

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

2024

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	07 永續治理及管理政策	70
---------	----	--------------	----

3.1 公司簡介	07	7.1 公司治理	71
3.2 經營績效	08	7.2 誠信經營	77
3.3 服務據點	10	7.3 法令遵循	79

7.4 風險管理	83
7.5 稽核制度及內控制度	85
7.6 資安控管	89

04 重大主題	12
---------	----

4.1 利害關係人鑑別與溝通	13
4.2 重大主題鑑別與管理	15

05 環境永續	22
---------	----

5.1 氣候變遷	23
5.2 溫室氣體管理	49
5.3 供應商管理	52

08 友善職場	93
---------	----

8.1 人員招募	94
8.2 員工權益與福利	96
8.3 人權保障	100
8.4 人才培育	101
8.5 勞資關係與職場安全	102

06 金融服務	53
---------	----

6.1 數位科技金融	54
6.2 永續金融	56
6.3 普惠金融	60
6.4 客戶權益與申訴	65
6.5 公平待客與客戶服務	68

09 社會共融	104
---------	-----

9.1 在地關懷	105
----------	-----

附錄

附錄一 GRI 永續準則揭露索引表	110
附錄二 SASB 永續會計準則索引表	113
附錄三 溫室氣體查驗意見書	114

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

本行報告書編製內容所刊載的資訊期間主要為 2024 年 1 月 1 日至 12 月 31 日，部份資訊更新至 2025 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，首次發布日期為 2023 年 6 月，本版發布日期為 2025 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。本行自加入「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。

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。

公司治理面，本行遵循公司治理 3.0- 永續發展藍圖，提升企業永續價值，促進永續經營，積極落實公平待客原則，並認同與支持聯合國《世界人權宣言》、《全球盟約》、《國際勞動組織公約》等各項國際人權公約，制定人權政策；另，亦透過永續資訊揭露，讓利害關係人了解本行重視全球暖化及氣候變遷影響，並將環境、社會及治理三個永續構面內化至各項業務，提升公司治理並強化董事會功能，以提高公司治理效率。

華泰商業銀行
董事長：



在經營績效面，於 2024 年存款餘額新臺幣 2,156 億元，放款餘額新臺幣 1,693 億元，稅前淨利新臺幣 12.13 億元，較 2023 年增加新臺幣 1.95 億元。逾放比 0.0004%，存放比 78.53%，活存比 38.27%，稅前 EPS 1.0 元，稅前 ROA 0.53%，稅前 ROE 8.21%。惠譽信用評等公司於 2024 年 07 月 16 日發佈新聞稿，本行國內長期信用評等等級為「A- (tw)」，國內短期信用評等等級為「F1 (tw)」，評等展望為「穩定」。

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，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。

展望未來，本行在發展策略上，期在追求營運績效的同時，也持續推動金融業支持永續發展並導引企業節能減碳，善盡企業社會責任，發揮在地化經營精神，以實踐企業永續發展信念。

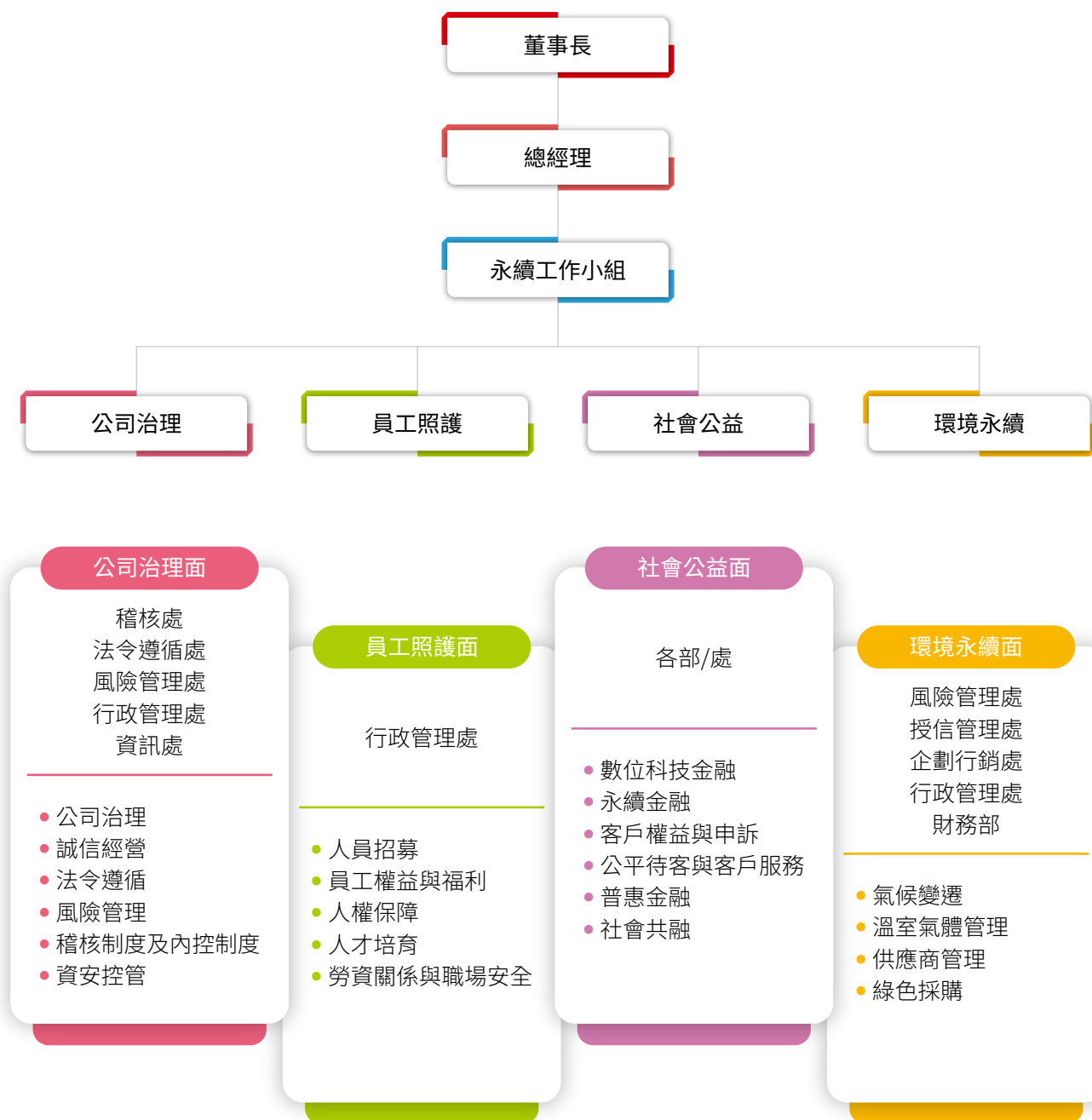
華泰商業銀行
總經理：

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	07
3.2 經營績效	08
3.3 服務據點	10

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。

本行因應金融自由化於 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：2024.12.31

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	13,012,394,890 元
員工總人數	764 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	2022 年	2023 年	2024 年	2024 與 2023 年比較
資產總額	185,007,847	215,797,820	240,933,908	25,136,088
負債總額	173,311,596	202,006,519	225,195,903	23,189,384
權益總額	11,696,251	13,791,301	15,738,005	1,946,704

財務績效

單位：新臺幣仟元

項目 \ 年度	2022 年	2023 年	2024 年	2024 與 2023 年比較
利息淨收益	2,238,290	2,595,307	3,120,660	525,353
手續費收入	371,001	399,981	444,489	44,508
稅後損益	708,051	772,026	950,048	178,022
每股盈餘（元）	0.69	0.68	0.78	0.10
員工薪資福利費用	953,789	1,010,355	1,091,275	80,920

與本行相關之稅款

單位：新臺幣仟元

項目 \ 年度	2022 年	2023 年	2024 年
相關之稅款	281,958	490,933	561,516



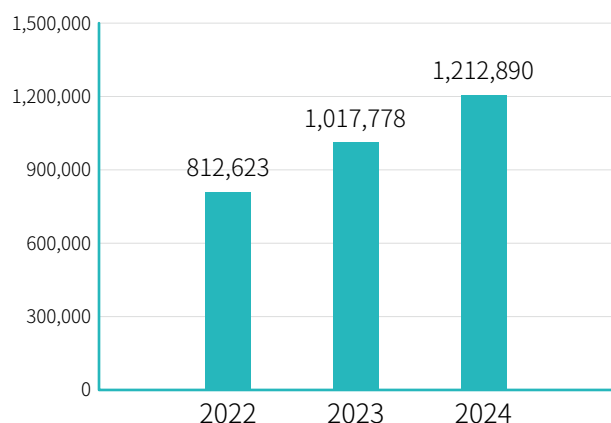
最近 3 年獲利能力趨勢 - 稅前盈餘、ROA、ROE

單位：新臺幣仟元

項目 \ 年度	2022 年	2023 年	2024 年
稅前盈餘	812,623	1,017,778	1,212,890
ROA (稅前)	0.46%	0.51%	0.53%
ROE (稅前)	7.32%	7.99%	8.21%

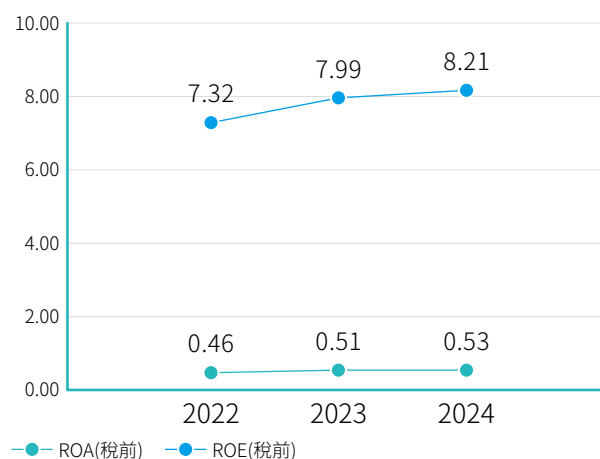
稅前盈餘

單位：新臺幣仟元



ROA 及 ROE (稅前)

單位：%



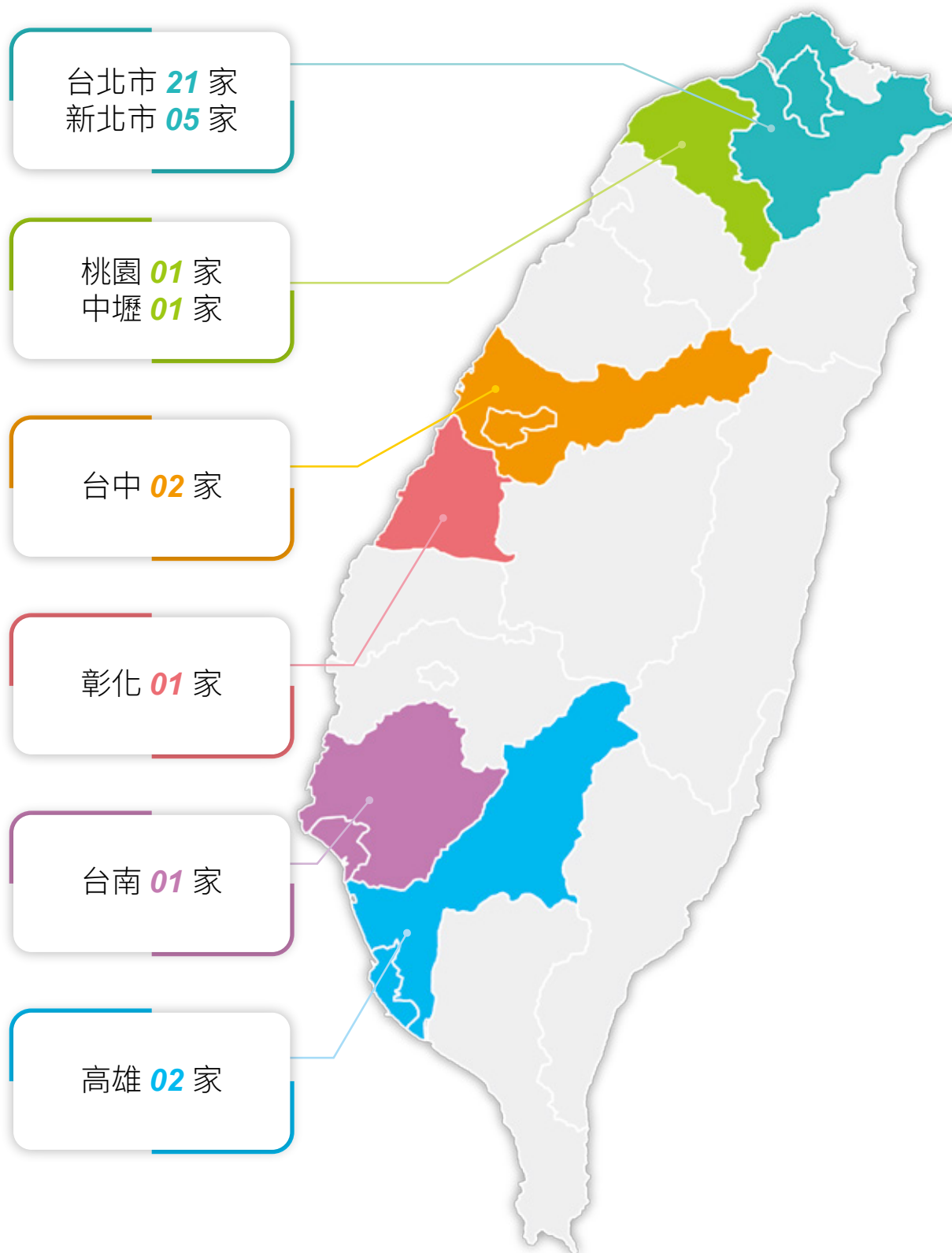
股利發放

2024 年發放屬 2023 年度之現金股利為每股 0.20 元及 2025 年預計發放屬 2024 年度之現金股利每股 0.30 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- (twn)	穩定
惠譽信評	2024.03.26	F1 (twn)	A- (twn)	穩定
惠譽信評	2024.07.16	F1 (twn)	A- (twn)	穩定

3.3 服務據點

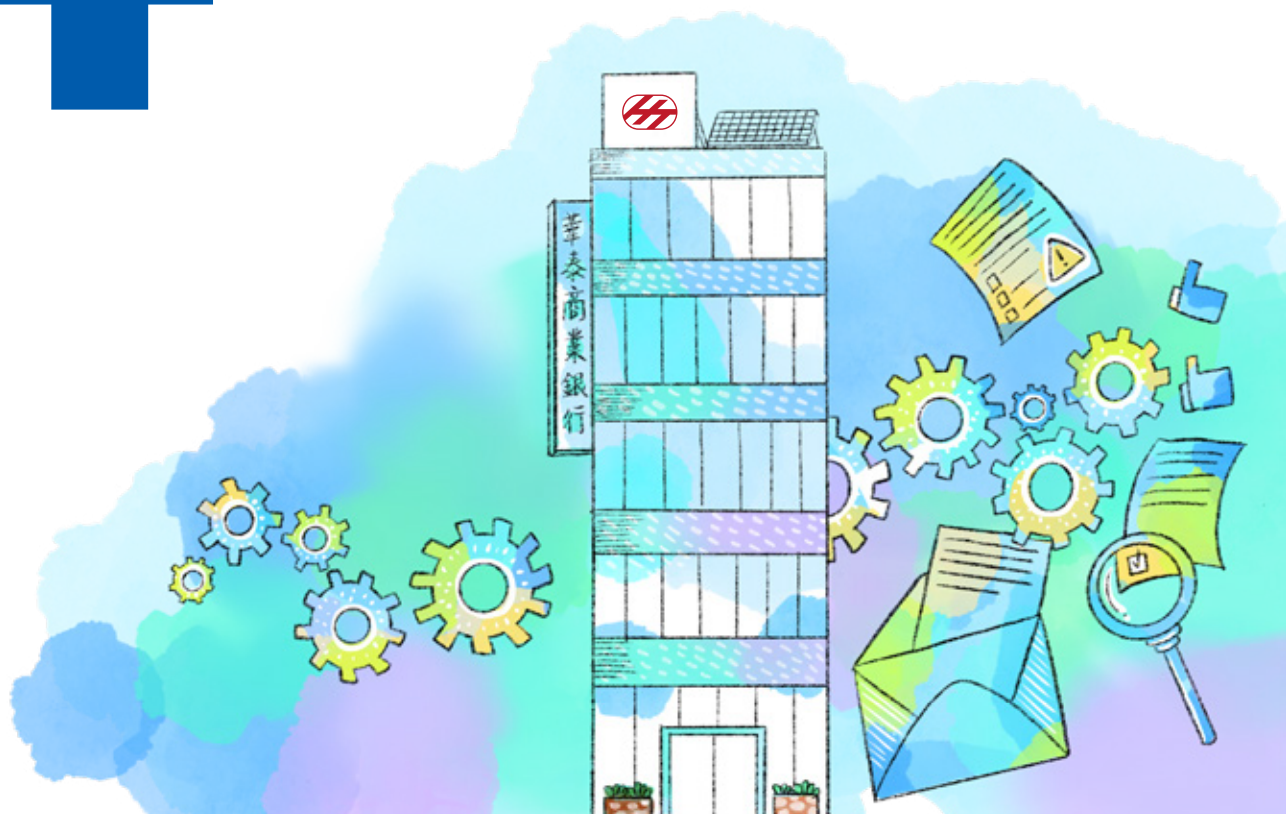


總行：台北市中山區長安東路二段 246 號 總行管理單位辦公：台北市中山區敬業四路 33 號 10-12 樓 電話：(02)2752 - 5252(代表號)	
信託部：台北市中山區敬業四路 33 號 11 樓 電話：(02)2752 - 5252(代表號)	萬華分行：台北市萬華區西園路一段 124 號 電話：(02)2306 - 2699(代表號)
國外部：台北市中山區敬業四路 33 號 電話：(02)2752 - 5252(代表號)	桃園分行：桃園市桃園區中正路 1128 號 電話：(03)325 - 0111(代表號)
國際金融業務分行：台北市中山區敬業四路 33 號 電話：(02)2752 - 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：高雄市湖內區保生路 98 號 電話：(07)699 - 8818(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 重大主題



4.1 利害關係人鑑別與溝通	13
4.2 重大主題鑑別與管理	15

4.1 利害關係人鑑別與溝通

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、投資人、客戶、社區、供應商等。

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。

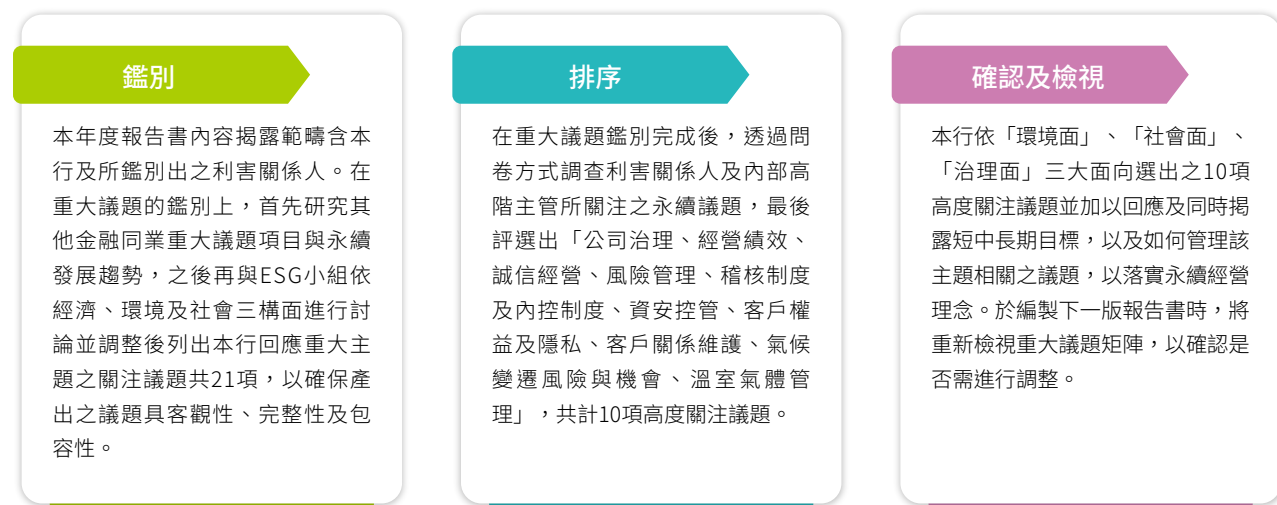


利害關係人	議合目的	關注議題	溝通管道	溝通頻率
主管機關	本行遵循主管機關相關法令規範，配合主管機關推動金融發展重要政策，提供穩定及專業金融服務	• 公司治理 • 經營績效 • 誠信經營 • 法令遵循 • 風險控管 • 稽核制度及內控制度 • 金融服務 • 氣候變遷風險與機會	• 監理及稽核 • 公文書函 • 專屬聯繫窗口電話及電子郵件 • 公開資訊觀測站 • 本行官方網站 • 參加主管機關座談會 / 研討會	不定期

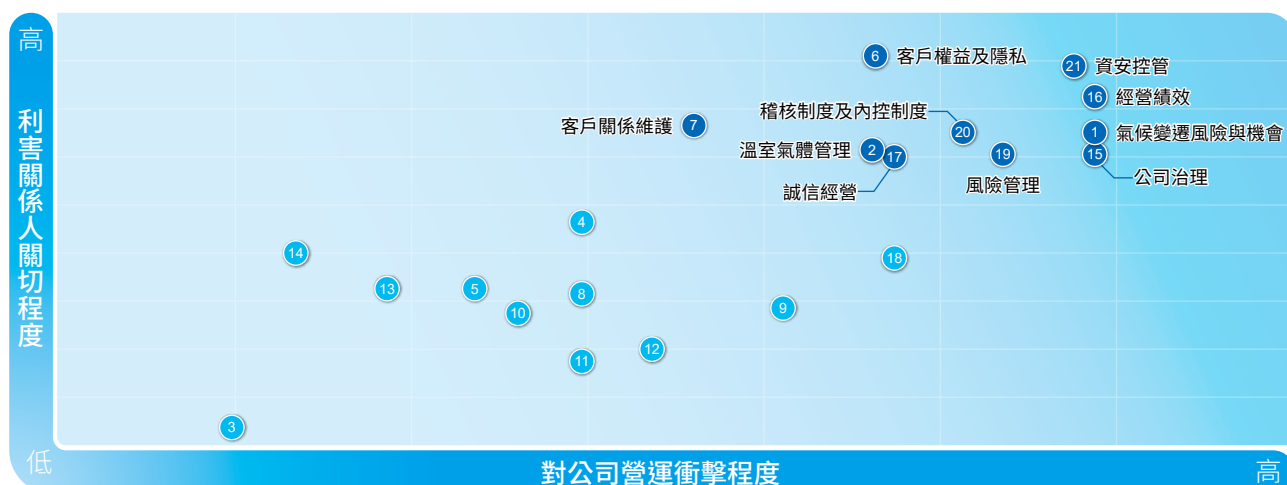
利害關係人	議合目的	關注議題	溝通管道	溝通頻率
員工	人員招募及人才培育是企業競爭力重要關鍵，打造友善職場及提升員工福利，有助於提高員工向心力	- 人員招募 - 員工權益與福利 - 人權保障 - 人才培育 - 勞資關係與職場安全	- 勞資會議、人事評議委員會 - 職工福利委員會 - 本行內部網站公告及電子郵件通知 - 本行「華泰 e 學苑」線上學習網 - 年度個人績效考核 - 健康檢查及健檢報告諮詢 - 社團活動 - 員工申訴信箱 / 性騷擾申訴管道	定期
投資人	股東及投資人的長期支持與信賴是本行成長的一大動力，本行重視每位股東的託付及投資人的意見，並以此共同朝永續發展前進	- 經營績效 - 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	- 每年召開股東會 - 定期編製 / 公告公司年報、財務報告書及公司動態 - 公告永續報告書及 TCFD 報告書於本行官方網站 - 於公開資訊觀測站揭露應公告事項	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
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
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

4.2 重大主題鑑別與管理

• 本行篩選重大主題步驟如下：



• 2024 年重大議題矩陣圖



- | | | | | |
|-------------|-----------|-------------|-------------|--------|
| ① 氣候變遷風險與機會 | ⑥ 客戶權益及隱私 | ⑪ 員工訓練及職涯發展 | ⑬ 經營績效 | ⑮ 資安控管 |
| ② 溫室氣體管理 | ⑦ 客戶關係維護 | ⑫ 勞資關係與員工溝通 | ⑭ 誠信經營 | |
| ③ 供應商管理 | ⑧ 員工招募與聘用 | ⑬ 普惠金融 | ⑯ 法令遵循 | |
| ④ 數位科技金融 | ⑨ 員工權益與福利 | ⑭ 關懷社會 | ⑰ 風險管理 | |
| ⑤ 永續金融 | ⑩ 人權保障 | ⑮ 公司治理 | ⑱ 稽核制度及內控制度 | |

序號	重大議題	重大性排序	
		2023	2024
①	氣候變遷風險與機會	10	3▲
②	溫室氣體管理	12	9▲
⑥	客戶權益及隱私	3	5▼
⑦	客戶關係維護	6	10▼
⑮	公司治理	4	4

序號	重大議題	重大性排序	
		2023	2024
⑬	經營績效	1	2▼
⑭	誠信經營	7	8▼
⑰	風險管理	9	7▲
⑱	稽核制度及內控制度	5	6▼
⑮	資安控管	2	1▲

• 三大面向之 10 項高度關注重大議題



2024 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	投資人	客戶	供應商
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	●	●	●	●	●	●
	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	●	●	●	●	●	●
	資安控管	GRI 418 客戶隱私 2016	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	投資人	客戶	供應商	社區
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	●	●		●	●		●
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	●	●	●	●		●	

2024 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	2025 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。	1. 每年完成公司治理相關教育訓練。 2. 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。 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。 4. 配合內、外部之規定，修訂本行公司治理實務守則。	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	2025 年短期目標	中長期目標
公司治理       	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。	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。
	風險控管	1. 因應巴塞爾協定資本计提新制（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. 因應本行政策引導，強化資產負債配置等流動性管理。	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. 審慎承作不動產授信業務，強化面對景氣變動之應變能力。 4. 定期監控各項限額及流動性管理指標變動，適時提出因應措施。	1. 評估對本行影響，提出研議因應措施。 2. 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。 3. 維持建築貸款餘額呆帳提存目標。 4. 就設定流動性風險改善目標進行定期檢視並適時陳報。 5. 配合董事會時程每季召開風險管理委員會，陳報及討論本行重要風險管理議案。	1. 適時調整資產配置，以維繫允當資本適足。 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. 維繫優於本國銀行均值之授信資產品質。 4. 維繫法定流動性指標於同性質銀行均值。

面向 & SDGs 目標	重大性議題	重要性說明	管理方針	2025 年短期目標	中長期目標
公司治理       	稽核制度及內控制度	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，並對實施效率及效果，給予適當的建議與協助。	1. 訂定年度稽核計畫（參考主管機關監理重點、本國銀行主要檢查缺失、包含永續資訊管理），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。
		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. 資安行動方案 2.0 – 零信任方案之端點威脅偵測與應變服務 (MDR)。 3. 進行應用程式防火牆 (WAF) 升級汰換案。	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。

面向 & SDGs 目標	重大性議題	重要性說明	管理方針	2025 年短期目標	中長期目標
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。	1. 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。 2. 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。	1. 完成年度法定進行事宜。 2. 定期完成每年演練。 3. 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。 4. 提高客訴案件處理效率。	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. 持續精進客訴案件處理時效，提高服務品質與滿意度。
	客戶關係維護	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。	1. 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各項公平待客措施之執行情形。 2. 藉由落實公平待客原則，針對全齡客戶、身障者、偏鄉居民等之客戶需求，積極規劃相對應之各項友善服務及金融商品，提升客戶滿意度及業務之黏著度。	1. 配合主管機關每年辦理之公平待客原則評核機制，本行將持續落實並精進各項公平待客措施。 2. 定期追蹤各項公平待客原則執行情形，並落實改善服務品質。	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。

面向 & SDGs 目標	重大性議題	重要性說明	管理方針	2025 年短期目標	中長期目標
環境   	氣候變遷風險與機會	1. 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；針對投融資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。 2. 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執行氣候風險管理，並配合法規定期揭露有關資訊。	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。 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。 4. 設立目標或指標以監控氣候風險管理成效。	1. 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。 2. 鼓勵承作利基型不動產業務涉及綠建築等綠色授信。 3. 持續執行位於高實體風險個人房貸須送總行權限核決。 4. 針對投融資對高碳排放產業設定限額目標及定期追蹤。 5. 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資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。	1. 建置溫室氣體盤查作業程序與系統等管理措施。 2. 精進及擴大投融資組合財務碳排放（範疇三）盤查程序與範圍。 3. 設立減量目標及指標等管理措施，以達成國家淨零政策。	1. 持續辦理溫室氣體盤查外部查證作業。 2. 優化溫室氣體盤查作業系統。 3. 設定溫室氣體範疇 1 及範疇 2 逐年減量目標及定期追蹤。 4. 研議增加投融資組合財務碳排放（範疇 3）盤查範圍及程序。	訂定投融資組合財務碳排放減量目標。



5

chapter 環境永續



5.1 氣候變遷	23
5.2 溫室氣體管理	49
5.3 供應商管理	52

5.1 氣候變遷

經營團隊的期許

恪遵法規、穩健經營，創造可持續發展的多贏成果

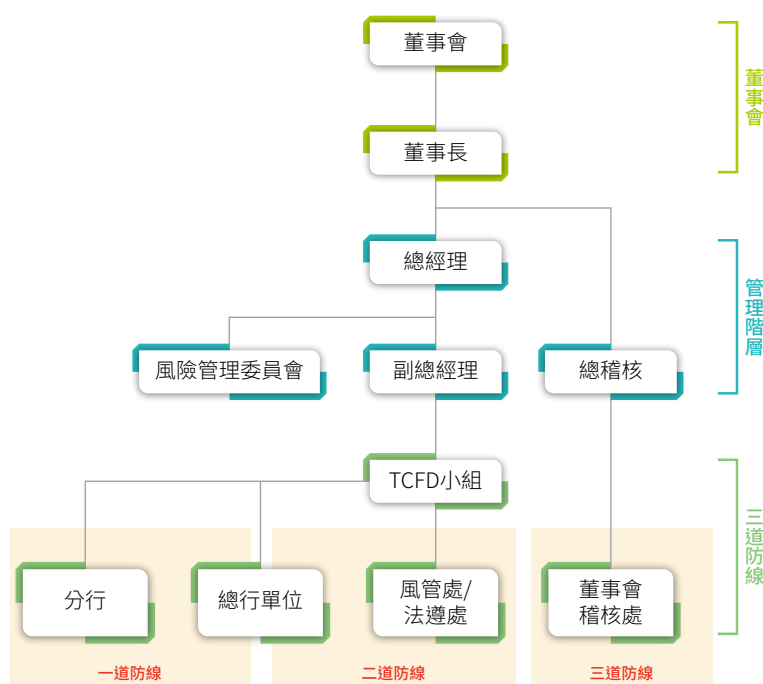
因應氣候變遷造成的影響，政府自 2022 年提出國家 2050 淨零排放目標，由中央至地方、政府機構至民間企業、學界至產業，持續按 2050 排放路徑及策略、十二項關鍵戰略落實各項減緩及調適面對氣候變遷能力，其中金管會針對屬十二項關鍵戰略之一的「綠色金融行動方案 3.0」以 5 大面向（包括佈局、資金、資料、培力及生態系），在 2024 年持續推出包含永續金融相關證照、金融業減碳目標設定與策略規劃指引、金融業範疇三財務碳排放計算指引、金融機構防漂綠參考指引、永續經濟活動認定指引（第二版）等項目，本行亦秉持「恪遵法規」經營原則，於 2024 年訂定範疇一及範疇二減量目標及策略、鼓勵客戶填寫聯徵中心「企業 ESG 資訊及永續經濟活動自評問卷」、訂定「綠色 / 永續績效連結 / 社會責任授信認定作業要點」，並以補助方式鼓勵同仁考取永續發展基礎能力測驗等作為，之後亦將配合本行「美而強」經營階段及六大經營策略（顧品質、穩增長、廣開源、重內控、養人才、架系統），在風險可控、業務穩健成長前提下，精進面對氣候變遷風險在內的永續發展能力，持續落實政府有關政策並配合達成國家淨零目標，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

本行將氣候風險納入本行「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陳報各次風險管理委員會及董事會。2024 年共陳報四次，其中主要議案有重要氣候風險管理目標、TCFD 報告書等，另陳報 17 則政策與產業訊息。

圖 1 本行氣候治理組織架構



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。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

本行於 2024 年設定與獎酬機制連結的氣候等永續發展關鍵績效指標之總行單位包含風險管理處設定重要氣候風險質化目標、財富管理部訂有引進永續發展領域之理財商品量化目標、授信管理處及財務部訂有對高碳排產業融資限額及投資限額、行政管理處訂有執行溫室氣體減量改善措施目標、保險代理部訂有檢視保險公司是否建立適切之氣候相關風險與機會機制等。

● 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。其中持續辦理溫室氣體盤查及外部氣候風險等永續議題專業訓練（投融資綠色授信 / 投融資組合範疇 3 盤查 / 永續金融 / IFRS 永續揭露準則 / 永續資訊管理等）外，對淨零轉型之相關技術及產業發展趨勢亦積極安排同仁參與外訓機構辦理之教育訓練，包含綠能產業分析與市場展望、綠能專案融資運作模式與風險評估、銀行業對新興循環採購與循環經濟之認知、產業轉型策略與脫碳方法、製造業的永續轉型等。

2024 年全行同仁納入包含氣候風險在內的永續金融 e-learning 課程，合計各項涉及氣候風險、綠色金融及永續發展議題等訓練共計 1,206 人次（受訓人數佔全行人力 99.74%），相較 2023 年 404 人次（受訓人數佔全行人力 38.20%），受訓人次大幅增加 802 人次（受訓人數占比增加 61.54%）。

年度	總受訓人次	董事	管理階級	一般行員
113 年	1,206	13	94	1,099
112 年	404	14	100	290

2024 年為培訓華泰銀永續發展相關領域之種子，
全行取得初階永續金融證照 11 名。

2024 年本行氣候有關內部訓練

課程類別	課程名稱	主題	參與對象
企業永續經營	董事會在永續治理的角色與職責（銀行業）	- 銀行業 ESG 永續發展現況及未來挑戰 - 永續發展管理 - 轉型商機	董事、高階管理階層、總行單位主管、指定同仁
永續金融	ESG 與永續金融	- ESG 概念與國際趨勢 - 永續發展行動方案 - 永續金融服務轉型	全體同仁
衍生性金融商品訓練	台灣永續發展政策與永續金融	- 全球暨台灣永續發展 - 永續金融政策法規及發展趨勢 - 永續金融與永續投資	理專及衍商交易同仁
授信晨會	氣候風險政府政策與本行預應措施	氣候風險管理措施暨產業訊息宣達	全行授信同仁
盤查 e 訓	溫室氣體盤查宣導	- 溫室氣體盤查介紹 - 盤查系統操作	分行 TCFD 小組同仁

為利同仁即時掌握涉及氣候等永續議題之政府政策及產業訊息，2024 年針對再生能源發展條例、溫室氣體減量額度交易拍賣及移轉管理法、碳費收費辦法、碳權交易所啟動、金融業減碳目標設定與策略規劃指引、金融機構防漂綠參考指引、企業宣告碳中和指引等內容，風險管理處除定期向董事會陳報，同時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，2024 年共計分享 22 則。

● 重大氣候風險事件應變機制

本行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，除應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。

面對突發生性自然災害事件，分行依據本行「災害緊急應變措施」每半年舉辦一次防水閘運作等防災相關演練，以提升面對氣候變遷之調適能力。



策略

本行「以人為本、造福鄉里、穩健經營、永續發展」的經營願景，在政府「2050 淨零排放」政策引導下，積極面對氣候變遷造成的環境永續經營風險，並以投融資對象資金重要供應者的金融業一份子配合逐步落實政府「十二項關鍵戰略」的「綠色金融」，在可承擔風險及能力下成為推動低碳轉型的驅動力之一。

本行在追求永續發展的經營願景下，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，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。2024 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	對本行營運潛在影響	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。增訂綠色授信、永續績效連結授信及社會責任授信認定作業要點，避免漂綠。
	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	對本行營運潛在影響	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。	列入績效評核關鍵指標，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。	明訂及追蹤階段汰換目標，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、綠能等永續發展領域之理財商品上架，以提升營業收入。	列入績效評核指標，增加永續發展領域之理財商品上架數。
	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

本行 2024 年持續依據氣候風險及機會辨識及評估影響內容，並考量主管機關有關政策、行內資源及衝擊等 SWOT 分析下，本行關注之重大風險維持在「不動產擔保品淹水」、「提高徵授信及投資審核標準」等氣候風險議題，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）下訂定有關氣候策略及行動方案。

● 達成低碳轉型

本行採「抑高揚低」策略，優先抑止高碳排產業、承作高實體風險地區房貸提高核決權限，並在合理市場價差下逐步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。2024 年高碳排產業投融資佔比由 2023 年 2.47% 降低至 2.22%。
- (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。2024 年實際限額 2.22% 低於限額目標 2.80%。

項目	2023 年	2024 年	2024 年目標	達成狀況
高碳排產業投融資限額	2.47%	2.22%	2.80%	○

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。截至 2024 年承作 563 件、授信餘額 21,367 百萬元，較 2023 年增加 42 件、3,348 百萬元。

都更及危老授信

幣別：新台幣

單位	2022 年	2023 年	2024 年
件數	344 件	521 件	563 件
金額	12,568 百萬元	18,019 百萬元	21,367 百萬元

- (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本行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）：投資大眾對永續發展意識提昇，本行透過理財商品審議會進行審查並積極引進屬 ESG 之理財商品標的，2024 年累計 ESG 理財商品累計承作 14,034 件、231 百萬元，客群基盤逐步擴大。

ESG 理財商品累計承作量

幣別：新台幣

單位	2022 年	2023 年	2024 年
件數	6,405 件	10,421 件	14,034 件
金額	113 百萬元	152 百萬元	231 百萬元

註：ESG 理財商品累計承作量係以 2022 年開始逐年累計當年承作量。

- (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。

本行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，並應於陳報授信案件時說明客戶因應措施或相關改善計劃。除此，本行亦會適時與授信戶個別商議，如有因涉及環境保護、污染防治、廢棄物處理等各相關事項遭主管機關裁罰，於授信條件列入調整機制，以引導客戶注意符合主管機關法令規定。

- (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。

在投資決策納入 ESG IR 平台中之「台灣公司治理評鑑」指標（由台灣證券交易所與櫃買中心共同編製），排除投資評鑑結果列為 81%~100% 之上市櫃公司，被投資公司若有明顯下調將適時與被投資公司議合討論，同時投資組合之評鑑分布結果每年揭露於盡職治理報告。

本行持續關注被投資公司環境永續議題，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，定期追蹤投資個股碳排放資訊，同時關注政策變化影響，評估碳費徵收對被投資公司財務影響，另外增加 ESG 選股條件限制，加入「台灣公司治理評鑑」指標因子，以加強盡職審查作為。

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）：

授信業務：

參考「金融機構防漂綠參考指引」，本行訂有「綠色授信、永續績效連結授信及社會責任授信認定作業要點」之內部控制及風險管理機制，於受理客戶申辦相關授信時，依據規範就定義、核心要素辦理檢核，據以與客戶進行溝通議合並避免漂綠。

理財業務：

本行於引進 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）。授信公司發行環境、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 110 年 7 月 2 日金管證投字第 1100362463 號函及金管會 111 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，境內授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環節之一，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，將持續完善達到本行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，已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。

● 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。（執行成果請參酌 2.3.3 精進氣候相關專業能力）。
- (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、異地備援演練（BCP）及防災相關演練，以避免因災害而造成營運中斷。

2. 對外積極參與及進行議合

- (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，2024 年共參與 30 人次，較 2023 年 19 人次增加 11 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：

本行持續觀察溫室氣體範疇三融資部位盤查結果，另藉由企業戶拜訪、「企業 ESG 資訊及永續經濟活動自評問卷」填報等方式進行溝通議合，以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，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（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）於 2024 年皆達成短期目標。

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，並依 2024 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 96%，又以「國內授信 - 營建業」為最大宗（佔比 72%），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，即便以各項情境分析中最悲觀之 2050 年消極情境下，營建業部位預期損失率僅較基期增加 0.19%，該結果主要係受惠於本行對擔保品及貸放成數的控管。2050 年消極情境預期損失佔 2024 年稅前盈餘約 52%，仍維持正盈餘，且預期損失佔 2024 年淨值約 4%，這說明本行在較嚴苛的氣候情境下所受衝擊程度尚可承受，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，以作為瞭解本行氣候風險策略韌性的驗證方式之一。

風險管理

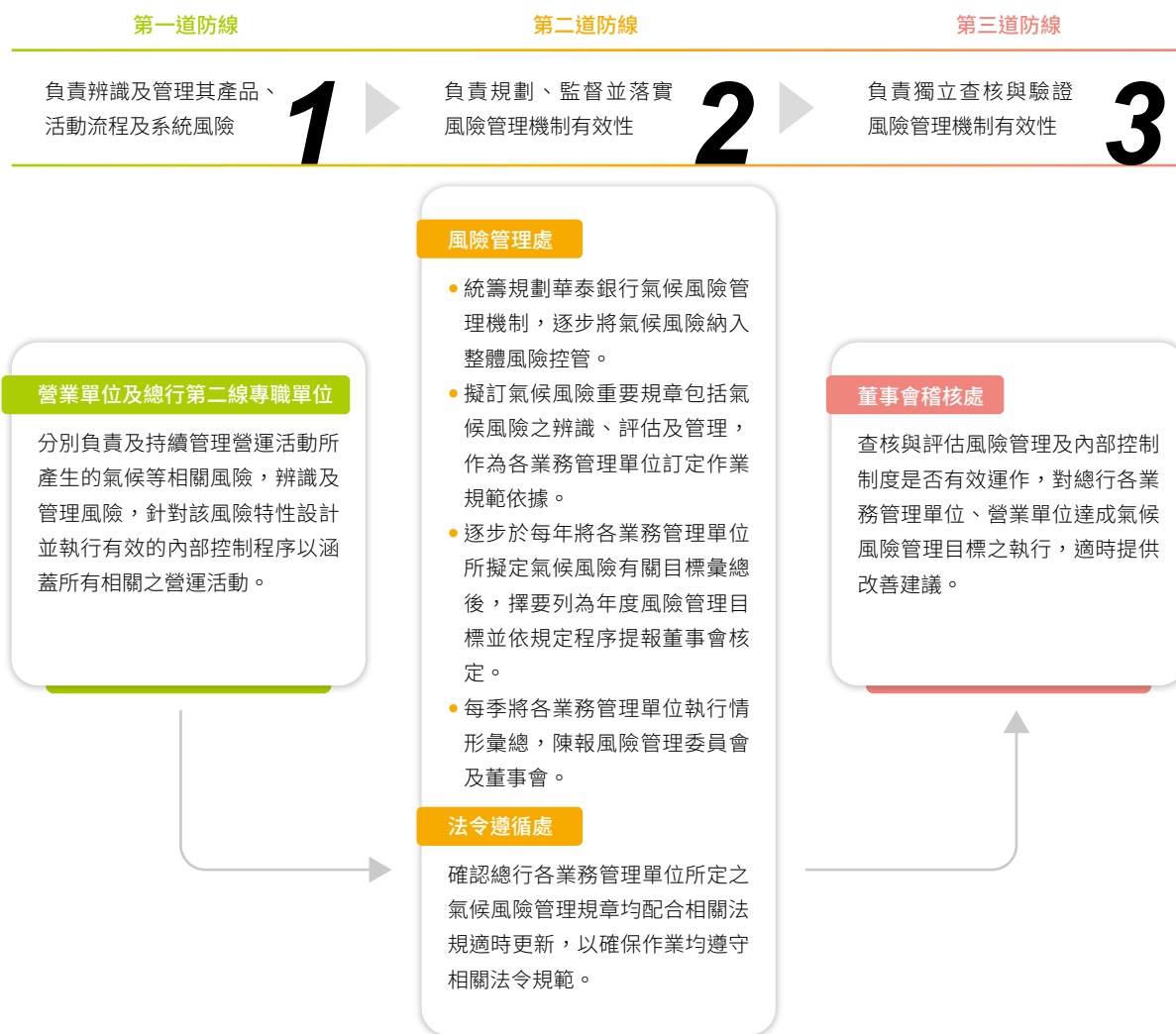


本行考量自身營運及營業活動（包含但不限於授信投資等）的性質、規模及複雜性，將氣候風險納入整體風險管理架構，包含三道防線管理、氣候風險管理政策及規範制定、風險胃納及限額設定等風險治理；並就自身營運和投融资等業務活動定期辨識氣候風險不同面向的影響，在適當考慮財務與非財務風險後，建立定期管理程序以辨識重大風險；瞭解風險來源、區分風險程度資訊、進行質化或量化分析後，盤點相對應暴險部位及對銀行自身財務衝擊，最後制定氣候風險管理及監控程序，以強化銀行因應氣候風險衝擊。

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。訂定「綠色授信、永續績效連結授信及社會責任授信認定作業要點」，於受理客戶申辦相關授信時，依據規範就定義、核心要素辦理檢核，據以與客戶進行溝通議合並避免漂綠。

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。「投資股票作業管理要點」明訂，為落實機構投資人盡職治理行動之履行，將企業永續經營相關指標納入投資決策考量，本行依證交所治理中心每年公布之上市、上櫃公司治理評鑑結果區分，不得投資評鑑結果列為 81%~100% 公司。

溫室氣體管理：

本行訂定「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

本行依循環境部、IPCC（聯合國政府間氣候變化專門委員會（Intergovernmental Panel on Climate Change）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盤查對象，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。

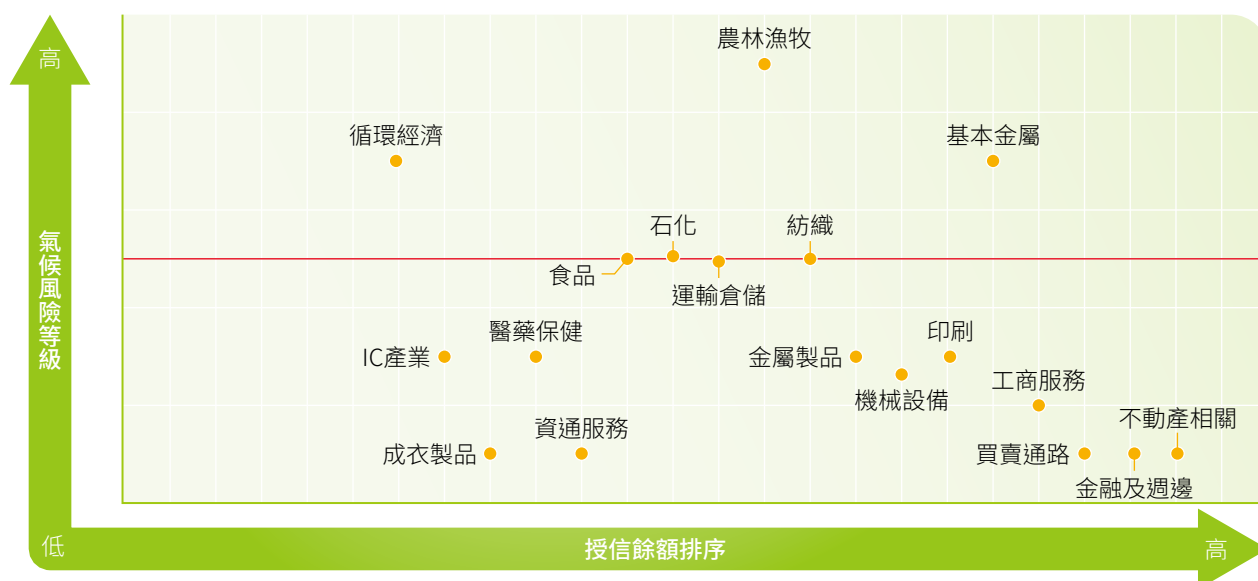
實體風險

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、暴雨 / 乾旱及熱浪風險，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，以評估對本行中長期的財務衝擊。

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，顯示本行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逾 8% 以上。

圖 4 本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、個人房貸實體風險」，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 級轉型風險基期暴險佔國內企業授信比重 0.24%，情境分析下預期損失佔淨值 0.03%~0.04%。國內投資屬第 5 級轉型風險暴險佔國內投資比重 19.67%，情境分析下預期損失佔淨值 0.02%~0.11%。

表 3 第 5 級轉型風險企業對本行財務影響

● 國內企業授信

產業	基期暴險佔比	長期各情境預期損失佔淨值比率	短期情境預期損失佔淨值比率
漁業	0.24%	0.03%~0.04%	0.03%
轉型風險合計	0.24%	0.03%~0.04%	0.03%

● 國內投資

產業	基期暴險佔比	長期各情境預期損失佔淨值比率	短期情境預期損失佔淨值比率
水泥業	13.04%	0.00%~0.06%	0.04%
電力業	6.63%	0.02%~0.05%	0.03%
轉型風險合計	19.67%	0.02%~0.11%	0.07%

● 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及坡災（計算短時間內暴雨造成淹水及坡災，對企業標的造成的資產毀損修復成本）、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）及熱浪（模擬極端高溫造成個體企業之突發生產力下降）及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 0.01%~2.91%，情境分析下預期損失佔淨值比重約 0.00%~0.18%。

● 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及坡災實體風險評估影響，各情境皆無第 5 級風險等級地區。

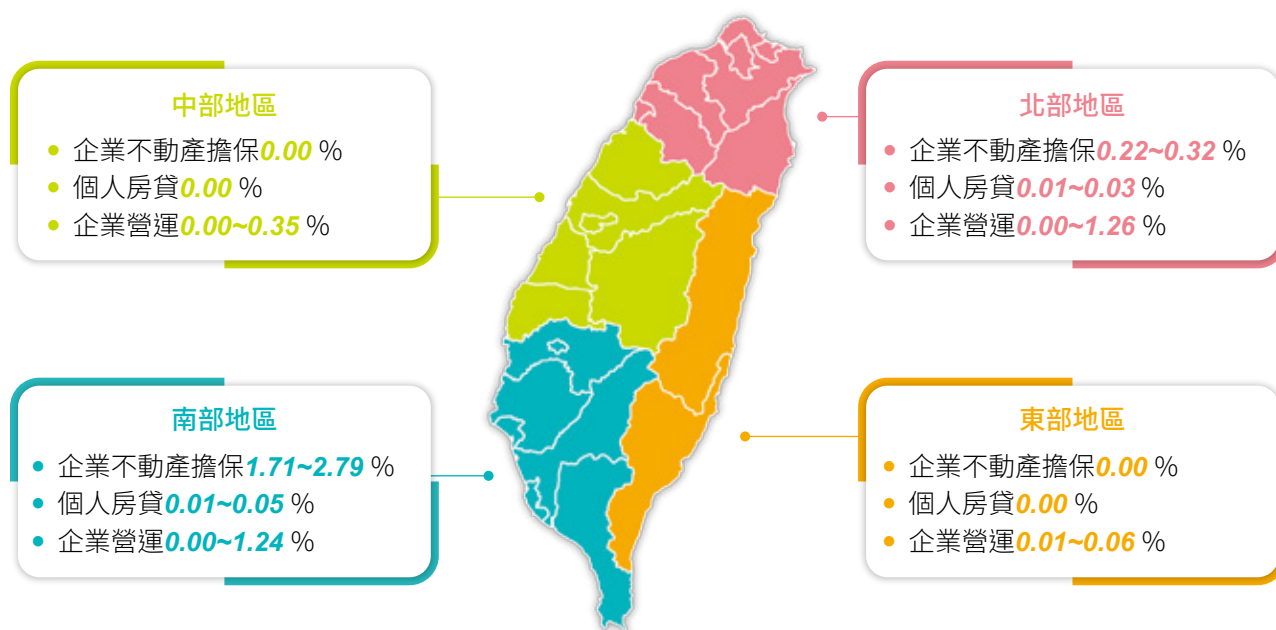
2. 企業不動產擔保授信

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 0.89%~3.10%，情境分析下預期損失佔淨值比重皆約 0.01%。

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 0.01~0.08%，情境分析下預期損失佔淨值比重約 0.00%~0.10%。

圖 5 本行非熱浪第 5 級及熱浪第 3 級實體風險暴險佔總授信暴險比重地區分布狀況



- 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，2024 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（113 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。

作業規劃中設定長期情境以及短期情境兩種不同時間尺度之壓力情境以進行後續之氣候情境分析。其中，長期情境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；而短期情境則是以評估之未來一年內發生的氣候事件為評估尺度。各項壓力情境之描述分別如下。

1. 長期情境設定：

- (1) 有序淨零情境：對應 NGFS（綠色金融體系網絡 Network of Central Banks and Supervisors for Greening the Financial System）之「Net Zero 2050」情境以及 IPCC 之「SSP1-1.9」情境，本情境用以評估全球循序漸進以達到 2050 年淨零排放之路徑下，銀行之潛在風險。
- (2) 無序轉型情境：對應 NGFS 之「Delay Transition」情境以及 IPCC 之「SSP1-2.6」情境，本情境用以評估延遲開始進行轉型但仍須達到全球世紀末升溫於 2°C 以內之目標下，銀行之潛在風險。

(3) 消極轉型情境：對應 NGFS 之「Fragmented World」情境以及 IPCC 之「SSP2-4.5」情境，本情境用以評估延遲開始且無法達成減碳目標而帶來較嚴重的暖化情況下，對於銀行之潛在風險。

上述情境分別以各項長期壓力情境假設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。總體經濟因子取用指標包含 GDP 成長率、失業率、通貨膨脹率以及長期利率作為因子，模擬各部位違約率之變化，另以碳定價及產業排放變化趨勢等相關因子模擬碳定價之轉型風險對於不同屬性個體之衝擊程度變化；環境因子則取環境以及溫度變化數值作為因子，模擬實體風險危害項目（包含暴雨、淹水、乾旱、坡災及熱浪）未來變化之趨勢以及對於不同屬性個體之衝擊程度變化。下表為各情境因子之差異：

經濟指標 \ 情境類別			有序轉型	無序轉型	消極轉型
NGFS 情境			Net Zero 2050	Delay Transition	Fragmented World
實體	IPCC 路徑		SSP 1-1.9	SSP 1-2.6	SSP 2-4.5
總體 經濟 指標	轉型 碳價（美元 / 噸）	2030	281	75	173
		2050	938	324	235
	GDP 成長率（%）	2030	3.50	3.13	3.13
		2050	1.98	1.98	1.86
	失業率（%）	2030	1.31	4.90	4.54
		2050	2.82	4.19	6.16
	通貨膨脹率（%）	2030	1.58	1.84	1.85
		2050	2.32	2.20	2.33
	長期利率（%）	2030	2.15	2.07	2.09
		2050	2.05	2.15	2.14

2. 短期情境設定：

實體風險：假設未來氣候變遷增溫 2°C 的情況下，增強的莫拉克颱風事件發生在現在（未來一年內），並評估潛在損失。

轉型風險：依據現況產業別之排放強度以及我國未來預計實施之可能碳費價格水準，假設涵蓋全產業範疇的情況下以均一費率針對所有國內企業實施，並評估此情況下對於國內企金部位之影響以及對銀行機構於一年期距內所造成之衝擊。

● 情境分析不確定性

因情境分析之方法論有其假設、相關參數設定為不同風險情境下推估之數值，且長期情境所評估期間較為久遠，因此各情境所估算出之預期損失情形有其不確定性，並非未來實際發生之影響，僅供本行評估氣候風險對其業務之潛在影響，及檢視在不同氣候情境下對氣候風險之韌性。

● 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 96% 最大。其餘各類業務分布如圖 7 所示。

圖 6 氣候風險影響之信用風險範圍架構圖

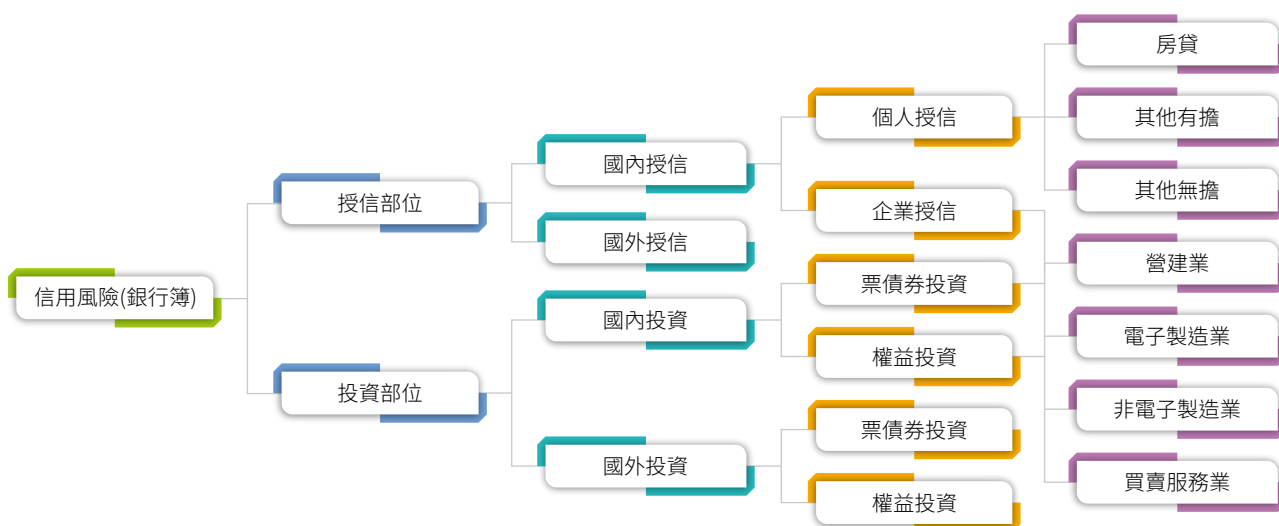
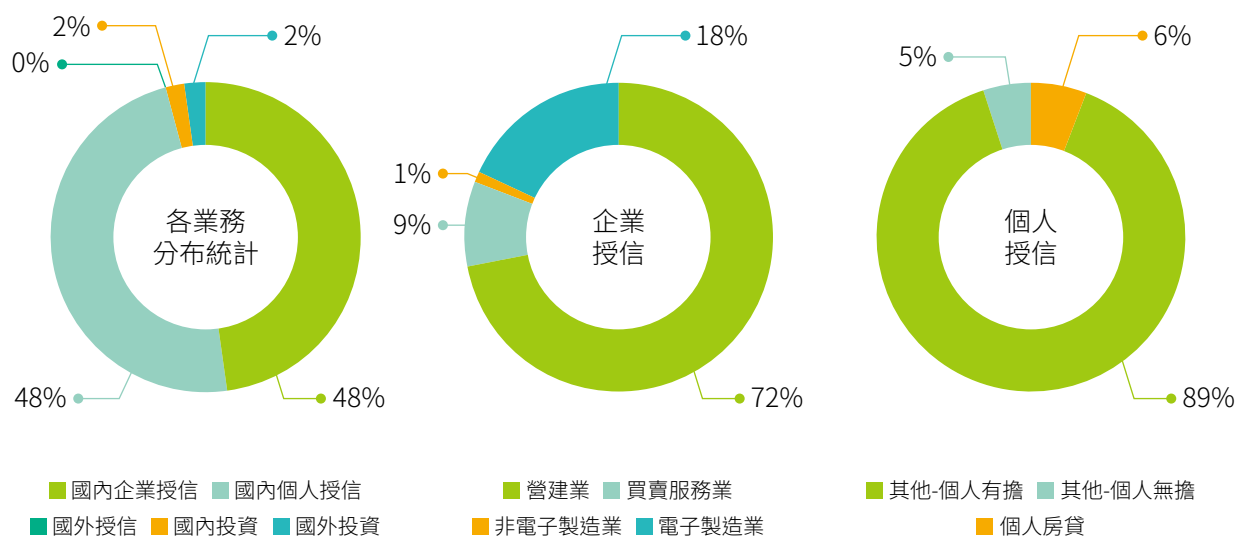


圖 7 投融資銀行簿部位各業務分布統計



● 長期情境分析結果

依據公版情境分析，本行於各情境下預期損失佔 2024 年稅前損益及淨值比重，以「2050- 消極轉型」情境影響最大。

圖 8 長期情境預期損失佔稅前損益狀況

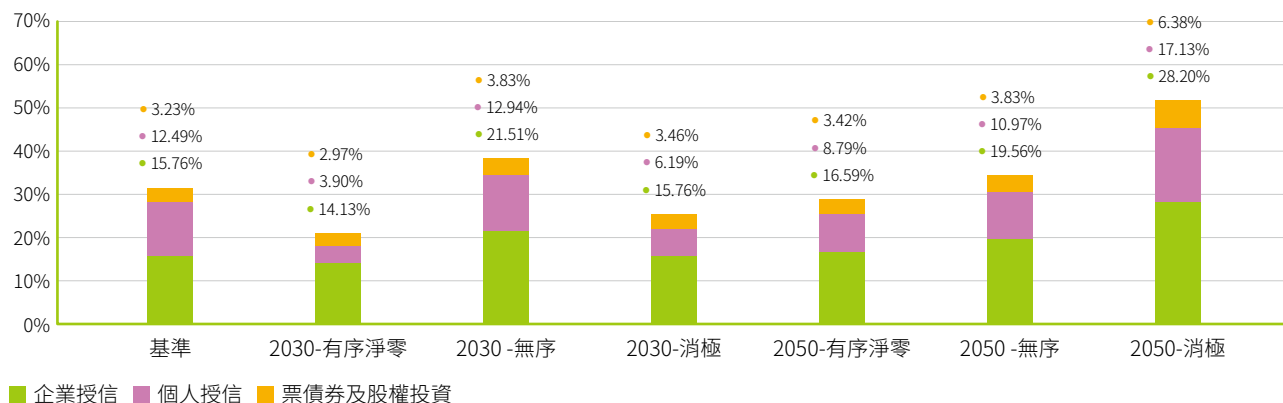
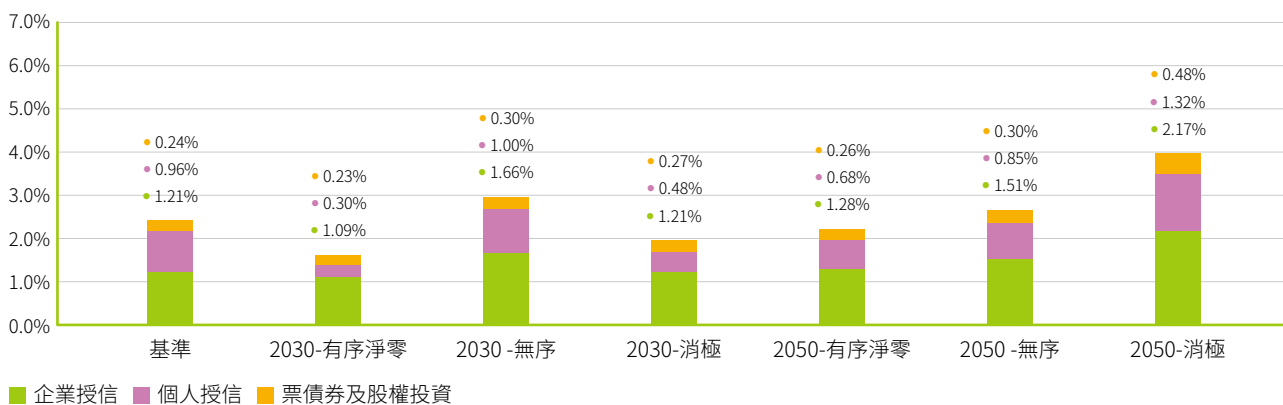


圖 9 長期情境預期損失佔淨值狀況



以預期損失較嚴重之「2050- 消極轉型」情境分析結果進行主要影響說明，其中國內授信及國內投資業務為主要預期損失產生來源：

國內企業授信

表 4 國內企業授信 _ 長期情境分析結果 (2050 年消極轉型)

行業別	基準情境			2050 年消極轉型情境			損失變動		
	PD	LGD	EL%	PD	LGD	EL%	PD	LGD	EL%
營建業	0.51%	22.08%	0.66%	1.05%	23.96%	1.44%	+0.54%	+1.88%	+0.78%
非電子製造業	0.47%	20.77%	0.09%	0.65%	23.43%	0.11%	+0.18%	+2.66%	+0.02%
電子製造業	0.04%	10.00%	0.00%	0.06%	10.00%	0.00%	+0.02%	+0.00%	+0.00%
買賣服務業	0.92%	27.64%	0.46%	1.15%	29.87%	0.62%	+0.23%	+2.23%	+0.16%

註：EL% 指 EL（預期損失）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及買賣服務業。

「營建業」授信暴險最大，情境分析下 PD 值 1.05%（較基準增加 0.54%），LGD 值 23.96%（較基準增加 1.88%），EL 佔淨值 1.44%（較基準增加 0.78%）。

「買賣服務業」情境分析下 PD 值 1.15%（較基準增加 0.23%），LGD 值 29.87%（較基準增加 2.23%），EL 佔淨值 0.62%（較基準增加 0.16%）。

「非電子製造業」情境分析下 PD 值 0.65%（較基準增加 0.18%），LGD 值 23.43%（較基準增加 2.66%），EL 佔淨值 0.11%（較基準增加 0.02%）。

個人授信

表 5 國內個人授信 _ 長期情境分析結果 (2050 年消極轉型)

行業別	基準情境			2050 年消極轉型情境			損失變動		
	PD	LGD	EL%	PD	LGD	EL%	PD	LGD	EL%
房貸	0.03%	10.37%	0.00%	0.16%	24.75%	0.01%	+0.13%	+14.38%	+0.01%
其他有擔	1.12%	11.19%	0.61%	0.89%	25.99%	1.12%	-0.23%	+14.80%	+0.51%
其他無擔	2.65%	52.55%	0.35%	1.22%	60.45%	0.19%	-1.43%	+7.90%	-0.16%

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 PD 值 0.16%（較基準增加 0.13%），LGD 值 24.75%（較基準增加 14.38%），EL 佔淨值 0.01%（較基準增加 0.01%）。

「其他有擔」情境分析下 PD 值 0.89%（較基準減少 0.23%），LGD 值 25.99%（較基準增加 14.8%），EL 佔淨值 1.12%（較基準增加 0.51%）。

「其他無擔」情境分析下 PD 值 1.22%（較基準減少 1.43%），LGD 值 60.45%（較基準增加 7.90%），EL 佔淨值 0.19%（較基準減少 0.16%）。

國內投資

表 6 國內投資 _ 長期情境分析結果 (2050 年消極轉型)

行業別	基準情境			2050 年消極轉型情境			損失變動		
	PD	LGD	EL%	PD	LGD	EL%	PD	LGD	EL%
國內 - 票債券	2.15%	62.40%	0.23%	3.73%	68.67%	0.44%	+1.58%	+6.27%	+0.21%
國內 - 股權	0.72%	100.00%	0.01%	1.98%	100.00%	0.03%	+1.26%	+0.00%	+0.02%

註：EL% 指 EL（預期損失）佔淨值比率，變動指較基準的增減值狀況。

「國內投資 _ 票債券」業務情境分析下 PD 值 3.73%（較基準增加 1.58%），LGD 值 68.67%（較基準增加 6.27%），EL 佔淨值 0.44%（較基準增加 0.21%）。

「國內投資 _ 股權」業務情境分析下 PD 值 1.98%（較基準增加 1.26%），LGD 未受影響，EL 佔淨值 0.03%（較基準增加 0.02%）。

● 短期情境分析結果

依據公版短期情境分析，僅針對國內授信及投資進行加壓，並細分為實體風險、轉型風險及綜合損失情境，因綜合損失情境同時考量實體及轉型風險，故以綜合損失情境影響最大，下述依綜合損失情境進行分析。

圖 10 短期情境預期損失佔稅前損益狀況

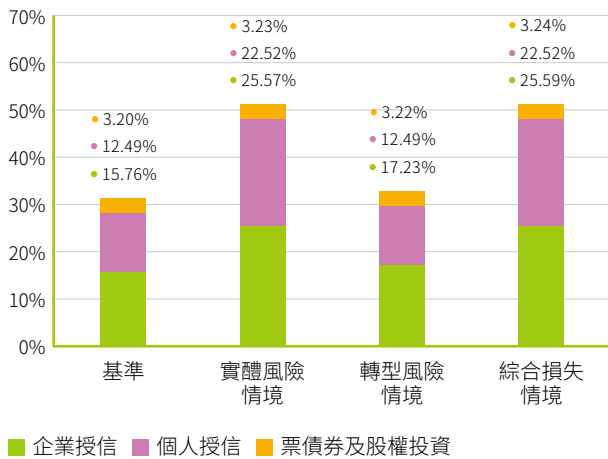
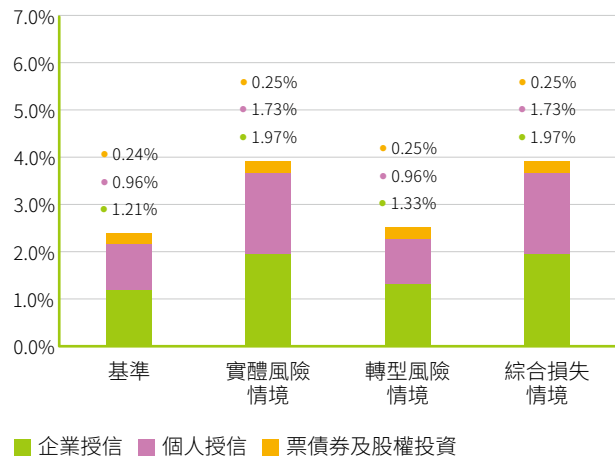


圖 11 短期情境預期損失佔淨值狀況



國內企業授信

表 7 國內企業授信 _ 短期情境分析結果（綜合損失情境）

行業別	基準			綜合損失情境			綜合損失情境變動		
	PD	LGD	EL%	PD	LGD	EL%	PD	LGD	EL%
營建業	0.51%	22.08%	0.66%	0.59%	27.04%	0.98%	+0.08%	+4.96%	+0.32%
非電子製造業	0.47%	20.77%	0.09%	1.48%	57.03%	0.30%	+1.01%	+36.26%	+0.21%
電子製造業	0.04%	10.00%	0.00%	0.04%	10.00%	0.00%	+0.00%	+0.00%	+0.00%
買賣服務業	0.92%	27.64%	0.46%	1.23%	31.71%	0.69%	+0.31%	+4.07%	+0.23%

註：EL% 指 EL（預期損失）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，綜合情境下 PD 值 0.59%（較基準增加 0.08%），LGD 值 27.04%（較基準增加 4.96%），EL 佔淨值 0.98%（較基準增加 0.32%）。

「買賣服務業」綜合情境下 PD 值 1.23%（較基準增加 0.31%），LGD 值 31.71%（較基準增加 4.07%），EL 佔淨值 0.69%（較基準增加 0.23%）。

「非電子製造業」綜合情境下 PD 值 1.48%（較基準增加 1.01%），LGD 值 57.03%（較基準增加 36.26%），EL 佔淨值 0.30%（較基準增加 0.21%）。

「電子製造業」本行授信金額相對微小，故不具重大影響性。

個人授信

表 8 國內個人授信 _ 短期情境分析結果 (綜合損失情境)

行業別	基準			綜合損失情境			綜合損失情境變動		
	PD	LGD	EL%	PD	LGD	EL%	PD	LGD	EL%
房貸	0.03%	10.37%	0.00%	13.50%	14.52%	0.77%	+13.47%	+4.15%	+0.77%
其他有擔	1.12%	11.19%	0.61%	1.12%	11.19%	0.61%	+0.00%	+0.00%	+0.00%
其他無擔	2.65%	52.55%	0.35%	2.65%	52.55%	0.35%	+0.00%	+0.00%	+0.00%

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，綜合情境下 PD 值 13.50%（較基準增加 13.47%），LGD 值 14.52%（較基準增加 4.15%），EL 佔淨值 0.77%（較基準增加 0.77%）。

「其他有擔」及「其他無擔」在公版短期情境中暫無可參考之加壓因子，故在綜合損失情境下與基準相同為：

「其他有擔」PD 值 1.12%，LGD 值 11.19%，EL 佔淨值 0.61%。

「其他無擔」PD 值 2.65%，LGD 值 52.55%，EL 佔淨值 0.35%。

國內投資

表 9 國內投資 _ 短期情境分析結果 (綜合損失情境)

行業別	基準			綜合損失情境			綜合損失情境變動		
	PD	LGD	EL%	PD	LGD	EL%	PD	LGD	EL%
國內 - 票債券	2.15%	62.40%	0.23%	2.23%	62.40%	0.24%	+0.08%	+0.00%	+0.01%
國內 - 股權	0.63%	100.00%	0.01%	0.70%	100.00%	0.01%	+0.07%	+0.00%	+0.00%

註：EL% 指 EL（預期損失）佔淨值比率，變動指較基準的增減值狀況。

「國內投資 _ 債券」業務綜合情境下 PD 值 2.23%（較基準增加 0.08%），LGD 值與基準相同為 62.40%，EL 佔淨值 0.24%（較基準增加 0.01%）。

「國內投資 _ 股權」業務綜合情境下 PD 值 0.70%（較基準增加 0.07%），LGD 值與基準相同為 100.00%，EL 佔淨值 0.01%（較基準增加 0.01%）。

● 高授信集中度產業情境分析結果

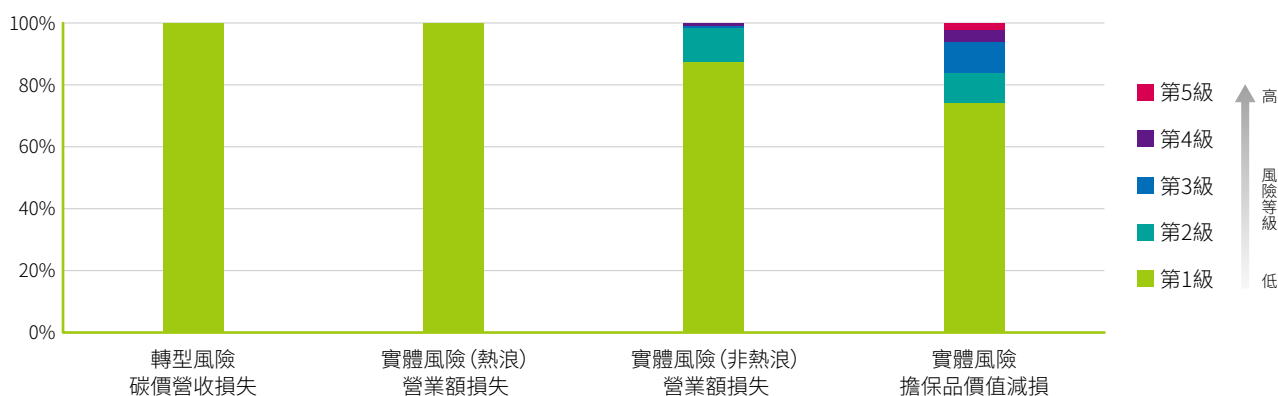
本行高授信集中度產業以主計處行業別中類作為分類依據，篩選 2024 年本行暴險金額占比高於 8% 之產業類別為不動產開發業（中類 67，授信佔比 30.79%），針對該高授信集中度產業依公版情境進行氣候變遷情境分析，結果摘要如下，最大預期損失發生於「2050 年消極轉型情境」。

表 10 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	短期 綜合情境	2030 有序轉型	2030 無序轉型	2030 消極轉型	2050 有序轉型	2050 無序轉型	2050 消極轉型
67	不動產 開發業	30.79%	81	107	69	119	105	82	106	175

圖 12 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布



(除實體風險（熱浪）分為3級，其餘風險分為5級，由第1級為低度風險依序遞增風險等級)

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。

氣候風險	管理作為
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	● 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。 • 將企業永續經營相關指標納入投資決策考量，依證交所治理中心每年公布之上市、上櫃公司治理評鑑結果區分，不得投資評鑑結果列為 81%~100% 之公司。 ● 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	● 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。 ● 就溫室氣體盤查結果進行外部查證。 ● 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°C 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 分鐘螢幕保護模式，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。 ● 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。
	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。
產品與 服務	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。 - 舉辦含授信、徵信在內之全行同仁有關 ESG 及永續金融（含氣候風險管理）每年最少 3 小時訓練。 - 培育永續發展種子成員，取得永續金融相關證照。 - 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。 - 每年定期揭露氣候風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。 - 每半年定期舉辦防水閘門運作等防災相關演練，以提升面對氣候變遷之調適能力。 - 未來在營運據點選址時應避開臨海低窪處。

5.2 溫室氣體管理

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 11 溫室氣體排放結果

單位：公噸 CO₂e

項目	2023 年（基準年）			2024 年		
	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	222.201	0.30%	0.075	175.450	0.25%	0.049
範疇二	1,623.559	2.17%	0.550	1,562.902	2.22%	0.438
範疇一 + 範疇二	1,845.760	2.47%	0.625	1,738.352	2.47%	0.487
範疇三 - 投融資	72,515.627	96.85%	25.221	68,207.730	96.82%	19.637
範疇三 - 其他	512.011	0.68%		498.567	0.71%	
總計	74,873.398	-	-	70,444.649	-	-

本行溫室氣體排放範疇一及範疇二盤查結果確信情形說明如下：

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
2024	✓	✓	安候建業聯合會計師事務所	ISO 14064-3	範疇一及範疇二合理確信等級； 範疇三有限確信等級

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》，盤查範圍涵蓋帳列 FVPL、FVOCI 及 AC 部位等金融資產並以國內上市櫃、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主要盤查對象。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；本行為瞭

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 12 碳相關資產暴險及碳排放量

資產類別	2023 年	2024 年
投融資組合財務碳排放量（公噸 CO ₂ e）	72,515.627	68,207.730
財務碳排放強度（公噸 CO ₂ e/ 百萬元）	0.383	0.324
財務碳足跡（公噸 CO ₂ e/ 百萬元）	6.124	6.715
適用 PCAF 方法學盤查資產覆蓋率	9.16%	7.54%

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。

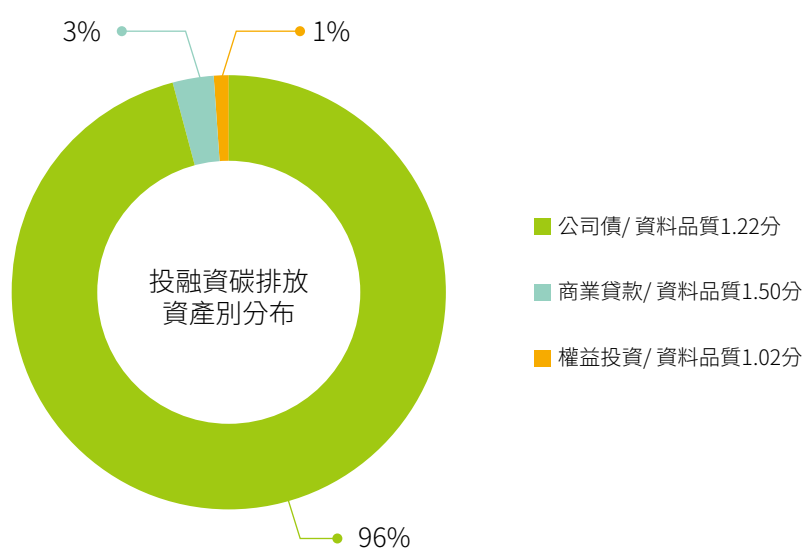
財務碳足跡 = 財務碳排放量 / 已有排放量之投融資部位。

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 2024 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 3%、權益投資佔 1%、公司債投資佔 96%；依據 PCAF 方法學計算資料品質分數，2024 年整體資料品質分數為 1.23 分（資料品質分為 5 分，最佳為 1 分、最差為 5 分），因 2024 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。

圖 13 投融資碳排放 _ 資產別分布



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，面對氣候變遷結合風險管理、業務策略循序漸進辦理有關管理措施，並訂定以 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等目標，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。

● 量化管理目標

氣候關鍵目標類型	量化目標	基準年	2023 年	2024 年	2024 年目標	達成情形	2025 年目標
溫室氣體排放	範疇 1 及 2 較基準年累計減量目標	2023 年	-	-5.82%	-1%	✓ 達成	-2%
轉型風險	高碳排投融資限額目標	2023 年	2.47%	2.22%	2.8%	✓ 達成	2.60%
議合與溝通	全行員工接受氣候相關 議題教育訓練人數占比	2023 年	38.20%	99.74%	40%	✓ 達成	45%

註：訓練人數占比為至 2028 年目標。

● 量化評估指標

氣候機會

項目	量化指標	單位	2022 年	2023 年	2024 年
利基型業務	都更及危老授信（註）	件數	344 件	521 件	563 件
		金額	12,568 百萬元	18,019 百萬元	21,367 百萬元
新創授信	5+2 產業（註） （綠能與循環經濟產業）	件數	44 件	32 件	36 件
		金額	3,430 百萬元	3,122 百萬元	3,035 百萬元
綠色授信	企金綠色授信放款總額 占企金總放款餘額比率	比率	-	0.21%	0.21%
理財商品	ESG 理財商品累計承作量	件數	6,405 件	10,421 件	14,128 件
		金額	113 百萬元	152 百萬元	232 百萬元

註：本量化指標為年底部位餘額。

氣候風險

項目	量化指標	單位	2022 年	2023 年	2024 年
轉型風險	高碳排產業授信佔總授信比重 （列入不鼓勵及應注意）	比率	1.45%	1.30%	1.22%
實體風險 （2050 有序）	企業不動產擔保屬第 5 級實體風險 暴險佔總授信比重	比率	2.22%	3.28%	2.35%

註一：本量化指標為年底部位餘額。

註二：因本國政府已訂定 2050 淨零之目標，並積極設定減碳新目標（2030/2032/2035），故依 2050 有序情境為實體風險衡量基準。

5.3 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。
- 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，於必要時提供保全員在職訓練紀錄供本行調閱檢查。





6

chapter 金融服務



6.1 數位科技金融	54
6.2 永續金融	56
6.3 普惠金融	60
6.4 客戶權益與申訴	65
6.5 公平待客與客戶服務	68

6.1 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（電支機構連結華泰存款帳戶付款及綁定華泰信用卡支付、台灣 Pay 收款服務）。

個人網路銀行

1. 本行個人網路銀行及行動銀行 APP 自 2017 年推出後，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。
2. 2024 年個人網路銀行及行動銀行 APP 交易筆數相較 2023 年成長 12%，使用戶數成長 6%。

企業網路銀行

1. 為強化企業金融服務，本行企業網銀服務自 2016 年推出後，持續進行系統優化以滿足大型企業、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。
2. 2024 年度企業網銀交易筆數相較 2023 年成長 17%。

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。

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

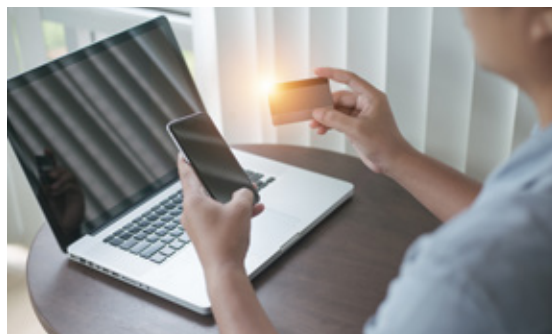
為提供客戶更便利及 24 小時不間斷的金融服務，本行於 2019 年 12 月開辦數位存款帳戶服務，客戶透過線上可快速完成開戶申請，節省客戶奔波及臨櫃等待的時間。

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

1. 本行於 2022 年 8 月起與電支機構合作推出「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。
2. 2024 年度「電子支付連結存款帳戶付款」交易筆數相較 2023 年成長 35%。



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。



6.2 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，本行除依一般徵授信流程辦理授信業務，亦參考赤道原則精神，逐步將 ESG 納入徵授信流程中，並訂定「辦理授信業務遵循 ESG 作業規定」、「綠色授信、永續績效連結授信及社會責任授信認定作業要點」，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，檢核客戶有無ESG負面訊息，並依本行「綠色授信、永續績效連結授信及社會責任授信認定作業要點」規範，就定義、核心要素辦理檢核，據以與客戶進行溝通議合；如有因涉及環境保護、污染防治、廢棄物處理等各相關事項遭主管機關裁罰，亦適時與客戶個別商議，於授信條件列入調整機制，以引導客戶注意符合主管機關法令規定。
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

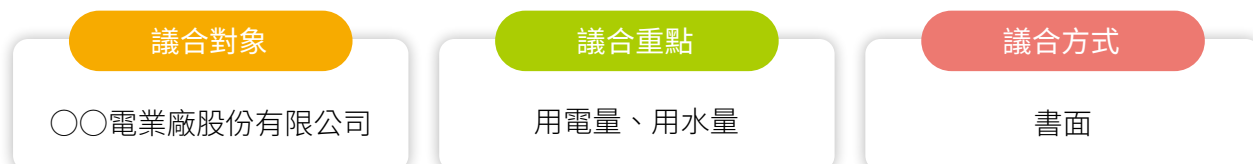
- 除持續關注授信戶營運情形，倘發生涉及ESG負面訊息或對ESG有重大危害情形時，須追查原因，並視個案採取必要因應措施，以引導企業重視ESG議題。

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並訂有融資限額目標，另將研議逐步完善相關管控措施，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 2024 年 12 月底，本行尚無承作大型專案融資案件。

4. 因應聯徵中心配合「綠色金融行動方案 3.0」所擬訂之「企業 ESG 資訊及永續經濟活動自評問卷」，本行受理企業戶申請授信案件（新貸或轉期）時，鼓勵客戶自願性填寫問卷，以瞭解企業永續現況，並據以與客戶進行議合。

截至 2024 年 12 月底，企業戶自評其營運經濟活動符合「永續經濟活動認定參考指引」者，共計 1 戶

5. 企業授信議合資訊：本行截至 2024 年 12 月底，與企業戶進行授信議合共計 1 件，主要為涉及永續績效連結授信之聯貸案件，後續將追蹤客戶執行情形。



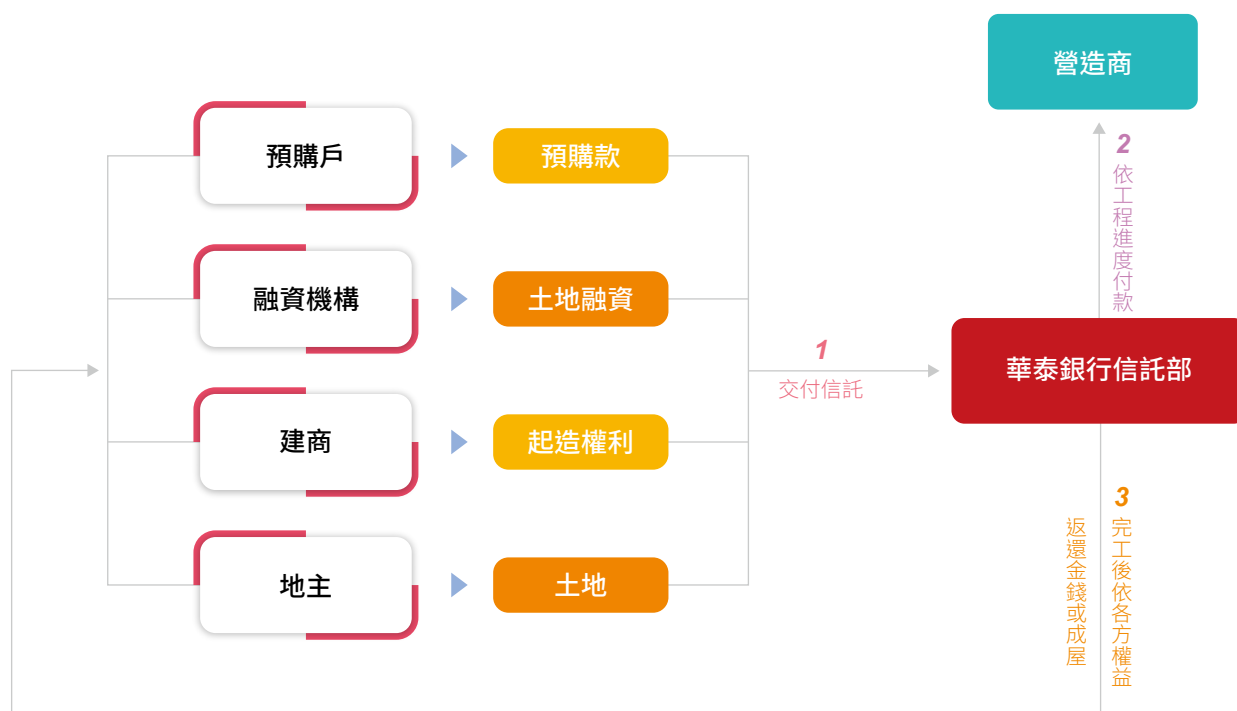
6. 企業綠色授信、永續績效連結授信（截至 2024 年 12 月底）：

單位：百萬元

類別	放款總額	占企金總放款餘額
綠色授信	175	0.21%
永續績效連結授信	281	0.33%

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。

同時逐步增加「2050 淨零排放路徑」中所列「十二項關鍵戰略」產業個股，目前投資有與「風電 / 光電」、「電力系統與儲能」、「運具電動化及無碳化」及「綠色金融」等產業相關之個股股權及債券。

綠色金融商品

• 理財商品

2024 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 59 檔。並持續推動 ESG 相關基金於本行上架，2024 年新增上架 3 檔 ESG 相關基金。統計 ESG 相關基金庫存餘額約新臺幣 1.32 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。

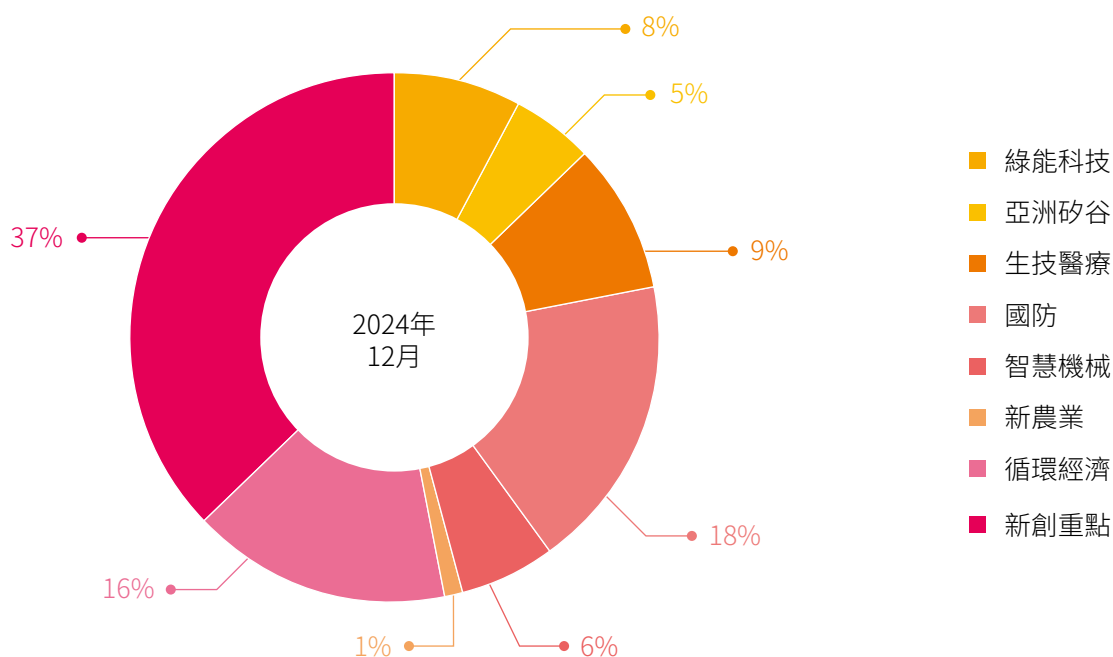


2024 年本行新上架 ESG 相關基金如下：（符合基金資訊觀測站 ESG 專區基金名單）

- 鋒裕匯理基金環球股票入息 ESG
- 鋒裕匯理全球淨零碳排企業債券基金
- 富蘭克林坦伯頓全球投資系列 - 全球氣候變遷基金

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「不紙愛地球、帳單 e 化好處多」推廣活動：
 - (1) 鼓勵客戶申請電子對帳單，以降低對帳單紙張之使用量。
 - (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，方便客戶以無紙化方式進行購物、轉帳、繳費、繳稅等交易。

6.3 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。

銀髮族之保障型金融商品

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。因國人壽命延長，加上少子化影響，我國在 2018 年已正式邁入高齡社會，65 歲以上老年人口占總人口之比率預估由 2025 年之 19.2%，提高至 2026 年之 20.8%，接近聯合國定義的超高齡國家老人人口占 21%，至 2036 年更將達 28%，進入極高齡國家，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，滿足高齡社會金融之需求。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。

商品名稱	內容	成果
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 2024 年 12 月 31 日止： 1. 信託案件：6 件。 2. 55 歲以上人數（高齡者）：3 人。 3. 信託財產：35,469 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。	截至 2024 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。	2024 年此類商品新增有效契約保費約新臺幣 3,350 仟元，保單件數 3 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。	2024 年此類商品新增有效契約保費約新臺幣 494,000 仟元，保單件數 562 件。

商品名稱	內容	成果
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。	截至 2024 年底高齡（65 歲以上）投保個人傷害保險有效契約 128 件。
理財商品	於 2024 年第三季起至 2024 年底透過網路銀行推廣 ESG 系列定期定額基金活動。	活動期間，新增 21 戶客戶透過網銀申購 ESG 定期定額基金，扣款金額 1,180 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 2024 年第 2 季統計資料，全國房屋當中屋齡超過 30 年的老屋持續增加且佔比逾半數，未來住宅老化問題將愈來愈嚴峻，本行長期以來秉持提供『感動服務』的理念，以實際行動支持政府政策推動都更及危老重建業務，提供企業及民眾取得重建資金，並鼓勵授信戶取得綠建築標章，讓住戶及所有參與者的資金需求，充份獲得支援及保障，進而改善民眾生活品質、居住安全更有保障。

單位：百萬元

截至 2024/12	促進社區發展放款（都更、危老）
件數	563
放款餘額	21,367

為促進小型企業之金融包融性指標及活動指標

單位：戶；百萬元

項目	個人	小型企業	中小企業
存款戶數	618,617	5,909	33,992
存款總餘額	101,732	1,478	36,942
放款戶數	3,491	3	492
放款總餘額	85,355	63	75,874

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、有限合夥或商業登記，實收資本額或出資額在新臺幣一億元以下，或經常僱用員工數未滿 200 人之事業。

保險及投資理財講座

合作對象	講座內容
遠雄人壽	世代傳承 財富永恆
凱基人壽	幸福傳愛 守富之道
安聯投信	創高其來有自 Stay Positive
富蘭克林華美投信	2024/Q4 全球市場展望

● 說明會照片集錦

遠雄人壽：世代傳承 財富永恆



凱基人壽：幸福傳愛 守富之道



安聯投信



富蘭克林華美投信



金融友善服務

● 由上而下落實金融平權



● 無障礙環境

除因建築物本身關係外，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「友善服務櫃檯」，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

1. 全行設置之 ATM 皆為符合使用輪椅民眾操作之高度，並自 2024 年度起陸續汰換為具視障語音功能之 ATM，截至 2024 年底，全行具視障語音功能之 ATM 設置比率約 40%，預計 2025 年底前完成全行 ATM 汰換，達成全行 ATM 皆具視障語音功能之目標。
2. 本行自動櫃員機設置文字客服 QR Code 連結，以供聽、語障人士使用 ATM 遇任何問題可即時尋求協助。

● 金融友善服務措施

1. 營業單位入口處除貼有點字標籤之服務鈴外，另張貼本行提供手語翻譯／聽打服務及歡迎導盲犬之標識，以利客戶識別運用。
2. 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。
3. 設有服務專員及友善服務櫃檯，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。
4. 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 及免填單服務等），以供客戶依需求選擇運用。
5. 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。
6. 本行備有「辦理存款開戶流程」、「學會使用銀行自動提款機（ATM）」、「學會到銀行櫃檯做的事」等易讀手冊，以供營業單位遇心智障礙者臨櫃辦理開戶、存款、提款、轉帳、匯款或使用自動櫃員機，可運用相關易讀手冊中容易理解和閱讀的圖片及文字版本，協助其獲取至銀行辦理相關業務之資訊。
7. 提供中英文對照版「新臺幣存款開戶申請書」及「存款業務需求申請書」，以營造友善雙語金融服務環境。

8. 為營造失智友善環境，本行新北市轄區各營業單位皆已主動加入「新北市失智友善守護站」，並配合張貼失智友善守護站 Logo 標章，以提供失智者或疑似失智者相關友善協助；新北市轄區以外營業單位，雖未加入「新北市失智友善守護站」，亦以自發性關懷社區為出發點，主動關懷高齡客戶族群，以落實本行金融友善服務。



● 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 2024/12	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。

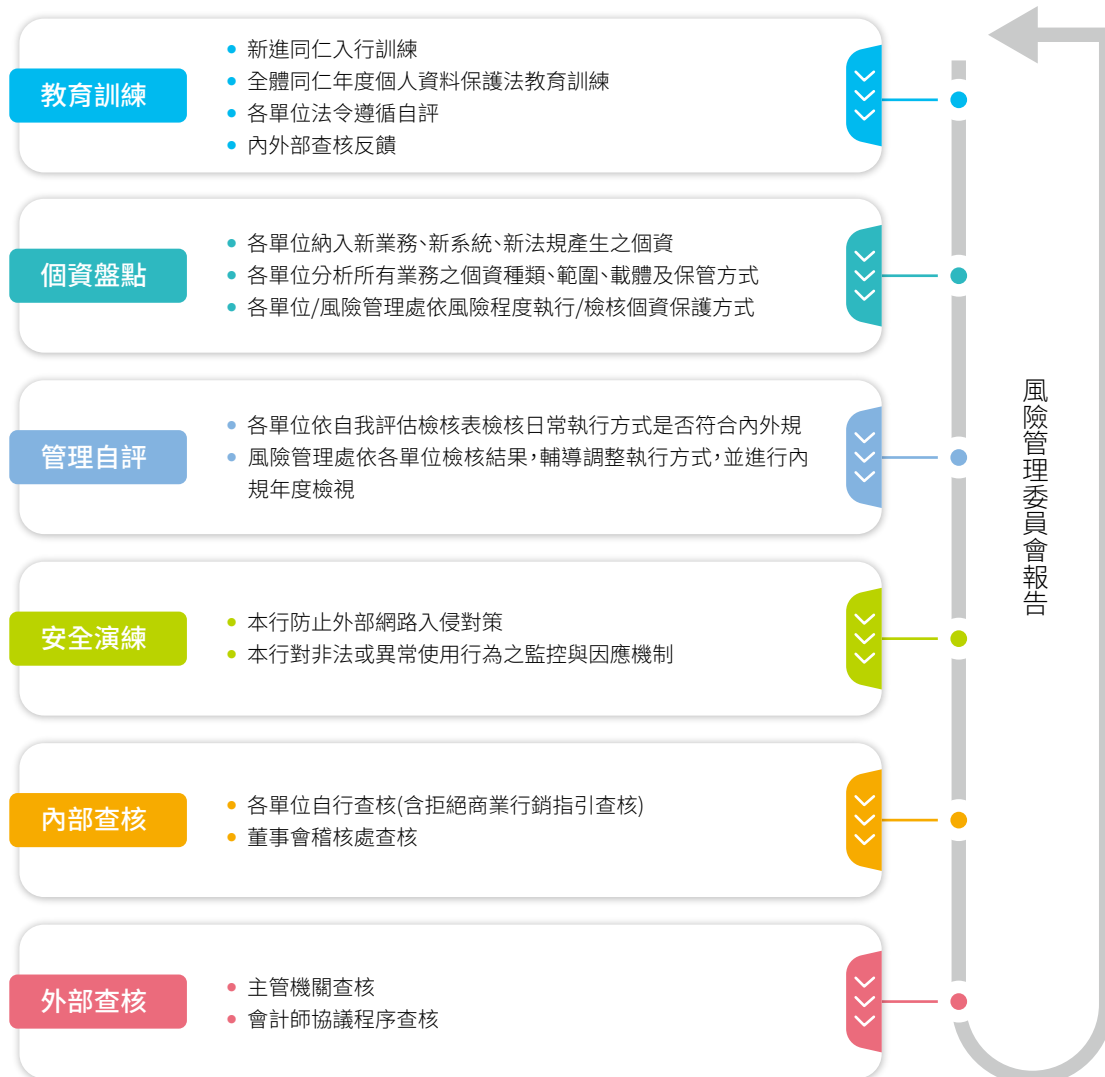
6.4 客戶權益與申訴

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並進行「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 2024 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」，由本行總經理或其指定之副總經理負責督導本行消費爭議案件處理，並訂定以風險為導向之升級陳報機制。本行提供多元申訴管道，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，確認申訴態樣之根本原因，適時提出因應作為，並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

本行近三年客戶申訴案件結案率皆為 100%，詳如下表：

年度	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
2024	10	100%	8	100%	7	100%	2	100%	26	100%
2023	13	100%	14	100%	16	100%	2	100%	32	100%
2022	5	100%	11	100%	10	100%	0	100%	18	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。
- 本行另訂有「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，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。

6.5 公平待客與客戶服務

公平待客原則

1. 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。另由專責單位每半年定期向董事會報告本行公平待客執行情形。

2. 執行準則

為利本行落實執行推動公平待客原則相關措施，本行特制定「華泰商業銀行股份有限公司公平待客準則」，明確規範各單位執行公平待客原則之職務權責，及細部執行規範之具體措施，貫徹本行以公平待客為核心之企業文化，確保從商品、服務及申訴處理等過程，皆公平合理對待每一位消費者，達成公平待客政策目標，相關規範內容概述如下：

(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。並定有「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。

3. 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、高階主管、總行各部處單位主管及其他報名人員
2024 年公平待客原則	3	824 人次
金融友善服務	0.3	823 人次

防制詐騙教育宣導

面對詐騙集團詐騙手法不斷翻新，本行積極配合政府打詐政策，實施各項詐騙防制措施，以善盡本行身為社會一員之責任。

1. 加強開戶檢核與審查，以防杜偽冒及不法意圖開戶。
2. 落實臨櫃關懷提問，與轄區分局積極聯繫配合，提升臨櫃詐欺案件攔阻成效。2024 年度成功攔阻客戶遭詐騙案件共 22 件，金額約新臺幣 482 萬元，並就成功攔阻案件給予行員實質獎勵以資鼓勵。
3. 就本行帳戶實施異常交易監控與管理機制，以避免本行帳戶遭不法運用，保障民眾財產安全。
4. 加強行員法治觀念及落實詐騙防制相關作業，除持續辦理相關教育訓練課程及案例研討外，並與轄區警察局合作進行臨櫃防詐宣導及阻詐演練，以強化行員識詐阻詐能力。
5. 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、打詐儀表板等，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。



- 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。



7

chapter 永續治理及管理政策



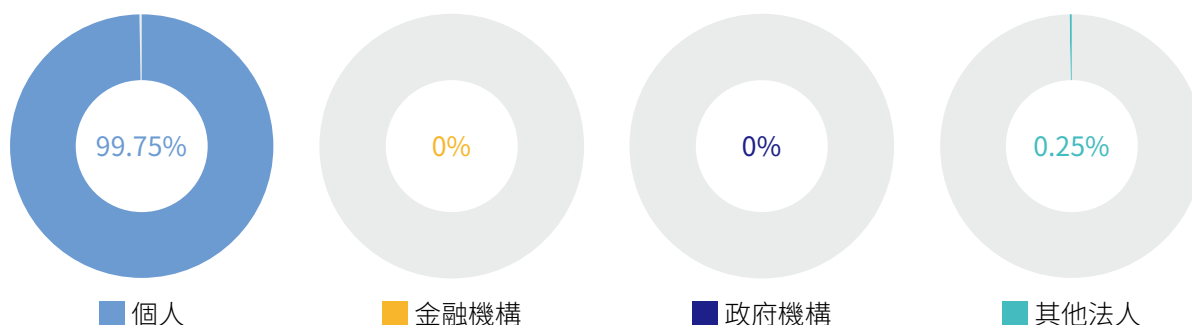
7.1 公司治理	71
7.2 誠信經營	77
7.3 法令遵循	79
7.4 風險管理	83
7.5 稽核制度及內控制度	85
7.6 資安控管	89

7.1 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：%

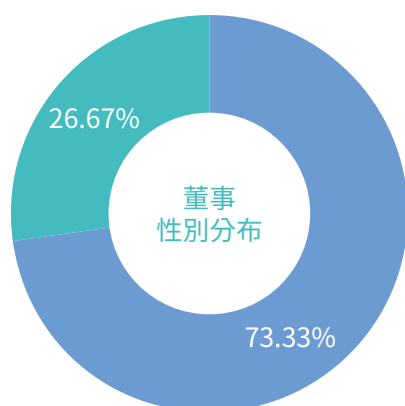


董事會結構與運作

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

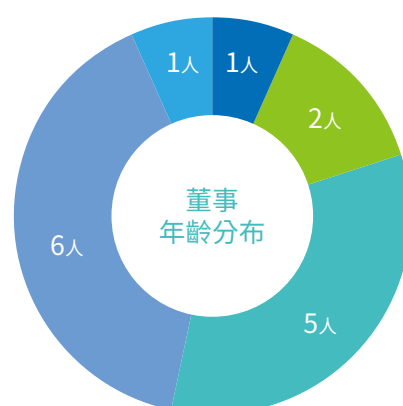
單位：%



■ 男性 ■ 女性

董事年齡分布

單位：人數



■ 41-50歲 ■ 51-60歲 ■ 61-70歲
■ 71-80歲 ■ 81-90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					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
				40~50 歲	50~60 歲	60~70 歲	70~80 歲	80~90 歲												
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 2024 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 2024 年本行董事會召開 4 次，董事會實際出席率 93.33%，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，2024 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
2024.09.11	新興科技洗錢風險與資安風險發展趨勢。	3
2024.09.11	董事會在永續治理的角色與職責兼談性別平等工作法、公平待客原則	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核議；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。

2024 年度董事會開會 4 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	4		100%
常務董事	林敏雄	4		100%
獨立常務董事	魏美玉	4		100%
獨立常務董事	李碧齡	4		100%
獨立常務董事	徐紹彬	4		100%
獨立董事	蕭善言	4		100%
獨立董事	江忠儀	4		100%
董事	東裕投資(股)公司代表人傅瑞媛	4		100%
董事	全聯實業(股)公司代表人林弘斌	2		50%
董事	全聯實業(股)公司代表人杜葦	4		100%
董事	全聯實業(股)公司代表人林子文	4		100%
董事	蔡建生	2		50%
董事	徐前村	4		100%
董事	高義仁	4		100%
董事	陳正雄	4		100%

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。

2024 年度審計委員會開會 4 次，出席率 95%，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	魏美玉	4		100%
獨立常務董事	李碧齡	4		100%
獨立常務董事	徐紹彬	4		100%
獨立董事	蕭善言	3	1	75%
獨立董事	江忠儀	4		100%

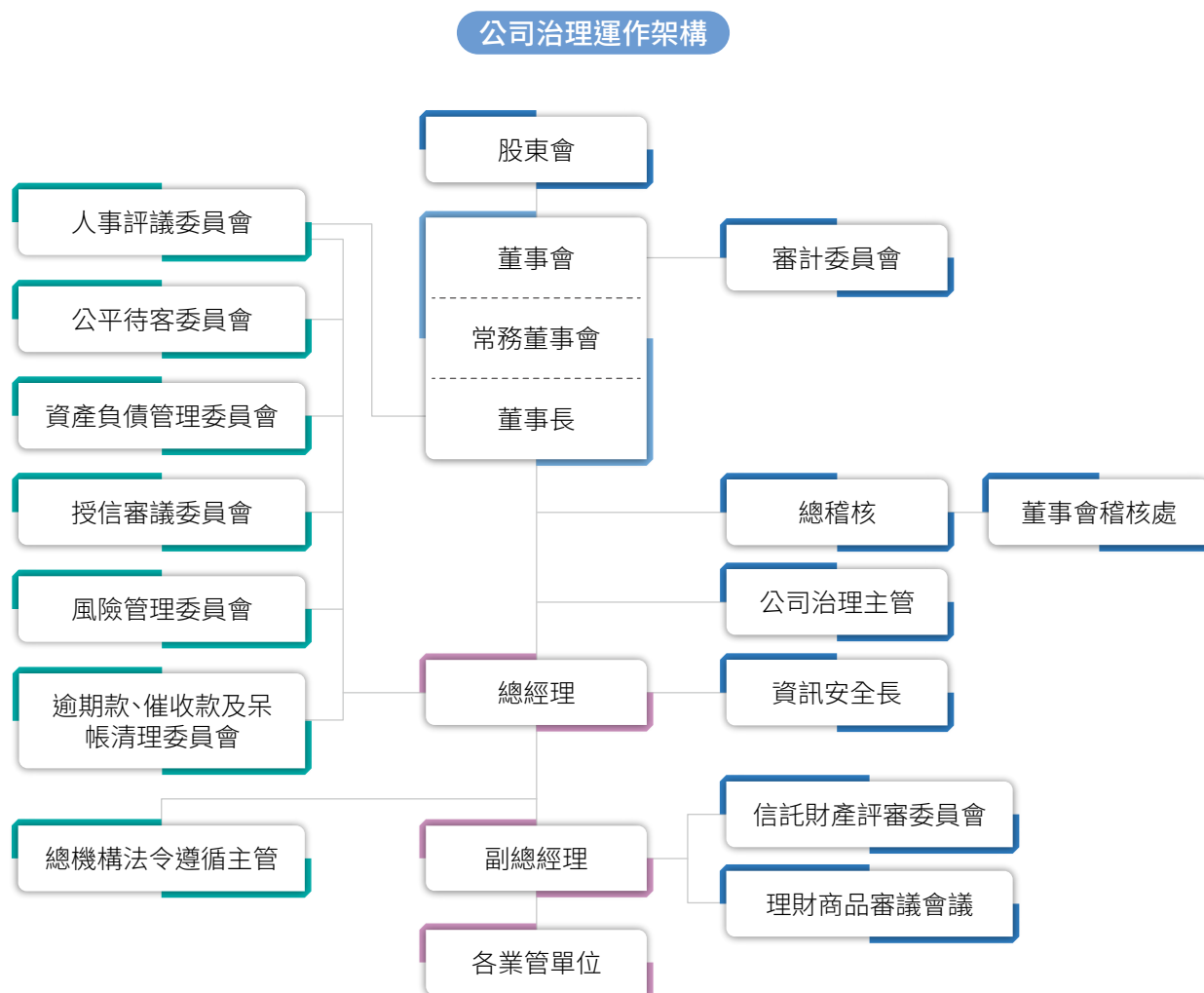
● 風險管理委員會

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，2024 年總共召開四次風險管理委員會會議，全體委員平均出席率 100%，2024 年度重大議案（提案風險管理委員會之討論案）包含行業別授

信限額修訂案、作業風險事件通報要點暨作業風險指標修訂案、重要氣候風險目標訂定案、氣候相關財務揭露 TCFD 報告書訂定案、流動性風險管理政策、流動性暨利率風險管理限額修訂案、風險管理政策與程序、法令遵循制度執行要點修訂案、國家風險管理辦法暨限額修訂案、財務部各項金融商品交易限額修訂案等。

● 公平待客委員會

為利本行落實執行推動公平待客原則相關措施，貫徹本行以公平待客為核心之企業文化，確保從商品、服務及申訴處理等過程，皆公平合理對待每一位消費者，達成公平待客政策目標，訂有經董事會核定之「華泰商業銀行股份有限公司公平待客委員會設置辦法」，由總經理擔任主任委員，並由國外部、信託部、財富管理部、保險代理部、行政管理處、授信管理處、企劃行銷處、風險管理處及法令遵循處等部門之單位主管擔任委員，董事會稽核處為列席單位，主任委員必要時得指定列席人員。公平待客委員會原則上每半年定期召開 1 次會議，必要時得臨時召開會議，由法令遵循處綜理公平待客委員會會務，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，2024 年總共召開 2 次公平待客委員會會議，全體委員平均出席率 100%，公平待客委員會主要掌理及審議事項包含本行公平待客準則推動執行、各部門就公平待客原則建立創新或改進措施與制度審議及各部門公平待客原則執行情形與涉及公平待客原則之消費者爭議案件之檢討與改善等事項。



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

7.2 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

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

2024 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分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 2024 年間未有檢舉案件成立。

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。

7.3 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，並由專責之副總經理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

依據金管會 112 年 08 月 25 日修訂之「金融機構作業委託他人處理內部作業制度及程序辦法」（以下簡稱委外辦法），修訂本行「作業委託他人處理內部作業制度及程序準則」，建立本行作業委外之政策及原則，包括作業委外之決策評估應考量之事項、可承擔之委外風險，態樣、程度、控管方式等管理機制、視委外事項之重大性、風險程度等因素訂定核決層級，以及委外事前、事中、事後之治理架構及委外程序等。

● 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 81 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，2024 年全行每人平均接受相關教育時數計 47.55 小時。

重要金融法令修改及因應措施

本行就法律變動之影響，透過法令遵循等內部制度之運作，持續精進優化相關規範及流程，以落實法令遵循執行成效，相關重大法規變動影響之因應略述如下：

1. 金融監督管理委員會重申銀行辦理住宅建築及企業建築放款業務，應切實遵守銀行法第 72 條之 2 有關「住宅建築及企業建築放款」之限額相關規定，以避免銀行之資金過度集中於建築放款。

因應措施：

- (1) 本行於 113 年 11 月內部函告重申辦理住宅建築及企業建築放款業務，應切實遵守銀行法第 72 條之 2 相關規定，並落實遵循法令規範，強化風險管理機制，以健全銀行不動產相關授信業務之管理。
 - (2) 徵授信人員應確實查證授信案件「實質資金用途」，凡資金用途為「興建」或「購置」住宅及企業用建築的放款（含營建工程業之營運週轉金貸款），或借款人興建或購置相關建築（如廠房）之用途，係以類似商品型態出售或出租以賺取租金收入為主要目的者，皆應納入銀行法第 72 條之 2 控管。
2. 中央銀行 113 年 09 月 19 日台央業字第 1130035573 號函令，公告修正「中央銀行對金融機構辦理不動產抵押貸款業務規定」第 2、3、4、6 及 11 條規定：

因應措施：

本行於中央銀行發布前揭函令後旋即通知營業單位及授信管理處同仁，復於 113 年 10 月 4 日函告重申銀行辦理不動產抵押貸款業務，應切實遵守修正後之中央銀行對金融機構辦理不動產抵押貸款業務規定，並整理徵審應注意事項及應檢附文件，以供本行同仁依循辦理。

3. 金融監督管理委員會依據 113 年 07 月 12 日三讀通過之「詐欺犯罪危害防制條例」，於 113 年 11 月 29 日金管銀法字第 11302739621 號函令，公告發布「金融機構及提供虛擬資產服務之事業或人員防制詐欺犯罪危害應遵循事項辦法」。

因應措施：

- (1) 為確保打詐工作有效執行及完成金融資料調閱暨聯防通報電子化平臺（API）介接，本行指定企劃行銷處為打詐專責單位，並依規定指定打詐專責之督導副總。
 - (2) 經檢視本行現行作業，本行「存款帳戶」、「信用卡」相關作業分別依循金融監督管理委員會「存款帳戶及其疑似不法或顯屬異常交易管理辦法」及中華民國銀行商業同業公會全國聯合會所訂之信用卡銷帳編號經通報為警示帳戶之建議措施辦理，皆已符合「金融機構及提供虛擬資產服務之業務或人員防制詐欺犯罪危害應遵循事項辦法」。
4. 金融監督管理委員會為促進我國銀行業形塑誠信經營文化、建置以責任為基礎之公司治理架構及精進我國高階管理人問責機制，促請金融機構於 114 年 01 月 01 日起，依據銀行公會訂定「銀行業導入責任地圖制度自律規範」導入責任地圖制度。

因應措施：

本行「責任地圖暨問責準則」業於 113 年 12 月 19 日經董事會核議通過，並於 114 年 01 月 01 日起施行，透過「責任地圖暨問責準則」、公司治理架構圖、權責分配表及責任聲明書等，將相關高階管理人職責範圍加以明定，且本行高階管理人員皆已簽署責任聲明書，期以建立更完善的公司治理架構及落實誠信經營，進而提升本行經營效率。

裁罰事項

2024 年未有遭主管機關裁罰事項。

防制洗錢及打擊資恐

為避免本行因提供之金融商品或產品及服務被利用於洗錢及資恐之工具，訂有「防制洗錢及打擊資恐政策」、相關管理辦法及作業流程，除建立本行防制洗錢及打擊資恐一致性規範，更有利於第一線日常業務完善確認客戶身分、姓名及名稱檢核、可疑交易監控及風險評估等法令要求。

為落實防制洗錢及打擊資恐之法遵文化及強化防制洗錢及打擊資恐作業，本行每年針對董事、總經理、副總經理及各部處單位主管，安排適當內容及時數之防制洗錢及打擊資恐教育訓練，以使其瞭解所承擔之防制洗錢及打擊資恐職責，及具備執行該職責應有之專業，亦針對防制洗錢及打擊資恐專責主管、專責人員及國內總行單位及營業單位防制洗錢督導主管舉辦教育訓練，訓練主題包含洗錢與資恐發展趨勢、防制洗錢實務研討、案件分享等，以強化防制洗錢及打擊資恐之應對能力

防制洗錢及資恐管理計畫



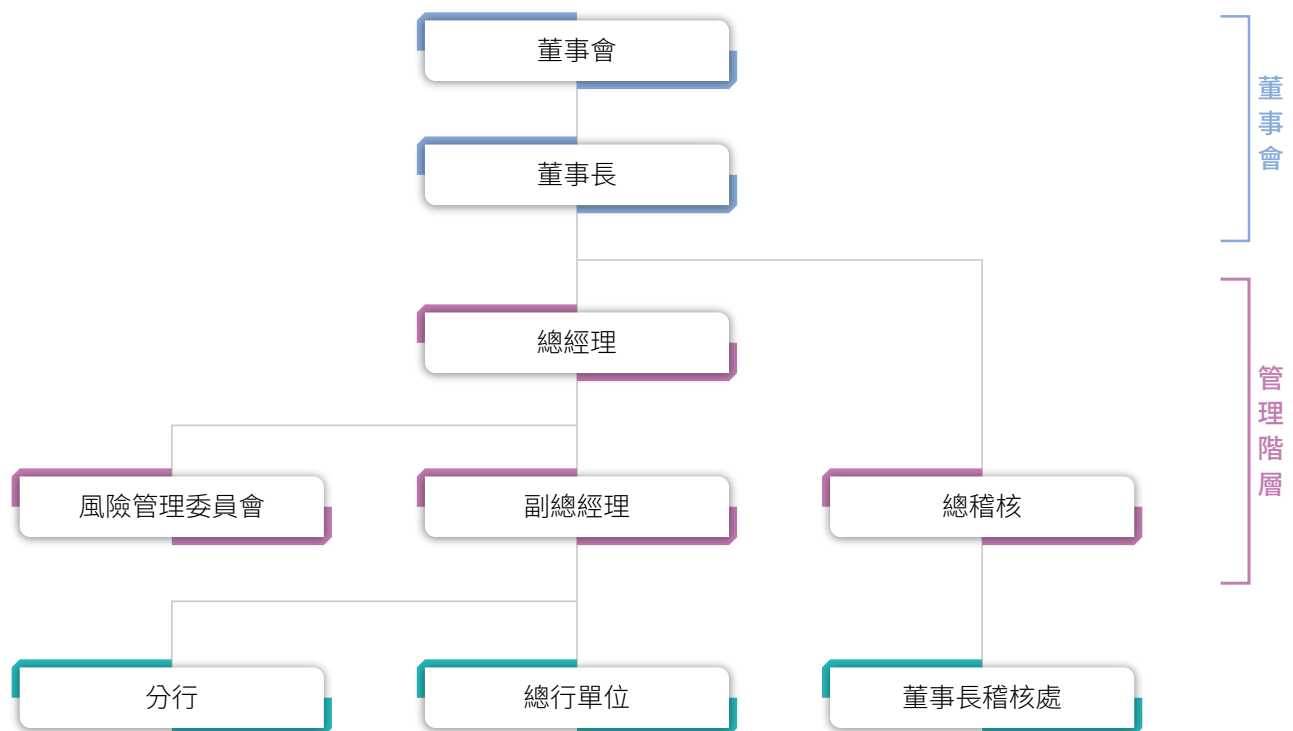
管控及成效

2024 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 245 筆；及通報疑似洗錢或資恐交易案件計 72 件，有助法務部調查局順利調查或偵辦獎勵案件 10 件。 4. 辦理 AML 系統交易監控優化調校作業。 5. 會計師辦理專案查核。

7.4 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	依主管機關規範循序漸進導入有關氣候風險管理措施，每年辦理溫室氣體盤查、查證及對外揭露氣候風險財務等影響資訊，定期追蹤重大氣候風險暴險及重要目標達成狀況並適時陳報重要會議。

7.5 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，並因應其他議題輔以臨時性查核。
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及核心業務品質，將理專挪用資金查核、授信貸後管理列入查核重點項目，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；及授信批覆條件落實辦理情形覆查。

三道防線風險管理

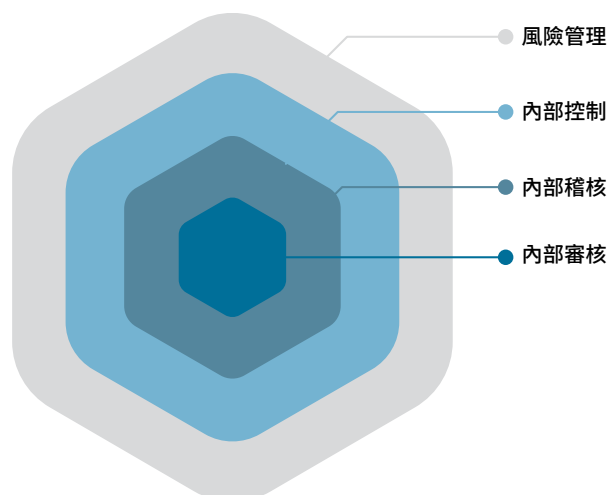
	執行單位	責任範圍	執行方式
第一道防線	1. 各營業單位 2. 總行部門所屬交易單位 3. 其職掌涉及第一道防線者	負責辨識及管理風險，針對該風險特性設計並執行有效的內部控制程序，以涵蓋所有相關營運活動。就其功能及業務範圍承擔各自日常事務所產生之風險。	以交易為基礎，持續進行。
第二道防線	1. 風險管理處 2. 法令遵循處 3. 其他總行部門	獨立於第一道防線且非為第三道防線之其他功能及單位；依其特性協助及監督第一道防線辨識及管理風險。就各主要風險類別負責銀行整體風險管理政策之訂定、監督整體風險承擔能力及承受風險現況、並向董事會或高階管理階層報告風險控管情形。	以風險為基礎，持續進行或定期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

- (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。

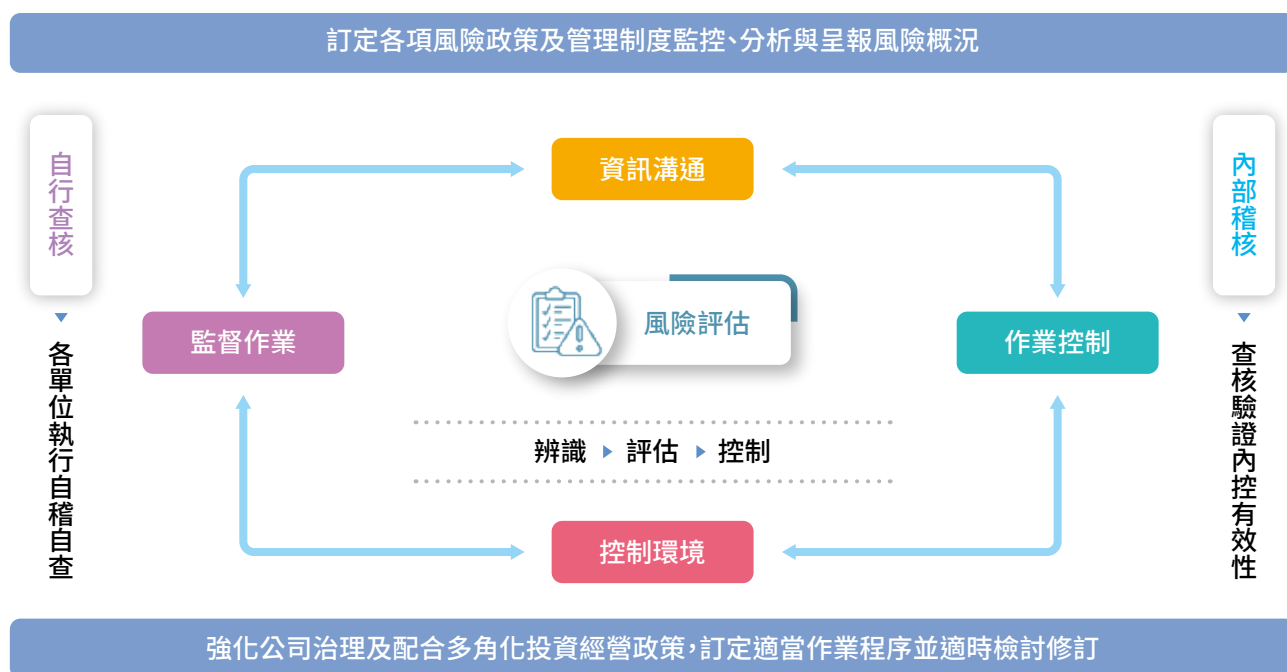
(3) 強化場外監控機制平台內容：

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



7.6 資安控管

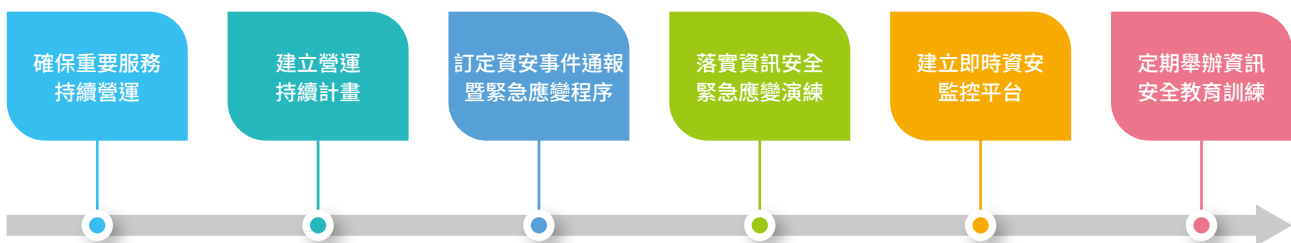
資訊安全管理制度

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。

其中「鼓勵零信任網路部署、強化連線驗證與授權管控」列為推動重點之一，期鼓勵金融機構導入零信任網路機制，並搭配網路及資源存取的細化權限管控，以更能因應後疫情時期及數位轉型之資安防護需求，本行配合主管機關規劃之期程辦理。

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，每年執行各項緊急應變程序演練作業，如農曆連續假期、DDoS、ATM、SWIFT 及個人資料安全緊急應變程序演練；另為提供客戶持續營運不中斷服務之要求，每年執行相關核心系統之備援演練，如台、外幣主機、信託系統、官網及網路銀行等。

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採購經費之 21.8%，投入項目包含 ISO27001 資訊安全管理制度導入及驗證、行動銀行 APP 加強防護方案採購及弱點與威脅情資管理平台採購等，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
採購經費	\$40,037,000	\$8,724,400	21.8%

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、虛擬補丁、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風險。

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。

8. 行動銀行 APP 加強防護方案

為確保本行提供客戶使用華泰行動銀行 APP 之資訊安全，並保障消費者權益及客戶交易安全，已導入 APP 加強防護方案。

9. 強化應用程式介面（API；Application Programming Interface）之安全控管與設計，並透過納管監控相關存取認證機制，確認 API 相關安全設計之有效及妥適性。

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 2024 年無發生重大資安事件。

資安外洩事件	2024 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 2024 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）2 員。
3. ISO 27001 國際資安管理系統主導稽核員認證 3 員。



8

chapter 友善職場



8.1 人員招募	94
8.2 員工權益與福利	96
8.3 人權保障	100
8.4 人才培育	101
8.5 勞資關係與職場安全	102

8.1 人員招募

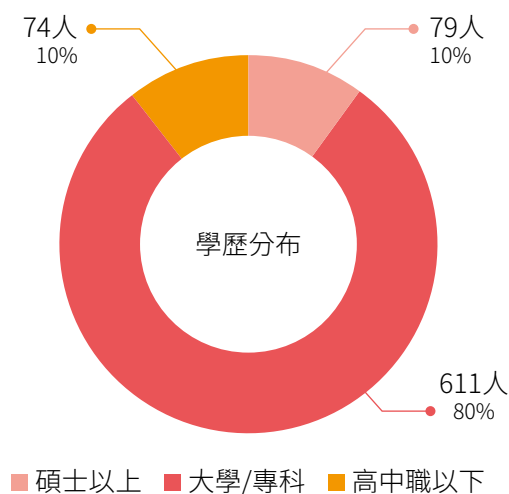
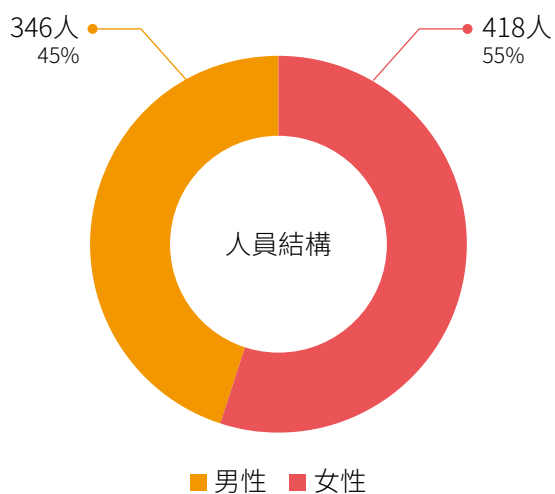
無差別雇用

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規章辦理，不因種族、階級、語言、思想、宗教、黨派、籍貫、出生地、性別、性傾向、年齡、婚姻、容貌、五官、身心障礙、星座、血型等情況而有差別。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。

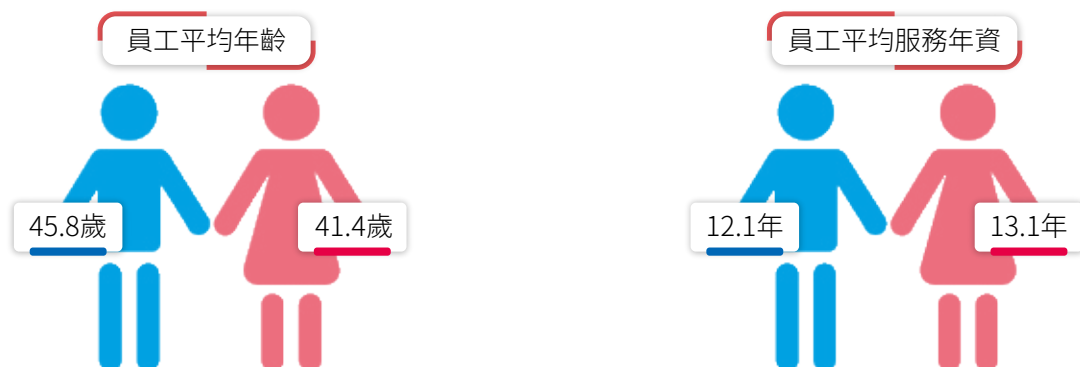
2024 年底員工人數為 764 人，其中女性員工 418 人、男性員工 346 人，並雇用身心障礙者員工 5 人，依身障等級及工作時數之權數換算後，等同雇用 7 人，符合「身心障礙者權益保障法」之定額進用規定，且持續招募中。

2024 年底人員結構

項目	學歷分布 性別		學歷分布 (人數、占比)					
			碩士以上		大學 / 專科		高中職以下	
	男	女	男	女	男	女	男	女
全公司員工人數	346	418	49	30	262	349	35	39
人數小計	764		79		611		74	
比率	45%	55%	6%	4%	34%	46%	5%	5%
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	308	410	36	25	238	346	34	39

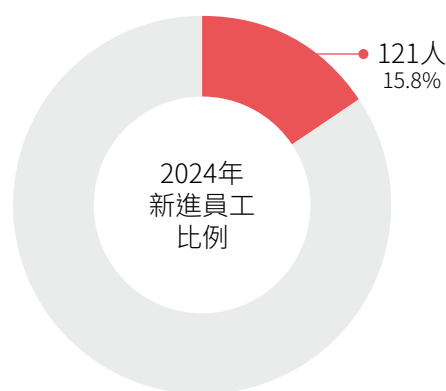


人員平均年齡、服務年資



2024 年新進員工概況

2024 年新進且年底在職者 121 人，以年底總人數計，佔全行總人數比例為 15.8%。2024 年之員工離職率為 10%，與前一年度相較降低 2.1%。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	38	62	100
30 至 50 歲	19	16	35
50 歲以上	7	4	11
總計	64	82	146

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。

員工薪資與同年度法定基本工資比較

2024 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	1.35 倍	1.35 倍
非擔任主管職務之全時員工薪資平均數	3.50 倍	3.32 倍

非擔任主管職務之全時員工人數、薪資平均數與中位數

非擔任主管職務之全時員工	2022 年	2023 年	2024 年	與前一年度差異 (%)
年底人數 (人)	684	673	718	6.69%
薪資平均數 (仟元)	1,024	1,077	1,126	4.55%
薪資中位數 (仟元)	954	1,008	1,041	3.27%

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。2024 年接受年底績效考核的員工為 83.3%。

(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	2024			2023			2022		
性別	男	女	合計	男	女	合計	男	女	合計
晉升人數	36	35	71	33	41	74	33	35	68
符合晉升資格人數	173	228	401	174	241	415	218	290	508
晉升比例	20.8%	15.4%	17.7%	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、定期健康檢查、生日禮金、開工紅包、證照測驗補助、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），並得依規定申請員工結婚、生育、喪葬、子女教育補助、傷病急難救助、社團活動補助及旅遊聚餐補助等。

- 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、配偶及未成年子女投保定期壽險、住院醫療險、癌症醫療險、意外傷害險及燒燙傷等五大保障之團體醫療保險。

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	2024 年		2023 年	
	男	女	男	女
申請人數	1	8	0	5
當年度應復職人數	1	10	1	7
實際復職人數	1	9	1	5
復職率	100%	90%	100%	71%
上一年度復職人數	1	5	1	6
上一年度復職在職滿一年人數	0	3	1	6
留任率	0%	60%	100%	100%

* 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。

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，已獲主管機關核准備案。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。

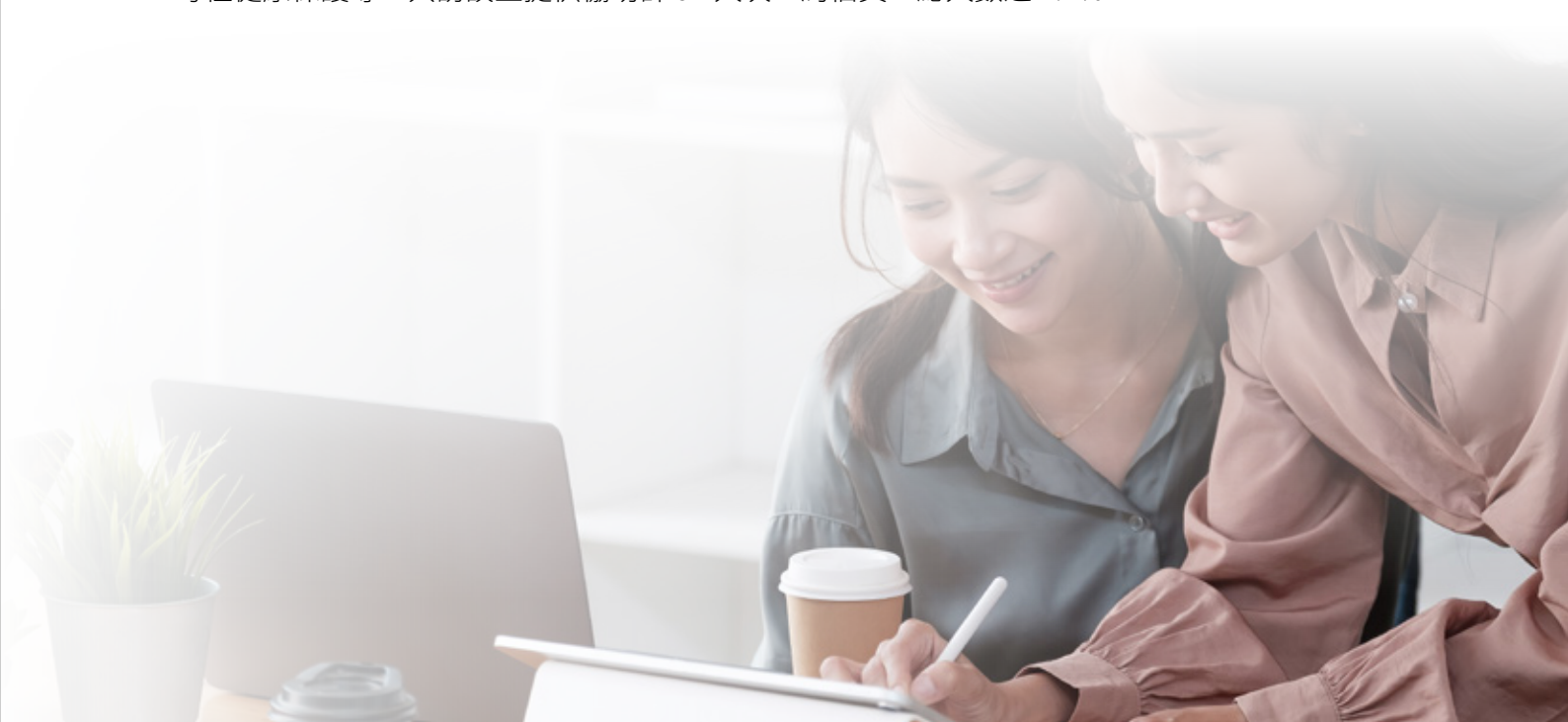
- 員工健康檢查

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。

- 擬定執行各項員工健康保護計畫

計畫	說明
異常工作負荷促發疾病預防計畫	定期對全體員工進行工作負荷問卷調查，每月統計員工加班時數，同時分析員工健康檢查數據，從中篩選罹患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	由妊娠中及分娩後未滿一年女性同仁填寫「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。

2024 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 54 人次，約佔員工總人數之 7.1%。



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 年 03 月 09 日第八屆第 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 人才培育

員工教育訓練概況

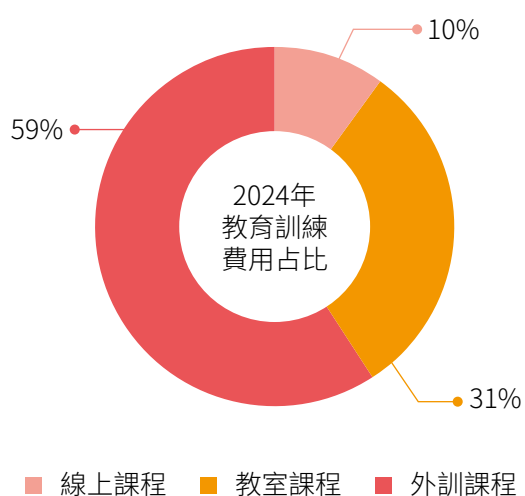
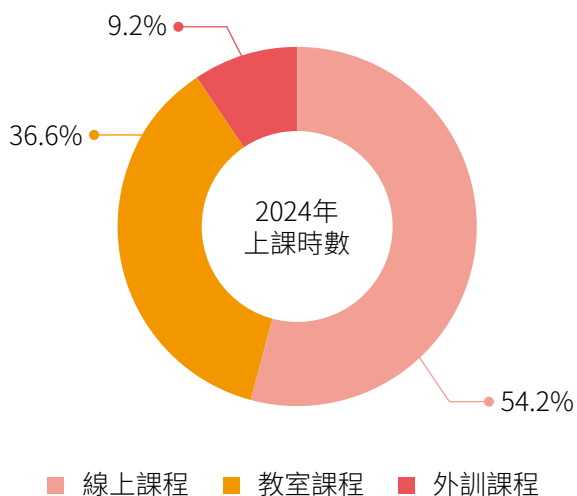
為確保所有員工皆瞭解業務相關規定與法令規範，以降低執行業務之作業風險，本行建置「華泰 e 學苑」線上學習平台，突破員工訓練的時間及空間限制，持續強化員工的專業能力並儲備未來的職能優勢。

● 線上課程內容包括：

每月發布法規新訊宣導課程、定期辦理資安教育訓練、防制洗錢及打擊資恐課程、個人資料保護法、營業單位服務標準、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、銀行業金融服務友善準則 ESG 與永續金融…等。

近三年教育訓練統計

項目	2024 年	2023 年	2022 年
課程總數	260	250	205
訓練時數	51,308	38,785	36,071
訓練人次	38,714	31,789	33,233
訓練費（元）	1,670,247	1,015,302	968,565
員工人數	763	718	729
平均每人受訓時數	67.2	54.0	49.5
平均每人受訓次數	50.7	44.3	45.6
平均每人訓練經費（元）	2,189	1,414	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。2024 年總計補助 168 人次（約佔總人數之 22%），補助金額共 8.9 萬元。2024 年底員工持有之專業證照共 5,160 張，依當年度年底人數計算，平均每人持有專業證照張數為 6.8 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、內稽內控等金融相關證照等。
- 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。

設置職工權益專區

於內部網站設置職工權益專區，統整員工申訴專區、勞資會議紀錄、企業托育合作廠商資料等，以利員工快速查詢相關資訊。

- 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。

建構健康安全職場

● 員工執行職務遭受不法侵害預防

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，特訂有「員工執行職務遭受不法侵害預防辦法」，並於本行官網及內部網站公告 [華泰商業銀行預防職場不法侵害之書面聲明]，絕不容忍任何本行之管理階層主管有職場不法侵害之行為，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不法侵害之行為。

定期評估工作場所之職場危害因子辨識及風險控制措施，檢核作業場所環境、工作適性及人力配置妥適性，並依評估結果改善作業場所環境及作業流程。

● 性騷擾防治

本行訂定「工作場所性騷擾防治措施申訴及懲戒辦法」並於官網及內部網站公告 [華泰銀行禁止工作場所性騷擾之書面聲明]，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。

● 健康職場認證

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』。（認證有效期間至 115 年 12 月 31 日）。



● 職業安全衛生教育訓練

本行落實職業安全衛生管理辦法，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，定期舉辦消防自衛編組演練，以加強員工消防避難常識，並委託外部專業訓練機構辦理勞工安全衛生教育訓練。

2024 年辦理消防防災講習計 29 人參訓，以線上課程辦理勞工安全衛生教育訓練課程 3 小時，累計觀看計 767 人，以及職場不法侵害課程 1 小時，累計觀看計 718 人。



2024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。

員工申訴案件 0 件

員工檢舉案件 0 件

性騷擾申訴案件 0 件

違反勞動法令事項遭裁罰案件 0 件



9

chapter 社會共融



9.1 在地關懷

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。

公益活動參與

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 2024 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，參加人數計 210 人。



防詐宣導

2024 年 11 月本行參與金融監督管理委員會舉辦之「防詐先鋒 青春不踩雷」防制詐騙宣導活動，會同當地警察機關至大葉大學辦理防詐宣導講座 1 場，共計 220 人參加，以提升大專校院學生防詐知能，強化對金融犯罪手法之認識。



2024 年 10 月本行參與台南市安定區中沙社區發展協會及台南市安定區中沙里辦公室共同主辦之「珍糶傳情」活動，進行防制詐騙宣導，社區里長及里民熱情參與，共計 145 人參加，期藉此活動強化偏鄉地區民眾對金融犯罪手法之認識。



金融知識宣導

於2024年03-04月舉辦「國土計畫法實施前、後之市場發展趨勢」，北、中、南地區合計辦3場說明會，參與人數總計240人。



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，主要期藉由此運動鍛鍊強壯體魄，培養員工有正當休閒運動。

登山社



登山社



登山社



登山社



羽球社



羽球社



羽球社



羽球社



捐贈獎學金

華泰基金會於 2024 年捐贈新臺幣伍萬元獎學金，為培育學生多元發展，並期許學生能在未來就業路途上有機會為金融業作出貢獻，因此以實際行動來培育未來關鍵力量。

捐贈身心障礙團體

華泰基金會於 2024 年捐贈新臺幣伍萬元身障經費，協助照護每個身心障礙或弱勢族群可以在能力範圍內，處理生活大小事、就學、療育等，同時也能夠減輕家庭成員的照護負擔。

支持國內產業

- 本行於 2024 年傳統新年年節或股東會前，印製「1 元蛇年生肖發財金」卡片、年曆、紅包袋、春聯、支票簿及股東會紀念品 .. 等贈品贈送客戶及員工，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。



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	7.1-7.3	71-79
2-7	員工	8.1	94
2-8	非員工的工作者	8.1	94
2-9	治理結構及組成	7.1	71
2-10	最高治理單位的提名與遴選	7.1	71
2-11	最高治理單位的主席	7.1	71
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、7.1	2、71
2-13	衝擊管理的負責人	永續發展執行機制	2
2-14	最高治理單位於永續報導的角色	永續發展執行機制	2
2-15	利益衝突	7.1-7.2	71-77
2-16	溝通關鍵重大事件	4.1	13
2-17	最高治理單位的群體智識	7.1	71
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	96
2-20	薪酬決定流程	8.2	96
2-21	年度總薪酬比率	8.2	96
2-22	永續發展策略的聲明	董事長的話	
2-23	政策承諾	6.3、7.2、8.2-8.3	60、77、96-100
2-24	納入政策承諾	6.3、7.2、8.2-8.3	60、77、96-100
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	7.2	77
2-27	法規遵循	7.3-7.5	79-85
2-28	公協會的會員資格	7.1	77
2-29	利害關係人議合方針	4.1	13
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	4.2	15
3-2	重大主題列表	4.2	15
3-3	重大主題管理	4.2	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	5.1	23
201-3	定義福利計劃義務與其他退休計劃	8.2	96
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	94
203-1	基礎設施的投資與支援服務的發展及衝擊	6.3	60
203-2	顯著的間接經濟衝擊	5.3、6.1-6.3、9.1	52、54-60、105
205-2	有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練	7.2-7.3	77-79
205-3	已確認的貪腐事件及採取的行動	7.2	77

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	5.2	49
305-2	能源間接 (範疇二) 溫室氣體排放	5.2	49
305-3	其他間接 (範疇三) 溫室氣體排放	5.2	49
305-4	溫室氣體排放強度	5.2	49

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	94
401-2	提供給全職員工 (不包含臨時或兼職員工) 的福利	8.2	96
401-3	育嬰假	8.2	96
402-1	關於營運變化的最短預告期	8.1	94
403-5	有關職業安全衛生之工作者訓練	8.5	102
403-6	工作者健康促進	8.5	102
404-1	每名員工每年接受訓練的平均時數	8.4	101
404-2	提升員工職能及過渡協助方案	8.4	101
404-3	定期接受績效及職涯發展檢核的員工百分比	8.4	101
405-1	治理單位與員工的多元化	7.1、8.1	71、94
406-1	歧視事件以及組織採取的改善行動	8.3	100
410-1	保全人員接受人權政策或程序訓練	5.3	52
413-1	經當地社區議合、衝擊評估和發展計劃的營運活動	6.3、9.1	60、105
417-1	產品和服務資訊與標示的要求	6.4	65
418-1	經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	6.4-6.5	65-68

附錄二 SASB 永續會計準則索引表

商業銀行行業指標

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	60
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	60
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	92
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	89
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	60
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	60
FN-CB-240 a.4	對弱勢族群提供金融教育的參與人數	在地關懷	106
FN-CB-410 a.1	按產業分類之信用風險暴險情況	氣候變遷	23
FN-CB-410 a.2	ESG 因子納入授信審核流程	永續金融	56
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	77
FN-CB-510 a.2	說明吹哨者政策和管理流程	誠信經營	78
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	23

附錄三 溫室氣體查驗意見書



安侯建業聯合會計師事務所
KPMG

台北市110615信義路5段7號68樓(台北101大樓)
68F., TAIPEI 101 TOWER, No. 7, Sec. 5,
Xinyi Road, Taipei City 110615, Taiwan (R.O.C.)

電話 Tel + 886 2 8101 6666
傳真 Fax + 886 2 8101 6667
網址 Web kpmg.com/tw

溫室氣體聲明確信報告

華泰商業銀行股份有限公司 公鑒：

本執業人員受託執行華泰商業銀行股份有限公司（以下簡稱「華泰商銀」）民國一一三年一月一日至十二月三十一日溫室氣體盤查報告書（以下簡稱「溫室氣體聲明」）之類別1直接溫室氣體排放與類別2能源間接排放之合理確信案件（以下簡稱「類別1及類別2」），以及類別4組織使用商品間接排放（包含購買產品與服務、購買燃料和能源相關活動）與類別5使用來自組織商品間接排放（包含投融資）（以下簡稱「類別4及類別5」）之有限確信案件詳列於附件一。

公司對溫室氣體聲明之責任

華泰商銀之責任係依照國際標準組織(International Organization for Standardization, ISO)發布之「ISO14064-1:2018組織層級溫室氣體排放及移除量化及報告附指引之規範」（以下簡稱「ISO14064-1」）編製溫室氣體聲明，且設計、付諸實行及維持與溫室氣體聲明編製有關之內部控制，以確保溫室氣體聲明未存有導因於舞弊或錯誤之重大不實表達。如華泰商銀溫室氣體聲明所述，溫室氣體之量化受先天不確定性之影響，主要係因用以決定排放係數之科學知識並不完整，以及報導之數值須彙總不同溫室氣體之排放。

執業人員之獨立性及品質管理

本執業人員已遵循會計師職業道德規範有關獨立性及其他道德規範之規定，該規範之基本原則為正直、公正客觀、專業能力及專業上應有之注意、保密與專業行為。本事務所適用品質管理準則1號「會計師事務所之品質管理」，因此維持完備之品質管理制度，包含與遵循職業道德規範、專業準則及所適用法令有關之書面政策及程序。

執業人員之責任

類別1與類別2 - 合理確信

本執業人員之責任係依照確信準則3410號「溫室氣體聲明之確信案件」規劃及執行類別1與類別2之合理確信案件，基於所獲取之證據，對第一段所述華泰商銀溫室氣體聲明是否未存有重大不實表達取得合理確信，並表示意見。

依確信準則3410號之規定，合理確信案件之工作包括對溫室氣體聲明之類別1及類別2中排放量化及相關資訊執行情序以取得證據。所選擇程序之性質、時間及範圍取決於執業人員之專業判斷，包括對溫室氣體聲明導因於舞弊或錯誤之重大不實表達風險之評估。作成該等評估時，執業人員已考量與華泰商銀編製溫室氣體聲明攸關之內部控制。本合理確信案件已執行工作亦包括評估華泰商銀：

~ 1 ~

KPMG, a Taiwan partnership and a member firm of the KPMG global organization of independent member firms affiliated with KPMG International Limited, a private English company limited by guarantee.



1. 採用ISO14064-1編製溫室氣體聲明之妥適性。
2. 所採用量化方法及報導政策之適當性，以及所作估計之合理性。
3. 溫室氣體聲明之整體表達。

本執業人員相信已取得足夠及適切之證據，以作為表示意見之基礎。

類別4與類別5 - 有限確信

本執業人員之責任係依照確信準則3410號「溫室氣體聲明之確信案件」規劃及執行類別4及類別5之有限確信案件，基於所執行之程序及所獲取之證據，對第一段所述華泰商銀溫室氣體聲明是否未存有重大不實表達取得有限確信，並作成有限確信之結論。

依確信準則3410號之規定，有限確信案件工作包括評估華泰商銀採用ISO14064-1編製溫室氣體聲明之妥適性、評估溫室氣體聲明導因於舞弊或錯誤之重大不實表達風險、依情況對所評估風險作出必要之因應，以及評估溫室氣體聲明之整體表達。有關風險評估程序（包括對內部控制之瞭解）及因應所評估風險之程序，有限確信案件之範圍明顯小於合理確信案件。

本執業人員對第一段所述華泰商銀溫室氣體聲明之類別4及類別5所執行之程序係基於專業判斷，該等程序包括查詢、對所執行流程之觀察、文件之檢查、分析性程序、量化方法與報導政策之評估，以及與相關紀錄之核對或調節。基於本案件情況，本執業人員於執行上述程序時：

1. 已透過查詢，取得對華泰商銀與排放量化及報導攸關之控制環境及資訊系統之瞭解。但並未評估特定控制作業之設計、取得該等控制作業付諸實行之證據或測試其有效性。
2. 已評估華泰商銀建立估計方法之適當性及一致性。然而，所執行程序並未包含測試估計所依據之資料或單獨建立執業人員之估計，以評估華泰商銀所作之估計。
3. 已實地訪查1個據點，以評估排放源之完整性、資料蒐集方法、排放源資料及該等據點所適用之攸關假設。對於執行實地訪查據點之選擇，已考量該等據點之排放對總排放之貢獻、排放源性質，以及前期所選擇之據點。所執行程序不包含測試該等據點用以蒐集及彙整設施資料之資訊系統或控制。

相較於合理確信案件，有限確信案件所執行程序之性質及時間不同，其範圍亦較小，故於有限確信案件所取得之確信程度亦明顯低於合理確信案件所取得者。因此，本執業人員不對華泰商銀類別4組織使用商品間接排放（包含購買產品與服務、購買燃料和能源相關活動）及類別5使用來自組織商品間接排放（包含投融資）在所有重大方面，是否依照國際標準組織(International Organization for Standardization, ISO)發布之ISO14064-1:2018組織層級溫室氣體排放及移除量化及報告附指引之規範編製，表示合理確信意見。

**合理確信意見及有限確信之結論****類別1與類別2 - 合理確信**

依本執業人員之意見，第一段所述華泰商銀民國一一三年一月一日至十二月三十一日溫室氣體聲明之類別1及類別2在所有重大方面係依照ISO14064-1編製。

類別4與類別5 - 有限確信

依據所執行之程序與所獲取之證據，本執業人員並未發現第一段所述華泰商銀民國一一三年一月一日至十二月三十一日溫室氣體聲明之類別4及類別5在所有重大方面有未依照ISO14064-1編製之情事。

其他事項

本確信報告出具後，任何確信標的資訊或適用基準之變更，本執業人員將不負就該等資訊重新執行確信工作之責任。

安 侯 建 業 聯 合 會 計 師 事 務 所

會 計 師：

黃郁婷



事務所地址：台北市信義路五段七號六十八樓

中華民國 一 一 四 年 三 月 二 十 八 日



附件一：確信標的資訊彙總表

報告邊界	排放量 (二氧化碳噸當量/年)
類別1：直接溫室氣體排放和移除	175.4501
類別2：輸入能源	1,562.9024
類別1 + 類別2 合計	1,738.3525
類別4：組織使用商品間接排放	498.5663
購買產品與服務(影印紙)	162.1690
購買燃料和能源相關活動	336.3973
類別5：使用來自組織商品間接排放	68,207.7300
投融資	68,207.7300
合計	70,444.6488



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>