



陽信銀行
SUNNY BANK

2022

Sustainability Report

ESG 永續報告書

(Environmental , Social , Governance)





目錄

關於本報告書	p002
董事長的話	p004
2022ESG亮點績效	p006

永續管理與利害關係人	p007
永續治理文化	p008
利害關係人議合	p011
重大性議題分析	p015
永續管理方針	p020

CH0以陽光為名的銀行	p027
認識陽信銀行	p029
營運績效	p037
外部公協會組織參與	p039
榮耀與肯定	p040

CH1環境永續	p041
環境管理	p042
氣候風險管理	p043
能資源管理	p050
永續供應商管理	p057

CH2公司治理	p059
董事會組成及運作	p060
誠信經營	p067
風險管理	p071
資訊安全	p076
防制洗錢與打擊資恐	p081
法令遵循與內稽內控	p087

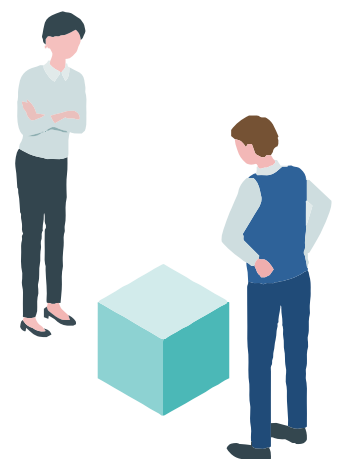
CH3客戶服務	p091
金融服務與創新	p092
永續金融	p100
普惠金融	p114
客戶關係管理	p118

CH4友善職場	p126
人才吸引與留才	p127
人才培育與訓練	p131
員工薪酬與福利	p139
勞資關係及溝通	p142
職業健康與安全	p143
人權平等	p151

CH5社會參與	p152
社會參與主軸	p153
社會參與效益評估	p159
社區關懷	p162
體育競技	p163

附錄

附錄一：GRI Standards 揭露項目對照表	p166
附錄二：永續會計準則委員會 (SASB) 商業銀行類指標對照表	p172
附錄三：上市櫃公司編制與申報永續報告書作業辦法對照表	p173
附錄四：會計師有限確信報告	p174



關於本報告書

報告書發行

本報告書為陽信商業銀行股份有限公司（以下簡稱陽信銀行）2022永續報告書（以下簡稱本報告書）。此為陽信銀行首次發行報告書。陽信銀行重視永續發展，除金融業務的運營之外，也熱心公益，積極回饋社會。為了透過公開、透明之資訊揭露，回應全球利害關係人，也為敦促自身持續進步。竭誠歡迎您撥冗閱讀。

報告書期間

本報告書揭露陽信銀行自 2022 年 1 月 1 日至 2022 年 12 月 31 日於經濟、治理、社會、環境各面向之永續發展相關資訊，惟考量資料整合及透明度，報告書部分揭露內容並不侷限於 2022 年度期間。未來預計每年定期編製，下一本預計發行時間為 2024 年。

報告範疇

本報告書內文所描述之陽信銀行永續發展相關實踐成果、未來策略目標規畫與有關環境議題之數據及說明，揭露範圍為涵蓋位於陽信銀行總行大樓及國內各營運據點。本報告書之財務數字，均以新臺幣為計算單位。



報告書依據準則

本報告書內容及架構依循全球永續性報告協會 (Global Reporting Initiative, GRI) 之永續性報告準則 2021版、永續會計準則委員會 (Sustainability Accounting Standards Board, SASB) 發布之「商業銀行產業準則」，並參照臺灣證券交易所之「上市公司編製與申報永續報告書作業辦法」，及金融監督管理委員會「永續金融評鑑」標準。期透過完整資訊揭露，善盡企業公民的社會責任。

發布單位	依循項目
全球永續性報告協會 (Global Reporting Initiative, GRI)	GRI 準則：核心選項
永續會計準則委員會 (Sustainability Accounting Standards Board, SASB)	商業銀行產業準則
臺灣證券交易所	上市公司編製與申報永續報告書作業辦法
金融監督管理委員會	永續金融評鑑

報告書編製及驗證作業

本報告書內容依循GRI永續報告準則2021年版之八大報導原則（永續性的脈絡、完整性、準確性、平衡性、清晰性、可比較性、可驗證性、時效性）進行編製；所揭露之各項資訊及統計數據，係由陽信銀行自行統計，財務數據部份則採用經會計師簽證後之公開發表資訊；所有數據之描述皆採一般通用之數值方式，有特殊狀況亦於報告書中加以說明。

本報告書定稿經ESG委員會提報董事會核備後出版，並委託勤業眾信會計師事務所依據中華民國會計研究發展基金會確信準則公報3000號「非屬歷史性財務資訊查核或核閱之確信案件」針對特定永續績效指標共5項執行獨立有限確信，會計師有限確信報告請參考附錄四。

意見回饋

鑒於利害關係人有效溝通與回應，若對於本報告書及陽信銀行企業永續規劃與實踐有任何指教或建議，請不吝利用以下聯繫方式，陽信銀行將即時回應與說明：

陽信商業銀行股份有限公司 銀行客服中心

地址：112 臺北市北投區石牌路一段88號

電話：+886-2-7736-6689

網址：<https://www.sunnybank.com.tw/net/Prg/ContactUs/smenu/190>

董事長的話

► 總體環境影響

2022年以來為抑制通膨而陸續升息，各國經濟成長已明顯放緩，加上俄烏戰爭及美中科技戰再起等變數，持續加深全球經濟前景疑慮。

陽信銀行持續秉持「穩健、前瞻、專業、熱忱」之品質政策永續經營，降低風險及展現營運韌性，亦積極配合政府「2050 淨零排放路徑及策略」、「綠色金融行動方案 3.0」、「公司治理 3.0—永續發展藍圖」，於2022年董事會決議通過訂定「環境保護、社會責任及公司治理 (Environmental, Social and Governance, 簡稱ESG) 實務守則」，以及訂定陽信銀行 ESG 委員會設置辦法，有助強化公司治理、運作與執行，推動永續環境與金融發展。

環境

在環境永續方面，陽信銀行從自身做起，規範辦公室及活動區域禁止吸煙，且室溫設在 26 度以節省冷氣使用；同時設有垃圾分類及減量措施。另外，陽信銀行燈具已全面汰換為T5節能燈管，也進行LED燈具汰換工程，並且每年定期維護冷氣設備，以達節能減碳目標。

因應數位化發展趨勢，陽信銀行也逐步推行無紙化政策，減少報表紙及公文紙張列印，建置「無紙化報表管理軟體」系統，將80% 報表作業e化，有助落實ESG 政策，創造永續價值。

社會

在社會培力方面，陽信銀行協助臺灣體育發展，讓臺灣培育更多傑出運動人才，為國爭光。藉由經費贊助，幫助選手與教練得到更好的訓練資源，進而提升實力與戰績，推廣體育活動包括「臺東紅葉少棒隊」、「高雄陽信銀行女子足球隊」、「三和國中射箭隊」、「石牌國小桌球隊」、「石牌國小籃球隊」、「陽明高中棒球隊」、「福林國小棒球隊」等。

陽信銀行亦善盡企業社會責任，持續規劃、舉辦公益活動，延續近年廣受好評之「偏鄉孩童圓夢計畫」，以實際行動關懷臺灣社會弱勢團體。自2012年迄今，每年執行「偏遠地區孩童圓夢計畫」公益活動，累計十年來已親訪60所偏遠山區小學，並有2,248位孩童獲得心願禮物，為弱勢孩童傳遞溫暖，並鼓勵其學習勇於逐夢。

科技

在科技推展方面，因應疫情、純網銀及數位金融的快速演進，陽信銀行積極投入數位資源整合全通路以提供客戶多樣化的數位金融服務，包括網路銀行、行動網路銀行APP、企業網路銀行、HCE手機信用卡及跨境支付（支付寶）等服務。

2021年起，陽信銀行逐步提供手機門號轉帳、線上申請網路銀行及非約定轉帳，強化「企業網路銀行」及「行動網路銀行」服務等，讓客戶更方便且無時間限制地使用銀行服務，改變民眾交易習慣。未來，陽信銀行將持續耕耘企業金融及個人金融領域，提供顧客更完整、多元化的服務。

► 永續發展事件

陽信銀行於2022年成立「環境保護、社會責任及公司治理 (ESG) 委員會」，負責督導執行環境保護、社會責任、公司治理之永續經營理念與落實企業社會責任，並依各項範疇，分工設置公司治理、客戶關係、員工照顧、環境保護、社會參與、綠色金融等6個小組。

因應國內外ESG趨勢，陽信銀行已於2022年11月簽署加入氣候風險財務揭露 (TCFD) 支持者，並配合金融監督管理委員會所發布「本國銀行氣候風險財務揭露指引」，將於2023年6月底前辦理氣候風險相關財務揭露並出具首本「陽信銀行氣候風險財務揭露(TCFD)報告書」。

► 未來願景與策略

展望未來，永續發展是刻不容緩的議題，而金融機構對於永續發展的推動扮演重要角色。

陽信銀行未來將更積極投入ESG推動，落實「環境保護、社會責任及公司治理 (ESG) 實務守則」，精進公司治理，關心環保、節能減碳，亦以實際行動贊助及參與各項社會公益活動，並且每年定期發行永續報告書，回應利害關係人，創造營運綜效及實踐永續美好願景。



2022 ESG亮點績效💡

項目	內容
環境	・無紙化政策 因應數位化發展趨勢，並力行節能減碳、環保永續，逐步推行無紙化政策，減少報表紙及公文紙張列印。規劃建置「無化報表管理軟體」系統，可將陽信銀行 80% 報表作業 e 化，有助落實ESG 政策，創造永續價值。
	・能資源管理 1. 燈具已全面汰換為 T5 節能燈管，同時完成 LED 燈具汰換工程，並每年定期維護冷氣設備，以達節能減碳目標。 2. 首年導入ISO 14064溫室氣體管理標準，盤查總行大樓、營業部及國外部與全臺106間分行共計108個據點溫室氣體排放情形，以利後續進行減碳管理。
社會	・公平待客 每年度召開「公平待客原則」推動委員會、辦理公平待客原則評核作業等相關事宜。陳報董事會，並持續強化申訴處理三道防線機制與分工，落實金融消費者保護與公平待客原則之執行。
	・人權保障 為落實人權保障，並遵循人權保障相關法令規範，陽信銀行參照國際框架如「聯合國世界人權宣言」、「聯合國工商企業與人權指導原則」、「聯合國全球盟約」等各項國際人權公約規範制定「陽信商業銀行人權政策」。
	・社會公益 1. 體育推廣：陽信銀行協助臺灣體育發展，經費贊助體育團體包括：臺東紅葉少棒隊、高雄陽信銀行女子足球隊、三和國中射箭隊、石牌國小桌球隊、石牌國小籃球隊、陽明高中棒球隊、福林國小棒球隊等。 2. 偏鄉關懷：自 2012 年迄今，每年執行「偏遠地區孩童圓夢計劃」公益活動，累計十幾年來已親訪60所偏遠山區小學，並有2,248位孩童獲得心願禮物。
治理	・員工照顧 1. 定期舉辦免費員工身體健康檢查。 2. 依法設立「職工福利委員會」，提供各項福利。如：員工生日禮金，春節、端午節、中秋節等年節禮金，結婚、喪葬、急難、災害、社團組織活動等輔助。
	・誠信經營 1. 為達成落實公司治理、發展永續環境及維護社會公益之目標，陽信銀行訂定「環境保護、社會責任及公司治理 (ESG) 實務守則」及 ESG 委員會設置辦法，成立專責之 ESG 委員會，並定期提報董事會。 2. 為建立誠信經營之企業文化，確保其內容完善及健全發展，陽信銀行於2022年11月8日通過董事會訂定「誠信經營守則」。



永續管理與利害關係人

2022

永續管理與利害關係人

► 永續治理文化

陽信銀行為實踐永續金融、促成經濟、環境及社會之進步，以達企業永續發展之目標，於2022年參照「上市上櫃公司永續發展任實務守則」訂定「環境保護、社會責任及公司治理（ESG）實務守則」，以管理陽信銀行對經濟、環境及社會風險與影響。未來，陽信銀行將持續依據主管機關之要求以及國內外之永續發展趨勢修正此守則，並秉持「穩健、前瞻、專業、熱忱」之品質政策永續經營。

陽信銀行「環境保護、社會責任及公司治理（ESG）實務守則」之精神如下：

▪ 落實公司治理

陽信銀行之董事應盡善良管理人之注意義務，督促企業實踐永續發展，並隨時檢討其實施成效及持續改進，以確保企業永續發展政策之實。

▪ 發展永續環境

陽信銀行應遵循環境保護相關法規及參酌相關國際準則，適切地保護自然環境，且於執行營運活動及內部管理時，應致力於達成環境永續之目標。

▪ 維護社會公益

陽信銀行經由股權投資、商業活動、捐贈、企業志工服務或其他公益專業服務等，將資源投入透過商業模式解決社會或環境問題之組織，或參與社區發展及社區教育之公民組織、慈善公益團體及政府機構之相關活動，以促進社區發展。

▪ 加強企業永續資訊揭露

陽信銀行應每年依據「上市公司編製與申報企業永續報告書作業辦法」編製企業永續報告書，以揭露前一年度推動企業永續發展情形。



► 永續治理組織

為貫徹永續經營理念與落實ESG，陽信銀行於2022年設置「環境保護、社會責任及公司治理 (ESG) 委員會」，作為永續發展專責單位。

ESG委員會由總經理擔任主任委員，並由資深副總經理、副總經理、各子公司董事長及總行相關部門主管擔任委員，且設立「公司治理、客戶關係、員工照顧、環境保護、社會參與、綠色金融」六大工作小組，協助推廣環境、社會及治理面向之永續發展。

ESG委員會負責規劃及審議陽信銀行永續發展策略，以主任委員為會議主席，每半年召開一次為原則，必要時得彈性調整之，惟每年至少應召開一次。必要時得召開臨時會議。每次會議後由主席作出結論，並由業務管理處作成紀錄提董事會報告。

2022年工作計畫摘要及執行成果

一、利害關係人與重大性議題分析結果

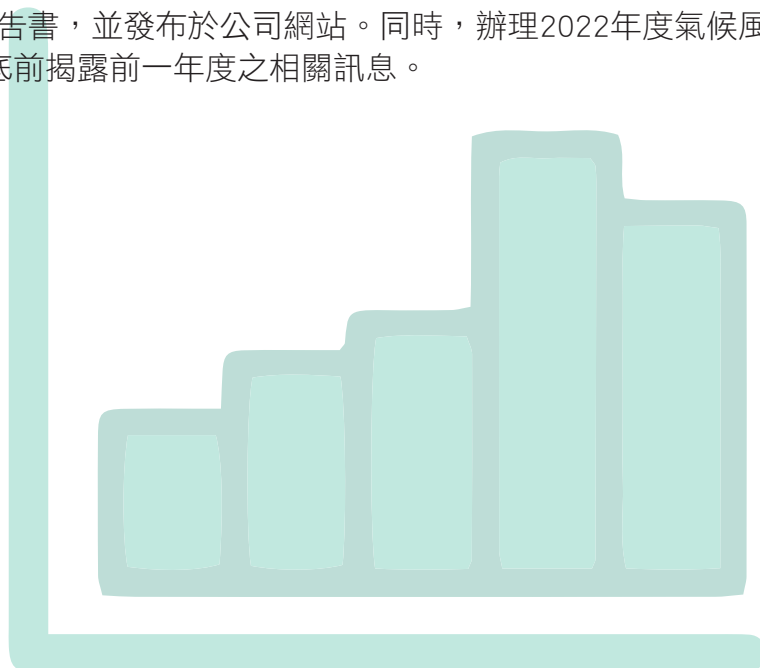
陽信銀行參考GRI通用準則2021版及AA1000SES利害關係人議合原則，鑑別出陽信銀行利害關係人及本報告書主要溝通對象。並依據國際永續金融趨勢、ESG評比重要議題及同業關注焦點，彙總22項永續議題清單，透過問卷調查方式分析並選定「誠信經營、公司治理、營運績效、資訊安全、隱私保護、法令遵循與內部稽核、客戶關係管理、營運持續管理」，共計八項重大性議題，另納入「人才培育與訓練」為2022年重大性議題。

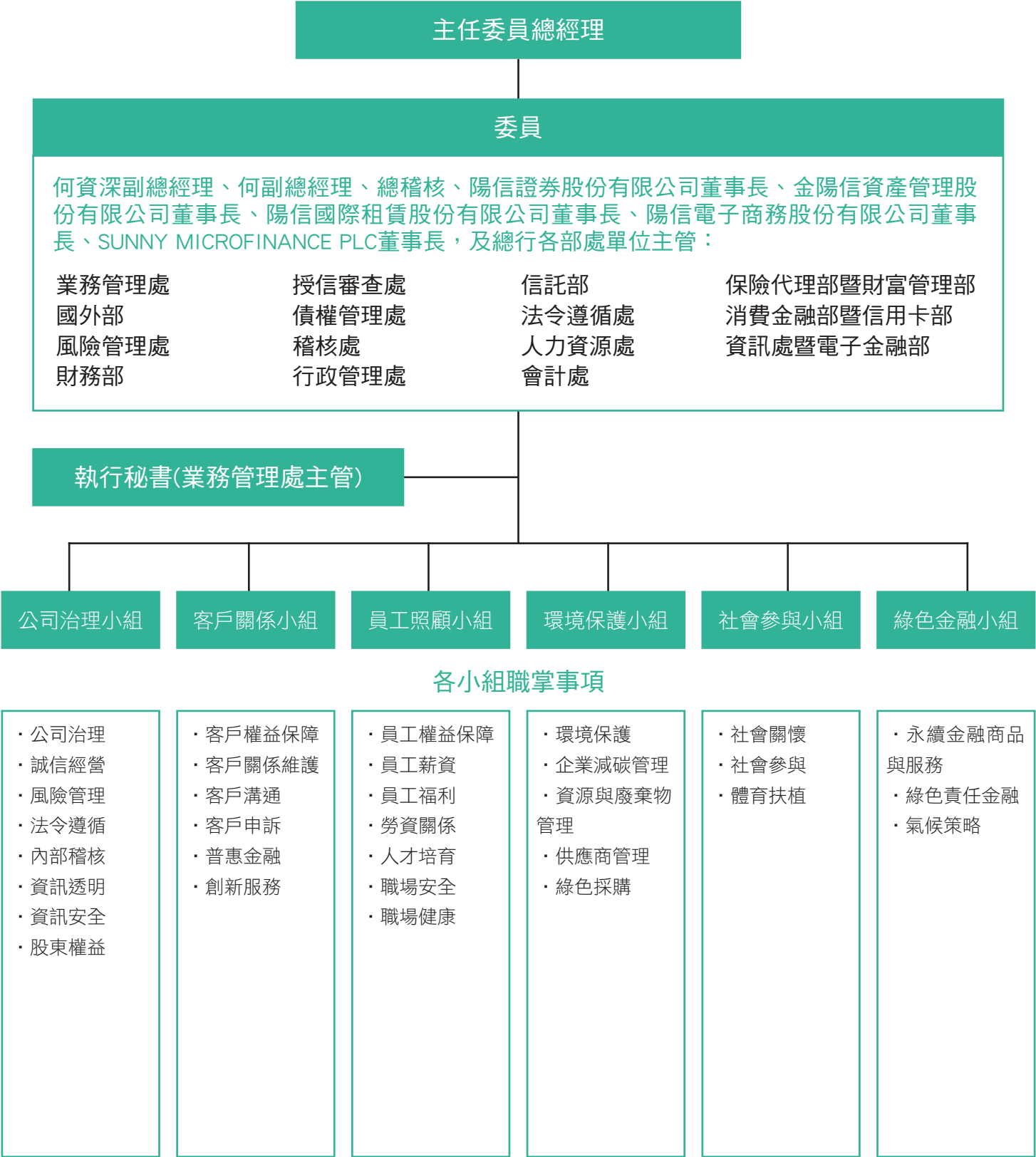
二、確定永續報告書框架規畫

本報告書之發行為陽信銀行永續發展重要里程碑，對此陽信銀行參考國際趨勢及永續金融關注重點，並考量營運情形，規劃本報告書編製要點，發布符合永續揭露標準、國內法令規範、具溝通效益、且展現陽信銀行特色之永續報告書。

2023年工作計畫

完成永續報告書編製並委請勤業眾信會計師事務所針對特定永續績效指標進行確信，後續每年編製前一年度之永續報告書，並發布於公司網站。同時，辦理2022年度氣候風險財務揭露 (TCFD)，後續定期於每年6月底前揭露前一年度之相關訊息。





► 利害關係人鑑別與議合

為滿足GRI2021準則指引規範完成具重大性及溝通性之永續報告書，陽信銀行依循國際標準AA1000SES利害關係人議合之原則，由陽信銀行總行各部門主管根據「責任、影響力、張力、多元觀點、依賴性」五大面向進行利害關係人評估與鑑別，最終鑑別出「員工、客戶、股東／投資人、政府與主管機關、供應商、社區／公益團體、媒體」，共七類利害關係人，以此做為本報告書主要溝通對象。

針對上述利害關係人，陽信銀行除建立良好的溝通管道、傾聽各利害關係人需求，並進行有效地議合活動，亦透過問卷調查進行重大性議題分析，了解各利害關係人關心之重大性議題以進行後續策略管理。另可詳見公開資訊觀測站，了解更多陽信銀行與利害關係人溝通之關鍵重大事件。

利害關係人鑑別與議合結果

利害關係人：員工

重要性	關注議題	溝通管道及頻率
員工是銀行重要的夥伴，員工素質與金融服務品質密不可分，我們重視員工的權益，尊重與關懷每一位員工，透過營造安全與健康的職場、積極培育人才，攜手成長。	▪ 公司治理 ▪ 誠信經營 ▪ 員工薪酬與福利 ▪ 人才培育與訓練 ▪ 資訊安全	▪ 內部申訴信箱：即時 ▪ 單位晨會：每周 ▪ 職工福利委員會會議：每季 ▪ 勞工退休準備金監督委員會會議：每季 ▪ 勞資會議：每季 ▪ 專業訓練班及培育班：不定期

主要聯繫方式：

聯絡方式：人力資源處 賴小姐

E-Mail：s82453@sunnybank.com.tw

專線：(02)2820-8166#777

溝通績效：

- 職工福利委員會會議：4次
- 勞工退休準備金監督委員會會議：4次
- 勞資會議：4次



利害關係人：客戶

重要性	關注議題	溝通管道及頻率
滿足及符合客戶於金融服務各方面之需求與期待為陽信銀行經營發展的最重要核心目標，良好的客戶關係能帶來直接利益，是企業經營發展最主要的根源。除了持續提供專業的金融服務，陽信銀行亦致力於各項產品及服務的優化以提升時效及顧客價值，並因應金融科技發展持續打造優質的顧客體驗。	- 誠信經營 - 隱私保護 - 資訊安全 - 營運績效 - 公司治理	- 官方網站：即時 24小時客服專線：即時 - 年報：每年 - 財團法人金融消費評議中心：不定期 - 客戶訪視：不定期（貸前至少3次、貸後至少每半年1次）

主要聯繫方式：

陽信銀行24小時客服中心

聯絡網址：<https://www.sunnybank.com.tw/net/Prg/ContactUs/smenu/190>

專線：(02) 7736-6689

溝通績效：

- 設有「公平待客原則推動委員會」，制定服務方針並定期檢視服務策略與專案
- 設有多元完善的申訴管道與專責處理單位
- 2022年外匯推廣小組拜訪客戶，北部地區333次、中部地區165次、南部地區86次，合計584次

利害關係人：股東／投資人

重要性	關注議題	溝通管道及頻率
股東／投資人長期支持與信賴是陽信銀行穩健經營的重要力量。	- 營運績效 - 公司治理 - 誠信經營 - 社會參與及關懷 - 稅務治理	- 公開資訊觀測站：即時 - 官方網站：即時 - 年報：每年 - 股東會：每年

主要聯繫方式：

聯絡方式：行政管理處 股務科

專線：(02) 2820-8166 分機501~504

溝通績效：

- 公開資訊觀測站發布2則重大訊息
- 官網發布148則公告
- 發行陽信銀行年報
- 舉辦股東常會，通過3案報告事項、2案承認事項、2案討論事項

利害關係人：政府與主管機關

重要性	關注議題	溝通管道及頻率
銀行業為主管機關重視誠信之行業，陽信銀行要求恪遵主管機關各項法規。	▪ 誠信經營 ▪ 營運績效 ▪ 公司治理 ▪ 客戶關係管理 ▪ 隱私保護	▪ 配合主管機關查核：每年、不定期

主要聯繫方式：

聯絡方式：稽核處

專線：(02) 2820-8166

溝通績效：

- 2022年配合金管會檢查局來行辦理一般查核

利害關係人：供應商

重要性	關注議題	溝通管道及頻率
各業務資訊及電子化系統供應商，為陽信銀行永續發展理想的夥伴，藉由穩定與良好的供應商，提供客戶優良的使用者體驗與資訊安全保障	▪ 隱私保護 ▪ 資訊安全 ▪ 誠信經營 ▪ 供應商管理 ▪ 風險管理	▪ 系統採購與維護合約 ▪ 合約商與個人保密切結書

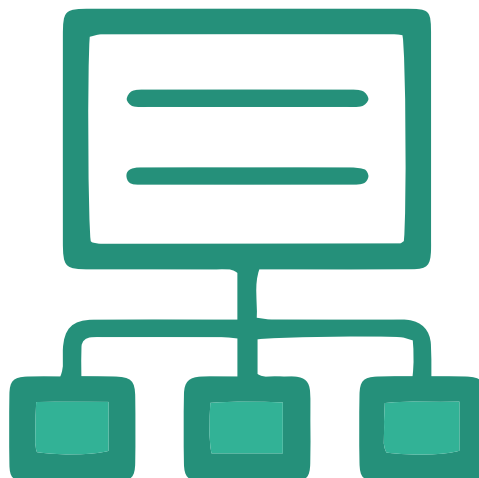
主要聯繫方式：

聯絡方式：行政管理處

專線：(02) 2820-8166

溝通績效：

- 系統採購與維護合約
- 合約商與個人保密切結書



利害關係人：社區／公益團體

重要性	關注議題	溝通管道及頻率
陽信銀行長期關注社會公益，運用企業的資源及職能，實踐社會參與，發揮企業的長期影響力。	▪ 人才培育與訓練 ▪ 社會參與及關懷 ▪ 隱私保護 ▪ 資訊安全 ▪ 職業健康與安全	▪ 偏遠地區孩童圓夢計畫：每年 ▪ 參與在地文化傳承、主動與相關單位聯繫：不定期 ▪ 支持基層體育活動：不定期 ▪ 贊助學校團體體育隊伍：不定期

主要聯繫方式：

聯絡方式：發言人

E-Mail：splan@sunnybank.com.tw

專線：(02) 2820-8166

溝通績效：

- 2022年關懷雲林縣口湖國小及文光國小254名學童
- 贊助臺北士林三腳渡龍舟體驗及龍舟鬥牛賽等活動、臺北士林葫蘆堵海光宮「中秋搏餅」及歡樂體驗會活動
- 贊助高雄陽信銀行女子足球隊、紅葉國小少棒隊、福林國小少棒隊、陽明高中棒球隊、三和國中及三民高中射箭隊

利害關係人：媒體

重要性	關注議題	溝通管道及頻率
媒體為陽信銀行向社會大眾揭露ESG相關訊息，亦為與其他利害關係人重要的溝通管道。	▪ 社會參與及關懷 ▪ 營運績效 ▪ 稅務治理 ▪ 營運持續管理 ▪ 公司治理	▪ 活動新聞稿：不定期 ▪ 業務單位聯繫：不定期 ▪ 採訪活動與記者會：不定期

主要聯繫方式：

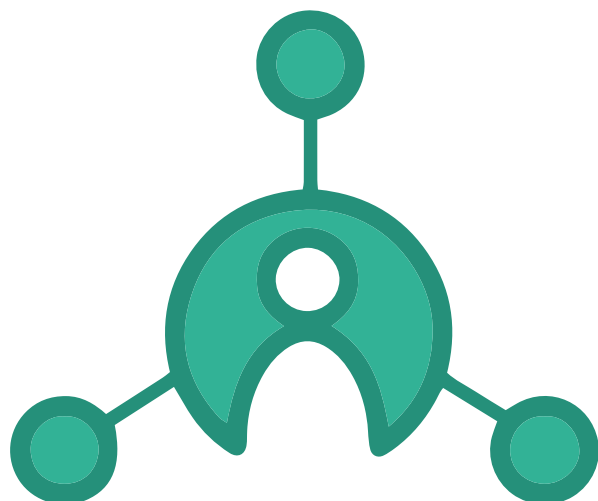
聯絡方式：發言人

E-Mail：splan@sunnybank.com.tw

專線：(02) 2820-8166

溝通績效：

- 發布26則活動新聞稿



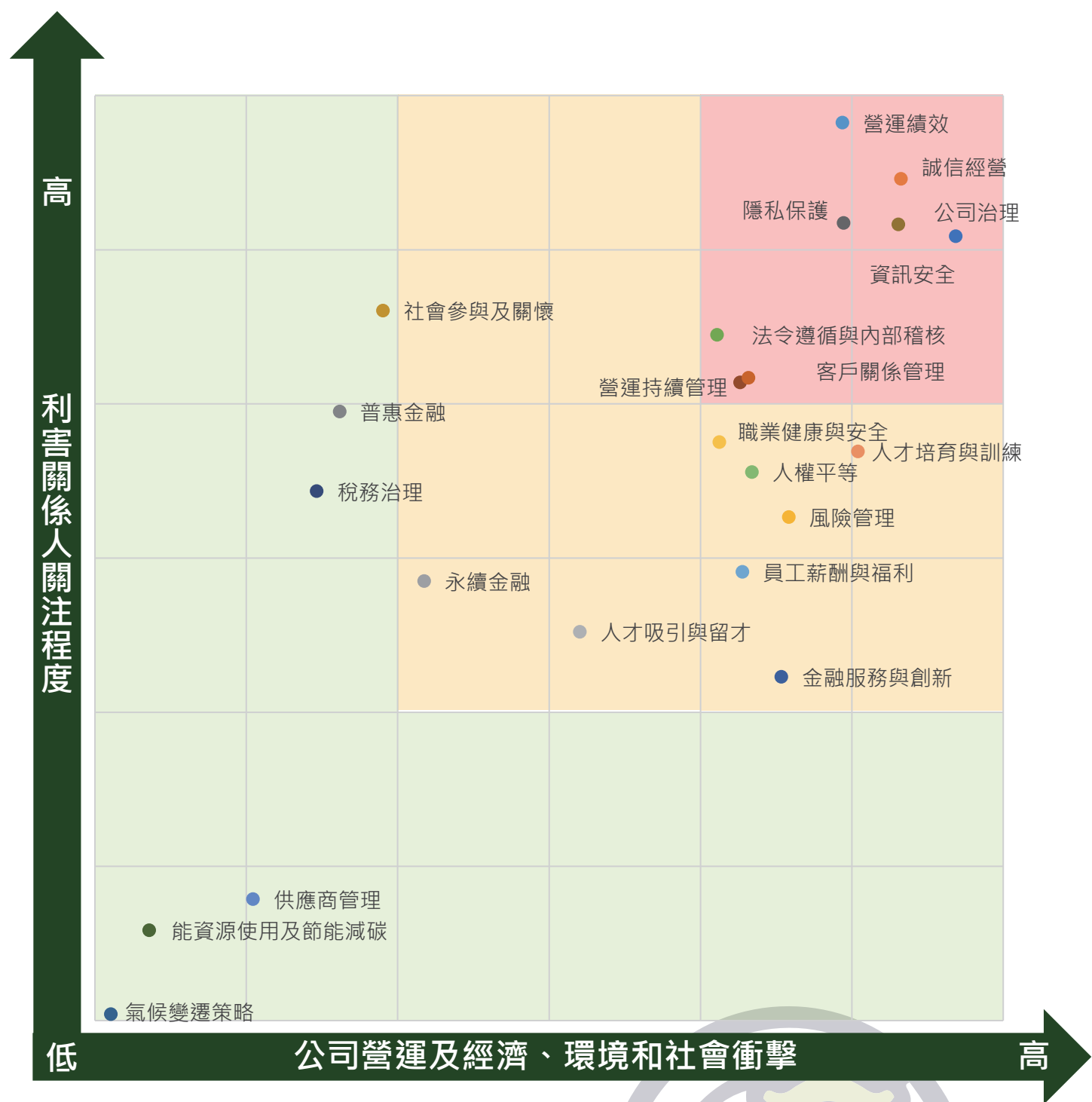
► 重大性議題分析

項目	內容
重大性議題分析	陽信銀行參考GRI準則2021版與AA1000SES利害關係人議合原則進行利害關係人鑑別與重大性議題分析，參考國際趨勢、ESG評比重視之議題及同業關注焦點，陽信銀行首先彙總22項永續議題清單，並透過問卷方式調查利害關係人及內部高階主管所關注之永續議題，分析並選定「誠信經營、公司治理、營運績效、資訊安全、隱私保護、法令遵循與內部稽核、客戶關係管理、營運持續管理」，共計八項重大性議題，另納入「人才培育與訓練」為2022年重大性議題，2022年重大性議題分析結果及管理方針皆經由ESG委員會同意後陳報董事會核備。 針對此九項重大性議題，陽信銀行遵循GRI準則2021版進行經濟、環境、人權面向的正負面衝擊評估，評估結果以「營運績效、公司治理、客戶為關係管理」對陽信銀行產生之正面衝擊較大；在負面衝擊方面，則以「誠信經營、公司治理、法令遵循與內部稽核」影響程度較大。此外，陽信銀行亦各別制定永續管理方針及短中長期目標，以落實ESG經營理念之精神，促進陽信銀行永續發展。

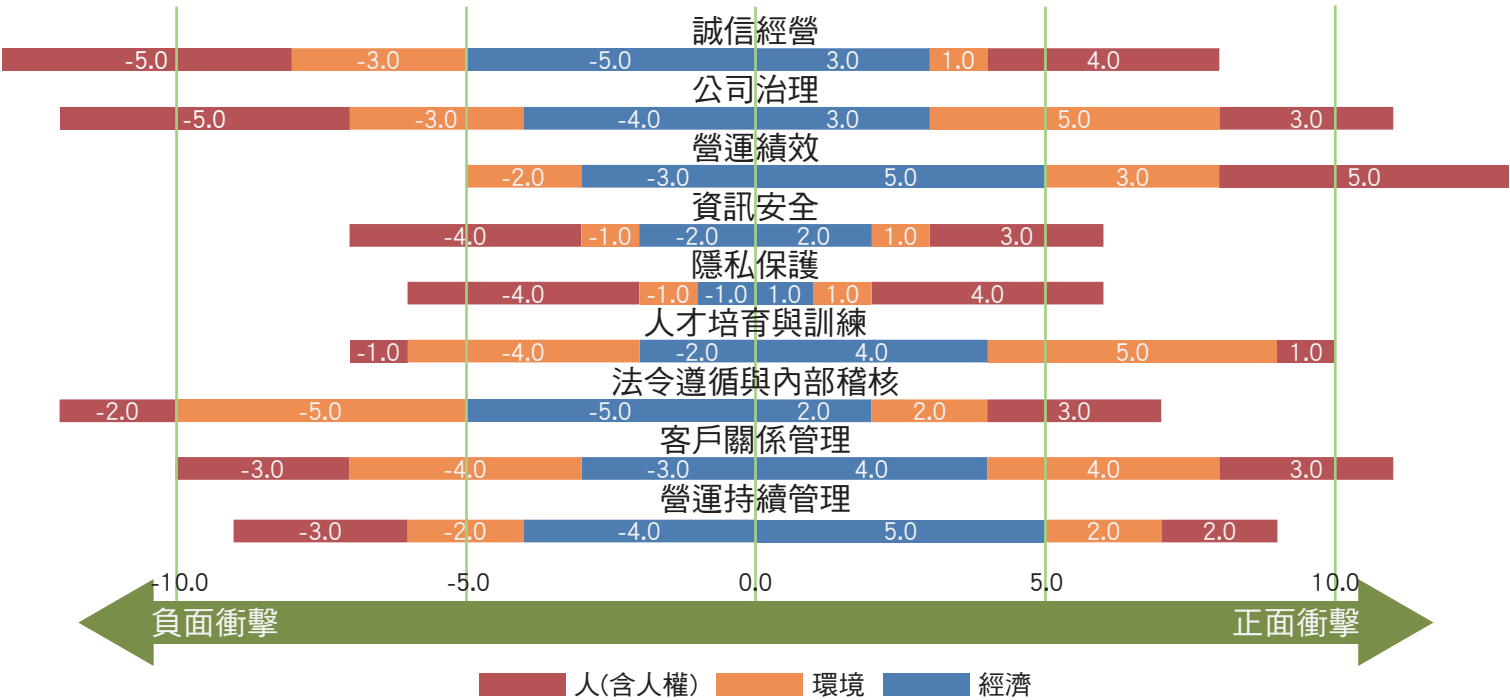
重大性議題分析流程

Step.1	重大性議題識別	參考國際趨勢、ESG評比重視之議題、同業關注焦點，彙總並列舉22項永續議題清單。
Step.2	重大性議題分析	透過問卷發送調查利害關係人所關注之議題，2022年共計回收128份問卷；對內針對22項永續議題透過問卷方式，發送給ESG委員會成員或各部門主管，共回收12份問卷。
Step.3	重大性議題確認	經過步驟1及步驟2結果，選定「誠信經營、公司治理、營運績效、資訊安全、隱私保護、法令遵循與內部稽核、客戶關係管理、營運持續管理」共計八項重大性議題，另納入「人才培育與訓練」為此次重大性議題
Step.4	評估衝擊顯著性	參考GRI通用準則2021版由外部顧問團隊針對重大性議題對於經濟、環境以及利害關係人（含人權）產生的正面以及負面衝擊進行評估分析
Step.5	對應主題與建立管理方針	針對所評估出來的衝擊強度進行排序，並依據GRI主題報導要求說明因應策略、管理方針、短中期目標及2022年度成果績效

2022年重大性議題矩陣圖



重大性議題正負面衝擊分析



高 ↑

正面衝擊評估	
重大性議題	加總
營運績效	13.0
公司治理	11.0
客戶關係管理	11.0
人才培育與訓練	10.0
營運持續管理	9.0
誠信經營	8.0
法令遵循與內部稽核	7.0
隱私保護	6.0
資訊安全	6.0

低 ↑

高 ↑

負面衝擊評估	
重大性議題	加總
誠信經營	13.0
公司治理	12.0
法令遵循與內部稽核	12.0
客戶關係管理	10.0
營運持續管理	9.0
營運績效	8.0
資訊安全	7.0
人才培育與訓練	7.0
隱私保護	6.0

低 ↑

重大性議題與衝擊邊界

重大性議題	重大性議題對陽信銀行的意義	衝擊邊界						
		陽信銀行	員工	客戶	投資人／股東	政府與主管機關	供應商	社區／公益團體
誠信經營	陽信銀行在防止貪腐與賄賂行為、詐欺、內線交易、競爭和壟斷、操作市場等違反誠信經營行為發生之相關措施，以及內外部控管機制實施。	●	●	●	●	●	▲	○
公司治理	陽信銀行在董事會職能、獨立性及專業度、法令遵循，以及公司資訊揭露等作為。	●	○	○	●	●	○	○
營運績效	陽信銀行之營運能力、營運成本、財務績效、信用評等、投資盈虧等相關資訊。	●	●	○	●	○	○	○
資訊安全	陽信銀行於保障資訊安全之政策與管理措施，包括：資訊安全管理機制與系統、外洩事件通報流程、資訊安全防護與檢測分析、資訊安全監控、聯防與情資分析等。	●	●	●	○	●	▲	○
隱私保護	陽信銀行在落實個人資料保護之政策與管理措施，包括：個資保護制度建立、事故處理流程、客戶資料二次使用保護措施等。	●	●	●	○	○	▲	●
人才培育與訓練	陽信銀行對於人才培育專業技術與提供全面性基礎訓練之規劃，包括：員工訓練計劃、證照補助計畫、職涯發展規劃等。	●	●	○	○	○	▲	○

註：● 代表直接衝擊，○ 代表間接衝擊，▲ 代表商業關係產生衝擊

重大性議題與衝擊邊界

重大性議題	重大性議題對陽信銀行的意義	衝擊邊界						
		陽信銀行	員工	客戶	投資人／股東	政府與主管機關	供應商	社區／公益團體
法令遵循與內稽內控	陽信銀行於落實法令遵循及內部控制的相關機制，包括：法令遵循風險評估、洗錢防制及打擊資恐制度、溝通與檢舉制度、查核控管制度。	●	●	○	○	●	▲	○
客戶關係管理	陽信銀行在客戶關係維護之相關策略及作為，包括：公平待客原則制訂、客戶意見處理流程建立、客戶滿意度調查等。	●	●	●	○	●	○	○
營運持續管理	陽信銀行於保護重要營運過程不受重大資訊系統失效或災害影響之管理措施，包括：資訊系統定期演練、重大傳染病控制措施等。	●	●	●	○	●	▲	○

註：● 代表直接衝擊，○ 代表間接衝擊，▲ 代表商業關係產生衝擊



► 永續管理方針

重大性議題管理方針

面向：治理

重大性議題	重大主題	風險與機會	管理方針
誠信經營	GRI 2-15 利益衝突 GRI2-23 政策承諾 GRI2-24 納入政策承諾 GRI205：反貪腐	1. 內部稽核人員未能於查核發現作業違反法令缺失 2. 應考量廠商、客戶或其他往來對象是否涉有不誠信行為，避免有不誠信行為 3. 發生不誠信行為將可能造成公司損失或遭主管機關懲處及裁罰並影響公司形象	1. 落實協助董事會及管理階層查核及評估內部控制制度有效運作 2. 由上而下形塑誠信經營文化，將誠信經營內化為同仁素養 3. 從業道德、法令遵循教育與內部查核必行
對應SDGs：SDG 8, 16			
公司治理	GRI 2-9 治理結構及組成 GRI 2-10 最高治理單位的提名與遴選 GRI 2-11 最高治理單位的主席 GRI 405-1 治理單位與員工的多元化	1. 落實董事多元化政策，強化董事會運作效能，有助於提升公司決策能力 2. 董事會善盡督導之責，確保公司以「穩健、前瞻、專業、熱忱」之品質政策，服務客戶，增加客戶往來意願，提升經營效益 3. 公司治理結構健全，有助於公司永續發展	1. 健全公司治理制度，達成永續經營目標 2. 持續檢視公司治理，創造共利共享環境 3. 維護股東權益，提升董事會職能
對應SDGs：SDG 5, 8, 10, 16			
營運績效	GRI201-1 組織所產生及分配的直接經濟價值 GRI 415-1 政治捐獻	1. 如未達成營運績效，將造成影響投資人投資意願 2. 提升營運績效，有助於陽信銀行業務推展、增加客戶往來及投資人投資意願	1. 擴大營運規模 2. 強化資本結構
對應SDGs：SDG 8 對應章節：CH 0			

重大性議題	重大主題	風險與機會	管理方針
資訊安全	GRI 418-1 客戶隱私	- 對於新興的駭客攻擊方式，可能造成資料洩漏與損失財務，而使商譽受到影響 - 落實資訊安全作業，強化資訊安全防護機制，增進全體同仁資訊安全觀念與防護意識，維持營運不中斷、安全、穩定的目標，使客戶能安心的使用陽信銀行金融服務	- 通過ISO27001資訊安全管理系統認證 - 每年辦理資訊安全評估作業 - 每年資安弱點檢測、滲透測試檢測、DDoS攻擊演練、社交工程演練
對應SDGs：SDG 16			
隱私保護	GRI 418-1 客戶隱私	遵守暨落實「個人資料保護法」及其他相關法令規定之個人資料管理、維護與執行等事宜，並建立相關適當安全防護措施，以防止個人資料被竊取、竄改、毀損、滅失或洩漏等情事發生	- 成立個人資料保護工作推動小組負責制訂相關政策及章則，並推動及督促各單位落實執行 - 持續定期辦理法規宣導教育訓練及個資事故演練 - 定期委託會計師辦理個人資料保護機制確信查核，並按期完成改善缺失事項
對應SDGs：SDG 16			
法令遵循 與內部稽核	GRI 2-27 法規遵循	為落實主管機關規範法令遵循制度，強化員工法治觀念，確保各項營運活動符合法令，陽信銀行制訂有「法令遵循制度實施準則」及「法令遵循考核作業要點」，做為法令遵循制度之管理及執行依據，避免各單位人員執行業務因違反法規，而有發生各項法律或作業風險損失之虞	- 加強自行查核及各項業務作業程序教育訓練 - 持續研發電腦系統輔助查核作業 - 強化自行查核及內部稽核作業 - 持續定期辦理法令遵循自評作業及法規宣導訓練
對應SDGs：SDG 16			
營運持續 管理		內部控制作業未落實，發生重大偶發事件，造成陽信銀行損失	- 協助二道防線執行監控 - 追蹤檢查缺失改善，及提出改善建議 - 導入風險評估分析，偏向重要風險查核
對應SDGs：SDG 16			

重大性議題	重大主題	風險與機會	管理方針
人才培育與訓練	GRI 404-2 提升員工職能及過渡協助方案	- 為了保有持續之競爭優勢並符合法令規範，培育及訓練員工並為未來傳承與接班作準備 - 洞悉並掌握新資訊，為不同業務屬性之員工適時辦理各項訓練 - 積極培育與訓練員工，卻因員工適應不良或另謀高就而離職，徒耗費用與時間成本，無法獲得訓練後之反饋	- 強化訓練之有效性、管理及整合訓練系統，達到即時掌握妥善分配，以利盤點訓練缺口及減降相關費用 - 師資不易培養，應積極培訓各類課程之講師，提升教學品質及有效性，俾利訓練之回饋 - 因應疫情或實際需求，鼓勵員工採取線上學習，不受時空限制，隨時隨地自主學習，快速掌握最新學習資訊 - 重視各職級教育人才培育的重要方針，積極加強「育才、留才、攬才」之相關事宜

對應SDGs：SDG 5, 10

客戶關係管理	GRI 417-1 產品與服務資訊與標示的要求	- 服務品質或溝通管道不佳，致引起客訴問題 - 接獲客戶抱怨或申訴時，應確實瞭解抱怨或申訴事項，即時處理並請部門主管統籌處理	- 遵循陽信銀行公平待客原則，於官方網站提供客戶服務聯絡專線及申訴管道等，並遵守陽信銀行消費者保護作業準則、申訴案件處理作業要點 - 維持優良服務品質與溝通管道 - 積極主動處理客戶問題
--------	----------------------------	--	---

對應SDGs：SDG 1, 16
對應章節：CH3



永續策略目標規畫

面向：治理

重大性議題	重大主題	短期目標	中長期目標
誠信經營	GRI 2-15 利益衝突 GRI 2-23 政策承諾 GRI 2-24 納入政策承諾 GRI205： 反貪腐	1. 深化誠信經營之企業文化並積極防範不誠信行為，建立良好之公司治理與風險管理機制 2. 確保檢舉管道之暢通與財務資訊之可靠性 3. 每年定期向董事會報告陽信銀行履行誠信經營情形及檢討改善措施	強化員工遵法意識，落實陽信銀行相關規範，並提升誠信經營文化
對應SDGs：SDG 8, 16 2022年完成情形： 制定誠信經營守則以建立良好商業運作及誠信企業文化			

公司治理	GRI 2-9 治理結構及組成 GRI 2-10 最高治理單位的提名與遴選 GRI 2-11 最高治理單位的主席 GRI 405-1 治理單位與員工的多元化	1. 依公司發展需要，持續協助董事 2. 進修，提升董事會職能依主管機關規定，配合公司發展需要，循序漸進推動「公司治理實務守則」增訂之事項	落實「公司治理實務守則」之規定
------	---	--	-----------------

對應SDGs：SDG 5, 8, 10, 16

2022年完成情形：

1. 協助董事參加課程
2. 定期提供董事參加金融服務業公平待客原則、身心障礙金融友善、防制洗錢及打擊資恐等課程
3. 配合主管機關規定，修正陽信銀行「公司治理實務守則」



重大性議題	重大主題	短期目標	中長期目標
-------	------	------	-------

營運績效	GRI 201-1 產生及分配 的直接經濟 價值 GRI 415-1 政治捐獻	以健全經營體質及改善財務結構為首要目標，維持良好存放比結構，使存、放款均衡發展。透過深化客我關係，推動各分行「以服務帶動業務」，以擴大客戶群及貢獻度	1. 中期評估分行遷移，以提升整體通路價值與營運綜效與各區域市占率，進而發揮經濟規模效益 2. 持續健全資本結構，並配合BASEL III時程規劃以現金增資或發行次順位債券充實營運資本，提高資本適足率，並持續降低逾放比及提升覆蓋率 3. 陽信銀行中期業務成長計畫，朝存放款業務規模兆元及稅前淨利達55億元目標邁進 4. 長期則以拓展國際金融版圖、擴充周邊事業、健全資本結構、整合金融服務以及新種商品研發等以實現多元收入及資本強化等策略，進一步提升競爭力及獲利能力，達到企業永續發展與經營之目標

對應SDGs：SDG 8 2022年完成情形： 1. 2022年累積稅前盈餘為51.58億元 2. 財務報導之表達與揭露具可靠性、及時性、透明性並符合相關規範			
--	--	--	--

資訊安全	GRI 418-1 客戶隱私	1. 維持重大資安事件發生次數 0 次 2. 持續依ISO-27001要求，依循資訊安全相關管理與控制措施作業 3. 請全體同仁於訓練課程期限內，完成資訊安全教育訓練，受訓比例達100% 4. 每年持續辦理社交工程演練與教育訓練	1. 維持重大資安事件發生次數0次 2. 持續通過每年外部驗證單位審查，維持證書有效性 3. 持續要求同仁受訓，受訓比例達100% 4. 持續辦理社交工程演練與教育訓練，提升同仁資安意識

對應SDGs：SDG 16 2022年完成情形： 1. 維持重大資安事件發生次數 0 次 2. 持續通過每年外部驗證單位審查，維持證書有效性 3. 持續要求同仁受訓，受訓比例達100% 4. 持續辦理社交工程演練與教育訓練，提升同仁資安意識			
---	--	--	--

重大性議題	重大主題	短期目標	中長期目標
-------	------	------	-------

隱私保護	GRI 418-1 客戶隱私	1. 持續宣導個資相關法規，以確保全體人員均知悉並落實相關隱私保護 2. 依規定定期委託會計師辦理個人資料保護專案查核 3. 配合主管機關法規異動修訂陽信銀行內部規章，持續強化隱私保護政策	1. 確保無任何經證實違反客戶隱私保護之事件發生 2. 持續建構完整可執行之內部相關規定，維護客戶隱私及個人資料
------	-------------------	--	---

對應SDGs：SDG 16

2022年完成情形：

1. 委託會計師辦理2021年個人資料保護專案查核
2. 增修「個人資料檔案安全維護辦法」部分條文
3. 辦理全行個資教育訓練，受訓比率100%
4. 辦理演練個資事件通報與處理流程
5. 辦理全行個資盤點（含風險評估）作業

法令遵循 與內部稽核	GRI 2-27 法規遵循	1. 配合法令規範及實務作業需要，持續優化調整防制洗錢系統功能 2. 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 3. 持續依規定委託會計師辦理洗錢防制及打擊資恐專案查核 4. 規劃建置法遵管理平台導入法遵監理科技，協助法遵規章管理與合規、法遵自評作業數位化 5. 提升行員辦理自行查核智能，自主改善缺失	1. 確保全行各單位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 2. 完善法遵風險評估管理制度，朝向兆元資產規模銀行之法遵邁進；持續優化反洗錢系統，並研議導入防制洗錢AI科技輔助人工審查 3. 強化對各項業務電腦資料分析及統計功能，以發現異常之查核
---------------	------------------	--	--

對應SDGs：SDG 16

2022年完成情形：

1. 適時督促各單位配合主管機關法令異動，確實修訂相關內部規章
2. 舉辦全行法令遵循宣導訓練課程及辦理全行法遵自評作業
3. 定期向董事會、審計委員會（或風險管理委員會）報告全行法令遵循及洗錢防制執行情形
4. 委託會計師辦理2021年度洗錢防制及打擊資恐專案查核
5. 每月辦理自行查核教育訓練，完成率100%



重大性議題	重大主題	短期目標	中長期目標
營運持續管理		1. 每年持續辦理資訊系統備援演練 2. 加強三道防線內部控制制度管理，增進作業遵法有效性	1. 持續辦理資訊系統備援演練，使同仁熟悉相關作業流程 2. 評估風險導向之內部稽核作業
對應SDGs：SDG 16 2022年完成情形： 1. 完成辦理資訊系統備援演練 2. 辦理營業單位年度內部控制管理評等，2022年已完成全臺106家分行分組評比			

面向：社會

重大性議題	重大主題	短期目標	中長期目標
人才培育與訓練	GRI 404-2 提升員工職能及過渡協助方案	1. 配合多個訓練單位，普及數位學習 2. 定期進行業務成效盤點	1. 加強多種數位學習管道，讓數位學習方法更多元 2. 配合成效盤點實施業務推廣加強班，強化職能缺口
對應SDGs：SDG 5, 10 2022年完成情形： 1. 建構/推廣線上遠距教學 2. 規劃執行儲備業務人才 3. 辦理儲備主管及幹部職能訓練 4. 辦理實習生建教合作			

客戶關係管理	GRI 417-1 產品與服務資訊與標示的要求	1. 持續辦理公平待客原則評核機制 2. 持續辦理客戶滿意度調查 3. 保持客戶申訴管道暢通	以公平合理、平等互惠及誠信為原則，落實保障金融消費者權益
--------	----------------------------	--	------------------------------

對應SDGs：SDG 1, 16 2022年完成情形： 1. 完成公平待客原則評核機制 2. 完成辦理客戶滿意度調查 3. 保持客戶申訴管道暢通			
--	--	--	--





CH0

以陽光為名的銀行

2022

以陽光為名的銀行

► 前言

陽信銀行自1957年成立至今，不僅隨時代變化調整體質，更追求卓越，不斷進步。多年以來，在董事會支持及陳勝宏董事長領導下，進行組織改造，改組為全功能分行制，讓分行通路善盡其功能，提升金融服務之便利性。

此外，陽信銀行以「陽光為名」，敦促自身成為親切、溫暖的銀行，並提供顧客高品質的產品及服務。因此要求同仁以「有公營行庫的紀律」、「民營銀行的效率」自我約束。



陽信銀行
SUNNY BANK



陽信銀行將秉持「穩健、前瞻、專業、熱忱」之品質政策永續經營，以「存放款、消金、外匯、理財、信託」五大重點業務為主軸，落實風險管理，建立與利害關係人建立互信關係，並確保金融服務與制度之穩健。

未來規劃逐步擴大規模與利基，冀望在既有之人脈、地緣基礎上，延伸服務深度及廣度，開發多元化業務，以提供客戶全方位的理財服務。致力成為永續經營的優質銀行，邁向全方位、國際觀、跨世紀的全新里程碑。

► 認識陽信銀行

公司重要沿革

1957年

陽信銀行前身為「陽明山信用合作社」，創設於1957年10月2日

1997年

4月28日獲財政部審查通過改制銀行，同年9月1日以陽信商業銀行股份有限公司組織正式對外營業

1998年

1. 首家通過國際品保機構ISO-9002資訊系統及稽核體系品質認證之本國銀行宣示陽信銀行將秉持「穩健、前瞻、專業、熱忱」之品質政策永續經營

2016年

獲主管機關核准兼營人身及財產保險代理業務，採「吸收合併」之方式合併陽信人身保險代理人股份有限公司、陽信財產保險經紀人股份有限公司

2017年

成立保險代理專責部門

2018年

為拓展海外市場，轉投資設立柬埔寨微型財務公司

2019年

積極發展 Fintech，跨界智慧無人超市，設立「陽信數位生活體驗中心」，並榮獲財金公司頒發「電子金流業務最佳服務創新獎」

2021年

2021年與陽信商店街合作建立「陽信生態圈」，客戶可透過與陽信銀行各項業務往來獲得「SunnyLife賞利點」，再以點數向商店街兌換餐飲券、住宿券及實體商品等多樣好禮，或用於折抵商店街消費無上限，逐步形塑陽信金融服務的生態圈

2021年設置4家雙語示範分行，依序包括營業部、臺中分行、立文分行以及永和分行

2022年

2022年新設竹科分行，截止2022年底全臺分行數成長至106間分行，另轉投資陽信證券股份有限公司、金陽信資產管理股份有限公司、陽信國際租賃股份有限公司及陽信電子商務股份有限公司等

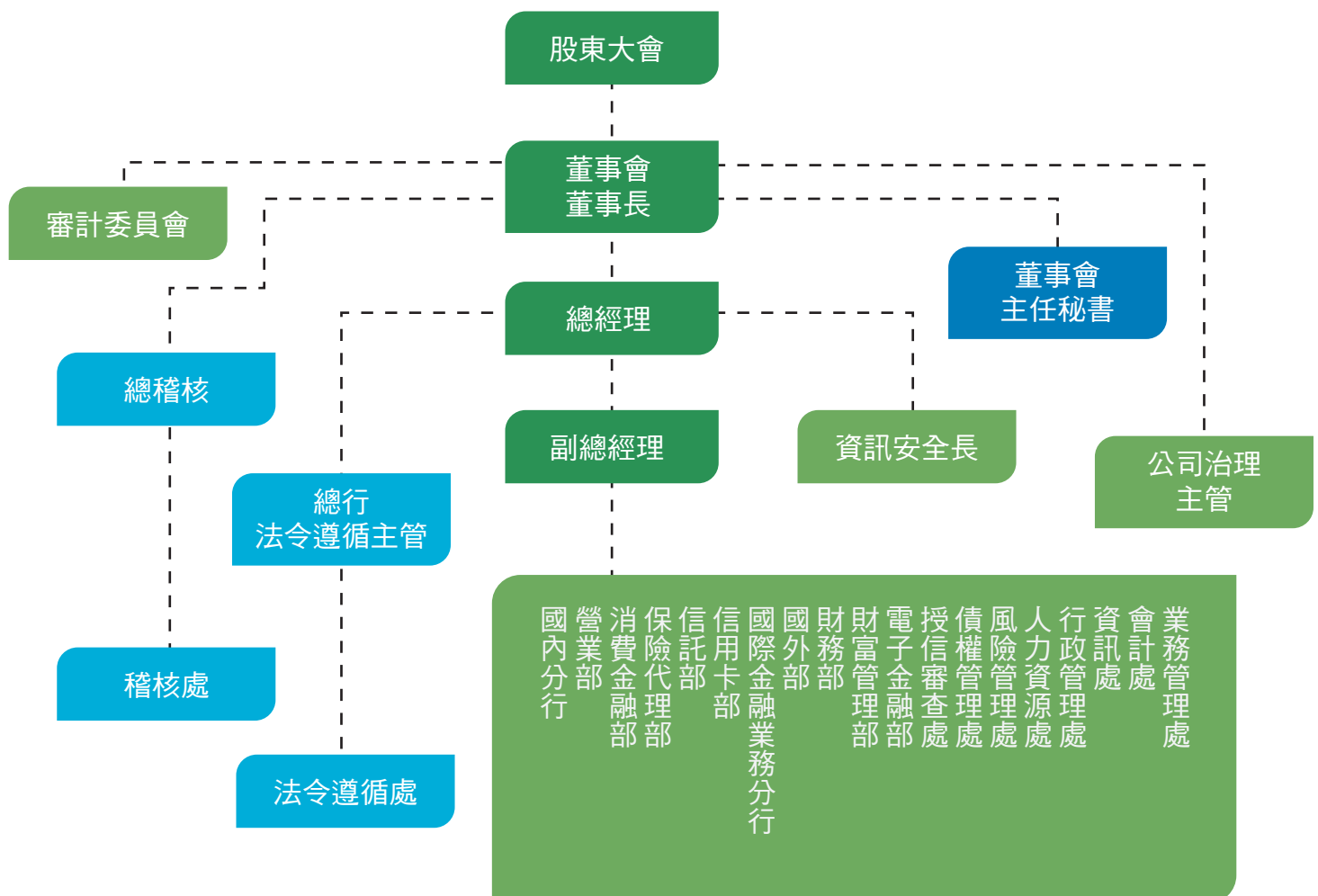
陽信銀行未來將持續專注於業務拓展與成長、兼顧放款質與量、清理不良資產，及透過合理評估各項支出，達到成本最小化之目的；同時戮力提高資本適足率，強化財務結構及經營體質，並藉由創造多元收入、提升服務品質、增強組織效能、健全績效管理、落實ESG，達成永續經營之目標。

公司現況

公司正式名稱	陽信商業銀行股份有限公司
成立時間	1957年10月2日
總部位置	臺北市北投區石牌路一段90號
實收資本額	新臺幣33,007百萬元
主要業務	存、放款業務、外匯業務、信用卡業務、財富管理業務、電子金融業務、信託業務、投資業務
營運據點分布	總行大樓及國內106間分行
員工總人數	2,289人 (基準日：2022/12/31)
公司所有權性質	公開發行

陽信銀行組織架構圖

基準日：2023年3月31日



核心業務及營運據點

陽信銀行主要業務

個人金融

陽信銀行針對個人金融主要提供客戶存款、信用貸款、汽車貸款、信用卡、信託管理、財富管理、保險代理等商品與服務。截止至2022年底，個人放貸戶數達31,082戶，餘額達新臺幣約199億元。

信用貸款與電動車貸款：

因應金融科技發展及響應全球2050淨零排放目標，2021年起開辦信用貸款線上申請並陸續開發對保作業系統，讓有意願申辦之客戶透過線上即可完成信貸申請及對保手續；另配合國發會2022年3月公布之「臺灣2050淨零碳排路徑」及「2040年電動車新售占比達100%」目標，陽信銀行針對「電動車貸款」推出利率減碼優惠方案，具體落實永續金融，透過北中南業務團隊，提供從申請到撥款皆有專人負責的一條龍服務以完善客戶服務。

信用卡業務：

陽信銀行以穩健經營及服務客戶為原則，除推廣既有往來客戶、提升客戶持用陽信銀行信用卡比率外，亦透過官方網站、EDM、簡訊及社群媒體（如：Facebook臉書）等管道揭露信用卡活動訊息，以增加市場曝光度及增進新客戶自來件比率。另因應近期因疫情影響及客戶消費趨勢的轉變，陽信銀行亦調整相關優惠及權益內容，如：提高網購優惠及行動支付回饋）以增加客戶辦卡及用卡誘因。

財富管理：

陽信銀行以人為業務核心，理專及客群更為重中之重，持續積極招募外聘理專並強化管理人員訓練，同時注重理專21誠的控管措施，以創造分行理財氛圍、提升理財業務戰力，為民眾提供更多元及完整的服務。陽信銀行亦秉持穩健經營理念，以推廣保險、海外債券及基金等較為成熟的商品為主，為客戶的權益做好把關，並充分展現公平待客原則，將對的產品賣給對的客戶。未來陽信銀行財富管理將朝向突破現有的銷售模式及改變現狀創造全新格局，結合數位帳戶搭配數位理財，並參酌各大銀行已具備的數位理財項目為優先，擴大數位理財客群，另持續推動ESG財富管理商品，如：碳中和、ESG商品保管專案等，逐步提升陽信銀行財富管理在市場上的能見度。

保險代理：

作為壽險及產險之保險代理人角色，陽信銀行落實KYE制度（Know Your Employee，瞭解你的員工）之執行並建立完善教育訓練、薪酬及獎勵機制，確保承辦人員具備專業技能、法令遵循與消費者保護的能力，同時亦持續提供專業與多元的保險產品及服務，協助滿足客戶人生不同階段之個人與財產的風險轉嫁需求。陽信銀行亦考量客戶權益、保險商品或服務對陽信銀行及客戶可能產生之各項風險，加強對法令遵循作業及稽核作業、客戶紛爭或客戶滿意度、招攬品質及招攬糾紛之處理、並確實執行KYC制度（Know Your Customers，瞭解你的客戶）及防制洗錢及打擊資恐等作業。未來陽信銀行將持續引進保單價值可靈活運用之傳統型及投資型保險，規劃搭配利基型投資型保單、依市場趨勢推出保障型商品與配合照顧弱勢或社會責任政策推廣之微型保單及小額終老保險，並依循永續金融政策，響應永續保險原則，將ESG商品於整合於選擇保險商品決策，持續推動永續經營環境。

企業金融

中小企業及小型企業放款：

陽信銀行屬中小型銀行，以中小型企業放款為主要目標，辦理授信時，除落實風險管理，加強風險控管及授信審核標準，提升授信資產品質外，同時持續調整陽信銀行放款結構並控管銀行法 72 條之 2 比率。針對中小企業放款，陽信銀行以提供不動產擔保及信保搭配不動產次順位或備償存款為授信承作方向，注重及了解客戶實際經營狀況，以明確還款來源；另擇優選擇地段良好之土建融授信案件承作，以持續提升陽信銀行資金運用效能。2022年陽信銀行中小企業新貸案件約 3,000件、授信餘額達新臺幣2,106億元，新貸小型企業達226戶、授信餘額達新臺幣21億元。

另為配合政府因疫情所推出的各項紓困政策，陽信銀行主動拜訪受疫情衝擊的企業，以及關懷周邊攤販、店家，協助辦理紓困貸款、準備相關資料，並指示「從速、從簡、從寬」處理紓困需求，以協助企業紓緩營運壓力，幫助受影響民眾快速取得所需資金。

不動產開發信託：

為協助建商（或建商與合建地主）順利開發興建，陽信銀行結合融資與信託管理服務，針對不動產開發客戶的土地與營建資金進行信託管理。信託期間除確保土地產權穩定外，由陽信銀行控管營建資金（包含自有資金及建築融資）依工程進度專款專用，避免營建資金不當使用，使興建案得以順利興建完成。另陽信銀行亦針對以都市更新及危老重建條例實施重建之案件，可客製化規劃結合融資與信託管理機制之都更或危老重建金融服務，提供地主及管理顧問公司完善之整體金融服務，以協助重建工程順利進行，完成地主老屋重建之畢生夢想。

數位金融

數位通路：

將個人網路銀行與新一代行動網銀使用流程一致化，以使用者角度出發，精簡網頁架構、支援多瀏覽器與強化繳費（稅）等功能建置與特色服務，建立更友善、直覺式瀏覽與操作流程介面與功能。另因應企金業務發展不同客群的需求調整，未來將持續優化前端服務與後端流程改造提供更簡潔便利的服務。

線上申辦：

為滿足各業管單位線上業務申辦與開戶等商機擴展需求，陽信銀行運用科技與資料共享作法，簡化與克服申辦與開戶重覆與繁雜作業，亦配合及導入銀行前端櫃台無紙化整合系統，減輕分行作業並降低營運管理成本。

大數據應用：

陽信銀行參與國發會「個人化資料自主運用(My Data)平台」，縮短客戶現行申辦耗時耗力作業程序。客戶免提供資料，即可快速完成認證之升級體驗，並達陽信銀行無紙化目標。另運用My Data發展線上申辦相關業務，加速完成線上申辦作業，降低分行人員作業成本。

支付及跨業合作：

導入財金公司「台灣Pay」中轉頁服務，客戶於網路商店購物時可透過台灣Pay的服務，以Cross APP的方式，直接導向陽信銀行行動網銀Sunny Pay進行付款，提供消費者快速的付款流程。另為拓展支付通路之多樣性，陽信銀行深化與電子支付業者合作（如：街口、全支付、全盈支付），完整支援各項新穎支付工具之應用，以因應市場趨勢與發展。

陽信銀行服務網絡

國內據點

截止至2022年底，陽信銀行國內分行家數達106間，服務據點遍及全臺灣北中南各大城市。2021年先後將林園、里港2家簡易型分行升格為全功能分行，使經營據點能在地理環境上發揮業務併肩支援效果，並透過區域互補及通路整合，強化市場競爭力。另購置位於臺北市中山區中山北路與民權西路之新總部大樓，預計於2023年第三季進駐。

特色分行

配合我國「2030雙語國家」政策以及金管會推動銀行雙語服務，2021年陽信銀行設置4家雙語示範分行，依序包括營業部、臺中分行、立文分行以及永和分行，2022年設置4家包括石碑分行、信義分行、精武分行、西華分行，提供在臺外籍人士金融服務，展現陽信銀行專業能力並落實普惠金融之精神。

存、放款業務

	個人	小型企業	中小企業
存款戶數	1,211,632	3,819	82,249
存款總餘額	308,294	1,273	294,805
放款戶數	71,296	226	2,867
放款總餘額	222,076	2,114	210,646

・單位：戶，新臺幣佰萬元

・中小企業：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二百人之事業

・小型企業：依法辦理營業登記之非法人組織，如商號、行號

據點分布



未來展望

陽信銀行發展策略

陽信銀行短期營運發展計畫

以健全經營體質及改善財務結構為首要目標，維持良好存放比結構，使存、放款均衡發展。透過深化客我關係，推動各分行「以服務帶動業務」，以擴大客戶群及貢獻度。另將持續規劃現金增資或發行次順位債券以充實營運資本，提高陽信銀行資本適足率(BIS)比率；並持續降低逾放比及提升覆蓋率，維持優於同業平均的水準。

陽信銀行中長期營運發展計畫

中期評估分行遷移，以提升整體通路價值與營運綜效與各區域市場占有率，進而發揮經濟規模效益，同時亦持續健全陽信銀行資本結構，並配合BASEL III時程規劃資本適足率(BIS)逐年提升，另執行陽信銀行中期業務成長計畫，朝存放款業務規模兆元及稅前淨利達新臺幣55億元目標邁進。

長期則以拓展國際金融版圖、擴充周邊事業、健全資本結構、整合金融服務、數位金融及ESG金融商品研發等作為策略方向，以實現多元收入及資本強化，進一步提高陽信銀行競爭力及獲利能力，達到企業永續發展與經營韌性之目標。

陽信銀行短期營運發展計畫

發展信託2.0概念商品，落實普惠金融

配合金管會2022年9月發布之「信託2.0第二階段計畫」，陽信銀行積極推動結合安養、子女教養及身心障礙者照顧計劃之「旺得福家庭信託」，及依客戶需求量身訂作之信託服務，全力發展符合客戶多元需求之全方位信託服務。

成立私人理專中心，滿足高資產客戶理財需求

籌備成立南北私人銀行理財中心，以專業團隊帶進外部客戶，結合陽信銀行高資產客戶將資產有效活化開發，建立理財會員等級制度，擴充陽信銀行理財規模，並提供高資產客戶客製化投資等差異化服務。另積極培養陽信銀行理財專員，定期將優異理專送到理財中心訓練，培養陽信銀行既有人才，也同時將客戶關係由外聘理專傳承至陽信銀行理專，建立與陽信銀行的黏著度。

擴展數位金融服務，提供客製化金融服務體驗

推動消金、理財、信用卡及存款客戶使用行動網銀APP及數位交易平台，擴大及累積數位通路客戶名單，讓線上線下跨售相輔相成，擴大銷售成效，降低銷售成本。亦推動企業戶、微型企業、信託客戶、信用卡特約商店及陽信電商供應商申請企業網銀，擴大及累積數位通路客戶名單，同時增益陽信銀行活存資金。另透過行動網銀APP蒐集並分析客戶行為數據，進行陽信銀行各項服務客製化訊息投遞，優化各單位行銷及業務工作。此外，強化金融超市之推動，透過陽信電商APP串接各項繳費(稅)平台、代收代付平台及Sunny Pay、電子支付等錢包，並整合串接陽信銀行各項金融產品與線上申辦服務，以達跨售協銷各項業務之目的。

開發數位外匯金融業務暨外匯系統功能提升，強化外匯業務網路銀行服務效能

為順應時代潮流，發展數位金融商品，持續強化外匯網路銀行功能，以提供客戶即時有效率之服務，陽信銀行陸續規劃開發「行動網路銀行APP預約申購外幣服務」、「臨櫃交易水單／結匯證實書列印」、「異幣轉換大額交易」等功能，提供客戶更多樣化、便捷之電子交易。另推動外匯作業電腦系統優化，提升作業品質及效率，同時配合環球銀行電信協會（SWIFT）ISO 20022系統升級規劃，符合國際標準規格，並加速服務效能，提升服務品質。

提升流通卡數強化曝光，推廣信用卡發卡及收單

以提升流通卡數、消費金額及有效卡率為陽信銀行信用卡推廣三大主要方向，明確區分各卡片特色，以提高卡片市場曝光度及增進新客戶；亦試辦電話協銷小組針對客戶消費型態及模式，推薦適合產品，以提高客戶辦卡及使用誘因，並透過分析客戶消費類型及配合節慶及假期推出相關行銷優惠活動。另於2022年成立分行輔導小組，負責協助及輔導分行同仁推卡並宣導信用卡優惠活動訊息。同時為減少持卡人消費繳款負擔，規劃提供自行車友消費分期付款功能，並為便利陸客及臺商，提供銀聯卡收單業務。

強化保險代理客戶關係，推廣永續金融商品與服務

因應聯合國永續發展目標、永續金融等國際ESG趨勢並符合國內主管機關期待，陽信銀行保險代理秉持公平待客原則，積極推廣小額終老保險、微型保險、醫療險等落實普惠金融之保險商品，重視高齡關懷及身心障礙者權益保障，並有效執行KYC及KYP（Know Your Products，瞭解你的產品），並積極鼓勵保險業務行員推展ESG相關保險商品業務及推動電子保單。

陽信銀行中長期營運發展計畫

上市規畫，強化公司治理

未來視外部金融環境及自身需要，積極評估陽信銀行股票上市。屆時於了解相關法令規定後，著手與證券商簽訂輔導契約，並且經二家以上證券商申報輔導，登錄興櫃市場六個月後可以申請上市，後續逐步執行申請上市之相關事宜。

建立經理人培訓團隊，打造穩健經營銀行

為培養新任經理人，提升業務規模，建立人才庫，擬建議協同人力資源處、授信審查處對外招募，建立「經理人培訓團隊」，聘任後由北、中、南區督導副總經理直接管轄，依所交付業務及獲利目標進行考核，考核合格者得視陽信銀行需要，派任為單位經理人。



增設海外分支機構，提升金融可及性

依陽信銀行外匯業務往來交易客戶結構分析，現階段仍以中國大陸、香港及東南亞等國家或地區為主要往來市場。為配合臺商客戶於海外之經營、投資、生產、貿易及融資等商業需求，就近提供金融業務服務，於符合本國政府對於銀行業設立海外分支機構的法令規範下，兼顧參酌設點地區整體之政治、社會及經濟發展狀況並配合當地國家對於他國金融機構設立之法規要求，似以東南亞（如越南）作為首要籌設海外分支機構考量，亦可加速提升海外據點營運效益，以利陽信銀行金融業務邁向國際銀行之列。

強化數位金融應用及保護，加深客戶黏著度與信賴

陽信銀行數位支付之發展方向，除強化行動網銀APP等各項數位金融服務，如擴大行動網銀APP支付及生活化應用，並配合電支機構生活圈APP等異業合作，拓展支付通路。亦長期規劃陽信銀行客戶與子公司（陽信證券）客戶之開戶資料共享，各項線上申請服務流程整合，如從數位存款帳戶連結證券、信託等線上服務。另規劃資料治理原則，建立各業務數位資料保存年限分級，讓資料再運用及資源有效利用，並強化數位服務韌性。

持續推廣異業合作，擴大陽信生態圈

陽信銀行與陽信電子商務股份有限公司合作推動「陽信生態圈」，由陽信銀行提供往來客戶生態圈點數，引導客戶至商店街消費，增加客戶對陽信的品牌忠誠度，進而形塑陽信金融服務的生態圈。未來將加強獎勵方案予陽信商店圈配合收單業務之客戶，以多元化陽信銀行收單商店類型；另為開發外部客戶以擴大信用卡發卡規模，同時配合陽信生態圈發展，亦持續與陽信商店街合作廠商洽談聯名卡發行之可行性。

文件及流程數位化，減少營運用紙量

為響應ESG政策，陽信銀行積極勸誘客戶使用電子帳單及線上申辦，並規劃導入行動帳單（透過簡訊寄送客戶專屬個人信用卡帳單連結網址）以提供客戶更便利的服務，亦同步加強宣導客戶利用陽信銀行或他行ACH（Automated Clearing House，代收代付業務，即媒體交換自動轉帳業務）辦理帳戶自動扣繳或透過全國繳費網或臺灣PAY等線上繳付帳單管道繳付信用卡帳單，在減少紙本印製的同時，也為環境保護盡一分心力。另為改善作業流程、減少人力成本，亦規劃信用卡線上徵審，從進件申請到徵審全面無紙化，以提升整體作業效率。

▶ 營運績效

財務績效

2022年雖然受到俄烏戰爭、通膨、升息及疫情等利空因素影響，各項營運績效與規模仍持續穩定成長，2022年稅前獲利51.48億元，創下歷年最佳成績。稅前每股盈餘為1.612元，較2021年底大幅成長56%。

另，陽信銀行2022年完成盈餘轉增資12.12億元，以及現金增資15億元後，資本額達330.07億元，總資產達6,753億元，淨值達408億元，資產規模穩定成長。

信用評等

陽信銀行2022年度獲惠譽信用評等公司長期信用評等由「A-(tw)」調升至「A(twn)」，確認短期信用評等為「F1(twn)」及評等展望為「穩定」。

惠譽信評對陽信銀行評等摘要敘述如下：

1. 穩定的營收成長與較低的放款減損損失之下，獲利能力將有所提升。
2. 核心資產品質指標穩定進步，儘管在追求成長的策略下，仍在景氣循環中維持穩健的放款品質。
3. 資金及流動性狀況受穩定的存款市場及持有較大部位具流動性之政府發行有價證券所支撐。
4. 普通股權益第一類資本（CET1）將持續提升，係來自陽信銀行現金增資與採取較低的現金股利發放。

近三年個體財務績效表

單位：新臺幣仟元，每股盈餘為元

項目		2022年	2021年	2020年
經營能力	總資產	675,307,340	654,541,098	604,847,995
	權益	40,819,499	38,485,056	36,397,680
	淨收益	8,826,832	8,296,451	7,436,769
	稅後淨利	4,117,361	2,566,705	2,415,489
獲利能力	資產報酬率(%)	0.62	0.41	0.43
	淨值報酬率(%)	10.38	6.86	6.98
	每股盈餘EPS(元)	1.29	0.84	0.84
分配的經濟價值	營運費用	4,173,805	3,956,990	3,801,803
	員工薪資福利	2,579,966	2,434,621	2,323,146
	分配股東紅利	660,141	1,817,715	1,690,110
	繳納政府稅款	1,667,074	996,230	912,022
	社會公益	4,880	7,974	3,463
	政治獻金	-	-	-
分配的經濟價值小計		9,085,866	9,213,530	8,730,544

信用評等

評等機構	長期評等	短期評等	評等展望	評等日期
惠譽信用 評等公司	「A(twn)」	「F1(twn)」	「穩定」	2022.5.10

稅務治理

項目	內容
稅務政策	陽信銀行會計處為稅務管理單位，依循國內稅務法規，按規定期限申報及繳納各項稅款，且每年申報繳納經會計師查核簽證之營利事業所得稅，並運用政府提供之租稅獎勵政策，有效降低稅負。另，陽信銀行並未透過免稅天堂或低稅負區設立據點來降低稅負，也並未安排非常規交易及特殊交易架構操縱損益。
稅務治理的風險管理	
稅務治理 與溝通	▪ 稅務遵循風險與控管： 陽信銀行每年營利事業所得稅申報資料經委任會計師查核後，再依內部分層負責層級進行陳報。另落實公司治理，每年定期執行法令遵循自行查核，以確保各項稅務申報與繳納、暫繳申報、年度申報繳納與各類所得之申報作業皆依循內部作業程序與稅法規範。
	▪ 稅務法規管理： 如遇稅務法令更新等稅務議題，將與委任會計師討論因應對策，並適時修正內部作業流程，以確保內部作業管理與法規一致。
	▪ 稅務能力提升： 委任會計師不定期提供陽信銀行稅務承辦人員最新租稅法令與稅務時事資訊，另為確保承辦人員熟稔各項稅務法規，亦不定期派員參加金融研訓院及國稅局辦理之稅務課程，以提升稅務專業素養。
	▪ 稅務資訊公開： 陽信銀行稅務資訊之公開係將經委任會計師事務所查核簽證財務報表之稅務資訊，揭露於官方網站及股東會年報等公開管道。
稅務資訊	陽信銀行2022年調節後有效稅率為20.35%，與臺灣法定稅率20%及S&P Global發布之(CSA Companion 2022)全球銀行業平均有效稅率20.90%約當；2022年現金所得稅率增加，係因為抑制全球通膨壓力持續升高，各國央行採取緊縮貨幣政策，宣布升息致獲利增加，故2022實際繳納2021年度營利事業所得稅額增加。

陽信銀行近兩年度所得稅資訊

單位：新臺幣佰萬元、%

項目	2022	2021	兩期平均
所得稅淨利 (A)	5,213	3,093	4,153
所得稅費用 (B)	1,096	526	811
有效稅率 (B)／(A)	21.02%	17.01%	19.53%
調節項之 稅額影響數 (D)	暫時性差異 (2)	1	(1)
	一次性差異 (60)	(1)	(31)
	免稅所得 27	97	62
調節後所得稅費用 (E)=(B)+(D)	1,061	623	842
調節後有效稅率 (E)／(A)	20.35%	20.14%	20.27%
已納所得稅 (F)	821	451	636
現金稅率 (F)／(A)	15.75%	14.58%	15.31%

► 外部公協會組織參與

陽信銀行為增進國際企業交流，並促進社會經濟繁榮，自2018年申請加入「中華民國三三企業交流會」，以董事長作為會員代表人。「中華民國三三企業交流會」自1999年辜振甫先生擔任首任理事長以來，積極拓展對外經貿關係，並透過每月第三個禮拜的星期三舉行例會，邀請政府首長、企業先進及專家學者蒞會演講並與與會成員交流溝通，積極向政府提供建言，以回饋社會、貢獻國家為己任。

因應全球永續發展趨勢，天下雜誌於2021年6月正式成立「天下永續會」，而陽信銀行秉持永續金融之經營理念，於2022年正式加入成為會員。「天下永續會」係針對公司治理、企業承諾、社會參與、環境永續四大構面，參酌企業永續前100強企業永續最佳案例，組建永續教練帶領一起學習、交流、激盪、啟發，放大各自ESG能見度與影響力，攜手產生更大社會影響力，打造一個優化企業永續的交流、共享、共學平台。

陽信銀行公協會參與情形

公協會名稱	陽信銀行扮演角色	參與日期
天下永續會	會員	2022年
中華民國三三企業交流會	會員	2018年

► 榮耀與肯定

中小企業為臺灣經濟發展重要支柱，故陽信銀行秉持ESG精神、發揮金融影響力，積極推動中小企業放款業務，協助並扶持中小企業與陽信銀行一同成長，更多次榮獲「中小企業放款績效甲等」之殊榮

陽信銀行近年度獲獎紀錄表（2020-2022）

年份	頒獎單位	獎項名稱
2021	金融監督管理委員會	「本國銀行加強辦理中小企業放款方案」、 「新創重點產業放款」績效甲等銀行
2021	經濟部 「2021中小企業信用保證融資業務 績優金融機構及授信經理人」	「送保案件催收績效優良獎」
2020	金融監督管理委員會	「本國銀行加強辦理中小企業放款方案」績效甲等銀行
2020	經濟部 「2020中小企業信用保證融資業務 績優金融機構及授信經理人」	「協助區域發展獎」





CH1

環境永續

陽信銀行秉持「與環境共生」之理念，接軌國際標準，導入ISO 14064-1:2018溫室氣體盤查標準，並且依循ISO 20400永續採購指南，確保供應商符合規範，與合作夥伴攜手為環境永續而努力。千里之行始於足下，陽信銀行從自身的營運開始改變的第一步，逐步實行無紙化政策，確立綠色採購機制、改善耗能設備，期許能與環境共存共榮。

2022

環境永續

► 環境管理

環境政策

環境管理政策

作為地球公民的一份子，為了減緩氣候變遷、共創永續未來，陽信銀行建立環境管理制度及辦法，以體現對環境保護和永續發展的高度關注及負責任態度。從溫室氣體盤查、能源管理、無紙化服務、廢棄物管理、綠色採購到永續供應鏈管理等多方面著手，並透過環境教育及宣導開展環境保護工作。

■ 溫室氣體盤查：

陽信銀行導入ISO 14064-1:2018進行溫室氣體盤查，以了解在業務營運中所排放範疇一及範疇二溫室氣體排放量，從而制定減少排放的措施和目標。

■ 能源管理：

為了降低能源消耗和減少碳排放，陽信銀行滾動式規劃耗能設備改善的計畫，並推廣節能措施，如：使用節能燈具、鼓勵走樓梯等措施。

■ 無紙化服務：

為了減少用紙和對森林的破壞，陽信銀行積極推廣無紙化服務，如：無紙化報表管理系統，鼓勵客戶申請信用卡電子帳單和電子保單等。

■ 綠色採購及永續供應鏈：

陽信銀行致力推動環保產品和綠色產品的使用，於在採購規章中訂定「綠色採購條款」，要求採購的產品和服務必須符合環保規範。並依循ISO 20400永續採購指南，優化供應商評鑑機制，要求供應商落實環境、社會和治理方面的要求。

■ 環境教育及宣導：

為將環境永續理念深植於企業文化中，陽信銀行透過張貼宣導公告等措施，鼓勵員工從日常辦公生活中落實節能減碳、減廢，並透過獎勵措施激勵員工向客戶推廣無紙化服務。

環境管理承諾與目標

■ 陽信銀行環境管理目標

	基準年 (2022)	短期目標 (2023)	中長期目標 (2023~)
用電量	7,030,289 kWh	減少1%	持續逐年減少1%
用水量	97.54百萬公升	減少1%	持續逐年減少1%
溫室氣體 排放量 (範疇一+範疇二)	4,021 tCO ₂ e	減少1%	持續逐年減少1%

► 氣候風險管理

為回應「本國銀行氣候風險財務揭露指引」要求本國銀行應依規模及業務性質建立適切之氣候相關風險管理與機會機制，陽信銀行引進了氣候相關財務揭露框架(Task Force on Climate-related Financial Disclosures, TCFD)，並主動簽署成為 TCFD 支持者，從治理、策略、風險管理指標與目標四大氣候變遷管理面向，闡明陽信銀行對氣候變遷議題所採取之具體行動，使利害關係人得以取得氣候風險與機會管理及策略規劃資訊，加深其對陽信銀行淨零轉型和氣候風險管理的理解。詳細請參閱陽信銀行發布之「氣候相關財務揭露建議 TCFD 報告書」。

以下將主要以TCFD架構治理、策略、風險管理、指標與目標來說明執行情形。

TCFD	執行說明
治理	氣候治理組織架構
策略	- 辨識短、中、長期氣候相關風險與機會 - 評估氣候風險 - 執行銀行公會情境分析
風險管理	- 建立氣候風險管理機制 - 鼓勵推展氣候相關機會
指標與目標	- 訂定氣候相關風險與機會所使用的指標 - 訂定氣候相關風險與機會所使用的目標

氣候治理

氣候治理組織架構

為因應氣候變遷風險並符合主管機關期待，陽信銀行建立完善的氣候治理架構，透過董事會、風險管理委員會及高階管理階層由上而下監督、管理、整合推動氣候變遷策略，以有效落實氣候風險三道防線並為潛在的氣候風險與機會做好準備。

・ 陽信銀行氣候風險治理組織圖



氣候策略

氣候相關風險與機會辨識

根據TCFD定義，氣候相關風險分為兩大類型，包括受氣候變遷影響之實體風險及轉型至低碳經濟之轉型風險。實體風險為因氣候變遷致極端天氣事件或氣候模式長期變化，所造成直接或間接損失之風險，可分為立即風險及長期性風險。轉型風險即轉型至低碳經濟過程中，受政策法規、技術和市場變化所造成之風險，可分為政策與法規、技術、市場及名譽等類型。氣候機會則為減緩與調適氣候變遷所衍生之機會，可分為資源效率、能源來源、產品/服務、市場及韌性等類型。陽信銀行辨別氣候變遷相關風險與機會結果，請參閱陽信銀行發布之「氣候相關財務揭露TCFD報告書」。

氣候相關風險與機會評估

面對氣候變遷的威脅與挑戰，越來越多金融業者將氣候風險納入風險管理評估範疇。陽信銀行透過氣候情境分析，衡量氣候轉型風險和實體風險對其投融资業務與營運造成的衝擊，並計算潛在的財務影響，分析範圍如下。

氣候風險因子		分析業務別	評估地區
轉型風險	政策與法規 - 碳成本	高碳排產業企業授信	臺灣
		高碳排產業非交易簿投資	
		營運活動	
實體風險	暴雨淹水災害	企業及個人不動產擔保放款及 個人房貸（排除土地）	
		投資性不動產	
		營運據點	

在氣候情境選擇方面，陽信銀行參考中央銀行與監理機關綠色金融體系網路(Network of Central Banks and Supervisors for Greening the Financial System, NGFS)及聯合國政府間氣候變遷委員會(Intergovernmental Panel on Climate Change, IPCC)發布之氣候情境設定轉型風險及實體風險情境，分析在不同時間下氣候變遷可能造成的影響。

風險類型	氣候情境	氣候風險因子	產出
轉型風險	NGFS 3種情境： 1. 有序轉型：Net zero 2050 2. 無序轉型：Delayed transition 3. 全球暖化失控：Nationally Determined Contributions (NDCs)	政策與法規 -碳費	投融资對象 碳費支出
實體風險	IPCC RCP8.5	立即性風險 -極端降雨 立即性風險 -淹水	不動產標的 物氣候風險分級

針對轉型風險，陽信銀行採用NGFS提供之三種氣候情境－有序轉型(NetZero2050)、無序轉型(Delayed Transition)及全球暖化失控(NDCs)三種情境進行分析，評估在不同情境下可能因碳費導致增加之營業成本或營業費用，氣候轉型風險情境說明如下。

資料來源：NGFS、銀行公會

轉型風險情境	說明	政策轉型時間
有序轉型 (Net Zero 2050)	描述全球社會採取立即且循序漸進之轉型而達到特定減碳目標之假設情況	即刻
無序轉型 (Delayed Transition)	描述全球執行轉型之啟動時間延遲，或是政策執行過程中遭遇較多挑戰，然同樣須達成特定減碳目標下，較急劇之轉型情境	2030
全球暖化失控 (NDCs)	描述全球未實行或低度實行轉型之行動下，造成中長期氣候變遷較嚴重之結果	即刻 (但緩慢)

針對實體風險，陽信銀行採用銀行公會提供全台各鄉鎮市區無政策情境2050之風險等級結果，其採用情境為IPCC第五次評估報告提出之RCP 8.5情境，RCP8.5情境代表無轉型政策而導致氣候變遷最嚴重之情形。

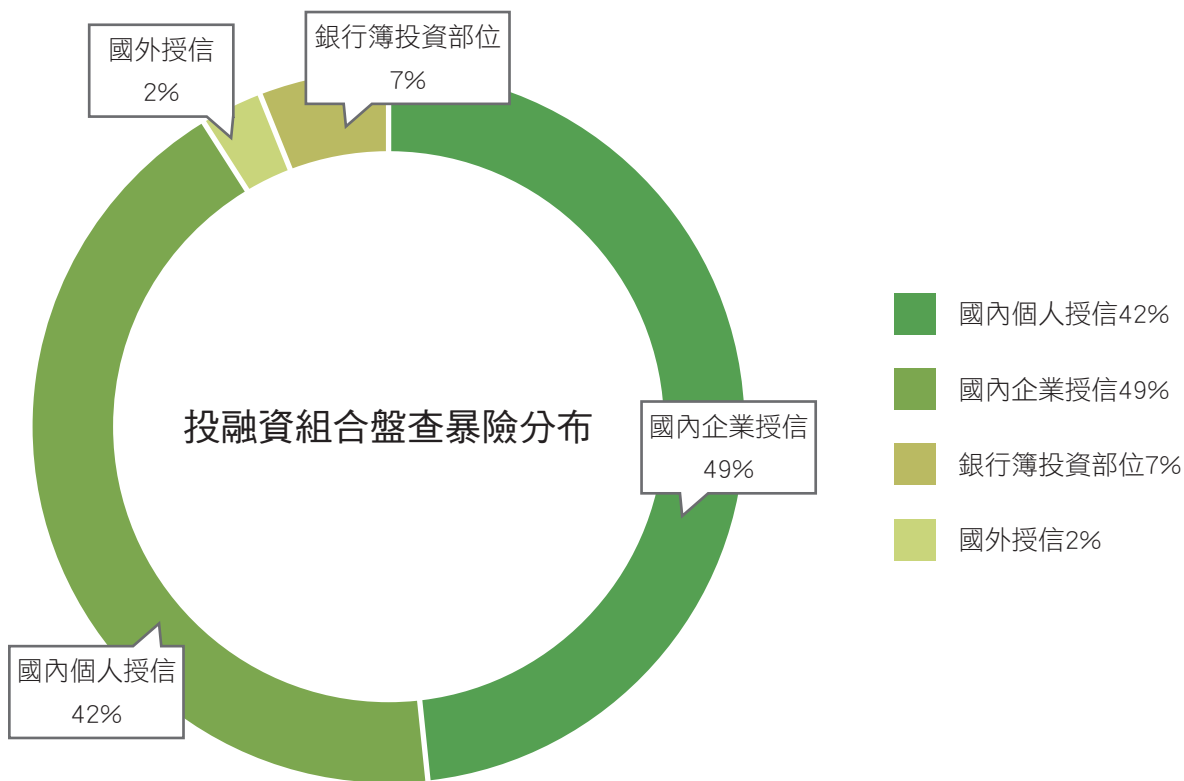
轉型風險及實體風險分析結果，請參閱陽信銀行發布之「氣候相關財務揭露建議TCFD報告書」。



・銀行公會情境分析結果

陽信銀行根據銀行公會所發布之「本國銀行辦理氣候變遷情境分析作業規畫」，針對投融資組合導入氣候變遷情境分析，計算在不同情境和年度下的信用風險預期損失，俾利未來在業務發展上納入考量。分析結果如下圖表所示，更多資訊請參考陽信銀行TCFD報告書。

投融資組合盤查暴險分布圖



各資產類別之各情境分析下預期損失占基準年稅前損益和淨值比率

資產類別	比率	有序轉型		無序轉型		無政策	
		2030	2050	2030	2050	2030	2050
銀行簿投資	預期損失占基準年稅前損益比率	4.85%	7.67%	5.70%	10.47%	4.69%	5.76%
	預期損失占基準年淨值比率	0.61%	0.97%	0.72%	1.32%	0.59%	0.73%
國內外企業授信	預期損失占基準年稅前損益比率	15.69%	18.35%	15.08%	19.85%	15.31%	16.28%
	預期損失占基準年淨值比率	1.98%	2.31%	1.90%	2.50%	1.93%	2.05%
個人授信	預期損失占基準年稅前損益比率	2.66%	2.88%	4.17%	2.28%	2.94%	3.67%
	預期損失占基準年淨值比率	0.34%	0.36%	0.53%	0.29%	0.37%	0.47%

氣候風險管理

為有效回應於氣候相關風險所辨識與評估之結果，陽信銀行將氣候風險管理相關議題納入現行風險管理機制中，建立氣候風險管理機制及因應措施，並鼓勵推展氣候相關機會。

建立氣候風險管理機制

- ・訂定「陽信商業銀行氣候風險管理政策」
- ・納入氣候風險內部控制三道防線
- ・將氣候風險納入投融資決策考量

鼓勵推展氣候相關機會

- ・訂定「永續綠金融」放款業務推展專案
- ・積極投資綠色債券
- ・發行環保材質PETG製卡之Sunny Life賞利點卡
- ・與綠色商店合作刷卡促銷活動

指標與目標

陽信銀行各業管部門每年檢視氣候風險管理政策之妥適性，評估職掌範圍所設氣候風險與機會，擬定氣候關鍵指標、目標及監控頻率，並將監控結果定期陳報單位主管核定，以追蹤檢討陽信銀行氣候變遷管理目標。陽信銀行訂定氣候風險機會指標與目標如下。

・氣候風險指標與目標

策略面向	指標	短期目標 (3年以內)	中期目標 (3-10年)	長期目標 (10年以上)
投融資氣候風險管理	新增投融資對象納入氣候風險因子評估之比例	50%	70%	100%
	採用PCAF方法學盤查投資組合溫室氣體排放量	20%	70%	100%
	與投融資對象完成TCFD揭露(氣候相關議題)議合比例	20%	40%	60%
	高氣候風險承作	持續監管燃煤火力發電或煤炭相關產業投資/授信之氣候風險		2034年以後，不再新承作無轉型計畫之燃煤火力發電或煤炭相關產業投資/授信
	高碳產業投融資餘額占比	2025年相較於基準年2021年減少10%	持續減少國內各營運據點溫室氣體排放量	2050年全資產組合達淨零排放目標
	資產組合財務碳排放量	2025年相較於基準年2021年減少10%	2030年相較於基準年2021年減少30%	2050年全資產組合達淨零排放目標
綠色營運	溫室氣體排放量	2025年溫室氣體排放量，較基準年2021年減少20%	2030年相較於基準年2021年減少30%	2050年全資產組合達淨零排放目標
	「ISO 14064-1 溫室氣體盤查(範疇一、二)」	完成「ISO 14064-1 溫室氣體盤查(範疇一、二)」	導入	持續執行ISO14064溫室氣體盤查及認證

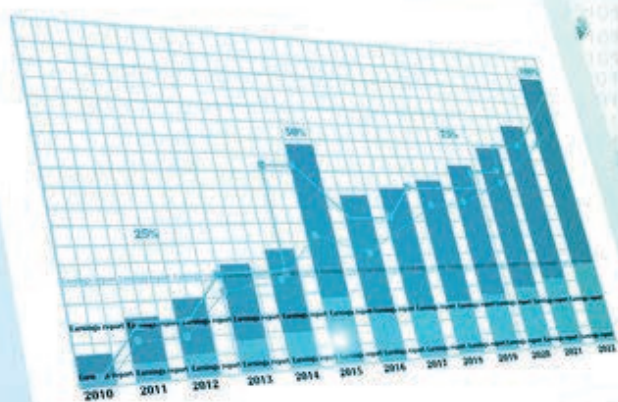
· 氣候機會指標與目標

策略面向	指標	短期目標 (3年以內)	中期目標 (3-10年)	長期目標 (10年以上)
綠色營運	減少用電量	逐年下降1%		
	提升再生能源使用比例	-	10%	30%
	綠建築	對現有營運據點進行綠建築轉型評估 對新設營運據點評估採用綠建築標準		
發行低碳產品	低碳/環境友善信用卡	持續推廣發行低碳/環境友善信用卡	2034年以後所新發行之信用卡全面皆為零碳/環境友善信用卡	
	設立ESG專區	規劃於官網增加ESG專區，提供客戶商品選擇	官網實際設立ESG專區，提供客戶商品選擇	

Business world



finance



► 能資源管理

能源管理與減量

照明設備改善

為減緩全球氣候變遷、減少溫室氣體排放，陽信銀行依規畫逐步汰換辦公室以及公共區域之耗能燈具，藉由能源測試改善方案、各類燈具自主施工、舊燈具活化再利用等，改善照明設備的耗能情形。

全臺營運據點自2020年起陸續將T5燈管全面汰換LED燈具；LED燈具溫升僅有T5燈管的一半，可降低室內環溫，進而減少空調耗電量（一般室內環境溫度每減少1°C，約可節省6%空調耗電量），因此陽信銀行每年約可節省36,354度電，以台電每度電排放約0.509公斤二氧化碳當量(kg CO2e)換算，故每年約可減少約18.5公噸二氧化碳當量(tCO2e)。

空調設備改善

金融服務業主要排放源以營運據點用電量為主。為降低營運過程對環境的影響，並提供員工及客戶更優質的場所，陽信銀行全年不定時滾動式規劃耗能設備改善，以增加室內冷房效能。

1. 2020年～2022年全行共汰換7台水冷式空調主機及1台空調冷卻水塔。
2. 為節能控制，提高空調設備效能，全行每年不定時進行檢查及改善作業如下：

檢查項目	檢查與改善內容
冷卻水塔	灑水分佈的觀察、是否濺水出水塔等
冷卻／冰水泵	進出口壓力表的裝置與比對等
空調箱／室內送風機	盤管清理與風車的保養、出風溫度比對等
空調主機	液管視窗不應有氣泡、趨近溫度的比對等
室外機	散熱鰭片竹的清潔、遮陽的設置、季節風的防治等

綠建築大樓

陽信銀行另購置臺北市中山區中山北路與民權西路之新總部大樓，預計於2023年第三季進駐並作為總行新大樓使用，已於2022年11月取得使用執照，並規劃取得綠建築銀級標章。



用電及耗能管理

陽信銀行盤查總行大樓、營業部與國外部及全臺106家分行（共計108個據點）之用電量，2022年總計用電量約為7,030,289kWh，除因疫情期間防疫政策影響，也可歸因於照明和空調設備改善，以及節能減碳宣導與行動的成效。

目前為響應節能減碳政策，陽信銀行透過以下節能減碳宣導及行動來降低自身營運產生之碳排放：

1. 節約用電：

隨手關燈、使用節能標章電器用品、冷氣溫度調整至26度常溫狀態、電腦設定低耗能休眠狀態，減少待機耗電損失、電燈開關張貼「紅綠黃」標籤提醒節電。

2. 綠色採購：

定期檢討購置及汰換設備、器具、節約用電、用水措施等執行成效及追蹤。

3. 自我評量及檢討改善：

比較歷年同期用電、用水量，並定期檢討內部各單位責任域及整體節約用電目標達成情形。

此外，陽信銀行亦持續向員工宣導辦公室節能舉措，包括鼓勵同仁在當上下兩層樓的狀況下，以步行代替搭電梯、無人使用空調或視訊等設備時將插頭拔掉等，並於每個空間之電源開關張貼顏色貼紙提醒使用者，依照顏色設定關閉電燈，來達到電費節約，透過每一位員工的小舉動累積節能成效。

未來陽信銀行將持續加強各分行單位之硬體設備之節電控制，來達到降低用電量，包括空調設備用符合國家標準之變頻式空調，依季節設定室內空間溫度，做到以企業來帶領員工重視全球氣候變遷議題，從日常生活中落實節能減碳，並期許每年用電量持續減少1%。

2022年陽信銀行能源使用量

項目	2022
總用電量 (kWh)	7,030,289
總用電量 (MJ) *註1	25,309,040
汽油 (公升)	79,784
柴油 (公升)	3,093
液化石油氣 (公升)	261
天然氣 (立方公尺)	48
每人平均能源用量 (kWh/人) *註2	3,067
每人平均能源用量 (百萬焦耳/人) *註2	11,042

※ 註1：1kWh=3.6MJ

※ 註2：2022年陽信銀行總員工人數為2,292人

溫室氣體排放與減量

溫室氣體盤查管理標準

因應海平面上升、全球氣候變遷等氣候議題，陽信銀行以自身角度思考如何在營收成長中，兼具客戶權益及保護地球環境，以達到永續經營目標。

2023年初陽信銀行依據ISO14064-1溫室氣體盤查標準，盤查總行大樓、營業部與國外部及全臺106家分行（共計108個據點）2022年範疇一及範疇二溫室氣體排放量，包含冷氣機冷媒、公務車用油量、總行與各分行用電量等，以及總行各部門有關溫室氣體排放指標數據，以作為陽信銀行在疫情、天災不斷及科技發展下，持續朝向減少環境破壞的起點。

溫室氣體排放及管理

陽信銀行總行大樓、營業部及國外部與全臺106間分行（共計108個據點）2022年範疇一及範疇二溫室氣體排放總量為4,021公噸二氧化碳當量(tCO₂e)，每人平均碳排量為1.75公噸二氧化碳當量(tCO₂e)；其中範疇一直接排放量占比約11%，主要排放來自冷媒逸散及公務車用油，範疇二間接排放量占比約89%，主要以總行用電量為主。

面對國際淨零碳排放趨勢，並配合我國「氣候變遷因應法」明訂2050淨零排放之長期目標，陽信銀行為善盡企業公民的角色，近年來除了持續採購有環保標誌之電器，亦將推廣在上班時間冷氣調高0.5°C、減少5分之1電燈比例、全部分行電燈改為LED燈具、減少公務車使用，以達到未來減量之目標，為全球減少碳排放盡一分心力，追求企業營運與環境共好的願景。

2022年陽信銀行溫室氣體排放情形

項目	單位	2022
範疇一排放量	tCO ₂ e	443
範疇二排放量	tCO ₂ e	3,578
範疇一＋範疇二排放量	tCO ₂ e	4,021
範疇一＋範疇二 每人營收排放量	tCO ₂ e/人	1.75
範疇一＋範疇二 每單位營收排放量	tCO ₂ e/佰萬元	0.98

※ 溫室氣體排放量依據排放係數法計算，排放量=活動數據*排放係數*全球暖化潛勢(GWP)，GWP參考 IPCC AR6版本

※ 範疇一排放係數依據「行政院環保署溫室氣體排放係數管理表6.0.4」計算

※ 範疇二排放係數依據經濟部能源局最新公告之2021年電力排放係數計算

水資源管理

水資源管理

氣候變遷造成全臺缺水，突顯出水資源管理需要迫切處理之議題。2021年陽信銀行全臺用水99%取自自來水公司，1%取用地下水，生活污水排放則透過全臺政府工務局污水下水道系統，將污水收集至污水處理廠，並淨化至符合國家放流水標準後排放，避免污染河川、湖泊、海洋等水體水質，減少環境衝擊。

2022年，陽信銀行全臺營運據點總用水量為97.54百萬公升，總用水量較去年減少約7%，每人平均用水量為0.0426百萬公升／人，人均用水量較去年減少約8.97%。

未來陽信銀行將持續提升各項硬體設備的用水效能，包括：總行新建大樓空調設備選用氣冷式系統，大量減少水資源之耗用量；各類供水設備定期清洗、更換濾心並送檢測，以達節能功效並保障員工用水安全；大樓植栽區的噴灌系統依季節、天候調控用水。透過各項水資源使用效率改善及節水措施，使陽信銀行在氣候危機下能夠有效調適。

近兩年（2021～2022）用水量

項目	2021	2022
用水量（百萬公升）	104.87	97.54
每人平均用水量（百萬公升/人）	0.0468	0.0426
每單位營收用水量 （百萬公升/佰萬元）	12.641	11.051

廢棄物管理

無紙化的綠色服務

・無紙化報表管理軟體系統

陽信銀行全行日常營運所產製報表可分為會計憑證報表（通稱複式傳票占30%）及管理性報表（占70%）二大類。2020年6月至2021年5月一年期間列印報表張數合計達867萬張，共4,335箱，加計人力裝訂歸檔及空間保留存放，所需成本不容小覷。

為節省業務費用，力行節能減碳、環保永續，同時因應數位化發展趨勢，陽信銀行建置「無紙化報表管理軟體系統」，將約80%報表改為電子方式存放、簽核及查閱，剩餘20%報表因法令規定，不納入該系統。

經評估建置「無紙化報表管理軟體系統」，全年可為陽信銀行節省約354萬元費用，其餘綜合效益如下：

1. 節省紙張、耗材成本：

可簡化報表如：交易紀錄、帳務統計、資產變動、授信明細、覆審檢核、稽核控管等，涵蓋分行端與總行17個部處，共計1,143項報表，使全行全年節省報表紙及印表機帶費用約可達新臺幣341萬元。

2. 節省倉儲及運送成本：

統計報表e化後，每年約可節省30坪儲放空間，另可節省每年北部報表南送存放之運費約新臺幣13萬元，加計前項紙張、耗材部分，全年可節省費用達新臺幣354萬元。

3. 提升工作效率：

省去原由人工執行報表收集、裝訂、歸檔、保管等作業流程，可提升調閱歷史資料之效率及品質。

4. 落實ESG政策：

推動內部無紙化，有助落實ESG政策，與環境和諧共生，創造永續價值。

另為避免營業單位衝擊，主機端已漸次將報表移除不提供主機直接列印報表。自2022年5月開始上線，目前已移除報表份數約占全部報表份數的24.57%，

・無紙化報表管理軟體系統成效：

（累計數）

	2022年12月31日	2023年1月31日	2023年2月28日
全行簽核報表數	92,586	126,723	266,467
總頁數	140,732	189,534	398,923
已完成簽核總人次	191,889	263,720	558,936

・無紙化報表管理軟體系統功能：

1. 將TANDEM帳務主機及AS400信託主機所產生的暫存報表檔轉檔至「無紙化報表管理系統」長期存放，並具內容檢索功能，便利調閱查詢
2. 提供線上簽核功能，留存人員簽章記錄
3. 報表加註浮水印處理，以防資料外洩，提高安全性
4. 回傳資料以TANDEM帳務主機連結之印表機列印
5. 自動派送指定電子信件或傳真，以節省人力報送

・電子保單

陽信銀行持續優化內部招攬及進件流程，減少內部用紙、及郵務往來，落實減碳作為。同時，因應保險數位化及電子化，配合保險公司，由第一線保險業務行員推廣，鼓勵客戶在投保時選擇電子保單，以期減少砍樹木，進而減少其碳排放量。

2022年陽信銀行電子保單申請件數達449件，減少約2,000張用紙，相當於減少15.2公斤二氧化碳當量(kg CO₂e)。為有效降低紙張使用量，將持續教育、鼓勵員工並邀請保戶共同推行無紙化作業，例如：加強保險業務行員推廣電子保單之教育訓練、協助客戶下載電子保單及數位簽收流程。推行成效如下：

1. 汽、機車強制險：遵循政府及陽信銀行之無紙化政策，經由保險業務行員推廣，並配合保險公司的承保程序，2022年度共有865件車險保單，其中共協助449輛汽機車申請e化汽機車強制險保險證。
2. 2022年意外傷害保險專案，共成立5,781件保險契約，申請電子保單者日益增加。
3. 2022年度成立的壽險保單共4,999件，持續提供申請電子化保單或保單條款QR Code之申請。
4. 2022年度保險相關通知申請，計有682件保單申辦保險公司「電子通知單」或「簡訊通知單」、一同響應環保。
5. 汽機車申請e化汽機車強制險保險證統計：2022年共449件；2021年共330件。2022年相較2021年增加119件。

未來減量目標：

短期（1年）	中期（5年）	長期（15年）
增加客戶申請電子化服務達2%申請量	增加客戶申請電子化服務達20%申請量	增加客戶申請電子化服務達50%申請量



・信用卡電子帳單及線上申請

・電子帳單：

為推動信用卡（發卡）電子帳單，除固定於帳單上長期佈置申辦電子帳單環保愛地球文宣，並透過提供客戶首次申辦電子帳單即回饋信用卡紅利點數或陽信銀行生態圈點數100點之優惠回饋活動，以提升客戶申辦動機。

・發卡：

2022年信用卡發卡電子帳單申請使用人數29,745人，寄送份數142,124件，約節省用紙29.8萬張（每份電子帳單以平均使用2.1張紙計算，包含1張信封及1.1張帳單）

・收單：

2022年信用卡收單電子帳單申請使用店家數2,636家，寄送份數31,632件，約節省用紙6.3萬張（每份收單電子帳單以平均使用2張紙計算，包含1張信封及1張帳單）

未來除了延續以優惠回饋活動引導客戶申辦電子帳單外，亦透過結合優化信用卡電子化服務，引導客戶申辦，目標每年申辦使用人數成長約2%。

・線上申請：

2022年陽信銀行信用卡線上申請6,593件，約節省用紙4.6萬張，相當於減少350公斤二氧化碳當量(kg CO₂e)；另為響應環保及數位金融政策，陽信銀行將信用卡約定條款以及權益手冊全面改以「QRCode 電子版本」方式發行，2022年度新發行信用卡數計15,248 卡，即減少15,248 份約定條款以及權益手冊紙張用量。後續將持續透過結合媒體網宣方式以及宣達行員宣導客戶降低使用紙本申請書，持續推展客戶使用無紙化之線上服務，以電子化／無紙化的方式降低對紙張的需求。

廢棄物管理

陽信銀行總行大樓所產生廢棄物，主要為日常生活廢棄物，無有害或有毒廢棄物，總行大樓各樓層茶水間都有設置分類回收桶，清楚標示廢棄物應丟棄的類別。廢棄物處理均委託領有環保局廢棄物清除許可證的專業合格清理廠商辦理，廢棄物清運過程都由專業車輛進行運送至臺北市垃圾焚化廠進行焚化，避免污染環境可回收資源物品由車輛運送至登記合格回收場回收再利用，受損不堪辦公傢俱會由廠商進行清運至工廠分解再分類，以達物盡其用。

因應循環經濟趨勢，陽信銀行將持續提倡廢棄物減量，資源回收再利用，相關措施包含在大樓各樓層茶水間裝設飲水機，讓同仁自備水杯取用，減少紙杯使用及浪費，各項會議也持續推動無紙化，不提供瓶裝水，減少紙張印製，降低廢棄物的產生，減少資源耗減，建立一個友善環境企業。

2022年無紙化服務

項目	使用情形 (件)	節省用紙 (張)	減少碳足跡 (kg CO ₂ e)
電子保單	449	2,000	15.2
信用卡電子帳單（發卡）	142,124	298,000	2,264.8
信用卡電子帳單（收單）	31,632	63,000	478.8
信用卡線上申請	6,593	46,000	349.6

備註：依據行政院環境保護署臺灣產品碳足跡，一張 A4 紙排碳量約為 0.0076 公斤二氧化碳當量

► 永續供應鏈管理

綠色採購

綠色採購

陽信銀行透過綠色採購與供應商管理，以實際作為支持提供低碳永續商品或服務的企業，發揮綠色影響力；並藉由提倡綠色採購以帶動綠色生產鏈，降低環境衝擊，同時減低採購風險。此外，陽信銀行各子公司採購規章中皆訂定「綠色採購條款」，優先選用具有環保、節能、能源之星、節水、綠建材、FSC (Forest Stewardship Council) 永續林業、減碳等標章之產品。

陽信銀行2022年交易合作之供應商共107家，主要分為營運設備類（空調、電力、事務機器等）、裝修工程類（裝修、防水、設計等）、設備維修類（維修、汰換、保養等）、資訊系統類（硬體加軟體、ATM採購等）、資訊軟體類（軟體新購及擴充）、一般採購類（文具、廣告、桌月曆及卡片等）與其他類（各類申報、雜項等）共七大類別，其中以資訊類的採購金額為最大宗，並優先選用在地供應商，因此各項採購案主要係以臺灣本地供應商為主，另2022年在地供應商比例為99.7%。

2022年綠色採購金額為新臺幣3,880.3萬元，占總體採購金額比例6.7%。此外，針對各子公司採購相關的稽核案件分享精進要點，並推動ESG各面向與供應商管理的整合實踐，以及宣導永續採購相關事項。同時，針對永續採購政策與流程，邀請法令遵循處就新訂定之「交易對象查詢作業程序」進行案件查詢具體說明，亦強化綠色採購的意識及宣導相關稽核改善事項，落實陽信銀行的綠色採購精神。

近三年綠色採購情形

單位：新臺幣佰萬元

	2020	2021	2022
綠色標章設備之採購金額	45	110	38.80

供應商管理

供應商管理

陽信銀行依據「供應商管理要點」由採購部門每年進行1次評鑑，針對年度交易金額累計達新臺幣100萬元以上之主要供應商進行評鑑，其中「永續發展」為評鑑項目之一，係依循ISO 20400永續採購指南的七大核心主題及國際相關準則訂定相關評鑑內容。評鑑結果將主要供應商分為A—優良、B—合格、C—待觀察三級，針對A級供應商將於供應商大會公開表揚，而C級供應商則加強溝通。

為有效實踐ESG並發揮綠色影響力，2022年陽信銀行優化供應商自評機制，訂定自評對象標準為年度交易金額達新臺幣100萬元以上之供應商，並更新自評問卷，將評估面向分為人權、勞工實務、消費者、誠信經營、環境，以及健康與安全六大類別。透過發放自評問卷所蒐集到之資訊，分析供應商當前的風險程度，包含有無重大缺失或違法情形，並分為高、中、低風險三級，使本公司有效掌握供應商針對特定指標上之缺失。

針對中、高風險供應商提供「供應商永續行動觀察與精進建議」，說明高風險議題之意涵、相關國際趨勢與法規規範，以及精進建議；對於高風險供應商之追蹤與確認作為如下：

1. 針對所有高風險供應商逐一說明，並追蹤其風險及違法情形改善作為與成果，100%完成其風險減緩與補救措施情形追蹤與確認；
2. 選出3家高風險供應商進行實地稽核，逐一提供其各式風險議題分析與意見回饋，以降低陽信銀行在採購上的暴險程度。





CH2

公司治理

2022

公司治理

► 董事會組成及運作

董事會組成

董事會成員

陽信銀行董事會為最高治理單位，依據法令及公司章程行使職權。

現任董事會由13位董事組成，包含10為董事及3位獨立董事。由陳勝宏擔任董事長，丁偉豪擔任總經理。董事年齡分布介於30至49歲區間有2位，介於50至59歲區間有2位，介於60至69歲區間有4位，介於70歲以上有5位。董事、獨立董事之重要職位等相關資訊請詳見陽信銀行2022年報(P.9-21)。



董事會提名與遴選

自2018年6月起，陽信銀行全體董事選舉採候選人提名制，經董事會提名後，由股東選舉出適任之董事，以落實公司治理。董事會提名時基於多元化及獨立性考量，並審酌陽信銀行經營目標、因應營運衝擊能力及未來發展方向之需要，擇優提名具有銀行、保險、稅務、財務、資訊、建築及投資等專業背景及工作經驗之候選人，以提升董事會決策品質，並促進公司永續發展。

陽信銀行第九屆董事會於2021年7月1日改選，任期三年，任期至2024年6月30日屆滿，得連選連任。部分董事從第一屆開始擔任，13位董事平均任期為12.5年，其中3位獨立董事1位年資約8年，2位約2年，均未逾9年。獨立董事於執行業務範圍內保持其獨立性，選任前二年及任職期間均符合「公開發行公司獨立董事設置及應遵循事項辦法」有關獨立性之規定。

多元化政策

為達到公司治理之理想目標，並深化陽信銀行穩健經營及永續發展，董事會成員具備豐富產業經歷、不同專業背景（如產業、資訊、財務和稅務等）以及多元核心能力，包含營運判斷能力、會計及財務分析能力、經營管理能力、風險管理能力、危機處理能力、產業知識、國際市場觀、領導能力、決策能力。

董事會成員年齡分布亦橫跨各個世代，藉由董事多元觀點豐富陽信銀行組織文化與內涵，提供客戶更多優質的產品與服務，創造出更多價值。

陽信銀行第9屆董事會成員性別及年齡分布表

	董事會成員性別分布		董事會成員年齡分布			
	男性	女性	30-49歲	50-59歲	60-69歲	70歲以上
人數	13人	0人	2人	2人	4人	5人
占比	100%	0%	15.38%	15.38%	30.77%	38.47%

陽信銀行第9屆董事簡歷表

註：*為執行董事

職稱	姓名	性別	主要經歷	任期
董事長	陳勝宏	男	立法委員 臺北市議員 陽明山信用合作社理事主席 陽信商業銀行董事長及常務董事 全陽建設股份有限公司股東 財團法人陽信文教基金會董事長	26年
常務董事	劉振陞	男	日健企業股份有限公司董事長 陽明山信用合作社理監事 陽信商業銀行董事及常務董事 石牌自強綜合市場股份有限公司董事長 財團法人陽信文教基金會董事	26年
常務董事	張書銘	男	成陽印刷股份有限公司董事長 成陽出版股份有限公司董事長 印刻文學生活雜誌出版有限公司董事長 新銘營造有限公司董事長 金陽信資產管理股份有限公司董事長 海王印刷事業股份有限公司董事 科技圖書股份有限公司董事 花王企業股份有限公司董事 海王開發建設股份有限公司董事 廣智文化事業股份有限公司董事 新銘營造有限公司董事 陽銘投資有限公司董事 晉辰投資股份有限公司董事 立坤投資有限公司股東 海王投資有限公司股東 詩人部落雜誌社負責人 成陽出版社負責人 臺灣人民出版社負責人 陽信商業銀行董事	8年
獨立 常務董事	季延平	男	中央大學資訊管理學系系主任 政治大學資訊管理學系副教授	2年
董事*	何利偉	男	陽信商業銀行經理、協理及副總經理 陽信國際租賃股份有限公司董事 財團法人陽信文教基金會董事	5年

職稱	姓名	性別	主要經歷	任期
董事	張書華	男	廣智文化事業股份有限公司董事長 晉辰投資股份有限公司董事長 聿成裝訂股份有限公司董事 海王印刷事業股份有限公司董事 科技圖書股份有限公司董事 海王開發建設股份有限公司董事 成陽出版股份有限公司董事 新銘營造有限公司股東 海王投資有限公司股東 陽銘投資有限公司股東 立坤投資有限公司股東 陽信商業銀行董事	8年
董事	富利陽投資 股份有限公司 代表人： 何順正	男	陽明山信用合作社理事 陽信商業銀行董事及常務董事 財團法人陽信文教基金會董事	24年
董事	陳金鎰	男	陽明山信用合作社理事 陽信人身保險代理人股份有限公司董事長 陽信財產保險經紀人股份有限公司董事長 陽信商業銀行董事及顧問 金佳科技股份有限公司監察人 昱舜有限公司董事 財團法人陽信文教基金會董	23年
董事	陳伊宸	男	珀韻企業股份有限公司副總經理 力宸投資股份有限公司副總經理 Empire Voice Int'l INC 董事	5年
董事	謝逸東	男	高雄市第一信用合作社分社經理 高新商業銀行營業部協理 陽信商業銀行董事及分行協理	14年
董事	林政毓	男	國志建設股份有限公司董事長 財團法人陽信文教基金會董事	11年
獨立董事	吳富貴	男	國大代表 立法委員 中華大學科技管理學系兼任講師 陽信商業銀行獨立董事	8年
獨立董事	吳英世	男	財政部高雄國稅局局長 財政部北區國稅局局長 臺灣金融資產服務股份有限公司董事長	2年

董事會運作情形

董事會會議

依據「陽信銀行董事會議事規則」規定，董事會至少每三個月開會一次。2022年陽信銀行董事會議共召開7次，平均出席率為94.5%，亦有超過7成個別董事出席率100%（詳細可參考下表），以利有效規劃和控制陽信銀行各項重大決策，維持董事會穩健運作並滿足利害關係人期待。

・ 2022年個別董事成員出席率

職稱	姓名	實際 出席次數	實際 出席率
董事長	陳勝宏	7	100%
常務董事	劉振陞	7	100%
常務董事	張書銘	7	100%
獨立常務董事	季延平	7	100%
董事	何利偉	7	100%
董事	張書華	6	85%
董事	富利陽投資股份有限公司 代表人：何順正	6	85%
董事	陳金鎰	7	100%
董事	陳伊宸	4	57%
董事	謝逸東	7	100%
董事	林政毓	7	100%
獨立董事	吳富貴	7	100%
獨立董事	吳英世	7	100%

董事利益迴避

本公司《董事會議事規則》第十三條規定，董事對於會議事項，與其自身或其代表之法人有利害關係者，應於當次董事會說明其利害關係之重要內容，如有害於公司利益之虞時，不得加入討論及表決，且討論及表決時應予迴避，並不得代理其他董事行使其表決權。

故陽信銀行董事開會時，對於會議事項與其自身或其代表之法人有利害關係者，均於討論及表決時迴避，且不得代理其他董事行使其表決權。2022年所召開之董事會及常務董事會，董事對於有利害關係之議案均依相關規定，迴避討論及表決。

董事多元進修

為配合主管機關政策規範、接軌永續金融趨勢，陽信銀行每年規劃全體董事參與內訓課程並安排各別董事參與外訓課程，透過多元進修課程安排深化董事對公司治理、數位金融、普惠金融、綠色金融等議題之觀念，提供陽信銀行經營策略規畫上更多元的觀點和想法。2022年董事內、外訓課程參與情形如下：

· 全體董事參與內訓課程

日期	課程名稱	時數
2022.3.15	防制洗錢及打擊資恐教育訓練	1小時
2022.8.16	公平待客原則近期實務發展 (含金融友善/客訴品質管理制度 ISO 10002:2018認證)	1小時
2022.11.8	身心障礙金融友善服務	1小時

· 個別董事參與外訓課程

日期	受訓董事	主辦單位	課程名稱	時數
2022.2.17	吳英世	證券暨期貨市場發展基金會	董事與監察人(含獨立)暨公司治理主管實務進階研討會－談量子科技的關鍵技術與商機	3小時
2022.2.22	吳英世	證券暨期貨市場發展基金會	董事與監察人(含獨立)暨公司治理主管實務進階研討會－公司經營權之爭與商事法院審理法之介紹	3小時
2022.4.1	吳英世	中華民國工商協進會	「亞太區域經濟整合發展對臺灣之機會與挑戰」	3小時
2022.4.6	吳英世	中華民國工商協進會	2022年企業面對資安防護的新挑戰	3小時
2022.5.9	張書銘	中華公司治理協會	從CRS到ESG企業管理心法	3小時
2022.7.14	吳富貴	證券暨期貨市場發展基金會	董事與監察人(含獨立)暨公司治理主管實務進階研討會－全球風險認知－未來十年機會與挑戰	3小時
2022.7.7	吳英世	證券暨期貨市場發展基金會	董事與監察人(含獨立)暨公司治理主管實務進階研討會－元宇宙與加密貨幣區塊鏈的未來發展	3小時
2022.7.15	吳富貴	證券暨期貨市場發展基金會	董事與監察人(含獨立)暨公司治理主管實務進階研討會－永續發展路徑的挑戰與機會及溫室氣體盤查介紹	3小時
2022.8.2	吳英世	證券暨期貨市場發展基金會	董事與監察人(含獨立)暨公司治理主管實務進階研討會－電動車與智慧車的技術發展與商機	3小時

功能性委員會

審計委員會

陽信銀行依「公開發行公司審計委員會行使職權辦法」第三條規定，自2015年設立審計委員會並訂有「審計委員會組織規程」，主要目的為監督公司財務報表之允當表達、簽證會計師之選（解）任及獨立性與績效、公司內部控制之有效實施、公司遵循相關法令及規則及公司存在或潛在風險之管控。

審計委員會由全體獨立董事組成，2022年共召開6次會議，三位獨立董事皆全員出席，出席率為100%。重大議案請參考2022年報有關審計委員會運作情形。

ESG委員會

為達成落實公司治理、發展永續環境及維護社會公益之目標，陽信銀行參酌「上市上櫃公司永續發展實務守則」，於2022年1月18日第九屆第6次董事會決議通過訂定「環境保護、社會責任及公司治理 (ESG) 委員會設置辦法」，並於同年2月由經總經理核准成立「環境保護、社會責任及公司治理 (ESG) 委員會」，為公司永續發展專責單位。

ESG委員會由總經理擔任主任委員，並由資深副總經理、副總經理、各子公司董事長及總行相關部門主管擔任委員，並依各項範疇分工設置六大工作小組，包括公司治理、客戶關係、員工照顧、環境保護、社會參與、綠色金融小組。更多內容請參考「CH0永續管理－永續治理組織」。

風險管理委員會

為建立獨立有效之風險管理機制，整合陽信銀行信用、市場、作業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，確保銀行穩健經營，依「陽信商業銀行風險管理政策及程序」之規定及主管機關規範設置「風險管理委員會」，並訂有經董事會核定之「陽信商業銀行風險管理委員會設置辦法」。

風險管理委員會由總經理擔任召集人，督導風險管理處副總經理、財務部、業務管理處、風險管理處、授信審查處、國外部、債權管理處、法令遵循處、會計處、信託部、消費金融部及信用卡部等單位主管為委員，另其他委員得由召集人指定擔任之。

風險管理委員會會議每季舉行一次為原則，並得視需要召開臨時會議，由風險管理處綜理風險管理委員會之會務，負責會議之召開、資料之準備、會議紀錄之整理及議決事項之追蹤等事務，2022年總共召開十二次風險管理委員會會議，全體委員平均出席率92%，2022年度重大議案（提案風險管理委員會之討論案）包含投資及授信限額修正案、內部控制修正案、次順位金融債發行人案、訂定海外及大陸地區投資風險控管辦法案等（完整內容請詳見官方網站）。

未來規劃

陽信銀行目前尚無設立薪資酬報委員會及提名委員會等功能性委員會，但仍依循公司章程、參酌外部市場標準，並經董事會決議董事、獨立董事及高階管理階層薪酬，更多酬金給付標準及資訊請詳見陽信銀行2022年報 (P.22-27)。陽信銀行將持續依循主管機關之規定及利害關係人之期待，以有效健全董事會決策功能及強化管理機制並維護陽信銀行穩健經營和永續發展。因此，未來得考量董事會規模及獨立董事人數，設置各類功能性委員會，如：薪酬委員會或納入等同功能之其他委員會，其主要職責為訂定經理人及業務人員之績效考核標準及酬金標準，及董事之酬金結構與制度。

董事會及功能性委員會績效評估

董事會績效評估

陽信銀行目前無訂定「董事會績效評估辦法」及相關程序，未來將規劃宜每年定期就董事會及個別董事進行自我或同儕績效評估外，亦將委任外部專業機構或以其他適當方式進行績效評估。

審計委員會績效評估

陽信銀行未來規劃對功能性委員會進行績效評估，除應每年定期就個別委員自我或同儕績效評估外，亦得委任外部專業機構或以其他適當方式進行績效評估，評估內容規畫包含對陽信銀行營運之參與程度、功能性委員會職責認知、提升功能性委員會決策品質、功能性委員會組成及成員選任及內部控制等構面。



► 誠信經營

管理方針與執行情形

政策方針

為建立誠信經營之企業文化及健全發展，以建立良好商業運作之參考架構，陽信銀行參照主管機關發布「上市上櫃公司誠信經營守則」及「銀行業公司治理實務守則」等規定，陸續報奉董事會通過制定「誠信經營守則」、「董事及經理人道德行為準則」、「對外捐贈辦法」等內部規章，作為陽信銀行誠信經營之遵循政策及辦法。並於規章、對外文件及公司網站中皆明示誠信經營之政策，以及董事會與高階管理階層積極落實誠信經營政策之承諾，有效於內部管理及商業活動中確實執行誠信經營政策及承諾。

· 誠信經營守則：

具體規範陽信銀行董事、經理人、受僱人、受任人或具有實質控制能力者，禁止有不誠信、行賄及收賄、提供非法政治獻金、不當慈善捐贈或贊助、不合理禮物、款待或其他不正當利益、從事不公平競爭、侵害智慧財產權等行為，另除應遵循防止利益衝突之政策外，亦應遵守公司法、證券交易法、商業會計法、政治獻金法、貪污治罪條例、政府採購法、公職人員利益衝突迴避法、上市上櫃相關規章或其他商業銀行有關法令規定。陽信銀行亦定期對前開人員辦理教育訓練與法規宣導，使其等充分瞭解陽信銀行誠信經營之決心、政策、防範方案及違反不誠信行為之後果。

· 董事及經理人道德行為準則：

具體規範董事及經理人應以客觀及有效率的方式處理公務，且不得以其在陽信銀行擔任之職位而使其自身、配偶、父母、子女或二親等以內之親屬獲致不當利益，另應避免透過使用陽信銀行財產、資訊或藉職務之便獲取私利或與陽信銀行競爭，董事及經理人對於陽信銀行本身及客戶資訊負有保密責任，且應公平對待客戶、競爭對象及員工，並有責任保護陽信銀行資產，確保其能有效合法使用於公務上。陽信銀行亦持續加強宣導道德觀念，並鼓勵員工於懷疑或發現有違法行為時，主動向高階主管人員或董事部門陳報，使相關部門得以適當處理後續事宜。

· 對外捐贈辦法：

具體規範捐贈對象（包含政府機關、公益團體、政黨）、捐贈案件申報與審查方式及核准層級、如屬利害關係人捐贈案件應經董事會決議、捐贈款項撥付程序、捐贈用途之後續管理等規定，另捐贈情形應於年報或以其他方式對外公開揭露等，以善盡社會責任並提升企業形象。

· 工作規則

具體規範陽信銀行員工應忠勤敬業，遵守法令及各項規章，以誠實、清廉、勤勉精神，貫徹「親切、禮貌、效率、誠信」服務信念，共圖陽信銀行業務發展及永續經營；

董事及經理人應公平對待本公司客戶、競爭對手及員工，不得透過操縱、隱匿、濫用其基於職務所獲悉之資訊、對重要事項做不實陳述或其他不公平之交易方式而獲取不當利益；未來將注意國內外誠信經營相關規範之發展，並鼓勵董事、經理人等提出建議，據以檢討改進，以提昇公司誠信經營之落實成效。

推動情形

陽信銀行訂有誠信經營政策及相關守則，規範內容包括禁止行賄及收賄、禁止提供非法政治獻金、禁止不當慈善捐贈或贊助、禁止不合理禮物或其他不正當利益、禁止侵害智慧財產權、禁止從事不公平競爭之行為等。對於違反誠信經營規定之人員，將公佈違反人員之職稱、姓名、違反日期、違反內容及處理情形等資訊於公司內部網站。

除了誠信經營政策及相關守則訂定，陽信銀行亦配置充足之資源及適任之人員，由業務管理處擔任統籌單位，負責誠信經營政策與防範方案之監督執行，並每年定期向董事會報告一次以上，其主要掌理事項包含：

- 協助將誠信與道德價值融入公司經營策略，並配合法令制度確保誠信經營之相關防弊措施。
- 規劃內部組織、編制與職掌，對營業範圍內較高不誠信行為風險之營業活動，安置相互監督制衡機制。
- 誠信政策宣導訓練之推動及協調。
- 規劃檢舉制度，確保執行之有效性。
- 協助董事會及管理階層查核及評估落實誠信經營所建立之防範措施是否有效運作，並定期就相關業務流程進行評估遵循情形，作成報告。

此外，陽信銀行就具較高不誠信行為風險之營業活動，亦建立有效之會計制度及內部控制制度，並不得有外帳或保留秘密帳戶，且應隨時檢討。內部稽核單位會擬訂相關稽核計畫，定期對各單位辦理查核，每年亦委託會計師辦理內部控制制度查核，並持續追蹤查核缺失之改善作業及進度，提供建議改善之處理方案，據以查核防範方案遵循情形。另每年定期向董事會報告誠信經營政策的與防範方案之監督執行情形，並適時於陽信銀行官網、年報及公開說明書揭露，以利內部控制制度有效執行。

為確保誠信經營落實執行，陽信銀行定期針對董事、經理人等舉辦教育訓練與宣導，並邀請與公司從事商業行為之相對人參與，使其充分瞭解公司誠信經營之決心、政策、防範方案及違反不誠信行為之後果。未來將持續不斷透過教育訓練、法規宣導及落實內部控制三道防線，強化誠信經營之企業文化，以提升外部利害關係人對陽信銀行之信賴。



檢舉制度

檢舉制度流程及管理辦法

另為促進健全經營，鼓勵主動檢舉內部任何不法或違反規章之行為，以及早發現不法情事妥為處理，並達避免損及商譽之效，陽信銀行亦明訂有「檢舉案件處理辦法」，處理流程如下：

1. 檢舉案件接獲與形式審查：

倘任何人（即陽信銀行內部人員或一般大眾）發現陽信銀行內部有犯罪、舞弊或違反法令之虞時（包含已發生、發生中或有發生之虞，且構成營私、舞弊或其他違法法令或違反陽信銀行規章之行為等），檢舉者均得透過陽信銀行所訂檢舉管道（如：書面紙本或電子郵件信箱）向受理單位提出檢舉，受理單位接獲檢舉案件將先進行形式審查，再決定是否立案調查。

2. 檢舉案件調查及報告：

檢舉案件經陳報有權人員決定立案調查者，依被檢舉者職級（或職責）指派總行無職務衝突人員之特定單位（或會同稽核單位）進行調查。調查單位應本迅速、正確、公正、秘密之原則進行調查並作成調查報告。

3. 檢舉案件處理措施：

調查結果會適時、適度通知檢舉者。經調查屬實者，即依陽信銀行相關規定予以核處；若發現為重大偶發事件，應依相關規定向主管機關通報；若涉及違法案件，則按其情節依法告發或告訴。後續相關單位應檢討內部控制制度及作業程序，提出改善措施，以防範類似行為再次發生。

陽信銀行除定期對所屬人員辦理宣導及教育訓練外，於官網揭露「檢舉案件處理辦法」，鼓勵大眾主動檢舉陽信銀行內部任何不法或違反規章之行為，以及早發現不法情事妥為處理，並達避免損及商譽之效。

吹哨者保護

陽信銀行特別重視吹哨者保護機制，制定「檢舉案件處理辦法」規範檢舉者之人身安全、身分保密等措施，及禁止有不利於內部檢舉者之人事等措施。按「檢舉案件處理辦法」明訂對檢舉者保障之相關機制，陽信銀行對於檢舉案件之處理情形除會適時、適度以書面或電子郵件通知檢舉者外，另對於檢舉者個人資料亦會予以保密，避免洩漏足以識別其身分之資訊。若為內部檢舉者，不會因其檢舉案件而予以解僱、解任、降調、調薪、損害其依法令、契約或習慣所應享有之權益、或為其他不利之處分；若檢舉人遭受他人威脅、恐嚇或其他不利行為者，陽信銀行亦會協助其報請警察機關處理。

檢舉案件及處理情形

陽信銀行2022年無違反誠信經營情事或重大影響之缺失事項，且未有涉及詐欺、內線交易、反競爭行為、反托拉斯和壟斷、操作市場之行為，亦未有不當的政治獻金、不當的慈善捐贈及贊助違反行為準則之情形。

2021年則接獲內部人檢舉案件1件，起因為檢舉者認為內部作業流程有違反個人資料保護法之虞。受理單位接獲檢舉並於形式審查後，即簽報有權人員核定交由內部稽核單位進行調查。依據調查報告所陳結果，認應尚無違反個人資料保護法及個人資料管理之規定；又為求慎重，亦將調查結果洽詢外部專業律師意見，經其表示同意在案。

後續陽信銀行相關業管單位依稽核單位出具調查報告檢討內部控制制度及作業程序有效性，並提出相關改善措施，藉以提升及強化個人資料保護機制，避免遭人誤認未落實客戶個人資料之保護，而有損及客戶權益之虞等情事再度重覆發生。

2022年檢舉案件處理情形表

	接獲檢舉	違反內規	調查中	調查結束	涉及貪腐行為
案件數	0	無	無	1	無

教育訓練

為落實誠信經營之企業文化並建立良好之公司治理與風險控管機制，陽信銀行定期對董事會成員、經理人、各級主管及全體同仁辦理誠信經營教育訓練，2022年主要針對法令遵循、內部稽核、公司治理、公平待客、資訊安全、風險管理、金融消費者保護、會計覆核8個領域分別派訓。

辦理內部課程共計17場，授課人數總計13,973名，總時數達34,828.5小時；並遴派472名同仁參與包含臺灣金融研訓院、臺北金融研究發展基金會、證券商業同業公會、中華國土人才培訓（股）公司等外部訓練課程，共計120場，總時數達5,259.5小時。

	內部課程	外部課程
案件數	17場	120場
遴派人數	13,973名	472名
時數	34,828.5小時	5,259.5小時



► 風險管理

管理政策與運作

風險管理政策

為完整建立陽信銀行風險管理制度，確保得以穩健經營及落實永續發展，完整公司風險管理機制之完整性與有效性，陽信銀行謹遵依循金管會所訂頒之「金融控股公司及銀行業內部控制及稽核制度實施辦法」暨主管機關相關規範，訂定經董事會核定之「陽信商業銀行風險管理政策及程序」，作為各類風險管理的最高指導原則及執行依據。

前述各類風險管理之應用範圍，包含陽信銀行於營運過程中所有可能面臨之風險，主要風險經辨識後如下：信用風險、市場風險、作業風險、流動性風險、利率風險，除上述主要風險外，仍有其它風險；相關風險管理準則分別訂定，並經由董事會負責相關審核事宜，待董事會議程通過後方才施行相關風險管理準則與制度。

風險管理組織架構

陽信銀行風險管理組織架構包括董事會、風險管理委員會、資產負債管理委員會、高階管理階層、稽核處、風險管理處、各業務主管單位及各營業單位，由上而下推動風險管理之落實。

一、董事會：

董事會為陽信銀行風險管理最高權責單位，對建立銀行之風險管理制度及確保其有效運作負有最終之責任。主要職責包含負責核定風險管理政策及程序、風險管理相關辦法及準則，監督並確定陽信銀行整體資本足以承擔可能因各項風險所造成之財務損失，並定期監督風險管理架構及執行，進而瞭解風險暴險情形，同時定期檢視風險管理流程及風險對策之成效與適時性，監督陽信銀行於現行法規遵循狀況、衡量及風險管理績效及監督各子公司暴險概況等，以保證風險管理於各面向之有效性及合理性。

二、風險管理委員會：

風險管理委員會負責審議風險管理議題，監控風險管理政策及相關規範遵循情形。

三、內部三道防線：

(一) 第一道防線

第一道防線包含陽信銀行各營運據點之營業單位。全行各營業單位主要權責含括：負責辨認與識別各項業務之風險來源，並依據業務主管單位所訂定的相關規章、作業細則等對應規範，謹遵上述內部準則，進而著手執行各項業務之內部控制及風險管理。主要職責亦有依據業務主管單位之指示，抑或各業務管理規章之相關規定，定期陳報相關報表，並由全行各單位副主管擔任風險管理主管，配合執行風險管理相關事宜。

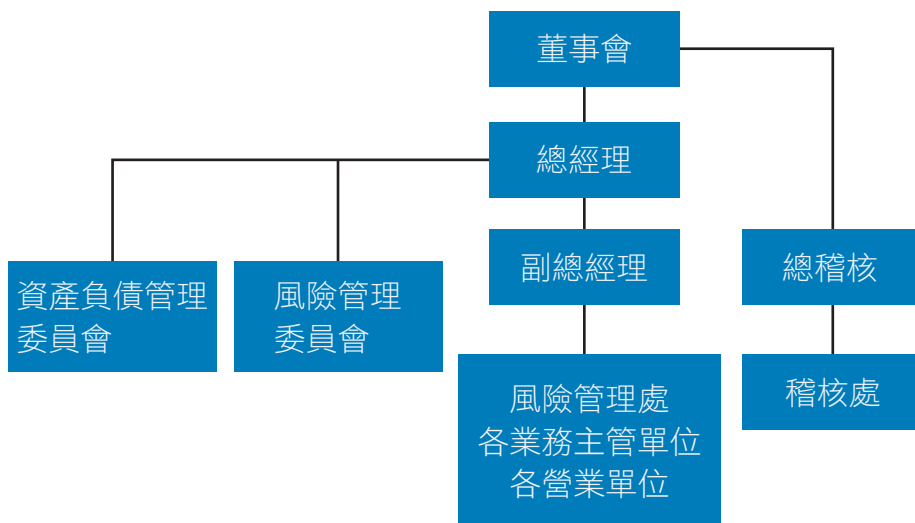
(二) 第二道防線

第二道防線為各業務主管單位及風險管理處。各業務主管單位負責建立各業務之風險控管機制以及規劃適當的風險因應對策，並訂定各業務管理規章。風險管理處主要權責則為督導陽信銀行各業務主管單位建立風險控管機制，並監控陽信銀行各項業務暴險總額及風險集中程度，以達到整合陽信銀行風險管理目標之實，且每季向董事會提出風險管理報告以及其他風險管理事項。

(三) 第三道防線

第三道防線為稽核處。主要職責為對各單位風險管理流程及機制列入查核範圍。對於查核時所發現的缺失或異常，有義務將所查核之缺失或異常詳列於稽核報告，且持續進行後續追蹤。

陽信銀行風險管理組織架構圖



三道防線圖

第一道防線

· 全行各單位

第二道防線

· 各業務主管單位及風險管理處

第三道防線

· 稽核處

風險識別及管理機制

為有效辨識、衡量、監控及報告所有日常營業活動與管理過程可能產生之各項信用風險，陽信銀行建立多項風險管理機制（包含信用風險、市場風險、流動性風險、作業風險及新興風險），並依照風險管理之辨識、衡量、監控及報告之程序作為管理機制，相關說明及程序如下：

信用風險

係指借款人、發行人或交易對手因其本身體質惡化或其他因素（如與其往來對象之糾紛等），導致借款人、發行人或交易對手未履行其契約義務而使陽信銀行產生損失之風險

風險監控

- 建立監控單一借款人、交易對手之制度，並對授信組合進行監控管理
- 建立嚴謹之書面徵信流程與授信規範
- 建立限額管理制度，以避免信用風險過度集中
- 確實辦理覆審與授信追蹤考核工作，以加強貸放後管理暨維護債權安全
- 定期評估及監控各類資產品質，加強對異常授信之管理外，落實執行不良債權（逾期、催收、呆帳）之管理程序，以加強逾期授信及呆帳之管理與輔導清理之功能

風險報告

- 定期將各項限額與集中度風險限額等，陳報高階主管，確實掌握業務主管單位之信用風險
- 若有逾越信用風險部位或集中限額等例外情形時，應立即採取因應措施並迅速陳報，以監控陽信銀行信用風險
- 若發現重大信用風險事件，危及陽信銀行財務或業務狀況或違反法令，應立即採取適當措施

市場風險

係指陽信銀行因市場價格（如利率、匯率、股價及商品價格等）不利之變動，造成陽信銀行資產負債表內及表外部位可能產生之損失

風險監控

- 依據經營策略與市場狀況，訂定市場風險交易與停損限額，規劃完整之風險監控流程
- 建立明確之報告流程，並定期產生管理各類部位之監控報表
- 監控部位變動、損益變動、交易模式及交易標的是否在業務授權範圍內

風險報告

- 定期將各項限額使用情形、市價評估及損益狀況、暴險部位與風險限額等陳報高階主管，以確實掌握市場風險
- 若有逾越市場風險交易與停損限額等例外情形，立即採取因應措施並迅速陳報，以監控陽信銀行市場風險

流動性風險

係指陽信銀行取得資金以支應資產增加或償付到期負債之能力，及充分支應資產成長之能力；為充裕資金流動性，可採行之措施包括持有適量之庫存現金或立即可變現之有價證券、期差調配、吸收存款或融通借款管道等

風險監控

- 建立明確之報告流程，並定期產生各項指標之監控報表
- 定期評估及監控各項流動性風險指標，確保流動性管理之正確性與即時性
- 對於大額存款及放款，應避免過度集中單一客戶，同時對於該類存放款應有適當之控管
- 維持融資管道之暢通，對於額度之使用，應保持適度之空間

風險報告

- 定期將各項限額使用情形陳報高階主管
- 若有逾越流動性風險限額，應立即採取因應措施並迅速陳報，以監控陽信銀行流動性風險
- 若發現重大流動性風險事件，危及陽信銀行財務或業務狀況或違反法令，應立即採取適當措施

作業風險

係指陽信銀行因內部作業流程、人員及系統之不當或失誤，或因外部事件所造成損失之風險，包括法律風險，但不包括策略風險及信譽風險。所謂法律風險，係指由於不能執行的契約、訴訟或不利的裁決引起潛在的風險，其會造成作業面或銀行組織面負面之影響，因而造成陽信銀行損失之風險

風險監控

- 各單位於發生作業風險損失事件時，立即控制損害，並依循陽信銀行規定之通報機制通報相關單位
- 作業風險損失承擔部門對於損失事件應詳實紀錄，以便建立作業風險內部損失資料庫

風險報告

- 定期將損失事件陳報高階主管，以掌握業務主管單位風險
- 若發現重大作業風險事件，有危及陽信銀行財務、業務狀況或違反法令之實，應立即採取適當措施

營運持續管理

營運持續管理機制

一、相關辦法及設置目的

陽信銀行訂有「陽信商業銀行通報重大偶發事件之範圍申報程序及其他應遵循事項作業準則」，以確實掌握陽信銀行發生重大偶發事件狀況；倘有狀況發生時應及時採取因應措施，並立即向金管會銀行局等相關主管機關通報。

另訂有「安全維護作業規範」及「安全維護督導小組工作要點」，以強化各營業單位安全維護機制。安全維護督導小組由總經理擔任總召集人，小組成員採「任務編組」方式實施，成員包含各副總經理、總稽核、風險管理處主管、行政管理處主管及業務管理處主管，每年定期召開安全維護會報，督導辦理與檢測安全維護執行情形、教育訓練及定期操作演練。

二、實際作為

陽信銀行每年定期實施各項安全應變措施演練，並針對演練有所缺失的部分檢討改進。陽信銀行安全維護督導小組於2023年共召開2次會議，抽查各營業單位是否依環境特性及任務需要辦理員工自衛編組，劃分安全責任區及任務分工，並請求轄區警察機關支援等。陽信銀行亦抽查信義分行、精武分行、重新分行、木柵分行、西華分行、土城分行等營運據點之安全維護實施演練暨消防演練，經查證皆有確實辦理。

為使陽信銀行經營穩健並保障公共安全與社會大眾利益起見，藉日常之內部查核來發現組織及管理之缺點、業務處理是否符合規定，發掘經營上之疏漏以防範未然。

營運衝擊分析

陽信銀行訂有「災害緊急應變對策操作手冊」，以確實掌握陽信銀行發生重大災害時之緊急應變對策。為健全災害防救體系，強化預防各種重大災害之措（設）施，俾使發生重大災害時，能隨機應變，降低損害，並有效執行災害資金融通正常運作，以安定災民生活暨迅速恢復社會經濟與秩序。

異地備援機制

為因應當有重大資訊系統事件或災害發生時之情形，並降低可能因資訊系統造成之中斷而衝擊陽信銀行營運業務的影響，陽信銀行訂有業務持續運作相關規範；規範內要求訂定業務持續運作計畫以作為狀況發生時之應變及復原中斷作業依據，並每半年至少辦理備援演練一次，藉此確保相關應變處理措施、執行作業步驟與回復程序有效性；陽信銀行於2022年5月已辦理定期異地備援演練，以維持陽信銀行重要營運業務正常運作。

資訊系統中斷事件

陽信銀行為使營運穩健與保障員工及客戶之資訊安全無虞，致力於建立縝密的資訊系統維護，於2022年度無發生資訊系統中斷事件。為使陽信銀行能持續保持資訊系統運作無虞與維護營運持續，陽信銀行將持續每年辦理ISO27001:2013資訊安全管理系統驗證，同時取得行動應用程式（APP）資安檢測認證標章（MAS），並藉由定期或不定期舉辦資安訓練課程，以強化公司同仁資安意識，提升整體資安警覺性與敏銳度。

未來將秉持一貫專業態度，遵行並持續優化維護營運持續相關計畫，並專注於維持資訊系統穩定運作，致力於提供給顧客便利與穩定的資訊服務。

疫情管理

因應新冠肺炎疫情影響，陽信銀行成立防疫專責小組，針對疫情發展與趨勢，制定以下防護措施：

1. 營業單位出入口設置測溫消毒機，進入營業廳需測量體溫及進行實名制，出現發燒者不可進入，另提醒行員及客戶保持安全社交距離。
2. 總行單位在業務不中斷原則下，採取異地辦公，洽公及訪客落實樓層管制措施，出現發燒者不可進入。
3. 單位同仁如有確診，立即進行行舍消毒，確保同仁及客戶安全。
4. 疫情期間停辦各類實體教育訓練，改以線上遠距方式進行。
5. 落實防疫健康管理及通報機制；密切關注衛福部中央流行疫情指揮中心發佈各項防疫訊息，採行相關因應措施。

陽信銀行亦制定維持營運不中斷之相關計畫及措施，確保在疫情嚴峻期間能夠持續提供客戶專業金融服務，並兼顧資訊安全相關規範

1. 異地或居家辦公：

疫情期間之工作模式採取部分異地或居家辦公之形式，控管實際進辦公室之員工人數，分散疫情風險，以維持公司業務正常運作。

2. 導入視訊會議平台：

透過使用視訊會議平台，改變公司會議樣態形式，由過往實體會議改為線上視訊會議方式進行。

3. 資安防護：

同仁如有居家隔離或異地辦公之需求者，採申請使用虛擬桌面架構（VDI）方式，透過雙因素認證機制，使同仁能於辦公區域外之場合登入並連線至陽信銀行內部作業網路。連線時，皆有浮水印與側錄畫面等防護機制，此外，亦有訂立遠端連線之相關規範，使得公司在維持營運不中斷的同時，亦能兼顧陽信銀行資訊安全的落實。

2022年資訊系統中斷事件表

放款系統異常發生次數	0
放款系統異常發生次數造成財物損失金額	0



► 資訊安全

資訊安全管理政策

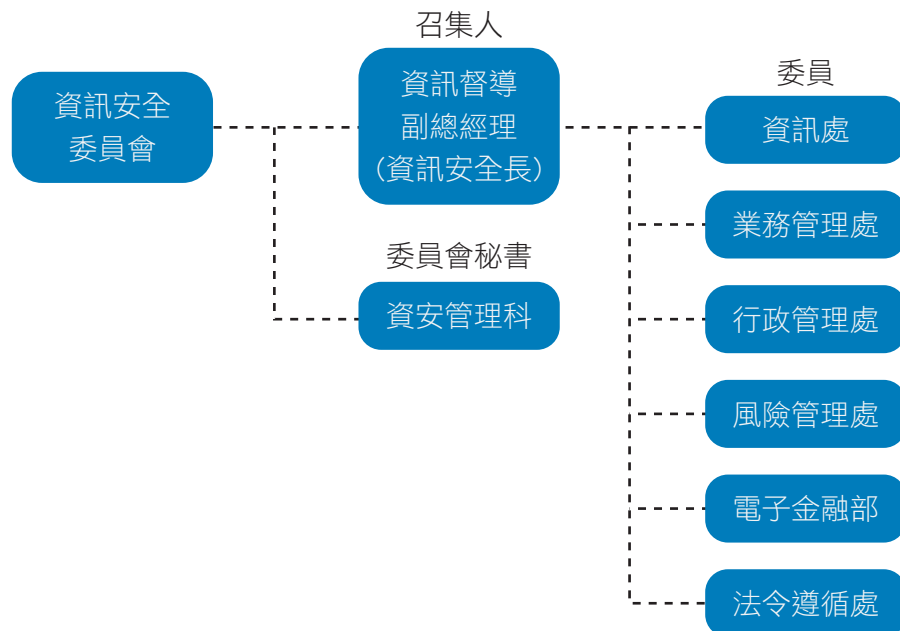
管理方針

隨著網路資訊科技發展日新月異、數位金融應用更加多元且普及，資訊安全風險管理及網路犯罪預防意識也逐漸抬頭。為保護公司資訊資產，包括人員、設備、系統、資訊、資料及網路等安全，免於因外在之威脅或內部人員不當的管理，遭受洩密、破壞或遺失等風險，陽信銀行參酌主管機關「金融資安行動方案」，依此訂定陽信銀行「資訊安全政策」及相關辦法和作業要點；並依「金融控股公司及銀行業內部控制及稽核制度實施辦法」之規定已於2022年完成設置資訊安全長，由資訊督導副總經理兼任，另設置有「資訊安全委員會」，以建立重視資安之企業文化、提升陽信銀行資安治理能力、並確保系統持續營運與資料安全。



資訊安全委員會

陽信銀行為有效統籌資訊安全相關事宜，並依董事會核定之「資訊安全政策」之規範，設置有「資訊安全委員會」，統籌資訊安全政策、計畫、資源調度等協調及研議事項。該委員會由資訊安全長擔任召集人，由資安管理科擔任委員會秘書，委員由陽信銀行資訊處、業務管理處、行政管理處、風險管理處、電子金融部、法令遵循處等單位之單位主管兼任，並視情形要求相關單位列席參加。資訊安全委員會每一年至少召開會議一次，必要時得隨時召開臨時會議。2022年已召開1次會議，討論議題包含資訊安全制度、資訊安全相關改善事項及資訊安全專題報告。



資訊安全小組

為有效推動與辦理資訊安全之各項工作，陽信銀行亦成立「資訊安全小組」，以擬定陽信銀行資訊安全發展之方向、策略及步驟，進而使資訊安全管理制度持續穩健的運作。該小組由陽信銀行資訊處單位主管擔任召集人，並細分管理組、風險管理組、事件管理組與稽核管理組，各組成員由資訊處選派各科人員兼任。資訊安全小組每半年至少召開一次ISMS (Information Security Management System) 管理審查會議，2022年已召開2次會議，討論議題包含資訊安全管理系統內外部議題、資訊安全績效回饋、風險評鑑結果及風險處理計畫狀態等。

費用投入

鑑於資訊科技快速發展，相關資訊安全事件頻繁發生，陽信銀行持續強化資安防護能力與遵循各項內外部規範，同時提升內部同仁資安認知。另持續辦理ISO 27001驗證作業、資訊安全評估作業、資訊安全教育訓練與汰換相關資安設備，藉此增加資訊安全強度、保障客戶權益與善盡企業管理責任。

資安審查

為有效提升資訊安全和風險防範能力，陽信銀行每年皆委請英國標準協會 (BSI) 辦理ISO 27001外部審查作業，經由資訊蒐集、資訊安全漏洞及風險評估等流程進行資訊安全審查並作成報告，相關審查結果皆納入資訊安全績效回饋，確保陽信銀行資訊安全管理機制與系統能夠預防和應對可能發生的資訊安全威脅和風險，並持續將資訊安全相關新興議題納入相關作業及政策調整。

資訊安全通報機制

防護措施與監控機制

陽信銀行已建置資訊安全防護與監控機制，如內外部防火牆、IPS (Intrusion Prevention System) 入侵偵測防護系統、WAF (Web Application Firewall) 網頁應用防火牆、端點防護系統與防毒軟體系統，另確保陽信銀行行動應用程式（如行動網銀APP）每年持續取得MAS (Mobile Application Basic Security) 認證，藉以強化陽信銀行資訊安全強度並保障客戶使用安全。

此外，陽信銀行亦導入SIEM (Security Information and Event Management) 資安資訊事件管理平台及資訊安全監控服務(Security Operation Center, SOC)，以保留資訊事件日誌，並取得資安威脅情報、即時告警和分析建議等資源及服務，另每年委託外部資訊安全專業廠商，對日誌進行分析與監控，以強化陽信銀行對系統資安事件監控及預警能力。

風險評鑑

陽信銀行已訂定資訊資產分類、分級、價值評估、標示及處理之遵循原則，並據以辦理各項資訊資產管理及作業方法。用以保護各類資訊資產，避免因人為疏失、蓄意或自然災害等風險所造成之傷害。另參酌ISO/IEC 27001標準，訂定風險評鑑與管理規範，提供陽信銀行資訊資產之權責單位、保管單位，以及使用單位，共同遵行之風險評鑑標準，有效執行風險控管，預防資訊安全事件之威脅。

針對資訊安全風險評估與簽核，經由陽信銀行資訊安全管理審查委員會於每年管理審查會議時，檢討可接受風險值，並提出追蹤及改善計畫。可接受風險必須考量組織環境及作業之安全需求，並進行適當地調整。相關風險改善計畫應彙整控管，持續追蹤以確保改善完成；並於各風險改善措施完成後，進行風險再評估，以確保相關改善措施的有效性。

內部管理與外部標準

此外，為降低資訊安全風險並建立完善資訊安全管理機制，陽信銀行資訊處已於2019年導入ISO 27001:2013資訊安全管理系統驗證，明訂各項資訊作業相關權責與功能，並透過內外部稽核及資訊安全管理審查會議落實進行資訊風險管理作業，每年均已驗證通過，確保相關資訊安全制度之有效性，落實陽信銀行資訊安全控管機制。



資訊安全演練與教育訓練

除了資訊安全系統導入、防護及監控機制建置與資訊安全檢測作業（系統與網站弱點掃描、滲透測試等），為提升全體同仁資訊安全風險意識並落實資訊安全防護，陽信銀行每年皆安排資訊安全演練及教育訓練，2022年資訊安全演練項目包含DDoS攻擊測試演練、社交工程演練，相關結果皆彙整於資訊安全評估報告，並陳報資訊安全委員會。

• DDoS攻擊測試演練

因應分散式阻斷服務攻擊（DDoS），陽信銀行每年皆安排DDoS攻擊測試演練，以確保當攻擊發生時，相關防禦設備與服務能正常運作，降低對正常營運的衝擊並強化營運韌性。

• 社交工程演練

陽信銀行每年皆安排進行2次社交工程演練，分別進行初測與覆測，由外部資訊安全專業廠商透過電子郵件社交工程演練工具寄送測試郵件範本，藉由偽冒合法寄件者發送給員工同仁，以此檢驗同仁對於防範電子郵件方式之社交工程手法的認知情形，並對同仁進行內部資訊安全教育訓練，作為後續精進及強化管理之依據。

• 教育訓練

配合主管機關規範，陽信銀行資訊安全人員每年皆應完成 15 小時資訊安全相關訓練；另針對全體員工每年皆安排資訊安全教育訓練，以線上資安宣導課程方式訓練3小時，強化同仁資訊安全觀念及提升資安警覺意識。

資訊安全防護措施

政策訂定

陽信銀行訂有「資訊安全管理手冊」、「運作安全管理細則」等資訊安全相關程序辦法，確保於資訊安全事件發生時，能迅速依程序進行通報，並採取必要之應變措施與建立事件學習機制，以降低事件所造成之損害。

資安聯防

為支持金管會「金融資安行動方案2.0」提升資安情資分享動能，增進資安聯防運作效能，陽信銀行透過參與資安資訊分享及分析中心（F-ISAC）進行資安事件通報及資安情資分享，並對所接收F-ISAC資安情資，由資安管理科評估分析，再指派由各權責單位配合處理，以提升資訊安全聯防效益。

資安事件通報機制

當疑似資訊安全事件發生時，由發現人員依循內部作業規範，進行事件權責判斷與通報權責單位，並告知直屬主管，由權責單研判是否為資訊安全事件；倘為資訊安全事件時，權責單位依規須填寫「資訊安全事件報告單」，並依據事件影響情形不同，通報權責單位主管、資訊安全科或上級主管單位，最後經由資訊安全小組負責執行緊急應變措施與權責單位進行事件處理。2022年通報資訊安全事件1件，詳細事由及處理辦法請參閱「CH2 資訊安全一個資保護」章節。

個資保護

工作小組

為推動及落實持有個人資料之保護管理工作，陽信銀行設置有「個人資料保護工作推動小組」（下稱個資小組）負責推動、協調及督導陽信銀行各單位辦理各項個人資料保護相關事宜，主要職責包括制訂陽信銀行個人資料保護政策、相關章則及管理文件、推動相關安全控管事項及辦理教育訓練計劃等；個資小組召集人由總經理指定資深副總經理擔任、執行秘書則由法令遵循單位主管擔任、主要成員為總行15個業務單位主管或召集人指定之其他單位主管，個資小組會議由召集人不定期辦理召集。

2022年共計召開個資小組會議1次，討論議案包含：

1. 審查2021年各單位辦理個人資料保護工作之落實執行情形
2. 提報增修陽信銀行「個人資料檔案安全維護辦法」部分條文
3. 提報2021年外部慈善機構疑似不慎外洩捐款人信用卡卡號資訊之處理措施
4. 提報內部人員檢舉陽信銀行人員違反個人資料保護法案件之處理情形
5. 提報陽信銀行委託會計師辦理2021年度個人資料保護專案查核之執行情形

教育訓練

為強化陽信銀行資訊安全保護，有效落實員工及客戶個人資料保護，2022年辦理個資相關教育訓練如下：

課程名稱	對象及人數	場次	時數
新進人員職前教育訓練課	新進人員 149名	4場	3小時
法令遵循教育訓練宣導課程	全體人員	2場	5小時
法令遵循主管職前教育訓練課程	各單位法令遵循主管 4名	-	30小時
法令遵循主管職前教育訓練課程	各單位法令遵循主管 131名	-	15小時

個資事件通報流程

陽信銀行為落實保護客戶個人資料，遵循個人資料保護法，並建立個人資料遭竊取、竄改、毀損、滅失或洩漏等安全事故應變、通報及預防之作業措施及管理程序，制訂有「個人資料檔案安全維護辦法」、「個人資料安全事故應變、通報及預防管理要點」等內部規章，以便於遇有事故發生時得以立即採取必要之應變處理及證據保全措施，避免個資事故擴大。

倘不慎發生個資事故時，事故單位應立即蒐集相關跡證並初步判斷其影響程度及範圍，同時立即電告陽信銀行重大偶發事件業管單位、稽核單位及個資小組執行秘書，並於3日內向前述單位函報發生經過及處理情形；倘屬重大個資事故，應即召開個資小組會議討論後續應變措施，並通報主管機關。個資事故若涉及民、刑事案件時，應視實際情況於必要時通報警政或檢調單位協助處理。另事故單位應主動適時解決或排除個資事故，且事後總行相關業管單位亦應研議採行適當之矯正預防措施，又涉及重大個資事故之矯正預防措施，必要時應洽請外部獨立專家進行整體診斷及檢視。

重大事件

陽信銀行2022年未發生個資外洩事件，僅發生0級資安事件1件，為信用卡線上申辦系統輸入欄位填寫的資料格式限制不足，可直接拋向後端發出電子郵件，使承辦業務同仁收到多筆無效電子郵件，但因有WAF防護機制，將惡意程式語法進行攔截並未被執行。事件發生後已依相關資安事件作業流程通報與處理，並立刻要求系統維護廠商修正程式，修正程式後已委請資安專業廠商再次進行攻擊測試，以驗證程式修正之有效性，此次事件並未造成資訊外洩與損失。

陽信銀行對於發生此事件後，即要求加強各系統資安監控與對各程式設計廠商注意程式撰寫，以降低類似事件發生風險與強化對廠商資安管理，保障客戶權益。

▶ 防制洗錢與打擊資恐

政策與制度

規章與架構

為加強對於防制洗錢及打擊資恐、銀行內控與法令遵循的要求，陽信銀行制訂有「集團之防制洗錢及打擊資恐之相關書面政策及程序」，於總機構法令遵循單位下設置獨立之防制洗錢及打擊資恐專責單位並指派總機構法令遵循主管擔任專責主管，負責督導及協調各項防制洗錢及打擊資恐政策及程序之規劃及執行。專責主管至少每半年向董事會及審計委員會報告一次執行情形，亦依規定定期向董事會提報全面性風險評估報告並陳報主管機關備查。另由國內營業單位指派單位主管擔任防制洗錢及打擊資恐督導主管，負責督導所屬營業單位執行防制洗錢及打擊資恐相關事宜及辦理自行查核工作。

陽信銀行以風險基礎方法建立客戶風險評估、帳戶及交易監控等各項政策及程序，並透過資訊系統整合全行客戶之基本資料及交易資料，自2018年起陸續自行開發資訊系統建立客戶資料庫、採購外部名單（WORLD CHECK）資料庫、委外建置防制洗錢系統（包含制裁名單及貿易融資篩查、客戶洗錢及資恐風險等級評估、客戶定期盡職審查、交易監控等功能），以輔助及強化帳戶及交易監控能力。前述各項政策、程序及資訊系統自施行或上線啟用迄今，仍由專責單位依實務作業需要及配合外部法規更新異動情形，持續督導及協調相關業務單位辦理優化調整。



三道防線

為建全防制洗錢及打擊資恐管理制度，陽信銀行訂有防制洗錢及打擊資恐政策及規範，並落實防制洗錢及打擊資恐採取三道防線之風險管理模式，由第一道防線及第二道防線進行風險監控，第三道防線進行獨立監督，以確保風險管理機制有效運作。

第一道防線

配合具體執行防制洗錢與打擊資恐相關管控，如對執行防制洗錢與打擊資恐相關管控有調整需求，可提出調整建議

營業單位、業務管理單位。

主要職掌：

- 營業單位應確實遵循陽信銀行防制洗錢及打擊資恐規範
- 業務管理單位應依業務特性將相關規範訂入作業程序
- 遇有法規異動或內外部稽核表示應加強所轄業務管理措施時應擬具改善方案
- 定期檢視所轄業務之可疑交易情境設定妥適性
- 新產品或服務或使用通路上線前評估管理措施是否足夠

第二道防線

進行風險監控，並督導洗錢及資恐風險之辨識、評估及監控政策及程序之規劃與執行，擔任總行橫向溝通協調之角色，確認防制洗錢及打擊資恐相關法令之遵循

防制洗錢及打擊資恐專責單位。

主要職掌：

- 統籌陽信銀行防制洗錢及打擊資恐作業及管理制度規劃及執行
- 監控有關風險及發展防制計畫
- 督導疑似洗錢或資恐交易申報
- 控管大額交易申報（含免申報名單）
- 協助各業管單位檢視可疑交易情境設定規則妥適性
- 維持名單資料庫有效性

第三道防線

負責訂定防制洗錢與打擊資恐之查核事項，定期或不定期辦理查核，評估防制洗錢與打擊資恐相關管理措施之內部控制與風險管理之有效性，並適時提供改進建議，作為檢討修正之依據

內部稽核單位。

主要職掌：

- 定期辦理查核（應涵蓋獨立性交易測試）
- 測試防制洗錢及打擊資恐計畫有效性暨風險管理品質
- 發現疏失事項應定期簽報專責主管陳閱作為教育訓練參考



管理及執行成效

管理機制

為防制洗錢及打擊資恐，陽信銀行制訂定有相關書面政策及程序，並透過資訊系統整合客戶資料進行檢核與風險評估、輔助發現可疑交易，各項檢核紀錄、申報和交易憑證皆保存至少5年，相關管理機制包含如下：

1. 客戶姓名及名稱檢核作業：

外購名單資料庫（含制裁名單、重要政治性職務人士（Politically Exposed Persons, PEPS）名單、負面新聞名單）並每日匯入防制洗錢系統供各營業單位於與客戶新建立業務關係、或進行交易、或辦理盡職審查時進行模糊比對，倘觸發陽信銀行預設之模糊比對門檻值，即會派發預警案件，經辦應檢視確認是否誤判且應於系統內詳實記載調查過程及結果；倘經判斷後確實屬制裁名單即應婉拒建立業務關係或交易並申報疑似洗錢交易，另倘確實屬前述管制名單者，亦應於資訊系統註記提高客戶之風險分數。

2. 客戶風險等級評估作業：

明訂客戶風險評估模型表（區分地域、客戶與產品及服務、交易或支付管道四類指標），透過客戶提供個人基本資料即時判斷洗錢風險等級，針對分級為高風險之客戶並應立即執行加強盡職審查作業，且應提高一個核准層級同意是否與客戶建立業務關係。

3. 可疑交易監控作業：

針對陽信銀行及兼營業務可能產生疑似洗錢或資恐交易之表徵制訂「可疑交易監控情境設定表」做為監控及管理依據，該表包含監控情境及監控條件（如：監控時機與型態、參數設定、金額門檻等），倘客戶帳戶交易觸發預設監控情境及條件，即會派發預警案件，經辦應即初步調查並檢視交易合理性且於系統內註記相關調查結果及檢核紀錄，營業單位督導主管應再次檢視案件內容，判斷是否確屬可疑交易，非屬可疑交易者逕予結案，如屬可疑交易者，應填妥可疑交易申報表備文報送專責單位，由專責主管核定後向法務部調查局申報。

4. 大額通報交易申報作業：

明訂陽信銀行對達一定金額以上之大額通貨交易，應確認客戶身分並留存相關紀錄憑證，並於交易完成後5個營業日內以媒體申報方式向法務部調查局申報。

防制洗錢系統

陽信銀行自2018年起建置「防制洗錢系統」整合全公司客戶基本資料及交易資料，輔助各單位辦理防制洗錢及打擊資恐相關作業，該系統各項功能及運作方式簡述如下：

1. 姓名檢核：

外購名單資料庫並每日按時匯入系統辦理更新，除供各單位於與客戶建立業務關係或進行交易時辦理即時檢核外，另亦每日定期批次執行檢核，各單位針對符合模糊比對門檻之預警案件應於規定期限內完成審查並留存檢核紀錄。

2. 客戶風險評估：

依據陽信銀行所訂「客戶風險評估模型表」於系統內設定各項風險評估因子及其賦值，供各單位於與客戶建立業務關係時，按客戶所提供基本資料鍵入系統後計算風險分數及註記風險等級，嗣後系統每月至少自動執行一次風險評級管理，客戶如因觸及相關風險因子或風險因子異動時，系統將自動更新其風險等級註記並適用更新後風險等級之審查週期與程序。客戶風險評估模型表由專責單位定期依據內外部稽核意見、最新法令與國際趨勢等情或總行單位提出修正建議於彙整後辦理調整。

3. 交易監控：

依據陽信銀行所訂「可疑交易監控情境設定表」於系統內設定各項可疑交易態樣（或表徵）之監控情境（如：監控頻率及監控門檻），並每日匯入客戶交易資料，倘客戶帳戶交易觸發預設監控情境，系統即會派發預警案件，各單位應依規定期限完成交易合理性之審查及留存查證軌跡，倘確屬可疑交易尚應備文報送專責單位續向法務部調查局辦理申報。前述設定表由總行單位及專責單位每年定期檢視其妥適性，於考量外部法令規範、業務規模及複雜度、外部取得趨勢與資訊後辦理調整。

陽信銀行防制洗錢系統由專責單位負責統籌規劃管理，倘發現系統發生異常或錯誤情事時，即會洽請資訊單位或系統廠商協助儘速排除補正，維護正常運作，且為強化並提升陽信銀行防制洗錢及打擊資恐成效，未來仍將持續辦理系統功能之優化調整事宜。

外部查核

依據主管機關所訂「銀行業應定期委託會計師辦理防制洗錢及打擊資恐機制專案查核」之規範，陽信銀行於2022年初委託會計師辦理「2021年度防制洗錢及打擊資恐機制專案查核」，其查核方式係依據確信準則第一號公報執行確信服務報告範例辦理，包含對總行業管單位人員進行訪談，針對「防制洗錢及打擊資恐」作業流程相關之管控議題進行了解，檢視與「防制洗錢及打擊資恐」作業流程相關之文件與規範，並執行實地訪查並依照樣本母體數採用抽查方式，以評估「防制洗錢及打擊資恐」相關控制點之落實程度。經專案查核後，會計師對於防制洗錢及打擊資恐管理措施建議下列事項應持續優化調整及督促各單位落實辦理：

1. 參照最新「國家洗錢資恐及資武擴風險評估報告」之行業/部門洗錢及資恐評估結果，重新調整陽信銀行客戶風險評估模型之客戶職業別風險分數，以適當反應客戶洗錢及資恐風險。
2. 強化貿易融資業務之洗錢與資恐風險態樣檢核作業。
3. 落實辦理法人客戶之實質受益人辨識作業及留存完整查證軌跡。
4. 落實辦理客戶定期盡職審查及高風險客戶加強審查之相關作業；另應強化對於不配合盡職審查客戶之後續管控措施。
5. 強化可疑交易查證及監控之相關管控作業；另應注意確實檢視匯入AML系統之交易資料正確完整性。

針對上述會計師所提建議事項，陽信銀行各單位已確實依預計改善時程完成各項改善措施，且為避免類似情事日後重覆發生，除發函重申相關規定外，另亦將缺失情事納入每年定期舉辦之法令遵循或洗錢防制在職訓練宣導教材，藉以強化各級人員於執行防制洗錢及打擊資恐相關作業之專業智識；另陽信銀行就會計師出具之「2021年防制洗錢及打擊資恐確信報告」於提報董事會通過後，依規定於2022年4月底前函報主管機關備查。

教育訓練

陽信銀行依法令規定對於全行各級人員之防制洗錢及打擊資恐相關教育訓練課程規劃包含如下：

1. 防制洗錢及打擊資恐專責主管、專責人員及國內營業單位督導主管：於充任後三個月內參加主管機關認定機構所舉辦24小時以上課程，嗣後每年應再參加12小時課程，訓練內容包括新修正法令、洗錢及資恐風險趨勢及態樣。

1. 新進人員：

於任職前至少安排3小時有關洗錢防制、資恐防制法令及金融從業人員法律責任訓練課程。

2. 全體人員：

每年至少安排3小時之法令宣導，包含洗錢防制法、資恐防制法等相關法令規範、主管機關及內外部稽核缺失事項、實際案例分享等在職教育訓練課程。

3. 董事、獨立董事、總經理及其他高階主管人員：

每年至少安排1小時之防制洗錢及打擊資恐教育訓練課程。

陽信銀行2022年辦理防制洗錢及打擊資恐之相關教育訓練課程包含如下：

課程名稱	對象及人數	場次	時數
新進人員職前教育訓練課	新進人員 149名	4場	3小時
法令遵循教育訓練宣導課程	全體人員	2場	5小時
職前教育訓練課程	防制洗錢及打擊資恐專責人員及國內營業單位督導主管8名	-	24小時
在職教育訓練課程	防制洗錢及打擊資恐專責主管、專責人員及國內營業單位督導主管123名	-	12小時
	董事、獨立董事、總經理及其他高階主管人員17名	-	1小時
	全體員工洗防OJT教育訓練	-	2小時

陽信銀行為充實各級人員對於洗錢防制及打擊資恐之認識、加強員工之判斷力，落實防制洗錢及打擊資恐之功能，並避免員工違法，未來仍將持續依法規劃及督促各級人員積極參與內外部機構（或單位）所舉辦教育訓練課程。

洗錢防制證照

截至2022年底陽信銀行人員取得洗錢防制相關證照統計如下：

1. 取得防制洗錢與打擊資恐專業人員測驗證照者計有143名。
2. 取得國際公認反洗錢師(Certified Anti-Money Laundering Specialist, CAMS)者計有20名。

未來仍將持續督促並鼓勵員工積極主動考取洗錢防制相關證照，俾以提昇洗錢防制及打擊資恐相關智識及判斷能力。



犯罪監控

陽信銀行對於可疑交易之識別除透過防制洗錢系統監控（即客戶帳戶交易觸發陽信銀行預設監控情境所派發預警案件）外，另有以人員業務流程監控方式為之（即就外部檢調單位或主管機關以涉及洗錢防制法所規範洗錢前置犯罪為由之查調案件，啟動人工盡職審查重新檢視並確認客戶背景資訊及帳戶交易之合理性，且至少查詢過往二個月交易紀錄）；針對前開發現有疑似洗錢或資恐之交易，於經各營業單位督導主管核定確屬可疑交易者，應填妥「可疑交易申報表」檢附佐證文件備文報送至專責單位，經專責單位人員簽報專責主管核定後申報至法務部調查局。

陽信銀行於2022年接獲外部檢調機關查調案件計有2,788件，經檢視判斷後認屬可疑交易案件者計有47件；另透過陽信銀行防制洗錢系統派發之預警案件或員工於業務流程中發現疑似洗錢或資恐之交易，經判斷後認屬可疑案件者計有151件，故2022年自主向法務部調查局申報之可疑案件共計198件。

2022年洗錢防制各項證照通過或持有人數

證照名稱	2022年底通過或持有人數
防制洗錢與打擊資恐專業人員測試	143
國際公認反洗錢師 (CAMS)	20
國際制裁合規師 (CGSS)	NA
其他測試或證照	NA

2022年外部來函或自主申報案件數量

案件類型	案件數量
外部檢調機關來函	2,788件
陽信銀行自主申報STR	198件
法務部調查局回饋獎勵案件	5件
其他	0件
總計	2991件



▶ 法令遵循與內稽內控

法令遵循

機制及架構

陽信銀行為落實主管機關所訂法令遵循制度規範，強化員工法治觀念，確保各項營運活動符合法令，於總行設立法令遵循單位負責法令遵循制度之規劃、管理及執行，並由總經理指派總行法令遵循主管一人綜理全行法令遵循事務，每半年向董事會及審計委員會報告法令遵循執行情形（內容涵蓋法令遵循重大缺失或弊端分析原因、可能影響及提出改善建議）；另要求總行法令遵循單位、國內營業單位、資訊單位、財務保管單位及其他管理單位指派副主管擔任各該單位法令遵循主管，負責執行法令遵循事宜。

為有效確認各項營運動符合法令及內部規範，總行各單位於推出新商品、服務及開辦新種業務前，或既有業務發生結構、風險、服務、銷售對象等變動時，應辦理法令遵循情形檢核、洗錢及資恐風險評估等作業，並將檢核紀錄報送總行法令遵循單位，俾總行法令遵循單位出具符合法令及內部規範之意見。

鑑於銀行業為特許行業，受主管機關高度監理，針對主管機關之法令更新異動與要求，為確保能適時發布傳達並確認內部規章均配合相關法規即時更新，陽信銀行建置有「法令遵循公告系統」做為宣導平台，除由總行法令遵循單位人員適時發布主管機關及各相關公會增修法規異動情形，並列管追蹤總行業管單位修正相關業務規章及作業操作手冊情形外，另亦定期蒐集及上傳金融同業因違反法規遭主管機關裁罰之重大或非重大案例至該平台，供陽信銀行各單位下載瀏覽，藉此持續提升全體員工法治觀念，並落實業務執行之合規性。

除持續對全體員工施行以各項法令及業務規章之宣導外，陽信銀行總行法令遵循單位另亦定期督導各單位辦理法遵自評作業，且為促使各單位落實辦理法令遵循作業，每半年對各單位辦理一次法令遵循作業之考核，並依考核結果優劣，按陽信銀行工作規則及相關內部規章予以提報獎懲。

教育訓練

陽信銀行依法令規定對於各級人員辦理法令遵循相關教育訓練課程規劃包含如下：

1. 針對總行法令遵循單位主管及所屬人員、國內營業單位、資訊單位、財務保管單位及其他管理單位之法令遵循主管，於任職前安排主管機關認定機構舉辦之30小時以上課程，嗣後每年再安排15小時在職教育訓練課程。
2. 總行法令遵循單位每半年至少舉辦一次法令遵循教育訓練宣導課程，參訓對象為各單位法令遵循主管，時數至少3小時，課程教材包含主管機關近期發布之重要法規函釋宣導（包含法令規章及函釋、主管機關發布每半年主要檢查缺失及金融同業裁罰案例、內外部稽核缺失、陽信銀行重要業務函件）、個人資料保護法規宣導、洗錢防制及打擊資恐法規宣導等；另課後由參訓人員對所屬單位各級人員辦理在職訓練(On the Job Training, OJT)宣導並留存紀錄。
3. 新進人員於任職前至少安排3小時有關洗錢防制、資恐防制法令及金融從業人員法律責任訓練課程。

陽信銀行2022年辦理法令遵循之相關教育訓練課程包含如下：

課程名稱	對象及人數	場次	時數
新進人員職前教育訓練課	新進人員 149名	4場	3小時
法令遵循教育訓練宣導課程	全體人員	2場	5小時
職前教育訓練課程	各單位法令遵循主管 4名	-	30小時
在職教育訓練課程	各單位法令遵循主管 131名	-	15小時

裁罰事項

陽信銀行2022年雖無涉及任何詐欺、內線交易、反競爭行為、反托拉斯及壟斷行為、弊端、操作市場等違反法令之行為，或受當地主管機關處以等值新臺幣100萬元以上罰鍰等其他重大處分，惟於辦理預售屋不動產開發信託業務，因未落實：

1. 確實核對匯入信託專戶款項之買方繳款明細
2. 執行要求委託人依所簽訂之信託契約提供第三人查核報告，及至少每年提供經會計師查核簽證之報告
3. 對委託人未於期限內提供前開查核報告者，未依規定辦理公告於查詢網站並向建案所在地之目的事業主管機關陳報
4. 執行要求委託人對於預售屋買賣交易有適當之防制措施等缺失，致遭主管機關依據信託業法第44條規定核處應予糾正，此案並未遭受裁處罰鍰。



內部控制

業務創新

陽信銀行稽核處直接隸屬董事會，設置總稽核1人及主管（經理）1人，下分臺北總行及高雄立文駐點二處辦公。由總稽核向常務董事會、董事會及審計委員會（皆有獨立董事參加）報告稽核業務辦理情形，以協助董事與管理高層瞭解內控制度運作情形；另董事會每年舉行一次稽核座談會，與內部稽核人員就內部控制缺失進行溝通檢討，並作成紀錄。

依循金管會「金融控股公司及銀行業內部控制及稽核制度實施辦法」及銀行公會「銀行內部控制三道防線實務守則」，陽信銀行建立三道防線之內部控制制度，以有效保護資產安全、落實法遵規範、提升業務效率和效益。第一道防線為營運單位，第二道防線為法令遵循、風險管理及總行其他業管單位，第三道防線為稽核處。

另為確保查核之公正及有效，辦理自行查核時必查工作底稿之抽樣查核資料，改以電腦隨機產生，防止人為挑選以避開缺失。

未來陽信銀行將規劃內部稽核建立風險導向制度，透過風險評估之方法，依受檢單位風險程度，實施不同重點查核，提升內部稽核執行效益。

稽核計畫

陽信銀行每年依「金融控股公司及銀行業內部控制及稽核制度實施辦法」及「內部稽核辦法」對國內各單位及子公司訂定查核計畫，包括對國內營業、財務、資產保管及資訊單位每年至少應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應辦理一次專案查核，對作業中心每年至少辦理一次一般查核；及每半年對子公司之財務、風險管理及法令遵循辦理一次專案業務查核。

2022年度稽核處辦理陽信銀行124個單位一般查核117次、專案查核129次，及辦理6家子公司專案查核12次，均依既定計畫執行完成全部查核，對所提列缺失均持續追蹤覆查，至改善為止。

陽信銀行亦針對全行各單位辦理自行查核在職訓練，2022年1月及7月全行各單位各自辦理2小時自行查核在職訓練；2至6月及8至12月則由全行營業單位每月各自辦理自行查核在職訓練。



教育訓練

為確保自行查核人員之專業能力，每年依「金融控股公司及銀行業內部控制及稽核制度實施辦法」及陽信銀行「自行查核辦法」訂定自行查核訓練計畫，對於自行查核人員施以適當查核訓練。

每年安排總稽核及主管參加訓練達20小時以上，其餘內部稽核人員參加訓練達30小時以上；2022年有7場課程為行內自行舉辦之教育訓練，另4場為行外訓練中心辦理之教育訓練，2022年全行各單位所屬人員受訓率達100%。訓練內容包括陳列內部稽核月查核檢查意見，金管會檢查局對本國銀行主要檢查缺失，自行查核作業注意事項及加強查核重點。

課程名稱	對象及人數	場次	時數	授課單位
防制洗錢及打擊 資恐人員在職研習班 (第439期)	總稽核及經理 共2名	1場	12小時	台灣金融研訓院
稽核人員 金融業務研習班 (第557期)	總稽核及內部稽核人員 共33名	1場	15小時	台灣金融研訓院
2022年下半年 產壽險業務員 法令遵循在職教育訓練	內部稽核人員22名	1場	6小時	保險事業發展中心
2022年上半年 產壽險業務員 法令遵循在職教育訓練	內部稽核人員18名	1場	6小時	保險事業發展中心

另陽信銀行鼓勵查核人員取得相關證照，截止至2022年底稽核處人員有2位同仁取得國際反洗錢師證照，1位同仁取得國際資訊安全管理ISO 27001主導稽核員證照。





CH3

客戶服務

陽信銀行以在地深耕的經營理念，持續提供民眾專業便利的全方位金融服務。多年來從使用者的角度出發，不斷推陳出新，擴大服務內容。

2021年起，陽信銀行逐步提供手機門號轉帳、線上申請網路銀行及非約定轉帳，強化「企業網路銀行」及「行動網路銀行」服務。除金融服務外，陽信銀行亦注重顧客反饋，建立健全的回應管道，以求更能滿足客戶需求。

客戶服務

► 金融服務與創新

數位金融服務

行動支付

陽信銀行行動網銀APP提供Sunny Pay（台灣Pay）功能，客戶可以利用「金融卡」及「信用卡」進行綁定，透過QR Code掃描二維條碼使用「遠端」及「近端」交易方式，提供客戶購物、轉帳、繳費、繳稅等多元行動支付服務。

2022年起，陽信銀行行動網銀APP新增信用卡綁定功能，與EMV QR Code進行整合，提供更全面的支付服務；同時也導入財金公司「台灣Pay」的中轉頁服務，透過此中轉頁服務，已可提供客戶於商家APP購物支付時，利用台灣Pay提供的服務，透過Cross APP的方式，直接導向陽信銀行行動網銀Sunny Pay進行付款，提供消費者快速的付款流程。

除了透過QR Code進行款項收付外，行動網銀APP之 Sunny Pay（台灣Pay）功能更提供分攤付款、好友轉帳等行動支付服務，提供客戶加值的行動支付使用體驗。

陽信銀行規劃未來將透過行動網銀APP之 Sunny Pay（台灣Pay）服務，參與陽信銀行金融超市之推動，由陽信電子商務（股）公司APP串接各項繳費（稅）平台、代收代付平台及Sunny Pay、電子支付等錢包。並整合串接陽信銀行各項金融產品與線上申辦服務，以達跨售行銷各項業務之目的，並拓展金融生態圈之消費、轉帳、繳費、點數兌換等應用。



電子商務

因應數位化浪潮來襲、落實綠色營運，陽信銀行推動數位轉型計畫，致力發展數位低碳服務流程。近來在疫情影響下，改變了人們的生活日常，保持社交距離、無接觸服務成為顯學，而數位化早已成為金融業長期關注的議題。

對於信用卡業務，陽信銀行2022年度總計有29,700餘名客戶申請使用信用卡電子帳單，申辦戶數比率30%，共寄送14.2萬餘份，平均每月約11,800餘份。

陽信銀行未來規劃建置行動（簡訊）帳單，以利客戶以手機收取帳單訊息，並得直接以手機螢幕出示繳款條碼，預期未來將可逐漸取代傳統型電子帳單，以節省客戶須再自行列印出紙本繳款單至便利超商掃描條碼繳款之紙張。

對於保險業務，因應現今各保險公司廣推電子保單及電子化服務，陽信銀行配合代理之保險公司廣推電子保單，招攬時鼓勵客戶在要保書上勾選申請電子保單、電子或簡訊通知，邀請客戶共同推行無紙化作業，期許提供客戶更快速、更優質的服務體驗外，更對地球盡一份心力。

一、其中電子保單使用率之成效：

產險	汽、機車強制險	遵循政府及陽信銀行之無紙化政策，經由保險業務行員推廣，並配合保險公司的承保程序，2022年共有865件車險保單，其中共協助449輛汽機車申請e化汽機車強制險保險證。
	意外傷害保險	2022年共成立5,781件保險契約，持續提供電子化保單之申請。
壽險	保單e化	2022年度成立的壽險保單共4,999件，持續提供申請電子化保單或保單條款QR Code之申請。
	通知e化	2022年度保險相關通知申請，計有682件申辦保險公司「電子通知單」或「簡訊通知單」、一同響應環保。

二、未來規畫：

- (1) 提升電子保單及條款之QR Code與電子通知單的使用率。
- (2) 持續評估行動投保、遠距投保之可行性，適時提出方案執行。

MyData

國發會「個人化資料自主運用（MyData）」平台（以下簡稱MyData平台）已於2021年4月正式上線，透過本人單次身分驗證及線上同意，便可在平台中取得政府機關單位所保存之個人資料，MyData平台以「民眾自主同意、資料安全取得」為核心理念，提供民眾多元化資料下載、線上服務及臨櫃服務，讓原本就屬於民眾的資料，重新回歸於民。

因應MyData平台之建置，陽信銀行為簡化個人信貸線上申請程序，將整合MyData平台與陽信銀行信用貸款線上申辦平台。待建置完成後，客戶可透過MyData平台，經完成身分驗證及同意後，將戶政國民身分證資料、勞工保險被保人投保明細、財產資料、個人所得資料等文件，提供予陽信銀行做為申請信貸之相關證明文件。預計於2023年建置完成後，將能加速客戶申請時效，免除客戶需另外準備財力文件之不便性，同時亦能確保文件真實性、加速審核作業、客戶快速取得資金之效果，且能達成無紙化減碳行動。

相信透過數位化的服務，金融串接，運用金融科技（Fintech），打造無所不在的服務，提供更好的客戶體驗，並透過數位化科技，改變型態，讓數位金融成為核心，定能助於金融服務與創新發展。

2022年陽信銀行信用卡電子帳單、電子保單使用情形

	信用卡電子帳單	電子保單
2022年使用人數	29,745	499人
2022年使用率	29.6%	1.16%



數位通路服務

網路銀行

陽信銀行已建置網路銀行（網頁版）及行動網銀（手機應用程式版），提供客戶不受到時間地點限制，透過手機或電腦線上，24小時零距離的辦理金融服務。

2022年網路銀行推動具體成果如下：

- （一）電子化交易率由2020年的26%提升至2022年的34%。
- （二）電子化申辦率由2020年的36%提升至2022年的48%。

一、個人網路銀行：

陽信銀行已於2014年推出個人網路銀行，協助客戶完成日常各項所需業務服務，包含台幣帳務、外幣帳務、信託基金、台幣轉帳、外幣轉帳、貸款服務、掛失處理、信用卡服務、數位申辦櫃檯等功能。在現有個人網路銀行基礎上，陽信銀行為進一步提升客戶服務品質，規劃將於2023年重新打造新一代個人網路銀行，預期達成使用介面最佳化、跨平台使用及線上線下整合等主要成效。

二、行動網銀：

為提供客戶更便捷之行動服務，陽信銀行亦建置行動網銀平台，除提供台幣帳戶服務、信用卡功能、基金交易、繳費稅功能及線上申請等功能外，該行動平台更提供Sunny Pay（台灣Pay）、理財資訊及訊息推播等適用於行動平台之功能。陽信銀行行動網銀自2021年上線後，持續調整改善流程，未來將以跨平台整合、簡化支付流程及精準行銷等方向發展。

跨平台整合：

透過行動網銀APP整合台灣Pay、電支機構及自有支付品牌，拓展金融生態圈之消費、轉帳、繳費、點數兌換等應用。

簡化支付流程：

簡化行動網銀APP支付流程，透過手機門號認證（MID）或金融數位身分識別（F-FIDO）發展，強化裝置認證機制，簡化交易密碼確認流程。

精準行銷：

因應消費者行為，藉由不斷更新行動網銀APP及常用流程，並強化客戶行為分析以即時滿足客戶潛在需求，同時依客群特性開發產品，精準提供客戶所需產品。



企業網路銀行

為強化企業服務並因應市場發展趨勢，陽信銀行於2020年規劃進行新一代企業網路銀行建置專案，以提升陽信銀行企業金融業務數位化服務品質與效率。

陽信銀行全新建置之新一代企業網路銀行服務已於2022年7月18日上線，服務特色除簡化中小企業客戶申辦程序、提供簡易使用者選擇、申請後立即登入企網即可進行臺幣及外幣帳務查詢及簡易轉帳交易外；亦提供大型企業客戶授權管理服務申辦，以符合客戶公司內控需求；對於集團企業更提供有台幣關係帳戶授權服務，方便集團企業資金調度與管理。另於臺外幣及幣付款功能方面，新增單多筆付款功能，客戶可選擇FXML匯款或FXML轉帳付款方式，多筆編輯一次全選放行交易，增加客戶付款便利性。

同時，為方便企業主管放行交易，亦於2022年11月15日推出全新行動企網APP，完整提供客戶新一代e化商務金融服務平台。

2022年11月針對陽信銀行個網企業客戶推出「鴻兔大展個網企業戶轉換企網推廣專案」。截至2022年底結，陽信銀行企業網路銀行申辦戶數較2021年成長42.65%、交易次數則成長21.52%。陽信銀行將持續精進企業網路銀行系統，聚焦提供客戶更優質的企業金融服務，致力創造客戶價值。

數位存款

為提升民眾申辦意願及簡化開戶流程，金管會於2015年開放數位存款帳戶業務，提供民眾透過網路進行線上申辦帳戶之服務，僅需經過身分驗證程序及上傳證件影像檔，即可完成申請。為響應政府政策，陽信銀行持續推出各項數位存款帳戶服務，且穩定累積各項服務開客戶數，未來亦將持續發展相關服務，以為更多客戶帶來便利之數位存款服務。

一、陽信銀行發展：

- (一)「iSunny臺幣數位存款帳戶（一、二類）」：於2019年2月正式推出線上申請服務
- (二)「iSunny臺幣數位存款帳戶（三類）」：於2020年7月開放，並限以本人他行金融帳號進行身分驗證
- (三)「iSunny外幣數位存款帳戶（一、二、三類）」：於2020年12月開放申請
- (四)預計2023年提供郵寄金融卡服務

二、截至2022年開戶情形：

	臺幣數位存款總開戶數	外幣數位存款總開戶數
第一類	1052戶	258戶
第二類	1552戶	300戶
第三類	1010戶	962戶

金融創新

特色信用卡

陽信銀行致力於提供多元化信用卡商品，以滿足各類型客群消費習慣，包含曜晶卡、JCB晶緻卡及一卡通聯名卡等。除通用型信用卡外，陽信銀行更與特定組織或團體合作，打造出專屬信用卡，以提供專屬且適合之優惠內容，包含逢甲人認同卡及彭大家族聯名晶緻卡等。

另外陽信銀行更推出兼具環保材質與整合陽信生態圈特點之SunnyLife賞利點卡。截至2022年12月底，陽信銀行信用卡流通卡數總計114,459卡。

卡別	卡片特點
逢甲人認同卡 	逢甲大學校友會為全國大專院校校友會中規模最大、運作組織最綿密者，為持續維持校友對逢甲大學認同度及籌措挹注校友會或校務基金營運經費，陽信銀行於2016年9月與逢甲大學及校友會三方合作發行「逢甲人」校友認同卡，提撥該卡消費金額之0.2%至0.3%贊助校友會，目前發卡量1,100餘卡，該卡片並具備一卡通電子票證功能，校友會規劃結合廣大校友在各行各業經營之通路，成立校友會消費聯盟平台（實體店家及網路商城），以該卡片支付將享有優惠折扣，透過校友間之相互合作，促進彼此最大利益
彭大家族聯名晶緻卡 	彭大家族FB粉絲團是國內人數規模最大之沖繩自助旅遊FB粉絲團，陽信銀行與結合彭大家族合作發行聯名卡，該卡片具備彭大家族會員「彭友卡」及信用卡之二合一卡片，主打日本消費、彭大家族網購商城加碼3%回饋（無上限）及購買彭大旅行社指定行程享500元折扣之優惠
Sunny Life賞利點卡 	首張陽信發展點數生態圈之環保信用卡且搭配一卡通票證功能，主打國內消費1%、國外1.5%、陽信電商消費2%賞利點回饋（無上限），另同步提供食衣住樂各通路之加碼回饋，讓卡友多通路享有該卡之各項優惠

因應金融科技發展，陽信銀行除傳統實體信用卡卡片外，亦致力於信用卡e化（如：線卡申辦／線卡徵審、行動帳單導入等）及行動支付功能的提升（如：全卡種提供手機感應式信用卡、QR Code手機掃碼支付），同時配合客戶消費型態及市場趨勢變化，重新定位信用卡產品。

信託種子行員

為建立各營業單位信託業務諮詢窗口，提供客戶就近諮詢信託業務之服務，陽信銀行於2020年12月實施信託種子行員計畫，由營業單位指派各單位內有信託業務人員資格之行員擔任信託種子，目的在於培養具信託初步規劃能力之營業單位同仁，建立各營業單位信託業務內部及客戶諮詢暨規劃窗口。

計畫實施期間，信託種子須按排定之教育訓練課程按時參與訓練，並加入「陽信信託種子」Line群組，俾利即時了解總行宣達之商品活動、信託新知或最新信託案例，後續並分享或宣導予所屬單位，加強員工對信託業務之觀念與認知，使信託觀念普及，達普惠金融之目的。

2022年信託種子教育訓練內容

場次	訓練時數	參與人數
總計	1.5	210人次

此外，為配合推動信託種子行員計畫，於年度信託專案內增訂信託種子行員承作信託2.0概念商品之獎勵金制度，信託2.0概念商品包含退休安養信託、子女教養信託、身心障礙照顧信託、保險金信託及其他量身訂作之客制化商品等。為增加信託種子行員推廣誘因，陽信銀行更於營業單位之團體獎金內提撥一定比例之獎金發放予種子行員。

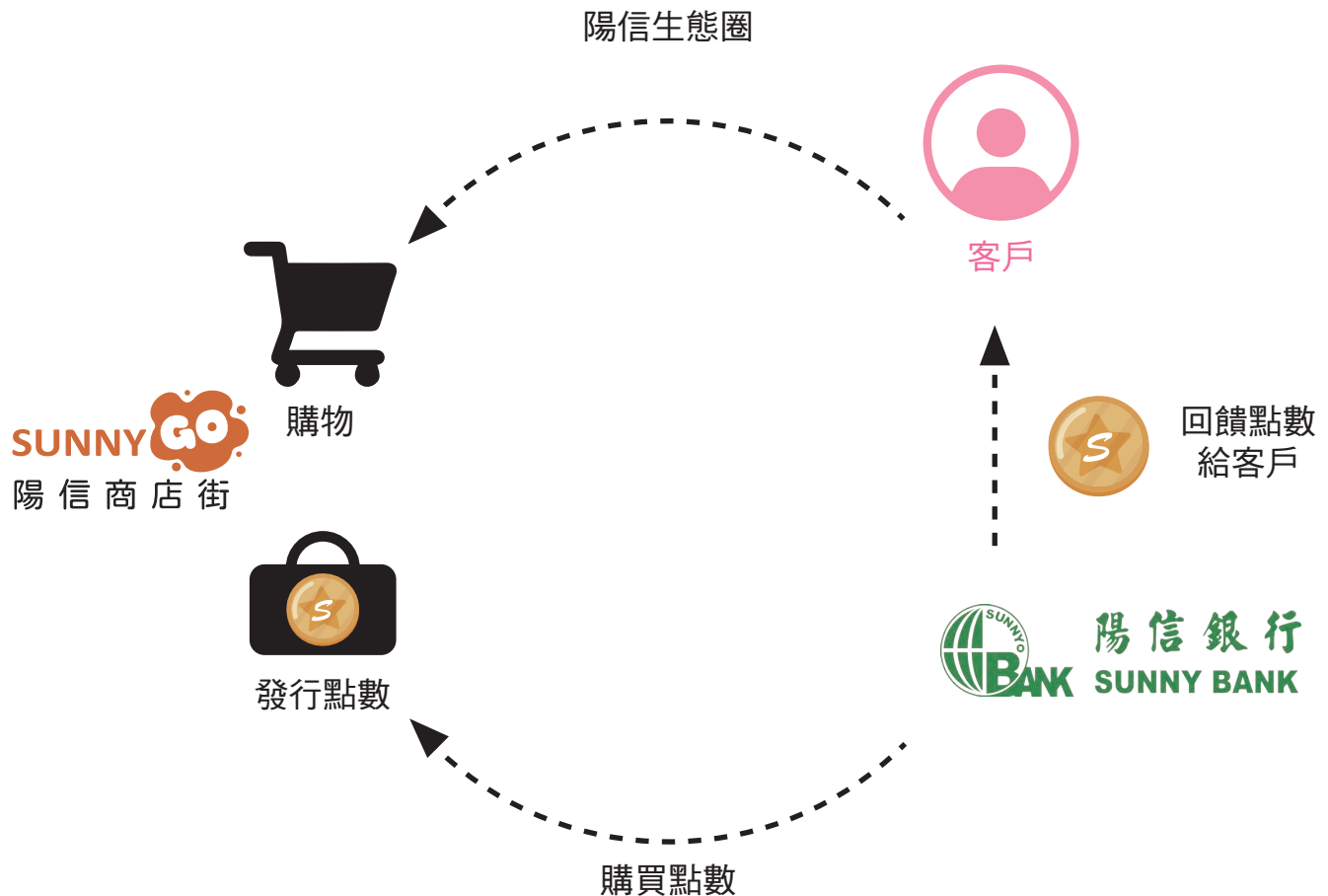
2022年具體成果：

商品名稱	件數	信託本金(新台幣元)
身心障礙照顧信託	3	4,504,000
退休安養信託	1	7,000,000
子女教養信託	1	2,181,000

陽信生態圈

陽信生態圈由陽信銀行提供往來客戶生態圈點數，引導客戶至陽信銀行電商（陽信商店街）消費，提供客戶優質服務、滿足客戶需求，逐步將陽信銀行服務滲透到客戶日常生活的情境中，增加客戶對陽信的品牌忠誠度，進而形塑陽信金融服務的生態圈。

為積極發展和布局建立「陽信點數生態圈」，自2021年12月10日與子公司陽信電商合作發行「賞利點」，並制定「生態圈點數回饋機制」，將客戶導入陽信商店街，成為陽信點數生態圈之一員，自2021年12月10日開辦至2022年10月底，商店街會員共新增56,763名，點數實體特約商店持續布局，並於2022年11月推出「Sunny Life賞利點卡」，透過「點數」布建金融生態圈平台，提供客戶多元創新情境式消費服務體驗。



► 永續金融

責任授信

ESG風險評估

▪ 管理政策

陽信銀行辦理授信業務時嚴格控管授信風險與資產品質追求穩定獲利，遵循安全性、流動性、公益性、收益性及成長性等五項基本授信原則，依借款戶、資金用途、償還來源、債權保障及授信展望等五項審核原則做為核貸之依據。

近年隨著國際持續重視永續發展，為了善盡責任授信及對環境保護之承諾，陽信銀行不僅關注企業營運獲利，更加強授信案件ESG方面評估，了解授信對環境社會所造成的影響。2017年參考「赤道原則」在「陽信銀行授信業務通則」中加入辦理企業授信審核時，宜審酌借款戶是否善盡環境保護、企業誠信經營及社會責任之規定。授信流程中需查詢是否有環境污染之行政裁罰、勞退基金欠繳或勞動裁罰等事件，徵信報告需詳加說明發生事實，並評估該事件後續對業務衝擊及後續改善規劃。

▪ ESG評估流程

為發揮金融影響力，陽信銀行對於授信資金用途屬於綠色支出（即環境類）為積極協助取得融資之對象，於徵信報告中均會對標示為利害關係人員進行評估。若授信戶積極進行ESG相關措施，則將會評估其永續性，並依其產業特性與授信戶約定需達成指標或條件，以符合永續績效目標。待雙方約定之條件達成後，陽信銀行將對其利率、手續費及擔保條件等提供優惠措施，引導產業朝永續經營之方向前進。

目前陽信銀行雖未建立正式之ESG風險評估流程，但仍積極參與綠色金融符合永續發展之國際趨勢。於辦理徵信時，徵信人員將以網路搜尋或聯徵查詢等工具將授信戶負面事件詳細說明與評估影響性，避免承作高汙染或高爭議性產業（如博弈、特殊娛樂及菸酒產業等）。陽信銀行未來將持續進行ESG風險評估流程之建立，針對高碳排產業依其「氣候風險管理政策」落實情形，區分低、中、高風險，並依其風險程度進行差異化評估。



環境社會機會

為達友善環境及社會之授信目標，陽信銀行依「授信原則」針對太陽能、再生能源、節能設備、廢棄物處理回收、汙水污染清理及老人安養、危老建築等列屬積極承作案件。且隨都市快速發展，除新建物開發，早期建物更新亦是維持城市機能與大眾生活品質之一大重點，因此陽信銀行致力於透過危老重建等方式活化舊有建物，提供大眾高品質的生活場域，2022年新承作52件危老案件，截至2022年底授信餘額達72.7億元，占陽信銀行總授信餘額1.63%，都更案件1件，授信餘額43.2億元；其餘友善環境及社會案件總授信餘額約182億元，占陽信銀行總授信餘額之4.12%，詳細承作案件可參考「2022陽信銀行環境與社會機會授信案件表」。

為扶持企業取得資金投入永續發展，包含減少溫室氣體排放、氣候變遷調適、環境永續、汙染處理等改善計畫，陽信銀行對內推出「永續綠金融放款業務推廣專案」預計將透過提供獎金等方式，鼓勵第一線分行人員對於綠能、儲能設備、低碳運輸、醫療保健服務、居住照顧服務及教育服務等對環境及社會責任有益之行業以及資金用途屬於綠色支出之授信戶提供更為積極之授信服務協助。

環境社會風險

為降低環境社會風險，陽信銀行針對石油及煤製品製造、水泥及其製造業、鋼鐵製造業、礦業及土石採取業、博奕業等對環境高汙染及影響社會風氣之產業進行監控，詳細授信情形可參考「2022陽信銀行環境與社會風險授信案件表」。

於授信案件進件階段，陽信銀行不僅嚴格審理資金合理性，亦會審視是否有主管機關裁罰狀況，藉由增加貸放條件方式，增加客戶達到減降汙染之誘因。目前針對環境社會風險授信案除嚴格徵信流程外，亦於定期追蹤覆審時，進一步主動瞭解授信戶目前營運現況。若於授信案中已有批示注意裁罰或相關改善措施者，及需了解追蹤改善情形。

ESG議合

目前陽信銀行授信通則中定義「大型專案融資案件」係指本次融資金額達新臺幣10億元以上之案件，惟為與赤道原則接軌，將改為本次融資金額達新臺幣20億元之上之案件。

於2022年6月陽信銀行董事會通過修定授信業務通則，新增辦理大型專案融資案件如涉及環境與社會風險，基於綠色金融及產業永續發展目標，除遵循一般徵授信規範外，宜參考下列原則辦理：

- (一) 就大型專案融資案件應設置專案評估小組，以進行對環境與社會影響之專案評估審查及貸後監測。
- (二) 應確認授信戶已參照「聯合國工商企業與人權指導準則(UNGP)」框架，對大型專案融資案件可能對相關利害關係人（包括當地社區、住民、員工等）造成之影響進行評估調查。
- (三) 應確認大型專案融資案件授信戶是否依主管機關規範對該專案進行溫室氣體盤查。
- (四) 大型專案融資之授信契約中應納入授信戶對環境及社會等相關事項之承諾性條款，及授信戶無法符合承諾條款時之相關措施。
- (五) 大型專案融資案件如採聯貸方式辦理者，主辦行或管理行應協助參貸行取得該專案融資之環境與社會影響專案評估審查及貸後監測相關報告資訊。

辦理大型專案融資案件，得視個案需要，請授信戶委託第三方專業機構或獨立專業顧問協助相關評估作業。

截至2022年底陽信銀行環境與社會機會授信案件

機會 面向	產業別		授信餘額 (百萬新台幣)
環境	綠能	太陽能	1,908
		再生能源	4
		其他型態綠色能源	1
	節能	LED	332
		節能設備	557
	儲能設備	電池	3,125
		儲能設施	158
	低碳運輸	電動車	698
		自行車	45
	環境整治	廢棄物處理回收	3,289
		污水、污染清理	128
		土地整治	272
社會	醫療產業	診所	374
		藥局	30
		藥品生技	4,352
	教育產業	學校	152
		補習班	130
		圖書	368
	健康產業	運動健身	44
	照護安養	老人安養	235
		幼兒照護	3
		特殊照顧	1,972
	建築	危老建築	7,272
		都更	4,321

責任投資

盡職治理

・投資流程

陽信銀行為配合金融監督管理委員會鼓勵銀行業積極落實股東監督角色，於2018年起簽署「機構投資人盡職治理守則」遵循聲明，致力發揮機構投資人之專業與影響力，亦積極將永續精神融入各項投資流程中，善盡資產管理業者之責任，持續積極關注被投資公司，並與之溝通、互動，以提高長期投資效益，為客戶與受益人創造價值。

(一) 機構投資人盡職治理組織架構

陽信銀行由總經理或副總經理召集高階主管成立「資產負債管理委員會」、「風險管理委員會」、「授信暨投資審議委員會」，定期或不定期討論投資決策與議案，並陳報董事會或常務董事會。

(二) 盡職治理流程

陽信銀行已訂定相關之投資準則及處理程序，從投資分析、投資決策、投資執行到投資檢討等各項作業均落實執行，並於投資流程中考量被投資公司ESG面向之風險與績效，使陽信銀行資金運用符合永續精神及企業責任。

(三) 被投資公司風險評估

1. 標的篩選：

以各類篩選標準建立投資名單可投資標的，篩選標準主要考量標的公司經營能力、營運規模、財務信用、股票交易流動性等相關指標，並審酌標的公司是否善盡公司治理、環境保護及社會責任等。

2. 專責審議：

為提高投資決策流程透明化與嚴謹度，消弭可能之個人道德風險，陽信銀行設置授信暨投資審議委員會（以下稱投審會），由投審會就整體經濟情勢、各產業狀況及標的公司基本面等面向研議，以決定納入投資名單之標的。

3. 風險限額：

為確保公司穩健經營及永續發展，陽信銀行依據經營策略與市場狀況，訂定市場風險交易與停損限額（包括交易室、交易人員、交易商品等限額）規範陳常董會或董事會核定，並規劃完整之風險監控流程，於例行營運活動中持續進行。

4. 持續關注：

投資單位每日關注投資標的重大訊息發佈、相關負面新聞、ESG相關議題、或重大金融事件等，並據以分析研討有無異常情況，如有疑慮者，應自投資名單中剔除，若持有部位則需提出因應措施限期處理並提報總經理核准。

截至2022年底，陽信銀行投資國內外與ESG相關之股票及債券投資約占陽信銀行股票及債券整體投資部位約52%，較2021年占比49.43%，提升2.57%。

單位：新台幣億元

項目	類別	2022年		2021年	
		金額	占比(%)	金額	占比(%)
國內股票	臺灣永續指數成分股	13.42	3.25	8.89	2.27
國內債	臺灣永續指數成分股	143.88	34.77	137.36	35.12
國內債	綠色/社會責任債券	5.00	1.21	2.00	0.54
國內債	全球道瓊永續指數成分股	28.64	6.92	27.54	7.04
國內債	區域道瓊永續指數成分股	24.22	5.85	17.46	4.46
	合計	215.16	52.00	193.25	49.43

投資流程

為發揮機構投資人盡職治理精神，陽信銀行已依據「機構投資人盡職治理守則遵循聲明」之原則五「建立明確投票政策與揭露投票情形」，積極參與股東會議案投票。

為尊重被投資公司之經營專業並促進其有效發展，對於經營階層所提出之議案原則表示支持；但對於有礙被投資公司永續發展之違反公司治理議案、對環境或社會具負面影響之議案，原則不予支持。

議合政策

陽信銀行依據投資目的、成本與效益，決定履行盡職治理行動方式，包含被投資公司相關新聞報導、經營策略、營運狀況、財務概況、產業動態、環境保護、社會責任、勞工權益及公司治理等議題，並透過出席股東會、行使投票權、適當與被投資事業之經營階層對話與互動等，瞭解被投資公司之永續發展策略，以提升機構投資人盡職治理之成效。



六大核心產業

自2020年行政院啟動六大核心戰略產業推動方案以來，陽信銀行即積極參與此六大核心產業之投資，為促進臺灣經濟發展及加速產業轉型升級貢獻一己之力，截至2022年底投資於國內六大核心產業之股票計28家公司，金額為13.07億元，債券計19家公司，金額為181.45億元。

陽信銀行於六大產業別皆積極投資，於民生及戰備及資安卓越核心產業別共計投資約142億元。此外，亦相當重視綠電及再生能源相關產業合計投資金額逾33億元。在資訊及數位面向，陽信銀行更投資14家公司，除電腦及電子產品製造業投資外，亦分別對於半導體製造、電池製造、有線電信、無線電信及建築及工程服務等產業進行投資，總金額達19億元。

另外，陽信銀行在電力業及半導體業更分別投資1檔綠色債券，及無線電信業1檔社會債，金額共計5億元。

環境社會風險

陽信銀行積極回應政府氣候相關政策，依「本國銀行業氣候風險財務揭露指引」訂定「氣候風險管理政策」，規範投資非交易簿之股票及債券時，如投資標的屬高氣候風險產業，應採行下列措施：

- (一) 蒐集氣候風險相關資訊
- (二) 應檢視氣候風險等級，如屬高氣候風險者，應採差異化管理
- (三) 投資後應定期追蹤該投資標的之氣候風險管理情形

陽信銀行截至2022年底投資股票與債券屬高碳排產業者金額分別為5.95億元及180.35億元，家數分別為12家及16家。相關產業包含水泥、半導體、石化、光電、煉油、電力、鋼鐵、化學及肥料與鋁業等基礎工程與能源產業。

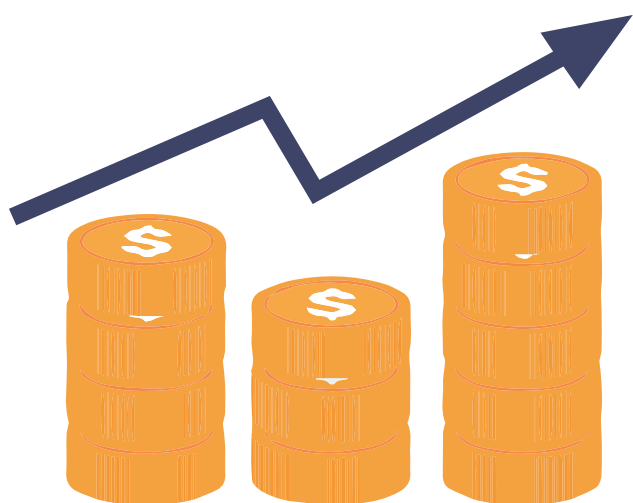
陽信銀行將持續發揮金融機構之資金影響力，引導相關產業朝向低碳轉型持續進步。



2022年環境與社會機會案件投資金額

單位：百萬新台幣、標的公司（家）

機會面向	產業別	投資金額	投資標的數量
資訊及數位	半導體製造業	25.72	1
	電腦及電子產品製造業	382.97	7
	電池製造業	59.89	1
	有線電信業	116.96	2
	無線電信業	1292.25	2
	建築及工程服務	27.98	1
國防及戰略	航空運輸業	3.25	1
資安卓越	積體電路製造業	3527.48	7
台灣精準健康		0	0
民生及戰備	食品製造業	1674.05	4
	紡織業	1119.54	2
	石油及煤製品製造業	700	1
	化學材料製造業	3764.98	7
	水泥製造業	1965.07	4
	金屬製造業	1372.71	3
	其他運輸工具製造業	100	1
綠電及再生能源	金屬製品製造	18.23	1
	電力供應業	3301.19	2
總計		19,452	47



2022年環境與社會機會案件投資金額

單位：百萬新台幣、標的公司（家）

風險面向	產業別	投資餘額	投資標的數量
環境	水泥業	1,922.29	5
	半導體業	5,865.73	7
	石化業	3,059.52	6
	光電業		
	煉油業	2,567.47	3
	電力業	3,268.85	2
	鋼鐵業	1,359.92	4
	化學及肥料業	586.78	1
	鋁業		
	總計	18,631	28



責任商品

消費金融

國發會於2022年3月公布「2050淨零排放路徑」，並將「綠色金融」列為關鍵路徑之一，並預計2040年電動汽機車市售比達100%。

陽信銀行重視綠色智慧商品，近年更積極推動電動汽車優惠利率貸款，對淨零排放的環境目標盡一份心力，以落實推動「環保愛地球」的責任，陽信銀行支持政府「空氣污染防制行動方案」，響應國內『淨零排放』目標，鼓勵客戶購買如電動或油電混合能源之低排碳汽車，提供最長84期的優惠貸款利率，2022年共承作65筆電動車貸款、撥款金額達1.31億元。

信用卡

陽信銀行為實踐ESG永續金融之目標，於2022年11月推出行內首張使用環保材質PETG製卡之Sunny Life賞利點卡，該環保材質在燃燒的過程中不會排出有害氣體，避免環境被破壞，進而為保護地球盡一份心力，2022年年底發卡量324卡，並預計未來新採購之信用卡亦將以環保材質為主。

另陽信銀行持續與綠色商店（如：棉花田、心樸市集等）合作刷卡促銷活動，鼓勵卡友至綠色商店消費進而支持對生態友善之綠色商品，陽信銀行亦每年與如伊甸基金會、微客行動協會、創世基金會等公益團體合作信用卡公益捐款及帳夾夾寄DM，透過DM及EDM宣傳提升公益團體之捐款，達到幫助社會弱勢群體之目的。

為達到節能減碳並減少紙張印製，陽信銀行積極鼓勵卡友申辦電子帳單並提供如：點數回饋、免年費等優惠活動方案。現行陽信銀行每月電子帳單寄送數量約占發送數量27%，未來將持續發展包含行動簡訊帳單在內之多元化電子式帳單通知功能，目標將電子帳單比率提升至50%。

同時，陽信銀行亦致力於推行信用卡線上申辦管道。有別於過去需請客戶填寫紙本申請書，現在讓客戶直接於各分行掃描QR CODE，即可於線上申辦陽信銀行信用卡，亦可透過數位化方式將QR CODE以Line及電子郵件等方式提供給客戶，進而減少紙本寄送及印製紙本申請書之成本。若後續有補件需求，亦可透過線上補件。

財富管理

陽信銀行積極回應全球淨零排放倡議及臺灣政府政策，以實際財富管理服務之永續投資商品與客戶一同關注全球氣候變遷防治議題。

陽信銀行財富管理服務提供之ESG相關標的約25檔，包含鋒裕ESG、富達永續、安盛潔淨及華南永昌全球碳中和等標的，2022年共引進6檔ESG新基金標的，ESG基金標的全部銷量達新臺幣2.67億元。未來陽信銀行將持續積極引進優質之ESG相關基金，並在ESG相關基金方面設立至少1檔為陽信銀行主力商品。

在海外債券方面，陽信銀行亦持續引進ESG企業相關標的。2022年引進台積電、賓士及微軟等企業發行之海外債券，未來亦將永續發展列入海外債引進的參考評估標準之一。

保險業務

陽信銀行於保險業務秉持環境社會友善之出發點，以「強化弱勢群體社會經濟安全照顧服務」、「降低各種災害造成之損失」及「公平待客原則」三項主要環境社會友善目的為依歸，持續提供保戶各項保險商品。

・目的1「強化弱勢群體社會經濟安全照顧服務」

聯合國於2005年提出普惠金融，為使金融消費者權益獲得充分保障，並讓社會經濟較弱勢的民眾，也能公平且充分地獲得多元的金融商品及良好服務，陽信銀行持續推廣「微型保險」，讓弱勢民眾得以較低保費獲得基本保險保障；另推廣「小額終老保險」，透過保險公司所設計簡單易懂且保費較同類型商品低廉之傳統型終身人壽保險，滿足高齡者之基本保險保障需求。

・目的2「降低各種災害造成之損失」

臺灣地震頻仍，陽信銀行持續推動「住宅火險」及「住宅地震基本保險」，讓民眾在地震造成住宅建築物嚴重受損或遇火災時，可獲得臨時住宿費用補償及建築物受損之保險金給付以填補災損。

・目的3「公平待客原則」

為謀求金融消費者最大利益、提升金融消費者權益保護納為保險代理部之經營方針。關注銀髮族（包含對高齡客戶投保保險商品適合度政策之建立與執行、KYC認識客戶作業、內部控制制度、銷售商品作業、人員管理等、及對身心障礙者公平待客原則、無障礙金融設施與服務等）推動情形。

為提供保戶完善環境社會友善之保險商品，陽信銀行致力於持續提供包含產物保險及人壽保險之各類型保險商品。

・產物保險：

提供包含旅平險、意外險、住宅火險及商業火險等全方位客戶所需之產品。響應政府政策與國際趨勢，陽信銀行更引進專屬之「陽信居家綠能の好險」，對於屋主針對環保建材之建案提供優惠保障，並已於2022年12月中旬上架，且截至年底之半個月內，即已成立2張保單。

・人壽保險：

提供包含投資型及非投資型兩大類商品，但為符合政府政策及聯合國永續發展目標（SDGs）第3項目標之健全生活品質，陽信銀行主要以保障型及穩健型等非投資型保單為主，提供客戶保障、資產保全及傳承的功能給有需求之客戶。

2022年度商審共通過32檔人身保險商品，其中高倍數保障型保險商品佔17檔。

另為達成聯合國永續發展目標（SDGs）第10項目標之消弭不平等，陽信銀行積極推廣微型保險及小額終老等保險商品，以加強弱勢族群保障。

為提供客戶最適合之保險商品，陽信銀行不僅持續透過嚴謹之商品管理及商品適合度管理為每一位保戶把關保險商品品質，在保險商品銷售流程上亦層層把關。

▪ **商品管理 (KYP)：**

了解保險商品之權益保護等資訊，並提供最具適切性之商品予客戶。

▪ **商品適合度管理 (KYC)：**

在提供金融商品或服務前，了解客戶的風險承受能力，提供合適的商品給客戶，並避免及減少金融消費爭議的發生。

保險商品管理流程

1. 觀察：觀察市場趨勢，尋找符合環境社會友善保險商品。
2. 審議：進行商品審查會議通過並上架。
3. 訓練：進行商品教育訓練及完訓開賣。
4. 研討：持續與代理之保險公司在相關商品招攬及核保上之研討。
5. 檢討：定期進行業務檢討（包含客戶之反饋）。



疫情關懷措施

紓困案件

・ 企業金融紓困案件

陽信銀行為因應嚴重特殊傳染性肺炎（COVID-19）疫情對客戶造成的衝擊與影響，提供因受疫情影響而有還款困難的房貸或信貸借款客戶，可申請寬緩繳款本金最長六個月、寬緩期間免收違約金及遲延利息；陽信銀行同時亦提供企業授信戶之貸款利息調減方案，並配合中央銀行、經濟部及交通部等中央部會辦理紓困貸款，以降低授信戶之經濟壓力。

其中為響應中央銀行政策，於2021年續推出超低利率之央行專案貸款A方案，且為使授信戶取得資金流程更加便捷及加速案件審理速度，於紓困期間均以授權營業單位之經理權限辦理，且手續費得全額減免；針對資金需求較大之企業，另提供央行專案貸款B方案，以協助企業與社會企業度過因疫情所造成之營運影響。

紓困期間陽信銀行承作之紓困案件如下表：

紓困案件源		案件數量 (件)	授信戶數 (戶)
新申請	中央銀行專案貸款	2,961	62.66
	經濟部紓困新申請貸款	397	25.41
	交通部紓困新申請貸款	45	6.16
	個人紓困展延	666	29.13
舊案展延	經濟部紓困專案	83	73.07
	陽信銀行自辦型紓困	59	94.53



・消費金融紓困案件

特殊傳染性肺炎 (COVID-19) 疫情確實改變許多事情，雖然疫苗普及率高，但似乎看不到盡頭的疫情仍不免讓人感到擔憂。消費金融產品銷售市場也無法置身事外，疫情對於全球供應鏈、經濟與社會各層面，仍持續影響著彼此。為幫助客戶一同渡過艱難時刻，陽信銀行秉持關懷客戶的責任，積極配合政府推出的各項紓困政策，讓社會各族群都能感受到協助與關懷。

2020年4月推出第一波勞工紓困貸款方案，額度上限為10萬元，另於2021年6月推出第二波勞工紓困貸款方案，兩波專案皆積極推廣且達成率皆超逾95%；另為協助受疫情衝擊之客戶，陽信銀行適時調整內部作業方針，授權分行單位主管針對紓困貸款案件給予准駁之權限，縮短作業流程，使客戶可快速取得資金；另外提供因受疫情衝擊，導致有繳款困難的客戶，提供可申請寬緩繳款本金最長6個月之寬緩服務，寬緩期間免收違約金及遲延利息，陪伴客戶共度難關，落實普惠金融的服務。

勞工紓困貸款成效：統計至2022年12月30日

勞工 紓困 貸款	年度	受理件數 (件)	核准案件 (件)	核准金額 (千元)
	2020	2,408	2,325	232,100
	2021	1,146	1,128	112,730
	合計	3,554	3,453	344,830



► 普惠金融

管理政策

陽信銀行秉持金融友善原則，期盼透過各方面讓來訪客戶都能體驗到便捷且友善的服務。為逐步提升訪客服務體驗，陽信銀行以五大方面著手，包含環境、溝通、服務、資訊及教育訓練，未來更將研擬訂定獎勵方案，表揚最佳金融友善服務人員，以資鼓勵。

(一) 環境：

陽信銀行部分營業廳出入口適當位置裝設有協助引導服務之「服務鈴」以及各類型無障礙設備，如無障礙服務櫃檯、坡道、車位、廁所等，部分未設置分行，亦將盡速陸續增設改善。

(二) 溝通：

對於身心障礙人士臨櫃辦理存款提款相關業務，陽信銀行人員均將充分告知辦理服務所需資料。若為視障人士辦理開戶服務時，確有困難且無法由親友協同者，可請非經辦其開戶服務之行員做為「見證人」，配合協助辦理開戶服務。此外，陽信銀行於2023年起，提供手語翻譯及同步聽打服務，以協助更多有相關需求的訪客。

(三) 服務：

陽信銀行在貸款業務面，可提供到府收件及對保服務。在存款業務方面，亦提供線上預約開戶及線上開卡等友善服務措施。

(四) 資訊：

陽信銀行官網「金融友善服務網」符合無障礙標章A級，提供身心障礙人士便捷且友善的操作使用體驗。

(五) 教育訓練：

陽信銀行董事、負責人及高階經理人每年都須接受金融友善之教育訓練，訓練課程須達一定時數。為進一步提升分行同仁對於金融友善領域之服務最新專業知識與產業趨勢，每半年定期舉辦相關教育訓練課程。

中小型企業放款

陽信銀行秉持著回饋社會之原則，以扶持中小企業為主要目標，授信對象以中小企業為主。但因中小企業財務未臻健全，陽信銀行以一般財務分析搭配其他徵提資料及現場訪廠等佐證，並經實務經驗分析合理性與實際資金需求範圍進行徵信與核貸相關流程。

因此在中小企業核貸流程實務上，陽信銀行以財團法人中小企業信用保證基金保證為主並於特定必要情況，再向授信戶徵提不動產作為加強擔保，以利核貸流程進行。

・促進社區 04 832 2171

臺灣人口已逐漸邁入高齡化，促進老舊社區之更新發展，及隨著都市快速發展，早期建物更新亦是維持城市機能與大眾生活品質變得日趨重要，陽信銀行本著過往土建融案件之承作經驗，積極承作都更及危老等與社區發展相關之貸款案件，2022年危老以及都更新貸案件共計53件，截至2022年底授信餘額約115.93億元。

2022年普惠金融相關貸款案件情形

單位：百萬新台幣

	中小企業	小型企業	促進社區發展放款
2022年新貸件數	2,867	226	53
貸放餘額(2022年底)	210,646	2,114	11,593

中小企業：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二百人之事業。

小型企業：依法辦理營業登記之非法人組織，如商號、行號。

促進社區發展放款：含合建地主之都更及危老案件。

其他普惠金融商品

・小額終老保險

臺灣已邁入高齡化社會，2026年即是超高齡社會，2021年至2025年預估將會發生人口負成長情形，因此未來高齡長者對於退休及身後事的資金需求將相應成長。為因應此需求，陽信銀行代理小額終身壽險商品，以滿足高齡者之基本保險保障需求。為便於高齡者投保，小額終老保險商品以簡單易懂為原則，且保費較其他同類型壽險低廉。



· 微型保險

為使弱勢民眾得以低保費獲得基本保險保障，避免因被保險人發生保險事故使家中經濟陷入困境，陽信銀行積極善盡社會責任，持續遵循金管會相關規範，推廣「微型保險」，讓弱勢民眾得以較低保費獲得基本保險保障，期盼藉由小額保費支出，保障弱勢民眾或特定身分者不致因死亡或失能等保險事故，而使其家庭或個人頓時陷入生活困境。

· 以房養老

金管會在2015年底開放銀行辦理以房養老政策，不同於常見之房屋貸款，以正向方式向銀行借錢買房子，以房養老則為反向之金流流向，將已持有之不動產反向抵押給銀行，以獲得每月的給付金額。陽信銀行有感臺灣已逐漸邁入高齡化人口同時，除一般正向房屋貸款以外，亦於2018年起開辦以房養老貸款，正視對高齡人口生活的照顧，一起對社會照顧盡一分心力。

比較市面上各式以房養老產品，陽信銀行獨創類月退俸式之以房養老貸款，借款人可以領到固定之本金，且不需擔心會被扣除多少利息，能更安心的支配生活所需。

於貸款前，陽信銀行除先制定至少需承作7年以上之規定外，亦規範了貸款期間加計借款人年齡後不得低於90歲，此規範除了避免透過此類貸款的投機行為外，亦以年限方式確實得照顧老年人生活，不需要擔心老年的生活費用。除貸款年限限制外，同時亦要求透過律師諮詢，以確認借款人確實知悉貸款目的及讓子女一起共同協助規劃。

於貸放後，在陽信銀行的定期追蹤流程中，亦有規範至少一季檢視一次存款動用情形及每半年訪視或聯繫借款人透過定期追蹤確實做到關懷照顧。目前已承作之案件中，借款人對陽信銀行之訪視關懷均有正向回饋，甚期待與陽信銀行人員之會面，對高齡社會盡棉薄之力。

· 退休安養及身心障礙安養信託

為提供客戶退休安養之服務，陽信銀行設計符合家庭照顧需求之「旺得福家庭信託」服務。該家庭信託服務內容共包含「子女教育信託」、「退休安養信託」及「身心障礙照顧信託」等三個模組。

目的在透過適當的信託安排，協助客戶預先規劃照顧長輩、自身、子女、身心障礙親人及配偶等人，發揮信託機制之資產保護及經濟照顧等功能。其中關於身心障礙照顧信託，陽信銀行更與中華民國智障者家長總會策略聯盟，規劃由該社福團體擔任信託監察人，發揮其社政專業，並與陽信銀行共同合作守護身心障礙者之生活養護及資產安全。

另陽信銀行為鼓勵客戶在充分的時間及妥善的規劃下，運用信託機制為自己打造無憂之退休生活，持續調整開辦旺得福家庭信託之預約型服務。有別於標準型之旺得福家庭信託，客戶於簽訂信託契約後一個月內即需交付信託財產，陽信銀行亦提供預約型服務，係由客戶先行簽訂信託契約，約定於未來適當時點再交付信託財產，且簽訂信託契約時僅須支付信託契約費，待日後財產交付信託時再按年支付信託管理費。

此預約型信託服務可解決一般民眾對於成立信託後即須開始繳交管理費之心理障礙，提升客戶辦理信託之意願，扭轉民眾對於「信託是有錢人專利」的觀念。

・ 2022年退休安養及身心障礙安養信託績效

商品名稱	累計受益人	累計本金	整體比例
退休安養信託	12	106.6百萬	0.13%
身心障礙信託	2	11.4百萬	0.01%

教育訓練

陽信銀行為推動普惠金融，以減少貧富差距、促進社會公平與實現包容性成長為目標，強化國人金融素養及善用金融服務，提升生活品質，辦理普惠金融相關教育訓練，期能全方位地為社會所有階層和群體提供金融服務。陽信銀行針對前述普惠金融辦理內部相關課程，亦派遣人員至外部受訓取得最新資訊。

2022年度，陽信銀行內部普惠金融相關課程已辦理7場，訓練時數達15小時，總計6,494人次數完成課程，課程主題包含身心障礙金融友善、公平待客及高齡客戶權益等。陽信銀行亦派遣相關人員至外部單位進行培訓，總受訓時數約200小時，課程主題包含數位人權、無障礙設施及永續趨勢等。

近年來隨著科技與環境的快速演變，「金融科技」成為推展普惠金融的重要力量，金融科技有助於普惠金融的實踐，讓金融服務的觸角打破時間與地域限制，可以更深、更廣地延伸至大眾的日常生活，如支付、存款、貸款、保險等。未來除既有之普惠金融之相關訓練外，更加深、擴大金融科技、網路銀行及數位轉型之教育訓練。

金融教育

陽信銀行未來將基於普惠金融原則，積極瞭解包含偏鄉及特殊族群等各類型金融消費者對金融商品的接受程度，包含存款、貸款、數位金融（行動支付、數位存款及網路投保）及保險商品（壽險保單及微型保險）等，以協助各族群接觸金融服務的便利性及友善性。陽信銀行亦將配合學校、社區、企業及銀髮退休族群所需，推動辦理各項金融商品座談會，適時使所有消費者瞭解並接受商品，進而促進商業機會和推動經濟成長。



► 客戶關係管理

公平待客原則

政策架構

一、陽信銀行公平待客管理政策

陽信銀行致力於建立金融消費者保護與「公平待客原則」之企業文化，秉持「穩健、前瞻、專業、熱忱」之服務品質落實永續經營。配合金融監督管理委員會訂頒之「金融服務業公平待客原則」，遂於2016年訂定「公平待客原則政策及策略」，提升全行對於金融消費者保護之認知及相關法規之遵循，使同仁在商品及服務銷售、廣告招攬、申訴保障、業務人員專業性等方面，皆能符合忠實之義務，以確保消費者可獲得公平合理的對待，進而助益於陽信銀行各業務永續發展。

二、陽信銀行公平待客治理架構

陽信銀行以董事會為最高決策單位，定期檢視並積極落實公平待客原則之各項精神。陽信銀行歷年於公平待客相關作為如下：2021年由總經理召集總行高階主管成立「公平待客原則推動委員會」，每年定期召開會議進行公平待客執行檢討，並向董事會報告，強化金融消費者保護與公平待客原則之落實。

2022年持續強化公平待客之執行，以符合陽信銀行之企業文化及永續經營，調整「公平待客原則推動委員會」組織與成員架構，將總行各部、處單位主管納入委員，會議頻率由每半年召開改為每季召開。據統計，2022年共累計召開4次會議，討論相關議案計9案，並依委員會決議，強化客訴處理流程。

陽信銀行亦要求各業管單位亦將各項「公平待客原則」之實施狀況納入自行查核，並由稽核處依循陽信銀行內部控制制度暨有關規定查核事項辦理各項「公平待客原則」查核。2022年度查核結果皆無重大缺失。

三、其他公平待客原則規範

為保障消費者權益及法律遵循，陽信銀行訂有「消費者保護作業準則」，規範各業務單位於商品設計、制定契約或提供相關服務前辦理「消費者保護成效自我評鑑」。據統計，2022年共進行247次評鑑，經檢視，各業務權責單位於辦理業務時均有遵循消費者保護相關法令規定。

商品適合度

陽信銀行依循「金融消費者保護法」第九條及金管會發佈之「金融服務業確保金融商品或服務適合金融消費者辦法」等內容，訂定「確保各項金融商品或服務適合客戶之作業準則」，規範與客戶訂立提供金融商品或服務之契約前，應充分瞭解金融消費者之相關資料，以確保該商品或服務對金融消費者之適合度。

一、企業金融

為提升全行對消費者保護及遵循公平待客原則，陽信銀行於提供金融商品前，均會先行了解授信戶實際需求及充分說明該金融商品、服務及契約之重要內容，並揭露其風險。陽信銀行與授信戶訂立及提供金融商品或服務之契約，本著公平合理、平等戶惠及誠信原則辦理，從設計、廣告、銷售、契約履行、服務諮詢及客訴處理等整體業務過程，均秉持及遵循公平待客原則。

二、消費金融

陽信銀行依理財客戶基本資料（客戶資料及投資屬性問卷表）分析評估及界定，綜合考量客戶資金操作狀況、專業能力、投資屬性、對風險之瞭解及風險承受度後，將理財客戶風險承受等級分為五類，分別為保守型、穩健偏保守型、穩健型、穩健偏積極型及積極型。

為提升全行對於金融消費者保護及認知，陽信銀行同仁向客戶提供金融商品或服務之契約前，亦如同企業金融授信流程，會充分說明該金融商品、服務及契約之重要內容，並揭露其風險，同時充分瞭解金融消費者之相關資料，透過瞭解客戶作業(KYC)，以確保該商品或服務對金融消費者之適合度。

三、高齡族群

陽信銀行針對65歲（含）以上客戶辦理投資風險屬性評估，以其風險承受度應以穩健為原則，避免承做以積極型為其投資風險屬性之客戶。

商品告知與揭露原則

陽信銀行依循「金融消費者保護法」第十條及金管會發佈之「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」等內容，訂定「提供各項金融商品或服務前說明契約重要內容及揭露風險之作業準則」，與客戶訂立提供金融商品或服務之契約前，應向客戶充分說明該金融商品、服務及契約之重要內容，並請客戶於「重要內容」說明書簽名，充分揭露其風險。涉及個人資料之蒐集、處理及利用者，陽信銀行同仁應向客戶充分說明個人資料保護之相關權利，以及拒絕同意可能之不利益。

為保障消費者權益及法律遵循，陽信銀行訂有「消費者保護作業準則」，規範各業務單位於商品設計、制定契約或提供相關服務前辦理「消費者保護成效自我評鑑」。據統計，2022年共進行247次評鑑，經檢視，各業務權責單位於辦理業務時均有遵循消費者保護相關法令規定。

廣告招攬真實原則

陽信銀行依循「金融消費者保護法」第八條及金管會發佈之「金融服務業從事廣告業務招攬及營業促銷活動辦法」等內容，訂定「從事行銷各項金融商品或服務之廣告業務招攬及營業促銷活動作業準則」。

刊登、播放廣告及進行業務招攬或營業促銷活動時，不得有虛偽、詐欺、隱匿或其他足致他人誤信之情事，並應確保其廣告內容之真實，其對客戶所負擔之義務不得低於前述廣告之內容及進行業務招攬或營業促銷活動時對金融消費者所提示之資料或說明。執行方式為總行各業務主管單位及各營業單位需經許可，方可利用各類宣傳工具促銷。



理專21戒

一、執行情形

陽信銀行依循銀行公會「銀行防範理財專員挪用客戶款項相關內控作業原則」第九條內容，規劃本作業流程。為避免理財人員與客戶私下資金往來為目的，共設計3種控管機制即「帳戶監控機制」、「異常舉報機制」與「交易監控及異常管理機制」。此外，陽信銀行遵循銀行公會訂定之「疑似理財專員挪用客戶款項之態樣」（共有4大類，即資金往來類、關聯帳戶類、代客操作類及其他行為類，總計21種態樣），將4大類依性質劃分成財務指標（資金往來類、關聯帳戶類）、非財務指標（代客操作類、其他行為類），並訂定相關交易系統檢核報表、內部應用系統填報輔助以及各分行人員的查核評斷，使對理財人員的21種態樣得以落實。

實務方面，陽信銀行指定由財富管理部之獨立單位（下稱獨立單位）負責建置、規劃、執行及管理防範理財人員挪用客戶款項相關控管機制；對於符合理財人員挪用客戶款項態樣之行為或交易，應由各營業單位主管先行協助提供、檢視相關資料，或現場觀察是否異常、進行訪談等；如屬需現場發現或舉報之態樣，由各營業單位主管先行瞭解判斷，顯有異常時應通知獨立單位進行調查；如有異常時，將由獨立單位指定人員進行調查；該等人員每年應接受相關訓練，且獨立單位隸屬於財富管理部理財管理科。其他督導單位如：防制洗錢及打擊資恐專責單位、風險控管單位負責督導本要點相關調查程序之規劃、管理及執行。

二、控管機制

（一）帳戶監控機制

制定理財專員自行存款異常交易監控態樣及檢核措施，以監控個人資金不當交易進出之現象；相關報表需提供獨立單位或人員進行檢視及追蹤，裨益預警防範。就客戶帳戶之資金往來符合陽信銀行所定監控態樣者，由獨立單位或人員確認理財專員與客戶間是否有異常資金往來之情事。

（二）異常舉報機制

陽信銀行分行及櫃台同仁於理財專員交易過程中如發現有異常情形，應依吹哨者制度舉報，或通知獨立單位進行後續調查其合理性及有無可疑之交易。理財專員所服務客戶日常反映或申訴事項認有可疑之徵兆需進一步查證。

（三）交易監控及異常管理機制

1. 交易監控程序中，由獨立單位或人員執行交易資訊及交易目的之確認作業。
2. 就同一理財專員接獲專責調查單位因洗錢防制交易監控發出之客戶交易資訊詢問超過一定次數者，將由獨立單位或人員進行檢視，以視有無任何異常情形，並進行通報。
3. 前項控管參數，得視實際監控參數執行狀況，由獨立單位依檢核頻率、資料期間及相關情形，適時調整驗證是否有效；若須修訂者，將定期或不定期簽報督導單位核准，並經總經理批示後辦理。
4. 前述監控態樣及異常情形，應依銀行公會的「疑似理財專員挪用客戶款項之態樣」建立。

（四）其他機制

其他依「防範理財專員挪用客戶款項內控作業辦法」為避免理財人員與客戶私下資金往來之控管機制，例如定期或不定期抽查理財人員辦公處所，以遏止私下保管客戶存摺、印鑑或已簽章空白交易單據之情事等。

三、其他說明

獨立單位覆核時，得通知分行提供相關佐證資料用以驗證交易之合理性。每季結束彙整調查結果，會簽防制洗錢及打擊資恐專責單位、風險控管單位及稽核處後呈報總經理核定。

教育訓練

陽信銀行為落實「金融服務業公平待客原則」政策、提升全體同仁法令遵循及合理對待金融消費者之專業知識，茲於2022年3月開放「金融服務業公平待客原則」線上課程，讓全體員工（副總經理以上之高階管理人員採自由意願參加制）進行教育訓練。

課程名稱	課程時數
金融消費者保護法	1.5小時
金融銀行業之金融消費爭議案例	1小時
銀行業之金融消費爭議案例	0.5小時

課程型態則包括金融消費者保護之法令介紹、案例研討以及內部自行查核缺失之宣導等多元面向，確保陽信銀行同仁對於公平待客原則皆能具備高度專業知識。

攔阻詐騙事件

陽信銀行積極推廣並宣導詐騙防治觀念於來行客戶，並透過主動向客戶詢問等方式協助客戶避免詐騙等情事發生。於2022年，全臺各分行總共成功攔阻23件詐騙事件，總金額逾1,327萬元。

單位：新台幣元

縣市別	案件數	攔阻金額
臺北市	5	4,380,000
新北市	4	2,587,910
桃園市	1	190,000
苗栗縣	1	160,000
臺中市	2	350,000
臺中市	1	450,000
高雄市	6	2,610,000
屏東縣	3	2,550,000
加總	23	13,277,910



客戶滿意度調查

行動網銀

陽信銀行新一代行動網銀APP自2019年12月16日正式對外開放，於2020年累計下載量共約16,000次。為進一步提升陽信銀行服務品質與強化用戶體驗，遂於2020年辦理「陽信行動網銀APP問卷調查」。

調查執行方式為發送滿意度調查問卷簡訊給透過使用陽信銀行新一代行動網銀APP有登錄並進行交易之客戶，累計發送達5,000封滿意度調查問卷簡訊。陽信銀行採四級距評分（非常滿意、滿意、普通滿意與不滿意）機制，並得到之調查結果為：滿意79%（包括非常滿意35%、滿意44%）、普通滿意16%及不滿意5%；結果統計顯示客戶滿意度達近8成，顯示陽信銀行客戶對於新一代行動網銀APP之使用多持支持態度。

陽信銀行彙整問卷結果與回覆後，更將客戶的反應與建議事項納入未來改進考量之策略規劃，如：行動網銀介面設計優化、相關操作功能改善等建議；陽信銀行現也已針對相關上述之客戶建議，研議相關改善做法，並於未來持續進行優化服務品質。

信用卡

為提升陽信銀行服務品質及保障消費者權益，於2021年辦理「陽信卡填問卷，刷卡金輕鬆賺」活動。

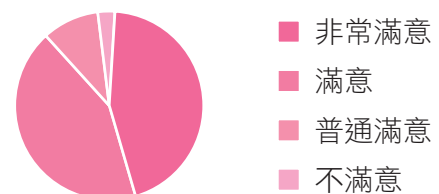
調查執行方式為發送滿意度調查問卷簡訊，內容設計包含：信用卡行銷活動、刷卡消費即時通知、帳單繳款方式便利、客服服務、整體滿意度等5個面向進行調查。

陽信銀行採四級距評分（非常滿意、滿意、普通滿意與不滿意）機制，並得到之調查結果為：滿意88%（包括非常滿意46%、滿意42%）、普通滿意10%、不滿意2%；

結果統計顯示客戶滿意度達近9成，顯示陽信銀行客戶對於信用卡整體服務（行銷活動、帳單繳款方式等）多持支持態度。

陽信銀行彙整問卷結果與回覆後，針對相關回覆與建議事項進行改善優化，包括：建議信用卡可以在全聯福利中心使用、提高使用額度、消費扣款通知、增加更多優惠活動、紅利點數換贈品、信用卡繳款工具以及紅利點數自動折抵等，多數功能陽信銀行已完成優化，其餘將持續評估改善。

信用卡滿意度



2022年ATM滿意度調查

除行動網銀與信用卡服務之增強外，為更加全面陽信銀行服務品質，廣納客戶使用意見，陽信銀行於2022年辦理ATM服務滿意度調查，針對2022下半年內有使用陽信銀行ATM交易紀錄之客戶，隨機抽取5,000名發送簡訊。

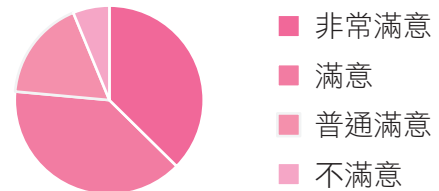
陽信銀行採四級距評分（非常滿意、滿意、普通滿意與不滿意）機制，並得到之調查結果為：滿意77%（包括非常滿意37%、滿意40%）、普通滿意17%、不滿意6%；

結果統計顯示客戶滿意度達近9成，顯示陽信銀行客戶對於ATM使用滿意度多持支持態度。陽信銀行彙整問卷結果與回覆後，針對客戶提供之意見與建議事項進行改善優化，並研擬因應策略方針，包含以下精進措施：

- （一）分行ATM汰舊換新時，參酌分行業務考量及鄰近分行同業設置情形進行採購增加存款功能。
- （二）分行評估以客戶需求面，回覆是否提供領取百元鈔票功能。
- （三）將本來自行單筆提款限額由現行3萬元調整提高至5萬元。

評估分行自動化服務區是否另有空間設置補摺機，並將營業廳內補摺機移至自動化服務區，以提供24小時補摺服務。

ATM滿意度



客戶處理機制

權責單位

陽信銀行申訴案件之各權責單位，可分為統籌單位、受理單位、處理單位、主辦及分辦單位與協調處理單位。各單位對應之負責單位如下：

▪ 統籌單位：

業務管理處，專責統籌陽信銀行整體申訴案件。

▪ 受理單位：

除另有規定外，可依據申訴客戶別之不同區分專責單位：以書面或臨櫃管道申訴者，受理單位為該案件之權責處理單位、以電話或電子郵件為申訴管道之案件，則受理單位為信用卡暨車貸部（即客服中心）、申訴單位為主管機關或其他外部單位，則受理單位為業務管理處。

客服中心、業務管理處：依申訴案件內容，判斷處理單位。

▪ 處理單位：

申訴案件應負處理權責之分行或管理單位。

分行或管理單位：查明客戶申訴內容是否屬實，並與客戶聯繫協商最適解決方案。

▪ 主辦單位、分辦單位：

指信用卡暨車貸部（客服中心）及業務管理處等受理窗口，於受理權責處理單位為其他單位之案件時，稱為主辦單位，而該案件之處理單位則稱為分辦單位。

客服中心、業務管理處：

1. 主辦單位填寫「客戶申訴案件登記表」及「客戶申訴案件分辦單」，並將該分辦單交予分辦單位於七日內處理及回覆抱怨或申訴客戶。
2. 分辦單位依查覆情形填寫於「客戶申訴案件分辦單」後擲回主辦單位存參。
3. 主辦單位依分辦單位於「客戶申訴案件分辦單」填報之結果結案後，歸檔存參，供統籌單位定期進行統計分析。

▪ 協調處理單位：

客戶抱怨或申訴案經處理單位主管裁示須協調處理者，應通知業務管理處負責協調處理，或由業務管理處選定其他相關單位共同協調處理。處理完畢後再回覆處理（原提出）單位，以便結案。處理（原提出）單位接獲回覆後，應依回覆要旨答覆客戶。

業務管理處：代為與客戶協調最適解決方案。



處理流程

陽信銀行訂有「客戶申訴案件處理作業要點」，針對受理客戶申訴案件之處理流程可分為以下步驟：

▪ 案件成立

陽信銀行接獲客戶申訴案件後，須由受理單位（主辦單位）指派專人受理，先瞭解案情內容與取得客戶之個人資料及聯絡方式。後經受理單位（主辦單位）依申訴案件內容，判斷處理單位（分辦單位）。

▪ 案件簽核

主辦單位填寫「客戶申訴案件登記表」及「客戶申訴案件分辦單」，並將該分辦單交予分辦單位，由分辦單位於七日內處理及回覆抱怨或申訴客戶。

▪ 案件追蹤

分辦單位依查覆情形填寫於「客戶申訴案件分辦單」後擲回主辦單位存查。主辦單位則依分辦單位於「客戶申訴案件分辦單」填報之結果結案後，歸檔存查，供統籌單位定期進行統計分析。

客訴案件管理系統

陽信銀行因無系統統籌管理，自案件分辦後，相關進度及處理結果皆須人工追蹤及回報，除耗費時間外，更容易產生遺漏等作業風險，進而影響客戶及社會大眾對陽信銀行之觀感，故委託外部廠商建置系統整合管理，除可避免因人工作業產生之風險外，更能進而提高總、分行作業效率，落實公平待客原則中規定之申訴保障原則。

規劃建置「客訴案件管理系統」，主要功能如下：

- (一) 主辦單位客訴案件建檔管理功能。
- (二) 主辦單位、分辦單位線上填報處理進度及分辦單自動產製。
- (三) 資料串接陽信銀行內部應用系統「作業風險損失填報」，並定期產製相關統計報表。
- (四) 即將逾期末處理案件通知（以郵件或報表形式）。
- (五) 客訴案件類別管理及常見問題管理。
- (六) 客訴案件處理歷程、進度，提供分析統計資訊。





CH4

友善職場

陽信銀行致力於打造安全、健康、幸福的友善職場。我們將每一位員工視為一起打拼的夥伴，透過多元的聘任方式、完善的教育訓練、具競爭力的薪酬福利政策，以及持續的雙向溝通，確保每位員工能在安心的工作環境下一展長才，落實對員工的關心與照顧。

友善職場

► 人才吸引與留才

多元聘用

員工組成

陽信銀行於招聘人才時，秉持「無因性別、種族、年齡、政治傾向、婚姻與家庭狀況有所區別」之原則，截至2022年底，陽信銀行員工人數總計2,289人，其中男性員工占59.2%，女性同仁占40.8%；管理階層中，女性主管占比達38.1%，顯見陽信銀行落實兩性平權，提供公平競爭的職場環境。

此外，陽信銀行員工包含管理階層592人及一般員工1,697人，並因應陽信銀行業務擴增及新設分行等需求，近三年員工數及管理階層人數逐步穩定增加，足見人員招募及培育政策之穩定及晉升管道之暢通。

· 近三年員工資訊

單位：人

		2020	2021	2022
全職	男性	1,266	1,313	1,354
	女性	923	930	935
兼職	男性	0	0	0
	女性	0	0	0
臨時員工	男性	4	0	1
	女性	3	5	2
總人數		2,196	2,248	2,292

註：無「無時數保證的員工」

註：「非員工之人數」為外包人員，無法進行人數統計

· 近三年員工結構

依職位 單位：%

		2020	2021	2022
非管理職	男性	35.1	34.0	33.5
	女性	64.9	66.0	66.5
初中階主管	男性	56.4	56.2	55.1
	女性	43.6	43.8	44.9
高階主管	男性	85.0	85.9	86.6
	女性	15.0	14.1	13.4

註：此統計範圍為重要營運據點範疇(總行及全臺106間分行)，其中高階主管包括總經理、副總經理、協理、各部門及分支機構主管資料，以及凡職位相當於總經理、副總經理或協理，上述主管100%為臺灣居民

・ 近三年員工結構

依年齡 單位：％

	2020	2021	2022
30歲以下	27	28	27
31-40歲	22	20	20
41-50歲	33	32	30
51歲以上	18	20	23

・ 近三年員工結構

依地區 單位：％

	2020	2021	2022
北區	67	66	65
中區	8	8	9
南區	24	25	25
東區	1	1	1

陽信銀行持續在性別平等職場方面深化努力，盡力於各年齡層段招募合理性別比之新進員工。

・ 新進人員比率

單位：％

		2020	2021	2022
30歲（含）以下	男性	38	35	36
	女性	62	65	64
30-50歲	男性	46	38	47
	女性	54	62	53
50歲（含）以上	男性	67	65	63
	女性	33	35	38

陽信銀行除致力於培育員工能力外，更提供穩定之職場環境，近三年度離職率維持穩定低比例。另陽信銀行年資愈10年以上者愈45%以上，其中年資達20年以上之同仁更達25%，足以顯見員工經歷資質穩定。

・ 離職率

單位：％

	2020	2021	2022
離職率	13	13	15
自願離職率	12	13	14

· 非自願離職率

依年齡及性別區分；單位：%

		2020	2021	2022
30歲（含）以下	男性	11	10	12
	女性	13	16	19
30-50歲	男性	4	4	4
	女性	5	5	5
50歲（含）以上	男性	5	5	6
	女性	2	1	3

多元聘僱

陽信銀行重視人員進用之多元性，截至2022年底，共計聘用24名身心障礙同仁，優於法令標準要求，鼓勵身障員工發揮所長。

· 陽信銀行多元聘用狀況

單位：人

	2020	2021	2022
身心障礙人員	20	22	24
少數族群人員	1	1	0



多元招募管道

校園徵才

為延攬及培植欲向金融產業方面發展且具優秀潛力之人才，陽信銀行近年積極強化產學合作，不僅拓展多元招募管道，更於校園扎根，網羅優秀學子。陽信銀行積極廣納商學、管理及財金相關科系之菁英人才，以期在增進陽信銀行管理服務實力的同時，亦能於行內注入對於金融業有熱情、有想法的新鮮人。

另外，陽信銀行已於近五年積極參與僑光科大每年所舉辦之校園徵才系列活動，包含企業博覽會與企業說明會。於該系列活動中，陽信銀行除針對在校生進行校外實習徵才外，亦同時提供應屆畢業生就業職缺。

陽信銀行之招募活動將持續深入校園。陽信銀行將透過與大專院校合作，讓同學們更深入了解金融產業相關工作內容，並增加陽信銀行於年輕族群中之曝光度，吸引有志於銀行業發展之優秀人才，共同打造更好的職涯發展與未來。

建教實習合作

陽信銀行自2016年起推動大專院校實習合作計畫，與全國近二十所大專院校配合校外實習合作，且提供實習學生職前訓練課程。透過積極在校園紮根，廣納成績優秀之大四及碩二學生，讓學生提前實際體驗與經歷金融職場，提供職前訓練課程。為未來進入職場增加能量與工作自信，推廣畢業即就業的概念，陽信銀行藉由實習期間觀察學生表現，針對通過實習考核及表現優良者，視人力需求狀況轉聘為正職行員。

陽信銀行已與逢甲大學、東海大學、淡江大學、銘傳大學、實踐大學、靜宜大學、文化大學、國立屏東大學、國立高雄科技大學、致理科技大學、德明財經科技大學、僑光科技大學、明新科技大學、正修科技大學、臺南應用科技大學、中國科技大學、嶺東科技大學及龍華科技大學等18所大專院校進行產學合作之培育計畫。實習生招募流程為透過學校協助履歷收件，經書面審核通過者可參加實習生徵選面試，錄取及報到後陽信銀行將安排職前訓練相關課程，通過培訓後即至各分行進行實習。藉由實習期間學生之表現，針對具備陽信銀行要求之金融相關證照、通過實習考核及表現優良者視人力需求狀況轉聘為正職行員。

陽信銀行於2022年已舉辦7場實習生甄選面試，共吸引近400名商學、管理及財金相關科系之學生報名。至2016年起，陽信銀行共累積招募約300名實習生，且後續成為陽信銀行正式員工進入本集團服務之留任率約近4成，2022年度共計進用54名實習生。陽信銀行致力於培育校園優秀人才，讓參與實習計畫之學員可以減少踏入社會的摸索期並透過陽信銀行培訓制度及職場實際經驗習得一技之長，亦對於陽信銀行之人才招募及業務發展實有助益。

整批招考

1. 招考政策：

因應金融環境之快速發展及人力需求，陽信銀行致力於提供多元化、平等性、重視團隊貢獻的環境工作，並且每年將不定期辦理大批招考，包含櫃員、授信、理專及資訊等職缺。為幫助每位新加入員工快速有效培養相關專業能力，陽信銀行亦安排一系列專業課程及實體上機操作。透過相關教育訓練，新進同仁將能瞭解並遵守本公司對社會、客戶及員工的承諾，且在短期內適應職場環境，並能在工作中展現核心價值。

2. 招考場次數：

視人力缺額規劃1次至2次

3. 招募人數：

預計220人

4. 未來招募方向：

陽信銀行視人才為公司競爭力最大關鍵。為協助新進人員快速適應職場與文化，陽信銀行著重於「招募任用程序」、「強化招募品質」及「新人養成訓練」三個面向，包含設計「新人面試流程優化」、「提升新人證照計畫」及「新人課程訓練」等方案。預期透過良好的招募流程設計，協助人資夥伴或用人主管為該職位找到最合適的人選。陽信銀行將履歷數、有效履歷數、面試人數、招聘人數以及報到人數等資訊納入招募流程之改善與精進的參考資訊，以期在未來找到適合陽信銀行之員工。陽信銀行將透過面試與訓練過程，讓新進員工了解陽信銀行企業文化、金融產業概念與相關職業安全知識。

► 人才培育與訓練

人才發展目標與計劃

培育計畫

陽信銀行人才培育依據組織年度營運策略及各領域職能需求規劃人才養成方案。首先透過職務、階層的差異化，建立能力基礎後，再依各職能別及各學習層次需求，導入進階多元培訓。課程範圍涵蓋金融專業、法令遵循、語言學習、管理職能、通識教育、證照補助及關鍵人才培育等。

培訓課程除可搭配遠距教學或陽信銀行內部線上教育系統，培養專業知識，提升各領域職能，同仁亦可參與外部研習及訓練。凡透過陽信銀行指派參與課程者，陽信銀行將全額補助費用或給予其他配套獎勵方案，鼓勵員工強化本質職能或跨領域學習。

陽信銀行另頒訂各項證照、課程補助及獎勵方案，鼓勵員工積極考取相關國際證照、金融證照、語言檢定、技能檢定等，獲取專業認可，強化競爭力，並儲備各領域人才。

教育訓練模式

1. 線上教學中心

陽信銀行於2017年3月導入線上教學中心，提供員工可不受時間限制進行「時刻學習」之學習環境。線上教學中心更可避免實體課程人數、場域等限制或者前往指定場域的舟車勞頓。線上教學中心系統另開設自學園地，可自行指定進修專業領域或跨領域學習。同仁亦可使用系統進行晉升題庫模擬測驗，以評量目前學習成果。

2022年度線上教學中心開課數量46堂課，上課人數達28,958人，相較於2021年開課數量28堂課，上課人數18,060人，開課數量成長1.6倍，完訓人數成長62.3%。課程範圍涵蓋：

課程主題	課程範圍
理財類	理財商品訓練、理財稅務課程、產險商品/專案教育訓練、壽險流程教育訓練
會計類	會計事務課程、會計覆核課程
法定課程	FATCA及CRS法令遵循相關規定、內部稽核人員研習班、資訊安全宣導、身心障礙金融友善服務、法令遵循宣導
電子金融	新企業網路銀行，含APP新服務
外匯業務類	外匯會計應注意事項、外匯業務案例分析、出口信用狀操作
存匯業務	新版印鑑系統
信託業務	信託業務課程
消費金融	消金產品課程、信用卡發卡及收單課程
授信業務	企金財務報表分析、企金徵授信實務
缺失宣導	貸放後覆查缺失
外語訓練	外語會話
其他	讀書會、公文處理應注意事項

2. 外派訓練

陽信銀行每年鼓勵同仁至外部參與業務研討、課程，以提升本職能力，強化競爭力，並符合法定業務相關時數，透過內部申請亦可全額補助課程費用。課程內容豐富且多樣化，包含財富管理、金融科技（電子支付）、Fin & Tech碰撞沙龍交流會、資訊安全相關課程、消費者債務清理條例、金融消費論壇、金融消費者保護法、存款開戶、防制洗錢、法令遵循、信託業務、公司治理、ESG最新趨勢、保險代理人、到任後稽核、銀行業核心人才、國際化金融人才培育計畫等各式主題及形式。

陽信銀行於2021年外派課程數量達131堂，受訓人數共計2,916人，2022年外部課程數量達143堂，受訓人數共計3,113人。

3. 內部輪調

陽信銀行每年度計畫培育「企業金融簽件人才」，並以回歸原單位職務將以「授信業務」為原則，分別調派5人至8人於授信審查處2個月，以小班制密集訓練、實務操作培養企金授信簽件技能，期間主要以企業金融提案報告撰寫及相關規定，包括財務分析、估價、法規、陽信銀行內規及辦法、土建融規範、如何調整提案報告內容及核覆條件之架構等。陽信銀行於2021年共3個月分別累計派訓18人，2022年因受疫情影響於3月派訓5人，未來將視疫情狀況持續派訓，以累積更多存匯作業人員儲備戰力。

4. 證照推廣

陽信銀行於2017年起，為鼓勵員工積極考取證照，加強本質學能，提高職場競爭力，加強推行證照報名補助。直至2021年擴大補助範圍，強化內部晉升及業務招攬所需之相關金融證照、國際金融證照、外語檢定測驗，現補助人身／財產保險代理人、投資型保險商品業務員、銀行內部控制、初階授信人員及4種英文檢定等14張證照。為提高證照通過率，另補助行員報名外部證照輔導班費用，現有AFP (Associate Financial Planner)、CFP (Certified Financial Planner)、人身保險代理人及財產保險代理人等證照考試輔導班，特定證照通過，亦即核發專業津貼或1萬元不等之考照獎勵金，於2022年底分別於陽信銀行開設初階授信人員、投資型保險等6張證照之考照輔導班共12場次，已輔導104人考取相關金融證照，逾247人將報考2023年度證照場次。

教育訓練類別

教育訓練課程

陽信銀行積極實行人才培育政策，推行行員持續進修。以核心職能、專業職能及管理職能為基礎，依據員工資歷與專業能力提供適當的培訓課程，並鼓勵員工積極參與各項內、外部培訓，增進職務專業技能，以維持競爭力。

1. 職前訓練

為使新進同仁於到職後，更了解組織文化、人員及所屬業務，進而推動新進行員訓練。此課程已推行逾25年，其課程內容亦隨著環境改變、操作手法的不同持續更新。另於2019年將專業領域講義，以「工具書」概念改版呈現，並藉此調整修課綱要及規則，將實務操作流程擬真化。除課程調整外，陽信銀行亦同時啟動培育講師及助教計畫。該計畫預期達成儲備教授人力、提供講師學習教授實務的空間及經驗之目標，並依課程範疇給予獎勵方案。課程內容除涵蓋認識公司、洗錢防制及法令遵循等法定課程，更深入加強於專業基礎課程及上機術科教學，以期學員能對日後職涯工作提早熟悉。

2. 幹部業務培訓

為培育儲備人才，廣納金融人才，陽信銀行建立內部績優員工晉升管理職務之暢通管道，並階段性提供訓練。針對各階層關鍵人才，規劃系統性培育方案，建立儲備接班人機制，強化人才資本。課程以儲備主管訓練、新任主管訓練及幹部訓練班三種班次為主軸。各訓練班次之課程期程依需求規劃4週至8週，內容包含領導能力、策略性思考、溝通談判力／技巧、行銷業務推廣及績優人才經驗分享等，陽信銀行2022年度因應疫情影響人數縮減，其受訓人次新任幹部24人、中階幹部83人、儲備主管39人，另中階幹部因故延期至2023年3月開辦，預計培育84人。

3. 商品業務推廣

為持續提升員工行銷服務能力，提高業績招攬績效，並強化顧客關係管理，陽信銀行於各年度不定期開設商品宣導及業務推廣相關等專業領域課程，其中包含消費金融產品教育訓練、信用卡產品、權益及年度活動、產險專案教育訓練、產險商品教育訓練、運用溝通強化團隊績效及出口信用狀操作等專業領域課程。於2022年度開設30班，訓練人次10,332人，總時數達22,561.5小時，平均一人一年可接受2.18小時業務推廣相關培訓。每月亦由權責單位自行開設1班至2班之自強班，作為業務推廣回訓，加強行銷能力。

4. 法令遵循

為持續強化行員之法令遵循觀念，使各單位確實執行內、外部規範，除每年度法定之法令遵循相關研習外，陽信銀行另定期於上下半年分別開設法令遵循、防制洗錢、個人資料保護、資訊安全、社交工程演練、FATCA (Foreign Account Tax Compliance Act of the United States)及CRS (Common Reporting Standard)法令遵循相關規定等相關課程宣導，提高全行法令遵循意識，維護法令遵循管理體制，確保制度執行之有效性。相關部門於2022年課程宣導紀錄，於上半年度完成相關法令宣導人數達1,995人，另下半年度達1,290人完成結訓。

5. 身心障礙金融友善服務措施及公平待客原則

為維護客戶公平、合理的金融友善待客服務權益，陽信銀行秉持服務與熱忱的企業文化、善盡社會責任，依據不同類別之客戶需求，提供適切之金融友善服務。為推動一系列友善措施，陽信銀行每年度自董事起至每位員工及新任到職員工，將提供一定時數金融友善相關訓練，以強化公平意識。於2022年度公平待客課程宣導2,198人，金融友善2,266（含董事12人）。

教育訓練時數

陽信銀行致力於提供所有員工多元且適切之教育訓練課程，以協助員工職能培育。2022年全員工總訓練時數為88,905小時，平均每人受教育訓練時數約34.95小時。課程內容因應各部門人員所需職能提供相對應教育訓練課程，包含法令遵循、內部稽核、金融專業、公平待客、勞工安全、資訊安全及經營管理等。

・ 2022年度員工教育訓練平均時數

	內部訓練時數	外部訓練時數	總計	受訓人數	平均訓練時數
男性	28,043	5,755	33,797	1,055	32.04
女性	42,352	12,756	55,108	1,489	37.01
總計	70,394	18,511	88,905	2,544	34.95

・ 2022法令遵循教育訓練課程

	防制洗錢 及打擊資恐	法令遵循人員	法令遵循 宣導課程	個資保護
教育訓練場次	14	13	9	1
訓練人數	138	156	2,960	126

・ 2022稽核人員教育訓練

	金融業務研習班 (銀行業)	金融業務研習班 (保險業)	金融業務研習班 (信用卡)	金融業務研習班 (內訊)
教育訓練場次	5	8	2	26
訓練人數	38	8	2	361

・ 2022金融專業教育訓練

	教育訓練場次	訓練人數
信託業務 - 信託人員課程 - 信託種子人員 - 信託業務稽核實務 - 高齡金融規畫顧問師培訓課程	71	1,136
保險銷售 - 壽險商品、流程、專案訓練 - 保險業防制洗錢及打擊資恐相關法規 - 金融消費者保護法與案例之介紹(產險場/壽險場) - 保險經紀人與代理人之內控作業與法令遵循 - 金融消費爭議系列-投資型保險常見爭議	25	1,209
理財業務 - 理財稅務課程 - 亞太區域經濟整合發展對台灣之機會與挑戰 - 金融消費爭議案例研討會 - 高齡客戶投保權益保障教育訓練 - ESG最新趨勢 - 動盪經濟情勢剖析	23	109
存匯業務 - FATCA及CRS法令遵循相關規定 - 新版印鑑系統 - 存匯業務作業規定說明及應注意事項 - CSP說明會	4	859
授信業務 - 企業徵授信人員進階培訓課程 - ESG永續金融人才-永續融資實務研習班 - 太陽光電金融業務培訓專班 - 氣候變遷投融资活動之評估及報導條文解析 - 綠能產業、專案、中小企業、不動產開發融資 - 財務可行性與開發案例解析 - 國際專案融資/國際聯貸實務研習班 - 企金催收 - 前瞻全球科技產業及供應鏈發展趨勢 - 集保業務數位學習宣導說明會	18	31

		教育訓練場次	訓練人數
外匯業務	▪ 衍生性金融商品研習班 ▪ 貿易融資及電文檢核注意事項 ▪ LIBOR相關課程 ▪ 外匯/OBU人員進階培訓課程 ▪ 國際化金融人才培育計畫	31	297
財務金融	▪ 111年理財稅務課程 ▪ 財富傳承專班 ▪ 元宇宙新商業型態的發展與市場分析 ▪ ESG最新趨勢	19	57
信用卡	▪ 信用卡發卡及收單	1	210
消費金融	▪ 「住宅補貼評點及查核系統」之教育訓練 ▪ 爭議帳款案件研討會 ▪ 信用資訊產品講習-企業資訊課程	8	19
電子金融	▪ 新企業網路銀行 ▪ 行動企網APP新服務 ▪ 行動支付實務 ▪ 社群行銷應用 ▪ 數位行銷 ▪ 金融科技與數據應用 ▪ 數位身份識別 ▪ 數據分析 ▪ 數位轉型的思維與風險管理 ▪ 電子支付機構資訊查詢安控暨產品講習課程	27	502

・ 2022年公平待客教育訓練

	教育訓練場次	訓練人數
消費者保護	8	2,210
一般員工	1	2,198

・ 2022年資訊安全教育訓練

	教育訓練場次	訓練人數
程式語言開發	5	3
系統與資料庫管理	5	3
資訊安全研究	18	27
一般員工	1	2,203
社交工程演練	1	2,203

・ 2022年經營管理教育訓練

	教育訓練場次	訓練人數
儲備主管	1	39
中階主管	1	83
新晉升之幹部	1	24

訓練成果衡量

為了解整體培育狀況，陽信銀行以建立完訓評比機制，主要以柯氏四級培訓評估模式（Kirkpatrick Model）為基礎，針對課程種類及方針訂定不同衡量方法及深度，包含反應四評估（4R）：L1 反應評估（Reaction）、L2 學習評估（Learning）、L3 行為評估（Behavior）及L4 成果評估（Result）等步驟進行評估反應成果。

評估階段中，於L1階段會以隨機抽問或課後問卷了解學員狀況，並彙整回饋內容，作為未來訓練之參考依據。部分課程會執行至L2階段，透過考試、提出相關報告，評測學員對於培訓內容的內容理解及掌握度，或以成果發表會作為揭露成果的方式，並邀請陽信銀行具權責或所屬專業領域之高階主管進行評核，並提供回饋意見。特定課程則會執行至L3或L4階段，主要運用前、後測問卷進行，並由該員單位主管簽名評核學習成效，並限定於訓後一定期間進行成效評估或以績效表現進行評比。

專業證照補助

國際金融證照

陽信銀行現階段考取國際反洗錢師 (Association of Certified Anti-Money Laundering Specialist, ACAMS)計20人、財金風險管理分析(Financial Risk Manager, FRM)計1人、國際認證高級理財規劃顧問 (Certified Financial Planner, CFP)4人。現參與AFP及CFP者4人，並將於2013年3月、9月間進行不同階段之考試。

為強化員工專業技能，現以全國際金融證照考照之註冊費（含續會及換證費）、考照費及證照輔導相關課額補助程費用鼓勵同仁積極考照。為加強考照意願，部分國際證照於考取後，除補助續會所需之課程時數費用及續會衍生費用外，另加發約1萬元不等之考照獎勵金，以鼓勵員工積極考照。

陽信銀行未來將遴派員工參與各項專業領域之相關講習、研討，並不定期公告周知國際證照課程及考照相關資訊，配合公司經營策略，持續推動多樣化考照政策，以加強員工專業技能。

國內金融證照

為促使員工考取各項專業證照，陽信銀行期望藉由制度化要求，針對每年招募之新進人員及經驗人員，於指定期間內須考取指定金融證照。為使各級員工升遷具公平合理原則，特訂定各職等須具備對應特定金融證照之相關門檻。另為促進各單位自主激勵及督促員工考取證照，陽信銀行亦開設考照輔導班以輔導員工考取相關證照，並提供相關補助方案，鼓勵員工積極考照。

現陽信銀行補助人身／財產保險代理人、投資型保險商品業務員、銀行內部控制、初階授信人員及4種英文檢定等14張證照。2022年度開設6張證照之考照輔導班共12場次，已輔導104人考取相關金融證照，逾247人將報考2023年度證照場次。現陽信銀行行內持有證照人數如下表，2023年度又新增補助174人，人數逐年持續增加。

證照	人次
信託業業務人員	1,859人
投信投顧相關法規	1,134人
人身保險業務員	1,956人
人身保險業務員	1,978人
投資型保險商品業務員	834人
人身保險業務員銷售外幣 收付非投資型保險商品	771人
銀行內部控制與 內部稽核測驗（一般金融）	1,233人
初階授信人員	810人



► 員工薪酬與福利

薪酬政策

薪酬政策

陽信銀行建置完善的薪酬及獎懲制度，並遵循公平任用原則，新進同仁基本薪資均優於勞動部基本工資，2022年陽信銀行新進男性與女性員工之薪資與基本工資比率皆達1.31，不因性別、年齡、婚姻、宗教、種族、黨派等因素，而設有差別待遇；對外聘任經驗行員之薪資，係依據其職務經歷、工作能力、擔任職務職責、績效表現及專長等原則核定。員工依工作年資及考績等第，均享有勞工保險、全民健保、退休金、春節獎金、考核獎金、績效獎金、員工酬勞、業務推展獎金、員工優惠存款利率及職工福利委員會補助，另為建立明確獎懲制度，設置「人事評審小組委員會」，2022年因表現優秀而記功嘉獎之員工達863人次，核發個人獎金約190萬元。為獎勵優秀員工的投入與努力，每年辦理晉升及考績晉薪，以提供員工士氣，辦理晉升調薪約105萬元、考績晉薪約40萬元，另為鼓勵考取晉升資格的106位同仁，每位同仁晉薪一級，共計晉薪6.8萬元。

薪資平均

陽信銀行近三年擔任非主管職務之員工人數、薪資平均數及薪資中位數如下表。

	2020	2021	2022
非擔任主管 全時員工人數	1,952	2,078	1,960
非擔任主管全 時薪資平均數	833,427	804,711	805,196
非擔任主管全 時薪資中位數	745,948	713,052	723,945

薪酬比

陽信銀行秉持男女平等、同工同酬之原則，不因性別核定薪資，薪酬比如下表。2022年全體協理(含)以上之女男基本薪酬比率為0.97:1、全年薪酬比率約為1.10:1、幹部之女男基本薪酬比率為0.93:1、全年薪酬比為1.05:1、一般員工之女男基本薪酬比率為1.02:1、全年薪酬比率約為1.03:1。

2022		
協理 (含)以上	基本薪酬比率	0.97:1
	全年薪酬比率	1.10:1
幹部	基本薪酬比率	0.93:1
	全年薪酬比率	1.05:1
一般員工	基本薪酬比率	1.02:1
	全年薪酬比率	1.03:1

註：此統計範圍為重要營運據點（總行及全臺106間分行）

績效管理

績效評核制度

為激勵員工追求卓越工作表現並達成年度目標，陽信銀行通過試用期之所有正職員工皆須參與定期績效考核，藉由訂定之「工作考核及獎懲辦法」及「人事評審小組組織及運作準則」等相關規範，以建立公平考核及獎懲制度。考核種類分為：

一、平時考核：

各級主管人員，應分層負責就所屬人員平時之工作、操性、學能、出勤及金錢往來等方面，隨時嚴加考核，並詳予記錄平時重大事蹟，如有不勝任現行職務者應予以告知並施行輔導改善計劃，經輔導未具成效者，即依陽信銀行相關規定辦理。

二、年終考核：

於每年度終了時辦理，依據出勤及請休情形、工作績效、工作態度、品德操守、服務精神、領導統御及獎懲情形予以考核，並分為年度考核及另予（半年）考核二種。

三、專案考核：

遇有重大優劣事蹟時，予以立即辦理考核。

績效管理

考核流程分為初考、覆考及核定三段，依管理權責設定考核層級，由考核權責人依考核評分表之評核內容評定下屬人員的績效狀況。

受考人	初考	覆考	核定	備註
稽核單位人員	直屬幹部	總稽核	董事長	無初考人員時，由上一級主管逕予覆考。
領組以下人員	直屬幹部	單位主管	督導副總經理	
副理以下幹部及其同職等專員	-	單位主管	督導副總經理	
非單位主管之協經理及其同職等專員	單位主管及督導副總經理	總經理	董事長	
單位主管	督導副總經理	總經理	董事長	
副總經理	-	總經理	董事長	
總經理、總稽核主任秘書	-	-	董事長	

員工福利措施

福利項目

福利項目	福利內容
獎金制度	春節獎金、考核獎金、績效獎金、業績獎金
勞工保障	勞工保險、全民健保、員工/眷屬團體保險、勞工退休金、健康檢查、符合勞基法之休假（特別休假、事假、病假、婚假、喪假、產檢假、產假、陪產檢及陪產假、生理假、家庭照顧假）
優惠補助	行員優惠利率存款、行員優惠利率貸款
津貼補助	伙食津貼、三節禮金、生日禮金、自強活動補助、社團活動補助、結婚補助、喪葬補助、急難救助、水災補助、火災補助、風災補助、地震補助
進修補助	金融證照輔導及補助
托育優惠	與特定機構簽訂企業托育服務合約，提供員工子女托育服務優惠方案
升遷制度	透明化之升遷制度及完善之培訓制度

退休金提撥

為保障員工退休權益，陽信銀行依法足額提撥退休準備金，並依員工之選擇，分為新制與舊制退休金提撥，先予敘明。

新制係為每個月提繳員工薪資的6%到勞保局設立的「勞工個人退休金專戶」。

舊制則依勞動基準法第56條第1項規定，在舊制年資勞工每月薪資總額2%至15%範圍內，按月提撥勞工退休準備金，專戶存儲（臺灣銀行退休金專戶），每年度依照國際會計法則第19號公報之規定，委請具精算資格之公正第三人負責退休金精算評估作業，並依勞動基準法第56條第2項規定，於年度終了前估算次年度符合退休條件者所需之退休金，如有不足應於規定期限內補足，以作為預作未來勞工退休金之用。而陽信銀行所提撥之勞工退休準備金，由勞工與陽信銀行共同組織「勞工退休準備金監督委員會」共同監督之。

育嬰假

為配合勞動基準法令及照顧員工家庭需求，陽信銀行員工於子女年滿3歲前，皆得申請育嬰留職停薪，且不限女性員工，所有符合資格同仁皆享有申請權利，陽信銀行 2022年度因育嬰辦理留職停薪共計20人，其中男性同仁6名，女性同仁14名；另當年度應申請復職共計30名，其中15名申請復職，9名申請延長留停，復職率約70%。

• 2022年育嬰留停情形

	男	女
申請育嬰留停總人數	6	14
復職人數	3	12
應申請復職人數	8	22
實際復職人數	3	12
復職率	75%	70%
留存率	100%	90%

► 勞資關係及溝通

多元溝通管道

企業工會

陽信銀行員工工會成立已逾十二年，秉持工會是以保障會員權益改善勞動條件、協調勞資關係為原則。隨著近年來勞工意識高漲，工會更是勞資雙方溝通的橋樑。陽信銀行員工工會更深切認知透過誠信協商達到勞資和諧，才可以造就勞資雙贏的局面。陽信銀行員工工會期盼每位會員同心協力促進福利、發揮工會應有之功能，朝向有組織、有理想之方向來努力。未來將持續堅持有關於員工福利事項，期盼於漫漫長路與各工會會員及陽信銀行共同努力。

對於工會治理方面，陽信銀行員工工會人數占全行總人數2.1%，每三個月召開理事會、每年召開會員大會。工會人員除積極參與勞資會議、職工福利委員會及退休金監督委員會與上級工會之會議外，更不定時與會員面對面溝通交換心得並聽取會員意見，促進職工福利事項及關心公司政策，期盼勞資和諧共存共榮創造員工與企業未來無限可能。

勞資會議

因應全球化經濟來臨，國家競爭及產業發展關鍵在於人才彈性運用與創新，有充沛人才與和諧勞資關係才具國際競爭優勢，因此陽信銀行重視勞資雙方協調溝通制度，並依勞資會議實施辦法規定定期舉辦勞資會議，促進勞資雙方凝聚共識，進而匯集眾人智慧與潛能，共同創造互利雙贏。陽信銀行勞資會議固定每季召開，主要議題為陽信銀行營運及財務概況並討論勞資雙方代表輪值擔任主席之次序。除報告上次會議決議事項辦理情形、勞工動態及業務概況外，並本著全員工上下同舟共濟、榮辱一體精神，建立勞資雙方溝通管道，藉此宣導公司經營政策、計畫、方針及目標等，增進員工對陽信銀行營運方向的認識，提升參與感，進而擴及全體員工，共同為陽信銀行成長而努力。

員工申訴管道

- 一、陽信銀行已於「工作場所性騷擾防治措施申訴及懲戒辦法」中提供員工申訴方式（含電話、傳真、申訴專用信箱及申訴電子信箱）。
- 二、另陽信銀行於工作規則中規範為加強內部意見溝通並提供申訴管道，實行員工建議制度及設置員工申訴信箱。人資處負責性騷擾案件，2022年未有性騷擾申訴案件。
- 三、凡申訴案件皆涉有個人隱私，係屬個人資料保護之範疇，陽信銀行皆嚴守保密之義務。



► 職業健康與安全

工作環境安全

政策及組織

依職業安全衛生管理辦法規定，陽信銀行屬第三類事業為低度風險產業且員工人數為二千多人，雖免設置管理單位及建置職業安全衛生管理系統，但為積極營造健康安全之工作環境，陽信銀行訂有「勞工安全衛生工作守則」、「職場遭受不法侵害計畫、申訴及懲戒處理程序」等相關規定，適用於臺灣全部營運據點及其所屬員工及活動並做為職業安全衛生業務之執行方針。陽信銀行首重安全的工作環境，以創造良好友善之工作環境，落實職場暴力之預防，確保勞工身心健康、建立友善職場文化。

另外，陽信銀行設置職業安全衛生業務主管、職業安全衛生管理員及現場急救人員及防火管理人員，定期委託外部訓練機構辦理相關訓練，並給予公假訓練，使權責人員具備充足專業知識，以利執行規劃職業安全衛生業務。

在增進員工職業安全衛生知識上，編製完整職業安全衛生教育訓練課程，新進員工報到後須接受3小時訓練，一般在職員工每3年須接受3小時訓練。

陽信銀行優於法規提供每年辦理員工健康檢查，並規劃多項健檢方案供員工選擇。檢查結果由護理師進行健康風險分級，針對中高風險個案則進行衛教並安排醫師諮詢衛教。

・ 特約勞工健康服務醫師及護理師職場服務

地點	特約服務頻率
總行大樓	・ 醫師4 次/ 年，3 小時/ 次 ・ 已設置專責護理人員
各分行	・ 醫師4 次/ 年，2 小時/ 次 ・ 護理師1次/ 月，2 小時/ 次

另外為安心守護每位員工，陽信銀行為員工規劃壽險、重大疾病險、住院醫療險、傷害保險及傷害醫療險等5大保障，任職期間保費由公司全額負擔。



職業災害

陽信銀行於2022年度，已接獲30件職業災害發生案件通報，通報之案件皆為小傷害，無失能狀況。對於職業災害案件，公司給予員工充分公傷病假以能獲得充分休息及調養。通報案件中包含2件員工上下班途中受傷，及2件因辦公走路不慎跌倒及以及公出車禍受傷，後續相關部會已宣導及提醒同仁行車途中務必注意路況並減速慢行以策安全。

項目	性別	工傷件數或 職業病天數	比率
工傷率 (IR)	男性	14	0.01%
	女性	16	0.00%
	總計	30	0.01%
職業病率 (ODR)	男性	0	0.00%
	女性	0	0.00%
	總計	0	0.00%
缺勤率 (AR)	男性	2,355	1.01%
	女性	4,173	1.24%
	總計	6,528	1.14%
損工日數率 (LDR)	男性	204	0.09%
	女性	326	0.10%
	總計	530	0.09%

教育訓練

為防止職業災害、保障員工安全與衛生，陽信銀行每年皆會執行職業安全人員的在職教育訓練，藉此教育訓練提升職業安全人員的專業度。另外，陽信銀行亦定期執行工作場所之職場危害因子辨識及風險控制措施，包含檢核作業場所環境、工作適性及人力配置之妥適性，並依評估結果改善作業場所環境及作業流程，以期提高員工工作環境的安全與健康。

歷年職業安全衛生相關訓練統計表			
課程項目	2019年	2020年	2021年
職業安全衛生業務主管訓練	8人	183人	-
急救人員訓練	8人	-	197人
防火管理人訓練	19人	-	-
一般員工	3年3小時教育職業安全衛生在職教育訓練		

防疫措施

因應國內COVID-19（新冠肺炎）防疫措施調整，陽信銀行自2022年11月7日起防疫措施配合修正。

一、自2022年11月7日起陽信銀行防疫措施修正如下：

（一）陽信銀行營業廳及辦公場所：

1. 陽信銀行營業廳及辦公場所內，應確實佩戴口罩。
2. 取消強制體溫量測，原設置之體溫計、酒精消毒機維持放置以供客戶及行員自行使用。
3. 員工休息用餐，餐食以不共食為主，應分流用餐並避免交談，座位間建議採用隔板或以間隔、梅花式安排。
4. 單位員工確診時，單位應依指揮中心訂定之「企業因應嚴重特殊傳染性肺炎（COVID-19）疫情持續營運指引」確實請廠商清消營業場所，以保護他人免於病毒感染。

（二）員工身體不適或確診：

1. 員工如出現呼吸道症狀，如：感冒、發燒、喉嚨痛、肌肉痠痛等症狀者，應盡速就醫。
2. 員工同住家人確診時，同住員工應實施7天自主防疫，外出工作應依中央流行疫情指揮中心指示需有2日內快篩陰性結果才可外出。
3. 員工快篩陽性時，應回報所屬單位篩檢結果並安排醫師視訊問診。隔離期滿後，快篩陰性方可解除自主健康管理。若有長新冠症狀可尋求醫師治療，舒緩不適。
4. 人事主管接獲員工確診通知時，應填報「單位確診通報表」傳真人力資源處彙總，並提醒單位同仁觀察自身健康情形。

（三）員工請假出國：

1. 單位主管應在不影響營運及人力運用之原則下自行衡酌，更應審慎評估單位國內外旅遊休假人數及休假後上班之染疫風險，以避免造成人力短缺情形發生。
2. 員工申請出國時，應於請假系統內明確填報前往之國家、地區。
3. 員工出國時應加強個人防護措施並建議完整疫苗接種，旅遊期間應隨時注意自身健康情形並遵守當地防疫規定。
4. 回國入境規定：入境者7天自主防疫，入境當日應進行快篩檢測1次，自主防疫期間外出應依中央流行疫情指揮中心指示需有2日內快篩陰性結果才可外出。

因應疫情的變化，請單位主管落實轉達執行，國內外疫情尚在變化請加強注意個人及環境衛生，以維持單位順利運作。

未來防疫措施及規劃會依照中央流行疫情指揮中心之指示，進行相關配套措施。另，隨著國內疫情穩定下降，各項防疫措施將逐步鬆綁，回歸常態生活。但仍須配合現行的相關防治措施及指引，落實勤洗手及咳嗽禮節等衛生防護措施，維持個人衛生好習慣，保護自己也保護他人，共同維護國內社區安全。並建議接種COVID-19疫苗，以提升自身及社區保護力，降低疾病傳播風險。

四大保護計畫

人因工程危害

陽信銀行深刻重視員工於工作場所之安全，以創造良好友善之工作環境。陽信銀行考量員工工作環境，在勞工健康服務四大計畫架構中，提出「人因性危害預防計畫」，消除職業傷病、保障同仁安全及健康。

配合公司每年健檢，陽信銀行對全體員工進行肌肉骨骼傷病症狀調查，針對疑似有危害個案進行健康指導等措施，預防計畫運用人因工程知識，避免重複性作業、不當作業姿勢或不適作業環境等危害因子所促發之工作相關骨骼傷病，危害辨識、評估及採行改善措施。

目標：

應用人因工程相關知識，預防陽信銀行員工因長期暴露在設計不理想的工作環境、重複性作業、不良的作業姿勢或者工作時間管理不當下，引起工作相關肌肉骨骼傷害、疾病之人因性危害的發生。

定義：

一、人因工程：

旨在發現人類的行為、能力、限制和其他的特性等知識，而應用於工具、機器、系統、任務、工作和環境等的設計，使人類對於它們的使用能更具生產力、有效果、舒適與安全。

二、工作相關肌肉骨骼傷害：

由於工作中的危險因子，如持續或重複施力、不當姿勢，導致或加重軟組織傷病。

評估、選定改善方法及執行：

危害的評估：以「北歐肌肉骨骼症狀問卷(NMQ)」調查肌肉骨骼傷害類別與提供改善的依據。

績效考核：

1. 實施改善計畫後，每半年進行評估，直到人因性危害消失。員工有產生人因性危害時，針對其選定改善方法進行追蹤及瞭解，掌控員工肌肉骨骼之傷害之改善成效。
2. 進行問卷調查，分析員工改善前、後肌肉骨骼傷害恢復情形。如果改善成果不佳或惡化時，應重新選定改善方法及執行措施，或調整其工作，隔離人因性危害因子，避免產生二次危害。



母性保護

為了保障並提升女性員工在職場的工作條件，陽信銀行亦於勞工健康服務四大計畫架構中，提出「母性健康保護計畫」，適用

對象為陽信銀行所有女性同仁於妊娠中、分娩後未滿一年中適用本計畫，以及分娩滿一年後，仍在哺乳者，亦得請求採取母性健康保護措施。

政策：

本計畫之目的在於維護本公司懷孕同仁及哺乳女性職員與相關工作人員健康，預防生殖性危害及避免懷孕同仁身體及心理遭受傷害。

目的：

針對有母性健康危害之虞的工作，採取危害評估、控制及分級管理措施；針對妊娠中或分娩後未滿一年之女性同仁，依醫師適性評估建議，採取工作調整或更換等健康保護措施。

健康風險評估、控制及溝通：

1. 健康風險評估：

對已懷孕、即將懷孕或可能懷孕、產後（包括正常生產、妊娠24週後死產、產後一年內）或哺乳等之育齡期女性，根據「女性勞工母性健康風險評估表」執行安全衛生危險因子評估。

風險評估分為對於通用性危害、物理、人因、壓力等，由懷孕需瞭解儘早告知公司同仁自行先行評估後再與臨場職醫進行諮詢。

2. 危害控制：

「女性勞工母性健康風險評估表」評估結果，當評估有已知的危險因子存在時，整理成「母性職場健康風險危害因子、健康影響及控制表」進行危害控制，以減少或移除危險因子。

3. 風險溝通：

當完成上述之危險因子評估後，無論是否有危害，應告知受評估者「風險評估結果及是否需進行工作調整」，並由臨場健康服務醫護人員執行衛教諮詢。懷孕之同仁司懷孕、近期生產或正在哺乳的重要性，及作業變更或健康狀況之變化。

4. 工作調整：

在遵循其它相關的健康與安全法規進行預防或保護措施仍無法避免危害時，或懷孕同仁提出有關產檢健康問題時並提出工作調整申請，可依下列原則，採取工作調整計畫：

行動1：暫時調整工作條件（例如調整業務量）和工時。

行動2：提供適合且薪資福利等條件相同之替代性工作。

在進行工作調整時，需與臨場健康服務醫護人員、懷孕同仁、單位主管等等面談諮商，並將溝通過程及決議紀錄於「母性健康保護面談及工作適性安排建議表」，並正式告知同仁。



疾病預防

從每年健檢資料中篩選罹患腦心血管疾病中高風險個案，對員工進行工作負荷問卷調查，並配合分析員工健康檢查數據，安排臨場職業醫學科醫師諮詢及給予生活健康指導。

定義：

當單位出現以下情形之員工，即應啟動異常工作負荷促發疾病

預防計畫：

1. 輪班工作：

指該工作時間不定時輪替可能影響其睡眠之工作，如員工輪換不同班別，包括早班、晚班或夜班工作。

2. 夜間工作：

工作時間於午後10時至翌晨6時內，可能影響其睡眠之工作。

3. 長時間工作：係指下列情形之一者。

- (一) 發病日至發病前一個月內延長工時時數超過100小時。
- (二) 發病日至發病前二至六個月內，月平均延長工時時數超過80小時。
- (三) 發病日前一至六個月，月平均延長工時時數超過45小時。
- (四) 經常出差工作：考量出差的工作內容、出差（特別是有時差的海外出差）的頻率、交通方式、往返兩地的時間、住宿地點的設施狀況、睡眠狀況、出差後的疲勞恢復狀況等。
- (五) 長時間夜間工作：員工於同一年度（1/1至12/31），有下列情形之一：
 - 1、工作日數：
於午後10時至翌晨6時區間工作3小時以上之工作日數，達當月工作日數二分之一，且有6個月以上（含不連續單月）。
 - 2、工作時數：
於午後10時至翌晨6時之工作時數，累計達700小時以上。

4. 異常作業環境：

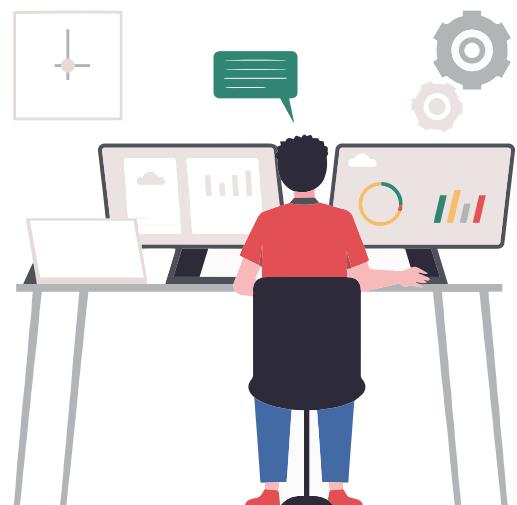
考量低溫程度、連續作業時間的取暖狀況、高溫及低溫間交替暴露的情況、有明顯溫差之場所間出入的頻率等。

5. 伴隨精神緊張的工作：

應考量伴隨精神緊張的日常工作業務、開始工作時間、經驗、適應力、公司的支援等。

例如：

- (一) 有迴避危險責任的工作。
- (二) 可能造成社會龐大損失責任的工作。
- (三) 有過多或過分嚴苛的限時工作。
- (四) 需在一定的期間內(如交期等)完成的困難工作。
- (五) 負責處理客戶重大衝突或複雜的勞資紛爭。
- (六) 無法獲得周遭理解或孤立無援狀況下的困難工作。
- (七) 負責複雜困難的開發業務等工作。



實施健康檢查、管理及促進

1. 實施健康檢查

參考十年心血管評估表之評分做為檢查頻率：

<10%：建議採取生活方式干預之預防。

10%-20%：需每6至12 個月追蹤其危險因子。

≥20%：需每3至6 個月追蹤其危險因子。

2. 健康檢查管理

指標項目的分析統計與管理，指標如「定期健檢診斷實施率」和「定期健檢異常發現比率」。

另配合健康檢查結果及醫師健康評估結果，採取工作管理措施，如變更員工之作業場所、更換工作或縮短工作時間。

3. 健康促進

包含有氧運動、減重、健康醫療諮詢服務、辦理健康講座或社團活動以及鼓勵利用職場外運動、定期舉行各單位員工團康活動等。

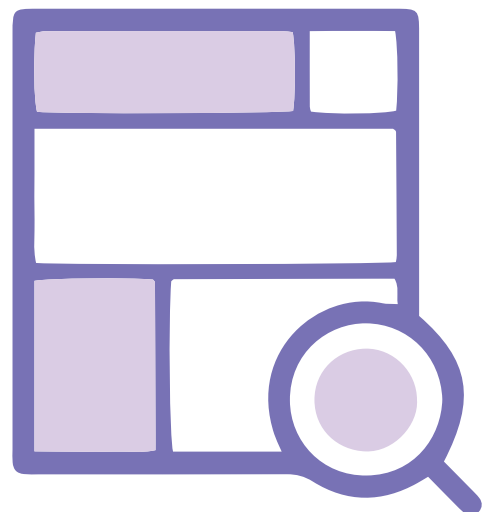
暴力侵害

陽信銀行秉持「員工是企業最重要的資產」之原則，並明確表明陽信銀行對於員工暴力侵害是零容忍態度。陽信銀行訂定「執行職務遭受不法侵害預防計畫」，內容包含防止肢體、言語、心理暴力及性騷擾與跟蹤性騷擾。該計畫將保護員工免於因執行職務而受他人不法侵害身體或精神，妥善管理潛在風險族群，並全面推展各項安全與健康促進業務，以維護員工身心健康及安全為目標。

定義：

當職場評估可能或已經出現下列四種類型之職場暴力，即應啟動執行職務遭受不法侵害預防計畫：

- 1、肢體暴力（如：毆打、抓傷、拳打、腳踢等）。
- 2、心理暴力（如：威脅、欺凌、騷擾、辱罵等）。
- 3、語言暴力（如：霸凌、恐嚇、干擾、歧視等）。
- 4、性騷擾（如：不當的性暗示與行為等）。
- 5、跟蹤騷擾（如：監視、觀察、跟蹤或知悉特定人行蹤等）。



1. 職場暴力之管理

有關職場暴力案件所需填報之評估表、紀錄表、通報及處置表及教育訓練問卷資料建立檔案統一保存。針對通報資料中，不同類型的職場暴力處理程序及結果進行分析評估，就各單位及職務類型之高風險職場暴力因子進行歷年比較，綜合教育訓練問卷資料結果，觀察其是否因為積極預防措施而得到控制，藉以做為年度職場暴力防治的參考。

2. 成效之評估及改善

成效評估之目的在於檢視所採取之措施是否有效，並檢討執行過程中之相關缺失，做為未來改進之參考。

1. 依據自身需求與條件，定期每年一次以「職場不法侵害預防措施查核及評估表」進行績效評估，確認採取控制措施後的殘餘風險及新增風險，檢討其適用性及有效性。其評估將由陽信銀行內部或外部專業人員主導審視，以確認職場不法侵害預防政策的適用性及有效性，並確實記錄。
2. 鼓勵員工主動報告所有受到攻擊及威嚇的事件，以協助追蹤。暴力事件發生後，陽信銀行將對環境及職務進行審查及檢討，以找出改善之空間。
3. 職場暴力相關之會議紀錄、訓練內容、評估報告、通報單、醫療及賠償紀錄等，亦將予以保存，以助每年進行風險評估和分析。所有職場暴力事件之調查報告應以書面紀錄、保管，以利事後審查。



► 人權平等

人權政策

陽信銀行認同並支持「聯合國世界人權宣言」、「聯合國工商企業與人權指導原則」、「聯合國全球盟約」等各項國際人權公約所揭示之原則，董事會已於2022年11月通過人權政策。人權政策宣示陽信銀行對於結社自由、勞資協商、關懷弱勢族群、禁用童工及禁止人口販運、消除各種形式之強迫勞動、消除僱傭與就業歧視等各方面人權議題之提倡與保障。陽信銀行亦持續致力於維護員工與客戶基本人權，營造一個有尊嚴、安全、平等且免於騷擾的工作環境。

兩性工作機會平等

陽信銀行致力打造平等與包容的幸福職場文化，在薪資、福利、晉升、退休給付等方面，均提供全體員工公平合理的待遇、享有多元培訓與職涯發展之機會。陽信銀行於「工作規則」及「人權政策」均訂有維護兩性工作機會平等，避免人格尊嚴遭受侵犯或干擾相關準則，並依性別工作平等法及相關法規訂定「本行工作場所性騷擾防治措施申訴及懲戒辦法」，以保護員工並提供免受性騷擾之工作環境。

性騷擾防治

陽信銀行以維護員工基本權利、建立友善職場環境為重要任務，致力於保障員工免於包含性騷擾在內的各項不法侵害或不利於職場辦公之情事發生。陽信銀行已於2014年通過針對性騷擾防治方面訂定「工作場所性騷擾防制措施申訴及懲戒辦法」，並於後續滾動式檢討及更新相關條文內容，近年皆無相關性騷擾案件發生。

陽信銀行所訂定之工作場所性騷擾防制措施申訴及懲戒辦法已完整包含各面向防治所需內容，除基本禁止性騷擾行為之內容外，亦建立教育訓練制度、專門委員會、申訴機制與管道以及提供當事人必要之醫療及輔導幫助。

教育訓練

陽信銀行之全台營業據點皆遵循法令規定，致力打造零歧視與零騷擾的工作環境。絕不讓員工及客戶感受到差別待遇的存在，為此陽信銀行每年定期開辦相關教育訓練，課程主題「職場平等暨性騷擾防治」之內容主要含括：職場無歧視、終結性騷擾及促進工作平等，2022年度已開辦2場職場平等暨性騷擾防治課程，共計2,237人次，確實提升員工對職場平權的了解及認同，並使同仁意識到性別平等與尊重包容友善待人的重要性，未來亦將持續向每位員工進行職場人權平等、職場性別平等相關教育訓練，以此保障所有同仁與客戶基本權益，實踐公平公正的社會正義。





CH5

社會參與

陽信銀行除致力於提供多元金融服務外，也重視社會參與，善盡企業社會公民之責任。多年來持續關懷偏鄉學子、舉辦或支持在地藝文活動及體育競技活動，希望透過企業的資源及職能，能協助地方發展自身特色、培育多元人才。

2022

社會參與

► 社會參與主軸

社會公益政策

一、社會公益政策及主軸：

陽信銀行長期關注社會公益，運用企業的資源及職能，實踐社會參與，發揮企業的長期影響力。社會公益政策及主軸共有三面向：

1. 關懷偏鄉學童：

慈善投入、關懷弱勢族群之公益活動，為偏鄉弱勢孩童帶來溫暖，並啟發孩童勇於逐夢。

2. 參與在地文化傳承：

社區、藝文相關之公益活動，促進社區鄰里交流及文化傳承。

3. 支持基層體育：

贊助體育隊伍或活動，促使地方基層體育人才培育與運動發展。

二、2022年各項公益主軸專案項目、活動內容、績效及未來目標：

關懷偏鄉學童

1. 執行「偏遠地區孩童圓夢計畫」活動：

陽信銀行為善盡企業社會責任，自2012年起至2022年間，連續十幾年來，每年邀請偏遠地區小學的孩童寫下心願，並組成10餘人之志工團隊前往校園，將圓夢禮物親手交給孩童，另外也提供學校所需物資，期望盡棉薄之力縮短城鄉差距，讓偏鄉孩童能夠無憂無慮、快樂學習成長。至今已分別深入新竹尖石鄉／司馬庫斯部落、南投仁愛／信義鄉、屏東三地門／瑪家鄉／高樹鄉、高雄甲仙／旗山／六龜／內門／杉林區、苗栗泰安／銅鑼／獅潭鄉、花蓮富里鄉、臺東卑南／太麻里／延平鄉、臺中和平／新社、新北平溪／雙溪、雲林口湖鄉等共計60所偏遠地區鄉鎮小學，合計提供圓夢禮物及所需物資給約2,248位孩童。2022年陽信銀行走訪雲林縣口湖國小及文光國小，贈與圓夢禮物及物資，為偏鄉或弱勢孩童帶來溫暖，並鼓勵他們勇於逐夢，未來更可以用己之力回饋社會，促進社會良性循環。

「偏遠地區孩童圓夢計畫」活動

金錢投入 37萬

時間投入 3個月/人

實物捐贈 陽信銀行收集小朋友心願，採購禮物到送達學校，送出約200多份圓夢禮物，包括手錶、背包、文具等禮物。
2022年12月8日由陽信銀行服務志工團隊至雲林縣口湖鄉口湖國小、文光國小等二所國小為孩童圓夢，為鼓勵學校發展自身特色，陽信銀航另贈送學校太鼓、美術、體育用品等，幫助孩童學習才藝，縮小城鄉資源落差

管理成本 6個人力（12小時）



關懷偏鄉學童

參與在地文化傳承

1. 長期贊助臺北士林三腳渡龍舟體驗、龍舟鬥牛賽等活動：

為活化臺北市僅存的「三腳渡」碼頭，臺北市三腳渡龍舟文化發展協會，已連續多年舉辦龍舟體驗推廣活動，鼓勵民眾參與體驗，同時加深對於岸際碼頭與三腳渡背景文化的認識。陽信銀行亦積極從旁參與推廣，以促進地方傳統文化交流與傳承，自2017年起每年贊助或協助辦理相關活動，如：

(1)每年執行上述龍舟體驗推廣活動；(2)為增進樂趣，自2019年起舉辦龍舟鬥牛比賽，陽信銀行冠名贊助並提供獎金；(3)協助在地學校推廣龍舟運動，包含購置競技龍舟 — 陽信號等，並自2018年起籌組高中龍舟聯隊參與外部賽事。2022年投入新臺幣60萬元辦理陽信盃龍舟鬥牛賽及龍舟公園巡禮體驗推廣活動。

陽信盃龍舟鬥牛賽及 龍舟公園巡禮體驗推廣活動

金錢投入 60萬



2. 長期廣告贊助臺北士林葫蘆堵海光宮「中秋搏餅」及歡樂體驗會活動：

中秋搏餅為中秋時節的一種娛樂遊戲，是閩南地區特有文化外延的民俗活動，相傳可以用來預測人未來一年的運氣。規則是用六粒骰子投擲結果組合來決定參與者的獎品，傳統的獎品為大小不同的月餅。目前由財團法人海光宮慈善基金會長期主辦「中秋搏餅」民俗活動，每年吸引逾2,000人參與現場活動；陽信銀行亦協助推動「中秋搏餅」民俗文化活動，長期廣告贊助財團法人臺北市海光宮慈善基金會，並與之合作舉辦「海光宮歡樂體驗會」，結合音樂藝術表演、農產品展售、抽獎等豐富內容，增添活動樂趣。2022年投入4個人力及新臺幣40萬元協助辦理「中秋搏餅」體驗活動。

海光宮中秋搏餅及歡樂體驗會活動

金錢投入	40萬
時間投入	1個月/人
實物捐贈	無
管理成本	4個人力 (4.5小時)



3. 贊助「天母樂活戶外音樂野餐趴」：

陽信銀行深耕天母地區多年，作為社區鄰里的好夥伴，除經營良善社區關係，集結天母地區企業的力量積極參與並贊助此活動，期盼能發揚活動宗旨：延續天母的美善與文化，讓天母成為一個更有愛宜居的城市。此次活動內容包含「戶外音樂野餐趴」、「公益園遊會」及「愛心捐血」，當地居民不僅能享受一場美麗的音樂饗宴，亦可參與愛心義賣及捐血活動。「公益園遊會」邀請弱勢團體前來擺攤，義賣物品的所得將會直接幫助弱勢朋友。另外捐血活動也富有意義，現場超過1,000人捲起袖子、展現熱血，為臺灣醫療量能貢獻心力。2022年投入14個人力及新臺幣20萬元共同舉辦「天母樂活戶外音樂野餐趴」活動。

「天母樂活戶外音樂野餐趴」活動

金錢投入	20萬
時間投入	1個月/人
實物捐贈	無
管理成本	14個人力 (5.5小時)



4. 採購臺灣加工製造之咖啡包贈與客戶：

2020年至2022年期間正逢國內新冠肺炎疫情肆虐，陽信銀行為協助振興國內經濟、支持中小企業，並發揮企業社會責任，故採購臺灣加工製造之有機瓜地馬拉掛耳式咖啡包，2022年採購金額達新臺幣9萬元，合計採購7,500包，供分行贈與客戶，計有750位客戶受益，照顧中小企業的同時，亦讓客戶認同陽信銀行的社會參與理念。



採購臺灣加工製造有機瓜地馬拉掛耳式咖啡包

金錢投入	9萬
時間投入	0.5個月/人
實物捐贈	無
管理成本	4個人力 (0.5小時)

支持基層體育

1. 冠名贊助高雄女子足球社會隊：

自2016年起，連續七年冠名贊助高雄女子足球社會隊參與臺灣木蘭足球聯賽，支持地方足球人才培育與運動發展。

2. 其他體育隊伍贊助：

不定期贊助臺北市福林國小棒球隊、臺東市紅葉國小棒球隊、新北市立三和國民中學射箭隊、陽明高中棒球隊等，幫助球員能享有更優質的球場及更充沛的球具、裝備進行訓練和比賽，以行動支持臺灣基層體育。

執行項目	投入成本
高雄女子足球隊贊助	300萬元
紅葉國小少棒隊贊助	150萬元
福林國小少棒隊贊助	120萬元
陽明高中棒球隊贊助	110萬元
新北市立三和國中及三民高中射箭隊贊助	100萬元
福林國小少棒隊贊助交通車一台	50萬元



► 社會參與效益評估

活動類型

除支持臺灣基層體育發展、推廣傳統文化傳承，陽信銀行亦透過陽信文教基金會持續關懷弱勢家庭及孩童，善盡企業社會責任。2022年陽信銀行社會參與活動與執行成效如下：

執行項目	投入成本	執行績效
高雄女子足球隊贊助	300萬元	2022年臺灣木蘭足球聯賽第三名
紅葉國小少棒隊贊助	150萬元	2022原棒協關懷盃全國棒球邀請賽第二名 2022勝求盃全國少棒邀請賽第二名 2022宜花東公益扶輪盃邀請賽冠軍 2022臺東華南金控U12縣內選拔賽代表權第一名
福林國小少棒隊贊助	120萬元	2022年代表國家於韓國取得亞太區冠軍 2022年參加第七十五屆世界少棒錦標賽，奪得世界組季軍
陽明高中棒球隊	110萬元	- 陽明高中舒○浩入選U18世界青棒代表隊國手 2022年玉山盃全國青棒錦標賽全國第三名 2022年玉山盃全國青棒錦標賽臺北市代表選拔賽第一名
新北市立三和國中及三民高中射箭隊贊助	100萬元	- 協助30-50名國手級的學生為國爭光 - 全國青年盃國中女子8年級組第一名、高中組第四名 2022年全國中等學校運動會國中混雙排名賽第一名
陽信獎（助）學金	64萬元	獎助國中286名、高中239名學生
陽信盃龍舟鬥牛賽及龍舟公園巡禮體驗推廣活動	60萬元	- 發揚民俗倫理精神，參加人數逾400人次以上 - 臺北大佳國際龍舟賽女子第五名
福林國小少棒隊贊助交通車一台	50萬元	
雙北青少年籃球賽辦理	50萬元	邀請台北市及新北市各國小籃球隊共28隊近數百位同學參加比賽
弱勢家庭學生獎助學金、急難救助	45萬元	提供臺北市立農國小、臺北市社子國小、臺北市百齡國小、臺北市石牌國小弱勢學生營養午餐、急難救助等補助，照顧人數達500人
海光宮中秋搏餅及歡樂體驗會活動贊助	40萬元	吸引逾2,000人參與現場活動

執行項目	投入成本	執行績效
陽信論壇及座談 （公共政策議題）辦理	23萬元	・ 公共政策之研討學者、專家、政府官員參與民眾及相關人士參加可提升議題廣度
保生文化祭、 台北霞海城隍祭贊助	20萬元	
天母樂活戶外音樂 野餐趴活動贊助	20萬元	・ 義賣廠商達7700多家 ・ 近1,000人參與捐血活動
臺北市立山商業家事 職校桌球隊贊助	15萬元	・ 張〇丞選手獲得阿曼公開賽及斯洛伐克WTTU19第三名，提升臺灣國際的知名度
臺灣加工製造有機 瓜地馬拉掛耳式咖啡包採購	9萬元	
陽信弱勢家庭喪葬補助	7萬元	・ 提供臺北市士林區、北投區及大同區低收入戶家庭或當地里長出具證明經本會審核後弱勢家庭每戶補助金5,000元，共有14戶家庭、近100人申請受益
國立臺灣大學醫學院 傳統醫療隊偏鄉服務補助	5萬元	・ 服務新竹縣尖石鄉那羅等部落鄉民，學產及成人衛教家訪等無數
財團法人財經立法 促進院專題演講贊助	5萬元	・ 與會人士近100人
社區桌球比賽辦理	4.5萬元	・ 嘉惠社區公益活動參加人數達100餘人
高雄市立旗山國中 80周年校慶贊助	4萬元	・ 嘉惠該校師生之活動





石牌陽信盃少年籃球邀請賽



新北市立三和國中及三民高中射箭隊



紅葉國小少棒隊

► 社區關懷

偏鄉志工服務

近年來受新冠肺炎疫情衝擊產業經濟影響，社會大眾的對於偏鄉服務的關注與資源投入持續減少，公益資源募集大不易，極需各界伸援。面對這樣的困境，陽信銀行依然熱心公益，堅持持續照顧弱勢族群，已連續11年執行「偏遠地區孩童圓夢計畫」。2022年12月8日陽信銀行服務志工團隊來到雲林縣口湖鄉，走訪口湖國小、文光國小兩所偏遠學校來為孩童圓夢。

陽信銀行招募6位同仁擔任服務志工並組成團隊，從聯繫學校、收集小朋友心願、採購禮物到送達學校，費時3個月完成計畫，總計送出254份圓夢禮物。為鼓勵學校發展自身特色，陽信銀行另贈送學校太鼓、防疫、美術、體育用品等，幫助孩童學習才藝，縮短城鄉資源落差。

2022年陽信銀行偏鄉志工服務執行項目

2022年績效	
預期志工人次數 (A)	6人
實際志工人次數 (B)	6人
志工人次數達成比例 (B/A)	100%
2022年幫助人次數	254人
未來幫助人數成長目標	10%



► 體育競技

高雄女子足球隊

教育部體育署為提升我國足球國際競爭力，自2013年開始輔導中華民國足球協會籌組「臺灣女子社會足球隊」，並舉辦「臺灣木蘭足球聯賽」。2021年共有六支球隊參與聯賽，包括臺北熊讚、桃園國際、新北航源、臺中藍鯨、花蓮縣及高雄陽信銀行等。

鑑於實踐ESG、履行企業社會責任，同時支持地方足球人才培育與運動發展，陽信銀行2022年續辦理冠名贊助「高雄陽信銀行女子足球隊」參與「臺灣木蘭足球聯賽」，協助球隊有充分的資金聘請專業日本教練，於2022年賽季取得季軍之佳績。

2022年ESG執行成果：

▪ 2022年為球隊帶來之效益：

1. 於電視、平面或網路新聞之媒體露出，包括：專訪、賽事、活動等媒體報導，2022年合計有54篇。
2. 球賽轉播2022年由電視（博斯體育台）及網路平台(YOUTUBE)轉播曝光。電視及網路轉播全年度賽事，合計99,679人次觀看。
3. 球隊官網及社群粉絲團介紹、露出：2022年透過FB、IG社群粉絲團的宣傳與曝光，社群平台追蹤人數分別成長20%~35%，追蹤粉絲人數來到5,066人，瀏覽數達52,165次。
4. 各類文宣標誌露出，如形象海報張貼、宣傳單製發、明信片販賣、主場比賽及活動現場的大圖輸出宣傳品。

▪ 2022年球隊工作計畫執行如下：

1. 地區親善宣傳巡迴：拜訪陽信銀行高雄各分行、衛武營—花露露童樂節、球迷感謝季，並受邀出席「2022 仙境西拉雅山海圳—大圳之路」等活動，增加陽信女足及陽信銀行曝光度，達到宣傳效果、增進大眾認同感。
2. 持續培育青年梯隊，支持地方足球人才培育與運動發展，2023年更參與中華民國足球協會所主辦的U18青年聯賽。
3. 舉辦高雄區教練回流研習，藉此提升當地教練人數，共計舉辦二梯次，參與人數45人。

▪ 球隊未來工作規畫：

1. 舉辦草根足球節，透過足球節活動讓更多無經驗的幼童體驗足球樂趣，並吸引賽事觀眾。
2. 舉辦地區親善宣傳活動，增進基層球隊的家長、教練們對於高雄陽信女足及陽信銀行的認同感，達到宣傳與曝光之效果。
3. 培育俱樂部青年梯隊，參與全國少年盃、學童盃、高雄市內比賽及各地邀請賽。
4. 舉辦高雄各級教練講習，藉此提升高雄當地的教練人數持續回饋社會，舉行包括偏鄉地區、弱勢族群等親善活動。



高雄女子足球社會隊

福林國小少棒隊

培育優秀人才並支持菁英選手挑戰世界、在國際舞台上展現臺灣能量、發光發熱，正是陽信銀行 ESG 願景之一。為支持臺灣棒球永續發展、履行企業社會責任，加上臺北市士林區福林國小與陽信銀行地緣關係深厚，爰此，陽信銀行除贊助福林國小棒球隊代步車輛，另贊助參加2022年世界少棒聯盟 (LLB) 亞太區少棒錦標賽。

2022年執行成效

臺北市福林國小取得代表權參加2022年世界少棒聯盟 (LLB) 亞太區少棒錦標賽。比賽於6月29日在韓國開打，7月4日由福林國小拿下冠軍、取得亞太區代表權。因為球員長久以來的努力不懈，以及陽信銀行的默默支持，使得球員得以心無旁騖地練習、參賽，福林國小取得了亮眼的成績。這是臺灣球隊繼2015年後再度拿下亞太區代表權、前進美國威廉波特參加LLB世界少棒錦標賽。



附錄一：GRI Standards 揭露項目對照表

GRI 1：基礎 2021

項目標題	報告書章節	頁碼
發布 GRI 內容索引	附錄	166
提供使用說明	關於報告書	2

GRI 2：一般揭露 2021

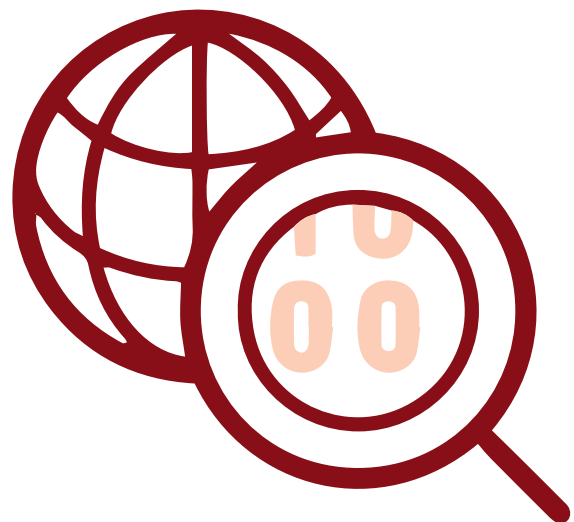
項目編號	項目標題	報告書章節	頁碼
2-1	組織細節	[CH0] 認識陽信銀行	29
2-2	永續報告所包含的實體	關於本報告書 [CH0] 認識陽信銀行	2 29
2-3	報告週期、主題與聯絡人	關於報告書	3
2-4	資訊重編	關於報告書	3
2-5	外部保證/確信	關於報告書	3
2-6	活動、價值鏈與其他商業關係	[CH0] 認識陽信銀行 [CH1] 永續供應商管理 [CH3] 永續金融	28 58 92
2-7	員工	[CH4] 人才吸引與留才	127
2-8	非雇用工作者	[CH4] 人才吸引與留才	127
2-9	治理結構與組成	[CH2] 董事會組成及運作	60
2-10	最高治理單位的提名與遴選	[CH2] 董事會組成及運作	60
2-11	最高治理單位的主席	[CH2] 董事會組成及運作	60
2-12	最高治理單位在監督風險管理的角色	永續管理與利害關係人	7
2-13	非雇用工作者	永續管理與利害關係人	7
2-14	最高治理單位位於永續性報導的角色	關於本報告書	2
2-15	利益衝突	[CH2] 董事會組成及運作 [CH2] 誠信經營	63 63
2-16	溝通重要關鍵議題	永續管理與利害關係人	7
2-17	最高治理單位的群體智識	[CH2] 董事會組成及運作	64
2-18	最高治理單位的績效評估	[CH2] 董事會組成及運作 ※陽信銀行目前尚無訂定 董事會績效評估辦法	66
2-19	薪酬政策	[CH2] 董事會組成及運作	65
2-20	薪酬決定的流程	[CH2] 董事會組成及運作	65

GRI 2：一般揭露 2021

項目編號	項目標題	報告書章節	頁碼
2-21	年度總薪酬比率	年度總薪酬比率考量機密性原因不予揭露	-
2-22	永續發展策略的陳述	董事長的話 永續管理與利害關係人	8
2-23	政策承諾	永續管理與利害關係人 [CH2] 誠信經營 [CH4] 人權平等	15 67 151
2-24	納入政策承諾	永續管理與利害關係人 [CH2] 誠信經營 [CH4] 人權平等	15 67 151
2-25	整治負面衝擊的流程	[CH2] 誠信經營 [CH4] 勞資關係及溝通	69 142
2-26	尋求建議與提升意識的機制	[CH2] 誠信經營	69
2-27	法律與規範的合規	[CH2] 法令遵循與內稽內控	87
2-28	公協會的會員資格	[CH0] 認識陽信銀行	39
2-29	利害關係人的溝通管道	永續管理與利害關係人	11
2-30	團體協約	[CH4] 勞資關係及溝通	142

GRI 3：重大主題 2021

項目編號	項目標題	報告書章節	頁碼
3-1	重大主題的鑑別流程	永續管理與利害關係人	15
3-2	重大主題的列表	永續管理與利害關係人	17
3-3	重大主題管理	永續管理與利害關係人	20



GRI 201：經濟績效 2016

項目編號	項目標題	報告書章節	頁碼
201-1	組織所產生及分配的直接經濟價值	[CH0] 營運績效	37
201-2	氣候變遷所產生的財務影響及其它風險與機會	[CH1] 氣候風險管理	43
201-3	定義福利計劃義務与其它退休計畫	[CH4] 員工薪酬與福利	139

GRI 202：市場地位 2016

項目編號	項目標題	報告書章節	頁碼
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	[CH4] 員工薪酬與福利	139
202-2	雇用當地居民為高階管理階層的比例	[CH4] 人才吸引與留才	139

GRI 203：間接經濟衝擊 2016

項目編號	項目標題	報告書章節	頁碼
203-2	顯著的間接經濟衝擊	[CH3] 永續金融	101

GRI 204：採購實務 2016

項目編號	項目標題	報告書章節	頁碼
204-1	來自當地供應商的採購支出比例	[CH1] 永續供應商管理	58

GRI 205：反貪腐 2016

項目編號	項目標題	報告書章節	頁碼
205-1	已進行貪腐風險評估的營運據點	[CH2] 誠信經營	70
205-2	有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練	[CH2] 誠信經營	70
205-3	已確認的貪腐事件及採取的行動	[CH2] 誠信經營	70

GRI 206：反競爭行為 2016

項目編號	項目標題	報告書章節	頁碼
206-1	反競爭行為、反托拉斯和壟斷行為的法律行動	[CH2] 誠信經營	70

GRI 207：稅務 2019

項目編號	項目標題	報告書章節	頁碼
207-1	稅務方針	[CH0] 營運績效	38
207-2	稅務治理、管控與風險管理	[CH0] 營運績效	38

GRI 302：能源 2016

項目編號	項目標題	報告書章節	頁碼
302-1	組織內部的能源消耗量	[CH1] 能資源管理	50
302-3	能源密集度	[CH1] 能資源管理	50

GRI 305：排放 2016

項目編號	項目標題	報告書章節	頁碼
305-1	直接（範疇一）溫室氣體排放	[CH1] 能資源管理	52
305-2	能源間接（範疇二）溫室氣體排放	[CH1] 能資源管理	52
305-3	其它間接（範疇三）溫室氣體排放	2022年未納入盤查範圍	-
305-4	溫室氣體排放密集度	[CH1] 能資源管理	52
305-5	溫室氣體排放減量	[CH1] 能資源管理	52
305-6	破壞臭氧層物質的排放	無破壞臭氧層物質排放	-
305-7	氮氧化物(NO _x)、硫氧化物(SO _x)，及其它重大的氣體排放	無氮氧化物(NO _x)、硫氧化物(SO _x)，及其它重大的氣體排放	-

GRI 308：供應商環境評估 2016

項目編號	項目標題	報告書章節	頁碼
308-1	使用環境標準篩選新供應商	[CH1] 永續供應商管理	57
308-2	供應鏈中負面的環境衝擊以及所採取的行動	[CH1] 永續供應商管理	57

GRI 401：勞雇關係 2016

項目編號	項目標題	報告書章節	頁碼
401-1	新進員工和離職員工	[CH4] 人才吸引與留才	131
401-2	提供給全職員工（不包含臨時或兼職員工）的福利	[CH4] 員工薪酬與福利	141
401-3	育嬰假	[CH4] 員工薪酬與福利	141

GRI403：職業安全衛生 2018

項目編號	項目標題	報告書章節	頁碼
403-1	職業安全衛生管理系統	[CH4] 職業健康與安全	143
403-2	危害辨識、風險評估及事故調查	[CH4] 職業健康與安全	143
403-3	職業健康服務	[CH4] 職業健康與安全	143
403-4	有關職業安全衛生之工作者參與、諮詢與溝通	[CH4] 職業健康與安全	143
403-5	有關職業安全衛生之工作者訓練	[CH4] 職業健康與安全	143
403-6	工作者健康促進	[CH4] 職業健康與安全	143
403-9	職業傷害	[CH4] 職業健康與安全	143

GRI 404：訓練與教育 2016

項目編號	項目標題	報告書章節	頁碼
404-1	每名員工每年接受訓練的平均時數	[CH4] 人才培育與訓練	131
404-2	提升員工職能及過渡協助方案	[CH4] 人才培育與訓練	131
404-3	定期接受績效及職業發展檢核的員工百分比	[CH4] 員工薪酬與福利	141

GRI 405：員工多元化與平等機會 2016

項目編號	項目標題	報告書章節	頁碼
405-1	治理單位與員工的多元化	[CH2] 董事會組成及運作 [CH4] 人才吸引與留才	60 131
405-2	女性對男性基本薪資與薪酬的比率	[CH4] 員工薪酬與福利	139

GRI 406：不歧視 2016

項目編號	項目標題	報告書章節	頁碼
406-1	歧視事件以及組織採取的改善行動	[CH4] 勞資關係及溝通	142

GRI 413：當地社區 2016

項目編號	項目標題	報告書章節	頁碼
413-2	對當地社區具有顯著實際或潛在負面衝擊的營運活動	[CH0] 認識陽信銀行	31

GRI 415：公共政策 2016

項目編號	項目標題	報告書章節	頁碼
415-1	政治捐獻	[CH0] 營運績效	37

GRI 417：行銷與標示 2016

項目編號	項目標題	報告書章節	頁碼
417-1	產品和服務資訊標示的要求	[CH3] 客戶關係管理	114
417-2	未遵循產品與服務之資訊與標示法規的事件	[CH3] 客戶關係管理	114
417-3	未遵循行銷傳播相關法規的事件	[CH3] 客戶關係管理	114

GRI 418：客戶隱私 2016

項目編號	項目標題	報告書章節	頁碼
418-1	經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	[CH2] 資訊安全	76

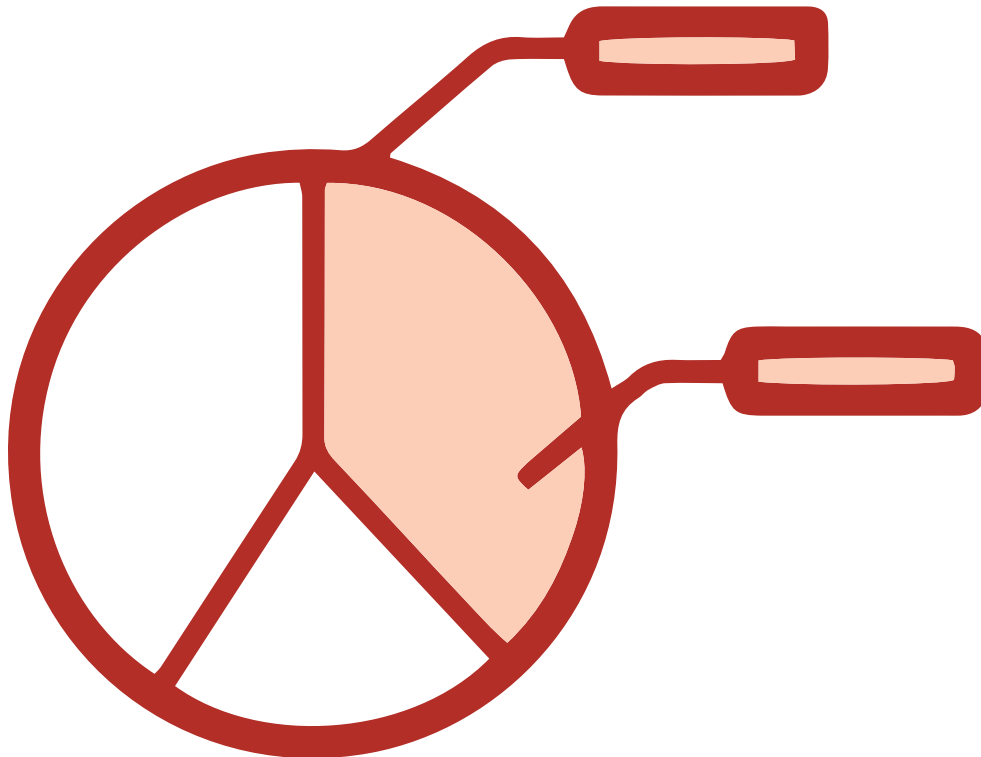


附錄二：永續會計準則委員會 (SASB) 商業銀行類指標對照表

指標編號	指標標題	報告書章節	頁碼
FN-CB-000.A	(a)個人以及 (b)小型企業的： (1) 存款戶數(2)總額	[CH0] 認識陽信銀行	33
FN-CB-000.B	(a)個人以及(b)小型企業企業的： (1)放款戶數(2)放款總額	[CH0] 認識陽信銀行	33
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	[CH2] 資訊安全	76
FN-CB-230 a.2	說明辨識和提報數據安全風險的方式	[CH2] 資訊安全	76
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	[CH3] 普惠金融	115
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	[CH3] 普惠金融	92
FN-CB-240 a.4	對弱勢族群提供金融教育的參與人數	[CH4] 人才吸引與留才	130
FN-CB-410 a.1	按產業分類之信用風險暴險情況	[CH1] 氣候風險管理	47
FN-CB-410 a.2	ESG 因子納入授信審核流程	[CH3] 永續金融	100
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	[CH2] 誠信經營	70
FN-CB-510 a.2	說明吹哨者政策和管理流程	[CH2] 誠信經營	70
FN-CB-550 a.2	說明將強制性或自願性壓力測試結果納 入資本適足性規劃、長期公司策略以及 其他商業活動之作法	[CH1] 氣候風險管理	46

附錄三：上市櫃公司編制與申報永續報告書作業辦法對照表

對應條文	條文內容	報告書章節	頁碼
附表一之三 編號一	資訊外洩事件數量、與個資相關的資訊外洩事件占比、因資訊外洩事件而受影響的顧客數	[CH2] 資訊安全	76
附表一之三 編號二	對促進小型企業及社區發展的貸放件數及貸放餘額	[CH3] 普惠金融	115
附表一之三 編號三	對缺少銀行服務之弱勢族群提供金融教育之參與人數	[CH4] 人才吸引與留才	130
附表一之三 編號四	各經營業務為創造環境效益或社會效益所設計之產品與服務	[CH3] 永續金融	92



附錄四：會計師有限確信報告

**勤業眾信**勤業眾信聯合會計師事務所
11073 台北市信義區松仁路100號20樓Deloitte & Touche
20F, Taipei Nan Shan Plaza
No. 100, Songren Rd.,
Xinyi Dist., Taipei 11073, TaiwanTel :+886 (2) 2725-9988
Fax: +886 (2) 4051-6888
www.deloitte.com.tw

會計師有限確信報告

陽信商業銀行股份有限公司 公鑒：

陽信商業銀行股份有限公司民國 111 年度永續報告書，業經本會計師針對所選定之標的資訊執行確信程序竣事，並出具有限確信報告。本次執行確信程序之標的資訊請詳附件一「確信項目彙總表」。

管理階層對永續報告書之責任

管理階層之責任係依據臺灣證券交易所「上市公司編製與申報永續報告書作業辦法」、全球永續性報告協會（Global Reporting Initiative, GRI）發布之通用準則、行業準則及主題準則編製永續報告書，且維持與編製永續報告書有關之必要控制，以確保永續報告書所列標的資訊未存有重大不實表達。

會計師對永續報告書執行確信程序之責任

本會計師係依照確信準則 3000 號「非屬歷史性財務資訊查核或核閱之確信案件」規劃及執行有限確信工作，對上開永續報告書所選定之標的資訊（詳附件一）在所有重大方面是否未存有重大不實表達取得確信，並出具有限確信報告。相較於合理確信，有限確信案件所執行程序之性質及時間與適用合理確信案件不同，其範圍亦較小，因是取得之確信程度明顯低於合理確信。

本會計師係基於專業判斷規劃及執行確信程序，以獲取相關標的資訊之有限確信證據，且任何內部控制均受有先天限制，因此未必能查出所有業已存在之重大不實表達。本會計師執行確信程序包括：

- 取得及閱讀永續報告書；
- 訪談管理階層及相關人員，以瞭解公司編製永續報告書有關政策及程序；
- 訪談相關人員了解所選定標的資訊產生之流程、內部控制及資訊系統；
- 分析及以抽查方式測試標的資訊相關文件及紀錄。

先天限制

由於諸多確信項目係屬非財務資訊，相較於財務資訊之確信受有更多先天限制，故該等資訊之相關性、重大性與正確性之解釋可能涉及更多管理階層之重大判斷、假設與解釋，不同利害關係人對該等資訊亦可能有不同之解讀。

獨立性及品質管理遵循聲明

本會計師及所隸屬會計師事務所遵循會計師職業道德規範中有關獨立性及其他道德規範之規定，該規範之基本原則為正直、公正客觀、專業能力及專業上應有之注意、保密及專業行為。此外，本會計師所隸屬會計師事務所遵循品質管理準則 1 號「會計師事務所之品質管理」，該品質管理準則規定會計師事務所設計、付諸實行及執行品質管理制度，包含與遵循職業道德規範、專業準則及適用之法令規範相關之政策或程序。

確信結論

依據所執行之程序及所獲取之證據，本會計師並未發現陽信商業銀行股份有限公司民國 111 年度永續報告書中所選定之標的資訊在所有重大方面有未遵循其衡量基準暨臺灣證券交易所「上市公司編製與申報永續報告書作業辦法」、全球永續性報告協會（Global Reporting Initiative, GRI）發布之通用準則、行業準則及主題準則編製而須作修正之情事。

其他事項

本確信報告出具後，貴公司對任何確信標的或適用基準之變更，本會計師將不負就該等資訊重新執行確信工作之責任。

勤業眾信聯合會計師事務所

會計師 方 涵 妮

方涵妮



中 華 民 國 112 年 7 月 21 日

附件一

確信項目彙總表

編號	確信項目(臺灣證券交易所「上市公司編製與申報永續報告書作業辦法」/ SASB ¹ 指標編碼)	指標敘述	對應章節	衡量基準
1	臺灣證券交易所「上市公司編製與申報永續報告書作業辦法」第四條第一項附表一之三 編號一	資訊外洩事件數量、與個資相關的資訊外洩事件占比、因資訊外洩事件而受影響的顧客數。	CH2 資訊安全	與資訊安全事件、資訊外洩事件、個資外洩相關事件數量，及因資訊外洩事件而受影響的顧客數。
2	臺灣證券交易所「上市公司編製與申報永續報告書作業辦法」第四條第一項附表一之三 編號二	對促進小型企業及社區發展的貸放件數及貸放餘額。	CH3 普惠金融	小型企業及社區發展(危老及都更授信)之新貸案件數及年底貸放餘額。
3	臺灣證券交易所「上市公司編製與申報永續報告書作業辦法」第四條第一項附表一之三 編號三	對缺少銀行服務之弱勢族群提供金融教育之參與人數。	CH4 人才吸引與留才	提供金融教育之實習徵才專案參與人數。
4	臺灣證券交易所「上市公司編製與申報永續報告書作業辦法」第四條第一項附表一之三 編號四	各經營業務為創造環境效益或社會效益所設計之產品與服務。	CH3 永續金融	危老建築授信貸放戶數與餘額、電動車貸款筆數與撥貸金額、Sunny Life 賞利點卡累計發卡量之環境或社會效益績效。
5	SASB FN-CB-510a.1	因涉及詐欺、內線交易、反競爭行為、反托拉斯和壟斷行為、弊端、操作市場、或其他相關違反法令之行為，經主管機關處以制裁之罰鍰總金額。	CH2 誠信經營	因涉及詐欺、內線交易、反競爭行為、反托拉斯及壟斷行為、弊端、操作市場等違反相關法令之行為，受制裁之罰鍰總金額。

¹ 係指永續會計準則委員會(Sustainability Accounting Standards Board)制定之 SASB 準則(SASB standards)





陽信銀行
SUNNY BANK