

2023

新光銀行 永續報告書 ESG REPORT



新光金控

新光銀行
Shin Kong Bank

CONTENTS 目錄

董事長的話	1
關於報告書	3
報告書揭露期間	3
報告範圍與邊界	3
參考標準	4
報告書查證	4
利害關係人溝通與意見回饋	4
認識新光銀行	5
新光銀行品牌精神特色	5
新光銀行歷史沿革	5
新光銀行基本資料	6
永續重點績效	7
永續榮耀事蹟	9
實踐普惠金融共創多元包容心未來	11



CH1 永續策略

1.1 永續治理組織	15
1.2 永續治理機會與挑戰	16
1.3 永續策略	19
1.4 利害關係人議合	23
1.5 重大性議題分析	25



CH2 永續治理

2.1 經營績效	31
2.2 公司治理與誠信經營	33
2.3 風險管理	41
2.4 資訊安全	44
2.5 法令遵循	47



CH3 低碳

3.1 氣候行動	53
3.2 永續金融	62
3.3 綠色營運	73
3.4 永續供應鏈	78



CH4 創新

4.1 創新與數位金融	81
4.2 普惠金融	84
4.3 公平待客與服務品質	88



CH5 共好

5.1 人才培育與吸引	97
5.2 職場健康	104
5.3 人權與多元	107
5.4 社會參與	110

APPENDIX 附錄

GRI Standards 揭露項目對照表	115
SASB 揭露項目對照表	119
永續揭露準則第 S1 號「永續相關財務資訊揭露」	121
永續揭露準則第 S2 號「氣候相關揭露」	121
永續揭露準則第 S2 號－行業基礎之揭露規定－商業銀行	122
重大主題章節對照表	122
查證聲明書	123



董事長的話

回顧 2023 年，全球經濟面臨各種挑戰，俄烏戰爭、中美科技戰與以巴衝突導致地緣政治風險增溫，其後發生葉門胡塞武裝組織攻擊事件引發的紅海危機，使得全球持續遭受通膨問題所苦。雖大環境面對市場經濟不確定因素影響，但本行推展放款業務同時兼顧風險管理，合併稅後盈餘為 67.91 億元，超越內部預算目標。在獲利能力方面，稅後 ROA 及 ROE 分別為 0.55% 及 9.81%，在資產品質方面，逾放比為 0.12%，覆蓋率為 1,107.13%，均優於國銀平均。

最新發布的世界經濟論壇 (World Economic Forum) 《2024 年全球風險報告》(The Global Risks Report 2024)，將極端氣候列為 2024 年全球重大風險的首位，各國積極施行淨零碳排措施已刻不容緩。為因應此淨零碳排浪潮，新光銀行除已響應聯合國責任銀行原則 (PRB)、責任投資原則 (PRI)、簽署加入赤道原則外，新光銀行持續落實投融资部位溫室氣體盤查，於 2023 年發布首本 TCFD 報告書，積極回應氣候變遷議題，同時在母公司新光金控領導下，2023 年遞交之科學基礎減碳目標 (SBT) 於 2024 年 2 月獲 SBTi 正式審核通過，減緩氣候變遷的企圖心獲國際組織肯定。在全體同仁共同努力下，2023 年新光銀行榮獲台灣永續能源研究基金會 TCSA 台灣企業永續獎「永續單項績效 - 高齡友善領袖獎」及「企業永續報告類 - 金融及保險業 - 第 1 類銀獎」、TSA 台灣永續行動獎 - 「教育品質類 - 銀獎」、「就業與經濟成長類 - 銀獎」及 2023 Buying Power「社會創新產品與服務採購獎 - 參獎、特別獎」等多項大獎，持續於對應聯合國永續發展目標 (SDGs) 及永續揭露、社會共融、人才培育等各 ESG 領域屢獲肯定。

新光銀行以「低碳、創新、共好」作為永續策略主軸，並透過設定對焦策略主軸之短期、中期及長期永續指標與目標，將執行成果定期追蹤呈報企業永續經營委員會及董事會，以積極回應利害關係人關注之重大性議題，落實新光銀行永續治理作為。

淨零碳排成為全球共識下，快速去碳化和落實低碳已成為攸關企業永續生存的重要議題。新光銀行致力將永續思維與理念融入各項金融本業，以實現 2050 淨零碳排之願景，為此，因應世界經濟論壇最新發布的全球風險報告將「生物多樣性流失及生態系統崩毀」列為未來 10 年內全球將面臨的前三大風險，新光銀行將配合母公司新光金控之規劃於 2025 年導入自然相關財務揭露建議 (TNFD)，以衡量潛在的自然相關風險與機會，並藉此控管生物多樣性對公司的財務影響。而為響應循環經濟，新光銀行之銀行卡已取得 ISO 14067 碳足跡認證，並於 2023 年通過 PAS 2060 碳中和認證達到零碳信用卡，以綠色金融落實環境保護理念。此外，為充分發揮金融業導引資金流入對於 ESG 發展有正向助益的產業，新光銀行 2023 年永續績效連結授信及綠色授信餘額合計達 171.9 億元，年成長 50%，顯示透過融資引導並鼓勵企業積極響應 ESG 之成效。



創新

新光銀行致力推出包容性的永續金融服務，以期銜接普惠金融的最後一哩路。新光銀行推出「信貸快篩機器人」，實現 AI 嵌入信貸申請業務的應用場景，提供客戶更具效率的融資服務。全面翻新官網及行動銀行 APP，採用 Fido 生物辨識、裝置綁定登入驗證等便捷功能，提升客戶體驗與不中斷的安全服務，2023 年行動銀行 APP 客戶數達近 100 萬戶。同時，新光銀行推出數位平台換匯行銷活動結合社會公益，客戶於平台換匯本行即捐贈一定金額予安得烈慈善協會，響應政府食物銀行政策，讓需要幫助的人獲得更及時、更貼近需求的協助，實踐「貼近生活，為客著想」的數位金融價值主張。



共好

新光銀行秉持回饋社會的經營理念，建構多元利害關係人溝通及公益互動管道，鼓勵全員參與志工服務，以實際的行動，陪伴長者、弱勢及偏鄉族群，2023 年志工總服務時數達 9,170 小時。新光銀行相信人才是公司持續成長重要資本，2023 年持續推行之新光幸福點制度，除提升補助金額外，並將申請補助項目由家庭眷屬照顧拓展至員工健康與休閒活動。新增幸孕假及幸孕陪伴假，鼓勵員工生育並落實員工照護，提供更完善的福利制度。新光銀行將持續透過多元化行動方案，開展各項關懷活動，落實「熱心公益，回饋社會」之企業責任。

展望未來，新光銀行將持續以金融核心本業積極落實環境、社會及公司治理等 ESG 各面向之永續目標，並秉持「創新、服務、誠信、回饋、同新協力」核心價值，結合「低碳、創新、共好」之永續策略主軸，透過各項創新綠色金融服務及科技等，為廣大客戶、員工及社會創造長期永續價值，朝向 2050 年淨零碳排願景邁進。



低碳

董事長

明進峰



關於報告書

本報告書為臺灣新光商業銀行股份有限公司（以下簡稱新光銀行）2023 年永續報告書（以下簡稱本報告書）。

● 報告書揭露期間

GRI : 2-3

本報告書揭露新光銀行自 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日於企業永續發展相關資訊，因資料整合及透明度考量，報告書部分揭露內容並不侷限於 2023 年度期間。前一版本報告書發行時間為 2023 年 8 月，下一版本預計發行時間為 2025 年 7 月。各年度企業社會責任報告書 / 永續報告書版本均可於新光銀行官方網站企業永續專區下載。



新光銀行企業永續專區

● 報告範圍與邊界

GRI : 2-2

報告內文所描述之資訊範圍涵蓋新光銀行總公司、全台 103 家服務據點之企業社會責任與企業永續發展相關實踐成果及未來策略目標規劃。

◆ 服務據點



● 參考標準

本報告書依循國際及國內規範或標準，加強本報告書於永續實踐上之揭露。

發布單位	依循項目
全球永續性報告協會 (Global Reporting Initiative, GRI)	GRI 準則
聯合國 (United Nations, UN)	永續發展目標 (Sustainable Development Goals, SDGs)
永續會計準則委員會 (Sustainability Accounting Standards Board, SASB)	商業銀行指標

● 報告書查證

GRI : 2-5

本報告書內容參照 GRI 永續報告準則要求之品質原則¹進行編製，符合 GRI 準則參照選項，且由獨立第三者驗證機構臺灣檢驗科技股份有限公司 (SGS Taiwan) 依據 AA 1000 國際標準 Type 2 中度保證等級進行相關審查，報告聲明書詳如附錄。

資訊 / 數據類別	依循標準	查證機構
永續數據	國際標準 AA1000AS v3 Type 2 中度保證等級	臺灣檢驗科技股份有限公司 (SGS Taiwan)
環境數據	ISO 14064-1 : 2018 溫室氣體盤查 ISO 14001 : 2015 環境管理系統	臺灣檢驗科技股份有限公司 (SGS Taiwan)

● 利害關係人溝通與意見回饋

GRI : 2-29

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



新光銀行
Shin Kong Bank

臺灣新光商業銀行股份有限公司
綜合企劃部

地址 : 110 台北市信義區松仁路 36 號 5 樓 (總公司)

電話 : +886-2-8758-7288

電子信箱 : skb_csr@skbank.com.tw

網址 : <https://www.skbank.com.tw/>



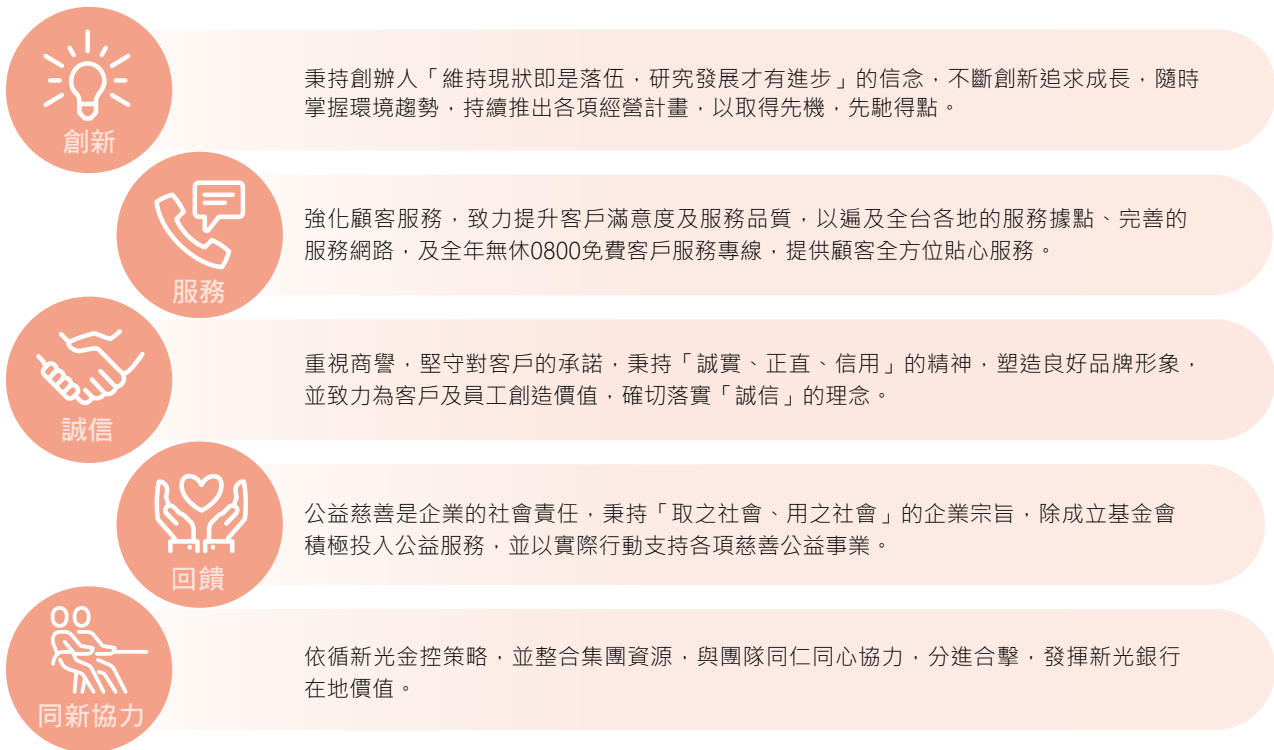
¹ GRI 永續報告準則要求之品質原則：準確性、平衡性、清晰性、可比較性、完整性、永續性的脈絡、時效性、可驗證性。

認識新光銀行

新光銀行品牌精神特色 GRI：2-6

新光銀行秉持「創新、服務、誠信、回饋、同新協力」五大經營理念，重視「人的生命價值」，以造福人群為職志，用「在地的新光，道地的服務」的精神來回饋社會。

◆ 新光銀行五大經營理念



新光銀行歷史沿革

新光銀行前身為歷史悠久的「台北三信」，創立於1918年4月，原名「艋舺信用組合」，於1946年7月艋舺信用組合奉令重新改組，更名為「台北市艋舺信用合作社」。而後因改制關係，台北市艋舺信用合作社於1947年更名為「有限責任台北市第三信用合作社」。1966年6月再度因制度更改，變更有限責任組織為保證責任組織，並更名為「保證責任台北市第三信用合作社」，即改制銀行前的「台北三信」。

1980年代後期，國內金融環境開始產生顯著變動，受利率自由化影響，銀行業務範圍及營業據點逐漸擴充，進而衝擊到原先信用合作社的市場。財政部於1995年11月公佈「信合社改制銀行辦法」，新光銀行即著手進行申請改製作業，於1997年1月改制成為「誠泰商業銀行」，其後為配合政府政策，協助解決金融問題，並為擴大營運規模，分別於1997年及1998年接收新竹二信與台中八信，同時受惠於銀行法一年可申設五家分行之規定，將營業區域擴大至台北、桃園、新竹等地區；2001年9月初接收嘉義二信後，旋即在行政院金融重建基金機制運作下，於月中接收岡山信用合作社，迅速擴大服務範圍，一舉將業務拓展至全臺灣，分行家數達到80家。

2005年為因應金融市場發展趨勢暨配合政府金融改革政策，誠泰商業銀行於10月3日加入質優之新光金融控股股份有限公司（以下簡稱新光金控），為其百分之百轉投資之子公司。同年新光金控為擴大旗下銀行體系之整體經營規模，暨強化業務競爭能力，於12月31日將誠泰商業銀行與臺灣新光商業銀行（係原台中六信與屏東一信於2000年7月1日合併設立變更組織為聯信商業銀行，並於2004年11月15日更名為臺灣新光商業銀行）合併，合併後以臺灣新光商業銀行為存續銀行，目前全台分行家數達103家。

展望未來，新光銀行將以穩健成長的策略，兼顧風險管理，持續拓展業務規模及國際發展；並積極實踐企業永續經營發展²，善盡社會責任，落實公平待客、推動普惠金融，延伸金融服務，以照顧經濟弱勢族群。新光銀行秉持著「創新、服務、誠信、回饋、同新協力」五大經營理念，結合數位科技趨勢，致力發展全方位金融服務事業，讓新光銀行成為客戶首選的銀行。同時以「貼近生活、為客著想」做為價值主張，深化客戶經營，透過新光金控所屬企業彼此交互合作，提供全方位服務與產品，發揮整體經營最大綜效，健全經營規模暨提供更完善之金融服務，持續實現新光金控「光無所不在，心與你同在」的永續精神及價值。



新光銀行基本資料 GRI：2-1、2-6、2-7、2-8

公司正式名稱		臺灣新光商業銀行股份有限公司	
總部位置		110 台北市信義區松仁路 36 號	
成立時間		1997 年	
公開發行股票代號		2893	
主要業務		存匯業務、企業金融業務、財富管理業務、消費金融業務、信用卡業務、數位金融業務、信託業務、金融市場業務及國際金融業務	
主要市場		臺灣地區	
營運據點數量與分佈		總公司、103 個國內營運據點、3 個海外營運據點含香港分行、越南胡志明市代表人辦事處、緬甸仰光代表人辦事處	
員工數量		一般聘雇員工共 3,884 人	
營業額		200 億元	
權益	資產總額	74,917,454 仟元	1,265,678,735 仟元
負債		1,190,761,281 仟元	



詳細資訊
請參酌本公司
2023 年年報

² 越南胡志明市代表人辦事處於2007年12月20日成立、香港分行於2011年5月6日開業、緬甸仰光代表人辦事處於2015年9月19日成立。

永續重點績效



- 2023 年度合併稅後盈餘為 67.91 億元，超越內部預算目標
- 2023 年度盡職治理資訊揭露評比，新光銀行得分為 84 分，較前一年提升 6 分
- 推動「誠信經營聲明書」之簽署，董事與高階管理階層簽署比例達 100%
- 遴聘具資安背景之顧問參與董事會運作，由上而下推動資安風險治理策略，並開辦高階管理階層資安教育訓練專設課程

- 全體員工 100% 完成「個人資料保護教育訓練及實務測驗」線上課程
- 全行 100% 完成個資侵害緊急應變程序演練及個資資料運用之妥適性檢視作業
- 採行風險導向之內部稽核制度，並完善吹哨者制度與檢舉人保護
- 各營運據點及總行單位 100% 完成營運不中斷演練



- 新光金控暨子公司之科學基礎減碳目標 (Science-Based Targets, SBT) 已於 2024 年 2 月通過審核，承諾 2030 年範疇一、二排放總和相較基準年 2022 年減少 42%，並以範疇二用電每年至少減量 4.2% 為目標
- 已簽署赤道原則並訂定「赤道原則授信案件作業要點」，並於 2023 年 5 月發布首年揭露報告 (First Year Implementation)
- 永續授信餘額達 172 億元，責任投資 520 億元
- 預計於 2045 年前全面退出對燃煤及非典型石油與天然氣的直接投融资
- 依照碳會計金融合作夥伴關係 (Partnership for Carbon Accounting Financials, PCAF) 盤查方法學，統計並揭露新光銀行投融资部位溫室氣體排放量

- 發布 2023 年 TCFD 報告辨識氣候機會與風險，訂定減碳目標
- 發行環保減碳材質信用卡，並於 2023 年 4 月通過 PAS2060 認證，實踐零碳信用卡目標
- 導入 ISO 50001 能源管理系統，透過系統化測量並監控能源使用，以提升能源使用效率
- 導入 ISO 14001 環境管理系統，建置整體性環境管理制度，以精進環境品質維護與資源節約
- 成功導入「ISO 20400 永續採購指南標準」，並通過 SGS-Taiwan 第三方認證
- 持續與供應商夥伴共同作出永續承諾，2023 年亦達成新供應商 100% 簽署 CSR 承諾書
- 在地採購占總採購比率達 98.61%



- 新光銀行儲備人才留存率 90%
- 培訓總時數成長幅度達 5.6%，人均培訓時數成長幅度則達 4.7%
- 2023 年針對全行員工舉辦每季「ESG 教育訓練」必修線上課程，課程總時數較前一年增加 1.1 萬小時

- 全體員工 100% 受績效檢核，不斷精進員工個人工作績效與公司整體經營績效
- 志工服務時數 9,170 小時
- 總關懷參與 / 受惠人次共 647,675 人



- 2023 年度辦理公平待客暨金融友善教育訓練，受訓人數達 5,154 人，受訓時數共 21,926 小時
- 信貸快篩機器人 2023 年線上進件量成長 100%，撥貸總金額達 1.7 億元
- 「OU 微企貸 2.0」2023 年共撥貸 1,120 件，總撥款量達 32 億 5,397 萬元

- 與萬事達卡合作無價星球聯盟之「國際植樹計畫」，截至 2023 年底共種植 6,250 棵樹木
- 「立碼驗」電子化授權 (eDDA) 服務，累積交易筆數逾 22.7 萬筆
- OU 數位存款帳戶流程自動化比例 99.8%，累計減少 9,698 個工作日，投資報酬率 (ROI) 達 1,831%

2023 永續榮耀事蹟

榮獲財訊財富管理大獎
「本國銀行最佳客戶推薦獎」、「本國銀行最佳平面行銷獎」

榮獲第一屆旺旺中時金融服務評鑑「服務類別-樂齡友善獎」

榮獲111年金融機構推廣
ACH業務暨金融業代收即時服務平台(eFCS)業務-**DDA授權業務績優獎**、
eACH扣款業務推廣獎、**eDDA ID帳戶驗證業務推廣獎**、
eFCS特定銷帳處理業務推動獎、**eFCS代理清算業務服務獎**

榮獲台灣永續行動獎-
SDG 4 **銀獎**「多元金融教育同理思維」、SDG 8 **銀獎**「綠色金融領導品牌」

榮獲卓越銀行評比「最佳社會共融獎」、「最佳客戶推薦獎」

榮獲財資雜誌(The Asset)「最佳財富管理」大獎

榮獲第七屆資誠永續影響力獎《特別獎》

榮獲第20屆**國家品牌玉山獎**最佳產品類
OU立可貸-全數位申貸旅程，首創全線上申辦及對保、快篩機器人-AI嵌入業務

榮獲TCSA台灣企業永續獎-
永續單項績效**高齡友善領袖獎**、永續報告類金融及保險業-**第1類銀級**

榮獲CSEA卓越客戶服務大獎-團體類-**最佳線上客服團隊獎**

榮獲 經濟部中小企業處Buying Power
社會創新產品與服務採購獎-**參獎、特別獎**

榮獲
倫敦設計大獎
金獎

榮獲HR Asia
**亞洲最佳企業
雇主獎**

榮獲亞洲銀行家
**最佳AI 科技
導入專案獎**

榮獲
亞洲設計大獎
-Winner

榮獲美國
紐約產品設計獎
-銀獎

榮獲美國
謬思設計大獎-
金獎

2023年 國際永續評比³績效

DJSI道瓊永續指數：**入選**
世界指數成分股、新興市場指數成分股

S&P Global評分（CSA企業永續評比）：**83**

MSCI ESG評級：**BBB**

ISS ESG評級：**C-**

Sustainalytics ESG風險評分：**21.3**

FTSE Russell ESG評級：**3.5**

CDP 氣候變遷評比：**B**

入選彭博性別平等指數
(Bloomberg Gender Equality Index, GEI)

³ 國際永續評比皆以新光金控之名義參與。

實踐普惠金融・共創多元包容心未來

聯合國普惠性發展融資特別倡議 (UNSGSA) 於 2013 年提出：「普惠金融⁴是經濟成長、創造就業機會和社會發展的驅動力」，旨在讓全球都能享有可靠且持續的金融服務，特別針對資源較貧乏的農村地區、弱勢群體和微型企業等族群。

新光銀行以該理念為指引，同時響應金管會推動多項普惠金融政策，提供多元化商品滿足不同客群對於金融服務的需求，包含：小資族群的階梯活儲、高齡人口之安養信託、家庭扶助貸款、無障礙數位金融服務等。期待透過新光銀行推出的相關服務，照顧社會上被忽略的一角，善盡企業社會責任。

弱勢貸款 照亮社會角落

隨著金融友善服務漸趨完善，邁向普惠金融的方式也更多元。根據行政院主計總處家庭收支調查統計，單親家庭戶數逐年成長，對家中有學齡或未成年子女而言，要陪同子女在良好的教育環境下學習與成長，沒有足夠的經濟能力，往往造成子女成長過程中的遺憾。

新光銀行針對經濟有困難的單親家庭，希冀給予單親家庭優惠融資扶助方案，期待能幫助社會弱勢家庭渡過難關，2021年起至今，本專案已累計扶助 86 個家庭，貸放餘額達 2,871 萬元，目前量能仍穩定成長，新光銀行將持續推廣為社會盡一份心力，使得單親家長能陪伴子女共同成長。除了扶助單親家庭，新光銀行也針對領有「身心障礙證明」或「身心障礙手冊」者及其配偶，提供申請信貸開辦費減半優惠，減輕身障家屬經濟負擔。

新光銀行不只自身實踐弱勢家庭照護，同時也推動「台灣之子公益卡」，號召客戶利用紅利點數捐款、愛心捐款方式幫助弱勢團體，並且客戶每筆消費提撥千分之 2.75 予「人本教育文教基金會」，專款專用協助弱勢家庭及政府福利措施未及之兒童、青少年的教育扶助，截至 2023 年 12 月已捐贈 3,211 萬元。

扶老攜少 陪伴人生每一哩路

根據行政院的國情統計資料顯示，台灣高齡人口比率逐年增加，截至 2023 年底，65 歲以上老年人口占總人口達 18.35%，高齡化速度超越歐美地區，新光銀行因此推出「新光與您預約未來」安養信託專案，至 2023 年安養信託累計件數達 202 件，信託財產餘額逾 4 千萬元；同時也針對高齡者之生活保障，推出「頌愛心小額終老保險」、「長期照顧保險」項目，2021 年至 2023 年共分別銷售 432 件及 64 件。

隨著台灣逐漸邁入超高齡化社會，青年人口面臨高扶養比壓力，為助力青年人成家、創業，新光銀行提供 40 歲以下房屋首購族「青年好貸」房貸專案，利率優惠之餘，亦有多樣性的還款方式，且貸款年限最長達 40 年，幫助青年人口輕鬆成家，2023 年申請件數為 328 件，開辦至今共 2,608 件，貸放餘額達 159 億元。為增進青年人口財富實力，新光銀行於 2023 年推出「我的未來小金庫」定期定額基金小額投資計畫及新臺幣階梯活儲「好利免 MUCH2」專案，讓小資族也能實現財富增值，其中「好利免 MUCH2」專案，承作戶數達 577 戶，總金額 1.62 億元。

創業重建 建構社會基石

根據經濟部 2023 年的統計，台灣中小企業家數超過 163 萬家，創歷年新高，而且銷售額超過 28 兆元，占比超過 5 成，是台灣經濟的基石。為支持台灣中小企業，新光銀行於 2021 年與信保基金合作，特別針對實收資本額 3,000 萬以下且登記滿一年以上之微型企業最高 600 萬元，貸款期間最長 5 年之營運周轉服務，累計至 2023 年共融資 1,281 家微型企業，累計貸放餘額 29.7 億元。不僅支持台灣經濟基礎，新光銀行也努力協助台灣建設基礎，內政部指出 2023 年底全國住宅平均屋齡 32 年，其中 40 年以上的逾 300 萬戶，住宅老化問題嚴峻，為此新光銀行配合政府危險老舊建築物加速重建政策，積極協助客戶辦理融資申請。截至 2023 年底，總核准件數為 44 件，放款餘額逾 64 億元。

數位金融 服務升級

世界銀行指出，全球有 17 億成年人口仍然沒有銀行帳戶，但隨著科技進步，這些族群這可以簡單的透過網路或行動裝置來使用金融服務，顯見數位科技能夠擴大使用銀行服務的群體，作為普惠金融的重要支柱。

新光銀行於 2021 年底與金融科技创新公司合作，以 AI 人工智慧結合金融科技，推出「OU 微企貸」。提供全台 149 萬家中小企業戶，可透過線上 24 小時申辦，全線上審查流程，達到快速核貸、撥款之服務。2022 年 12 月更推出「OU 微企貸 2.0」，導入 AI 快篩試算平台數位工具提前評估客戶狀況，減少無效案件招攬及作業成本。2023 年 OU 微企貸總撥貸件數 1,120 件，AI 試算平台篩選減少 572 件不適用申貸件數，總撥款量達 32 億 5,397 萬元。運用數位金融，新光銀行也開發降低弱勢族群金融落差的無障礙網路服務，並獲得「無障礙 webATM」、「無障礙匯利率網站」、「無障礙行動銀行」認證標章。

⁴ 有關新光銀行普惠金融措施、服務等詳細資訊，請見 Ch4.2 普惠金融，p.84。





CH1

永續策略

- 1.1 永續治理組織
- 1.2 永續治理機會與挑戰
- 1.3 永續策略
- 1.4 利害關係人議合
- 1.5 重大性議題分析

Sustainability Strategy

1.1 永續治理組織

GRI : 2-24

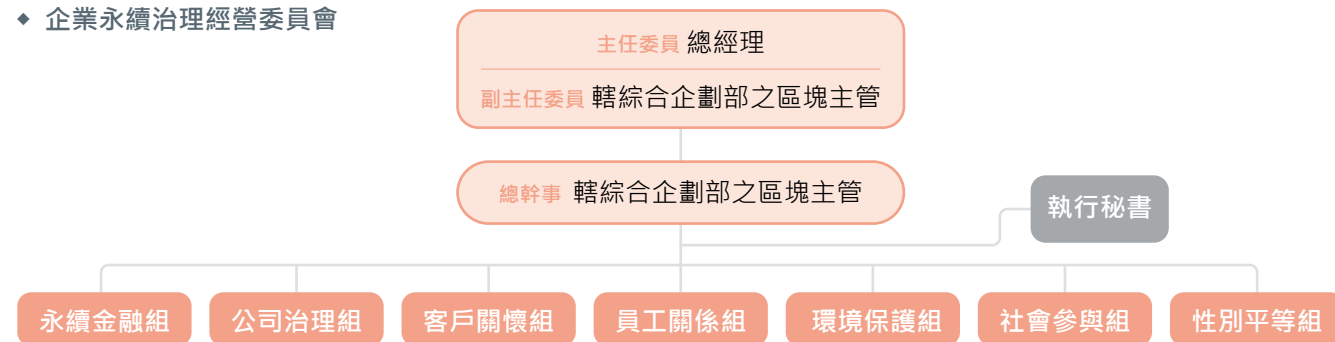
1.1.1 企業永續經營委員會之架構

為推動企業社會責任及落實永續經營與管理，新光銀行特設置「企業永續經營委員會」，統籌規劃新光銀行整體永續經營政策、策略目標訂定，以及執行情形追蹤。

● 永續治理組織架構

主任委員由總經理擔任，並由永續經營政策相關之區塊主管擔任委員；總幹事由綜合企劃部之區塊主管擔任，負責督導企業永續經營事項之執行，並協調分派事務；執行秘書由綜合企劃部擔任，負責彙整及揭露公司永續經營執行情形與成果、規劃參與國內外永續評比事宜、利害關係人辨識與重大議題分析、ESG 績效追蹤，並擔任會議召集、議程安排、資料彙整及會議追蹤事項列管等事務，協助總幹事、執行幹事及本委員會之運作。委員會設置七大執行小組，包括永續金融組、公司治理組、客戶關懷組、員工關係組、環境保護組、社會參與組、性別平等組，由總行各單位依其業務職掌分隸各小組，執行企業永續經營事項。

◆ 企業永續治理經營委員會



1.1.2 企業永續經營委員會之運作機制

為確保永續推行管理與報導品質，2023 年本委員會每季召開會議，討論企業永續經營成效及未來規劃，會議紀錄依辦法提請董事會備查。為延續新光金控永續策略，新光銀行由總經理代表，積極參與包括新光金控企業永續經營委員會等母公司永續經營管理相關會議，協同規劃與推行企業永續經營相關事項，致力與新光關係企業共同推動母公司永續策略。2023 年新光銀行透過參與金控企業永續經營（功能性）委員會執行小組每季定期召開之 ESG KPI 績效追蹤會議，及各項不定期議題研討與專案執行會議，持續精進本行永續作為，並積極貫徹永續文化。新光金控企業永續經營委員會係隸屬於董事會之組織，其 2023 年詳細運作情形，請參考[金控企業永續網站](#)。

◆ 2023 年新光銀行企業永續經營委員會召開情形



1.2 永續治理機會與挑戰

隨著國內外法規與趨勢的快速更新、科技日新月異的發展、社會人口結構改變、氣候變遷日益顯著，新光銀行隨時檢視外部環境，鑑別新興風險與機會，以事先管理風險、掌握先機，累積永續發展的動能，提供利害關係人更完整的資訊與服務。

◆ 新光銀行因應外部環境機會與挑戰之作為

機會與挑戰 1 整體金融市場及貨幣政策的不確定性

2023 年全球金融市場景氣復甦之際，本行仍亦步亦趨穩健提升資產規模與優化資產品質，隨時因應市場變化做最佳的準備與挑戰。



新光銀行因應作為：

- **穩健策略成長**：持續採取穩健的消費金融成長策略，以房貸價格優先、信貸安全優先為雙主軸之發展方向，並以擔保放款與信保為獲利雙引擎，優化資產池量能與規模並提升獲利能力，相較2022年消費金融放款業務成長約6.59%。
- **數位申辦落實無紙化行動**：客戶於數位申辦時，可同時完成填寫貸款聲明書、資金來源去路表、同一關係人表等等，減少紙本使用，降低資源浪費，打造更快速、簡便的零接觸數位體驗。

機會與挑戰 2 洗錢與資恐風險再升溫

行政院洗錢防制辦公室發布「2021年國家洗錢資恐及資武擴風險評估報告」，洗錢及資恐風險威脅中「非常高風險」新增「地下匯兌」、「非法賭博（含網路博奕）」；行業/部門洗錢及資恐弱點中「非常高風險」新增「虛擬資產」、「高風險」新增線上遊戲事業；另首次針對「資助武器擴散風險」進行評估。



新光銀行因應作為：

- **修正內部作業流程**：新光銀行已將「2021年國家洗錢資恐及資武擴風險評估報告」新增之威脅及弱點納入規範，另每年檢視外部法令規範後配合調整「防制洗錢及打擊資恐注意事項」等相關業務規範。
- **落實客戶盡職調查及交易監控**：陸續清查新光銀行既有客戶是否從事特定高風險行業（如第三方支付），及提供案例類型加強行員教育訓練，以正確評估客戶之洗錢、資恐及資武擴風險。

機會與挑戰 3 教育機會不均等

世界銀行分支機構國際金融公司（IFC）指出，全球有 10 億人口，因為面臨某種形式的障礙，因此無法平等獲得金融服務，這不僅侵犯他們的人權，也損害商業機會以及經濟成長。



新光銀行因應作為：

- **2023數位便利身障無礙**：彤鳥社會企業合作公平待客金融教育課，由資深行員擔任講師分享理財知識及數位金融服務的應用，邀請近百名身障及視障朋友一同參與。
- **小小銀行家**：針對身障學生族群舉辦，協同策略夥伴「彤鳥社會企業」共同規劃對身障者友善、且達成教育目的的行動方案，結合各職系豐富經驗的員工擔任講師志工，引導學生正確理財觀念。

機會與挑戰 4 國內外資安風險意識提升

- 金管會研訂「金融資安行動方案」2.0版，訂有40項措施，其中新增資安措施計12項、擴大適用範圍計5項、持續性措施計23項，將以三年為期分階段推動，每季檢討成果。
- 國際資安標準ISO 27001:2022正式發布，新增的11項控制措施中，包括資料外洩防護、監視網路 / 系統和應用程式異常行為、網站過濾等技術性管控作法與程式碼安全開發、組態管理等機制。
- 銀行公會訂定「金融機構資通系統與服務供應鏈風險管理規範」，有5大重點：一、要求金融機構在辦理委外前，應該分析跟規劃供應鏈資訊的相關資訊安全事項；二、要求銀行選擇供應商前，必須執行的相關事項；三、與供應商的委託契約或相關文件，有明確約定事項；四、與供應商契約的存續期間，應注意的原則性規範；五、供應商服務變更與契約終止時應符合事項。



新光銀行因應作為：

- **落實資安三大目標：**新光銀行資訊安全長期以來將保障客戶權益視為己任，持續不斷落實「事前掌握有效情資」、「事中和及早發現問題」及「事後迅速復原運作」三大目標。除透過人員訓練管理強化資訊安全認知外，並應用NIST CSF網路安全框架，依識別、保護、偵測、回應、復原面向檢視新光銀行資訊安全整體防護情形，完善資安防護機制，以達目標要求。
- **辦理演練及成熟度評估：**新光銀行除積極配合金管會、F-ISAC、銀行公會及新光金控整體規劃執行資安保護外，更依「金融資安行動方案」2.0版持續辦理DDoS演練，以定期檢驗資安監控及防禦部署之有效性、定期辦理異地備援演練將實際業務納入演練並驗證演練正確性、維運既有資安監控機制；採美國聯邦金融機構監督委員會（Federal Financial Institutions Examination Council, FFIEC）公布之網路安全評估工具（Cybersecurity Assessment Tool, CAT）辦理資安治理成熟度評估，識別新光銀行既有風險，作為發展資安管理之參考依據。
- **導入國際資安標準：**新光銀行導入ISO 27001資訊安全管理制度（ISMS），落實各項資訊安全管控，持續透過ISO驗證機構英國標準協會（bsi）覆查以致力維護證書之持續有效性外，並於2023年驗證通過轉版至新版ISO 27001：2022，為全台灣第一家通過轉版的銀行。
- **修訂通報及管理要點：**因應銀行公會制訂規範，新光銀行修訂「資通系統與服務供應商風險管理要點」，明訂以下規範及相關管控措施：一、委外前應分析及規劃之供應商資訊安全事項；二、選擇供應商前應執行之事項；三、訂定供應商契約或相關文件應明確約定之事項；四、於供應商契約存續期間應注意之原則；五、服務變更與契約終止應注意事項。

機會與挑戰 5 臺灣即將邁入超高齡社會

面對台灣將於2025年踏入超高齡化社會（65歲以上人口佔20%），扶養壓力日益沉重，人口老化成為台灣未來最嚴峻的挑戰。



新光銀行因應作為：

- **終老壽險及長照保險：**針對高齡及弱勢團體，提供「頌愛心小額終老壽險」及長照保險，並搭配優惠費率，提升高齡者及身心障礙者辦理意願。
- **「新光與您預約未來」安養信託：**針對高齡者及身心障礙者推出「新光與您預約未來」安養信託專案。該專案採預訂信託機制，提供高齡者及身心障礙者得以1,000元即可預訂安養信託，解決過往簽訂安養信託契約後須一大筆錢交付信託之痛點，2024年延續辦理該專案，提供高齡者及身心障礙者安養保障。
- **針對高齡客戶提供友善服務：**提供多元化商品及服務滿足高齡客戶對於金融服務的需求。如客服系統可辨識65歲以上族群，提醒客服人員留意語速或客戶理解狀況以提供更良善服務品質，另智能客服提供調整文字大小功能，各族群民眾都能充分享有平等及合理便利之金融服務。
- **辦理相關社會參與活動：**
 - 「憶起守護咖啡站」安排輕中度失智症長者參與手沖咖啡教學課程，並至分行及社區擔任樂齡服務員，現場手沖咖啡予民眾免費享用，增進民眾對失智者的認識，建立包容與支持的友善社會。
 - 「心光閃閃，揮灑色彩記憶藝術創作工作坊」以工作坊形式提升中高齡身障者金融防詐意識，並重建身障患者與照顧者之間照護關係的正確認知。

機會與挑戰 6 數位金融發展，消費習慣改變

科技快速進步，數位金融正成為主流趨勢，消費者的金融消費習慣也隨之改變。當FinTech成為熱門關鍵字、金融服務使用者不僅關注體驗的流暢性，更關注資訊安全度，為銀行帶來全新機會與挑戰。



新光銀行因應作為：

- **信用貸款快篩機器人：**新光銀行開發之「快篩機器人」嵌入信貸申請業務，使機器人扮演「虛擬 AO」的角色。2023年線上進件量成長100%、2023年撥貸總金額1.7億元。
- **OU微企貸_AI快篩診斷：**提供資本金額3,000萬以下之中小企業戶，線上24小時申辦服務，導入雲端AI篩選試算平台數位工具，申辦文件流程簡化，減少無效案件及錯誤計算資料，讓科技改善流程提升效率。
- **OU好富投：**與元富證券攜手推出「OU好富投」，民眾可同時進行證券集保帳戶與銀行交割帳戶之相關綁定作業，使銀證服務一站到位，提供用戶體驗更優質且便捷的數位金融旅程。2023年合計線上開立戶數達29,206戶。
- **信用卡APP：**推出嶄新信用卡專屬服務APP，創造顧客「隨手掌握的新光卡」，提供數位化信用卡，達成民眾用卡旅程中無所不在的貼心服務，進而提升數位品牌競爭力，截至2023年底APP下載數為162,467次。
- **立碼驗：**民眾隨時可持業者核發之 QR Code至7-11、全家便利商店、萊爾富便利商店進行身份驗證、帳戶申請、各項款項授權扣款申請等服務，開辦累積交易筆數達22.7萬筆。
- **OU數位存款帳戶：**提供OU數位（同時開立多個數位帳戶，結合繳費、支付、儲蓄等場景提供各項優惠）及數位證券帳戶（證券投資之交割帳戶），導入自動化及開戶審查集中化後，流程自動化比例99.8%，累計減少9,698 個工作日，投資報酬率（ROI）達1,831 %。

機會與挑戰 7 氣候變遷議題重要性提高

巴黎協定的簽署呼籲全球合作以實現 2050 年淨零排放目標，企業自然無法置身事外。隨著極端氣候頻繁出現，以及政府、媒體、社會大眾對氣候變遷議題的重視，企業更應該意識到氣候變遷的重要性，並積極應對和管理其風險與機會。



新光銀行因應作為：

- **通過 SBTi 科學基礎減碳目標審核：**新光銀行為落實永續金融精神，於2022年在母公司新光金控領導下，正式簽署科學基礎減碳目標倡議（Science-Based Targets initiative, SBTi）承諾書加入國際減碳行列，並於2023年6月根據指引設定科學基礎減碳目標（Science-Based Targets, SBT）予SBTi審核後，已於2024年2月通過審核。新光金控暨子公司設定2050年淨零為目標，以1.5°C減量目標情境，採行絕對減量方法，承諾2030年範疇一、二排放總和相較基準年2022年減少42%，並以範疇二用電每年至少減量4.2%為目標。
- **深化永續金融發展：**新光銀行強化永續金融相關作為，包括遵循赤道原則持續推動與落實環境與社會風險管理機制、持續與高碳排產業之投資對象完成議合，並積極開發永續金融商品，提升永續金融業務比例。
- **發布TCFD報告書：**新光銀行與新光金控於2018年共同簽署支持TCFD，為臺灣首批簽署支持TCFD的企業，並著手建立有效指標與目標，以減緩風險與掌握機會。
- **推展綠色信用卡：**新光銀行持續朝向發行環保減碳材質信用卡邁進，新光銀行已於2022年9月通過 ISO 14067認證，並於2023年4月通過 PAS 2060碳中和認證，實踐零碳信用卡目標。
- **全球種樹計畫：**新光銀行發行OU點點卡，與萬事達卡合作無價星球聯盟「國際植樹計畫」，透過樹木造氧、減碳，抵銷消費碳排放量。
- **推動綠色採購：**新光金控及子公司定期輪流舉辦「ESG供應商大會」，2022年新光銀行舉辦首次「ESG供應商大會」，共計上百位供應商代表參與，2023年新光銀行持續達成新供應商100%簽署CSR承諾書，並已於2022年成功導入「ISO 20400 永續採購指南標準」，同時通過SGS-Taiwan第三方認證，從廠商遴選、評估到管理，將永續原則納入採購流程，考量生命週期與成本效益，嚴禁任何違反人權、道德之行為。

1.3 永續策略

GRI : 3-1、3-2、3-3

SASB : FN-CB-000.A、FN-CB-000.B

1.3.1 永續策略短中長期目標

GRI : 2-22、2-23、205-2

因應全球永續發展趨勢及主管機關政策，新光銀行將 ESG 核心理念內化至金融本業，並參考聯合國永續發展目標 (SDGs) 及我國永續發展政策目標，確立永續策略主軸為「低碳、創新、共好」，作為新光銀行長期策略執行方向，並展現實踐永續承諾的決心。

永續治理



短期目標

策略：確保誠信經營

- 董事及公司治理主管完訓率維持 100%
- 持續落實誠信經營之教育訓練，員工完訓率維持 100%
- 高階管理階層之企業永續經營成效，不得低於年度績效考核目標之 5%
- 落實董事會暨功能性委員會績效評估機制

中期目標

- 持續關注國際公司治理發展相關趨勢，滾動式修正公司治理相關規章及調整公司治理網站專區揭露資訊
- 董事及公司治理主管公司治理課程完訓率維持 100%
- 持續落實誠信經營之教育訓練，員工完訓率維持 100%
- 持續執行董事會及功能性委員會內外部績效評估

長期目標

- 持續調整公司治理相關規章及公司治理專區之揭露資訊
- 董事及公司治理主管公司治理課程完訓率維持 100%
- 持續落實誠信經營之教育訓練，員工完訓率維持 100%

策略：厚植資安實力

- 資安作業管理
 - ◆ 全體員工每年至少完成 3 小時資安認知教育訓練
 - ◆ 金控發動之社交工程演練通過率達 95%
- 資安事故管理：符合重大偶發事故定義之重大資安事故維持 0 件
- 提升資安治理成熟度：資安成熟度達「中等」等級
- 整合金融資安聯防監控 F-SOC
- 持續取得 ISO27001 國際資安認證
- 辦理入侵與攻擊模擬演練 (紅隊)
- 個資保護管理
 - ◆ 全行「個資保護教育訓練」完訓率 100% (一年兩次)
 - ◆ 全行定期 (每年一次) 進行「個資侵害演練」
 - ◆ 對外蒐集個資之單位定期 (每年一次) 進行個資盤點
- 個資侵害事故管理：符合重大個人資料 / 外洩事故定義之個資侵害高風險事件 0 件

- 資安作業管理
 - ◆ 全體員工每年至少完成 3 小時資安認知教育訓練
 - ◆ 金控發動之社交工程演練通過率達 95%
- 資安事故管理：符合重大偶發事故定義之重大資安事故 0 件
- 提升資安治理成熟度：持續執行資安成熟度「進階」等級之改善計畫
- 整合金融資安聯防監控 F-SOC
- 維持取得 ISO27001 國際資安認證
- 個資保護管理
 - ◆ 全行「個資保護教育訓練」完訓率 100% (一年兩次)
 - ◆ 全行定期 (每年一次) 進行「個資侵害演練」
 - ◆ 對外蒐集個資之單位定期 (每年一次) 進行個資盤點
- 個資侵害事故管理：符合重大個人資料 / 外洩事故定義之個資侵害高風險事件 0 件

- 資安作業管理
 - ◆ 全體員工每年至少完成 3 小時資安認知教育訓練
 - ◆ 金控發動之社交工程演練通過率達 95%
- 資安事故管理：符合重大偶發事故定義之重大資安事故 0 件
- 提升資安治理成熟度：持續執行資安成熟度「進階」等級之改善計畫
- 整合金融資安聯防監控 F-SOC
- 維持取得 ISO27001 國際資安認證
- 個資侵害高風險事件維持 0 件
- 由董事會持續推動資安風險治理策略，並遵循金控政策，打造一致的資安管理制度

低碳



短期目標

策略：落實氣候行動

- 能源使用
 - ◆ 以 2022 年為基礎，用電量年減 2%
 - ◆ 以 2022 年為基礎，再生能源使用量年增 3.8%
- 綠色營運
 - ◆ 綠色採購占總採購金額 15% 以上
 - ◆ 信用卡數位帳單占比達 40%
- 氣候行動
 - ◆ 以 2022 年為基準，2024 年範疇一 + 二總碳排放量減少 5%

中期目標

- 能源使用
 - ◆ 以 2022 年為基礎，2027 年用電量年減少 10%
 - ◆ 以 2022 年為基礎，2027 年再生能源使用量年增 19%
- 綠色營運
 - ◆ 綠色採購占總採購金額 15% 以上
 - ◆ 信用卡數位帳單占比達 42.5%
- 氣候行動
 - ◆ 以 2022 年為基準，2024 年範疇一 + 二總碳排放量減少 25.6%

長期目標

- 能源使用
 - ◆ 以 2022 年為基礎，2030 年用電量年減少 16%
 - ◆ 以 2022 年為基礎，2030 年再生能源使用量年增 30.4%
- 綠色營運
 - ◆ 綠色採購占總採購金額 15% 以上
 - ◆ 信用卡數位帳單占比達 45%
- 氣候行動
 - ◆ 以 2022 年為基準，2024 年範疇一 + 二總碳排放量減少 42%

策略：推展永續金融

- 永續金融
 - ◆ 以 2022 年為基礎，永續放貸 (綠色授信 + 永續績效連結貸款) 金額達 138 億元，成長 20%
 - ◆ 推動太陽能電廠專案融資，至目標年總餘額成長 10 億元
 - ◆ 永續投資金額年增 3%
 - ◆ 持續遵循赤道原則，推動與落實環境與社會風險管理機制
- 低碳轉型
 - ◆ 融資對象 500 人以上公司，完成議合比例達 30%
 - ◆ 投資對象 (未加入 SBT) 完成議合比例達 30%
 - ◆ 積極推動高碳排產業客戶完成 SBT 目標設定

- 永續金融
 - ◆ 以 2022 年為基礎，永續放貸 (綠色授信 + 永續績效連結貸款) 金額達 172 億元，成長 50%
 - ◆ 永續投資金額年增 3.5%
 - ◆ 響應國際永續趨勢，導入如自然風險揭露 (TNFD) 等原則
- 低碳轉型
 - ◆ 融資對象 500 人以上公司，完成議合比例達 30%
 - ◆ 投資對象 (未加入 SBT) 完成議合比例達 30%

- 永續金融
 - ◆ 以 2022 年為基礎，永續放貸 (綠色授信 + 永續績效連結貸款) 金額達 206 億元，成長 80%
 - ◆ 永續投資金額年增 4%
- 低碳轉型
 - ◆ 2030 年前全面退出全球煤炭相關產業的投融資支持
 - ◆ 2040 年前全面退出全球非典型石油與天然氣相關產業的投融資支持¹
 - ◆ 融資對象 500 人以上公司，完成議合比例達 30%
 - ◆ 投資對象 (未加入 SBT) 完成議合比例達 30%

¹ 排除對象若有具體減碳行動獲明確轉型計畫或為國營事業 / 當地政府持股大於 50% 者，且當地政府已公布與巴黎協定目標一致之淨零路徑及淨零目標者，可個案評估。

創新



共好



1.3.2 資本的投入及產出 SASB：FN-CB-240a.1



² 新光銀行存款業務餘額參酌 2023 年報揭露，存款業務數據將視利害關係人需求以 SASB 類別調整揭露情形。

³ SASB 指標之小型企業定義係參照《經濟部中小企業白皮書》。

⁴ SASB 指標之小型企業定義係參照《經濟部中小企業白皮書》；中小企業放款不含消費貸款、個人住宅貸款。

1.4 利害關係人議合

GRI：2-12、2-25、2-29

新光銀行參考同業標竿且依循 AA1000SES 利害關係人議合原則 (AA1000 Stakeholder Engagement Standard) 的五個面向：責任 (Responsibility) 、影響力 (Influence) 、張力 (Tension) 、多元觀點 (Diverse perspectives) 、依賴性 (Dependency) 鑑別出利害關係人類別後，向各部門主管發送利害關係人問卷調查，統計結果透過排序，一共為客戶、政府與主管機關、社區、供應商、員工、媒體六大類利害關係人，並藉由各項管道與利害關係人進行溝通。關於新光銀行利害關係人溝通管道、頻率及關注議題於下方表格說明。

利害關係人	客戶
溝通目的及重要性	獲取客戶信任以支持業務穩定成長
關注議題	資訊安全與個資保護 / 公平待客與服務品質 / 法令遵循 / 社會參與 / 風險管理
溝通方式與頻率	- 常設性：新光銀行各營業單位 / 新光銀行官方網站 / 新光銀行 Facebook 粉絲專頁 / 新光銀行 Line 官方帳號 / 0800 客戶服務專線及滿意度調查 / 網路銀行 / 行動銀行 APP - 定期：電子及實體帳單 1 次 / 月 - 不定期：電子郵件 / 說明會 / 簡訊
溝通執行章節	3.2.3 投融资對象議合、4.3.2 公平待客原則、4.3.5 客戶服務、4.3.6 防詐關懷提問措施及獎勵
2023 年主要溝通績效	- 舉辦新光銀行 2023 年度「破關稅及台灣破費簡介與對台灣企業的影響評估客戶說明會」，以實際行動攜手企業客戶支持臺灣 2050 淨零轉型 (SDG 13 氣候行動) - 參加金融科技創新園區 FinTechSpace 專案，共同推動「ESG 綠色金融聯合實證」 2023 年電話客戶服務滿意度 92.88%

利害關係人	政府與主管機關
溝通目的及重要性	主管機關頒布之法令是營運管理根本
關注議題	公司治理與誠信經營 / 風險管理 / 資訊安全與個資保護 / 法令遵循 / 氣候行動與綠色營運 / 經營績效 / 永續金融 / 供應商永續管理
溝通方式與頻率	- 常設性：金融資安資訊分享與分析中心 (Financial Information Sharing and Analysis Center · F-ISAC) 網站 (www.fisac.tw) - 不定期：會議 / 函文 / 透過檢查局金融機構非財報類系統申報
溝通執行章節	2.4.1 資訊安全政策及制度、2.5.1 深植法遵文化、2.5.2 2023 年相關裁罰或糾正事件
2023 年主要溝通績效	- 回覆金管會銀行局來函 13 件 - 申報事項 6 項 - 參加主管機關之業務宣導會及說明會 2023 年偵測到偽冒新光銀行網站或 APP 之狀況 2 起，通知新光金控資安窗口及經新光銀行資訊安全部核定後通報 F-ISAC

利害關係人	社區
溝通目的及重要性	維持良好社區關係助益品牌形象
關注議題	社會參與 / 供應商永續管理 / 公平待客與服務品質 / 永續金融 / 人權與多元
溝通方式與頻率	- 不定期：參加座談會 / 舉辦記者會 / 贊助藝文表演活動 / 相關公益活動 / 防詐宣導活動 - 定期：理財、健康、生活講座 (場 / 每季) / 金融園遊會 (場 / 每半年)
溝通執行章節	5.4.1 健康關注、5.4.3 金融教育、5.4.4 守護弱勢、5.4.5 樂齡防詐宣導
2023 年主要溝通績效	「粉紅十月」：乳攝車受惠人數 36 人，並舉辦女性婦癌講座共 2 場，參與人數 77 人 (SDG 3 良好健康與福祉) 「心光閃閃·揮灑色彩記憶藝術創作工作坊」：共執行 21 場次，總參與 400 人次 (SDG 3 良好健康與福祉) 「2023 數位便利身障無礙」公平待客金融教育：共舉辦 3 場，受惠人次 91 人次 (SDG 4 優質教育) 「挑戰者盃身障兒童公益棒球賽」：共舉辦 5 場，受惠人次 915 人次 (SDG 10 減少不平等) 「憶起守護咖啡站」：共舉辦 13 場，受惠人次 1,173 人次 (SDG 10 減少不平等) 「金融機構全國 368 鄉鎮走透透反詐宣導」與「樂齡金融安全守護網」：共舉辦 33 場，受惠人次 1,650 人次 (SDG 10 減少不平等) - 金融暨數位科技樂齡講堂：共舉辦 11 場，受惠人次 373 人次 (SDG 4 優質教育)

利害關係人	供應商
溝通目的及重要性	與供應商合作邁向永續供應鏈
關注議題	法令遵循 / 資訊安全與個資保護 / 公平待客與服務品質 / 經營績效 / 人權與多元
溝通方式與頻率	- 不定期：管理辦法 / 議價會議 / 專案會議 / 契約條文議定 - 定期：ESG 供應商大會 1 次 / 每 3 年 (新光金控子公司輪流舉辦)
溝通執行章節	3.4.1 供應商大會、3.4.2 供應商 CSR 承諾書
2023 年主要溝通績效	- 定期舉辦「ESG 供應商大會」，新光銀行於 2022 年舉辦首屆供應商大會，共計上百位供應商代表參與 (SDG 13 氣候行動) 2023 年新光銀行達成新供應商 100% 簽署 CSR 承諾書

利害關係人	員工
溝通目的及重要性	穩固的員工基礎是企業發展的核心
關注議題	公司治理與誠信經營 / 法令遵循 / 風險管理 / 經營績效 / 公平待客與服務品質
溝通方式與頻率	- 常設性：內部網站 / 服務專線 / 電子信箱 / 員工申訴管道 - 不定期：內文公告 / 說明會 / 社團活動 / 會議 / 教育訓練 / 離職懇談 - 定期：電子報 (1 次 / 月) / 滿意度調查 (1 次 / 每兩年) / 講座 (4~5 場 / 年) / 勞資會議 (1 次 / 季)
溝通執行章節	5.1.2 人才培育、5.1.4 薪酬制度
2023 年主要溝通績效	2023 年培訓總時數 283,141 小時，較前一年成長 5.6 % - 全體員工 100% 受績效檢核

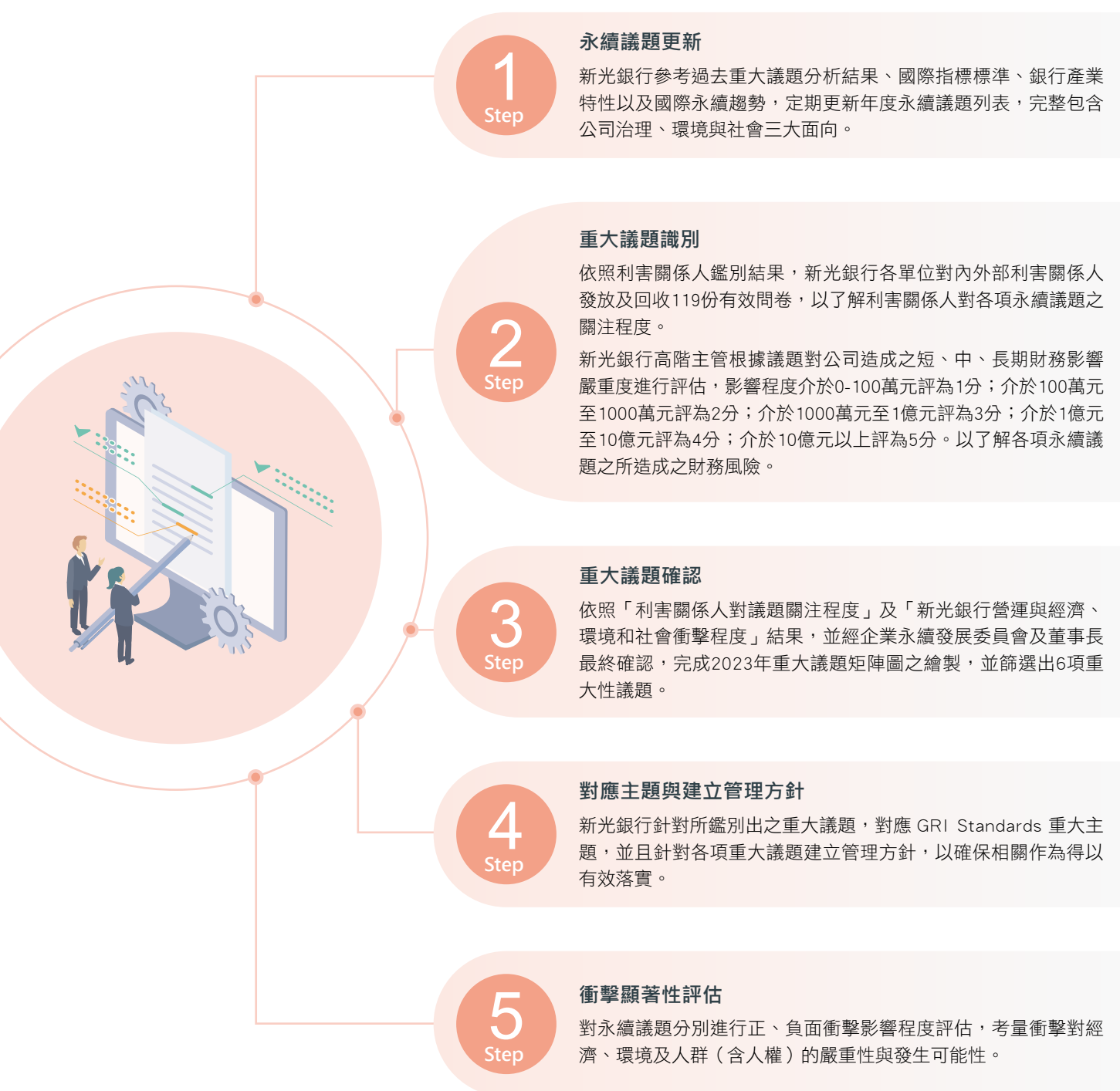
利害關係人	媒體
溝通目的及重要性	透過媒體向大眾傳達經營理念及願景
關注議題	職場健康與安全 / 資訊安全與個資保護 / 社會參與 / 創新與數位金融 / 人權與多元
溝通方式與頻率	不定期：評比調查 / 座談會 / 採訪活動 / 記者交流會 / 新聞稿
溝通執行章節	永續榮耀事蹟、2.2.1 董事會成員遴選、組成及運作
2023 年主要溝通績效	- 積極回應媒體溝通事宜 - 出席「2023 卓越銀行評比」、「2023 台灣企業永續獎」等評比相關活動

1.5 重大性議題分析

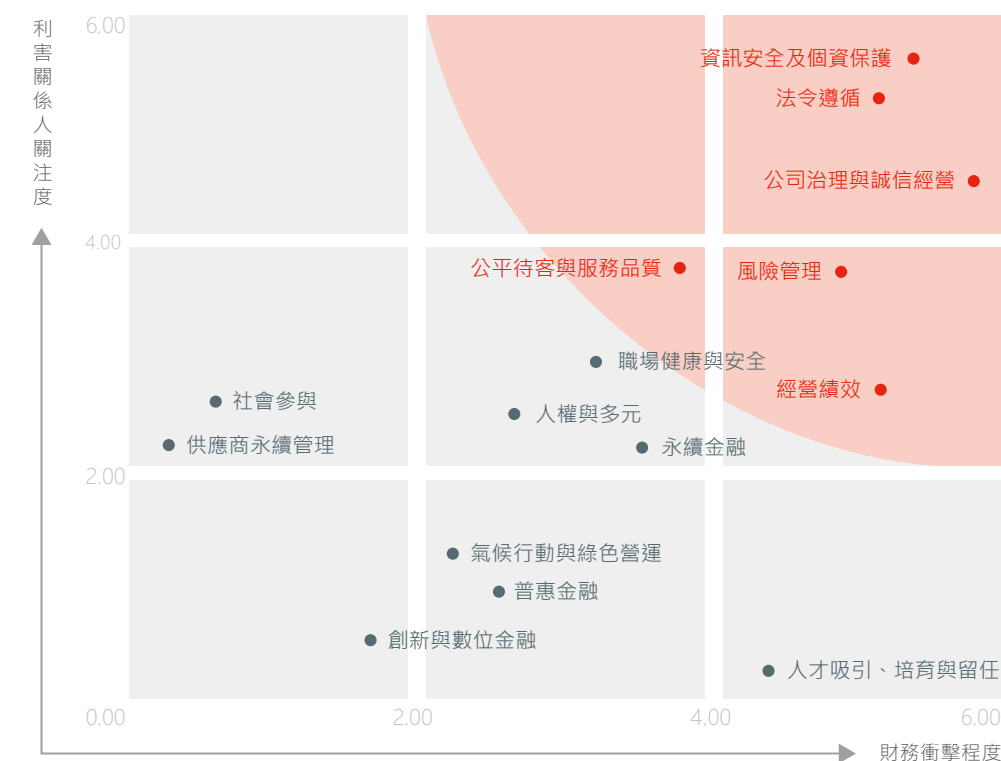
GRI : 3-1、3-2、3-3

為確保揭露資訊符合利害關係人期待，新光銀行定期採用系統化分析方式鑑別永續議題，並進行重大性風險評估，依照重大議題分析流程執行利害關係人議合作業，並參考利害關係人及公司高階主管意見，分析鑑別出 6 項重大議題，分別為：「資訊安全與個資保護」、「法令遵循」、「公司治理與誠信經營」、「風險管理」、「經營績效」、「公平待客與服務品質」；同時，考量資訊完整性，亦一併於本報告書各章節揭露其他永續議題部分相關資訊。

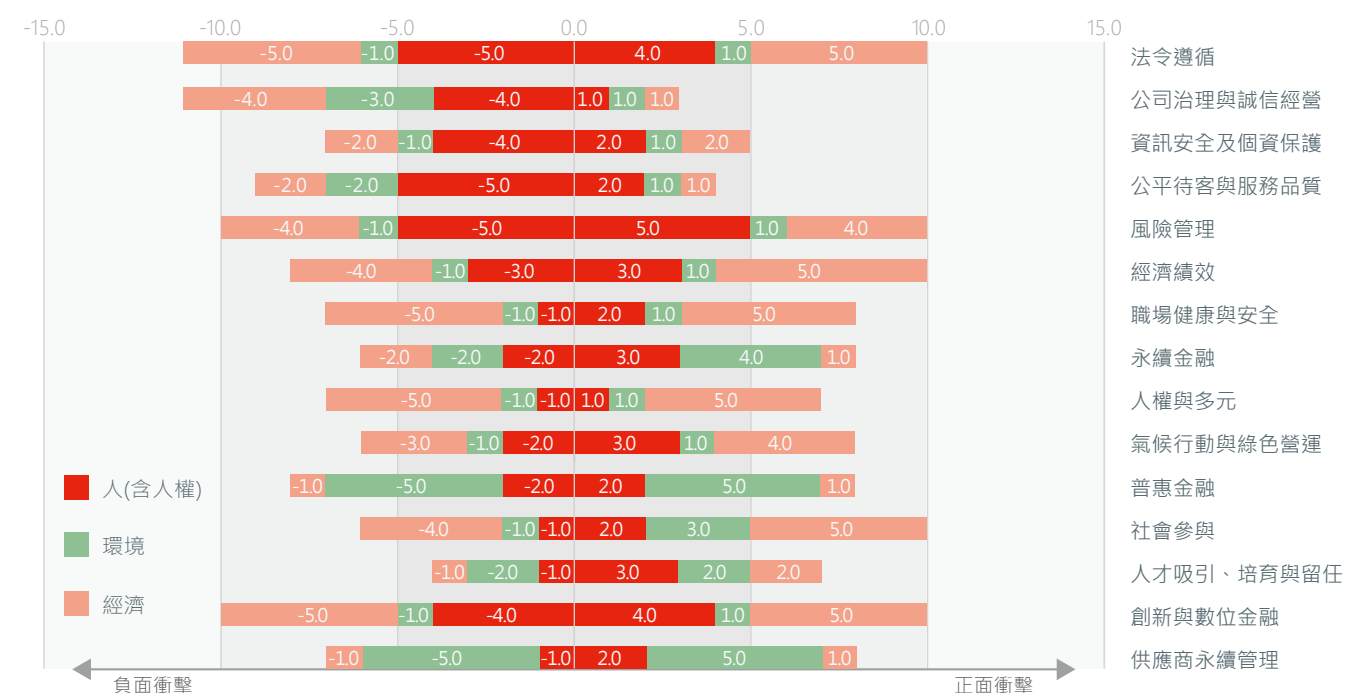
◆ 重大議題分析流程



◆ 2023 年重大議題矩陣圖



◆ 衝擊顯著性評估結果



● 2023 年重大議題調整說明

2023 年重大議題為「資訊安全與個資保護、法令遵循、公司治理與誠信經營、風險管理、經營績效、公平待客及服務品質」，項目與 2022 年一致，並無調整。

◆ 重大主題與衝擊邊界

●代表直接衝擊・○代表促成衝擊・▲代表商業關係

重大議題	GRI 特定主題 / 自訂主題	關鍵衝擊之風險與機會	政策 / 承諾	管理方式	溝通 / 申訴機制	評量機制	衝擊邊界			回應章節	回應頁碼
							上游	新光銀行	下游		
資訊安全與個資保護	■ 客戶隱私 ◆ 418-1 經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	透過「資安治理」及「資安聯防」，可謹慎維護關鍵系統及資訊，加強資安應對與防禦能力，以降低訴訟賠償、主管機關裁罰、營運風險及聲譽風險；落實資訊安全維護，強化營運不中斷等相關公司政策，則有助於數位金融商機發展	新光銀行致力於保護客戶個人資料及敏感資訊，遵守資訊安全相關法規，提高資安防護能力，並定期執行風險評估與強化措施	設有相關單位，並訂定消費者保護政策，建立自行評估及查核機制，以具體行動維護客戶權益	設有多元申訴管道，可於電話、電子郵件、紙本書函、傳真及利害關係人專區等方式提出意見進行溝通	員工個資保護教育訓練及實務測驗完成比例 資安治理、資安聯防兩面向之關鍵績效指標達成狀況		●	●	2.4 資訊安全 4.3 公平待客與服務品質	44 88
法令遵循	2-27 法律與規範的合規	法令遵循為金融業之最基本要求，未依循相關法規執行業務，將會受到主管機關裁罰且影響公司聲譽與形象；落實法令遵循則可建立良好的企業文化，降低相關風險，提高大眾信任度	新光銀行持續強化內部控制、法令遵循與風險管理機制，確保所有業務活動遵循法令規範，以維護利害關係人之權益	建立全行之法令遵循風險管理及監督架構，確保本行於合法法令規範的前提下執行各項營運活動	設有多元申訴管道，可於電話、電子郵件、紙本書函、傳真及利害關係人專區等方式提出意見進行溝通	裁罰事件與改善措施	○	●	○	2.5 法令遵循	47
公司治理與誠信經營	■ 反貪腐 ◆ 205-1 已進行貪腐風險評估的營運據點 ◆ 205-2 有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練 ◆ 205-3 已確認的貪腐事件及採取的行動 ■ 反競爭行為 ◆ 206-1 反競爭行為、反托拉斯和壟斷行為的法律行動	若無法持續深化公司治理精神，將降低公司競爭力與利害關係人信賴；定期檢視內部管理及所有商業活動符合誠信經營原則，獲得良好經營績效與股東價值且對於經濟上有正面影響	誠信為新光銀行核心的經營理念，因此確保內外部履行誠信行為，是實踐對客戶承諾之展現	透過「誠信經營暨道德行為守則」規範，建立檢舉人保護制度、設置內部及外部檢舉管道、道德廉潔諮詢等機制，打造誠信經營之企業文化	設有檢舉信箱如經調查發現重大違規情事或損害之虞時，將擬定改善機制，並向董事會報告及對外揭露audit@skbank.com.tw	內部公司治理與誠信經營查核結果、列管缺失事項之追蹤改善機制與控管措施	▲	●	○	2.2 公司治理與誠信經營	33
風險管理	自訂主題：風險管理	對於營運活動所產生的相關風險，若不及時處理將影響聲譽及公司業務；制訂完善之風險管理制度與政策，並採用 TCFD 架構，揭露氣候風險與機會評估相關資訊，則將對商業關係形成正面影響	新光銀行強化風險管理制度，並積極評估與監控各項風險，掌握市場變化及經濟環境，以提高風險管控能力，確保穩健經營與永續發展	設有風險管理委員會，並依主管機關規範訂定「新光銀行風險管理政策」，作為新光銀行風險管理之最高政策	設有多元申訴管道，可於電話、電子郵件、紙本書函、傳真及利害關係人專區等方式提出意見進行溝通	內部查核結果、列管缺失事項之追蹤改善機制與控管措施	▲	●	▲	2.3 風險管理	41
經營績效	■ 經濟績效 ◆ 201-1 組織所產生及分配的直接經濟價值 ◆ 201-2 氣候變遷所產生的財務影響及其它風險與機會 ◆ 201-3 定義福利計劃義務与其它退休計畫 ◆ 201-4 取自政府之財務補助	全球經濟受到疫情影響，若不強化公司經營績效相關規劃，則將降低對同業之競爭力；致力於持續提升經營績效之表現，對母公司及外部經濟環境階可產生商機	公司營運及財務績效表現為新光銀行的基本承諾，亦是企業永續基本要件之一	每月召開主管會報，追蹤年度關鍵績效指標，以確保經營績效表現優良。	聯繫專線：(02)2389-5858#8610 聯繫信箱：ir@skfh.com.tw	外部信用評等結果	▲	●	▲	2.1 經營績效 3.1 氣候行動 5.2 職場健康	31 53 104
公平待客與服務品質	■ 行銷與標示 ◆ 417-1 產品和服務資訊與標示的要求 ◆ 417-2 未遵循產品與服務之資訊與標示法規的事件 ◆ 417-3 未遵循行銷傳播相關法規的事件	若無法遵守公平待客原則執行相關業務，不但會對人權造成影響，同時也會流失相關商機；定期執行顧客滿意度調查，並針對顧客反映事項積極溝通與妥善處理，可提升客戶的信任度	新光銀行秉持公平、透明、專業的服務態度，致力提供優質客戶體驗，持續提升服務品質及滿意度，以確保客戶權益	於推出新商品、服務或業務時，均按主管機關核准方式辦理，或於特定或重大資金運用前，均依其業法出具符合法令規章及內部之聲明，並依規簽署負責	設有多元申訴管道，可於電話、電子郵件、紙本書函、傳真及利害關係人專區等方式提出意見進行溝通	缺失事件之控管與追蹤措施		●	●	4.3 公平待客與服務品質	88



CH2

永續治理

- 2.1 經營績效
- 2.2 公司治理與誠信經營
- 2.3 風險管理
- 2.4 資訊安全
- 2.5 法令遵循

Corporate Governance

2.1 經營績效

GRI : 2-25、201-1、201-4

雖大環境面對高利率、高通膨與中國疫後經濟表現不如預期等市場經濟不確定因素影響，但新光銀行推展放款業務同時兼顧風險管理，落實審慎貸放，並同步審視存放款收益性及適時調整利率，以提升新光銀行業務。新光銀行 2023 年度合併稅後盈餘為 67.91 億元，超越內部預算目標，淨收益較 2022 年成長 5.6%。其中放款餘額成長 7.0%、存款餘額成長 2.1%。在獲利能力方面，稅後 ROA 及 ROE 分別為 0.55% 及 9.81%。在資產品質方面，新光銀行 2023 年逾放比為 0.12%，覆蓋率為 1,107.13%，均優於國銀平均。

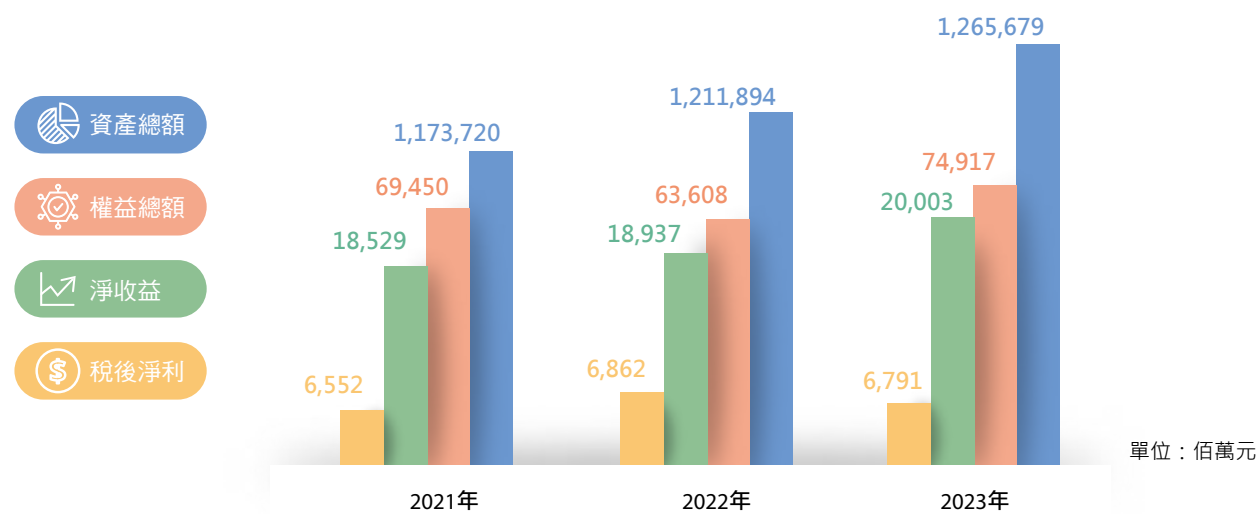
新光銀行簽證會計師於每季核閱或查核之財務報告書送審計委員會審核時，與獨立董事就公司財務及業務狀況進行溝通，以利獨立董事掌握公司財務報告狀況，監督公司財務報表編製情形，並強化對公司財務之監督職能。2023 年審計委員會與會計師針對 2022 年度合併財務報告暨個體財務報表、2023 年第一季至第三季合併財務報告共進行四次會議。



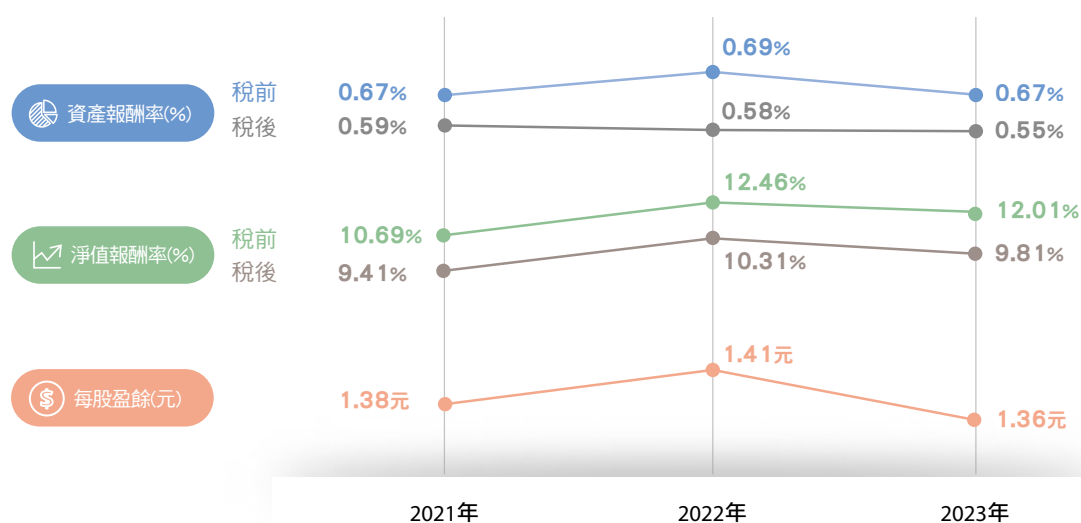
請參考「2023 年新光銀行年報」P.40

2023 年度審計委員會與會計師主要溝通事項摘要

◆ 經營能力



◆ 獲利能力



◆ 經濟價值

GRI : 201-1

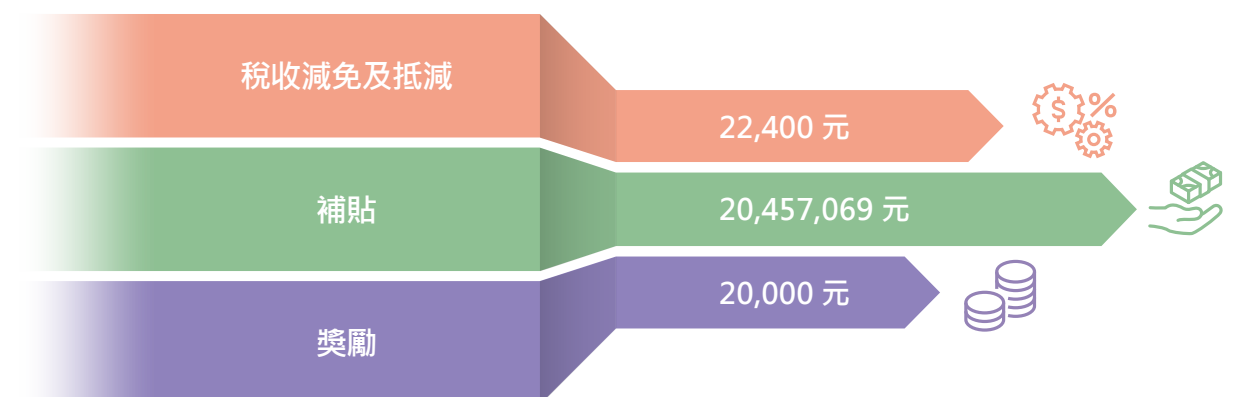


單位：佰萬元

● 自政府獲得之財務補助

GRI : 201-4

新光銀行於 2023 年無自政府接受「投資補助、研發補助及其他相關類型補助」、「權利金豁免」、「來自於 ECAs 的財務援助」、「財務獎勵」、「財務補助（針對組織營運）」之情事，政府亦未持股新光銀行之股權。



¹ 即營業收入。

² 為年報營業費用扣除員工薪資福利、政府款項支出及社會投資 / 捐贈費用。

³ 員工薪資福利包含員工固定薪資及變動薪資。

⁴ 包含現金股利與股票股利。

⁵ 包含所得稅與罰金。

⁶ 為「產生的直接經濟價值」減去「分配的經濟價值」；「產生的直接經濟價值」定義為淨收益；「分配的經濟價值」包含營業成本、員工薪資和福利、支付出資人的款項、按國家別支付政府的款項及社區投資等。

2.2 公司治理與誠信經營

GRI : 2-24、2-25

2.2.1 董事會成員遴選、組成及運作

GRI : 2-9、2-10、2-11、2-15

新光銀行為新光金控百分之百持股之子公司，依公司法第 128 條之 1 規定，新光銀行董事成員係由法人股東新光金控指派，具備多元性，包含不同年齡、產業經驗、專業知識及能力。新光銀行「公司治理實務守則」第 26 條明定董事會成員組成應考量多元化，並就本身運作、營運型態及發展需求以擬訂適當之多元化方針。新光銀行設 3 席獨立董事，其連續任期皆未超過三屆。董事會為新光銀行最高決策單位，主席為董事長，未擔任公司高階管理階層職務，董事會依照永續發展政策、制度及相關管理方針共同監督並督促公司整體營運管理。

新光銀行於 2023 年共召開 50 次董事會，若有利益衝突之情事，依新光銀行「董事會議事規範」第 15 條執行董事之利益迴避，包含會議事項與其自身或其代表之法人有利害關係者，暨會議事項與董事之配偶、二親等內血親，或與董事具有控制從屬關係之公司有利害關係者；同時於董事會揭露上述利害關係之重要內容，如有害於公司利益之虞時，該董事不得加入討論及表決，且討論及表決時應予迴避，並不得代理其他董事行使其表決權。

新光銀行訂有「重大偶發事件通報要點」、「緊急事件通報要點」、「法令遵循重大事件通報要點」，就營運衝擊事件、法律爭議事件、重大勞資或金融消費爭議事件、重大違反法令或遭金融主管機關調降評等事件，及足以影響新光銀行信譽之媒體報導事件等，依各該事件適用之規範進行通報並向董事會報告，就其中符合重大性原則之事件，並即時通報董事及審計委員會。新光銀行遵循新光金控「內部重大資訊處理暨防範內線交易管理作業程序」，由新光金控代新光銀行公告內部重大訊息內容於公開資訊觀測站，重大訊息相關事件總數與性質請詳公開資訊觀測站，新光金控代子公司新光銀行公告之重大訊息。

2.2.2 董事遴選資安顧問

董事會負責核定新光銀行資訊安全政策，並督導資訊安全執行狀況，由董事會及高階管理階層完善監督治理之責。因應金管會「金融資安行動方案」計畫，新光銀行已遴聘具資安背景之顧問，並視董事會需求參與董事會運作，由上而下推動資安風險治理策略，提升對資安議題之決策能量。由資安顧問針對資安議題、資安事件與資安趨勢等資安風險議題，協助提供參考資料、彙整專家建議，向董事會報告，以作為將資安風險納入新光銀行經營決策考量之依據。



新光銀行年報
P.9-12、14-16

新光銀行董事名單、性別、年齡、任期、學經歷背景、專業資格與經驗、多元化、異動情事、兼任職務等

2.2.3 董事及高階經理人進修

GRI : 2-17

新光銀行為因應「金融資安行動方案 2.0」，就強化資安監理構面，為型塑金融機構重視資安的組織文化，增進經營階層對資安的監督職能，辦理高階主管資安教育訓練講座，於 2023 年 11 月 22 日辦理高階主管資安教育訓練講座，分享「供應鏈資安與金融韌性」議題，應出席之董事、資訊安全委員會委員及總稽核共 23 人，實際出席 23 人，均已參加資安教育訓練專設課程。新光銀行於 2023 年間舉辦之「董事會與消費者保護委員會消費者保護暨公平待客原則專題座談會」，由董事長率領董事會及高階主管共計 21 人，邀請中華民國聽障人協會及社會企業，於總行召開公平待客專題座談會，特以「公平同理，弭平身障者金融資訊落差」為題，探討如何公平同理，弭平身障者金融資訊落差。



2.2.4 董事會績效評估與酬金

GRI : 2-18、2-19

2023 年 1 月 18 日第 9 屆第 130 次董事會通過制定「董事會暨功能性委員會績效評估辦法」，明定每年辦理董事會績效評估，且至少每三年執行一次外部評估，並於 2024 年進行首次董事會、審計委員會與薪酬委員會之績效評估作業，受評期間為 2023 年 1 月 1 日至 12 月 31 日，董事會績效評估報告已揭露於新光銀行官方網站公司治理專區。



新光銀行「112 年度董事會暨功能性委員會績效評估結果報告」

請參考新光銀行
官方網站公司治理
專區



新光銀行董事會 績效評估之衡量項目

- 對公司營運之參與程度
- 提升董事會決策品質
- 董事會組成與結構
- 董事的選任及持續進修
- 內部控制

董事會暨 功能性委員會 績效評估辦法之 績效評估構面



新光銀行董事成員 績效評估之衡量項目

- 公司目標與任務之掌握
- 董事職責認知
- 對公司營運之參與程度
- 內部關係經營與溝通
- 董事之專業及持續進修
- 內部控制

2.2.5 委員會運作情形與職掌

GRI : 2-12、2-13、2-20



2023 年新光
銀行年報

◆ 功能性委員會⁷



審計委員會

為確保新光銀行財務報表之允當表達、簽證會計師之選任與解任及其獨立性與績效、辨識新光銀行潛在風險之管控，新光銀行依證交法第十四條之四、銀行業公司治理實務守則、公開發行公司審計委員會行使職權辦法及新光銀行章程等相關規定，成立新光銀行審計委員會。本委員會由全體獨立董事組成，其人數不得少於三人，且至少一人應具備會計或財務專長，每季至少召開一次，並得視需要隨時召開會議，2023 年共召開 15 次會議，委員出席率 100%。請參考「2023 年新光銀行年報」。



薪酬委員會

為就新光銀行董事、經理人及業務人員之薪資報酬政策及制度予以評估，並向董事會提出建議，新光銀行依「銀行業公司治理實務守則」規定，特設薪酬委員會並訂定「新光銀行薪酬委員會組織辦法」，以利遵循。薪酬委員會成員過半數成員由獨立董事擔任，由董事長提名後，經董事會決議委任之，其人數不得少於三人，並至少每年召開二次，以利正確評估新光銀行董事、經理人及業務人員之薪資報酬政策，2023 年共召開 14 次會議，委員出席率 100%。董事會薪酬政策之內容請參考本章「董事會績效評估與酬金」。

◆ 非功能性委員會



企業永續
經營委員會

為推動企業社會責任及落實永續經營與管理，新光銀行特設置「企業永續經營委員會」，由總經理擔任主任委員、永續經營政策相關之區塊主管擔任委員，做為統籌規劃新光銀行整體企業永續經營政策、策略目標訂定，執行情形追蹤。本委員每季至少召開一次會議，必要時得另行召開會議，會議紀錄應提請董事會備查。企業永續經營委員會之運作情況及新光銀行整體永續治理架構，請參考 1.1 永續治理組織。



風險管理委員會

依據「新光銀行風險管理政策」規範，為健全風險管理機制，新光銀行特設置風險管理委員會。本委員會為董事會及總經理之幕僚單位，並由總經理擔任召集人，由總經理提名副總經理、經理人及具有相關專業知識之人員數名為委員，提請董事會通過後聘任之，負責檢視全行風險管理之成效，包括各單位風險管理相關重大議題或計劃、風險管理流程及風險對策及適當性等，原則上每季召開會議一次，必要時得召開臨時會議。新光銀行整體風險管理政策請參考 2.3 風險管理。



授信審議委員會

為慎重審核授信案件，確保授信品質及加強授信案件管理，新光銀行設立授信審議委員會，本委員會為總經理及董事會之幕僚作業單位，委員由總經理提名副總經理、經理人及具有相關專業知識之人員數名，呈副董事長轉呈董事長核定後，提請董事會通過聘任之。本委員會以每星期召開一次為原則，必要時得隨時召開臨時會議。



逾期放款
審議委員會

為加強逾期放款、催收款及呆帳之管理及監督，新光銀行特設立逾期放款審議委員會，針對超逾區塊主管權限逾期案件授信條件變更之審議、轉銷呆帳案件之審核及督導，並對逾期放款、催收款及呆帳案件違失責任進行審議。本委員會設委員數人，除主管債權管理業務之區塊主管、總機構法令遵循主管及債權管理部門單位主管為當然委員外，由總經理提名區塊主管、部室主管及具有相關專業知識之人員數名為委員。



人事評議委員會

新光銀行設置人事評議委員會，並依據「人事評議委員會設置辦法」及「員工獎懲辦法」，以公平、公開、公正之原則評議人事審核、重大人事相關規章辦法之訂立及修正。2023 年與外部顧問團隊合作參照英國 FCA SMCR 規範，建立新光銀行責任地圖，落實新光銀行誠信經營文化。



投資審議委員會

為縝密審核新光銀行國內、外投資案件，新光銀行特設立投資審議委員會，由總經理提名區塊主管、部室主管及具有相關專業知識之人員數名擔任委員，並由金融市場部擔任工作小組，每月開會一次，以確保投資收益、控制投資風險，並強化國內、外投資案件之管理。



公平待客暨
消費者保護委員會

為監督、協調與審議新光銀行公平待客暨消費者保護事務，落實消費者權益保護，新光銀行特設置公平待客暨消費者保護委員會，由總經理擔任召集人，並由總經理提名區塊主管、部室主管及具有相關專業知識之人員數名擔任委員，以每季召開一次會議為原則，如召集人認為必要時，得隨時召開臨時會議，2023 年共召開 5 次會議。本委員會分設「客戶申訴控管」、「金融消費爭議審查」、「個人資料保護」、「服務品質提升」及「公平待客推動」五小組，以持續精進新光銀行整體公平待客暨消費者保護之事務管理及訓練制度、確保適法性和有效性。新光銀行整體公平待客暨消費者保護架構與作為，請參考 4.3 公平待客與服務品質。



信託財產
評審委員會

為健全信託業內部管理，妥善維護信託財產與保障委託人及受益人利益，訂定「新光銀行信託財產評審委員會組織及評審辦法」，於董事會下設「信託財產評審委員會」，每三個月召開一次評審會議，審查信託財產之運用遵循法令情形或符合信託約定，並提報董事會核備。



資訊安全委員會

為推行資訊安全管理，新光銀行訂定「新光銀行資訊安全委員會設置辦法」，並設置「資訊安全委員會」，以統籌新光銀行資訊安全相關事務，由總經理擔任召集人、資訊安全部進行執行與推動、單位主管擔任總幹事，每季或視需要不定期由總幹事召集本會議委員開會，以討論政府法令、資訊安全威脅、資訊技術等最新現況與發展，及內部資訊安全相關事項彙總報告；如有法規之需要或發生重大資訊安全事件時，則視需要召開臨時會議。新光銀行整體資訊安全架構、政策與執行狀況，請參考 2.4 資訊安全之內容。



防制洗錢及
打擊資恐委員會

為防制洗錢及打擊資恐，並完善作業程序及相關作業流程供各單位遵循，強化整體性防制洗錢及打擊資恐計畫，新光銀行設置防制洗錢及打擊資恐委員會，由總經理擔任召集人、專責主管擔任副召集人，並由總經理提名區塊主管、部室主管及具有相關專業知識之人員數名擔任委員，提請董事會通過後聘任之，本委員會以每半年召開一次會議為原則，如召集人認為必要時，得隨時召開臨時會議，2023 年共召開 2 次會議。新光銀行整體防制洗錢及打擊資恐之架構與執行狀況，請參考 2.5 法令遵循。



資產負債管理
委員會

為因應國內外金融情勢適時調整經營策略，並維持資金流動性、安全性暨收益性，新光銀行特設立資產負債管理委員會，總經理為當然委員並兼任召集人，並由總經理提名副總經理、經理人及具有相關專業知識之人員數名擔任委員，主責國內外政治經濟情勢變化暨政府政策趨向對金融業務經營之影響、預測國內外匯利率趨勢及其他相關金融指標對新光銀行經營之影響，並評估新光銀行經營績效、資金情況、資產負債風險部位及利率敏感度等，確保新光銀行隨時掌握整體金融動態以因應機會與風險。

⁷ 此係依據新光銀行「董事會暨功能性委員會績效評估辦法」第 2 條定義，係指「銀行業公司治理實務守則」第 35 條所定對董事會負責並將所提議案交由董事會決議之功能性委員會。

2.2.6 公司治理人員重點工作項目

GRI：2-15、2-26

新光銀行自 2019 年 6 月 27 日起設置公司治理主管，另由董事會秘書室負責議事暨公司治理事務，重點工作項目如下：

關注國內與國際公司治理制度之發展，並配合法令變動及實務需求，進行公司治理業務規章之規劃及管理。

規劃、管理與執行有關董事會、審計委員會之議事事務，遇會議事項涉利害關係者，落實利益迴避，確保議事程序符合法令規範。

事前審核董事會議案內容，確保落實揭露利益衝突關係、檢附完備資料與踐行相關合規檢視作業。

協助董事就任、遵循法令與持續進修，與提供董事執行業務所需之資料，俾利董事會依照法令、章程之規定行使職權。

於新光銀行官方網站設置公司治理專區，揭露公司治理相關資訊，俾利利害關係人查得相關資訊。

GRI：205-2、206-1

SASB：FN-CB-510a.1

2.2.7 誠信經營政策與執行狀況

誠信為新光銀行核心經營理念，為深化新光銀行誠信經營之文化，新光銀行制定「新光銀行股份有限公司誠信經營暨道德行為守則」、「新光銀行公司治理實務守則」作為落實誠信經營之規章，由董事會督導訂定，並由新光銀行全體董事、獨立董事、經理人及員工共同遵守，確保內外部履行誠信行為、實踐對客戶之承諾。

依「新光銀行誠信經營作業程序及行為指南」第五條，新光銀行指定企業永續經營委員會為專責單位，負責推動誠信經營政策及監督部門執行成效，並每年應向董事會報告。其主要職責包括協助將誠信與道德價值融入公司經營策略、配合法令制度審議誠信經營之相關防弊措施，並監督經理部門規劃內部組織、編制與職掌，同時對營業範圍內較高不誠信行為風險之營業活動設置相互監督制衡之機制。另為確保董事會及管理階層查核及評估落實誠信經營所建立之防範措施是否有效運作，企業永續經營委員定期就相關業務流程進行評估遵循情形作成報告。新光銀行誠信經營議題於 2023 年企業永續經營委員會之召開狀況，請參照 1.1.2 企業永續經營委員會之運作機制 -2023 年新光銀行企業永續經營委員會召開情形。

為使全體員工充分知悉並願依循上述誠信經營政策相關規定，確實遵守禁止不誠信行為（包括但不限於行賄及收賄、提供非法政治獻金、不當慈善捐贈或贊助、提供或接受不合理禮物、款待或其他不正當利益、侵害智慧財產權、從事不公平競爭之行為、內線交易、違反保密協定）等相關規範，新光銀行執行誠信經營與反貪腐教育訓練，並推動「誠信經營聲明書」之簽署，至 2023 年 12 月 31 日止董事與高階管理階層簽署比例達 100%、一般員工簽署比例 97.53%。

◆ 新光銀行誠信經營與反貪腐教育訓練

教育訓練內容	課程參與數 / 人次	課程總時數 / 小時
新光銀行誠信經營暨道德行為守則	4,330	4,460
新光銀行員工禁制事項與盡職調查	4,367	873

2023 年新光銀行無員工違反誠信經營相關事件（包括涉及詐欺、內線交易、反競爭行為、反托拉斯和壟斷行為、操作市場之行為等）。

2.2.8 內部稽核

新光銀行為加強內部管控、提高風險意識，並防範金融犯罪及舞弊情事之發生，設有內部稽核風險評估措施，並由獨立董事組成之審計委員會掌握整體稽核業務之執行狀況。於內部稽核風險評估措施方面，新光銀行於 2022 年度開始採行風險導向之內部稽核制度，並依據由董事會督導訂定新光銀行「風險導向內部稽核風險評估辦法」及「風險導向內部稽核風險評估管理要點」規定，將最近一期風險評估結果（評估期別 2023 年第 4 季），對應受查主體查核頻次表之查核頻率，納入 2024 年度稽核計畫之規劃；內部稽核單位就各受查主體於每季之風險評估結果，低風險變為高風險等級或由中風險變為高風險等級者，應瞭解異常原因，據以決定是否增加辦理專案查核、主題式查核或一般查核。新光銀行稽核室 2023 年度辦理一般查核 115 單位，專案查核 141 單位，其他專案查核 17 單位，實際完成查核計 273 單位，業已依規定完成應查核次數。

於新光銀行獨立董事及內部稽核主管溝通之管道方面，內部稽核主管每半年向審計委員會報告稽核業務執行情形，並於每年第一季報告前一年度內控制度有效性之考核、每會計年度終了前將次一年度稽核計畫交付審計委員會核議。稽核單位針對內外部查核所提列檢查意見、查核缺失、內部控制制度聲明書所列應加強辦理改善事項等持續追蹤覆查，並將追蹤考核改善情形交付審計委員會。另每半年召開「內部控制制度缺失檢討座談會」，由董事與內部稽核主管及稽核人員交流意見，稽核單位將會議紀錄及董事意見之追蹤辦理情形提報董事會。於新光銀行有金檢重大缺失時，內部稽核主管將檢查意見摘要及改善進度提報審計委員會，由獨立董事就所定改善措施之合理、適足及有效性充分溝通。

總體而言，風險導向內部稽核品質評核機制採行之評核方式、外部機構之資格與獨立性、內部稽核品質評核結果、改善計畫等，皆由內部稽核主管交付審計委員會核議，並由總稽核列席董事會於會前、會中及會後，就各項事務進行意見溝通，加強董事會對新光銀行整體內控稽核之掌握度。

◆ 新光銀行 2023 年內部稽核人員專業證照

專業證照名稱	持有人數 / 人
國際內部稽核師 (Certified Internal Auditors, CIA)	1
國際公認反洗錢師 (Certified Anti-Money Laundering Specialist, CAMS)	8



2023 年度主要溝通事項摘要請參考「2023 年新光銀行年報」P.37

2023 年審計委員會與總稽核及稽核同仁共召開 7 次會議與座談會

2.2.9 利益衝突管理政策及盡職治理政策

SASB : FN-CB-410a.2

為提升新光銀行資金提供者，包含客戶、受益人或銀行股東之總體利益，並透過對被投資事業之關注、對話、互動等過程，促使被投資事業改善公司治理品質，進而帶動產業與經濟發展，新光銀行依循主管機關之「機構投資人盡職治理守則」，由董事會督導訂定「機構投資人盡職治理政策」。新光銀行關注被投資公司之項目包括相關新聞、財務表現、產業概況、經營策略、環境保護行為、社會責任與勞工權益及公司治理等議題，且對於環境、社會、公司治理與氣候變遷等企業永續經營因素，將特別關注並分析及評估被投資公司之相關風險與機會，以確保新光銀行取得充分且有效之資訊，為投資決策建立良好基礎。

新光銀行積極參與被投資企業之股東會及議案投票，以實際行動表達股東對被投資企業之決策影響力，並依據新光銀行「機構投資人盡職治理守則」遵循聲明原則五「建立明確投票政策與揭露投票情形」，每年揭露出席被投資公司股東會情形之相關統計資料，並訂有完整股東會投票政策，確保新光銀行掌握被投資公司之狀況，並避免被投資公司產生重大風險或提名不具獨立性之獨立董事。2023 年新光銀行共參與 63 家被投資公司股東會，議案表決數為 246 件，2023 年度投票中共計 90% 為贊成。2023 年度盡職治理資訊揭露評比，新光銀行得分為 84 分，較前一年增加 6 分，顯見新光銀行於盡職治理資訊揭露之成效。

另在利益衝突管理方面，新光銀行於「機構投資人盡職治理政策」中制訂「防範利益衝突管理政策」，並辨識利益衝突之六大態樣，包括但不限於「新光銀行與客戶及受益人間之利益衝突」、「新光銀行同仁與客戶及受益人間之利益衝突」、「同仁間之利益衝突」、「新光銀行與其他被投資公司間之利益衝突」、「新光銀行與利害關係人間之利益衝突」、「客戶或受益人間之利益衝突」。為確保新光銀行基於資金提供者之利益執行業務，透過落實教育宣導、權責分工、資訊控管、防火牆設計、偵測監督機制及合理薪酬制度等機制管理，以防範利益衝突之情況產生。2023 年新光銀行董事或經理人及大股東進行利害關係人交易，共計 15 案。



請參考新光銀行官方網站機構投資人盡職治理專區

新光銀行「機構投資人盡職治理政策」、各年度盡職治理報告、各年度參與股東會議投票情形揭露報告



請參考「2023 年新光銀行年報」P.33-34

新光銀行董事或高階經理人進行利害關係人交易之實際案件摘要

2.2.10 吹哨者制度與檢舉人保護

GRI : 2-26

SASB : FN-CB-510a.2

新光銀行相信吹哨者制度之建立是企業誠信經營之重要關鍵，新光銀行制定「新光銀行內外部人員檢舉處理辦法」，由董事會督導訂定，以誠信、透明的精神及文化，促進企業健全經營。凡發現新光銀行或子公司人員有犯罪、舞弊或違反法令之虞時，均得向新光銀行審計委員會或內部稽核單位提出檢舉。新光銀行審計委員會及內部稽核單位受理之檢舉事項包括但不限於侵占或挪用公款、非法占有及擅自處分公司財產、偽造文書致公司受有損害、洩漏公司機密、洩漏員工或客戶之資訊、對於主管或監督之事務營私或勾結舞弊者。

新光銀行亦建置完善的檢舉人保護機制，保障檢舉人免於遭受威脅或不利之處分，其具體保護措施包括對檢舉人之身分資料予以保密、不得因所檢舉案件而對檢舉人予以不利處分、對檢舉人於調查期間之職務除非必要不得調動、配合調查之人員不得因檢舉案件之受理及調查而遭不當處置等。2023 年新光銀行透過相關管道受理檢舉案件 2⁸ 件，受理案件已完成調查及改善。

⁸ 案件類型屬於其他有犯罪、舞弊或違反金融相關法令疑慮者，已懲處相關失職人員。

◆ 新光銀行內、外部檢舉管道

以紙本書面郵寄至 **110 台北市信義區松仁路 36 號**，並註明由審計委員會或內部稽核單位收啟。

以電子郵件寄至下列信箱，並於官方網站及內部網站公告檢舉電子郵件信箱，供內部同仁及外部人員使用

審計委員會：auditcommittee@skbank.com.tw
內部稽核單位：audit@skbank.com.tw



2.2.11 公協會參與

GRI : 2-28

新光銀行竭力參與各公協會，期望強化新光銀行及同業、政府之合作關係，共同對金融科技之發展、金融犯罪之防治、法規遵循貢獻所長。截至 2023 年底，新光銀行參與之公協會整理如下：

定期繳納會費 (常年會員)

中華民國信託業商業同業公會
財團法人金融消費評議中心
NCCC 聯合信用卡處理中心
中央存款保險股份有限公司
中華民國銀行商業同業公會全國聯合會
中華民國證券商業同業公會
FCI 國際應收帳款組織 (Factor Chain-International)
財金資訊股份有限公司
中華民國證券投資信託暨顧問商業同業公會
FinTech 生態系研究發展聯誼會

電子支付機構清償基金管理委員會
財團法人海外信用保證基金
財團法人中小企業信用保證基金
財團法人農業信用保證基金
社團法人中華人力資源管理協會
金融資安資訊分享與分析中心
社團法人中華民國內部稽核協會
中華民國票券金融商業同業公會
開放 API 研究暨應用發展委員會
台灣票據交換所

擔任理事、監察人 諮詢委員

臺灣行動支付股份有限公司

參與專案或委員會

中華民國銀行商業同業公會全國聯合會
社團法人中華人力資源管理協會
NCCC 聯合信用卡處理中心

2.3 風險管理

GRI : 2-24、2-25

2.3.1 風險管理組織架構



董事會

董事會為新光銀行風險管理之最高決策單位，對建立新光銀行各類風險之管理制度以及確保其有效運作，擔負最終之責任。



風險管理委員會

為健全風險管理機制，新光銀行依據由董事會督導訂定之「新光銀行風險管理政策」規範設置風險管理委員會。本委員會為董事會及總經理之幕僚單位，並由總經理擔任召集人，由總經理提名副總經理、經理人及具有相關專業知識之人員數名為委員，提請董事會通過後聘任之，負責檢視全行風險管理之成效，包括各單位風險管理相關重大議題或計劃、風險管理流程及風險對策及適當性等，原則上每季召開會議一次，必要時得召開臨時會議。



風險管理部

風險管理部為獨立之專責風險管理單位，負責新光銀行風險控管及定期報告各類風險執行情形，並負責完成「風險管理資訊系統」，提供足夠資訊，以協助董事會、各管理階層與業務單位執行風險監控以及業務執行，同時確保風險管理資訊之品質，力求正確性、時效性、一致性，使董事會與風險管理委員會針對風險採取之因應策略適當。



業務單位及營業單位

各業務及營業單位負責日常風險之監控、衡量及評估等執行層面之事務，並依相關規範呈報風險狀況及風險相關資訊，同時確認所管轄業務依風險限額以及內控程序有效執行。



2.3.2 風險管理機制與政策

新光銀行依主管機關「金融控股公司及銀行業內部控制及稽核制度實施辦法」及「新光金融控股股份有限公司風險管理政策」之規定，訂定「新光銀行風險管理政策」，作為新光銀行風險管理之最高政策，各項業務之風險管理與監督均依本政策辦理。新光銀行面對任何不確定性事件所可能產生之損失，包括信用風險、作業風險、市場風險、流動性風險、利率風險、國家風險及氣候風險等，進行確認、量化、報告與預警以維護新光銀行資產之安全、確保投資人及存款大眾之權益、以及確實遵守相關法令。新光銀行依據主管機關法令、參照「新巴塞爾資本協定」相關規範及考量新光銀行業務現況，訂定「風險管理程序」，並劃分「風險辨識」、「風險衡量」、「風險溝通與通報機制」、「風險監控」、「風險管理評估」等五大構面，以作為風險管理運作的實質內容。新光銀行 2023 年共舉辦 7 場風險管理相關教育訓練，參與人次共 25,708 人次。

● 新光銀行風險管理程序

風險辨識

依照不同產品或服務之風險類型及風險因子，辨識包括銀行簿與交易簿、資產負債表內與表外項目所涵括之風險。

風險衡量

由風管人員確認風險衡量方法之主要假設、數據來源、模型方法及相關程序與限制，並以量化或質化的方式，衡量可能發生的風險。

風險溝通與通報機制

風險管理部及各業務主管單位考量相關性、及時性、可靠性、可比性、重大性與整合性後，將風險管理報表呈報各主管階層，以作為其決策之參考。

風險監控

風險管理部依風險管理資訊系統監控各項風險，監控過程中發現缺失、異常狀況或超逾各項限額者，均應依規定呈報。

風險管理評估

新光銀行業務或金融商品如因外在環境或相關因素變化而致風險變動時，相關單位應重予辨識及評估風險，如有必要並調整其控管方式及因應策略，風險管理部亦得主動提出修正建議。

● 2023 年作業風險辨識結果

新光銀行已導入作業風險控制自評機制，作為業務權責單位及營業據點風險辨識及評估之工具，業務權責單位及海外分行每年應就相關業務辨識潛在作業風險事件，並評估固有風險及控管機制之有效性，而各營業據點則每半年評估剩餘風險及控管機制之落實度。2023 年新光銀行總行就 128 條業務項目執行作業風險控制自評，共辨識出 1,305 個潛在作業風險事件數，其中落於高風險區比重為 0%，中高風險區比重為 42.37%，中低風險區比重為 49.81%，低風險區比重為 7.82%。海外分行則針對 29 條業務項目執行作業風險控制自評，共辨識出 283 個潛在作業風險事件數，其中落於高風險區比重為 0%，中高風險區比重為 0.35%，中低風險區比重為 9.89%，低風險區比重為 89.75%。此外，國內外營業據點 2023 年下半年之評估結果，各單位自評落點成果皆為風險控制佳。

2.3.3 營運不中斷政策

為避免因突發或緊急事件，而產生營運中斷事故，同時能快速執行應變，新光銀行訂有「營運不中斷應變管理辦法」、「業務營運衝擊分析暨計劃作業要點」、「傳染病防治應變措施計畫」及「異地辦公」等規範供各單位遵循辦理，並成立「緊急事件通報機制」、「應變組織」、「人員代理順位暨異地辦公名單」及「樹狀通報圖」，針對營運中斷事故如颱風、地震或水災等天然災害，亦或發生可能趨於群聚感染之疫情，及任何可能危及本行業務正常營運之災難事故，要求各單位定期辦理營運不中斷應變管理演練。

新光銀行每年模擬各式不同情境，其中包含地震、重大疫情、停電、火災、系統當機、網路斷線及其他危及新光銀行業務正常營運之災難事故，以確保在任何狀況下均能持續營運。2023 年新光銀行各營運據點及總行單位 100% 完成營運不中斷演練，並由資訊相關部門建置資訊系統復原機制、行政單位負責總行單位異地辦公場所及國內分行異地辦公場所之規劃，如遇突發狀況可即時通報並採取相關應變措施，落實應變管理。新光銀行依「業務營運衝擊分析暨計劃作業要點」，要求業管單位及海外分行擬訂營運不中斷計畫，謹慎評估各項業務於財務性或非財務性衝擊，並評估各項業務於營運不中斷時所需復原時間的優先順序以及最低資源需求，以維持營運正常。未來將持續進行不同情境之營運不中斷演練及營運衝擊分析，以確保任何情況下皆維持營運不中斷。

2.4 資訊安全

GRI : 2-24、2-25

SASB : FN-CB-230a.2

2.4.1 資訊安全政策及制度

新光銀行為提供客戶全方位的金融服務，確保資料、系統、設備及網路等各項資訊資產之機密性、完整性及可用性，強化資訊系統作業安全管理機制，防範各種內部或外部威脅並保障客戶權益，訂有由董事會督導訂定之「新光銀行資訊安全政策」以為資訊安全依循之共同準則；因應資訊安全風險逐日增長，為落實資訊安全控管以降低可能之作業風險，導入 ISO 27001 資訊安全管理制度 (ISMS)，落實各項管控措施，每年持續透過 ISO 驗證機構英國標準協會 (BSI) 覆查以致力維護證書之持續有效性外，並於 2023 年驗證通過轉版至新版 ISO 27001:2022，為全台民營第一家通過轉版的銀行。

新光銀行資訊安全政策每年檢討並於發生重大變更時審查，資訊安全文件每年至少進行二次定期審查，以持續確保其合宜性、適切性及有效性；另為落實主管機關法規要求，建立「資訊安全評估計畫」，每年辦理資訊安全評估作業及 SWIFT 客戶安全計劃 (Customer Security Programme, CSP) 驗證，並依規提報董事會及於 SWIFT 網站填報驗證結果，整體評估結果無重大缺失，相關發現事項均已提出改善計畫，各項機制有效提升企業內部及海外分行資訊安全防護有效性。

新光銀行亦制定系統專案啟始前之資安風險評估及重大應用系統上線前資安檢核機制，以確保符合資訊安全要求並落實「金融機構資通安全防护基準」第十五條要求，2023 年度共完成 20 項系統資安風險評估及 6 個重大應用系統上線前資安檢核。新光銀行與金融資安資訊分享與分析中心 (F-ISAC) 合作，參與「F-SOC 及跨域聯防計畫」，多家金融機構共同參與，完成監控情境訂定及資安事件共享，以利掌握及了解未來金融領域內整體資安現況及趨勢，並且及早因應數位轉型風險威脅，有效提升整體資安防禦力。

新光銀行對於營業秘密保護，已訂有「新光銀行工作規則」規範本行員工對於直接或間接方式而知悉或取得之本行、本行之子公司、本行所屬母公司新光金融控股股份有限公司及其子公司、前揭各該公司之關係企業之一切業務、營運資訊及其客戶資料均負有保密義務，並於人員入職時均要求簽署保密同意書。另訂有「資料文件管理要點」規範本行人員對於業務涉及之資料文件進行分級與管理，且須就不同等級資料文件採行適切保密措施。此外，每年開辦「金融從業人員應知法律」線上課程教育訓練加強宣導人員有關保密義務觀念，提醒保密義務範疇尚包含員工依約或法令對第三人負有保密責任之第三人的營業秘密，及違反時涉及之罰責。

2.4.2 資訊安全委員會

為推行資訊安全管理，新光銀行訂定「新光銀行資訊安全委員會設置辦法」，並設置「資訊安全委員會」，以統籌新光銀行資訊安全相關事務，由總經理擔任召集人、資訊安全部進行執行與推動、單位主管擔任總幹事，每季或視需要不定期由總幹事召集本會議委員開會，以討論政府法令、資訊安全威脅、資訊技術等最新現況與發展，及內部資訊安全相關事項彙總報告；如有法規之需要或發生重大資訊安全事件時，則視需要召開臨時會議。

2023 年資訊安全委員會共召開四次會議，報告金融資安行動方案 2.0 執行狀態、全行資安事故通報處理機制、建立資訊安全教育訓練建立多元管道、資安人才發展與培育計劃、新光銀行通過 ISO 27001 驗證轉版至最新 2022 版及資安工作重點成效等。

2.4.3 資安防護演練及資安教育

新光銀行 2023 年委請安華聯網科技股份有限公司舉辦分散式阻斷服務（DDoS）攻防演練，於 2023 年 10 月 21 日進行演練，確認防禦機制、監控與通報程序符合主管機關要求。除參與政府主管機關之演練之外，新光銀行亦規劃日常情境式教育訓練、建立資安內網公告與數位資安講堂，以增加新光銀行全體員工之資安智能、提升關鍵思維與能力，進而增強新光銀行整體之資訊安全意識。

◆ 新光銀行 2023 年資安防護證照

資安防護證照名稱	持有人數 / 人
	ISO 27001：2022資訊安全管理系統主導稽核員
	7
	ISO 22301營運持續管理系統主導稽核員
	1
	ISO 27701：2019隱私資訊管理系統主導稽核員
	3
EC-Council CEH駭客技術專家認證	1
EC-Council ECSA資安分析專家認證	1
EC-Council CHFI資安鑑識調查專家認證	1

◆ 新光銀行 2023 年資安相關教育訓練內容

資安相關教育訓練內容	上課對象 / 董監事 / 員工	上課人次 / 人	課程總時數 / 小時
高階資安教育訓練講座-AI金融科技應用	董事、資訊安全委員會委員、總稽核	22	22
高階資安教育訓練講座-供應鏈資安與金融韌性	董事、資訊安全委員會委員、總稽核	23	23
(法定)112年資訊安全宣導課程-社交工程防護	員工	3,886	3,886
(法定)112年資訊安全宣導課程(含物聯網)	員工	3,865	7,730
ISO 27001：2022資訊安全管理系統主導稽核員	資訊安全專責人員	2	80
ISO/IEC 27001:2022主導稽核員轉版課程	資訊安全專責人員	7	112
ISO 27701：2019隱私資訊管理系統主導稽核員	資訊安全專責人員	1	40
CCNA認證-建置與管理Cisco解決方案	資訊安全專責人員	1	70
CompTIA Security + 國際網路資安認證	資訊安全專責人員	1	40
2023金融資安高階主管儲訓計畫（CISE）	資訊安全專責人員	1	62
2023 新加坡資安交流參訪	資訊安全專責人員	1	32

2.4.4 資訊安全納入部門績效指標

新光銀行依新光金控檢視各子公司資安管理情形訂定「資安治理」及「資安聯防」兩面向之資安關鍵績效指標，列入新光銀行關鍵績效目標項目。在資安治理方面，完成資安治理成熟度評估，依固有風險評估後等級，判斷組織發展資安治理成熟度，以進行控制措施評估，另配合新光金控建構電腦資安事件應變小組與各子公司聯合演練、應變與聯防機制，培養資安管理量能、降低事件傷害。在資安聯防方面，針對新光金控掃描外部網路資安管理發現之高風險弱點均已改善完成，降低遭受駭客探測性攻擊之可能性，成功強化新光銀行資通安全。另為提升同仁資訊安全意識、加強資通安全教育，新光銀行訂定自辦及參與新光金控執行之社交工程演練之通過率標準分別為 97% 及 95%，並列入績效指標，2023 年度新光銀行整體社交工程演練結果符合所訂目標。

2.4.5 辨識和通報資安風險相關機制

為確保新光銀行得以及時辨識及應對資安風險，新光銀行建立「資安監控與通報作業程序」，針對收容資訊之自動分析、監控、通報及應變處置等建立一致性作法，以降低或減緩資安事件可能帶來的損害，強化資安事件處理能力，降低演變成資安事故之機率。另建立「資安事故通報及應變管理要點」，使相關人員能適時將異常狀況通報系統使用者及管理權責單位，以利瞭解事件樣態並啟動應變處置，同時追蹤事件處理進度直至解決異常狀況，以降低事件對新光銀行業務服務之影響。另於系統開發及維運中定期執行資安檢測，並依規定辦理電腦系統資訊安全評估，綜合各項安全測試，發現並修補資安威脅與弱點，以降低對外服務暴露之風險，確保資訊系統的穩定度及資安管控的有效性，進而落實「事前掌握有效情資」、「事中及早發現問題」及「事後迅速復原運作」三大目標。

2.4.6 營運持續作業相關措施

為了能在發生重大資訊異常事件時能迅速復原以縮短業務中斷時間，新光銀行以 ISO 27001 為範本制定「資訊系統持續營運管理要點」，就「異常事件的追蹤與管理」、「日常應變維運作業」、「災害緊急應變措施」及「異地備援演練」等面向制定實際規範，作為資訊系統持續營運管理之依據。

在實際執行面，新光銀行全面導入高速磁碟備份架構，並使用磁碟遠端複製技術建置備份資料異地存放機制，透過新導入的高速磁碟備份架構，達成縮短備份時間、減少磁帶調閱次數、資料異地存放等效益並利用磁碟機去重覆化技術節省磁碟機空間使用。另新光銀行亦已採購「資訊安全保險」保單，強化精實資安韌性、增進營運持續管理量能，確保新光銀行之金融資訊服務遭受外部破壞或癱瘓時所造成之損失能達到風險轉嫁。

◆ 新光銀行 2023 年度資安經費投入

投入項目	投入金額 / 萬元	占全體資訊經費比例
	資安設備維護	206
	資安設備維護	1.21%
	資安管理、資安維運、資安防禦系統等建置案及提升案	498
		2.92%
	資安顧問服務、資安檢測、資安防禦、資安辨識及偵測機制	1,322
		7.75%

2.5 法令遵循

GRI：2-24、2-25、2-27、205-2

2.5.1 深植法遵文化

新光銀行持續強化法令遵循管理及文化，並長期關注國內外金融相關法令變化，嚴格確保新光銀行各業務符合法令要求。新光銀行制定「法令遵循制度實施要點」，由法遵單位彙整主管機關、各業別公會公布或預告增修銀行業務相關法令資訊，每週編製「法令訊息」e-mail 傳達各單位；倘遇有重要法令增修或重大政策發布時則即時發送，同時置於內部網站、製作法令訊息目錄供隨時查閱，2023 年度共發布法令訊息 791 則。

另法遵單位亦依新光銀行「法令變動管理更新作業及業務規章標準作業程序」辦理法令異動調查作業，由各權責單位就法令規章變動內容，檢視現行作業及各項業務規章等是否需配合更新，並填報調查表回覆法遵單位，再由法遵單位從適法性角度檢視及提出建議意見，並續行追蹤遵循情形。法遵單位每月彙整調查及追蹤辦理情形呈報法令遵循主管，每季彙整呈報總經理、副董事長及董事長，2023 年度共調查及追蹤完成 102 筆法令更新作業。

新光銀行已建立「全行之法令遵循風險管理及監督架構」，每年進行全行法令遵循風險評估，以辨識、管理及監控所面對之法令遵循風險，2023 年度全行法令遵循風險評估結果，既有風險為中風險，控制成效為中成效，剩餘風險為中風險，符合本行法令遵循風險胃納。新光銀行理解法律遵循必須深化至員工價值觀，並由員工由內而外展現，因此規劃完善法遵相關員工訓練課程。2023 年法遵相關教育訓練內容如下表所示：

◆ 2023 年新光銀行法遵相關教育訓練內容⁹

法遵相關教育訓練內容	上課人次 / 人	課程總時數 / 小時
	金融從業人員應知法律	4,553
	實質受益人辨識實務	4,581
	全行行為風險防制教育訓練	4,141
	反貪腐與吹哨者保護	4,565
新光金控暨子公司董事、監察人及高階主管教育訓練-AML/CFT監理趨勢	8	8
防制洗錢及打擊資恐人員職前研習班	3	72
新進人員防制洗錢及打擊資恐教育訓練	802	1,604
法令遵循主管及儲備法令遵循主管在職研習課程	314	942
2023年防制洗錢及打擊資恐人員在職研習班	305	2,440
2023年金融消費者保護法解析	4,166	13,206
CRPD實踐於金融服務的共融模式	3,929	1,965
常見高齡者樣態與溝通互動技巧	3,910	5,865

⁹ 法遵相關教育訓練完訓率為 100%

2.5.2 2023 年相關裁罰或糾正事件

年份	2022	2023
類型	個人資料保護	洗錢防制
件數/件	1	1
裁罰金額/新台幣元	5 萬	150 萬

新光銀行重大裁罰定義係依臺灣新光商業銀行內部稽核制度之重大性原則，定義遭金融主管機關調降評等、主管機關提列重大缺失、主管機關裁罰新台幣貳佰萬元以上罰鍰之處分措施為重大裁罰事件。2023 年，新光銀行辦理自然人購屋貸款業務，有未落實確認客戶身分程序及對帳戶或交易之持續監控作業、或相關作業未臻完善等缺失，核有違反洗錢防制法第 7 條第 1 項，同條第 4 項授權訂定之金融機構防制洗錢辦法第 5 條及第 9 條規定或有礙健全經營之虞，爰依洗錢防制法第 7 條第 5 項規定，核處新臺幣 150 萬元罰鍰。為防止類似情事再次發生，新光銀行已採取以下措施進行改善，包括新增蒐集觀察名單機制與建立「合格房屋仲介業者」名單資料庫及新增建立監控報表，檢視其關聯及合理性，如有異常則應建置觀察名單、就異常交易類型已研議開發「自然人房貸客戶自動扣繳帳號異常交易檢核表」(月報)，俾房貸業管單位進行檢視調查。

2.5.3 遵循「金融機構執行共同申報及盡職審查作業辦法（CRS）」進行之盡職審查

為遵循「美國海外帳戶稅收遵循法案」(FATCA) 暨「金融機構執行共同申報及盡職審查作業辦法」(CRS) 之規範，針對能辨認且紀錄具美國身分的帳戶所有人以及不合作之客戶，協助提供金融機構帳戶資料予 IRS 以及向稅捐稽徵機關申報應申報國居住者之稅務用途金融帳戶資訊。另針對未曾提供 FATCA 及 CRS 稅籍自我聲明之既有高資產帳戶，新光銀行各分行依據每年度產出之盡職調查名單報表通知客戶來行提供自我聲明，並由行員檢核聲明書內容合理性後，執行核心 FATCA 及 CRS 資料建檔，完成盡職調查作業。目前新光銀行每年度盡職調查之資產基準為前一年度末日之資產餘額，依據 FATCA 規定個人資產逾 100 萬美元、法人資產逾 100 萬美元者，及依據 CRS 規定個人資產逾 100 萬美元、法人資產逾 25 萬美元者進行盡職調查。2023 年依據 CRS 進行高資產盡職調查個人戶數計 229 戶、法人戶數計 134 戶；依據 FATCA 進行高資產盡職調查個人戶數計 229 戶、法人戶數計 19 戶。

2.5.4 洗錢防制與反貪腐

GRI：205-1

新光銀行明定防制洗錢與打擊資恐之政策、程序及考核機制，並發展防制洗錢及打擊資恐計畫，落實客戶盡職審查、監控可疑交易及提升內部洗錢防制意識，降低洗錢與資恐對經濟及社會帶來的衝擊，以善盡社會責任並建立法律、專業及道德俱佳之聲譽。2023 年新光銀行參考國家洗錢及資恐風險評估報告及相關實務指引，持續強化防制洗錢及打擊資恐之風險評估、客戶盡職調查、交易監控等機制，並委託外部專業機構進行實地查核，以確保防制洗錢及打擊資恐機制完整性及有效性，致力成為客戶心中卓越的金融服務機構。

◆ 洗錢防制相關證照

洗錢防制相關證照名稱	2022 年持有人員 / 人	2023 年持有人員 / 人
	國際公認反洗錢師 (CAMS) 證照	70
	防制洗錢與打擊資恐專業人員測驗	598
		63
		860

◆ 洗錢防制相關教育訓練¹⁰

洗錢防制相關教育訓練內容	上課人次 / 人	課程總時數 / 小時
 新光金控暨子公司2023年董事及高階主管教育訓練	8	8
新進人員防制洗錢及打擊資恐教育訓練	802	1,604
防制洗錢及打擊資恐人員職前研習班	3	72
防制洗錢及打擊資恐人員在職研習班	305	2,440
第13屆國際洗錢防制研討會	16	112
臺灣其他AML課程	218	772
香港分行AML課程	58	336
實質受益人辨識實務	4,581	11,453
反貪腐與吹哨者保護	4,565	11,413

◆ 新光銀行洗錢防制機制



另外，新光銀行已導入作業風險控制自評機制，作為各業務權責單位及營業據點風險辨識及評估之工具，針對有關業務之潛在貪腐風險由各業務權責單位完成辨識後，各單位於評估時應參考歷史事件與查核缺失等相關資料，各業務權責單位每年應就潛在之貪腐風險事件，評估固有風險及控管機制之有效性，而各營業據點則每半年評估剩餘風險及控管機制之落實度，於評估時可就所辨識出之潛在風險事件及控管機制提出有關之回饋予各業務權責單位。新光銀行各業務權責單位及全數國內外營業據點共 106 處已進行貪腐相關風險之風險控制自評，評估之內容包含內部人員舞弊及內部人員與廠商勾結等潛在貪腐風險，以及相應控管機制之有效性與實施程度；經評估，2023 年未有重大貪腐風險。

¹⁰ 洗錢防制相關教育訓練完訓率皆為 100%

2.5.5 洗錢與資恐風險評估

新光銀行進行全面性洗錢及資恐風險評估作業，針對客戶、產品與服務、交易與通路或支付管道、地域等四大面向，就經營之全數國內外業務項目與提供服務之全數國內外營業據點進行洗錢與資恐風險之全面性評估。

● 風險評估流程



2022 年 8 月，新光銀行已完成 2021 年度全面性洗錢及資恐風險評估報告（IRA），評估期間為 2021 年 1 月至 2021 年 12 月，分析洗錢及資恐風險，並針對風險評估結果，研擬完善的洗錢風險改善計畫。因新光銀行「防制洗錢及打擊資恐作業程序」第 26 條已修正為至少每兩年應進行定期之全面性洗錢及資恐風險評估，新光銀行業務、管理及營運於 2022 年度無重大變動，亦無洗錢防制缺失相關裁罰，故新光銀行 2023 年無辦理 2022 年度 IRA，將於 2024 年合併辦理 2022 ~ 2023 年度 IRA 作業。截至 2022 年底，所列 12 項剩餘風險項目中尚有 1 項未完成改善（全行跨產品及跨系統間 CIF 資料比對與清查作業），業於 2023 年 12 月 30 日全部辦理改善完成。

◆ 洗錢風險評估結果

洗錢風險面向	剩餘風險評估結果
 客戶	中風險
 產品與服務	低風險
 交易與通路或支付管道	低風險
 地域	低風險




CH3

低碳

3.1 氣候行動

3.2 永續金融

3.3 綠色營運

3.4 永續供應鏈

Low - Carbon

3.1 氣候行動

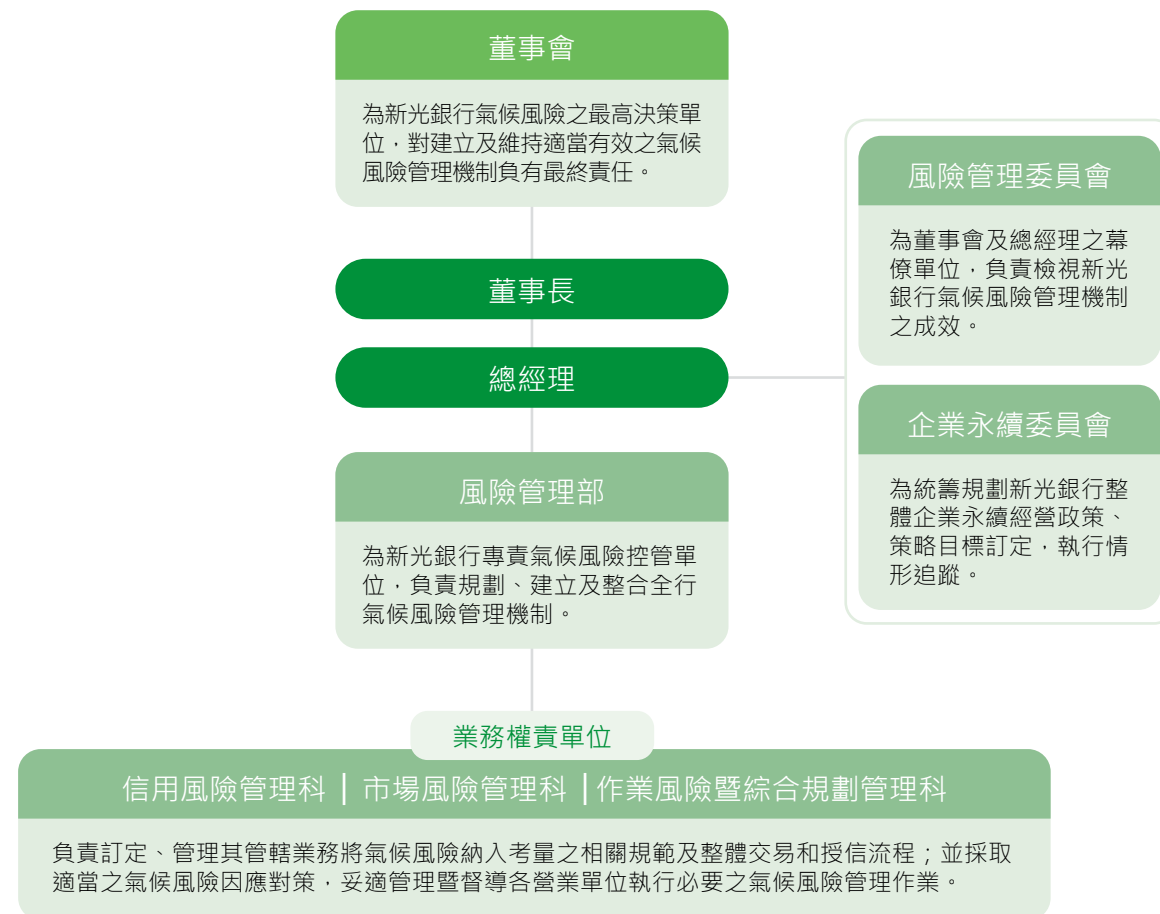
GRI : 2-25、201-2

因應全球發展趨勢，各企業紛紛關注氣候變遷之風險對於自身營運及財務影響，各國陸續強制要求採用「氣候變遷相關財務揭露」（The Task Force on Climate-Related Financial Disclosures, TCFD）框架揭露氣候相關議題；國際永續資訊揭露機構亦多將 TCFD 框架作為揭露氣候相關議題之基礎。2018 年，新光銀行與新光金控共同簽署支持 TCFD，為臺灣首批簽署支持 TCFD 的企業，並著手建立有效指標與目標，掌握相關風險與機會。與新光銀行相關之重大氣候風險議題定期由風險管理部呈報風險管理委員會，並由風險管理委員會於每季董事會中進行報告。新光金控將於 2025 年導入自然相關財務揭露建議 (TNFD)，新光銀行亦將遵循主管機關規範、金控架構計劃導入。



新光銀行
2023TCFD
報告書

◆ 氣候變遷治理組織架構



3.1.1 氣候風險管理策略

為妥善管理與因應氣候相關風險，新光銀行已參照金融監督管理委員會發布之「本國銀行氣候風險財務揭露指引」，將氣候風險納入新光銀行風險管理政策，於既有整體風險管理體系中納入氣候風險管理，藉由內部風險管理程序「風險辨識、風險衡量、風險溝通與通報機制、風險監控、風險管理評估」等五大構面，有效發揮風險治理及促使金融服務多元轉型。新光銀行另增訂「氣候風險管理辦法」，由董事會督導訂定，以劃分氣候風險管理各層級之權責歸屬；為推動氣候風險管理機制之建立，依業務需要採用之氣候風險管理工具。與新光銀行相關之重大氣候風險議題定期由風險管理部呈報風險管理委員會，並由風險管理委員會於每季董事會中進行報告。

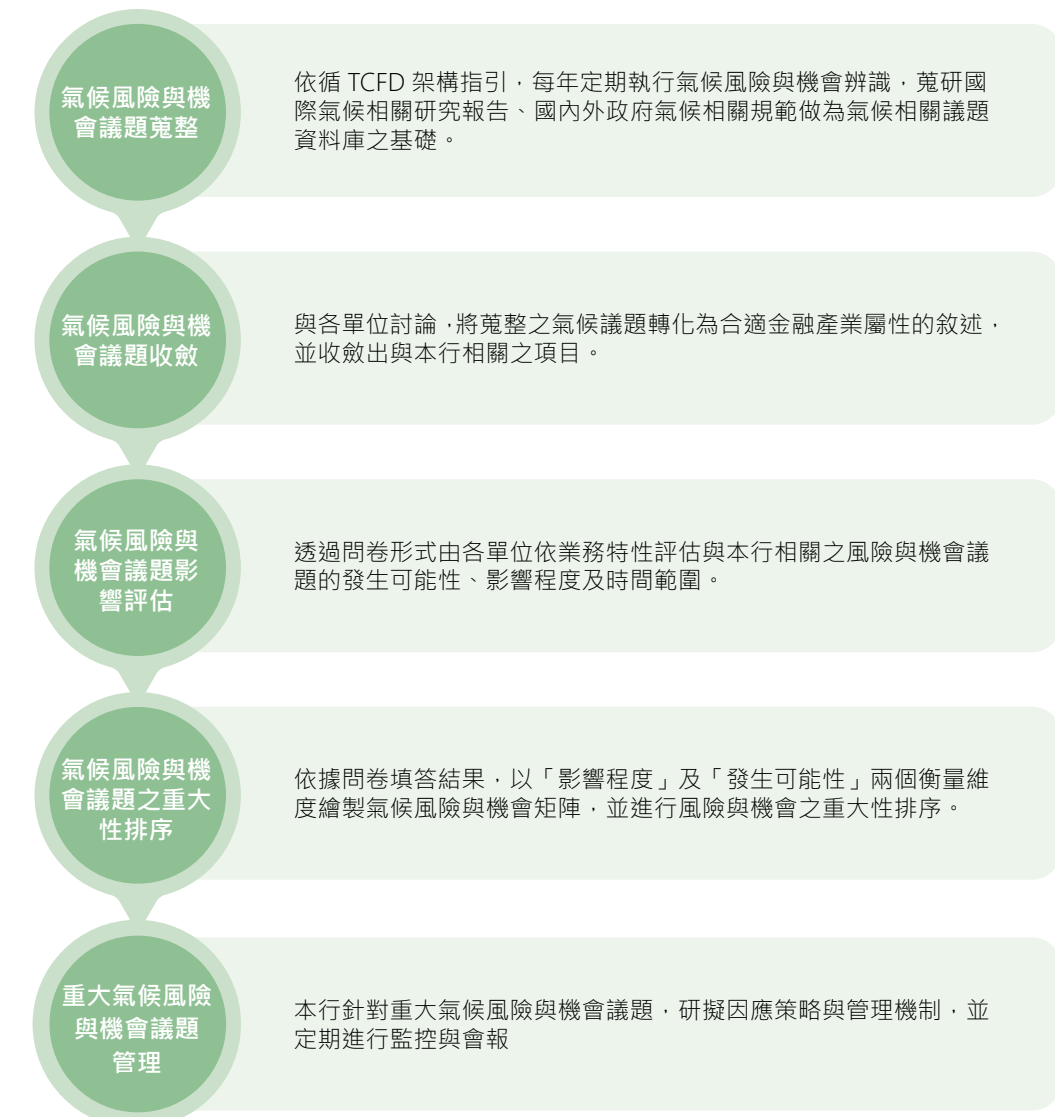
◆ 新光銀行氣候風險管理職責三道防線



3.1.2 氣候風險與機會鑑別與評估流程

新光銀行每年依循 TCFD 氣候變遷風險建議書，投入管理成本，由內部權責單位針對氣候變遷所帶來之風險及機會展開評估，辨識氣候相關風險與機會。

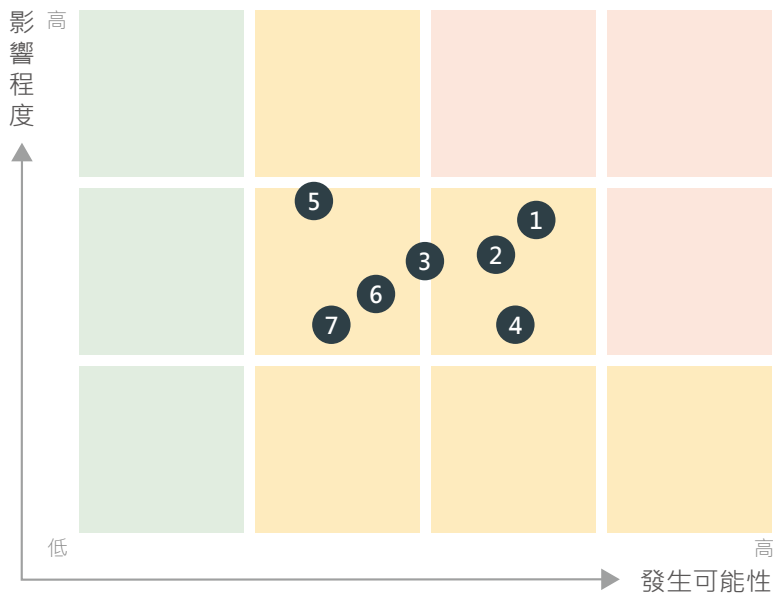
◆ 氣候風險與機會議題辨識及評估流程



3.1.3 氣候風險與機會辨識結果

新光銀行盤點出 3 項實體風險與 4 項轉型風險，評估對新光銀行營運之影響，並針對風險排序前 5 大之項目說明財務影響情形；氣候相關機會方面，新光銀行統整出 5 項機會類型，並檢視該機會事件對新光銀行營運與財務效益之影響。

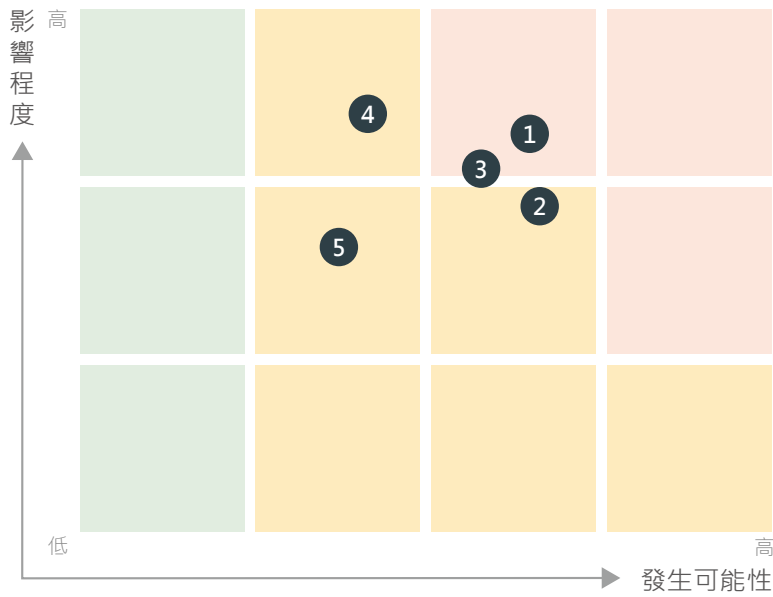
◆ 氣候變遷風險矩陣圖



◆ 氣候風險鑑別結果

風險排序	類型	風險類型	風險事件	發生時間	影響說明
1	轉型	政策和法規	新國際準則的導入，提高對客戶授信的門檻。	短期 (3 年以內)	因為國際準則變化導致產品和服務需求降低，致營收下降。
2	實體	長期性	越加嚴重與頻繁的天災，新光銀行放貸對象的資產可能受損。	長期 (10 年以上)	若發生氣候變遷風險，將造成擔保品價值下降，授信戶資產損失以致還款困難，影響公司利息收入。
3	轉型	市場	新光銀行對高碳排放產業放貸，對資產價值的影響。	中期 (3~10 年)	2023 年計算高碳排放產業投資占比為 12.70%
4	轉型	名譽	國際投資者對 ESG 績效日益關注，因此降低投資新光銀行部位。	中期 (3~10 年)	投資者對 ESG 議題關注日益增加，公司若在 ESG 方面有不良表現，相關負面因子將影響投資者之投資。
5	實體	長期性	平均溫度升高以致公司營運成本增加。	長期 (10 年以上)	相關用電量、成本及用水量相對增加。
6	實體	長期性	分行營運受天災影響而中斷。	長期 (10 年以上)	因為營運中斷導致相關金融服務及業務無法提供給消費者。
7	轉型	政策和法規	國內外環境相關法規政策逐漸趨嚴。	長期 (10 年以上)	因政策改變，無法即時做出因應策略造成相關損失。

◆ 氣候變遷風險矩陣圖



◆ 氣候風險鑑別結果

風險排序	機會類型	機會事件	發生時間	影響說明
1	市場	綠色金融商品的多元化。	短期 (3 年以內)	促進商品的發展，挖掘更多領域之潛在機會，滿足客戶需求，進而提高公司營收。
2	產品與服務	客戶對綠色金融商品的需求增加。	短期 (3 年以內)	
3	市場	在媒體和永續評比機構得到正面報導，因此提升企業形象。	中期 (3~10 年)	藉由正面報導得到社會大眾肯定，逐步朝著永續經營前進。
4	產品與服務	提供更多數位金融服務，減少營運和客戶的能源 / 資源耗用。	短期 (3 年以內)	因應未來數位金融的市場趨勢，提供更全面的服務，藉此降低相關營運支出。
5	長期性	建築使用綠建材和增設太陽能設備，達到節能減碳。	短期 (3 年以內)	相關用電量、成本及用水量相對減少。

3.1.4 情境分析與情境設定

為進一步了解氣候變遷風險對新光銀行之影響，針對實體及轉型風險，利用氣候情境分析，衡量各氣候情境下之暴險情形，並積極展開相關管理作為與因應措施，增進氣候韌性。

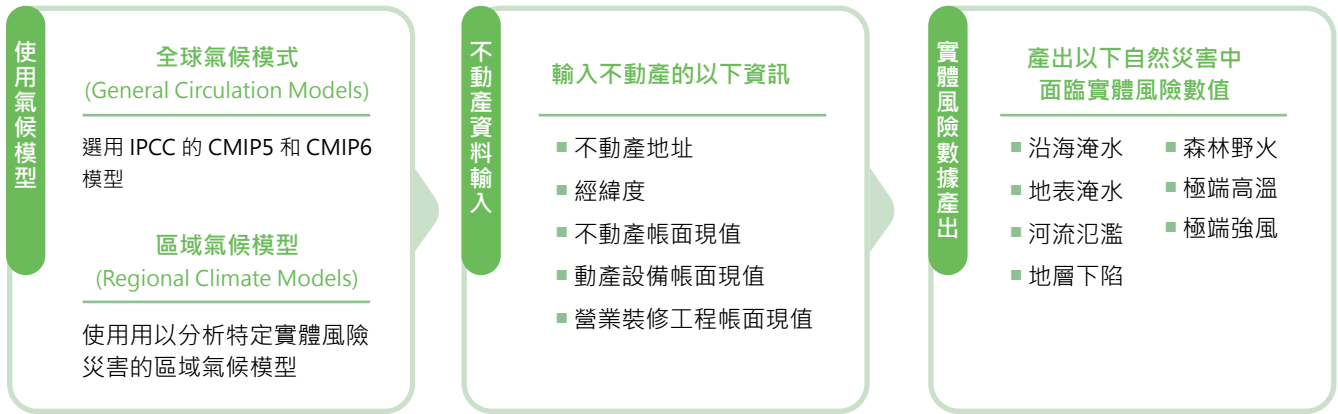
◆ 情境設定

風險類別	應用部位	氣候情境	本世紀末升溫幅度	說明
實體風險	營運據點	RCP 2.6	2° C	符合《巴黎協定》規定的 2° C 限制 / 1.5° C 目標的情境：強勁減排力度促使溫室氣體排放量在 2020 年左右達到峰值，然後線性下降，於 2050 年全球排放量減少 50%，在 2100 年前變為淨負值。
		RCP 8.5	4° C	高排放情境：溫室氣體增速與目前一致，導致大氣溫室氣體濃度持續增加，升溫接近 4° C。
轉型風險	投融資組合市場風險與信用風險分析	NGFS Current Policies	3° C	僅包含當下正在實施的相關政策，從而導致該情境有較高的實體風險。
		NGFS-Nationally Determined Contributions (NDCs)	2.5° C	無新增減碳做為路徑，包括所有已應諾的相關政策，即使政策尚未實施，各國按照自身狀況應對氣候變化的行動及措施，其不確定性及實體風險相對較高。
		NGFS-Delayed transition	1.8° C	延後轉型路徑，假設到 2030 年碳排放都不會下降，將升溫控制在 2° C 以下需要更強而有力的政策，但二氧化碳減少效果有限。
		NGFS- Net Zero 2050	1.5° C	相對有序路徑，於 2050 年實現淨零排放之情境，將升溫控制在 1.5° C 以下。但由產業內頒布的相關政策出現偏差，以及化石燃料的淘汰速度的提升，導致最終淨零的成本變高。

3.1.5 各情境設定下之實體風險

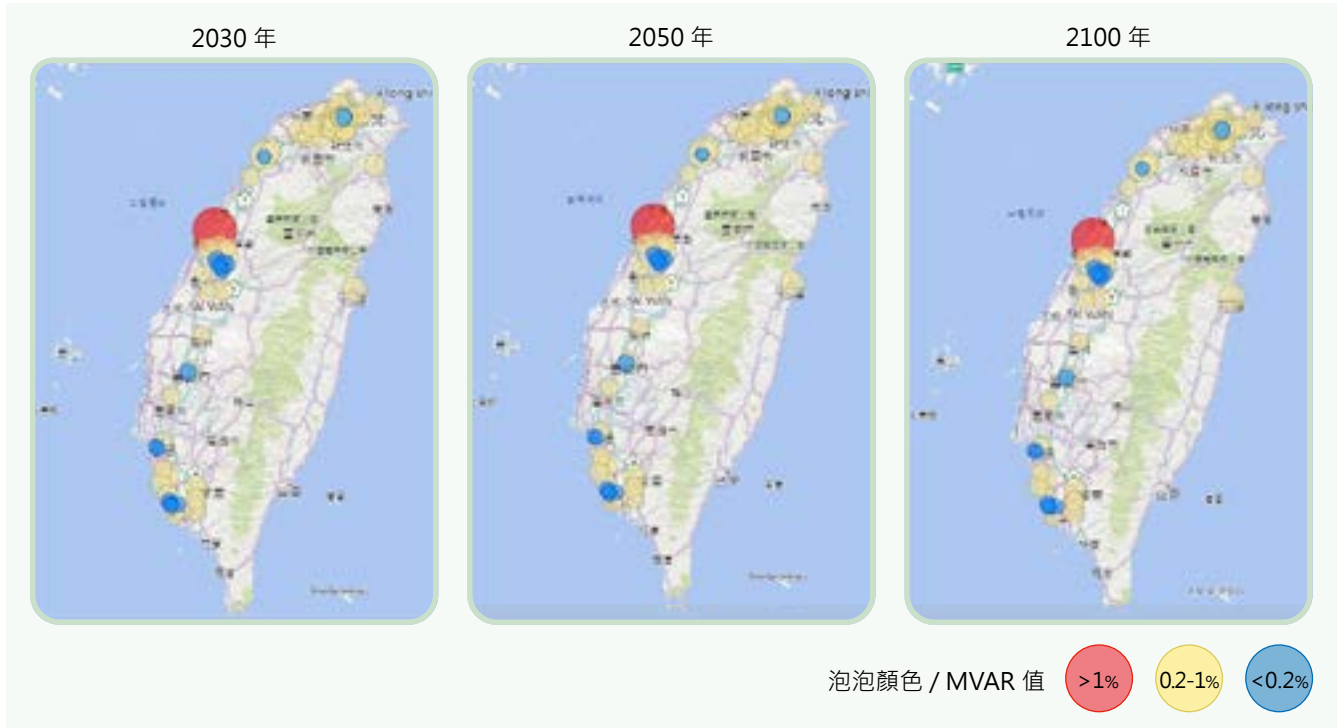
新光銀行為了在未來氣候變遷衝擊之下，也能維持實體據點的營運不中斷，因此進行營運據點之實體風險評估。在 2023 年底，新光銀行共有 106 處據點（含 103 家分行以及總公司之總行、國外部、信託部所在位址）分別坐落在全台 68 個鄉鎮市，以 RCP2.6 及 RCP8.5 之氣候情境下透過國際氣候模型進行模擬，模型從 2020 至 2100 年以每十年為一個區間計算出在各類型氣候風險災害影響下所面臨的「最大氣候風險值（Max Value at Risk%）」（即取分析初始時間點到計算時間點期間，該資產於各年度面臨的「氣候風險值（VaR%）」中的最大值。）新光銀行將不動產的氣候風險值（VAR %）大於 1 % 的情況，視為高氣候風險，並擬定相關災害因應措施。

◆ 實體風險數據產出流程及氣候情境說明



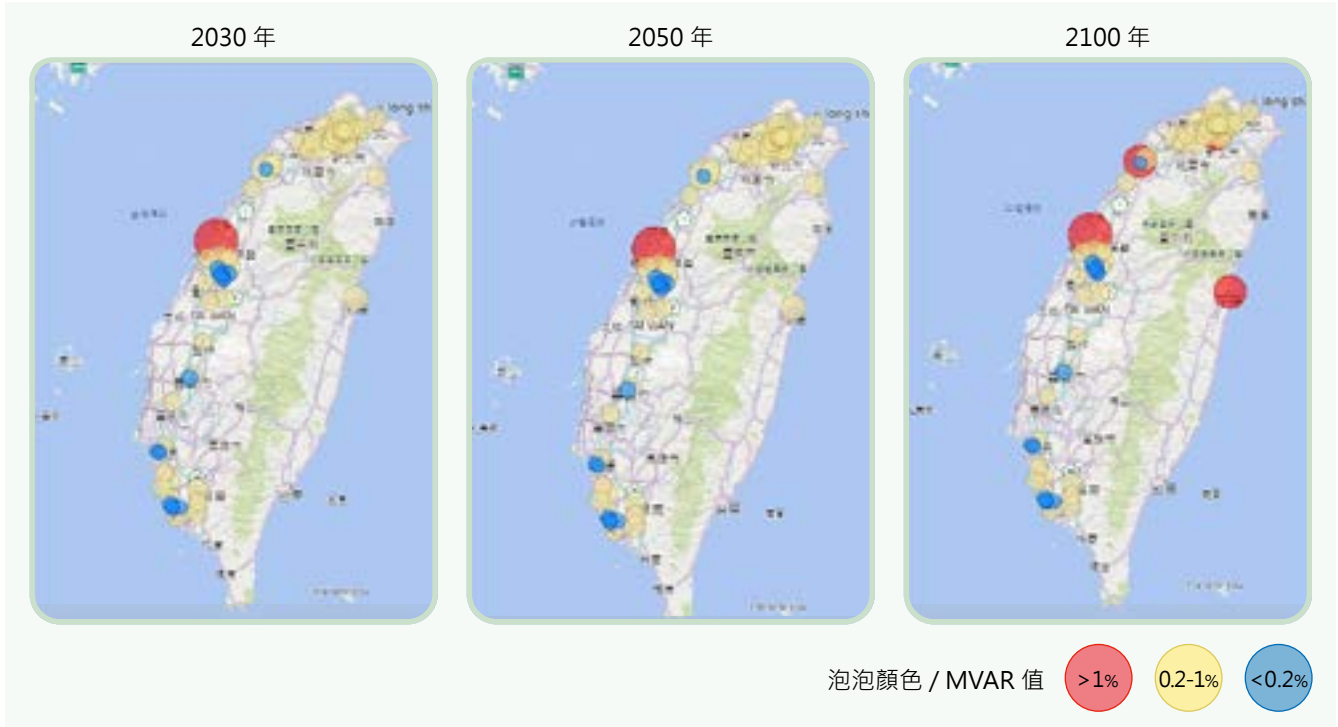
在 RCP2.6 情境下，2030 年、2050 年及 2100 年有 1 處位於臺中市的分行據點之最大氣候風險值（MVAR）高於 1 %，屬高風險值之地區。

◆ 氣候情境 RCP2.6 之實體風險



在 RCP8.5 情境下，2030 年和 2050 年有 1 處位於臺中市的分行據點之最大氣候風險值 (MVAR) 高於 1 %、屬高風險值之地區；2100 年則有 6 處位在新北市、新竹市、台中市和花蓮縣的據點之最大氣候風險值 (MVAR) 高於 1 %。

◆ 氣候情境 RCP8.5 之實體風險



新光銀行預計將上述分行列入觀察名單之中，並在未來十年持續加強防災措施，並在日後選擇營運據點前，評估氣候相關風險因子，盡可能降低風險因子可能帶來之影響及衝擊。

◆ 各氣候情境造成之實體風險

風險類型	資產類別	金融風險	影響業務	氣候情境及財務影響	
實體風險	營運據點	- 營運風險 - 作業風險	自身營運	2030 年受氣候情境之財務影響	
				RCP 2.6	評估資產減損金額 1,797 萬元，其中處於高氣候敏感區域之據點數共 1 處
				RCP 8.5	評估資產減損金額 1,850 萬元，其中處於高氣候敏感區域之據點數共 1 處
				2050 年受氣候情境之財務影響	
				RCP 2.6	評估資產減損金額 1,802 萬元，其中處於高氣候敏感區域之據點數共 1 處
				RCP 8.5	評估資產減損金額 1,894 萬元，其中處於高氣候敏感區域之據點數共 1 處
				2100 年受氣候情境之財務影響	
				RCP 2.6	評估資產減損金額 1,803 萬元，其中處於高氣候敏感區域之據點數共 1 處
				RCP 8.5	評估資產減損金額 2,228 萬元，其中處於高氣候敏感區域之據點數共 6 處

除營運據點之實體風險評估，新光銀行亦執行由金融監督管理委員會規劃辦理之氣候變遷情境分析，進行國內授信戶和投資對象登記地、及國內擔保品座落地之實體風險評估，各情境年度組合下之分析結果如下：

◆ 國內授信戶和投資對象登記地區在不同情境 _ 年度組合下之實體風險等級分布

情境 _ 年度 \ 實體風險等級	低	低中	中	中高 ¹	高
有序 / 無序 _2030	78.9%	2.6%	8.9%	7.5%	2.1%
有序 / 無序 _2050	75.8%	5.5%	5.6%	11.0%	2.1%
無政策 _2030	77.8%	3.7%	8.8%	9.4%	0.3%
無政策 _2050	77.1%	3.6%	6.6%	12.4%	0.3%

◆ 國內不動產擔保品座落地區在不同情境 _ 年度組合下之實體風險等級分布

情境 _ 年度 \ 實體風險等級	低	低中	中	中高 ²	高 ²
有序 / 無序 _2030	18.5%	46.7%	9.5%	11.8%	13.5%
有序 / 無序 _2050	11.1%	50.2%	11.5%	12.0%	15.2%
無政策 _2030	17.0%	44.1%	10.3%	14.1%	14.5%
無政策 _2050	11.3%	49.7%	11.8%	13.6%	13.6%

綜上可知，新光銀行授信戶和投資對象，或徵提之不動產擔保品，在不同情境 _ 年度下，面臨之實體風險對營業額損失或擔保品價值減損之衝擊有限，對新光銀行之財務衝擊可控。

3.1.6 各情境設定下之轉型風險

淨零排放逐漸成為全球共識，各國開始在其境內對高碳排產業徵收碳費或碳稅，相關國際政策必然對我國高碳排產業產生影響，而我國政府也將針對產業及能源轉型頒布相關政策，可以預見碳費或碳稅會產生額外直接及間接成本，若企業未及時轉型，排放量高的產業將首當其衝。新光銀行鑑別出 2023 年底共有 52 戶授信對象屬於國內環保署納管之碳排大戶，新光銀行擬使用全球變化分析模型 (GCAM5.3) 估算授信對象在 2050 年之碳排放量，並在兩種情境下估算碳費價格，將計算後之碳價成本輸入銀行內部之信用評等模型，觀察其信用評等變化，計算其預期信用風險損失率及其損失金額。

◆ 各氣候情境造成之轉型風險

氣候情境	2050年受氣候情境之財務影響
Current Policies	授信戶屬國內環保署納管之碳排大戶者，共有 2 戶降評一級，增加之信用風險預期損失金額約 72 仟元。
Net Zero 2050	授信戶屬國內環保署納管之碳排大戶者，共有 8 戶降評一級、3 戶降評三級，增加之信用風險預期損失金額約 1,883 仟元。

¹ 含風險移入國別為臺灣之國際金融業務分行 (Offshore Banking Unit, OBU) 授信戶。

² 含桃園市桃園區、桃園市龜山區、新北市淡水區、新北市林口區。

由上表可知，新光銀行之碳排大戶授信戶，在碳費加壓下所增加之信用風險預期損失金額有限，顯示其尚能因應氣候變遷之考驗，成功執行轉型作為。新光銀行將相關氣候風險納入內部氣候風險相關管理規範，於交易前需審慎評估投融资對象氣候風險，貸後持續追蹤風險變化，相關資料將定期呈報於董事會及高階管理階層。除碳排大戶之轉型風險評估，新光銀行亦執行由金融監督管理委員會規劃辦理之氣候變遷情境分析，根據交易對手之產業別進行轉型風險評估，分析結果如下：

◆ 國內外授信 + 投資部位之轉型風險等級分布

部位 \ 轉型風險等級	低	低中	中	中高	高
國內外授信 + 投資	56.6%	23.0%	6.2%	6.3%	7.9%

由上表可知，新光銀行授信戶和投資對象，面臨之轉型風險對營業額損失之衝擊有限，對新光銀行之財務衝擊可控。

3.1.7 因應策略

依據評估結果，新光銀行以長期策略佈局為考量，恪守國際外部規範，並配合內部政策，發展氣候變遷風險因應管理措施如下：

1. 目標與期程：新光金控於 2024 年 2 月通過 SBTi 減碳路徑目標設定，除針對範疇一、範疇二部分落實減碳規劃外，亦積極針對範疇三投融资部位做嚴格控管。新光銀行除依據 PCAF 方法學定期進行財務碳排量計算外，並輔導投融资對象之碳排放大戶採取減碳措施，以逐步降低新光銀行資產組合受氣候變遷可能遭受之衝擊。涵蓋氣候變遷議題之永續短中長期目標於企業永續經營委員會報告，會議紀錄依辦法提請董事會備查。詳見 [1.3.1 永續策略短中長期目標 \(p.19 \)](#)、[3.1.8 SBT 進程與淨零目標 \(p.61 \)](#)。

2. 追蹤機制：針對新光銀行依據 SBTi 設定之減碳路徑目標，針對投資部位、商用不動產碳強度融資案件、電廠、發電業專案融資之碳排放強度及高碳排產業減碳目標設定，均納入新光銀行高階主管年度績效設定，且設定之目標均較 SBTi 設定之數值嚴格，以落實新光銀行朝向永續授信之目標。詳見 [5.1.3 績效考核 - 績效獎金 \(p.102 \)](#)。

3.1.8 SBT 進程與淨零目標

新光銀行依循金控架構於 2022 年承諾導入科學基礎減碳目標 (SBT)，針對自身營運範疇一及二、範疇三投融资組合之溫室氣體排放依循目標設定指引，進行碳部位盤點及碳排計算工作，並研擬減碳路徑。2024 年已設定目標並通過 SBTi 審核：



3.2 永續金融

GRI：2-24

SASB：FN-CB-410a.2

3.2.1 責任授信

為落實永續金融發展，攜手授信往來企業逐步實現 2050 年淨零排放之永續社會，新光銀行依循新光金控「永續金融政策」、UN SDGs、責任銀行原則 (Principles for Responsible Banking, PRB) 等國際相關規範，於 2021 年由董事會督導訂定「新光銀行永續授信政策」，對授信企業進行盡職調查與了解客戶程序，充分了解並審慎評估企業於 ESG 各面向可能之衝擊，將 ESG 納入徵授信與審查。

同時，為引領融資對象落實 ESG 理念、善盡企業社會責任，新光銀行除遵照聯徵中心新規範增設「綠色授信」、「永續績效連結授信」等註記外，亦參考金管會與環保署、經濟部、交通部、內政部共同公告之「永續經濟活動認定參考指引」，適用該指引且衡量結果為符合之永續經濟活動者，得優先評估、優先給予適當融資協助及條件優惠等，以鼓勵申貸企業將資金用於可創造環境或社會正面效益之項目，2023 年本行適用指引之一般及前瞻經濟活動案件共 453 件，金額達 431 億元，符合指引之一般及前瞻經濟活動案件共 7 件，金額達 226 億元，皆以電力供應 (再生能源) 產業占比最高。

此外，於 2021 年訂定徵審時需填寫「赤道原則暨 ESG 授信檢核表」，另於 2023 年進行修正，並於 2024 年 1 月 2 日核准修正後「赤道原則暨 ESG 授信檢核表」，檢視申貸之融資對象是否屬於「高度 ESG 風險」、「爭議性」或「高碳排」產業。若融資對象屬下列產業，應依照各類產業相對應之檢核點提供佐證文件；若無法提供相關文件或無法符合檢核點內容時，需敘明承作理由以供審查。

◆ 赤道原則暨 ESG 授信檢核表之「高度 ESG 風險、爭議性、高碳排」產業列表及因應措施

產業類別	產業列表	因應措施
高度 ESG 風險產業	■ 防制洗錢與打擊資助恐怖份子有嚴重缺失之國家或地區 ■ 毒品產業 ■ 色情產業 ■ 爭議性武器產業	本類產業應不予往來
爭議性產業	■ 菸草產業(屬國營事業者除外) ■ 皮草買賣 ■ 熱帶雨林伐木 ■ 博弈產業(已取得合法博弈許可者除外)	應審慎檢視企業對 ESG 的負面影響
高碳排產業	■ 石油與天然氣礦業開採及煉製業/煤炭相關產業鏈 ■ 鋼鐵製造業 ■ 水泥製造業	應審慎檢視企業對氣候變遷的負面影響，並檢視其溫室氣體盤查結果，若無相關盤查，則應檢附已提出溫室氣體減量目標及計劃相關文件。承作理由說明，得包含減碳過程中之限制、困難及因應方案 (包括技術、資金需求等) 等內容。

◆ 高度 ESG 風險、爭議性、高碳排授信曝險

產業別	曝險額度 (單位：佰萬元)
石油及天然氣產銷業	3,801.83
電力公用事業 (燃煤發電為主)	630.04
鋼鐵業	77.00
化學業	1,232.35
建材業	125.02
運輸及物流	1,681.83

● 永續授信

新光銀行因應聯徵中心規定，自 2022 年起統計「永續績效連結授信」及「綠色授信」承作情形。2023 年度新光銀行承作「永續績效連結授信」達 91.78 億元，以授信條件同時連結 E、S、G 者為大宗；「綠色授信」則達 80.11 億元，以再生能源為主，占比近四成。整體而言，2023 年新光銀行永續授信餘額達 172 億元、占總放款比例 2.17%，顯示新光銀行透過融資來引導並鼓勵企業積極響應 ESG 之成效。為鼓勵國內中小企業重視氣候變遷、減碳及永續發展，新光銀行積極配合政府政策推動經濟部「低碳智慧納管專案貸款」，提供朝智慧及低碳化轉型中小企業利率目前最高 2.095%、額度最高 3,500 萬元貸款，並搭配中小企業信保基金保證，送保成數最低 8 成、保證手續費 0.1%，還可申請政府補貼利息一家企業最高一年金額約 55 萬。2023 年度新光銀行承作「低碳智慧納管專案貸款」6 件，共 1.25 億元。

◆ 永續績效連結授信案例

新光銀行與上海商銀及華南銀行共同統籌主辦之「飛宏科技股份有限公司暨馳諾瓦子集團」聯貸案，籌組總金額達新台幣 30 億元。

飛宏科技為電源供應器大廠，產品應用於行動通訊、企業系統及工具機電源，2011 年開始投入電動車充電樁之生產布局，該案連結母公司飛宏科技之總溫室氣體排放量、用水強度、公司治理評鑑等指標，若達成任一項，聯貸銀行團則降減利率加碼，鼓勵授信對象達成溫室氣體排放及省水等 ESG 指標，亦回應借款人對社會環境改善之用心與努力、落實銀行團推廣減碳轉型之決心。

本案 ESG 連結機制如下：
 依借款人最近一期經獨立第三方公證單位確認之永續報告書所列 ESG 指標，若下列任一項達成特定目標則降低年利率：

-  溫室氣體總排放量
-  公司治理評鑑排名級距
-  用水強度

◆ 2023 年新光銀行永續授信餘額及占比

永續授信業務	占企金總放款餘額之比例	占個金總放款餘額之比例	占總放款比例
綠色授信	1.42%	0.72%	1.03%
永續績效連結授信	2.55%	N/A	1.14%
合計			2.17%

◆ 2023 年新光銀行永續績效連結授信各類別餘額

ESG 融資主題類別	2023 年
ESG	45.76
ES	9.57
SG	6.00
EG	0.97
E	28.88
S	0
G	0.60
合計	91.78

單位：億元

◆ 2023 年新光銀行綠色授信各類別餘額

綠色支出類別	2023 年
再生能源 (Renewable Energy)	28.81
潔淨交通運輸 (Clean Transportation)	24.87
綠能建築 (Green Buildings)	16.33
節能 (Energy Efficiency)	6.04
汙染防制 (Pollution Prevention & Control)	4.02
氣候變遷調適 (Climate Change Adaptation)	0.02
地域與水域生物多樣性保護 (Terrestrial and Aquatic Biodiversity Conservation)	0.01
合計	80.11

單位：億元

◆ 新光銀行近四年 ESG 主題性授信

單位：億元

產業類型	2020 年		2021 年		2022 年		2023 年	
	戶數	授信餘額	戶數	授信餘額	戶數	授信餘額	戶數	授信餘額
太陽能產業 ³	24	10.3	29	19.7	39	29.0	30	30.0
綠能科技產業	9	7.5	3	2.2	12	9.9	6	5.5
自行車產業	13	8.3	12	12.0	17	13.4	16	7.5
循環經濟產業	12	4.3	10	3.6	9	5.3	16	5.6
醫療照護產業	4	6.6	10	5.4	9	5.8	6	5.7
教育產業	10	7.3	9	8.1	10	7.1	10	7.0
合計	72	44.2	73	51.0	96	70.5	84	61.3

³ 太陽能產業屬我國「2050 淨零排放路徑」所列「十二項關鍵戰略」產業之一。

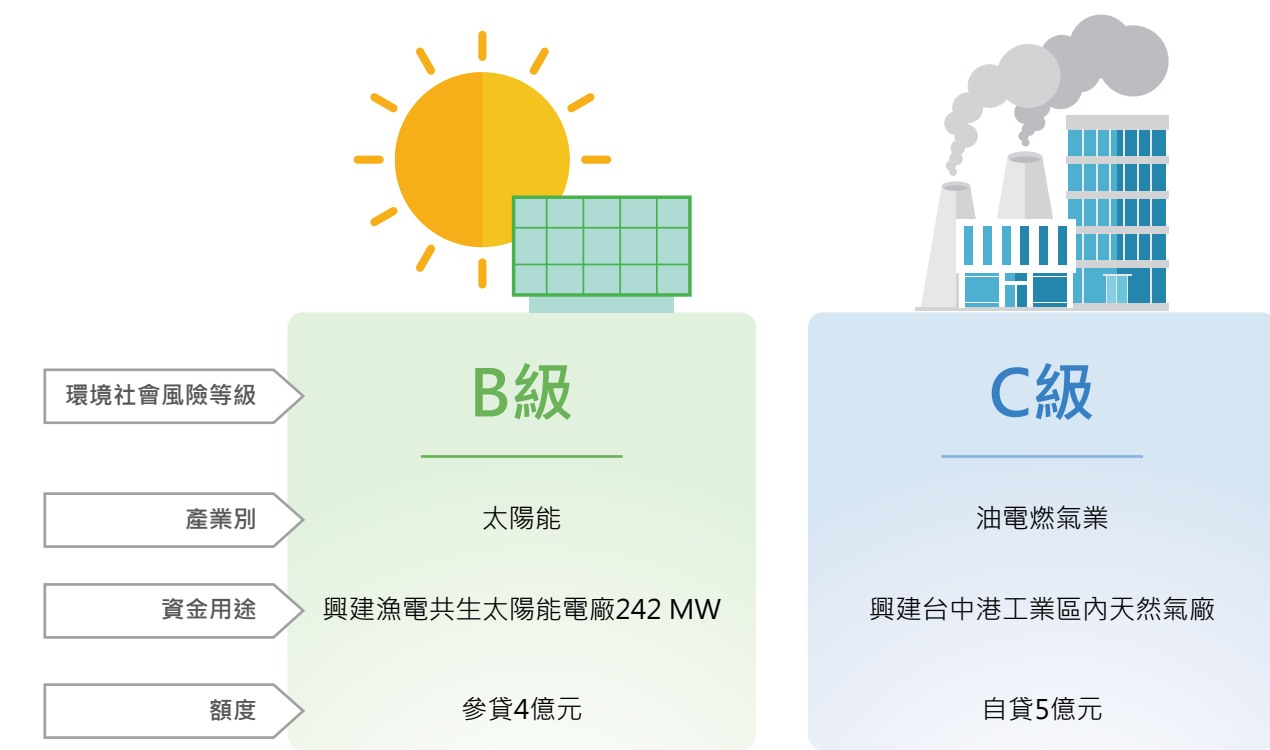
◆ 綠色融資支持再生能源發展之減碳效益 ⁴

		2022 年	2023 年
再生能源電廠開發與建置融資核准額度		47.73 億元	53.84 億元
該年度累計環境效益	每年預估發電度數	9,437 萬度 (約可供應 27.7 萬戶家庭月使用 ⁵)	9,557 萬度 (約可供應 28 萬戶家庭月使用 ⁷)
	每年節省之碳排放量	47,531 tCO ₂ e ⁶	48,124.6 tCO ₂ e ⁸

● 赤道原則

新光銀行 2021 年簽署赤道原則，除遵循國際赤道原則規範外，內部亦訂定「赤道原則授信案件作業要點」，以供海內外營業單位及總行相關單位共同遵循。2023 年度適用赤道原則案件共 2 件，透過審查具專業證照及具赤道原則環境社會風險評估實務經驗之獨立第三方機構出具之「環境社會風險評估報告」，依赤道原則對環境社會影響之風險等級由高至低分別為 A 級、B 級或 C 級。C 類因屬對環境社會影響較輕微或無影響，故採一般徵審流程；惟 A、B 級需針對特別之環境與社會風險議題，如生物多樣性、氣候變遷等，請融資對象建立相應之環境與社會管理系統 (Environmental and Social Management System, ESMS) 及提供環境與社會管理計畫 (Environmental and Social Management Plan, ESMP) 或赤道原則行動計畫 (Equator Principles Action Plan, EPAP) 等，供徵審參考並據以列為貸後監測項目，進行該專案相關風險點之控管。

◆ 新光銀行 2023 年度經核准並簽約之赤道原則案件



⁴ 統計時間自 2021 年起。

⁵ 2022 年家庭月平均用電量參考台灣電力公司 2021 年 311 度為計算基礎。

⁶ 2022 年每年可節省之碳排放量參考經濟部能源局 2021 年度電力排碳係數 0.509 公斤 CO₂e/ 度為計算基礎。

⁷ 2023 年家庭月平均用電量參考台灣電力公司 2022 年 339 度為計算基礎。

⁸ 2023 年每年可節省之碳排放量參考經濟部能源局 2022 年度電力排碳係數 0.495 公斤 CO₂e/ 度為計算基礎。

3.2.2 責任投資

新光銀行積極響應聯合國「責任投資原則」(Principles for Responsible Investing, PRI)，逐漸將環境等非傳統財務性因素納入投資評估流程，如氣候變遷、環境保護、勞資人權等永續發展風險議題，並積極配合新光金控「永續金融政策」，啟動相關規範訂定，由董事會督導訂定新光銀行「永續投資政策」及「永續投資作業要點」，以落實綠色投資作為，持續強化內部責任投資模式，營造正向之永續發展環境。

◆ 新光銀行永續投資評估流程



◆ 高度 ESG 風險、爭議性、高碳排產業投資曝險

產業別	曝險額度 (單位：佰萬元)
石油及天然氣產銷業	912.64
鋼鐵業	2,846.51
化學業	2,530.12

◆ 近三年新光銀行責任投資金額及比例

單位：億元

年度	投資總額	責任投資金額 ⁹	占比 ¹⁰
2021 年	2,056	799	39%
2022 年	2,196	648	30%
2023 年	2,344	520	22%

● 綠色債券

新光銀行落實永續金融精神，於 2021 年 6 月 23 日首發 10 億元綠色債券，發行總額新台幣 10 億元、5 年期、票面利率 0.5%，本次債券所募資金，已全數用於再生能源及能源科技發展項目，主要協助廠商建置太陽能發電站，積極響應金管會「綠色金融行動方案 2.0」，為綠能科技及改善環境品質貢獻心力。

新光銀行發行之綠色債券依循國際資本市場協會（International Capital Market Association, ICMA）之綠色債券原則（Green Bond Principle, GBP）、參考氣候債券倡議組織（Climate Bonds Initiative, CBI）所訂綠色項目之範圍，並遵循財團法人中華民國證券櫃檯買賣中心永續發展債券作業要點之規範。未來新光銀行將持續評估發行綠色債券之措施，以金融本業為基礎，促進產業永續發展。



為支持響應綠能產業發展，除發行綠色債券外，新光銀行亦於 2023 年投資 100.5 億元於 20 檔綠色債券，其資金包含運用於「溫室氣體減量」、「污染防治與控制」、「再生能源及能源科技發展」、「能源使用效率提升及能源節約」及「廢棄物回收處理或再利用」等，加速臺灣綠能發電的發展，助力臺灣達成綠能政策目標。

單位：億元

綠色債券投資 ¹¹	2021 年	2022 年	2023 年
投資總額	2,056	2,196	2,344
綠債投資金額	78.7	85.4	100.5
占比	3.8%	3.9%	4.3%

⁹ 責任投資金額係指統計本行投資部位之發行人落在如下六項指標內之加總：DJSI_World、DJSI_Emerging Markets、天下 CSR 永續公民、臺灣 ESG 永續 ETF、公司治理 100、高薪 100。

¹⁰ 2023 年責任投資占比下降主要原因係本行投資標的『台灣電力公司』未列入 2022 年天下 CSR 永續公民清單，使責任投資金額較前一年減少 184 億元。

¹¹ 國內債券係以公開資訊觀測站之發行資料認定；國外債券係以 BLOOMBERG 之 GREEN_BOND_LOAN_INDICATOR 資料欄位判定。

3.2.3 投融資對象議合

除依循「責任投資原則」及「赤道原則」等國際原則規範、新光金控「永續金融政策」、新光銀行「永續投資政策」及「永續授信政策」等進行投融資管理之外，新光銀行持續與投融資對象進行議合，期望持續加強對 ESG 相關議題與風險之管理。

2023 年新光銀行針對投資標的及觀察中標的持續進行議合作業，包括實體與非實體參與法說會共計 85 場，並透過電子郵件、電話及當面詢問等方式，了解各公司之永續發展政策藍圖與規劃；同時持續追蹤已持有之投資標的在 ESG 領域的實際進展，包含發布永續報告書、揭露碳排放資訊及公布淨零碳排目標時程等。

2023 年度由金控整合各子公司投資對象發放「永續發展議題溝通問卷」，問卷內容依「電力、煤炭、非典型 TNFD 石油與天然氣產業」及「其他產業」分為兩種版本，共同內容包含六大主題，另對於「電力、煤炭、非典型石油與天然氣產業」則增加有關高碳排來源之營收占比。



2023 年新光銀行無授信客戶涉及重大環境汙染裁罰案，新光銀行將持續依循國內外法規及內部投融資政策掌握投融資對象之 ESG 實踐狀況，強化相關議合與溝通措施。

◆ 新光銀行淨零轉型客戶說明會



面對氣候變遷及全球減碳浪潮，企業推動淨零轉型為勢在必行之趨勢，在金管會綠色金融 3.0、公司治理 3.0 之政策指導與永續經濟活動認定參考指引下，新光銀行將永續經營理念與核心業務結合，2023 年除著手進行「範疇三」之溫室氣體盤查作業，亦積極推永續金融等業務，透過資金引導、商品服務提供，協助客戶低碳轉型並達成淨零排放目標。

新光銀行於 2023 年 11 月 21 日舉辦線上客戶說明會「破關稅及台灣碳費簡介與對台灣企業的影響評估客戶說明會」，邀請企金授信客戶攜手響應，與會人員約 80 人共同探討企業在面對氣候變遷所帶來的風險與機會，說明會中邀請勤業眾信公司陸孝立副總與集團企金授信客戶、企金業務同仁分享國內外 ESG 相關趨勢、國內外重要氣候政策（破邊境調整機制（CBAM）、美國破關稅、台灣碳費等）、企業破成本因應及氣候變遷、生物多樣性、公司治理議題、社會等議題下對台灣企業的影響，我們以實際具體行動支持台灣 2050 年淨零轉型目標，期許能與企業客戶攜手共同善盡企業社會責任，藉此展現新光集團推動永續金融的決心。

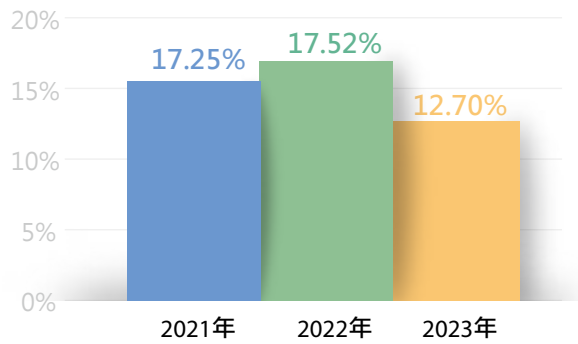
3.2.4 碳資產暴險

SASB：FN-CB-410b.1、FN-CB-410b.2、FN-CB-410b.3、FN-CB-410b.4

臺灣於 2022 年 3 月底發佈「臺灣 2050 淨零排放路徑及策略」，正式宣布朝向 2050 年淨零的方向發展，並以「產業轉型」、「能源轉型」、「生活轉型」與「社會轉型」四大轉型路徑為基礎制定行動計畫，以實現淨零目標。未來，政府也將針對產業轉型及能源轉型頒布相關政策，可以預見消耗大量的化石燃料及大量電力的高碳排產業將首當其衝，面臨資金運用的嚴重衝擊。為因應此一趨勢，本公司參考永續會計準則委員會（Sustainability Accounting Standards Board, SASB）所定義之高碳排產業，制定內部「高碳排產業」名單¹²，作為投融資前後氣候變遷風險評估流程的依據。

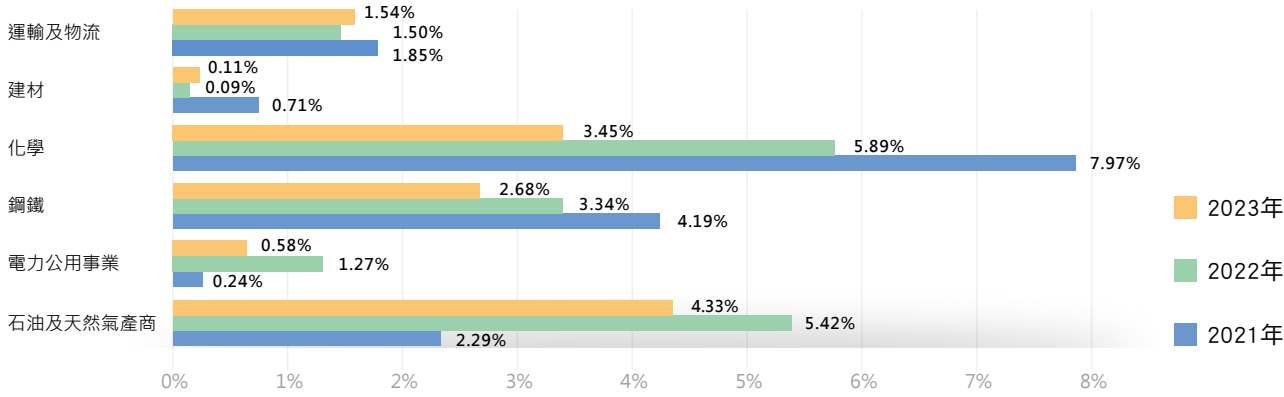
2023 年高碳排產業占總投融資部位之暴險占比為 12.70%，前三大高碳排產業暴險分別為「石油及天然氣產銷」、「化學」以及「鋼鐵」，較 2022 年之 17.52% 顯著下降。未來新光銀行將會參考此計算分析結果作為政策調整之依據，並持續監控各項產業之暴險情形。

◆ 新光銀行高碳排產業暴險占總投融資部位比率



¹² 含石油及天然氣產商、電力公用事業、鋼鐵、化學、建材、運輸及物流。

◆ 新光銀行高碳排產業別占總投融資部位比率



● 投融資組合溫室氣體排放

新光銀行依照碳會計金融合作夥伴關係（Partnership for Carbon Accounting Financials, PCAF）盤查方法學，統計並揭露新光銀行投融資部位溫室氣體排放量。2023 年投融資部位整體碳排放量為 367 仟公噸二氧化碳當量（kt-CO₂e）；另進一步計算碳足跡，即每新台幣佰萬元投融資部位之碳排放，新光銀行 2023 年碳足跡為 3.4（t-CO₂e / 佰萬元），較基準年 2019 年下降約 59.3%。以資產類別區分，企業授信的財務碳排放量最高，而碳足跡以電力供應商貸款最高，為有效控管，2022 年起新光銀行即無燃煤電廠發電融資專案額度，並確立 2045 年零煤融資目標。以產業類別區分，高碳排產業投融資部位占比為 12.7%，但碳排放占比卻高達 58.2%，其中鋼鐵業、石油及天然氣產銷業及化學業的財務碳排放量最高，碳足跡以電力公用事業（燃煤為主）、鋼鐵業及建材業最高，新光銀行除遵循新光金控訂定之高碳排產業管理規範，陸續減少相關暴險金額外，並持續針對高碳排、高風險產業進行議合，期望透過與投融資對象共同努力，減少整體之碳排放量及對社會之負面影響。另外，2023 年度整體投融資組合之碳排放及碳足跡，以絕對碳排放量來看，排放量最高的三項產業分別為「鋼鐵業」、「石油及天然氣產銷業」及「化學業」。新光銀行將持續針對高碳排、高風險產業進行議合，期望透過與投融資對象共同努力，減少整體之碳排放量及對社會之負面影響。

◆ 2023 年投融資組合財務碳排放量—資產類別

資產類別		投融資部位占比	財務碳排放量 (t-CO ₂ e)	碳排放量占比	加權平均碳足跡 ¹³ (t-CO ₂ e / 佰萬元)	涵蓋率
股權		4.4%	6,315	1.7%	1.32	100%
公司債、金融債		57.9%	176,578	48.1%	2.80	100%
企業 授信	企業長期貸款 (非中小企業)	29.9%	119,065	32.4%	3.65	94%
	化石燃料貸款	1.6%	19,305	5.3%	10.75	100%
	電廠專案融資 (非 再生能源)	0.0%	5	0.0%	2.80	100%
	電力供應商貸款	0.9%	42,044	11.5%	44.85	100%
	商用不動產貸款 ¹⁴	5.3%	3,691	1.0%	0.64	68%
總計		100%	367,003	100%	3.37	-

¹³ 商用不動產是以認列建物面積計算涵蓋率；投融資占比之公式為個別產業之餘額除以表格內所有產業之餘額。

¹⁴ 加權平均碳足跡為 (該產業碳排 / 該產業投融資餘額)x1000。

◆ 2023 年投融資組合財務碳排放量—產業類別

資產類別		投融資部位占比 ¹⁵	財務碳排放量 (t-CO ₂ e)	碳排放量占比	加權平均碳足跡 ¹⁶ (t-CO ₂ e / 佰萬元)
高 碳 排 產 業	石油及天然氣產銷業	4.3%	42,656	11.6%	9.05
	電力公用事業 (燃煤為主)	0.6%	37,038	10.1%	58.79
	鋼鐵業	2.7%	76,591	20.9%	26.20
	化學業	3.5%	38,565	10.5%	10.25
	建材業	0.1%	2,032	0.6%	16.25
	運輸及物流	1.5%	16,568	4.5%	9.85
	廢棄物管理	0.0%	0	0.0%	-
非高碳排產業合計		87.3%	153,553	41.8%	1.61
總計		100.0%	367,003	100.0%	3.37

◆ 2023 年投融資組合財務碳排放量¹⁷—資產、產業類別

資產類別	產業類別	財務碳排放量 (t-CO ₂ e)
投資	石油及天然氣產銷業	1,092
	鋼鐵業	76,584
	化學業	37,090
授信	石油及天然氣產銷業	41,564
	電力公用事業 (燃煤發電為主)	37,038
	鋼鐵業	7
	化學業	1,475
	建材業	2,032
	運輸及物流	16,568

¹⁵ 投融資占比之公式為個別產業之餘額除以表格內所有產業之餘額。

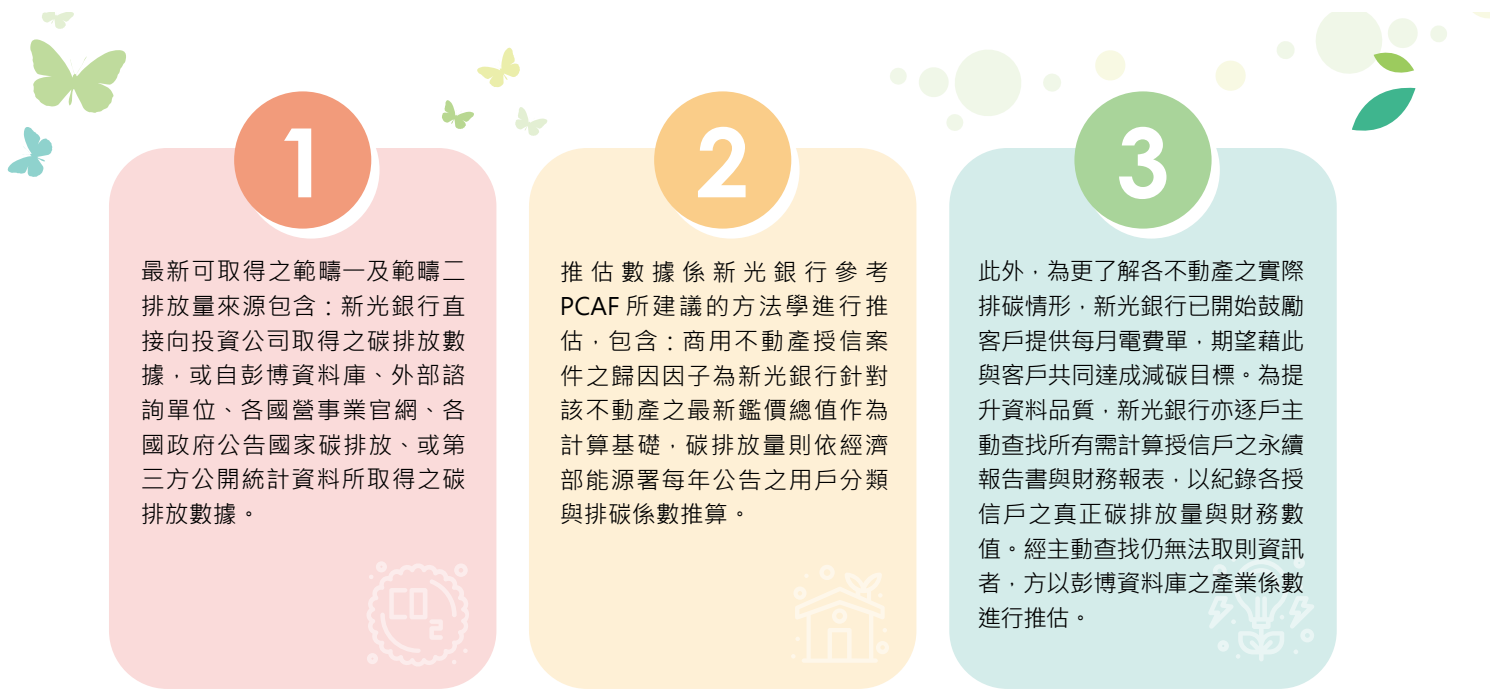
¹⁶ 加權平均碳足跡為 (該產業財務碳排 / 該產業投融資餘額)x1000。

¹⁷ 財務碳排放量無法取得以範疇一、範疇二及範疇三區分之相關資料。

● 說明計算財務碳排放之方法學

新光銀行參考碳核算金融聯盟 PCAF(Partnership for Carbon Accounting Financials) 準則對各資產類別進行財務碳排放之編制及揭露，並透過第三方外部機構查證，確保計算結果之精確性。

投融資組合財務碳排量：為新光銀行所持有之投資組合及授信組合相關的範疇一及範疇二碳排放量，以公噸二氧化碳當量 (tCO₂e) 表示。新光銀行盡可能使用「最新可取得之範疇一及範疇二排放量或推估數據」：



新光銀行透過PCAF方法學每半年盤點投融資資產組合之碳排放，並以TCFD之核心框架管理相關氣候風險，以達成SBTi設定之逐年減碳目標，期望落實新光銀行對社會「**低碳、創新、共好**」的不變承諾。

3.2.5 綠色信用卡

新光銀行響應綠色金融，透過降低信用卡製程對環境的負面衝擊，實踐循環經濟理念。新光銀行信用卡已朝向發行環保材質及減碳信用卡邁進。新光銀行卡已於2022年9月通過ISO 14067 碳足跡認證，盤查每張銀行卡碳排放量為1,045克。另外，已於2023年3月購買碳權、2023年4月已通過PAS 2060 碳中和認證，實踐零碳信用卡目標。

另外，新光銀行規劃原銀行卡到期卡種轉換發為PETG 環保材質卡，已於2023年7月後啟動，2023年共發出 (含普 / 金 / 白金卡) 約2萬張環保材質卡。PETG 材質是一種無毒、無味的聚酯材料，具有絕佳的透明度及耐熱性，在燃燒過程中不會排出有害氣體，大幅降低對環境的衝擊。2024年將持續委請第三方認證盤查碳排放量後，依據查核數據購買碳權，持續實踐零碳信用卡目標。

3.3 綠色營運

近年能源耗用對於氣候變遷日益重要，有鑑於此，新光銀行已導入ISO 50001能源管理系統、ISO 14001環境管理系統，透過系統化測量並監控能源使用，以提升能源效率、降低能源成本，改善整體績效表現及減少能源消耗支出；另外，鼓勵組織建置整合性環境管理體系，以節約、減少汙染之方法，包括選擇低汙染原料、更環保之生產技術，使組織持續改善環境品質，維護地球環境，進一步達成企業永續發展之目標。新光金控訂有「新光金融控股股份有限公司溫室氣體減量暨碳定價管理辦法」，適用範圍包含新光金控及子公司，透過內部碳定價制度的推動，達成溫室氣體排放減量與提升能源使用效率之目標。未來，新光銀行將持續依循新光金控的碳定價機制，推動一系列的能源節能專案。

3.3.1 能源使用

GRI：302-1、302-3、305-1、305-2、305-3

◆ 營運據點用電量¹⁸

	單位	2021 年	2022 年	2023 年
用電量	度	19,513,438	19,792,856	17,587,881
	吉焦耳	70,248	71,254	63,316
營業額	佰萬元	18,529	18,937	20,003
一般聘僱員工人數	人	3,791	3,851	3,884
能源密集度	吉焦耳 / 佰萬元	3.79	3.76	3.17
	吉焦耳 / 人	18.53	18.50	16.3

◆ 公務車用油量¹⁹

單位：公升

	2021 年	2022 年	2023 年
用油量	51,413	50,153	52,812

◆ 溫室氣體排放²⁰

單位：t-CO₂e / 年

年度	溫室氣體排放總量 (類別一、二)	直接溫室氣體 (類別一)	間接溫室氣體 (類別二)	其他間接 (類別三、類別四)
2021 年	11,042.99	1,247.24	9,795.75	2,175.53
2022 年	11,502.79	1,428.23	10,074.56	2,191.99
2023 年	10,300.88	1,593.25	8,707.63	2,196.04

¹⁸ 電力轉換係數為 1kWh=0.0036GJ。

¹⁹ 用油量為公務車之總汽油使用量。

²⁰ 2023 年國內營業場所營運產生之類別一及類別二之溫室氣體排放密集度為 0.515 t-CO₂e/ 佰萬元新台幣營收。

● 營運價值鏈溫室氣體排放

為強化溫室氣體排放管理，2018 年起，新光銀行每年定期盤查其他間接（類別三、類別四）溫室氣體排放狀況。2023 年類別三及類別四之間接溫室氣體排放共計 2,196.04 t-CO₂e，包括：員工商務旅行、信用卡運輸、購買產品與服務、燃料及能源相關活動、廢棄物處理等項目。另外，類別五之間接溫室氣體為新光銀行之投融資部位溫室氣體排放量，共計 367,003.04 t-CO₂e，詳見第三章低碳 - 3.2.4 碳資產暴險章節（p.69）。

類別	項目	排放量 (t-CO ₂ e)
三	員工商務旅行	79.08
	信用卡運輸	0.03
四	購買產品與服務	28.29
	燃料及能源相關活動	2035.89
	廢棄物處理	52.74
五	資產組合	367,003.04

◆ 溫室氣體盤查管理系統導入狀況

年度	系統名稱	涵蓋範疇	驗證單位
2021 年	ISO 14064-1：2018 版標準	100% 臺灣據點 ²¹	SGS-Taiwan
2022 年	ISO 14064-1：2018 版標準	100% 臺灣據點 ²²	SGS-Taiwan
2023 年	ISO 14064-1：2018 版標準	100% 臺灣據點	SGS-Taiwan



²¹ 2021 年盤查邊界調整，除營運據點外，新增北瓦大樓、倉庫等總行外部室，達到 100% 臺灣據點。

²² 2023 年盤查邊界調整，除臺灣據點外，新增香港分行、越南胡志明市代表人辦事處及緬甸仰光代表人辦事處等海外據點，達到 100% 臺灣及海外據點。

3.3.2 資源循環管理

GRI : 306-3

● e 化減紙措施



● 節能減碳



● 碳中和分行

新光銀行六家分行已於 2022 年獲台灣檢驗科技公司 (SGS-Taiwan) 頒予「碳足跡、碳中和證書」，為全國首家 100% 據點碳中和分行，並通過 ISO 14067 碳足跡標準驗證。新光銀行六家分行除了採用環保材質建材外，也在分行頂樓設置太陽能板，發電主要供六家分行內部照明及招牌照明使用。此外，新光銀行也在牆上彩繪太陽能小知識，作為附近國小未來戶外教學參觀之用，極具有社會教育意義。2023 年度太陽能發電量約 12,520 度。未來，新光銀行會持續積極響應新光金控的永續金融策略，推廣並落實再生能源的概念，邁向 2050 年淨零排放目標。

● 水資源

新光銀行所使用的水資源，全數來自營運據點自有的自來水廠，用途主要為一般生活用水。我們嚴格遵循環境保護原則，使用過的生活污水均排入當地城市所設置的污水下水道及水體，並經過處理後再放流，於此可以保證不會產生對水源造成污染的風險。

此外，為了更有效地利用水資源，我們一直致力於減少浪費，新光銀行於銀行總部，安裝省水水龍頭和省水標章馬桶，同時也設置水資源回收系統。另外，我們也持續對員工進行節水宣導，希望能夠共同落實有效運用水資源的目標，保護我們的水資源。

◆ 用水密集度

	2021 年	2022 年	2023 年
總用水量 (佰萬公升)	94.65	120.93	167.54
營業額 (佰萬元)	18,529	18,937	20,003
用水密集度 (佰萬公升 / 佰萬元)	0.51%	0.64%	0.83%

● 廢棄物

為落實循環經濟，新光銀行重視廢棄物分類及回收再利用。新光銀行主要產生的廢棄物為金融服務運營所產生的生活垃圾。為因應此議題，我們採用「回收」策略，於辦公區設置環保回收站，並委託經過合格審核的環保資源回收業者，進行焚化、回收再利用，以及掩埋等最終處理方式。新光銀行未來也將持續規劃精進作為、持續實踐目標，以負起企業社會責任。

單位：公升

	2021 年	2022 年	2023 年
焚化處理廢棄物	129,936	129,771	146,527
回收處理廢棄物	114,760	72,190	65,815

3.3.3 自然生態保護

新光銀行重視氣候變遷對全球生態環境和生物多樣性造成的負面影響。2023 年新光銀行透過活動 (詳 5.4.2) 提供一般民眾對生態保護的認識，以提升生態教育水平；為提高員工對氣候變遷的意識，與新光金控聯合舉辦中秋節關燈一小時活動，發揮節能減碳愛地球的精神。有關新光銀行舉辦之自然生態保護活動詳細資訊，詳見 [CH5.4.2 環境關懷 p.111](#)。

3.4 永續供應鏈

GRI : 2-24

新光銀行提供多元的金融商品和服務，包括金融服務業的整個價值鏈，從採購商品、服務設計、行銷業務、金融交易，到售後服務等。其中，供應商類別包含服務、設備和工程三大類。為降低供應商提供服務的過程中對於環境永續的影響，我們與供應商夥伴定期溝通協商、建立永續供應鏈觀念，鼓勵和引導供應商推動永續發展，期待供應商一起投入對於環境永續的關懷，共同創造永續價值。

3.4.1 供應商大會

為接軌國際永續淨零趨勢，引領供應鏈共同響應永續低碳理念，新光金控及子公司原則上每三年舉辦一次「ESG 供應商大會」，由新光金控、新光人壽、新光銀行及元富證券共同舉辦。新光銀行已於 2022 年舉辦首屆「ESG 供應商大會」，共計上百位供應商代表參與。在供應商大會中，新光銀行與供應商夥伴共同作出永續承諾，也為永續行動確立堅實主軸。新光銀行響應新光金控永續金融策略，長期深耕 ESG，戮力推動責任金融，積極落實永續發展目標。有鑑於淨零排放議題已成為 ESG 關鍵焦點，首屆供應商大會中特別邀請 CDP、台灣企業永續學院等多元領域專家，以「永續金融之光，共創淨零排放」為主軸，與廣大供應商分享及探討永續低碳策略及行動。新光金控及子公司未來將持續與供應商夥伴打造永續低碳商業循環，創造長期永續價值，共同朝淨零排放及永續經營目標邁進，下一屆「ESG 供應商大會」預計於 2025 年由新光金控主辦。

3.4.2 供應商 CSR 承諾書

為善盡企業社會責任、推動環境永續發展及維護基本人權，凡新光銀行的供應商皆須簽署「供應商 CSR 承諾書」。承諾書中明定供應商應遵守永續相關事項，包含依循誠信與道德方式經營相關業務、遵守智慧財產權等相關法律規定、維護所屬員工之人權並誠信相待，且應優先採購回收利用或重複使用之物料以降低環境負面衝擊等。此外，2023 年新光銀行也達成新供應商 100% 簽署 CSR 承諾書，提升供應商對於永續的重視，實踐企業永續供應鏈的目標。

3.4.3 導入 ISO 20400 永續採購指南標準

新光銀行為擴大永續影響力，已於 2022 年成功導入「ISO 20400 永續採購指南標準」，並通過 SGS-Taiwan 第三方認證。從廠商選選、評估到管理，將永續原則納入採購流程，考量生命週期與成本效益，並嚴禁任何違反人權、道德之行為。透過檢視及整合採購實務之永續關鍵因素，落實永續性採購作為，強化企業永續供應鏈責任與目標，以避免所產生的企業風險。

3.4.4 在地採購

GRI : 204-1

新光銀行為響應「SDG 12 永續消費及生產模式」之目標，履行在地、綠色、友善採購理念，透過積極發揮採購影響力，支持在地企業的永續發展，於採購相關辦公用品或設備優先考量本地供應商。此外，新光銀行也盡量使用具有環保標章、節能認證及綠建材標章之商品，以減少所產生的碳足跡排放，且避免採購傷害生物多樣性及高耗能的設備。2023 年，新光銀行在地採購占總採購比率達 98.61%，綠色採購比例達 38.32%，我們以實際行動協助產業創造綠色商機，以展現新光銀行對於在地產業的關懷與支持，在永續的道路上邁出更穩健的一步。



CH4

創新

4.1 創新與數位金融

4.2 普惠金融

4.3 公平待客與服務品質

Innovation

4.1 創新與數位金融

新光銀行長期深耕於數位轉型，以布建人才為關鍵，加速培育及提升數位人才的質與量，透過產品管理、流程改造建立跨功能敏捷團隊運作模式，以實現未來三網一體（新官網、新行動銀行、新雲端服務台）的數位轉型目標，打造 One Bank 的絕佳體驗。同時，我們也整合集團資源，以發揮集團綜效，串連產品與技術合作，擴大數位金融服務廣度。

此外，新光銀行重視客戶體驗，以其為核心，結合科技作為加速器，持續優化數位產品服務，以提供優質客戶體驗為目標。為實現此目標，我們採用數位創新方式提高業務效率，持續迭代數位產品，並創新體驗以提升效率。同時，新光銀行也致力協助客戶提升自助服務使用率，積極布建數位尖兵協助分行推動顧客移民數位互動，持續增加及優化網路銀行功能，以貼近客戶使用需求，提升客戶使用數位平台自助服務意願及使用體驗。為提升數位客戶滿意度，我們也著重於客戶關係經營，每年導入第三方市場調查研究，以座談會與問卷方式，針對數位平台體驗、客群經營與行銷策略等傾聽客戶需求及感受，以提升客戶對數位服務的滿意度。

新光銀行也積極發展及深化策略聯盟合作，以因應數位化電子支付浪潮，全面與電子支付機構合作，提供完備的支付服務，貼近客戶生活，滿足生活各委查場景的消費金融需求。未來，我們將透過創新技術及異業結盟，建構數位金融生態圈，整合虛實場景與顧客需求的服務，讓客戶感受到有溫度的數位金融服務，逐步提升選擇品牌意願及忠誠度養成，打造具有競爭優勢的數位品牌。



◆ 數位金融 2023 年榮獲獎項

OU數位品牌

亞洲設計大獎
Winner

榮獲美國
謬思設計大獎
金獎

榮獲美國
紐約產品設計獎
銀獎

倫敦設計大獎
金獎

國家品牌玉山獎

最佳產品類

快篩機器人
AI嵌入業務

OU立可貸
全數位申貸旅程，首創全線
上申辦及對保

4.1.1 信貸快篩機器人



新光銀行開發「信貸快篩機器人」嵌入信貸申請業務中，由機器人扮演「虛擬 AO」，協助貸款業務發展，為新光銀行第一個實現 AI 嵌入業務高效經營的應用場景。使用者打開新光銀行 LINE 官方帳號，點選「貸款評估」，或輸入「信用落點分析」即可展開對話，了解信用落點。使用者可根據機器人提供之建議改善信用情形，或留下聯絡資訊由專人進一步服務，有效提升新光銀行信貸服務的質與量。

信貸快篩機器人的核心技術為運用新光銀行信貸模型 2.0 風險特徵因子，並參考 FICO Score 的問答設計，結合 Google AI 學習，大幅節省數位投放成本，提升整體核准率。2023 年信貸快篩機器人線上進件量成長 100%、撥貸總金額 1.7 億元。未來新光銀行會持續透過 AI 技術優化其他業務流程，以服務溫度、速度及準度為核心，實現新光銀行永續創新的策略主軸。

4.1.2 OU微企貸



新光銀行於2021年底與金融科技创新公司合作，以AI人工智慧結合金融科技，推出「OU微企貸」。提供全台149萬家中小企業戶，可透過線上24小時申辦，全線上審查流程，達到快速核貸、撥款之服務。

新光銀行致力為國內微型企業打造更友善的融資環境，更於2022年12月推出「OU微企貸2.0」，增加數位化科技服務，創造企業與社會互利雙贏的經營模式。升級內容包含：大幅減量用紙合併申辦表單、提升效能減降文件疏漏、查驗時間、數位化智能徵授信作業廢除繁瑣耗時人工評估，避免誤植及重複計算查驗比對時間；導入雲端AI快篩試算平台數位工具提前評估客戶狀況，減少無效案件招攬及作業成本，2023年OU微企貸總撥貸件數1,120件，AI試算平台篩選減少572件不適用申貸件數，總撥款量達32億5,397萬元。



4.1.3 貸款數位申請



新光銀行重視客戶數位申辦體驗，也致力於提升內部作業效率，專注打造快速、方便、安全的貸款數位化服務。

於 2023 年，於內部系統導入自動發查機制與 RPA 機器人流程自動化，陸續達成全產品「洗錢及資恐風險評估檢核表」自動發查載入，而車貸與微企貸案件比照信貸自動化發查機制，完成了家事、戶役政、工商登記等自動發查要項，大幅降低業務人員作業時間約 20 分鐘，以利快速進入審核階段。

此外，因應金控推動集團資料共享計畫，客戶於線上申辦貸款時，取得客戶同意資料共享，可將集團內資料作為客戶貸款申辦時財力證明參考資料，有利創造客戶金融加值服務，亦能幫助集團開創共榮優勢。

4.1.4 OU數位存款帳戶



新光銀行依據顧客使用場景，提供OU數位及數位證券帳戶；OU數位帳戶可同時開立多個數位帳戶、結合繳費支付儲蓄等場景提供各項優惠。

顧客不須至銀行櫃檯、填寫多項書面文件，透過手機、平板或電腦等裝置即可完成申請，透過系統自動預審及RPA流程機器人取代部分審查作業，加速審查流程。

OU數位存款帳戶於2020年底上線，2023年共計116,377申請案件。導入自動化及開戶審查集中化後，流程自動化比例99.8%，累計減少9,698個工作日，投資報酬率（ROI）達1,831%。

4.1.5 OU點點卡



新光銀行2022年全新發行OU點點卡，與萬事達卡合作無價星球聯盟之「國際植樹計畫」透過樹木造氧、減碳等負碳方式，抵銷消費碳排放量，截至2023年底已達成種植6,250棵樹木的目標。

4.1.6 OU好富投



新光銀行以「美好生活，智富投資」的價值主張，與元富證券攜手推出「OU好富投」，民眾可同時進行證券集保帳戶與銀行交割帳戶之相關綁定作業，使銀證服務一站到位，提供用戶體驗更優質且便捷的數位金融旅程。

在產品權益及行銷方案規劃方面，新光銀行與元富證券共同組成敏捷團隊，專案成員涵蓋產品、技術開發、行銷夥伴及管理階層等，並邀請外部教練指導，透過Scrum敏捷方式打造OU好富投。

此外，新光銀行採外部質化訪談洞察客戶真實樣貌，透過直接與使用者面對面討論日常的金融理財行為，更深入了解使用者的需求，得以讓產品及行銷優惠的設計及推廣更貼近用戶生活場景，滿足客戶金融服務使用需求。2023年合計線上開立戶數達29,206戶。

4.1.7 立碼驗



新光銀行與台灣票據交換所及全家便利商店合作，推出「立碼驗」創新的數位金融服務，結合電子化授權（eDDA）服務創造新的認證模式，將線上的數位服務，延伸至線下的實體通路，讓民眾不再受限設備及時間，隨時可持業者核發之QR Code至全家機台進行身份驗證、帳戶申請、各項款項授權扣款申請等服務，落實新光銀行「貼近生活，為客著想」的數位金融價值主張。

此服務原已導入全家便利商店及萊爾富便利商店的驗證通路，新光銀行於2022年導入7-11的驗證，讓服務通路更完整，提供客戶更便利的身分驗證服務，開辦至2023年累積交易筆數逾22.7萬次。

4.2 普惠金融

新光銀行為實現普惠金融，將永續經營納入企業DNA，秉持「光無所不在，心與你同在」的精神及價值，提供多元化商品滿足不同客群對於金融服務的需求。基於企業文化理念照顧弱勢族群，也期待透過新光銀行推出的相關服務照顧社會上被忽略的一角，符合利害關係人的期望，善盡企業社會責任。

4.2.1 定期定額小額投資計畫與專案存款



隨著數位金融服務的普及，越來越多的人能夠享受到便捷、安全、高效的金融服務，新光銀行響應普惠金融，2023年推出「我的未來小金庫」定期定額基金小額投資計畫及新臺幣階梯活儲「好利免 MUCH2」專案，以鼓勵小資族群養成儲蓄習慣建立正確理財觀念，實現財富增值。2023年在「我的未來小金庫」專案中申購筆數1,328筆，申購客戶數463戶，總金額156萬元；除此之外，「好利免 MUCH2」專案「單筆承作金額為10萬以上未達100萬」，承作戶數達577戶，總金額1.62億元。

4.2.2 「新光與您 預約未來」安養信託

響應主管機關金管會推動「信託2.0」安養信託政策，新光銀行於2023年規劃並推出「新光與您 預約未來」安養信託專案，提供高齡者及身心障礙者規劃退休生活之管道，善盡新光銀行企業社會責任。該專案解決過往簽訂安養信託契約後，須交付一大筆錢之痛點，並採優惠費率，大幅降低高齡者及身心障礙者辦理安養信託門檻，透過信託機制，讓大眾都可以妥善規劃退休生活或照顧家屬後續生活，達普惠金融之目標。另外，該專案提供大字版信託契約，方便高齡者閱讀，降低高齡者辦理安養信託之障礙，以達友善金融服務之目標。

2023年新光銀行安養信託累計件數共202件，換算每萬名信託開戶者辦理安養信託之累計受益人數為4,023人，安養信託之信託財產本金餘額共40,407仟元，占整體信託業務信託財產本金餘額約0.02%。除了安養信託，新光銀行也為高齡者基本生活保障，維持一定生活品質推出「頌愛心小額終老保險」、「長期照顧保險」項目，2021年至2023年共銷售432件及64件。

4.2.3 青年好貸

新光銀行為有效支援青年購屋安置及成家立業需求，提供40歲以下房屋首購族「青年好貸」房貸專案。除利率較低外，亦有多樣性還款方式，且貸款年限最長可至40年，減輕民眾成家負擔，輕鬆成家。2023年申請件數為328件，開辦至今共2,608件，貸放餘額159億元。



4.2.4 住宅補貼

新光銀行辦理「住宅補貼」專案，協助家庭減輕貸款利息負擔，提供「自購住宅貸款利息補貼」專案；另提供「修繕住宅貸款利息補貼」專案，協助改善老舊住宅環境，提升居住品質。累計至2023年度共撥貸585件，累計貸放餘額8.5億元。

4.2.5 微型企業

SASB：FN-CB-240a.1

為創造獲利也持續落實社會永續目標，新光銀行於 2021 年 3 月與信保基金合作，針對實收資本額 3,000 萬元以下，且登記滿一年以上之微型企業提供最高 600 萬元，貸款期間最長五年之營運周轉融資服務，不僅創造獲利，亦活絡在地經濟發展，將本行外部效益內化為企業品牌價值。累計至 2023 年度融資 1,281 家微型企業，累計貸放餘額 29.7 億元。在積極推展消金業務的同時，將持續善盡企業社會責任推動普惠金融，造福社會各階層每個角落。



4.2.6 中小企業貸款

SASB：FN-CB-240a.1

依據《2023 年中小企業白皮書》，台灣中小企業家數超過 163 萬家，占全體企業 98% 以上，其中總就業人數占全國 8 成，顯見中小企業是促進經濟與社會發展的關鍵角色，更是創造就業的重要基石，為扶植中小企業之經營，厚實基層經濟成長，提供新創及在地企業創業貸款資源。2023 年小型及新創中小企業放款共 4,916 件，貸放餘額 1,817 億元。

4.2.7 危老重建

SASB：FN-CB-240a.1

新光銀行配合政府危險老舊建築物加速重建政策，積極協助客戶辦理融資申請。截至 2023 年底，總核准件數為 44 件，放款餘額合計新台幣 64.8 億元。

4.2.8 點亮希望之光 - 家庭扶助



「點亮希望之光 - 家庭扶助」是新光銀行針對社會企業責任的普惠金融方案。根據行政院主計總處家庭收支調查統計，單親家庭戶數逐年成長，對家中有學齡或未成年子女而言，要陪同子女在良好的教育環境下學習與成長，沒有足夠的經濟能力，往往造成子女成長過程中的遺憾。

新光銀行針對經濟有困難的單親家庭，給予單親家庭優惠融資扶助方案，期待能幫助社會弱勢家庭渡過難關並善盡企業社會責任，使得單親家長不因經濟困頓而耽誤陪伴子女學習的時光。過去經濟弱勢家庭於融資服務上，較難取得較佳的貸款方案，透過本專案提供優惠的融資優惠，協助有相關需求的弱勢族群。2021 年起至今，本專案已累計扶助 86 個家庭，貸放餘額達 2,871 萬元，目前量能仍穩定成長，新光銀行將持續推廣為社會盡一份心力，使得單親家長能陪伴子女共同成長。

4.2.9 點亮希望之光 - 扶持身障伙伴計劃

隨著金融友善服務流程愈趨完善，邁向普惠金融的方式也愈來愈多元。為照顧弱勢族群，新光銀行自 2018 年以來為關懷身障人士融資需求，針對領有「身心障礙證明」或「身心障礙手冊」者及其配偶，提供申請信貸開辦費減半優惠，照護身障家屬減輕經濟負擔。累計已有 9 名客戶成功申貸，期望能成為身障朋友們融資服務的好伙伴。

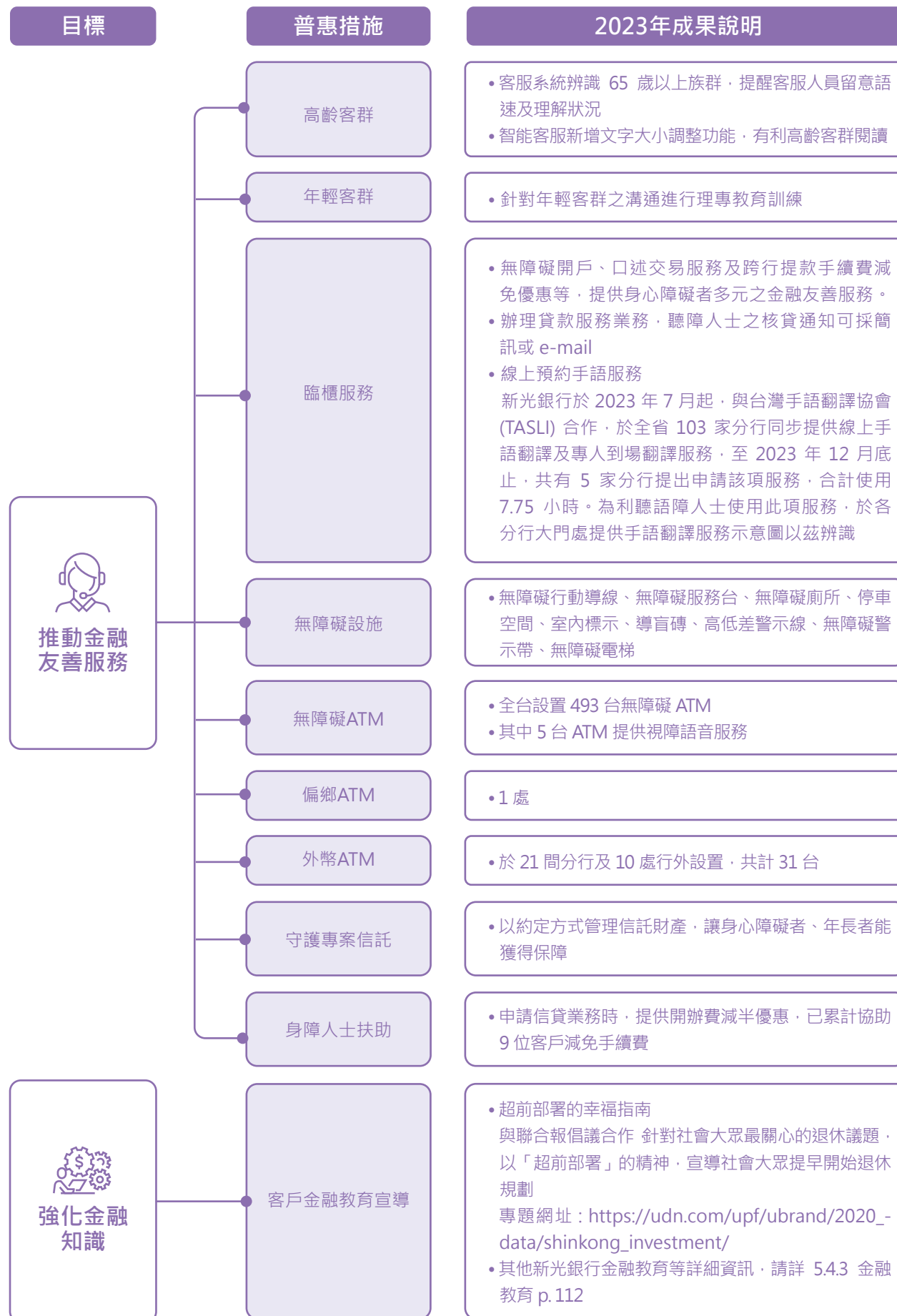
4.2.10 信用卡捐助弱勢團體

新光銀行推動「台灣之子公益卡」，並鼓勵卡友多多利用紅利點數捐款、愛心捐款方式幫助弱勢團體，並且客戶之每筆消費提撥千分之 2.75 予「人本教育文教基金會」，專款專用協助弱勢家庭及政府福利措施未及之兒童、青少年的教育扶助。開辦截至 2023 年 12 月已捐贈新台幣 3,211 萬元。

4.2.11 普惠金融措施及教育

新光銀行每年檢視普惠金融成果，確保現階段提供的數位金融服務，以兼顧弱勢族群之需求，2023 年執行情形如下：





4.3 公平待客與服務品質

GRI : 2-25

4.3.1 公平待客暨消費者保護委員會

為有效監督、協調與審議公平待客暨消費者保護事務，新光銀行於 2013 年 1 月成立消費者保護委員會，2023 年 2 月更名為公平待客暨消費者保護委員會，並下設「客戶申訴控管」、「金融消費爭議審查」、「個人資料保護」、「服務品質提昇」及「公平待客推動」五個小組，每季召開一次會議，並將會議紀錄呈送委員會後做出決議，最後送至董事會備查。



客戶申訴控管小組

擬訂消費者保護政策與作業規範，並彙整各項消費者申訴控管作業及申訴與處理結果、法律訴訟及其產生之相關資訊（如滿意度、後續改善措施及產生之損失訊息等）。



金融消費爭議審查小組

彙整營業單位或總行業務管理單位多次與申訴人協調未果之申訴案件，及超過金融消費者保護法第 29 條第 2 項所定一定額度之爭議案件。



個人資料保護小組

擬訂個人資料保護之相關管理政策與作業規範、檢視並彙整各單位執行與維護個人資料保護事項（如受理當事人權利主張及行使情形及處理結果）、紀錄個人資料保護事宜之運行情況（如客戶拒絕行銷受理及有無確實登載）、個資侵害事故之控管等事宜。有關個資管理資訊環境建置與維護由營運資訊部協助辦理。



服務品質提升小組

除應於每年度配合預算編制時程擬訂次一年度服務品質提升之相關計畫送本委員會審議外，並應規劃消費者保護、公平待客原則相關業務規章之教育訓練課程，定期辦理教育宣導及人員訓練，並將執行情形報告本委員會，以強化全員消保、公平待客意識，提昇服務品質。

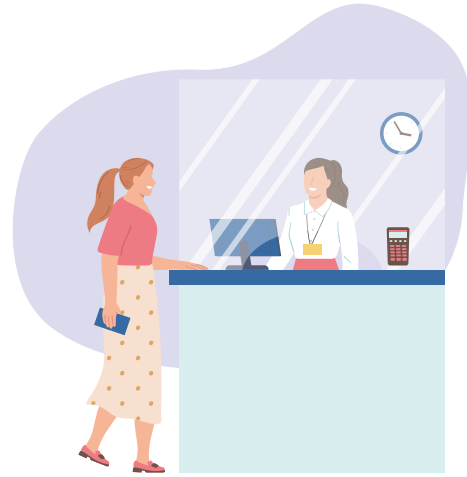


公平待客推動小組

擬訂公平待客原則相關政策，並協助小組成員擬訂公平待客原則策略及具體執行公平待客原則之遵循規章、檢視並彙整各單位執行公平待客原則及檢討事項等事務。

4.3.2 公平待客原則 GRI : 417-1

新光銀行推行「公平待客」措施，以為金融消費者達到下述成果作為目標：一、在金融服務市場推廣及銷售的商品和服務，是為切合特定金融消費者的需要而設計，並以此為目標；二、金融消費者在銷售過程中及購買商品前後均獲提供清晰的資訊，並適切地持續取得有關資訊；三、金融消費者獲得的意見，皆屬合適並顧及金融消費者情況；四、金融消費者獲提供的商品，其表現與本行引導其所期望者一致，而相關服務亦同其在引導下所期望，並屬可接受水平；五、金融消費者得以透過合宜管道，更改投資商品、轉換商品提供者、提出陳情或申訴；及六、提供高齡者、身障者、外籍移工等弱勢族群及偏鄉地區充分享有基本權利、平等及合理便利之金融服務。



新光銀行公平待客專責單位每年於公平待客暨消費者保護委員會報告主管機關公平待客原則評核重點，並據以提出全行年度公平待客推動工作規劃，協助公平待客暨消費者保護委員會各小組成員發展年度策略，進而將具體業務規劃透過公平待客亮點提案機制，提請公平待客暨消費者保護委員會討論審議，並定期報告執行進度，共同落實公平待客原則。

● 公平待客政策

新光銀行訂定「公平待客政策」，各單位須確保提供之商品或服務，從設計、廣告、銷售、契約履行、服務諮詢及客訴處理等過程，皆考量客戶需求，例如商品或服務適合之客戶類型、設計滿足客戶需求之銷售流程等，達到公平對待金融消費者，遵循金融消費者保護之規定。有關前開政策之落實度，均透過行內各項機制進行檢視（包含但不限於單位內部自行查核、法令遵循自行評估作業查核、內部稽核查核等），且新光銀行「公平待客政策」之修訂須提報董事會審議。

● 公平待客亮點提案

為有效推動新光銀行公平待客原則，自 2022 年起於新光銀行公平待客暨消費者保護委員會，增設公平待客亮點提案項目，2023 年間新光銀行公平待客亮點提案共計 12 案，聚焦主管機關策略重點進行規劃，其中包含注意與忠實義務原則相關提案 2 案、商品或服務適合度原則相關提案 2 案、友善服務原則相關提案 7 案、落實誠信經營原則相關提案 1 案，除其中 2 案因系統排程預計於 2024 年正式上線外，其餘各項提案均已執行完畢。

● 公平待客教育訓練與考核

新光銀行於 2023 年度辦理之公平待客暨金融友善教育訓練，以線上或實體之方式，依主管機關要求分別依受訓對象開課，針對新進人員，開設 1 門課程，受訓總人數共計 755 人，訓練總時數達 377.5 小時，針對董事、區塊主管及總行、分行單位主管等高階人員，開設 9 門課程，受訓總時數共計 945.8 小時，受訓總人數共計 165 人，針對分行各職系業務主管及第一線櫃檯人員，開設 9 門課程，受訓總時數共計 20,602.3 小時，受訓總人數共計 4,234 人。



此外，為強化新光銀行同仁金融消費保護之認知及對公平待客落實之重視，以降低金融消費爭議，新光銀行每年於內部績效考核針對各高階主管及各部室訂有公平待客關鍵績效指標，評核內容包含各部室是否有違反誠信經營行為、是否違反公平待客原則、金融友善服務原則及金融爭議評議案件之處理情形等，並對公平待客亮點提案、提出並經董事會審議公平待客議案之件數或舉辦由董事會成員或負責人參與之公平待客相關活動或教育訓練者，進行績效考核，藉此提升高階主管對於公平待客原則之重視，以形塑由上而下落實公平待客之組織文化。

● 專為客戶打造產品設計

新光銀行產品設計首重客戶需求並滿足期待。透過客戶反饋與第一線同仁的經驗，提供產品設計人員建議與洞悉萬變的市場訊息，因應市場變化與主管機關規範敏捷式調整產品設計與行銷策略。

新光銀行在每個產品專案上市前，均從市場面、風險面、作業流程、貸後管理等各面向評估每一細節，透過教育訓練讓銷售同仁瞭解產品設計理念、行銷策略及系統操作流程等，進而找到目標客群推廣銷售及提供無斷點的服務。此外，對於產品設計新光銀行也訂有相關檢視機制，確保廣告內容的真實性。若民眾利用網路銀行與行動銀行 APP 申購 ESG 基金時，新光銀行會在商品頁面標註使客戶充分了解契約之重要內容，確實揭露風險並降低客戶之申訴。

鑑於並非每位客戶對於融資服務都有足夠認知和經驗，基於公平待客原則，新光銀行銷售同仁會悉心向客戶說明原委，若遇爭議事件，依新光銀行標準作業流程經由客服系統或分行反應與回報，或權責單位接手後續爭議處理，並讓每件偶發性爭議事件能迅速圓滿落幕，從中學習經驗以降低客戶爭議事件。

4.3.3 金融友善服務

新光銀行為配合金管會打造無障礙之金融友善服務環境之政策，以及秉持著「貼近生活，為客著想」之理念，新光銀行投入了人力開發金融友善服務專區，使身心障礙者（例如：視障者）能獨立於線上操作上台幣約定、非約定轉帳交易、查詢餘額與利匯率、變更代號或密碼等服務。

因應成年之法定年齡降低，年輕客群擴大，年輕族群客戶（18 歲 ~ 24 歲）較為欠缺投資經驗、金融知識；因此銀行應評估客戶自身財力與引導客戶思考風險情境與承受風險能力，並提供適切投資建議。2024 年 2 月委請顧問公司製作教育訓練影片，宣導藉由理財業務人員提供專業服務，使年輕族群能深入了解金融相關知識，進而利用雙方互動增加黏稠度，培養本行忠誠度客群。

新光銀行為了提供視障者良好的金融友善服務，已設置視障語音 ATM 機台，截至 2023 年底視障語音 ATM 占所有 ATM 台數比率為 1%。

● 多元客戶外語服務

因應使用金融服務之外籍客戶人數增長，新光銀行具備外語（例如：英、日語）服務，外籍客戶可進行線上諮詢與溝通以解決問題。此外，新光銀行自 2020 年於北部開辦首間雙語示範分行後，至 2022 年已於全台六都建置雙語示範分行，並依規劃逐年增加，截至 2023 年底全台共設置 13 間雙語分行，占國內分行數 12.6%。雙語分行建置係秉持營造外籍客戶一個友善的金融服務環境為中心主軸，提供外籍客戶熟悉的雙語環境標示、設備、常用服務表單及服務人員，使分行所進行的金融服務都能提供外籍客戶熟悉的外語環境。



於非營業時段，分行的自動化服務區設有雙語介面的自動櫃員機及補摺機服務，再加上外幣自動櫃員機，備有美元、日圓、人民幣、港幣等多種外幣現鈔提領服務，提供不間斷的雙語金融自助服務。為便利外籍客戶獲得金融服務，新光銀行官網自 2021 年 10 月起提供英文版網頁，提供客戶查詢雙語服務之分行資訊，平均每月約有 270 瀏覽人次。

4.3.4 個資保護

GRI : 418-1

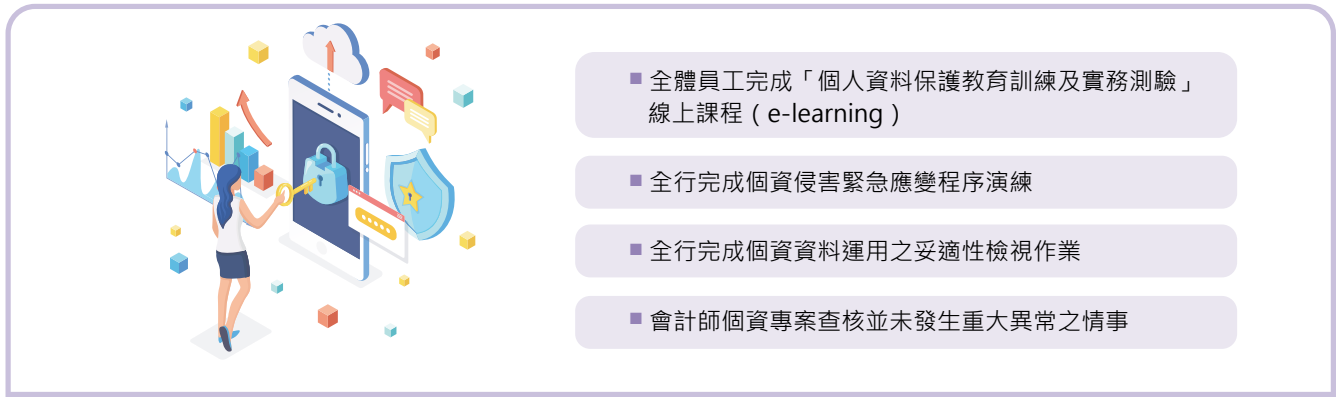
SASB : FN-CB-230a.1

新光銀行為強化個人資料保護之控管，個資保護小組每年定期檢視各項個資規章辦法，每季進行資料外洩防護 (Data Loss Prevention, DLP) 系統管理報表統計檢視、個資管理衝擊分析檢視與進度改善，並且進行業務流程框架 (Business Information Framework, BIF) 圖及個資清冊定期檢視盤點作業。

此外，為強化客戶資料儲存與保管，新光銀行每季定期追蹤個人資料保護事宜運行情況，其中包含客訴案件及作業風險通報案件，並且定期進行個資最小化盤點作業以及個資資料運用之妥適性檢視作業，以降低個資外洩風險。2023 年新光銀行並無發生因資訊外洩而洩露個資事件，但於年底發生1起因竹北分行行員誤給塗銷文件，導致侵犯隱私之客戶投訴，惟分行於事件發生後立即處理，並於當日完成文件換發。

新光銀行對於個資侵害緊急應變也訂定相關措施，每年各單位會推行個資侵害緊急應變程序演練作業進度，讓參與演練之單位員工，熟悉個資侵害事故通報程序與處理流程。新光銀行 2023 年內部也進行相關教育訓練，課程內容包含個人資料的運用流程、行內個資規範文件、法規明文須注意事項、日常作業須注意事項等，課程總時數一共合計 1.25 小時，上半年上課人數達 3,904 人次，下半年達 4,010 人次參與。

◆ 新光銀行 2023 年個資保護成效



4.3.5 客戶服務

● 智能客服

新光銀行推出智能客服「小新」，客戶可 24 小時透過新光銀行官網、雲端服務台及行動銀行 App 等多處使用智能客服，進行銀行業務諮詢與信用卡帳務查詢等。若超出機器人服務之範圍，亦可於上班時間轉接至真人文字客服 (服務時間 09:00~21:00)，有助弱勢族群 (例如：聽障客戶) 進行線上對答服務。另外，智能客服也針對高齡及弱視族群方便閱讀，新增調整文字大小功能，提供客戶即時且多元的暖心服務。2023 年使用智能客服自助服務人次較 2022 年上升 84,678 人次，增加 18.01%；截至 2023 年，智能客服的回應率高達 98.86%，2023 年新增客服虛擬排隊功能，提供等待真人文字客服時詳知服務序次，便利各族群使用數位自助服務。

● 電話客服

新光銀行設立全年無休客服中心，客戶可透過新光銀行對外揭露 24 小時電話諮詢及協助業務執行、作業等相關事項。針對高齡客戶電話進線，客服系統可辨識 65 歲以上族群，提醒客服人員留意語速或客戶理解狀況，讓高齡客戶享有友善服務對待。此外，新光銀行致力提升客戶滿意度及服務品質，電話對話結束前徵得客戶同意進行該通顧客滿意度問卷調查，2023 年新光銀行電話滿意度為 92.88%。



● NPS 客戶滿意度

2022 NPS 滿意度調查為委外市調公司與網行銀發送問卷並行調查，2023 年度則全以網行銀發送問卷進行客戶滿意度調查，讓客戶體驗後隨即填答滿意度，進而排除許多因時間差所造成的負面原因，2023 年網行銀 NPS 為 60.8%。新光銀行也會依據網行銀滿意度的調查回饋，朝優化介面操作等方向改善。

● 客訴處理

新光銀行為貫徹服務品質，新光銀行訂有「消費爭議處理辦法」及「客訴處理作業要點」等規章訂定完善申訴程序，並設置多元申訴反應管道，包含電話、電子郵件、紙本書函、傳真等方式，各單位受理客戶問題或意見時，於 1 日內與客戶聯繫，用心傾聽具體回應客戶心聲，力求儘快妥善處理客訴案件。此外，新光銀行也定期追蹤、統計及分析客訴案件，將各單位相關檢討改善措施，彙總陳報於公平待客暨消費者保護委員會，並依新光銀行公平待客暨消費者保護委員會設置暨審議辦法提請董事會備查。截至 2023 年各項申訴案件，皆已 100% 回覆，並取得客戶良好回應。2023 年新光銀行客訴案件較 2022 年數量上升 15%，案件量增加主要以「信用卡業務」、「台幣存匯」、「數位金融」三類業務別為大宗，其中大宗客訴係因偽冒刷卡爭議所致，為防範詐騙案件現行除 OTP 簡訊設有警示標語外，並於信用卡帳單揭露提防詐騙訊息，另持續宣導防詐觀念，2023 年採新聞稿、官網、網 / 行銀、ATM 等通路提醒客戶，未來我們也將持續提升服務品質以減少客訴案件的產生。

◆ 客戶申訴案件

年度	2021 年	2022 年	2023 年
客戶申訴案件 (件)	451	433	498

◆ 現行客戶申訴案件類別統計表 (含主管機關電話申訴案件)

客訴結構分析	2023 案件數	2022 案件數
服務態度	6	1
服務效率	92	59
服務專業	23	25
其他 ¹	377	348
總計	498	433

¹ 其他類別申訴案件主要為業務請求 (如協商等)、冒用本行名義行銷及預期認知落差等

◆ 多元申訴機制

項 目	內 容
 申訴管道	新光銀行、主管機關及其他申訴管道 (電話、電子郵件、紙本書函、傳真等) 外部 ■ 金管會：民意信箱 ■ 銀行局：(02) 8968-9665 ■ 銀行公會：(02) 8596-2333 / (02) 8596-2345 ■ 金融消費評議中心 內部 ■ 服務專線：(02) 2171-1055 / 0800-081-108 ■ 客訴專線：(02) 2768-2979 ■ 官方網站：客戶申訴信箱 (https://www.skbank.com.tw/qa-message-PF)
 處理程序	受理、處理 (調查)、回覆、改善
 處理期限	各單位受理客訴案件後應於1日內與客戶聯繫，並積極於限辦日內完成處理結案
 分析統計	定期統計客訴案件、分析客訴結構呈報層峰

4.3.6 防詐關懷提問措施及獎勵

隨著 AI 科技及網路資訊快速傳達，各種詐騙手法日新月異層出不窮，新光銀行建立防詐安全網的各項措施，透過內部教育訓練，不定時與全國 103 家分行同仁分享各種樣態的詐騙類型，讓第一線臨櫃同仁服務客戶時，遇有可疑交易時能主動識詐及阻詐之外，2023 年度更加入「鷹眼識詐聯盟」，運用 AI 偵測專利技術，強化對可疑帳戶的識別，提高防詐成效。身為金融機構當善盡金融社會責任，防堵各項金融犯罪的發生，強化行員與客戶間提升阻詐的事蹟，落實守護客戶資產。

新光銀行響應行政院打詐政策「行動綱領 1.5 版」，積極主動臨櫃關懷及時攔阻詐騙展現成效，統計截至 2023 年底止，全台各分行防堵詐騙案件計 250 件，較前一年度成長 21%，累計防堵詐騙金額達新臺幣 1.6 億元，較前一年度成長 73%，二者皆再創歷年新高；顯見行員專業防詐意識及阻詐實績，致力守護客戶資產。

● 落實臨櫃關懷提問

依新光銀行存款實務第一篇內容，遇個人戶臨櫃辦理匯款、約定轉入帳戶、無摺存入非本人 (含存入非個人戶) 存摺存款帳戶等交易或年老者臨櫃提領現金達新臺幣 3 萬元以上或交易金額達等值新臺幣 50 萬元以上之個人匯出匯款外幣案件等情形，櫃員應詢問其辦理動機與目的，與客戶交談多加關心，經研判顯屬遭詐騙者，應主動提醒加以勸阻並報警處理，以落實臨櫃關懷客戶提問檢核作業，積極預防民眾受騙，以減少民眾財產損失。

如「非高齡存戶本人」臨櫃辦理提領現金 / 轉帳 / 匯款時，應向交易人瞭解與存戶間之關係及交易用途，發現有異常情形，將先向存戶本人照會確認，以防被冒領。對於客戶辦理與印鑑變更有關之申請，櫃員應瞭解客戶申辦需求、目的之合理性後，於申請書上留存紀錄，以避免淪為詐騙集團人頭帳戶之情事發生。

遇客戶申請新增約定轉入帳號，請客戶填寫轉入帳號戶名、關係、約定帳號用途，經辦應進行關懷提問，並落實臨櫃關懷提問之防詐措施。若客戶不便提供收款人戶名、與收款人關係、轉帳用途，即請客戶於「開戶申請書」或「自動化服務使用 / 終止 / 事故申請書」【關懷提問】欄親簽或蓋章確認無遭詐騙之虞。

◆ 受理高齡客戶申辦約定臺 / 外幣轉入帳號時之防範金融詐騙措施

- 經辦進行關懷提問，以落實臨櫃關懷提問之防詐措施。
- 請客戶於「開戶申請書」或「自動化服務使用 / 終止 / 事故申請書」填寫轉入帳號戶名、關係、約定帳號用途。
- 臨櫃：請客戶於申請書【關懷提問】欄親簽或蓋章確認無遭詐騙之虞。
- 非臨櫃：對於高齡客戶新增約定轉入帳號非本行帳號時，本行需致電轉入銀行照會約定轉入帳號與戶名是否相符，用以判斷高齡客戶約定帳號有無異常情形，以加強檢核轉入戶名、帳號是否屬實。



● 約定轉入帳號灰名單通報平台

為利及早發現可疑約定轉帳帳戶以阻斷非法金流，金融監督管理委員會請財金資訊股份有限公司規劃建置「約定轉入帳號灰名單通報平台」。該平台之運作機制係由轉出行於受理客戶進行跨行約定轉入帳號申請時，將跨行「約定轉入帳號」透過通報平台即時轉送至轉入行，查詢該約定轉入帳號之風險閾值及帳戶狀態後，由轉入行回覆予轉出行，並由轉出行及轉入行依據風險控管機制評估後，進行客戶關懷或採取相關控管措施。該通報平台並於 113 年 4 月上線使用。

● 營業單位詐騙宣導

不定期發文 / 製作宣導簡報向營業單位宣導相關防詐措施，並提供內政部警政署彙整製作之「遭詐民眾臨櫃匯款情境分析」及「行員臨櫃關懷提問措施建議表」，研擬常見規避理由與建議應答內容，供營業單位做為強化關懷提問措施之參考。另外，為向顧客宣導金融安全，勿將金融印鑑、存摺、密碼等交付行員或他人，以及防詐騙勿輕信他人，新光銀行製作雙面「防詐騙宣導小卡」，請營業單位於新開戶或換發存摺時提供予顧客，以提醒顧客相關防詐注意事項。

● 防範詐騙優良表現之獎勵

行員如能提高警覺杜絕偽冒、詐騙帳戶之開立或即時發現臨櫃交易客戶之異常舉止，有效阻止詐騙，除保護客戶權益外，對本行形象及聲譽均有正面作用。行員發現疑似詐騙案件，經通報檢警調機關防範或偵破犯罪有貢獻者或有其他積極處理有效預防民眾受騙之優良事蹟，營業單位填具「行員防範詐騙優良事蹟申報表」通知總行權責單位 (通路營運部)，通路營運部按月彙總後，由權責區塊主管簽請總經理核定，並後會人力資源部辦理敘獎事宜，2023 年 68 家分行之行員辦理敘獎，總計 499 人次。營業單位防範詐騙表現良好者 (包括及時凍結警示帳戶剩餘款並協助返還被害人之情形)，將列入年度綜合營運績效考核之管理加分項目。

新光銀行致力守護客戶資產，鼓勵同仁積極防堵詐騙案件，新光銀行訂有「新光銀行員工獎懲辦法」，以落實獎勵措施，表揚營業單位及同仁協助反詐騙工作之成效，有效建立安全友善的金融交易環境。




CH5

共好

- 5.1 人才培育與吸引
- 5.2 職場健康
- 5.3 人權與多元
- 5.4 社會參與

Common Good

5.1 人才培育與吸引

GRI : 2-24

新光銀行用人唯才，唯才是用，我們相信唯有發揮員工的特長和潛力，才能讓公司持續成長。因此，我們積極建立多元化的招聘渠道，以吸引符合公司價值觀和發展需求的優秀人才加入我們的團隊。同時，我們秉持「六心栽培，新光閃耀」的理念，不斷提升員工的工作滿意度和幸福感，提供具有競爭力的薪酬和福利待遇，讓員工在舒適愉悅的工作環境中充分發揮自己的才華。此外，我們也注重員工的職業發展，提供完善的培訓體系和跨部門輪調機制，讓員工有更多機會發展自己的專業技能和跨領域能力，實現個人職業目標，同時也為公司的長遠發展做出貢獻。我們期待每位員工都能在新光銀行得到充分的發展和成長，攜手實現公司和個人的共同目標，共同追求永續發展。

5.1.1 人才招募

● 深耕校園

2023 年將行之有年的實習生專案優化，首度增加理財實習生專案以供選擇，讓對銀行業務有興趣的大專院校學子們累積實務經驗並擴展人脈，從學涯接軌職涯。此外，金融科技人才的培養與建置亦為新光銀行非常重視的議題，因此研議規劃數位人才實習專案，未來可讓想從事數位方向的學子有更豐富的選擇。2023 年新光銀行總共錄取了存匯實習生 36 位、理財實習生 6 位，其中所招收的 36 位存匯實習生，有 15 名於實習後加入新光銀行。

● 儲備幹部

為吸引年輕族群加入新光銀行，我們提供二年期的多元化訓練，並制定企業導師制度，提供職涯建議、協助儲備幹部 (MA) 適應環境，傳達企業理念及願景。此外，新光銀行也設置學長姐機制及教練指導，以「說明、示範、實作、回饋」等方式協助 MA 建立正確觀念及態度，培養扎實職能。

新光銀行每年招募儲備幹部，以廣度置入、深入發展為培育方向，安排 MA 至分行及總行各部門金融業務等據點廣度學習，並依據組織及個人發展需求安排至企金、財金、數金、策略規劃等專業領域深度學習，輔以上述多項制度，強化組織未來人才資本。

5.1.2 人才培育

GRI : 2-17、2-23、404-1

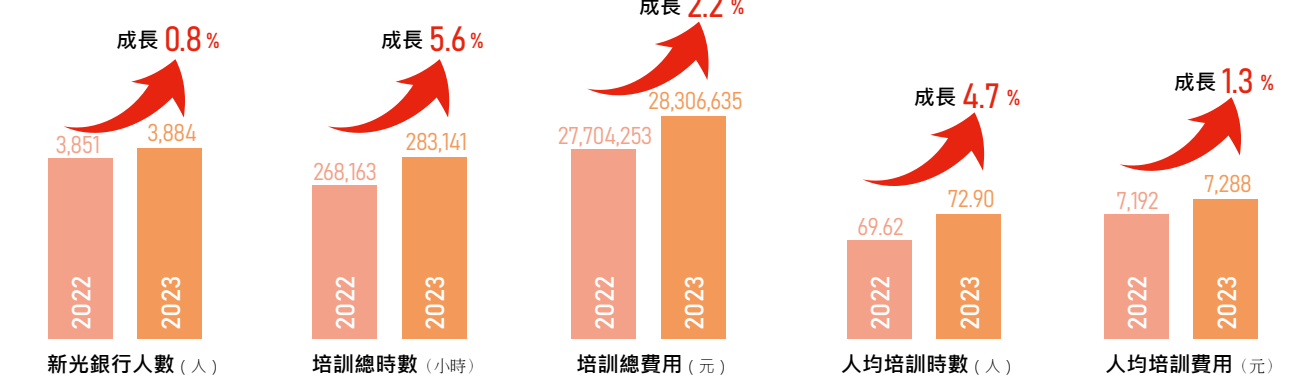
● 六大人才培訓主軸

因應銀行整體發展策略，新光銀行以使命願景、營運策略為基礎，搭配結合職能的績效發展培訓制度，規劃六大人才培訓主軸，其中包含領導管理、法遵風控、數位力、語文力、專業力、自主學習，強化員工職能與企業長期競爭力，落實中、長期整體人才資產發展計畫，截至 2023 年底，新光銀行從 98 位分行儲備人才庫中晉升 43 位，比率將近 44%，另儲備人才留任率 90%。

● 發展學習藍圖

為提升公司整體競爭力，新光銀行推動全方位人才發展計畫，針對新進員工、各職系專業人員、管理階層等不同對象設計培育訓練課程。2023 年培訓成果顯示新光銀行訓練時數較前一年成長，其中培訓總時數成長幅度達 5.6%，人均培訓時數成長幅度則達 4.7%。

◆ 培訓時數與費用統計



● 分行儲備主管培訓計畫

以「專業」、「行銷」及「管理」三個面向作為分行經理人與科級主管培訓計畫之主軸。透過職能測評與個人發展培育計畫 (IDP) 設定提升目標，規劃相對應職能課程學習，輔以主管經驗傳承和工作任務，強化其管理職能。藉由長期的關注、觀察、養成，提升分行儲備主管板凳深度，與員工職場競爭力的提升。

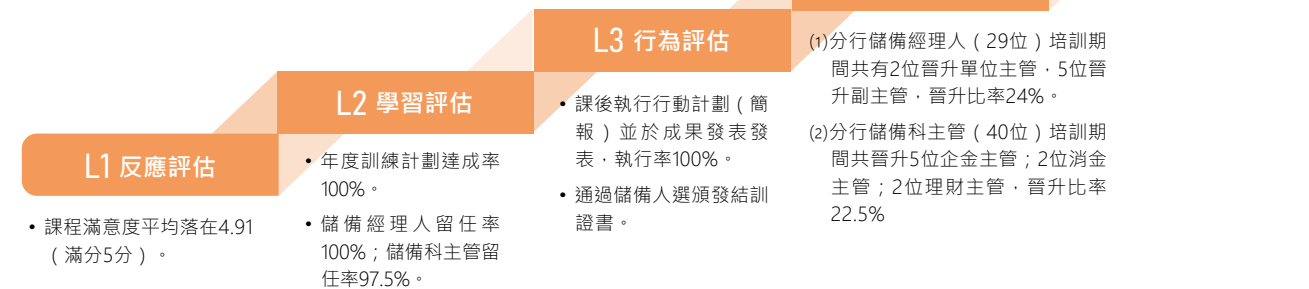
◆ 儲備主管培訓計畫

■ 營運效益：

- 1.培養財務金融、國際市場、法遵風控、簡報表達、策略分析等專業技巧。
- 2.提升分行儲備人選業務開發動能，與顧客經營能力。
- 3.學習團隊管理工具和輔導技巧，凝聚團隊共識，維繫績優員工留任率，為組織營收持續創造貢獻價值。

■ 適用對象：分行儲備經理人與儲備科主管人選

■ 採柯氏模型評估訓練效益 (L1~L5)



● 領導人才培育

除了協助提供各職系符合專業、行銷、管理之培育課程，新光銀行建立系統化的各階層儲備領導人才庫，從儲備幹部、總行及分行科主管、部級主管至經營團隊，運用職能評鑑連結個人發展計畫 (Individual Development Plan, IDP)，量身訂製每位潛力人才的發展目標，安排相關職能課程。

● 永續人才培育

GRI : 2-17

新光銀行已將永續主題納入全體員工教育訓練課程，以提升員工永續意識，2023 年針對全行員工舉辦每季「ESG 教育訓練」必修線上課程，課程總時數較前一年增加約 1.1 萬小時。此外，新光銀行不定期安排內外部課程或講座分享永續、淨零等議題外，今年新增職場多元共榮。並鼓勵員工自主參加或取得企業永續管理師之培訓課程，2023 年已有 11 位員工

取得企業永續管理師證照。同時，針對永續趨勢或議題定期（每月）發放永續小教室電子報，以持續強化員工對永續 ESG 議題之關注。2023 年新光銀行除於全國經理人會議安排「淨零時代對金融業的挑戰與機會講座」，同時於策略分享年會由高階主管親自向全體員工說明新光銀行永續發展之策略，並已每季針對全員舉辦永續教育訓練、於員工網頁宣傳永續新知，持續提高員工對永續議題了解。

2024 年新光銀行因應主管機關規範，編列永續教育訓練預算 18 萬元，以提升員工永續專業知識。2024 年新光銀行永續必修課程涵蓋淨零轉型議題，包含「企業永續標竿：邁向淨零排放低碳轉型 4 堂課」、「碳權交易所上路 必懂的碳權關鍵字」、「永續倡議：掌握永續輪廓，設定科學減碳方針」等課程。

◆ 2024 年新光銀行企業永續課程架構



◆ 2024 年新光銀行企業永續課程（必修課程）

課程名稱	ESG 議題	主講單位	主講者
搶攻永續新商機：下一波 ESG 大趨勢	ESG 趨勢	天下永續會負責人	熊毅晰
企業永續必修課：ESG 從觀念到行動	淨零轉型	企業永續發展協會秘書長	莫冬立
企業永續標竿：邁向淨零排放，低碳轉型 4 堂課	淨零轉型	英國標準協會（BSI）東北亞區總經理	蒲樹盛
永續倡議：掌握永續輪廓，設定科學減碳方針	淨零轉型	英國標準協會（BSI）東北亞區總經理	蒲樹盛
碳權交易所上路，必懂的碳權關鍵字	淨零轉型	天下創新學院 ¹	-
運用永續指南針，聯合利華打造 DEI 友善職場	友善職場	聯合利華台灣人力資源總監	董蕙萱

◆ 2023 年新光銀行企業永續課程

課程類型	課程說明	對象	上課人數	課程總時數
ESG 內部訓練	針對高階主管及員工舉辦內部訓練課程，包含永續趨勢、風險與未來挑戰；淨零時代對金融業的挑戰與機會等課程。	高階主管 ²	14	40.5
		員工	14,843 ³	24,802
ESG 外部訓練	董監事及高階主管由金控安排綠色永續資訊公司揭露 CSR 準則與案例課程。員工則自由報名外部 ESG 相關課程，包括氣候變遷、企業永續管理師證照課程等課程。	董監事	8	11
		高階主管	8	8
		員工	36 ³	776

◆ 2023 年永續小教室



● 永續行為落實

為提升各單位同仁對於永續議題之重視，並積極參與促進環境、社會、治理之永續各面向發展，新光銀行每年於內部績效考核針對各高階主管及各部室除訂有各項推動 ESG 發展關鍵績效指標外，更訂定「ESG」及「企業志工時數」共通性加分項指標，透過年度關鍵績效連結激勵全員積極參與永續發展各項活動。

新光銀行設有員工提案制度，並針對 ESG 項目設立獎勵機制辦法，且定期舉辦內部 ESG 相關創新競賽，提升新光銀行同仁對永續發展的認同，鼓勵員工勇於提出創新專案及關注永續議題；同時獎勵員工參與內外部志工活動，與新光銀行一起達成「創新、服務、誠信、回饋、同新協力」之經營理念。

● 專業課程訓練

針對 2030 雙語國家政策，2023 年新光銀行搭配外師與學員進行國外客戶臨櫃業務模擬等教學演練，提供員工更有臨場感的學習體驗，反應熱絡。新光銀行兼顧組織與個人學習需求，每年並偕同經營團隊共同參與檢視成果發表，每年遴選優秀員工參與新光金控 SPARK HERO 人才培育專案，透過有系統、有架構的培訓計畫，為企業儲備戰力。此外，為有效傳承金融專業知識、技術、成功經驗及文化，提升組織人力素質與企業競爭力，新光銀行於 2023 年修訂內部講師管理辦法，增加講師分級制度，以強化師資培育效能與管理，截至 2023 年共有 154 位內部講師，其中菁英講師共有 56 位。

◆ 教育訓練統計

項目類別	男性	女性	合計
主管教育訓練總時數（小時）	30,575	37,020	67,595
非主管教育訓練總時數（小時）	85,613	129,933	215,546
主管總人數（人）	377	415	792
非主管總人數（人）	1,173	1,919	3,092
主管人均教育訓練時數（小時）	81.10	89.21	85.35
非主管人均教育訓練時數（小時）	72.99	67.71	69.71

¹ 此為天下創新學院撰文的員工必讀文章。

² ESG 內部訓練高階主管包含董事長及總經理。

³ 因員工選修課程類型多元，以上課人次作為統計基礎。

◆ 2023 年新光銀行採納之 ESG 相關員工提案

豐原分行提案
取消列印
信託數位戶
開戶報表
 符合 ESG 議題：
 節能減碳

◆ 員工專業課程訓練統計

類別	男性			女性		
	總受訓時數 (小時)	人數 (人)	平均受訓時數 (小時)	總受訓時數 (小時)	人數 (人)	平均受訓時數 (小時)
必修	95,427	1,550	61.57	140,507	2,334	60.20
選修	20,761	1,550	13.39	26,446	2,334	11.33
總計	116,188	1,550	74.96	166,953	2,334	71.53

◆ 員工專業證照統計

專業證照類別	數量 (張)
金融專業	26,112
非金融專業	2,471
語言專業	1,506
總計	30,089
總員工數	3,884
平均每人持有證照數	8

● 自主學習 - 新福幣

新光銀行為激勵員工自主進修，促動員工職涯發展，自 2021 年推動「新福幣」專案做為自主學習金，員工可依個人學習需求申請進修課程費用補助及金融證照之考照費用補助，以提升員工個人未來市場的競爭力。近三年已維持一定的使用人數與金額，整體方案滿意度更連年提升為(4.5 提升至 4.7 分，滿分 5 分)，以上成果皆顯示本專案深獲同仁與主管的高度肯定，也顯示同仁對自主學習的需求。

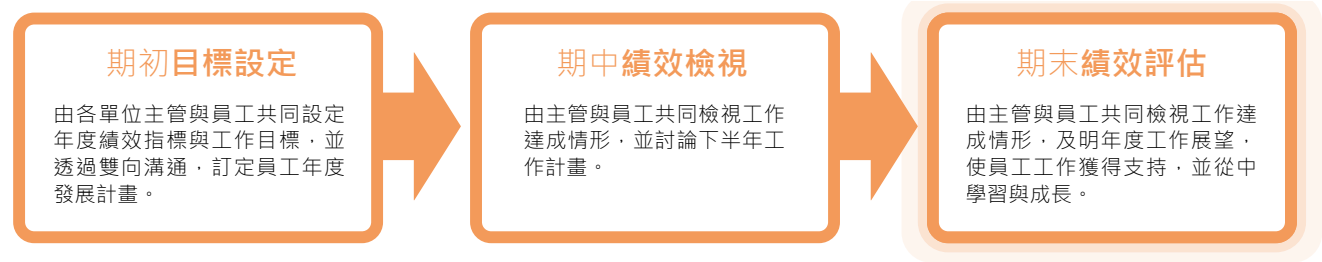
5.1.3 績效考核

GRI：2-19、404-3

新光銀行導入「目標管理 (Management by Objective, MBO) 」制度，建立當責文化，並制定《績效管理與發展辦法》，每年進行目標設定、績效檢視與績效評估。績效管理不僅針對員工是否完成期初設定之目標，更注重如何完成，因此我們在績效評估中加入職能評估，以衡量員工在工作中所展現的能力。

同時，為落實人才區隔、獎酬差異政策，力求公司整體人力資源管理與發展資源運用的最大效益，我們在蒐集績效評估結果後，就各類「職位層級」內員工年度績效展現與組織貢獻加以分級排序，並將年度績效評估結果作為關鍵人才標定、薪資調整、績效獎金分派等人力資源決策的重要依據。2023 年除了長期休假人員外，全體員工 100% 受績效檢核，期望透過不斷精進員工個人工作績效與公司整體經營績效，協助員工與公司共同成長。

◆ 績效評估



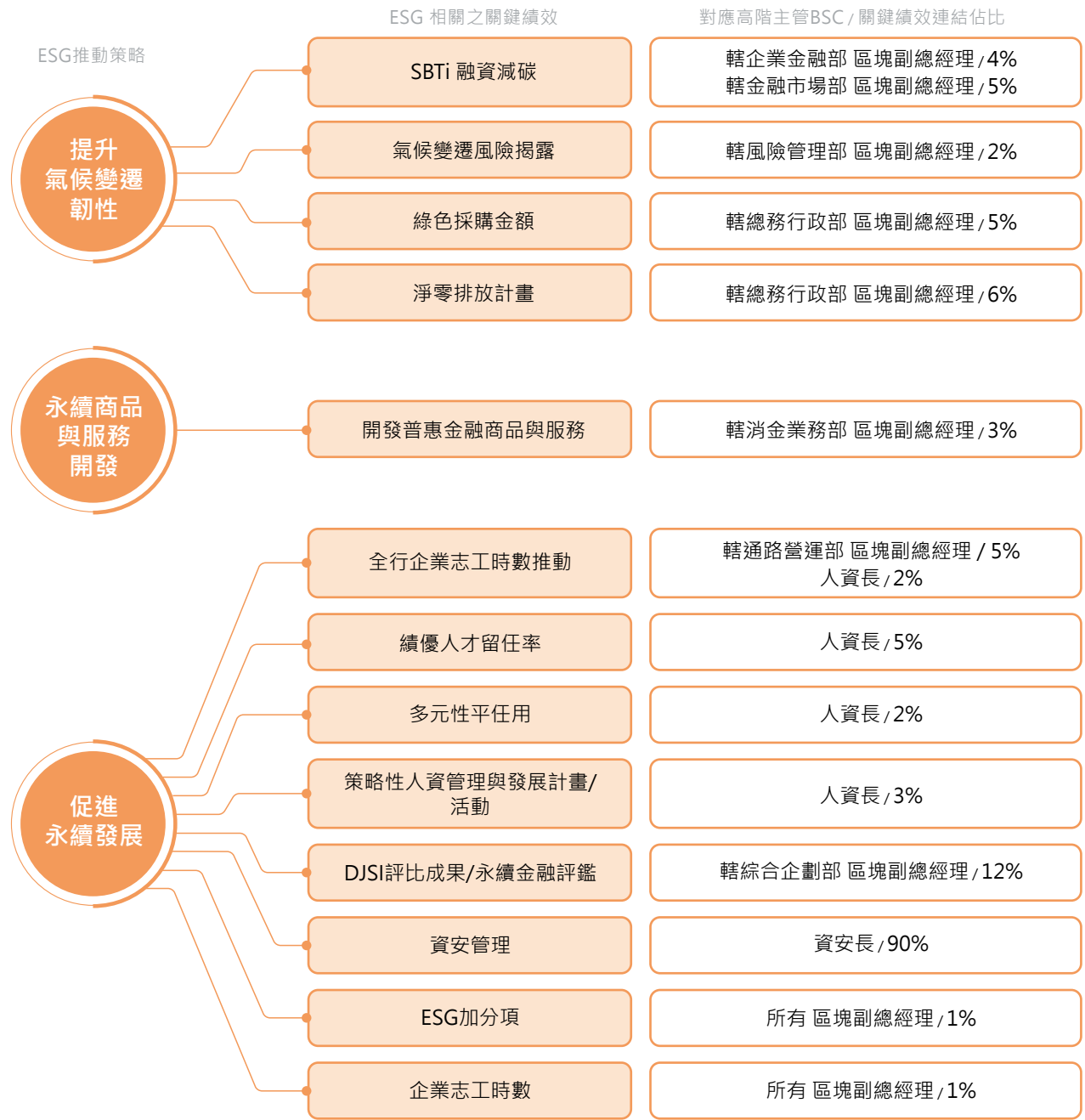
◆ 員工已接受考核比例 (依性別)

人員類別	男性	女性
主管	100%	100%
一般員工	100%	100%

● 績效獎金

新光銀行對於高階主管設有長期激勵獎金制度，授予後三年依公司營運績效、個人績效等條件及個人持股條件成就後發放。公司發放條件視等待期間新光金控相對上市金控同業股東報酬績效、新光金控策略重點績效及新光銀行 ROA 相對同業績效而訂；每年公司年度營運目標訂定高階主管個人績效指標 (包含各項 ESG 指標、風險管理、法令遵循及資訊安全)，個別差異則依個人績效核定結果及個人持股訂定不同之比例。

新光銀行 2023 年副總經理以上區塊主管 BSC (Balanced Score Card) 連結 ESG 指標及比率：



透過高階主管績效與 ESG 指標連結，並分層下展至所轄職系，促進組織內人員對相關永續議題或措施的推動。

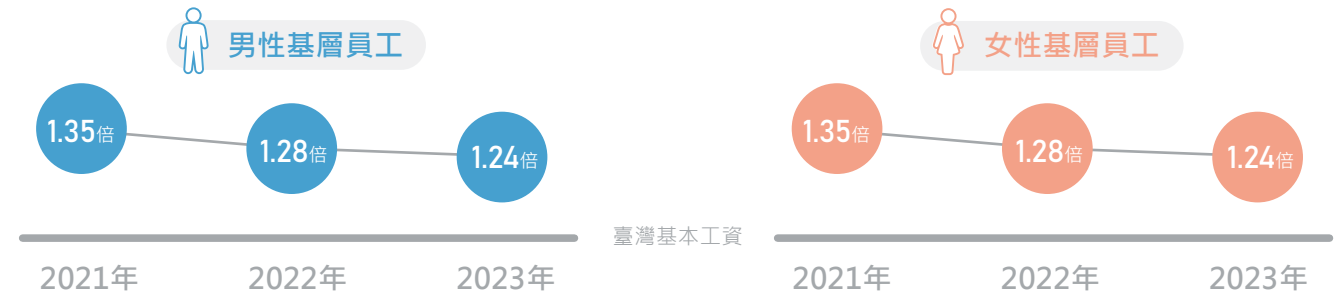
5.1.4 薪酬制度

GRI：405-2

新光銀行的員工薪酬制度係按照每個職位所需的學歷和能力所設計，並秉持著男女平等、同工同酬的原則，不會因為員工的年齡、性別、種族、身體狀況、宗教、政治立場、婚姻狀況或身心障礙等因素而有所差異。此外，新光銀行新進員工的起薪高於法定基本工資，以表現公司對員工的重視和認可。

新光銀行每年依據營運策略經營績效及盈餘結果，計算整體年度績效獎金預算，並依個人績效給予差異化之獎金。另外，為落實薪酬連結職位職責，每年參與外部顧問公司辦理之整體獎酬調查，並取得標竿銀行各類職務之薪資水準，做為新光銀行薪酬核定及調整之參考，以留置優秀人才。

◆ 近三年基層員工⁴薪資與臺灣基本工資⁵比率



◆ 2022-2023 年非擔任主管職務之全時員工薪資資訊

	2022 年	2023 年
非擔任主管全時員工人數（人）	3,416	3,436
薪資平均數（仟元）	1,091	1,209
薪資中位數（仟元）	922	994

◆ 近三年各職級員工薪資比率表（女：男）

	高階管理職		中階管理職		基層管理職		一般員工職	
	基本薪資率	全年薪酬率	基本薪資率	全年薪酬率	基本薪資率	全年薪酬率	基本薪資率	全年薪酬率
2021 年	1.02：1	1.02：1	1.26：1	1.43：1	0.82：1	0.82：1	0.91：1	0.95：1
2022 年	1.01：1	1.02：1	1.35：1	1.39：1	0.81：1	0.81：1	0.91：1	0.99：1
2023 年	1.01：1	0.98：1	1.13：1	1.09：1	0.98：1	1.01：1	0.92：1	0.94：1

⁴ 基層員工為非主管職的臺灣地區一般聘僱（全職）員工。

⁵ 基本工資參照臺灣主管機關要求。

5.2 職場健康

5.2.1 員工福利

GRI：2-25、201-3、401-2、401-3

新光銀行秉持新光集團之「誠信、回饋」經營理念，對員工福利投注最大心力，並設有「職工福利委員會」，提供員工各項福利項目（社團補助、健康檢查、員工優惠存放款利率），亦提供優於法令之項目如下：

員工持股信託制度	- 結合儲蓄及投資理財概念之員工福利制度，透過員工持股信託達到增進員工福利及強化退休理財規劃 - 激勵員工與公司共同努力，共享經營成果截至 2023 年底，參與人數已達員工總數 86%
員工休假福利	- 產假及陪產檢及陪產假優於法令之天數 - 員工接受人工生殖之侵入性治療，給予幸孕假 2 天，配偶給予幸孕陪伴假 1 天 - 特別休假依其服務經歷核定優於法令之特別休假天數 - 凡參與志工活動於假日出勤服務，依實際服務時數給予公益志工假
員工保險福利	- 眷屬優惠費率投保團體保險（包含壽險、意外險、住院醫療險） - 針對派駐海外人員提供公費意外險、旅平險等保障 - 員工子女有投保住院醫療者，不論投保人數，均僅收一位子女之優惠費用 - 於 2023 年新增門診手術險種
員工急難救助	為關懷與協助員工，訂定「急難救助慰問金方案」，針對因病入住加護病房治療者，及遭受重大災害（地震、風災、火災、水災、其他）致影響生活者，皆可申請及時災害救助金

● 退休制度

新光銀行依《勞動基準法》規定，按月提撥勞工退休準備金，並依《勞工退休金條例》規定，按月提繳 6% 勞退金至勞工個人帳戶。

依《勞動基準法》規定申請退休資格及退休金給付標準優於該法所定標準，說明如下：

1. 新光銀行合併前隸屬於「臺灣新光商業銀行股份有限公司」原任用之員工，年資滿二十年以上即得申請退休，優於法令需滿二十五年始得申請退休。
2. 新光銀行合併前隸屬於「誠泰商業銀行股份有限公司」原任用之員工，退休金之計算最高以五十個基數為限，優於法令四十五個基數。

● 育嬰政策

新光銀行體恤公司內部女性員工，積極維護員工工作權利與機會，除依據相關法令提供育嬰留職停薪制度外，更提供生育補助金，2023 年發放 58 萬元生育補助金，共 71 人受惠，並於 2024 年提高生育補助金；同時以實際行動支持職場新手媽媽，設置哺（集）乳室，員工可於出勤時間內進行哺乳，且與何嘉仁簽訂相關托育服務優惠。另設置三班彈性工作時段，讓員工得視個別家庭需求，彈性調整上下班時間，協助員工在工作中也能兼顧家庭成員之需求。

◆ 近三年退休福利統計表（單位：仟元）

勞基法退休提撥	舊制 2%	新制 6%
2021 年	20,624	146,159
2022 年	19,968	153,192
2023 年	19,524	162,537

◆ 淨確定福利負債及到期期間

	淨確定福利負債（元）	確定福利義務平均到期期間
2022 年	271,164	6.3~10 年
2023 年	310,954	7.6~9.7 年

◆ 員工育嬰留停相關數據

項目	男	女	總計
2023 年度享有育嬰留停資格總人數 (人)	101	230	331
2023 年度申請育嬰留停總人數 (人)	2	43	45
申請於 2023 年復職人數 (人)	6	39	45
2023 年度實際復職人數 (人)	5	34	39
2023 年度應復職，申請延期人數 (人)	0	0	0
2022 年育嬰留停復職後持續工作一年人數 (人)	4	30	34
2022 年育嬰留停復職人數 (人)	4	33	37
復職率 (%) ⁶	83%	87%	87%
留存率 (%) ⁷	100%	91%	92%

5.2.2 幸福點

幸福點推動目的為建立友善職場，以促進員工工作與生活平衡，進而提升整體福利與保障，提供員工多元福利補助，申請項目包含如下：

子女獎學金	- 子女就讀國小、國中及高中（職）以上學校，近兩個學期每學期總平均成績均為 80 分或甲等以上者，得提供學期成績單申請獎學金 2023 年申請人次達 727 次，發放金額約 145 萬元
家事服務	- 提供到府清潔、冷氣清洗、洗衣機清洗服務 2023 年申請人次達 74 次，發放金額約 14 萬元
家庭照護	- 提供家庭照護，被照護者之親屬範圍包含父母、養父母、繼父母、子女、祖父母、曾祖父母、配偶、配偶之父母、配偶之養父母或繼父母、配偶之祖父母、兄弟姊妹 2023 年申請人次達 61 次，發放金額約 12 萬元
健康促進活動	- 健身中心運動課程費用、運動中心場地租金及路跑、自行車等運動活動報名費及健康檢查 2023 年申請人次達 188 次，發放金額約 37 萬元
休閒娛樂	- 串流影音平台會費補助、有線電視每月收視費 2023 年申請人次達 300 次，發放金額約 58 萬元

5.2.3 職場安全衛生

GRI：403-4、403-5、403-6、403-7、403-8、403-9、403-10

● 職場安全衛生政策

職場安全與員工健康是現今企業永續經營最重要的一環，新光銀行依據法令成立職業安全衛生管理單位，依規定設置職業安全衛生業務主管、職業安全衛生管理員及健康管理師二員，於事業單位之風險類別除依法報備主管機關在案外，並

擬訂、規劃、督導及推動安全衛生管理事項，並指導有關部門實施。此外，新光銀行也依據勞動部之勞工健康服務訂定四大計畫，包含「工作場所母性健康保護計畫」、「異常工作負荷促發疾病預防計畫」、「人因性危害預防計畫」、「執行職務遭受法侵害預防計畫」以維護職場員工職場安全與員工健康。

針對員工分析作業流程、內容及動作，並對新光銀行員工進行肌肉骨骼症狀調分析及相關結果進而規劃年度健康促進活動、針對員工健檢數據及過負荷量表分析進行危害分級管理安排員工健康關懷及醫師面談。面對職場可能的危害與個人健康風險，定期每半年進行夜間工作環境與安全衛生設施之評估、透過公共衛生分級管理與預防策略，結合一年舉辦八個場次的醫護團隊臨場諮詢服務，持續監測與優化職場員工身心健康促進行動計畫，並針對行動計畫設定質化與量化目標，以管理其有效性。2023 年醫護團隊臨場諮詢服務共 84 人次、因業務關係造成員工職業傷害與職業病皆為 0 件。

未來，持續辦理室內空氣品質管理就新光銀行每二年辦理乙次（巡檢、定檢）檢測，並獲認證標章（良好級）。

● 職場安全衛生委員會

新光銀行每季依規定召開職業安全衛生委員會，就職業安全衛生相關政策進行審議、協調及建議安全衛生相關事項。2023 年就職業安全衛生執行業部包含每季飲用水之水質檢測、辦公環境之環作業環境檢測、建築物公共安全申報及檢查、消防設備申報及檢查、在職教育訓練、營業單位駐警保全人員服務、職安三法（職業安全衛生人員、防火人員及急救人員）人員初訓及回訓等多項議題。

5.2.4 員工申訴機制

新光銀行重視員工權利並致力於建立良好的申訴機制，為保障員工申訴的保密性，員工可以經由電子或書面方式填寫申訴表格，向人力資源部提出。對於不同類型的申訴案件，我們制定不同的受理方式、處理程序及時程。對於申訴處理程序中也給予被申訴人陳述意見或答辯之機會，各級人員對於申訴人不得有歧視、脅迫或其他不利之處理。

對於一般案件，若申訴內容屬於員工意見溝通及建議事項，人力資源部會指派專人處理，並在 15 個工作日內回覆申訴人。如有特殊情況，人力資源部單位主管會按實際狀況酌予展延處理時程，並以電子郵件或書面方式通知申訴人。

對於重大案件，如果申訴內容指陳案關人員可能涉及違反法令、新光銀行規章、執行業務有疏失，或有不誠信或不當行為等情節，人力資源部會在 5 個工作日內組成「員工申訴調查處理小組」進行調查。調查小組需要在 1 個月內完成調查，並製作調查報告，報告內容包括案件說明、訪談紀錄、調查經過及審議案情結果等，報告需經總經理核定後，由人力資源部以電子郵件或書面方式回覆申訴人。如果申訴內容屬於人力資源部職掌事項且案關人員已顯有疏失，人力資源部單位主管核可後，得以一般案件程序處理。

2022 年新光銀行受理 1 件性騷擾案件，已依照相關規定將違紀人員進行懲處，並於 2023 年妥善結案。

⁶ 復職率 =2023 年度實際復職人數 / （申請於 2023 年復職人數 - 2023 年度應復職，申請延期人數）。

⁷ 留存率 =2022 年育嬰留停復職後持續工作一年人數 / 2022 年育嬰留停復職人數。

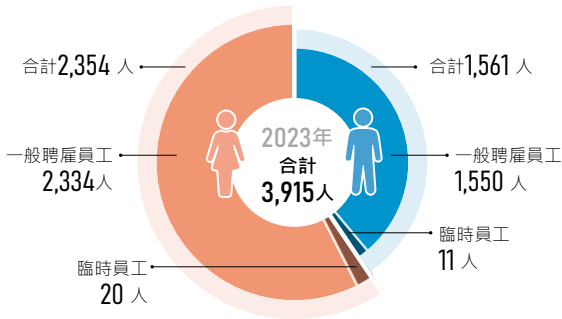
5.3 人權與多元 GRI：2-24

新光銀行建立保障人權、多元的文化，將人權議題納入人力資源政策，招募與培育高潛力金融專業人才，強化組織人才成長的可塑性，時常進行員工雙向溝通，清楚讓員工了解公司年度策略，規劃健康促進活動與優化職系職涯地圖，讓員工在組織有更明確、寬廣的舞台與發展，打造工作與家庭生活的平衡，實踐企業永續目標。

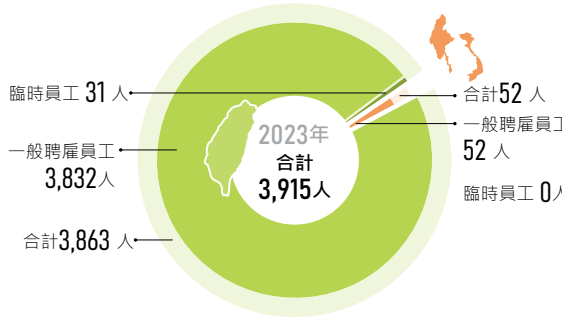
5.3.1 人才組成 GRI：2-7、401-1、405-1

◆ 近三年員工組成⁸

依性別		2021年	2022年	2023年
	一般聘雇員工	1,541 人	1,560 人	1,550 人
	臨時員工	12 人	17 人	11 人
	合計	1,553 人	1,577 人	1,561 人
	一般聘雇員工	2,250 人	2,291 人	2,334 人
	臨時員工	42 人	26 人	20 人
	合計	2,292 人	2,317 人	2,354 人
	一般聘雇員工	3,791 人	3,851 人	3,884 人
	臨時員工	54 人	43 人	31 人
	合計	3,845 人	3,894 人	3,915 人



地區別		2021年	2022年	2023年
	一般聘雇員工	3,736 人	3,795 人	3,832 人
	臨時員工	54 人	43 人	31 人
	合計	3,790 人	3,838 人	3,863 人
	一般聘雇員工	55 人	56 人	52 人
	臨時員工	0 人	0 人	0 人
	合計	55 人	56 人	52 人



◆ 2023 年一般聘雇員工組成

		男性	女性	合計
職級別	高階主管 ⁹	108	39	147
	中階主管 ¹⁰	26	14	40
	基層主管 ¹¹	243	362	605
	一般員工	1,173	1,919	3,092
學歷別	高中職及以下	61	153	214
	大學 / 專科	1,145	1,922	3,067
	碩士	342	257	599
	博士	2	2	4
年齡別	29 歲以下	192	308	500
	30-49 歲	844	1,523	2,367
	50 歲以上	514	503	1,017
	合計	1,550	2,334	3,884

⁸ 本公司沒有無時數保證之員工及兼職員工；一般聘僱員工即為全職員工；臨時員工為有合約期限之兼職員工。

⁹ 高階主管 = 總經理 + 區塊主管 + 部室主管。

¹⁰ 中階主管 = 副主管 + 專案協理。

¹¹ 基層主管 = 科級主管 + 助理服務主管 + 中心主管 + 組主管 + 專案經理。

◆ 2023 年一般聘雇員工 - 新進與離職員工統計

		離職員工		新進員工	
		人數 (人)	離職率 ¹²	人數 (人)	新進率 ¹³
員工總數		716	18.43%	580	14.93%
性別	男性	346	8.91%	249	6.41%
	女性	370	9.53%	331	8.52%
地區別	臺灣	696	17.92%	567	14.60%
	海外	20	0.51%	13	0.33%
年齡別	29 歲以下	222	5.72%	238	6.13%
	30-49 歲	386	9.94%	285	7.34%
	50 歲以上	108	2.78%	57	1.47%

5.3.2 人權政策 GRI：2-23

新光銀行為致力維護員工基本人權，依循聯合國《世界人權宣言》、《國際勞動組織公約》核心精神，遵循新光金控之「新光金融控股股份有限公司人權承諾」，並格遵臺灣當地法令，保障全體同仁、客戶、供應商及利害關係人之基本人權，定期辦理人權政策之教育訓練，規劃內容涵蓋人權政策、吹哨者保護、性騷擾防治、職場不法侵害、職場健康安全、隱私保護等。2023 年新光銀行已將人權相關課程列入員工必修課程，全體員工已參與人權教育訓練。

新光銀行重視人權價值，格遵營運所在地之勞動相關法規並依循本公司人權承諾，建立人權盡職調查程序。亦經由內、外部溝通管道、國內外人權議題發展趨勢，蒐集企業在營運過程、價值鏈活動，甚至是發展新事業關係時所潛在的人權議題，並與相關單位評估各議題「發生可能性的高低」、「對價值鏈衝擊的嚴重程度」，與可能受衝擊之利害關係人（如全體員工、客戶、供應商、投融資對象等）。針對發生可能性較高及對組織衝擊程度較嚴重之議題，責成相關單位定期進行風險評估，擬定減緩措施與補償計畫，以管理及降低已辨識之風險，並在風險實際發生時，妥善因應處置。我們也定期檢討、修正現行人權承諾與策略方針，使符合法令規範與社會通念之道德準則，並將每年調查與執行成果，彙整為人權盡職調查報告於新光金控官網對外揭露。2023 年新光銀行依循新光金控人權盡職調查流程，針對營運過程中可能影響的對象，包含員工、供應商、客戶、投融資對象等利害關係人鑑別出「勞資關係」、「合理工時」、「多元平等」、「隱私保護」、「職場健康安全」五項重大人權議題，並進行風險評估，針對高風險族群研擬相關管理及減緩措施。2023 年新光銀行已落實執行管理及減緩措施，並對實際發生事件進行相關因應與補償。



¹² 離職率 = 該分類員工離職人數 / 一般聘僱員工總人數 3,884 人。

¹³ 新進率 = 該分類新進員工人數 / 一般聘僱員工總人數 3,884 人。

人權相關教育訓練內容	上課人數（人）	課程總時數（小時）
勞工安全衛生教育訓練（必修）	4,941	9,882
「執行職務遭受不法侵害預防」線上講座（選修）	41	41
性別平等法暨性騷擾防治法（必修）	4,305	2,023.4
內外部人員檢舉處理辦法宣導（必修）	4,545	2,636
人權承諾、禁止工作場所歧視、騷擾與不法侵害宣導（必修）	3,884	1,631
上半年個人資料保護教育訓練（必修）	3,857	2,893
下半年個人資料保護教育訓練（必修）	3,980	1,990

5.3.3 多元人才進用

新光銀行員工依據組織人力需求，透過公開徵才訊息招募，依循《勞動基準法》、《就業服務法》與《性別工作平等法》等法規進行人才招聘。我們重視人才多元性，2023 年統計，已有 28 名身心障礙員工（重度加權人數為 45），優於法令標準之要求。

透過職務再設計思維，新光銀行聘用之 2 名聽障員工主責集中作業中心職務，及 9 名專業視障按摩師，提供身心障礙員工完整的技能培訓及輔具裝置，協助熟悉銀行業務及輕鬆操作作業系統，有效克服工作障礙，由於友善的政策讓身心障礙員工能發揮所長、展現自信，平均服務年資達 5.37 年。

	2021 年	2022 年	2023 年
 身心障礙聘用人數	26	26	28
 少數族群聘用人數	3	3	3
 外籍員工聘用人數	35	56	27

5.4 社會參與

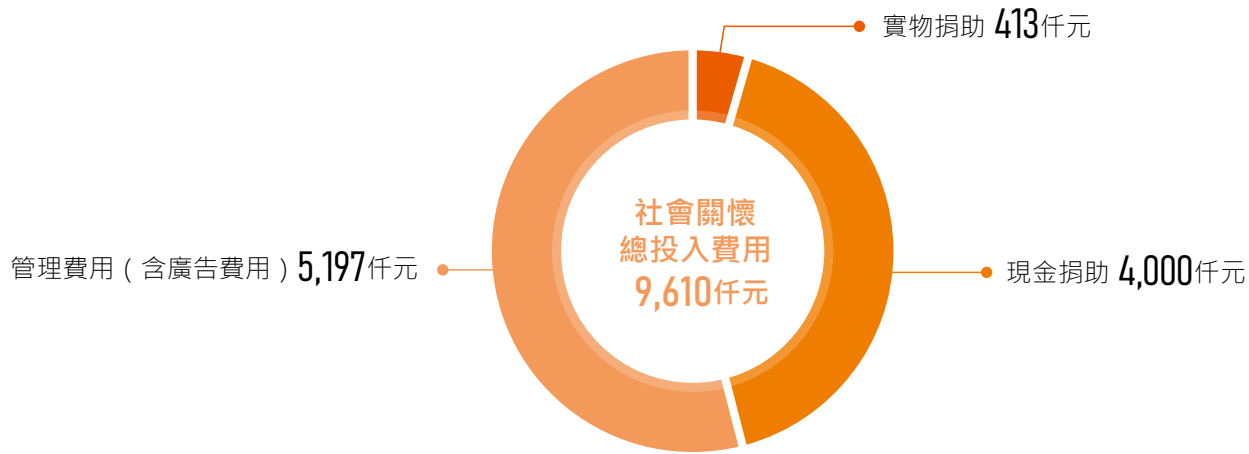
SASB：FN-CB-240a.4

新光銀行長期推動慈善公益事業，秉持回饋社會的經營理念，傾聽各利害關係人之需求，與關係企業合作整合各界資源，透過捐贈、募款、義賣、教育等形式，將「SDG 3 良好健康與福祉」及「SDG 10 改善社會間不平等」兩項關鍵目標納入社會公益活動辦理的中長期策略之中。

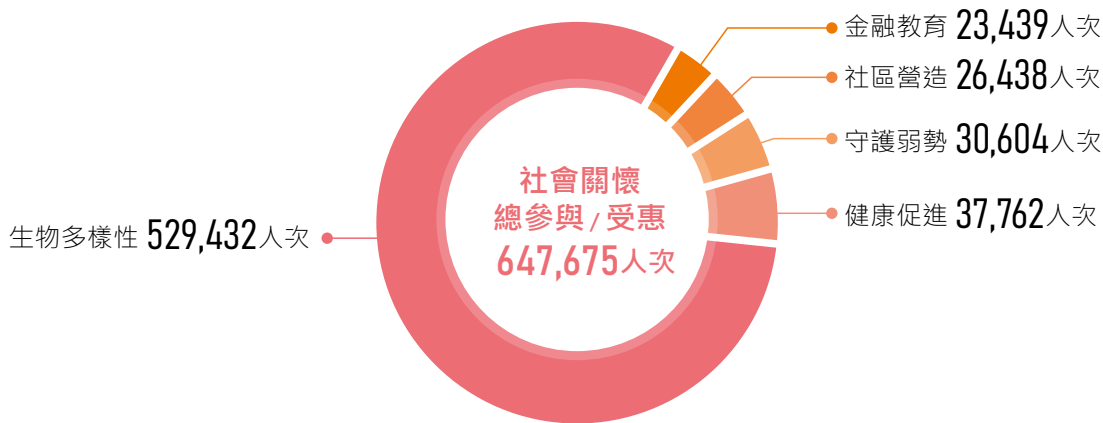
為加深社會參與的執行強度，新光銀行成立「財團法人新光銀行文教基金會」，以「策略性慈善方案」，建構多元利害關係人溝通及公益活動互動界面，陪伴長者、弱勢及偏鄉族群，以實際的行動，善盡企業社會責任。

我們相信「陪伴是最溫暖的分享」，2023 年以遍地開花模式，透過多元化行動方案，開展各項關懷活動，展現「光無所不在，心與你同在」的企業精神，落實「熱心公益，回饋社會」之責任。2023 年社會關懷投入費用共 961 萬元，參與（受惠）共 65 萬人次。未來，我們將持續深化社會參與行動，並檢視我們對 SDGs 的貢獻，推行更全面性之策略，將關懷之光照亮全台各角落，以期成為安定社會的力量，與臺灣這片土地、人與事物共好發展。

● 2023 年社會關懷總投入



● 2023 年社會關懷參與 / 受惠人次



5.4.1 健康關注

● 粉紅十月－女性婦癌講座

有鑑於臺灣乳癌篩檢率偏低，為喚醒女性朋友疼惜自己，新光銀行連續 18 年與「中華民國乳癌病友協會」合作，舉辦「關懷乳房・傳愛種子」的活動，並連續 15 年響應國際乳癌防治月的宣導活動，累積舉辦近 50 場的乳癌宣導講座，於新光銀行全台分行發送乳癌防治文宣 22,000 份，提醒臨櫃女性客戶做好自我檢查及定期接受乳房健檢，2023 年共舉辦 2 場「台灣新住民團體」女性婦癌講座，參與人數 77 人。此外，2021 年起連續 3 年與特約醫院合作，於新光銀行總行設置 X 光乳房攝影車，讓需要的女性同胞了解乳癌篩檢的重要性，2023 年乳攝車參與受惠人數一共為 36 人，社群媒體按讚及留言參與也高達 1,224 筆。未來，新光銀行將持續透過各種乳癌防治宣導活動，與多方企業、社區合作，希望凝聚更多關懷乳癌的力量，將乳癌的威脅降到最低，鼓勵女性一起珍愛自己，享受健康生活。



● 「心光閃閃・揮灑色彩」記憶藝術創作工作坊

新光銀行長期關注高齡化社會的發展，深知高齡者的照護與陪伴需求將持續增加，透過更多社會關注及資源投入，將其服務有效的提供給高齡者與其家庭。為解決高齡身障者金融防詐意識問題、重建中高齡身障者患者與照顧者之照護關係培養正確觀念與相應知能，本行善盡企業社會責任，持續堅持著與社會共好的初心，2023 年共舉辦 21 場記憶藝術創作工作坊，參與人數約 400 人，期待為社會盡一份心力，讓更多人對照護觀念有正確的認知、對未來有妥善的準備心理與行動，幫身障者及其家屬能有一個友善的環境，感受到有溫度的服務。

● 憶起守護咖啡站

為鼓勵失智者多走出家門融入社會，舉辦十三場「憶起守護咖啡站」公益行動，安排輕中度失智症長者參與手沖咖啡教學課程，並至分行及社區擔任樂齡服務員，現場手沖咖啡予民眾免費享用，透過近距離的互動，消弭社會大眾對失智症的刻板印象，建立包容與支持的失智友善社會，2023 年共舉辦 10 場次，參與受惠人次 473 人；另結合國際失智症月宣導活動，搭配防詐騙宣導，積極與高齡者、失智者及其家人分享常見金融詐騙態樣及預防的方法，降低受騙的機會，2023 年共舉辦 3 場次，參與受惠人次近 700 人。



5.4.2 環境關懷

● 手作步道

新光金控鼓勵同仁共同關注環境保育及社會投入等議題，同仁主動參與台灣千里步道協會手作步道工作，並成為種子講師志工，透過活動讓一般民眾認識生態保護，以提升生態教育水平；相較於一般慣行步道工程，「手作步道」以人力方式運用非動力工具輔助進行步道施作與維護，回歸根源、就地取材，減少因運送過程所產生的碳排放；順應自然的工法，用對環境破壞度最低的方式施作，打造安全無虞、維養彈性高的天然綠道，進而促使週遭生態物種的完整、增進步道週邊環境生態的永續性。

● 地球關燈一小時

新光銀行為提高員工對氣候變遷的意識，與新光金控聯合舉辦中秋節關燈一小時活動，發揮節能減碳愛地球的精神，並持續支持永續發展，同時透過這項活動呼籲環境保育的重要性，邀請員工一同為地球盡一份心力。

5.4.3 金融教育

由於偏鄉弱勢學童取得金融相關知識不易，新光銀行針對未有足夠銀行服務地區，辦理普惠金融教育，藉此縮短城鄉差距，讓偏鄉學子也能拉近與金融服務的距離。

● 「2023 數位便利身障無礙」公平待客金融教育課程

新光銀行為具體實踐公平待客金融友善精神，與彤鳥社會企業合作，於北中南三地舉辦「2023 數位便利身障無礙」金融課程，由資深行員擔任講師分享理財知識及數位金融服務的應用，邀請近百名身障及視障朋友一同參與，透過現場教學及同步解說，讓民眾能清楚理解服務的完整功能及特性；課程中也安排了投資基金與智能理財等相關知識，為民眾深入解析不同管道的理財方式其背後存在的風險，2023 年共舉辦 3 場，受惠人數 91 人。



● 小小銀行家

針對身障學生族群而舉辦的活動並不多見，而針對身障學生舉辦的「理財教育活動」更是少數，新光銀行協同策略夥伴「彤鳥社會企業」共同規劃如何對身障者友善、且達成教育目的的行動方案，以「理財工具」、「數位金融」、「櫃員分享」三大主軸為出發，結合各職系豐富經驗的員工擔任講師志工，引導學生正確理財觀念，並帶領身障學生帶領孩子化身行員，逐一領略體驗分行各職系金融服務，開啟孩子們對職業的無限想像。身障學生共 9 名參與，其中臺大財經系陳同學透過當天的活動，更加堅定自己想成為銀行中 ARM 的目標。



● 散發愛讀書角落計畫

有鑑於非山非市學校所面臨資源不足的問題，學子取得知識更是不易，新光銀行為了縮短城鄉差距，讓學子能拉近與金融服務的距離，本次與三發教育基金會合作，邀請五所臺南市非山非市國小學童進行圖書館參訪，認識圖書館藏及設施，擴展學童們的視野，激發對閱讀的興趣；此外更安排理財教育主題繪本說故事及兒童理財課程，為活動注入多元的學習體驗，同時亦捐贈百餘本兒童繪本給予參訪的學校，添助各校的圖書資源、播灑閱讀的種子。參與學校共 5 校，參與受惠人數共 176 人次。



● 偏鄉讀報

新光銀行文教基金會、新光銀行與國語日報合作，103 年起長期推行高雄偏鄉讀報教育，增進偏鄉學童閱讀力與寫作力。透過剪報心得比賽，鼓勵學生主動閱讀，檢索報刊，增進知識吸收與擴大視野，進而加強寫作技巧，熱愛閱讀與思考。讀報教育計畫包括高雄市六龜區、桃源區、茂林區、杉林區之國民小學，共 13 所小學，受惠學生人數 610 人。未來，新光銀行將持續秉持永續精神，發揮金融核心專業能力，帶領更多孩童及大眾探索金融領域，致力改善孩童教育環境，讓良好的金融觀念從兒童時期紮根，積極實踐「SDG 4 良質教育」下「消除教育上之不平等，確保學子能習得必要的知識」之永續目標。

5.4.4 守護弱勢

● 挑戰者盃身障兒童公益棒球賽

新光銀行認為唯有同理才能累積更多善的力量，身心障礙兒童的運動，多半聯想的是醫院或復健治療室，接著即伴隨

孩子們的哭泣、疼痛與辛苦。透過融合與參與認識彼此，提高社會的凝聚力，媒合企業志工參與身障兒童棒球陪練活動並從旁協助，與孩子慢慢熟悉、建立信任友誼，進而陪同參與年度大賽，一同讓社會大眾更認識身心障礙者，使身心障礙者能夠更有自信的面對自己的人生，本活動共舉辦 5 場，受惠人次 915 人。

5.4.5 樂齡防詐宣導

為落實推動高齡金融友善的承諾，新光銀行積極對外推動防詐騙宣導。聚焦高齡於失智者及其照顧者，新光銀行走入社區或銀髮照護機構，舉辦「金融暨數位科技樂齡講堂」、「國際失智症月宣導展」等活動，與高齡者、失智者及其家人分享常見金融詐騙態樣及預防的方法同時結合行員面對面分享常見詐騙案例及相關防範措施，降低受騙的機會。

此外新光銀行亦積極響應政府政策，辦理「金融機構全國 368 鄉鎮走透透反詐宣導」與「樂齡金融安全守護網」分行防詐宣導，結合本行專屬設計的「樂齡金融安全手冊」防詐手冊及防詐提醒小物，舉辦防詐宣導講座，由行員擔任講師與在地民眾進行宣導，以減少高齡失智詐騙案件的產生。2023 年度本行共累計舉辦 33 場次，累計宣導人次達 1,650 人，未來本行將持續建立防詐騙模式、力阻民眾及客戶受騙，以擴大影響效益。另外，新光銀行於全國 103 家分行臨櫃發送近 5.2 萬份的「提醒客戶五不三要」提醒的紙卡，擴大影響效益。

● 樂齡金融安全守護網

鼓勵分行同仁主動與臨近社區機構、里民辦公室或警方合作，舉辦金融防詐宣導。2023 年舉辦場次共 8 場，參與受惠人次共 176 人，並規劃 2024 年持續辦理，擴大影響力。



● 金融暨數位科技樂齡講堂

結合大學院校志工擔任校園高齡友善種子，指導學生高齡關係建立與溝通技巧，並協同新光走入社區，與長輩互動，並協助長輩學習金融防詐識能、網路密碼安全、數位金融工具應用及防詐騙情境演練。舉辦場次共 11 場，參與受惠人次共 373 人。



5.4.6 文化產業投入

● 繪畫比賽

新光銀行長期透過辦理繪畫活動，關注莘莘學子之身心靈發展，守護學齡兒童擴及到銀髮長者創作的夢想，鼓勵祖孫一起創作參賽，共樂共學，凝聚家庭情感，並期望藉由藝術的力量，實踐全齡關懷的樂活未來。

2023 年第 19 屆繪畫比賽主題為【友善食光，打造幸福餐桌】，共有 10,327 件作品參賽，網路票選活動逾 5 萬次投票數，參與民眾相當踴躍。此屆主題的發想來自新光欲串聯企業與社會的力量，支持友善耕作，守護生態平衡，從日常生活中與家人一起享用餐桌上當季美味的食物，與自然土地連結，感受美好的滋味。



● 果陀劇場

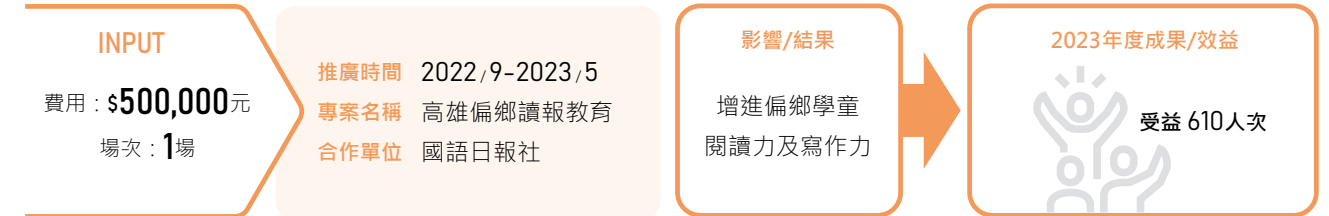
新光銀行長期關懷銀髮樂齡議題，2023 年響應贊助果陀劇場【活化歷史生命劇場】舞台劇表演，邀請銀行同仁、眷屬好友及客戶共 100 名至劇場欣賞。活化歷史專案由果陀帶領人透過戲劇元素，引導長者和小學生分享自己的故事，藉由互動，讓年輕世代重新認識老的價值，讓更多人看見生命的無限可能。

● 新光銀行文教基金會

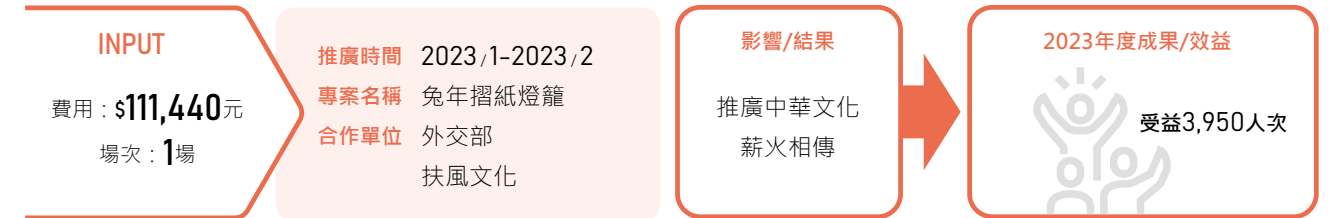
新光銀行文教基金會致力於以研究國內外金融學術，發展社區學術教育，獎助社會教育公益，贊助或辦理各項藝術團體之藝文活動及關懷偏鄉學童活動，以推展教育活動，提昇社會教育之水準。2023 年贊助外交部兔年摺紙燈籠，贈送至駐外使館後於海外當地運用、「高雄偏鄉國語日報讀報教育」及「新光音樂廳」音樂演出等活動。

◆ 新光銀行舉辦之文化推廣活動

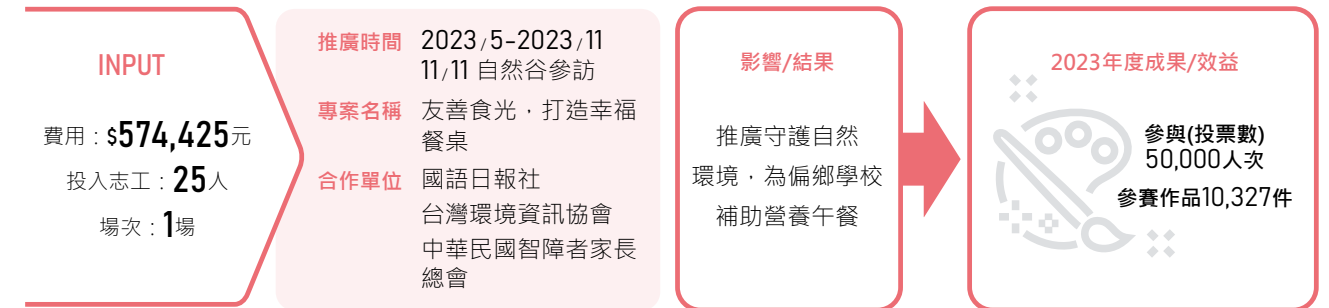
活動主題：Happy News快樂來讀報・惜食零浪費，永續好滋味



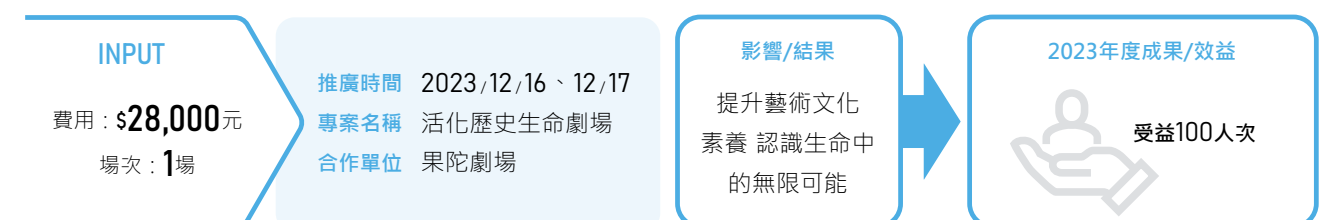
活動主題：錢兔似錦 好運盈門



活動主題：珍惜食材，守護生態



活動主題：讀詩是件平常不過的事



附錄

GRI Standards 揭露項目對照表

項目標題	
使用聲明	新光銀行已參考 GRI 準則報導 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日期間的內容
使用的 GRI 1	GRI 1：基礎 2021

GRI 1：基礎 2021			
項目編號	項目標題	報告書章節	頁碼
	要求 7：發布 GRI 內容索引	附錄	115
	要求 8：提供使用聲明	CH0 報告書查證	4
GRI 2：一般揭露 2021			
項目編號	項目標題	報告書章節	頁碼
2-1	組織詳細資訊	CH0 新光銀行基本資料	6
2-2	組織永續報導中所包含的實體	CH0 報告範圍與邊界	3
2-3	報告週期、頻率與聯絡人	CH0 報告書揭露期間	3
2-4	資訊重編	2023 年無相關資訊重編事件	-
2-5	外部保證 / 確信	CH0 報告書查證	4
2-6	活動、價值鏈和其他商業關係	CH0 新光銀行品牌精神特色 CH0 新光銀行基本資料	5 6
2-7	員工	CH0 新光銀行基本資料 5.3.1 人才組成	6 107
2-8	非員工的工作者	因非員工工作者 (派遣員工、保全、清潔人員等) 實際人數尚未統計，暫不揭露	-
2-9	治理結構及組成	2.2.1 董事會成員遴選、組成及運作	33
2-10	最高治理單位的提名與遴選	2.2.1 董事會成員遴選、組成及運作	33
2-11	最高治理單位的主席	2.2.1 董事會成員遴選、組成及運作	33
2-12	最高治理單位於監督衝擊管理的角色	1.4 利害關係人議合 2.2.5 委員會運作情形與職掌	23 35
2-13	衝擊管理的負責人	2.2.5 委員會運作情形與職掌	35
2-15	利益衝突	2.2.1 董事會成員遴選、組成及運作 2.2.6 公司治理人員重點工作項目 請參閱新光銀行年報參、公司治理報告 p.35	33 37
2-17	最高治理單位的群體智識	2.2.3 董事及高階經理人進修 5.1.2 人才培育	34 97

項目編號	項目標題	報告書章節	頁碼
2-18	最高治理單位的績效評估	2.2.4 董事會績效評估與酬金	34
2-19	薪酬政策	2.2.4 董事會績效評估與酬金 5.1.3 績效考核	34 101
2-20	薪酬決定流程	2.2.5 委員會運作情形與職掌	35
2-22	永續發展策略的聲明	1.3.1 永續策略短中長期目標	19
2-23	政策承諾	1.3.1 永續策略短中長期目標 5.1.2 人才培育 5.3.2 人權政策	19 97 108
2-24	納入政策承諾	1.1 永續治理組織 2.2 公司治理與誠信經營 - 全章節 2.3 風險管理 - 全章節 2.4 資訊安全 - 全章節 2.5 法令遵循 - 全章節 3.2 永續金融 - 全章節 3.4 永續供應鏈 - 全章節 5.1 人才培育與吸引 - 全章節 5.3 人權與多元 - 全章節	15 33 41 44 47 62 78 97 107
2-25	補救負面衝擊的程序	1.4 利害關係人議合 - 全章節 2.1 經營績效 - 全章節 2.2 公司治理與誠信經營 - 全章節 2.3 風險管理 - 全章節 2.4 資訊安全 - 全章節 2.5 法令遵循 - 全章節 4.3 公平待客與服務品質 - 全章節 3.1 氣候行動 - 全章節 5.2.1 員工福利	23 31 33 41 44 47 88 53 104
2-26	尋求建議和提升疑慮的機制	2.2.6 公司治理人員重點工作項目 2.2.10 吹哨者制度與檢舉人保護	37 39
2-27	法規遵循	2.5 法令遵循 - 全章節	47
2-28	公協會的會員資格	2.2.11 公協會參與	40
2-29	利害關係人議合方針	1.4 利害關係人議合	23
2-30	團體協約	新光銀行 2023 年末參加團體協約	-
GRI 3：重大主題 2021			
項目編號	項目標題	報告書章節	頁碼
3-1	決定重大主題的流程	1.5 重大性議題分析 - 重大議題分析流程 1.3 永續策略	25 19
3-2	重大主題列表	1.5 重大性議題分析 - 重大主題與衝擊邊界 1.3 永續策略	27 19
3-3	重大主題管理	1.5 重大性議題分析 - 重大主題與衝擊邊界 1.3 永續策略	27 19
GRI 201：經濟績效 2016			
項目編號	項目標題	報告書章節	頁碼
201-1	組織所產生及分配的直接經濟價值	2.1 經營績效 - 經濟價值	32
201-2	氣候變遷所產生的財務影響及其它風險與機會	3.1 氣候行動 - 全章節	53

項目編號	項目標題	報告書章節	頁碼
201-3	定義福利計劃義務與其它退休計畫	5.2.1 員工福利	104
201-4	取自政府之財務補助	2.1 經營績效 - 自政府獲得之財務補助	32
GRI 204：採購實務 2016			
項目編號	項目標題	報告書章節	頁碼
204-1*	來自當地供應商的採購支出比例	3.4.4 在地採購	78
GRI 205：反貪腐 2016			
項目編號	項目標題	報告書章節	頁碼
205-1	已進行貪腐風險評估的營運據點	2.5.4 洗錢防制與反貪腐	48
205-2	有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練	1.3.1 永續策略短中長期目標 2.2.7 誠信經營政策與執行狀況 2.5 法令遵循 - 全章節	19 37 47
205-3	已確認的貪腐事件及採取的行動	2023 年無貪腐事件	-
GRI 206：反競爭行為 2016			
項目編號	項目標題	報告書章節	頁碼
206-1	反競爭行為、反托拉斯和壟斷行為的法律行動	2.2.7 誠信經營政策與執行狀況	37
GRI 302：能源 2016			
項目編號	項目標題	報告書章節	頁碼
302-1*	組織内部的能源消耗量	3.3.1 能源使用	73
302-3*	能源密集度	3.3.1 能源使用	73
GRI 305：排放 2016			
項目編號	項目標題	報告書章節	頁碼
305-1*	直接 (範疇一) 溫室氣體排放	3.3.1 能源使用	73
305-2*	能源間接 (範疇二) 溫室氣體排放	3.3.1 能源使用	73
305-3*	其它間接 (範疇三) 溫室氣體排放	3.3.1 能源使用	73
GRI 306：廢棄物 2020			
項目編號	項目標題	報告書章節	頁碼
306-3*	產生的廢棄物	3.3.2 資源循環管理	75
GRI 401：勞雇關係 2016			
項目編號	項目標題	報告書章節	頁碼
401-1*	新進員工和離職員工	5.3.1 人才組成	107

項目編號	項目標題	報告書章節	頁碼
401-2*	提供給全職員工 (不包含臨時或兼職員工) 的福利	5.2.1 員工福利	104
401-3*	育嬰假	5.2.1 員工福利	104
GRI 403：職業安全衛生 2018			
項目編號	項目標題	報告書章節	頁碼
403-4*	有關職業安全衛生之工作者參與、諮商與溝通	5.2.3 職場安全衛生	105
403-5*	有關職業安全衛生之工作者訓練	5.2.3 職場安全衛生	105
403-6*	工作者健康促進	5.2.3 職場安全衛生	105
403-7*	預防和減輕與業務關係直接相關聯之職業安全衛生的衝擊	5.2.3 職場安全衛生	105
403-8*	職業安全衛生管理系統所涵蓋之工作者	5.2.3 職場安全衛生	105
403-9*	職業傷害	5.2.3 職場安全衛生	105
403-10*	職業病	5.2.3 職場安全衛生	105
GRI 404：訓練與教育 2016			
項目編號	項目標題	報告書章節	頁碼
404-1*	每名員工每年接受訓練的平均時數	5.1.2 人才培育	97
404-3*	定期接受績效及職業發展檢核的員工比例	5.1.3 績效考核	101
GRI 417：行銷與標示 2016			
項目編號	項目標題	報告書章節	頁碼
405-1*	治理單位與員工的多元化	5.3.1 人才組成	107
405-2*	女性對男性基本薪資及加薪酬的比率	5.1.4 薪酬制度	103
GRI 417：行銷與標示 2016			
項目編號	項目標題	報告書章節	頁碼
417-1	產品和服務資訊標示的要求	4.3.2 公平待客原則	89
417-2	未遵循產品與服務之資訊與標示法規的事件	2023 年未發生相關事件	-
417-3	未遵循行銷傳播相關法規的事件	2023 年未發生相關事件	-
GRI 418：客戶隱私 2016			
項目編號	項目標題	報告書章節	頁碼
418-1	經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	4.3.4 個資保護	91

* 為新光銀行自行揭露之主題，非 2023 年鑑別之重大主題

SASB 揭露項目對照表

主題：資訊安全					
項目編號	項目標題	報告書章節	報告書子章節	附註	頁碼
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	CH4 創新	4.3.4 個資保護	新光銀行於 2023 年並無發生因資訊系統所產生之資安外洩事件	91
FN-CB-230a.2	說明辨識和提報數據安全風險的方式	CH2 永續治理	2.4 資訊安全		44
主題：普惠金融和金融教育					
項目編號	項目標題	報告書章節	報告書子章節	附註	頁碼
FN-CB-240a.1	對促進小型企業及社區發展的 (1) 貸放件數 (2) 貸放餘額	CH1 永續策略 CH4 創新	1.3.2 資本的投入及產出		22
			4.2.5 微型企業		85
			4.2.6 中小企業貸款		85
			4.2.7 危老重建		85
FN-CB-240a.2	對促進小型企業及社區發展的貸款，所產生之逾期放款的 (1) 件數 (2) 餘額	N/A	N/A	將視利害關係人需求調整揭露情形	119
FN-CB-240a.3	對弱勢族群提供無費用存款服務的帳戶總數	N/A	N/A	新光銀行為提供一般民眾存款服務，一直以來皆無收取任何存款服務相關費用。自 2001 年開始，新光銀行致力於擴大普惠性銀行產品，辦理愛心活期儲蓄存款帳戶，提供身心障礙人士及低收入戶性質的對象 ¹ 享有新臺幣二百萬（含）元以下 1.625%優惠存款利率 ² ，截至 2023 年底新光銀行愛心活期儲蓄存款共有 449 戶	-
FN-CB-240a.4	對弱勢族群提供金融教育的參與人數	CH5 共好	5.4 社會參與		110
主題：ESG 納入授信審核、投資管理流程					
項目編號	項目標題	報告書章節	報告書子章節	附註	頁碼
FN-CB-410a.2	ESG 因子納入授信審核流程	CH2 永續治理 CH3 低碳	2.2.9 利益衝突管理政策及盡職治理政策		39
			3.2 永續金融		62
主題：財務碳排放指標					
項目編號	項目標題	報告書章節	報告書子章節	附註	頁碼
FN-CB-410b.1	依照 (1) 範疇一 (2) 範疇二 (3) 範疇三揭露絕對財務碳排放量	CH3 低碳	3.2.4 碳資產曝險		69

¹ 愛心活期儲蓄存款開戶資格：領有各縣市政府核發「殘障手冊」、「身心障礙手冊」或「身心障礙證明」之人士或領有政府核發之「低收入戶卡」等低收入戶證明文件之低收入戶為對象。

² 現行官網公告愛心活期儲蓄存款帳戶牌告利率：新臺幣兩佰萬 (含) 元以下為 1.625%。

項目編號	項目標題	報告書章節	報告書子章節	附註	頁碼
FN-CB-410b.2	總暴險包含於財務碳排放計算之百分比	CH3 低碳	3.2.4 碳資產曝險		69
FN-CB-410b.3	總曝險包含於財務碳排放之百分比	CH3 低碳	3.2.4 碳資產曝險		69
FN-CB-410b.4	說明計算財務碳排放之方法學	CH3 低碳	3.2.4 碳資產曝險		69
主題：商業道德					
項目編號	項目標題	報告書章節	報告書子章節	附註	頁碼
FN-CB-510a.1	因涉及詐欺、內線交易、反競爭行為、反托拉斯和壟斷行為、弊端、操作市場、或其他違反法令之行為，經主管機關處以裁罰之罰鍰總金額	CH2 永續治理	2.2.7 誠信經營政策與執行狀況		37
FN-CB-510a.2	說明吹哨者政策和管理流程	CH2 永續治理	2.2.10 吹哨者制度與檢舉人保護		39
主題：系統性風險管理					
項目編號	項目標題	報告書章節	報告書子章節	附註	頁碼
FN-CB-550a.1	全球系統性重要銀行 (G-SIB) 成績，以類別分類	N/A	N/A	新光銀行非 G-SIB 銀行，不適用	-
FN-CB-550a.2	說明將 (強制性或自願性) 壓力測試結果納入資本適足性規劃、長期公司策略以及其他商業活動之作法	N/A	N/A	1. 資本適足管理揭露於新光銀行 2023 年報 P89-90, P95-96 2. 依據新光銀行壓力測試作業準則，每年定期請相關部室提供壓力測試情境進行各項業務之壓力測試作業，壓力測試結果皆呈報風險管理委員會並於董事會備查 3. 對於壓力測試的結果，對應之管理措施或行動應依各種情況及其他可取得資訊，採行適當之管理措施，依新光銀行壓力測試作業準則第七條五項規範辦理	-
主題：營運活動指標					
項目編號	項目標題	報告書章節	報告書子章節	附註	頁碼
FN-CB-000.A	(a) 個人以及 (b) 小型企業的 (1) 存款戶數及 (2) 總額	CH1 永續策略	1.3 永續策略		19
FN-CB-000.B	(a) 個人、(b) 小型企業以及 (c) 民營企業顧客的 (1) 放款戶數及 (2) 放款總額	CH1 永續策略	1.3 永續策略		19

永續揭露準則第 S1 號「永續相關財務資訊揭露」

揭露項目名稱		報告書章節	頁碼
治理	治理	CH1 永續策略	15
		CH3 低碳	53
策略	永續相關風險與機會	CH3 低碳	53
	策略及決策	CH0 永續重點績效	7
		CH1 永續策略	15
		CH3 低碳	53
		財務狀況、財務績效及現金流量	53
	韌性	CH3 低碳	53
風險管理	風險管理	CH3 低碳	53
指標及目標	指標及目標	CH3 低碳	53

永續揭露準則第 S2 號「氣候相關揭露」

揭露項目名稱		報告書章節	頁碼
治理	治理	CH1 永續策略	15
		CH3 低碳	53
策略	氣候相關風險與機會	CH3 低碳	53
	策略與決策	CH3 低碳	53
	財務狀況、財務績效及現金流量	CH3 低碳	53
	氣候韌性	CH3 低碳	53
	風險管理	CH3 低碳	53
指標及目標	氣候相關指標	CH3 低碳	53
	氣候相關目標	CH3 低碳	53

永續揭露準則第 S2 號－行業基礎之揭露規定－商業銀行

永續揭露主題	代碼	報告書章節	頁碼
將環境、社會及治理 (ESG) 因素納入信用分析之作法之描述	FN-CB-410a.2	CH3 低碳	53
永續揭露主題	代碼	報告書章節	頁碼
支票存款及儲蓄存款帳戶之 (1) 數量及 (2) 金額，按部門別 (a) 個人及 (b) 小型企業	FN-CB-000.A	CH1 永續策略	15
放款之 (1) 數量及 (2) 金額，按部門別 (a) 個人 (b) 小型企業及 (c) 公司	FN-CB-000.B	CH1 永續策略	15

重大主題章節對照表

重大議題	GRI 特定主題 / 自訂主題	報告書章節	報告書子章節	頁碼
資訊安全與個資保護	客戶隱私 418-1 經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	CH2 永續治理 CH4 創新	2.4 資訊安全	44
			4.3 公平待客與服務品質	88
法令遵循	2-27 法律與規範的合規	CH2 永續治理	2.5 法令遵循	47
公司治理與誠信經營	反貪腐 205-1 已進行貪腐風險評估的營運據點 205-2 有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練 205-3 已確認的貪腐事件及採取的行動 反競爭行為 206-1 反競爭行為、反托拉斯和壟斷行為的法律行動	CH2 永續治理	2.2 公司治理與誠信經營	33
風險管理	自訂主題：風險管理	CH2 永續治理	2.3 風險管理	41
經營績效	經濟績效 201-1 組織所產生及分配的直接經濟價值 201-2 氣候變遷所產生的財務影響及其它風險與機會 201-3 定義福利計劃義務与其它退休計畫 201-4 取自政府之財務補助	CH2 永續治理 CH3 低碳 CH5 共好	2.1 經營績效 3.1 氣候行動 5.2 職場健康	31 53 104
公平待客與服務品質	行銷與標示 417-1 產品和服務資訊與標示的要求 417-2 未遵循產品與服務之資訊與標示法規的事件 417-3 未遵循行銷傳播相關法規的事件	CH4 創新	4.3 公平待客與服務品質	88

查證聲明書



ASSURANCE STATEMENT

SGS TAIWAN LTD.’S REPORT ON SUSTAINABILITY ACTIVITIES IN THE TAIWAN SHIN KONG COMMERCIAL BANK’S SUSTAINABILITY REPORT FOR 2023

NATURE AND SCOPE OF THE ASSURANCE

SGS Taiwan Ltd. (hereinafter referred to as SGS) was commissioned by TAIWAN SHIN KONG COMMERCIAL BANK (hereinafter referred to as SKB) to conduct an independent assurance of the Sustainability Report for 2023 (hereinafter referred to as the Report). The scope of assurance is based on the SGS Sustainability Report Assurance methodology and AA1000 Assurance Standardv3 Type 2 Moderate level to assess whether the text and data in accompanying tables contained in the report and complies with the GRI Standards and AA1000 Accountability Principles (2018), and ESG disclosure topics & accounting metrics follows sustainability accounting standards (SASB) – Commercial Banks version 2023-12 during on-site assurance (2024/5/2~2024/6/5) in SKB headquarter. The boundary of this report includes SKB Taiwan and oversea operational and service sites' specific performance data included the sampled text, and data in accompanying tables, contained in the report presented. The assurance process did not include the evaluation of specific performance information outside the scope, such as climate-related financial disclosures (TCFD) and non-material topics and the related indicators. SGS reserves the right to update the assurance statement from time to time depending on the level of report content discrepancy of the published version from the agreed standards requirements.

INTENDED USERS OF THIS ASSURANCE STATEMENT

This Assurance Statement is provided with the intention of informing all SKB’ Stakeholders.

RESPONSIBILITIES

The information in the SKB’s Sustainability Report of 2023 and its presentation are the responsibility of the directors or governing body (as applicable) and management of SKB. SGS has not been involved in the preparation of any of the material included in the Report.

Our responsibility is to express an opinion on the report content within the scope of assurance with the intention to inform all SKB’ stakeholders.

ASSURANCE STANDARDS, TYPE AND LEVEL OF ASSURANCE

The SGS ESG & Sustainability Report Assurance protocols used to conduct assurance are based upon internationally recognized assurance guidance and standards including the principles of reporting process contained within the Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards (GRI Standards) GRI 1: Foundation 2021 for report quality, GRI 2 General Disclosure 2021 for organisation’s reporting practices and other organizational detail, GRI 3 2021 for organisation’s process of determining material topics, its list of material topics and how to manages each topic, and the guidance on levels of assurance contained within the AA1000 series of standards and/or ISAE3000.

The assurance of this report has been conducted according to the following Assurance Standards:

Assurance Standard Options	Level of Assurance
A	SGS ESG & SRA Assurance Protocols (based on GRI Principles and guidance in AA1000)
B	AA1000ASv3 Type 2 Moderate (AA1000AP Evaluation plus evaluation of Specified Performance Information)

SCOPE OF ASSURANCE AND REPORTING CRITERIA

The scope of the assurance included evaluation of quality, accuracy and reliability of specified performance information as detailed below and evaluation of adherence to the following reporting criteria:

Reporting Criteria Options	
1	GRI Standards (Reference)
2	AA1000 Accountability Principles (2018)
3	SASB (Commercial Banks)

- The evaluation includes AA1000 Assurance Standard v3 Type 2 evaluation of the report content and supporting management systems against the AA1000 Accountability Principles (2018).
- The evaluation of the reliability and quality of specified sustainability performance information in SKB’s Report is limited to determined material topics or those clearly marked in the report as conducted in accordance with type 2 of AA1000AS v3 sustainability assurance engagement at a moderate level of scrutiny for SKB and moderate level of scrutiny for its subsidiaries or joint ventures
- The evaluation of the report against the requirements of GRI Standards, includes GRI 1, GRI 2, GRI 3, 200, 300 and 400 series claimed in the GRI content index as material and is conducted with reference to the standards.
- The evaluation of the report against the SASB Disclosures and Metrics included in the Commercial Banks Sustainability Accounting Standard (VERSION 2023-12) and conducted alongside an evaluation of accuracy assurance at moderate level of scrutiny.

ASSURANCE METHODOLOGY

The assurance comprised a combination of pre-assurance research, interviews with relevant employees, superintendents, Sustainability committee members and the senior management in Taiwan; documentation and record review and validation with external bodies and/or stakeholders where relevant.

LIMITATIONS AND MITIGATION

Financial data drawn directly from independently audited financial accounts, Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD) and non-material topics and the related indicators has not been checked back to source as part of this assurance process.

STATEMENT OF INDEPENDENCE AND COMPETENCE

The SGS Group of companies is the world leader in inspection, testing and assurance, operating in more than 140 countries and providing services including management systems and service certification; quality, environmental, social and ethical auditing and training; environmental, social and sustainability report assurance. SGS affirm our independence from SKB, being free from bias and conflicts of interest with the organisation, its subsidiaries and stakeholders.

The assurance team was assembled based on their knowledge, experience and qualifications for this assignment, and comprised auditors registered with ISO 26000, ISO 20121, ISO 50001, SA8000, RBA, QMS, EMS, SMS, GPMS, CFP, WFP, GHG Verification and GHG Validation Lead Auditors and experience on the SRA Assurance service provisions.

ASSURANCE/VERIFICATION OPINION

On the basis of the methodology described and the assurance work performed, we are satisfied that the disclosure with inclusivity, materiality, responsiveness, and impact information in the scope of assurance is reliable, has been fairly stated and has been prepared, in all material respects, in accordance with the reporting criteria. We believe that the organisation has chosen an appropriate level of assurance for this stage in their reporting.

AA1000 ACCOUNTABILITY PRINCIPLES (2018) CONCLUSIONS, FINDINGS AND RECOMMENDATIONS

Inclusivity

SKB has demonstrated a commitment to stakeholder inclusivity and stakeholder engagement. A variety of engagement efforts such as survey and communication to employees, customers, investors, suppliers, sustainability experts, and other stakeholders are implemented to underpin the organization's understanding of stakeholder concerns. For future reporting, SKB may proactively consider having more direct two-ways involvement of stakeholders during future engagement.

Materiality

SKB has determined issues that are material to the business following its materiality assessment and methodology. Integration of the assessment process across the organisation, including through relevant processes, such as risk management and compliance with laws, regulations, and internal policies and procedures are expected to be carried out thoroughly in the future reporting.

Responsiveness

The report includes coverage given to stakeholder engagement and channels for stakeholder feedback.

Impact

SKB has demonstrated a process on identify and fairly represented impacts that encompass a range of environmental, social and governance topics from wide range of sources, such as activities, policies, programs, decisions and products and services, as well as any related performance. Measurement and evaluation of its impacts related to material topic were in place at target setting with combination of qualitative and quantitative measurements.

GLOBAL REPORTING INITIATIVE REPORTING STANDARDS CONCLUSIONS, FINDINGS AND RECOMMENDATIONS

The report, SKB's Sustainability Report of 2023, is reporting with reference to the GRI Universal Standards 2021 and complies with the requirements set out in section 3 of GRI 1 Foundation 2021. The significant impacts were assessed and disclosed with reference to the guidance defined in GRI 3: Material Topic 2021 and the relevant 200/300/400 series Topic Standard related to Material Topic have been disclosed. The report has properly disclosed information related to SKB's contributions to sustainability development. For future reporting, SKB is encouraged to conduct due diligence in GRI Standards, based on application of due diligence to prioritize the significance of impact assessed; as well as aligning the internal governance approach and practice in the materiality assessment process in order to properly demonstrate the effort SKB devoted and the evolving sustainability development and context.

SASB CONCLUSIONS, FINDINGS AND RECOMMENDATIONS

SKB has referenced with SASB's Standard, COMMERCIAL BANKS, VERSION 2023-12 to disclose information of material topics that are vital for enterprise value creation. The reporting boundaries of the disclosed information correspond to the financial data reported in SKB's Sustainability Report. SKB used SASB accounting and activity metrics to assess and manage the topic-related risks and opportunities, where relevant quantitative information was assessed for its accuracy and completeness to support the comparability of the data reported. It is recommended to monitor internal and external drivers of ESG risk and opportunity and benchmark performances on SASB disclosure topics within the sectors to enhance continuous improvement.

Signed:

For and on behalf of SGS Taiwan Ltd.



Stephen Pao
Business Assurance Director
Taipei, Taiwan
26 July, 2024
WWW.SGS.COM





新光銀行
Shin Kong Bank

永續策略 • 永續治理 • 低碳 • 創新 • 共好

