重視 ESG 議題。

2. 因應氣候變遷議題及國內「2050 淨零排放」策略，本行將高碳排產業 (如：水泥、石化、造紙、鋼鐵業等) 納入授信不鼓勵及應注意行業名單中，另將研議訂定融資限額目標、發展及完善相關管控措施，以協助導引及帶動企業永續發展及減碳轉型。
3. 本行已於「授信準則」明訂專案融資應遵循之原則，對於符合本行適用範圍之大型專案融資案件，除依一般徵授信規範辦理，先送本行授信審議委員會 (專案評估小組) 審查，並確認授信戶有無參照「氣候相關財務揭露 (TCFD)」框架或「聯合國工商企業與人權指導準則 (UNGP)」框架對可能遭遇之氣候相關實體、轉型風險或相關利害關係人造成之影響進行評估等措施，截至 2023 年 12 月底，本行尚無承作大型專案融資案件及議合案例。

4. 本行為響應國內外趨勢及政策，持續推動綠色授信案件（資金用途與綠色支出相關），截至 2023 年 12 月底，本行企業綠色授信共 2 戶，放款總額 167,173 千元，佔本行企業戶總放款餘額 0.21%。

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。

綠色金融商品

• 投資

單位：佰萬元

類別	內容	2023 年投資金額
投資綠色債券	臺幣債券	NT100

• 理財商品

2023 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 40 檔。並持續推動 ESG 相關基金於本行上架，2023 年新增上架 4 檔 ESG 相關基金。統計 ESG 相關基金庫存餘額約新臺幣 1.3 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。

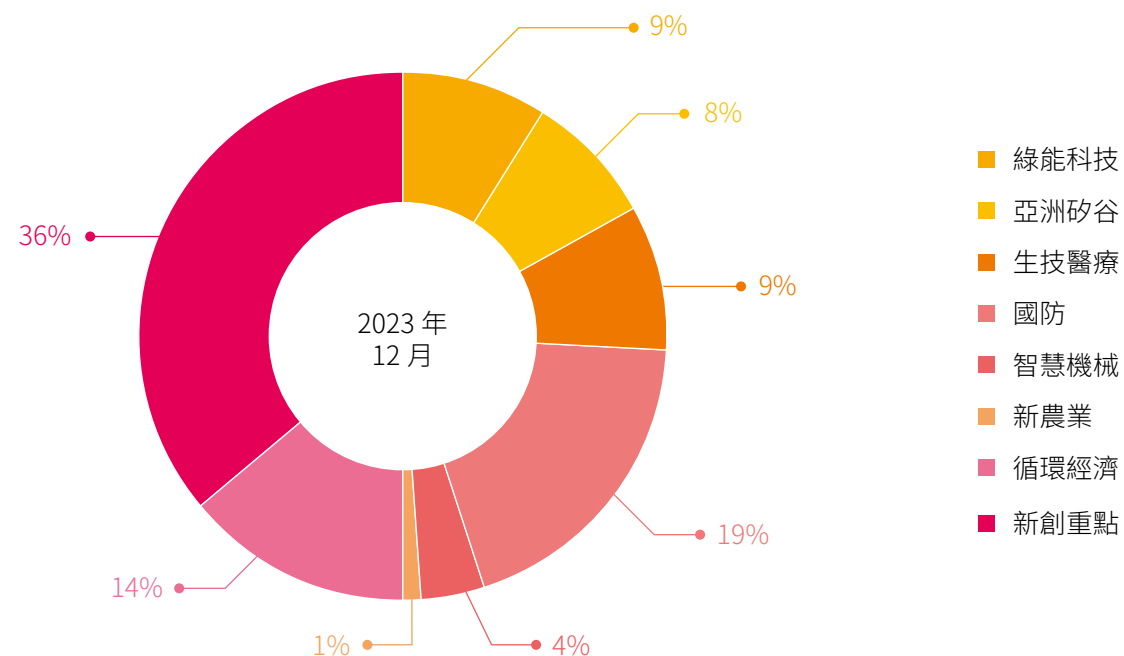


2023 年本行新上架 ESG 相關基金如下：（符合基金資訊觀測站 ESG 專區基金名單）

- 法巴永續高評等企業債券
- 安本基金 - 日本永續股票基金
- 第一金全球永續影響力投資多重資產證券投資信託基金
- 安聯智慧新能源

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」、「生技醫療」、「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、營運周轉金等計劃資金，逐步邁向永續發展，打造更美好的生活環境。



響應環保推廣無紙化

- 為響應環保無紙化作業，達到節能減碳效益，以實際行動愛地球，特舉辦「數位金融闖關」抽獎活動：
 - 鼓勵客戶申請電子對帳單，以降低對帳單紙張之使用量。
 - 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，方便客戶以無紙化方式進行購物、轉帳、繳費、繳稅等交易。

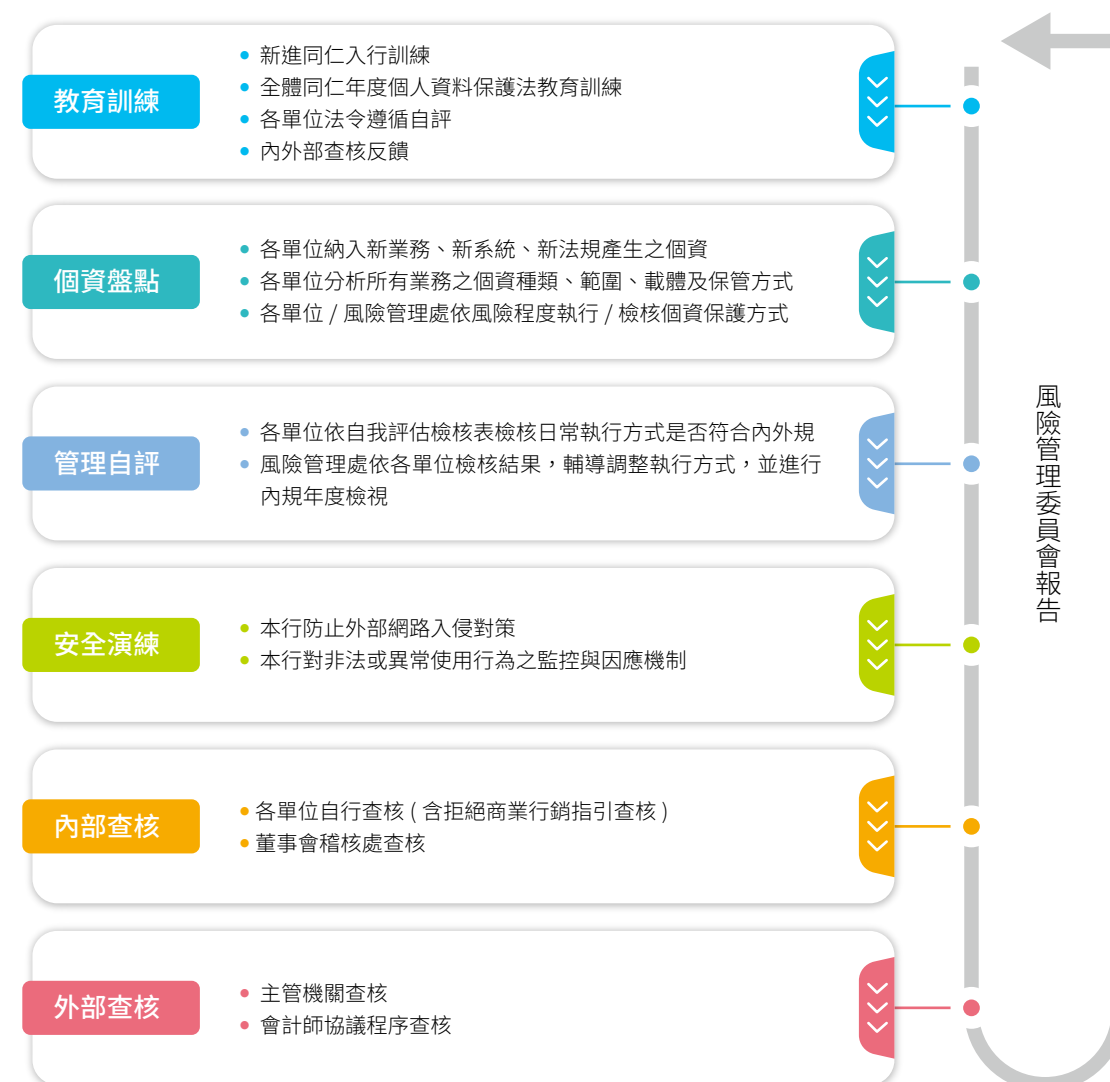
7.3 客戶權益及隱私

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、進行「拒絕商業行銷指引」宣導，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、處理及利用之範圍與方式，履行個人資料保護法第八條第一項告知義務內容。本行 2023 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



客訴結案率

本行近 2 年客戶申訴案件結案率皆為 100%，詳如下表：

年度	服務品質		存匯		信託及財管		授信		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
2023	1	100%	13	100%	14	100%	16	100%	2	100%	31	100%
2022	7	100%	5	100%	11	100%	10	100%	0	100%	11	100%

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，同時為持續精進本行消費者保護作業，本行依據金融監督管理委員會「金融消費者保護法」相關內容，統整制定「消費者保護準則」，明定相關單位之權責分工，以利依循辦理。本行「消費者保護準則」相關條款略述如下：

消費者保護略述

- 契約條款消費者有利原則，本行與客戶訂立契約條款顯失公平者，該部分條款無效。契約條款如有疑義時，應為有利於客戶之解釋。
- 本行之營業場所、電子化服務管道等均重視實體場所及系統軟、硬體之安全維護，以確保客戶交易之安全。
- 業務人員酬金制度，衡平考量消費者權益、金融商品或服務對本行及客戶可能產生之各項風險，非僅考量金融商品或服務之業績目標達成情形。
- 與客戶訂立提供金融商品或服務之契約前，應遵循「金融服務業提供金融商品或服務前說明契約重要內容及揭露風險辦法」或各該業務法令及自律規範之規定，向客戶充分說明該金融商品、服務及契約之重要內容，並充分揭露其風險。
- 金融商品及服務適合度之確保。本行與客戶訂立契約前，充分瞭解客戶之相關資料如基本資料、財務背景、所得與資金來源、風險偏好及歷史投資經驗等，並遵循「金融服務業確保金融商品或服務適合金融消費者辦法」據以評估適當性。
- 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，務求客戶反應的意見及申訴的問題得到妥適處理。

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。

7.4 客戶關係維護

公平待客原則

1. 管理政策

為落實本行公平待客推行，建立以公平待客為核心之企業文化，確保本行之商品或服務，從設計、廣告、銷售、契約履行、服務諮詢及客訴處理等過程，皆公平合理對待每一位消費者之目標，本行定有「公平待客準則」以供依循辦理，希進而提升金融消費者對本行金融商品、服務品質之認同及信任，並助益本行永續發展。

2. 治理架構

本行以董事會為最高決策單位，並設置「華泰商業銀行公平待客委員會」，由總經理任主任委員，以督導綜理本行公平待客推行及相關執行情形之檢視及缺失檢討與改善。每半年另由專責單位定期向董事會報告本行公平待客執行情形。

3. 執行措施

(1) 商品或服務根據金融消費者需要而設計

本行向金融消費者提供商品、服務或意見前，先評估金融消費者的財力及需要；在提供意見或推介商品或服務時，就金融消費者本身的財務及背景狀況和有關商品或服務的複雜性作出充分考慮，以顧及金融消費者之利益。另推出各項新商品、服務及向主管機關申請開辦新種業務前，由本行法令遵循主管出具符合法令及內部規範之意見並簽署負責。

(2) 廣告招攬及銷售

所有向金融消費者提供之推廣資料和訊息均正確及淺顯易懂，且向特定金融消費者推廣商品時，清楚列明推廣優惠之一般規範，如優惠有附帶條件，該等條件在實際可行的情況下，儘量於宣傳資料內清楚列明，倘若宣傳資料篇幅有限而不能列載有關附帶條件，有關廣告則載有可供金融消費者索取進一步資料之途徑。

(3) 契約履行

本行不得有足以影響交易秩序之欺罔或顯失公平行為，應本平等互惠原則與金融消費者簽訂契約，並依現行法令、契約之規定暨主管機關之指示，以善良管理人之注意義務及忠實義務履行契約及提供服務，除契約另有規定外，不得為自己或任何第三人謀取利益。

(4) 提供友善服務諮詢

本行提供金融消費者合理管道及方法，回覆金融消費者問題及提供服務，方便金融消費者使用本行服務。本行另制定「服務身心障礙者流程及標準」及「金融友善服務措施」，針對高齡人士及不同障別人士擬定服務流程及標準，使營業單位利於依循，進而提供高齡人士及身心障礙者更友善便利之金融服務：如線上預約、到府服務等，並協助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。

(5) 完整之客訴處理流程

本行提供多元申訴管道，如免付費客服專線、申訴信箱、官網設有「客服專線」專區之意見箱供消費者及時向本行反映消費爭議。並訂有「消費爭議處理辦法」由專責單位 - 企劃行銷處負責受理消費爭議事件及辦理爭議案件之分派、處理進度追蹤及彙總陳報等事宜。

4. 教育訓練

訓練課程名稱	課程時數	參與對象 / 人數
公司治理暨企業永續經營研習班	6	董事及高階主管
2023 年公平待客原則	3	703 人次
金融友善服務	0.42	752 人次

防制詐騙教育宣導

面對詐騙集團詐騙手法不斷翻新，本行運用金融監督管理委員會及內政部警政署提供之相關宣導素材，於官網、自動櫃員機、網路銀行、營業廳等處，以短片、圖文等，持續向民眾宣導常見詐騙手法及防制詐騙之觀念，以提醒民眾提高警覺避免受害。

本行為加強行員詐騙防制教育訓練及法治觀念，除辦理相關教育訓練課程外，並以實際案例進行研討分享，強化行員識詐阻詐能力，同時藉由落實臨櫃關懷提問作業及帳戶交易監控機制，與轄區分局積極聯繫配合，以提升本行詐欺案件攔阻成效，保障客戶財產安全，2023 年度成功攔阻客戶遭詐騙案件共 10 件，金額約新臺幣 244 萬元。另本行亦針對成功攔阻案件給予行員獎勵。



- 為強化客戶關係及保障客戶權益，本行設有免付費 24 小時客服專線 0800-075252、email 信箱及官網客服專線意見箱等多元溝通管道，提供諮詢及申訴處理，並藉由客戶之回饋，瞭解及改善本行未臻完善之處，以提升服務品質及客戶滿意度。

8

chapter 員工照護



8.1 招募與聘用	59
8.2 員工權益與福利	62
8.3 人權保障	65
8.4 員工訓練及職涯發展	66
8.5 勞資關係與職場安全	67

8.1 招募與聘用

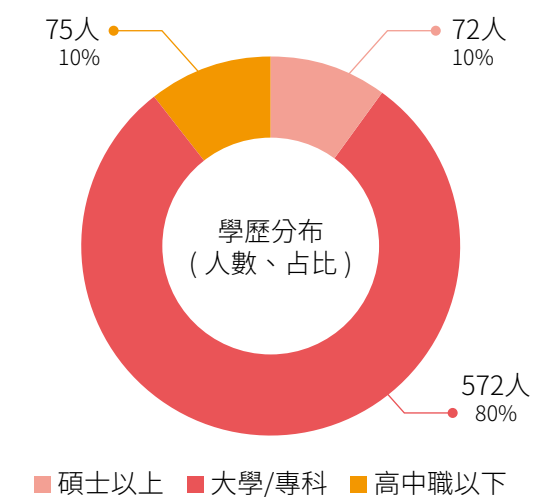
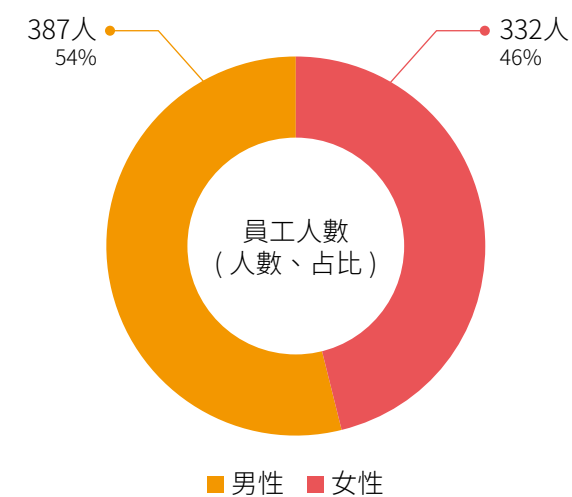
無差別雇用

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，經測驗及面試等程序，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。

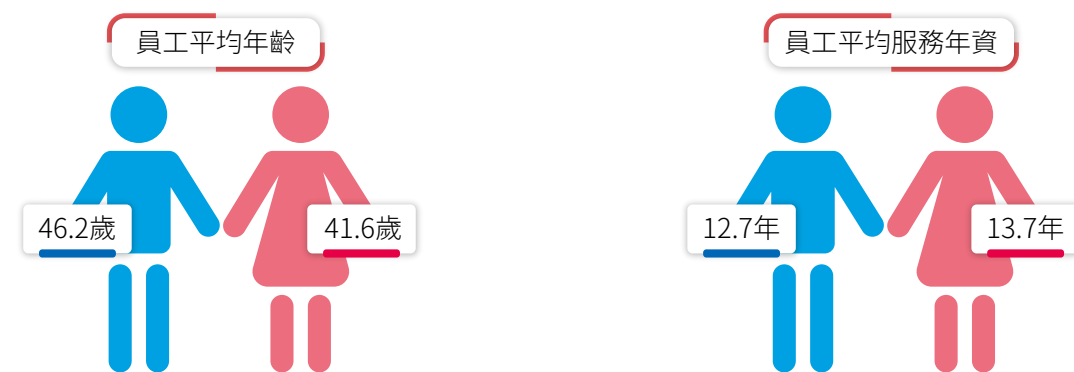
2023 年底員工人數為 719 人，其中女性員工 387 人、男性員工 332 人，並雇用身心障礙者員工 5 人，依身障等級及工作時數之權數換算後，等同雇用 7 人。

2023 年人員結構

項目	學歷分布		學歷分布 (人數、占比)					
			員工人數		碩士以上		大學 / 專科	
	性別		男	女	男	女	男	女
全公司員工人數			332	387	49	23	246	326
人數小計			719		72		572	
比率			46%	54%	7%	3%	34%	45%
擔任主管職務之員工人數			38	8	14	5	23	3
非擔任主管職務之員工人數			294	379	35	18	223	323



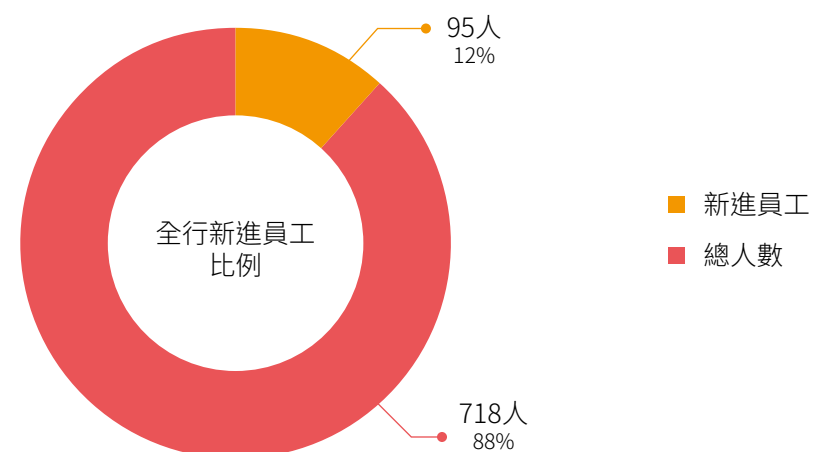
人員平均年齡、服務年資



2023 年新進員工概況

2023 年新進且年底在職者 95 人，以年底總人數計，佔全行總人數比例為 13.2 %。2023 年之員工離職率為 12.1%，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。

年齡級距 \ 性別	男	女	合計
30 歲以下	26	42	68
30 至 50 歲	19	13	32
50 歲以上	8	3	11
總計	53	58	111



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	2023 年		2022 年	
	男	女	男	女
申請人數	0	5	2	9
當年度應復職人數	1	7	1	6
實際復職人數	1	5	1	6
復職率	100%	71%	100%	100%
上一年度復職人數	1	6	0	4
上一年度復職在職滿一年人數	1	6	0	2
留任率	100%	100%	-	50%

* 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。

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



8.2 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。

2023 年員工薪資與同年度法定基本工資之比較

2023 年員工薪資與同年度法定基本工資之比較		
性別	男	女
基層員工初任薪資	1.29 倍	1.29 倍
非擔任主管職務之全時員工薪資平均數	3.50 倍	3.32 倍

2023 年本行非擔任主管職務之全時員工人數與薪資資訊，及與 2022 年之差異

單位：人；新臺幣仟元

	2023	2022	差異 (%)
非擔任主管職務之全時員工人數 (年底)	673	684	-1.61%
非擔任主管職務之全時員工薪資平均數	1,077	1,024	5.18%
非擔任主管職務之全時員工薪資中位數	1,008	954	5.66%

註：

1. 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。
2. 「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。

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。2023 年接受年底績效考核的員工為 87.3 %。

(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	2023			2022		
性別	男	女	合計	男	女	合計
晉升人數	33	41	74	33	35	68
符合晉升資格人數	174	241	415	218	290	508
晉升比例	19.0%	17.0%	17.8%	15.1%	12.1%	13.4%

● 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、換匯優惠等。
- 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之團體醫療保險。

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。

2023 年為促進員工身心健康，進行個人衛教諮詢、異常工作負荷促發疾病預防、人因性危害預防、母性健康保護等，共訪談並提供協助計 67 人次，約佔員工總人數之 9.3%。

- 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。



8.3 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，以提供更加完善人權保障之工作環境。



8.4 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。

近二年員工訓練時數

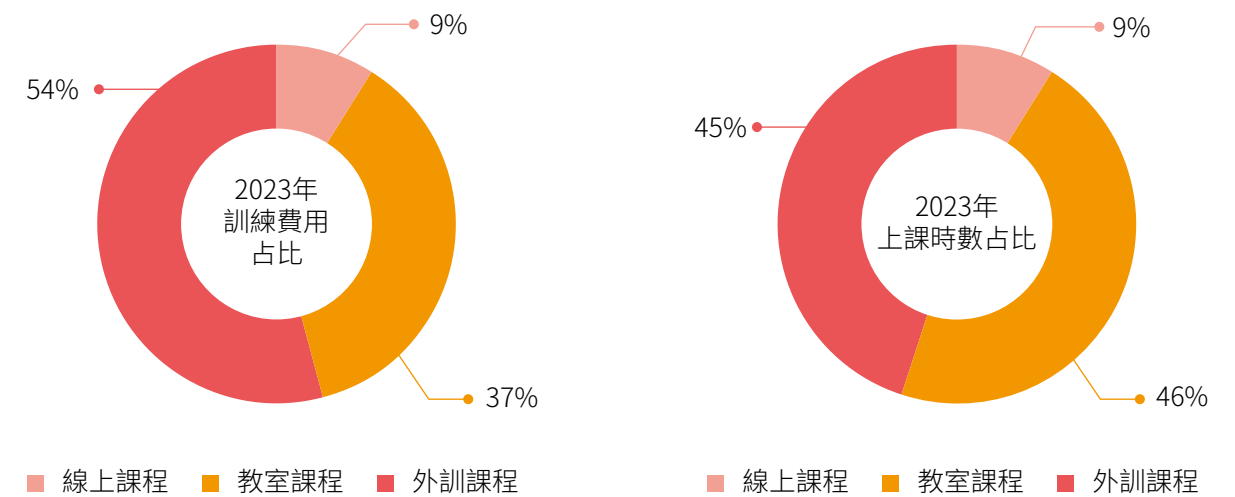
年度	總參訓時數		平均參訓時數		平均每人訓練經費		平均每人訓練經費 (元)
	男	女	男	女	男	女	
2022	15,429	20,642	45.2	53.2	1,230	1,415	1,329
2023	16,063	22,721	48.4	58.9	1,396	1,430	1,414

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	
2022	393,755	32,841	574,810	392	968,565	33,233	1,329
2023	469,463	31,333	545,839	456	1,015,302	31,789	1,414

- 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。2023 年總計補助 152 人次 (約佔總人數之 21%)，補助金額共 16.3 萬元。2023 年底員工持有之專業證照共 4,997 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，近二年因受疫情影響，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，並持續執行人才培育計畫。



8.5 勞資關係與職場安全

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 2023 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

- 本行員工申訴專線電話：(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。

- 2023 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。

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，自 2014 年起至 2023 年持續獲得衛服部國民健康署評定符合『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，設置勞工安全衛生人員、急救人員及防火管理人員等，並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，以加強員工消防避難常識。2023 年派訓職業安全衛生業務主管安全衛生教育訓練班計 18 人、防火管理人講習訓練複訓班計 25 人及辦理消防防災講習計 58 人。



建構健康安全職場



9 chapter 社會共好



9.1 普惠金融	70
9.2 關懷社會	76

9.1 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，2023 年底我國 65 歲以上老年人口 408.6 萬人，占總人口比率 18.35%，已逾聯合國定義高齡社會門檻值 14%，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。

成果

- 截至 2023 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：17,648 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。

成果

截至 2023 年 12 月 31 日止，尚無保險金信託案件。

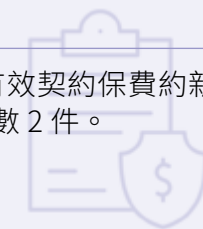


• 年金保險

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。

成果

2023 年此類商品新增有效契約保費約新臺幣 120 萬元，保單件數 2 件。



• 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。

成果

2023 年此類商品新增有效契約保費約新臺幣 4.04 億元，保單件數 602 件。

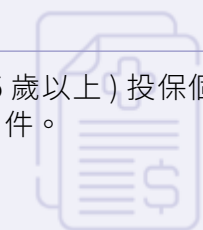


• 傷害險

- ✓ 本行持續銷售可續保至 75 歲之高齡者可投保之個人傷害保險。
- ✓ 2023 年 12 月上架可續保至 85 歲之高齡者可投保之個人傷害保險。

成果

截至 2023 年底高齡 (65 歲以上) 投保個人傷害保險有效契約 60 件。

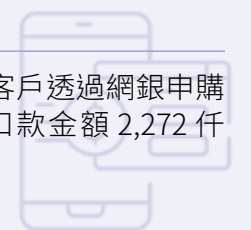


• 理財商品

於 2023 年第二季起至 2023 年底透過網路銀行推廣 ESG 系列定期定額基金活動。

成果

活動期間，新增 31 戶客戶透過網銀申購 ESG 定期定額基金，扣款金額 2,272 仟元。



配合政府政策促進社區發展提供企業及民眾授信貸款

根據內政部 2023 年第 2 季統計資料，全國房屋當中屋齡超過 30 年的老屋佔比逾半數，未來住宅老化問題將愈來愈嚴峻，本行經營團隊具深厚的不動產專業背景，積極配合政府推動相關政策，著力如都更、危樓及老屋重建等業務，提供企業及民眾取得重建資金。

單位：佰萬元

截至 2023/12	促進社區發展放款 (都更、危老)
件數	521
放款餘額	18,019

為促進小型企業之金融包融性指標及活動指標

單位：戶；佰萬元

項目	個人	小型企業	中小企業
存款戶數	441,114	4,514	23,629
存款總餘額	98,354	1,528	32,174
放款戶數	3,649	3	509
放款總餘額	72,168	61	71,721

註：

1. 存款戶數以 ID 歸戶計算；小型企業係戶數為依法辦理營業登記之非法人組織，如商號、行號、獨資、合夥。
2. 放款戶數以 ID 歸戶計算；小型企業係指符合「商業登記法」第五條規定之小規模商業。
3. 中小企業係為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，或經常僱用員工數未滿 200 人之企業。

保險及投資理財講座



▲ 講座內容：跳脫稅負迷宮 成就歲富人生



▲ 講座內容：從法院爭產談富過三代的智慧與做法



▲ 講座內容：傳承留愛不留礙



▲ 講座內容：財富管理 傳承傳成

富盛投顧



▲ 講座內容：經濟持穩 升息尾聲 新興債回春？

群益投信



▲ 講座內容：2023 年第四季投資市場展望

野村投信

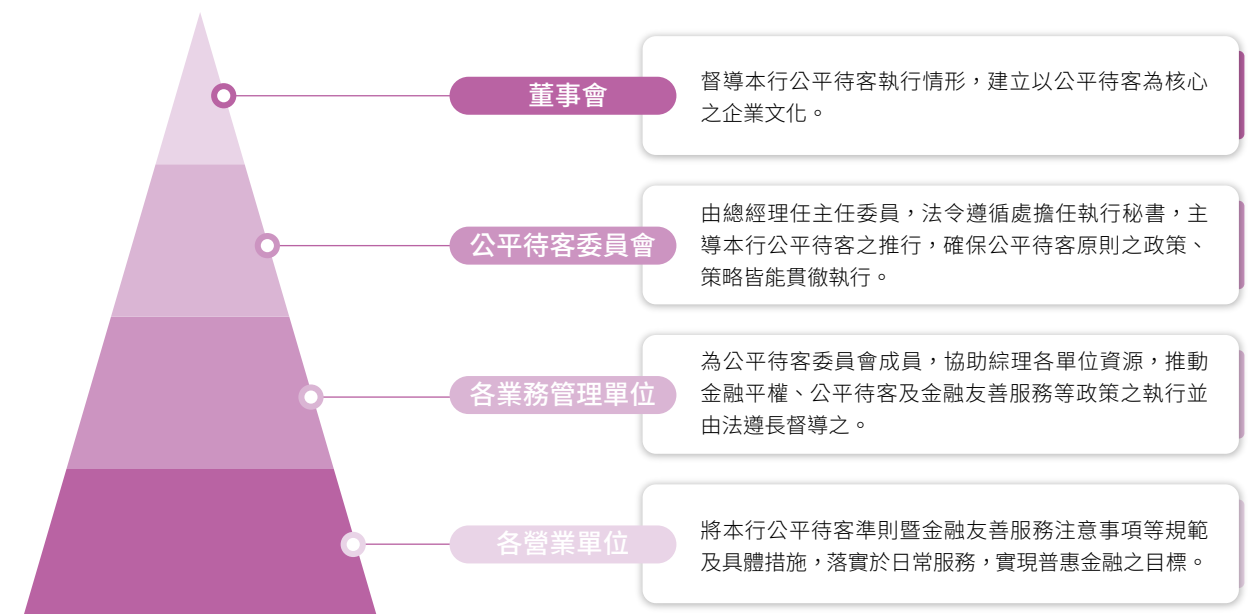


▲ 講座內容：歷史總是相似，投資市場展望

合作對象	講座內容
新光人壽	跳脫稅負迷宮 成就歲富人生
新光人壽	從法院爭產談富過三代的智慧與做法
保誠人壽	傳承留愛不留礙
遠雄人壽	財富管理 傳承傳成
富盛投顧	經濟持穩 升息尾聲 新興債回春？
群益投信	2023 年第四季投資市場展望
野村投信	歷史總是相似，投資市場展望

金融友善服務

• 由上而下落實金融平權



• 無障礙環境

全行各營業單位均有設置無障礙坡道（含活動式無障礙坡道及電動升降梯），以便利使用輪椅民眾進出，並於入口處設置服務鈴，由專人協助引導身心障礙人士，另設置「友善服務櫃台」，優先提供身心障礙人士各項金融服務。全行無障礙廁所設置比率約 76%、無障礙車位設置比率約 26%。

• 無障礙 ATM

全行設置之 ATM 皆為符合使用輪椅民眾使用高度之 ATM，並預計自 2024 年度起陸續汰換，新增具視障語音功能之 ATM。

• 金融友善服務措施

- 營業單位入口處除服務鈴外，另張貼本行提供手語翻譯服務及歡迎導盲犬標識，以利客戶識別運用。
- 為免本行未能從外表識別客戶之個別需求，於取號機明顯處張貼「如需其他溝通方式（如語速放慢、文字或手語等），請主動告知服務人員」之標語，以利客戶能放心表達所需協助。配合客戶需求本行提供手語翻譯、聽打服務、筆談等溝通方式。



▲ 友善服務標示貼紙



▲ 於取號機明顯處張貼特殊需求貼紙

- 設有服務專員及友善服務櫃台，提供專人引導之一站式服務，除開戶等服務台業務外，一般帳戶交易亦於此櫃檯即可洽辦，減少客戶移動之不便。
- 備有各項視覺／溝通／寫字等輔具（如放大鏡、老花眼鏡、放大版契約、契約 QR code、開戶說明易讀版及免填單服務等），以供客戶依需求選擇運用。



▲ 櫃台備有各項視覺／溝通／寫字等輔具

- 本行官網、友善網路 ATM 及友善網路銀行 / APP，皆已取得國家通訊傳播委員會無障礙規範標章，提供優質之無障礙網路服務。另官網設有金融友善服務專區，提供單一入口多項服務，網路無礙，服務更快。

持續精進

無障礙不是選項，而是基本人權保障，為確保每個人都能自由參與社會和享受生活的美好，本行將持續致力於建立一個友善、包容的環境，精進各項金融友善服務措施與行員之教育訓練，為每一位客戶提供平等的金融服務機會。



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。

截至 2023/12	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。

9.2 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、關懷弱勢及身心障礙團體體現愛心、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、愛心捐血等公益活動，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。

文教公益活動

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，及全民健康基金會、全聯慶祥慈善事業基金會於 2023 年 10 月合辦肺癌的篩檢與防治健康講座活動，向社會大眾宣導健康防治重要性，參與人數計 165 人。



金融知識推廣

2023 年 4 月本行參與金管會辦理「金融機構全國 368 鄉鎮走透透反詐宣導」配合台中市外埔區、彰化縣大村鄉、台南市安定區、高雄市湖內區及新北市石門區等當地警察機關共舉辦 5 場，共計 183 人參加防詐騙及金融知識宣導活動。

序號	分行別	活動名稱	舉辦時間	舉辦地點	參加人數	參加對象
1	北台中	大甲分局反詐宣導活動	06.26	臺中市外埔區六分公園	8	社區民眾
2	彰化	社區治安會議	07.19	彰化縣大村鄉山腳路 144-24 號	60	村民
3	台南	善化分局 - 安定衛生所祖孫同樂愛皂一起	07.12	文科里古寶無患子公司	62	社區民眾
4	北高雄	湖內分局反詐騙宣導活動	06.17	高雄市湖內區湖東里活動中心	35	社區民眾
5	石牌	新北市石門區山溪里銀髮共餐活動	08.10	新北市石門區山溪市民活動中心	18	銀髮族



台中市外埔區



彰化縣大村鄉



贊助員工社團活動

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、登山社團..等，主要希藉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

- 本行於 2023 年傳統新年年節或股東會前，印製「1 元兔年生肖發財金」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。



- 本行為響應地球永續發展，並提倡減塑，於 2023 年第 8 屆第 12 次職工福利委員會決議，發放提 / 背袋邀請同仁一起響應減少塑膠袋之使用。

支持在地農業

本行員工餐廳每日供應之餐點，其各項食品材料及蔬果，儘量皆以臺灣當季農產品或產量過剩之農產品為主，以支持本土農業發展，提供員工食用安心及美味鮮食服務。





10

chapter 環境永續



10.1 氣候變遷	81
10.2 溫室氣體管理	103
10.3 供應商管理	105

10.1 氣候變遷

經營團隊的期許

秉持恪遵法規、嚴守風控經營原則

深耕福國利民利基市場，穩健經營，以達成創造多贏的永續發展

世界氣象組織 (World Meteorological Organization, WMO) 在聯合國氣候變遷大會 COP28 上發布了《全球氣候 2011-2020：一個加速的十年》，報告指出在 2011 年至 2020 年間，氣候變遷的速度驚人地激增，這是有紀錄以來最溫暖的十年。持續上升的溫室氣體濃度推動了破紀錄的陸地和海洋溫度，並戲劇性的加劇了冰融和海平面上升。可見氣候變遷引起的永續議題隨著時間推進，造成的風險不減反增，亦成為全球主要關注的重大風險來源之一，台灣在政府 2050 年淨零政策引導下，刻正分階段如火如荼地以上市櫃公司、鋼鐵業、水泥業以及金融業為首批對象，培養落實減緩及調適面對氣候變遷風險的能力。

華泰銀行為台灣在地經營的中小型銀行，自 2018 年起經過策略、業務等一系列改造，迄今在良好的資產品質基礎上，仍嚴守應有的風險控管機制，並且推展都市更新、危老重建等福國利民的利基型業務為主，整體經營體質由「小而美」穩健邁向「美而強」階段，同時在面對氣候變遷新興風險，亦步亦趨跟隨政府政策及各部會推出的配套措施建置基礎，以便能在做中學學習並逐步精進對氣候風險的減緩與調適作為。本行於 2022 年配合「本國銀行氣候風險財務揭露指引」訂定內部的「氣候風險管理準則」做為最高指導準則，並在 2023 年 6 月首次揭露「氣候相關財務揭露報告書」，2024 年起除了治理、策略及風險管理的質化管理機制持續建置，亦將有關高碳排產業限額及溫室氣體減量目標等納入量化管理機制，並逐步擴建中，期使本行對於氣候風險管理的執行能受檢證而更形落實，最終能在掌握氣候機會所創造的獲利下，為減緩氣候變遷對社會、經濟及國家的影響善盡社會責任，創造多贏的永續發展。



治理

氣候治理架構

本行於「風險管理政策及程序」納入有關氣候風險管理政策及程序，並據以訂定「氣候風險管理準則」其中明訂董事會、總經理等各層級及單位職責等各項氣候風險管理最高指導準則。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。每季除追蹤氣候風險管理執行計劃及進度、氣候高實體風險、高轉型風險部位變動，並將最新政府政策、主管機關推動措施及產業訊息等內容，適時呈報 2023 年各次風險管理委員會及董事會。



董事會對氣候相關風險與機會監督

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，並瞭解本行暴險情形、監督壓力測試之辦理情形及執行結果等，擔負本行整體風險管理之最終責任。

為協助董事會成員及高階主管瞭解氣候變遷對本行之影響並進行監督，風險管理處除每季呈報氣候風險管理進度、氣候風險有關目標、氣候政策及議題最新訊息外，每年固定安排外部專業講師進行有關訓練。

管理階層對氣候相關風險與機會管理

● 職能與職責

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。

● 公司部門獎酬機制與氣候連結

2023 年氣候風險 KPI 關鍵績效指標優先由風險管理處訂有各項質化目標，財富管理部訂有引進 ESG 商品量化目標，未來除責成有關單位完成質化目標外，亦將包括但不限高碳排限額、溫室氣體減量等量化目標列入 KPI 評核項目，除有效責成各單位完成氣候相關管理事宜外，並連結單位獎勵機制。

● 精進氣候相關專業能力

為落實「培養氣候風險韌性」策略，對於人員專業能力培養，本行除透過參與外部講座及與相關專業人士交流，各階級同仁亦安排對應訓練課程。除持續辦理溫室氣體盤查及

對象	董事	管理階級	一般行員
訓練人次	14	100	290

外部氣候風險議題專業訓練（情境分析 / 投融資組合範疇 3 盤查 / 永續金融等）外，2023 年加入授信管理處及分行經理、授信主管及同仁參與氣候風險有關議題訓練，合計各項涉及氣候風險、綠色金融及永續議題等訓練共計 404 人次（受訓人數佔全行人力 38.2%），相較 2022 年受訓人數佔全行人力 18.8%，受訓人數增加 19.4%。

2023 氣候有關內部訓練

課程類別	課程名稱	主題	參與對象
企業永續經營	永續發展議題 & TCFD 及氣候風險影響	- 永續發展的挑戰與發展趨勢 2050 淨零趨勢與氣候行動 - TCFD 及氣候相關風險	董事、高階管理階層、總行單位主管、指定同仁
年度高峰會	氣候風險政府政策與本行預應措施	配合國家淨零政策，主管機關推動重要措施、本行預應作法及不動產減碳案例來源	總行高階主管、授信管理處、信託部及分行主管及授信人員
授信 e 訓	認識氣候風險	- 國際重視氣候變遷及行動 - 台灣淨零政策及各級主管機關的行動方案 - 本行面對氣候風險管理措施	授信管理處、分行業務同仁
盤查 e 訓	溫室氣體盤查應注意事項	盤查及收集溫室氣體範疇 1、範疇 2 資料時應注意事項	分行、行政管理處及風險管理處 TCFD 小組成員

為利同仁即時掌握涉及氣候有關產業訊息，風險管理處不定期透過內部郵件通知總行及分行有關同仁，以為業務管理所需或由分行同仁藉由業務推展時與客戶分享相關資訊，2022 年 6 月 ~2023 年 12 月共計分享 9 則。

● 重大氣候風險事件應變機制

本行之各單位若發現重大氣候風險事件，可能危及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，及由各業務管理單位適時採取必要措施與後續追蹤管理。

策略

本行意識到對保護環境應善盡應有的社會責任，因此在政府政策引導下，面對氣候變遷的環境永續議題，做為投融資對象資金重要供應者的金融業一份子，將在可承擔風險及能力下成為推動低碳轉型的驅動力之一。本行在追求永續經營下，除將氣候風險融入信用風險、作業風險、市場風險等傳統風險中，並納入本行核心的六大經營策略「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，並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。

氣候相關風險與機會辨識及評估

為瞭解氣候變遷對本行的影響據以擬定策略及行動方案，本行定期就關注議題因氣候變遷引起的風險與創造的機會進行辨識及評估。依據 TCFD 建議將氣候相關風險分為兩大類：「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域範疇及不動產授信業務為主之營運狀況，參酌銀行公會情境分析結果、ISO14064-1 溫室氣體盤查結果及蒐集金融同業資訊，利用 SWOT 分析瞭解現狀，辨識及評估不同氣候風險類別的衝擊路徑、衝擊時間及風險與機會及其潛在影響。2023 年本行共辨識及評估 11 項氣候風險及 10 項氣候機會。

圖 2 本行氣候策略 SWOT



氣候風險財務影響與因應措施

表 1 十一大氣候風險營運潛在影響與因應措施

風險因子		影響時間	對華泰銀行營運潛在影響	傳統風險	調適與減緩措施
實體	立即性	擔保品所在地淹水	短期 - 淹水造成授信擔保品所在地區價值貶落。 - 授信戶資產減損導致還款能力弱化。 - 流動性降低。	信用流動性	針對承作高風險地區長期不動產擔保授信優先納入氣候變遷因子考量。
	立即性	企業客戶營運所在地區淹水	中期 - 客戶產能減少造成營收降低。 - 客戶還款能力弱化。	信用	持續觀察客戶是否受淹水造成營運影響，若發生信用貶落將即時催理
	立即性	本行營運據點淹水	短期 - 營運據點無法正常營運使營收減少。 - 營運據點資產價值貶落。	作業	針對自身營運據點及不動產投資將氣候變遷造成淹水因子納入考量。落實及演練緊急應變措施。
	長期性	高溫	長期 - 乾旱造成客戶停水，進而停工等營業額減少。 - 海平面上升影響經濟、公司運作，資產減損或提早汰換增加成本。	信用作業	持續關注氣候變遷所造成的高溫對客戶營運影響。
轉型	法規	監理趨嚴	短期氣候相關法令及金融監理趨嚴，增加遵法等營運成本。	作業	依循政府政策及法令規範，恪遵法規。
	法規	提高徵授信、投資審核標準	短期高碳排產業投融资風險提高。	信用	訂定高碳排產業風險控管措施 (列入不鼓勵及應注意產業、限額目標)。增訂 ESG 盡職審查程序。
	法規	符合低碳標準	中期法規要求經濟活動或商品須達低碳標準，如辦理綠建築、智慧建築及綠建材標章、環保標章，使客戶獲利產生不確定性。	信用	以優惠授信條件，鼓勵承作都更危老屬綠建築之授信案。
	法規	碳排管制與碳價徵收	長期造成融資與投資標的財務衝擊。	信用	持續關注碳價相關法規趨勢，對於高碳排投融资對象加強議合行動。
	市場	價格波動	中期高碳排企業受衝擊造成投資標的價格波動。	市場	持續觀察投資標的市場波動，適時調節部位。
			中期水、電、原物料等價格上漲增加成本。	作業	研議用電量減量目標及措施。
	名譽	消費者偏好	中期消費者環保意識提高、偏好轉變，在營運投融资決策須考量 ESG 因素。亦衝擊部份未轉型之客戶，影響其獲利。	信用	持續關切消費者偏好的需求動向，優先就都更危老利基型業務提供優惠。

● 氣候機會財務影響與因應措施

表 2 十大氣候機會財務影響及因應措施

機會項目	影響時間	對華泰銀行營運潛在影響	因應措施
資源使用 效率	短期	推廣電子開戶、電子交易及帳務處理服務等數位金融，增加營業收入。	列入績效評核指標，鼓勵單位承作及辦理。
		設置及汰換省電設備，宣導用電減量，減少營運成本。	明訂階段汰換目標，列入減碳因應措施之一。
產品與 服務	短期	增加具環保、氣候變遷、綠能等 ESG 題材之理財商品上架，以提升營業收入。	列入績效評核指標，增加 ESG 題材理財商品上架數。
	短期	深化都市更新及危老重建等利基型不動產融資，以提升營業收入。	優先爭取轉型為節能減碳之綠建築案件。
	短期	與客戶議合氣候變遷等永續觀念，提升營業收入。	研議獎勵分行與客戶議合措施，增進客戶瞭解氣候變遷造成的影響深化業務往來。
市場	中期	增加綠色投資，降低資產配置風險。	具合理價差之綠色投資優先列入投資標的。
	短期	發展與推廣數位金融，提升營運效能，降低成本。	持續優化數位金融功能，積極導引分行推展。
韌性	短期	培養因應氣候變遷的調適能力，提前辨識與管理氣候變遷風險，降低實體風險與轉型風險對營運造成的財務影響。	就各階層人員面對氣候變遷應負職責，實行培育及訓練，藉以增進同仁專業優化本行調適能力。
	長期	不動產購置納入綠建築評估為標的要項，減少碳排放。	購置自有不動產時，在可控成本下列入評估要項之一。
	短期	天然災害危機處理與預警作為，制定並確保調適措施有效性，對於各項業務均能提供穩定的服務，增進客戶信賴度，減少營業損失。	完善緊急應變措施，落實異地及同時備援機制，定期進行有關演練，確保同仁應變能力，保障客戶權益不受影響。

時間範疇定義：短期係 1 年以內可能發生、中期為 1~5 年內可能發生、長期為 5 年以上可能發生。

氣候策略制定及行動方案

有鑒極端氣候變遷影響，追溯起源主要肇因於產生大量溫室氣體的經濟活動所造成，包含台灣在內國家無不引導企業積極面對、研議及執行減緩及調適作為，本行依據氣候風險及機會辨識及評估影響內容，衡平主管機關政策、行內資源及衝擊等 SWOT 分析下，本行關注重大風險包含「不動產擔保品淹水」、「提高徵授信及投資審核標準」的氣候風險議題，以及掌握重要氣候機會包含「提昇能源使用效率」、「推展及投資綠色 / 永續產品及服務」、「培養面對氣候韌性機會」，在結合本行核心六大經營策略 (顧品質、穩增長、廣開源、重內控、養人才、架系統) 下訂定有關氣候策略。

● 達成低碳轉型

本行採「抑高揚低」策略，抑止高碳排產業、承作高實體風險地區房貸提高核決權限，擴大低碳的綠色及永續金融商品規模，就投融資部位及理財商品數量進行調節；依據本行「授信政策」等規範，將企業授信及投資對象納入氣候風險評估做為決策依據。

1. 減緩高碳排產業影響
- (1) 訂定不鼓勵及應注意產業 (顧品質)：針對經濟部六大耗能及高碳排產業 (水泥、鋼鐵、造紙、石化、電子、紡織)、電力供應業、石油及天然氣礦業列入不鼓勵與應注意高碳排產業，慎之於始，於前端業務推廣時即考量承作風險。

(2) 設定限額目標 (顧品質)：設定逐年減少投融資高碳排產業目標。
2. 提升高實體風險地區核決權限層級
- 承作屬本行定義之高實體風險地區房貸，須送呈總行授信管理處以上層級核決。
3. 發展低碳經濟氣候導向利基型業務
- (1) 協助都市更新、危老重建取得綠建築融資 (穩增長)：本行提供「都市危險及老舊建築物加速重建」貸款專案，爭取轉型為節能減碳之綠建築案件，對授信案規劃興建並取得綠建築證明者，得列入授信條件調整參考，以協助企業轉型因應。

(2) 投資綠色及永續商品 (廣開源)：本行持續依機構投資人盡職治理守則及氣候風險管理準則相關規定，逐步將 ESG 條件納入投資評估及決策流程中，同時利用 ESG 投資資金的比重配置調整，間接提供資金引導鼓勵企業永續轉型，而目前本行長期股權投資 (FVOCI) 之選股評估，係已參考「國泰臺灣 ESG 永續高股息 ETF 基金」、「元大臺灣 ESG 永續 ETF 基金」等 ESG 指數成份股進行選股投資。

(3) 推薦綠色及永續標的的理財商品 (廣開源)。

(4) 發展與推廣數位金融 (廣開源)。
4. 落實盡職審查
- (1) 落實授信審查 (顧品質)：本行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，對於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、確認有無進行溫室氣體盤查等措施。

本行主要授信對象為中小企業，目前碳盤查多在起步階段，取得資訊有限，惟本行為遵循 ESG 永續經營，內部已訂有相關規定，如：於案件審核時檢核資金用途或案件性質是否與綠色支出 (如：節能或綠建築等) 或與永續績效目標相關、有無因違反環境部、勞動部相關法規而受主管機關重大裁處情形等；自 2023 年 9 月下旬起，針對新貸或轉期之授信客戶，亦鼓勵客戶填寫「企業 ESG 資訊及永續經濟活動自評問卷」，期藉由問卷瞭解授信戶 ESG 及其經濟活動是否適用 / 符合永續經濟活動認定參考指引之情形。

在企業戶授信案件進件時，須查詢有無環境部列管污染源資料 (含裁處資訊)，如有異常情形，須向客戶瞭解相關處理情形及影響，內部並應說明客戶因應措施或相關改善計劃。本行授信
- 86
- 華泰銀行

HWATAI BANK
- 87

客群以不動產行業為主，因此除聯貸案外，針對土建融授信案若有涉及環境汙染裁罰等違反 ESG 情形時，會適時在承作利率進行加碼，待有關裁罰事實確切改善後始得恢復原承作利率，以鼓勵客戶積極面對問題。

- (2) 納入投資決策 (顧品質)：本行逐步將氣候風險因子納入投資評估及決策流程中，以善盡投資管理之責，而依據本行「氣候風險管理準則」、「辦理海外及大陸地區投資風險控管要點」及所簽署之「機構投資人盡職治理守則」遵循聲明，明訂在辦理長期投資業務時，須將 ESG 績效綜合納入投資決策參考，其中針對屬高氣候風險之有價證券投資案件，將加強審查與監控。

本行投資時除考量被投資公司營運概況及其財務資訊外，同時遵循機構投資人盡職治理守則及氣候風險管理準則相關規定，同步考量 ESG 條件影響，並每年針對財務投資進行溫室氣體盤查及氣候風險壓力測試，相關結果反饋成資料庫數據後，進一步成為後續投資前決策因子之一。

投資業務將逐步針對已揭露「永續經濟活動認定參考指引」中 13 項「前瞻經濟活動」內容之個股進行研究，將挑選具有關鍵領域技術、研究與創新之公司進行追蹤研究，並積極納入選股池中，同時鼓勵已投資對象針對相關經濟活動進行改善精進，後續適當、適時的揭露在本行公開資訊中。

- (3) 避免引進漂綠金融商品及服務 (顧品質)：本行引進 ESG 相關基金時，係參考 Fundclear 基金資訊觀測站之環境、社會及治理基金專區 (ESG 基金專區)。投信公司事業發行環境、社會及治理相關主題境內基金，總代理人募集及銷售環境、社會與治理相關主題之境外基金，分別依金管會 2021 年 7 月 2 日金管證投字第 1100362463 號函及金管會 2022 年 1 月 11 日金管證投字第 1100365536 號令規定，於基金公開說明書及投資人須知載明以 ESG 為主題相關內容。

本行理財商品審議會自 2023 年 7 月起，凡新上架之境內外基金理財商品，境內投信公司發行之商品會執行審查該公司是否簽署「機構投資人盡職治理守則」，境外基金公司發行之商品則會執行審查該公司是否簽署「責任投資原則」以保障客戶與受益人權益，並於商審會文件中留存最後確認結果。

● 實施低碳營運

減緩銀行自身營運所產生的溫室氣體為發展低碳經濟的重要一環之一，本行由基礎紮根開始，於 2023 年依據「ISO14064-1」完成首次溫室氣體盤查作業，將持續完善達到低碳營運模式所需基礎建置及內控機制，由簡入繁進行節能減碳以降低營運碳排放。

1. 精進風險辨識評估

- (1) 精進碳管理 (重內控)：進行溫室氣體盤查為碳管理重要工作之一，本行將持續建置及精進有關內控機制，其中溫室氣體範疇 1 及範疇 2 盤查結果於 2024 年辦理首次外部查證，範疇 3 投融資業務目前僅限上市櫃公司等可取得外部盤查結果做為盤查對象，其他盤查範圍及方法論依銀行公會提供之「本國銀行投融資組合財務碳排放 (範疇三) 實務手冊」研議中，以利未來進行碳減量規劃。

- (2) 作業系統化 (架系統)：在保存內控所需資訊及提升作業效率下，積極將溫室氣體盤查及情境分析作業系統化。

- (3) 與客戶進行議合強化氣候風險辨識 (顧品質)：2023 年啟動「企業 ESG 資訊及永續經濟活動自評問卷」填報聯徵中心作業，配合金管會規劃之鼓勵自願、宣導獎勵、強制填報等階段進行客戶資訊收集，做為本行精進氣候風險辨識及管理措施依據之一。

2. 營運環境節能減碳：

- (1) 設定溫室氣體減量目標 (重內控)：以 2023 年為基準年，設定範疇一及範疇二總計溫室氣體排放年度減量目標。
- (2) 實施減量計劃 (顧品質)：選用低汙染綠建材、低耗能電器用品、公務車等減量計劃。(詳見氣候機會管理)

● 培育與溝通議合

本行透過對內人員進行氣候風險專業知識培育，對外參與各項座談會並啟動對授信客戶進行「企業 ESG 資訊及永續經濟活動自評問卷」填報作業，以作為面對氣候風險韌性的紮根工作，並強化面對天然災害危機處理能力。

1. 對內培育面對氣候變遷的韌性

- (1) 強化各層級成員對氣候風險認知與專業養成 (養人才)：由點 (單一對象)、線 (特定對象) 至面 (全行) 進行人員教育訓練，並設定全行員工接受氣候相關議題教育訓練人數占比目標，以擴大氣候相關專業能力養成的人員滲透率。
- (2) 強化對天然災害危機處理與預警作為 (顧品質)：建立可能危及財務或業務狀況或違反法令之重大氣候風險事件通報系統及處理機制，確保營運持續與組織韌性；定期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。

2. 對外積極參與與進行議合

- (1) 參與永續金融與氣候變遷外部座談會 (養人才)：積極瞭解政策風向與同業資訊，提升同仁專業並做為內部調校氣候有關作業參酌來源，2023 年共參與 19 人次。
- (2) 與客戶進行議合，提升雙方面對氣候變遷的能力 (顧品質)：

授信業務：

本行於 2023 年首次完成 2022 年溫室氣體盤查作業，其中在範疇三融資部位盤查，本行將持續觀察盤查結果，洽請碳排放量較高的借款人提出因應或改善措施。除此，另藉由「企業 ESG 資訊及永續經濟活動自評問卷」填報作業，做為雙向溝通橋樑，發揮金融業引導責任，促使客戶重視氣候變遷議題。

投資業務：

本行持續關注被投資公司之 ESG 辦理情形，針對碳排放量較高或年增較多之企業，將追蹤其減碳策略及碳排放變化情形，同時透過法說會、公司拜訪、股東會投票等方式與被投資公司進行對話與互動，以發揮機構投資人議合影響力。

檢視策略韌性

本行訂有包含量化與質化的目標與指標（詳見 TCFD 報告書：5.2 氣候相關風險與機會管理目標及評估指標），以驗證本行達成低碳轉型、實施低碳營運、培育與溝通議合等氣候策略韌性，其中掌握氣候機會的指標中都更危老利基型業務、企金綠色授信呈增加趨勢，而管控氣候風險指標有關高碳排產業授信亦逐步減少，各項質化指標則按進度執行完成。另以 2023 年為基準的三項目標將於 2025 年進行檢視：高碳排投融资限額目標、溫室氣體範疇 1 及 2 較基準年累計減量目標、員工接受氣候相關議題教育訓練人數占比。

本行以利基型不動產融資的業務策略引導下，關注「不動產擔保品淹水」的氣候議題，依 2023 年情境分析結果檢視氣候變遷對本行造成的財務影響變化，其中授信暴險佔比 95%，又以「國內授信 _ 營建業」為最大宗（佔比 39%），經進一步分析，該部位雖受到氣候風險因子變動（實體風險 - 擔保品及營業所在地、轉型風險 - 徵收碳價），致整體預期損失上升，惟本行恪守擔保品質，故在 2023 年部位較 2022 年暴險佔比成長約 1.1% 的情況下，2050 年無序情境的預期損失佔淨值比重 1.3% 僅較 2022 年微幅增加 0.1%。

該結果主要係受惠於本行對擔保品及貸放成數的控管致考量氣候風險因子後之預期損失影響有限。再觀察整體的情境分析結果，2023 年的稅前損益、淨值與 2022 年比較，成長幅度皆高於各項情境分析下的預期損失增加，佔稅前損益及淨值比重皆為下降，可反應本行主要的獲利來源授信業務，在目前的風險控管機制下（PD 與 LGD 變動小），面對氣候風險的影響仍具韌性。

本行就情境分析結果除持續觀察外，並納入風險管理措施考量因素之一，以作為瞭解氣候風險策略韌性的驗證方式之一。

風險管理

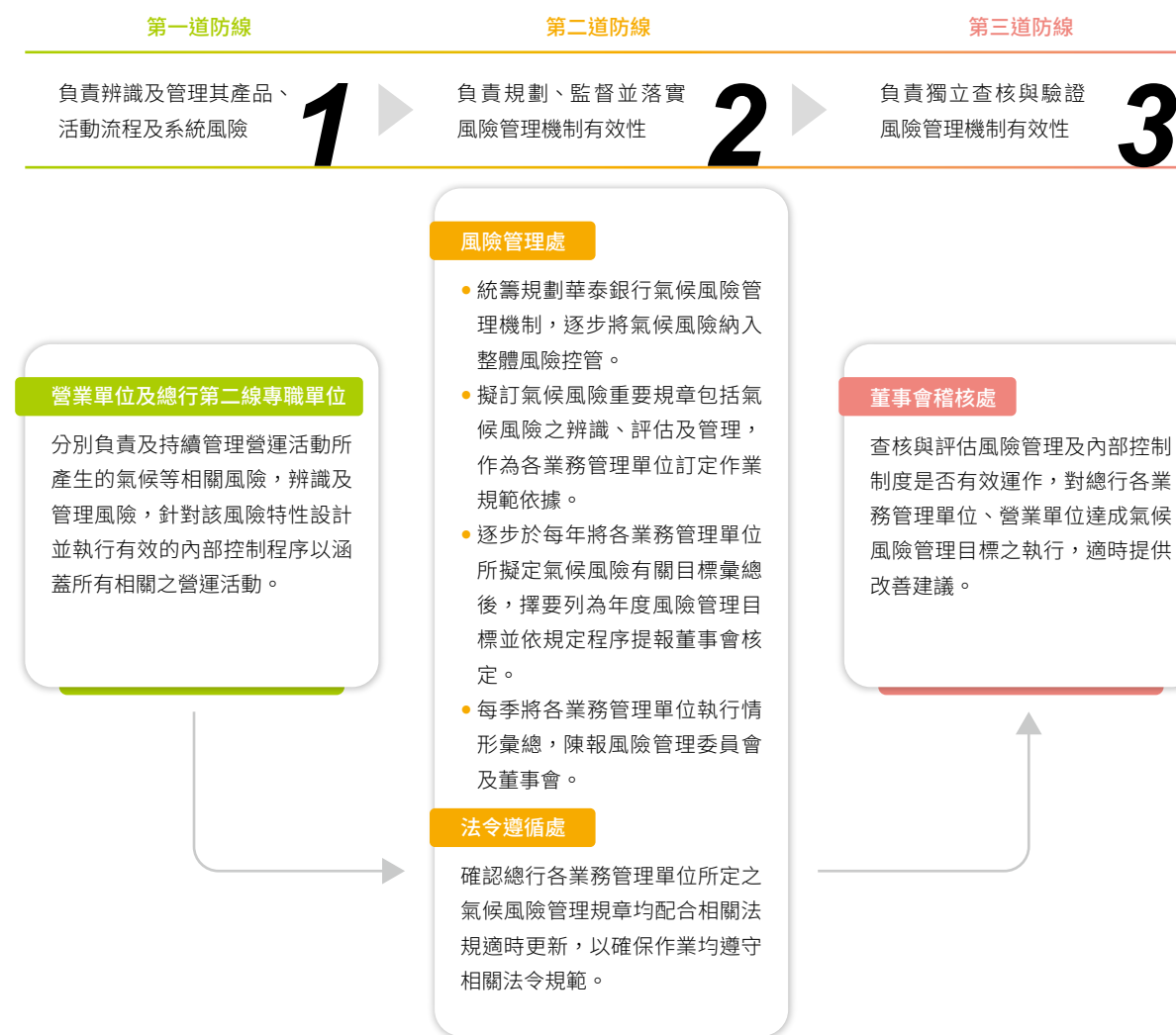


本行考量自身營運及營業活動（包含但不限於授信投資等）的性質、規模及複雜性，將氣候風險納入整體風險管理架構，包含三道防線管理、氣候風險管理政策及規範制定、風險胃納及限額設定等風險治理；並就自身營運和投融资等業務活動定期辨識氣候風險不同面向的影響，在適當考慮財務與非財務風險後，建立定期管理程序以辨識重大風險；瞭解風險來源、區分風險程度資訊、進行質化或量化分析後，盤點相對應暴險部位及對銀行自身財務衝擊，最後制定氣候風險管理及監控程序，以強化銀行因應氣候風險衝擊。

氣候風險管理治理

• 三道防線管理

為確保內部控制制度有效性及強健銀行體質，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，針對氣候風險建立三道防線架構權責內容如下：



• 整體風險管理制度整合

本行經董事會通過修訂「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，同時訂定「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。

授信業務：

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，納入授信人員每年最少 3 小時永續金融教育相關訓練；增修「徵信準則」納入徵信人員每年最少 3 小時永續金融教育相關訓練；訂定「不動產擔保值承作規範」明訂承作綠建築授信案件得以優惠條件承作、承

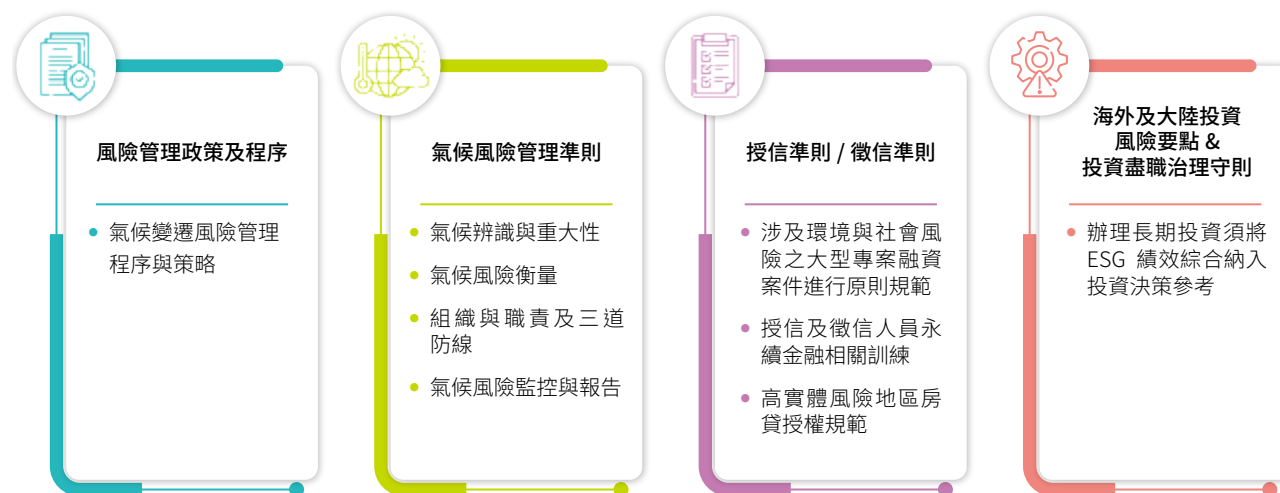
辦房屋貸款座落於高氣候風險地區者，原屬分行經理權限修改為陳報總行核定。訂定「辦理授信業務遵循 ESG 作業規定」對於辦理「綠色」、「ESG」或「永續」等授信業務時，宜參酌金管會公告「永續經濟活動認定參考指引」檢視過去一年有無因違反相關法規而受主管機關重大裁處，並藉以預防工安意外發生。

投資業務：

本行於「辦理海外及大陸地區投資風險控管要點」（簡稱海外暨大陸投資要點）及所簽署之「機構投資人盡職治理守則」（簡稱投資盡職治理守則）遵循聲明，明訂在辦理長期投資業務時，需將 ESG 績效綜合納入投資決策參考。

訂定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，以做為本行對溫室氣體管理作業之內部控制程序之一。

圖 3 本行風險治理核心政策



● 氣候變遷風險胃納

1. 本行支持低碳經濟轉型，針對每年定義氣候變遷風險高碳排產業，列入不鼓勵與應注意產業，以避免或審慎承作。並訂定投融資業務短、中期限額目標。
2. 每年針對範疇一及範疇二總計溫室氣體排放年度減量 1%。

氣候風險的辨識與衡量流程

本行自 2022 年開始依循環境部、IPCC 或經濟部定義之高度轉型風險產業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。

● 氣候風險衡量架構

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；參酌環境部、IPCC 或經濟部等單位等對高碳排或高耗能產業之認定，據以訂定本行「高碳排產業」，並以銀行公會公版情境分析對各產業徵收碳價進行財務影響評估。

- 為瞭解投融資業務碳排放的程度，本行就可公開取得資訊之上市櫃等投融資客戶為優先對象，後續將依循本國銀行投融資組合財務碳排放（範疇三）實務手冊計算邏輯，擴大盤查投融資組合財務碳排放量，期使轉型風險管理逐步落實。
- 依循銀行公會公布之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。

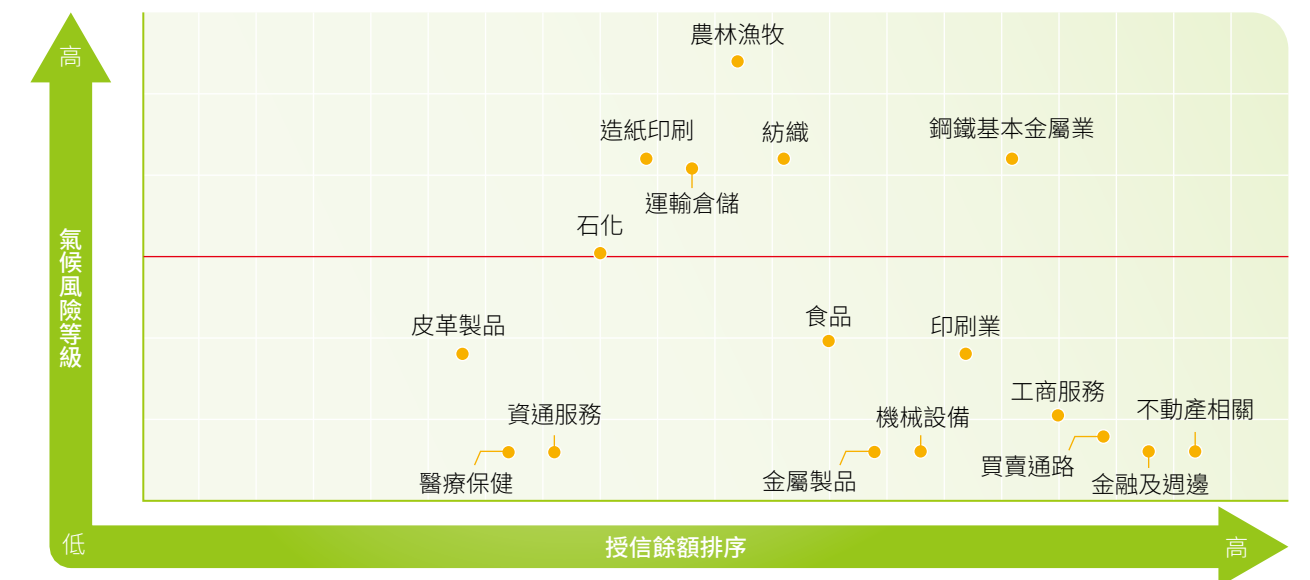
實體風險

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第 5 級風險之暴險狀況，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及金融週邊行業為主，除不動產相關行業外，其餘行業佔比皆無超過 8% 以上。

圖 4 華泰銀行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。

本行依公版情境分析模型，就關注的氣候風險因子「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 5 級轉型風險暴險佔國內企業授信比重 0.25%，情境分析下預期損失佔淨值 0.03~0.05%。國內投資屬第 5 級轉型風險暴險佔國內投資比重 20.86%，情境分析下預期損失佔淨值 0.09~0.30%。

表 3 第 5 級轉型風險企業對華泰銀行財務影響

● 國內投資

產業	暴險佔比	預期損失 佔淨值比率
水泥業	15.56%	0.07~0.23%
電力業	2.65%	0.01~0.04%
運輸業	2.65%	0.01~0.03%
轉型風險合計	20.86%	0.09~0.30%

● 國內企業授信

產業	暴險佔比	預期損失 佔淨值比率
漁業	0.25%	0.03~0.05%
轉型風險合計	0.25%	0.03~0.05%

● 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第 5 級風險暴險佔總授信暴險比重約 0.48~1.29%，情境分析下預期損失佔淨值比重約 0.02~0.05%。

● 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 5 級風險等級地區。

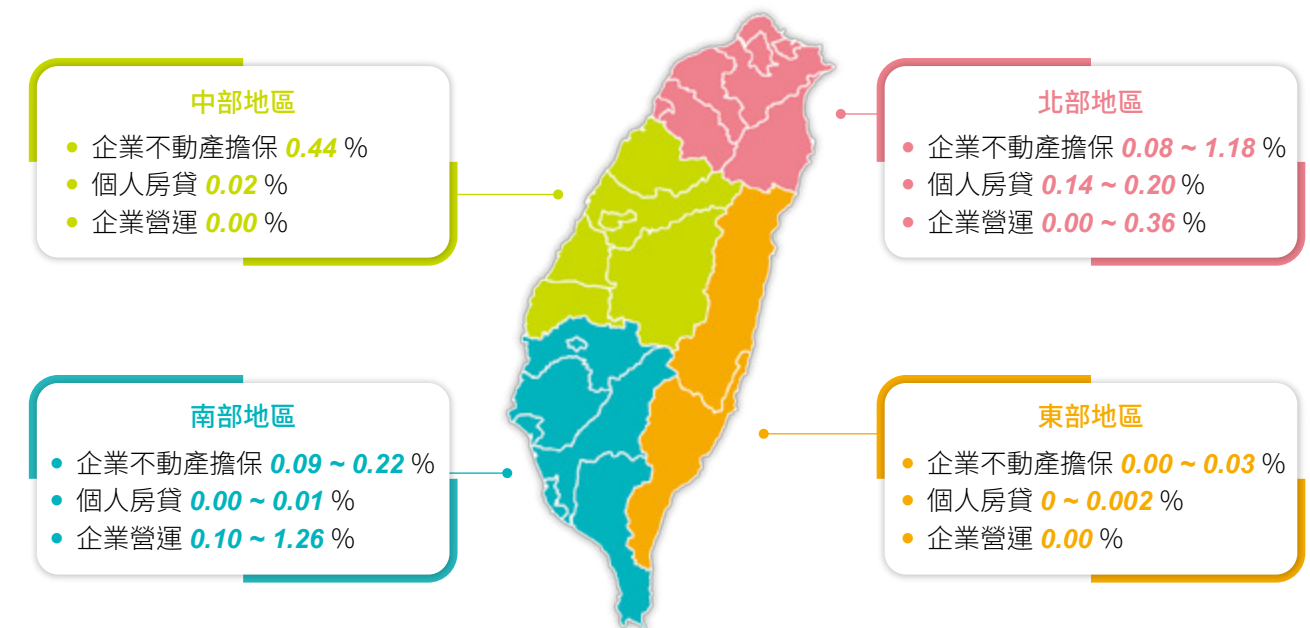
2. 企業不動產擔保授信

公版情境分析下本行企業不動產擔保授信位於第 5 級實體風險暴險佔總授信暴險比重約 1.47~1.75%，情境分析下預期損失佔淨值比重約 0.01~0.07%。

3. 個人房貸

公版情境分析下本行個人房貸擔保授信位於第 5 級高度實體風險暴險佔總授信暴險比重約 0.16~0.23%，情境分析下預期損失佔淨值比重約 0.00~0.002%。

圖 5 本行第 5 級實體風險暴險佔總授信暴險比重地區分佈狀況



- 北部區域：包括臺北市、新北市、基隆市、新竹市、桃園市、新竹縣及宜蘭縣。
- 中部區域：包括臺中市、苗栗縣、彰化縣、南投縣及雲林縣。
- 南部區域：包括高雄市、臺南市、嘉義市、嘉義縣、屏東縣及澎湖縣。
- 東部區域：包括花蓮縣及臺東縣。

情境分析

● 情境分析設定說明

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 (2022 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。

作業規劃中設定 2030 年、2050 年有序轉型、無序轉型及無政策等共六種氣候風險情境，以 2023 年 12 月 31 日為基準，分析實體風險及轉型風險對本行投融資業務銀行簿部位的衝擊；分析模型主要係透過風險鏈結指標對應聯徵中心提供違約機率 (Probability of Default, PD)、違約損失率 (Loss Given Default, LGD) 參數，部份業務 LGD 則依本行實務經驗值，據以計算在六種情境下氣候變遷對銀行可能造成的信用預期損失 (Expected Loss, EL)。有關各氣候情境設定因子請參酌下表。

設定因子		情境類別	有序轉型	無序轉型	無政策情境
轉型	風險程度		中低度風險	中高度風險	低度風險
	碳價 (美元 / 噸)	2030	219	437	0
		2050	375	829	0
	風險程度		中低度風險	中低度風險	高度風險
實體	升溫幅度 (°C)		< 2° C	2° C ~ 4° C	3° C ~ 4+° C
	IPCC 路徑		RCP 2.6	RCP 2.6	RCP 8.5

設定因子	情境類別	有序轉型	無序轉型	無政策情境
總體經濟指標	GDP 成長率 (%)	2030	3.23	1.46
		2050	1.21	1.15
	失業率 (%)	2030	3.92	4.61
		2050	3.89	3.37
	長期利率 (%)	2030	2.06	1.98
		2050	2.19	2.20
				無政策情境

● 情境分析不確定性

公版情境分析使用的總體經濟因子依據主要選用 MESSAGE-GLOBIOM 1.1 作為模擬之 IAM 模型，並利用綠色金融體系網絡 (Network of Central Banks and Supervisors for Greening the Financial System, NGFS) 模型，使用 GDP 成長率、失業率以及長期利率指標進行模擬各部位違約率變化。

實體風險的環境因子則使用 IPCC 第五次評估報告 (AR5) 所產製代表濃度路徑 (Representative concentration pathways, RCPs) 情境作為資料參考來源，以及全球環流模式 (Global circulation models, GCMs) 產製氣候變遷下環境相關因子之變化趨勢，藉由環境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。

轉型風險則使用 IAM 中的 GCAM5.3 模型、NGFS 情境框架，推估模擬我國不同情境下的碳價格結果。財團法人聯合徵信中心於規劃風險鏈結指標時已考量包括氣候本身的變化以及社會經濟改變趨勢等不確定性，且有關參數亦會適時更新，故可避免造成未來在風險之低估。

● 情境分析範圍

情境分析範圍主要為授信、投資業務銀行簿部位。本行暴險以授信比重 95% 最大。其餘各類業務分佈如圖 7 所示。

圖 6 氣候風險影響之信用風險範圍架構圖

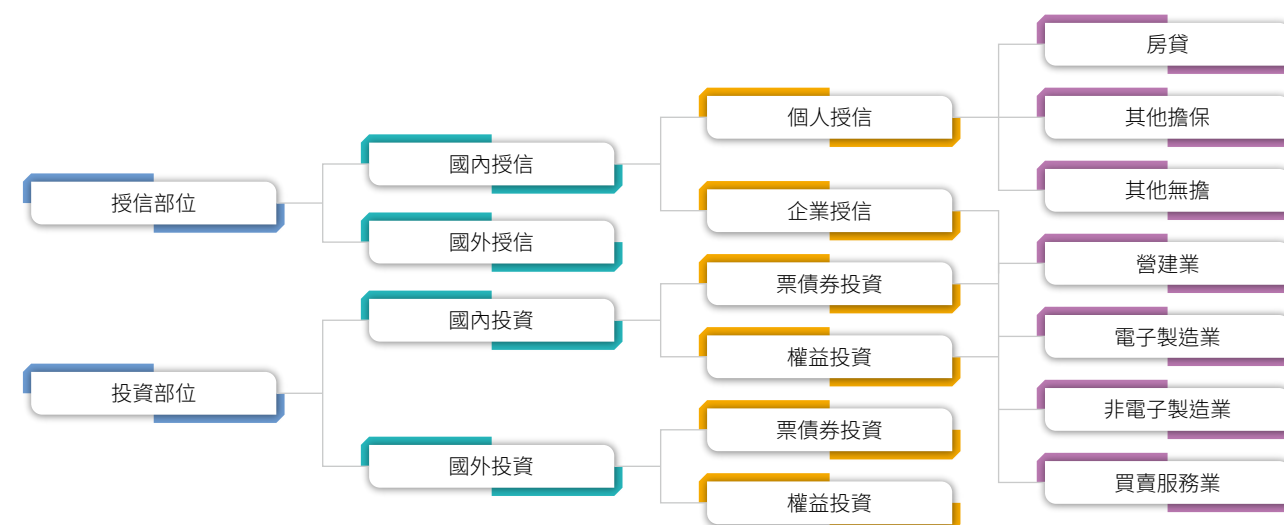
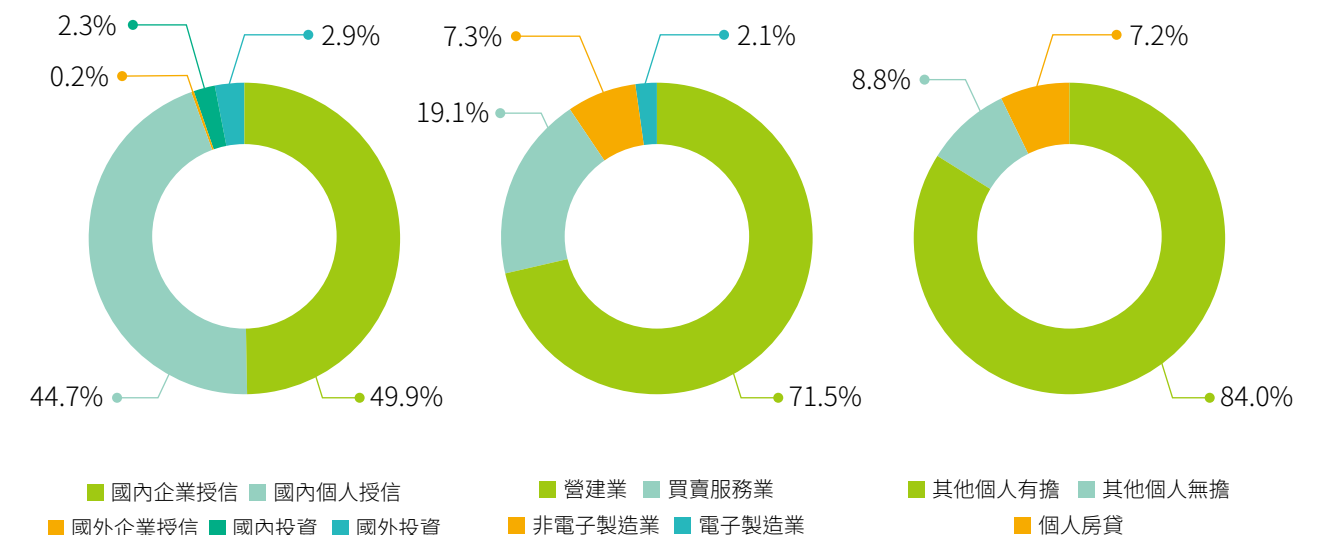


圖 7 投融資銀行簿部位各業務分佈統計



● 整體情境分析結果

依據公版情境分析，本行於各情境下預期損失佔 2023 年稅前損益及淨值比重，以「2050- 無序轉型」情境影響最大，其中國內授信、國內投資業務為主要預期損失產生來源。

圖 8 預期損失佔稅前損益狀況

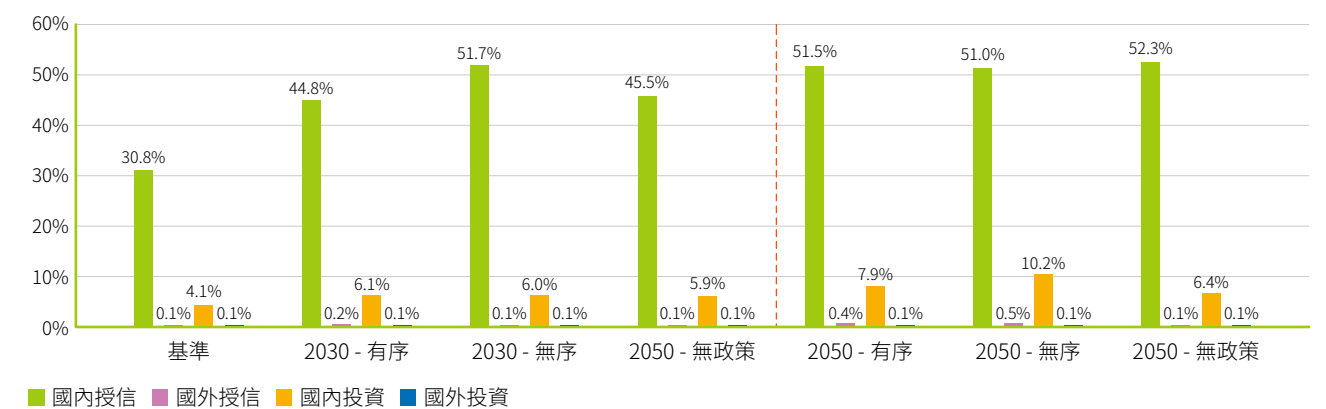
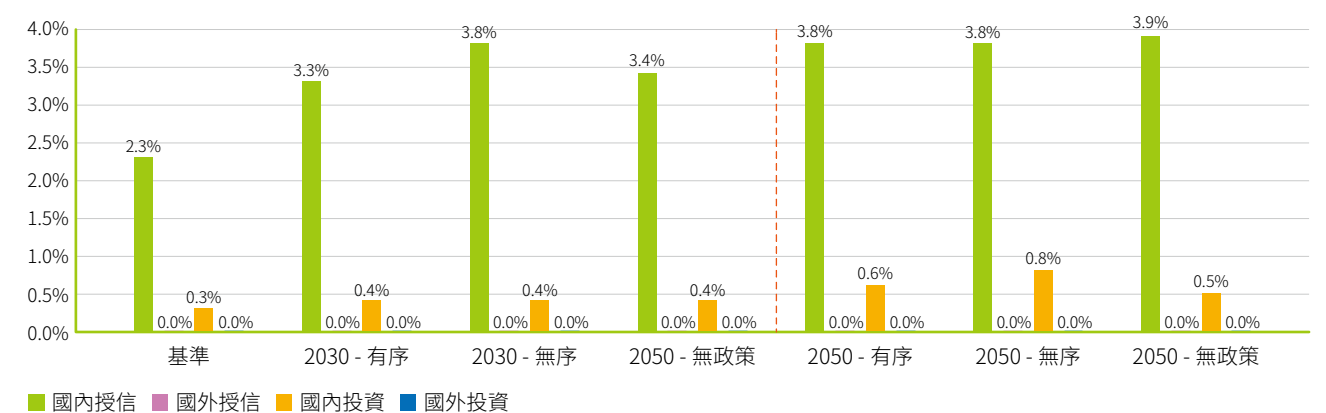


圖 9 預期損失佔淨值狀況



以「2050- 無序轉型」情境分析結果進行詳細說明：

• 國內企業授信

表 4 國內企業授信 _ 情境分析結果

行業別	基準			2050 年無序轉型			2050 年無序轉型變動		
	PD	LGD	EL%	PD	LGD	EL%	PD	LGD	EL%
營建業	0.6%	21.0%	0.8%	0.9%	25.2%	1.3%	+0.3%	+4.2%	+0.5%
非電子製造業	0.5%	24.2%	0.1%	1.1%	26.5%	0.3%	+0.6%	+2.3%	+0.2%
電子製造業	-	-	0.0%	-	-	0.0%	-	-	+0.0%
買賣服務業	0.9%	33.0%	0.5%	2.6%	37.8%	1.2%	+1.7%	+4.8%	+0.7%

註：EL% 指 EL 佔淨值比率，變動指較基準的增減值狀況。

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」授信暴險最大，情境分析下 PD 值 0.9% (較基準增加 0.3%)，LGD 值 25.2% (較基準增加 4.2%)，EL 佔淨值 1.3% (較基準增加 0.5%)。

「買賣服務業」情境分析下 PD 值 2.6% (較基準增加 1.7%)，LGD 值 37.8% (較基準增加 4.8%)，EL 佔淨值 1.2% (較基準增加 0.7%)。

「非電子製造業」情境分析下 PD 值 1.1% (較基準增加 0.6%)，LGD 值 26.5% (較基準增加 2.3%)，EL 佔淨值 0.3% (較基準增加 0.2%)。

• 個人授信

表 5 國內個人授信 _ 情境分析結果

行業別	基準			2050 年無序轉型			2050 年無序轉型變動		
	PD	LGD	EL%	PD	LGD	EL%	PD	LGD	EL%
房貸	0.1%	10.2%	0.01%	0.1%	16.3%	0.01%	+0.0%	+6.1%	+0.0%
其他有擔	0.3%	12.4%	0.1%	0.2%	27.0%	0.3%	-0.1%	+14.6%	+0.2%
其他無擔	2.8%	52.3%	0.7%	2.6%	60.3%	0.7%	-0.2%	+7.9%	+0.0%

註：EL% 指 EL 佔淨值比率，變動指較基準的增減值狀況。

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，情境分析下 LGD 值 16.3% (較基準增加 6.1%)，PD 值及 EL 佔淨值比率則均未受影響。

「其他有擔」情境分析下 PD 值 0.2% (較基準減少 0.1%)，LGD 值 27.0% (較基準增加 14.6%)，EL 佔淨值 0.3% (較基準增加 0.2%)。

「其他無擔」情境分析下 PD 值 2.6% (較基準減少 0.2%)，LGD 值 60.3% (較基準增加 7.9%)，EL 佔淨值 0.7% (與基準比較無增減)。

• 國內投資

表 6 國內投資 _ 情境分析結果

行業別	基準			2050 年無序轉型			2050 年無序轉型變動		
	PD	LGD	EL%	PD	LGD	EL%	PD	LGD	EL%
國內 - 票債券	1.8%	61.8%	0.3%	4.1%	68.4%	0.7%	+2.3%	+6.6%	+0.4%
國內 - 股權	0.9%	100.0%	0.01%	2.2%	100.0%	0.03%	+1.3%	+0.0%	+0.02%

註：EL% 指 EL 佔淨值比率，變動指較基準的增減值狀況。

「國內投資 _ 債券」業務情境分析下 PD 值 4.1% (較基準增加 2.3%)，LGD 值 68.4% (較基準增加 6.6%)，EL 佔淨值 0.7% (較基準增加 0.4%)。

「國內投資 _ 股權」業務情境分析下 PD 值 2.2% (較基準增加 1.3%)，EL 佔淨值 0.03% (較基準增加 0.02%)，LGD 值與基準相同為 100%。

• 高授信集中度產業情境分析結果

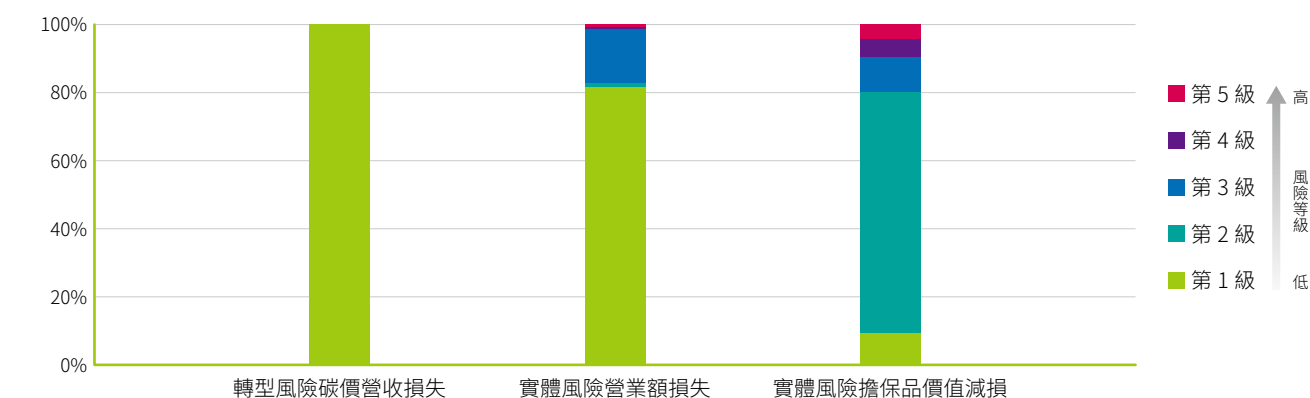
本行高授信集中度產業以主計處行業別中類作為分類依據，篩選暴險金額占比高於 8% 之產業類別。2023 年本行授信集中度高於 8% 之產業類別為不動產開發業 (中類 67)，並針對高授信集中度產業依公版情境分析進行氣候變遷情境分析，結果摘要如下，最大預期損失發生於「2050 年無政策轉型情境」。

表 7 授信集中度 (高於 8%) 之產業類別與其預期損失

單位：新臺幣百萬元

代碼 (中類)	產業類別	授信 集中度	不同情境下的預期損失						
			基準 情境	2030 有序轉型	2030 無序轉型	2030 無政策	2050 有序轉型	2050 無序轉型	2050 無政策
67	不動產 開發業	31.69%	85	130	143	134	146	140	150

圖 10 高授信集中度產業實體風險與轉型風險因子暴險金額風險等級分佈



註：風險分為 5 級，由第 1 級低風險至第 5 級高風險

氣候相關風險的管理流程作為

● 氣候風險管理

氣候風險	管理作為
擔保品 淹水實體 風險	強化不動產 擔保管理 - 於授信約定書等契約明訂擔保品價值不敷擔保債權之加速到期條款。 - 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，則啟動研議控管措施。 - 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) 等管理機制。 - 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。 - 以情境分析定義第 5 級風險地區承作房貸時，須送呈授信管理處以上權限核決。
法規要求 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 1. 投融業務： - 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。 - 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。 - 企業戶授信案件若有環境部列管污染源 (含裁處資訊) 異常情形時，須向客戶瞭解相關處理情形及影響，內部並應說明客戶因應措施或相關改善計劃。 - 針對土建融及聯貸案，若有涉及環境汙染裁罰等違反 ESG 情形時，會適時在承作利率進行加碼，待有關裁罰事實確切改善後始得恢復原承作利率，以鼓勵客戶積極面對問題。 - 定期監控受高實體及轉型風險影響之企業授信暴險。 - 辦理長期投資業務時，須將 ESG 績效綜合納入投資決策參考，其中針對屬高氣候風險之有價證券投資案件，將加強審查與監控。 - 投資時除考量被投資公司營運概況及其財務資訊外，同時遵循本行機構投資人盡職治理守則及氣候風險管理準則相關規定，同步考量 ESG 條件影響，並每年針對財務投資進行溫室氣體盤查及氣候風險壓力測試，相關結果反饋成資料庫數據後，進一步成為後續投資前決策因子之一。 - 逐步針對已揭露「永續經濟活動認定參考指引」中 13 項「前瞻經濟活動」內容之個股進行研究，將挑選具有關鍵領域技術、研究與創新之公司進行追蹤研究，並積極納入選股池。 - 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，持續監控其暴險。 - 就定義之高碳排產業，設定投融資業務限額進行控管，避免資金過度流向高碳排項目。 2. 理財業務： - 新基金申請上架初評時，要求基金公司出具企業社會責任承諾書，並列為基金初評審查要項。 - 針對國內基金部份，另要求國內基金公司簽署「機構投資人盡職治理守則」。境外基金部份，則要求境外基金公司簽署責任投資原則以保障客戶與受益人權益。

● 氣候機會管理

氣候機會	管理作為
資源使用 效率	降低自身 營運及投 融資碳排 放量 1. 建置溫室氣體盤查內控機制及作業效率： - 導入 ISO14064-1 溫室氣體盤查，每年檢視範疇一、二、三之排放量。 - 持續擴大盤查投融資組合財務排放 (範疇三) 。 - 配合溫室氣體排放減量目標檢視達成績效。 - 階段性建置所需溫室氣體盤查作業系統。 2. 減少用電等耗能： - 定期檢討合理契約容量值，以減少基本電費支出。 - 電腦機房機櫃的入口溫度應介於 20~25℃之間，相對濕度應介於 40~55% 之間，以減少電力使用。 - 辦公用電腦 (除伺服器外)，監視器 (螢幕) 設定於連續 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。 - 重新規劃樓層空間使用，減少不必要租賃空間及能源耗用。 - 總行大樓設定於 20:00 自動熄燈，也提醒同仁隨手關閉該區域之電源，落實好習慣，響應環保愛護地球。 - 廣告招牌燈光，依季節日光調整定時開關時間。 - 持續進行節能省電之燈具汰換。 - 定期維護空調系統，逐步汰換節能不佳空調以提升效能。 3. 加強 E 化服務，推動無紙化： - 內部公文以傳閱方式代替複印，公文傳遞重複使用信封、紙袋。 - 影印機旁設置資源回收箱回收紙張再利用。 - 文書用紙盡量雙面列印。 - 建置公文系統線上簽核，改善作業流程並減少用紙。 - 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授信案件。 - 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。 - 保險商品引進天災或氣候相關意外傷害等保障之給付項目新商機。 - 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。 建置「企業 ESG 資訊及永續經濟活動自評問卷」系統，以增加議合便利性。
	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，每年最少 3 小時訓練。 舉辦分行業務人員及授信管理處等徵信、授信同仁有關永續金融（含氣候風險管理）每年最少 3 小時訓練。 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。 每年定期揭露氣候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「災害緊急應變措施」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。 全行購買電子設備險 / 營業生財險等，以轉嫁風險。 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。 未來在營運據點選址時應避開臨海低窪處。

指標與目標

氣候相關風險與機會管理目標及評估指標

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、業務策略循序漸近辦理有關管理措施，訂定以 2023 年為基準之溫室氣體減量目標、高碳排投融限額目標及全行員工接受氣候相關議題教育訓練人數占比，另將持續訂定質化目標及量化指標，並定期追蹤有關目標及指標達成進度，以評量本行氣候風險策略韌性及管理有效性。詳細內容請見本行官方網站 TCFD 揭露內容。

10.2 溫室氣體管理

溫室氣體排放和相關風險

溫室氣體排放結構及外部機構查證結果

本行於 2022 年完成首次溫室氣體盤查作業並於每年持續辦理，以瞭解自身營運據點溫室氣體排放情形，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，除作為日後制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。

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、範疇三依據重大性進行盤查，目前最大排放來源為投融資業務。

表 8 溫室氣體排放結果

單位：公噸 CO₂e

	2022 年 (依規首年不須外部查證)			2023 年 (依規須辦理外部查證)		
	排放量	佔比	每百萬元營收 排放量	排放量	佔比	每百萬元營收 排放量
範疇一	193.324	0.36 %	0.071	222.201	0.30%	0.075
範疇二	1,684.178	3.16 %	0.623	1,623.559	2.17%	0.550
範疇一 + 範疇二	1,877.502	3.52%	0.694	1,845.760	2.47%	0.625
範疇三 - 投融資	51,159.665	95.88 %	19.582	72,515.627	96.85%	25.221
範疇三 - 其他	319.075	0.60 %		512.011	0.68%	
總計	53,355.242	-	-	74,873.398	-	-

本行依主管機關規範自 2024 年起，須就 2023 年基準年度溫室氣體排放範疇一及範疇二盤查結果進行確信作業，首次確信情形說明如下：

年度	確信範圍		確信機構	確信準則	確信情形說明
	範疇一	範疇二			
2023	✓	✓	台灣檢驗科技股份有限公司 (SGS)	ISO 14064-3	範疇一及範疇二合理保證等級； 範疇三有限保證等級

完整溫室氣體查驗意見書請見附錄三。

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》，2022 年首次以國內上市櫃、排碳大戶企業、國外投融資企業等可取得 ESG 報告書等公開資訊為優先盤查對象，2023 年除原帳列 FVOCI 及 AC 部位金融資產另依主管機關規範增加盤查 FVPL 部位之投資對象。本行就提供給企業的放款及投資總數佔該企業總資產比重，認列企業在範

疇一及範疇二的碳排量為本行的範疇三排放量；為瞭解投融資部位等碳資產相關變化，透過財務碳排放強度分析金融資產碳排狀況，並消除資產規模因素進行比較，再利用每百萬元暴險金額之碳排放量（投融資碳足跡），以瞭解投融資組合是否朝向規劃的減碳方向發展。近 2 年碳相關資產暴險及碳排放量盤查結果如下：

表 9 碳相關資產暴險及碳排放量

資產類別	2022 年	2023 年
投融資組合財務碳排放量 (公噸 CO ₂ e)	51,158.665	72,515.627
財務碳排放強度 (公噸 CO ₂ e/ 百萬元)	0.328	0.383
財務碳足跡 (公噸 CO ₂ e/ 百萬元)	10.265	6.124
適用 PCAF 方法學盤查資產覆蓋率	6.02%	9.16%

財務碳排放強度 = 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。

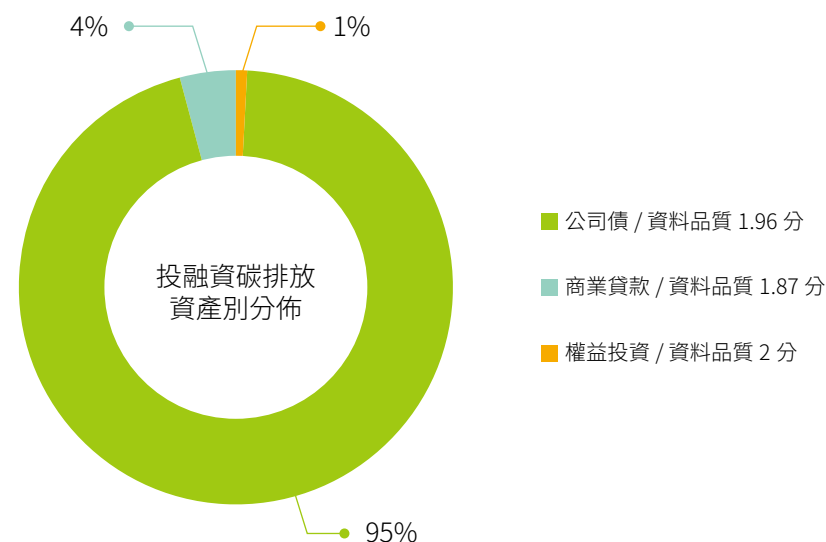
財務碳足跡 = 財務碳排放量 / 已有排放量之投融資部位。

適用 PCAF 方法學盤查資產覆蓋率 = 符合 PCAF 方法學之投融資業務部位占其總投融資業務部位之比例。

● 投融資組合財務碳排放分析

本行將投融資資產溫室氣體排放情形依照資產類別及資料品質進行分析，由於本行 2023 年仍以國內上市櫃、排碳大戶企業、國外投融資企業等可取得 ESG 報告書等公開資訊者為優先盤查對象，盤查結果依資產類別區分商業貸款佔 4%、權益投資佔 1%、公司債投資佔 95%；依據 PCAF 方法學計算資料品質分數，2023 年整體資料品質分數為 1.94（資料品質分為 5 分，最佳為 1、最差為 5），因 2023 年投融資以上市櫃公司等已公告溫室氣體盤查結果為盤查對象，故資料品質尚佳；針對佔本行投融資碳排放量前 10 大對象（合計佔比 87%），在未來將列入優先議合考量對象之一。

圖 11 投融資碳排放 _ 資產別分佈



10.3 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，並將納入供應商合約中，以避免與抵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。
- 要求廠商所提供之室內裝修建材應儘量採用具備國內外環保標章、綠建材標章為主，以減低空氣污染，同時也要求使用低污染、可循環利用之建材。另對於系統櫃、隔屏等亦採用得拆解及重新組裝之辦公設備，以節省成本及避免浪費資源。

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，要求保全服務供應商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。



附錄一 GRI 永續準則揭露索引表

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	2
2-2	組織永續報導中包含的實體	關於報告書	2
2-3	報導期間、頻率及聯絡人	關於報告書	2
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	6.1-6.3	24-32
2-7	員工	8.1	59
2-8	非員工的工作者	8.1	59
2-9	治理結構及組成	6.1	24
2-10	最高治理單位的提名與遴選	6.1	24
2-11	最高治理單位的主席	6.1	24
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、6.1	05、24
2-13	衝擊管理的負責人	永續發展執行機制	5
2-14	最高治理單位於永續報導的角色	永續發展執行機制	5
2-15	利益衝突	6.1-6.2	24-30
2-16	溝通關鍵重大事件	04 利害關係人議合	12
2-17	最高治理單位的群體智識	6.1	24
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	
2-19	薪酬政策	8.2	62
2-20	薪酬決定流程	8.2	62
2-21	年度總薪酬比率	8.2	62
2-22	永續發展策略的聲明	董事長的話	3
2-23	政策承諾	6.2、8.2、8.3、9.1	30、62-65、70
2-24	納入政策承諾	6.2、8.2、8.3、9.1	30、62-65、70
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	6.2	30
2-27	法規遵循	6.3-6.5	32-38
2-28	公協會的會員資格	6.1	30
2-29	利害關係人議合方針	04 利害關係人議合	12
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	05 重大主題	15
3-2	重大主題列表	05 重大主題	15
3-3	重大主題管理	05 重大主題	15

GRI 主題準則

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	3.2	8
201-2	氣候變遷所產生的財務影響及其他風險與機會	10.1	81
201-3	定義福利計劃義務與其他退休計劃	8.2	62
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	8.1	59
203-1	基礎設施的投資與支援服務的發展及衝擊	9.1	70
203-2	顯著的間接經濟衝擊	7.1-7.2、9.1-9.2、10.3	47-49、70-76、105
205-2	有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練	6.2-6.3	30-32
205-3	已確認的貪腐事件及採取的行動	6.2	30

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	10.2	103
305-2	能源間接（範疇二）溫室氣體排放	10.2	103
305-3	其他間接（範疇三）溫室氣體排放	10.2	103
305-4	溫室氣體排放強度	10.2	103

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	8.1	59
401-2	提供給全職員工 (不包含臨時或兼職員工) 的福利	8.2	62
401-3	育嬰假	8.1	59
402-1	關於營運變化的最短預告期	8.1	59
403-5	有關職業安全衛生之工作者訓練	8.5	67
403-6	工作者健康促進	8.5	67
404-1	每名員工每年接受訓練的平均時數	8.4	66
404-2	提升員工職能及過渡協助方案	8.4	66
404-3	定期接受績效及職涯發展檢核的員工百分比	8.4	66
405-1	治理單位與員工的多元化	6.1、8.1	24、59
405-2	女性對男性基本薪資加薪酬的比率	8.2	62
406-1	歧視事件以及組織採取的改善行動	8.3	65
410-1	保全人員接受人權政策或程序訓練	10.3	105
413-1	經當地社區議合、衝擊評估和發展計劃的營運活動	9.1-9.2	70-76
417-1	產品和服務資訊與標示的要求	7.3	53
418-1	經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	7.3-7.4	53-56

附錄二 永續會計準則委員會 (Sustainability Accounting Standards Board,SASB) 對照表

GRI 揭露項目	GRI 揭露標題	對應目錄章節	頁碼
FN-CB-000.A	(a) 個人以及 (b) 小型企業的：(1) 存款戶數 (2) 存款總額	普惠金融	72
FN-CB-000.B	(a) 個人以及 (b) 小型企業的：(1) 放款戶數 (2) 總額	普惠金融	72
FN-CB-230 a.1	(1) 資訊外洩事件數量 (2) 與個資相關的資訊外洩事件占比 (3) 因資訊外洩事件而受影響的顧客數	資安控管	45
FN-CB-230 a.2	說明辨識和提報數據安全風險的方式	資安控管	42
FN-CB-240 a.1	促進小型企業及社區發展之 (1) 貸放件數 (2) 貸放餘額	普惠金融	71
FN-CB-240 a.3	針對過去無管道享有銀行服務、或無法完整享有銀行服務的金融弱勢族群，提供基礎功能 (例如申請信用卡、存款、提款) 免費用之金融帳戶服務的帳戶總數	普惠金融	70
FN-CB-240 a.4	對弱勢族群提供金融教育的參與人數	普惠金融	76
FN-CB-410 a.1	按產業分類之信用風險暴險情況	氣候變遷風險與機會	81
FN-CB-410 a.2	ESG 因子納入授信審核流程	永續金融	49
FN-CB-510 a.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、操作市場、或其他違反法令之行為，經主管機關處以裁罰之罰鍰總金額	誠信經營	30
FN-CB-510 a.2	說明吹哨者政策和管理流程	誠信經營	31
FN-CB-550 a.1	揭露指標全球系統性重要銀行 (G-SIB 銀行) 分數，依照類別進行揭露	不適用 (本行非屬 G-SIB 銀行)	
FN-CB-550 a.2	說明壓力測試結果，以及公司如何將其整合至資本適合足性規劃、公司長期策略和其他商業活動	氣候變遷風險與機會	81

附錄三 溫室氣體查驗意見書

查驗意見編號 TW24/00370GG

SGS

溫室氣體查驗意見

2023 年溫室氣體排放資訊

華泰商業銀行股份有限公司

台北市中山區敬業四路 33 號 10 樓

經本公司依據 ISO 14064-3:2019 完成查驗並符合下列標準要求

ISO 14064-1:2018

直接溫室氣體排放量
222.2013 公噸二氧化碳當量

間接溫室氣體排放量
74,651.1969 公噸二氧化碳當量

直接與間接溫室氣體總排放量
74,873.398 公噸二氧化碳當量

簽署人



鮑柏宇
管理與保證事業群副總裁
日期: 2024年06月19日
版次:1

TGP56B-15-1 2404
台灣檢驗科技股份有限公司
新北市五股區(新北產業園區)五工路 136 之 1 號
t (02) 22993279 f (02)22999453 www.sgs.com





SGS





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>