

# 2023

## 聯邦銀行永續報告書



— 環境保護 —  
— 社會責任 —  
— 公司治理 —

## 關於報告書

聯邦商業銀行股份有限公司依據本身的資源條件與核心能力 (Core Competencies)，同時考量內部條件與外部需求之後，致力於提供環境、社會、公司治理各層面議題上實質的幫助並產生最大的正面積極影響。為落實永續發展的推動，成立聯邦銀行永續發展委員會 (以下稱「本委員會」) 隸屬於董事會。

本委員會依其設置意旨，集結總行各相關管理單位，就現今國際社會及民生經濟議題，思考如何能夠提供真正實質的幫助，並擬定本行一套有系統且目標明確的 ESG 策略規劃，利用企業獨特的資源和專長，重點投入相關的 ESG 議題，既加強企業的競爭力，同時又能增進社會福祉，產生最大的社會效益，著眼於永續發展與經營策略的結合，將能創造出更多的商機及社會回饋。

### 報告書範疇與邊界

本報告書每年發行。本次內容主係為聯邦集團於 112 年度 (112 年 1 月 1 日至 112 年 12 月 31 日) 在環境、社會及公司治理各面向的表現及績效，部份資訊包含與歷史數據之差異比較。報告書內部份資訊仍涵蓋聯邦銀行及各子公司 (聯邦國際租賃股份有限公司、聯邦財務有限公司 (香港)、聯邦證券投資信託股份有限公司、聯邦網通科技股份有限公司、聯邦創業投資股份有限公司等 5 家子公司及財團法人聯邦文教基金會) 在臺灣之營運範圍及服務為主。

### 資料計算基礎

本報告書所揭露之統計數據皆來自本行之統計與調查結果之相關，惟財務數字係經會計師簽證認可後公開發表之資訊，並以新台幣為計算單位呈現。

### 撰寫依據

112 年聯邦銀行永續報告書依循全球永續性報告協會 (Global Reporting Initiative, GRI) 於 2021 年發布之 GRI 準則撰寫。報告資訊揭露方向亦遵循「上市上櫃公司永續發展實務守則」、「上市公司編製與申報永續報告書作業辦法」及「本國銀行氣候風險財務揭露指引」之規範，並對應聯合國永續發展目標 (Sustainable Development Goals, SDGs) 及永續會計準則委員會 (SASB)。本報告書內容公告於本行網站 (永續發展專區)，並提供檔案供下載閱讀。

### 聯絡資訊

本行永續發展專區：<https://www.ubot.com.tw/ourresponsibility>

對於本報告書若您有任何意見或資訊諮詢，皆請您與我們聯繫：

聯邦商業銀行股份有限公司 業務管理部

地址：台北市松山區民生東路三段 109 號

電話：02-27180001

網站：[www.ubot.com.tw](http://www.ubot.com.tw) (歡迎您至「客服中心 / 我要留言」留下您寶貴之意見)

發行日期：113/6 (前次發行日期 112/6)

### 外部查證 / 確信

依循標準 中華民國會計研究發展基金會所發佈確信準則 3000 號「非屬歷史性財務資訊查核或核閱之確信案件」

發證機構 安永聯合會計師事務所

ISO14064 溫室氣體盤查  
ISO14001 環境管理系統  
ISO50001 能源管理系統認證

台灣檢驗科技股份有限公司

## INDEX 目錄

<b>董事長的話</b>	01				
<b>01 永續治理與績效</b>	03	<b>04 公司治理</b>	19	<b>07 環境永續</b>	43
永續發展治理架構	03	4-1 治理架構	20	7-1 氣候相關財務揭露 TCFD	43
SDGS 之永續績效	04	4-2 參與各類社團組織	22	7-2 綠色管理政策	58
		4-3 法令遵循	22	7-3 供應鏈管理	59
		4-4 誠信經營	24	7-4 資源回收再利用	59
		4-5 資通安全管理	26		
		4-6 風險管理	28		
<b>02 關於聯邦</b>	05			<b>08 社會公益</b>	60
2-1 企業概況	05	<b>05 永續金融</b>	30	8-1 教育推廣	60
2-2 品牌精神及經營理念	06	5-1 友善金融服務	30	8-2 藝文參與	62
2-3 公司組織	06	5-2 多元創新	31	8-3 關懷社會	64
2-4 經營績效	08	5-3 綠色及普惠	32	8-4 慈善公益捐款	66
2-5 服務據點	10	5-4 機構投資人盡職治理	34		
		5-5 顧客權益維護	34		
		5-6 提升資訊安全	36		
		5-7 顧客關係管理	36		
<b>03 利害關係人議合</b>	11			附錄	
3-1 利害關係人鑑別	11	<b>06 員工照顧</b>	37	GRI 永續性報導準則揭露內容索引	68
3-2 與利害關係人溝通管道	11	6-1 人員結構	37	特定主題之 GRI 準則	69
3-3 重大性議題鑑別流程	14	6-2 員工權益保障	39	SASB 指標對照表	71
3-4 重大性議題確認	15	6-3 員工進修培育及教育訓練	40	上市公司編制與申報永續報告書作業辦法	72
3-5 GRI 重大性議題、管理 方針及衝擊	15	6-4 員工薪資福利與員工照護	41	外部查證 / 確信	73
3-6 永續執行情形與目標	16	6-5 員工關係	42		
		6-6 勞工職業安全衛生訓練與 措施	42		



當前的商業環境中，永續發展已經不再是單純的企業社會責任，而是成為企業生存和發展的重要戰略。企業必須意識到，僅追求短期利潤最大化已不再足夠，而需要考慮到對社會、環境和利害關係人的長期影響。在這樣的大環境下，ESG（環境、社會、公司治理）議題成為了企業永續發展的重要指標和評價標準。

首先，聯邦銀行重視與利害關係人的雙向溝通。利害關係人包括員工、消費者、投資者、政府機構等各方面。通過與利害關係人的積極溝通，我們可以更好地了解社會期望和市場需求，從而調整銀行戰略，提高社會認可度和競爭力。其次，揭露非財務資訊尤其是環境、社會和公司治理方面的資訊，對於提升企業的透明度和可信度至關重要。通過碳盤查、永續發展報告、公司治理結構等方式，我們可以向外界展示聯邦銀行在可持續發展方面的努力和成果，增加投資者和消費者的信任度。

此外，聯邦銀行重視人力資源的發展和管理。員工是企業最重要的資產，他們的專業能力、工作滿意度和幸福感直接影響到企業的業績和形象。因此，我們關心員工的培訓和成長，提供良好的工作環境和福利待遇，從而吸引和留住優秀的人才。最後，董事會在企業永續發展中扮演著關鍵角色。良好的公司治理結構可以保證企業的合法合規運營，防止權力濫用和腐敗問題的發生。因此，聯邦銀行建立健全的董事會結構，確保董事會成員的獨立性和專業性，從而有效監督企業的運營和決策。

總的來說，ESG 議題已經成為企業永續發展的核心內容，聯邦銀行積極參與其中，以實現與利害關係人共榮共存的目標。謹將本行 112 年在經濟、環境及治理方面的努力簡述如下。

「相信」是一種信仰、  
一種自我的鞭策、一種動力的來源，  
因為相信可以做得更好！



### 在經濟方面，

聯邦銀行展現了穩健的經營績效，112年合併稅後淨利 43.21 億元，每股盈餘 1.02 元，ROA 及 ROE 分別為 0.47% 及 6.75% 與去年相比均呈成長趨勢。

整體業務及存放款量穩健提升，信用卡流通卡量也有顯著的成長，帶動刷卡簽帳金額大幅成長 52% 的成績；授信業務更獲得財團法人中小企業信用保證融資業務「疫後振興」獎項的肯定；此外，本行積極培養信託 2.0 人才，鼓勵行員取得「高齡金融規劃顧問師」及「家族信託規劃顧問師」認證，因此榮獲信託公會肯定，獲頒信託業臥虎藏龍團體獎。

### 在環境方面，

本銀行致力於強化應對氣候變遷風險的能力，並提升 ESG 實踐。本行積極進行全行溫室氣體排放量盤查，並經外部認證揭露，以增強透明度。在綠色採購方面，本行的投入也有所增加，其中綠色採購金額達 5,454 萬元，並獲得台北市環保局的表揚。此外，本行持續推廣無紙化、數位化交易，提倡綠色消費，參與綠色發電及低碳基金，支持低碳技術發展，強化投融資管理以引導客戶低碳轉型，推動氣候金融商品與服務邁向淨零。

### 在社會方面，

本銀行不僅對外提供優質金融服務，更加入了「鷹眼識詐聯盟」，透過 AI 技術強化對可疑帳戶的識別效率，提升了識詐阻詐能力，為民衆提供更安心的金融環境。

此外，本行關心生態保育，長期認養校園花園、社區公園綠地及臺灣保育類動物石虎與環頸雉，並發行綠卡提撥經費捐助環保團體；針對社會公益投入，本行積極參與社會急難救助，近年來多次捐助風災地震水災等受災戶，亦攜手聯邦文教基金會推出「我們益起幸福吧」愛心捐款平台，捐助社會公益弱勢；重視藝術推廣及社會關懷，本行陸續贊助桃捷、中捷、高捷舉辦捐血、淨灘、路跑、藝文展覽相關活動，同時長期與聯邦文教基金會合作推廣臺灣油畫藝術。

## 董事長的 話

綜合而言，本銀行在經濟、環境和社會方面均展現了出色的永續發展成果，為推動可持續發展貢獻了重要力量，同時也為未來的發展奠定了堅實基礎。

「相信」是一種信仰、一種自我的鞭策、一種動力的來源，因為相信可以做得更好！期許聯邦人攜手一起「相信幸福·勇於承擔」，以踏實的脚步，迎接無限可能的未來。

林波野



# 0102

## 永續治理與績效

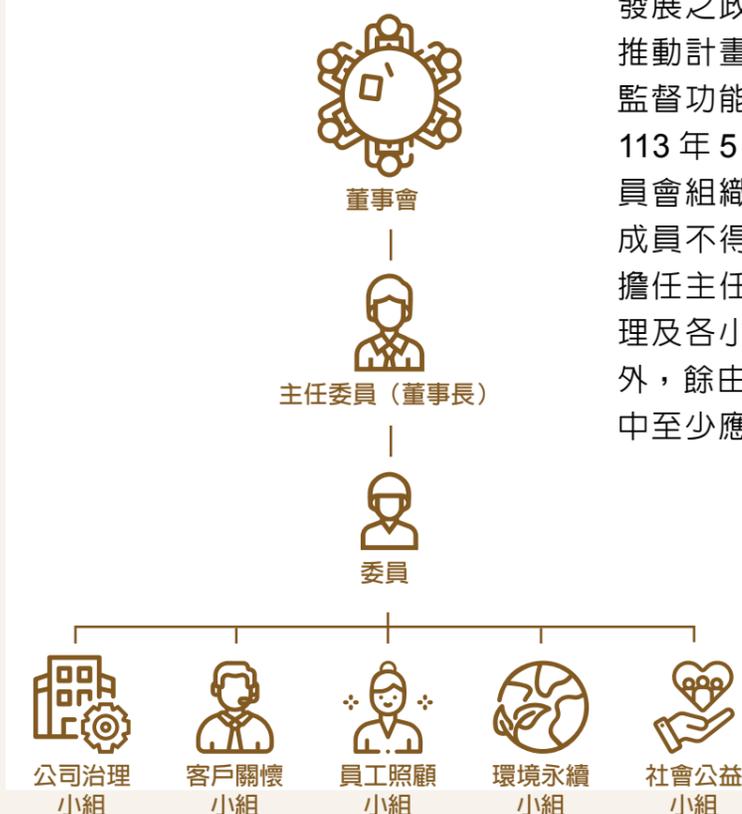
- 永續發展治理架構
- SDGS 之永續績效

### 永續發展治理架構

為實踐本行落實企業社會責任，促成經濟、環境及社會之進步，以達永續發展之目標，本行呼應聯合國永續發展目標 (Sustainable Development Goals, SDGs)，透過企業公民擔當，逐步落實 17 項目標，提升國家經濟貢獻，改善員工、社區、社會之生活品質，促進以永續發展為本之競爭優勢，並符合國際發展趨勢。在追求永續經營與獲利之時，除注意利害關係人之權益外，並同步重視環境、社會與公司治理之因素，將其納入公司管理方針與營運活動，確立本行的目標與願景係根植於經濟發展、社會正義與環境保護的永續發展理念。

為落實企業社會責任及永續發展的推動，本行於 104 年經董事會通過訂定「企業社會責任委員會設置辦法」，成立聯邦銀行企業社會責任委員會 (CSR 委員會)，配合國際發展趨勢，實踐永續發展之目標，111 年董事會通過修訂「永續發展委員會組織規程」，將「企業社會責任委員會」更名為「永續發展委員會」(ESG 委員會)，為公司內部最高層級的永續發展決策中心，並訂有聯邦商業銀行永續發展實務守則，以管理本行對經濟、環境及社會風險與影響。

ESG 委員會負責本行永續發展之政策、管理方針及具體推動計畫之統籌處理；為健全監督功能及強化其管理機能，113 年 5 月修訂「永續發展委員會組織規程」，訂定委員會成員不得少於三人，除董事長擔任主任委員暨召集人，總經理及各小組召集人為當然委員外，餘由董事長指派之，但其中至少應有一位委員為本行獨立董事，委員會每季至少召開一次會議，審議或備查永續發展相關事項，並就永續發展政策之提出及永續發展之執行成果，每年向董事會報告。



永續發展委員會架構

# 喜悅分享

ESG 委員會下設公司治理、客戶關懷、員工照護、環境永續及社會公益小組，各小組就本行永續發展執行計畫或 ESG 委員會指示事項擬具方案，提報 ESG 委員會審議或備查。ESG 委員會以業務管理部為事務單位，秉承主任委員之命，擔任開會之召集、議程之安排、資料之整理、紀錄之作成及會議指示事項之列管等事務。

- ★ 第十屆「公司治理評鑑」於上市公司中排名列為 6%~20%
- ★ 榮獲第 16 屆「2023 TCSA 台灣永續獎」金融及保險業 - 銅獎
- ★ 獲北市環保局頒發「民間企業與團體綠色採購」感謝狀
- ★ 獲信託公會頒發高齡金融「臥虎藏龍獎」
- ★ 獲中小企業信用保證融資業務績優金融機構「疫後振興獎」
- ★ 獲台灣票據交換所 112 年「eACH 入帳業務成長獎」
- ★ 營業部、台中、高雄分行獲得優良級室內空氣品質標章
- ★ 總行獲得優良級哺乳室認證，內湖、南東、中山、松江及苓雅分行獲得特優級哺乳室認證
- ★ 總行、內湖、松江、南東、新莊、高雄、九如、富強分行獲得健康職場啟動標章，苓雅分行獲得健康職場促進標章
- ★ 獲金管會表揚「六大核心戰略產業放款」評選甲等銀行



## SDGS 之永續績效

- |   |  |  |
|---|--|--|
| <p><b>01 消除貧窮</b></p>  <ul style="list-style-type: none"> <li>安養及身心障礙信託承作 82,769,427 元</li> </ul>              | <p><b>08 體面工作和經濟增長</b></p>  <ul style="list-style-type: none"> <li>稅後淨利 4,321 佰萬元，每股盈餘 1.02 元</li> </ul>                                      | <p><b>16 和平、正義與健全的司法</b></p>    |
| <p><b>02 終止飢餓</b></p>  <ul style="list-style-type: none"> <li>慈善公益捐款 882 萬元</li> </ul>                         | <p><b>09 產業、創新和基礎設施</b></p>  <ul style="list-style-type: none"> <li>中小企業放款業務 15,200 戶，放款餘額 1,480 億元</li> </ul>                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>資訊外洩與資訊安全重大事件 0 件</li> <li>國際內部稽核師、國際電腦稽核師證照共 1 人</li> </ul>                |
| <p><b>03 良好健康與社會福利</b></p>  <ul style="list-style-type: none"> <li>發放生育津貼補助達 204 仟元</li> </ul>               | <p><b>10 減少國內及國家間不平等</b></p>  <ul style="list-style-type: none"> <li>符合輪椅使用 ATM 佔 79%</li> <li>視障語音 ATM 佔 52%</li> <li>提供無障礙網路服務</li> </ul> | <p><b>17 促進目標實現的夥伴關係</b></p>  |
| <p><b>04 良質教育</b></p>  <ul style="list-style-type: none"> <li>投入理財金融、防詐騙及生態保育等教育推廣 313 萬元</li> </ul>         | <p><b>11 永續發展的市鎮規劃</b></p>  <ul style="list-style-type: none"> <li>電動車系貸款 2,398 件，承作金額 345,078 萬元</li> </ul>                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>參與公協會溝通交流與相互合作，促進產業發展</li> <li>倡議「世界地球日」、「世界環境日」活動</li> </ul>               |
| <p><b>05 性別平等</b></p>  <ul style="list-style-type: none"> <li>女性職員占 63.6%，管理階層女性占比 53%，女性董事占比 11%</li> </ul> | <p><b>12 確保永續消費和生產模式</b></p>  <ul style="list-style-type: none"> <li>數位帳戶開戶數成長 71%；電子銀行用戶數成長 36%；企業網路銀行用戶成長 17%</li> </ul>                  |  |
| <p><b>06 清潔飲水和衛生設施</b></p>  <ul style="list-style-type: none"> <li>全行水龍頭加裝霧化節水器之節水措施，採用省水標章之設備</li> </ul>    | <p><b>13 氣候行動</b></p>  <ul style="list-style-type: none"> <li>用電量較去年節省 2.3%</li> <li>用紙回收量成長 67%</li> </ul>                                 |  |
| <p><b>07 經濟適用的清潔能源</b></p>  <ul style="list-style-type: none"> <li>轉投資綠能產業，其累計太陽能發電量 5,000 萬度</li> </ul>     | <p><b>15 保育及維護生態環境</b></p>  <ul style="list-style-type: none"> <li>持續認養台北市市民有公園及新北市蘆洲國小花園等綠地</li> <li>認養臺灣保育類動物「石虎」及「環頸雉」</li> </ul>        |  |

# 10203

## 關於聯邦

- 2-1 企業概況
- 2-2 品牌精神與經營理念
- 2-3 公司組織
- 2-4 經營績效
- 2-5 服務據點

### 2-1 企業概況



**公司名稱** 聯邦商業銀行股份有限公司  
**設立日期** 80年12月31日  
**董事長** 林鴻聯  
**總行地址** 10544 臺北市松山區民生東路三段 109 號  
**資本額** 39,789,525 仟元整  
**資產總額** 939,147,045 仟元  
**員工總人數** 4,316 人 (包含子公司員工人數)  
**銀行營運據點** 國內：90 家分行 國外：2 家代表人辦事處

註：截至 112 年 12 月 31 日止

#### 存款業務

單位：仟元	戶數	存款總額
個人	2,810,651	503,298,736
小型企業	103,513	170,327,163
企業客戶	10,972	38,964,856
其他	2,241	49,133,084
合計	2,927,377	761,723,839

#### 授信業務

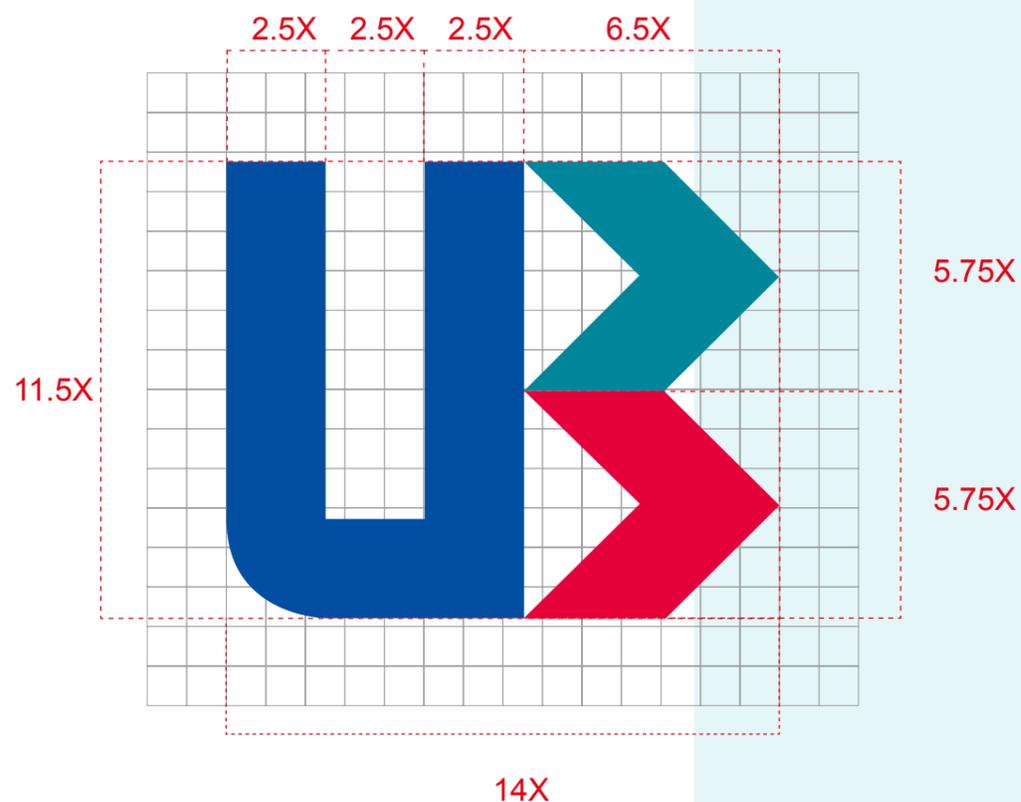
單位：仟元	戶數	放款總額
個人	137,383	401,967,490
小型企業	15,200	147,997,725
企業客戶	147	22,291,134
合計	152,730	572,256,349

註 1：本年度存款戶數及放款戶數均改以歸戶計算。

註 2：小型企業係指依經濟部「中小企業認定標準」予以認定之中小企業。

## 2-2 品牌精神與經營理念

標誌識別



標準色



聯邦銀行品牌 Logo「UB」，係以公司英文名稱「Union Bank」縮寫作為設計，線條洗練俐落、剛毅中又不失圓渾，正如銀行專業形象，穩健又有效率。色彩創新充分彰顯品牌精神，整體感覺穩重又兼具現代感，充分表現聯邦銀行「熱忱、穩健、效率、創新」的經營理念。

為臺灣及所有生活在這片土地的人民「儲存·簡單幸福」，是本行持續不斷努力追求的目標。

穩健走過 30 年，因應全球 ESG 永續發展趨勢，本行及各子公司近年來響應政府提倡的「綠色金融行動方案」，陸續參與綠色發電、發行綠卡及低碳基金；重視企業社會責任落實，本行長期攜手聯邦文教基金會舉辦「聯邦藝術比賽」及成立「我們益起幸福吧」愛心捐款平台，積極投入教育推廣、藝文參與、社會關懷及慈善公

益等各項社會公益行動；面對全球金融環境快速變遷，本行亦能與時俱進推出 New New Bank 數位帳戶，透過多元整合，提供快速便利的線上貸款、證券、基金、信用卡等各項數位金融服務以及提供客戶新興的 NFT 元宇宙 (非同質化代幣) 體驗。

未來迎接金融永續的新時代，本行將持續秉持著“熱忱不減的心、穩健積極的前進、次世代的效率、破壞性的創新”精神，持續推動 ESG 新價值落實於各項業務，以穩健的腳步創造金融、環境永續與社會環境三贏的局面。

### 2-3-1 聯邦商業銀行股份有限公司

聯邦商業銀行是政府為推行金融自由化及國際化政策下，開放民營銀行設立之第三家銀行，在本行全體發起人本著開創永續經營之共同理念，於民國 78 年 3 月 29 日成立籌備處，民國 81 年 1 月 21 日正式開始對外營業，民國 84 年 9 月 19 日於櫃檯買賣中心正式掛牌買賣，民國 87 年 6 月 29 日股票正式掛牌上市，成為受社會大眾肯定及認同之上市公司。

為朝國際化目標邁進，本行分別於 87 年 2 月 25 日及 109 年 4 月 21 日在越南成立胡志明市代表人辦事處及越南河內代表人辦事處，通路服務網將更加綿密，並可提供客戶更多元、便捷的服務。

為擴大營運通路及規模，本行於 94 年 3 月 19 日概括承受中興商業銀行股份有限公司之資產、負債及營業，於 99 年 8 月 16 日與聯邦票券金融股份有限公司完成合併。為整合整體資源，強化管理及發揮經營綜效，於 105 年 8 月 1 日與邦聯保險經紀人股份有限公司完成合併，以聯邦銀行為存續公司，由聯邦銀行持續為原邦聯保經客戶提供服務。

## 2-3 公司組織

## 2-3 公司組織

為充實營運資金、強化財務體質，本行於 106 年 10 月發行 100 億元甲種特別股，並於 106 年 12 月 1 日正式掛牌上市。

本行企業總部座落於臺灣臺北市，集團員工人數 4,316 人，旗下包含聯邦國際租賃股份有限公司 ( 簡稱聯邦租賃 )、聯邦財務有限公司 ( 香港 ) ( 簡稱聯邦財務 )、聯邦證券投資信託股份有限公司 ( 簡稱聯邦投信 )、聯邦網通科技股份有限公司 ( 簡稱聯邦網通 )、聯邦創業投資股份有限公司 ( 簡稱聯邦創投 ) 等 5 家子公司並成立財團法人聯邦文教基金會 ( 簡稱聯邦文教 )。

### 2-3-2 聯邦國際租賃股份有限公司

聯邦銀行本於在地深耕，愛鄉愛土的熱情，於民國 85 年 11 月 100% 轉投資成立聯邦國際租賃股份有限公司，以提供客戶更完整、更多元的金融服務。

聯邦租賃主要營業項目為不動產、交通設備與各項機器設備之買賣及租賃業務、應收帳款受讓業務暨住宅及大樓開發租賃業務。

另，鑒於汽車市場消費觀念的提昇，個人長期租車可享「專人服務」、「用車不間斷」及「保障隱私」等優點，企業長期租車更可享「有效資金運用」、「美化財報」、「節省營業稅及所得稅」等諸多優點，「以租代購」的用車方式已蔚為潮流，聯邦租賃乃於民國 93 年 6 月設立車輛租賃部門，為企業及個人用車量身規劃，兼顧成本、節稅及便利的長期租車方案，提供客戶用車的最佳選擇。聯邦租賃並於民國 97 年 1 月取得甲種小客車租賃營業執照。

### 2-3-3 聯邦證券投資信託股份有限公司

聯邦投信成立於民國 87 年 12 月 22 日，為聯邦企業集團的成員之一，主要係由聯邦商業銀行擔任專業發起人，並結合國內知名企業共同出資成立，以專業、穩健、誠信的經營理念提供投資人多元化的投資選擇及追求最佳的操作績效。

聯邦投信為聯邦集團旗下獨立經營管理的理財投資機構，專精於國內固定收益產品及台灣股市研究，為集團旗下重要的一份子，秉持專業、穩健、誠信的態度，強調研究團隊的合作互動，掌握各產業脈動及投資契機，為投資人提供優質專業的投資服務。

### 2-3-4 聯邦網通科技股份有限公司

聯邦網通成立於民國 87 年 8 月 10 日，為聯邦企業集團的成員之一，主要業務乃在於系統整合、金融應用程式、IBM 大型主機應用程式、IBM Lotus Notes 應用程式以及 Web 應用程式設計與開發，另經營 YesGoGoGo 電子商務網站，並提供聯邦銀行信用卡卡友紅利兌換平台。本著「熱忱」、「穩健」、「效率」、「創新」，經過多年之資訊系統軟體、硬體整合之經驗、充分掌握資訊市場之脈動，公司持續朝向下列營運服務方向前進：



信用卡資訊系統建置及維護服務



銀行及其周邊資訊系統建置、整合及維護服務



金融科技系統建置及整合服務



應用軟體系統設計服務

面對資訊服務的發展趨勢，聯邦網通以多年深耕金融資訊領域所累積的專業知識與能力，在金融產業建立許多成功典範。面對當前金融市場的蓬勃發展，聯邦網通深具信心迎接市場的機會與挑戰。

### 2-3-5 聯邦財務有限公司 ( 香港 )

聯邦財務成立於民國 86 年 4 月 2 日，為聯邦企業集團的成員之一，本係為了配合政府出口導向政策及成立亞太營運中心計畫，同時鑑於當時兩岸三地轉口貿易急速成長，為拓展海外業務暨落實政府銀行國際化政策，爰轉投資設立海外子公司，俾就近服務台商，並延伸國內進出口外匯業務及其相關之短期融資。目前主要業務為金融服務與金融投資。

## 2-3 公司組織

### 2-3-6 財團法人聯邦文教基金會

聯邦銀行及其關係企業於民國 87 年 4 月 17 日成立『財團法人聯邦文教基金會』，以從事文教及公益事業為宗旨，藉著舉辦文藝活動、學術演講、研討會等促進學術文化交流，以期在經濟富裕的過程中，使物質生活與精神生活並重，平衡因過度重視政治、經濟，忽略文化、教育而導致的社會失調現象。並期許聯邦文教基金會能帶動社會一同珍惜生活環境與資源、發揚潛在的愛心和善心，以藝文之美陶養氣質，提高生活品質，創造健康安全的生活空間與和諧樂利的社會。

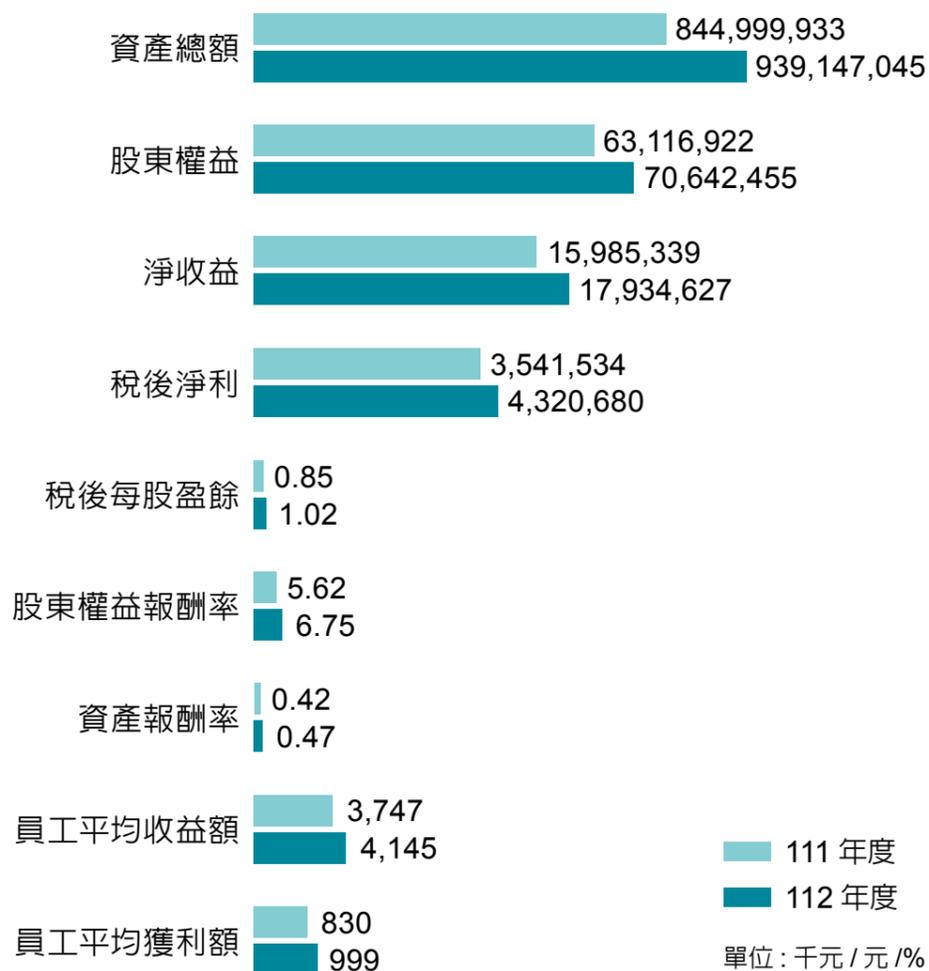
聯邦文教基金會在贊助單位的全力支持及充分授權下，以主辦『聯邦美術新人獎』為開端，不但鼓勵年輕藝術家勇於實現夢想，亦提供新人發揮的舞台，成果備受各界肯定。未來將透過多元化的型態，結合各界資源，為創造更美好的社會扮演推波助瀾的積極角色。

### 2-3-7 聯邦創業投資股份有限公司

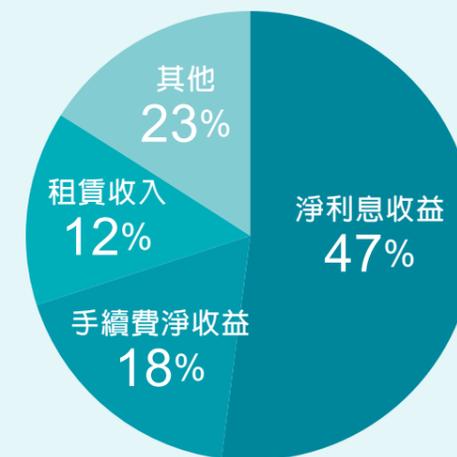
聯邦創投成立於民國 108 年 11 月 21 日，為聯邦企業集團的成員之一，為因應國家整體產業發展需要，並配合政府及金管會金融政策，協助積極推動之 5+2 新創重點產業發展資金所需，爰成立聯邦創投。聯邦創投投資對象主要集中於「亞洲·矽谷」、「智慧機械」、「綠能科技」、「生技醫藥」、「國防」、「新農業」、「循環經濟」及六大核心戰略等產業，或以對國內外科技事業或國內外其他創業投資事業投資經營為專業，或對被投資事業直接提供資本並協助經營或監督，作為驅動我國推動科技產業繼續發展及台灣下世代產業成長的核心。

## 2-4 經營績效

### 2-4-1 經營能力 / 獲利能力



### 2-4-2 合併淨收益營收結構



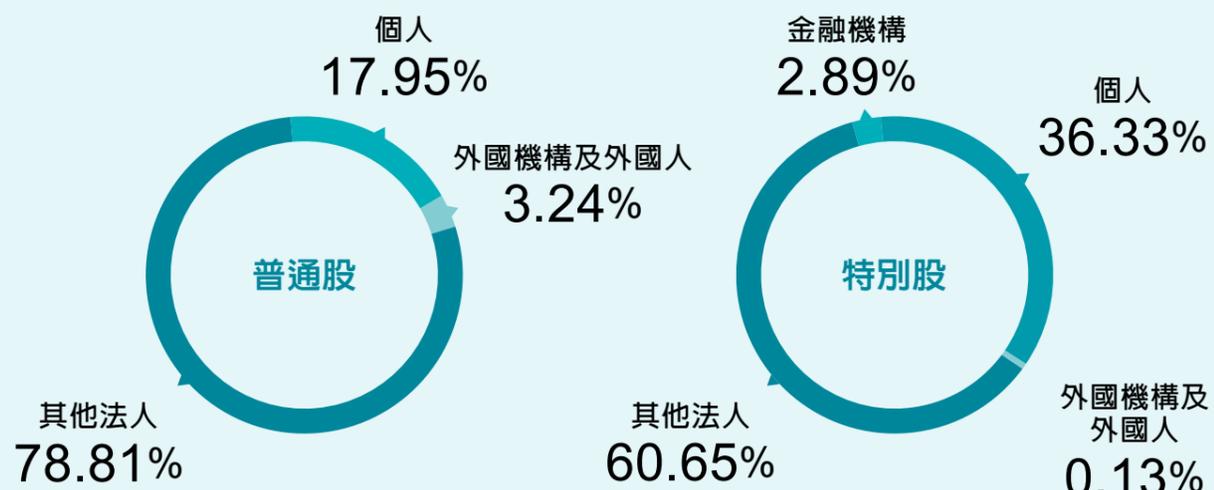
聯邦銀行  
財務報告



ABOUT UBOT  
ABOUT UBOT

## 2-4 經營績效

### 2-4-3 股東結構 (截至 112 年 3 月 31 日資料)



### 2-4-4 最近一期信用評等

評鑑機構	長期	短期	展望
中華信評	twA+	twA-1	穩定

### 2-4-5 稅務政策

為因應稅務治理之國際趨勢，落實企業永續發展，貫徹稅務法令遵循，本行對於稅務治理，遵下列原則：



#### 法令遵循

遵循稅務法規，依法繳納適當之稅款，善盡納稅務義人之社會責任。



#### 經濟實質

使用合法且透明之租稅獎勵，不採用意圖規避稅負之稅務架構，不將利潤移轉至低稅率國家或利用租稅天堂進行避稅。



#### 風險控管

制定及執行稅務決策時，評估相關風險並採取妥適之策略。



#### 資訊透明

遵循財務報導準則及主管機關之規定，定期揭露稅務資訊。



#### 誠實溝通

與稅捐稽徵機關保持良好溝通，協助改善稅務環境與制度。



#### 常規交易

與關係人交易應遵守常規交易原則，其交易之價格及條件應與相似交易之非關係人相仿。



#### 人才培育

強化稅務人員專業能力及提升專業素質，持續透過教育訓練，提升稅務專業。

### 聯邦銀行集團 112 年淨收益、稅前盈餘及所得稅繳納情形 (單位:萬元)

租稅管轄區	員 工 數	淨 收 益		稅 前 盈 餘		當 期 所 得 稅		已 納 現 金 所 得 稅	
		金額	占比	金額	占比	金額	占比	金額	占比
台 灣	4,310	1,783,000	99.42	522,739	99.84	90,025	98.42	136,495	99.29
香 港	3	1,598	0.09	373	0.07	-	-	-	-
日 本	2	10,232	0.57	1,862	0.36	997	1.09	629	0.46
新 加 坡	2	(1,367)	-0.08	(1,434)	-0.27	450	0.49	346	0.25
合 計	4,317	1,793,463	100%	523,540	100%	91,472	100%	137,470	100

### 所得分析

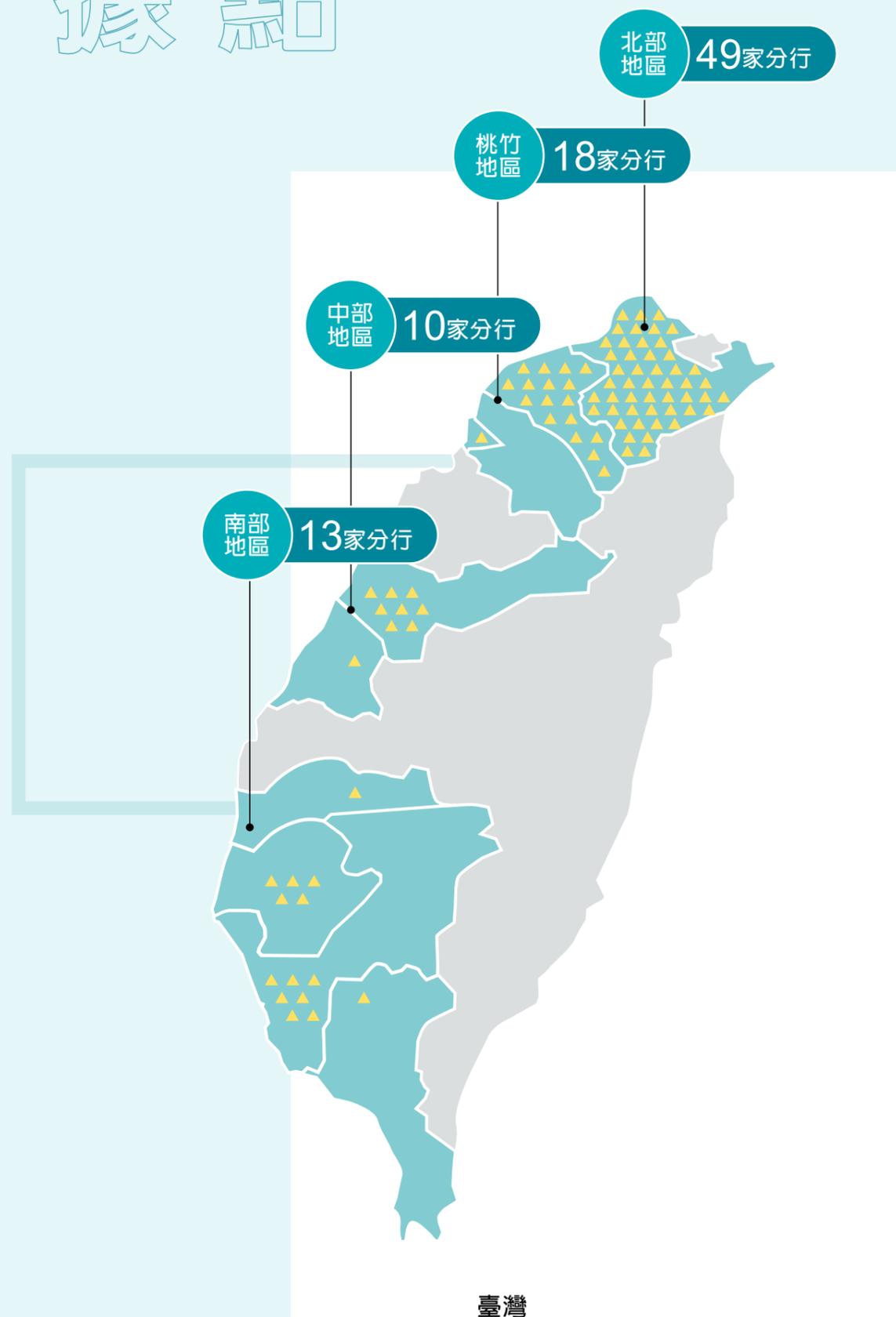
項 目	112 年		111 年	
	金額	有效稅率	金額	有效稅率
稅 前 淨 利	523,540		454,977	
所 得 稅 費 用	91,472	17.47%	100,824	22.16%
已 納 現 金 所 得 稅	137,470	26.26%	790,757	17.38%

# 服務據點

## 2-5 服務據點

本行為朝國際化目標邁進，分別於民國 87 年及 109 年成立越南胡志明市代表人辦事處及越南河內代表人辦事處。為擴大營運通路及規模先於民國 94 年購併中興商業銀行主要資產、負債及營業，再分別於民國 99 年、105 年先後與聯邦票券股份有限公司、邦聯保險經紀人股份有限公司完成合併，至民國 112 年底，國內營業據點已達 90 家、證券分公司已達 9 家，並設置國內自動化櫃員機 (ATM)608 台。

聯邦銀行透過國內外服務據點，並結合聯邦 24 小時客服中心、電子金融、網路與行動銀行、ATM 等網絡相互合作，為顧客提供更完善且完整之金融服務網絡。



# 20304

## 利害關係人議合

- 3-1 利害關係人鑑別
- 3-2 與利害關係人溝通管道
- 3-3 重大性議題鑑別流程
- 3-4 重大性議題確認
- 3-5 GRI 重大性議題、管理方針及衝擊
- 3-6 永續執行情形與目標

本行對於利害關係人負有相當的責任，藉由各種管道與方式進行雙向溝通，瞭解各利害關係人的需求及對本行的期許，同時作為落實企業永續發展與相關計畫的重要考量，建立一個與社會互惠互利、促進和諧與進步的永續經營模式，結合「願景、核心競爭力及策略」，創造共享價值 (Creating Shared Value, CSV) 共同打造美好家園。

本行透過各類管道與利害關係人溝通後，將其關心的議題彙整，並由 ESG 委員會下設各功能性小組依循永續性的脈絡、重大性、完整性及利害關係人之包容性，決定出主要利害關係人以及重大性考量面。

### 3-1 利害關係人鑑別

聯邦銀行的利害關係人主要包括股東/投資人、客戶、員工、合作夥伴/供應商、社區/社會大眾、政府/主管機關及媒體等。



### 3-2 與利害關係人溝通管道

針對上述利害關係人，由 ESG 委員會各功能性小組成員透過各種管道與平台，包括中英文公司網站專區、訪客留言、年報、股東大會、24 小時客服專線及服務信箱、文字客服 APP、客戶意見箱、社區講座及各類公益活動等，與社會大眾及利害關係人進行交流、蒐集意見與溝通，並每年定期將本行與利害關係人溝通之情形提報至董事會。

利害關係人辨識與溝通方式及管道請詳下表彙整。

利害關係人	關心議題	溝通頻率	溝通方式及管道	溝通實績
客戶	<ul style="list-style-type: none"> <li>客戶隱私及權益</li> <li>服務品質</li> <li>消費者保護</li> <li>金融創新</li> <li>商品多樣性</li> </ul>	每日	<ul style="list-style-type: none"> <li>本行提供客戶便利申訴管道：                             <ol style="list-style-type: none"> <li>24 小時全年無休申訴專線</li> <li>官網網頁留言</li> <li>線上真人文字客服</li> <li>各分行客戶意見箱</li> </ol> </li> <li>積極有效處理爭議案件，保障消費者權益：                             <ol style="list-style-type: none"> <li>訂定「消費爭議處理制度」保護消費者權益。</li> <li>訂定「客戶申訴案件處理作業要點」有效處理客戶提升服務品質。</li> <li>訂定「消費者爭議案件處理小組」積極處理爭議案件。</li> </ol> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>112 年度受理申訴及問題案件共 382 件，較 111 年度 241 件，增加 141 件，本行積極追蹤處理，每月彙整客訴處理與管理情形，並每季會簽各業務主管單位，檢討消費客訴案件及提出改善措施，針對與客戶權益相關之個案，由公平待客管理委員會進行深入檢討追蹤，以保障消費者權益。</li> <li>落實公平待客及金融友善服務，針對 18-20 歲及 65 歲以上客戶族群，於開立數存或透過線上申請 / 重設電子銀行進行友善電話關懷，共計撥打約 1,300 通，提醒帳戶使用注意事項及謹慎保管金融卡等，避免遭詐騙。申訴單系統新增高齡及身障客戶個案資料庫，優先追蹤及定期審視客戶申訴資料及處理情形。</li> <li>新增及優化各種數位金融服務。</li> <li>共舉辦 155 場理財說明會，總計參加人數約為 3,043 位。</li> <li>新增理財商品海外股票 134 檔、海外 ETF4 檔、外國債 27 檔及基金 51 檔。</li> <li>參與「鷹眼視詐聯盟」專案，提升識詐阻詐能力，給客戶更安心的金融環境。</li> </ul>
		不定期	<ul style="list-style-type: none"> <li>持續舉辦理財講座或財富管理客戶說明會。</li> <li>提供數位金融服務，建置網路銀行與行動銀行。</li> </ul>	
員工	<ul style="list-style-type: none"> <li>員工薪酬與福利</li> <li>績效管理</li> <li>人才培育與職涯發展</li> <li>職場健康與安全</li> <li>勞資關係</li> </ul>	每日	<ul style="list-style-type: none"> <li>員工申訴制度、員工園地網站。</li> <li>設置性騷擾申訴管道、性騷擾審議委員會。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>辦理晉升、調薪作業激勵員工士氣，今年晉升計 539 人，全面調薪 5,037 人次；調薪幅度平均達 5.79%。</li> <li>每月實施健康宣導，關心員工體況進行全行「肌肉骨骼症狀調查」共 3,830 份，達成率為 100%，無危害 3,809 份、疑似危害 21 份。</li> <li>辦理臨場專業醫師健康諮詢服務 26 場次，112 年度職務遭受身心不法侵害、異常工作負荷、人因性危害、母性健康保護、預防性騷擾教育訓練 3,862 人已完成訓練。</li> <li>每季舉辦勞資會議，有效溝通達成勞資關係和諧。</li> <li>各項福利補助申請人次已達 228 人，為協助員工解決子女托育煩惱，與公司週邊安全合法托育機構洽談合作已簽約 11 家。</li> <li>依法為員工投保勞工保險、全民健康保及團體保險外，另提供員工眷屬優惠團體保險，112 年度核保 7,906 人。</li> <li>依員工生涯規劃或公司業務發展及培育人才需要辦理職務輪調 691 筆。</li> <li>辦理員工教育訓練課程，共 723 班次。</li> </ul>
		每月	<ul style="list-style-type: none"> <li>設置專責單位，訂定職業安全衛生管理計畫。</li> </ul>	
		每季	<ul style="list-style-type: none"> <li>定期舉行勞資會議。</li> <li>獎酬獎金制度、績效考核。</li> </ul>	
		每年	<ul style="list-style-type: none"> <li>委託專業醫療健檢機構辦理員工健檢。</li> </ul>	
股東 / 投資人	<ul style="list-style-type: none"> <li>營運績效與股東權益</li> <li>公司治理</li> <li>風險管理與危機處理</li> <li>誠信經營</li> </ul>	不定期	<ul style="list-style-type: none"> <li>獎懲制度。</li> <li>舉辦各項業務講習、研討會，派訓行外參加專業訓練。</li> </ul>	
		每日	<ul style="list-style-type: none"> <li>公司中英文網站。</li> <li>24 小時客戶服務專線及線上留言板。</li> <li>投資人關係處理窗口，妥善處理股東建議、疑議及爭議事項。</li> </ul>	
		每月	<ul style="list-style-type: none"> <li>公佈營運績效並揭露重大訊息於公司網站及公開資訊觀測站供資訊查詢。</li> </ul>	
		每季	<ul style="list-style-type: none"> <li>編製財務報告書</li> </ul>	
		每半年 / 每年	<ul style="list-style-type: none"> <li>舉辦法人說明會、編製年報並召開股東常會，提供暢通雙向溝通管道。</li> <li>定期評估本行信用評等，提供獨立且中立之信用評等機構出具之具可信度 (Credibility) 之客觀評估。</li> </ul>	

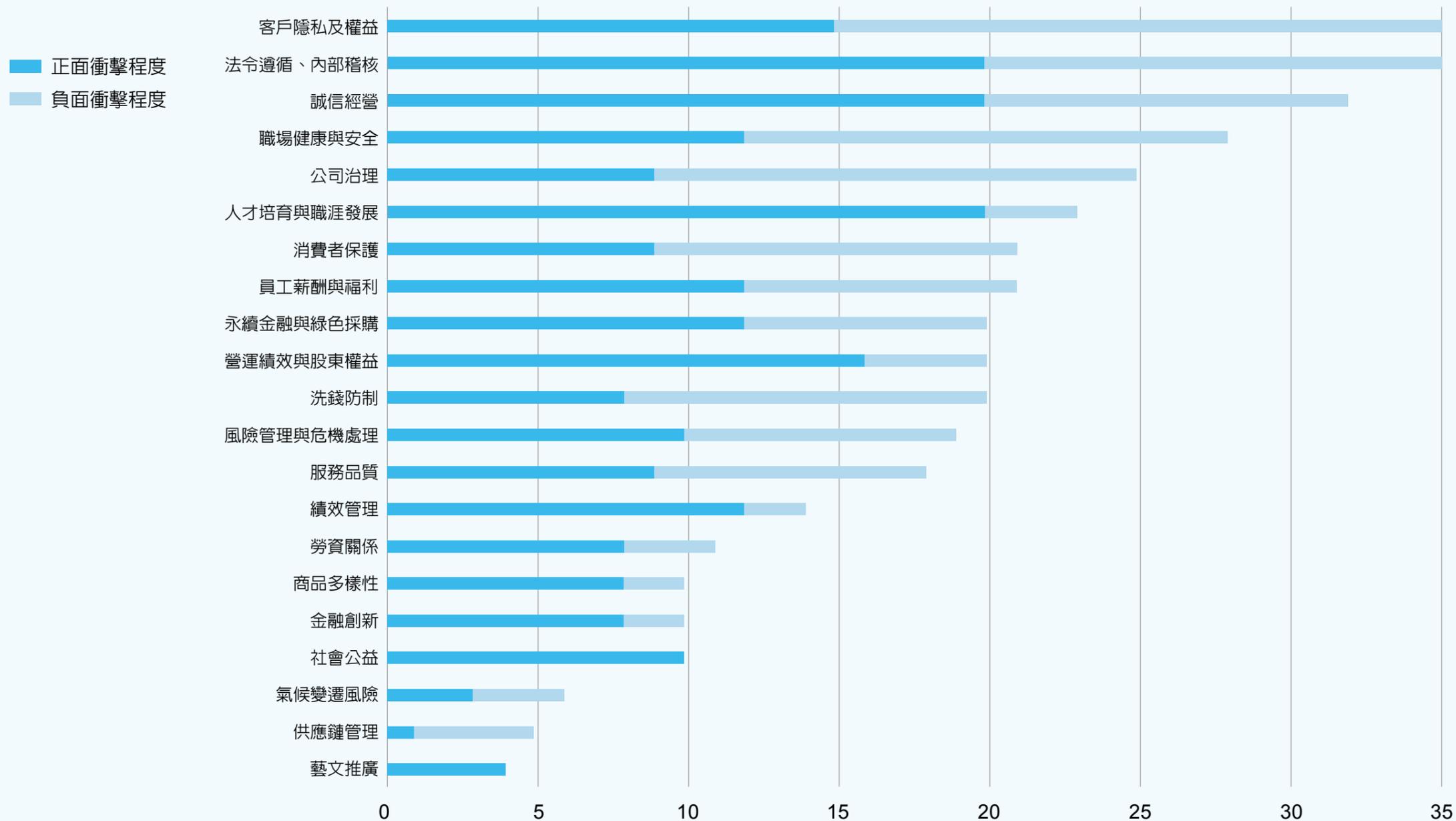
利害關係人	關心議題	溝通頻率	溝通方式及管道	溝通實績
社區 / 社會大眾	<ul style="list-style-type: none"> <li>永續金融與綠色採購</li> <li>藝文推廣</li> <li>社會公益</li> </ul>	<p>每年</p> <hr/> <p>不定期</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>投入教育推廣活動，例如舉辦兒童繪圖比賽、暑期兒童理財營隊，並認養台灣保育類動物。</li> <li>參與藝術文化活動，包括與聯邦文教基金會合作推廣台灣傳統油畫藝術、贊助地方縣市政府舉辦各項藝文活動。</li> </ul> <hr/> <ul style="list-style-type: none"> <li>投入社會關懷活動，支持在地產業、農民、認養社區、贊助各縣市社會回饋活動。</li> <li>長期參與慈善公益，捐助公益團體、弱勢族群，並與聯邦文教基金會共同合作愛心捐款平台，募資捐助社會弱勢公益團體、參與社會急難救助。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>社會公益活動參與投入金額逾 4,000 萬元。</li> <li>詳細資訊請參閱社會公益章節。</li> </ul>
合作夥伴 / 供應商	<ul style="list-style-type: none"> <li>供應鏈管理</li> <li>職業健康與安全</li> <li>永續金融與綠色採購</li> <li>氣候變遷風險</li> </ul>	不定期	<ul style="list-style-type: none"> <li>透過訪談、產品發表會、展覽會，以及提供書面自評表、電子郵件或樣品等方式進行溝通了解。</li> <li>透過對供應商之實地查核或施工過程，了解其產品製程、生產管理及工作環境等是否符合環保，以及職業安全與衛生之要求。</li> <li>經由使用者回饋之意見溝通了解供應商提供之產品或服務是否符合環保及節能之要求。</li> <li>要求合約廠商做好廢棄物資源回收再利用。</li> <li>經由與供應商議約，要求供應商簽署遵守企業社會責任承諾書，共同遵守環保、誠信經營政策及相關法律規範。</li> <li>要求主要供應商填寫「供應商企業社會責任自我評估表」，了解供應商落實情形，作為本行往來參考依據。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>累計共 427 家供應商簽署「遵守企業社會責任、誠信經營政策及法律規定承諾書」，主要供應商簽署比例達 100%。</li> <li>行舍清潔維護廠商，全面配合辦理廢棄物資源回收及統計作業，回收約 328 公噸。</li> <li>行舍裝修全面使用符合環保、節能及節水規範之建材，112 年度用電及用水量較去年減少 405,535 度及 8,096 度。</li> <li>累計共 42 家供應商填寫「供應商企業社會責任自我評估表」，於環境保護、職業安全衛生、勞動人權、誠信經營等各項，均確實落實執行企業社會責任。</li> </ul>
政府 / 主管機關	<ul style="list-style-type: none"> <li>公司治理</li> <li>誠信經營</li> <li>法令遵循、內部稽核</li> <li>風險管理與危機處理</li> <li>消費者保護</li> <li>永續金融與綠色採購</li> <li>洗錢防制</li> <li>氣候變遷風險</li> </ul>	<p>每年</p> <hr/> <p>不定期</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>主管機關舉辦之評鑑，如公司治理、公平待客、永續金融、信託 2.0 第二階段計畫等，及參與各項放款獎勵方案。</li> </ul> <hr/> <ul style="list-style-type: none"> <li>參與政府與主管機關相關政策研討會、座談會。</li> <li>配合主管機關監理及查核，設立聯絡窗口，提供相關資訊。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>參與金管會舉辦之會議共 5 場。</li> <li>參與第二屆永續金融評鑑規劃公聽會，及推動我國採用國際財務報導準則宣導說明會。</li> <li>已完成 112 年度溫室氣體排放量之盤查，盤查過程均符合 ISO 14064-1 指引規範要求。</li> <li>中華信用評等及展望分別維持在「twA+」、「twA-1」及「穩定」。</li> <li>發布氣候相關財務揭露 TCFD 報告。</li> <li>辦理「金融機構全國 368 鄉鎮走透透反詐宣導」，與警察局共同進行宣導活動，參與分行共計 10 家，參與人數約 247 人。</li> </ul>
媒體	<ul style="list-style-type: none"> <li>金融創新</li> <li>社會公益</li> <li>營運績效與股東權益</li> <li>公司治理</li> </ul>	不定期	<ul style="list-style-type: none"> <li>設置發言人機構，統一對外發言。</li> <li>舉辦記者會與提供新聞稿。</li> <li>安排媒體採訪。</li> <li>透過大眾媒體曝光本行公司治理、營運績效、多元金融產品服務及社會公益活動。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>112 年度新聞稿發稿 23 則 ( 媒體新聞本行報導露出共 386 則 ) 。</li> </ul>

### 3-3 重大性議題鑑別流程

根據上述初步彙整資料，在評估利害關係人重視議題之殷切程度，藉以瞭解不論係經濟、社會或是環境面，各方利害關係人對本行之指教與期許後，依其關切排序出之關鍵議題再委由各業務高階主管及資深人員，參考國內外金融環境、產業現況、策略發展、政府政策、同業參考以及外部顧問專家意見評估，並因應 GRI G3 重大主題進一步對經濟 / 環境 / 人 (含人權) 帶來的正負面衝擊程度，了解相關實質或潛在財務風險的影響，彙整出 21 個議題的評估結果如下。



重大性議題的衝擊評估結果



### 3-4 重大性議題確認

透過衝擊評估結果遴選出本年度各面向的重大性議題。本行本年度之重大性議題主要包含下列五個面向：公司治理、客戶關懷、員工照顧、社會公益及環境永續，並於五大面向選出最高分之議題，共計 7 項重大性關注議題加以回應，並在本報告書說明。

面相	重大性議題
公司治理	誠信經營 • 法令遵循及內部稽核
客戶關懷	客戶隱私及權益
員工照顧	職場健康與安全 • 人才培育與職涯發展
社會公益	社會公益
環境永續	永續金融與綠色採購

### 3-5 GRI 重大性議題 管理方針及衝擊

由本行 ESG 委員會確認完年度重大性議題後，設定各關鍵議題對應至 GRI Standard 的類別與考量面，彙整如下表。

高度關注 重大性議題	GRI 重大主題	管理方針 揭露章節	衝擊邊界					
			涉入程度：直接造成▲ 間接造成● 與聯邦商業關係造成★					
			員工	投資人	客戶	政府	媒體	供應商
誠信經營	反貪腐 205	公司治理	▲	●	★	▲		★
法令遵循及內部稽核	遵守法規 2-27		▲	●	★	▲	●	
客戶隱私及權益	客戶隱私 418	客戶關懷	▲		★			★
職場健康與安全	職業安全衛生 403、員工 多元化與平等機會 405、 不歧視 406	員工照顧	▲					
人才培育與職涯發展	訓練與教育 404		▲					
社會公益	顯著的間接經濟衝擊 203-2、當地社區 413	社會公益	▲	●	★	●	●	★
永續金融與綠色採購	能源 302-1、排放 305- 1~2	環境永續	▲		★	●	●	★

利害關係人

議和

## 3-6 永續執行情形與目標

### 112 年目標達成情形

#### 客戶關懷

- 臨櫃受理客戶以出示手機螢幕條碼繳信用卡費用，提供未帶紙本帳單或免填單之便利性，藉以加強客戶服務。
- 核心主機提升案已正式轉置，新主機 z15 效能為目前 2.6 倍，夜間批次提前 2 小時結束。
- 提供客戶快捷便利之數位貸款通路服務，112 年線上信用貸款進件量 3,318 件，較 111 年成長 49.32%。
- 線上辦卡導入 MyData 服務，藉此提升信用卡核准率，導入智能文字客服，增加客戶問題諮詢管道及提升服務速度。
- 為響應主管機關防詐騙，本行領先同業，行動支付綁卡時，依主管機關要求新增核驗手機門號服務。
- 因應投資市場變化，讓客戶更能掌握即時投資訊息及瞭解期貨商品，112 年度舉辦 9 場期貨經紀商及期貨交易輔助人宣導推廣活動，提供客戶了解商品交易策略的機會。
- 持續優化 e 聯網、個人網路銀行及行動銀行之使用者介面、交易流程，強化系統架構及系統使用效能，充實各項線上金融服務，新增海外股票 /ETF、貨幣型基金服務等多項投資理財服務功能外，並結合數位發展部「個人資料自主運用」提供客戶透過線上取得政府提供的多項證明文件簡化申請流程。
- 積極培育人才提升信託專業，並響應金管會「信託 2.0」，本行共 73 位行員取得「高齡金融規劃顧問師」認證。
- 實地訪查行員服務態度，分數均達 95 分以上，行員服務充滿熱忱、主動招呼並親切回答客戶相關問題，持續提升服務效率。

#### 環境永續

- 完成全行年度溫室氣體排放量盤查，經 SGS 外部認證並揭露。
- 總行、中山、桃鶯、民權、苓雅分行大樓已連續 3 年取得 ISO14064 溫室氣體管理系統認證；連續 2 年取得 ISO50001 能源管理系統認證；總行取得 ISO14000 環境管理系統認證。
- 辦理汰換分行空調設備及照明燈具，共計投入約 850 萬元，並統計全行用電量 112 年較 111 年減少約 6.5%。
- 綠色採購金額達 5,454 萬元較去年增加 1,586 萬元，並獲得台北市環保局「民間企業與團體綠色採購推動計畫」表揚。
- 於授信約定書增訂與客戶為共同達成 ESG 目標，議合要求改善其對環境及社會之負面影響。
- 臨櫃新開戶或客戶申辦信用卡時，積極推介客戶申辦電子對帳單，以落實綠色金融服務治理政策，截至 112 年 12 月，銀行綜合電子化帳單寄送比率佔整體帳單約 64%；信用卡電子化帳單寄送比率佔整體帳單由 56% 提升至約 65%，寄送戶數較 111 年 12 月成長約為 44%。
- 「綠建築優惠房屋貸款」共撥貸 44 戶撥貸金額 9.32 億；辦理綠色及永續相關產業授信，企業授信戶共 1,812 戶，貸放餘額約 147.63 億元。
- 持續推展基金電子交易，財管理財商品電子交易量交易金額約 40 億、U talk 交易量成交金額約 6,200 萬元。
- 聯邦綠卡流通卡數增長 66%，與國內電動車充電商攜手合作以擴大綠色消費通路，共達「節能減碳愛地球」之目標。

### 112 年目標達成情形

#### 公司治理

- 參考審計品質指標 AQIs 指標進行 13 項指標評估簽證會計師，並於本行網站揭露評估標準及結果。
- 針對董事會成員規劃氣候相關訓練計畫，已訂定「自 112 年起至 119 年間，董事會成員每兩年接受氣候相關教育訓練達 3 小時」之目標，且 112 年度已完成 3 小時教育訓練。
- 保險代理業務已導入 ISO/IEC 27001 資訊安全管理系統及 ISO/IEC 27701 隱私資訊管理系統，並持續取得認證。
- 依照主管機關「本國銀行氣候風險財務揭露指引」，發佈 TCFD 報告 (內容包含治理、策略、風險管理、執行成效及指標與目標等四面向)，並辦理網站揭露。
- 為強化審計委員會對公司財務之監督職能，自 112 年起公司期中財務報告皆經審計委員會同意，並提董事會討論決議。
- 配合金管會年度重點工作及「金融機構執行公平待客原則應注意加強事項」之修正內容，修正本行「公平待客原則策略與執行步驟」。
- 強化落實誠信經營，建立良好公司治理與風險控管機制，創造永續發展之經營環境，修正本行「高階主管問責制度」。
- 自 112 年起，於本行網站上傳股東會全程不間斷錄音錄影連結。
- 修訂「有價證券投資處理準則」、「投資新臺幣公司債券、金融債券及承銷免保證商業本票 ESG 指引」。

#### 員工照顧

- 年度晉升人數計 539 人，全面調薪人數 5,037 人次；全體調薪幅度平均達 5.79%。
- 開辦員工持股信託，由員工自願提撥薪資，公司提撥相對金額作為獎勵，已申請入會員工占比 83.56%，較去年成長 10.36%。
- 各項福利補助申請人次達 228 人，為協助員工解決子女托育煩惱，與公司周邊安全合法托育機構洽談合作已簽約多家。
- 開辦「管理人才進階班」，共 20 人已於 113 年 2 月結業。
- 辦理 26 場臨場專業醫師健康諮詢服務，30 場健康講座。
- 員工考取相關專業證照後可調整薪資，增加員工考照意願，以符合各項業務之資格條件。
- 哺乳室共設置 12 家，加強懷孕及產後哺乳員工友善工作環境。

#### 社會公益

- 舉辦「聯邦齋心，共創永續」母親節公益園遊會，並提供公益、農會團體義賣，本行及關係企業擺攤收入約 30 萬 7 仟元捐贈予「聯邦文教基金會」推廣台灣油畫藝術使用。
- 針對具規模且符合社會公益形象之非營利法人，推出「公益友善存款」專案，落實社會企業責任。
- 屏東科技園區工廠氣爆，本行捐助 200 萬元，慰問因公殉職之消防人員家屬。
- 為推廣安養信託，本行至「新北市蘆洲區體育會社區照顧關懷據點」舉辦安養信託講座。
- 與聯邦文教基金會合作推出希望兒童合唱團「讓世界聽見台灣」募資計畫，幫助孩子參加德國合唱大賽，活動共募集約 509 萬元。
- 支持在地產業，向彰化田尾農會採購約 4 萬株康乃馨約 55 萬元、採購製作兔年系列年節贈品費用約 996 萬元。
- 參與各項愛心捐款、公益贊助活動 (如兒童公益繪圖比賽、兒童理財體驗營、保育類動物認養、伊甸基金會、喜憨兒基金會、微風慈善基金會、信用卡消費提撥等)。

## 3-6 永續執行情形與目標

依本行永續發展實務守則規定，應依重大性原則，進行與公司營運相關之環境、社會及公司治理議題之風險評估，並訂定相關風險管理政策或策略，本行永續經營重大目標如下。

議題	策略	評估機制	短期目標 (~2024 年)	中長期目標 (2025~2030 年)
誠信經營	訂有「誠信經營守則」及「工作規則」，具體規範本行人員於執行業務時，應秉持公平、誠實、守信、透明原則從事商業活動。	<ul style="list-style-type: none"> <li>內部稽核</li> <li>檢舉制度</li> <li>公司治理評鑑</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>無不誠信行為事件發生</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>優化不誠信行為風險評估。</li> </ul>
法令遵循、內部稽核	建立自行查核制度、法令遵循制度與風險管理機制及內部稽核制度等內部控制三道防線，以維持有效適當之內部控制制度運作。	<ul style="list-style-type: none"> <li>公平待客評鑑</li> <li>法令遵循自行評估</li> <li>營業單位內部管理考核</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>為提升本行董事階層對公平待客議題之重視，邀請獨立董事於定期召開之公平待客管理委員會列席指導。</li> <li>透過宣導及教育訓練、法令遵循自行評估機制，確保有效管理法令遵循之目的。</li> <li>洗錢防制建置預警系統，阻絕詐騙集團利用本行帳戶。</li> <li>依稽核計畫執行查核。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>透過公平待客管理委員會持續督導各單位落實公平待客原則之執行。</li> <li>持續宣導及教育訓練、法令遵循自行評估機制。</li> <li>強化資訊科技於洗錢防制交易監控之運用，以提升洗防專責單位審查可疑交易之效率。</li> <li>依稽核計畫執行查核。</li> </ul>
客戶隱私及權益	訂有個人資料管理相關規定與消費者爭議處理制度，貫徹對個人資料安全之保護，以維護客戶隱私，另提供客戶透明的申訴管道，以維護客戶權益。	<ul style="list-style-type: none"> <li>主管機關查核</li> <li>財團法人金融消費評議中心</li> <li>客戶申訴</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>取得 ISO 27001 第三方驗證，達成資訊作業制度化與標準化之落實。</li> <li>快速且完善處理消費者爭議</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>配合金融資安行動方案施行措施－身分鑑別、設備鑑別及信任推斷之零信任機制導入建置</li> <li>持續監控消費者保護法及個人資料保護之管理，並列為監控重點。</li> </ul>
職場健康與安全	訂有人權政策、執行職務遭受不法侵害預防計畫、職業安全衛生管理規章等，落實友善職場，維護職場安全照顧員工健康。	<ul style="list-style-type: none"> <li>不法侵害行為申訴件數</li> <li>員工滿意度</li> <li>職業該災害統計</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>積極維護和諧勞資關係，不定期檢視各單位出缺勤狀況，以保障員工相關權益。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>加強懷孕及產後哺乳員工友善工作環境。</li> <li>辦理多場健康講座，讓員工增加更多健康知識，保護自己和家人。</li> </ul>
人才培育與職涯發展	每年依據員工進修訓練辦法及員工職涯發展規劃，不定期舉辦各項業務講習、研討會、專業訓練課程及派訓行外參加各項金融專業及企業經營管理訓練課程，並鼓勵員工考取相關指定證照，以加強員工之專業知能。	<ul style="list-style-type: none"> <li>教育訓練課程及測驗</li> <li>證照檢定考試</li> <li>晉升人數</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>與健行科技大學合作「就業學程課程」教學計劃共計 168 小時，另規劃 320 小時工作崗位實習訓練以培育金融專業人才。</li> <li>計畫修訂員工晉升與調薪方案，藉此鼓勵員工積極達成晉升要件。</li> <li>建置新的線上教育訓練平台，開辦永續金融訓練課程，深化員工永續金融之知識。</li> <li>辦理相關證照考前輔導班及辦理高齡金融規劃顧問師認證之在職訓練。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>持續辦理「管理人才進階班」課程，培育高階管理人及菁英幹部。</li> <li>規劃人才培訓地圖，以提升員工職能多元專長。</li> <li>持續訂立各業務職系的績效獎勵計劃，提供達標激勵獎金，並辦理年度晉升及調薪作業。</li> </ul>

議題	策略	評估機制	短期目標 (~2024 年)	中長期目標 (2025~2030 年)
社會公益	善盡企業社會責任，增進社會福祉，本行致力並投入關懷於保存臺灣在地人、事、物的美好，接軌 SDGs，並符合「本行永續發展實務守則」維護社會公益政策。	<ul style="list-style-type: none"> <li>董事會</li> <li>永續發展委員會</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>訂定「落實教育推廣、參與藝文贊助、實踐社會關懷、投入慈善公益」四大社會公益策略目標，設定關鍵績效指標預計辦理 26 項專案活動： <ul style="list-style-type: none"> <li>教育推廣：推廣普惠金融理財、防詐騙、藝文及生態保育知識教育，包括舉辦兒童理財營 5 場，每月與自由時報合作理財專欄 (共 12 期)，辦理 2 場母親節公益園遊會宣導 ESG 等，至少 6 項專案活動執行。</li> <li>藝文贊助：投入資源支持國內文化創意活動或產業發展，包括贊助聯邦文教基金會舉辦聯邦美術 (油畫) 比賽，辦理全國藝術巡迴展至少 10 場，辦理兒童繪圖比賽，贊助高雄春天藝術節系列活動及各地縣市政藝文活動等，至少 6 項專案活動執行。</li> <li>社會關懷：實際行動關懷在地社區、人民及產業，包括認養公園，認養校園花園，支持在地花農採購康乃馨至少 3 萬株，贊助桃捷、中捷、高捷辦理各至少 3 場社會公益活動，參與社會急難救助等，至少 8 項專案活動執行。</li> <li>慈善公益：參與慈善公益活動，捐助贊助社會公益弱勢團體，包括攜手聯邦文教基金會推廣「我們益起幸福吧」愛心捐款平台，幫助至少 7 個公益弱勢團體募資，捐助喜憨兒基金會辦理年度公演並認購餐盒等，至少 6 項專案活動執行。</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>持續推廣在地文化、金融理財、藝文及社會知識教育。</li> <li>持續贊助社會公益或弱勢團體，並響應政府政策捐贈微型保險。</li> </ul>
永續金融與綠色採購	因應氣候變遷因應法，為達成 2050 年淨零排放目標，對內落實節能減碳，對外引導資金投入符合永續發展產業。	<ul style="list-style-type: none"> <li>溫室氣體盤查及確信</li> <li>國際標準認證</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>以 2023 年為基準，依 SBTi 絕對碳排方法學，規劃減碳目標，並依「本國銀行投融資組合財務碳排放 (範疇三) 實務手冊」之 PCAF 方法學，規劃及辦理投融資客戶溫室氣體排放量盤查及揭露。</li> <li>實施授信戶氣候風險評估表，以利分析本行授信客戶受氣候風險影響之授信部位分布情形。</li> <li>逐年增加再生物料用紙之使用，至 2030 年至少使用 30% 再生物料製成之用紙產品。</li> <li>水資源減量以 2023 年為基期，每年目標全行節水 1%。</li> <li>綠色採購每年以達 3 千萬元以上為目標，並持續參與主管機關舉辦之「民間企業與團體綠色採購推動計畫」。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>持續投資於節能或綠色能源相關環保永續之事業。</li> <li>持續履行永續發展之教育訓練推動及執行。</li> <li>研討自有大樓頂樓設置太陽能場之可行方案。</li> <li>訂定「氣候風險評估表」，以收集授信戶氣候風險資訊並依分析結果擬訂授信發展方向，協助授信戶減碳加速永續轉型。</li> <li>參考 SBTi 絕對減碳法，以 2023 年為基礎年，每年減碳 6%，至 2030 年止減碳 42%，預定於 2050 年達到淨零排放。</li> </ul>

# 永續執行情形與目標

# 永續執行情形與目標

# 30405

## 公司治理



- 4-1 治理架構
- 4-2 參與各類社團組織
- 4-3 法令遵循
- 4-4 誠信經營
- 4-5 資通安全管理
- 4-6 風險管理

本行以永續經營為設立宗旨，而良好之公司治理為企業永續經營之根基。本行擁有健全之公司治理制度，各單位依職掌分層負責、各司其職，以確保公司營運之合理有效、各項業務符合規定。

為維持有效適當之內部控制制度運作，已建立內部稽核制度、自行查核制度、法令遵循制度、風險管理機制。其中自行查核為第一道防線，法令遵循與風險管理為第二道防線，內部稽核為第三道防線，為使內部控制制度能有效及適當的運作，由第一道、第二道防線進行風險監控，第三道防線進行獨立監督，三道防線各司其職。

本行除遵循政府法令規範外，並制定「公司治理實務守則」，並遵循下列原則：



遵循法令並  
健全內部管理



保障股東權益



強化董事會職能



發揮董事會所設  
各功能性委員會  
功能



尊重利益相關者權益



提升資訊透明度

另，本行每年根據「公司治理評鑑結果」檢討本行公司治理成效，並就尚未改善項目提出優先加強事項與措施，以強化本行公司治理之落實，共同提升我國資本市場之公司治理水平。

## 4-1 治理架構



### 4-1-1 董事會多元與專業

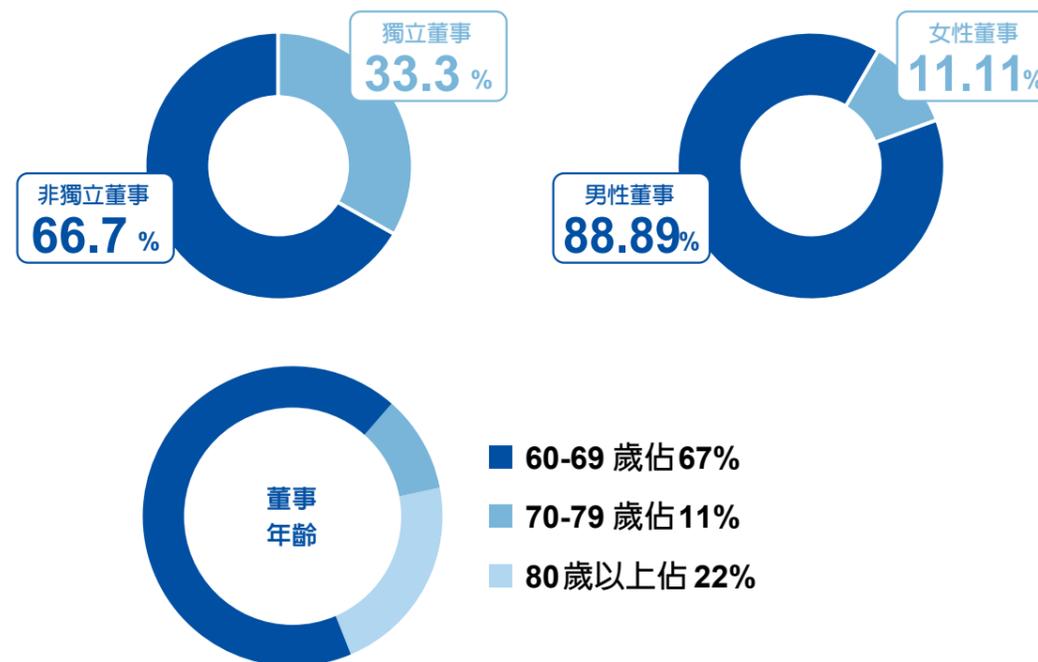
本行最高治理單位為董事會，設有 9 席董事，任期三年，連選得連任；第 11 屆董事於 110 年 7 月 20 日改選，任期至 113 年 7 月 19 日止。

本行董事會成員之提名與遴選係遵照公司章程之規定，採用候選人提名制，除評估各候選人之學經歷資格外，並參考利害關係人的意見，遵守「董事選任程序」及「公司治理實務守則」，以確保董事成員之多元性及獨立性。為健全本公司董事會功能及強化管理機制，109 年 11 月 11 日第 10 屆第 19 次董事會通過，成立董事提名委員會。



▲ 董事會選舉流程

1 為強化董事會效能，考量董事會成員組成應來自不同背景、具國際經驗、前瞻性、領導力及溝通能力之人選，除落實兩性平等外，亦將董事會成員多元化之標準列入本行公司治理實務守則，董事成員多元化情形如下：



▼ 本行現任董事會成員

董事姓名	性別	多元化核心項目						
		營運判斷	經營管理	會計財務	產業知識	國際市場觀	領導決策	風險管理
林鴻聯	男	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
江振雄	男	✓	✓		✓	✓	✓	
李國璋	男	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
李宗翰	男	✓			✓	✓	✓	
范玲玉	女	✓	✓		✓	✓	✓	✓
吳巴珊	男	✓	✓		✓	✓	✓	✓
林賜勇	男	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
李文明	男	✓	✓		✓	✓	✓	
涂洪茂	男	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

註：各董事詳細簡歷、專業資格與獨立性情形請參閱本公司年報第 8-14 頁

本行董事會成員分別具備不同專業知識與技能，依上表顯示，任一專業能力於全體董事會成員中至少須有三位董事具備，個別董事成員至少均具備上表七項能力中之四項，故目前董事會成員已達成多元化政策目標。

## 4-1 治理架構

### 2 強化董事獨立性及充分發揮獨立董事之職責

本行訂有「聯邦商業銀行股份有限公司獨立董事之職責範疇準則」以供遵循，1位獨立董事續任3屆，2位獨立董事110年7月甫上任。為強化董事會之獨立性，本行自第11屆董事會起，獨立董事連續任期不逾三屆。

### 3 提升董事專業度

為強化董事之專業職能、健全公司組織之運作，本行每年定期安排董事參加座談會、研習進修課程等，協助其了解目前相關法令規範與資訊等，並於公開資訊觀測站及本行年報揭露其進修情形。

本年度安排參與台灣金融研訓院舉辦的「公司治理講堂(論永續報告書及TCFD之重要性)、資安治理講堂(金融科技與資安風險發展趨勢)」共計時數6小時。另配合金融資安行動方案2.0辦理董事之資訊安全宣導教育訓練(3小時)，增進董事對資安情勢掌握，以利將資安風險納入經營決策考量中。

### 4-1-2 董事會運作情形

為建立本公司良好董事會治理制度、健全監督功能及強化管理機能，本行訂有「董事會議事規範」以供議事組作業遵循，規範中並明訂出席董事如涉及其本身利害關係時，應即自行迴避，不得加入表決，亦不得代理其他董事行使表決權；本行各董事均確實遵守該項規定。本行112年共召開6次董事會，全體董事親自出席率平均達95%，善盡監督之責。

董事會出席情形及董事對利害關係議案迴避情形，請參考本公司年報第31-32頁

### 4-1-3 112年董事會重要決議事項



### 4-1-4 董事績效評估與薪酬

本行董事會已訂定「董事會績效評估辦法」，每年應至少執行一次董事會、功能性委員會整體運作及個別董事成員進行當年度的內部董事會績效評估；至少每三年由外部專業獨立機構或外部專家學者團隊執行評估一次董事會績效評估。董事會內部績效評估結果，應於次一年度第一季結束前完成，並提報審計委員會及董事會報告。

本行支付董事酬金主要為出席費及報酬，酬金給付標準採固定金額支付，另依公司章程規定以不超逾獲利0.1%額度內發放酬勞金；評估個別董事報酬時，已將董事績效評估結果納入考量。

最近年度支付董事、總經理、副總經理、總稽核及總機構法令遵循主管酬金及級距表詳年報參、公司治理報告第27-28頁。



本行辦理112年度董事會績效內部及外部評估結果

### 4-1-5 經理人薪酬與績效

經理人酬金依其個別專業資歷、對公司營運參與程度及貢獻、同時參酌同業薪資標準，由薪資報酬委員會審議後，提報董事會議定，程序均依本行現行之規章訂定，除每月固定給付底薪、津貼外，另依整體營運成果及個人績效，核發年終績效獎金及依公司章程規定以獲利1%-5%額度內計提員工酬勞，使經理人之薪酬與公司經營績效密切相關，如遇重大風險事件足以影響公司商譽、內部管理失當、人員弊端等風險事件之發生時，將影響渠等人員獎金之核發，並由本行風險管理部每季定期向董事會呈報風險控管概況及曝險程度。

本行內最高個人薪酬的年度總薪酬為所有員工(不包括薪酬最高個人)的年度總薪酬中位數之6.7倍；最高個人薪酬的年度總薪酬增加百分比為所有員工(不包括薪酬最高個人)年度總薪酬增加百分比中位數之5.3倍。



## 4-1 治理架構

### 4-1-6 董事會之功能性委員會

#### 1 審計委員會

審計委員會係由全體獨立董事組成，具有超然之立場，同時 3 名成員中至少 1 名獨立董事具備會計或財務專長，有助於履行其監督公司在執行有關會計、稽核、財務報導流程及財務控制上的品質和誠信度。本行 112 年共召開 6 次審計委員會，全體獨立董事平均出席率為 89%，善盡監督之責。

本行內部稽核主管除列席董事會與審計委員會外，並定期向審計委員會報告稽核業務之執行情形、每會計年度終了前將次一年度內部稽核單位有關年度稽核計畫以書面交付審計委員會核議、每半年就內部控制制度缺失檢討由稽核人員與獨立董事舉辦座談會及將內部稽核報告交付獨立董事查閱。本行簽證會計師每半年定期就財務報告之查核方式及重大查核調整事項與獨立董事進行會談。

審計委員會運作情形、通過之重要議案請參考本公司年報第 34-37 頁

#### 2 薪資報酬委員會

該委員會主要職掌為訂定及定期檢討董事、經理人績效評估與薪資報酬之政策、制度、標準與結構。委員共計 3 人，本委員會至少應有獨立董事一人參與，並由全體成員推舉獨立董事擔任召集人。本行 112 年共召開 2 次薪資報酬委員會，全體獨立董事平均出席率為 100%。

薪資報酬委員會運作情形、通過之議案內容請參考本公司年報第 46-47 頁

#### 3 其他委員會

另為強化管理機制，本行設有「董事提名委員會」、「資產負債暨風險管理委員會」、「自動化作業委員會」、「投資暨授信審議委員會」、「逾期授信、催收款及呆帳清理委員會」、「信託財產評審委員會」、「永續發展委員會」、「人事評議委員會」、「個資管理委員會」、「資訊安全管理委員會」及「公平待客管理委員會」等，其決議事項皆依分層負責辦法提報相關層級。

## 4-2 參與各類社團組織

為促進國內金融產業發展，本行積極參與各項產業公會組織，適時針對金融業實務運作提供建言，為提升國內整體金融環境盡一份心力。

社團組織名稱	擔任職務
中華民國商業銀行同業公會全國聯合會	一般會員、理事
中華民國信託商業同業公會	一般會員、監事
中華民國保險代理人商業同業公會	一般會員
中華民國期貨業商業同業公會	一般會員
中華民國證券商業同業公會	一般會員
中華民國票券金融商業同業公會	一般會員
台灣票據交換所	一般會員
銀行證券保險業委員會	委員

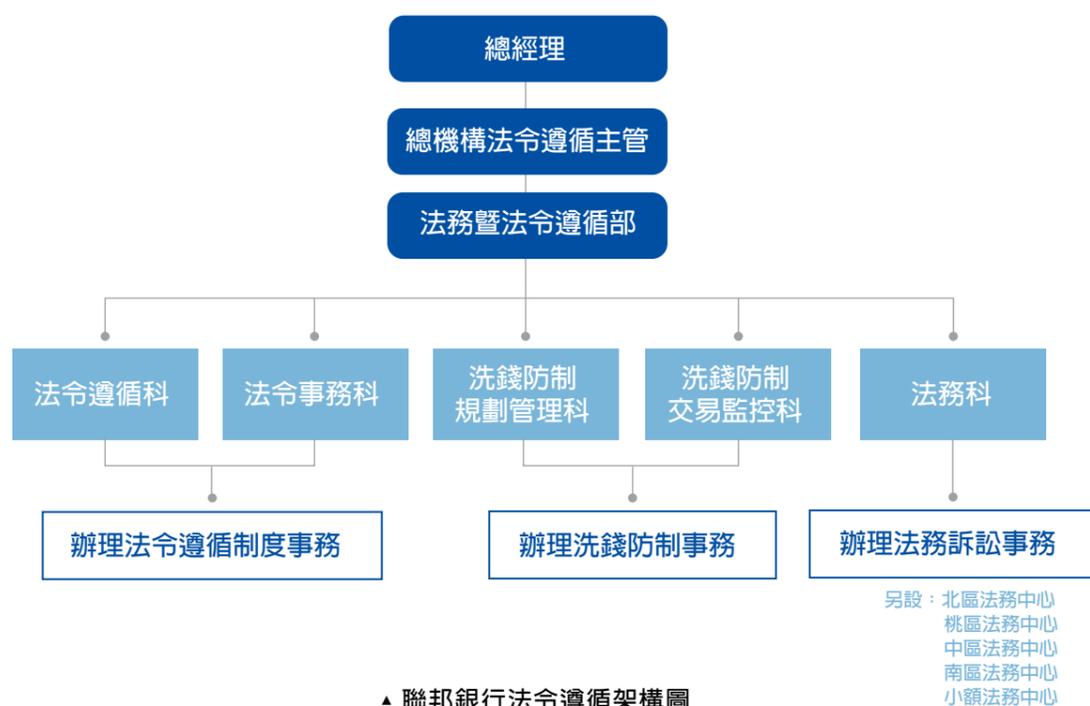
## 4-3 法令遵循

### 4-3-1 法令遵循制度與架構

- 1 本行已建立法令遵循制度，與自行查核、風險管理及內部稽核共同組成三道防線，透過事前規劃、事中監控及事後驗證，維持內部控制制度有效而適當之運作。
- 2 由總行指派高階主管一人擔任總機構法令遵循主管，綜理全行法令遵循事務，於本行推出各項新商品、服務及向主管機關申請開辦新種業務前，出符合法令及內部規範之意見，並簽署負責。法務暨法令遵循部法令事務科及法令遵循科為本行法令遵循單位，由總機構法令遵循主管率領法令遵循單位所屬人員共同負責本行法令遵循制度之規劃、管理及執行。

## 4-3 法令遵循

- 總行法令遵循單位及國內各單位均指派符合法定資格之人員擔任單位法令遵循主管，負責執行法令遵循事宜，並於各單位（含總行分支單位及派駐分行單位之各業務中心）設置助理法令遵循主管，協助單位法令遵循主管辦理事務，以有效傳達及宣導法令。
- 董事會核定之法令遵循政策為本行法令遵循制度之最高指導原則，董事會每年審視以監督法令遵循功能之有效性，並透過每年法令遵循計畫及每半年全行法令遵循事務執行情形報告，確切掌握本行法令遵循功能之落實情形。



### 4-3-2 法令遵循工作概況及運作情形

#### 1 本行法令遵循制度之擬訂及推動

本行現行法令遵循政策之設計係遵照主管機關之監理指導，並據以建立本行法令遵循制度，包括客戶面、交易面與人員面之風險控管機制。強化對客戶之盡職調查，利用金融科技分析、預警異常交易，建立人員利益衝突檢查機制，並藉由內外部查核結果適時檢討控制措施之妥適性與有效性，從而建立有效的風險管理機制及輔以事前規劃、事中監控及事後驗證以維持制度有效運行。

另透過教育訓練及宣導，與建立清楚適當之法令傳達、諮詢、協調與溝通系統，執行相關內部規範之導入、建置與實施，使本行人員能熟悉法令規章，強化行員法治觀念。此外，本行持續發揮法令遵循內部控制之監督，並得以風險基礎方法評析法令風險，就風險較高者採行必要之檢核措施，以驗證內部作業符合法令規定，確保法令遵循制度之有效性及遵守法令。

#### 2 追蹤最新法令動態，適時修訂內規

由法令遵循單位每週蒐集最新金融法令規定，經彙整後有效傳達各單位，俾使人員對於法令規章之疑義得以迅速釐清，以協助各部門確認各項作業及管理規章均配合相關法令適時更新，使本行各項營運活動符合法令規定，另建置金融法規資料庫除本行各項業務適用之外部法規函令資料外，亦包含各總行單位訂定之內部規章及電子公文資料，並定期更新金融法規資料庫之內容，供全行行員使用，以透過法遵科技強化本行法令遵循功能，促進本行健全經營。

#### 3 法令遵循考核制度

本行每半年辦理一次法令遵循自行評估作業，每年由法令遵循單位執行法令遵循抽查作業，對各單位法令遵循情形加以考核，並將考核結果向董事會及審計委員會報告。

#### 4 完善之法令遵循教育訓練

本行總機構法令遵循主管、總行法令遵循單位人員及國內各單位法令遵循主管於就任前均已取得法定資格外，每年並應至少參加主管機關或其認定機構所舉辦或本行自行舉辦之法令遵循在職教育訓練課程十五小時，確保具備執行法令遵循機制之能力，以協助高階主管管理本行所面臨之法令遵循風險。另每年針對新進人員、在職行員、高階主管人員及前述法令遵循主管及人員，開設不同之法令遵循課程，並隨時針對法令更新或修正為傳達及宣導，使各單位均能掌握最新規範，確實遵循法令。

#### 5 重點法規遵循情形

- 金融消費者保護：依據本行開辦新種業務暨新金融商品之評估及作業要點規定，對於本行推出之各項新商品、服務及向主管機關申請開辦新種業務前，由法令遵循單位針對商品規劃單位提出之新種業務暨新金融商品規劃報告、作業規定及相關約據，協助檢視法令遵循及洗錢與資恐風險，就其是否符合法規制度、適法性、相關權益等提供意見。

## 5 重點法規遵循情形

對於既有各業務倘因商品結構、風險程度、服務型態、銷售對象等因素變動，可能導致不同法令遵循風險、消費者權益保障、內部控制或風險管理制度之變動時，亦會簽法令遵循單位，以確認本行各項營業活動能符合法令，促進本行健全經營。

- (2) 個人資料保護：為遵循個人資料保護法、金融監督管理委員會指定非公務機關個人資料檔案安全維護辦法及銀行業對客戶資料保密自律規範之規定，本行訂有個人資料保護注意事項、個人資料檔案安全維護計畫及個人資料安全事件應變措施彙總表、個資文書管理辦法及當事人行使權利審查原則及作業要點，以確保本行所保有個人資料檔案之安全。並訂有個資管理委員會設置辦法，設置個資管理委員會作為個人資料檔案安全維護管理組織，定期審議與本行個人資料保護有關事項，及配合本行資安小組加強管理。另依金融控股公司及銀行業內部控制及稽核制度實施辦法第 28 條第 2 項及金管會 106.3.22 金管銀國字第 10620000155 號函規定，本行亦每年委託會計師辦理前一年度個人資料保護專案查核，藉由外部查核，加強本行個人資料保護相關法規之遵循及執行。
- (3) 洗錢防制及打擊資恐：依據金融機構防制洗錢辦法及銀行業及其他經金融監督管理委員會指定之金融機構防制洗錢及打擊資恐內部控制與稽核制度實施辦法，辦理洗錢與資恐風險辨識、評估、管理及申報，並針對其中較高風險採取強化控管措施，以落實確認客戶身分及持續監控帳戶與交易情形。本行防制洗錢及打擊資恐專責主管 / 人員及營業單位督導主管已依規取得任職資格，並依規將相關訓練課程納入洗防在職教育訓練課程，強化行員之認知。

### 4-3-3 受裁罰案件事項及改善辦理情形

本行最近 1 年遭主管機關糾正案或裁罰案件，其缺失事項及改善辦理情形如下：

缺失事項	改善情形
本行辦理自然人購屋貸款作業，有未完善建立及落實執行洗錢防制作業之情事。	本行已新增不動產貸款業務之風險管控機制，以落實執行洗錢防制作業之規定。
本行集賢分行辦理疑似洗錢交易監控作業有欠妥適，核有礙健全經營之虞。	本行已修訂「外幣匯出匯款交易監控檢控表」，並依相關規定辦理，以落實疑似洗錢交易監控作業之規定。
本行辦理存款開戶及臨櫃提領大額現金作業所涉缺失一案，核有違反銀行法第 45 條之 1 第 1 項及其授權訂定之「金融控股公司及銀行業內部控制及稽核制度實施辦法」第 3 條、第 8 條規定。	本行已增訂風險帳戶申請解除流程，以建立交易監控之監督牽制及通報機制。

## 4-4 誠信經營

### 4-4-1 發展誠信經營企業文化

本行遵循「上市上櫃公司誠信經營守則」之經營理念，已建立良好之公司治理、內部控制及風險控管等機制，並由相關單位進行業務監督；全體董事與高階管理階層全數簽署遵循誠信經營政策之聲明，同時本行董事會亦秉持高度自律，對董事會所列議案如涉及利益相關者，均自行迴避討論及表決，並無發生任何不當利益情事，致損及本行客戶及股東之權益。

### 4-4-2 確立誠信經營政策及溝通

鑒於聯合國反腐敗公約第 12 條規定，各國均應依其法律之基本原則採取措施，以防止企業貪腐，並確保企業實施有助於預防及發現貪腐之內控機制。本行爰依據臺灣證券交易所股份有限公司發布之「上市上櫃公司誠信經營守則」訂定本行誠信經營守則暨行為指南，經董事會決議通過後實施並提股東會報告。另透過公司治理小組，負責監督本行誠信經營政策與防範方案之執行情形，並定期向董事會報告，以建立良好商業運作之架構、確立本行誠信之企業文化、健全經營並配合國際間反貪防弊議題之發展。

- 1 員工行為規範：於「聯邦商業銀行工作規則」中，明確規範員工行為的基本準則，包括從業倫理、法律規範、員工關係以及公司資產及名譽保護等員工應遵守事項。並另訂有「員工收受饋贈處理要點」及「性騷擾防治申訴及懲戒辦法」，規範員工饋贈招待、避免賄賂行為並防治性騷擾及保障員工之權益，建立友善及免於性騷擾之工作環境。
- 2 董事、經理人行為規範：為導引董事及經理人之行為符合道德標準，本行依據金融監督管理委員會發布之「上市上櫃公司訂定道德行為準則參考範例」訂定本行董事與經理人道德行為準則，經董事會決議通過後實施並提股東會報告。
- 3 個人資料保護：為遵循「個人資料保護法」，本行訂有「聯邦商業銀行股份有限公司個人資料保護注意事項」，以確保客戶及員工個人資料的合法蒐集及運用，並強調注重客戶隱私，每年舉行個資教育訓練，並依金融監督管理委員會指定非公務機關個人資料檔案安全維護辦法，設置個人資料保護之管理組織「個資管理委員會」，盤點各單位所保有之個人資料檔案、建立個資檔案清冊，進行個資風險評估及分析，並訂定或修訂相關內部規範，以降低個資外洩發生之風險及因此產生之損害。

## 4-4 誠信經營

- 智慧財產保護：為尊重智慧財產權使用，依本行「電腦資產管理辦法」每半年函文要求各單位檢核各項電腦軟體及著作使用之情形，如涉及使用他人或其他公司文件、著作或軟體時，須確保相關使用物件已獲得合法授權，而無構成侵害他人著作權疑慮。另，為鞏固本行各項數位金融服務未來發展基礎，及因應後續金融業智財風險問題，本行於 109 年 11 月董事會通過訂定「聯邦銀行智慧財產管理計畫」，並定期將智慧財產管理計畫執行情形及成果向董事會報告。
- 內線交易防止：要求知悉影響股價重大消息的董事、經理人及員工等內部人須於法定期間內停止股票交易，以防止公司各項利益衝突行為，避免同仁違反信賴義務及發生利益衝突的道德風險可能性，並促進公司決策健全性及維護資訊財產正當利用。
- 洗錢防制、反恐政策制定：本行目前訂有「聯邦商業銀行評估洗錢及資恐風險及訂定防制計畫政策」及「聯邦商業銀行股份有限公司防制洗錢及打擊資恐注意事項」，監督控管防制洗錢及打擊資恐風險並制定防制洗錢及打擊資恐計畫執行之標準作業程序，以符合現行法令之規定，並將防制洗錢及打擊資恐納入自行查核及內部稽核項目。

### 4-4-3 建立檢舉管道

本行訂有檢舉制度實施辦法，並於本行人事管理辦法及工作規則中訂有本行作業程序、行為指南、違規之懲戒及申訴制度；利害關係人皆可透過郵件、電話、網站等方式舉發不誠信之行為，112 年度舉報案件數共 5 件，經調查後多為客訴事件，查無不法之具體事證，或非屬本行檢舉辦法所規定適用範圍，皆不成立檢舉案件。

本行檢舉管道委由獨立第三方的公正單位

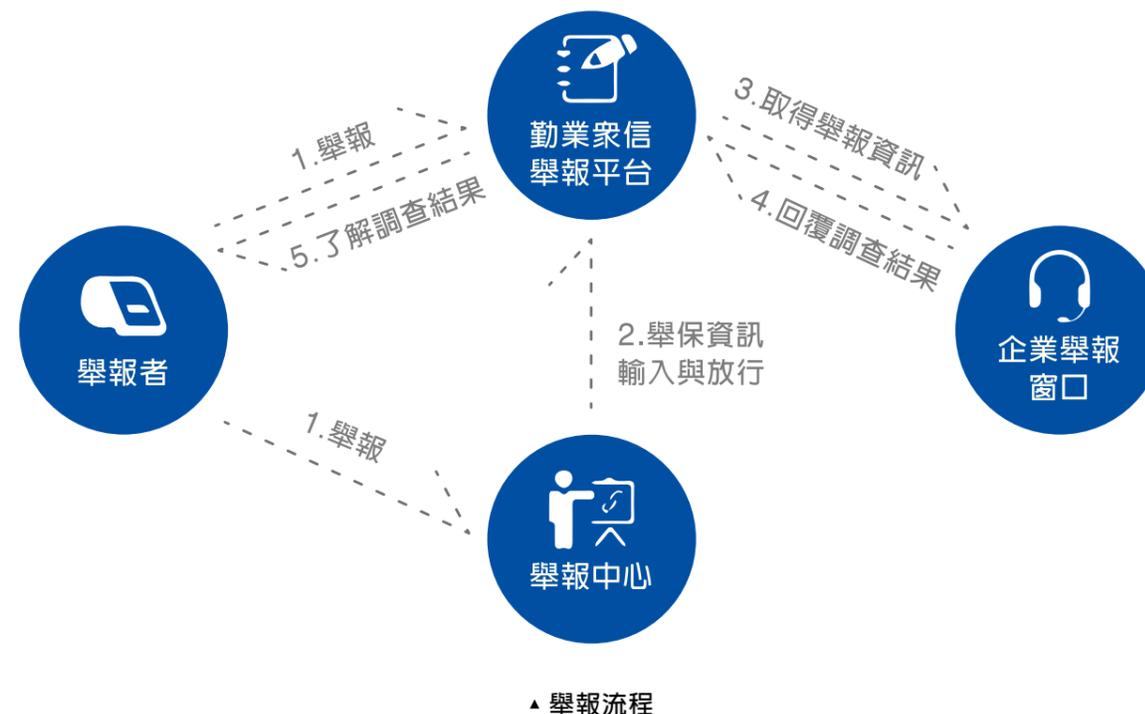
電子信箱 | [ubot@conductwatch.com.tw](mailto:ubot@conductwatch.com.tw)

舉報平台 | [secure.conductwatch.com/ubot](https://secure.conductwatch.com/ubot)

專線電話 | (02)2712-1055、(02)2712-1050

註：被檢舉對象為法務暨法令遵循部以外人員時，由總機構法令遵循主管受理；被檢舉對象為法務暨法令遵循部所屬人員時，由總稽核受理。

處理檢舉情事之相關人員以書面聲明對於檢舉人身分及檢舉內容予以保密，且本行承諾保護檢舉人不因檢舉情事而遭不當處置，部分舉報類型亦可匿名舉報。



### 4-4-4 落實誠信經營

本行會計制度係依一般公認會計原則制定，內部控制制度係依「金融控股公司及銀行業內部控制及稽核制度實施辦法」訂定，目的在於促進公司健全經營，確保達成營運之效果及效率、財務報導之可靠性及相關法令之遵循。稽核單位亦透過內部稽核制度與自行查核制度，檢視內部控制制度之設計與執行之有效性。

本行不定期舉辦內部宣導，向董事、受僱人及受任人傳達誠信及反貪腐之重要性，112 年舉辦與誠信經營議題相關之內、外部教育訓練，共開 121 班次，受訓人數合計 4,158 人次。

## 4-5 資通安全管理

### 4-5-1 資通安全風險管理架構

#### 1 企業資訊安全治理組織

本行董事會負責核定公司「資通安全政策」，以及決策資訊安全相關重大議題，董事會當中有包含資訊背景之董事成員，由董事會及高階管理階層完善監督治理之責。

設立資訊部「資通安全管理科」為資訊安全專責單位，負責資訊安全治理、規劃、督導及推動執行，並指派副總經理擔任資訊安全長，綜理資訊安全政策推動及資源調度事務。每年委託第三方專業機構辦理資訊安全整體執行情形檢視作業，檢視本行規劃、監控及執行之各項資訊安全管理作業整體執行狀況，依評估結果產出相關報告，並將資訊安全整體執行情形，併入內部控制制度聲明書，於次年提報審計委員會及董事會審議通過後，由董事長、總經理、總稽核、總機構法令遵循主管、資訊安全長聯名出具、揭露及公告申報。

本行依「資訊安全組織實施管理規範」設置有「資訊安全管理委員會」，負責資訊安全管理制度相關事項之議決及召開管理審查會議，由資訊安全長擔任召集人。委員會下設有「資訊安全推動小組」負責規劃及執行各項資訊安全作業；「緊急處理小組」負責重大資訊安全事件之緊急應變處理；「查核小組」負責資訊安全管理制度內部查核作業。

#### 2 企業資訊安全組織架構

資訊安全內部控制採行三道防線之管理架構：第一道防線由資訊部門及全行各單位負責執行資訊安全作業；第二道防線由資訊安全單位負責資安制度與政策之規劃、監控及執行，法令遵循單位負責落實法規遵循管理，風險管理單位負責資安風險管理；第三道防線則為稽核部門之稽核檢查。

為掌握資通設備及系統使用安全，特訂定「資訊安全事件管理規範」，並設立常態任務編組之「資訊安全推動小組」及「緊急處理小組」，負責督導各單位執行資通安全預防及危機通報、緊急應變處理等相關工作。

#### 3 個人資料保護委員會

本行設置有「個資管理委員會」，由總經理指定之副總經理擔任召集人，委員由各業務單位、法務暨法令遵循部、資訊部及風險管理部主管擔任，並邀請總稽核列席。委員會職掌包括：監督、管理個人資料保護制度；追蹤個人資料保護事項之缺失改善；審議個人資料安全事件之檢討改善；其他個人資料保護專案之督導管理。

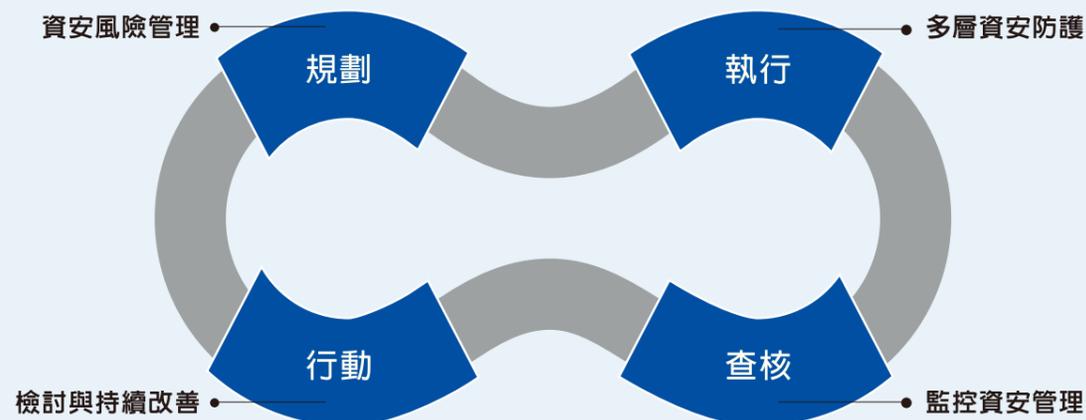
### 4-5-2 資通安全政策

以強化本行資訊安全，確保資料、系統、設備及網路安全為目的。政策實施之整體目標則在確保本行資訊應用之機密性、完整性及可用性，並防範本行營運受到資安事件衝擊，以降低可能之營運風險。包括全體人員、資料、應用系統、硬體設備、機房、網路設施及資訊服務等，均遵循本政策。

#### 1 資訊安全管理策略

資通安全管理範圍則涵蓋有資訊安全權責分工、資訊安全教育訓練、電腦系統安全、網路安全、資訊資產安全、系統環境安全、系統存取安全、應用系統開發維護、實體及環境安全、資訊系統災害復原及其他資訊安全管理事項等，以避免因人為疏失、蓄意或天然災害等因素，造成各種可能之風險及危害。為有效落實資安管理，本行依據規畫、執行、查核與行動的管理循環機制，檢視資訊安全政策適用性與保護措施。

#### 2 資訊安全風險管理與持續改善循環管理架構



## 4-5 資通安全管理

### 3 具體資通安全管理方案

#### A. 資訊安全管理作業

本行依據「資訊作業管理章則」、「資訊災害應變計劃」及「資訊安全事件管理規範」，規劃建置資通系統及網路安全整體防護環境，並制訂資訊安全管理政策及制度，定期實施安全稽核、網路監控、人員安全管理等機制，以強化整體資通安全防護能力。

#### B. 資通系統管理及監控

本行執行即時偵防、監測、管理與預警等工作，藉由 24 小時資安監控機制，強化資安防禦縱深，以確保網路及資料安全，並運用資安事件管理平台，加強資安警訊分析及資安事件之通報與應變。

#### C. 資通安全情資應用管理

依據「資安情資作業管理規範」，辦理各專業資安情資機構提供之情資通報處理，以掌握即時的資安預警訊息，並依所獲情資內容、影響範圍、風險等級及建議措施等資訊，採取風險評估及適當應變措施處置。

#### D. 交易安全管理與資料保護

在交易安全防護上，強化訊息隱密性、完整性、來源辨識性、不可重複性及訊息不可否認性之安全設計。透過網路區隔、存取控制、弱點管理等安全設計及防護策略，持續提升系統交易可靠性。

#### E. 辦理資訊安全測試及演練

本行已佈署相關防禦機制，並委請外部專業機構協同進行測試及演練，檢視防禦之有效性及事件應變力，並進行弱點檢測及修補措施，確保系統使用安全。

本行每年辦理各類資訊安全演練，包含社交工程演練、弱點掃描、滲透測試、個人資料侵害事件應變作業會議演練暨緊急應變教育訓練、資訊作業故障之應變管理演練、事件溝通與應變作業會議演練、分散式阻斷服務攻擊演練、電腦系統資訊安全評估等作業。

#### F. 辦理資訊安全教育訓練

112 年資訊安全專責人員皆已完成每年 15 小時以上資訊安全專業課程訓練或職能訓練，共 6 人總計 168 小時；全體員工則須參加 3 小時之資訊安全宣導線上課程，並通過測驗，共 3,827 人參與，期間因故未能參訓 / 參測、離職 22 人，共計 3,805 人結訓；為提升物聯網設備管理安全，辦理物聯網設備管理人員教育訓練課程，各單位共 157 人完成課程。

#### G. 資通系統或服務委外管理

依據「作業委託他人處理準則及金融機構作業委託他人處理應注意事項」，並遵循本行相關作業原則，辦理資通系統或服務委外作業。

#### H. 資通安全事件應變管理

本行各相關單位於確認發生資通安全事件時，須依據「資訊安全事件管理規範」向所屬單位主管反應，並填報資通安全事件通報單，向資訊部資通安全管理科反應事實或請求支援，完成內部通報流程。「資訊安全推動小組」及「緊急處理小組」依據通報事故狀況，並視其影響、可接受風險值等，決定適當因應方式及調整資通安全維護計畫之控制措施，並辦理後續相關處置作業程序。

### 4 資通安全執行成效評估

本行每年委託專業機構之稽核暨資安專家定期執行網路與資訊安全評鑑，藉由第三方驗證之客觀結果與威脅情資，進行風險分析，強化資安管理體制。

本行 112 年資安相關稽核無重大缺失，亦無違反資訊安全、造成客戶資訊洩漏及罰款等重大資安事件發生。

## 4-6 風險管理

### 4-6-1 風險管理政策、程序

- 1 本行於 94 年 8 月訂定「風險管理政策」，並不定期修訂，最近一次於 110 年 1 月 27 日第 10 屆第 20 次董事會修訂通過，作為本行風險管理之最高管理原則。
- 2 另針對信用、市場、作業、流動性及利率風險等，訂定經董事會通過之「資本適足性管理準則」、「信用風險管理準則」、「作業風險管理準則」、「市場風險管理準則」、「流動性風險管理政策」及「銀行簿利率風險管理政策」作為管理之依據。
- 3 本行依據主管機關法令及本行業務現況，訂定風險管理程序，並建立適當之風險報告機制，本行各業務主管單位應將正確的風險管理報表依規定呈報各適當管理階層，以作為其決策之參考，風險管理部應定期向資產負債管理暨風險管理委員會及董事會報告。

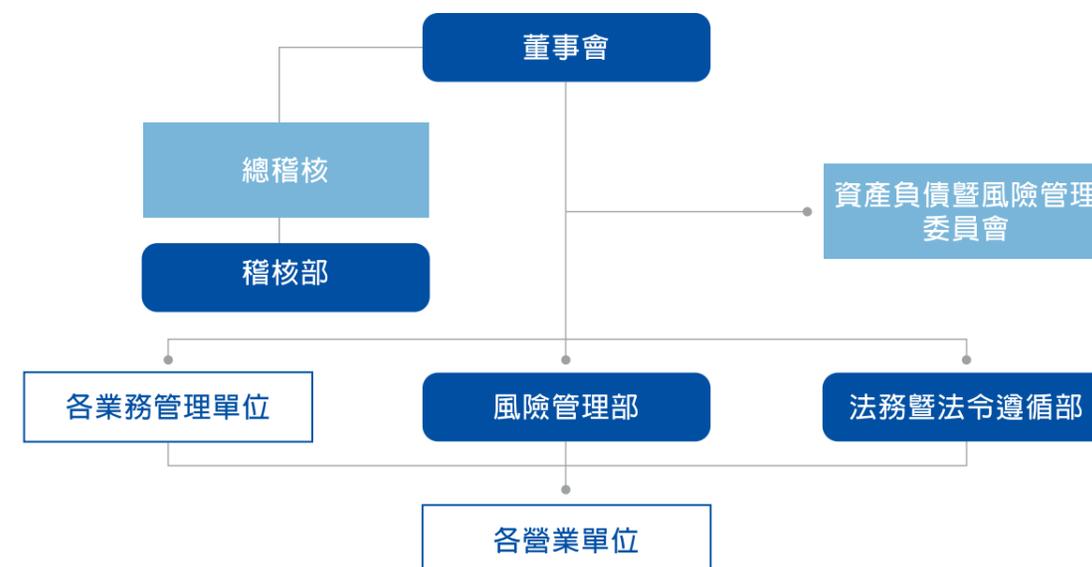
### 4-6-2 風險管理範疇與流程

- 1 風險管理包含「信用風險」、「作業風險」、「市場風險」、「法令遵循風險」、「流動性風險」、「利率風險」、「人力資源風險」、「災害緊急事故危機」及「氣候變遷與環境永續風險」等主要風險。
- 2 本行已規定從事各項業務，應有效辨識、衡量及監控各項風險，各業務權責單位應依業務性質，建立適當風險管理機制及各項管理規範，設定風險限額、訂定風險管理之交易或授權權限，定期評估各項風險部位，將可能產生之風險控制在可承受之程度內，以有效管理風險，達成風險與報酬合理化目標。
- 3 本行風險管理流程包含如下：
  - (1) 風險辨識：透過分析以確認各業務所具有之風險類型。
  - (2) 風險衡量：對各項可能產生潛在之損失或不利影響之風險特徵或類型，以適當方式予以評估風險程度。
  - (3) 風險監控：各權責單位針對各項業務訂定之風險限額，依據所訂之頻率、衡量方式與程序予以管理風險。
  - (4) 風險報告：各權責單位應將風險管理相關資訊陳報相關主管。

- 4 本行針對風險承受度訂有相關風險限額，依業務特性分別設有同一人、同一關係人 / 企業、產業別、集團別，國家別、特定擔保品類別等限額；另對投資之金融商品定期評估損益並依各商品性質，訂有部位限額、停損限額、利率敏感性限額等。
- 5 針對作業風險管理面向，本行訂有「作業風險資料收集作業要點」並建置內部通報系統以彙總相關作業風險事件；訂有「作業風險控制自行評估作業要點」定期進行全行自評作業；另訂有「作業風險指標監控作業要點」設定預警標準，針對不同構面進行管理並定期監控。

### 4-6-3 風險管理組織架構

本行風險管理組織架構與權責如下：



- 1 董事會：為本行風險管理政策之最高決策單位，負責審議、核定各項風險政策、組織架構及權責歸屬等事宜。
- 2 資產負債暨風險管理委員會：由董事長擔任主任委員，該委員會負責審閱、檢視各業務管理單位及風險管理部所提出之管理報告或資訊。
- 3 風險管理部：檢視各業務管理單位訂定之風險管理機制及控管情形、編製風險控管報告陳報董事會及規劃建置各類風管工具。
- 4 各業務管理單位：負責訂定並督導各營業單位落實執行各項管理規章、流程及控管機制。
- 5 各營業單位：依據本行各業務管理單位訂定之管理規章及控管機制進行日常管理作業。

## 4-6 風險管理

### 4-6-4 112 年風險管理運作情形

- 1 每季向董事會提出風險控管報告，內容包含本行資本適足率概況、信用、作業、市場、銀行簿利率、流動性風險管理，其中第一季含偵測經營風險監控結果及第二季含氣候相關財務揭露報告。
- 2 針對監控本行偵測經營風險包含：指標變化情形及檢視、確認相關內部規範是否符合主管機關偵測管理層面及偵測重點要求。
- 3 本年度依循金管會「本國銀行氣候財務揭露指引」架構，編制氣候相關財務揭露 (TCFD)，併入永續報告書 ESG 中辦理揭露，報告包含治理、策略、風險管理、指標與目標等四面向之辦理情形，並依主管機關公布「本國銀行辦理氣候變遷情境分析作業規劃」所設定之三種氣候情境評估對本行財務衝擊之影響。
- 4 除定期辦理壓力測試，112 年另辦理『監理壓力測試』，以了解在主管機關規定之信用、交易淨損益、市場風險敏感性分析及作業風險等情境下，對本行資本適足性之影響。

### 4-6-5 危機處理應變機制

- 1 為健全本行災害防救體系並遵照財政部函檢送之「金融事業機構災害緊急應變對策手冊」規定，本行訂有「聯邦商業銀行災害緊急應變作業要點」，並設有危機處理小組及緊急聯絡通報機制，以強化災害預防相關措施，並有效執行災害資金融通，安定災民生活，迅速恢復社會經濟秩序。
- 2 因應安全維護工作執行需要，強化安全維護機制，本行設置有「安全維護督導小組」，並指定副總經理為召集人，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。小組每季召開「安全維護工作會報會議」，轉達重要工作指示，檢討工作執行情形、適時改進缺失並提董事會報告。各營業單位除依本行「安全維護作業規範」及「安全防範演練實施計劃」之規定，實施災害教育與演練外，同時每年實施兩次以上的安全設施維護檢查。另，因應金融業特性，訂定「經營危機應變措施」，確保能即時有效地處理本行經營危機，保障存款人之權益，維護金融市場秩序。
- 3 為維持本行資訊系統正常營運，本行已於主電腦機房以外之地區設置第二資訊機房做為異地備援中心，並定期實施資訊系統異地備援演練，以因應主電腦機房受損時本行能維持業務運作的順暢。

### 4-6-6 內部控制制度

- 1 內部控制制度三道防線架構，明確釐清三道防線之權責範圍，以利各單位了解其各自在銀行整體風險及控制架構所扮演之角色功能，加強風險管理及內部控制工作的溝通協調，三道防線各司其職。
- 2 本行依金融監督管理委員會訂定之「金融控股公司及銀行業內部控制及稽核制度實施辦法」設立隸屬董事會之內部稽核單位及建立總稽核制，綜理稽核業務，並協助董事會及管理階層查核及評估內部控制制度是否有效運作，並適時提供改進建議，以合理確保內部控制制度得以持續有效實施及作為檢討修正內部控制制度之依據。
- 3 對國內營業、財務、資產保管及資訊單位每年至少辦理一次一般查核及一次專案查核，對其他管理單位每年至少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；對國外辦事處之查核方式以表報稽核；另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，並納入年度稽核計畫。
- 4 稽核業務之執行情形討與稽核計畫，皆經審計委員會通過後報請董事會督導，每半年就內部控制制度缺失檢討，由稽核人員與獨立董事舉辦座談會，並將會議紀錄報董事會核備及將內部稽核報告交付獨立董事查閱。

# 40506

## 永續金融



- 5-1 友善金融服務
- 5-2 多元創新
- 5-3 綠色及普惠
- 5-4 機構投資人盡職治理
- 5-5 顧客權益維護
- 5-6 提升資訊安全
- 5-7 顧客關係管理

客戶的信任與支持是銀行極為重要的資產，為了讓客戶享受更愉快且高效率的金融服務往來經驗，本行致力於傾聽客戶的需求，從顧客的角度出發，思考如何為客戶創造最大的價值，同時也將客戶視為最重要的家人與朋友，期許每位來到聯邦銀行的顧客能感受到每位行員的用心與關懷、期待看見客戶滿足微笑的那份真心。

## 5-1 友善金融服務

### 5-1-1 為身障者打造友善金融環境

依「銀行業金融友善服務準則」提供身心障礙人士適當之金融友善服務，於分行入口處適當位置均設有「服務鈴」，協助身心障礙者取得妥適金融服務；分行營業場所設有無障礙坡道、無障礙服務櫃檯，提供身障人士便利之環境；受理心智障礙客戶開戶時，行員可透過易讀版圖卡說明開戶流程及應注意事項以協助客戶了解；與「社團法人台灣手語翻譯協會」合作，提供「線上手語視訊翻譯服務」，以有效傳遞訊息與溝通；提供符合輪椅者使用及視障語音之 ATM，截至 112 年底行內外 ATM 共計 608 台，其中符合輪椅者使用 ATM 共 483 台佔比 79%，視障語音 ATM 共 317 台佔比 52%；本行入口網站已提供利率、匯率等公開資訊之無障礙網頁，並取得國家通訊傳播委員會「網站無障礙規範」A 等級以上標章，且網站已設置友善服務專區，以友善介面引導協助視障人士完成所需服務，亦可透過文字客服及留言板服務，協助聽障人士透過網路文字諮詢各項業務。

## 5-1 友善金融服務

### 5-1-2 關懷高齡族群

為強化金融友善服務進而防堵高齡銀髮客戶遭詐騙及冒領存款案件發生，臨櫃辦理領現、轉出等支出交易、申辦網銀或約定轉出帳號等，櫃員操作交易之螢幕會顯示警語，提醒同仁臨櫃關懷客戶，以避免詐騙或冒領存款案件發生；受理高齡客戶辦理存匯、授信、信託、財富管理、證券金融業務，業務人員均應依高齡客戶關懷評估表了解客戶狀態及評估對業務往來需求所造成之影響，以保護高齡客戶資產；存匯業務新增失智友善簡易辨識問卷，佐為辨識依據，以利行員採行適當應對措施；銷售與提供銀行服務時，以其能理解之方式說明，並提供放大鏡或以電腦螢幕顯示相關重要條文，強化閱讀性，以善盡告知及揭露義務；高齡客戶需通過智能測驗始得執行財富管理交易；信用卡業務新增「高齡優先接聽服務」，服務人員於過程將放慢說話速度，並以口語化的方式進行說明，讓年長者更容易瞭解服務內容；為協助高齡客群使用行動銀行並熟悉運用數位工具進行金融交易服務，於官方影音頻道提供「數位金融小幫手」操作影片，改善高齡客戶數位落差問題。

配合台灣高齡化社會之客戶需求，加強推展本行安養信託業務，除了推出「安養信託 - 樂輔長青專案」及「預先簽訂安養信託」（即預開型安養信託），讓銀髮族客戶提早規劃退休生活，對高齡者、身心障礙者等族群提供適合之商品與服務，滿足高齡者、身心障礙者日常生活需求，透過異業結盟，提供本行客戶更多食衣住行所需資源及優惠，讓本行與合作業者均能提升服務層面、共盡社會公益。

### 5-1-3 照顧金融弱勢群體

重視兒童金融知識之養成教育，並響應政府推動普惠金融，針對 18 歲 ( 含 ) 以下之未成年人族群開辦幸福存摺，舉辦推薦開戶活動，並與業界優質兒童藝文特約商店 ( 詳本行網站幸福優惠專區 ) 異業合作提供專屬優惠，截至 112 年底，幸福存摺開戶數為 22,783 戶，當年度新開戶數為 1,010 戶。

為友善外國人士，本行建置英文版官網；營業單位提供常用金融服務申請表單英文版本及雙語叫號系統服務；設立雙語分行 ( 目前為「營業部及中山分行」 )，積極培養櫃台行員英語能力與英文會話，並規劃持續增設雙語分行，響應「2030 雙語國家政策發展藍圖」；與移工匯兌公司合作提供金融服務，提供泰國、越南、菲律賓和印尼四國語言版本之存款、外匯約據及透過 3 方通話真人 4 國語言同步翻譯之客服服務，讓外籍移工得享有平等、友善之金融服務。

## 5-2 多元創新

### 5-2-1 數位金融服務平台

本行以顧客需求為核心設計理念，建置個人網路銀行、企業網路銀行、聯邦行動銀行、數位銀行「NewNewBank」等電子銀行服務平台，提供多元之線上申辦及金流服務，並於兼顧交易效率與資訊安全前提下，持續優化使用體驗與介面，提供客戶更即時、安全、便利之數位金融服務。截至 112 年底，本行電子銀行申辦人數約 1,085,743 人次，企業網路銀行申辦約 24,120 戶，數位銀行「NewNewBank」申辦帳戶數約 715,096 戶。

### 5-2-2 社群通訊 LINE 服務

有鑑於社群通訊媒體日益普及，為提升本行數位金融服務競爭力，提供客戶更便利、即時之訊息通知服務，包含信用卡消費、帳單、存款出入帳、貸款繳費及匯率到價等訊息通知服務，讓客戶輕鬆掌握消費、金融帳戶存提概況及匯率變化，不僅強化信用卡、金融帳戶使用之安全性，亦提供客戶多元金融訊息服務溝通管道，近年來本行 LINE 官方帳號有效好友數如下：

110 年	111 年	112 年
1,180,581 人	1,220,652 人	1,457,421 人

### 5-2-3 普及行動支付

本行於行動支付加載數及簽帳金額皆持續積極發展，且至今仍為目前市場上少數可支援加載所有 NFC 感應支付及掃碼式行動支付之銀行，使得本行在行動支付推展和使用上皆佔有領先地位，統計至 112 年底感應式行動支付加載數已達 75 萬個，較 111 年成長 179%，112 年簽帳金額 ( 包含感應式及掃碼式行動支付 ) 更達 355 億元，較 111 年成長 180%，在行動支付推展和使用上皆佔有領先地位及絕佳體驗。

## 5-2 多元創新

### 5-2-4 多元理財商品

提供專業的理財投資規劃，審慎挑選理財投資商品上架，且為增加商品多元化，新增ETF及海外股票商品網銀下單業務，並為優化整體交易流程，新增長效單及網路24小時下單交易功能；為提供客戶多元化交易管道，112年增設U-TALK電話下單業務，以專人服務及全程錄音方式，於電話上辦理財富管理業務；為豐富理財商品網路交易服務及增加交易之便捷性，本行持續優化整體交易流程，以提供客戶更靈活快捷便利的財富管理服務。

為回饋長期支持聯邦銀行定期定額的投資客戶，推出不限投資標的『存十享富』小額定扣手續費退回優惠活動，另外滿足年輕族群保障之需求，本行亦有上架銷售「薔英の好險」及「寶貝の好險」等產險傷害險商品。

## 5-3 綠色與普惠



### 5-3-1 綠色

#### 聯邦綠卡

採用歐盟Rohs等級的PETG環保材質，是一種無毒、無味的聚酯材料，在燃燒的過程中不會排出有害氣體，可降低對環境的衝擊，綠卡其核心理念為「提倡持卡人於指定綠色通路消費，促進環境及社會之永續願景，以實踐ESG理念及善盡企業社會責任」，串連持卡人的綠色生活圈，藉以帶動本行、客戶及其他產業間永續發展之良性循環，截至112年流通卡數成長65%、簽帳金額成長104%。

#### 綠建築專案

綠建築可定義為：「以人類的健康舒適為基礎，追求與地球環境共生共榮，及人類生活環境永續發展的建築設計」，藉由推廣綠建築專案，鼓勵客戶購買對環境友善的綠建築，截至112年本行承作綠建築貸款餘額為9.32億元較前一年成長8.93億元，客戶數44戶較前一年成長18戶。

#### 電動車系貸款專案

提倡節能減碳愛地球，本行提供低排碳之新能源車優惠利率（減碼0.05%），112年新承作2,398件、金額345,078萬元，較前一年皆為2倍成長。

#### 永續投資

投資決策已將被投資公司之ESG分數，納入決策評估因子，依不同分數級距，調整可投資之額度上限，且投資後持續定期追蹤ESG分數之變化；針對高碳排產業訂定部位限額、ESG投資訂有年成長目標，股權投資另訂有禁投產業：皮草買賣、色情、非法武器製造業、熱帶雨林伐木業、

石綿水泥瓦或其他石綿製品、流刺網捕魚業、毒品或放射性物質（醫療用途除外）。

在基金投資上，單一檔ESG基金之投資限額為法定限額之10%，是一般基金之2倍。截至112年底，本行共投資綠色債券5億元；投資有ESG認證之基金為130萬美元，占基金總餘額16%。

#### 永續基金

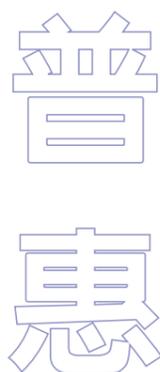
引導資金挹注綠色發展，聯邦投信發行聯邦低碳目標多重資產基金截至112年規模達台幣8.81億元。另，聯邦投信募集兩檔私募股權基金，主要投資太陽能電廠，目前已併聯發電之太陽能電廠，裝置容量合計37.8MW，年發電量約51.4百萬度，尚在開發中之太陽能電廠，預估裝置容量合計210MW，年發電量2.65億度，若全部併聯後，合計每年可減少15.7萬噸的二氧化碳排放。

#### 永續融資

配合政府推動六大核心戰略產業提供企業所需資金（包含「資訊及數位產業」、「資安卓越產業」、「臺灣精準健康產業」、「國防及戰略產業」、「綠電及再生能源產業」及「民生及戰備產業」等產業），截至112年12月底本行承作六大核心戰略產業授信餘額為596億元，其中針對綠電及再生能源產業之承作戶數為1,462戶，授信餘額為184億元。

因應「2025非核家園計畫」，近年政府政策大力發展綠能，聯邦租賃配合積極投入太陽能電場融資，截至112年12月底，本金餘額達41.7億元。

## 5-3 綠色與普惠



### 5-3-2 普惠

#### 1 辦理紓困貸款專案

- 因應 COVID-19 疫情，本行持續積極配合政府政策推動相關紓困貸款，協助受影響之企業渡過疫情衝擊。對於受到疫情影響致收入減少之個人，本行提出相關協處措施，包含本金或利息得申請展延 3 至 6 個月、受理民衆申辦延緩繳信用卡款，展延期間免收違約金及遲延利息等，以協助渡過財務困境。
- 因應疫情解封，政府提出推動產業及中小企業升級轉型措施，加強中小企業所需基礎設施、貸款補活水等資源，以幫助中小型事業提高競爭力並恢復營運榮景，度過此波經濟變局。本行 112 年 5 月起配合辦理，截至 112 年底，貸放 1,082 戶，餘額 79.7 億元。

#### 2 促進產業、國內中小型企業發展

- 為落實普惠金融，扶持中小企業，本行訂有「企金工商企業放款年平均餘額目標」、「MIT 廠房貸款新戶年平均餘額目標」等經營指標 (KPI) 目標，並加上工商企業新戶數及承作量，納入分行績效考核評比。

「企金工商企業放款年平均餘額目標」KPI：  
112 年平均餘額為 1,046 億元，較 111 年成長 48 億元

「MIT 廠房貸款新戶年平均餘額目標」KPI：  
112 年平均餘額新增 44 億元

工商企業新戶數及承作量：112 年新戶增加 485 戶，  
授信餘額為 155.27 億元

- 為協助依法辦理公司登記或商業登記，實收資本額在新台幣 1 億元以下，或經常雇用員工數未滿 200 人之中小企業，順利取得其營運週轉或資本性融資等資金，本行中小企業放款業務，截至 112 年底，貸放 15,200 戶，放款餘額 1,480 億元，占全行企金總放款餘額 1,601 億元比率為 92.44%。
  - 為協助依法辦理公司登記或商業登記且在台實際從事生產、製造、加工業務，具研發、生產及技術競爭能力之國內企業，順利取得其營運週轉或資本性融資等資金，本行積極拓展 MIT 廠房貸款業務，截至 112 年底，貸放 291 戶，貸放餘額 168 億元。
  - 為支持國內文化創意活動及產業發展，辦理創意產業授信，截至 112 年底，授信餘額 51.14 億元。
  - 為響應政府營造有利青年創業環境，促進創業精神，創造經濟發展，另為支持教育部降低運動人才經營運動服務業營運成本之美意，本行協助辦理青年創業及啟動金貸款、文化創意產業青年創業及啟動金貸款及中小型運動產業貸款，截至 112 年底，貸放 262 戶，核撥金額 2.9 億元，協助客戶取得創業經營所需之資金。
- 3 輔助弱勢族群購置住宅，本行持續辦理青年安心成家及內政部購置 / 修繕住宅貸款，112 年新承作之輔助購屋授信件數達 112 件，餘額為 2.03 億元，截至 112 年底之輔助購屋授信貸款共 818 件，餘額為 10.9 億元。
- 4 身心障礙、原住民或低收入戶身分經營電腦彩券行者，相較於一般客戶不易取得貸款資金，本行自 106 年起持續辦理彩券行客戶於過年期間短期性週轉融資貸款，以應付其過年期間批購刮刮樂以及銷售電腦彩券之預備金。本行截至 112 年底共承作 792 戶，累積承作金額 39.9 億元。

## 5-4 機構投資人盡職治理



本行於 109 年 1 月 28 日完成臺灣證券交易所「機構投資人盡職治理守則」遵循聲明之簽署，秉持該守則之精神，於投資流程中考量被投資公司之 ESG 風險與績效，並透過持續關注被投資公司、出席股東會、行使投票權、建設性對話等作為，促進被投資公司永續發展，進而提升雙方之長期價值。

本行每年定期於公司網站揭露履行盡職治理之情形，包括遵循聲明及無法遵循部分原則之解釋事項、投票紀錄及盡職治理報告書，遵循聲明相關內容業經本行稽核部及法務暨法令遵循部核閱並經董事會核准通過；報告書則由經理部門核定。112 年度本行盡職治理並無未能遵循盡職治理原則之情形，符合相關法令規定。

本行透過電話、e-mail、視訊會議、實體會議、法說會或派員參與股東常會或重大之股東臨時會等方式與被投資公司溝通與議合。透過前述各種方式與被投資公司溝通，目的在於維護股東權益的同時，彰顯盡職治理之精神，本行每年將投票紀錄與議合紀錄揭露於官網。

另，為防範利益衝突，本行訂有「公司治理實務準則」、「公平待客政策」、「永續發展實務準則」、「與利害關係人從事授信以外交易之作業準則」、「誠信經營守則暨行為指南」、「工作規則」及「董事與經理人道德行為準則」等有關規範，用以約束本行人員行為，並禁止員工利用職務之便為自己或第三人謀取不當利益，或損害本行利益。截至 112 年，本行無發生任何投資相關利益衝突事件



本行盡職治理情形  
請參考本行網站

## 5-5 顧客權益維護

### 5-5-1 客戶資料保密 | 嚴守個人資料保護法及其他相關規範

#### 1 客戶資料之蒐集及運用

本行重視客戶個人資料控管及隱私權保護，有關客戶資料之蒐集目的、使用方式及相關權益之行使，均明載於告知文件中並主動告知客戶，以客戶意願為依據。為保障客戶權益，倘客戶不同意其個人資料於不同業務間交叉行銷，得透過電腦系統加註拒絕資料交互運用。

#### 2 個人資料之管控及風險評估

本行已完成所保有個人資料檔案之盤點，並建立檔案清冊，評估其風險等級。另本行亦定期辦理個人資料安全維護之自我評估，檢視各項個資管理措施、規範之妥適性，並將相關評估結果納入本行內部控制自行檢查報告。此外，對於行員業務使用之電子資訊設備，設有「個人電腦（工作站）筆記型電腦及網路資源使用者共同遵守事項」、「電腦個資檔案管理辦法」、「電子郵件檢核作業規範」、「電腦資產管理辦法」、「外接式儲存媒體設備使用管理辦法」、「儲存媒體消磁作業辦法」等規定，防止客戶資料從本行設備外洩。

#### 3 資料安全之通報及應變措施

為降低未來可能遭遇資安事件對客戶及公司營運之影響，本行除訂定「個人資料檔案安全維護計畫」，確保本行所保有個人資料檔案之安全外，各業務並訂有「個人資料安全事故應變措施」，以建立事故發生時之通報及應變機制，另每年至少一次執行個資事故演練機制，執行成果並向個資管理委員會報告。112 年本行未有發生個資外洩之情形涉及個資保護之客戶申訴案件。針對個資案件本行皆積極處理，且為避免日後發生類似事件，本行已加強宣導及行員教育訓練，並要求權責單位應確實督導行員及受委託機構落實個資保護相關措施。

#### 4 強化行員個人資料保護之認知及能力

本行將個人資料保護相關規章納入全行性法令遵循教育訓練之講授範圍，並於本行系統建置「個人資料保護法與保密教育專區」，落實個資法令之宣導。

## 5-5 顧客權益維護

### 5-5-2 定期追蹤客戶資料保密遵循情形

基於主管機關加強金融業之個人資料檔案安全管理要求，本行將個資檔案安全之管理持續列為年度法令遵循監視重點之一，並參酌金融同業遭裁處案件關於違反個人資料安全保護之態樣，由法令遵循單位於法令遵循自行評估作業及抽查作業，加強查核個人資料保護法之實際作業遵循情形，俾利有效監督個資法之執行。

### 5-5-3 消費者權益保障 | 遵循金融消費者保護法

#### 1 落實金融消費者保護

本行於推出新商品、服務及向主管機關申請開辦新種業務前，均遵循本行「開辦新種業務暨新金融商品之評估及作業要點」規定辦理，並由法令遵循單位針對商品規劃單位提出之新種業務暨新金融商品規劃報告、作業規定及相關約據，協助檢視法令遵循及洗錢與資恐風險，就其是否符合法規制度、適法性、相關權益等提供意見。對於既有各業務倘因商品結構、風險程度、服務型態、銷售對象等因素變動，可能導致不同法令遵循風險、消費者權益保障、內部控制或風險管理制度之變動時，亦會簽法令遵循單位，以確認本行各項營業活動能符合法令，促進本行健全經營。

#### 2 定型化契約之檢視與修訂

本行各項業務之定型化契約皆能符合主管機關定型化契約範本、應記載事項及不得記載事項，並衡酌客戶之屬性與需求，調整商品或服務之設計、行銷、通路及爭議處理，法令遵循單位並針對是否符合法規制度、適法性、相關權益等提供意見，依本行分層負責明細表簽報授權層級核定後施行，以確保商品或服務之提供，對客戶係公平、合理，並降低客戶申訴之情形。

#### 3 完善消費爭議處理制度

為加強消費爭議處理之重視、提升消費爭議處理之效率與品質、保護金融消費者權益，本行制定「消費爭議處理制度」、「消費者爭議案件處理小組組織及處理程序」、「客戶申訴案件處理作業要點」及「信託業務紛爭處理要點」，

以積極有效處理爭議案件。另本行已依主管機關規定，針對各項業務建立銀行內部之消費者保護自評表，並納入相關業務單位之法令遵循自評檢核項目，於修訂定型化契約及設計、行銷新種業務時進行自我檢視。

### 4 落實客戶權益保障

與客戶就金融商品或服務締約前，有關該契約之重要內容，均有確認係以客戶能夠充分瞭解之方式加以說明，並揭露其風險，事後亦提供對帳單之寄送。針對商品適合度、信託契約等均已納入業務單位之法遵自行評估檢核範圍，並以風險基礎方法評析法令風險，就風險較高者作為營業單位法令遵循自行評估及抽查項目，以驗證內部作業符合法令規定。

### 5-5-4 遵循公平待客原則

本行建立以「公平待客」為核心之企業文化，於董事會下設置公平待客管理委員會，作為本行公平待客議題之規劃、審議與推行之主要組織，由總經理指定之副總經理擔任召集人，定期召開會議及向董事會報告，並訂有公平待客政策、公平待客原則策略與執行步驟，以利三道防線執行公平待客原則時有所依循，且定期檢討修訂，確保本行提供各項金融商品或服務時能公平對待客戶。

另本行為提供更友善、更貼近客戶的產品和優質服務，於委員會中將金融友善服務相關政策及其具體落實情形進行檢討、建議及追蹤改善。此外，將公平待客制度納入法令遵循在職訓練課程中，同時開辦線上及實體課程，藉由教育宣導提昇行員遵法及公平合理對待客戶之意識及專業知識，於執行業務時落實公平合理的對待客戶，使客戶感受到本行對客戶之關懷與用心，增進客戶對本行之信心。

### 5-5-5 臨櫃關懷防範詐騙

112 年度成功阻詐 95 件，總計 77,228,460 元，為鼓勵分行成功防阻詐騙案件衍生，爰依據「金融機構防範金融詐騙獎勵範本」第三條第二項，提報有功人員至人事評議委員會予以獎勵，此外，為防範人頭帳戶，本行要求開戶時落實執行 KYC，於晨會、教育訓練課程、理財客說會、主管會議等宣導防詐並強化臨櫃關懷等機制，本行系統設有警示及防詐專區，不定時更新相關資訊供分行使用。

112 年，聯邦銀行加入「鷹眼識詐聯盟」，將詐騙犯罪手法常見態樣納入模型中，自動對異常帳戶進行判讀和警示，提高阻詐效益。此外，配合主管機關辦理「全國 368 鄉鎮走透透反詐宣導」活動，本行 10 間分行與警察局配合，共同至偏遠地區宣導防詐觀念，以提升民衆防詐意識。

## 5-6 提升資訊安全

### 5-6-1 APP 資訊安全檢測

行動裝置成為國人生活不可或缺的設備，為避免使用者資料外洩或財務損失之風險，本行每年委由第三方專業機構完成 APP 之全面安全檢測，並取得檢測合格證明。

### 5-6-2 加強資訊安全事故應變機制及演練

為提升本行資訊服務穩定型及安全性，導入 CDN (Content Delivery Network- 網路內容遞送服務) 監控事故應變機制，與 CDN 服務供應商清洗流量等因應措施。

### 5-6-3 服務系統穩定不中斷

分階段汰換伺服器並導入虛擬化架構提升系統效能，利用 HA(High Availability) 機制，達成服務不中斷目標。重要控制方案如下：



## 5-7 顧客關係管理

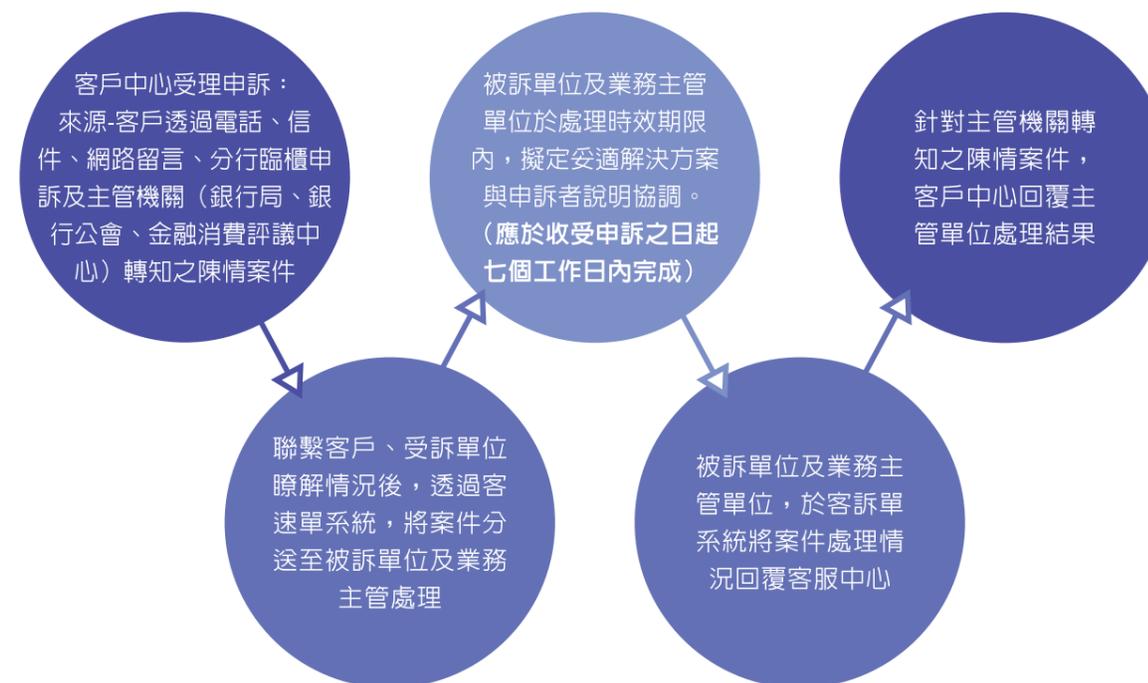
本行客服中心受理客戶問題諮詢及申訴處理，以保護客戶權益為優先並遵守法令規範辦理；針對客戶申訴處理，制定本行「消費爭議處理制度」、「客戶申訴案件處理作業要點」，於第一時間妥善處理客戶問題，避免發生爭議事件。當客戶申訴處理發生爭議事件無法達成協議時，將提報本行「消費者爭議案件處理小組」評核處理，以加速處理時效，解決爭議，提升客戶滿意度。

### 5-7-1 多元溝通管道

提供電子郵件、留言板、24 小時服務專線及線上真人及時文字客服，全年無休解決客戶問題，將客戶意見納入服務品質系統，藉此更清楚知道客戶需求，定期進行顧客滿意度溝通調查，並作為改善意見以提供更符合客戶服務需求，以提升客戶與本行往來意願。

「營業廳長」匯集專業力、親切力及服務熱忱之行員所擔任的聯邦銀行服務大使，由總行實地調查其專業及正確度，並對營業單位定期執行服務品質檢測，即時回饋並輔導協助營業單位改善服務品質，加強要求行員發揮高品質服務禮儀精神，照顧客戶之需求，減少客戶不滿情緒。

### 5-7-2 客訴事件處理流程



112 年全年申訴及問題案件合計 382 件，較 111 年 241 件增加 141 件，申訴樣態以消費爭議為最多（主要為 112 年全國詐騙案激增，信用卡遭盜刷等消費爭議亦受影響增加，以及客戶申購基金及保險因投資虧損所衍生招攬疑義問題等）。

# 50607

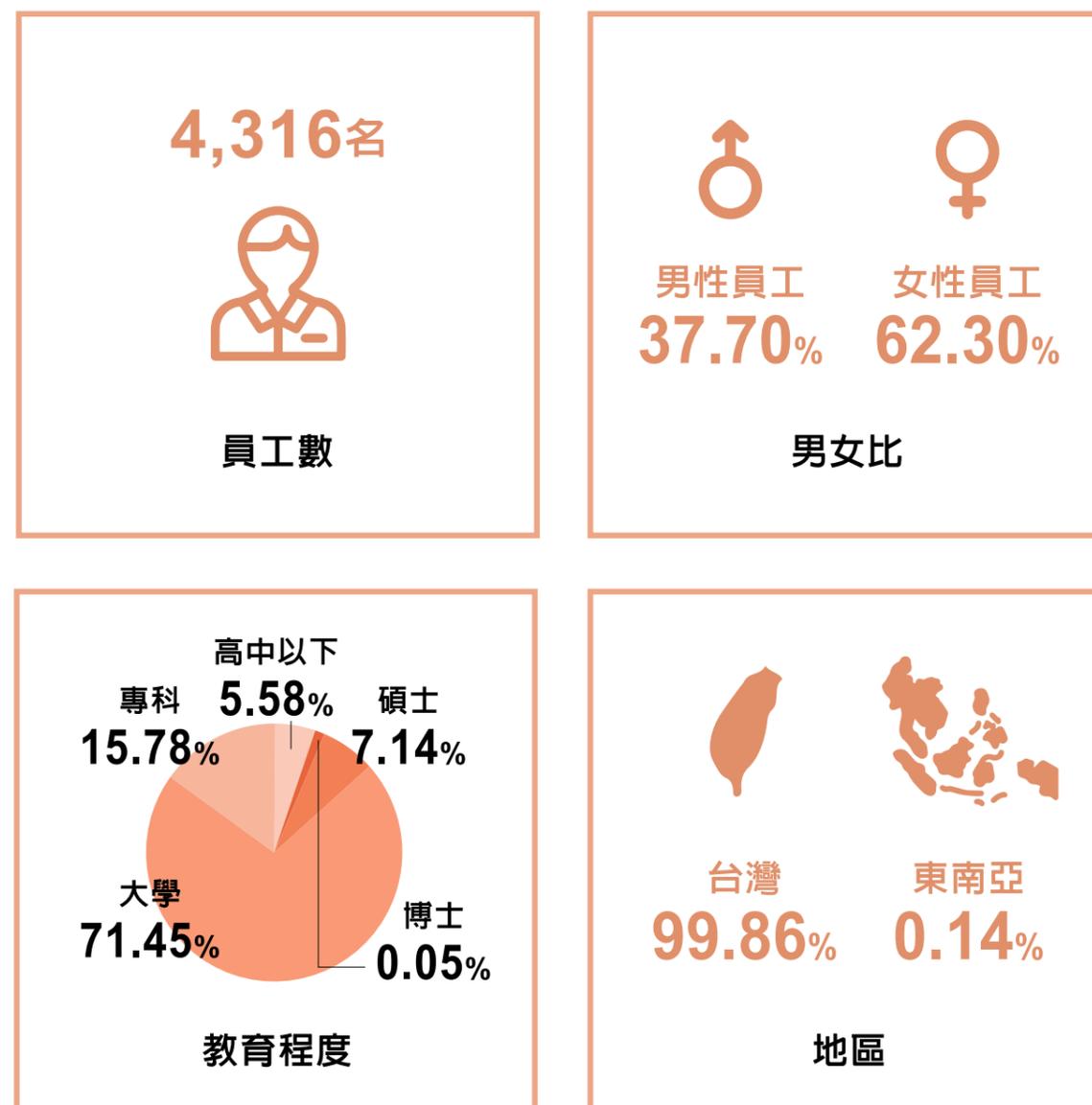
## 員工照顧



- 6-1 人員結構
- 6-2 員工權益保障
- 6-3 員工進修培育及教育訓練
- 6-4 員工薪資福利與員工照護
- 6-5 員工關係
- 6-6 勞工職業安全衛生訓練與措施

## 6-1 人員結構

聯邦銀行、聯邦國際租賃、聯邦網通科技、聯邦證券投資信託、聯邦財務及聯邦創業投資公司至 112 年底止，正式職員計有 4,316 人，平均年齡 40 歲，其中女性職員占 62.30%，男性占 37.70%，相關人力結構如下列各項統計表：



## 6-1 人員結構

### 6-1-1 112 年員工新進、離職及年齡別統計

#### 1 新進員工人數

112 年		男			女			合計
聯邦銀行	人 數	18 歲以上 未滿 30 歲	30 歲以上 未滿 50 歲	50 歲 以上	18 歲以上 未滿 30 歲	30 歲以上 未滿 50 歲	50 歲 以上	
聯邦銀行	人 數	144	49	13	267	113	13	599
聯邦銀行	比 率	24.04%	8.18%	2.17%	44.58%	18.86%	2.17%	100.00%
聯邦子公司	人 數	21	39	6	16	22	4	108
聯邦子公司	比 率	19.44%	36.11%	5.56%	14.82%	20.37%	3.70%	100.00%
人數合計		165	88	19	283	135	17	707

#### 2 離職員工人數

112 年		男			女			合計
聯邦銀行	人 數	18 歲以上 未滿 30 歲	30 歲以上 未滿 50 歲	50 歲 以上	18 歲以上 未滿 30 歲	30 歲以上 未滿 50 歲	50 歲 以上	
聯邦銀行	人 數	88	100	21	144	135	44	532
聯邦銀行	比 率	16.54%	18.80%	3.95%	27.06%	25.38%	8.27%	100.00%
聯邦子公司	人 數	22	39	7	4	30	5	107
聯邦子公司	比 率	20.56%	36.45%	6.54%	3.74%	28.04%	4.67%	100.00%
人數合計		110	139	28	148	165	49	639

#### 3 離職率

112 年	年底 人數	離職 人數	離職率	依性別區分			
				男	比率	女	比率
聯邦銀行	3,981	532	13.36%	209	14.43%	323	12.75%
聯邦子公司	335	107	31.94%	68	37.99%	39	25.00%

### 6-1-2 112 年管理階層與一般員工人員結構

#### 1 管理階層性別 / 年齡分析

112 年		男			女			合計
聯邦銀行	人 數	18 歲以上 未滿 30 歲	30 歲以上 未滿 50 歲	50 歲 以上	18 歲以上 未滿 30 歲	30 歲以上 未滿 50 歲	50 歲 以上	
聯邦銀行	人 數	0	87	232	0	136	224	679
聯邦銀行	比 率	0.00%	12.81%	34.17%	0.00%	20.03%	32.99%	100.00%
聯邦子公司	人 數	0	11	29	0	15	12	67
聯邦子公司	比 率	0.00%	16.42%	43.28%	0.00%	22.39%	17.91%	100.00%
人數合計		0	98	261	0	151	236	746

#### 2 非管理階層性別 / 年齡分析

年底人數 與比率		男			女			合計
聯邦銀行	人 數	18 歲以上 未滿 30 歲	30 歲以上 未滿 50 歲	50 歲 以上	18 歲以上 未滿 30 歲	30 歲以上 未滿 50 歲	50 歲 以上	
聯邦銀行	人 數	366	610	153	701	1,277	195	3,302
聯邦銀行	比 率	11.08%	18.47%	4.63%	21.24%	38.67%	5.91%	100.00%
聯邦子公司	人 數	34	83	22	27	91	11	268
聯邦子公司	比 率	12.69%	30.97%	8.21%	10.07%	33.96%	4.10%	100.00%
人數合計		400	693	175	728	1,368	206	3,570

#### 3 員工人數

112 年		男			女			合計
聯邦銀行	人 數	18 歲以上 未滿 30 歲	30 歲以上 未滿 50 歲	50 歲 以上	18 歲以上 未滿 30 歲	30 歲以上 未滿 50 歲	50 歲 以上	
聯邦銀行	人 數	366	697	385	701	1,413	419	3,981
聯邦銀行	比 率	9.19%	17.51%	9.67%	17.62%	35.49%	10.52%	100.00%
聯邦子公司	人 數	34	94	51	27	106	23	335
聯邦子公司	比 率	10.15%	28.06%	15.22%	8.06%	31.64%	6.87%	100.00%
人數合計		400	791	436	728	1,519	442	4,316

### 6-1-3 111 年與 112 年非員工的工作者人數統計

#### • 非員工的工作者

年度	111 年	112 年
人數	240 人	223 人

註：非員工的工作者主要包含衛警人員、清潔人員及派遣人員；兩年度人數較無顯著差異。



## 6-2 員工權益保障

### 6-2-1 遵循法令保障員工

本行各項人事管理制度皆遵循主管機關頒布實施之勞動基準法及其相關法令、解釋等規範辦理，並於公司內部網域 Notes 系統置放各項規章，提供最即時、透明化的資訊，方便全體員工隨時進行查詢，員工權益受到合法的保障。

員工退休制度亦皆依據「勞動基準法」及「勞工退休金條例」相關規範辦理，並依前述規定成立「勞工退休準備金監督委員會」和「職工退休基金管理委員會」。

選擇勞退新制之員工，自94年7月1日起，本行每月依其薪資之6%提繳勞工退休金，員工亦可自行選擇提撥薪資之1~6%由本行自薪資代扣。公司提撥及員工提撥部份一併提繳至勞保局員工個人帳戶，員工年滿60歲時即得選擇一次請領其退休金專戶之本金及累積收益或請領月退休金。本行112年度提撥之退休金數額為1億6,589萬6,757元。

選擇勞退舊制之員工，符合退休條件者，其退休金係根據服務年資及退休前6個月之平均薪資計付。本行依舊制員工薪資總額3.25%~16.73%按月提撥退休基金。本行112年度依上述退休金辦法認列之淨退休金成本為6,630萬523元。

本行每年請精算公司評估退休金提撥情形，如有不足額即將差額補提撥至「職工退休基金管理委員會」專戶。另依勞動基準法第56條第2項規定針對選擇勞退舊制之員工，估算次一年度內預估成就退休條件之勞工應給付退休金金額，如有不足則將專戶金額轉匯至臺灣銀行專戶。

### 6-2-2 訂定工作規則，定期召開勞資會議

為保障勞資雙方的權利與義務，健全本行經營及管理制度，本行自開業起訂定「工作規則」與成立勞資雙方代表組成的「勞資會議」等均報送主管機關核備在案。本行勞資會議成員由九名勞方代表與資方指派之成員共同組成，保障本行所有員工享有勞基法、人權、納稅、結社自由等權益。其中勞方代表之組成由全公司依北、中、南三區分別以網路投票選舉，依得票高低排名票選出前九名(男性4人，女性5人)，每年定期舉辦勞資會議，參與會議之勞方代表皆為本行之正職員工。

### 6-2-3 公平考核及獎懲制度

本行為公平對待員工，保障每位同仁權益，訂定「員工考績辦法」及「員工獎懲案件處理辦法」等相關規範，以建立公平考核及獎懲制度，維護員工權益及整體紀律。

### 6-2-4 人權保障與職場多元

- 1 為防治職場性騷擾及保障員工之權益，配合友善職場及性別工作平等法之規定，訂定「工作場所性騷擾防治、申訴及懲戒辦法」。另訂定「執行職務遭受不法侵害計畫」，提供員工遭受肢體、心理、語言暴力及性騷擾之申訴，以維護職場安全環境。
- 2 本行認同並支持聯合國《世界人權宣言》、《全球盟約》、《國際勞動組織公約》等各項國際人權公約所揭櫫之人權保護精神與基本原則，為落實以上宣示，並充分體現尊重與保護人權之責任，特訂定「人權政策」。透過職場人權保障、健康安全職場、勞資關係維護及個資與資安保護善盡企業社會責任，保障全體同仁、客戶及利害關係人之基本人權。
- 3 本行推動職場多元化政策，落實僱用多樣性、薪酬與升遷機會的公平性，所有政策不因個人性別、性傾向、種族、階級、年齡、婚姻、語言、思想、宗教、黨派、籍貫、出生地、容貌、五官、身心障礙為由，而為差別待遇或任何形式之歧視。112年度女性員工佔比63.6%，女性主管佔比53%；30歲以下員工佔比26.8%、30歲以上50歲以下員工佔比53%、50歲以上員工佔比20.2%；另雇用18名身心障礙員工，佔全體員工人數比率千分之四，超逾「身心障礙者權益保障法」規定之人數5名。

#### • 各層級員工112年度平均薪酬比例

員工層級	平均薪酬比例(女:男)
擔任管理階層人數平均薪資	100:104
非擔任管理階層人數平均薪資	100:105

## 6-3 員工進修培育及教育訓練



### 6-3-1 人才培育

為因應金融環境變化、公司經營策略及員工需求，隨時加強員工之專業知能，本行每年持續依據員工進修訓練辦法及員工職涯發展規劃，定期舉辦各項業務講習、研討會、專業訓練課程及派訓行外參加各項金融專業及企業經營管理訓練課程，同時依照主管機關相關規範，鼓勵員工考取金融相關指定證照，且考取金融專業證照後有搭配調薪的機制，以增加考照意願取得業務推展上必要的資格條件，落實遵循法律依據，另本行建置教育訓練線上學習 E-learning 平台，提供多樣化數位學習課程放置於線上教育訓練專區，可隨時不受限自主進修提升自我職能。

為培訓未來管理人才，持續辦理「管理人才進階班」課程，精挑各業務別卓越員工，提供跨部門平台進行業務輪調與探索，啟發職能最大化，開拓視野並提升多元的專業知識。因應新世代來臨，為使中高階主管能有效與跨世代員工交流，不定期舉辦「跨世代溝通與領導」課程，學習溝通、協調、共融及適才、適性領導，了解新世代的想法，進而提高員工留任率。

另每年與多所大專院校進行產學合作，並安排實習生進行教育訓練，共有 28 人完成結訓，以利達到人才永續的目的；並規劃與大專院校配合進行勞動部推動的就業學程計畫，培養學生專業金融知識，瞭解銀行實務，輔佐學生並提高進入金融業的意願。

另針對非自願離職之員工，依規給予每周兩天謀職假、並可向各就業務服中心申請就業輔導及職業訓練課程；以上訓練課程對已退休或終止勞雇關係之員工，均可促進繼續就業與未來生涯規劃之協助。

總之，訂定人才培育計畫且密集施予各職系員工教育訓練，以增進作業流程順暢、提昇客戶服務水平及培育全方位的金融服務人才，並因應金融科技、數位經濟及 ESG 的快速發展，加強員工自我能力與職場競爭力，推動企業永續發展。

### 6-3-2 112 年本行教育訓練實施概況

項目	行內	行外	總計
受訓人數 (人次)	47,076	8,005	55,081
訓練費用 (單位：新臺幣仟元)	9,239	6,958	16,197

112 年					
項目	性質	班次	總人數	總訓練時數	每位員工受訓平均時數
內部訓練	專業課程	246	42,942	158,571	3.69
	職前訓練	4	272	1,606	5.90
	職安	1	3,862	3,862	1.00
小計		251	47,076	164,039	3.48
外部訓練	專業課程	438	7,635	41,125	5.39
	公司治理	6	60	180	3.00
	ESG	19	38	225	5.92
	職安	61	238	2,206	9.27
	主管訓練	13	34	3,471	102.09
小計		537	8,005	47,207	5.90
總計		788	55,081	211,246	3.84

\* 平均每位員工受訓時數 = 總訓練時數 / 全公司員工

112 年度員工教育訓練平均時數		男	女	總時數	平均時數
職務	管理階層	58.77	68.11	43,200	63.72
	非管理階層	53.41	49.58	168,046	50.89

## 6-4 員工薪資福利與員工照護

### 6-4-1 薪酬福利制度

本行建置完善的薪酬獎金福利制度，並遵循公平任用原則，新派人員薪資均優於法定最低基本工資，並採用職能核薪制，不分性別、年齡、宗教信仰、種族、語言、黨派等因素，而有差別待遇或任何形式之歧視，職員依工作職能及年資均享有年終獎金、春節獎金、中秋獎金、績效獎金、業務推廣獎金、員工酬勞、員工持股信託、行員享優惠存款利率、勞工保險、全民健保、團體保險及退休金，並持續訂立各業務職系的績效獎勵計劃，提供達標激勵獎金。

### 6-4-2 友善家庭職場環境

本行為促進家庭照護福利且配合勞動基準法令，打造合宜勞動環境與條件並執行營造友善家庭之職場環境等政策方向及目標。宣導「職場母性健康保護計畫」確保女性員工身心健康，達成率為 100%、訂定產檢假、產假、陪產檢及陪產假等提供基本福利、與幼兒園及托嬰中心簽訂福利合約，以協助同仁之子女托育需求、發放生育津貼及結婚津貼，112 年度共計申請 143 件及提供需照顧三歲以下子女申請育嬰留職停薪。

項目	男	女	總數
年度符合申請人數	55	189	244
年度實際申請人數	7	52	59
年度預計復職人數	9	74	83
年度實際復職人數	7	41	48
111 年復職率	78%	55%	58%
復職後一年仍在職人數	5	38	43
復職後一年在職率	71%	93%	90%

項目	男	女	總數
年度符合申請人數	66	222	288
年度實際申請人數	6	52	58
年度預計復職人數	3	48	51
年度實際復職人數	2	42	44
112 年復職率	67%	88%	86%
復職後一年仍在職人數	2	37	39
復職後一年在職率	100%	88%	89%

\* 預計復職人數係依留職停薪員工申請留停時預計復職日為基準

### 6-4-3 員工健康照護

為照顧員工身心健康，本行定期委託專業醫療健檢機構辦理員工健康檢查，透過主辦機構之專業能力、豐富的健檢經驗及醫療檢查設備，為每位員工健康把關，使員工獲得預防、保健與治療疾病的正確資訊；並且因應社會環境的氣候變遷，加強推動職場健康知識與生活保健習慣，本行職安護理師不定期於內部信箱公告即時資訊，以便員工能做好預防措施及自主健康管理的照護。

另本行針對管理職階以上員工，每年核予新台幣 5 仟元的健康檢查補助費用，並可配合上開年度健康檢查提供升等服務。以上健檢措施皆優於「勞工健康檢查保護規則」所規定的健康檢查制度 (該項規則規定未滿四十歲之員工應每五年檢查一次，年滿四十歲以上未滿六十五歲者，每三年檢查一次) 員工對於本項健檢均給予高度的肯定，更讓員工體認健檢維護身體健康的重要性。

#### • 112 年本行員工公傷假、病假情形

	公傷假人數	公傷假天數	公傷率	病假人數	病假天數	事假人數	事假天數	缺勤率
男	17	253	5.92	480	2,151	241	683	0.86%
女	42	299	8.36	1,090	6,253	437	1,177.5	1.23%
合計	59	552	7.47	1,570	8,404	678	1,860.5	

\* 公傷 (病假) 率為 (請假人數 / 總工作時數) \* 1000000

\* 男性缺勤率為 (男公傷假天數 + 男病假天數 + 男事假天數) / 男性總工作天數

\* 女性缺勤率為 (女公傷假天數 + 女病假天數 + 女事假天數) / 女性總工作天數

\* 總工作時數 = 7898304 (總人數 \* 每日工作時數 \* 年工作天數)

\* 男性總工作天數 = 359104 (男性總人數 \* 年工作天數)

\* 女性總工作天數 = 628184 (女性總人數 \* 年工作天數)

#### 6-4-4 本行非擔任管理階層人員薪資分析統計

年度	非擔任管理階層人數	薪資平均數	薪資中位數
110	3,681	837,023	736,624
111	3,563	854,120	744,290
112	3,629	911,709	805,082
111 與 112 年差異	66	57,589	60,792
比率	1.85%	6.74%	8.17%



### 6-4-5 辦理各項保險保障員工及眷屬

本行除依法為員工投保勞工保險及全民健康保險外，並給予員工最安心的保障及合理的保費，每年均與各家壽險公司詢價比價，訂定「團體壽險及醫療險」，其中醫療險保障涵蓋員工眷屬(配偶、子女及父母)，員工均普遍相當滿意，保險公司也獲得同仁認同，相關理賠案件亦無重大糾紛。

另為提供員工及眷屬更多保障，本行與保險公司簽訂「員工及眷屬自費團體保險」，員工及其父母或眷屬如因發生意外傷害事故或疾病醫療致成身故或殘廢時，將分別獲得相關醫療或理賠之保障。

#### • 理賠金額

年度	人次	公費團體保險	人次	自費團體保險
111	679	18,679,174	137	1,406,587
112	911	17,863,320	184	2,913,254
總計	1,590	36,542,494	321	4,319,841

## 6-5 員工關係

本行為與員工建立良好的溝通與互動關係，除於人事管理辦法中訂定「員工申訴制度」外，並於本行網域建構「員工園地」讓所有員工反映意見、建設性留言等，使每位員工皆可發抒內心真言、暢所欲言，將工作中的疑惑、心聲、委屈或增進工作效能的意見，透過此平台表達。本行並指派專人採取保密及迅速處理原則，再轉至各業務管理單位，將結果和處理情形回覆員工，使本行深信以開放的態度面對員工，建立制度化的溝通橋樑，加強對員工的關懷與勞資關係的處理，有助於凝聚員工向心力以提升經營績效，並維持良好勞資關係，勞資談判協議佔員工總數 0.3%。

另，進行滿一年以上的員工可填寫「員工志願服務地區調查表」提出調動申請，以便即時了解員工內心的想法與實際需求，使輪調與生活達到平衡點，便可增進員工的職能發展，並於每年年底於內部網站辦理員工現職滿意度調查，112 年滿意度為 97.8%。

## 6-6 勞工職業安全衛生訓練與措施

為維護員工之職場安全，本行於營業單位及各個工作場所均設有門禁管制及保全防護系統，亦有專責環境清潔公司維護清新整潔舒適的工作場所，宣導菸害防制法且實施全面禁菸政策。另本行落實職業安全衛生法訂定職業安全衛生管理計畫，包括建置職業安全衛生人員、急救人員及防火管理人員等，實施勞工職業安全衛生教育訓練，加強醫療保健宣導措施，於 112 年度舉辦 62 場次，受訓人次 4,100 人，期望提升每位員工職業安全觀念，達到工作場所零災害之原則。

#### • 勞工職業安全衛生教育訓練

年度	110 年	111 年	112 年
課程場次	52	80	62
受訓人次	3,777	3,792	4,100

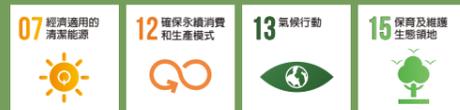
並配合內政部警政署規定「金融機構防範犯罪環境評估檢測表暨新增認定標準」加強安全維護措施，確保人員及財務之安全，將工作環境的潛在風險降至最低。

#### 綜合結語

本行自 81 年開業以來，員工人數亦隨經營版圖擴充(94 年購併中興銀行、99 年合併聯邦票券公司、105 年合併邦聯保險經紀人公司、108 年新增子公司聯邦證券投資信託公司與聯邦創業投資公司)並朝業務多元性發展，截至 112 年底聯邦金融集團為共有 4,316 位員工規模之企業。雖然本行未設置工會組織，但因有建置「員工園地」網域，讓每位員工隨時上網抒發對公司的建言或員工之間的交流等平台，另定期透過勞資會議，由勞資雙方進行溝通，彼此誠心誠意的建立善良和諧與互信交流，進而為本行所訂定的目標努力以赴。因此本行訂有完善的制度規範，使員工權益有所保障，在企業回饋社會善盡社會責任的氛圍下，期望勞資和諧、共存共榮，為本行永續發展。

# 0708

## 環境永續



- 7-1 氣候相關財務揭露 TCFD
- 7-2 綠色管理政策
- 7-3 供應鏈管理
- 7-4 資源回收再利用

因應氣候變遷為全球性重大風險議題之一，金融穩定委員會 (Financial Stability Board；以下簡稱「FSB」) 成立之氣候相關財務揭露工作小組 (Task Force on Climate-related Financial Disclosure；簡稱「TCFD」)，於 2017 年發布氣候相關財務揭露建議報告，我國金融監督管理委員會於 2021 年底發布「本國銀行氣候風險財務揭露指引」，本行依循該指引架構，持續深化揭露於因應氣候變遷下之治理、策略、風險管理、指標與目標等四大面向辦理情形。

## 7-1 氣候相關財務揭露 TCFD

### 7-1-1 治理

#### a. 董事會與管理階層對氣候治理架構

- 1 為確保企業社會責任、永續發展政策及氣候變遷風險管理之落實，本行設置有隸屬董事會之「永續發展委員會」，及董事長轄下設置有「資產負債暨風險管理委員會」分別負責相關事宜。
- 2 「永續發展委員會」負責本行永續發展之政策，管理方針及具體推動計畫之統籌處理，並每年向董事會報告處理情形，下設有環境永續小組，功能包括環境永續政策、企業減碳管理、綠色採購、環境永續宣導及供應鏈管理，並由小組召集人就小組功能邀請相關單位參與。
- 3 「資產負債暨風險管理委員會」負責審閱、檢視各業務管理單位及風險管理部所提出之管理報告或資訊，成員除董事長外，包含總經理、副總經理、總行業務及風險管理等單位主管。
- 4 風險管理部負責統籌及協調各單位針對氣候變遷相關財務揭露議題之進行，定期將因應氣候變遷風險議題之相關資訊陳報資產負債暨風險管理委員會及董事會。

## b. 風險管理組織權責

### 1 董事會

為本行風險管理政策之最高決策單位，負責審議、核定本行整體風險政策、限額、組織架構及權責歸屬。

### 2 資產負債暨風險管理委員會

負責審閱、檢視各業務管理單位及風險管理部所提出之管理報告或資訊，以維護全行風險管理之成效。

### 3 風險管理部

為獨立之專責風險管理單位，負責檢視各業務管理單位訂定之風險管理機制及控管情形，編製風險控管報告陳報資產負債暨風險管理委員會及董事會，並規劃建置各類風險之衡量工具。

### 4 各業務管理單位

針對主管業務訂定管理規章、流程及控管機制，妥適管理及督導各營業單位執行必要之管理作業。

### 5 各營業單位

應依據本行各管理單位訂定之各項管理規定及辦法進行日常作業管理，並確認各項作業資料之正確性及完整性。

# 氣候相關財務揭露

## c. 管理政策

- 1 本行「風險管理政策」訂有『氣候變遷與環境永續風險管理準則』，規範應遵守氣候、能源暨環境保護相關法令規章，辦理並揭露溫室氣體盤查、用水量及廢棄物管理與統計作業，訂定相關政策並加強教育宣導以強化員工節能認知；及應定期揭露氣候風險與機會之治理情形、鑑別評估相關風險及用於評估相關議題之目標。
- 2 本行「永續發展實務守則」訂有應遵循環境相關法規及相關之國際準則，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；並規定宜評估氣候變遷之潛在風險與機會，採取相關之因應措施；及採用國內外通用之標準或指引，執行企業溫室氣體盤查並予以揭露、統計溫室氣體排放量、用水量及廢棄物總重量，並制定各項節能減碳、溫室氣體減量、減少用水或其他廢棄物管理之政策，及將碳權之取得納入公司減碳策略規劃中，且據以推動，以降低公司營運活動對氣候變遷之衝擊。

- 3 本行「能源暨環境管理政策」訂有「遵守能源暨環境保護相關法令規章」、「支持節能減碳，持續執行綠色採購」、「注重教育宣導，強化員工節能認知」、「提昇管理績效，建構永續經營環境」、「落實辦理溫室氣體減量並予以揭露」、「採用省水標章產品減少水資源浪費」及「遵行廢棄物分類及資源回收再利用」。
- 4 本行「供應商管理政策」訂有與供應商共同致力落實企業社會責任，推動環境永續發展，於簽訂契約時簽署並遵循「遵守企業社會責任、誠信經營政策及法律規定承諾書」，共同遵守本行推動之環境永續政策或相關環境保護措施。

## d. 精進氣候相關專業知識與能力

- 1 為積極掌握氣候趨勢新知、強化員工對氣候變遷議題的認知，並提升企業內部文化，本行董事會成員、高階經理人、總行業務單位及風管單位相關人員持續積極參與各項專題、研討會、說明會及訓練課程等。
- 2 本行於總務部設置能源暨環境管理專責人員，負責推動環境永續議題相關措施，及因應金管會「上市上櫃公司永續發展路徑圖」之溫室氣體盤查資訊揭露，針對全行各單位溫室氣體排放盤查人員辦理教育訓練。
- 3 2023 年度共計參加 28 場次、累計 679 人次、總受訓場次時數約 180 小時。



# 治理

參與人員	場次	累計人次	總時數 (小時)	主要內容
董事會成員	3	11	9	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2050 淨零途徑下，金融業的機會與挑戰、永續金融揭露趨勢、責任投資實務分享、銀行業氣候壓力測試的發展趨勢...等。</li> <li>• TCFD 氣候風險報告、生物多樣性與 TNFD. 等。</li> <li>• 上市櫃公司永續發展行動方案、公司治理及 ESG 近期推動措施等。</li> </ul>
高階經理人及總行單位人員		21		
營業單位 / 總行業務位及風管單位相關人員	20	60	163.8	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 氣候風險導論、因應策略、管理實務推動之經驗及挑戰、國際發展趨勢；生物多樣性與 TNFD、IFRS S1/S2 永續會計準則. 等。</li> <li>• 數位科技於永續金融之創新應用。</li> <li>• 綠色永續金融風險管理。</li> <li>• 企業淨零風險 / 機會與因應之道。</li> <li>• 國際間溫室氣體議題發展趨勢、碳足跡管理與計算。</li> </ul>
總行 (含高階管理人員) 及營業單位人員	5	587	7.5	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ISO50001、ISO14001 能源管理系統管理審查會議、教育訓練課程。</li> <li>• ISO14064 溫室氣體盤查教育訓練。</li> </ul>

## 7-1-2 策略

a. 隨著全球極端氣候影響加劇，相關跨國倡議組織及各國政府紛紛提出各項氣候調適與減緩措施，永續發展為當前全球經濟轉型的首要目標，本行呼應聯合國永續發展目標，期許透過自身影響力，致力於提供氣候金融產品與服務及增進客戶氣候調適能力，並以實際行動支持台灣綠能，落實減碳，持續致力企業永續發展，採行之策略如下：

- 1 邁向淨零：管理本行日常營運活動，響應節能減碳，逐步朝向淨零碳排之目標。
- 2 支持低碳經濟活動：發展與布局氣候變遷帶來的潛在業務機會及相關財務效益並管理相關風險，協助客戶進行低碳轉型，支持低碳技術發展，推動氣候金融商品與服務。

## b. 氣候風險與機會

### 1 類型

#### 1 實體風險



係指極端氣候事件可能導致固定資產的破壞、運營中斷、生產減損，以及資產價值的潛在變化，致對銀行產生直接或間接的影響。

#### 2 轉型風險



國際間主要國家為落實巴黎協定控制全球升溫目標，規劃淨零碳排目標，可能透過稅收、法規從嚴等抑制碳排之管理作為，使得企業營收減少或成本增加等。

#### 3 氣候機會



為減緩或調適氣候變遷所帶來之影響，考量市場發展潛力，本行作為金融服務提供者，可發展多元的業務機會，如：鼓勵研發電動車或推動低碳運輸工具等，實踐綠色採購、提供綠色投融資及產品服務等。

# 策略

## 2 短、中、長期氣候風險與機會

為了解氣候變遷之風險與機會對本行之影響，及本行因應措施，說明如下：

風險類型	編號	風險描述	影響期間	對應風險	業務或財務面影響說明	因應措施 / 氣候行動
實體風險	1	極端氣候對本行營業據點之影響。	短期、長期	作業風險	極端氣候事件 (如：立即性之颱風、洪水或長期性海平面上升等)，引發區域性之停電、停水、停話，衍生營業據點營運中斷風險及相關恢復成本。	<ol style="list-style-type: none"> <li>針對核心資訊設備、電力及網路建立備援機制，訂定災害緊急應變作業要點，營業單位定期舉辦安全防護教育訓練與演練並檢討改進，另透過保險彌補極端氣候災害造成之財物損失風險。</li> <li>透過作業風險控制自評作業，評估採行控制方案情形，依評估結果，必要時另擬定行動方案。</li> </ol>
	2	極端氣候對本行不動產擔保品之影響。	短期、長期	信用風險	極端氣候事件 (如：立即性之颱風、洪水或長期性海平面上升等)，致本行不動產擔保品價值下降，造成本行授信風險增加。	鑑估規範已訂有易受風、水、旱災或地質不良影響者，列入應注意事項，需特別注意風險控管；針對不動產擔保品如座落高淹水區域、坡地災害高風險區域、土壤液化高潛勢區，應於鑑價報告內敘明。
	3	極端氣候對客戶造成營運或收入衝擊。	短中長期	信用風險 市場風險	極端氣候事件 (如：立即性之颱風、洪水或長期性海平面上升等)，對本行投融資客戶造成營運或收入之負面衝擊，影響還款能力。	<ol style="list-style-type: none"> <li>注意客戶營運或財務狀況，持續強化對客戶之盡職調查及控管措施。</li> <li>協助遭受天然災害之客戶復舊及重建，提供災後從事復舊所需資金，並降低對本行收益之影響。</li> </ol>
轉型風險	1	政策及法規衍生減碳及合規之因應成本。	短中期	作業風險	因應「氣候變遷因應法」對碳排放量進行總量管制，將增加本行減碳成本 (如碳稅、碳價等)，及未合規衍生之相關罰則。	<ol style="list-style-type: none"> <li>訂定相關節能目標，優先採購具有節能標章、省水標章及綠建材標章及環保標章等各種節能設備。</li> <li>參與經濟部「服務業能源管理系統示範推廣計畫」，本行五處大樓取得 ISO 能源管理系統及全行各單位已完成溫室氣體盤查及認證。</li> <li>透過作業風險控制自評作業，評估採行控制方案情形，依評估結果，必要時另擬定行動方案。</li> </ol>
	2	客戶面臨減碳及永續轉型之風險。	短中長期	信用風險 市場風險	投融資客戶因應政策及法規轉型之額外成本，或轉型不及時造成之營收下降，影響還款能力。	注意客戶營運或財務狀況，持續強化對客戶之盡職調查及控管措施，另持續注意相關規範公布，適時提供客戶營運資金，以協助客戶低碳轉型。

註：短期：指 3 年內、中期 3 至 10 年 (含)、長期指 10 年以上)

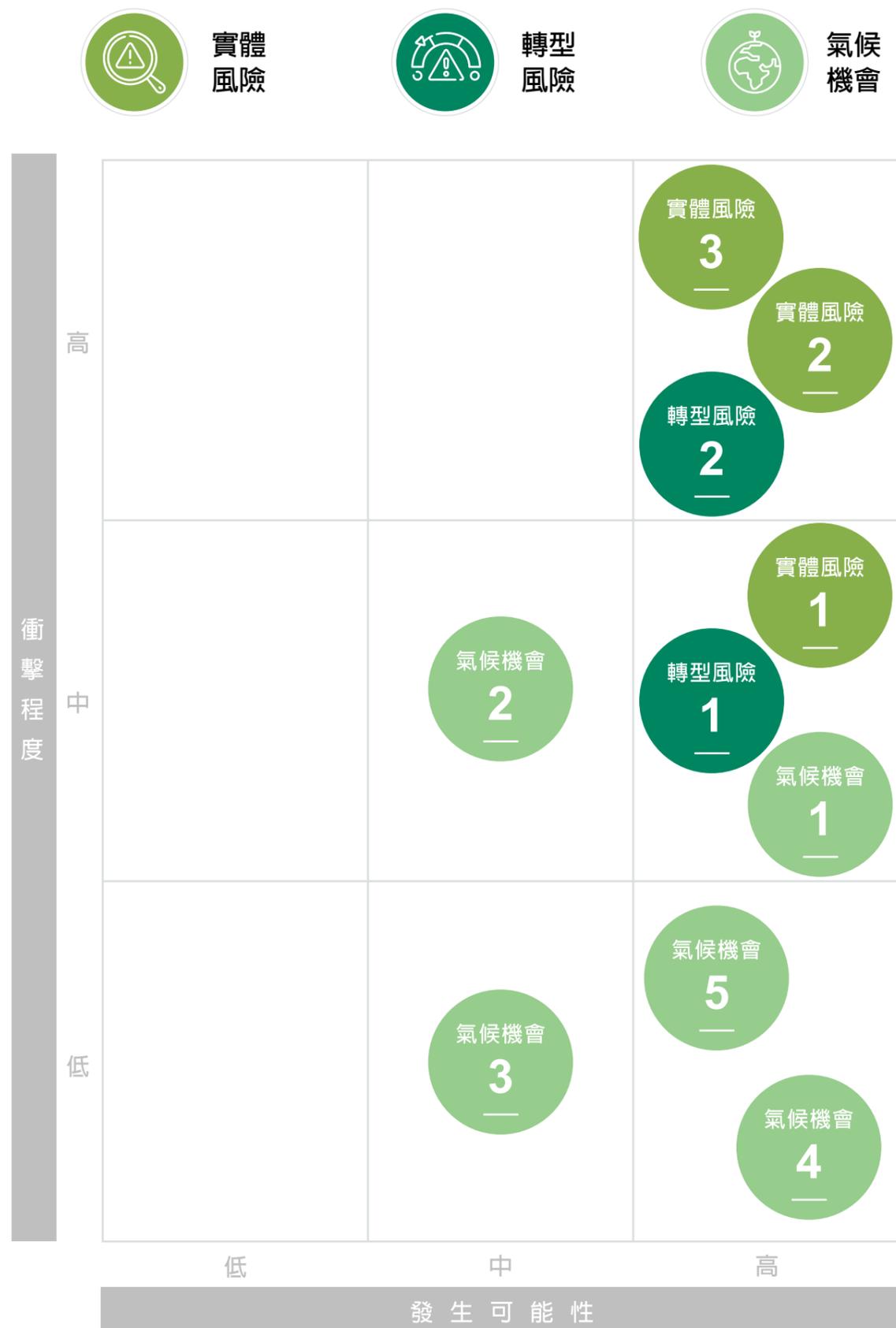
編號	機會描述	影響期間	業務或財務面影響說明	因應措施 / 氣候行動
1	提升營業據點能源使用效率。	短中長期	透過汰換老舊耗能產品、採用節能省電產品、推廣節能措施，降低本行營運成本。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 改用 LED 燈泡、汰換老舊空調、參與經濟部能源局「服務業能源管理系統示範推廣計畫」、控管夏季室內空調溫度，並推廣節能省電措施。</li> <li>2 行舍裝修時，綠建材使用比率達 45% 以上。</li> </ol>
2	推動各類網路服務與無紙化。	短中期	推動交易電子化，各項網路服務，提升營運效能，帶來無紙化效益，降低本行營運成本。	提供數位存款帳戶、線上申辦貸款服務，推廣電子帳單、保單及優化內部作業程序等，以達節能減碳。
3	發行低碳金融商品或服務。	短中期	透過開發及推廣低碳產品服務，提高消費者對本行品牌好感，有助提升整體獲利。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 發行具環保材質及虛擬卡之綠色信用卡、並透過官網鼓勵客戶響應綠色消費。</li> <li>2 推出 ESG 或低碳相關特定金錢信託商品以符合投資人需求。</li> </ol>
4	推動綠色、永續相關貸款及投資商品。	短中長期	提供綠色及永續相關貸款，及投資綠色 / 永續債券等，鼓勵企業發展永續相關作為，增加本行營業收入。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 提供綠色授信 ( 包含再生能源貸款、綠建築貸款、電動 ( 油電 ) 車貸款、綠色相關產業貸款等 )，及投資綠色債券、永續債券及太陽能電廠等。</li> <li>2 規劃訂定「永續連結授信業務要點」，透過提供較優惠之利費率條件，鼓勵企業達成所承諾之永續績效指標，以協助企業及產業轉向低碳及永續。</li> </ol>
5	響應節能倡議活動及計畫。	短中長期	企業形象為公司之無形資產，若能與客戶、鄰近商家共同響應節能倡議活動，節省能源支出，對企業財務會產生正面影響。	響應全球性「Earth hour 地球一小時」、「世界地球日」、「世界環境日」等節能倡議活動，及參與行政院舉辦推動之「民間企業與團體綠色採購」計畫，以提升企業形象。

氣候機會

# 氣候相關財務揭露

# 氣候相關財務揭露

• 氣候風險與機會矩陣



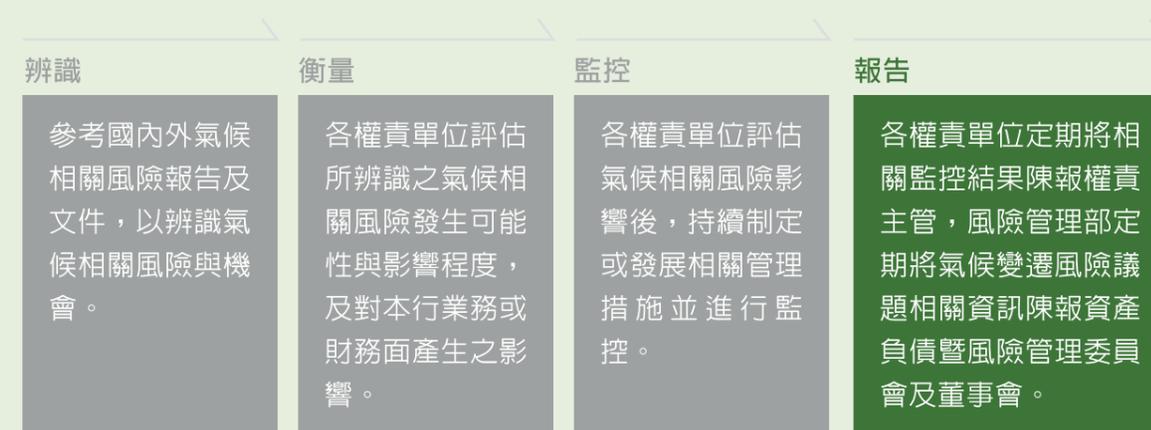
7-1-3 氣候風險管理

a. 本行氣候風險管理透過內部控制三道防線架構運作，該架構包含內部稽核制度、自行查核制度、法令遵循制度、風險管理機制。

其中自行查核為第一道防線，法令遵循與風險管理為第二道防線，內部稽核為第三道防線，為使內部控制制度能有效及適當的運作，由第一道、第二道防線進行風險監控，第三道防線進行獨立監督，三道防線各司其職。



b. 本行訂定之「風險管理政策」為風險管理最高管理原則，內容包含「氣候變遷與環境永續風險管理準則」；另風險管理流程包含：風險辨識、風險衡量、風險監控與風險報告等程序。



c. 本行授信政策方向，應支持替代能源、水資源與環保污染控制等綠能產業，並協助授信戶減碳轉型，其授信審核重點應特別注意企業經營對環保是否有重大負面影響、或違反環保法規等情事；另為引導客戶提升對永續相關議題重視，並落實企業永續責任，以達成企業與本行共同實現永續發展之目標，規劃訂定「永續連結授信業務要點」，將本行企業客戶於永續發展領域之綜合績效表現，適當與授信條件進行連結，透過提供較優惠之利費率條件，鼓勵企業達成所承諾之永續績效指標，以協助企業及產業轉向低碳及永續。

d. 針對投資業務，逐步將 ESG 或高氣候風險因子項目列入考量，簡述如下：

1 新臺幣票、債券及外幣債券商品投資：

針對新臺幣公司債 ( 含金融債 ) 投資及承銷免保證商業本票業務，訂有 ESG 評估檢核流程，於投資前，將 ESG 納入檢核評估流程，依評估分級級距適用投資上限；投資後，定期覆核 ESG 情形；發行企業若為高碳排放量產業，則須揭露該公司減碳計畫。前述商品別及外幣債券訂有控管高碳排產業投資限額。

2024 年第一季已增訂完成者如下：

1 國內上市櫃股權商品

針對非屬交易目的投資股權商品，投資前應採 ESG 評分為參考指標，如無則輔以台灣公司治理評鑑結果指標，對於均未取得評估指標，或低於取決標準時，則調整投資上限，並需另外於書面報告敘明理由，並定期檢核 ESG 情形；另訂定避免投資之產業：皮草買賣、色情、非法武器製造業、熱帶雨林伐木業、石棉水泥瓦或其他石棉製品製造業、流刺網捕魚業、毒品或放射性物質 ( 醫療用途除外 ) 製造業。

2 外幣債券投資

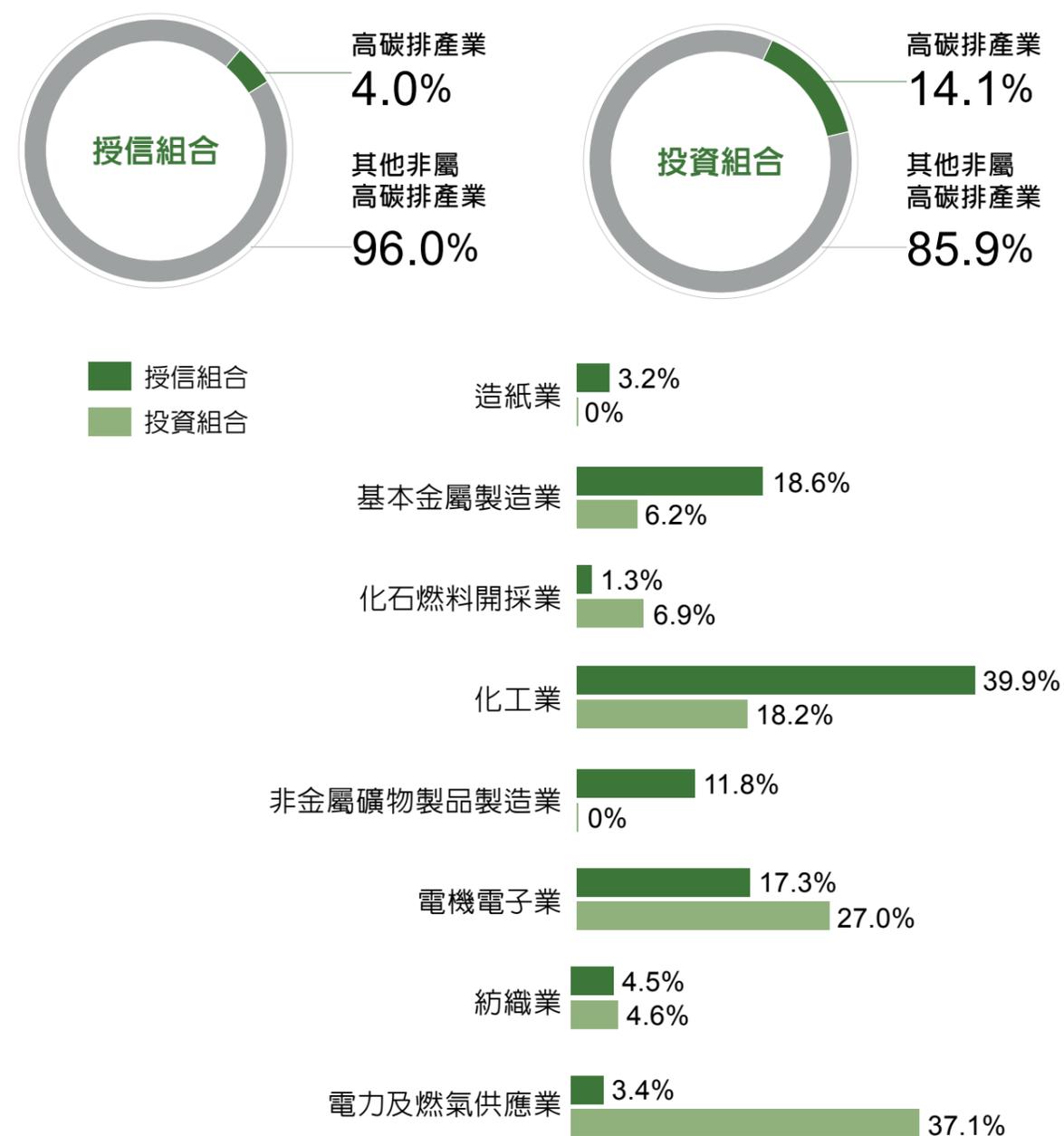
將 ESG 納入投資評估流程，投資前需檢核 ESG 評分項目，依評估分級結果調整投資上限，並定期檢核；若投資標的為主權債，需於檢核表中揭露該國家是否有減碳計畫，若為公司債及金融債，則需揭露該標的公司是否有淨零排放目標。

e. 能源暨環境管理專責單位，根據銀行業產業特性建置合適之能源暨環境管理制度，包括綠色管理政策、企業減碳管理、綠色採購、能源憑證認購、供應鏈管理、資源回收再利用及打造綠色生活等執行措施，並定期檢討運行之成效。

f. 風險衡量

1 高碳排產業暴險：

在全球化低碳轉型趨勢下，高碳排產業將面對日趨嚴格之相關法規或政策管制，未來國內外碳稅 / 費徵收將使企業營運成本增加，如企業轉型不及，恐影響營運與獲利狀況，本行參酌國內環保署及經濟部對高耗能及高碳排產業等之認定，鑑別本行之「高碳排產業清單」分別為：「造紙業」、「基本金屬製造業」、「化石燃料開採業」、「化工業」、「非金屬礦物製品製造業」、「電機電子業」、「紡織業」及「電力及燃氣供應業」；2023 年底屬高碳排產業之授信及投資暴險占比如下表：



▲ 高碳排產業曝險結構

## 2 轉型風險情境分析\_受碳費影響情境

### 1 背景說明



在推動經濟邁向低碳轉型，構建淨零排放趨勢成為全球共識之下，高碳排產業將首當其衝成為相關法規及政策之主要管制對象，未來國內外碳稅 / 費徵收將使相關企業營運成本增加，影響營收減少；在面臨客戶風險升溫的情況下，需重新評估客戶違約風險的變化，並據此分析未來信用風險預期損失增加的可能性，針對授信及銀行簿股債投資之客戶進行轉型風險評估。

### 2 評估對象



採用環境部氣候變遷署之「事業溫室氣體排放量資訊平台」碳排放量資料，篩選本行於 2023 年 12 月底有暴險部位之客戶共有 18 戶，餘額佔本行總授信及債券餘額之比率為 1.2%。

### 3 評估方式



參考國內、外相關資訊假設三種碳費情境(如下表)，計算客戶可能面臨之額外營業成本(單位碳定價 \* 碳排放量)，進而對營收之衝擊，利用碳費加壓調整後之財務資料，分析客戶於付出額外碳費成本之情境下，對違約率及預期信用損失變化情形。

### 4 評估結果



- 以「情境一」預計國內 2025 年起開始徵收碳費結果，顯示有 1 個客戶違約率增加，可能產生之預期信用損失約 0.12 百萬元；而在情境二及情境三時，隨著時間至 2030 年，預期碳費增加之情境下，分別有 3 個及 5 個客戶違約率增加，可能產生之預期信用損失在兩情境亦分別增加約 10.28 百萬元及 13.94 百萬元，評估預期損失金額對本行影響不大。
- 以產業別分析，在碳費徵收最高之情境三時，預期損失金額增加較大者為「電力及燃氣供應業(佔比 70%)」，其次為「基本金屬製造業(佔比 19%)」。

#### ▼ 情境三

項目		額外預期損失金額占比
高 碳 排 產 業	電力及燃氣供應業	70%
	基本金屬製造業	19%
	化石燃料開採業	0%
	化 工 業	0%
	非金屬礦物製品製造業	2%
	電 機 電 子 業	0%
	紡 織 業	1%
	造 紙 業	0%
小 計	92%	
非 高 碳 排 產 業	批 發 業	0%
	不 動 產 開 發 業	0%
	金 融 服 務 業	0%
	零 售 業	0%
	食 品 及 飼 品 製 造 業	8%
	其 他	0%
小 計	8%	
合 計	100%	

#### ▼ 碳費加壓情境

項目	情境一 新臺幣 307 元 (約美金 10 元)	情境二 新臺幣 2,305 元 (約美金 75 元)	情境三 新臺幣 3,934 元 (約美金 128 元)
情境說明	臺灣於 2023 年 2 月發布《氣候變遷因應法》，預計於 2025 年起依 2024 年盤查結果徵收碳費，採用目前環境部委外研究建議起徵價為每噸 10 美元進行加壓。	世界銀行指出要達成《巴黎協定》的「控制全球升溫 2 °C 以內」目標，2030 年每噸碳價應介於 50-100 美元，採用中間價每公噸 75 美元估算。	依 NGFS 六大情境中，挑選有序轉型的 Net Zero 2050 情境，採用亞洲國家 2030 年預估碳價之平均值約每公噸 128 美元。
違約率變化戶數	1 戶	3 戶	5 戶
(計算結果)： 額外預期信用損失金額 (新臺幣 百萬元)	0.12	10.28	13.94

註：額外預期信用損失 = 加壓後預期信用損失 - 加壓前預期信用損失。

### 3 實體風險情境分析\_淹水災害情境



#### 1

台灣之氣候災害發生可能性相對較高為淹水，故針對本行營運據點及授信不動產擔保品所在位置進行淹水災害風險量化評估。



#### 2 評估方式

參考國家災害防救科技中心 (NCDR) 於氣候變遷災害風險調適平台發布之全台鄉鎮區域之極端降雨發生機率之危害度【RCP8.5 推估情境下世紀中 (2036-2065 年)】及水利署第三代淹水潛勢之脆弱度分級圖，另本行營運據點及不動產擔保貸款於推估情境下依照據點數及餘額量級區分加以考量暴露度，區分五種風險程度由低至高為 Level 1 至 Level 5，評估本行可能遭受淹水災害區域之影響程度。



#### 3 評估結果

依據 NCDR 統計之 316 個鄉鎮市區淹水災害地圖，在 RCP8.5 推估情境下，世紀中淹水危害 - 脆弱度相對較高之區域 (危害 - 脆弱等級為 5) 有 51 個鄉鎮市區，綜合考量暴露度後，本行營業據點及授信不動產擔保貸款於淹水災害之暴險情形說明如下：

- 本行營業據點：  
2023 年 12 月底國內 90 處營業據點屬高暴險風險 (Level 5：坐落同一區域者達 3 處以上) 程度區域之據點共有 7 處，皆位於北部地區。
- 授信不動產擔保品貸款：
  - 2023 年 12 月底授信不動產擔保貸款屬高暴險風險 (Level 5) 之承作餘額佔總授信餘額比率為 5.31%，皆位於北部地區，惟比例尚低，整體面臨之實體風險相對有限；其中，屬企業戶之不動產餘額佔整體不動產貸款比率為 1.24%，屬個人戶之不動產餘額佔整體不動產貸款比率約 4.07%。
  - 依行業別分析，屬本行定義之高碳排產業占比 0.06%；另非屬高碳排產業約 1.18%，其中，屬授信集中度 8% 以上之產業 (採主計處中分類說明) 分別為「不動產開發業」、「金融服務業」、及「批發業」，其佔比分別為 0.48%、0.14% 及 0.11%。



#### 4 現有措施

- 本行針對營運據點已將天然災害 (如：水災、地震..等) 納入重大偶發事件之範圍及申報程序中，並訂有災害緊急應變措施，足以因應與淹水災害可能造成之負面影響。
- 現行本行不動產擔保品鑑估規範已訂有易受淹水災害者，應於鑑估報告列入應注意事項。另不動產擔保品如座落高淹水區域、坡地災害高風險區域、土壤液化高潛勢區，應於鑑價報告內敘明。

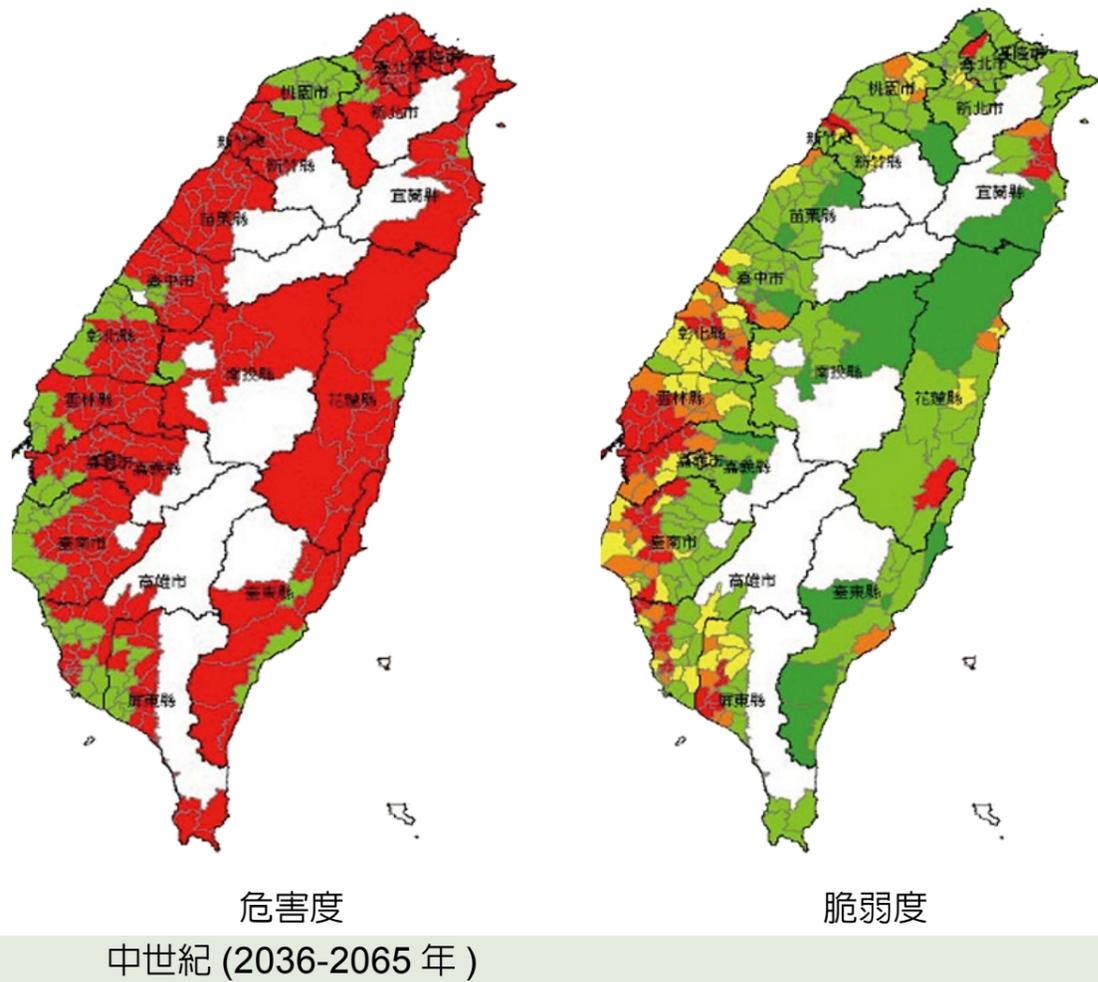
淹水風險程度 屬高風險 (Level 5) 區域	世紀中 (2036-2065 年)	
	營運據點數	不動產擔保貸款餘額占比
北部地區	7	5.31%
中部地區	0	0%
南部地區	0	0%
東部地區	0	0%

			不動產擔保貸款	
			對象別	餘額占比
企 業 戶	高 碳 排 產 業	電力及燃氣供應業	0.00%	
		基本金屬製造業	0.00%	
		化石燃料開採業	0.00%	
		化 工 業	0.02%	
		非 金 屬 礦 物 製 品 製 造 業	0.00%	
		電 機 電 子 業	0.02%	
		紡 織 業	0.01%	
	造 紙 業	0.01%		
	小 計		0.06%	
	非 高 碳 排 產 業		1.18%	
小 計		1.24%		
個 人 戶			4.07%	
合 計			5.31%	

# 氣候風險管理

# 氣候相關財務揭露

## • 全台災害風險圖



## 4 實體及轉型風險情境分析 \_ 依本國銀行辦理氣候變遷情境分析作業規劃說明



本行依據金管會公布之「本國銀行辦理氣候變遷情境分析作業規畫」所設定之「有序轉型」、「無序轉型」及「無政策」之三種氣候情境 (涵蓋實體風險與轉型風險)，評估對本行財務衝擊之影響。

1. 評估基準日：2023 年 12 月底。
2. 評估範圍：本行 (包含國際金融業務分行) 國內外信用風險部位，即屬銀行簿之表內外授信 (含信用卡)、票債券與權益投資之部位。

設定情境時期	2030 年 及 2050 年			
氣候情境類別	情境一 有序轉型	情境二 無序轉型	情境三 無政策	
情境描述	採取立即且循序漸進之轉型而達到減碳目標	延後執行轉型下，仍達成減碳目標	無轉型政策	
對應情境	NGFS	Net Zero 2050	Delaly Transition	Baseline
	IPCC	RCP2.6	RCP2.6	RCP8.5
氣候情境因子設定	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 總體經濟因子：取用 NGFS 情境中之「Net Zero 2050」、「DelalyTransition」及「Baseline」情境，以作為各項分析情境之總經因子依據，取用指標包含 GDP 成長率、失業率及長期利率，模擬各部位違約率之變化。</li> <li>2 環境因子：以 IPCC 第五次報告之「RCP2.6」及「RCP8.5」，以作為各項分析情境之環境因子依據，取環境及溫度變化數值，產製實體風險危害項目 (暴雨、淹水、乾旱) 未來變化之趨勢及對不同屬性個體之衝擊程度變化。</li> <li>3 轉型因子：主要為模擬企業碳排放量及碳價變化，對個體之衝擊影響。</li> </ol>			
方法論架構	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 國內授信部位：考量各情境下影響總體經濟指標幅度，評估其對於風險鏈結指標〔包含營授比、十足擔保比率、借款金額對擔保品價值比 (CLTV)、無擔保債務對月收入比 (DBR)〕之影響，進而產生各情境下之違約機率、違約損失率與違約暴險額，評估各分析情境下之預期損失情形。</li> <li>2 國外授信部位：主要考慮其國際信評結果，決定分析情境下之違約率，違約損失率估計參照國內部位之做法。</li> <li>3 銀行簿投資部位：原則上比照授信部位方式。</li> </ol>			

註：1、NGFS：係指綠色金融體系網路 (Network of Central Banks and Supervisors for Greening the Financial System)。  
2、IPCC：係指聯合國政府間氣候變化專門委員會 (Intergovernmental Panel on Climate Change)。  
3、RCPs：係指代表濃度途徑 (Representative concentration Pathways)。

### 3 評估結果



1. 在三種假設情境下，於 2030 年時點及 2050 年時點之各預期損失金額占本行之淨值及稅前損益比率如下表：

(A) 以預期損失分別占淨值及稅前損益比率分析，在 2030 年時點及 2050 年時點，皆以「無序轉型」情境為最高。其中 2030 年時點預期損失金額約 32 億元，占淨值及稅前損益比率分別約 4.72% 及 62.51%；2050 年時點預期損失金額約 36 億元，占淨值及稅前損益比率分別約 5.25% 及 69.53%。

氣候情境類別		情境時期	整體評估結果	
			預期損失占淨值比率	預期損失占稅前損益比率
情境一	有序轉型	2030 年	4.36%	57.74%
		2050 年	5.07%	67.20%
情境二	無序轉型	2030 年	4.72%	62.51%
		2050 年	5.25%	69.53%
情境三	無政策	2030 年	4.21%	55.73%
		2050 年	4.68%	62.05%

2. 再以「無序轉型」情境分析各資產類型於 2030 年及 2050 年時點之預期損失分別占淨值及暴險額比率情形：

(A) 以預期損失佔淨值比率分析，在 2030 年及 2050 年二時點，皆以「企業授信」之比率為最高，分別為 1.87%、2.46%。  
(B) 以預期損失佔暴險額比率分析，在 2030 年及 2050 年二時點，皆以「銀行簿投資」之比率為最高，分別為 1.01%、1.75%。

資產類型			預期損失占淨值比率		預期損失占暴險額比率	
			2030 年	2050 年	2030 年	2050 年
授信 (含信用卡)	企業		1.87%	2.46%	0.86%	1.12%
	個人	房貸	0.31%	0.24%	0.08%	0.06%
		其他	1.85%	1.36%	0.73%	0.54%
	小計		4.03%	4.05%	0.48%	0.48%
銀行簿投資			0.69%	1.20%	1.01%	1.75%
合計			4.72%	5.25%	0.52%	0.58%

# 氣候風險管理

### 4 因應措施



**1** 本行於年度檢視產業別信用風險集中度限額 (包含投資與授信業務) 時，針對本行定義之「高碳排產業清單」進行檢視，並將其納入調整因子考量，酌予調降相關產業別限額。

**2** 投資業務逐步將 ESG 或高氣候風險因子項目列入投資考量；針對新臺幣公司債 (含金融債) 於投資前，將 ESG 納入檢核評估流程，依評估分級級距適用投資上限；投資後，定期覆核 ESG 情形；發行企業若為高碳排放量產業，則須揭露該公司減碳計畫。前述商品別及外幣債券訂有高碳排產業投資限額。

**3** 企金授信業務已訂定「將氣候風險因子納入徵授信流程」目標，2023 年已完成授信戶「氣候風險評估表」之設計，2024 年規劃將該表填寫資訊系統化，以利分析本行授信客戶受氣候風險影響之授信部位分布情形；另後續再依據分析結果擬訂定本行易受氣候風險影響之敏感產業授信部位限額及建立高氣候風險授信戶之授信原則或議合方式，預計於 2026 年完成。

**4** 授信業務現行不動產擔保品鑑估規範訂有易受風、水、旱災或地質不良影響者，列入應注意事項，需特別注意風險控管；針對不動產擔保品如座落高淹水區域、坡地災害高風險區域、土壤液化高潛勢區，應於鑑價報告內敘明。

## 7-1-4 氣候相關措施執行成效及指標與目標

### a. 溫室氣體排放

#### 1 自身營運排放量盤查：

本行依據 ISO14064 國際標準，進行全行用電量及相當之溫室氣體 ( 二氧化碳當量公噸 ) 排放量盤查，各年度結果如下表，2022 年以前排碳量以使用電力量換算，自 2023 年起盤查面向擴大，包含電力、水、瓦斯、汽柴油及各類溫室氣體排放物等予以計算。

指標項目	單位	2019年	2020年	2021年	2022年	2023年
溫室氣體排放量	公噸 / CO2e	5,023	5,016	4,838	4,309	10,064
密集度	公噸 CO2e / 新臺幣百萬元	-	-	-	-	0.6566

註：2022 年以前盤查範圍為獨立繳交電費之行舍，2023 年盤查範圍為全行 90 處營業單位及總行單位之範疇一、範疇二、範疇三 (1-14 類)，2023 年溫室氣體盤查已取得 SGS 查證證書。

#### 目標項目

##### 溫室氣體盤查與查證

#### 短期目標 (2024 年)

- 1 預定完成本公司溫室氣體查證作業。
- 2 預定完成子公司溫室氣體盤查作業。

#### 中長期目標 (2025 年 ~)

預定 2027 年完成子公司溫室氣體查證作業。

##### 碳排放減量

- 1 擬規劃以 2023 年為基礎年，參考 SBTi 絕對碳排方法學，擬訂全年溫室氣體減量目標。
- 2 策略及具體行動計畫：
  - (1) 節能：持續進行各項省電、省油、省水及購置電動汽機車等措施。
  - (2) 創能：於自有行舍大樓屋頂設置太陽能發電系統。

1 以 2023 年為基礎年，採絕對碳排法，至 2030 年減少 42% 為目標。

2 2031 年至 2050 年配合國家 2050 年減碳目標設定，以透過節能減碳、投資太陽能廠 ( 創能 )、購買綠電、碳權交易等方式達成淨零碳排 ( 碳中和 ) 之目標。

#### 2 投融資組合排放量盤查：

針對投融資客戶進行溫室氣體盤查，依「碳會計金融聯盟」( Partnership for Carbon Accounting Financials, PCAF) 方法學計算出本行需承擔之財務碳排放量相關數據如下表，2023 年度財務碳排放總量為 777,638 公噸 CO2e，碳排放強度為 6.45，資料品質分數為 2.65。

項目	盤查覆蓋率	
	2022年	2023年
投資業務	5.46%	34.12%
融資業務	1.28%	8.75%
總計	2.30%	15.10%

項目	絕對碳排放量 (公噸 CO2e)		碳排放強度 (公噸 CO2e / 新臺幣百萬元)		資料品質	
	2022年	2023年	2022年	2023年	2022年	2023年
上市櫃 / 未上市櫃 股權投資	17,478	47,347	7.30	2.74	-	1.59
公司債投資	147,391	251,341	22.50	10.70	-	2.61
主權債務	-	222,890	-	7.41	-	1.65
商業貸款	62,850	256,060	9.18	5.16	-	3.64
合計	227,719	777,638	14.42	6.45	-	2.65

註 1：盤查覆蓋率：盤查投融資組合金額 / 資產負債表 FVTPL、FVOCI、AC、IEQU ( 不含合併子公司 ) 及放款 ( 不含催收款 )。

註 2：碳排放強度：投融資部位範疇一和二碳排放量 / 盤查投融資組合金額。

# 氣候相關財務

# 揭露

# 氣候相關 措施執行 成效及 指標與目標

目標項目	短期目標 (2024 年)	中長期目標 (2025 年 ~)
溫室氣體盤查與查證	依 PCAF 方法學規劃及辦理投融资客戶溫室氣體排放量盤查及揭露。	持續依據 PCAF 方法學辦理投融资客戶溫室氣體排放量盤查及揭露，並擴大資產涵蓋範圍，及規劃辦理第三方確信 (查證) 作業。
碳排放減量	依「金融業減碳目標設定與策略規劃指引」研議投融资組合財務碳排放之減碳方法及減碳策略。	依「金融業減碳目標設定與策略規劃指引」及 PCAF 資產類別之財務碳排放盤查進度，規劃設定減碳目標、策略及行動方案。

## b. 能源使用

### 1 「用電減量」採取下列措施：

- 汰換老舊耗能照明燈具及耗能空調設備，2023 年度分別汰換 54 處及 16 套，共投入汰換經費計新臺幣 858.2 萬元。
- 控管夏季冷氣溫度不低於 26°C。
- 全行各營業廳顯目處張貼「節電營業中」標示，提醒行員及往來客戶節能省電。
- 公共空間尖峰時間外均維持最低照明或感應式照明等方式。
- 2023 年全行用電量較 2020 年同期已節電 8.66%，依此趨勢及前述行動進展進行趨勢分析，預測可如期於 2035 年前達成減量目標，另由於耗能設備汰舊更新將造成初期產生之節電效益顯著，後期之效益則逐步遞減之情形，未來將視耗能設備汰舊更新情形適時適量調整節電目標，判斷目前之氣候策略及行動尚具氣候韌性。

### 2 「用水減量」採取措施，除檢查衛生設備是否漏水，並採用省水標章產品。

目標項目	本年目標 (2023 年)	短期目標 (2024 年)	中長期目標 (2025 年 ~)	2023 年目標執行情形說明
用電減量	以 2020 年為基期，至 2035 年全行節電 15%。			較基準年已節電 8.66 %。
用水減量	以 2023 年為基期，至 2035 年全行節水 8%。			2023 年為基準年。
公務車用油減量	以 2023 年為基期，訂定至 2035 年全行公務車用油減量 40%。			2023 年為基準年。
自設電動車充電系統	自 2023 年起，本行自建大樓之停車場均應設置電動車系統。			興建中之金城大樓規劃設置 4 座電動車充電樁。
自設屋頂型太陽能發電場	至 2035 年本行自有大樓至少設置 5 處屋頂型太陽能發電場。			南桃園大樓規劃設置屋頂型太陽能發電場。

### c. 氣候風險管理

為控管氣候相關風險本行採行措施如下：

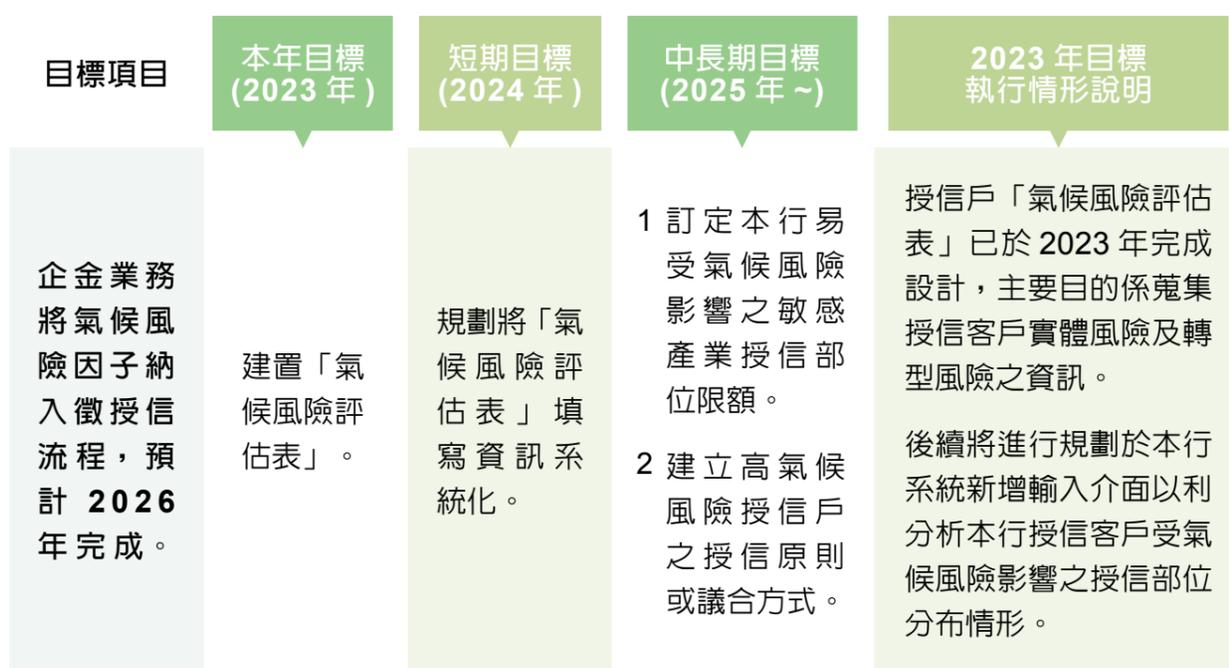
- 1 本行已於 2023 年訂定高碳排產業清單，並於年度檢視產業別集中度限額時，納入調整因子考量，酌予調降限額。各相關單位已陸續訂定監控指標進行控管，風險管理部每季將投資與授信業務之高碳排產業暴險情形及各業務單位訂定之預警指標陳報資產負債暨風險管理委員會，以監控暴險變化。
- 2 企金授信業務規劃擬定「氣候風險評估表」以收集授信戶氣候風險資訊 ( 包含實體風險及轉型風險 )，並依分析結果擬定授信發展方向 ( 如調整授信條件及利率訂價等 )，協助授信戶減碳加速永續轉型，預計於 2026 年完成。

指標項目 (單位%)	2022 年	2023 年
高碳排產業授信承作餘額占總授信部位之比率	3.61%	3.96%
高碳排產業投資承作餘額占總投資部位之比率	8.48%	14.09%
外幣債券投資高碳排產業金額占外幣債總額之比率 <= 35%	15.35%	19.06%
新臺幣債券投資高碳排產業金額占新臺幣債總額之比率不可超逾 35%	-	16.69%
承銷免保票屬高碳排產業暴險占承銷免保票總餘額比率不可超逾 50%	-	27.71%

### d. 氣候機會

持續推展綠色相關金融商品、服務及採購等，發揮金融影響力，說明如下：

- 1 綠色相關授信：係指綠色相關產業貸款 ( 屬於六大核心戰略產業中綠電及再生能源產業【不含高碳排產業】、綠色及環境永續產業 ) 及綠色支出之授信案件 ( 包含：再生能源貸款、綠建築貸款、電動 ( 油電 ) 車貸款 .. 等 )，截至 2023 年 12 月底貸放餘額合計約新臺幣 177.4 億元；其中，屬企業戶綠色授信餘額約 132.9 億元，佔企業戶總授信餘額 1,918.2 億元之比率為 6.93%，屬個人戶綠色授信餘額 44.5 億元，佔個人戶總授信餘額 4,014.9 億元之比率為 1.11%。
- 2 臺外幣綠色及永續債券投資截至 2023 年 12 月底合計面額約新臺幣 17.2 億元。
- 3 聯邦綠卡：發行具環保材質並導入虛擬卡技術之信用卡，並透由綠色消費的通路回饋，減少卡片生產過程中對環境之負擔，針對消費金額另提撥經費捐助「臺灣環境資訊協會」，從事更多環境保護工作及環保推廣教育，以達到環境友善的目標，截至 2023 年 12 月底已發行 8 萬卡，2023 年累計簽帳金額新臺幣 23.8 億元，並捐助綠色公益團體約新臺幣 168 萬元。
- 4 發行綠色及永續相關基金：集團企業聯邦投信發行之「聯邦 2023 年到期全球 ESG 優質債券基金」，主要投資於具 ESG 概念之債券，已於 2023 年 11 月 23 日到期；另檔「聯邦低碳目標多重資產基金」，投資於具「低碳目標」概念之有價證券，截至 2023 年 12 月底基金規模約新臺幣 8.81 億元。
- 5 銷售綠色及永續相關基金：截至 2023 年 12 月底架上共計有 55 檔 ESG 相關基金供客戶選擇。
- 6 推廣數位金融及無紙化作業：
  - (1) 積極推廣數位金融業務，以減少紙張使用量，本行數位帳戶 2023 年用戶數 364,050 戶，成長 70.53%；電子銀行個人戶累計用戶數 1,085,743 戶，成長 35.86%，企業戶累計用戶數 24,120 戶，成長 17.28%。
  - (2) 為減少貸款流程使用紙張情形，兼顧客戶使用便利性與降低碳排放量，理貸業務自 2020 年底起將個人信貸申辦流程由傳統紙本改為線上申請，客戶可自行線上填寫貸款資料，上傳身分證明文件及財力文件，搭配系統簡訊通知補件及貸款准駁情形，後續客戶於線上進行簽約作業，降低貸款流程用紙需求，並預計自 2024 年擴及至個人房屋及土地抵押貸款之增貸，可望大幅減少人工及紙本作業產生的碳排放。另房屋貸款業務亦正規劃線上申辦服務，以增進作業效率及提升數位化服務能力，打造無紙化金融環境。



(3) 為優化財富管理業務日常相關作業及推動無紙化效益，於本行 NOTES 系統建立財富管理作業專區，以電子化代替紙本作業。網路 / 行動 APP 提供客戶線上信託開戶申請、財管 KYC 評估；針對特定金錢信託相關交易 ( 如：基金 /ETF/ 海外股票交易 ) 也可於網路 / 行動 APP/e 富通 /U Talk 電話下單進行，以達到客戶數位交易之方便性及無紙化效益。

7 轉投資太陽能電廠：轉投資政府提出之 5+2 新創重點產業 ( 亞洲 · 矽谷、智慧機械、綠能科技、生技醫藥、國防、新農業及循環經濟 )，集團企業聯邦創投透過子公司轉投資太陽能電廠共有四案，目前完工一案，2023 年度實際發電 0.50 億度，預計其餘電廠完工每年發電量可達 3.5 億度。

8 供應商管理：制定供應商「遵守企業社會責任、誠信經營政策及法律規定承諾書」，要求本行供應商以及廠商簽訂合約時均應簽署承諾書，共同遵守本行推動之環境永續政策或相關環境保護措施，以及遵循職業安全衛生管理等事項；2023 年簽訂承諾書計 29 份，簽署率 100%。

9 2023 年參與行政院「民間企業與團體綠色採購」計畫，共計採購約新臺幣 5,454 萬元之綠色產品。

指 標 項 目	單位	2022 年	2023 年	
企業戶綠色相關產業授信金額	億元	94.55	132.9	
占企業戶總授信餘額之比率	%	4.98%	6.93%	
個人戶綠色授信金額	億元	13.3	44.5	
占個人戶總授信餘額之比率	%	0.36%	1.11%	
投資臺外幣屬綠色、社會及永續債券之總投資金額	億元	19.3	17.2	
聯邦綠卡發行卡數	萬卡	5.5	8	
已上架 ESG 相關基金檔數	檔數	45	55	
推廣數位金融	New New Bank 新增開戶數	戶數	50,950	150,579
	個網 / 行動銀行新增申請戶數	戶數	148,479	286,629
	e 聯網新增帳務功能戶數	戶數	3,568	3,090

目標項目	本年目標 (2023 年)	短期目標 (2024 年)	中長期目標 (2025 年 ~)	2023 年度目標執行情形	
投資綠色相關債券成長率	以 2023 年為基準，投資新臺幣綠色債券、社會債券及永續性債券之投資餘額，每年平均成長 3%。			2023 年為基準年。	
提供綠色、永續相關貸款商品	-	規劃訂定「永續連結授信業務要點」協助企業及產業轉向低碳及永續。	-	-	
新上架氣候相關金融商品	2023 年至 2025 年上架 10 檔氣候相關 ( 基金、債券 ) 商品。			截至 2023 年新上架共計 10 檔 ESG 相關綠色金融商品供客戶選擇。	
推廣數位金融	New New Bank 新增開戶數	120,000	144,000	-	2023 年度新增開戶 150,579 戶，達成率 125%。
	個網 / 行動銀行新增申請戶數	132,000	132,000	-	2023 年新增申請 286,629 戶，達成率 217%。
	e 聯網新增帳務功能戶數	3,600	3,240	-	2023 年目標 3,600 戶，實際開戶數為 3,090 戶，達成率 85%，主因於 2023 年受疫情影響及發生詐騙案件，加強審核申請條件，致達成率緩步成長。

## e. 其他項目

### 1 其他類型目標：

類型	目標項目	本年目標 (2023 年)	短期目標 (2024 年)	中長期目標 (2025 年 ~)	2023 年度目標執行情形
治理	董事會成員氣候相關教育訓練時數	自 2023 年起至 2030 年間，每兩年接受氣候相關教育訓練達 3 小時。			2023 年 6 月安排董事會全體成員接受「論永續報告書及 TCFD 之重要性」課程之教育訓練，共計 3 小時。
議合與溝通	參與碳盤查課程人員之受訓率或辦理環境(能源)管理及溫室氣體減量等相關課程次數	各單位至少 2 人曾接受碳盤查課程訓練，受訓率應達 100%。	自 2024 年起至 2030 年，每年至少辦理 3 次環境、能源、溫室氣體減量等相關課程訓練。		2023 年度碳盤查課程人員受訓率達 100%。
內部碳定價	針對自身營運(範疇一、二)發展內部碳定價	-	針對自身營運規劃導入內部碳定價機制，擬先針對高碳排放量分行優先辦理。	持續導入內部碳定價機制。	-

內部碳定價：針對自身營運面，擬透過內部影子碳價，並參考主管機關公告之碳費率，將每噸碳排放產生的成本定價，並納入組織決策的評估，辦理內部溫室氣體管理，針對高碳排放量之營業單位，優先辦理設備汰換及相關節能減碳措施。

### 2 其他措施執行情形：

2023 年本行所投保之電子設備險及火災險保費共計約新臺幣 244.5 萬元。

## 7-2 綠色管理政策

1 為善盡環境永續綠色管理責任，本行之「能源暨環境管理政策」如下：

1. 遵守能源暨環境保護相關法令規章
2. 支持節能減碳，持續執行綠色採購
3. 注重教育宣導，強化員工節能認知
4. 提昇管理績效，建構永續經營環境
5. 落實辦理溫室氣體減量並予以揭露
6. 採用省水標章產品減少水資源浪費
7. 遵行廢棄物分類及資源回收再利用

2 本行於總務部設置環境管理專責人員，引領其他單位人員參加能源管理系統及室內空氣品質維護管理相關教育訓練，負責推動環境永續議題相關措施。

3 購買綠電、太陽能發電之相關規劃：

- 113 年起逐年購買綠電，並以達到全行用電量之 50% 為目標。
- 至 124 年本行自有大樓至少設置 5 處屋頂型太陽能發電場。

## 7-3 供應鏈管理

- 1 本行為促使供應商在勞動、環保、安全衛生及誠信經營等議題遵循相關規範，與本行共同致力提升企業社會責任，已制定「供應商管理政策」。
- 2 訂定供應商遵守企業社會責任條款，並將之納入供應商合約中，以避免與牴觸本行企業社會責任政策者進行交易；若供應商涉及違反政策，對環境與社會造成顯著影響時，得隨時終止或解除契約。
- 3 制定供應商「遵守企業社會責任、誠信經營政策及法律規定承諾書」，並要求本行各類設備、用品、勞務之供應商，以及裝修施工廠商簽訂合約時均應簽署承諾書，共同遵守本行推動之環境永續政策或相關環境保護措施，以及遵循職業安全衛生管理等事項。112 年簽訂各項合約之供應商均已簽署「遵守企業社會責任、誠信經營政策及法律規定承諾書」。
- 4 制定「供應商企業社會責任自我評估表」，提供供應商辦理自我評估，其內容包含環境保護、職業安全衛生、勞動人權及誠信經營等四個面向，以了解供應商本身對企業社會責任之落實情形，作為本行評核供應商之參考依據，112 年新增供應商填報率為 100%。

## 7-4 資源回收再利用

### 1 用紙方面

列印文件資料時，優先將影印機設定為雙面列印功能，辦公室並設置一般紙張回收箱，使用空白面再影印利用；屬機密性之文件紙張，超逾保存期限作廢時，則洽專業合格之回收廠商先利用碎紙機械設備攪碎後，再進行資源回收處理，112 年用紙回收量較去年成長 70,700 公斤。

### 2 垃圾方面

每天由清潔人員收集垃圾後，於大樓資源回收區進行分類，屬可回收之金屬、塑膠、紙類等資源交由大樓統一回收處理，112 年回收量金屬、垃圾均較去年成長 421 公斤、751 公斤，僅塑膠回收量微衰退 176 公斤。

- 112 年回收績效

用紙	175,669 公斤	塑膠	9,886 公斤
金屬	3,502 公斤	垃圾	156,801 公斤

### 3 用水方面

完成全行水龍頭加裝霧化節水器之節水措施。優先採用具省水標章之水龍頭及馬桶等省水設備；老舊水冷氣空調系統陸續汰換為節能氣冷變頻空調以減少用水及用電。本行以 112 年用水量 72,362 度為基期，規劃至 124 年用水減量 8%。建置全行廢棄紙張、金屬、塑膠、垃圾及用水量管理系統，全行統計使用量，及辦理減量。

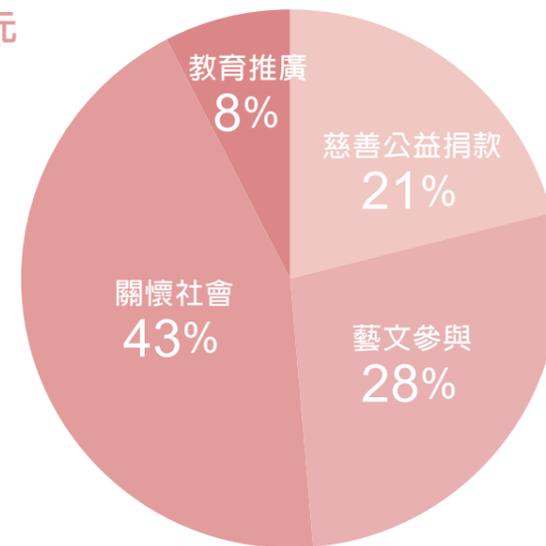
# 708000

## 社會公益



- 8-1 教育推廣
- 8-2 藝文參與
- 8-3 關懷社會
- 8-4 慈善公益捐款

• 112年公益總投入逾 4,124 萬元



### 8-1-1 落實普惠金融、推廣金融知識

#### 1 「Money 秀話題」理財專欄

為推動金融知識普及，並提供民衆與時俱進的金融產品服務觀念，本行自民國 98 年起與自由時報合作「Money 秀話題」理財專欄，每月一期透過本行官網及自由時報（含紙本、網路電子報及 FB 社群）介紹存款、貸款、信用卡、財富管理及數位金融等相關金融商品服務知識觀念，網路曝光數每期平均約 608 萬次。

#### 2 兒童金融教育

重視兒童理財教育，本行自民國 97 年起針對國小四至六年級學童規畫「小小金融家·理財體驗營」暑期活動。112 年 7、8 月舉辦第 14 屆，主題為「小小金融家·綠色理財營」，課程涵蓋基礎金融理財、保險、防詐騙等課程，並結合 ESG 觀念，設計永續消費、植樹教育、保護海洋環境等多元互動課程，分別於臺北、桃園、臺中、高雄等地規劃 5 場次；此外，為了響應 SDGs 永續發展，活動報名費等收費全數捐入「屏東縣政府教育處－推廣環境保護教育專戶」，協助推展環境教育。



## 8-1 教育推廣

（投入約：313 萬元）

# 教育推廣

## 3 客戶理財說明會及安養信託講座

為落實公平待客，讓客戶瞭解理財商品投資屬性並增進金融理財觀念，本行不定期辦理客戶理財說明會，112年共舉辦155場客戶理財說明會，共3,043人參與。另響應政府推廣「高齡者安養信託」，112年10月至「新北市蘆洲區體育會社區照顧關懷據點」舉辦免費安養信託講座。

### 8-1-2 推動反詐宣導

本行為防制詐騙，培養行員面對臨櫃異常情境攔阻專業知能，並要求落實開戶檢核確實執行KYC、強化臨櫃關懷機制等作為，112年亦配合銀行公會辦理「金融機構全國368鄉鎮走透透反詐宣導」活動，本行依銀行公會分配地區，偕同分行所在地之鄰近各直轄市及縣(市)政府警察局一同宣導識詐工作，以期提升民眾識詐知能，本行配合分行為三民、鳳山、豐原、臺南、興中、大園、五股、汐止、龍潭及屏東等10家分行。



### 8-1-3 推動生態教育

臺灣石虎及環頸雉都是臺灣瀕臨絕種的保育類動物：曾在臺灣廣泛分布的石虎，因為棲地破壞及惡意獵捕等種種威脅，面臨生存危機，如今數量可能僅剩500餘隻，達群體生存下限，而臺灣純種環頸雉更被列為15種極度瀕絕物種之一，族群數量亦正嚴重銳減。本行為呼籲民眾重視野生自然生態及動物保育議題，持續企業認養「臺北市立動物園石虎」及「高雄市壽山動物園環頸雉」，捐助款項提供動物園用於保育工作、動物福祉及相關學術研究使用，同時製作相關文宣，以便持續宣導、教育民眾認識瞭解自然保育知識。

### 8-1-4 推動永續教育

為宣導民眾瞭解環境永續知識，本行112年5月舉辦「聯邦齊心，共創永續」母親節公益園遊會，首次設置ESG專區，分別邀請「臺灣海洋環境教育推廣協會」、「中華民國綠森林環保協會」等致力推廣環境永續之NGO到場設置宣導攤位，向民眾宣導植樹生命教育、宣導海洋環境保護及資源再生議題，並以寓教於樂及趣味互動方式，讓民眾輕鬆學習相關知識。





## 8-2 藝文參與 (投入約：1,170 萬元)

### 8-2-1 推廣臺灣油畫藝術

秉持傳承臺灣藝術、扶植藝術創作者及倡導國人重視藝術文化之理念，本行與聯邦文教基金會共同合作舉辦各種活動、並與各縣市藝文機構合作展出推廣臺灣油畫藝術，112 年具體行動包括：

#### 1 聯邦藝術比賽

本行與聯邦文教基金會自 87 年設立聯邦藝術獎比賽，以實際的行動培育臺灣本土藝術者提供創作舞台，致力發揚文化藝術活動。112 年由本行贊助舉辦第 26 屆「聯邦美術新人獎」及第 21 屆「聯邦美術印象大獎」，總獎金合計新臺幣 240 萬元；為挖掘更多新銳藝術家並給予鼓勵，「聯邦美術新人獎」自去年起提高獎金，首獎獎金 60 萬元、優選獎金 20 萬元、入選獎金 10 萬元，盼能藉此賽事鼓勵畫壇新秀努力創作、勇於實現夢想，得獎作品預定 113 年度聯邦藝術巡迴展於全臺 11 個地點展出，以提供本土藝術家更多嶄露頭角的機會。

#### 2 聯邦藝術巡迴展

為讓藝術駐足並深入臺灣各縣市，本行與聯邦文教基金會共同舉辦「聯邦藝術巡迴展」已逾 25 年，積極洽談與各縣市文化局、文化中心、圖書館、美術館等藝文機構、展覽中心合作展出機會，112 年展出聯邦藝術比賽得獎作品，舉辦 13 場次，展覽地點遍及臺北、高雄、嘉義、苗栗、新竹、屏東、臺中、桃園、臺東、彰化、南投等地，其中 7 月 4 日至 16 日特別於臺北市國父紀念館盛大舉辦「看見 新的未來」聯邦藝術 25 年回顧展，藉以鼓勵國內優秀美術創作者及其作品成果展現，同時發揮影響力倡導國人重視藝術文化。

### 8-2-2 兒童公益繪圖比賽

為推廣兒童藝術，讓小朋友從小培養藝術涵養，本行自 90 年起舉辦兒童公益繪圖比賽，112 年繪圖主題為「藝童彩繪媽咪」，比賽總收件數 5,856 件，得獎首獎、優選與佳作共計 184 個獎項，獎金總額達 16 萬 4,000 元。除了推廣孝親文化，每件畫作都記錄了與媽咪相處的歡樂時光，也希望藉由小朋友最純真的筆觸，把這份愛與幸福化為公益，依比賽的參賽作品收件數每件捐贈 10 元予「屏東縣政府教育處－推廣環境保護教育專戶」，作為環境教育推廣使用。此外，為創造更多元的藝術價值，本次首次提供小朋友申請將作品鑄造成 NFT(Non-Fungible Token) 數位收藏品，作為永久蒐藏，並將得獎作品展示於本行母親節公益園遊會、官網及元宇宙虛擬藝廊。

### 8-2-3 打造藝廊空間與裝置藝術

#### 1 聯邦藝術文化藝廊

自 98 年迄今，聯邦文教基金會長期於高雄市捷運美麗島站設置「文化藝廊」，展出聯邦藝術比賽歷年得獎者優秀作品，每半年換展一次，希望提供民眾藝術觀賞空間，提倡藝文風氣。

#### 2 臺中捷運市府站藝廊空間

為讓藝術深入日常，民國 112 年本行贊助臺中捷運，將市政府站

3 樓部分空間規畫改造為藝廊，讓中捷不只是交通工具，也是藝術展演場所。

#### 3 MYKONOS 裝置藝術

公共藝術是城市藝文行銷重要的一環，本行參與推動地方藝文發展已行之有年，陸續設置本行吉祥物 MYKONOS (小白) 裝置藝術於臺北市松錦一號公園、桃園捷運 A3 站、A8 站、A12 站、高雄捷運 R8 站及國內各分行展出。



#### 8-2-4 舉辦「希望兒童合唱團榮耀獻唱」音樂會

本行自 106 年起連年發起「希望兒童合唱團」助學及出國參賽經費相關捐助專案，為感念所有捐助人，本行 112 年 8 月於臺北市內湖自由廣場舉辦「希望兒童合唱團榮耀獻唱」活動，現場免費開放民衆參與聆聽，並同步於本行 YouTube 頻道現場直播，讓不克前往現場的觀眾也能享受美聲天籟。



#### 8-2-5 贊助高雄市政府音樂活動

為推動並支持在地音樂藝文活動，本行自 101 年起連年贊助「財團法人高雄市愛樂文化藝術基金會」及「高雄市政府文化局」舉辦藝文饗宴，112 年分別贊助辦理「春天藝術節」系列音樂會、「D 聲迴盪」音樂會，合計逾 2 萬人參與欣賞。

#### 8-2-6 贊助南投縣政府「2023 絢·光纖潮－南投燈會」

為支持傳統文化並活絡在地經濟，本行贊助南投縣政府辦理「2023 絢·光纖潮－南投燈會」，其結合元宵燈會、水舞劇場、品牌商展、竹藝沙雕、景觀花海等 5 種類型體驗，多元跨域的活動設計，共打造出 3 大主題、12 燈區、10 大亮點的年度觀光盛事，創下 550 萬人次賞燈紀錄。

#### 8-2-7 贊助嘉義縣政府仲夏表演藝術節首部曲「紙風車劇團－哪吒鬧龍宮」

為彌平文化落差，推動傳統戲劇深入社區，本行獨家贊助嘉義縣政府「2023 仲夏表演藝術」系列活動之「首部曲：曲紙風車劇團－哪吒鬧龍宮」；該劇為紙風車劇團創團 30 周年新作，結合現代聲光技術、數位投影及動畫，並融入布袋戲來重新演繹經典故事、翻轉傳統戲台美學，共吸引近千人親臨現場觀賞。

#### 8-2-8 贊助屏東縣政府藝文活動

為推動城市觀光並支持在地藝文活動，本行獨家贊助屏東縣政府看海美術館舉辦「2023 SHIP'S CAT 屏東展」；「SHIP'S CAT」為日本當代藝術家矢延憲司的裝置創作，與建築大師安藤忠雄的「青蘋果」以及岡本太郎的「太陽之塔」齊名並被譽為「大阪三寶」，去年展覽共吸引 18 萬人次觀看。另也獨家贊助「2023 落山風藝術季」，其以「風的頻率」為題，邀請臺灣、韓國、日本等 17 位藝術家參與策展，共吸引 29 萬人次到訪觀看。



## 8-3 關懷社會

(投入約：1,759 萬元)

### 8-3-1 關懷社區發展，促進在地共榮

#### 1 認養鄰里公園

本行自 86 年起認養臺北市松山區「民有二號公園」，迄今已持續 27 年，該公園由松山區民有里居民發起的聯合認養基金會，負責公園的美化工作，多次榮獲「臺北市績優鄰里公園永續經營組」楷模獎，公園內美麗的花卉及精緻的造景，皆是社區義工團隊參與對公園環境維護及改善計劃下的傑出成果，由於公園設施環境維護良好，已成為鄰近社區舉辦活動與居民同歡的場地。

#### 2 認養校園花園

本行自 101 年起認養新北市蘆洲國小校門前花園，迄今已持續 12 年，透過定期維護與保護保養花園行動，宣導社區民衆及學生們綠化保育環境觀念，獲得學校及家長們的肯定。

#### 3 支持在地農民

為支持本土農業，每年於 5 月母親節前夕，向彰化田尾花農採購康乃馨將近 4 萬株分送客戶，協助農民推銷辛苦栽種、品質優秀的產地康乃馨花卉。

#### 4 支持本土傳統產業

沿襲傳統新年文化，本行 20 餘年以來，每年都會大量製作生肖陶瓷撲滿、年月曆、紅包袋、春聯等年節禮贈送客戶，面對國內陶瓷等廠商外移及產業變遷狀況，本行為支持傳統產業，均採購臺灣本土製造之陶瓷工藝品，不僅以實際行動支持在地廠商，更有助減少碳足跡。



### 8-3-2 參與災難援助，慰問殉職家屬

112年9月22日屏東科技產業園區發生工廠火災氣爆，造成多名消防人員殉職，為哀悼因公亡者並撫慰家屬，本行捐款200萬元至「屏東縣社會救助金專戶」，以協助後續醫療、生活及社會重建相關費用。

### 8-3-3 響應公益行動，營造樂活城市

#### 1 贊助桃園捷運舉辦樂活公益系列活動

- (1) 贊助「日臺彩繪列車上路」、「日臺車站廣告宣傳」及「日臺車站及列車內電視輪播終於見到你形象影片」，利用多家電子媒體向民衆大力推廣桃園捷運及達到促進臺日觀光之目的。
- (2) 贊助「親子活動嘉年華」，為桃園市民打造一個不分男女老少皆可闔家參與的遊樂世界。
- (3) 贊助「使用 TPASS 桃捷輕旅行」，拍攝影片曝光桃捷捷運沿線景點及美食，以提高旅客搭乘捷運意願。
- (4) 贊助「桃捷尋找第 1 億 5000 萬 ( 位 ) 旅客系列活動」推廣桃園捷運及創造活動聲量。

#### 2 贊助臺中捷運舉辦樂活公益系列活動

- (1) 贊助「捐血活動專案」，以提高民衆捐血意願，減緩國內醫療用血嚴重不足之情形。
- (2) 贊助「捷運舊社小農市集」，邀請小農於捷運站戶外市集設攤販售餐食，傳遞食農教育。
- (3) 贊助「開門進出音效教育宣傳」，中捷開門入口處建置臺中七種棲息在地鳥類鳴音音效及教育文宣，以提倡民衆重視生態環境之意識。
- (4) 贊助「聖誕節活動行銷合作」，舉辦多場音樂表演、植栽手作體驗及創意聖誕活動，並邀請藝術家設攤販售文創商品，提供市民優質親子活動。
- (5) 贊助「我看見了揚起的塵埃」藝文展，於捷運市政府站及烏日站車站藝文廊，展示東海大學藝術領域研究生陳亞琦所製作之藝文作品，透過作品藉以向觀賞民衆傳達珍惜重視身邊所擁有的入事物之理念。

#### 3 贊助高雄捷運舉辦樂活公益系列活動

- (1) 贊助「好小子夏令營」，向學童進行特色車站導覽及體驗高雄捷運系統等活動，藉以培養良好搭乘習慣及宣導節能減碳之環保意識。
- (2) 贊助「夏戀高捷動漫季」，推廣臺灣動漫文化及擴展高捷動漫經濟。
- (3) 贊助「三對三籃球賽」及「公益路跑」，推廣全民運動風氣及增進家庭親子關係。
- (4) 贊助「公益交響音樂會」，邀請公益團體或弱勢家庭出席音樂會，並將當日所得全部捐助予公益團體發揮社會公益精神。
- (5) 贊助「淨灘活動」，落實守護海洋生態及傳遞減塑環保綠生活理念。
- (6) 贊助「攝影展」，協助推展城市觀光並盼能創造高雄捷運乘載量。





### 8-4-3 辦理「聯邦齊心，共創永續」母親節公益園遊會並發起義賣捐款

112年5月本行分別於高雄文化中心及臺北國父紀念館舉辦2023「聯邦齊心·共創永續」母親節公益園遊會，活動除了弘揚孝道、感謝母親辛苦付出外，也邀請本行各單位及關係企業設攤凝聚團隊精神，擺攤收益提撥15%捐贈「聯邦文教基金會」推廣臺灣油畫藝術使用。此外，活動亦結合ESG，邀請公益團體、農漁團體到場義賣，受邀團體包括：

#### 1 公益團體義賣

高雄市肢體障礙協會、高雄市星星兒社會福利基金會、鳳山街友服務中心、高雄市八方義行團關懷協會、喜憨兒社會福利基金會。

#### 2 農民團體義賣

佳冬鄉農會、屏東縣枋寮農會、臺南市永康區農會青農、臺南市永康區農會、琉球區漁會、高雄市大樹農會、新北市農會真情食品館、茉莉花壇夢想館。



## 8-4 慈善公益捐款 (投入約：882 萬元)

### 8-4-1 參與喜憨兒基金會藝術療育計畫

「喜憨兒基金會藝術療育計畫」由專業樂劇團帶領喜憨兒們訓練肢體及語言表達，不僅能開發藝術潛能，還可幫助喜憨兒增加自信、培養人際互動與團隊合作，並期待推展到生活領域，培養自立。本行自103年起連續參與該計畫，並認購該計畫項下之「年度公演」公關票券；112年持續認購「喜憨兒樂團劇團年度公演－快一點小樹懶」公演票券及喜憨兒手作餐盒，以實際行動支持憨兒們生活照顧並肯定他們努力的演練成果。

### 8-4-2 參與微風慈善基金會公益活動

參與微風慈善基金會「2023 Love without limits! 星願無限聖誕點燈」公益活動，邀請民衆一起認領「心願寶盒」孩童聖誕心願認領活動，共同實現弱勢孩童心中的願望。

### 8-4-4 與聯邦文教基金會合作「我們益起幸福吧」公益捐款平台

為讓臺灣人民共好，本行與聯邦文教基金會攜手合作推出「我們益起幸福吧」愛心捐款平台，期藉平台影響力推動捐款活動，呼籲更多民眾共同「扶助社會弱勢」、「關懷偏鄉教育」，捐款人的每份愛心善款，將由聯邦文教基金會妥善分配與運用。112 年愛心專案計畫如下：

#### 1 扶助社會弱勢

幫助「南投縣中寮鄉龍眼林福利協會」募集偏鄉老弱送餐服務經費；幫助「喜憨兒社會福利基金會」募集喜憨兒日照及就業培訓等服務經費；幫助「屏東縣牡丹鄉牡丹部落旭海小學堂老幼服務站」募集部落老弱扶助、共餐等服務經費；幫助「雲林縣斗南鎮長青食堂社區老人照顧關懷」募集銀髮餐飲與健康照顧等服務經費。

#### 2 關懷偏鄉教育

##### A. 希望兒童合唱團

來自屏東的 PUZANGALAN 希望合唱團（簡稱希望兒童合唱團），成員由資源匱乏的排灣族部落孩子們組成，為了幫助他們翻轉人生，在歌唱中找到力量完成夢想，發揮天賦所長，本行自民國 106 年起連年贊助「希望兒童合唱團」，112 年發起《讓世界聽見臺灣》募款活動，募資幫助希望兒童合唱團參加德國第 12 屆「德國勃拉姆斯合唱大賽」，孩子們也不負眾望勇奪兒童組金獎第一名、聖樂組金獎第一名及民謠組金獎等三大獎。

##### B. 嘉義縣偏鄉學校

幫助「阿里山國民中小學」、「義竹國民中學」、「豐山實驗教育學校附設幼兒園」等嘉義縣偏鄉學校募集所需經費，讓學童能安心上學、勇敢追夢。

年度	本行歷年募款捐助「希望兒童合唱團」成果
107	捐助出國參賽「日本東京國際合唱大賽」，榮獲「兒童組銀獎、主題曲最佳演唱獎」
108	捐助出國參賽「德國勃拉姆斯國際合唱音樂節暨合唱比賽」，榮獲「兒童組、民謠組及聖樂組金獎」
109	疫情取消出國參賽計畫，本行持續捐助合唱訓練暨助學計畫
110	連續第二年因疫情取消出國參賽計畫，本行持續捐助合唱訓練暨助學計畫
111	連續第三年因疫情取消出國參賽計畫，本行持續捐助合唱訓練暨助學計畫
112	捐助出國參賽「德國勃拉姆斯國際合唱音樂節暨合唱比賽」，榮獲「兒童組、民謠組及聖樂組金獎」

### 8-4-5 信用卡消費額提撥公益團體計劃

本行發行公益認同卡包含守護天使認同卡、平安認同卡及八福公益認同卡，分別依據卡友消費金額提撥一定比例捐助臺灣世界展望會、平安基金會及八福聯盟公益團體；另為落實 ESG 永續治理原則，並響應政府「綠色金融行動方案 2.0」政策，本行發行之「聯邦綠卡」，持續透過綠色消費通路回饋，實現環境與社會的永續願景，並透過卡友消費金額提撥一定比例捐予「臺灣環境資訊協會」，透過綠色公益團體資源，從事更多環境保護、推廣環保教育等相關公益活動。

### 8-4-6 聯邦卡友公益團體合作捐助專案

112 年本行攜手公益團體合作推出捐助活動包括：



1 參與「陪慢飛勇闖成長路 療育學習即刻到」，邀請聯邦卡友捐助慢飛天使走向未來，用愛守護、資助孩子突破成長的冒險旅程。



2 參與「112 年不倒的力量」，並協助唐氏症基金會推廣春節禮盒，以增加公益團體收入。



3 參與「為 Eye 發聲」合作捐款活動，邀請聯邦卡友幫助視障者及其家庭，讓社會大眾對視障者能有更多的了解，看見他們的努力及能力，並能公平的給予機會，使視障者也能為社會貢獻己力、融入社會。



4 參與「熊愛做公益 - 拯救童年 Come and Join」專案，邀請聯邦卡友捐助偏鄉、貧困地區的孩子們，傳遞愛與希望，讓孩子的童年擁有更多的笑容。

慈善公益捐款

## GRI 永續性報導準則揭露內容索引

### GRI 2: 一般揭露 2021

揭露	描述	對應章節	頁數
2-1	組織相關細節	關於聯邦	05
2-2	組織涵蓋的主體	關於報告書	
2-3	報導期間、頻率和聯繫方式	關於報告書	
2-4	資訊重編	無重編情形	
2-5	外部保證	關於報告書	
2-6	活動、價值鏈和其他業務關係	關於聯邦	05、08
		環境永續	59
2-7	員工(僱員)	員工照護	37
2-8	勞工(非僱員)	員工照護	38
2-9	治理階層的結構和組成	公司治理	20
2-10	最高治理階層的提名和遴選	公司治理	20
2-11	最高治理階層主席	公司治理	20
2-12	最高治理階層在監督衝擊管理中的作用	永續治理與績效	03
		公司治理	20
2-13	衝擊管理階層的委任	永續治理與績效	03
		公司治理	20
2-14	最高治理階層在永續性報導的作用	永續治理與績效	03
2-15	利益衝突	公司治理	21
2-16	關鍵問題的溝通	利害關係人議合	11
2-17	最高治理階層的集體認知	公司治理	20
2-18	最高治理階層的績效評估	公司治理	21
2-19	薪酬政策	公司治理	21
2-20	確定薪酬的程序	公司治理	21
2-21	年度總薪酬比例	公司治理	21
2-22	關於永續性發展策略的宣告(聲明)	董事長的話	01-02
		公司治理	24-25
2-23	政策承諾	永續金融	34-35
		員工照護	39

揭露	描述	對應章節	頁數
2-24	推廣政策承諾	公司治理	24
		永續金融	34-35
2-25	負面衝擊的補救流程	員工照護	39
		公司治理	25
2-26	尋求建議和提出疑慮的機制	員工照護	42
2-27	遵守法規	公司治理	24-25
2-28	會員協會	公司治理	23-24
2-29	利害關係人議和的方法	公司治理	22
2-30	勞資談判協議	利害關係人議合	11
		員工照護	42

### GRI 3: 重大主題 2021

揭露	描述	對應章節	頁數
3-1	決定重大主題的流程	利害關係人議合	14
3-2	重大主題列表	利害關係人議合	14
3-3	重大主題管理	利害關係人議合	15

## 特定主題之 GRI 準則

### GRI 200: 經濟系列

系列	揭露	描述	對應章節	頁數
GRI 201 經濟績效 2016	201-1	組織所產生及分配的直接經濟價值	關於聯邦	08
	201-2	氣候變遷所產生的財務影響及其他風險與機會	環境永續	45-53
	201-3	定義福利計劃義務與其它退休計畫	員工照護	39
GRI 202 市場地位 2016	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	員工照護	41
GRI 203 間接經濟衝擊 2016	203-1	基礎設施的投資與支援服務的發展及衝擊	永續金融	33
			社會公益	62-65
	203-2	顯著的間接經濟衝擊	永續金融 社會公益	33 60-67
GRI 205 反貪腐 2016	205-1	已進行貪腐風險評估的營運據點	本年度無與貪腐相關之風險發生	
	205-2	有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練	公司治理	24-25
	205-3	已確認的貪腐事件及採取的行動	公司治理	24-25
GRI 206 反競爭行為 2016	206-1	涉及反競爭行為、反托拉斯和壟斷行為的法律行動	本年度無此情事	
GRI 207 稅務 2019	207-1	稅務方針	關於聯邦	09
	207-4	國別報告	關於聯邦	09

### GRI 300: 環境系列

系列	揭露	描述	對應章節	頁數
GRI 302 能源 2016	302-1	組織內部的能源消耗量	本行以電力消耗作為計算基礎，112 年全行用電量共計 9,000,478KW/H，轉換為能源消耗量計 32,410,721MJ(10 的 6 次方焦耳)。	
	302-4	減少能源的消耗	本行以電力消耗作為計算基礎，112 年較 111 年全行用電量減少 627,535KW/H。	
GRI 305 排放 2016	305-1	直接（範疇一）溫室氣體排放	環境永續	54-55
	305-2	能源間接（範疇二）溫室氣體排放	環境永續	54-55
	305-4	溫室氣體排放密集度	環境永續	54-55
	305-5	溫室氣體排放減量	環境永續	54-55
GRI 308 供應商環境評估 2016	308-1	採用環境標準篩選新供應商	環境永續	58-59

GRI 400: 社會系列

系列	揭露	描述	對應章節	頁數
GRI 401 勞雇關係 2016	401-1	新進員工和離職員工	員工照護	38
	401-2	提供給全職員工（不包含臨時或兼職員工）的福利	員工照護	41
	401-3	育嬰假	員工照護	41
GRI 403 職業安全衛生 2018	403-3	職業健康服務	員工照護	41-42
	403-5	有關職業安全衛生之工作者訓練	員工照護	42
	403-6	工作者健康促進	員工照護	42
GRI 404 訓練與教育 2016	404-1	每名員工每年接受訓練的平均時數	員工照護	40
	404-2	提升員工職能及過渡協助方案	員工照護	40
GRI 405 員工多元化與平等機會 2016	405-1	治理單位與員工的多元化	公司治理	20
			員工照護	39
	405-2	女性對男性基本薪資和薪酬的比率	員工照顧	39
GRI 406 不歧視 2016	406-1	歧視事件以及組織採取的改善行動	員工照顧	39
GRI 413 當地社區 2016	413-1	經當地社區溝通、衝擊評估和發展計畫的營運活動	社會公益	60-67
GRI 414 供應商社會評估 2016	414-1	使用社會標準篩選之新供應商	環境永續	59
GRI 415 公共政策	415-1	政治捐獻	無此情事	
GRI 417 行銷與標示 2016	417-1	產品和服務資訊與標示的要求	永續金融	35
	417-2	未遵循產品與服務之資訊與標示相關法規的事件	無此情事	
	417-3	未遵循行銷傳播相關法規的事件	無此情事	
GRI 418 客戶隱私 2016	418-1	經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	永續金融	36

## SASB 指標對照表

主題	指標代碼	揭露指標	對應章節 / 說明	頁數
資訊安全	FN-CB-230a.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	公司治理 永續金融	27 34-35
	FN-CB-230a.2	資訊安全防護與辨識風險的方法	公司治理 永續金融	26-27 36
金融包容性與能力建置	FN-CB-240a.1	對促進小型企業及社區發展的貸放件數及貸放餘額	永續金融	33
	FN-CB-240a.2	對促進小型企業及社區發展的放款所產生之逾期放款件數及放款餘額	本行逾放件數未對外公告，暫不揭露此資料	
	FN-CB-240a.3	提供未有銀行服務者、未有足夠銀行服務的群體無費用服務的顧客總數	相關資料無法蒐集	
	FN-CB-240a.4	提供未有銀行服務者、未有足夠銀行服務或未被足夠鑑別為主要客群的群體金融教育的顧客參與總數	永續金融 社會公益	30-31 60-61
將環境、社會、治理因子納入授信風險評估流程	FN-CB-410a.1	產業的曝險情況	詳本行 112 年度個體財報 P94-95	
	FN-CB-410a.2	ESG 因子納入授信審核流程	TCFD	48
商業道德	FN-CB-510a.1	因涉及舞弊、內線交易、反托拉斯、反競爭行為、操縱市場、瀆職或其他違反金融產業相關法規之法律訴訟而產生之財務損失	公司治理	24
	FN-CB-510a.2	吹哨者制度與流程之說明	公司治理	25
系統性風險管理	FN-CB-550a.1	全球性統性重要銀行 (G-SIB) 分數	聯邦銀行不是 G-SIB 故不適用此指標	
	FN-CB-550a.2	資本適足性管理及政策	相關資本適足性管理詳 112 年度個體財報 P.111	
活動指標	FN-CB-000.A	依個人及小型企業區分存款帳戶之戶數及金額	關於聯邦	05
	FN-CB-000.B	依個人、小型企業及企業客戶，區分放款帳戶之戶數及金額	關於聯邦	05

## 上市公司編制與申報永續報告書作業辦法

辦法	揭露指標	對應章節 / 說明	頁數
第二條	上市公司符合下列情事之一者，應依本作業辦法之規定編製與申報中文版本之永續報告書，並宜經董事會決議通過。		
第三條	上市公司應每年參考全球永續性報告協會 (Global Reporting Initiative, GRI) 發布之通用準則、行業準則及重大主題準則編製前一年度之永續報告書，揭露公司所鑑別之經濟、環境及人群 (包含其人權) 重大主題與影響、揭露項目及其報導要求，並可參考永續會計準則理事會 (Sustainability Accounting Standards Board, SASB) 準則揭露行業指標資訊及 SASB 指標對應報告書內容索引。	利害關係人議合	14
	前項所述之永續報告書內容應涵蓋相關環境、社會及公司治理之風險評估，並訂定相關績效指標以管理所鑑別之重大主題。 上市公司應於永續報告書內揭露報告書內容對應 GRI 準則之內容索引，並於報告書內註明各揭露項目是否取得第三方確信或保證。 第一項所述之揭露項目，應採用符合目的事業主管機關規定之標準進行衡量與揭露，如目的事業主管機關未發布適用之標準，則應採用實務慣用或國際通用之衡量方法。	附錄 -GRI 永續性報導準則揭露內容索引 / 特定主題之 GRI 準則 /SASB 指標對照表	68-71
第四條	第二條第一項第一款及第二款之上市公司，應依產業別加強揭露永續指標 (附表一之一至附表一之三): 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。	公司治理	27
	二、對促進小型企業及社區發展的貸放件數及貸放餘額。	永續金融	33
	三、對缺少銀行服務之弱勢族群提供金融教育之參與人數。	永續金融	34
	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。	社會公益	67
	前項之上市公司依據附表一之一至附表一之三揭露所屬產業之永續指標，應取得會計師依財團法人中華民國會計研究發展基金會發布之準則所出具之確信報告。	附錄 - 外部查證 / 確信	73
第四條 -1	上市公司應以專章揭露氣候相關資訊。鋼鐵工業、水泥工業及最近會計年度終了日之實收資本額達新臺幣一百億元以上者，應自中華民國一百一十二年起的揭露個體公司數據、一百一十四年起揭露合併報表母子公司數據。	環境永續	43-58



安永聯合會計師事務所

11012 台北市基隆路一段333號9樓  
9F, No. 333, Sec. 1, Keelung Road  
Taipei City, Taiwan, R.O.C.

Tel: 886 2 2757 8888  
Fax: 886 2 2757 6050  
www.ey.com/tw

### 會計師獨立確信報告

聯邦商業銀行股份有限公司 公鑒

本事務所接受聯邦商業銀行股份有限公司（以下簡稱聯邦銀行）之委任，對 2023 年度永續報告書中所選定之標的資訊執行確信程序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。

#### 管理階層責任

聯邦銀行管理階層應依照臺灣證券交易所「上市公司編製與申報永續報告書作業辦法」及全球永續性報告協會(Global Reporting Initiatives, GRI)所發布之GRI準則(GRI Standards)編製永續報告書，並維持與編製永續報告書有關必要控制，以確保永續報告書所列標的資訊未存有重大不實表達。

#### 本事務所責任

本事務所係依照財團法人中華民國會計研究發展基金會所發布之確信準則3000號「非屬歷史性財務資訊查核或核閱之確信案件」之要求規劃並執行有限確信工作。

#### 確信工作

有限確信案件中執行程序之性質及時間與適用於合理確信案件不同，其範圍亦較小，所取得之確信程度明顯低於合理確信案件。為取得有限確信，本事務所於決定確信程序之性質及範圍時曾考量聯邦銀行內部控制之有效性，但目的並非對聯邦銀行內部控制之有效性表示意見。

為作成有限確信之結論，本事務所已執行下列工作：

- 取得及閱讀 2023 年度永續報告書
- 對參與提供永續績效資訊的相關部門進行訪談，以瞭解並評估編製前述資訊之流程、內部控制與資訊系統
- 基於對上述事項所取得之瞭解，就報告書揭露之特定資訊執行分析性程序，或於必要時抽樣核對相關文件，以獲取足夠及適切之有限確信證據；



#### 先天限制

由於諸多確信項目涉及非財務資訊，相較於財務資訊之確信受有更多先天性之限制，對於資料之相關性、重大性及正確性等之質性解釋，則更取決於個別之假設及判斷。

#### 品質管制與獨立性

本事務所遵循品質管制準則 1 號會計師事務所之品質管制之規範，建立並維護完備之品質管制制度，包含遵循職業道德規範、專業準則及所適用法令相關之書面政策及程序。本所亦遵循會計師職業道德規範中有關獨立性及其他道德規範之規定，該規範之基本原則為正直、公正客觀、專業能力及盡專業上應有之注意、保密及專業態度。

#### 結論

依據本事務所所執行之程序及所獲取之證據，未發現確信標的資訊有未依照適用基準編製而須作重大修正之情事。

#### 其他事項

本確信報告出具後，聯邦銀行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。

安永聯合會計師事務所

會計師：呂倩雯

呂倩雯



民國一十三年六月二十一日



附件一：

編號	章節	內文標題	標的資訊	適用基準
1	第肆章	公司治理	本行 112 年資安相關稽核無重大缺失，亦無違反資訊安全、造成客戶資訊洩漏及罰款等重大資安事件發生。	依據「上市公司編製與申報永續報告書作業辦法」第四條附表一之三之指標一應加強揭露績效指標：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。
2	第伍章	永續金融	為協助依法辦理公司登記或商業登記，實收資本額在新台幣 1 億元以下，或經常雇用員工數未滿 200 人之中小企業，順利取得其營運周轉或資本性融資等資金，本行中小企業放款業務，截至 112 年底，貸放 15,200 戶，放款餘額 1,480 億元。	依據「上市公司編製與申報永續報告書作業辦法」第四條附表一之三之指標二應加強揭露績效指標：對促進小型企業及社區發展的貸放件數及貸放餘額。
3	第伍章	永續金融	重視兒童金融知識之養成教育，並響應政府推動普惠金融，針對 18 歲(含)以下之未成人族群開辦幸福存摺，舉辦推薦開戶活動，並與業界優質兒童藝文特約商店（詳本行網站幸福優惠專區）異業合作提供專屬優惠，截至 112 年底，幸福存摺開戶數為 22,783 戶，當年度新開戶數為 1,010 戶。	依據「上市公司編製與申報永續報告書作業辦法」第四條附表一之三之指標三應加強揭露績效指標：對缺少銀行服務之弱勢族群提供金融教育之參與人數。
4	第伍章	永續金融	配合政府推動六大核心戰略產業提供企業所需資金（包含「資訊及數位產業」、「資安卓越產業」、「臺灣精準健康產業」、「國防及戰略產業」、「綠電及再生能源產業」及「民生及戰備產業」等產業），截至 112 年 12 月底本行承作六大核心戰略產業授信餘額為 596 億元，其中針對綠電及再生能源產業之承作戶數為 1,462 戶，授信餘額為 184 億元。	依據「上市公司編製與申報永續報告書作業辦法」第四條附表一之三之指標四應加強揭露績效指標：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。
	第捌章	社會公益	本行發行之「聯邦綠卡」，持續透過綠色消費通路回饋，實現環境與社會的永續願景，並透過卡友消費金額提撥一定比例捐予「臺灣環境資訊協會」，透過綠色公益團體資源，從事更多環境保護、推廣環保教育等相關公益活動。	

