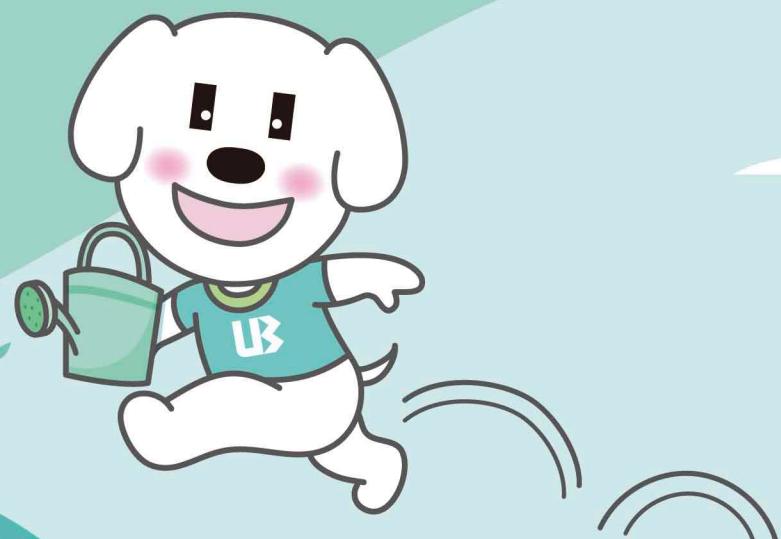


2024聯邦銀行永續報告書

環境保護

社會責任

公司治理



INDEX 目錄



關於報告書

董事長的話 1

1

永續治理與績效 3

1.1 永續發展治理架構 3

1.2 SDGS 之永續績效 4

1.3 喜悅分享 4

2

關於聯邦 5

2.1 企業概況 5

2.2 品牌精神及經營理念 5

2.3 公司組織 6

2.4 經營績效 7

2.5 稅務政策 8

2.6 服務據點 9

2.7 參與各類社團組織 9

3

利害關係人議合 10

3.1 利害關係人鑑別 10

3.2 與利害關係人溝通管道 10

3.3 重大性議題鑑別流程 12

3.4 重大性議題確認 13

3.5 重大性議題衝擊與邊界 15

3.6 重大性議題策略、目標與達成情形 16

4

公司治理 18

4.1 治理架構 18

4.2 誠信經營 22

4.3 法令遵循 23

4.4 風險管理 26

4.5 持續營運計畫 30

4.6 防制洗錢及打擊資恐 30

4.7 資通安全管理 32

5

永續金融 35

5.1 責任授信 35

5.2 責任投資 37

5.3 永續商品 39

5.4 普惠金融與服務 40

5.5 多元創新 43

5.6 顧客權益維護 43

5.7 提升資訊安全 47

5.8 顧客關係管理 48

6

員工照顧 49

6.1 人員結構 49

6.2 員工權益保障 51

6.3 員工進修培育及教育訓練 54

6.4 薪資福利與員工照護 57

6.5 員工關係 60

6.6 勞工職業安全衛生訓練與措施 60

7

環境永續 61

7.1 氣候相關財務揭露 TCFD 61

7.2 綠色管理政策 92

7.3 供應鏈管理 93

7.4 資源回收再利用 93

7.5 能源消耗情形 93

7.6 用水量情形 93

8

社會共融 94

8.1 教育推廣 94

8.2 藝術文化 98

8.3 社會關懷 100

8.4 慈善公益 102

8.5 自然生態保育 104

附錄 106

1 GRI 永續性報導準則揭露內容索引 106

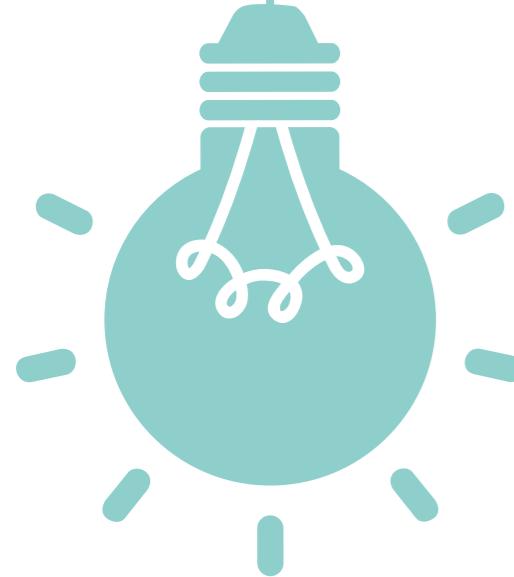
2 特定主題之 GRI 準則 106

3 SASB 指標對照表 108

4 上市公司編制與申報永續報告書作業辦法 108

5 外部查證 / 確信 109

關於報告書



聯邦商業銀行股份有限公司依據本身的資源條件與核心能力 (Core Competencies)，同時考量內部條件與外部需求之後，致力於提供環境、社會、公司治理各層面議題上實質的幫助並產生最大的正面積極影響。

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

報告書範疇與數據

本行每年定期發行永續報告書，本報告書業經 2025 年 8 月 25 日董事會討論決議通過。報告書資訊揭露期間為 2024 年度 (2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日)，內容涵蓋環境、社會及公司治理各面向的表現及績效，部份資訊包含與歷史數據之差異比較。

本報告書之非財務資訊揭露範疇以在台營運活動及服務為主，包括聯邦銀行及其子公司 - 聯邦租賃、聯邦財務、聯邦投信、聯邦網通、聯邦創投，揭露範疇佔合併淨收益 99.29%；財務數據揭露範疇與合併財務報表一致，並經會計師簽證認可，以新台幣為計算單位。

撰寫依據

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



聯絡資訊

本行永續發展專區：<https://www.ubot.com.tw/ourresponsibility>
對於本報告書若您有任何意見或資訊諮詢，請您與我們聯繫：
聯邦商業銀行股份有限公司 業務管理部
地址：台北市松山區民生東路三段 109 號 電話：02-27180001
網站：www.ubot.com.tw (歡迎您至「客服中心 / 我要留言」留下您寶貴之意見)
發行日期：2025/6 (前次發行日期 2024/6)

外部查證 / 確信

資訊類別	依循標準	發證機構
永續資訊	確信準則 3000 號「非屬歷史性財務資訊查核或核閱之確信案件」	勤業眾信聯合會計師事務所 (Delitte)
	年度財務報告	
管理系統	ISO 27001 國際資訊安全	英國標準協會 (BSI Taiwan)
	ISO 27701 隱私資訊管理	
	ISO14064 溫室氣體盤查	臺灣檢驗科技股份有限公司 (SGS Taiwan)
環境數據	ISO14001 環境管理系統	
	ISO50001 能源管理系統	

董事長的話

近年來，國際社會對永續議題的關注日益升高，全球各國相繼提出「2050 淨零排放」目標與行動方案，金融業在其中扮演著推動轉型與引導資源的重要角色。為與國際趨勢接軌，聯邦銀行積極提升面對氣候變遷與 ESG（環境、社會與公司治理）相關風險的因應能力，透過參與金管會推動之「永續金融評鑑」及國際 S&P DJSI CSA 評等，持續強化永續經營規劃與金融服務品質，穩步推動淨零轉型，發揮金融影響力，推動產業與社會共同邁向永續未來。



邁向淨零，推動轉型金融新時代

本行已定錨三階段減碳目標，提出三大策略方向：「降低自身營運碳排放」、「擴大使用再生能源」以及「落實能源與環境管理並擴大影響力」，將「淨零」視為氣候治理的核心精神。響應 COP29 精神，2024 年董事會通過《永續授信暨投資政策》，規範本行及子公司未來將優先投資於綠色產業與具包容性成長潛力之企業，並逐步減少對高污染產業的授信支持。未來亦將停止新承作煤炭相關授信案件，並預計於 2040 年前全面退出煤炭及非傳統油氣產業，以實際行動推動公平低碳的經濟與社會發展。

強化金融影響力，引導企業綠色轉型

為協助企業客戶加速永續轉型步伐，本行推出「永續連結授信貸款」及「綠色授信貸款專案」，並承諾擴大授信規模。實務上，本行亦參考《永續經濟活動認定指引》，積極與投融資企業展開議合，協助提升其對 ESG 議題之重視與行動力，進一步發揮銀行作為資金配置者的永續引導力量。

普惠金融推動經濟包容性成長

普惠金融是促進經濟成長、就業創造與社會福祉的關鍵力量。配合金管會政策目標，聯邦銀行致力於實現世界銀行所定義的普惠金融願景，以負責任且持續的方式，為所有個人與企業提供可負擔、有用且可近的金融產品與服務，包括交易、付款、儲蓄、貸款與保險等。本行已發布「普惠金融聲明」，提出七大承諾，針對微型企業、弱勢族群及高齡者等特定對象提供合適之金融服務，以提升其金融可及性，實現經濟包容、縮減貧富差距並促進社會公平。

友善職場與永續育才，成就未來競爭力

在少子化趨勢下，勞動力短缺與人力成本上升日益成為企業營運風險之一。本行積極面對人才永續挑戰，致力打造友善職場與多元發展空間。2024 年全行辦理平均調薪達 7%，並重視人權盡職調查與改善作為，獲得臺北市政府「中高齡暨高齡者友善企業」認證。

同時，本行亦強化員工永續知能培訓，鼓勵同仁參與永續金融相關證照考取，2024 年度取得「永續金融基礎能力證照」者共 456 人，其中高階主管考照率達 33%，顯示高層對永續轉型的高度參與，亦有助推動綠色金融與社會對話。



113 年度「聯邦 ESG · 親子馨樂園」
母親節公益園遊會啟動儀式

永續治理向下扎根，由上而下落實文化轉型

為強化 ESG 治理架構與執行力，本行推動自上而下的永續文化，率先將總經理、副總經理等高階主管之績效考核與永續指標連結，強化責任意識與文化導向。同時導入「責任地圖制度」，因應金管會公平待客政策，建立清晰的職責分工。

本行亦參考證交所「內部控制制度有效性判斷參考項目」，建立永續資訊內控制度，自 2024 年起將永續報告書提報董事會審議通過後發布，以提升揭露品質與資訊可信度；並逐步

接軌 IFRS 永續揭露準則，按季提報永續執行情形，落實透明監督與持續改善。

透過雙重大性分析 (Double Materiality)，本行強化永續議題對內部營運與外部社會之決策基礎，致力於提升治理韌性、降低風險並強化投融資競爭力，確保永續轉型穩健推進。

聯邦銀行榮獲 113 年度臺北市
中高齡者暨高齡者友善企業認證



聯邦銀行 32 週年行慶暨聯邦文教基金會美術獎頒獎典禮

我們深信，傾聽與理解是幸福的基石。聯邦銀行始終將客戶視為最重要的家人與朋友，從顧客的角度出發，無論是微笑、苦笑、爆笑，或尷尬而有禮貌的笑容，只要嘴角揚起，心與心的距離就能拉近，而幸福也隨之靠近。我們期許成為客戶「一輩子的好朋友」，在每一個階段與您同行，共創美好未來。

聯邦銀行董事長

林淑群



幸福，就是我們一起笑

2024 年是聯邦銀行邁向「淨零轉型」與「永續營運」雙軌並進的重要一年。這一年，我們不僅與全體員工共同行動、提升自身，也攜手合作夥伴共創價值。企業的核心，不應僅止於獲利，更應肩負改變社會、創造美好未來的使命。聯邦銀行所推動的每一項改變，都是一場蝴蝶效應的起點。

1 永續治理與績效

1.1 永續發展治理架構

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

本行董事會為永續發展最高督導單位，於 2015 年經董事會通過訂定「企業社會責任委員會設置辦法」，成立聯邦銀行企業社會責任委員會 (CSR 委員會)，配合國際發展趨勢，實踐永續發展之目標，2022 年董事會通過修訂「永續發展委員會組織規程」，將「企業社會責任委員會」更名為「永續發展委員會」(ESG 委員會)，並訂有聯邦商業銀行永續發展實務守則，以管理本行對經濟、環境及社會風險與影響。

ESG 委員會負責本行永續發展之政策、管理方針及具體推動計畫之統籌處理；為健全監督功能及強化其管理機能，訂定委員會成員不得少於三人，由董事長擔任主任委員暨召集人，且至少應有一位委員為本行獨立董事，成員名單及具備永續專業知識與能力情形如下：

召集人	委員	具財務、法務或公司業務所需專長
林鴻聯 (董事長)	范玲玉 (獨立董事)、許維文、洪劉麟、楊巨昌、盧文娟、張綺華、趙佑滿、程文治、湯碧秋、劉珏伶、張祐逞、陳弘明、陳奇宏、許張傑、張惠雯、李冠鋐	林鴻聯、范玲玉、許維文、洪劉麟、楊巨昌、盧文娟、張綺華、趙佑滿、程文治、湯碧秋、劉珏伶、張祐逞、陳弘明、陳奇宏、許張傑、張惠雯、李冠鋐

委員會每季至少召開一次會議，審議或備查永續發展相關事項，並就永續發展政策之提出及永續發展之執行成果，向董事會報告。2024 年分別於 3 月 12 日、6 月 26 日、9 月 27 日及 12 月 24 日召開會議，報告案共 12 案、討論案共 9 案、臨時動議 1 案，議案內容包含：

- 1 永續金融評鑑與公司治理評鑑結果及改善情形
- 2 永續報告書編製情形
- 3 鑑別重大性議題、訂定策略與管理目標
- 4 範疇年度執行成果及未來推動計畫與目標
- 5 氣候相關資訊揭露、採行科學基礎減碳目標(SBT)事宜
- 6 永續發展相關事項之審定或備查
(遵循「金融機構防漂綠參考指引」執行情形、銀行業導入責任地圖制度自律規範、訂定普惠金融聲明、訂定永續授信暨投資政策、訂定永續資訊之管理作業辦法、IFRS 永續揭露準則導入計畫、客戶資料保密措施聲明等)

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



1.2 SDGS 之永續績效



- 安養及身心障礙信託承作 8,554 萬元



- 中小企業放款業務 16,104 戶，放款餘額 1,498 億元



- 慈善公益捐款 1063 萬元



- 符合輪椅使用 ATM 佔 83%
- 視障語音 ATM 佔 83%
- 增設「友善服務櫃台」



- 發放生育津貼補助達 240 仟元



- 電動車購車貸款 1,326 戶，放款餘額 18.7 億元



- 投入金融、環境教育、防詐騙教育推廣 341 萬元



- 數位帳戶開戶數成長 17%
電子銀行用戶數成長 17.8%
企業網路銀行用戶成長 11.6%



- 女性職員占 63.4%，管理階層女性占比 53.2%，女性董事占比 11%



- 以 2023 年為基礎，實際減碳 3%



- 以 2023 年為基礎，2024 年節省用水量 0.08%



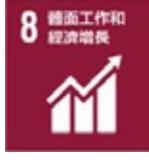
- 持續認養台北市民有公園及新北市蘆洲國小花園等綠地
- 認養臺灣保育類動物「石虎」及「環頸雉」



- 轉投資綠能產業，其累計太陽能發電量 9,100 萬度



- 資訊外洩與資訊安全重大事件 0 件
- 國際內部稽核師、國際電腦稽核師證照共 1 人
- 董事會通過訂定「稅務治理政策」



- 稅後淨利 5,223 佰萬元，每股盈餘 1.16 元
- 調漲薪資幅度平均達 7%

1.3 喜悅分享



第 11 屆「公司治理評鑑」
於上市公司中名列為
6%~20%

續獲北市環保局頒發
「民間企業與團體綠色採購」
感謝狀

獲財團法人聯合徵信中心評鑑
為「金質獎 - 信用卡資料類」
第一名績優機構

獲金融監督管理委員會
評選為辦理六大核心戰略產業
放款績效甲等銀行

獲台北市認證
中高齡暨高齡者友善企業

榮獲第 17 屆
「2024 TCSA 台灣永續獎」
金融及保險業 - 銀獎

獲台灣票據交換所 2024 年
「eACH 入帳業務卓越獎」

獲中小企業信用保證
融資業務績優金融機構
「疫後振興獎」



2 關於聯邦

2.1 企業概況

公司名稱	聯邦商業銀行股份有限公司
設立日期	1991 年 12 月 31 日
董事長	林鴻聯
總行地址	105 臺北市松山區民生東路三段 109 號
資本額	42,500,729 仟元
資產總額	995,457,466 仟元
員工總人數	4,367 人 (包含子公司員工人數)
銀行營運據點	國內：90 家分行 國外：2 家代表人辦事處
股票代號	2838

註：截至 2024 年 12 月 31 日止



存款業務

單位：仟元	戶數	存款總額
個人	2,897,644	523,826,825
小型企業	107,260	183,091,275
企業客戶	11,045	53,449,642
其他	2,313	50,275,067
合計	3,018,262	810,642,809

註：小型企業係指依經濟部「中小企業認定標準」予以認定之中小企業。

授信業務

單位：仟元	戶數	放款總額
個人	141,417	431,675,179
小型企業	16,173	149,804,889
企業客戶	201	33,201,442
合計	216,419	614,681,510

2.2 品牌精神與經營理念

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



藍色

傳統、穩健之精神

紅色

代表服務的熱忱

翠青色

突顯效率與創新

為臺灣及所有生活在這片土地的人民「儲存 · 簡單幸福」，是本行持續不斷努力追求的目標。穩健走過 30 餘年，因應全球 ESG 永續發展趨勢，本行及各子公司近年來響應政府提倡的「綠色金融行動方案 3.0」，陸續參與綠色發電、發行綠卡及低碳基金；重視企業社會責任落實，本行長期攜手聯邦文教基金會舉辦「聯邦藝術比賽」及成立「我們益起幸福吧」愛心捐款平台，積極投入教育推廣、藝文參與、社會關懷及慈善公益等各項社會公益行動；面對全球金融環境快速

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

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

2.3 公司組織

2.3.1 聯邦商業銀行股份有限公司

聯邦商業銀行是政府為推行金融自由化及國際化政策下，開放民營銀行設立之第三家銀行，在本行全體發起人本著開創永續經營之共同理念，於 1989 年 3 月 29 日成立籌備處，1992 年 1 月 21 日正式開始對外營業，1995 年 9 月 19 日於櫃檯買賣中心正式掛牌買賣，1998 年 6 月 29 日股票正式掛牌上市，成為受社會大眾肯定及認同之上市公司。

為朝國際化目標邁進，分別於 1998 年 2 月 25 日及 2020 年 4 月 21 日在越南成立胡志明市代表人辦事處及越南河內代表人辦事處，通路服務網將更加綿密，並可提供客戶更多元、便捷的服務。

為擴大營運通路及規模，於 2005 年 3 月 19 日概括承受中興商業銀行股份有限公司之資產、負債及營業，於 2010 年 8 月 16 日與聯邦票券金融股份有限公司完成合併。為整合整體資源，強化管理及發揮經營綜效，於 2016 年 8 月 1 日與邦聯保險經紀人股份有限公司完成合併，以聯邦銀行為存續公司，由聯邦銀行持續為原邦聯保經客戶提供服務。

為充實營運資金、強化財務體質，本行於 2017 年 10 月發行 100 億元甲種特別股，並於 2017 年 12 月 1 日正式掛牌上市。

本行企業總部座落於臺灣臺北市，集團員工人數 4,367 人，旗下包含聯邦國際租賃股份有限公司（簡稱聯邦租賃）、聯邦財務有限公司（香港）（簡稱聯邦財務）、聯邦證券投資信託股份有限公司（簡稱聯邦投信）、聯邦網通科技股份有限公司（簡稱聯邦網通）、聯

邦創業投資股份有限公司（簡稱聯邦創投）等 5 家子公司並成立財團法人聯邦文教基金會（簡稱聯邦文教）。

2.3.2 聯邦國際租賃股份有限公司

聯邦銀行本於在地深耕，愛鄉愛土的熱情，於 1996 年 11 月 100% 轉投資成立聯邦國際租賃股份有限公司，以提供客戶更完整、更多元的金融服務。聯邦租賃主要營業項目為不動產、交通設備與各項機器設備之買賣及租賃業務、應收帳款受讓業務暨住宅及大樓開發租賃業務。另，鑑於汽車市場消費觀念的提昇，個人長期租車可享「專人服務」、「用車不間斷」及「保障隱私」等優點，企業長期租車更可享「有效資金運用」、「美化財報」、「節省營業稅及所得稅」等諸多優點，「以租代購」的用車方式已蔚為潮流，聯邦租賃乃於 2004 年 6 月設立車輛租賃部門，為企業及個人用車量身規劃，兼顧成本、節稅及便利的長期租車方案，提供客戶用車的最佳選擇。聯邦租賃並於 2008 年 1 月取得甲種小客車租賃營業執照。

2.3.3 聯邦證券投資信託股份有限公司

聯邦投信成立於 1998 年 12 月 22 日，為聯邦企業集團的成員之一，主要係由聯邦商業銀行擔任專業發起人，並結合國內知名企業共同出資成立，以專業、穩健、誠信的經營理念提供投資人多元化的投資選擇及追求最佳的操作績效。聯邦投信為聯邦集團旗下獨立經營管理的投資管理機構，專精於國內外固定收益產品及台灣股市研究，為集團旗下重要的一份子，秉持專業、穩健、誠信的態度，強調研究團隊的合作互動，掌握各產業脈動及投資契機，為投資人提供優質專業的投資服務。

聯邦投信亦配合政府「5+2 產業創新計劃」，於 2020 年 9 月 17 日正式創立聯邦私募股權股份有限公司，是目前少數投信轉投資私募股權的投信之一。2025 年積極跨足 ETF 市場，發行聯邦臺灣精彩 50ETF 基金。

2.3.4 聯邦網通科技股份有限公司

聯邦網通成立於 1998 年 8 月 10 日，為聯邦企業集團的成員之一，主要業務乃在於系統整合、金融應用程式、IBM 大型主機應用程式、IBM Lotus Notes 應用程式以及 Web 應用程式設計與開發，另經營 YesGoGoGo 電子商務網站，並提供聯邦銀行信用卡卡友紅利兌換平台。本著「熱忱」、「穩健」、「效率」、「創新」，經過多年之資訊系統軟體、硬體整合之經驗、充分掌握資訊市場之脈動，公司持續朝向下列營運服務方向前進：



信用卡資訊系統建置及維護服務



銀行及其周邊資訊系統建置、整合及維護服務



金融科技系統建置及整合服務



應用軟體系統設計服務

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

2.3 公司組織

2.3.5 聯邦財務有限公司 (香港)

聯邦財務成立於 1997 年 4 月 2 日，為聯邦企業集團的成員之一，本係為了配合政府出口導向政策及成立亞太營運中心計畫，同時鑑於當時兩岸三地轉口貿易急速成長，為拓展海外業務暨落實政府銀行國際化政策，爰轉投資設立海外子公司，俾就近服務台商，並延伸國內進出口外匯業務及其相關之短期融資。考量經濟效益與本行海外市場策略，該公司自 2023 年 12 月底停止對外營業，並於停業後辦理公司登記註銷，業於 2025 年 1 月 17 日獲香港公司註冊處核准解散。

2.3.6 財團法人聯邦文教基金會

聯邦銀行及其關係企業於 1998 年 4 月 17 日成立『財團法人聯邦文教基金會』，以從事文教及公益事業為宗旨，藉著舉辦文藝活動、學術演講、研討會等促進學術文化交流，以期望在經濟富裕的過程中，使物質生活與精神生活並重，平衡因過度重視政治、經濟，忽略文化、教育而導致的社會失調現象。並期許聯邦文教基金會能帶動社會一同珍惜生活環境與資源、發揚潛在的愛心和善心，以藝文之美陶養氣質，提高生活品質，創造健康安全的生活空間與和諧樂利的社會。聯邦文教基金會在贊助單位的全力支持及充分授權下，以主辦『聯邦美術新人獎』為開端，不但鼓勵年輕藝術家勇於實現夢想，亦提供新人發揮的舞台，成果備受各界肯定。未來將透過多元化的型態，結合各界資源，為創造更美好的社會扮演推波助瀾的積極角色。

2.3.7 聯邦創業投資股份有限公司

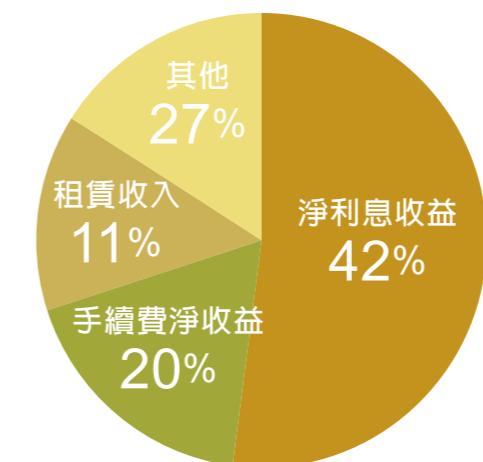
聯邦創投成立於 2019 年 11 月 21 日，為聯邦企業集團的成員之一，為因應國家整體產業發展需要，並配合政府及金管會金融政策，協助積極推動之 5+2 新創重點產業發展資金所需，爰成立聯邦創投。聯邦創投投資對象主要集中於「亞洲 · 矽谷」、「智慧機械」、「綠能科技」、「生技醫藥」、「國防」、「新農業」、「循環經濟」及六大核心戰略等產業，或以對國內外科技事業或國內外其他創業投資事業投資經營為專業，或對被投資事業直接提供資本並協助經營或監督，作為驅動我國推動科技產業繼續發展及台灣下世代產業成長的核心。

2.4 經營績效

2.4.1 經營能力 / 獲利能力 單位：千元 / 元 / %

項目	2024 年	2023 年
資產總額	995,457,466	939,147,045
股東權益	79,452,598	70,642,455
淨收益	19,826,869	17,934,627
稅後淨利	5,222,513	4,320,680
稅後每股盈餘	1.16	0.95
股東權益報酬率	7.23	6.75
資產報酬率	0.54	0.47
員工平均收益額	4,540	4,145
員工平均獲利額	1,196	999

2.4.2 合併淨收益營收結構



2.4.3 最近一期信用評等

評鑑機構	長期	短期	展望
中華信評	twA+	twA-1	穩定

2.5 稅務政策

本行為因應稅務治理之國際趨勢，落實企業永續發展，貫徹稅務法令遵循，由董事會通過訂定「聯邦商業銀行稅務治理政策」，明定由董事會為稅務管理之最高決策與監督單位，依整體營運策略及經營環境，核定整體之稅務治理政策，督導全行稅務風險管理機制執行，確保稅務管理機制有效運作。

業管部為稅務管理單位，制定稅務治理政策，建立稅務管理架構，控管本行各項營運活動不違背以上原則。涉及稅務之行政救濟案件，依權責劃分標準呈報，其他涉及事項，由業管部之最高主管視議題之重大性，不定期向董事會呈報，因應國際與政府法令之變革，本政策應適時檢視與修正，其他未盡事宜，悉依主管機關及本行相關規定辦理。



2.5.1 稅務治理政策

法令遵循	經濟實質	風險控管	資訊透明
遵循各國稅務法規，依法繳納適當之稅款，善盡納稅務義務人之社會責任。	使用合法且透明之租稅獎勵，不採用意圖規避稅負之稅務架構，不將利潤移轉至低稅率國家或利用租稅天堂進行避稅。	制定及執行稅務決策時，評估相關風險並採取妥適之策略。	遵循財務報導準則及主管機關之規定，定期揭露稅務資訊。
誠實溝通	常規交易	人才培育	
與稅捐稽徵機關保持良好溝通，協助改善稅務環境與制度。	與關係人交易應遵守常規交易原則，其交易之價格及條件應與相似交易之非關係人相仿，並遵循移轉訂價之規範。	強化稅務人員專業能力及提升專業素質，持續透過教育訓練，提升稅務專業。	

2.5.2 聯邦銀行集團 2024 年淨收益、稅前盈餘及所得稅繳納情形

單位：萬元

租稅管轄區	員工人數	淨收益		稅前盈餘		當期所得稅		已納現金所得稅	
		金額	占比 %	金額	占比 %	金額	占比 %	金額	占比 %
台灣	4,363	1,968,687	99.29%	611,694	99.19%	93,375	98.85%	93,368	99.03%
香港	0	183	0.01%	(408)	-0.07%	-	0.00%	-	0.00%
日本	2	13,353	0.67%	5,037	0.82%	699	0.74%	533	0.57%
新加坡	2	464	0.02%	387	0.06%	385	0.41%	385	0.41%
合計	4,367	1,982,687	100.00%	616,710	100.00%	94,459	100.00%	94,286	100.00%

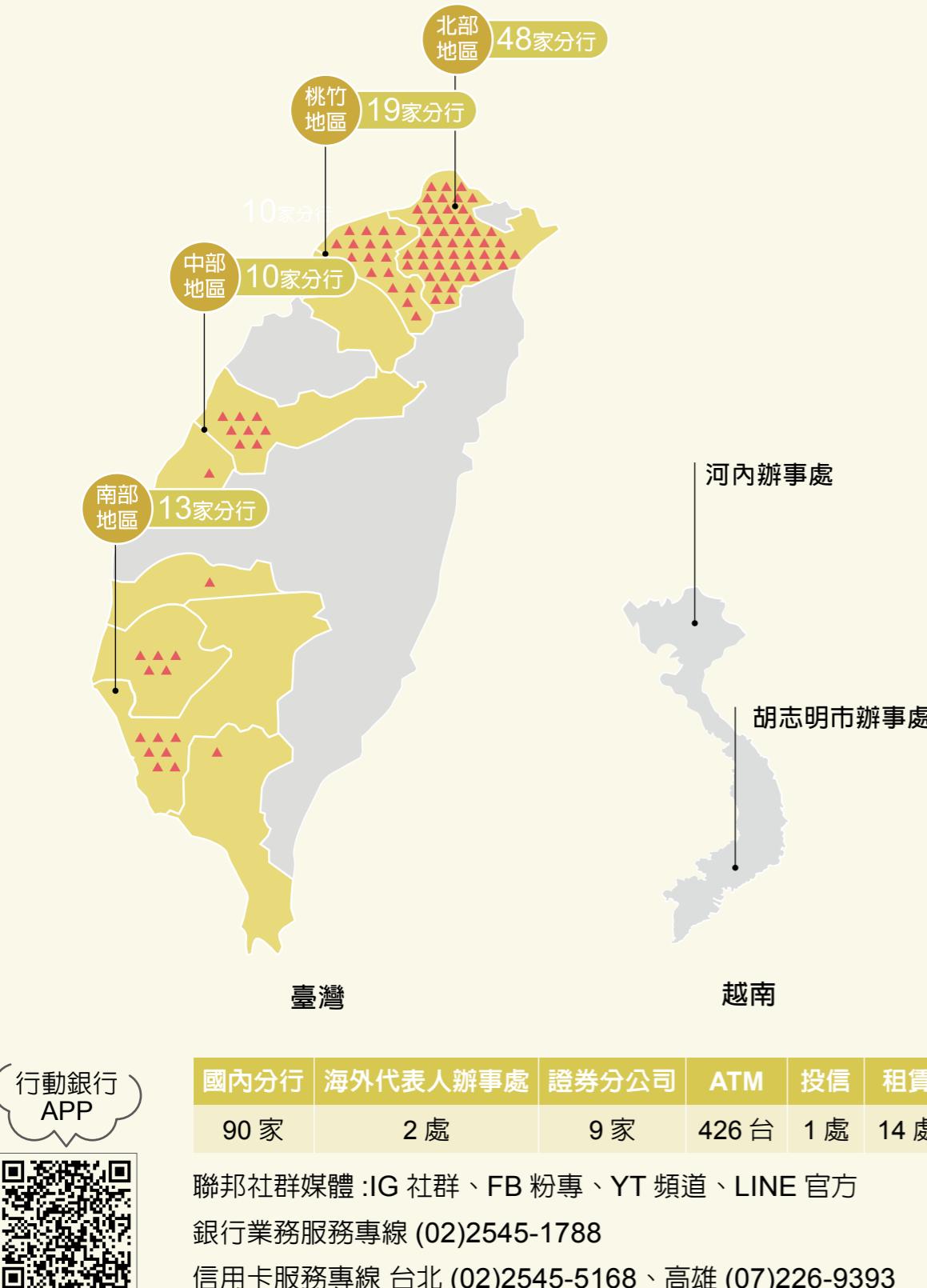
2.5.3 所得分析

單位：萬元

項目	2024 年度		2023 年度	
	金額	有效稅率	金額	有效稅率
稅前淨利	616,710		523,540	
所得稅費用	94,459	15.32%	91,472	17.47%
已納現金所得	94,286	15.29%	137,470	26.26%

2.6 服務據點

聯邦銀行透過國內外各服務據點，結合聯邦 24 小時客服中心、電子金融平台、網路與行動銀行服務，以及遍布全國的 ATM 網絡，建構完善且高效率的整合型金融服務體系，致力於為顧客提供即時、便捷且全方位的金融服務體驗。



2.7 參與各類社團組織

為促進國內金融產業發展，本行積極參與各類社團組織，並於部分組織內擔任重要職務，適時針對金融業實務運作及永續管理研究提供建言，為提升國內整體產業環境與永續發展盡一份心力。

本行及子公司積極投入各項組織之專案或委員會，與同業進行資訊交流、業務合作，並協助政府推行金融政策。2024 年支持或參與金融產業政策研究、倡議相關之公協會的費用總金額為 974 萬元，投入金額前三大的公協會依序為中華民國商業銀行同業公會全國聯合會 (投入金額 123 萬元) 、中華民國證券投資信託暨顧問商業同業公會 (投入金額 121 萬元) 與環球銀行金融電信協會 SWIFT (投入金額 120.7 萬元) 。

▼ 近 4 年公共事務之參與及投入金額

單位 : 新台幣元	2021 年	2022 年	2023 年	2024 年
遊說者 / 組織、利益團體	0	0	0	0
政治組織、候選人	0	0	0	0
產業公協會或智庫團體	10,511,215	9,343,319	9,811,574	9,743,661
其他 : 如選舉議案、公投相關花費	0	0	0	0
總計	10,511,215	9,343,319	9,811,574	9,743,661
覆蓋率	100%	100%	100%	100%

註：資料邊界為聯邦銀行全行各單位及 5 家子公司

▼ 2024 年參與具政策影響力的組織

組織 / 單位	參與主題	參與方式	投入金額
中華民國商業銀行同業公會全國聯合會	金融政策暨有關業務之推展	擔任銀行公會理事，參與會議，協助政府推行金融政策，促進經濟發展及增進同業之共同利益；並由銀行各業管單位之主管，參與公會轄下委員會之運作，就研討議題提供意見或方向，俾利促進銀行及金融業務發展。	123 萬元
中華民國證券投資信託暨顧問商業同業公會	對主管機關政策暨有關業務之推展	聯邦投信總經理擔任該公會會務及產業推廣委員會之副召集人，積極參與投信投顧公會各項會議及活動，協助主管機關推行各項政策，促進產業蓬勃發展與增進同業共同利益，並恪盡善良管理人注意義務，且戮力維護投資人權益。	121 萬元

▼ 參與社團組織一覽表

社團組織名稱
中華民國商業銀行同業公會全國聯合會
中華民國信託商業同業公會
中華民國保險代理人商業同業公會
中華民國期貨業商業同業公會
中華民國證券商業同業公會
中華民國票券金融商業同業公會
台灣票據交換所
環球銀行金融電信協會 SWIFT
中華民國證券投資信託暨顧問商業同業公會
財團法人中小企業信用保證基金
財團法人金融聯合徵信中心
財金資訊股份有限公司
台北市租賃商業同業公會
台北市建設機械商業同業公會
金融資安資訊分享與分析中心 F-ISAC

3 利害關係人議合

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

本行透過各類管道與利害關係人溝通後，將其關心的議題彙整，並依循永續性的脈絡、重大性、完整性及利害關係人之包容性，決定出主要利害關係人以及重大性考量面。

3.1 利害關係人鑑別

參考國際準則 AA1000 SES (Stakeholder Engagement Standards) 中五大原則：依賴性、責任、張力 / 關注、影響力及多元觀點等鑑別本行重要利害關係人。依鑑別評分高低決定本行主要利害關係人為股東 / 投資人、客戶、員工、合作夥伴 / 供應商、社區 / 社會大眾、政府 / 主管機關及媒體等，並優先考量主要利害關係人的意見與需求。



3.2 與利害關係人溝通管道

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

利害關係人	關心議題	溝通頻率	溝通方式及管道	2024 年利害關係人溝通實績
客戶	• 客戶隱私及權益 • 客戶關係管理 • 金融創新 • 資訊安全 • 普惠金融 • 永續金融	每日	<ul style="list-style-type: none">• 本行提供客戶便利申訴管道： (1) 24 小時全年無休申訴專線 (2) 官網網頁留言、消費爭議申訴專區 (3) 線上真人文字客服 (4) 各分行客戶意見箱• 積極有效處理爭議案件，保障消費者權益、提升服務品質，訂有「消費爭議處理制度」、「客戶申訴案件處理作業要點」、「消費者爭議案件處理小組」。	<ul style="list-style-type: none">• 當年度受理申訴及問題案件共 363 件，較 2023 年度 382 件，減少 19 件，積極追蹤處理，檢討客訴案件及改善。• 官網改版提供更便捷之網頁，同時整合個人金融網及個人網路銀行，並新增「消費爭議申訴專區」，客戶可自行線上查詢案件處理進度及結果。• 落實公平待客及金融友善服務，針對 18-20 歲及 65 歲以上客戶族群，於開立數存或透過線上申請 / 重設電子銀行進行友善電話關懷，共計撥打約 2,100 通。• 提升金融友善服務增設「友善服務櫃台」；客戶預約線上手語視訊翻譯服務共 1 次。• 新增理財商品海外股票 74 檔、海外 ETF27 檔、外國債 43 檔及基金 74 檔。• 辦理安養信託講座，共 6 場參與人數 188 人。• 共舉辦 113 場理財說明會，總計參加人數約為 2,652 位。• 舉辦『聯邦銀行 -ESG 與低碳轉型策略線上論壇』，共 205 家企業戶參與。• 參與「2024 年金融服務愛心公益嘉年華」臺北場與臺南場，宣導永續金融與金融防詐，合計觸及逾 2,000 民衆與客戶。
		不定期	<ul style="list-style-type: none">• 持續舉辦理財講座或財富管理客戶說明會。• 提供數位金融服務，建置網路銀行與行動銀行。	

利害關係人	關心議題	溝通頻率	溝通方式及管道	2024 年利害關係人溝通實績	利害關係人	關心議題	溝通頻率	溝通方式及管道	2024 年利害關係人溝通實績					
員工	<ul style="list-style-type: none"> • 人才吸引與留任 • 人才培育與職涯發展 • 職場健康與安全 • 勞資關係 • 人權與多元包容 • 營運績效 	每日	<ul style="list-style-type: none"> • 員工申訴制度、員工園地網站。 • 設置性騷擾申訴管道、性騷擾審議委員會。 	<ul style="list-style-type: none"> • 辦理晉升、調薪作業激勵員工士氣，晉升計 485 人，全面調薪 4,642 人次；調薪幅度平均達 6.96%。 • 各項福利補助申請人次達 250 人，為協助員工解決子女托育煩惱，與公司週邊安全合法托育機構洽談合作已簽約 13 家。 • 依員工生涯規劃或公司業務發展及培育人才需要辦理職務輪調 548 筆。 • 辦理職務遭受身心不法侵害、異常工作負荷、人因性危害、母性健康保護、預防性騷擾等教育訓練，線上及實體課程共 4,544 人完成。 • 辦理臨場專業醫師健康諮詢服務 26 場次、健康促進講座 46 場次，實施員工健康指導關心員工體況共 1,402 人，並已完成員工健康檢查 3,669 人。 • 進行全行「肌肉骨骼症狀調查」，共回收 4,352 份。達成率為 100%，無危害 4,334 份、疑似危害 18 份。 • 完成 4 場勞資會議，有效溝通達成勞資關係和諧。 • 依法為員工投保勞工保險、全民健康保及團體保險外，另提供員工眷屬優惠團體保險，本年度核保 7,766 人。 • 辦理員工教育訓練課程，如：存匯業務、金融法令遵循防制洗錢相關、金融業務專業知識、理財規劃、永續金融、金融科技、資訊安全、勞工安全訓練及法定信託業務與證券業務講習等課程，共 804 班次。 • 辦理個資保護、資訊安全線上教育訓練，2024 年度分別有 3,715 人、3,851 人完成。 	<ul style="list-style-type: none"> • 公司中英文網站。 • 24 小時客戶服務專線及線上留言板。 • 投資人關係處理窗口，妥善處理股東建議、疑議及爭議事項。 	<ul style="list-style-type: none"> • 營運績效 • 公司治理 • 風險管理 • 誠信經營 	<ul style="list-style-type: none"> • 累計營收較去年成長 10.02%。 • 舉辦法人說明會 2 場。 • 舉辦股東會 1 場。 • 重大訊息公告共 46 則。 • 發布財務報告、年報、永續報告書，提供股東會實況影音。 							
		每月												
		每季	<ul style="list-style-type: none"> • 設置專責單位，訂定職業安全衛生管理計畫。 • 定期舉行勞資會議。 • 精酬獎金制度、績效考核。 											
		每三年	<ul style="list-style-type: none"> • 委託專業醫療健檢機構辦理員工健檢。 											
		不定期	<ul style="list-style-type: none"> • 精懲制度。 • 舉辦各項業務講習、研討會，派訓行外參加專業訓練。 											
			<ul style="list-style-type: none"> • 社會公益 • 營運環境永續 • 自然生態保育 		<ul style="list-style-type: none"> • 投入教育推廣活動，例如舉辦兒童繪圖比賽、暑期兒童理財營隊，並認養台灣保育類動物。 • 與藝術文化活動，包括與聯邦文教基金會合作推廣台灣傳統油畫藝術、贊助地方縣市政府舉辦各項藝文活動。 	<ul style="list-style-type: none"> • 社會公益活動參與投入金額逾 4,000 萬元。 								

利害關係人	關心議題	溝通頻率	溝通方式及管道	2024 年利害關係人溝通實績
供應商 / 合作夥伴	<ul style="list-style-type: none"> 供應鏈管理 職業健康與安全 營運環境永續 氣候變遷策略 	不定期	<ul style="list-style-type: none"> 透過訪談、產品發表會、展覽會，以及提供書面自評表、電子郵件或樣品等方式進行溝通了解。 透過對供應商之實地查核或施工過程，了解其產品製程、生產管理及工作環境等是否符合環保，以及職業安全與衛生之要求。 經由使用者回饋之意見溝通了解供應商提供之產品或服務是否符合環保及節能之要求。 要求合約廠商做好廢棄物資源回收再利用。 經由與供應商議約，要求供應商簽署遵守企業社會責任承諾書，共同遵守環保、誠信經營政策及相關法律規範。 要求主要供應商填寫「供應商企業社會責任自我評估表」，了解供應商落實情形，作為本行往來參考依據。 	<ul style="list-style-type: none"> 累計共 456 家供應商簽署「遵守企業社會責任、誠信經營政策及法律規定承諾書」，主要供應商簽署比例達 100%。 辦理行舍裝修施工會議計 31 場。 累計共 46 家供應商填寫「供應商企業社會責任自我評估表」，於環境保護、職業安全衛生、勞動人權、誠信經營等各面項，均確實落實執行企業社會責任。
政府 / 主管機關	<ul style="list-style-type: none"> 公司治理 誠信經營 法令遵循 風險管理 洗錢防制 氣候變遷策略 資訊安全 營運環境永續 永續金融 	<ul style="list-style-type: none"> 每年 不定期 	<ul style="list-style-type: none"> 參與主管機關舉辦之評鑑，如公司治理、公平待客、永續金融、信託 2.0 第二階段計畫等，及參與各項放款獎勵方案。 參與政府與主管機關相關政策研討會、座談會。 配合主管機關監理及查核，設立聯絡窗口，提供相關資訊。 	<ul style="list-style-type: none"> 參與金管會舉辦之會議共 5 場（包含金融業者實地參訪資產管理專區設立地點共 1 場，本國銀行總經理業務聯繫會議 2 場、本國銀行內部稽核座談會 1 場、本國銀行資安長連繫會議 1 場）。 連續 2 年榮獲聯徵中心「金質獎」。 響應 COP29，並協助企業加速綠色轉型，訂定「永續授信暨投資政策」。 訂定「普惠金融聲明」及「客戶資料保密措施聲明」，並揭露於本行官網。 獲金管會評選為六大核心戰略產業放款績效甲等。
媒體	<ul style="list-style-type: none"> 金融創新 社會公益 營運績效 公司治理 	不定期	<ul style="list-style-type: none"> 設置發言人機構，統一對外發言。 舉辦記者會與提供新聞稿。 安排媒體採訪。 透過大眾媒體曝光本行公司治理、營運績效、多元金融產品服務及社會公益活動。 	<ul style="list-style-type: none"> 當年度新聞稿發稿 38 則，媒體新聞本行報導露出共 562 則。 持續攜手自由時報辦理「理財專欄」，每月提供理貸、數位帳戶、金融消費與防詐等資訊，藉此落實普惠金融；其中，數位版曝光數逾 6,700 萬。

3.3 重大性議題鑑別流程

依循 GRI 3 重大主題每年進行一次重大性議題鑑別，進一步對衝擊程度較高之重大性議題，據以訂定相對應之 ESG 策略與管理目標，以回應各利害關係人期待。

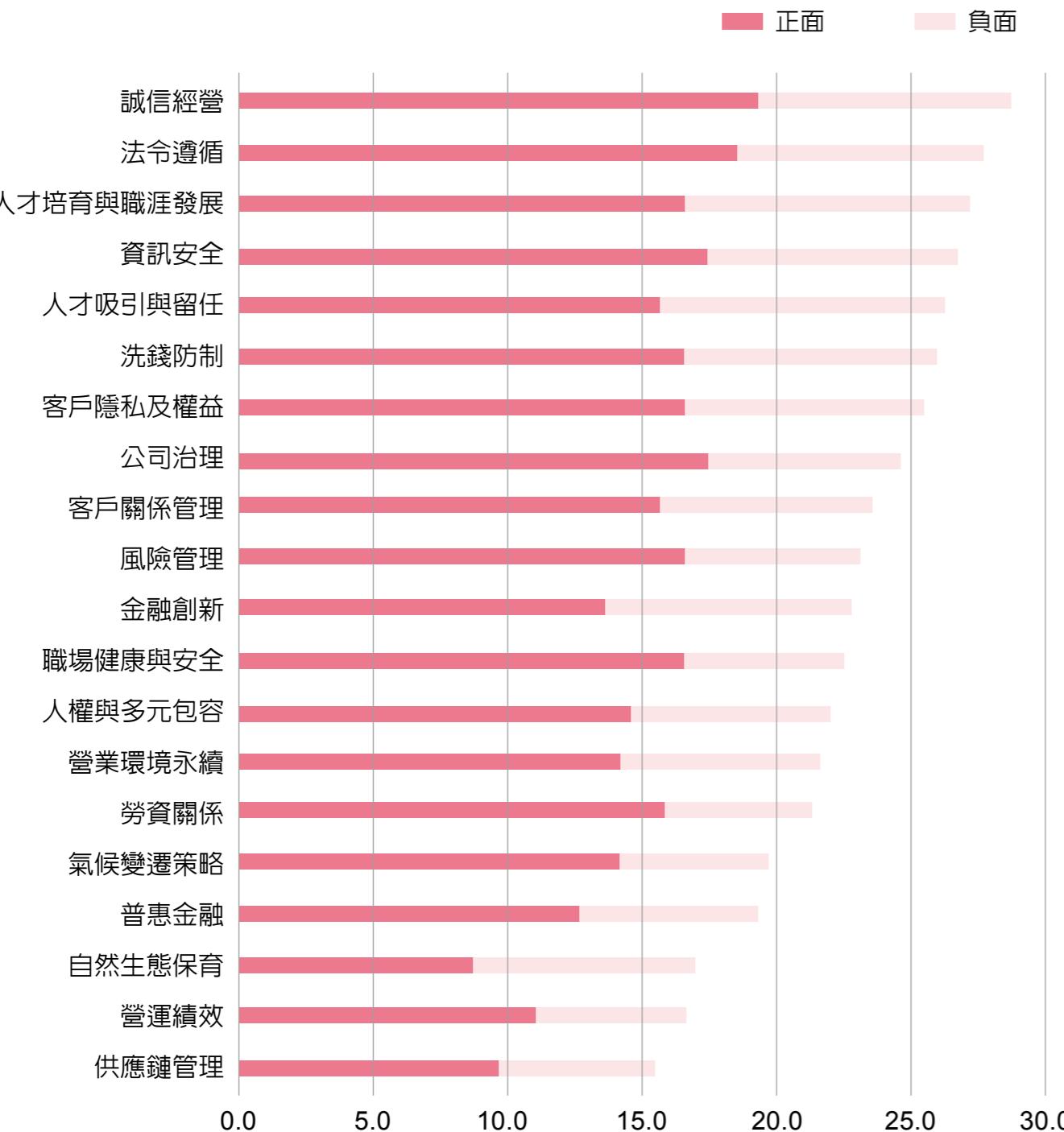


3.4 重大性議題確認

衝擊重大性分析

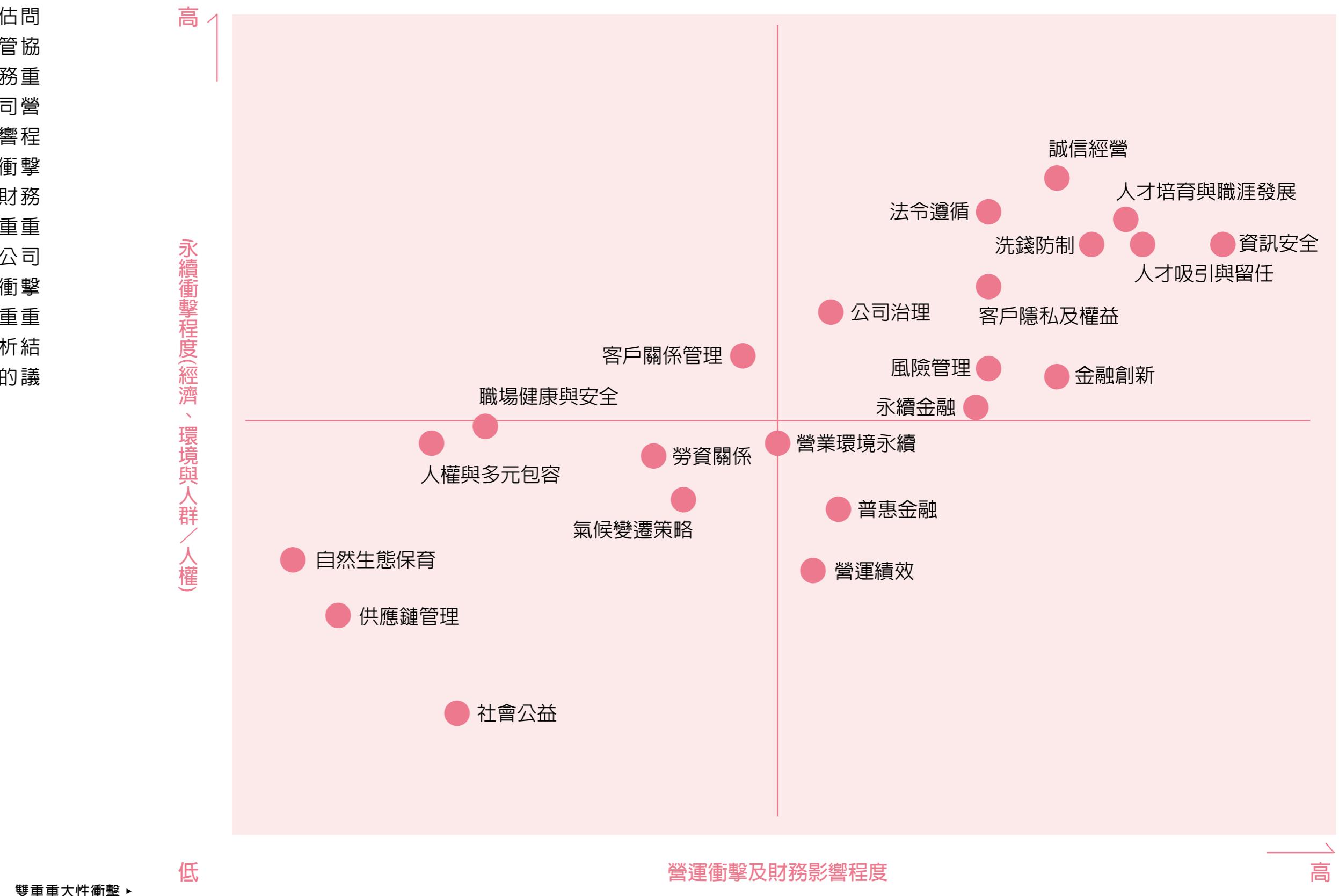
發送外部問卷，調查利害關係人對永續議題之關注程度，界定重要議題後，接續邀請本行高階主管評估 21 項永續議題對「經濟、環境與人群（人權）」所造成的正、負面衝擊程度，經排序評估結果如下圖，衝擊程度由大至小排列。

2024年永續相關議題之異動



構面	變更前指標	變更後	異動原因	利害關係人
公司治理 E	風險管理與危機處理	風險管理	風險管理包含危機處理，爰刪除危機處理。	股東 / 投資人、主管機關
	營運績效與股東權益	營運績效	參酌同業刪除股東權益。	股東 / 投資人、員工、媒體
	法令遵循、內部稽核	法令遵循	內部稽核因建立於法令遵循及風險管理之基礎上，爰刪除內部稽核。	主管機關
	新增	資訊安全		主管機關、客戶
	藝文推廣	刪除	參酌同業刪除之。	
	商品多樣性	普惠金融	因應國際趨勢與國內推動。	客戶
	消費者保護	刪除	參酌同業刪除之。	
	服務品質	客戶關係管理	文字修正。	客戶
	新增	永續金融	自環境永續移至客戶關懷項下	主管機關、客戶
	員工薪酬與福利	人才吸引與留任	文字修正。	員工
社會 S	績效管理	刪除	參酌同業刪除之。	
	新增	人權與多元包容	因應國際趨勢與國內推動。	員工
	氣候變遷風險	氣候變遷策略	擴大內容範圍。	主管機關、供應商
	永續金融與綠色採購	營運環境永續	擴大內容範圍。	主管機關、社區 / 社會大眾、供應商
環境 G	新增	自然生態保育	因應 TNFD。	主管機關、社區 / 社會大眾

透過財務重大性評估問卷，請本行高階主管協助進行永續議題財務重大性評估（即對公司營運的衝擊及財務影響程度），綜合「永續衝擊程度」與「營運及財務影響程度」產出雙重大性矩陣，鑑別對公司財務營運與對外部衝擊皆具顯著影響之雙重大性主題，根據分析結果，具雙重大性的議題共 11 項。



說明：依問卷調查結果，各利害關係人最關注的前 3 大主題依序為客戶隱私及權益、客戶關係管理、資訊安全，重大性議題前 3 大依序為誠信經營、法令遵循、人才培育與職涯發展。

3.5 重大性議題衝擊與邊界

重大性議題	GRI 重大主題	風險與機會對經濟、環境與人群（人權）衝擊描述		財務重大性程度	管理方針揭露章節	衝擊邊界							
		正面				負面		涉入程度：直接造成▲ 間接造成● 與聯邦商業關係造成★					
		員工	投資人	客戶	政府	媒體	供應商	員工	投資人	客戶	政府	媒體	供應商
公司治理	405 員工多元與平等機會	健全的內部監督與資訊揭露機制，強化治理透明度與利害關係人信任，有助於降低違規風險、提升決策效率與營運穩定性，進而吸引長期投資人、降低資金成本，並增進公司整體財務績效。	董事與高階主管未善盡監督責任，可能導致內控缺失與違規事件，進一步引發罰鍰、訴訟或聲譽受損，增加營運風險與違規成本，影響資金流動性與公司財務表現。	中	公司治理	▲	●	★	▲			★	
誠信經營	205 反貪腐	強化誠信經營與反貪腐治理機制，有助於降低法律與營運風險，提升公司治理品質與投資人信任，進而吸引資金、提升市值與長期競爭力。	若內部員工或高層涉入不誠信或貪腐行為，將導致公司聲譽受損、客戶流失或遭受監管處分，增加法律成本並衝擊財務表現。			▲	●	★	▲			★	
法令遵循	2-27 遵守法規	確保各項業務符合法令規範，有助於降低法遵風險、避免潛在罰責，強化企業形象與外部信任，進而穩定營運並提升資金取得效率。	若未落實法令遵循，將可能遭受重大罰鍰或訴訟，導致財務損失與營運中斷，並嚴重損害企業聲譽與投資人信心。			▲	●	★	▲	●			
資訊安全	418 客戶隱私	落實資訊安全管理與系統強化，有助於防範資安風險、確保核心系統穩定運作，維持營運連續性與客戶信任，降低潛在損失與合規成本。	若資訊安全管理不善，導致個資外洩或系統中斷，將引發營運中斷、罰鍰與聲譽損害，增加風險管理成本並衝擊財務表現。			▲		▲	●			★	
洗錢防制	2-27 遵守法規 3-3 重大主題管理	本行落實防制洗錢與打擊資恐作業，透過制度建置與員工訓練，有效降低違規風險，保障客戶權益並維護營運穩定。	若未依規定執行防制洗錢與詐騙流程，將面臨重大裁罰與聲譽損失，影響客戶權益及其信任與公司績效。			▲	●	★	▲	●			
風險管理	3-3 重大主題管理	訂定涵蓋市場、信用與營運風險的管理政策，透過資本管理與壓力測試機制強化風險承受能力，確保營運穩健。	若未妥善控管經營風險與危機事件，將導致營運中斷、資本不足，影響銀行長期穩定發展。			▲	▲	★	▲			★	
客戶隱私及權益	418 客戶隱私	辦理個資保護訓練與演練，強化員工意識與管理程序，確保個人資料安全與申訴處理透明度，提升顧客信任與滿意度，推升營運表現與績效。	若內部控管不足導致個資外洩，將面臨主管機關裁罰與客訴事件，損害公司聲譽與客戶關係，進而提升營運成本及收入減少。	中	永續金融	▲		★					★
人才吸引與留任	401 勞雇關係 405 員工多元化與平等機會 406 不歧視	提供具市場競爭力的薪酬制度與多元福利措施，吸引並留住核心人才，穩定組織運作與人力資源配置。	若薪酬與福利條件低於同業，將導致關鍵人才流失，提升離職率並增加人力替補與訓練成本。	高		▲							
人才培育與職涯發展	404 訓練與教育	規劃職能導向的教育訓練與晉升制度，協助員工強化專業能力與職涯發展，提升工作績效與忠誠度。	若缺乏人才培育與升遷機制，將影響員工成長動能與組織長期營運效益。	高		▲							
金融創新	3-3 重大主題管理 203 間接經濟衝擊	結合數位科技與金融服務，推動線上化與自動化流程，提升交易效率、降低紙本碳排，擴大數位客群。	傳統服務若無法數位轉型，將被科技平台取代，並面臨資安風險與法遵成本上升的營運挑戰。	高	永續金融	▲	●	★	●	●		★	
永續金融	201 經濟績效	將 ESG 因子導入授信評估與產品設計，推動綠色金融與永續連結貸款，創造永續商機與聲譽價值，並提升本行營運表現。	若未整合 ESG 於核心金融業務，將喪失綠色商機與市場競爭力，並影響外部評比與品牌形象。	中		▲	●	★	●	●		★	

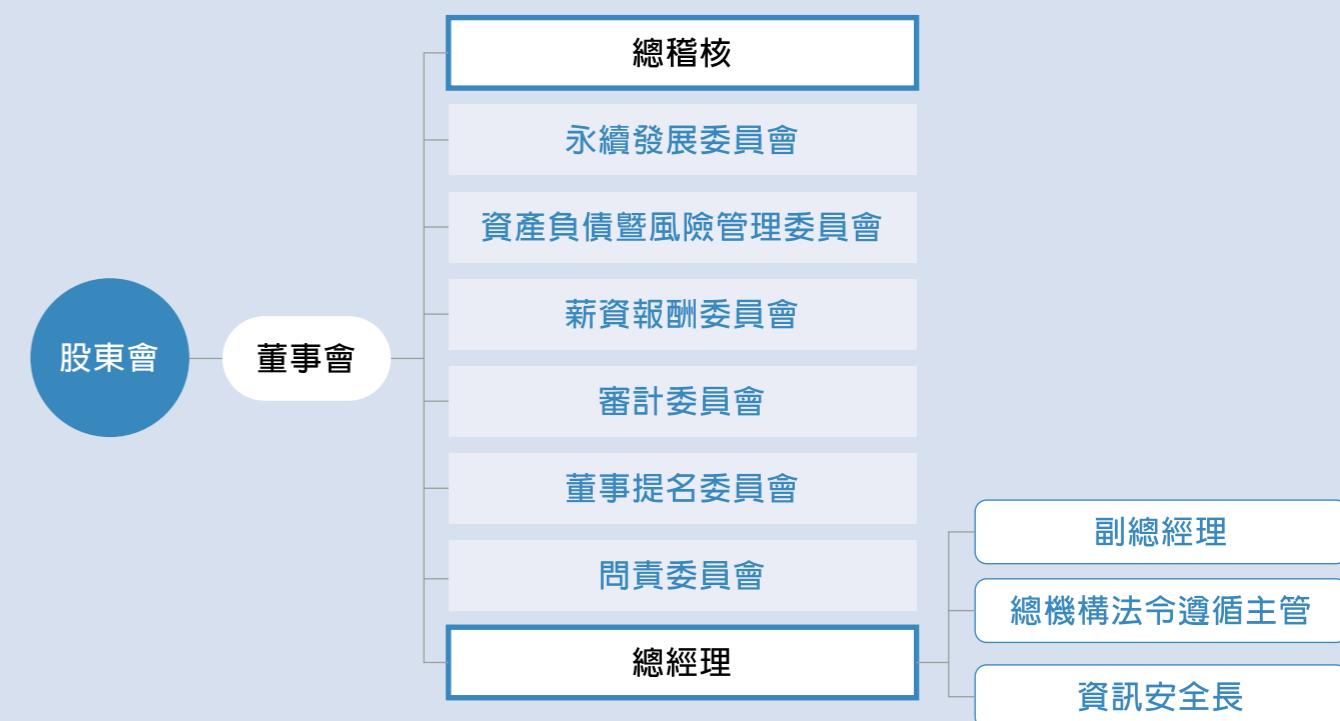
3.6 重大性議題策略、目標與達成情形

議題	管理策略	績效指標	2024 年成果	短期目標 (~2026 年)	中長期目標 (至 2031 年)
公司治理	為提升董事會監督效能及公司治理，聯邦銀行推動董事會績效評估制度與成員多元化政策，並建置董事會議後檢討機制，以提升決策品質與股東參與透明度。	<ul style="list-style-type: none"> 董事會績效評估 公司治理評鑑 	<ul style="list-style-type: none"> 董事會及功能性委員會績效評估結果皆「超越標準」 第 11 屆公司治理評鑑名列上市公司前 6%~20%。 	<ul style="list-style-type: none"> 辦理個別董事 / 董事會及功能性委員會內、外部董事會績效評估。 提升公司治理績效。(如參與評鑑) 	<ul style="list-style-type: none"> 持續辦理績效評估，並依績效評估結果及建議改善、精進。 提升公司治理績效。(如參與評鑑)
誠信經營	為降低員工涉入不誠信行為的風險，本行除制定誠信經營守則外，亦導入定期教育訓練與檢舉機制，並設置專責單位處理違規案件，強化誠信文化與自我約束能力。	<ul style="list-style-type: none"> 高階管理人員責任聲明書 責任地圖制度 檢舉制度 	<ul style="list-style-type: none"> 簽署率 100% 訂定「聯邦商業銀行責任地圖制度」。 無不誠信行為事件發生。 	<ul style="list-style-type: none"> 簽署率 100% 加強法治教育誠信經營守則之教育訓練宣導。 	<ul style="list-style-type: none"> 簽署率 100% 加強法治教育及誠信經營守則之教育訓練宣導。
法令遵循	為強化金融業合規風險控管，本行建置法令遵循制度，結合三道防線架構，涵蓋事前識別法規義務、事中自我查核與事後稽核驗證，以有效防範違規事件，維持營運穩定與法規信譽。	<ul style="list-style-type: none"> 法令遵循自行評估及抽查作業 法令遵循主管及法令遵循單位所屬人員參加法令遵循人員在職訓練受訓率及受訓時數 	<ul style="list-style-type: none"> 已於 5 月 13 日、11 月 12 日辦理上、下半年全行各單位法令遵循自行評估作業及 8 月底至 10 月初辦理抽查作業。 法令遵循主管及法令遵循單位所屬人員參加法令遵循人員在職訓練受訓率 100%，總受訓時數 1,980 小時。 	<ul style="list-style-type: none"> 每年舉辦兩次全行各單位法令遵循自行評估作業及一次抽查作業。 法令遵循主管及法令遵循單位所屬人員參加法令遵循人員在職訓練受訓率 100% 	<ul style="list-style-type: none"> 每年舉辦兩次全行各單位法令遵循自行評估作業及一次抽查作業。 法令遵循主管及法令遵循單位所屬人員參加法令遵循人員在職訓練受訓率 100%。
資訊安全	為降低資安風險並保障客戶資料安全，本行推動 ISO 27001 及 27701 等國際資安管理制度，導入零信任架構並持續維護證照效期，確保營運不中斷與資訊安全合規。	<ul style="list-style-type: none"> 資訊安全國際認證 ISO 27001 屬「重大偶發事件」之資通安全事件 	<ul style="list-style-type: none"> 取得 ISO 27001 證書，達成資訊作業制度化與標準化之落實。 無「重大偶發事件」之資通安全事件發生。 	<ul style="list-style-type: none"> 執行 ISO 27001 年度複審，確保證書有效性。 資訊部 2025 年導入 ISO 27701 隱私資訊管理，預計 2026 年取得證書。 規劃逐步導入零信任架構相關機制。 	<ul style="list-style-type: none"> 持續維持與提升 ISO 27001 及 ISO 27701 資訊安全管理、隱私資訊管理之版本及有效性。 導入零信任架構相關機制。
洗錢防制	為因應洗錢與資恐風險，本行與子公司政策全面一致，並透過高強度的教育訓練與內控機制，落實洗錢防制與合規要求，避免營運與聲譽損失。	<ul style="list-style-type: none"> 無發生重大洗錢防制缺失 本行與子公司防制洗錢及打擊資恐政策一致程度 董事、總經理、專責主管、專責人員、單位防制洗錢及打擊資恐督導主管、業務人員參與防制洗錢、詐欺及打擊恐教育訓練比率及受訓時數 	<ul style="list-style-type: none"> 本年度無重大裁罰。 政策同步率 100% (本行及所屬子公司均不接受未完成洗錢防制登記之虛擬資產服務商及第三方支付服務業者為客戶)。 員工受訓率 100%，總受訓時數 14,796 小時。 專責主管、專責人員、單位防制洗錢及打擊資恐督導主管受訓率 100%，總受訓時數 4,528 小時。 董事、總經理受訓率 100%，總受訓時數 10 小時。 	<ul style="list-style-type: none"> 無重大裁罰。 政策同步率 100%。 員工受訓率 100%。 	<ul style="list-style-type: none"> 無重大裁罰。 政策同步率 100%。 員工受訓率 100%。
風險管理	為提升抗風險能力與金融穩健度，本行以資本適足率為核心，強化第一類資本比率與普通股權益比率，確保面對經營風險時具備足夠損失吸收能力。	<ul style="list-style-type: none"> 第一類資本比率 普通股權益比率 資本適足率 	<ul style="list-style-type: none"> 自結之普通股權益比率、第一類資本比率及資本適足率分別為 10.76%、13.22% 及 15.33%，已高於本行自訂管理目標之監控指標 (10%、11.5% 及 13.5%)。 	<ul style="list-style-type: none"> 持續維持普通股權益比率、第一類資本比率及資本適足率分別達 10%、11.5% 及 13.5% 以上之監控指標。 	<ul style="list-style-type: none"> 持續提升普通股權益比率、第一類資本比率及資本適足率。
客戶隱私及權益	本行設置公平待客制度與個資保護查核機制，提升客戶隱私保障與申訴透明度，強化顧客信任並維繫金融服務品質與客戶忠誠度。	<ul style="list-style-type: none"> 顧客滿意度 委聘會計師辦理個人資料保護專案查核，確認個人資料管理程序及措施之妥適性。 定期召開公平待客管理委員會，提報董事會 公平待客教育訓練 	<ul style="list-style-type: none"> 實地訪查行員服務態度，分數均達 97 分以上。(由總行評核) 委聘會計師個資保護專案查核，受訪單位計 13 個總行單位、3 個營業單位，查核結果未發現重大異常情形。 每季召開公平待客管理委員會，提報董事會。 公平待客教育訓練受訓率 100% 及總受訓時數 13,055 小時。 	<ul style="list-style-type: none"> 達成顧客滿意度 80%。(由客戶評核) 每年辦理會計師個資保護專案查核，改善前次查核缺失事項。 定期召開公平待客管理委員會，並提報董事會，另持續精進相關措施。 公平待客教育訓練受訓率 100%。 	<ul style="list-style-type: none"> 維持顧客滿意度 80%。 每年辦理會計師個資保護專案查核。 定期召開公平待客管理委員會，並提報董事會，另持續精進相關措施。 公平待客教育訓練受訓率 100%。

議題	管理策略	績效指標	2024 年成果	短期目標 (~2026 年)	中長期目標 (至 2031 年)
人才吸引與留任	為穩定人才結構並強化員工向心力,本行推動留任獎勵制度、員工持股信託與任職滿意度調查,提升人力穩定性與組織績效。	<ul style="list-style-type: none"> 任職滿意度調查 留任率 持股信託參與率 	<ul style="list-style-type: none"> 任職滿意度調查 98% 留任率 99% 持股信託參與率 82% 	<ul style="list-style-type: none"> 維持 90% 以上 維持 90% 以上 維持 80% 以上 	<ul style="list-style-type: none"> 維持 90% 以上 維持 90% 以上 維持 80% 以上
人才培育與職涯發展	為強化員工專業與留才機制,本行推動訓練課程與證照制度,並鼓勵參與外部職能培訓與永續專業考照,以培養金融及永續雙軌人才。	<ul style="list-style-type: none"> 取得壽險 / 信託 / 內控內稽證照比率 員工平均訓練時數 	<ul style="list-style-type: none"> 員工取得人身保險業務員證照比率達 78%。 員工取得信託業務員證照比率達 77%。 員工取得銀行內控內稽證照比率達 79%。 員工平均訓練時數達 50 小時以上。 	<ul style="list-style-type: none"> 維持人身保險、信託業務員及銀行內控內稽證照比率 70% 以上。 員工平均訓練時數維持 50 小時以上。 鼓勵員工考取「永續發展基礎能力測驗」證照。 	<ul style="list-style-type: none"> 維持人身保險、信託業務員及銀行內控內稽證照比率 70% 以上。 員工平均訓練時數維持 50 小時以上。
金融創新	本行發展數位金融服務平台(如 New New Bank 與個網 / 行動銀行),持續提升使用者體驗與數位滲透率,創造新收入來源與營運效率。	<ul style="list-style-type: none"> New New Bank 新增開戶數 e 聯網新增帳務功能戶數 個網 / 行動銀行新增申請戶數 	<ul style="list-style-type: none"> New New Bank 線上數位帳戶新增開戶數為 62,852 戶。 e 聯網新增帳務功能戶數 2,359 戶。 個網 / 行動銀行新增申請數 193,274 戶。 	<ul style="list-style-type: none"> New New Bank 線上數位帳戶新增 83,000 戶以上。 e 聯網新申請帳務功能戶數新增 2,400 戶。 個網 / 行動銀行申請戶數新增 12,000 戶。 	<ul style="list-style-type: none"> 持續優化整體數位金融服務,提升營運量、數位創新及客戶數位體驗滿意度。
永續金融	為推動產業淨零轉型,本行透過綠色授信與永續連結貸款,引導企業與個人投資低碳發展,拓展永續金融業務版圖。	<ul style="list-style-type: none"> 企金綠色授信餘額 個金綠色授信餘額 1. 支持約 66 戶家庭購置綠建築住宅,提升能源效率與住宅健康性 2. 提供資金支持超過 1,175 輛電動車購置,降低都市空污與交通碳排 3. 永續連結貸款件數,引導企業設定並達成碳排減量或能源效率提升目標 	<ul style="list-style-type: none"> 企業戶綠色相關授信餘額 216.5 億元。(含聯邦租賃 70.5 億元) 個金綠色授信餘額 26.1 億元,其中承作綠建築房貸授信餘額約 9.3 億元,較 2023 年增加 3.3 億元,成長 55%;承作電動車授信餘額約 16.8 億元,較 2023 年增加約 7.4 億元,成長 80%,截至目前環境效益可減少 15,275 噸 CO₂e,約為新台幣 4,582,500 元。 永續連結貸款累計承作 2 件。 	<ul style="list-style-type: none"> 企業戶綠色相關授信餘額成長至 235.7 億元。(含聯邦租賃成長 73.5 億元) 個金綠色授信餘額目標新台幣 80 億元。 永續連結貸款累計承作 4 件。 	<ul style="list-style-type: none"> 企業戶綠色相關授信餘額成長至 283.7 億元。(含聯邦租賃成長 78.5 億元) 個金綠色授信餘額目標新台幣 105 億元。 永續連結貸款累計承作 9 件。
社會公益	本行以金融專業結合在地文化與公益行動,辦理金融教育、藝文贊助與弱勢關懷,落實企業社會責任,提升品牌形象與社會信任。	<ul style="list-style-type: none"> 專案活動場次 觸及人次 	<ul style="list-style-type: none"> 金融教育:共 258 場活動,觸及人次約 1 萬 1,569 人,其中,金融防詐騙相關課程共 138 場,參與人次約 6,040 人,假設提升金融知識每人可避免平均 36,000 元之潛在財損(如誤信詐騙、債務違約),整體估算社會正面價值約新台幣 2 億 1,744 萬元。 藝文贊助:共執行 8 項活動,贊助聯邦文教基金會巡迴展 11 場,觸及人次約至少 2,074 萬人。 社會關懷:共執行 21 項活動,觸及人次約至少 9 萬 4,687 人。 慈善公益:共執行 22 項活動,觸及人次約至少 1 萬 8,127 人。 	<ul style="list-style-type: none"> 金融教育:至少 200 場活動。 藝文贊助:至少 6 項活動。 社會關懷:至少 8 項活動。 慈善公益:至少 6 項活動。 綠色行動:至少 4 項活動。 	<ul style="list-style-type: none"> 持續推廣在地文化、金融理財、藝文及社會知識教育。持續贊助社會公益或弱勢團體,並響應政府政策捐贈微型保險。

4 公司治理

4.1 治理架構



本行以永續經營為設立宗旨，而良好之公司治理為企業永續經營之根基。本行擁有健全之公司治理制度，股東會負責公司股利分派、公司章程與重要章則、董事之遴選等重大事項或決策之審議；股東會下設董事會，為公司最高治理單位，各單位依職掌分層負責、各司其職，以確保公司營運之合理有效、各項業務符合規定。

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

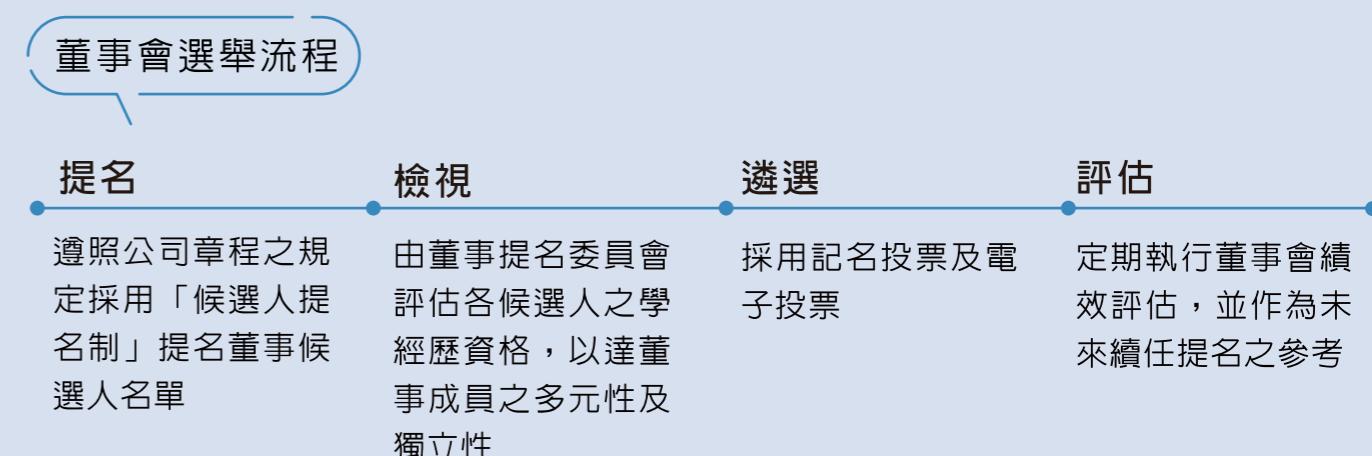
除遵循政府法令規範外，並制定「公司治理實務守則」，遵循下列原則：



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

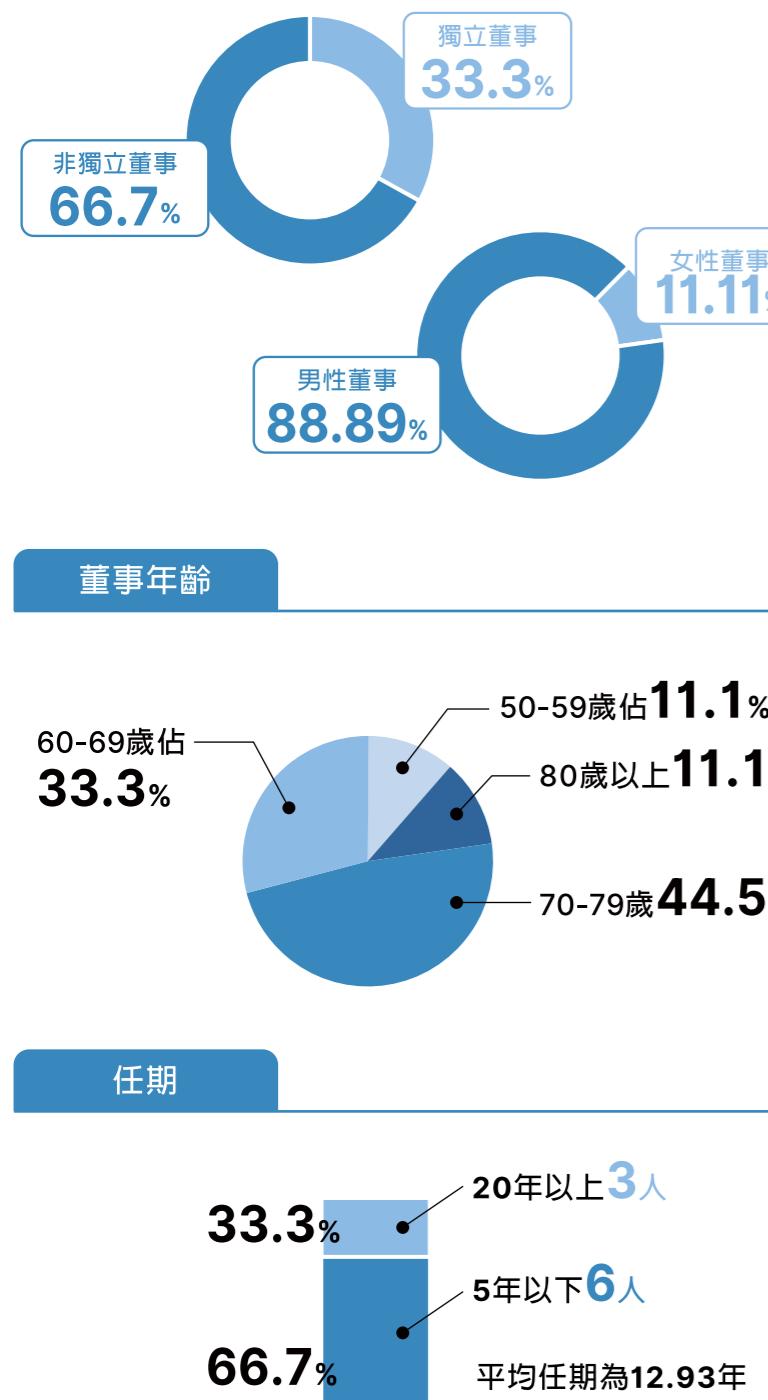
4.1.1 董事會選任

本行最高治理單位為董事會，設有 9 席董事，任期三年，連選得連任；董事會成員之提名與遴選係遵照公司章程之規定，採用候選人提名制，除評估各候選人之學經歷資格外，並參考利害關係人的意見，遵守「董事選任程序」及「公司治理實務守則」，以確保董事成員之多元性及獨立性。為健全本公司董事會功能及強化管理機制，第 10 屆第 19 次董事會通過，成立董事提名委員會。



4.1.2 董事會多元性

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



職稱	董事姓名	性別	任期年資	多元化核心項目 (註 1)	外部董事獨立性	全球行業分類 (GICS) 標準工作經驗	工作經歷
董事長	林鴻聯	男	33	營運判斷、經營管理、會計財務、產學知識、國際市場觀、領導決策、風險管理	√	金融	聯邦銀行董事 聯邦銀行副總經理 聯邦銀行總經理
常務董事	江振雄	男	33	營運判斷、經營管理、產學知識、國際市場觀、領導決策	√	醫療保健	醫師 國際扶輪社台北第七分社理事長 聯邦票券金融股份有限公司監察人 友嘉科技股份有限公司常務董事
獨立常務董事	李耀先	男	0.6	營運判斷、經營管理、會計財務、產學知識、國際市場觀、領導決策、風險管理	√	金融	聯邦票券金融股份有限公司經理 聯邦銀行票券金融部經理
獨立董事	李宗翰	男	3.5	營運判斷、產學知識、國際市場觀、領導決策	√	資訊科技	考試院典試委員 英國曼徹斯特大學訪問學者 淡江大學機械與機電工程學系教授
獨立董事	范玲玉	女	3.5	營運判斷、經營管理、產學知識、國際市場觀、領導決策、風險管理	√	金融	復華證券副總經理 金復華證券投資信託執行董事長 旺旺友聯產物保險駐會董事 聯邦證券投資信託總經理
董事	謝和銘	男	0.6	營運判斷、經營管理、產學知識、國際市場觀、領導決策、風險管理	√	資訊科技	友嘉科技總經理 友嘉科技董事 雷射應用協會常務理事
董事	林賜勇	男	33	營運判斷、經營管理、會計財務、產學知識、國際市場觀、領導決策	√	房地產	鴻邦建設有限公司董事 友嘉科技股份有限公司董事
董事	李文明	男	3.5	營運判斷、經營管理、產學知識、國際市場觀、領導決策	√	原材料	台灣化學纖維 (股) 公司專員 聯邦建設企業 (股) 公司高級專員 元太外匯經紀 (股) 公司常務董事
董事	涂洪茂	男	3.5	營運判斷、經營管理、會計財務、產學知識、國際市場觀、領導決策、風險管理	√	金融	聯邦銀行副總經理 聯邦銀行資深副總經理 聯邦證券投資信託股份有限公司董事 聯邦國際租賃股份有限公司監察人

註 1：多元化核心項目包括營運判斷、經營管理、會計財務、產學知識、國際市場觀、領導決策、風險管理等七項。

註 2：各董事詳細簡歷、專業資格與獨立性情形請參閱本公司年報第 3-9 頁

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

董事多元化面向、互補及落實；未來仍就視董事會運作、營運型態及發展需求適時增修多元化政策，包括但不限於基本條件與價值、專業知識與技能等二大面向之標準，以確保董事會成員應普遍具備執行職務所必須之知識、技能及素養。

4.1.3 強化董事獨立性及充分發揮獨立董事之職責

基於獨立董事中立執行職務之特性，本行除於「公司章程」訂定獨立董事席次不得少於 1/3 外，「公司治理實務守則」明定獨立董事連續任期不宜逾三屆，以避免因久任降低其獨立性；目前現任 2 位獨立董事續任 2 屆，1 位獨立董事 2024 年 6 月甫上任，均未有任期超過 9 年之情形。本行注重董事之獨立性，董事長與總經理非由同一人擔任，或有互為配偶或一親等親屬情事，董事間亦無具有配偶或二親等以內之親屬關係。獨立董事具備主管機關所訂獨立性，且無兼任其他公開發行公司獨立董事之情形，並落實遵循本行「獨立董事之職責範疇準則」。

4.1.4 董事專業及進修

為強化董事之專業職能、健全公司組織之運作，本行每年定期安排董事參加座談會、研習進修課程等，協助其了解目前相關法令規範與資訊等，並於公開資訊觀測站及本行年報揭露其進修情形。本年度安排參與台灣金融研訓院舉辦的『公司治理講堂 (影響力投資與 SDGs 的實踐) 、公司治理講堂 (接軌 IFRS 永續揭露準則 S1 及 S2)』共計時數 6 小時，及配合金融資安行動方案 2.0 辦理董事之資訊安全宣導教育訓練 (2 小時)，增進董事對資安情勢掌握，以利將資安風險納入經營決策考量中。另為推動金融友善服務，依循「銀行業金融友善服務準則」辦理董事之身心障礙者金融友善教育訓練 (1.4 小時)，以增進董事對身心障礙者之認識。

4.1.5 董事會運作情形

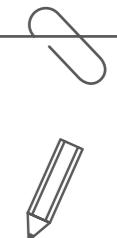
為建立本公司良好董事會治理制度、健全監督功能及強化管理機能，本行訂有「董事會議事規範」以供議事組作業遵循，規範中並明訂出席董事如涉及其本身利害關係時，應即自行迴避，不得加入表決，亦不得代理其他董事行使表決權，本行各董事均確實遵守該項規定。本行訂定全體董事之董事會實際平均出席率、個別董事之董事會實際出席率均應達 80% 以上之目標；2024 年本行共召開 8 次董事會，全體董事親自出席率平均達 93%，善盡監督之責。

董事會出席情形及董事對利害關係議案迴避情形，請參考本公司年報第 28-30 頁

4.1.6



2024 年董事會重要決議事項



4.1.7 董事會績效評估與薪酬

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

本行辦理 2024 年度董事會績效內部評估結果及最近一次的外部評估結果



本行支付董事酬金主要為出席費及報酬，酬金給付標準採固定金額支付，另依公司章程規定以不超逾獲利 0.1% 額度內發放酬勞金；評估個別董事報酬時，已將董事績效評估結果納入考量。最近年度支付董事、總經理、副總經理、總稽核及總機構法令遵循主管酬金及級距表詳年報參、公司治理報告第 24-27 頁。

4.1.8 經理人薪酬與績效

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

本行經理人休假或空缺時，皆依本行「員工請假期間職務代理人制度實施要點」指定副總經理或其他適當人選擔任職務代理人，並依規填寫「假移交清冊」、「職務代理期間工作報告書」，以維持業務正常運作，並達內部控制目的。

本行最高個人薪酬的年度總薪酬為所有員工（不包括薪酬最高個人）的年度總薪酬中位數之 8.14 倍；最高個人薪酬的年度總薪酬增加百分比為所有員工（不包括薪酬最高個人）年度總薪酬增加百分比中位數之 2.69 倍。

本行總經理年度總薪酬為 5,824 仟元；總經理的年度總薪酬為所有員工（不包括總經理）的年度總薪酬中位數之 6.43 倍；總經理的年度總薪酬為所有員工（不包括總經理）的年度總薪酬平均數之 5.43 倍。

2024 年度發放之 2023 年度經理人酬勞分配乙案，依核發股數 * 董事會決議分配酬勞前一日收盤價 / 新資計算約當薪資倍數，總經理為 0.68、其他經理人平均為 0.63。

總經理、副總經理薪酬政策

本行總經理、副總經理依經理人薪資報酬級距表核定固定薪酬，為使公司能永續經營及發展，訂定與公司經營績效各項指標密切相關之變動薪酬。變動薪酬分為短期激勵及長期激勵，短期激勵以現金發放，長期激勵則以 100% 連結股票形式發放。

(1) 短期激勵薪酬

項目	計算指標	權重
年度績效獎	財務指標（稅後淨利、稅後每股盈餘、資產報酬率、淨利率）	40%
	法遵及內部控制指標	25%
	重大議題指標（當年度前三大重大議題，如與其他指標重複則往下遞延）	15%
	風險管理指標（信用風險、市場風險、氣候變遷與環境永續風險）	10%
	金融永續執行情形指標	10%

(2) 長期激勵薪酬

項目	計算指標
員工酬勞	稅前盈餘
配股	近兩年考績等第

本行規範總經理、副總經理於就任 5 年內持有本行股票之價值應超過其固定年薪之 2 倍為原則，惟首度適用者於公布後 5 年內。

4.1.9 董事會之功能性委員會

1 審計委員會

審計委員會係由全體獨立董事組成，具有超然之立場，同時 3 名成員中至少 1 名獨立董事具備會計或財務專長，有助於履行其監督公司在執行有關會計、稽核、財務報導流程及財務控制上的品質和誠信度。本行 2024 年共召開 6 次審計委員會，全體獨立董事平均出席率為 89%，善盡監督之責。

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

審計委員會運作情形、通過之重要議案請參考本公司年報第 32-36 頁

2 薪資報酬委員會

該委員會主要職掌為訂定及定期檢討董事、經理人績效評估與薪資報酬之政策、制度、標準與結構。委員共計 3 人，本委員會至少應有獨立董事一人參與，並由全體成員推舉獨立董事擔任召集人。本行 2024 年共召開 2 次薪資報酬委員會，全體委員平均出席率為 83%。

薪資報酬委員會運作情形、通過之議案內容請參考本公司年報第 44-46 頁

3 其他委員會

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

4.2 誠信經營

4.2.1 發展誠信經營企業文化

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

4.2.2 確立誠信經營政策及溝通

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

- 1 員工行為規範：於「聯邦商業銀行工作規則」中，明確規範員工行為的基本準則，包括從業倫理、法律規範、員工關係以及公司資產及名譽保護等員工應遵守事項。並另訂有「員工收受饋贈處理要點」及「性騷擾防治措施申訴及懲戒規範」，規範員工饋贈招待、避免賄賂行為並防治性騷擾及保障員工之權益，建立友善及免於性騷擾之工作環境。
- 2 董事、經理人行為規範：為導引董事及經理人之行為符合道德標準，本行依據金融監督管理委員會發布之「上市上櫃公司訂定道德行為準則參考範例」訂定本行董事與經理人道德行為準則，經董事會決議通過後實施並提股東會報告。
- 3 智慧財產保護：為尊重智慧財產權使用，依本行「電腦資產管理辦法」每半年函文要求各單位檢核各項電腦軟體及著作使用之情形，如涉及使用他人或其他公司文件、著作或軟體時，須確保相關使用物件已獲得合法授權，而無構成侵害他人著作權疑慮。另，為鞏固本行各項數位金融服務未來發展基礎，及因應後續金融業智財風險問題，本行於2020年11月董事會通過訂定「聯邦銀行智慧財產管理計畫」，並定期將智慧財產管理計畫執行情形及成果向董事會報告。
- 4 內線交易防止：要求知悉影響股價重大消息的董事、經理人及員工等內部人須於法定期間內停止股票交易，以防止公司各項利益衝突行為，避免同仁違反信賴義務及發生利益衝突的道德風險可能性，並促進公司決策健全性及維護資訊財產正當利用。

4.2.3 建立檢舉管道

本行訂有檢舉制度實施辦法、檢舉制度及檢舉人須知，並於本行人事管理辦法及工作規則中訂有本行作業程序、行為指南、違規之懲戒及申訴制度，每年持續開辦行員法治教育及檢舉制度相關教育訓練，2024年度統計開辦5場次，合計受訓8,006人次；利害關係人皆可透過郵件、電話、網站等方式舉發不誠信之行為，2024年度舉報案件數共7件，其中1件經調查查證屬實，確有違反內部作業規範，經本行人事評議委員會議處，3件調查後無違法情事，3件非屬檢舉類型或範圍(2件為顧客之需求及服務態度不佳之反應，已協助客戶妥善處理並轉知業管部室處理、1件被檢舉人為派遣公司之員工，已轉由派遣公司處理)。

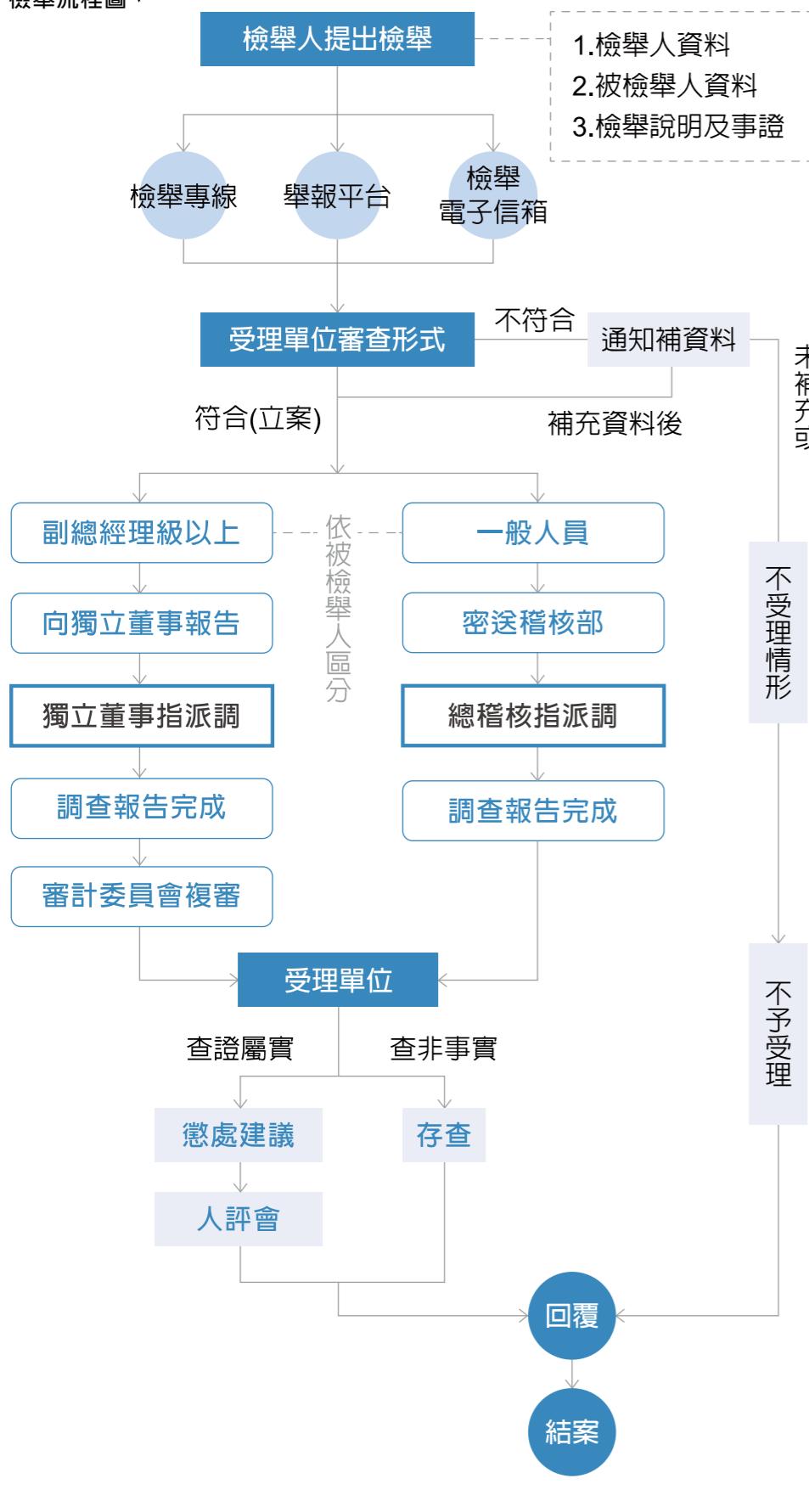
本行委由勤業眾信聯合會計師事務所 Conduct Watch 舉報中心建置獨立外部舉報管道，受託受理舉報案件，就相關檢舉資料設有權限管理、加密及資安管控措施，舉報完成時，系統自動產生案件編號，並由舉報者自行設定案件密碼，以確保案件保密性。另舉報平台受理具名、部分具名或匿名檢舉，亦不會主動提供舉報者姓名，可保障舉報者身分不外洩。

電子郵件 ubot@conductwatch.com.tw
舉報平台 secure.conductwatch.com/ubot
專線電話 (02)2712-1055、(02)2712-1050

註：被檢舉對象為法務暨法令遵循部以外人員時，由總機構法令遵循主管受理；被檢舉對象為法務暨法令遵循部所屬人員時，由總稽核受理。處理檢舉情事之相關人員以書面聲明對於檢舉人身分及檢舉內容予以保密，且本行承諾保護檢舉人不因檢舉情事而遭不當處置，部分舉報類型亦可匿名舉報。



檢舉流程圖 ▾



4.2.4 落實誠信經營

本行會計制度係依一般公認會計原則制定，內部控制制度係依「金融控股公司及銀行業內部控制及稽核制度實施辦法」訂定，目的在於促進公司健全經營，確保達成營運之效果及效率、財務報導之可靠性及相關法令之遵循。

2024 年本行已辦理不誠信風險評估，整體執行上屬允當。稽核單位依據本行誠信經營守則計行為指南規定，依不誠信行為風險之評估結果加強查核本行及各子公司以杜絕弊端，亦透過內部稽核制度與自行查核制度，檢視內部控制制度之設計與執行之有效性。

4.3 法令遵循

4.3.1 法令遵循制度與架構

1 本行已建立法令遵循制度，與自行查核、風險管理及內部稽核共同組成三道防線，透過事前規劃、事中監控及事後驗證，維持內部控制制度有效而適當之運作。

2 本行由隸屬於總經理之法務暨法令遵循部為總行法令遵循單位，下設法令事務科、法令遵循科、洗錢防制規劃管理科、洗錢防制交易監控科、詐欺犯罪防制科及法務科，且法務科另置若干法務中心、小額法務中心。由總行指派高階主管一人擔任總機構法令遵循主管，綜理全行法令遵循事務，率領法令遵循單位所屬人員共同負責本行法令遵循制度之規劃、管理及執行，並兼任法務主管、防制洗錢及打擊資恐專責主管，與詐欺犯罪防制專責主管，且於本行推出各項新商品、服務及向主管機關申請開辦新種業務前，出具符合法令及內部規範之意見，並簽署負責。

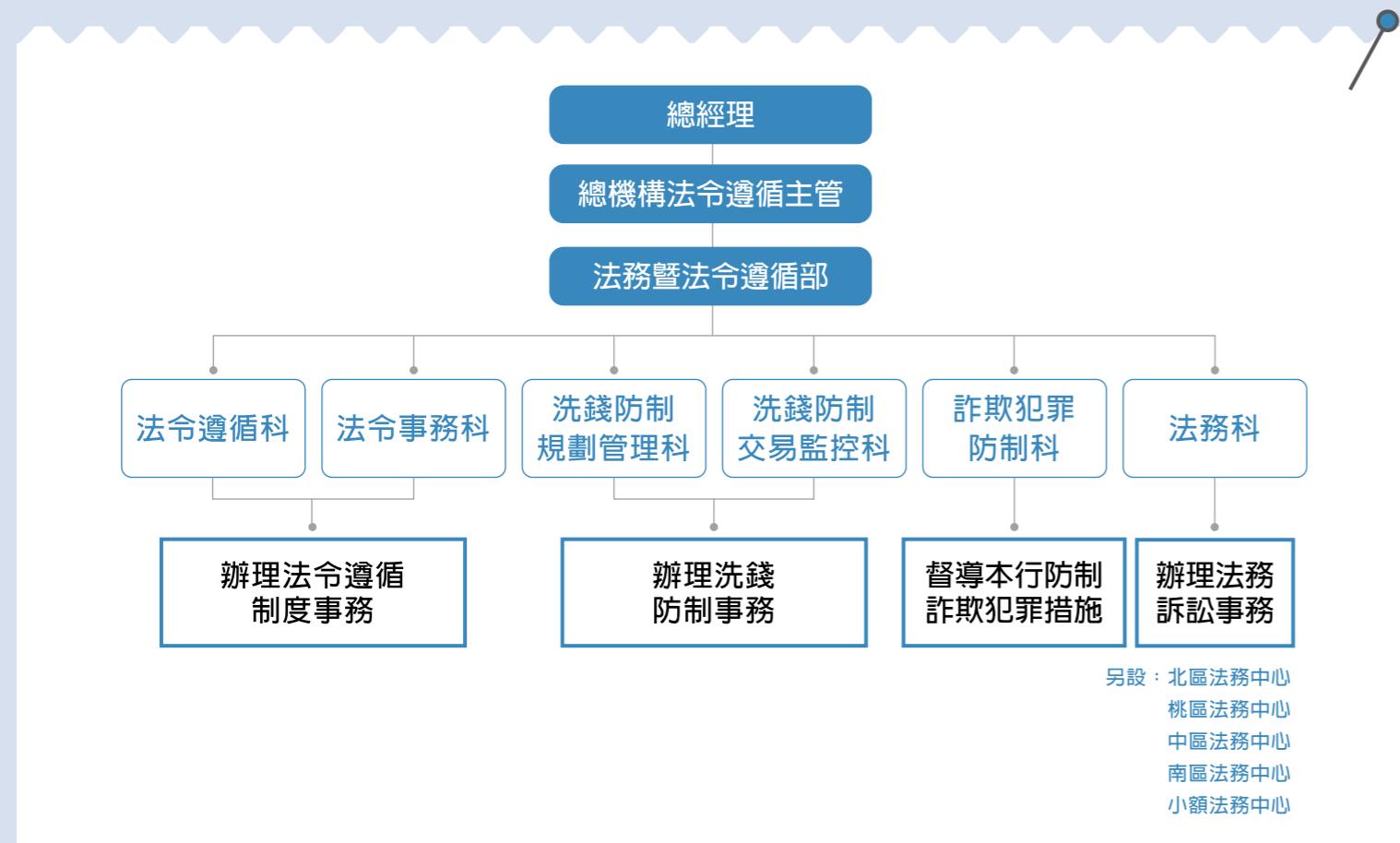
本行不定期舉辦內部宣導，向董事、受僱人及受任人傳達誠信及反貪腐之重要性，2024 年舉辦與誠信經營議題相關之內、外部教育訓練，共開 114 班次，受訓人數合計 3,636 人次。

內部違反違紀案件統計 ▾

類型	2024 年度違規次數		
	案件數	處理中	處理完成
貪腐或賄賂	0	0	0
歧視或騷擾	1	0	1
客戶隱私	1	0	1
利益衝突	0	0	0
洗錢或內線交易	1	0	1

3 總行法令遵循單位及國內各單位均指派符合法定資格之人員擔任單位法令遵循主管，負責執行法令遵循事宜，共計 114 人，並於各單位（含總行分支單位及派駐分行單位之各業務中心）設置助理法令遵循主管，共計 217 人，協助單位法令遵循主管辦理法令遵循事務，以有效傳達及宣導法令。

4 董事會核定之法令遵循政策為本行法令遵循制度之最高指導原則，董事會每年審視以監督法令遵循功能之有效性，並透過每年法令遵循計畫及每半年全行法令遵循事務執行情形報告，確切掌握本行法令遵循功能之落實情形。2024 年度法令遵循單位向董事會提報修正法令遵循政策及擬訂新年度法令遵循計畫 1 次，以及分別向董事會及審計委員會報告法令遵循事務執行情形 2 次，以確保管理階層在法令遵循的協助下，有效且迅速地解決法令遵循議題。



(2) 另建置金融法規資料庫除本行各項業務適用之外部法規函令資料外，亦包含各總行單位訂定之內部規章及電子公文資料，定期更新金融法規資料庫之內容，供全行行員使用，藉由法遵科技強化本行法令遵循功能。

3 審查各項新商品、服務及新種業務

- (1) 推出各項新商品、服務及新種業務前，由法令遵循單位針對商品規劃單位提出之新種業務暨新金融商品規劃報告、作業規定及相關約據，協助檢視法令遵循及洗錢與資恐風險，就其是否符合法規制度、適法性、相關權益等提供意見。
- (2) 對於既有各業務倘因商品結構、風險程度、服務型態、銷售對象等因素變動，可能導致不同法令遵循風險、消費者權益保障、內部控制或風險管理制度之變動時，亦會簽法令遵循單位，以確認本行各項營業活動符合法令。2024 年度法令遵循單位針對 7 項新商品、服務及新種業務之申辦，透過本行會簽系統作業流程，確認其符合法令及內部規範。

4 法令遵循考核制度法令遵循自行評估、抽查作業與考核制度

- (1) 以前次檢核項目範圍為基礎，參採最新修訂法令、訴訟或重大客訴爭議案件所涉法令、主管機關或內外部單位檢查意見或建議事項所涉之法令、或法令遵循單位建議或指定項目，以風險基礎方法評析法令風險，就風險較高者採取必要之檢核措施，每半年辦理一次法令遵循自行評估作業，每年由法令遵循單位執行法令遵循抽查作業，以及時監督本行違法風險，並對各單位法令遵循情形加以考核，並將考核結果向董事會及審計委員會報告。
- (2) 2024 年度全行辦理 2 次法令遵循自行評估作業，檢核 24 個總行單位及 90 家營業單位執行業務是否遵循法令並督導改善完成，並辦理 1 次年度法令遵循抽查作業，包含抽查 3 個總行單位及 90 家營業單位，檢核受查單位法令遵循執行情形。
- (3) 為持續監督永續發展政策之落實，2024 年度本行已就永續相關議題，包括上市上櫃公司永續發展實務守則、上市櫃公司永續發展行動方案等規範，納入法令遵循自評項目進行檢核，檢核結果無缺失。本年度亦針對「金融機構防漂綠參考指引」及「金融業減碳目標設定與策略規劃指引」納入上半年法令遵循自評範圍。

4.3.2 法令遵循工作概況及運作情形

1 法令遵循制度之擬訂及推動

- (1) 現行法令遵循政策之設計係遵照主管機關之監理指導，據以擬訂本行法令遵循制度，包括客戶面、交易面與人員面之風險控管機制。本行已強化對客戶之盡職調查，利用金融科技分析、預警異常交易，建立人員利益衝突檢查機制，並藉由內外部查核結果適時檢討控制措施之妥適性與有效性，從而建立有效的風險管理機制。
- (2) 法令遵循單位除透過事前之訓練及宣導，將現行或新增修訂之法規傳達予全行人員，並檢視內部管理規範是否符合新增修訂之法規外，亦參考內部稽核單位於事後查核遵循所發現缺失及所提改善建議，並採取適當措施，以確保法令遵循制度有效且適當之運作。

2 追蹤最新法令動態，適時修訂內規

- (1) 由法令遵循單位每週蒐集最新金融法令規定，經彙整後有效傳達各單位，俾使人員對於法令規章之疑義得以迅速釐清，並協助各部門確認各項作業及管理規章均配合相關法令適時更新，及督導各單位法令遵循主管落實執行相關內部規範之導入、建置與實施，使本行各項營運活動符合法令規定，強化行員法治觀念。

5 完善之法令遵循教育訓練

- (1) 本行總機構法令遵循主管、總行法令遵循單位人員及國內各單位法令遵循主管於就任前均已取得法定資格外，每年並應至少參加主管機關或其認定機構所舉辦或本行自行舉辦之「法令遵循在職教育訓練課程」十五小時，確保具備執行法令遵循機制之能力，以協助高階主管管理本行所面臨之法令遵循風險，2024 年度結訓人數為 132 人，訓練時數合計 1,980 小時。
- (2) 2024 年度針對新進人員、在職行員、高階主管人員及前述法令遵循主管及人員，開設如下法令遵循課程，並隨時針對法令更新或修正為傳達及宣導，使各單位均能掌握最新規範，確實遵循法令：
- a 依據銀行業辦理外匯業務管理辦法第 14 條第 3 項規定，總機構法令遵循主管及法令遵循單位所屬人員參加「衍生性商品教育訓練課程」十二小時，課程內容為衍生性商品相關業務介紹，結訓人數為 23 人，訓練時數合計 276 小時。
 - b 配合人事部新進行員職前訓練課程辦理「法令遵循講習初級班」，以實體及線上方式對進行一年以內之新進行員授課，課程內容為銀行各項業務應遵循之法令及其他依法令規定應辦理之教育訓練（包含行員法治教育），並於課程結束後進行測驗，結訓人數為 529 人，訓練時數合計 2,837 小時。
 - c 針對個人資料保護、行員法治教育及檢舉制度、公平待客原則、各業務常見缺失及涉及法令增修規定，以線上方式對全體同仁進行四次之「法令遵循在職訓練」，並於課程結束後進行線上測驗，確認行員對於法令之認知，結訓人數為 14,963 人，訓練時數合計 52,415 小時。
- (3) 為強化行員對服務規約之遵守並加強各級同仁對法律之正確觀念，除在經理人會議中安排強化高階人員對誠信行為之風險意識加強宣導外，亦納入上述新進行員實體及線上教育宣導課程，與法令遵循在職訓練線上教育宣導課程，共計 4,291 人次參加課程，訓練時數合計 15,717 小時。

6 建立重大違反法令事件通報及控管機制

- (1) 本行各單位法令遵循主管如發現有違反金融法令情事，或遭金管會核處糾正、命限期改善、罰鍰或為其他處分，或重複性發生或涉及制度面之法令遵循重大缺失，應即時向法令遵循單位通報，並知會稽核部、風險管理部及所涉業務主管單位。
- (2) 經法令遵循單位主動發現或得知前述情事時，亦針對個案逐一分析原因、可能影響，提出法令遵循改善建議，及督導追蹤改善期程，並將分析結果向董事會及審計委員會報告。
- (3) 2024 年度本行各單位法令遵循之執行情形，未發生重大裁罰案件，惟發生未取得當事人同意而查詢聯徵信用資料及代客保管存摺、印鑑、金融卡等 2 件糾正案，皆已提供法遵建議並納入向董事會及審計委員會提報法令遵循事務報告範圍。

4.3.3 受裁罰案件事項及改善辦理情形

本行最近 1 年遭主管機關糾正案或裁罰案件，其缺失事項及改善辦理情形如下：

缺失事項	改善情形
本行通化簡易型分行前經理違反內部規定，代客戶保管存摺、印章及提款卡所涉缺失，核有礙健全經營之虞，金管會依銀行法第 61 條之 1 第 1 項規定，應予糾正。	本行已再次重申嚴禁各級人員私自代客保管存摺、印章及金融卡或申請書類，如有違者將採行連帶責任，對相關人員提報人評會議處。
本行豐原分行未經同意逕予查詢他人之財團法人金融聯合徵信中心信用資料所涉缺失，核有礙健全經營之虞，金管會依銀行法第 61 條之 1 第 1 項規定，應予糾正。	本行已修訂「聯邦商業銀行信用資訊查詢作業控管要點」，並依相關規定辦理，以落實聯徵信用資訊查詢作業控管之規定。

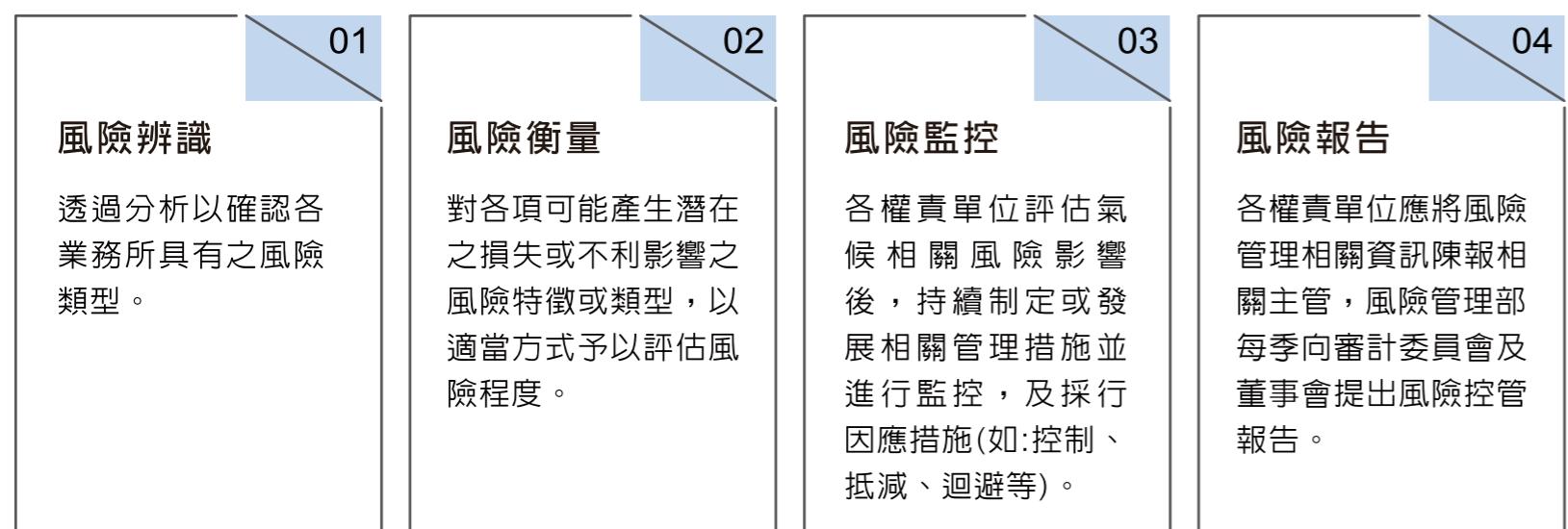
4.4 風險管理

4.4.1 風險管理政策、程序

- 1 本行於 2005 年 8 月訂定「風險管理政策」，並不定期修訂，最近一次於 2024 年 7 月 8 日第 12 屆第 2 次董事會修訂通過，作為本行風險管理之最高管理原則。
- 2 另針對信用、市場、作業、流動性及利率風險等，訂定經董事會通過之「資本適足性管理準則」、「信用風險管理準則」、「作業風險管理準則」、「市場風險管理準則」、「流動性風險管理政策」及「銀行簿利率風險管理政策」作為管理之依據。
- 3 依據主管機關法令及業務現況，訂定風險管理程序，並建立適當之風險報告機制，本行各業務主管單位應將正確的風險管理報表依規定呈報各適當管理階層，以作為其決策之參考，風險管理部應定期向資產負債管理暨風險管理委員會、審計委員會及董事會報告。

4.4.2 風險管理範疇與流程

- 1 風險管理包含「信用風險」、「作業風險」、「市場風險」、「法令遵循風險」、「流動性風險」、「利率風險」、「人力資源風險」、「災害緊急事故危機」及「氣候變遷與環境永續風險」等主要風險。
- 2 已規定從事各項業務，應有效辨識、衡量及監控各項風險，各業務權責單位應依業務性質，建立適當風險管理機制及各項管理規範，設定風險限額、訂定風險管理之交易或授權權限，定期評估各項風險部位，將可能產生之風險控制在可承受之程度內，以有效管理風險，達成風險與報酬合理化目標。
- 3 風險管理流程包含如下：



4 針對風險承受度訂有相關風險限額，依業務特性分別設有同一人、同一關係人 / 企業、產業別、集團別、國家別、特定擔保品類別等限額；另對投資之金融商品定期評估損益並依各商品性質，訂有部位限額、停損限額、利率敏感性限額等。

5 針對作業風險管理面向，訂有「作業風險資料收集作業要點」並建置內部通報系統以彙總相關作業風險事件；訂有「作業風險控制自行評估作業要點」定期進行全行自評作業；另訂有「作業風險指標監控作業要點」設定預警標準，針對不同構面進行管理並定期監控。

4.4.3 風險管理組織架構

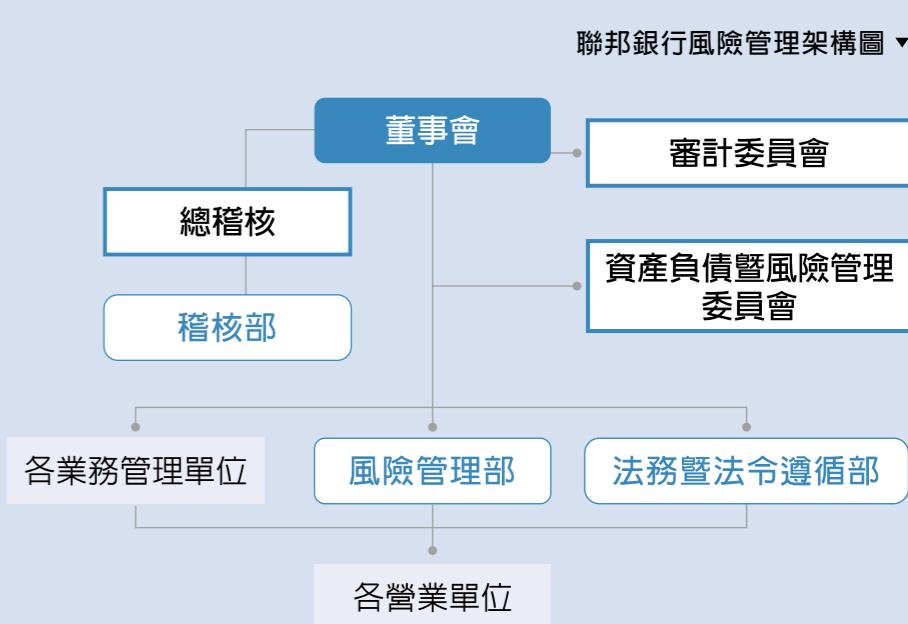
權責執掌：

- 1 董事會：為本行風險管理政策之最高決策單位，負責審議、核定各項風險政策、組織架構及權責歸屬等事宜。
- 2 審計委員會：負責協助董事會審議本行風險管理政策，審閱相關風險控管報告，並監督風險管理之執行。
- 3 資產負債暨風險管理委員會：由董事長擔任主任委員，該委員會負責審閱、檢視各業務管理單位及風險管理部所提出之管理報告或資訊。
- 4 風險管理部：檢視各業務管理單位訂定之風險管理機制及控管情形、編製風險控管報告陳報董事會及規劃建置各類風管工具。

5 各業務管理單位：

負責訂定並督導各營業單位落實執行各項管理規章、流程及控管機制。

6 各營業單位：依據本行各業務管理單位訂定之管理規章及控管機制進行日常管理作業。



4.4.4 重要風險管理

本行以加權風險性資產之佔比做為各項風險規模與可能性的重大性排序參考，以 2024 年底為基期，重要風險依序為信用風險 (佔 88.6%) 及市場風險 (佔 5.9%)，並依據本行對各業務所能夠承受之風險程度設定風險胃納，並執行各項減緩措施 / 因應策略以管理風險：

風險項目	信用風險	市場風險
風險容忍度	<p>本行各權責單位依照可容忍之風險程度訂定各項風險胃納值，訂有同一人、同一集團企業及同一產業別、國家別等限額，以控管集中度風險。另授信業務亦針對不動產貸款集中度(如：不動產擔保貸款、不動產產業別)及擔保品別(如：上市櫃股票)訂定限額，以控管信用風險。</p>	<p>本行各權責單位依照可容忍之風險程度訂定各項風險胃納值，針對不同商品別，訂有部位限額、停損點限額、DV01 限額等；另針對交易員亦訂有部位及停損限額，以控管市場風險。</p>
減緩措施 / 因應策略	<p>1 本行訂有『信用風險管理準則』，包含組織架構及風險管理流程(分為風險辨識、衡量、監控、報告及沖抵)。</p> <p>2 針對集中度限額，定期或不定期檢討修訂各項限額，並定期監控控管情形。</p> <p>3 訂有擔保品相關規範，規範擔保品徵提種類、估價方式、設質 / 抵押權設定作業流程等，以確保當借款人違約時，本行能有效受償；或透過移送信保基金保證及訂定存款抵銷協議等方式，將風險全部或部份移轉 / 抵減。</p> <p>4 如發生超逾限額情形，風險管理部將提出超限報告，並副知相關業務單位提出因應措施陳報總經理核定。</p> <p>5 風險管理部每季將各授信業務別之業務量、逾放情形、集中度概況及控管措施執行情形向審計委員會及董事會報告。</p>	<p>1 本行訂有『市場風險管理準則』，包含組織架構及風險管理流程(分為風險辨識、衡量、監控、報告及沖抵)。</p> <p>2 訂有『市場風險管理作業要點』，規範各商品別(如：債券、票券、權益證券、外匯、衍生性商品及證券化商品等)之作業程序，妥善執行市價評估機制，並監控各項部位及停損點限額。</p> <p>3 如發生超逾限額情形，風險管理部將提出超限報告，並副知相關業務單位陳報總經理核定；若業務單位欲進行風險沖抵措施時，得採行包含(但不限於)停損軋平、停止新承作交易、部位調整、投資組合調整或避險交易等。</p> <p>4 風險管理部每季將投資商品部位、損益及限額監控情形等向審計委員會及董事會報告。</p>

4.4.5 新興風險管理

面對全球環境不斷變化，社會、經濟發展的不確定性及科技不斷創新等之外部事件可能形成潛在衝擊之新興議題逐漸重要，除既有之主要風險外，參考外部報告辨識出關注的 2 項新興風險議題，分析其對本行潛在營運之衝擊並執行各項減緩措施或因應策略以管理風險：

新興風險議題	錯誤資訊與假訊息	區域衝突與對立
風險類別	科技風險	地緣政治風險
影響期間	超過 3 年以上	超過 3 年以上
風險描述	<p>當不法組織利用生成式 AI 產生大規模虛假或誤導性內容時，令接收者辨識真實資訊的挑戰更加艱難，將導致錯誤訊息的散播，衍生更多的金融犯罪問題及資訊安全威脅，並造成企業及顧客資產損失。</p>	<p>世界正面臨地緣政治緊張局勢加劇，大國之間的競爭和衝突加劇。採用限制技術、商品或資本流動等策略來獲得競爭優勢。包括持續的中美貿易戰、俄烏戰爭以及中東地區衝突所導致市場波動。</p>
潛在營運衝擊	<p>人工智慧 (AI) 和機器學習 (ML) 技術的成熟，強化深偽技術 (Deep fake) 的發展，當被使用於產生和傳播錯誤資訊時，使釣魚郵件、偽冒網站、偽冒交易、詐騙手法難以分辨及防範，若未能即時識別和攔阻，可能誘導內部人員或顧客使用及散佈，導致竊取個人資料、公司內部機敏資料外洩、財務損失及提高潛在客訴發生的可能，恐造成公司業務營運、財務或聲譽風險。</p>	<p>地緣政治衝突，可能導致金融市場波動，海外暴險部位風險增加；另各產業面臨營運成本提高、衝擊客戶營運與獲利能力，致違約風險增加。</p>
減緩措施 / 因應策略	<p>1 持續深化資訊安全宣導，強化員工資安意識外，避免錯誤訊息及不實資訊散佈。</p> <p>2 定期進行電子郵件社交工程演練，提升員工郵件安全意識；及個人資料保護教育訓練，以防止個資外洩發生。</p> <p>3 建立數位通路監測、下架及警示機制，包括偽冒網站、偽冒應用程式與偽冒社群。</p> <p>4 導入資安管理系統及建置資安監控中心，並引進新興資安防護科技，提升資訊安全防護機制及個資保護管理強度。</p> <p>5 持續參與金融資安資訊分享與分析中心 (F-ISAC) 交流，達到同業情資共享，深化金融資安聯防體系。</p> <p>6 透過設置溝通及申訴管道，持續關注顧客提出之訊息，以保障顧客權益及公司重要營運資訊。</p>	<p>關注全球政經局勢變化，訂定國家風險限額並依信評區分等級、訂有產業別限額、單一企業限額等，定期監控暴險變化。另面對金融市場波動，針對所投資金融商品，定期監控持有部位變化，並訂有停損限額，適時調整投資部位。</p>

4.4.6 型塑風險管理文化

本行透過教育訓練、風險通報與自行評估、業務與產品風險管理及內部管理考核機制，傳達落實風險管理之重要性，建立重視風險管理之文化：

1 教育訓練

為落實健全的公司治理、永續經營及風險管理，提升董事與高階主管充分認知風險管理對於金融機構穩健經營之重要性，除建立風險管理政策外，每年安排對所有董事進行相關教育訓練，2024 年業已辦理董監事及高階主管 2 場永續相關課程「影響力投資與 SDGs 的實踐」、「接軌 IFRS 永續揭露準則 S1 及 S2」，共 28 人完訓。針對員工建立系統化完整的培訓架構，每年擬定年度「行員訓練計畫」，依據不同職務、資歷，規劃辦理各項行內外訓練課程如下，通過多樣化的教育訓練來促進有效的風險文化：

- (1) 新進行員：安排銀行共同性規章、管理規章等通識教育訓練。
- (2) 專業職能：課程包含企業徵授信、金融商品交易、外匯、存匯、財富管理、金融法務、法令遵循 .. 等以提升行員專業知識。
- (3) 管理職能：針對各階層主管人員規劃不同培訓課程，如：理財作業主管訓練班、存匯作業主管訓練班、聯邦學苑管理人才進階班等。

此外為加強對防制洗錢及打擊資恐相關法令規範的認知，以及強化並增進同仁對資安的風險意識，除持續透過政策宣導外，每年定期舉辦資訊安全線上教育訓練，以建立整體風險管理文化。

2 風險通報及自行評估

- (1) 本行已建立重大偶發事件通報程序，各單位於發生重大偶發事件時，應立即通知相關業務單位，並通報稽核部，及依作業風險事件通報程序通報風險管理部，以確保重大風險通報之即時性，俾利採取因應措施。
- (2) 本行已訂有「作業風險資料收集作業要點」，明定作業風險事件通報程序，並建置資料庫，由各單位進行線上通報，說明事件及後續處理情形或改善措施，風險管理部定期陳報資產負債暨風險管理委員會、審計委員會及董事會，並每年編纂相關作業風險案例提供各單位參考，由上到下全面提升全體行員之作業風險管理能力。

- (3) 本行每年進行作業風險控制自行評估 (RCSA)，由總行各管理單位選定欲進行自評之風險情境、確認控制方案、評估原始風險 (發生可能性及影響程度) 後，由各單位熟悉業務之資深人員評估經控制後之剩餘風險並提供相關說明或建議事項，針對評估風險較大之風險情境，由各管理單位參考評估單位之說明或建議，研擬相關行動方案以加強管理相關風險。

3 業務與商品風險管理

- (1) 本行訂有「開辦新種業務暨新金融商品之評估及作業要點」，訂定本行推出新種業務暨新金融商品前，應依風險控制原則，建立相應風險管理措施。
- (2) 財富管理業務訂有商品審議小組作業辦法，就擬上架商品之發行機構或保證機構之財務業務健全性、產品屬性及風險等級、風險報酬及合理性、說明書內容正確性及資訊充分揭露 .. 等要項進行審查及討論，以審慎評估商品之健全及合理性，並保護消費者之權益。

4 內部管理考核機制與薪酬連結

本行訂有營業單位內部管理考核辦法，依業務群不同，設定考核項目，其中考核項目亦納入風險相關評核指標 (如：授信業務之徵授信作業管理、不良授信管理、法令遵循制度管理、防制洗錢及打擊資恐管理作業 .. 等)，依據評核結果，針對績優及績差單位將影響年度績效獎金，以期營業單位積極執行各項風險管理措施。

4.4.7 2024 年風險管理運作情形

- 1 每季向董事會及審計委員會提出風險控管報告，內容包含本行資本適足率概況、信用、作業、市場、銀行簿利率、流動性風險管理，其中第一季含偵測經營風險監控結果及第二季含氣候相關財務揭露報告。(自 2024 年第 3 季起始提報審計委員會)
- 2 針對監控偵測經營風險包含：指標變化情形及檢視、確認相關內部規範是否符合主管機關偵測管理層面及偵測重點要求。
- 3 本年度依循金管會「本國銀行氣候財務揭露指引」架構，編制氣候相關財務揭露 (TCFD)，併入永續報告書 ESG 中辦理揭露，報告包含治理、策略、風險管理、指標與目標等四面向之辦理情形，並依主管機關公布「本國銀行辦理氣候變遷情境分析作業規劃」所設定之三種氣候情境評估對本行財務衝擊之影響。

4 修訂「風險管理政策」、「信用風險管理準則」、「作業風險管理準則」、「市場風險管理準則」、「資本適足性管理準則」、「流動性風險管理政策」及「銀行簿利率風險管理政策」，於風管組織下新增「審計委員會」，負責協助董事會審議風險管理相關事宜；另修改「風險管理政策」之「氣候變遷與環境永續風險管理準則」及「風險管理程序」內容，並增列偵測經營風險相關程序及指標。

5 訂定「永續授信暨投資政策」，規範本行（含子公司）應依業務範疇將 ESG 原則納入業務決策及流程評估因子，訂定業務推動及管理原則、高風險行業及企業管理機制與議合政策，以使各單位有所遵循。

4.4.8 內部控制制度

1 內部控制制度三道防線架構，明確釐清三道防線之權責範圍，以利各單位了解其各自在銀行整體風險及控制架構所扮演之角色功能，加強風險管理及內部控制工作的溝通協調，三道防線各司其職。



01

第一道防線

全行各單位就其功能及業務範圍，承擔各自日常事務所產生的風險，為第一道防線，其應該負責辨識及管理風險，針對該風險特性設計並執行有效的內部控制程序以涵蓋所有相關之營運活動。

02

第二道防線

業務管理單位、法令遵循、風險管理及資訊安全等部門。第二道防線的功能係在訂定整體政策及建立管理制度，協助及監督第一道防線管理風險與自我評估執行情形、辨識及衡量風險、定義風險管理角色及責任、提供風險管理架構及定期將風險管理結果呈報高階管理階層。

03

第三道防線

內部稽核單位隸屬董事會並建立總稽核制，綜理稽核業務，以獨立超然之精神，執行稽核業務，協助董（理）事會及高階管理階層查核與評估風險管理及內部控制制度是否有效運作，包含評估第一道及第二道防線進行風險監控之有效性，並適時提供改進建議，以合理確保內部控制制度得以持續有效實施及作為檢討修正內部控制制度之依據。

2 稽核部對國內外各單位以及子公司實地查核頻率，係依「金融控股公司及銀行業內部控制及稽核制度實施辦法」規定辦理，並納入年度稽核計畫，對國內營業、財務、資產保管及資訊單位，每年至少應辦理一次一般查核及一次專案查核，對風險管理及其他管理單位每年至少應辦理一次專案查核；由總稽核每半年定期向董事會及審計委員會報告稽核業務辦理情形，以協助董事會與管理階層瞭解內控制度運作情形；另每半年與獨立董事召開一次內部控制制度檢討座談會，與內部稽核人員就內控制度缺失進行溝通與檢討，並做成紀錄。此外，稽核部督導各單位執行自行查核作業，自行查核單位除了稽核部辦理一般業務查核、金融檢查機關辦理一般業務檢查以及法令遵循事項自行評估之月份，得免辦理專案自行查核之外，每半年應至少辦理一次一般自行查核，每月至少辦理一次專案自行查核，並每年定期對自行查核人員辦理查核訓練。

3 規畫於實施風險導向之稽核制度後，將導入風險導向（RBA）方法為基準，依風險評估結果，決定查核頻次，對高風險項目增加查核頻次。

4 確實遵循「金融控股公司及銀行業內部控制及稽核制度實施辦法」，建立內部控制制度，實施風險管理，由稽核部執行查核，每年檢討內部控制執行情形，以確保本行內部控制制度設計及執行持續有效，並出具由董事會通過之內部控制制度聲明書，及依規將聲明書揭露於本行網站、公開資訊觀測站。

5 除了進行與營運相關之環境、社會與公司治理議題之風險評估，訂定相關風險管理政策和策略，稽核部並將永續資訊之管理列入稽核重點項目。依據檢查結果，提供業務部門檢討改進方向，並適時提供檢討修正建議。

4.5 持續營運計畫

4.5.1 異常事件通報與應變處理機制

為健全本行營運風險控管體系，強化對異常事件或突發狀況之即時應變能力，本行已建立完善之通報程序與處理規範。各單位如遇營運異常、資安事件、災害或其他突發情況，應依「異常事件通報流程」即時回報，並由總行依據「異常事件處理作業規範」統籌協調應對。

本行處理機制涵蓋跨部門協作、即時風險評估、通報層級及後續追蹤管理，確保事件得以迅速隔離、有效控制，並降低對營運中斷、客戶權益與聲譽風險之影響。

4.5.2 災害應變管理與經營危機應變機制

為強化本行災害防救能力，健全營運持續管理體系，本行依據財政部所頒「金融事業機構災害緊急應變對策手冊」之規範，訂定「災害緊急應變作業要點」，並設置危機處理小組與緊急聯絡通報機制。藉由預先部署與制度化管理，提升災害預防、應變與資金融通之整備能力，期能在重大災害發生時，迅速支援受災戶、穩定金融運作，協助社會經濟秩序快速恢復。另針對金融業務特殊性，另訂有「經營危機應變措施」，建立標準處理流程，以因應突發之經營風險事件，維護存款人權益與市場秩序。

4.5.3 安全維護管理機制

為強化全行安全維護作業，本行設置「安全維護督導小組」，由副總經理擔任召集人，統籌督導各項安全管理措施之推動與落實。小組每季召開「安全維護工作會報會議」，研議工作指導方針、檢討執行情形，並適時提出改進建議，報請董事會知悉。各營業單位依「安全維護作業規範」及「安全防範演練實施計畫」，持續辦理教育訓練、實地演練及安全設備定期檢查（每年至少兩次以上），確保各項設施運作正常。

4.5.4 資訊備援與系統韌性建設

為確保資訊系統營運不中斷，本行已於主機房所在地以外設立第二資訊機房作為異地備援中心。並定期實施異地備援演練，提升本行面對重大資安事件或設施災損時之營運持續能力。

4.6 防制洗錢及打擊資恐

4.6.1 制度與架構

- 1 本行瞭解防制洗錢及打擊資恐相關法令遵循的重要性，並致力於避免其實體成為洗錢及資恐的根源，特制定「聯邦商業銀行防制洗錢及打擊資恐注意事項」、「聯邦商業銀行評估洗錢及資恐風險暨訂定防制計畫政策」及「聯邦商業銀行洗錢及資恐全面風險評估管理辦法」等內部規範，建立完善之防制洗錢制度以避免洗錢及資恐之濫用行為。
- 2 本行依規模、風險等配置適足之防制洗錢及打擊資恐專責人員及資源，於總機構法令遵循單位下設置「洗錢防制規劃管理科」、「洗錢防制交易監控科」及「詐欺犯罪防制科」等獨立之專責單位，並由總機構法令遵循主管擔任專責主管，賦予協調監督防制洗錢及打擊資恐之充分職權。
- 3 防制洗錢法令遵循之內部控制及內部稽核規範：
 - (1) 由營業單位及總行業務管理單位擔任第一線防制洗錢工作，具體執行防制洗錢與打擊資恐相關管控。並應指派資深管理人員擔任督導主管，負責督導所屬單位執行防制洗錢及打擊資恐相關事宜，及辦理自行查核之情形。
 - (2) 專責單位主要職責為督導防制洗錢及打擊資恐工作、洗錢及資恐風險之辨識與評估，並監控政策及程序之規劃與執行。
 - (3) 稽核單位依「金融控股公司及銀行業內部控制及稽核制度實施辦法」查核管理制度與執行疏失，並定期簽報總稽核、副知防制洗錢及打擊資恐專責主管。

4.6.2 工作概況、運作情形及具體成效

1.客戶盡職審查

客戶資料除經由營業單位之建立業務關係程序執行身分審查、姓名檢核及風險評估作業外，亦透過洗錢防制系統（AML系統）於每日執行客戶資料批次掃描，另訂定相關規範強化人工檢核之正確性：

- (1) 姓名檢核：
 - a. 建置之洗錢防制 - 認識客戶系統（AML-KYC系統）執行客戶資料建檔作業時，透過連結外部廠商資料庫進行客戶名稱之掃描，並經系統設控機制確保所有客戶包含其關聯戶皆須執行姓名檢核。

- b. 姓名檢核比對系統採用外部廠商敦陽之洗錢防制系統 (AML 系統)，其姓名檢核資料庫來源為道瓊斯 (DOW JONES) 以及本行專人於每日透過公開資訊蒐集之名單資訊，並由專責單位每日監控、確認名單更新情形。
- c. 指定專人定期清查各單位辨識為重要政治性職務人士 (PEPs) 之案件，並及時糾正辨識錯誤之單位，確保客戶風險之正確。
- (2) 實質受益人：已訂定「聯邦商業銀行辨識及驗證實質受益人準則」，規範營業單位受理股權超過一層之公司戶開立台／外幣帳戶，應移送專責單位協助辨識實質受益人。
- (3) 客戶身分確認及資料驗證：專責單位配合法規不定期優化本行洗錢防制 - 認識客戶系統 (AML-KYC 系統)，依據客戶留存之聯絡資訊進行比對及驗證作業，如客戶 E-mail 比對及驗證功能、客戶行動電話比對及驗證功能等，除確認客戶資料之有效性，亦可透過比對異常或驗證失敗等結果提供營業單位判斷，提高異常客戶之警覺。
- (4) 名單資料庫檢核：
 - a. 為配合主管機關要求關注類型名單，本行於 2024 年完成建置「關注客戶名單資料庫」，於申請特定業務時進行加強審查或婉拒之作業。
 - b. 彙總內外部要求關注之帳戶名單建置「風險帳戶資料庫」，於執行特定交易時進行示警、關懷或相對應之管制作業。
- (5) 除依照客戶風險等級訂定之加強盡職審查、依風險等級設置之頻率執行定期盡職審查以及依特定觸發條件應執行之觸發事件盡職審查外，另設計針對特定洗錢高風險行業之客戶，本行已透過規範明定辨識及驗證方法，及應辦理之加強盡職審查措施，並規定營業單位應經總行管理單位核准，始得與是類客戶建立業務關係、新增業務往來或加開帳戶。

2 可疑交易監控

- 針對既有客戶之交易監控，已導入洗錢防制系統 (AML 系統)，運用系統偵測客戶及帳戶之異常交易，並透過加強規範及導入科技運用強化監控力度及成效：
- (1) 已訂定規範，依據本行各業務別之特性或按外部最新疑似洗錢或資恐態樣發展契合自身之監控情境，並定期檢視系統偵測結果之一致性、正確性及妥適性。
 - (2) 預計導入機器人自動化流程 (RPA) 進行客戶及交易資料查找，取代人工重複查詢作業，整合檔案後供專責人員審案參考，以提升資料查詢及留存紀錄之效率及正確性，預計於 114 年 5 月底上線。

3 大額及可疑交易申報

配合 AI 預警系統產生之警示案件及營業單位發現疑似洗錢之客戶異常交易行為，本行可疑交易申報作業已全面集中由專責人員執行客戶背景調查、異常行為確認及案件通報作業，以提升申報案件之品質及降低漏未申報之疏漏：

- (1) 大額交易通報：對達一定金額以上通貨交易係依法務部調查局格式以媒體方式申報，並執行相關紀錄保存，由專責人員每日確認申報資料之正確性。
- (2) 可疑交易申報：專責人員調查案件時，確認客戶之背景、資金來源及用途、交易目的之合理性及交易模式是否異於過往，以判斷交易活動是否為可疑。如為可疑者，則將相關資料以媒體方式上傳至法務調查局，除遵循保密原則，亦記錄執行情形並依規定期限保存。
- (3) 2024 年度申報法務部調查局之可疑交易案件，分送運用率達 65.8%；個案亦獲法務部調查局來函表揚。

4 詐欺犯罪防制

- (1) 鑑於主管機關日益重視金融機構之防詐作為，本行 2024 年已成立跨部門識詐小組，由總經理擔任召集人，每周召開識詐、防詐作業流程優化專案會議，會議中除持續追蹤各議題優化進度外，另滾動調整防詐相關議題，強化對可疑帳戶監控警示效益及攔阻精準度；另為配合打擊詐欺犯罪並以專業化、組織化及常態化持續性打擊詐欺犯罪，本行於 2025 年第一季於法務暨法令遵循部增設「詐欺犯罪防制科」，掌理全行詐欺犯罪防制事宜，同步將會議小組更名為「聯邦商業銀行金融防制詐欺小組」。

(2) 小組會議主要成員由本行詐欺犯罪防制科（專責單位）及與防制詐欺作業相關之業務單位共同組成，每周召開一次會議，監督管理本行防制詐欺犯罪措施、追蹤本行防制詐欺犯罪相關專案執行進度、協調各單位就防制詐欺犯罪業務之職掌，議題內容包括：

- ✓ FEW(詐欺犯罪預警)系統模型持續優化；
- ✓ 滾動式檢討調整開立帳戶各項管控措施之有效性；
- ✓ 持續追蹤異常帳戶金流之監控；
- ✓ 警示帳戶、預警帳戶或其他關注名單之異常態樣之分析；
- ✓ 異常個案討論。

(3) 導入 AI 預警模型進行交易監控，針對活動異常之可疑帳戶提前預警，並由專責單位配合 AI 模型執行帳戶審查及交易控管，避免異常金流持續透過本行帳戶進行移轉。2024 年 5 月模型上線後，警示帳戶預先控管率達 60%、警示帳戶數降減率達 10%。

4.6.3 教育訓練

針對防制洗錢及打擊資恐相關人員培訓及教育宣導方面，本行持續精進員工對防制洗錢、詐欺及打擊資恐之專業知識，2024 年之具體執行成果如下：

- 1 總行管理單位規劃所屬業務人員之年度洗錢防制教育訓練課程受訓率 100%。
- 2 專責人員、單位洗防督導主管參與專責主管同意合計 12 小時內外部訓練單位在職教育訓練，受訓率 100%。
- 3 針對董事暨高階管理人開設之「洗錢防制暨打擊資恐在職訓練研習班」，受訓率 100%。
- 4 專責單位於每季開設「洗錢防制 - 認識客戶系統研習班」，課程內容包含各項客戶盡職審查之說明及姓名檢核、實質受益人及重要政治性職務人士 (PEPs) 之辨識及驗證方式說明，2024 年度北中南共開設 8 堂實體課程，參訓人數共計 228 人。
- 5 針對防制洗錢及防詐措施等相關法令宣導及缺失改善事項宣導，透過線上課程方式充實本行全體行員相關專業知識，2024 年結訓人數共計 3,674 人。

4.7 資通安全管理

4.7.1 資通安全風險管理架構

1 企業資訊安全治理組織

本行董事會負責核定公司「資訊安全政策」，以及決策資訊安全相關重大議題，董事會當中有包含資訊背景之董事成員，由董事會及高階管理階層完善監督治理之責。設立資訊部「資通安全管理科」為資訊安全專責單位，負責資訊安全治理、規劃、督導及推動執行，並指派副總經理擔任資訊安全長，綜理資訊安全政策推動及資源調度事務。每年委託第三方專業機構辦理資訊安全整體執行情形檢視作業，檢視本行規劃、監控及執行之各項資訊安全管理作業整體執行狀況，依評估結果產出相關報告，並將資訊安全整體執行情形，併入內部控制制度聲明書，於次年提報審計委員會及董事會審議通過後，由董事長、總經理、總稽核、總機構法令遵循主管、資訊安全長聯名出具、揭露及公告申報。

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

2 企業資訊安全組織架構

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

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

3 個個人資料保護委員會

本行設置有「個資管理委員會」，由總經理擔任召集人，委員由指定業務單位、法務暨法令遵循部、資訊部及風險管理部主管擔任，並邀請至少一名獨立董事及總稽核列席。委員會職掌包括：監督、管理個人資料保護制度；追蹤個人資料保護事項之缺失改善；審議個人資料安全事故之檢討改善；其他個人資料保護專案之督導管理。

4.7.2 資訊安全政策

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

1 資訊安全管理策略

A. 國際資訊安全管理制度導入

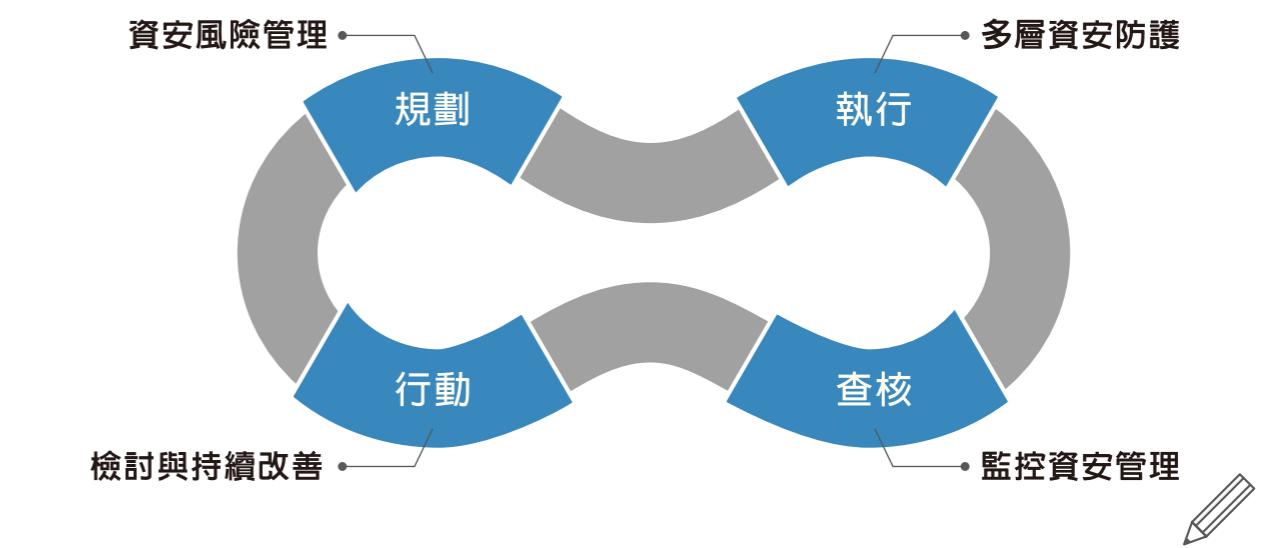
導入 ISMS 資訊安全管理制度，並取得 ISO/IEC 27001 認證，該證照佔合併淨收益 85.88%，為能落實資訊安全國際標準施行，依據「資訊安全組織實施管理規範」設立下列資訊安全管理組織。



B. 資安管理制度實施

依據「資訊安全政策」及「ISMS 資訊安全管理制度」，規劃建置資通系統及網路安全整體防護環境，包含安全的組織與權責、資產分類與控管、人員的安全控管、實體與環境的安全管理、通訊與作業的安全管理、資訊資源的安全存取控管、系統開發與維護、災害備援管理與相關法令遵循等等，並制訂資訊安全管理規範等相關措施，定期實施安全稽核、網路監控、人員安全管理等機制，以強化資訊安全整體防護能力，降低安全威脅及災害損失。為有效落實資安管理，本行依據規畫、執行、查核與行動的管理循環機制，檢視資訊安全政策適用性與保護措施。

2 資訊安全風險管理與持續改善循環管理架構



3 具體資通安全管理方案

A. 資訊安全管理作業

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

B. 資通系統管理及監控

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

C. 資通安全情資應用管理

依據「資安情資作業管理規範」，辦理各專業資安情資機構（如金融資安資訊分享與分析中心 F-ISAC 及金融資安聯防監控中心 F-SOC）所提供之情資通報處理，以掌握即時的資安預警訊息，並依所獲情資內容、影響範圍、風險等級及建議措施等資訊，採取風險評估及適當應變措施處置，2024 年已完成威脅及風險分析之情資共 231 則。

D. 交易安全管理與資料保護

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

E. 辦理資訊安全測試及演練

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

每年辦理各類資訊安全演練，包含社交工程演練、弱點掃描、滲透測試、個人資料侵害事件應變作業會議演練暨緊急應變教育訓練、資訊作業故障之應變管理演練、事件溝通與應變作業會議演練、分散式阻斷服務攻擊演練、電腦系統資訊安全評估等作業。2024 年度計辦理 2 次社交工程演練，演練帳號數為 3,865 次，演練後即就未通過人員進行社交工程演練教育課程，分計 165 人及 59 人完成課程及測驗，98.5% 同仁對於社交工程信件已有安全意識。

F. 辦理資訊安全教育訓練

2024 年資訊安全專責人員皆已完成每年 15 小時以上資訊安全專業課程訓練或職能訓練，共 7 人總計 318 小時；全體員工則須參加 3 小時之資訊安全宣導線上課程，並通過測驗，共 3,854 人參與，期間因故未能參訓 / 參測、離職 13 人，共計 3,841 人結訓；為提升物聯網設備管理安全，辦理物聯網設備管理人員教育訓練課程，各單位共 195 人完成課程。2024 年全公司參與資安測驗及通過比率為 100%

G. 資通系統或服務委外管理

依據「作業委託他人處理準則及金融機構作業委託他人處理應注意事項」，並遵循「資訊作業外部單位管理規範」相關作業原則，辦理資通系統或服務委外作業。

H. 資通安全事件應變管理

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

I. 配合金融資安行動方案推動措施

為配合金管會推動金融資安精進目標，積極參與並辦理行動方案中金融機構之各項執行措施，建立全行重視資安的組織文化，提升資安治理能力與水準，確保系統持續營運與資料安全，以增進營運持續管理量能。

J. 落實資訊安全國際標準

聯邦銀行資訊部已完成導入 ISO/IEC 27001 資訊安全管理系統，取得 ISO/IEC 27001 認證，接續擴大辦理保險代理業務驗證，證書之有效期為 2024 年 06 月 07 日至 2027 年 06 月 06 日；保險代理業務另導入 ISO/IEC 27701 隱私資訊管理系統，並定期取得 ISO/IEC 27701 認證，目前證書之有效期為 2024 年 06 月 07 日至 2027 年 06 月 06 日。

4 資通安全執行成效評估

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

2024 年資安相關稽核無重大缺失，亦無違反資訊安全、造成客戶資訊洩漏及罰款等重大資安事件發生。

5 永續金融

聯邦銀行暨所屬子公司致力於推動永續發展，積極將環境保護、社會責任與公司治理 (Environmental、Social 及 Governance) 之理念，全面融入金融業務經營與風險評估流程，發揮金融影響力，以實現永續經營之目標。

在實務運作中，將 ESG 原則納入業務決策及流程評估因子，並參考國內外相關規範與指引，包括：「聯合國責任銀行 原 則 (PRB, Principles for Responsible Banking)」、「赤道原則 (EPs, Equator Principles)」、「氣候相關財務 揭 露 (TCFD, Task Force on Climate-related Financial Disclosures)」、「自然相關財務揭露 (TNFD, Taskforce on Nature-related Financial Disclosures)」、「銀行公會授信準則」及「永續經濟活動認定參考指引」等，作為永續金融推動之重要依據。

同時，本行亦積極推動普惠金融，透過強化金融服務可近性、數位金融普及與多元產品設計，協助不同族群獲取金融資源，縮減社會財務落差；並將客戶權益保障納入日常營運核心，以打造安全、信任且包容性的金融環境。

本行秉持誠信經營、公開透明與法規遵循之原則，透過多元利害關係人溝通機制，確保 ESG 資訊之揭露品質與完整性，積極履行企業社會責任，穩健邁向永續金融發展之願景。

5.1 責任授信

5.1.1 授信流程 ESG 風險管理

事前審查	為善盡金融機構對環境保護之責任，受理企業授信案件後，於授信徵審流程中，進行 ESG 盡職調查： 1 針對具高度 ESG 風險之產業或國家，禁止承作。 2 加強對煤炭與非傳統油氣相關產業控管，不再新承作案件。 3 針對高污染且未合乎環保規範之企業（涉及環境污染重大裁罰處分者） <ul style="list-style-type: none">與客戶進行溝通議合，提出建議措施，鼓勵客戶改善問題。提供綠色授信、永續連結貸款等永續產品作為資金正向引導。於額度申請時徵提改善計劃書，並於額度續約時，檢視其改善進度。
	為有效控管授信風險，授信案件核准後，依本行貸放後管理相關規範辦理。 1 定期檢視授信客戶是否發生重大環境違規事件，如授信客戶有發生重大變化時，應通盤評估對本行債權之影響程度及後續改善處理情形，並視情節輕重必要時調整授信條件。 2 倘授信客戶所涉及之環境汙染情形長期仍無法改善者，則審慎評估是否繼續業務往來，以善盡金融業之社會責任。

5.1.2 議合流程及成效

為進一步發揮金融影響力，鼓勵或協助客戶重視 ESG 議題、展開 ESG 行動、進行低碳轉型、訂定 2050 年前之淨零排放目標及減碳路徑等以提升永續績效，本行與企業建立議合機制，帶動產業共同邁向永續發展，方式包括但不限於親自拜訪、電話訪問、電子郵件、問卷調查；參與或舉行實體 / 線上訪談、會議、講座、教育訓練、參與議合對象股東會或法說會，進行發言或行使投票表決權利等。

2024 年針對企業授信客戶議合成果說明：

ESG 面向	議合方式	對象	家數	說明
環境保護 (E)	線上論壇	高碳排產業客戶	205 家	舉辦『聯邦商業銀行 -ESG 與低碳轉型策略線上論壇』，邀請本行高碳排產業授信客戶共同參與了解我國 ESG 政策及未來碳費徵收議題，並在淨零轉型上提供專案貸款協助。
環境保護 (E)	個別議合	國家碳費徵收對象	2 家	客戶申貸時由業務人員與經營團隊進行溝通，辦理永續連結授信，將授信條件與 ESG 指標改善做適當連結，以鼓勵客戶進行相關減緩措施以降低氣候相關風險。



5.1.3 永續經濟活動認定參考指引

- 為鼓勵金融業將資金導引至永續經濟活動，帶動企業永續發展並以有序的方式減碳轉型，以及協助企業及金融業判斷何謂永續活動，金管會與環境部、經濟部、交通部、內政部及農業部於2024年12月31日共同公告第二版「永續經濟活動認定參考指引」，並鼓勵金融業參考指引所包含產業之企業投融資時，蒐集企業相關資訊，並作為投融資之參考。
- 配合政府推動綠色金融行動方案3.0，鼓勵企業戶於申貸時填寫「企業ESG資訊及永續經濟活動自評問卷」，目的為協助企業瞭解自身永續經濟活動現況，帶動企業永續發展及減碳轉型，並作為金融業將資金導引至永續經濟活動之依循方向，期能推動企業永續發展及減碳轉型；問卷題項包含企業ESG資料，如企業基本資料、過去一年溫室氣體排放、能源管理、環境保護、社會責任與公司治理情形等資訊，以及企業自評「營運經濟活動」或「個別專案項目」是否適用 / 符合永續經濟活動認定。

參考指引計算2024年底「放款」符合 / 適用永續經濟活動之永續佔比：

對象	適用指引經濟活動之比率	符合指引經濟活動之比率	適用 / 符合指引經濟活動之比率
企業	18.32%	0.02%	0.12%

同時，針對企業客戶之經濟活動尚未達到「永續經濟活動認定參考指引」所訂之永續程度「符合」者，本行積極與客戶進行議合，以引導客戶逐步達成條件，實際案件如下：

議合對象	○○建設股份有限公司
議合面向	環境保護 (Environment)
議合原因	借戶配合政府ESG政策及永續經濟活動，近期興建建案皆以減少碳排、綠建材、綠色能源、智慧技術等方式，取得綠建築標章，惟尚未取得「建築能效標示」，故永續程度為努力中。
議合方式	<p>1 與客戶洽談後申辦永續連結授信貸款。</p> <p>(1) 減少用電或用水或溫室氣體排放量。</p> <p>(2) 持續獲得永續獎項及取得黃金級以上綠建築證書。</p> <p>2 引導客戶取得「建築能效標示」。</p> <p>我國政府自2023年起逐步要求公有及私有建築物申請綠建築標章之新建建築物應併同申請建築能效評估，由公有建築物帶頭做起，並循序漸進擴大適用。</p> <p>本案客戶以興建住宅和商辦物業為主，已引導客戶依循永續經濟活動認定參考指引，提升建築綠能效益，並申請建築能效評估，以取得建築能效標示等級至少須達1級以上為目標，以逐步達到參考指引所訂之永續條件。</p>

5.2 責任投資

5.2.1 投資流程 ESG 風險管理

為強化責任機制，本行已將被投資標的之 ESG 評分納入投資決策評估因子，並依據不同 ESG 分數級距，調整可投資之部位上限，以確保資金流向具永續價值潛力之標的。投資後亦持續進行定期追蹤與檢視 ESG 分數變化，作為後續持有或調整部位之依據，落實動態管理原則。

針對高碳排產業，本行訂定部位上限管理機制，以控管碳風險曝險程度，並設立 ESG 投資年成長目標，逐步提升永續投資資產占比。

在股權投資方面，另將「提升社會或環境的正面影響力」納入投資決策及投資標的之考量，透過本行 ESG 盡職調查表，投資前依本行「聯邦銀行證券投資專案小組投資規範」進行投資前評估，並於投資後持續關注並進行議合，評估程序如下：

ESG 評估方法	篩選條件	資料來源
1 標的是是否有外部機構評分	(1)ESG 分數採 Sustainalytics 評鑑分數為主要指標，被投資公司風險評分須在 50 分(含)以下；若無 Sustainalytics 評鑑分數，則以台灣公司治理評鑑結果為輔助指標，評鑑結果須在前 50%(含)。 (2)若被投資公司均未取得上述任一評估指標，或低於取決標準，則該檔之投資成本不可超逾帳上總投資部位成本之 5%，並需另外於書面報告敘明理由。	公司投資人關係整合平台 (ESG IR 平台)
2 標的是是否有永續相關作為及減碳計畫	(1)是否揭露 TCFD、加入科學基礎減量目標倡議 (SBTi)、制訂具體減碳目標、訂定低碳轉型計畫、揭露永續經濟活動、連結 SDGs 目標等 (2)依上述之調查結果向被投資公司議合，並持續追蹤，若議合未果，則評估降低部位或不予投資。 (3)未連結永續發展目標 (SDGs) 之帳上投資部位不得超逾總部位之 15%，若與被投資公司議合未果，則評估降低部位或不予投資。	被投資公司之永續報告書、公司年報、SBTi 官方網站
3 標的是否為本行訂定之禁投產業	不予投資皮草買賣、色情、非法武器製造業、熱帶雨林伐木業、石綿水泥瓦或其他石綿製品、流刺網捕魚業、毒品或放射性物質 (醫療用途除外) 相關產業。	經濟部商工登記公示資料查詢平台
4 標的是否涉及環境、社會及公司治理相關爭議事件及裁罰紀錄	涉及重大爭議事件及裁罰之被投資公司，若無具體改善，則評估降低部位或不予投資。	環境部及勞動部相關資訊公開平台

在基金投資方面，對於具 ESG 認證之基金，設定較高的投資限額。單一檔 ESG 基金之投資上限為法定限額之 10%，是一般基金限額的 2 倍，以具體行動支持永續資產配置。

截至 2024 年底，本行共投資綠色債券 8 億元，較上年度增加 3 億元；同時，投資具有 ESG 認證之基金總額達 130 萬美元，占整體基金投資餘額之 19%，較前一年度增加 3%，顯示本行持續推升永續投資比重，朝實現長期穩健與負責任金融目標邁進。

5.2.2 議合流程及成效

在股票投資部分，2024 年本行透過信件、法說會等多元溝通管道，與 27 家長期持有之投資企業進行議合，並於議合後持續追蹤，攜手推動產業朝向可持續發展的目標邁進，共同促進臺灣永續金融體系之深化與健全。議合結果如下：

結果 / 議合	揭露 ESG 分數	董事會 性別多元化	連結 SDGs 目標	SBTi 減碳 目標驗證	揭露永續 經濟活動
公司就議合議題已有具體措施	0	1	0	2	1
公司已了解議題，進行評估中	0	0	0	3	4
尚未成功議合	1	0	5	14	12
合計	1	1	5	19	17

5.2.3 盡職治理執行情形

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

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

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

為防範利益衝突，訂有相關政策規範，用以約束本行人員行為，並禁止員工利用職務之便為自己或第三人謀取不當利益，或損害本行利益。截至 2024 年，本行無發生任何投資相關利益衝突事件。



本行盡職治理情形
請參考本行網站



5.2.4 財富管理商品之審核

為促進環境可持續發展及社會責任，本行理財商品上架前會將來自第三方之 ESG 相關評分納入綜合考量，基金 ESG 評級係來自 TDCC 基金資訊觀測站之 ESG 基金；未來官網將建置 ESG 主題網頁，除推廣 ESG 投資觀念，並提供上架之 ESG 理財產品供投資人作為申購參考，及規劃 ESG 理財商品優惠措施，如針對客戶申購 ESG 基金提供申購優惠方案等，以鼓勵投資人參與永續金融理念。針對合作夥伴管理，評估及檢視其 ESG 落實情形或有無重大 ESG 負面爭議等，作為合作考量依據。

5.3 永續商品

5.3.1 聯邦銀行

ESG 產品別	名稱	說明	年底餘額 (佰萬元)/ 流通卡數	佔比 %
企業金融	貸款 綠色授信貸款 (含綠色相關產業貸款)	為鼓勵企業客戶重視氣候變遷、促使企業注重永續發展，並引導企業將資金投入綠色支出，參考貸款市場協會 (LMA) 、聯貸銀行團及貸款交易協會 (LSTA) 、亞太地區貸款市場協會 (APLMA) 共同發布之綠色授信原則 (GLP) ，訂定綠色授信貸款專案。	14,610	7.17%
	貸款 永續連結貸款	因應政府積極推動公司治理、綠色金融行動方案等相關政策指引，透過市場機制引導資金投入永續發展，促使企業積極注重永續議題，並參考國際永續績效連結授信原則 (SLL) 訂定永續連結授信業務要點，鼓勵企業與本行共同設定 ESG 目標 (如：溫室氣體排放量、用水、用電及公司治理等指標)，若企業達成相關 ESG 績效指標即可降低融資成本。同時，聯邦銀行將永續連結貸款績效納入營業單位營運指標 (KPI)，透過獎勵方式引導營業單位及業務人員協助企業推動綠色轉型。	1,965	0.97%
	貸款 六大核心戰略產業授信	配合政府政策，協助臺灣產業轉型升級，積極對「資訊及數位」、「資安卓越」、「臺灣精準健康」、「國防及戰略」、「綠電及再生能源」及「民生及戰備」等產業辦理授信，透過資訊安全、國防、健康及民生保障人民福祉，創造社會效益，並協助綠電產業減緩及調適氣候變遷，以達環境永續。	62,903 (其中針對綠電及再生能源產業之承作戶數為 1,537 戶，授信餘額為 188.53 億元)	30.15%
	貸款 十二項關鍵戰略產業授信	為響應 2050 淨零排放目標，國發會「2050 淨零排放路徑及策略總說明」以推動「能源轉型」、「產業轉型」、「生活轉型」、「社會轉型」等四大轉型策略，以及建構「科技研發」、「氣候法制」兩大基礎環境，輔以「十二項關鍵戰略」開展行動計畫，整合跨部會資源，落實 2050 淨零轉型之長期願景目標。聯邦銀行配合政府政策提供綠色授信貸款予相關產業客戶營運所需資金，協助企業低碳轉型。	2,680 (分別為風電 / 光電 546、節能 138、運具電動化及無碳 936、資源循環零廢棄 727 及淨零綠生 333)	1.3%
消費金融	貸款 電動車購車貸款	提倡節能減碳愛地球，購置電力驅動運輸車輛，提供優惠利率促使大眾購置使用低碳節能車輛。	1,870	7%
	貸款 綠建築專案	綠建築可定義為：「以人類的健康舒適為基礎，追求與地球環境共生共榮，及人類生活環境永續發展的建築設計」，藉由推廣綠建築專案，鼓勵客戶購買對環境友善的綠建築。	931	0.35%
	信用卡 聯邦綠卡	採用歐盟 RoHS 等級的 PETG 環保材質，是一種無毒、無味的聚酯材料，在燃燒的過程中不會排出有害氣體，可降低對環境的衝擊，綠卡核心理念為「提倡持卡人於指定綠色通路消費，促進環境及社會之永續願景，以實踐 ESG 理念及善盡企業社會責任」，串連持卡人的綠色生活圈，藉以帶動本行、客戶及其他產業間永續發展之良性循環。	76,277 卡	2.8%
	信用卡 「一卡通綠點兩倍送」活動	聯邦信用卡積極響應環境部推動淨零減碳綠生活，攜手 ESG 夥伴一卡通票證公司，藉由一卡通綠點可折抵交通搭乘及生活繳費之特性，推動輕鬆賺綠點的活動，本行也成為首家結合一卡通綠點及信用卡活動回饋機制的銀行，希望藉由活動的鼓勵，讓卡友形成正向循環，帶動低碳運輸，實現生活轉型，並減緩交通帶來的空氣碳排、環境污染等衝擊，在消費的同時也為地球盡一分心力。	參與人數共 4.2 萬人，搭乘大眾運輸趟次共 41.9 萬次，相當於減碳量約 338 公噸，以碳社會成本約每公噸 CO2e = 新台幣 3,000 元估算，則活動產生社會效益約新台幣 101.4 萬元之社會價值。(註)	
財富管理	理財商品	2024 年年底 ESG 商品 (含基金、海外 ETF 、海外股票) 上架共 70 檔，總管理資產規模為 16.8 億元，全行理財商品總管理資產規模為 527.69 億元，ESG 商品佔比 3.18% 。	1,680	3.18%

註：減碳量計算方式係參考一卡通減碳量查詢相關說明，以使用頻率較高之捷運及公車相較於使用汽車之平均減碳量，平均單趟次約 0.8 公斤計算。

【iPASSMONEY綁卡活動】截至114年3月20日參與人數共2.5萬人，回饋點數共57.3萬點。

5.3.2 聯邦租賃

ESG 產品別	名稱	說明	年底戶數 / 本金 餘額 (佰萬元)	佔比 %
融資	融資租賃	因應「2025 非核家園計畫」，政府政策大力發展綠能，配合積極投入太陽能電場融資。	103 戶 / 7,050	76.99%

另有訂定短期目標 (2026 年) 及長期目標 (2031 年) 太陽能電廠融資本金餘額分別成長至 73.5 億元及 78.5 億元。

5.3.3 聯邦投信

ESG 產品別	名稱	說明	年底餘額 (佰萬元)	佔比 %
基金	聯邦低碳目標多重資產基金	期望驅動正向循環的永續金融圈，發揮金融機構位於投資產業鏈之角色及影響力，創造金融、實體產業與環境保護三贏得局面。	324	1.6%
基金	100% 控股的子公司聯邦私募股權 (股) 公司設立兩檔私募股權基金	主要投資太陽電廠，目前已併聯發電之太陽能電廠，裝置容量合計 37.8MW，年發電量約 52.1 佰萬，尚在開發中之太陽電廠，預估裝置容量合計 166MW，年發電量 2.1 億度，若全部併聯後，合計每年可減少 12.9 萬噸的二氧化碳排放。	-	-

5.3.4 永續商品揭露原則

本行遵循金管會發布之「金融機構防漂綠參考指引」，於推出「永續」、「綠色」金融商品或服務時，對外之文宣、廣告或任何形式聲明，禁止提供無法讓人清楚理解或過於誇大的訊息，或僅選擇性揭露正面影響或缺乏證據支持其永續特徵的訊息，進而誤導金融消費者。除設計「綠色或永續金融商品及服務防漂綠檢核表」，及「廣告文宣法令遵循確認表」確認廣告物內容並無違反相關法令且符合消費者保護規範外，亦定期由永續發展委員會轄下之客戶關懷小組檢視自身「綠色」或「永續」聲明之商品或服務內容與實際情形是否相符；另，各業務單位應將 ESG 納入營運及風險管理決策流程，並配置充分人力和給予人員必要之訓練。

5.4 普惠金融與服務

響應「聯合國普惠金融」倡議，本行提出「普惠金融聲明」七大承諾，將為微型企業、弱勢族群及高齡者等特定群體提供合適的金融服務，進一步改善其金融可及性。本行將依據這些群體的需求，打造友善的金融服務環境，並提供金融教育與諮詢服務，協助弱勢族群提升財務素養、增強財務健康。

5.4.1 針對特定、弱勢族群之商品

產品別	服務對象	產品內容	戶數	2024 年底 餘額 (佰萬元)
貸款	青年	政策性普惠金融貸款：「青年創業及啟動金貸款」響應政府營造有利青年創業環境，支持青年創業，協助青年取得創業經營所需資金，克服信用紀錄不足或缺乏擔保品等融資困難。	292	215
貸款	文化創意青年	政策性普惠金融貸款：「文化創意產業青年創業及啟動金貸款」支持文化部，為營造有利文化創意產業青年創業環境，協助取得創業經營所需資金，克服信用紀錄不足或缺乏擔保品等融資困難。	12	7
貸款	運動產業	政策性普惠金融貸款：「教育部運動發展基金辦理中小型運動產業貸款」支持教育部降低運動人才經營運動服務業營運成本，促進運動產業發展，克服信用紀錄不足或缺乏擔保品等融資困難。	3	5.5
貸款	經濟弱勢族群	針對身心障礙者、原住民及低收入戶者經營彩券行的特定需求，提供「彩券行優惠貸款專案」，相較於一般客戶不易取得貸款資金，協助弱勢族群自立並減輕經營事業之經濟負擔，提供短期性週轉融資貸款，以協助解決信用評級低、收入不穩或缺乏抵押品等問題。	239	406
貸款	經濟弱勢族群	為輔助弱勢族群如身心障礙、原住民、低收入戶身分、高齡者，辦理政策性優惠貸款，本行持續辦理青年安心成家之前二年零利率購置住宅貸款及內政部購置 / 修繕住宅貸款。	863	1,135
貸款	中小型事業疫後振興專案	為配合經濟部協助中小企業疫後振興，訂定「疫後振興專案」辦法，協助受疫情影響營運困難之中小企業恢復營運榮景，提高競爭力。	975	4,886
信託	中高齡或身心障礙者	安養信託專案提供高齡者、身心障礙者，及預先簽訂安養信託專案為客戶規劃安養照護之財產管理、安養照護、醫療給付等服務。	19	85.54

5.4.2 為身障者打造友善金融環境

推動金融友善服務，分行入口處適當位置均設有「服務鈴」，協助身心障礙者取得妥適金融服務；分行營業場所設有無障礙坡道、無障礙服務櫃檯，提供身障人士便利之環境；2024年11月起增設「友善服務櫃檯」由營業廳長或同仁於大廳接待適時提供協助、輔助，並引導至該專區完成申辦業務；受理心智障礙客戶開戶時，行員可透過易讀版圖卡或與本行繪製【存匯業務易讀手冊】，藉以有效說明開戶流程及應注意事項、防範詐騙等圖卡以協助客戶了解；與「社團法人台灣手語翻譯協會」合作，提供「線上手語視訊翻譯服務」，以有效傳遞訊息與溝通。

提供符合輪椅者使用及視障語音之ATM，截至2024年底行內外ATM共計424台，其中符合輪椅者使用ATM共354台佔比83%，視障語音ATM共353台佔比83%；「友善金融網服務」取得國家通訊傳播委員會「網站無障礙規範」A等級以上，可查詢匯率及利率、帳戶轉帳及變更交易等數位金融服務及各項業務相關契約QR Code語音報讀服務，另可下載「聯邦友善行動版」APP，以友善介面引導協助視障人士完成所需服務，亦可透過文字客服及留言板服務，協助聽障人士透過網路文字諮詢各項業務。

5.4.3 關懷高齡族群

受理高齡客戶辦理存匯、授信、信託、財富管理、證券金融業務，均依高齡客戶關懷評估表了解客戶狀態及評估對業務往來需求所造成之影響，保護高齡客戶資產；另以失智友善簡易辨識問卷，佐為辨識依據，以利行員採行適當應對措施；高齡客戶需通過智能測驗始得執行財富管理交易；信用卡業務提供「高齡優先接聽服務」，服務人員於過程將放慢說話速度，並以口語化的方式進行說明，讓年長者更容易瞭解服務內容；為協助高齡客群使用行動銀行並熟悉運用數位工具進行金融交易服務，於官方影音頻道提供「數位金融小幫手」操作影片，改善高齡客戶數位落差問題。

因應高齡社會趨勢及信託2.0「全方位信託」政策下，除了推出「安養信託-樂輔長青專案」及「預先簽訂安養信託」（即預開型安養信託），讓客戶妥善規劃退休生活；更進一步提供「美元版保險金信託」，藉由信託與保險制度的結合，提升受益人之權利，落實保障家人未來生活之目的；另為滿足高齡者、身心障礙者日常生活需求，透過異業結盟，提供本行客戶更多食衣住行所需資源及優惠，讓本行與合作業者均能提升服務層面、共盡社會公益。

5.4.4 照顧金融弱勢群體

重視兒童金融知識之養成教育，並響應政府推動普惠金融，針對18歲（含）以下之未成年人族群開辦幸福存摺，舉辦推薦開戶活動，並與業界優質兒童藝文特約商店（詳本行網站幸福優惠專區）異業合作提供專屬優惠，截至2024年底，幸福存摺開戶數為23,490戶，當年度新開戶數為707戶。

為友善外國人士，建置英文版官網；營業單位提供常用金融服務申請表單英文版本及雙語叫號系統服務；全省90家分行均為雙語分行，積極培養櫃台行員英語能力與英文會話，響應「2030雙語國家政策發展藍圖」；與移工匯兌公司合作提供金融服務，提供泰國、越南、菲律賓和印尼四國語言版本之存款、外匯約據及透過3方通話真人4國語言同步翻譯之客服服務，讓外籍移工得享有平等、友善之金融服務。

為促進原住民保留地進行公共設施與水土保持，或活化土地利用，增進農業經營，提高經濟效用，或持有人自身營運或投資需要，以提昇所得，保障原住民生計，本行針對原住民保留地土地所有權人，或於原住民保留地範圍內，實際從事農業經營工作者，或具有合法土地使用權之自然人或法人，提供「原住民保留地擔保貸款」。

5.4.5 促進產業、國內中小型企業發展

1、為推動普惠金融，協助小 / 微企業取得營運資金，促進經濟發展，本行訂有「小型企業承作金額」之經營指標 (KPI) 目標，納入分行績效考核評比。

「小型企業承作金額」KPI 目標：
2024 年度新增承作金額 54 億元

2、為鼓勵分行積極拓展小 / 微型企業戶授信，於 2024 年 5 月訂定每季獎勵活動，每季評比目標如下：

放款餘額貢獻度目標：1 千萬元
放款戶數貢獻度目標：3 戶

3、為扶持中小企業，鼓勵營業單位加強辦理「本國銀行加強辦理中小企業放款方案」訂有放款餘額及戶數成長額目標，納入分行考核評比，執行成果如下。

「本國銀行加強辦理中小企業放款方案」：
2024 年度中小企業放款餘額成長 18 億元
「企金中小企業新戶及承作量」：
2024 年度新增 396 戶，新增承作金額 158 億元

4、2024 年本行中小型企業貸款

產品別	服務對象	產品內容	件數	餘額(百萬元)
貸款	中小型企業 (含視同中小企業)	為協助中小企業 (依經濟部「中小企業認定標準」予以認定之中小企業及符合「商業登記法」第五條規定之小規模商業，並經中小企業信保基金保證者)，順利取得其營運周轉或資本性融資等資金。	17,909	149,805
綠色貸款	中小型企業 - 綠色授信貸款 (含綠色相關產業貸款)	為協助中小型企業投入綠色轉型發展、發展綠色技術及增加綠色能源使用之建置、營運和擴展，提供融資貸款資金。	2,228	11,497
貸款	小 / 微型企業	為協助小 / 微型企業順利取得貸款資金，結合信保基金資源，提供週轉融資貸款方案。	6,079	9,186

註 1: 小 / 微型企業包含在中小型企業內。

註 2: 113 年底中小企業放款餘額 1,498 億元，占企金總放款餘額 1,692 億元，比率為 88.53%。

5.4.6 辦理信用卡紓困專案

為協助民衆因疫情、災情或突發事件所造成短期經濟困難，本行透過紓困專案提供必要的資金支持，且從寬認定助客戶解決繳款困難，以穩定其基本生活；除持續辦理客戶主動申請之紓困外，亦積極支持政府各項紓困貸款專案，如疫情期間及花蓮 0403 震災，受理債務展延共 8,258 戶、金額 7 億 8,419 萬元；提供客戶申辦協商還款共 714 戶、金額 3 億 4,238 萬元；另亦個案評估免收違約金及遲延利息等，以協助客戶渡過財務困境。

5.5 多元創新

5.5.1 數位金融服務平台

以顧客需求為核心設計理念，建置個人網路銀行、企業網路銀行、聯邦行動銀行、數位銀行「New New Bank」等電子銀行服務平台，提供多元之線上申辦及金流服務，並於兼顧交易效率與資訊安全前提下，持續優化使用體驗與介面，提供客戶更即時、安全、便利之數位金融服務。截至2024年底，本行電子銀行申辦人數約1,279,017人次，企業網路銀行申辦約26,909戶，數位銀行「New New Bank」申辦帳戶數約838,998戶。

5.5.2 社群通訊 LINE 服務

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

2021年	2022年	2023年	2024年
1,180,581人	1,220,652人	1,220,652人	1,457,421人

1,583,287人

5.5.3 普及行動支付

於行動支付加載數及簽帳金額皆持續積極發展，且至今仍為目前市場上少數可支援加載所有NFC感應支付及掃碼式行動支付之銀行，使得本行在行動支付推展和使用上皆佔有領先地位，統計至2024年底感應式行動支付加載數已達79萬個，較前年成長5%，簽帳金額(包含感應式及掃碼式行動支付)更達399億元，較前年成長12.4%，在行動支付推展和使用上皆佔有領先地位及絕佳體驗。

5.5.4 多元理財商品

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

為回饋長期支持聯邦銀行定期定額的投資客戶，推出不限投資標的『存十享富』小額定扣手續費退回優惠活動，另為滿足年輕族群保障之需求，銷售「菁英的好險」及「寶貝的好險」等產險傷害險商品。

5.6 顧客權益維護

5.6.1 客戶資料保密 | 嚴守個人資料保護法及其他相關規範

1 個人資料保護政策及規範

(1) 法規遵循

嚴格遵循「個人資料保護法」、「金融監督管理委員會指定非公務機關個人資料檔案安全維護辦法」及「銀行業對客戶資料保密」之規定，以善盡對客戶資料保密之職責。

(2) 內部規範

訂有「個人資料保護注意事項」、「個人資料檔案安全維護計畫」、「個人資料安全事故應變措施彙總表」、「個資文書管理辦法」、「當事人行使權利審查原則及作業要點」等規範，以確保本行所保有個人資料檔案之安全及妥善管理。

(3) 客戶資料之蒐集、處理及運用

本行重視客戶個人資料控管及隱私權保護，有關客戶資料之蒐集目的、使用方式及相關權益之行使，均明載於告知文件，並主動告知客戶；在蒐集、處理及運用客戶個人資料時，除法令另有規定外，皆事前取得客戶同意。為尊重客戶個資自主權益，本行為取得客戶同意後，始運用其個人資料於不同業務間行銷，倘客戶不同意其個人資料於不同業務間交叉行銷，得向本行請求加註記拒絕資料交互運用，本行並將透過系統進行資料之管理。

(4) 個資委外之管理

本行往來供應商或作業委外廠商如有受本行委託蒐集、處理及利用客戶個人資料時，將對其為適當之監督，並於委託契約或相關文件明確約定，確認其已採行適當之安全維護措施。截至2024年底，受本行委託蒐集、處理及利用客戶個人資料之廠商共計37家次，均已於官網將相關資訊公告揭露。

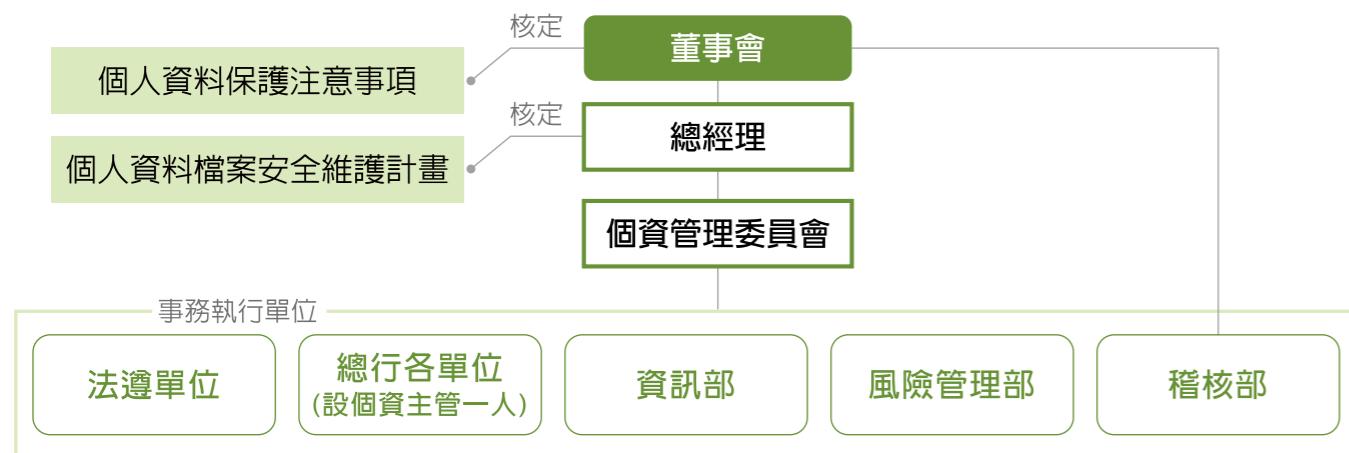
(5) 行員之保密義務

本行人員於任職時，應簽署保密合約書，如有違反保密義務者，除得終止僱傭（委任）關係外，該等人員並需賠償損害，及負擔洩密之刑責。

2 個個人資料管理體系

(1) 個個人資料管理架構

依本行「個人資料保護注意事項」，設置「個資管理委員會」作為個人資料保護之管理組織，定期審議個人資料保護事項。另由法遵單位、總行各單位、資訊部、稽核部及風險管理部為個人資料保護事務執行單位，架構圖示如下：



(2) 個個人資料檔案安全維護計畫

訂有「個人資料檔案安全維護計畫」以統籌規範個人資料檔案安全維護管理組織及執行單位工作職掌、個人資料之管理、自我評估、安全稽核機制、法令傳達與教育宣導、預防與應變措施、業務終止後個人資料處理方法及當事人權利之行使。

(3) 個個人資料盤點與風險評估

就客戶個人資料風險係以風險基礎方法進行管控，每年均依主管機關規定辦理所保有個人資料檔案之盤點，建立檔案清冊，並依業務涉及個人資料之營業活動評估可能產生之個人資料風險；另每年亦會定期辦理個人資料安全維護之自我評估，將相關評估結果納入內部控制自行檢查報告。藉由前述風險評估及自行評估之結果，可檢視各項個資管理措施、規範之妥適性，以訂定或修訂相關內部規範，降低個資外洩發生之風險及因此產生之損害。

(4) 個資安全之通報及應變措施

為降低未來可能遭遇個資安全事故對客戶及公司營運之影響，訂有「個人資料安全事故應變措施」，以建立事故發生時之通報及應變機制。每年並至少一次執行個資事故應變演練，驗證通報及應變機制之可行性，並將執行成果向個資管理委員會報告。

(5) 強化行員個人資料保護之認知及能力

除於內部系統建置「個人資料保護法與保密教育專區」外，亦將個人資料保護相關規章納入全行性法令遵循教育訓練之講授範圍，2024 年度受訓共計達 8,134 人次。

(6) 個個人資料保護之內外部查核

除由稽核單位至各單位辦理業務檢查時，將個人資料保護作業情形納入內部稽核項目外，每年亦委託會計師辦理前一年度個人資料保護專案查核，藉由內外部查核，加強本行個人資料保護相關法規之遵循及執行。

3 個個人資料保護執行情形

(1) 個個人資料保護列為重點法規遵循

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

(2) 個個人資料保護資訊揭露

有關客戶資料之蒐集目的、處理及利用方式、保存年限與相關權益之行使，均載於與客戶往來文件之「聯邦銀行蒐集、處理及利用客戶個人資料告知說明」及其附表中。另本行亦將客戶資料保密措施聲明揭露於本行官方網站首頁（參考網址：https://www.ubot.com.tw/data_confidentiality）。

(3) 個個人資料安全事故與涉及個資保護之客訴案件

2024 年度本行發生資訊外洩事件計 0 件，與個資相關的資訊外洩事件占比為 0%，因前述資訊外洩事件而受影響之顧客數為 0 人。雖有一事件係營業單位於行內遺失乙份載有 2 名客戶個資之內部文件，為求慎重，仍依本行個人資料安全事故通報及應變措施辦理，惟經調查後並無證據顯示前述文件已外洩，亦未影響客戶權益；就該事件本行已取得當事人諒解，且為避免日後發生類似事件，本行已改善作業流程，並加強宣導及行員教育訓練。2024 年度另有零星涉及個資保護之客戶申訴案件，惟經查並無侵犯客戶隱私或個資外洩之事實，本行仍將持續要求權責單位確實督導行員依規辦理。

(4) 個人資料之二次使用

依據個人資料保護法第 20 條第 1 項但書及主管機關「金融機構間資料共享指引」之規範，於取得客戶同意後，為合作辦理電話行銷之目的，將客戶個人資料提供予三家特約合作對象進行二次使用，2024 年度提供筆數佔母體客戶數之百分比分別約為 12.8%、10.94% 及 0.23%。

5.6.2 消費者權益保障 | 遵循金融消費者保護法

1 落實金融消費者保護

- (1) 重視加強金融消費者保護措施，將金融消費者保護納入監視重點，包含認識客戶、適合度評估、金融友善文化暨普惠金融措施、公平待客原則、高齡客戶權益、個人資料保護及防範理專挪用客戶款項內控措施等。
- (2) 法令遵循單位辦理教育訓練及業務檢核，藉由法令遵循在職線上訓練講授金融消費者保護常見缺失及應注意加強事項，並於法遵自評及抽查作業加強檢核，以確認相關法令之遵循情形。
- (3) 與客戶就金融商品或服務締約前，除充分瞭解客戶之相關資料，確保該商品或服務對客戶之適合度外，有關該契約之重要內容均向客戶充分說明，並揭露其風險，且給予客戶合理之審閱期間，以確保客戶已充分了解契約書之約定條款，交易後亦寄送對帳單供客戶查對。
- (4) 2024 年度參照客訴案件及評議事件之處理情形，明訂考核標準並提高扣減分數，促使營業單位遵守相關規範，以保護金融消費者權益。

2 定型化契約之檢視與修訂

- (1) 各項業務之定型化契約皆能符合主管機關定型化契約範本、應記載事項及不得記載事項，並衡酌客戶之屬性與需求，調整商品或服務之設計、行銷、通路及爭議處理，法令遵循單位並針對是否符合法規制度、適法性、相關權益等提供意見，依分層負責明細表簽報授權層級核定後施行，確保公平、合理提供客戶商品或服務，並降低客戶申訴情形。
- (2) 針對各項業務建立銀行內部之消費者保護自評表，於修訂定型化契約及設計、行銷新種業務時進行自我檢視，並納入相關業務單位之法令遵循自評檢核項目。
- (3) 2024 年度本行主動檢視定型化契約、廣告用語之妥適性，如有使用「終身」、「永久」等類似字樣，應有充足履約能力及完善保障，檢視結果無缺失。

(4) 全面清查與企業經營者合作辦理預付型交易及遞延性商品相關業務，企業經營者是否已辦理足額履約保障者，如有辦理相關業務本行是否已依規告知相關消費者權益事項，經清查後，本行目前無此業務項目，日後依規辦理。

5.6.3 遵循公平待客原則

1 本行建立以「公平待客」為核心之企業文化，於董事會下設置公平待客管理委員會，作為公平待客議題之規劃、審議與推行之主要組織，由總經理擔任召集人，邀請獨立董事於定期召開之會議列席指導，並將會議資料、討論重點及決議等向董事會報告。另訂有公平待客政策、公平待客原則策略與執行步驟，以利三道防線執行公平待客原則時有所依循，且定期檢討修正，確保提供各項金融商品或服務時能公平對待客戶。為提供更友善、更貼近客戶的產品和優質服務，於委員會中將金融友善服務相關政策及其具體落實情形進行檢討、建議及追蹤改善，2024 年度召開 4 次公平待客委員會會議。

2 為了持續深化對於公平待客原則的重視及認知，針對董事、高階管理人及一般行員，除持續辦理法定公平待客教育訓練課程外，並於 2024 年度陸續開辦線上及實體公平待客課程系列課程，全體人員共累計 12,519 人次參與，訓練時數共計 39,201 小時，內容含括金融消費者保護法解析、身心障礙者權利公約 (CRPD)、高齡投保權益保障、企業誠信風險管理與責任地圖制度、攜手防詐 - 守護民衆財產安全及客訴或爭議案例研討等，藉由教育宣導提昇行員遵法及公平合理對待客戶之意識及專業知識，於執行業務時落實公平合理的對待客戶，使客戶感受到本行對客戶之關懷與用心，增進客戶對本行之信心。

5.6.4 防範詐騙

1 為強化金融友善服務進而防堵高齡銀髮客戶遭詐騙及冒領存款案件發生，臨櫃辦理領現、轉出等支出交易、申辦網銀或約定轉出帳號等，櫃員操作交易之螢幕會顯示警語，提醒同仁臨櫃關懷客戶，以避免詐騙或冒領存款案件發生。

2 本行對外加入由主管機關及同業聯合成立之「鷹眼識詐聯盟」，定期與同業交流詐騙犯罪案例及阻詐手法，並配合主管機關辦理之防詐活動宣導防詐觀念、致力提升民衆防詐意識；對內則導入 AI 預警模型進行交易監控，並將詐騙犯罪手法常見態樣納入模型中，自動對異常帳戶進行判讀和警示，提高阻詐效益，並由專責單位配合 AI 模型逐戶執行異常帳戶之人工審查及交易控管，避免異常金流持續透過本行帳戶進行移轉，達到阻詐之成效。2024 年 5 月模型上線後截至 2024 年 12 月本行警示帳戶預先控管率達 60%、警示帳戶數降減率達 10%。

3 金融機構作為攔阻詐騙第一線，為落實臨櫃關懷，有效防止客戶遭詐造成財產損失，定期於內部系統更新警政署提供之攔阻詐騙成功與失敗案例供各營業單位參考，作為教育訓練素材並於每週早會至少宣達乙次。除了一般金融服務外，一線人員時常留意、關懷提問客戶的各種異常狀況，必要時聯繫轄區員警到場共同關懷客戶，有時不免造成民怨，惟因行員的機警反應和熱情管事，讓眾多的民衆免於受害，經統計，2024 年度因落實臨櫃關懷攔阻詐騙案件共 118 件，金額合計 112,384,388 元；除落實臨櫃關懷外，本行亦不斷精進資訊系統，利用 AI 科技預警異常帳戶、分析詐騙金流態樣出表供各營業單位檢視是否為異常帳戶以即時阻斷金流，利用資訊系統預控帳戶而達到攔阻效能之金額計 9,650,000 元，爰 2024 年度本行攔阻詐騙避免客戶財損金額合計達 122,034,388。為鼓勵營業單位加強關懷客戶及落實關懷提問，經通報檢警調單位防範及協助偵破犯罪有貢獻者，本行依獎勵措施提報有功人員及敘獎事宜。

4 為進一步提升民衆識詐能力，2023 年度金管會鼓勵基層金融從業人員機敏阻詐，並由銀行公會舉辦「金融機構全國 368 鄉鎮走透透返詐宣導」活動，請金融機構會同當地警察機關前往全國鄉鎮市區辦理防制詐騙宣導活動成效卓著，爰 2024 年度本行自發性鼓勵各營業單位於轄區舉辦座談會，藉以拉進與在地民衆距離及強化識詐能力，深耕在地居民客戶，截至 2024 年底，共舉辦 138 場宣導活動。為鼓勵及提升分行舉辦意願，分行舉辦座談會場次列為存匯主管考核加分項目，並建議於財富管理客戶說明會中納入防詐騙宣導主題，以擴大宣導對象及提高宣導頻率，且每季定期追蹤分行舉辦之成效。

5 為建立不同年齡學生族群金融防詐騙觀念，於 2024 年度舉辦六場「小小金融家 · 兒童偵探理財營」，參加人數約 300 人、參與銀行公會舉辦「防詐先鋒，青春不踩雷」活動，至台灣藝術大學及文藻外語大學，對大專院校青年學生進行防詐教育宣導，活動共計宣導 150 分鐘及 404 人次，並與健行科技大學合作「就業學程課程」教學計畫及真理大學「銀行管理實務」講座課程，融入防詐法治教育，兩場活動共計 480 分鐘。

6 「刷卡消費 OTP 簡訊再進化！」聯邦銀行遙遙領先同業，為首家實施中文幣別防詐騙措施之金融機構，自主開發信用卡交易之 OTP 驗證簡訊消費金額之英文幣別代碼增列對照中文貨幣名稱之措施，為「金融機構第一家」實施消費通知簡訊增列消費幣別代碼中文化防詐措施之金融機構，提醒持卡人消費金額及幣別正確性，獲銀行公會嘉許鼓勵並請本行分享作法，後要求金融同業比照本行完成該防詐措施。

7 破局防詐！信用卡網路交易加強雙重身分驗證保護

再度強化信用卡網路交易 OTP 身分驗證機制，持卡人進行網路交易時，OTP 驗證畫面除原本『密碼驗證』項目外，新增『網頁識別碼』驗證項目，持卡人於網路付款頁面中需點選一組與簡訊相符之『網頁識別碼』後再輸入『驗證密碼』，以上二項驗證均正確才能完成交易，以利識別其輸入 OTP 頁面正當性，非屬釣魚網站，萬一持卡人遭騙取信用卡相關資料，可藉由增加辨識機制，提高網路交易安全。

8 「行動支付更安全」！信用卡綁定雙重驗證防詐機制

大幅領先同業，為「金融機構第二家」推動強化行動裝置綁定信用卡時之身分確認機制之金融機構，早於 2023 年推行綁定國際 pay(Apple pay、Google pay 及 Samsung pay) 時申請人之手機號碼與原留存於本行之手機號碼一致性，方可完成綁定，如有不一致者，持卡人需進線客服核身，始能完成綁定啟用。

9 信用卡新防線！商店 APP 綁定強化手機號碼一致性檢核

針對高風險之商店 APP，推動綁定信用卡身分確認機制，當持卡人於商店 APP 綁定信用卡時，如係採手機門號驗證方式，將就商店傳送之門號進行比對是否與持卡人留存之手機門號相符，經比對手機號碼相符才會完成驗證進行後續交易，以強化本行持卡人網路交易安全機制。

10 突破傳統 OTP！本行結合聯合信用卡處理中心，率先金融同業採用「聯卡中心 ACS 平臺導入之 FIDO 機制」，讓詐騙無處可逃

除藉由 OTP 簡訊驗證持卡人身分，為防範詐騙透過刷卡網頁竊取客戶信用卡資料及 OTP 驗證密碼，提升信用卡交易安全，乃持續開發優化網路交易及信用卡綁定驗證方式，並增加 FIDO 身分驗證方式，供持卡人利用聯邦銀行 APP 透過如生物辨識（指紋、人臉、聲音辨識）認證方法進行多因素驗證完成信用卡交易，無需再擔心 OTP 密碼外洩遭盜刷、簡訊碼輸錯、出國在外購物收不到驗證碼的狀況。此外，聯邦銀行為聯信平台首家使用「聯卡中心 ACS 平臺導入之 FIDO 機制」之機構，提供之行動 APP 於完成客戶身分核驗後，傳送固定識別值予聯卡中心，確認實為持卡人本人後即可進行網路消費之授權核准，在驗證持卡人的機制上透過符合訊息隱密性、完整性及來源辨識性之安全設計，為符合 FIDO 聯盟最高安全等級之身分驗證機制。

11「等待不再漫長」！智能客服幫助客戶快速解決問題

為免客戶撥打服務專線久候，當專線忙線時，可透過語音及官網留言版留言，將有專人儘速回覆處理。新增智能文字客服（智能好邦手），有助於分流話量，減少等待時間，提升服務效能。經統計與去年同期相較，於檢測時段之日均總電話數有效減少 7.3%，服務品質提升 10%。另於智能文字客服（智能好邦手）新增持卡人遭遇詐騙之因應方式，如持卡人遭遇詐騙可快速查詢處理方式。

12「隨時掌握用卡安全」！信用卡彈性控管功能獲持卡人一致好評

為提升用卡安全指數，使消費在便利之餘，更能享有交易安全之保障，於聯邦行動銀行 APP 中提供聯邦卡片管理服務，供卡友得視實際使用信用卡情形「輕鬆一指關閉或開啟特定信用卡交易功能」，可進行的管理類別為實體卡、非實體卡、行動支付，並區分為國內、國外。

13 用卡安全新選擇！設定單筆交易限額，防範詐騙隱患

提升信用卡交易控管之強度，在 APP 新增「設定國內、外單筆交易限額功能」，使持卡人得依據自身需求使用信用卡交易功能，為持卡人防範釣魚詐騙增加一道安全防線。

前項及本項措施更有民衆表示「設計很好，可避免被盜刷，值得推廣」，是在各家金融機構推行一系列防詐措施中，唯一獲金融監督管理委員會銀行局函轉各金融機構鼓勵推廣。

14「防詐宣導再升級」！信用卡網站加強防詐提醒，別讓詐騙得逞

(1) 於信用卡官網以明顯彈跳式視窗訊息，以顯著方式宣導 OTP 驗證簡訊密碼為持卡人身分之重要認證資訊，重要性及保密性等同金融卡密碼，應妥善保存，勿提供第三人或輸入不明簡訊或網頁廣告所附連結網址，以協助提升持卡人防詐意識。

(2) 於信用卡官網首頁下方提醒卡友請勿將信用卡資料或簡訊驗證碼輸入不明網站或電子郵件，避免上當受騙，藉以提升持卡人防詐意識。

(3) 於信用卡帳單定期揭露宣導信用卡資料及 OTP 簡訊驗證密碼為持卡人身分之重要認證資訊，重要性等同金融卡密碼，應妥善保存不提供他人或輸入不明簡訊或網頁之連結網址，並留意簡訊中之目的、幣別及金額避免遭詐騙，以善盡提醒之責。

5.7 提升資訊安全

1 APP 資訊安全檢測

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

2 加強資訊安全事故應變機制及演練

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

3 服務系統穩定不中斷

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

- 重要資料定期備份、各重要系統每年定期實施備援演練。
- 信用卡應用系統定期實施情境模擬斷線演練或備援演練。
- 新開發程式優先於測試環境驗證無誤後，再於正式營運環境運行。
- 為確保連線品質，重要網路連線設備及專線設置備援機制。

5.8 顧客關係管理

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

5.8.1 多元溝通管道

提供消費爭議申訴平台、電子郵件、留言板、24小時服務專線及線上真人及時文字客服，全年無休解決客戶問題，並於智能文字客服提供滿意度問券調查，將客戶意見納入系統，以改善更符合客戶服務需求，持續精進服務品質，保障客戶權益，2024年滿意度達85%以上。

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

5.8.2 申訴處理流程

受理申訴案件 → 客訴案件登錄 → 客訴處理時程 → 回覆專責單位 → 回覆主管機關 → 定期陳報機制



專責單位受理申訴：客戶透過來電、網路留言、官網消費爭議申訴專區、文字客服、親至分行及主管機關（銀行局、金融消費評議中心）轉知申訴案件。

受理單位先與客戶及被申訴單位瞭解情況、至客訴單系統登錄「客戶問題案件處理追蹤表」，將案件分送至被申訴單位及業務主管單位。

被申訴單位於規範處理時效期限內與客戶聯繫妥處（一般案件5個營業日、主管機關案件3個營業日內），並回覆處理結果，業務主管單位檢討個案並擬定改善措施。

被申訴單位及業務主管單位於客戶單系統將案件處理情況回覆傳送專責單位。

專責單位審核個案處理結果、針對主管機關轉知之申訴案件，另透過網際網路申報系統回覆處理結果。

專責單位定期彙整客訴處理與管理情形，編制問題態樣統計分析表與案件內容摘要報告，於每季將消費客訴暨消保執行情形陳實董事會與高階管理階層報告。

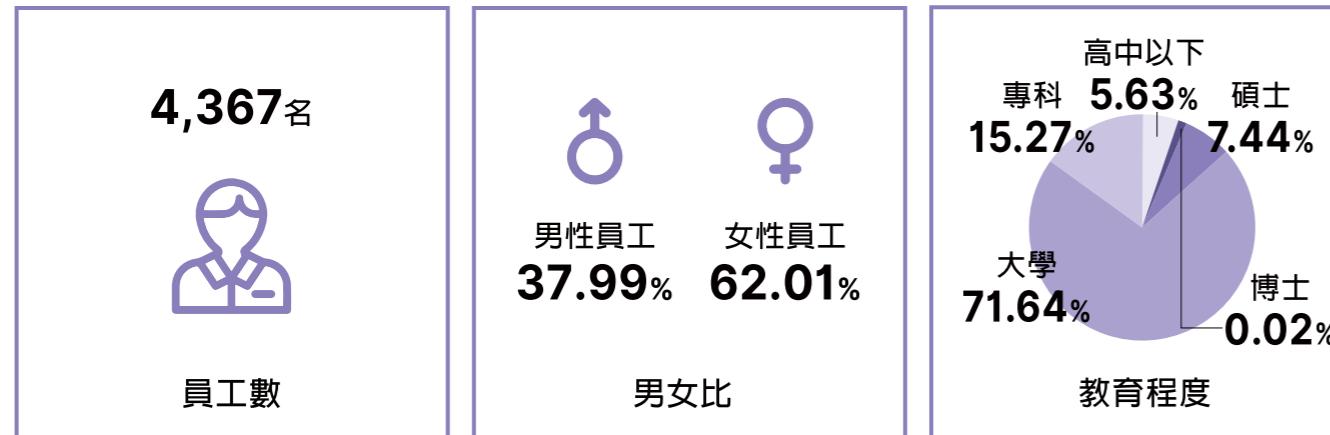


2024年全年申訴及問題案件合計363件，較2023年382件減少19件，申訴樣態以消費爭議為最多，主因為信用卡消費爭議案件中仍以遭詐騙盜刷所衍生爭議居多，本行已積極協助爭議款處理程序，並因應改善措施已達到減少詐騙案件爭議；另於各項溝通管道，如IVR、官網、帳單、EDM及簡訊內容加註提醒持卡人慎防詐騙之警語，於官網以明顯彈跳式視窗訊息，宣導OTP驗證簡訊密碼為持卡人身分之重要認證資訊，增設「高齡防詐騙守則」、「常見詐騙花招及案例」、「反詐騙相關宣導連結」等防詐騙資訊專區，提升客戶防詐識別能力。

6 員工照顧

6.1 人員結構

聯邦銀行、聯邦國際租賃、聯邦網通科技、聯邦證券投資信託、聯邦財務及聯邦創業投資公司至 2024 年底止，正式職員計有 4,367 人，平均年齡 40 歲，其中女性職員占 62.01%，男性占 37.99%，相關人力結構如下列各項統計表：



6.1.1 2024 年員工新進、離職及年齡別統計

1 新進員工人數

2024 年		男			女			合計
聯邦銀行	人數	18 歲以上 未滿 30 歲	30 歲以上 未滿 50 歲	50 歲 以上	18 歲以上 未滿 30 歲	30 歲以上 未滿 50 歲	50 歲 以上	
	比率	26.27%	9.75%	3.18%	38.56%	20.12%	2.12%	100.00%
聯邦子公司	人數	9	34	8	11	32	3	97
	比率	9.28%	35.05%	8.25%	11.34%	32.99%	3.09%	100.00%
人數合計		133	80	23	193	127	13	569

2 離職員工人數

2024 年		男			女			合計
聯邦銀行	人數	18 歲以上 未滿 30 歲	30 歲以上 未滿 50 歲	50 歲 以上	18 歲以上 未滿 30 歲	30 歲以上 未滿 50 歲	50 歲 以上	
	比率	15.79%	16.23%	5.48%	28.07%	28.73%	5.70%	100.00%
聯邦子公司	人數	6	18	10	6	19	4	63
	比率	9.52%	28.57%	15.87%	9.52%	30.17%	6.35%	100.00%
人數合計		78	92	35	134	150	30	519

3 離職率

2024 年	年底人數	離職人數	離職率	依性別區分			
				男	比率	女	比率
聯邦銀行	3,997	456	11.41	171	11.70%	285	11.24%
聯邦子公司	370	63	17.03%	34	17.26%	29	16.76%

4 歷年員工離職率

類別 / 年度	2021	2022	2023	2024
年底人數	3,932	3,914	3,981	3,997
員工離職率 (%)	13.35	14.05	13.36	11.41
員工自願離職率 (%)	12.87	13.72	13.01	10.96

6.1.2 2024 年管理階層與一般員工人員結構

1 管理階層性別 / 年齡分析

2024 年	年底人數與比率	男			女			合計
		18 歲以上未滿 30 歲	30 歲以上未滿 50 歲	50 歲以上	18 歲以上未滿 30 歲	30 歲以上未滿 50 歲	50 歲以上	
聯邦銀行	人數	0	69	247	0	124	235	675
	比率	0.00%	10.22%	36.59%	0.00%	18.37%	34.82%	100.00%
聯邦子公司	人數	0	13	30	0	14	14	71
	比率	0.00%	18.31%	42.25%	0.00%	19.72%	19.72%	100.00%
人數合計		0	82	277	0	138	249	746

2 非管理階層性別 / 年齡分析

年底人數與比率	男			女			合計	
	18 歲以上未滿 30 歲	30 歲以上未滿 50 歲	50 歲以上	18 歲以上未滿 30 歲	30 歲以上未滿 50 歲	50 歲以上		
聯邦銀行	人數	364	612	170	669	1,275	232	3,322
	比率	10.96%	18.42%	5.12%	20.14%	38.38%	6.98%	100.00%
聯邦子公司	人數	28	100	26	23	106	16	299
	比率	9.36%	33.44%	8.70%	7.69%	35.46%	5.35%	100.00%
人數合計		392	712	196	692	1,381	248	3,621

3 員工人數

2024 年	年底人數與比率	男			女			合計
		18 歲以上未滿 30 歲	30 歲以上未滿 50 歲	50 歲以上	18 歲以上未滿 30 歲	30 歲以上未滿 50 歲	50 歲以上	
聯邦銀行	人數	364	681	417	669	1,399	467	3,997
	比率	9.11%	17.04%	10.43%	16.74%	35.00%	11.68%	100.00%
聯邦子公司	人數	28	113	56	23	120	30	370
	比率	7.57%	30.54%	15.13%	6.22%	32.43%	8.11%	100.00%
人數合計		392	794	473	692	1,519	497	4,367

4 女性員工分佈

類別	百分比 (%)	2030 年目標 (%)
婦女在所有勞動力中所佔百分比	63	>50
婦女佔所有管理職的百分比，包含初階、中階和高階管理職	53	>45
婦女佔所有初階管理職的百分比	58	>45
婦女佔最高管理職的百分比	43	>45
婦女擔任收益創造部門之管理職佔所有部門管理職之百分比	42	>50
婦女佔 STEM (科學、科技、工程、數學) 相關職位之百分比	30	>50

5 招聘

類別 / 年度	2021	2022	2023	2024
新聘員工總數	445	532	599	472
內部職缺填補率 (%)*	38.1	50.9	54.7	66.67
平均招募成本 (單位：新臺幣仟元)	763	3,263	3,798	4,090

* 所有公開職缺錄用內部員工的比例

2024 年內部職缺填補	依性別		依年齡		
	男	女	18 歲以上未滿 30 歲	30 歲以上未滿 50 歲	50 歲以上
人數	136	168	68	172	64

6.1.3 非員工的工作者人數統計

年度	人數
2023 年	223
2024 年	211

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



6.2 員工權益保障

1 遵循法令保障員工

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

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

選擇勞退新制之員工，自 2005 年 7 月 1 日起，本行每月依其薪資之 6% 提繳勞工退休金，員工亦可自行選擇提撥薪資之 1~6% 由本行自薪資代扣。公司提撥及員工提撥部份一併提繳至勞保局員工個人帳戶，員工年滿 60 歲時即得選擇一次請領其退休金專戶之本金及累積收益或請領月退休金。2024 年度提撥之退休金數額為 1 億 8,954 萬 9,177 元。

選擇勞退舊制之員工，符合退休條件者，其退休金係根據服務年資及退休前 6 個月之平均薪資計付。依舊制員工薪資總額 2.44%~15% 按月提撥退休基金。2024 年度依上述退休金辦法認列之淨退休金成本為 5,938 萬 798 元。

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

2 訂定工作規則，定期召開勞資會議

為保障勞資雙方的權利與義務，健全經營及管理制度，本行有建立勞動實務計畫，於「工作規則」中規範員工之薪資依工作評價、市場調查及職務議定之且員工在正常工作時間內所得之報酬不得低於中央主管機關所核定之基本薪資，秉持同工同酬不因性別、性傾向、種族、階級、年齡、婚姻、語言、思想、宗教、黨派、籍貫、出生地、容貌、五官、身心障礙或以往工會會員身分為由，而為差別待遇或任何形式之歧視，並定期計算性別薪酬指標。建立員工延長工時流程以利主管控管員工工作情形，員工每日每月延長工時設有上限並應避免長時間工作。延長工時得選擇領取加班費或申報換休，換休因年度終結或契約終止而未休畢之時數亦全數發給薪資。繼續工作滿一段期間之員工享有特別休假之權利，休假期間薪資照給。除法定勞工保險、健康保險外為所有員工投保團體保險，費用由本行負擔。每年編制員工訓練計劃以進行人才培育。另成立勞資雙方代表組成的「勞資會議」就工作條件進行對話、討論工作規則之修訂。勞資會議成員由九名勞方代表與資方指派之成員共同組成，保障本行所有員工享有勞基法、人權、納稅、結社自由等權益。其中勞方代表之組成由全公司依北、中、南三區分別以網路投票選舉，依得票高低排名票選出前九名（男性 4 人，女性 5 人），每年定期舉辦勞資會議，參與會議之勞方代表皆為本行之正職員工。

3 公平考核及獎懲制度

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

4 人權保障與職場多元

(1) 為防治職場性騷擾及保障員工之權益，配合友善職場及性別工作平等法之規定，訂定「工作場所性騷擾防治、申訴及懲戒辦法」。另訂定「執行職務遭受不法侵害計畫」，提供員工遭受肢體、心理、語言暴力及性騷擾之申訴，以維護職場安全環境，公開宣示預防職場不法侵害之書面聲明並張貼於各工作場所，要求各單位主管每年填寫職場不法侵害行為自主檢核表，透過行為自主檢核辨識是否有構成職場不法侵害。

鼓勵員工主動申報所有受到攻擊或威嚇之事件，並協助追蹤，且對受害人申訴或通報者之權益及隱私完全保密。受理申訴後指定專責人員協調處理，專責處理人員應自接獲申訴或移送案件到達七日內開始調查，並於一個月內完成，必要時得延長一個月。同時給予當事人工作調整、心理輔導、醫療法律協助等。



(3) 推動職場多元化政策，落實僱用多樣性、薪酬與升遷機會的公平性，所有政策不因個人性別、性傾向、種族、階級、年齡、婚姻、語言、思想、宗教、黨派、籍貫、出生地、容貌、五官、身心障礙為由，而為差別待遇或任何形式之歧視。2024 年度女性員工佔比 63.4%，女性主管佔比 53.1%；30 歲以下員工佔比 25.8%、30 歲以上 50 歲以下員工佔比 52%、50 歲以上員工佔比 22.2%；另依「身心障礙者權益保障法」之規定雇用 17 名身心障礙員工。

各階級女男薪酬比例 ▾

薪酬指標項目	薪酬比例 (女:男)
擔任管理階層人員薪資	1.02:1
擔任管理階層人員薪酬	1.13:1
非擔任管理階層人員薪資	0.95:1
非擔任管理階層人員薪酬	0.94:1

註 1: 薪資涵蓋 1-12 月薪資及各項津貼；獎金涵蓋不休假、年終、績效等變動薪酬；薪酬為薪資及獎金加總。

註 2: 薪資性別差異 = $(\text{男性薪資} - \text{女性薪資}) / \text{男性薪資}$ ；獎金性別差異 = $(\text{男性獎金} - \text{女性獎金}) / \text{男性獎金}$ 。

性別薪酬指標 ▾

薪酬指標項目	性別差異 (%)
薪資平均數差異	9.77%
薪資中位數差異	7.89%
獎金平均數差異	11.60%
獎金中位數差異	11.32%



(4) 重視人才培育，提供完善的教育訓練及透明的升遷管道，營造和諧職場環境。

鑑於本行中高齡同仁達 33%，故積極推動中高齡友善職場關懷措施，例如設置員工關懷專責小組，定期關心中高齡同仁、每年定期填寫「肌肉骨骼問卷」改善同仁不良姿勢、每半年監測中高齡輪班同仁血壓並提供關懷諮詢、全面更換 LED 燈以降低白內障和閃光發生機率、勞工健檢特別增列眼底攝影檢查及護理師提供健檢異常單獨諮詢。本行團保擴大至照顧員工親眷（納入父母、配偶及子女），提升健康保障減輕醫療負擔。重視跨世代和諧共事，除舉辦世代共融講座外，並配合勞動部就業學程計畫，委請中高齡同仁擔任業師，除分享業務推展經驗傳承外，並協助同學未來能順利就業。持續推動友善職場關懷措施，創造青銀世代彼此相互理解、欣賞、共事、共融的職場環境，期許規劃更多符合中高齡及高齡者之彈性管理制度及職務再設計，以提升員工的向心力與士氣，進而打造「銀行人才永續，員工安心工作」的幸福企業。本行打造多元與包容友善職場，2024 年榮獲台北市政府中高齡者暨高齡者友善企業認證。



薪酬指標項目	2020	2021	2022	2023	2024
a) 總收入	\$14,430,362	\$16,688,773	\$15,985,339	\$17,934,627	\$19,826,869
b) 總營業費用	\$10,198,147	\$10,672,705	\$10,936,188	\$12,070,837	\$12,552,681
c) 員工相關費用總額 (薪資 + 福利)	\$3,965,882	\$4,301,694	\$4,298,695	\$4,682,035	\$5,220,579
人力資本投資報酬率 (a - (b-c)) / c	2.07	2.40	2.17	2.25	2.39

6.3 員工進修培育及教育訓練

6.3.1 人才培育

為因應金融環境變化、公司經營策略及員工需求，隨時加強員工之專業知識與技能，每年持續依據員工進修訓練辦法、員工發展計畫及永續發展實務守則，定期舉辦各項業務講習、研討會、專業訓練課程及派訓行外參加各項金融專業及企業經營管理訓練課程。



- 依照主管機關相關規範，鼓勵員工考取金融相關指定證照，並辦理證照考前輔導班，以取得業務推展上必要的資格條件，落實遵循法律依據。
- 建置教育訓練線上學習 E-learning 平台，提供多樣化數位學習課程放置於線上教育訓練專區，可隨時不受限自主進修提升自我職能；線上平台設有員工留言板區，讓員工能匿名留言自由交流。
- 為培訓未來管理人才，持續辦理「管理人才進階班」課程，精挑各業務別卓越員工，提供跨部門平台進行業務輪調與探索，啟發職能最大化，開拓視野並提升多元的專業知識。
- 因應新世代來臨，為使中高階主管能有效與跨世代員工交流，不定期舉辦「跨世代溝通與領導」課程，學習溝通、協調、共融及適才、適性領導，了解新世代的想法，進而提高員工留任率。
- 設計新進存匯櫃員實習檢核表，由資深員工帶領新進員工一對一教學，提供明確方向使其逐步了解作業流程，以利融入職場與提升專業能力；員工利用朝會時間經驗分享，且定期舉辦區會及講習會，進行案例分享及經驗傳承。
- 為維護健康安全職場，每年定期辦理職務遭受身心不法侵害、異常工作負荷、人因性危害、母性健康保護、預防性騷擾等線上與實體教育訓練。
- 每年與多所大專院校進行產學合作，並安排實習生進行教育訓練，共有 95 人完成受訓，以利達到人才永續的目的；並規劃與大專院校配合進行勞動部推動的就業學程計畫，培養學生專業金融知識，瞭解銀行實務，輔佐學生並提高進入金融業的意願。

“



實施友善金融服務計畫，每年辦理「身心障礙者金融友善線上教育訓練」，課程包含金融友善及身心障礙者權利公約 (CRPD) 等弱勢族群權益保障之內容，2024 年度共 3,951 人完訓，包含全數董事、負責人及高階經理人，正職人員的受訓比率達 100%，使全體同仁能持續提升自我服務品質之要求，重視客戶權益，並為其提供無障礙金融服務，營造友善金融環境。

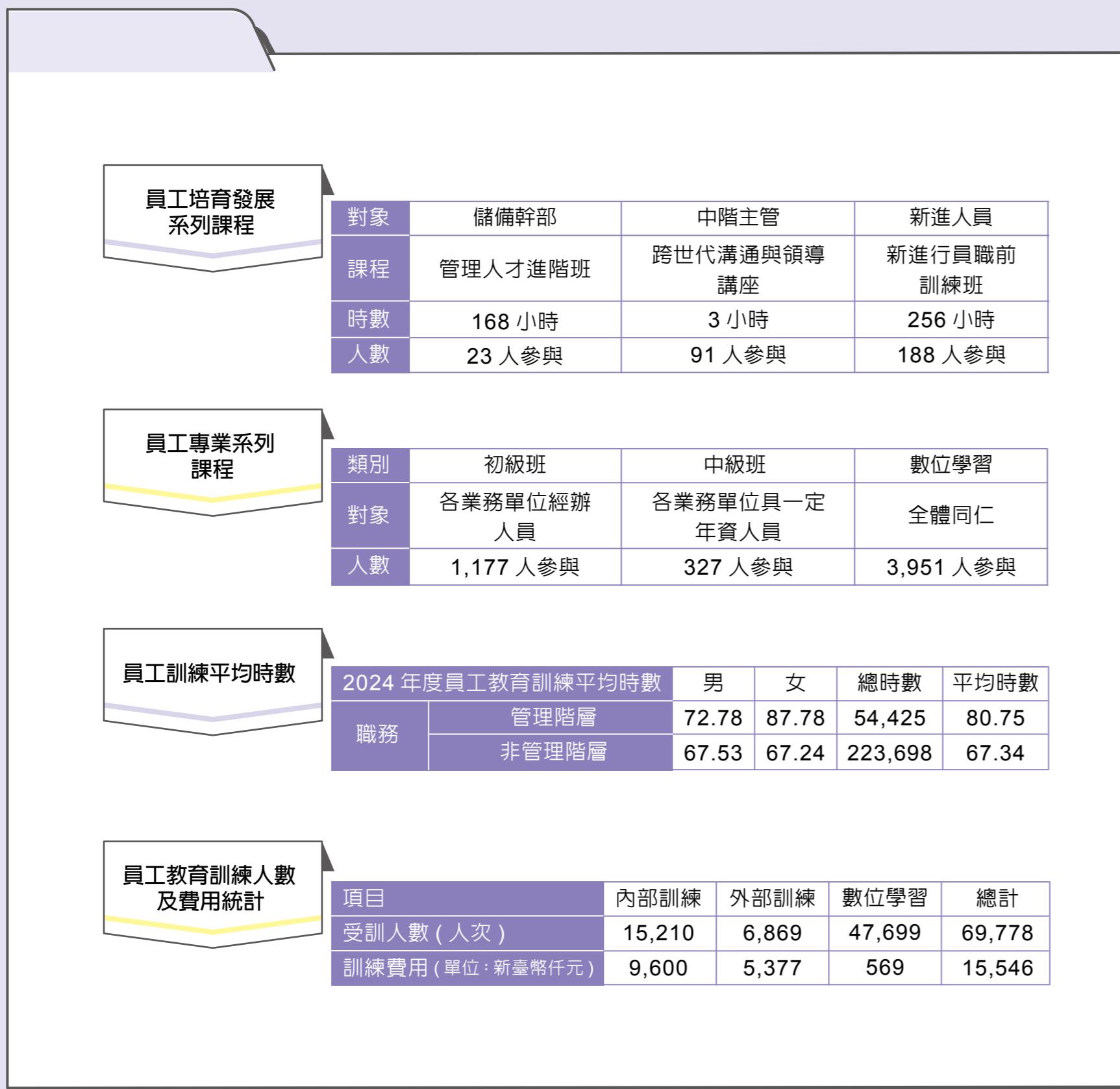
為響應綠色金融行動方案 3.0，使行內從業人員逐漸具備永續發展推動所需知識，每年定期舉辦推動永續發展之教育訓練，「永續金融系列課程教育訓練 E-Learning」2024 年度全體同仁共 3,834 人完訓，針對董事及高階主管開辦 2 場永續相關課程「影響力投資與 SDGs 的實踐」、「接軌 IFRS 永續揭露準則 S1 及 S2」，共 28 人完訓；鼓勵員工考取「永續發展基礎能力測驗」證照，並提供獎勵金 \$1,300，於 2024 年底共 456 人取得，其中高階主管之考照率達 33%。

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

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

”

6.3.2 2024 年教育訓練實施概況



員工教育 訓練統計

2024 年度						
類別	性質	班次	總人數	總訓練時數	每位員工受訓 平均時數	
內部訓練	專業課程	236	50,805	192,867	3.80	
	職前訓練	7	363	2,834	7.81	
	ESG	1	173	173	1.00	
	職安	1	3,899	3,899	1.00	
小計		245	55,240	199,773	3.62	
外部訓練	專業課程	465	10,360	60,901	5.88	
	公司治理	7	62	186	3.00	
	ESG	27	3,950	11,858	3.00	
	職安	66	131	1,442	11.01	
	主管訓練	13	35	3,963	113.22	
	小計	578	14,538	78,350	5.39	
總計		823	69,778	278,123	3.99	

員工專業 證照統計

專業證照類別	數量 (張)
金融專業	23,169
永續證照	456
非金融專業	1,253
語言專業	70
總計	24,948
總員工數	3,997
平均每人持有數量	6

計劃	說明	成效	計劃	說明	成效
管理人才 進階班	<p>1 多元化課程：新世代主管卓越養成課程、溝通表達技巧、企業經營與社會責任、人才管理。</p> <p>2 專業課程：報表管理、金融業務專案研討、防制洗錢案例研討。</p> <p>3 永續相關課程：綠能產業發展、碳權交易、綠電相關課程。</p> <p>4 數位金融：Chat GPT、AI 的演進、AI 對金融業的應用及影響、iPASS 數據賦能、大數據的應用。</p> <p>5 各產業參訪。</p>	<p>1 對銀行未來發展藍圖，具有更清晰的了解，提升自我價值及專業能力。</p> <p>2 2024 年 23 人參與並完訓，其中 5 人晉升經理。</p>	友善金融 服務計畫	依「銀行業金融友善服務準則」，董事、負責人、高階經理人及一般行員每年應接受一定時數之金融友善、CRPD 等教育訓練課程，使員工瞭解如何提供適當之友善服務措施，讓所有顧客都能有賓至如歸的感受。	「2024 年度身心障礙者金融友善線上教育訓練」共 3,951 人完訓，包含全數董事、負責人及高階經理人，使全體行員能持續提升自我服務品質之要求，重視客戶權益。
健康安全 職場	制定「安全衛生工作守則」及「職業安全衛生管理規章」，持續改善工作環境的安全與衛生條件，致力於降低職業災害的風險，以保障員工的身心健康。	<p>1 辦理臨場專業醫師健康諮詢服務 26 場次。</p> <p>2 每月實施員工健康宣導並關心員工體況進行全行「肌肉骨骼症狀調查」，2024 年度共辦理 4,352 份。</p> <p>3 辦理職務遭受身心不法侵害、異常工作負荷、人因性危害、母性健康保護、預防性騷擾等線上與實體教育訓練，2024 年度共 4,271 人次完訓。</p> <p>4. 辦理健康促進講座 46 場次。</p>	數位學習 計畫	隨著網路科技的發達，設備的進步，部分實體課程，漸漸轉往線上，設置教育訓練專區，也利用線上視訊會議軟體來開會及布達事項，減少同仁通勤的舟車勞頓，也能達到節能減碳之功效。	<p>1 2024 年度教育訓練專區上架 91 門課程，計 47,699 學習人次。</p> <p>2 每月一次財管月訓及每週四次的早會，使用視訊會議軟體。</p>
永續發展 培訓計畫	<p>1 依本行永續發展實務守則，定期舉辦推動永續發展之教育訓練，使行內從業人員逐漸具備永續發展推動所需知識。</p> <p>2 鼓勵員工考取「永續發展基礎能力測驗」證照，提供獎勵金 \$1,300。</p>	<p>1. 「2024 年度永續金融系列課程教育訓練 E-Learning」全體同仁共 3,834 人完訓。</p> <p>2. 針對董事及高階主管開辦 2 場永續相關課程「影響力投資與 SDGs 的實踐」、「接軌 IFRS 永續揭露準則 S1 及 S2」，共 28 人完訓。</p> <p>3. 2024 年底取得「永續發展基礎能力測驗」證照，共 456 人。</p>	產學合作 計畫	<p>1 為達人才永續的目的，與 30 多所大專院校進行產學合作，安排實習生進行職場體驗，以備未來人才留用。</p> <p>2 規劃與大專院校配合進行勞動部推動的就業學程計畫，培養學生專業金融知識，瞭解銀行實務，輔佐學生並提高進入金融業的意願。</p>	<p>1 2024 年度產學合作投遞數 298 人，實際報到人數為 85 人，留任比例近 5 成。</p> <p>2 勞動部推動的就業學程計畫，共 18 名學生參與此計畫。</p>

6.4薪資福利與員工照護

6.4.1薪酬福利制度

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

公平對待員工，保障每位同仁權益，訂定「員工考績辦法」每年年底由各級主管依各項財務、非財務指標評核員工表現核定考績，透過員工自評及主管進行績效面談，落實雙向溝通，考績將作為晉升調薪、績效獎金調整分配之依據。業務人員依各業務職系訂定之辦法如「財富管理部門人員考核辦法」、「消費金融業務顧客服務專員任免、晉升暨推廣考核辦法」每月/季評核業績及非財務指標發放業績獎金，其他人員則每年年度決算如有獲利，董事會斟酌當年度經營績效依各職系訂定之獎金辦法如「營業單位績效考核辦法」、「總行管理單位考核評訂要點」核定單位績效獎金，再由主管依個人表現調整分配。另訂定「員工獎懲案件處理辦法」隨時召開會議審議獎懲案件，並依獎懲情形加扣發獎金並限制考績評核等第，以建立公平考核及獎懲制度，維護員工權益及整體紀律。

績效考核制度 ▼

考核方式	說明
目標管理制	每年年底由各級主管依各項財務、非財務指標評核員工表現核定考績，考績將作為晉升調薪、績效獎金調整分配之依據。
多元維度績效考核	透過員工自評及主管進行績效面談，落實雙向溝通。業務人員依各業務職系訂定之辦法，如「財富管理部門人員考核辦法」、「消費金融業務顧客服務專員任免、晉升暨推廣考核辦法」每月/季評核業績及非財務指標發放業績獎金。
團隊績效考核	其他人員則每年年度決算如有獲利，董事會斟酌當年度經營績效依各職系訂定之獎金辦法，如「營業單位績效考核辦法」、「總行管理單位考核評訂要點」核定單位績效獎金，再由主管依個人表現調整分配。
敏捷式對話	透過員工自評及主管進行績效面談，落實雙向溝通。另訂定「員工獎懲案件處理辦法」，隨時召開會議審議獎懲案件，並依獎懲情形加扣發獎金並限制考績評核等第。

增進員工向心力、鼓勵員工留任，辦理長期激勵措施以達永續發展目標：

- 1 開辦員工持股信託，任職一年以上員工可自由加入，每月由本行自員工薪資中代為扣繳固定金額，本行另提撥相對金額公提金作為獎勵購買本行股票，達到長期儲蓄、累積財富、保障未來安定之生活之目的。2024年底入會員工占比為 72.6%。
- 2 依前一年度獲利情形提撥員工酬勞配股核發給任職兩年以上員工，2024年領取配股之員工占比為 92.1%。
- 3 針對任職滿 20、30 週年員工，頒發紀念手錶一只及精緻水晶獎座，並於總行尾牙活動逐一表揚，2024年領取之員工占比為 3.7%。

6.4.2友善家庭職場環境

促進家庭照護福利且配合勞動基準法令，打造合宜勞動環境與條件並執行營造友善家庭之職場環境等政策方向及目標。宣導「職場母性健康保護計畫」確保女性員工身心健康，達成率為 100%、訂定產檢假、產假、陪產檢及陪產假等提供基本福利、與幼兒園及托嬰中心簽訂福利合約，以協助同仁之子女托育需求、發放生育津貼及結婚津貼，2024 年度共計申請 156 件及提供需照顧三歲以下子女申請育嬰留職停薪。

員工申請育嬰留職停薪情形 ▼

年度 項目	2023			2024		
	男	女	總數	男	女	總數
年度符合申請人數	66	222	288	54	172	226
年度實際申請人數	6	52	58	7	51	58
年度預計復職人數	3	48	51	7	54	61
年度實際復職人數	2	42	44	5	41	46
復職率	67%	88%	86%	71%	76%	75%
復職後一年仍在職人數	2	37	39	5	41	46
復職後一年在職率	100%	88%	89%	100%	100%	100%

* 預計復職人數係依留職停薪員工申請留停時預計復職日為基準

6.4.3 員工健康照護

1 預防職場不法侵害與保護措施

致力於創造安全且和諧的工作環境，積極預防職場內外部不法侵害，強化員工安全保障機制，並落實相關教育與培訓，提升員工自我保護意識及應對能力。

- **高階管理階層承諾**：由高階管理階層簽署「預防職場不法侵害書面聲明」，展現本行對於保障員工安全與尊嚴的堅定承諾。
- **教育訓練**：2024年辦理預防不法侵害實體課程17堂，及線上課程1堂，總計完成訓練人數達4,544人，全面提升員工對於不法侵害的認識及應對能力。
- **安全工作環境建置**：設置安全工作場所、適當調配人力、提供紓壓資訊及免費心理諮詢等多元措施，降低不法侵害風險，強化職場安全感。
- **不法侵害申訴與調查機制**：成立「不法侵害通報申訴案件調查小組」，處理員工申訴案件，並提供即時心理輔導及法律協助，確保申訴人獲得必要的支持與保護。

2 母性員工健康保護計畫

秉持對員工福祉的重視，持續推動母性員工健康保護計畫，為懷孕及產後復工之女性員工提供全面的健康評估與支援：

- **健康風險評估**：要求懷孕及產後一年內之女性員工及其主管共同填寫「作業場所危害評估及母性健康保護採行措施表」與「妊娠及分娩後未滿一年之勞工健康自我評估表」，確保工作內容不對母體健康造成影響。
- **專業醫護支持**：2024年共有72位女性員工參與此計畫，並完成風險評估與確認，提供個別衛教與生育補助津貼等資源，進一步強化對母性員工的關懷。
- **哺乳及托育支持**：全行設置12處哺乳室，並與13所托嬰及幼兒園簽訂合作協議，支持員工平衡工作與家庭需求，其中4處哺乳室獲得最高級「特優級」認證，1處獲得「優良級」認證。

3 人因性危害預防與健康促進

關注員工的工作負荷與職業健康風險，積極推動「人因性危害預防計畫」，透過風險評估、健康管理與教育訓練，減少肌肉骨骼症狀與其他因工作引發的健康問題。

- **風險調查與改善**：2024年共進行4,352份「肌肉骨骼症狀調查」，並針對18位具健康風險的員工進行個別健康指導與改善建議。
- **專業醫療支持**：2024年辦理26場臨場專業醫師健康諮詢服務，參與員工達1,402人，提升員工健康認知，並由醫護人員提供追蹤與關懷。

4 健康安全職場建置

依循職業安全衛生相關規範，制定「安全衛生工作守則」及「職業安全衛生管理規章」，建立安全與健康的工作環境，降低職業災害風險，保障員工身心健康。

- **健康監測與關懷**：每半年辦理「血壓關懷月」，2024年共567人次參加，協助員工掌握自身健康狀況，提供健康改善建議。
- **心理健康與壓力管理**：針對職務遭受身心不法侵害、異常工作負荷、人因性危害、母性健康保護、預防性騷擾等議題，安排線上與實體教育訓練，2024年共4,271人次參與，強化員工心理素質與職場應對能力。聘請耕莘醫院心理師辦理健康講座，主題「抗壓好心情和認識壓力覺察與紓壓」，並與耕莘醫院和嘉齡診所合作協助轉介心理師和身心科醫師；定期宣導衛生福利部心理健康司免費1925安心專線24小時服務。
- **職業安全**：公傷假的主因來自上下班、因公外出騎乘機車發生交通意外，對此，採加強宣導交通安全注意事項，並於每年定期實施一般勞工衛生教育訓練，並由醫護人員提供追蹤與關懷。
- **健康檢查支持**：定期委託專業機構辦理健康檢查，提供正確的預防與治療資訊。為管理職員工提供每年5,000元健康檢查補助，並優於《勞工健康檢查保護規則》。

5 防治員工肥胖及三高等之具體措施與實施成效說明

面對高齡化社會與慢性疾病日漸普遍的挑戰，肥胖與多種慢性疾病息息相關，研究證實，體重每減少1公斤，血壓就會下降約1 mmHg，秉持「員工健康即企業資產」的理念，藉由辦理身體活動及健康體位管理，鼓勵同仁維持健康體態與優化健康、預防疾病，並積極推動防治肥胖及三高（高血壓、高血糖、高血脂）為核心的職場健康促進計畫，展現對員工關懷的具體實踐，具體措施與實施成效如下說明：

健康體位管理

2021年~2024年辦理減重競賽活動，參與人數有30位，總減重公斤數（成效）約8~24公斤，成效良好，將持續辦理並鼓勵同仁參加。

• 健康管理行動一 多元主題講座，提升健康素養

健康講座已辦理約35場，其中12場聚焦三高議題，累計403人次參與，顯示員工高度關注個人健康議題，並有效提升其對健康風險因子的認識與應對能力。

• 健康管理行動二 預防慢性病，推動健康職場

為強化員工對高血脂與糖尿病的風險警覺，每半年定期舉辦慢性病預防健康宣導活動，運用圖文簡報、互動等多元方式進行健康教育，年度累計11,895人次參與。

• 健康管理行動三 「血壓關懷月」早期偵測高風險族群

透過「血壓關懷月」活動，提供現場血壓量測、衛教宣導與個別化健康諮詢，年度服務人數達567人次，有效促進員工高血壓的早期發現與主動管理。

• 健康管理行動四 醫護諮詢服務，陪伴員工每一步

設置定期健康諮詢服務站，由專業醫護人員提供一對一的健康諮詢與追蹤建議，年度共服務1,000人次。

6 彈性上下班工作時間安排

若因業務需要，可申請採彈性上、下班或輪班制。

7 實踐成果與未來展望

透過系統性、持續性的健康管理策略，我們有效提升員工健康自主管理能力，降低三高與慢性疾病風險，進一步強化職場凝聚力與生產效能。未來將持續深化健康促進方案，導入更多數據化健康管理工具，企業不僅肩負經營績效的責任，更應致力於打造安心、友善、永續的幸福職場環境。

2024年員工公傷假、病假及事假情形

	公傷假人數	公傷假天數	公傷率	病假人數	病假天數	事假人數	事假天數	缺勤率
男	11	305	3.76	407	1879.5	290	699.75	0.79%
女	42	373.5	8.28	934	5091	615	1230.75	1.06%
合計	53	678.5	6.63	1341	6970.5	905	1930.5	0.96%

* 公傷（病假）率為（請假人數 / 總工作時數）*1,000,000

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

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

* 總工作時數 = 7,994,000 (總人數 * 每日工作時數 * 年工作天數)

* 男性總工作天數 = 365,500 (男性總人數 * 年工作天數)

* 女性總工作天數 = 633,750 (女性總人數 * 年工作天數)

6.4.4 近3年非擔任管理階層人員薪資分析統計

年度	非擔任管理階層人數	薪資平均數	薪資中位數
2022	3,563	854,120	744,290
2023	3,629	911,709	805,082
2024	3,685	1,027,209	899,600
2023與2024年差異	56	115,500	94,518
比率	1.54%	12.67%	11.74%

6.4.5 辦理各項保險保障員工及眷屬

除依法為員工投保勞工保險及全民健康保險外，並給予員工最安心的保障及合理的保費，每年均與各家壽險公司詢價比價，訂定「團體壽險及醫療險」，其中醫療險保障涵蓋員工眷屬（配偶、子女及父母），員工均普遍相當滿意，保險公司也獲得同仁認同，相關理賠案件亦無重大糾紛。另為提供員工及眷屬更多保障，與保險公司簽訂「員工及眷屬自費團體保險」，員工及其父母或眷屬如因發生意外傷害事故或疾病醫療致成身故或殘廢時，將分別獲得相關醫療或理賠之保障。

理賠金額

年度	人次	公費團體保險	人次	自費團體保險
2023	911	17,863,320	184	2,913,254
2024	912	22,180,223	263	2,804,939
總計	1,823	40,043,543	447	5,718,193



6.5 員工關係

為與員工建立良好的溝通與互動關係，除於人事管理辦法中訂定「員工申訴制度」外，並於本行網域建構「員工園地」讓所有員工反映意見、建設性留言等，使每位員工皆可發抒內心真言、暢所欲言，將工作中的疑惑、心聲、委屈或增進工作效能的意見，透過此平台表達，並指派專人採取保密及迅速處理原則，再轉至各業務管理單位，將結果和處理情形回覆員工，以開放的態度面對員工，建立制度化的溝通橋樑，加強對員工的關懷與勞資關係的處理，有助於凝聚員工向心力以提升經營績效，並維持良好勞資關係，2024年勞資談判協議佔員工總數1%。

另，進行滿一年以上的員工可填寫「員工志願服務地區調查表」提出調動申請，以便即時了解員工內心的想法與實際需求，使輪調與生活達到平衡點，便可增進員工的職能發展，並於每年年底於內部網站辦理員工現職滿意度調查，近5年滿意度分別為97%、97.2%、98%、97.8%、98%。

6.6 職業安全衛生

6.6.1 管理制度

本公司參考「ISO45001職業安全衛生管理系統」，由全體員工、承攬商與客戶工同營照安全與健康之工作環境，本公司訂定有「安全衛生工作守則」與「職業安全衛生管理規章」，承諾公司各項職安政策由各級人員分別執行與遵守，訂定「職業安全衛生管理計畫」明訂各項職安行動計畫，據以執行並辦理危害風險評估及統計作業，聘請專任護理人員與特約醫生，依據執行「職務遭受不法侵害預防計畫」、「預防重複性作業促發肌肉骨骼危害防護計畫」、「預防異常工作負荷防護計畫及職場母性健康保護計畫」，辦理員工健康預防保健、健康風險評估、工傷疾病與事故調查及緊急狀況處理，對於承攬採購合約，要求簽定「遵守企業社會責任、誠信經營政策及法律規定承諾書」並填寫「承攬商工作場所環境安全危害告知單」，承諾遵循職業安全衛生相關法規，且逐項傳達工作人員確實遵守，以避免發生工作環境之潛在危險。

6.6.2 執行情形

1 為維護員工之職場安全，於營業單位及各個工作場所均設有門禁管制及保全防護系統，亦有專責環境清潔公司維護清新整潔舒適的工作場所，宣導菸害防制法且實施全面禁菸政策。落實職業安全衛生法訂定職業安全衛生管理計畫，包括建置職業安全衛生人員、急救人員及防火管理人員等，實施勞工職業安全衛生教育訓練，加強醫療保健宣導措施，於2024年度舉辦相關教育訓練共67場次，受訓人次4,030人，期望提升每位員工職業安全觀念，達到工作場所零災害之原則。

勞工職業安全衛生教育訓練 ▶

年度	課程場次	受訓人次
2022	80	3,792
2023	62	4,100
2024	67	4,030

2 本行每年辦理2次行舍之用電安全檢查、照明顯度及室內空氣品質檢查，提供員工安全與健康的工作環境。另配合內政部警政署「金融機構防範犯罪環境評估檢測表暨新增認定標準」之規定，加強安全維護措施，確保人員及財務之安全，將工作環境的潛在風險降至最低。

3 本行2024年發生職災計26件26人，占總員工人數比例0.0065%，發生職災原因大部分為上下班途中交通事故，各分行職安主管會利用早會或職安教育訓練期間，加強宣導，雨天減速慢行，保持安全距離等，遵守交通安全事宜。

4 2024年度火災之件數以及死傷人數比率均為零。

綜合結語

自開業以來，隨著經營規模不斷擴大及業務領域日益多元，本行員工人數亦穩健成長，現已發展為具有相當規模之金融集團。雖然本行未設置工會組織，然已建置「員工園地」網頁平台，提供員工即時表達對公司之建議意見及同仁間交流互動的管道，充分促進雙向溝通。另透過定期召開勞資會議，積極建構勞資雙方誠信互信、和諧合作的良好關係，共同為實現本行各項經營目標而努力。

為保障員工權益，本行亦已訂定完善制度與規範，並持續推動企業社會責任的實踐。在強調勞資和諧、共存共榮的經營理念下，致力打造永續發展的工作環境與企業文化。

7 環境永續

7.1 氣候相關財務揭露 TCFD

因應氣候變遷為全球性重大風險議題之一，金融穩定委員會 (Financial Stability Board；以下簡稱「FSB」) 成立之氣候相關財務揭露工作小組 (Task Force on Climate-related Financial Disclosure；簡稱「TCFD」)，於 2017 年發布氣候相關財務揭露建議報告，我國金融監督管理委員會於 2021 年底發布

「本國銀行氣候風險財務揭露指引」，本行依循該指引架構，持續深化揭露於因應氣候變遷下之治理、策略、風險管理、指標與目標等四大面向辦理情形。

7.1.1 治理

1 董事會與管理階層對氣候治理架構

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

2 董風險管理組織權責

董事會

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

審計委員會

負責協助董事會審議本行風險管理政策，審閱相關風險控管報告，並監督風險管理之執行。

資產負債暨風險管理委員會

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

風險管理部

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

各業務管理單位

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

各營業單位

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

3 管理政策

- (1) 本行「風險管理政策」訂有『氣候變遷與環境永續風險管理準則』，規範應遵守氣候、能源暨環境保護相關法令規章，辦理並揭露溫室氣體盤查、用水量及廢棄物管理與統計作業，訂定相關政策並加強教育宣導以強化員工節能認知；及應鑑別與評估氣候變遷風險與機會，建立相關管理措施，並定期揭露治理情形，及用於評估相關議題之指標或目標。
- (2) 本行「永續發展實務守則」訂有應遵循環境相關法規及相關之國際準則，適切地保護自然環境，且於執行營運活動及內部管理時，應致力於達成環境永續之目標；並規定宜評估氣候變遷之潛在風險與機會，採取相關之因應措施；及採用國內外通用之標準或指引，執行企業溫室氣體盤查並予以揭露、統計溫室氣體排放量、用水量及廢棄物總重量，並制定各項節能減碳、溫室氣體減量、減少用水或其他廢棄物管理之政策，及將碳權之取得納入公司減碳策略規劃中，且據以推動，以降低公司營運活動對氣候變遷之衝擊。
- (3) 本行「能源暨環境管理政策」訂有「遵守能源暨環境保護相關法令規章」、「支持節能減碳，持續執行綠色採購」、「注重教育宣導，強化員工節能認知」、「提昇管理績效，建構永續經營環境」、「落實辦理溫室氣體減量並予以揭露」、「採用省水標章產品減少水資源浪費」及「遵行廢棄物分類及資源回收再利用」。
- (4) 本行「供應商管理政策」訂有與供應商共同致力落實企業社會責任，推動環境永續發展，於簽訂契約時簽署並遵循「遵守企業社會責任、誠信經營政策及法律規定承諾書」，共同遵守本行推動之環境永續政策或相關環境保護措施。

4 精進氣候相關專業知識與能力

- (1) 為積極掌握氣候趨勢新知、強化員工對氣候變遷議題的認知，並提升企業內部文化，本行董事會成員、高階經理人、總行業務單位及風管單位相關人員持續積極參與各項專題、研討會、說明會及訓練課程等。
- (2) 本行於總務部設置能源暨環境管理專責人員，負責推動環境永續議題相關措施，及因應金管會「上市上櫃公司永續發展路徑圖」之溫室氣體盤查資訊揭露，針對子公司溫室氣體排放盤查人員辦理教育訓練。
- (3) 2024 年度共計參加 45 場次、累計 4,244 人次、總受訓場次時數約 173.5 小時。

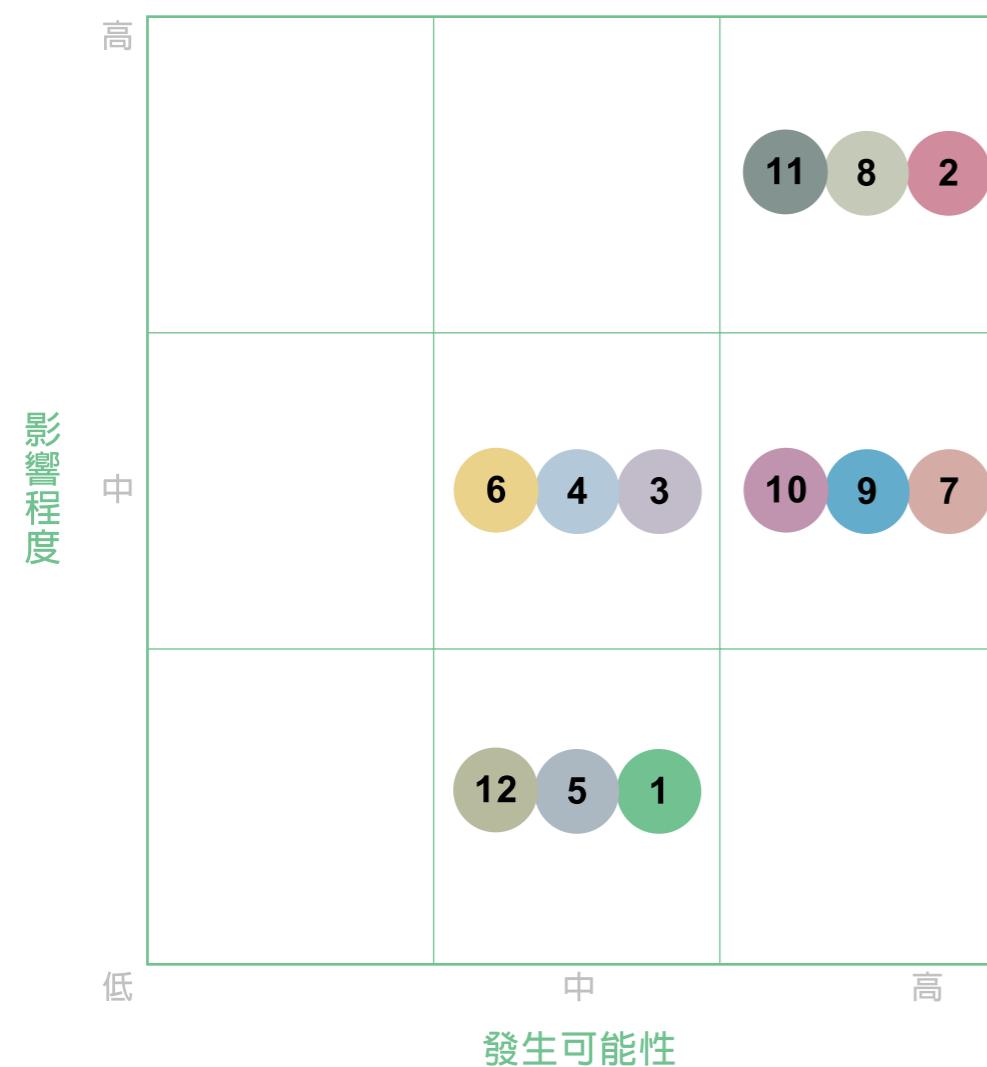
參與人員	場次	累計人次	總時數 (小時)	主要內容
董事會成員	1	1	3	• 永續趨勢分析及對企業經營風險與機會。
	2	38	6	• 影響力投資與影響力企業、SGDs 的實踐。 • 接軌 IFRS 永續揭露準則 S1 及 S2、自然 / 氣候風險財務影響揭露。
營業單位 / 總行 單位 (含風管) 相關人員	39	4,152	157.5	• 永續金融議題：赤道原則、碳經濟；永續轉型之因應、永續金融風險管理等。 • ESG 減碳管理、投融資財務碳盤查、淨零投融資策略、淨零建築議題等。 • IFRS 永續揭露準則、AI 熱潮下的數位金融與永續金融等。
營業單位、總行單位 及高階管理人員、子 公司人員	3	35	7	• ISO50001、ISO14001 能源管理系統管理審查會議、教育訓練課程。 • 溫室氣體盤查教育訓練。

7.1.2 策略

○ 1氣候風險與機會鑑別

為了解氣候變遷之影響，本行依據氣候風險（實體風險及轉型風險）與氣候機會類型，並考量業務型態，針對 12 項氣候風險及 7 項氣候機會議題進行鑑別，辨識影響之價值鏈（自身營運、投融資業務、金融產品與服務及上游供應商）及期間（短、中、長期），並透過「發生可能性」及「影響程度」矩陣綜合評估對本行之影響程度。

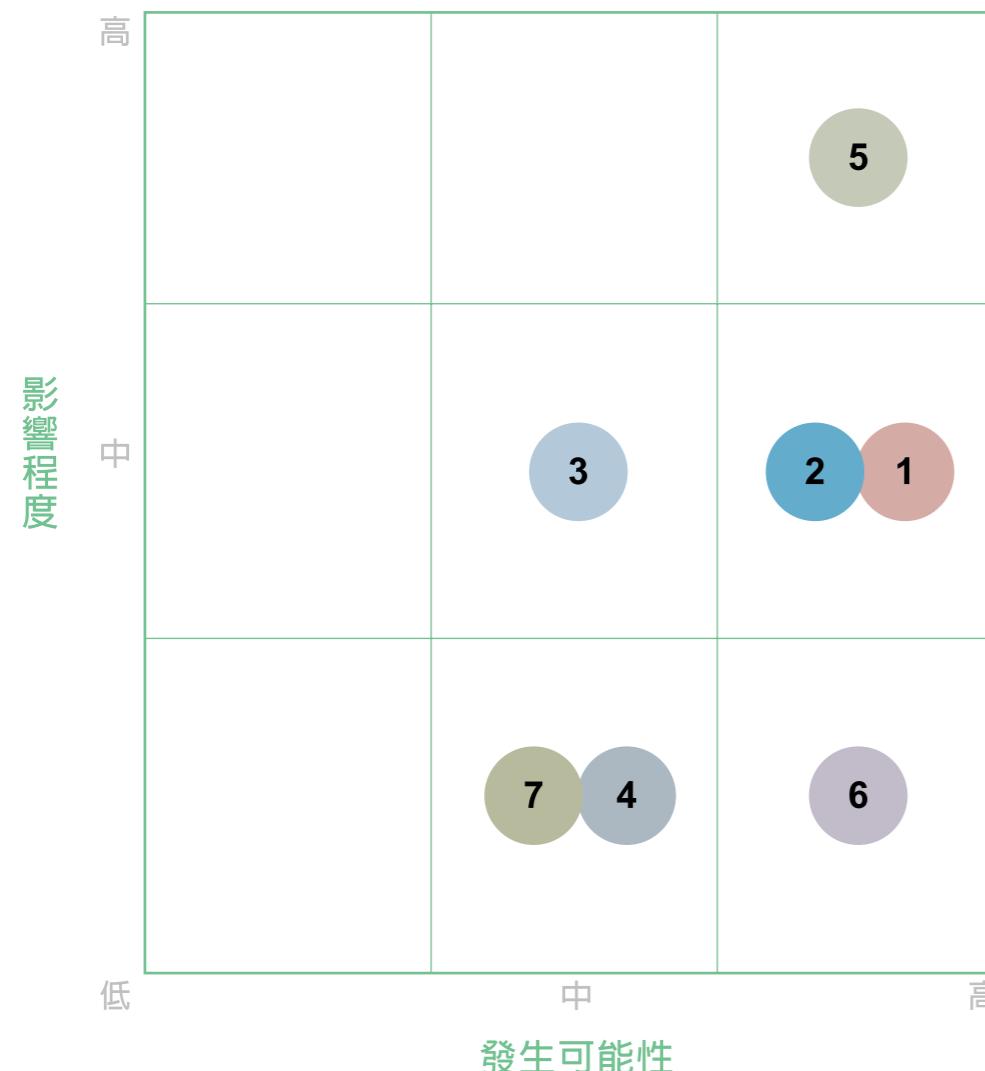
▼ 氣候風險矩陣



風險類型	風險項目	編號	風險事件	潛在財務影響	影響價值鏈	影響期間	對應風險
實體風險	立即性	1	極端氣候致本行營運據點中斷	颱風、洪水等，引發區域性之停電、停水、停話，衍生營業據點營運中斷風險及相關恢復成本增加。	自身營運	短期	作業風險
		2	極端氣候致客戶資產受損	颱風、洪水等氣候災害，造成客戶營運負面衝擊或擔保品價值減損，違約風險增加，使本行收益下降。	投融資業務	中期	信用風險 市場風險
	長期性	3	平均氣溫升高	長期平均氣溫升高，導致台灣電價、水價增加致本行營業成本增加。	自身營運	中長期	作業風險
		4	平均氣溫升高	長期平均氣溫升高，導致乾旱、缺水、用電量增加等，致客戶營業成本增加，衝擊獲利，影響還款能力，使本行收益下降。	投融資業務	中長期	信用風險 市場風險
		5	海平面上升	長期海平面上升，導致營運據點營業中斷或自有不動產價值下降。	自身營運	長期	作業風險
		6	海平面上升	長期海平面上升，導致客戶營運據點或資產等受損，衝擊獲利，影響還款能力，使本行收益下降。	投融資業務	長期	信用風險 市場風險
	政策法規	7	氣候相關政策、法規趨嚴	因應環境、能源等政策、法規趨嚴（如：溫室氣體排放），將增加本行營運成本。	自身營運	短中期	作業風險
		8	氣候相關政策、法規趨嚴	因應碳價、碳稅、及碳排放量管制等產生之額外成本，衝擊獲利，影響客戶還款能力，使本行收益下降。	投融資業務	短中期	信用風險 市場風險
	轉型風險	9	客戶面臨技術轉型	客戶因應轉型需投入大量人力及資源費用，營運成本增加，影響還款能力，使本行收益下降。	投融資業務	短中期	信用風險 市場風險
		10	本行面臨技術轉型	為減緩對氣候變遷影響，本行採用新產品製程技術或低碳轉型措施，造成營運成本增加。	自身營運	短中期	作業風險
	市場	11	原物料成本增加	受氣候變遷影響，原物料價格攀升，造成客戶生產成本提高，影響還款能力，使本行收益下降。	投融資業務	中期	信用風險 市場風險
	聲譽	12	利害關係人對氣候議題關注增加	投資人重視氣候變遷議題，若本行無明確淨零轉型措施，恐導致聲譽受損，衝擊投資人投資意願。	自身營運	中期	聲譽風險

註：短期指 1 年內、中期 1 至 5 年（含）、長期指 5 年以上

▼ 氣候機會矩陣



類型	機會項目	編號	機會描述	潛在財務影響	影響價值鏈	影響期間
氣候機會	資源效率	1	提升營業據點能源 / 自然資源使用效率	透過汰換老舊耗能產品、採用節能省電產品、推廣節能、節水措施，降低本行營運成本。	自身營運	短中期
	能源來源	2	增加再生能源使用量	提前布局再生能源使用，減少營運中斷風險及未來化石燃料價格上漲風險，降低營運成本。	自身營運	短中長期
	產品和服務	3	數位金融服務	推動交易電子化，各項網路服務，提升營運效能，帶來無紙化效益，降低本行營運成本。	自身營運、金融產品與服務	短中期
		4	開發低碳金融商品或服務	透過開發及推廣低碳產品服務，提高消費者對本行品牌好感，有助提升整體獲利。	金融產品與服務	短中期
	5	推動綠色、永續相關貸款	提供綠色及永續相關貸款等，鼓勵企業發展永續相關作為，增加本行營業收入。	融資業務	短中期	
市場	6	投資綠色商品	投資綠色 / 永續債券等，鼓勵企業發展永續相關作為，增加本行營業收入。	投資業務	短中期	
韌性	7	綠色採購及供應商管理	透過綠色採購與供應商管理，提升營運韌性，降低營運成本，並提升企業形象。	自身營運、供應商	短中期	

◦ 2氣候風險與機會管理

(1) 本行針對 12 項氣候風險議題，依據「發生可能性」及「影響程度」矩陣，篩選 3 項重大議題，說明採行之因應措施或行動方案

風險編號	風險議題	影響價值鏈	潛在財務影響	因應措施或行動方案
2	極端氣候致客戶資產受損	投融資業務	颱風、洪水等氣候災害，造成客戶營運負面衝擊或擔保品價值減損，違約風險增加，使本行收益下降。	<p>1 注意客戶營運或財務狀況，將 ESG 原則納入授信及投資之決策及流程評估因子予以考量，持續強化對客戶之盡職調查及控管措施。</p> <p>2 協助遭受天然災害之客戶復舊及重建，提供災後從事復舊所需資金，並降低對本行收益之影響。</p> <p>3 本行不動產擔保品鑑估規範已訂有受氣候變遷影響座落於易受風災、旱災之地區或位於國家災害防救科技中心 3D 災害潛勢地圖之淹水潛勢區 (24 小時降雨 650 毫米潛勢區)、直接位於土石流潛勢溪流、大規模崩塌潛勢地區、順向坡、岩體滑動、岩屑崩滑、落石、活動斷層區等，或曾受單一事件影響造成立即性風險之土壤液化高潛勢區者，應列入鑑估報告應注意事項，且將提高該類擔保品案件之核決權限、或調降貸款成數，以控管擔保品面臨之潛在風險。</p>
8	氣候相關政策、法規趨嚴	投融資業務	因應碳價、碳稅、及碳排放量管制等產生之額外成本，衝擊獲利，影客戶響還款能力，使本行收益下降。	<p>1 注意客戶營運或財務狀況，將 ESG 原則納入授信及投資之決策及流程評估因子予以考量，持續強化對客戶之盡職調查及控管措施。</p> <p>2 針對高碳排產業審慎檢視客戶之氣候變遷風險及對氣候變遷之負面影響，將積極採取議合行動、鼓勵客戶進行相關減緩措施以降低氣候相關風險。</p>
11	原物料成本增加	投融資業務	受氣候變遷影響，原物料價格攀升，造成客戶生產成本提高，影響還款能力，使本行收益下降。	<p>3 藉由提供綠色授信、永續連結授信等貸款適時提供客戶營運資金，以協助客戶低碳轉型。</p>

(2) 本行針對 7 項氣候機會議題，依據「發生可能性」及「影響程度」矩陣，篩選出 3 項重大議題，說明採行之因應措施或行動方案

機會編號	機會議題	影響價值鏈	潛在財務影響	因應措施或行動方案
5	推動綠色、永續相關貸款商品	融資業務	<p>提供綠色及永續相關貸款等，鼓勵企業發展永續相關作為，增加本行營業收入。</p>	<p>1 為鼓勵客戶重視氣候變遷、促使企業注重永續發展，提供綠色授信（包含再生能源貸款、綠建築貸款、電動（油電）車貸款、綠色相關產業貸款等）；引導客戶將資金投入綠色支出。</p> <p>2 已訂有「永續連結授信業務要點」，透過提供較優惠之利費率條件，鼓勵企業達成所承諾之永續績效指標，以協助企業及產業轉向低碳及永續。</p>
1	提升營業據點能源 / 自然資源使用效率	自身營運	<p>透過汰換老舊耗能產品、採用節能省電產品、推廣節能、節水措施，降低本行營運成本。</p> <ul style="list-style-type: none"> 2024 年汰換設備成本共計新臺幣 968.7 萬元。 	<p>1 改用 LED 燈泡、汰換老舊空調、參與經濟部能源局「服務業能源管理系統示範推廣計畫」、控管夏季室內空調溫度，並推廣節能省電、節水等措施。</p> <p>2 舍裝修時，綠建材使用比率達 45% 以上。</p>
2	增加再生能源使用量	自身營運	<p>提前布局再生能源使用，減少營運中斷風險及未來化石燃料價格上漲風險，降低營運成本。</p> <ul style="list-style-type: none"> 2024 年購置綠電成本共計新臺幣 180.75 萬元。 預估 2025 年持續採購 245 萬度綠電預估費用新臺幣 1,464.6 萬元。 	擴大再生能源使用，遵循 RE100 國際再生能源倡議，逐步提高使用再生能源比率。另於本行自有大樓逐步建置屋頂型太陽能發電場，以提升低碳能源使用率。

○ 3 氣候策略與行動

隨著全球極端氣候影響加劇，相關跨國倡議組織及各國政府紛紛提出各項氣候調適與減緩措施，永續發展為當前全球經濟轉型的首要目標，本行呼應聯合國永續發展目標，期許透過自身影響力，致力於提供氣候金融產品與服務及增進客戶氣候調適能力，並以實際行動支持台灣綠能，落實減碳，持續致力企業永續發展，本行氣候策略以「邁向淨零」及「支持低碳經濟活動」為核心主軸，主要採行如下：

(1) 邁向淨零：管理本行日常營運活動，響應節能減碳，逐步朝向淨零碳排之目標。

(2) 支持低碳經濟活動：發展與布局氣候變遷帶來的潛在業務機會及相關財務效益並管理相關風險，協助客戶進行低碳轉型，支持低碳技術發展，推動氣候金融商品與服務。

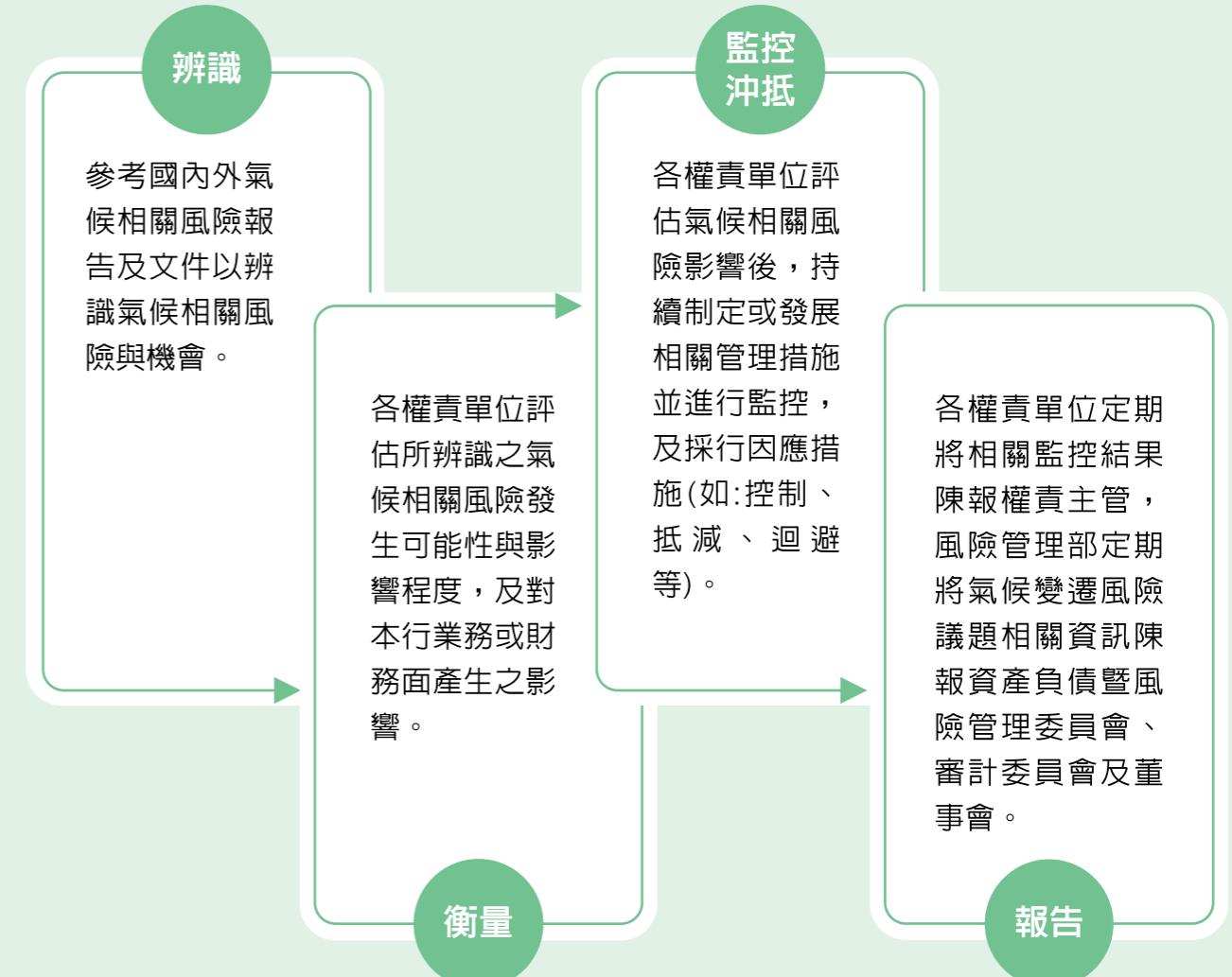
策略核心	涵蓋主題	主要行動	對應章節
邁向淨零	低碳營運	1汰換耗能設備，提升能源使用效率，訂定用電、用水、公務車用油減量等目標，並提高再生能源使用。 2制定溫室氣體減量目標。 3導入內部碳定價機制。 4已訂定供應商管理政策，要求往來供應商遵行本行能源管理及環境保護事項。	(詳「氣候相關措施執行成效及指標與目標」章節 -p83-86)
	氣候調適措施	1. 建制災害緊急應變計畫。 2 加強氣候變遷調適措施 (例如：建造防水閘門、準備沙包)、防災宣導及投保保險等。	(詳「氣候風險管理」章節 -p73)
支持低碳經濟活動	投融資氣候風險管理	1. 將環境、社會及公司治理 (ESG) 原則納入授信及投資之決策及流程評估因子予以考量，強化對客戶盡職調查，並制定高風險行業及企業管理機制，針對高碳排產業應審慎檢視客戶之氣候變遷風險及對氣候變遷之負面影響。 2 訂定去碳承諾，逐步撤資，於 2040 年全面退出煤炭及非傳統石油與天然氣相關產業。 3 辦理投融資部位財務碳盤查。	(詳「氣候風險管理」章節 -p68-69, p74) (詳「氣候相關措施執行成效及指標與目標」章節 -p87)
	綠色產品及服務	1 持續推展綠色及永續連結授信貸款、提供太陽能電廠融資、增加綠色 (永續) 債券投資、轉投資太陽能電廠及碳纖維回收再利用之綠能公司、發行、銷售綠色及永續基金，並推廣數位金融及無紙化作業等，以協助客戶低碳轉型及技術發展。 2 推行綠卡、提供 ESG 相關基金商品、發行「聯邦低碳目標多重資產基金」及數位化服務，以掌握氣候相關機會與商機。	(詳「氣候相關措施執行成效及指標與目標」章節 -p89-91)

7.1.3 氣候風險管理

1 本行氣候風險管理透過內部控制三道防線架構運作，該架構包含內部稽核制度、自行查核制度、法令遵循制度、風險管理機制。其中自行查核為第一道防線，法令遵循與風險管理為第二道防線，內部稽核為第三道防線，為使內部控制制度能有效及適當的運作，由第一道、第二道防線進行風險監控，第三道防線進行獨立監督，三道防線各司其職。



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



3 投融資風險管理

本行及子公司致力於永續發展，已訂定「永續授信暨投資政策」，將環境保護、社會責任與公司治理 (ESG) 之要素納入授信、以自有資金辦理之中長期投資及承銷業務中予以評估考量，除審慎評估高風險產業外，並以議合方式關注往來對象可能面臨之 ESG 議題，引導投融資企業落實環境保護及社會責任邁向永續發展。

高度 ESG 風險產業或國家，應不予往來

- 從事非法武器製造買賣、色情產業、毒品產業。
- 本行洗錢暨資恐國家 / 地域名單所列高風險國家 / 地域之制裁國家、地區。

爭議性產業應審慎評估

- 如菸草 (國營事業除外) 、
- 博奕 (取得合法博奕許可者除外) 、皮草買賣、熱帶雨林伐木業等。

高碳排產業

- 應審慎檢視客戶之氣候變遷風險及對氣候變遷之負面影響。
- 得積極採取議合行動、鼓勵客戶進行相關減緩措施以降低氣候相關風險。

- 逐步於 2040 年全面退出煤炭及非傳統石油與天然氣相關產業，階段承諾為：

- (1) 自即日起不新承作新建之燃煤電廠、煤炭相關基礎設施及採礦企業之新案件。
- (2) 2030 年底前，退出經濟合作暨發展組織會員國 (OECD) 之煤炭及非傳統石油與天然氣之企業案件。
- (3) 2035 年底前，退出煤炭營收或發電占比達 25% 以上或非傳統石油與天然氣營收占比達 25% 以上之企業案件。
- (4) 2040 年底前，全面退出煤炭及非傳統石油與天然氣之企業案件。

※ 除外規定：

前述企業若有具體減碳行動 (倉經第三方機構認可) 或明確轉型計畫 (包括但不限於通過科學減碳目標 SBT 、或提出符合巴黎協定之低碳轉型計畫等) ，則不受前述限制得予以往來。

※ 煤炭與非傳統油氣產業之定義：

- (1) 煤炭相關產業：包括煤炭開採、燃煤動力 (以燃煤作為發電及供熱) 、煤炭基礎建設 (如：運輸、加工、貯存、接收站、管線等) 。
- (2) 非傳統石油與天然氣相關產業：包括油砂、頁岩油氣、北極油氣、深海油氣 (水深 5,000 英尺以上) 、煤層氣、重質原油，及上述非典型方式所衍生液化天然氣 (Liquefied Natural Gas derived from unconventional fossil fuels) 之開採、生產製程。

※ 認定對象範圍及門檻如下：

- (1) 以臺灣集中保管結算所「公司投資人關係平台」所列企業之產品涉入前述定義範圍，且屬煤炭營收占比達 5% 以上或屬非傳統油氣營收占比達 25% 以上者。
- (2) 列入於國際非政府組織 Urgewald 全球煤炭退出清單 (Global Coal Exit List ; GCEL) 及全球油氣退出清單 (Global Oil & Gas Exit List ; GOGEL) 名單者。

註 1：全球煤炭退出清單 (Global Coal Exit List ; GCEL) 門檻：

- 相對門檻：公司 10% 以上營收或發電量 (裝置容量) 來自於煤炭。
- 絶對門檻：公司每年的煤炭生產量達 1,000 萬公噸以上，或每年的煤炭發電量 (裝置容量) 達 5GW 以上。
- 擴張門檻：公司具有煤炭開採、發電及相關基礎建設的擴張計劃。

註 2：全球油氣退出清單 (Global Oil & Gas Exit List ; GOGEL) 門檻：

- 生產、短期擴張門檻：公司每年的油 / 氣之生產 / 短期擴張量達 2,000 萬桶油當量以上，或非常規生產量達 200 萬桶以上。
- 採勘門檻：公司過去 3 年平均花費 1,000 萬美元進行採勘。
- 擴張門檻：公司開發 100 公里以上運輸管道、100MW 燃油 / 氣發電容器，或 1Mtpa 之 LNG 接收站。

A 授信業務

授信往來評估時，應針對客戶在環境、社會及公司治理等面向 (ESG Factors) 進行盡職調查，做為授信決策過程之參考，並以借款戶、資金用途、還款來源、債權保障、授信展望之評估，對授信往來企業風險程度進行綜合判斷。針對授信擔保之土地與建物，鼓勵顧客提供對環境或資源運用具正面效益之擔保品，如綠建築、綠色工廠等。

貸後管理時持續關注授信往來客戶之現況，不定期檢視其是否善盡企業責任、致力環境保護及落實公司治理，若發生重大 ESG 相關負面衝擊事件時，應了解具體改善計畫，並追蹤企業落實情形。

A-1 企金授信

為善盡金融機構對環境保護之責任，企業授信戶於授信徵審流程中，進行 ESG 盡職調查，檢視企業授信戶是否有涉及環境汙染裁罰之情形，以作為授信審核之參考。當企業授信戶有「重大環境汙染裁罰」紀錄，且未完成改善者，則與客戶進行溝通議合，鼓勵客戶改善問題，並協助其投入綠色轉型，提供綠色授信、永續連結貸款等永續產品作為資金正向引導，並於額度申請時徵提改善計劃書，如客戶長期無法改善，則審慎評估是否繼續業務往來。

A-2 消金授信

- (1) 房貸業務徵提之不動產擔保品所在區域座落於易受氣候變遷影響致鑑估報告列為應注意事項者，將降低可貸款的成數。針對提供具備台灣的綠建築標章之建築物，可享有房貸優惠專案，以鼓勵客戶能夠選擇舒適、健康及環保的綠色建築。
- (2) 理財貸款業務對於個人戶案件，落實認識客戶與盡職調查，以辨識客戶身分與商品適合度，於洗錢風險因子分為高、中、低三等級，採取不同之管理措施，並於徵授信審核時依客戶條件進行評定信用評等等級。另，若客戶有提供擔保品，依照擔保品種類、風險分級、估價等條件作為授信評估考量，包含不動產屬於法令限制區域，或具有高度氣候風險，如位於淹水潛勢區、土石流潛勢溪流、順向坡或土壤液化高潛勢區等因素之不動產，評估降低貸款成數並提高案件之核准層級。
- (3) 車輛貸款個人戶授信案件，落實認識客戶與盡職調查，以辨識客戶身分與商品適合度，於洗錢風險因子分為高、中、低三等級，採取不同之管理措施。對於車輛擔保品車齡老舊屬污染率高者，將減少受理或降低可貸成數，並配合購置電動車及油電車貸款利率優惠方案，逐步導引鼓勵消費者購買低碳新能源汽車，共創減碳環境。

B 投資業務

投資上市櫃股權及固定收益投資部位應依相關規範定期進行檢視，如有發生違反 ESG 風險情事致不符相關投資規範且無明顯改善計畫者，將逐步減少投資部位。

B-1 外幣債券投資

投資前及投資後審核：依「聯邦銀行國際金融業務分行外幣公司債、金融債及主權債專案授權 ESG 投資審核作業要點」，投資前納入知名國際外部 ESG 評分作為參考，投資後則需定期檢視 ESG 評分變化，適時決策是否調整投資額度或持續投資。

B-2 新臺幣公司債 (含金融債) 投資

投資前先依 ESG 盡職調查表進行相關調查，且將 ESG 納入檢核評估流程，並依評估分級級距適用投資上限；投資後，定期覆核 ESG 情形；發行企業若為高碳排放量產業，則須揭露該公司減碳計畫。

B-3 股票投資已設計盡職調查表，於投資前了解被投資公司 ESG 評等、實體風險及轉型風險評估情形、對減碳目標和永續經濟活動之規劃等項目，並以調查結果訂定議合主題，透過信件、法說會等方式與被投資公司進行議和，以降低本行氣候相關風險。

屬被動投資之基金受益憑證，若有 ESG 認證，則可投資限額為無 ESG 認證之 2 倍。

B-4 長期股權投資

- (1) 持續關注被投資公司於環境、社會、公司治理 (ESG) 重大議題之風險與機會，並將 ESG 納入投資決策評估考量，同時依本行「洗錢及資恐風險國家名單」，排除極高風險及高風險國家或地區之投資標的。
- (2) 投資後定期追蹤被投資公司之營運表現、財務狀況、董監異動、重要股東持股情形及相關新聞，並以股東身分定期或不定期與被投資公司溝通營運、財務等方面之計畫，或指派具相關領域專業的董監事出席被投資公司之股東會或法說會。截至 2024 年底止，共擔任 10 家被投資公司之董事或監察人。
- (3) 每季按被投資公司財報淨值計算進行公允價值評價作業，並呈送會計主管簽核，每年向董事會報告轉投資事業營運及財務狀況，以進行相關風險與機會之評估。

B-5 子公司

(1) 聯邦租賃：

目前投資部位均未涉及高度 ESG 風險、爭議性或高碳排之產業，嗣後除依母公司「聯邦銀行機構投資人盡職治理政策」辦理外，投資不動產、上市櫃股權及固定收益部位將依相關規範定期進行檢視，如有發生違反 ESG 風險情事致不符相關投資規範且無明顯改善計畫者，將逐步減少投資部位。

(2) 聯邦投信：

於基金分析報告中，有對「被投資公司之 ESG 情形」進行評估。

(3) 聯邦創投：

- a 參與投資標的需符合本公司「投資政策」及母公司「聯邦銀行機構投資人盡職治理政策」之規定，並以政府「智慧機械」、「亞洲 · 破谷」、「綠能科技」、「生醫產業」、「國防產業」、「新農業」及「循環經濟」等 5+2 產業創新計畫及投資資訊及數位、資安卓越、臺灣精準健康、國防及戰略、綠電及再生能源、民生及戰備等六大核心戰略產業為主要對象。此外將 ESG 議題納入投資盡職治理準則規範，於投資審核流程納入 ESG 風險因子考量。經評估對於 ESG 永續發展無重大不利影響始可承作。
- b 投資前將詳查被投資公司相關媒體報導與產業未來發展，並於實訪時觀察其勞資關係狀況；投資案通過後，將派員出席被投資公司之股東會，並不定期與管理階層溝通以了解其經營狀況。另定期請該公司更新財務及經營狀況之資料。若在特定議題上有重大違反公司治理原則將向被投資公司反應並追蹤後續處理情形，以履行盡職治理之責。

C 免保證商業本票承銷業務

逐步將 ESG 或高氣候風險因子項目列入承銷考量；針對發行企業年度申請免保證商業本票承銷額度前，先依 ESG 畫職調查表進行相關調查，且將 ESG 納入檢核評估流程，依評估分級級距適用承銷上限；發行企業若為高碳排放量產業，則須揭露該公司減碳計畫。

D 議合與溝通

為進一步發揮金融影響力，鼓勵或協助客戶重視 ESG 議題、展開 ESG 行動、進行低碳轉型、訂定 2050 年前之淨零排放目標及減碳路徑等以提升永續績效，與企業建立議合機制，帶動產業共同邁向永續發展，方式包括但不限於親自拜訪、電話訪問、電子郵件、問卷調查；參與或舉行實體 / 線上訪談、會議、講座、教育訓練、參與議合對象股東會或法說會，進行發言或行使投票表決權利等。

D-1 2024 年企業授信客戶議合成果說明：

ESG 面向	議合方式	對象	家數	說明
環境保護 (E)	線上論壇	高碳排產業客戶	205 家	舉辦『聯邦商業銀行 -ESG 與低碳轉型策略線上論壇』，邀請本行高碳排產業授信客戶共同參與了解我國 ESG 政策及未來碳費徵收議題，並在淨零轉型上提供專案貸款協助。
	個別議合	國家碳費徵收對象	2 家	客戶申貸時由業務人員與經營團隊進行溝通，辦理永續連結授信，將授信條件與 ESG 指標改善做適當連結，以鼓勵客戶進行相關減緩措施以降低氣候相關風險。

D-2 投資業務：

(1) 投票政策：

- a 被投資公司永續發展之違反治理 (如財報不實等)、對環境或社會具負面影響 (如汙染環境、違反人權剝奪勞工權益等) 或明顯違反資金提供者利益之重大議案，原則予以反對。
- b 被投資公司如發生 ESG 重大議題時，本行將於股東會前與經營階層進行了解與溝通，溝通內容包括被投資公司是否已採取充分措施因應永續問題、被投資公司是否積極實施回應措施及若未依溝通結果解決問題，短期內對公司是否會有重大不利影響。
- (2) 屬於長期股權投資，本行就得派任董監事之被投資公司，均指派具有相關專業領域者擔任，並透過電話、e-mail、視訊會議、實體會議、法說會或派員參與股東常會或重大之股東臨時會等方式與被投資公司溝通。截至 2024 年底止，本行派任被投資公司之董監事總計 16 人次。

(3) 2024 年議合互動統計如下

a 與公司管理階層溝通

主要以參加被投資公司之董事會或以 Email 及電話溝通營運狀況及定期索取業務 / 財務資料，以執行投資後定期評估及管理。

互動議合方式	出席董事會	Email 及電話溝通
家數	8 家	19 家

b 參與股東常會或股東臨時會溝通

互動議合方式	電子投票	親自或委託出席	親自或委託出席行使表決權議案數
次數	94	16	445

c 議合範例

以本行被投資公司 A 為例，A 公司主要為金融科技相關事業，本行派任之法人董事代表於審核業務流程及財務資料，並以其資訊專業背景，提供 A 公司管理階層及技術部門運用 AI 新科技提升效率以降低成本、提升業務盈餘之規劃建議。

議合後，本行按季追蹤 A 公司之財務營運及對 ESG 議題遵循情形，2024 年度之財務數據已為盈利，並較 2023 年度有顯著成長，其業務盈餘成長對 A 公司之股東及員工而言，可有效提升投資收益；對於消費者 (客戶) 而言，導入 AI 科技後可有效提升使用便利性及降低使用效能，亦能間接降低 ESG 使用資源。

4 營運風險管理

(1) 為了健全本行災害防救能力，強化災害預防相關措施，本行已制定「災害緊急應變作業要點」以因應包含水災、風災等氣候變遷災害事件造成「營運中斷事故」時，全行各單位都能維持業務正常運作；為有效執行各項災害防救措施，本行設置有「危機處理小組」，由總經理擔任小組召集人，總行各部門主管擔任小組委員，在有重大災害發生之虞或發生重大災害時，迅速召集危機處理小組成員研商因應對策；並定期舉辦防災教育訓練與演練，加強設施安全維護檢查等，以期維護客戶權益並把公司人員與財物損失降至最低。

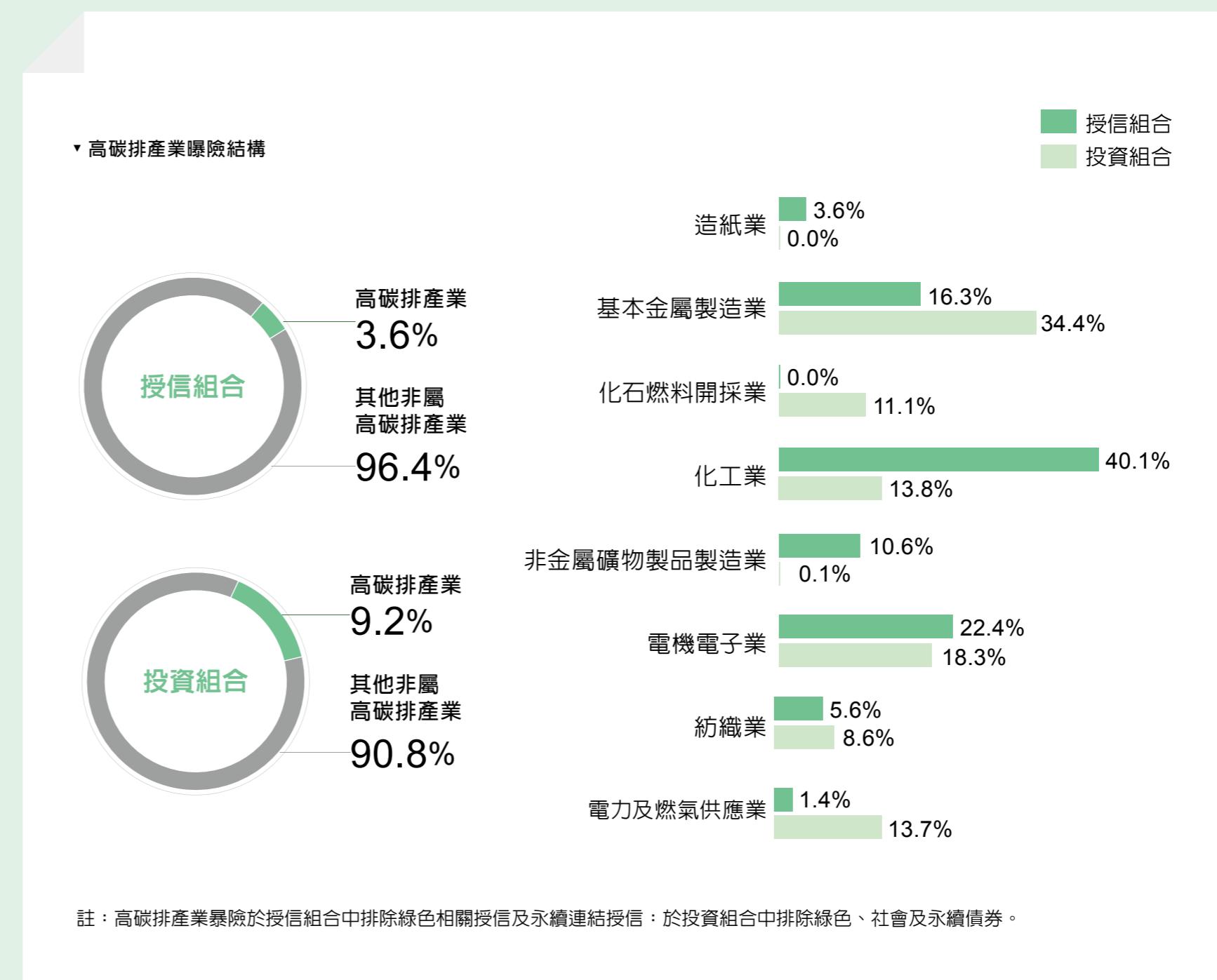
(2) 針對營業單位建造防水閘門、準備沙包，並進行防災宣導及投保保險等氣候變遷調適措施。

(3) 為因應氣候變遷，本行設有能源暨環境管理專責單位，根據銀行業產業特性建置合適之能源暨環境管理制度，導入 ISO50001 能源暨環境管理系統，並訂有能源暨環境管理政策、制定企業減碳管理（訂定減碳目標、減碳行動如：用電、用水、用油減量及擴大使用再生能源等）、綠色採購、能源憑證認購、供應鏈管理、資源回收再利用及打造綠色生活等執行措施，並定期檢討運行之成效。

5 風險衡量

A 高碳排產業暴險

在全球化低碳轉型趨勢下，高碳排產業將面對日趨嚴格之相關法規或政策管制，未來國內外碳稅/費徵收將使企業營運成本增加，如企業轉型不及，恐影響營運與獲利狀況，本行參照國內環境部及經濟部對高耗能及高碳排產業等之認定，鑑別本行之「高碳排產業清單」分別為：「電力及燃氣供應業」、「基本金屬製造業」、「化石燃料開採業」、「化工業」、「非金屬礦物製品製造業」、「電機電子業」、「紡織業」及「造紙業」；2024年底屬高碳排產業之授信及投資暴險占比如下表：



B-1 背景說明

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

B-2 評估對象

採用國內環境部列管之碳排大戶於「事業溫室氣體排放量資訊平台」碳排放量資料，篩選本行於 2024 年 12 月底有暴險部位之客戶共有 17 戶，餘額佔本行總授信及銀行簿股債餘額之比率為 1.1%。

B-3 評估方式

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

B-4 評估結果

- 以「情境一」預計國內 2026 年起開始徵收碳費結果，顯示有 1 個客戶違約率增加，可能產生之預期信用損失約 0.54 百萬元；而在情境二及情境三時，隨著時間至 2030 年，預期碳費增加之情境下，分別有 4 個及 5 個客戶違約率增加，可能產生之預期信用損失在兩情境亦分別增加約 5.93 百萬元及 6.14 百萬元，評估預期損失金額對本行影響不大。
- 以產業別分析，在碳費徵收最高之情境三時，預期損失金額增加較大者為「電力及燃氣供應業 (佔比 66%)」，其次為「非金屬礦物製品製造業 (佔比 24%)」。

項目	碳費加壓情境		
	情境一	情境二	情境三
	新臺幣 300 元 (約美金 10 元)	新臺幣 2,459 元 (約美金 75 元)	新臺幣 3,278 元 (約美金 100 元)
情境說明	環境部於 2024 年 8 月訂定碳費制度三項配套子法，正式宣告我國邁入碳定價時代，並於 10 月公告「碳費徵收率」，確定 2026 年開徵碳費，一般費率訂在每噸 300 元。	世界銀行指出要達成《巴黎協定》的「控制全球升溫 2 °C 以內」目標，2030 年每噸碳價應介於 50-100 美元，採用中間價每公噸 75 美元估算。	依 NGFS 六大情境中，挑選有序轉型的 Net Zero 2050 情境，採用亞洲國家 2030 年預估碳價之平均值約每公噸 100 美元。
違約率變化戶數	1 戶	4 戶	5 戶
〔計算結果〕： 額外預期信用損失金額 (新臺幣 百萬元)	0.54	5.93	6.14

情境三			
高碳排產業		非屬高碳排產業	
行業別	額外預期信用 損失占比	行業別	額外預期信用 損失占比
電力及燃氣供應業	66%	批發業	0%
基本金屬製造業	0%	不動產開發業	9%
化石燃料開採業	0%	金融服務業	0%
化工業	0%	零售業	0%
非金屬礦物製品製造業	24%	食品及飼品製造業	0%
電機電子業	0%	其他	0%
紡織業	1%		
造紙業	0%		
小計	91%	小計	9%
合計			100%

B-5 韌性評估與對策

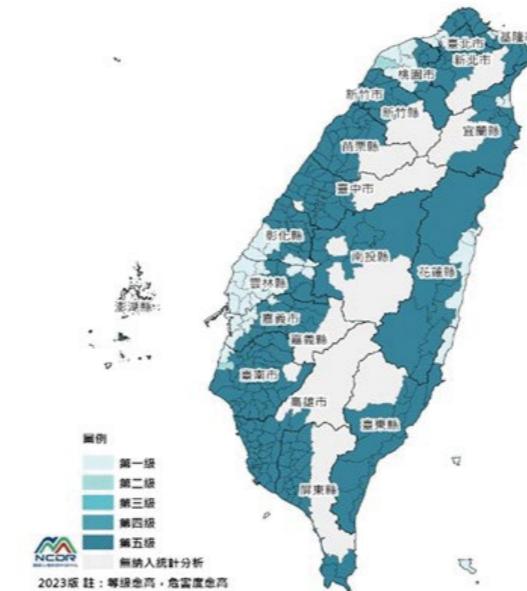
根據分析結果，本行屬碳排大戶之授信戶，在碳費加壓下所增加之預期損失金額有限，惟本行為掌控轉型風險可能產生之衝擊有採取以下相關策略因應：

- (1) 本行訂有「永續授信暨投資政策」，加強對煤炭與非傳統油氣相關產業之控管。另針對「高碳排產業清單」每年進行檢視，於年度檢視產業別信用風險集中度限額（包含投資與授信業務）時，將其納入調整因子考量，酌予調降相關產業別限額。
- (2) 訂有「永續連結授信業務要點」，針對符合相關永續連結指標者，得以較優惠之利費率條件承作，以引導資金流向永續企業，協助客戶邁向低碳營運。
- (3) 投資業務針對臺、外幣公司債（含金融債）皆將 ESG 納入檢核評估流程，依評估分級級距適用投資上限；投資後，定期覆核 ESG 情形；前述商品另訂有高碳排產業投資限額，並定期監控。

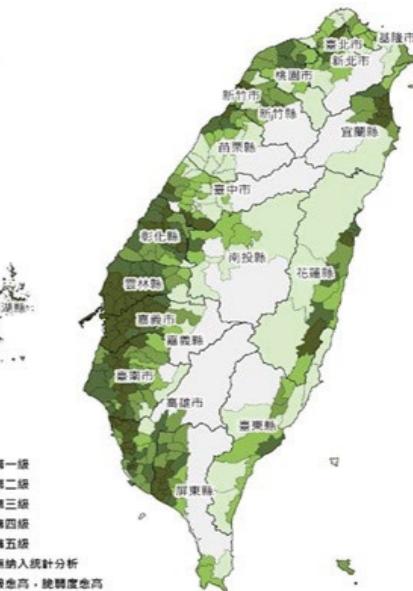
淹水災害風險

坡地災害風險

風險因子	危害度	脆弱度
「24 小時內降雨超過 650 毫米」之極端降雨發生機率	依據水利署公告之第三代淹水潛勢圖，選用 24 小時 650 毫米定量降雨之淹水模擬圖，分析全臺淹水深度與範圍	無納入統計分析



全臺淹水災害風險圖_危害度_SSP5-8.5-中期



全臺淹水災害風險圖_脆弱度

C 實體風險情境分析 - 淹水及坡地災害情境

C-1

近年來極端氣候事件頻傳，暴雨所造成之淹水及坡地災害等實體風險議題討論頻繁，本行為掌握氣候變遷對營運及業務造成之財務衝擊，故針對全臺營運據點及授信不動產擔保品所在位置進行淹水及坡地災害風險量化評估。

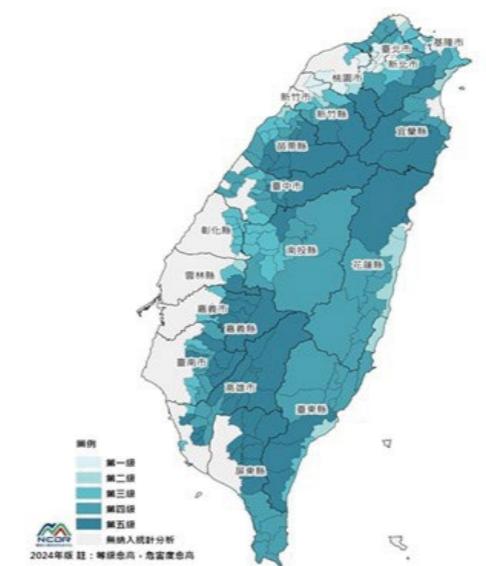
C-2 評估方式

參考國家災害防救科技中心 (NCDR) 於氣候變遷災害風險調適平臺發布最新全臺鄉鎮市區之危害度與脆弱度分級圖（定義請詳下表），並選用溫室氣體排放情境 SSP5-8.5（極高排放量）於中期（2041-2060 年）之推估情境進行實體風險情境分析，將風險程度劃分五等級由低至高為 Level 1 至 Level 5，評估本行可能遭受淹水及坡地災害區域之影響程度。

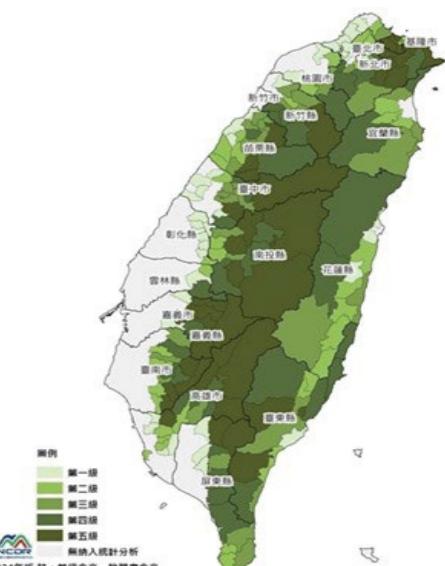
淹水災害風險

坡地災害風險

風險因子	危害度	脆弱度
「24 小時內降雨超過 350 毫米」之極端降雨發生機率	採用地質災害潛勢與全臺崩塌範圍（裸露地面積比指標）分析	無納入統計分析



全臺坡地災害風險圖_危害度_SSP5-8.5-中期



全臺坡地災害風險圖_脆弱度

(1) 本行營業據點

a 淹水災害情境

a.1 本行盤點 2024 年底國內所有營業據點共 90 處進行淹水災害風險鑑別，在 SSP5-8.5 推估情境下，於 2041-2060 年間屬高風險 (Level 5) 程度區域之據點共有 19 處 (占國內總營運據點數比例約 21.1%)，大多位於北部地區。

a.2 為進一步量化位於屬高風險 (Level 5) 程度區域之營運據點淹水造成之潛在損失，採用聯徵中心「金融業氣候實體風險資訊整合平台」資料庫中「危害度」及「脆弱度」之資訊，並結合水利署第三代淹水潛勢圖及各營運據點坪數，估算潛在營運損失金額共約 45.7 萬元，經評估對整體營運影響程度尚屬有限。

b 坡地災害情境

針對 2024 年底國內所有營業據點共 90 處進行坡地災害風險鑑別，排除非 NCDR 統計區域，納入盤點之營業據點數為 44 處。在 SSP5-8.5 推估情境下，於 2041-2060 年間屬高風險 (Level 5) 程度區域之據點共有 4 處 (占國內總營業據點數比例約 4.4%)，皆位於北部地區。

風險等級	中期 (2041-2060 年)		屬高風險 (Level 5) 區域	中期 (2041-2060 年)		
	國內營運據點數占比			營運據點數		
	淹水災害	坡地災害		淹水災害	坡地災害	
Level 1	14.4%	18.9%	北部地區	17	4	
Level 2	23.4%	7.8%	中部地區	0	0	
Level 3	14.4%	11.1%	南部地區	2	0	
Level 4	26.7%	6.7%	東部地區	0	0	
Level 5	21.1%	4.4%				
未納入 (註)	0.0%	51.1%				
合計	100.0%	100.0%				

註：「未納入」分析區域，係因氣候變遷災害風險調適平台目前無法取得該地區的風險評估資料，非完全無災害風險。



c 韌性評估與對策

根據前述分析結果，本行國內營運據點在淹水災害情境下，位於高風險區域所造成之潛在損失金額有限；另於坡地災害情境下，辨識出位於高風險區域之據點數占比不高，評估對本行營運據點之業務影響程度尚屬有限，惟為掌控實體風險可能產生之衝擊本行仍採取以下相關策略因應：

- c.1 本行針對天然災害 (如：水災、風災、地震.. 等) 可能造成之營運風險，已制訂「災害緊急應變作業要點」訂有相關緊急應變措施並設置「緊急應變小組」，且定期辦理防災教育訓練及演練，以確保災害或緊急事件發生時各項運作不中斷，將災害可能造成之營運風險降至最低，相關實體風險調適措施至少於 5 年內將適用於所有聯邦銀行既有與新建營運據點，適用範圍比率為 100%。
- c.2 對坐落於淹水高風險地區之新建大樓與行舍重新裝修時，優先於出入口建置防水閘門，其餘既有行舍則備妥防洪沙包，以防止並降低淹水災害。
- c.3 各營業據點均有投保商業火災綜合保險，內容包含颱風及洪水險，以適度轉移氣候實體風險。
- c.4 於行舍選址時，逐案辦理 3D 災害潛勢查詢 (目前查詢內容如：淹水潛勢、土石流、山崩、土壤液化、海嘯溢淹等種類)，於報告內揭露查詢結果，並將其影響納入選址考量。
- c.5 各營業據點均設有不斷電系統，自有大樓均設有緊急發電機，以強化本行營運韌性。

(2) 授信不動產擔保品貸款

a 淹水災害情境

a.1 針對 2024 年底授信業務徵提不動產為擔保之所有案件進行淹水災害風險鑑別 (其中屬 2024 年新核准貸放餘額占整體不動產擔保貸款總額約 36.8%)，排除非 NCDR 統計區域後，納入計算之不動產擔保貸款餘額占整體不動產擔保貸款總額約 99.9%。經考量樓層高度及貸款剩餘年限之因素後，在 SSP5-8.5 推估情境下，於 2041-2060 年間屬高風險 (Level 5) 之承作餘額占整體不動產擔保貸款總額約 6.0%，占總授信餘額約 4.7%，大多位於北部地區，惟比例尚低；其中，屬企業戶約 0.7%，屬個人戶約 5.3%。

a.2 依行業別分析：屬授信集中度 8% 以上之產業 (採主計處中分類說明) 分別為「批發業」、「不動產開發業」及「金融服務業」，其占比分別為 0.2%、0.002% 及 0.002%。

a.3 為瞭解高風險 (Level 5) 之不動產擔保貸款面臨淹水造成之預期損失，以「本國銀行辦理氣候變遷情境分析作業規劃 (111 年版)」選取無政策情境於 2050 年時點下，屬於實體風險等級 5 之平均增額預期損失率 (=PD*LGD)，估算可能增加預期損失金額約 1.21 億元，尚屬可承受範圍。

b 坡地災害情境

b.1 針對 2024 年底授信業務徵提不動產為擔保之所有案件進行坡地災害風險鑑別，排除非 NCDR 統計區域後，納入計算之不動產擔保貸款餘額占整體不動產擔保貸款總額約 51%。經考量貸款剩餘年限之因素後，在 SSP5-8.5 推估情境下，於 2041-2060 年間屬高風險 (Level 5) 之承作餘額占整體不動產擔保貸款總額約 2.6%，占總授信餘額約 2.0%，大多位於北部地區，惟比例尚低；其中，屬企業戶約 0.2%，屬個人戶約 2.4%。

b.2 依行業別分析：屬授信集中度 8% 以上之產業 (採主計處中分類說明) 分別為「批發業」、「不動產開發業」及「金融服務業」，其占比分別為 0.03%、0.1% 及 0.01%。

風險等級	中期 (2041-2060 年)		屬高風險 (Level 5) 區域	中期 (2041-2060 年)		
	不動產擔保貸款餘額占比			不動產擔保貸款餘額占比		
	淹水災害	坡地災害		淹水災害	坡地災害	
Level 1	74.9%	32.7%	北部地區	4.7%	2.2%	
Level 2	6.6%	5.1%	中部地區	0.5%	0.4%	
Level 3	5.3%	5.1%	南部地區	0.8%	0.004%	
Level 4	7.1%	5.5%	東部地區	0.0%	0.0%	
Level 5	6.0%	2.6%				
未納入 (註)	0.1%	49.0%				
合計	100.0%	100.0%				

註：「未納入」分析區域，係因氣候變遷災害風險調適平台目前無法取得該地區的風險評估資料，非完全無災害風險。

c 韌性評估與對策

根據前述分析結果，本行不動產擔保貸款在淹水災害情境下，位於高風險區域可能增加預期損失金額有限；另於坡地災害情境下，辨識出位在高風險區域之承作餘額比率尚低，整體面臨之實體風險影響程度較低，惟為掌控實體風險可能產生之衝擊本行仍採取以下相關策略因應：

c.1 於受理不動產鑑估時，逐案辦理 3D 災害潛勢查詢 (目前查詢內容如：淹水潛勢、土石流、山崩、土壤液化、海嘯溢淹等種類)，於報告內揭露查詢結果，並將其影響納入估價考量。

c.2 現行本行不動產擔保品鑑估規範已訂有受氣候變遷影響座落於易受風災、旱災之地區或位於國家災害防救科技中心 3D 災害潛勢地圖之淹水潛勢區 (24 小時降雨 650 毫米潛勢區)、直接位於土石流潛勢溪流、大規模崩塌潛勢地區、順向坡、岩體滑動、岩屑崩滑、落石、活動斷層區等，或曾受單一事件影響造成立即性風險之土壤液化高潛勢區，應於鑑估報告列入「應注意事項」，且將提高該類擔保品案件之核決權限、或調降貸款成數，以控管擔保品面臨之潛在風險。

c.3 本行針對抵押建築物之擔保品均由債務人以本行為受益人投保適當之保險，以降低風險。

D 實體及轉型風險情境分析_依本國銀行辦理氣候變遷情境分析作業規畫

D-1 本行依據金管會公布之「本國銀行辦理氣候變遷情境分析作業規畫(113年版)」所設定之【長期情境】以2030年及2050年時點分別於「有序淨零」、「無序轉型」及「消極轉型」之測試情境、與【短期情境】以未來一年內分別於「實體風險 - 強度調整」、「轉型風險」、「綜合損失」之測試情境，採「基礎作法」計算方式評估對本行財務衝擊之影響。

D-2 評估方式

- (1) 評估基準日：113年12月底。
- (2) 評估範圍：本行(包含國際金融業務分行)國內外信用風險部位，即屬銀行簿之表內外授信(含信用卡)、票債券與權益投資之部位。

D-3 整體評估結果

(1) 【長期情境】

在三種測試情境下，於2030年時點及2050年時點之各預期損失金額占本行之淨值及稅前損益比率如下表：在2030年時點以「無序轉型」情境產生之整體損失金額最高，預期損失金額約30億元，占淨值及稅前損益比率分別約3.82%及48.26%；在2050時點則以「消極轉型」情境產生之整體損失金額最高，預期損失金額約36億元，占淨值及稅前損益比率分別約4.71%及59.49%。

(2) 【短期情境】

在三種測試情境下之各預期損失金額占本行之淨值及稅前損益比率如下表：在「綜合損失」情境下呈現的整體損失金額最高，預期損失金額約42億元，占淨值及稅前損益比率分別約5.4%及68.22%。其影響程度與「實體風險 - 強度調整」情境相近，而「轉型風險」情境造成的衝擊則相對輕微。

設定情境時期		【長期情境】— 2030年及2050年			【短期情境】— 未來一年內					
評估範圍		國內及國外部位			國內部位					
氣候情境類別		情境一	情境二	情境三	情境一	情境二	情境三			
		有序淨零	無序轉型	消極轉型	實體風險 - 強度調整	轉型風險	綜合損失			
情境描述		採取立即且循序漸進之轉型而達到減碳目標	執行轉型之啟動時間延遲，仍須達成減碳目標	延遲執行轉型下未達成減碳目標	假設未來氣候變遷增溫2°C的情況下，增強的莫拉克颱風事件再次發生在現在(未來一年內)	假設涵蓋全產業範疇以均一費率對所有國內企業實施碳費徵收	假設前述兩情境同時發生			
對應情境	NGFS	Net Zero 2050	Delay Transition	Fragmented World						
	IPCC	SSP1-1.9	SSP1-2.6	SSP2-4.5						
氣候情境因子設定		<ul style="list-style-type: none"> • 總體經濟因子：取用指標包含GDP成長率、失業率、通膨率及長期利率，模擬各部位違約率之變化。 • 環境因子：取環境及溫度變化數值，產製實體風險危害項目(包含暴雨、淹水、乾旱、坡災及熱浪)未來變化之趨勢及對不同屬性個體之衝擊程度變化。 • 轉型因子：以碳定價及產業排放變化趨勢等相關因子模擬碳定價之轉型風險對不同屬性個體之衝擊程度變化。 								
方法論架構		<ul style="list-style-type: none"> • 國內授信部位：考量各情境下影響總體經濟指標幅度，評估其對於風險鏈結指標(包含營授比、十足擔保比率、借款金額對擔保品價值比(CLTV)、無擔保債務對月收入比(DBR))之影響，進而產生各情境下之違約機率、違約損失率與違約暴險額，評估各分析情境下之預期損失情形。 • 國外授信部位：主要考慮其國際信評結果，決定分析情境下之違約率，違約損失率估計參照國內部位之做法。 • 銀行簿投資部位：原則上比照授信部位方式。 								

註：1、NGFS：係指綠色金融體系網路 (Network of Central Banks and Supervisors for Greening the Financial System)。

註：2、IPCC：係指聯合國政府間氣候變化專門委員會 (Intergovernmental Panel on Climate Change)。

註：3、SSP-RCPs：係指以第六次評估報告(AR6)所產製之共享社會經濟途徑(Shared Socioeconomic Pathway, SSP)。

D-4 再以預期損失金額最高之上述三種情境分別為【長期情境】2030年「無序轉型」情境、2050年「消極轉型」情境、及【短期情境】「綜合損失」情境之評估結果進行分析說明：



長期情境		整體評估結果	
氣候情境類別		預期損失占淨值比率	
情境一	有序淨零	2030年	2.94%
		2050年	3.36%
情境二	無序轉型	2030年	3.82%
		2050年	3.83%
情境三	消極轉型	2030年	3.48%
		2050年	4.71%
短期情境		整體評估結果	
氣候情境類別		預期損失占淨值比率	預期損失占稅前損益比率
情境一	實體風險 - 強度調整	5.40%	68.20%
情境二	轉型風險	2.20%	27.82%
情境三	綜合損失	5.40%	68.22%

註 1: 因情境分析之方法論有其假設、相關參數設定為不同風險情境下推估之數值，長期情境所評估期間較為久遠，因此各情境所估算出之預期損失情形有其不確定性，並非未來實際發生之影響，分析結果之使用及解讀上應注意其限制性。

註 2: 因長、短期情境之方法論不同，分析結果不宜逕予比較。

○ (1) 以資產類型分析

在長期情境下，兩個時點皆以「個人授信 - 其他」之預期損失占淨值比率為最高，分別為 1.82% 及 1.99%；在短期情境下，則以「房貸」之預期損失占淨值比率 2.72% 為最高。

資產類型	預期損失占淨值比率			
	長期情境		短期情境	
	無序轉型	消極轉型	綜合損失	
授信 (含信用卡)	2030年	2050年		
	企業	1.35%	1.86%	1.23%
	個人	0.29%	0.27%	2.72%
	其他	1.82%	1.99%	1.36%
小計		3.47%	4.12%	5.31%
銀行簿投資		0.35%	0.59%	0.09%
合計		3.82%	4.71%	5.40%

○ (2) 投融資部位實體風險分析

a 以投融資企業之公司登記地分析

a.1 【長期情境】

針對國內企業，兩個時點授信對象之暴險主要分布皆於「低」風險地區 (EAD 占比超過 83%)，EAD 加權平均營業額損失率分別為 4.75% 及 4.74%；而國內投資對象之暴險亦主要分布於「低」風險地區 (EAD 占比超過 97%)，EAD 加權平均營業額損失率皆為 4.35%，顯示實體風險對本行國內企業所造成之營業損失不大。

a.2 【短期情境】

以國內企業授信與投資暴險皆主要分布於「低」風險地區 (EAD 占比超過 78%)，授信及投資之 EAD 加權平均營業額損失率分別為 3.07% 及 1.58%，顯示短期情境下實體風險對本行國內企業造成之營業損失不大。

實體風險	EAD 分布					
	長期情境				短期情境	
	國內企業授信		國內投資		國內企業 授信	國內投資
	無序轉型	消極轉型	無序轉型	消極轉型		
低	83.8%	85.6%	97.6%	97.6%	78.2%	97.6%
中低	12.4%	11.2%	2.4%	2.4%	7.5%	0.0%
中	3.4%	2.8%	0.0%	0.0%	11.8%	0.0%
中高	0.4%	0.4%	0.0%	0.0%	2.5%	2.4%
高	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
合計	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
平均營業額損失率 (%) — EAD 加權	4.75%	4.74%	4.35%	4.35%	3.07%	1.58%

b 以不動產擔保品之座落地分析

b.1 【長期情境】

國內企業授信與個人房貸暴險，兩個時點皆主要分布於「低」及「中低」風險地區 (EAD 占比合計皆超過 68%)，EAD 加權平均擔保品價值損失率介於 26.47%~28.75% 之間。本行辦理不動產鑑估時，逐案辦理 3D 災害潛勢查詢並將其影響納入估價考量，應可降低氣候變遷所造成之擔保品價值貶落之影響。

b.2 【短期情境】

國內企業授信與個人房貸暴險皆主要分布在「低」風險地區 (EAD 占比超過 73%)，EAD 加權平均擔保品價值損失率分別為 23.6% 及 21.74%。本行辦理不動產鑑估時，逐案辦理 3D 災害潛勢查詢並將其影響納入估價考量，應可降低氣候變遷所造成之擔保品價值貶落之影響。

b.3 以國家別分析

兩個時點之國外企業授信及投資暴險皆主要分布於「中高」風險之「D」級國家 (EAD 占比皆超過 80%)，「D」級國家於國外授信主要為越南、國外投資主要為美國；國外企業授信與國外投資占總暴險部位分別為僅約 1% 及 7%，比例尚低，實體風險對本行國外投融資部位造成之影響有限。

實體風險	EAD 分布						
	長期情境				短期情境		
	國內企業授信		個人房貸		國內企業 授信	個人房貸	
	無序轉型	消極轉型	無序轉型	消極轉型			
低	48.5%	61.0%	56.3%	69.6%	73.5%	77.5%	
中低	22.4%	15.5%	12.0%	6.9%	6.3%	5.9%	
中	13.9%	8.1%	13.3%	8.5%	7.5%	3.4%	
中高	8.0%	8.2%	13.7%	10.3%	2.7%	3.3%	
高	7.2%	7.2%	4.7%	4.7%	10.0%	9.9%	
合計	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	
平均擔保品價值損失率 (%) — EAD 加權	28.75%	27.69%	28.02%	26.47%	23.60%	21.74%	

實體風險	EAD 分布				
	長期情境				
	國外企業授信		國外投資		
	無序轉型	消極轉型	無序轉型	消極轉型	
A (低)	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
B (中低)	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
C (中)	11.6%	0.0%	1.2%	1.2%	
D (中高)	88.4%	93.4%	81.8%	80.4%	
E (高)	0.0%	6.6%	17.0%	18.4%	
合計	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	

○ 3投融資部位轉型風險分析

a 以國內企業所屬產業別分析

a.1【長期情境】

以國內企業授信對象之暴險，兩個時點皆主要分布於「低」、「中低」風險 (EAD 占比合計超過 76%)，EAD 加權平均營收損失率分別為 1.33% 及 5.36%，顯示轉型風險對本行國內企業授信造成之營業損失不大；而國內投資對象之暴險於 2030 年時點之情境主要分布於「低」及「中低」轉型風險產業 (EAD 占比合計 64.2%)、2050 時點之情境則主要分布於「中」及「高」轉型風險產業 (EAD 占比分別為 41.9%、29.7%)，其中，「高」轉型風險產業主要為電力及燃氣供應業。EAD 加權平均營收損失率分別為 5.51% 及 25.43%，在 2050 年時點「消極轉型」情境下面臨之轉型風險較高，惟國內投資部位占總暴險部位僅約 0.5%，比例尚低，造成之影響有限。

a.2【短期情境】

國內企業授與投資暴險皆主要分布於「低」、「中低」風險產業 (EAD 占比皆超過 64%)，EAD 加權平均營收損失率分別為 0.84% 及 2.77%，顯示短期情境下轉型風險對本行國內企業造成之營業損失不大。

轉型風險	EAD 分布					
	長期情境				短期情境	
	國內企業授信		國內投資		國內企業 授信	國內投資
	無序轉型	消極轉型	無序轉型	消極轉型		
低	65.4%	64.7%	22.3%	19.8%	61.4%	19.8%
中低	19.9%	11.9%	41.9%	2.5%	13.8%	44.4%
中	7.5%	15.2%	6.1%	41.9%	11.8%	6.1%
中高	3.9%	4.7%	0.0%	6.1%	9.7%	0.0%
高	3.3%	3.5%	29.7%	29.7%	3.3%	29.7%
合計	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
平均營收損失率 (%)—EAD 加權	1.33%	5.36%	5.51%	25.43%	0.84%	2.77%

b 國外企業綜合考量產業別及國家別之二維度

b.1【長期情境】

國外企業授信若以產業別來看，兩個時點之暴險皆主要分布於金融服務業、不動產開發業等「低」轉型風險之產業 (EAD 占比超過 67%)；若以國家別來看，暴險主要分布於越南等「中」轉型風險之國家。另綜合考量產業別及國家別二維度來看，暴險主要分布於「中低」風險之「b」級 (EAD 占比超過 84%)，國外企業授信占總暴險部位比例不高 (約 1%)，顯示本行國外授信部位面臨之轉型風險較低。

國外投資若以產業別來看 (不含「其他」)，兩個時點之暴險皆主要分布於金融服務業、其他運輸工具及其零件製造業等「低」轉型風險之產業 (EAD 占比為 43.2%)；若以國家別來看，暴險主要分布於美國等「中低」轉型風險之國家 (EAD 占比為 72.3%)。綜合考量產業別及國家別二維度來看，暴險主要分布於「低」風險之「a」級與「中低」風險之「b」級 (EAD 占比合計達 72% 以上)，國外投資部位占總暴險部位比例亦不高 (約 7%)。顯示轉型風險對本行國外投資部位造成之影響有限。

實體風險	EAD 分布								轉型綜合風險 (考量產業別、國家別二維度)	EAD 分布				
	產業別				國家別					國外企業授信		國外投資		
	國外企業授信		國外投資		國外企業授信		國外投資			無序轉型	消極轉型	無序轉型	消極轉型	
	2030 年	2050 年		2030 年	2050 年	2030 年	2050 年							
低	93.5%	67.1%	43.2%	43.2%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%		13.4%	2.3%	33.1%	32.5%	
中低	6.5%	28.3%	4.5%	2.8%	13.4%	72.3%				84.7%	91.2%	39.2%	39.8%	
中	0.0%	4.6%	1.2%	2.9%	83.4%	1.4%				1.9%	6.5%	8.3%	8.3%	
中高	0.0%	0.0%	3.7%	3.1%	3.2%	4.0%				0.0%	0.0%	7.2%	7.2%	
高	0.0%	0.0%	8.8%	9.5%	0.0%	22.3%				0.0%	0.0%	12.2%	12.2%	
其他(註)	0.0%	0.0%	38.6%	38.6%						合計	100.0%	100.0%	100.0%	
合計	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%				100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	

註：授信及投資對象為主權國家者，以「其他」列示。

D-5 動性評估與對策

根據前述分析結果，本行所面臨之氣候相關風險尚可承受。本行將持續透過定期之情境分析，根據測試結果瞭解全行授信與投資部位的實體風險及轉型風險之暴險分布及對本行預期損失之財務影響，以管理本行之氣候相關風險。為掌控氣候相關風險可能產生之衝擊，本行採取以下相關策略因應：

- (1) 本行訂有「永續授信暨投資政策」，加強對煤炭與非傳統油氣相關產業之控管。另針對「高碳排產業清單」每年進行檢視，於年度檢視產業別信用風險集中度限額(包含投資與授信業務)時，將其納入調整因子考量，酌予調降相關產業別限額。
- (2) 針對新臺幣公司債(含金融債)有設計 ESG 盡職調查表，於投資前先對被投資公司進行如 ESG 分數、有無具體改善或轉型計畫、實體風險評估情形等項目相關調查，另臺、外幣公司債(含金融債)皆將 ESG 納入檢核評估流程，依評估分級級距適用投資上限；投資後，定期覆核 ESG 情形；前述商品另訂有高碳排產業投資限額，並定期監控。

- (3) 訂有「永續連結授信業務要點」，針對符合相關永續連結指標者，得以較優惠之利費率條件承作，以引導資金流向永續企業，協助客戶邁向低碳營運。
- (4) 企金授信業務已訂定「將氣候風險因子納入徵授信流程」目標，針對 2024 年規劃將設計完成之「氣候風險評估表」填寫資訊系統化尚在開發建置中，俟上線後蒐集相關資訊並加以分析據以訂定授信政策及建立高氣候風險授信戶之授信原則或議合方式，預計於 2026 年完成。
- (5) 於受理不動產鑑估時，於報告內揭露 3D 災害潛勢查詢結果，並將其影響納入估價考量。另鑑估規範已訂有受氣候變遷影響座落於易受風災、旱災之地區或一定程度的淹水潛勢或坡地災害潛勢等因素，應於鑑估報告列入「應注意事項」，且將提高該類擔保品案件之核決權限、或調降貸款成數，以控管擔保品面臨之潛在風險。

7.1.4 氣候相關措施執行成效及指標與目標

01 低碳營運

A 自身營運溫室氣體排放量管理

A-1 溫室氣體排放量盤查資訊

(1) 聯邦銀行溫室氣體排放量盤查資訊

本行依據 ISO14064-1：2018 標準，進行全行用電量及相當之溫室氣體(二氧化碳當量公噸)排放量盤查，2022 年以前排碳量以使用電力量換算，自 2023 年起盤查面向擴大，包含電力、水、瓦斯、汽柴油及各類溫室氣體排放物等予以計算。排放氣體總類：二氧化碳、甲烷、氧化亞氮、氫氟碳化物、全氟碳化物、六氟化硫、三氟化氮。全球暖化潛勢(GWP)引用 IPCC 2021 第六次評估報告之全球暖化潛勢值。

項目	單位	2021 年	2022 年
溫室氣體排放量	公噸 /CO2e	4,838	4,309

項目 / 年度	2023 年	2024 年
範疇一	439.3939	419.2728
範疇二	7,356.3762	7,144.6423
範疇一+二 小計	7,795.7701	7,563.9151
範疇三〔商務旅行〕	638.7580	632.5128
範疇三〔電力、水、汽油上游〕	1,629.9371	1,590.4478
範疇一+二+三 合計	10,064.4652	9,786.8757
營收碳排密集度(公噸 CO2e/ 百萬元)	0.656	0.4936

註 1: 範疇一、二及三之排放量單位為公噸 CO2e。

註 2: 2023 年涵蓋範圍：全行 90 處據點。

註 3: 2024 年涵蓋範圍全行 92 處據點(含越南胡志明及河內 2 處據點)。

註 4: 覆蓋率 100%。

註 5: 溫室氣體確信資訊：

(1) 確信範圍：

(a) 2023 年全行 90 處據點之範疇一、範疇二及範疇三「1~14」項。

(b) 2024 年全行 92 處據點(含越南胡志明及河內 2 處據點)之範疇一、範疇二及範疇三「1~14」項。

(2) 確信機構：台灣檢驗科技股份有限公司 (SGS)。

(3) 確信準則：ISO14064-3：2006。

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

(2) (子公司) 聯邦租賃溫室氣體排放量盤查資訊

項目 / 年度	2024 年
範疇一	28.2703
範疇二	215.4285
範疇一+二 小計	243.6988
範疇三〔商務旅行〕	37.3062
範疇三〔電力、水、汽油上游〕	53.9406
範疇一+二+三 合計	334.9456

註 1: 範疇一、二及三之排放量單位為公噸 CO2e。

註 2: 2024 年涵蓋範圍全公司 20 處據點。

註 3: 覆蓋率 100%。

(3) (子公司) 聯邦投信溫室氣體排放量盤查資訊

項目 / 年度	2024 年
範疇一	2.9555
範疇二	64.3576
範疇一+二 小計	67.3131
範疇三〔商務旅行〕	0
範疇三〔電力、水、汽油上游〕	13.5645
範疇一+二+三 合計	80.8776

註 1: 範疇一、二及三之排放量單位為公噸 CO2e。

註 2: 2024 年涵蓋範圍全公司 1 處據點。

註 3: 覆蓋率 100%。

(1) 減碳目標：

本行及子公司遵循國內溫室氣體減量相關法規，並參照國際科學減量方法 (SBTi)，就範疇一及範疇二訂定自身之逐年減碳目標，以 2023 年為基礎年，至 2030 年以減碳 42% 以及達成 RE60(使用綠電達 60%) 為目標，長期以 2050 年達成淨零排碳以及達成 RE100 為目標。

(4) (子公司) 聯邦創投溫室氣體排放量盤查資訊

項目 / 年度	2024 年
範疇一	3.9583
範疇二	225.4616
範疇一 + 二 小計	229.4199
範疇三 (商務旅行)	0
範疇三 (電力、水、汽油上游)	45.4220
範疇一 + 二 + 三 合計	274.8419

註 1: 範疇一、二及三之排放量單位為公噸 CO₂e。

註 2: 2024 年涵蓋範圍全公司 1 處據點。

註 3: 覆蓋率 100%。

(2) 減碳策略及具體行動計畫：

a 降低自身營運碳排放

- a.1 用電減量：全面使用具節能標章之 LED 燈具、變頻空調、冰箱、飲水機等用電設備。
- a.2 用水減量：全面汰換老舊馬桶為節水馬桶，水龍頭汰換為感應式龍頭，並檢修管線避免滲漏水。
- a.3 用油減量：公務汽、機車逐年汰舊換新為油電混合車、電動車或新能源車。
- a.4 電子公文：全面採用電子公文，並持續推動電子帳單。
- a.5 綠色採購、綠色辦公：參與環保署推動之綠色採購及綠色辦公活動。
- a.6 低碳建築：興建自有大樓採用綠建築及智慧建築標章設計，室內裝修使用低碳、低甲醛之綠建材。
- a.7 內部碳定價：訂定內部碳定價，將碳排納入內部費用成本評估，以促進減碳管理措施。

b 擴大使用再生能源

- b.1 設置電動車充電系統：自 2024 年起自建之大樓停車場均設置電動車充電系統。
- b.2 設置太陽能發電場：自有行舍大樓設置屋頂型太陽能發電場。
- b.3 使用再生能源：本行 (含子公司) 將逐年增加再生能源使用量，以達成 RE100 國際再生能源倡議標準為目標 (2030 年 RE60, 2050 年 RE100)。

c 落實能源暨環境管理並擴大影響力

- c.1 持續執行 ISO50001 能源管理系統及 ISO14001 環境管理系統，持續推動減少能源耗損，並建置綠色潔淨環境。
- c.2 依冬、夏季訂定招牌燈具開啟時間管理規則以減少耗電。
- c.3 實施教育訓練強化行員節能減碳觀念，持續推動隨手關燈，以及關閉不需用之空調等，以避免浪費用電。
- c.4 管控行舍空調溫度之設定以不低於 26°C 為原則。
- c.5 持續參與「地球一小時」、「世界地球日」、「世界環境日」等國際倡議活動，並邀請客戶及周邊商家共同響應。

(4) (子公司) 聯邦網通溫室氣體排放量盤查資訊

項目 / 年度	2024 年
範疇一	3.7098
範疇二	387.0418
範疇一 + 二 小計	390.7516
範疇三 (商務旅行)	0.6759
範疇三 (電力、水、汽油上游)	77.0895
範疇一 + 二 + 三 合計	468.5170

註 1: 範疇一、二及三之排放量單位為公噸 CO₂e。

註 2: 2024 年涵蓋範圍全公司 1 處據點。

註 3: 覆蓋率 100%。

B 內部碳定價

B-1 導入內部碳定價機制，強化氣候風險財務管理：

- (1) 為回應氣候變遷可能帶來的財務衝擊，本行導入「內部碳定價」制度，以強化碳管理與營運決策整合。內部碳定價係參酌長 / 短期氣候變遷風險、未來碳費趨勢，並綜合外部法規與內部節能投資成本，並採加權平均方式計算。
- (2) 內部碳定價係依據三項指標加權平均計算而得，包含 2026 年環境部預告每噸新臺幣 300 元之短期碳費、2030 年預估長期碳費以及近兩年本行於燈具與空調設備汰換所投入之每噸減碳成本。經綜合評估後，核定內部碳定價為每噸新臺幣 1,100 元，適用於範疇一與範疇二之碳排放，以作為採購決策、營運管理及減碳行動推動之依據。
- (3) 本行依 2024 年全行溫室氣體盤查結果，總排碳量為 9,786.8757 公噸（範疇一與範疇二），以及內部碳定價每噸 1,100 元估算，對應總潛在碳費成本為新臺幣 1,076 萬 5 仟餘元，對本行財務及業務影響輕微。

B-2 內部碳定價應用與管理機制，為強化減碳誘因與永續營運，本行內部碳定價機制將實際應用於採購決策與營運管理之評估，採行影子價格，並透過量化方式反映於各單位盈餘計算中，以落實部門責任並鼓勵低碳轉型。管理措施如下：

- (1) 車輛汰換升級：2025 年度將優先汰換 15 年以上老舊公務機車，預計轉換為電動機車共計 12 輛；公務汽車則於一年行駛里程達 27,000 公里時，租約到期將優先改採電動車或油電混合車。
- (2) 連結營運績效考核：本行 2025 年已訂定營業單位年度節能減碳績效考核辦法，對於未能達成年度節電目標之單位，將依全年用電量計算碳排放量，乘以每噸 1,100 元之內部碳定價金額，折抵該單位盈餘，反映其排碳費用成本。

C 能源使用

C-1 用電減量：

- (1) 汰換老舊耗能照明燈具及耗能空調設備，2024 年度分別汰換 40 套空調系統及 1,937 套節能標章燈具。
- (2) 控管夏季冷氣溫度不低於 26°C。

(3) 全行各營業廳顯目處張貼「節電營業中」標示，提醒行員及往來客戶節能省電。

(4) 公共空間尖峰時間外均維持最低照明或感應式照明等方式。

C-2 用水減量：除檢查衛生設備是否漏水，並採用省水標章產品，2024 年度分別汰換具省水標章之 20 套馬桶及 15 組水龍頭等衛生設備。

C-3 公務車用油減量：

汰換燃油機車，並響應環境部「綠色辦公」活動，進行如下措施：

- (1) 車輛保養：每年定期保養檢驗公務車。
- (2) 車輛共乘：租賃客運車輛、採計程車共乘或搭乘大眾運輸工具。
- (3) 記錄管控：定期記錄公用車輛用油量。
- (4) 視訊會議：設置視訊會議系統設備，並鼓勵優先採取視訊會議。

D 供應商管理

D-1 已訂定供應商管理政策，並要求往來供應商遵行該政策，於簽訂合約時需簽署「遵守企業社會責任、誠信經營政策及法律規定承諾書」，2024 年共簽訂 29 份承諾書，規範商品及勞務採購供應商，須承諾在商品製造生產及提供勞務服務之過程，均會遵守環境保護法、職業安全衛生法、勞動基準法等相關法令規定，並注意勞動人權及工作環境之安全危害因素，且採取措施避免危害發生，以及遵守誠信經營政策，並於供應商簽訂之合約中訂有條文規定，若供應商涉及違反上述政策內容，或對環境與社會造成顯著影響時，本行得隨時終止或解除契約，以避免與抵觸本行企業社會責任政策者進行交易。

D-2 本行要求主要供應商填報「供應商企業社會責任自我評估表」，至 2024 年累計 46 家填報（2024 年填報 4 份），以利了解供應商於環境保護、職業安全衛生、勞動人權、誠信經營等各面向之落實情形，若不符合本行要求，且經輔導仍無法辦理改善時，則不予以往來。

E 綠色採購

2024 年參與行政院「民間企業與團體綠色採購」計畫，共計採購約新臺幣 3,767 萬元之綠色產品，並參與綠色採購平台申報活動。

F 參與倡議活動

響應環境部推動之綠色辦公場所活動，及「地球一小時」、「世界地球日」，以及「世界環境日」等全球節能倡議活動。

G 指標目標及執行情形

目標項目	本年目標 (2024 年)	短期目標 (2025 年)	中長期目標 (2026 年 ~)	2024 年目標執行情形說明
溫室氣體排放	盤查與查證 1. 預定完成本公司溫室氣體查證作業。 2. 預定完成子公司溫室氣體盤查作業。		預定 2027 年完成子公司溫室氣體查證作業。	1. 已完成本公司溫室氣體查證作業。 2. 已完成子公司溫室氣體盤查作業。
	碳排放減量 擬規劃以 2023 年為基礎年，參考 SBTi 絶對碳排方法學，擬訂全年溫室氣體減量目標。	訂定以 2023 年為基礎年，參照國際科學減量方法 (SBTi) 採絕對碳排法，至 2030 年減少 42% 為目標，持續進行減量目標管理。	1. 持續進行每年減量目標管理，至 2030 年減少 42% 為目標。 2. 2031 年至 2050 年配合國家 2050 年減碳目標設定，以透過節能減碳、投資太陽能廠 (創能)、購買綠電、碳權交易等方式達成淨零碳排之目標。	本行已參考 SBTi 絶對碳排方法學，以 2023 年為基礎年，訂定 2030 年減少 42% 碳排放之目標，2024 年預估減碳 6%，約 1,207 公噸二氧化碳當量，實際減碳約 3%，約 555 公噸二氧化碳當量，減量範疇包含範疇一、範疇二及範疇三商務旅行 (私車公用)，電力、水、汽油上游 (燃料和能源相關活動)。
內部碳定價 內部碳定價	針對自身營運規劃導入內部碳定價機制，擬先針對高碳排放量分行優先辦理。	持續導入內部碳定價機制。	持續導入內部碳定價機制。	本行已於 2024 年 12 月訂定內部碳定價為每公噸 1100 元，並於公務汽機車之採購 (租賃) 作業中納入評估成本。
能源使用	用電減量 以 2023 年為基期，至 2035 年全行節電 15%。(註 1)			採行汰換 40 套空調系統及 1,937 套節能標章燈具，故截至本年度較基準年已節省用電量達 1.327%。
	用水減量 以 2023 年為基期，至 2035 年全行節水 8%。			採行汰換具省水標章之 20 套馬桶及 15 組水龍頭等衛生設備，故本年度較基準年已節省用水量達 0.08%。
	公務車用油減量 以 2023 年為基期，訂定至 2035 年全行公務車用油減量 40%。			採行汰換 8 台燃油機車為電動機車，故本年度較基準年已節省用油量 0.71%。
	自設電動車充電系統 自 2023 年起，本行自建大樓之停車場均應設置電動車系統。			興建中之金城大樓規劃設置 4 座電動車充電樁。
	自設屋頂型太陽能發電場 至 2035 年本行自有大樓至少設置 5 處屋頂型太陽能發電場。			南桃園大樓規劃設置屋頂型太陽能發電場。
	增加再生能源使用	訂定以 2023 年為基期，至 2030 年達成 RE60，至 2050 年達成 RE100 之再生能源使用率。		2024 年已購置使用 22 萬 800 度綠電，使用比率達 1.53%。

註 1：配合 ISO14064 統一量測範圍需要，基期由 2020 年調整為 2023 年。

02 低碳金融

A 投融資組合 / 資產管理 _ 財務碳排放量盤查

針對本集團(聯邦銀行及子公司)投融資客戶及資產管理部位進行溫室氣體盤查，依「碳會計金融聯盟」(Partnership for Carbon Accounting Financials, PCAF)方法學計算出需承擔之財務碳排放量相關數據如下表，自2024年起擴大盤查之範圍與資產類別項目，2024年度自有資產組合之盤查覆蓋率為52.71%(盤查部位金額占整體投融資部位金額)，計算覆蓋率為99.74%(盤查部位金額占符合PCAF方法學之投融資部位金額)，財務碳排放總量為838,216公噸CO₂e，碳排放強度為1.92(公噸CO₂e/新臺幣百萬元)，資料品質分數為3.60。子公司聯邦投信之資產管理部位財務碳排放總量為13,266公噸CO₂e，碳排放強度為2.25(公噸CO₂e/新臺幣百萬元)，資料品質分數為1.65。

項目		財務碳排放量(公噸CO ₂ e)		
		2022年	2023年	2024年
資產別	上市櫃/未上市櫃股權投資	17,478	23,520	11,778
	公司債投資	147,391	283,976	238,537
	主權債務(註4)		232,595	245,896
	商業貸款	62,850	282,419	203,189
	商業不動產貸款		40,149	42,858
	房屋貸款		44,499	43,056
	機動車貸款		53,229	52,902
	合計	227,719	960,387	838,216

項目		財務碳排放量(公噸CO ₂ e / 新臺幣百萬元)			資料品質分數	
		2022年	2023年	2024年	2023年	2024年
資產別	上市櫃/未上市櫃股權投資	7.30	1.30	0.57	1.66	1.65
	公司債投資	22.50	10.77	10.27	2.05	1.58
	主權債務		7.73	6.79	1.65	1.47
	商業貸款	9.18	1.97	1.32	4.12	4.12
	商業不動產貸款		1.16	1.11	4.00	4.00
	房屋貸款		0.33	0.31	4.00	4.00
	機動車貸款		2.24	2.10	4.12	4.13
	合計	14.42	2.34	1.92	3.65	3.60

項目		2022年	2023年	2024年
自有資產組合	財務碳排放量(公噸CO ₂ e)	227,719	960,387	838,216
	碳排放強度(公噸CO ₂ e / 新臺幣百萬元)	14.42	2.34	1.92
	資料品質分數		3.65	3.60
	盤查覆蓋率(註3)		52.99%	52.71%
	計算覆蓋率(註3)		99.85%	99.74%
(投信)資產管理	財務碳排放量(公噸CO ₂ e)		8,266	13,266
	碳排放強度(公噸CO ₂ e / 新臺幣百萬元)		2.40	2.25
	資料品質分數		1.56	1.65

- 註1:2022年僅針對聯邦銀行之放款及股債投資客戶有揭露範疇一及範疇二排放數據之企業進行盤查，自2024年起擴大盤查範圍，2023年及2024年範圍涵蓋聯邦銀行及子公司(聯邦租賃、聯邦投信、聯邦網通、聯邦創投及聯邦財務)之國內外整體投融資部位，故同步更正2023年財務碳排放量數字。
- 註2: 碳排放強度：投融資部位範疇一與二之財務碳排放量 / 盤查投融資部位金額。
- 註3: 盤查覆蓋率：已依據PCAF方法學盤查投融資部位金額 / 整體資產負債表FVTPL、FVOCI、AC、IEQU、放款(不含催收款)及應收帳款之資金貸與。
- 計算覆蓋率：已依據PCAF方法學盤查之投融資部位金額 / 符合PCAF方法學之投融資部位金額。適用PCAF方法學之覆蓋率：即符合PCAF方法學之投融資部位金額占整體投融資組合金額之比率於2023年及2024年分別為53.07%及52.85%。
- 註4: 主權債務係以排除LULUCF之生產溫室氣體排放量作為計算依據；另揭露包含LULUCF之生產溫室氣體排放量於2023年為227,578公噸、2024年為233,849公噸。
- 註5: 無法盤查部位主要係(1)目前尚無PCAF方法學而排除資產別為：商業本票、NCD、衍生性金融商品、ETF、資產證券化、私募股權基金、地方政府債、綠色及永續債券、個人之土地融資、修繕類房貸與非特定資金目的貸款等。(2)無法取得基金完整持股資訊及少部分盤查資訊缺乏。

2024年投融資組合財務碳排放分析(產業別/國家別)

<依產業別區分>

產業別	財務碳排放量 (公噸 CO ₂ e)	碳排放強度 (公噸 CO ₂ e / 新臺幣百萬元)	碳排放占比
電力及燃氣供應業	135,436	43.69	16.16%
基本金屬製造業	62,041	9.57	7.40%
化石燃料開採業	17,406	10.65	2.08%
化工業	33,194	3.17	3.96%
非金屬礦物製品製造業	28,082	10.27	3.35%
電機電子業	8,269	0.92	0.99%
紡織業	15,770	10.65	1.88%
造紙業	5,372	6.53	0.64%
其他	532,646	1.33	63.54%
合計	838,216	1.92	100.00%

註：產業別分類係依本行之高碳排產業清單進行統計。

<依國家別區分>

國家別	財務碳排放量 (公噐 CO ₂ e)	碳排放強度 (公噐 CO ₂ e / 新臺幣百萬元)	碳排放占比
臺灣	308,806	1.82	44.15%
美國	146,523	4.68	20.95%
印度	87,709	22.21	12.54%
印尼	26,559	10.35	3.80%
卡達	24,130	10.72	3.45%
荷蘭	21,408	21.79	3.06%
俄羅斯	15,929	5.37	2.28%
沙烏地阿拉伯	13,415	10.22	1.92%
巴林	12,454	25.33	1.78%
阿拉伯聯合大公國	12,288	5.08	1.76%
超國家組織	10,394	8.77	1.49%
南非	9,987	16.22	1.43%
其他	9,798	0.65	1.39%
合計	699,400	2.98	100.00%

註：財務碳排放量國家別分布計算範疇為股權投資、公司債投資、主權債務及商業貸款。

目標項目	本年目標 (2024年)	短期目標 (2025年)	中長期目標 (2026年~)	2024年目標執行情形說明
溫室氣體盤查與查證	依 PCAF 方法學規劃及辦理投融資客戶溫室氣體排放量盤查及揭露，並擴大資產涵蓋範圍，及規劃辦理第三方確信(查證)作業。	持續依據 PCAF 方法學辦理投融資客戶溫室氣體排放量盤查及揭露，並擴大資產涵蓋範圍，及規劃辦理第三方確信(查證)作業。		已將盤查邊界納入合併子公司之投融資部位，並完成符合 PCAF 方法學之資產別溫室氣體排放量盤查作業。
碳排放減量	依「金融業減碳目標設定與策略規劃指引」研議投融資組合財務碳排放之減碳方法及減碳策略。	依「金融業減碳目標設定與策略規劃指引」預計依 SBTi 方法學設定投融資資產之減碳目標，擬定策略及行動方案並提交 SBTi，後續依設定之減量目標進行管理。		已規劃擬依 SBTi 方法學設定投融資資產之減碳目標，擬定策略及行動方案，現已成立專案進行中。

B 氣候風險管理

為控管氣候相關風險本行採行措施如下：

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

指標項目	單位	2023 年	2024 年
高碳排產業授信承作餘額占總授信部位之比率。(註 1)	%	3.80%	3.61%
高碳排產業投資承作餘額占總投資部位之比率。(註 2)	%	13.83%	9.17%
外幣債券投資高碳排產業金額占外幣債總額之比率 <=35%。	%	19.06%	20.66%
新臺幣債券投資高碳排產業金額占新臺幣債總額之比率不可超逾 35%。	%	16.69%	13.84%
承銷免保票屬高碳排產業暴險占承銷免保票總餘額比率不可超逾 50%。	%	27.71%	8.85%

註 1: 高碳排產業暴險排除綠色相關授信及永續連結授信。

註 2: 高碳排產業暴險排除綠色、社會及永續債券。

目標項目	本年目標(2024年)	短期目標(2025年)	中長期目標(2026年~)	2024年目標執行情形說明
金業務將氣候風險因子納入徵授信流程，預計2026年完成。	規劃將「氣候風險評估表」填寫資訊系統化。	「氣候風險評估表」上線後，蒐集相關資訊，並加以分析據以訂定授信政策，將氣候風險因子納入考量。	建立高氣候風險授信戶之授信原則或議合方式。	「氣候風險評估表」正由資訊部開發建置中。
逐步調降高碳排產業比率。	1. 新臺幣債券投資高碳排放量產業金額占新臺幣債券總額不可超逾35%。 2. 承銷免保票屬高碳排產業暴險占承銷免保票總額比率不可超逾50%。	1. 新臺幣債券投資高碳排放量產業金額占新臺幣債券總額不可超逾30%。 2. 承銷免保票屬高碳排產業暴險占承銷免保票總額比率不可超逾45%。	中長期逐步降低比率，至2040年底前： 1. 新臺幣債券投資高碳排放量產業金額占新臺幣債券總額不可超逾15%。 2. 承銷免保票屬高碳排產業暴險占承銷免保票總額比率不可超逾25%。	2024年底投資新臺幣債券屬高碳排產業比率為13.84%；另承銷免保票屬高碳排產業比率為8.85%，全年符合在指標內。
去碳承諾	訂定退出煤炭及非傳統石油與天然氣相關產業目標。	逐步實現階段性目標，最晚於2040年全面退出煤炭及非傳統石油與天然氣相關產業。		1. 2024年11月經董事會通過之「永續授信暨投資政策」中已訂定逐步於2040年全面退出煤炭及非傳統石油與天然氣相關產業之階段性承諾。 2. 本年度符合未新承作新建之燃煤電廠、煤炭相關基礎設施及採礦企業之新案件。

C 氣候機會

持續推展綠色相關金融商品、服務及採購等，發揮金融影響力，說明如下：

C-1 綠色及永續融資：為鼓勵客戶重視氣候變遷、減碳及永續發展，並協助其投入綠色轉型發展、發展綠色技術及增加綠色能源使用之建置、營運和擴展，本行積極辦理綠色及永續相關授信業務。

(1) 綠色授信相關貸款：

係指綠色相關產業貸款（屬於六大核心戰略產業中綠電及再生能源產業【不含高碳排產業】、綠色及環境永續產業）及綠色支出之授信案件（包含：再生能源貸款、綠建築貸款、電動（油電）車貸款…等），截至2024年12月底貸放餘額合計約新臺幣214.9億元，其中：

a 企業戶綠色授信貸款

為鼓勵企業客戶重視氣候變遷、促進企業注重永續發展，並引導企業將資金投入綠色支出，參考貸款市場協會（LMA）、聯貸銀行團及貸款交易協會（LSTA）、亞太地區貸款市場協會（APLMA）共同發布之綠色授信原則（GLP），訂定綠

色授信貸款專案；截至2024年底餘額約146.1億元，佔企業戶總授信（不含政府機關授信）餘額2,036億元之比率為7.17%。

b 屬個人戶綠色授信餘額68.8億元，佔個人戶總授信餘額4,312億元之比率為1.60%，分別如下：

b.1 綠建築貸款：根據國內建築物對於生態、節能、減廢、健康之需求，我國財團法人台灣建築中心發展國內的綠建築評估系統及標章制度，在建築與環境之間取得平衡，以節省能源的方式，減少對環境的負荷。為鼓勵民衆能夠選擇舒適、健康及環保的綠色建築，本行房貸業務對客戶如提供具備台灣的綠建築標章之建築物，可享有優惠專案，截至2024年底承作綠建築貸款餘額為9.3億元。

b.2 電動/油電車貸款：為響應臺灣2050淨零排放路徑的生活轉型政策，持續提供購置電動車及油電車貸款利率優惠方案，藉此鼓勵大眾購買低碳新能源汽車，截至2024年底承作節能減碳電動（油電）車貸款餘額為59.5億元。

※ 理財貸款業務為促進同仁積極推展綠色授信，自2024年12月起，對於業務人員推廣綠色授信之個案業績可加權1.2倍。

(2) 永續連結貸款專案：因應政府積極推動公司治理、綠色金融行動方案等相關政策指引，透過市場機制引導資金投入永續發展，促使企業積極注重永續議題，並參考國際永續績效連結授信原則（SLL）訂定永續連結授信業務要點，鼓勵企業與本行共同設定 ESG 目標（如：溫室氣體排放量、用水、用電及公司治理等指標），若企業達成相關 ESG 績效指標即可降低融資成本，截至 2024 年 12 月底授信餘額為 19.65 億元，佔企業戶總授信（不含政府機關授信）餘額 0.97%。同時，聯邦銀行將永續連結貸款績效納入營業單位營運指標（KPI），透過獎勵方式引導營業單位及業務人員協助企業推動綠色轉型。

(3) 子公司聯邦租賃因應「2025 非核家園計畫」，政府政策大力發展綠能，配合積極投入太陽能電場融資，截至 2024 年底，承作戶數為 103 戶，融資租賃交易本金餘額 70.5 億元。

C-2 綠色相關投資：臺外幣綠色及永續債券投資截至 2024 年 12 月底合計面額約新臺幣 21.11 億元。

C-3 永續指數連結商業本票：積極參與連結 ESG 之免保證商業本票之循環票券 (FRCP) 承銷案，鼓勵企業自行設立 ESG 指標條款並達成 ESG 發展目標，於每次循環發行時，檢視企業 ESG 指標，符合指標則該筆永續指數連結商業本票之發行利率可減點；截至 2024 年 12 月底連結 ESG 之 FRCP 承銷案之客戶數共 5 戶，承銷總額度新臺幣 49 億元。

C-4 聯邦綠卡：卡片材質係採用可降低對環境衝擊的 PETG 環保材質，並導入「虛擬卡」技術，省去寄發實體卡所需消耗的資源；讓持卡人無論是持有實體卡還是虛擬卡，皆能為我們的環境共盡一份心力。聯邦綠卡亦持續透過綠色消費通路加碼回饋，鼓勵大眾在生活中實踐對環境更加友善之刷卡消費行為，藉此帶動本行、客戶及其他產業間永續發展之良性循環，以實踐 ESG 理念及善盡企業之社會責任，截至 2024 年 12 月底已發行逾 10 萬卡（流通卡數 7.6 萬卡）、年度累計簽帳金額新臺幣 26.2 億元，另結算持卡人之一般消費金額，提撥 0.1% 捐助「台灣環境資訊協會」，截至 2024 年 12 月底逾新臺幣 400 萬元，以期透過綠色公益團體的力量來從事更多環境保護、推廣環保教育等相關公益活動。

C-5 發行綠色及永續基金：集團企業聯邦投信發行之「聯邦低碳目標多重資產基金」，投資於具「低碳目標」概念之有價證券，截至 2024 年 12 月底基金規模約新臺幣 3.2 億元。

C-6 銷售綠色及永續基金：截至 2024 年 12 月底架上共計有 70 檔 ESG 相關基金供客戶選擇。

C-7 推廣數位金融及無紙化作業：

(1) 積極推廣數位金融業務，以減少紙張使用量，本行數位帳戶 2024 年用戶數 62,852 戶，成長 17.26%；電子銀行個人戶累計用戶數 1,279,017 戶，成長 17.80%，企業戶累計用戶數 26,909 戶，成長 11.56%。

(2) 為減少貸款流程使用紙張情形，兼顧客戶使用便利性與降低碳排放量，理貸業務自 2020 年底起將個人信貸申辦流程由傳統紙本改為線上申請，客戶可自行線上填寫貸款資料，上傳身分證明文件及財力文件，搭配系統簡訊通知補件及貸款准駁情形，後續客戶於線上進行簽約作業，降低貸款流程用紙需求，減少遞送紙本文件時因交通往返而產生的碳排放，且減少紙本流動亦讓客戶個人資料更受保障；對內則讓審核線上化，減少倉儲空間需求，亦降低業務人員外出收件、對保及印刷紙本作業產生的碳排放。2024 年度理貸個人信貸總進件數為 5,230 件，其中線上申辦案件數為 4,391 件，線上信貸申辦占比已達 84%。另，自 2024 年底擴及至個人房屋及土地抵押貸款之增貸，可望大幅減少碳排放，打造無紙化金融環境。

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

C-8 轉投資政府提出之 5+2 新創重點產業：集團企業聯邦創投透過子公司轉投資太陽能電廠共有 2 案，目前完工 1 案，2024 年度實際發電 0.91 億度，預計其餘電廠完工每年發電量可達 1.92 億度。2024 年 11 月再新增投資一家綠能公司，主要以碳纖維回收與再生利用為主，除取得多項專利外，係台灣唯一碳纖維再生處理資格之廠商，並取得 ISO14067 碳足跡認證，顯示該公司在推動環境保護與資源回收再利用的同時，對於環境保護、減碳與循環經濟等均有長足貢獻，大幅減少碳纖維終端產品的碳排放，並榮獲 2024 Green World Awards 英國全球綠色環保獎，在金銀銅獎三個級別中，獲得金獎。

指標項目		單位	2023 年	2024 年
企業戶綠色相關產業授信金額占企業戶總授信(不含政府機關授信)餘額之比率。	億元	132.9	146.1	
	%	7.10%	7.17%	
個人戶綠色授信金額占個人戶總授信餘額之比率。	億元	44.5	68.8	
	%	1.11%	1.60%	
企業戶永續連結授信金額占企業戶總授信(不含政府機關授信)餘額之比率。	億元		19.65	
	%		0.97%	
投資臺外幣屬綠色、社會及永續債券之總投資金額。	億元	17.2	21.11	
聯邦綠卡發行流通卡數。	萬卡	8	7.6	
已上架 ESG 相關商品檔數。	檔數	55	70	
推廣數位金融	New New Bank 新增開戶數	戶數	150,579	62,852
	個網 / 行動銀行新增申請戶數	戶數	286,629	193,274
	e 聯網(企業網路銀行)新增帳務功能戶數	戶數	3,090	2,359

目標項目	本年目標(2024 年)	短期目標(2025 年)	中長期目標(2026 年~)	2024 年目標執行情形說明
投資綠色相關債券成長率	以 2023 年為基準，投資新臺幣綠色債券、社會債券及永續性債券之投資餘額，每年平均成長 3%。			投資餘額新臺幣 8 億元，較基準年成長 3 億元，成長率 60%。
提供綠色、永續相關貸款商品	規劃訂定「永續連結授信業務要點」協助企業及產業轉向低碳及永續。	2025 年底企業戶綠色相關授信餘額達新臺幣 154 億元。	<ul style="list-style-type: none"> 2026 年底： <ol style="list-style-type: none"> 企業戶綠色相關授信餘額達新臺幣 162 億元。 永續連結授信累計承作 4 戶。 綠建築貸款餘額新臺幣 11.3 億元。 2031 年底： <ol style="list-style-type: none"> 企業戶綠色相關授信餘額達新臺幣 205 億元。 永續連結授信累計承作 9 戶。 	<ul style="list-style-type: none"> 2024 年已訂定「綠色授信貸款專案」及「永續連結授信業務要點」，引導客戶提升對永續相關議題重視，鼓勵客戶達成永續轉型目標；截至 2024 年底綠色授信餘額為 146.1 億元；永續連結貸款餘額為 19.65 億元。 2024 年底綠建築貸款餘額為 9.3 億元。
新上架綠色(永續)相關特金商品	2023 年至 2025 年上架 10 檔 ESG、綠能等氣候環境相關商品。		2026 年起至 2030 年，預計每年上架兩檔 ESG、綠能等氣候環境相關商品。	2024 年新上架共計 26 檔 ESG 相關綠色金融商品供客戶選擇。
推廣數位金融	New New Bank 新增開戶數	144,000 戶	線上數位帳戶新增 83,000 戶	2024 年度新增開戶 62,852 戶，達成率 43.64%，係因「以卡帶戶」成效未如預期，且同業紛推出高利活存及高利定存優惠，優惠利息及額度皆高於本行，致客戶申辦吸引力下降。
	個網 / 行動銀行新增申請戶數	132,000 戶	申請數戶數新增 12,000 戶	2024 年個網 / 行動銀行新增申請數 193,274 戶，達成率 146.42%。
	e 聯網(企業網路銀行)新增帳務功能戶數	3,240 戶	新申請帳務功能戶數新增 2,400 戶	2024 年實際達成數 2,359 戶，達成率 72.81%，係因自 2023.08.18 起，分行受理 e 聯網(企業網路銀行)申請作業皆須依「聯邦銀行 e 聯網申辦檢核表」進行客戶態樣之檢核始可辦理，因風險管控措施及一定程度限縮客戶得使用之安控設備，故影響開戶數。

7.2 綠色管理政策

1

為善盡環境永續綠色管理責任，本行之「能源暨環境管理政策」如下：



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

2

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

3

使用再生能源之相關規劃：

本行遵循 SBTi 及 RE100 等國際科學基礎減量方法，以及擴大使用再生能源倡議，訂定節能目標如下：以 2023 年為基期，至 2030 年以減碳 42% 為目標並使用再生能源達 60%，至 2050 年達成淨零碳排並使用再生能源達 100%。

使用再生能源實績：2024 年使用太陽能綠電 220.8MWh，相較 2023 年減碳 3%，另於 2025 年已規劃擴大使用再生能源 2450 MWh。

03 其他項目

A 其他類型目標

類型	目標項目	本年目標 (2024 年)	短期目標 (2025 年)	中長期目標 (2026 年 ~)	2024 年目標執行情形說明
治理	董事會成員氣候相關教育訓練時數	自 2023 年起至 2030 年間，每兩年接受氣候相關教育訓練達 3 小時。			已安排董事會全體成員分別於 2024 年 6 月 17 日接受「影響力投資與 SDGs 的實踐」及 11 月 18 日接受「接軌 IFRS 永續揭露準則 S1 及 S2」課程之教育訓練，共計 6 小時。
議合與溝通	辦理環境 (能源) 管理及溫室氣體減量等相關課程次數	自 2024 年起至 2030 年，每年至少辦理 3 次環境、能源、溫室氣體減量等相關課程訓練。			2024 年已分別於 3 月辦理「溫室氣體盤查」、7 月辦理「ISO14001,ISO50001 管理暨稽核人員」及 10 月辦理「ISO14001,ISO50001 管理審查」等教育訓練課程。

7.3 供應鏈管理

- 1 本行為促使供應商在勞動、環保、安全衛生及誠信經營等議題遵循相關規範，與本行共同致力提升企業社會責任，已制定「供應商管理政策」。
- 2 訂定供應商遵守企業社會責任條款，並將之納入供應商合約中，以避免與抵觸本行企業社會責任政策者進行交易；若供應商涉及違反政策，對環境與社會造成顯著影響時，得隨時終止或解除契約。
- 3 制定供應商「遵守企業社會責任、誠信經營政策及法律規定承諾書」，並要求本行各類設備、用品、勞務之供應商，以及裝修施工廠商簽訂合約時均應簽署承諾書，共同遵守本行推動之環境永續政策或相關環境保護措施，以及遵循職業安全衛生管理等事項。2024年簽訂各項合約之供應商均已簽署「遵守企業社會責任、誠信經營政策及法律規定承諾書」計 29 份承諾書。
- 4 制定「供應商企業社會責任自我評估表」，提供供應商辦理自我評估，其內容包含環境保護、職業安全衛生、勞動人權及誠信經營等四個面向，以了解供應商本身對企業社會責任之落實情形，作為本行評核供應商之參考依據，2024年新增供應商填報率為 100%，累計共 46 家供應商填寫。

7.4 資源回收再利用

1 用紙方面



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

.....

.....

.....

每日由清潔人員收集垃圾後，於大樓資源回收區進行分類，屬可回收之金屬、塑膠、紙類等資源交由大樓統一回收處理。

3 用水方面



完成全行水龍頭加裝霧化節水器之節水措施。優先採用具省水標章之水龍頭及馬桶等省水設備；老舊水冷空調系統陸續汰換為節能氣冷變頻空調以減少用水及用電。

左頁資源回收數量
列表如右方表格。
單位：公噸

年度	2021	2022	2023	2024
總廢物回收 / 再利用	168.5	118.1	189	142.7
總廢物處置	174.1	156.0	156.8	174.7
數據覆蓋率	100%	100%	100%	100%

註：資料邊界為聯邦銀行全行各單位

7.5 能源消耗情形

單位：MWh

總能源消耗	2021	2022	2023	2024	2024目標
非再生能源消耗	9,637.3	10,968.4	14,861.3	14,458.5	
再生能源消耗	0	0	0	220.8	以 2023 年為基期，至 2030 年達成 RE60
數據覆蓋率	100%	100%	100%	100%	

註 1：資料邊界為聯邦銀行全行各單位

註 2：2023 及 2024 年相關數據已由台灣檢驗科技股份有限公司 SGS 完成確信

7.6 用水量情形

單位：百萬立方米

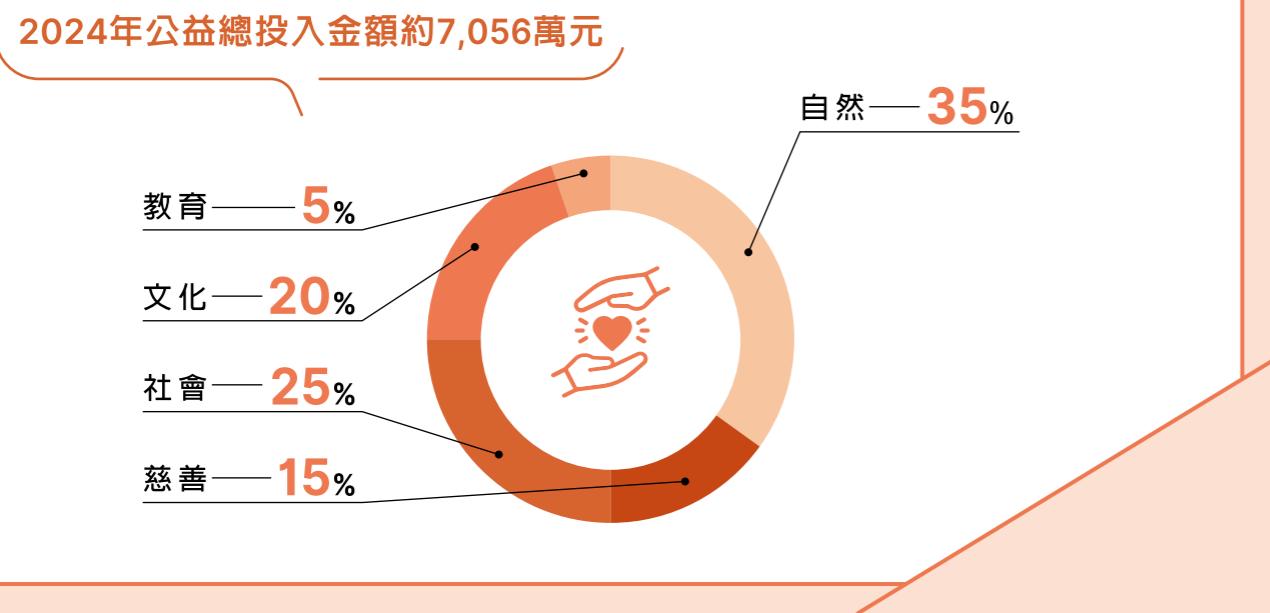
年度	2021	2022	2023	2024	2024目標
A. 取水量 (不含鹽水)	0.08210	0.06445	0.072362	0.072356	以 2023 年為基期，至 2035 年節水 8%
B. 排水量 (不含鹽水)	0.08210	0.06445	0.072362	0.072356	
總淡水淨消耗 (A-B)	0	0	0	0	
數據覆蓋率	100%	100%	100%	100%	

註 1：資料邊界為聯邦銀行全行各單位

註 2：2023 及 2024 年相關數據已由台灣檢驗科技股份有限公司 SGS 完成確信

8 社會共融

為善盡企業社會責任，增進社會福祉，本行長期致力並投入關懷於保存臺灣在地人、事、物的美好，從知識教育推廣、藝術文化參與、社會人文關懷、投入慈善公益到自然生態保育，本行具體行動說明如下：



8.1 教育推廣 (投入約：341萬元)

8.1.1 普惠金融教育

01 「Money夯話題」理財專欄

為推動金融知識普及，並提供民衆與時俱進的金融產品服務觀念，本行與自由時報合作「Money 夯話題」理財專欄，平均約每月一期透過本行官網及自由時報（含紙本、網路電子報及 FB 社群）教育民衆認識存款、貸款、信用卡、財富管理、數位金融、環境永續及金融防詐騙等相關金融商品服務及知識觀念，自由時報每期發行量約 50 萬份，電子報網路總曝光數約 7,149 萬次。

02 多元金融教育宣導

長期投入金融教育，從兒童、青年、婦女、銀髮族到身障弱勢族群，從分行、鄰里、鄉鎮市區、校園到偏鄉，本行積極針對社會各階層打造橫跨世代的金融知識傳遞平台，辦理各類實體金融知識普及宣導活動，並依據衛福部「臺灣易讀指南」印製「存匯業務易讀手冊」提供心智障礙者、文字閱讀有困難者參考使用，以利有效瞭解、往來銀行業務。

(1) 客戶理財說明會

為提升社會大眾金融知識，並瞭解各類理財商品投資屬性、風險、資產傳承、節稅及退休規劃等各類理財觀念，2024 年共辦理 113 場客戶理財投資說明會，參與人次共 2,652 人。

(2) 兒童金融教育

重視兒童理財教育，自 2008 年起針對國小四至六年級學童規畫兒童理財營活動，2024 年活動主題「小小金融家 · 偵探理財營」，課程內容與時俱變，從需要想要金錢觀念到基礎存款、匯率、保險、消費等金融理財觀念，並安排實地訪察分行、金融防詐騙及 ESG 永續環保課程，透過知識問答、互動遊戲及理財情境劇等多元互動課程，分別於臺北、桃園、臺中、高雄等地規劃共計 6 場次活動（每場次各約 50 人），參與人次約 300 人。

此外，為落實普惠金融提供弱勢學童教育資源，此次活動除函請六都社會局、教育局邀請各公益社福團體及各校報名，並提供「偏遠（鄉）、弱勢、公益社福團體學童免報名費」優惠資格，12 月更首次前進教育部列為偏遠地區之三峽插角國小校園辦理兒童理財營專場活動；同時為響應 SDGs 永續發展，活動報名費全數捐入「雪霸國家公園管理處」，作為生態環境保育及推廣使用，讓學童也能為生態環境盡份心力。



(3) 青年金融教育

深耕多年校園培育計畫，陸續與近 30 家學校合作，積極推廣各系跨領域人才進入金融產業，並於 2024 年共辦理 9 場產學合作說明會及就業博覽會，參與人次約 2,874 人，深獲教育部產業實務人才培育專班之人才培育肯定。

健行科技大學金融講座課程

攜手健行科技大學開辦「就業學程課程」金融講座課程，課程內容涵蓋銀行管理實務、證券理財實務、金融證照輔導及勞動法令課程，共計 168 小時，另規劃 320 小時工作崗位實習訓練以培育金融專業人才，共有 23 位學生完成專業訓練課程並分派至各營業單位進行工作崗位之實習訓練。

高雄青年就業培育

率先各金融業配合高雄市政府青年局，辦理 2024 年大港青年實習媒合計畫，共同推動人才培育，為本行爭取優秀青年人才，總計透過大港青年計畫招募人員共 7 名。此外，並於本行北高雄分行舉辦「大港青年職涯導航計畫」活動，分享金融理財知識及銀行職涯，參與人次約 50 人。

真理大學金融講座課程

攜手真理大學開辦「銀行管理實務」金融講座課程，共計 28 小時。另規劃工作崗位實習訓練以培育金融專業人才，共有 11 位學生分派至各營業單位進行工作崗位之實習訓練。

桃園青年就業培育

協助產學合作實習生及正職人員申請 2024 年桃園市政府青年安薪就業讚計畫，為青年人才爭取就業補助，總計協助共 12 名人員參與桃園市政府青年安薪就業讚計畫，留任率達 92%。

(4) 親子金融教育

➤ 聯邦母親節公益園遊會：透過各類互動遊戲、主題攤位活動，推廣金融知識、環境永續及金融防詐騙等多元金融知識觀念。

➤ 桃園捷運親子活動：於 2024 年 5 月「大手牽小手」及 11 月「親子好讀假日電影院」兩場活動，分別設置「聯邦防詐騙小教室」教育宣導識詐、防詐知識觀念及「聯邦女性 EMPOWER 知識站」，透過趣味互動、影片簡報及諮詢服務，教育宣導單身女性、已婚婦女理財知識觀念。

(5) 高齡、身障族群金融教育

數位金融教育

為協助高齡客群使用行動銀行並熟悉運用數位工具進行金融交易服務，亦於官方 Youtube 影音頻道提供「數位金融小幫手」系列短影片供客戶觀看 (2024 年總觀看數共 2,373 人次)，盼以淺顯易懂的方式教學聯邦行動銀行 APP 註冊、裝置綁定、生物辨識及查詢明細等功能操作，協助高齡客戶改善數位落差。

安養信託 / 身心障礙信託講座

為向民衆推廣信託知識及好處，於臺北市 (松山區安平里、大安區法治里)、新北市 (蘆洲區玉清里)、桃園市 (龜山區嶺頂里) 共舉辦四場「村里辦信託宣導行腳計畫」活動，並協助臺中市地政土公會辦理「如何規避高齡風險及以信託規劃安養願年」課程，宣導安養信託基礎概念。此外，為落實普惠金融，針對高齡長者及身障族群，分別於新北市蘆洲扶輪社舉辦「認識高齡風險 / 安養信託介紹」講座、臺北市身心障礙游泳協會舉辦「身心障礙信託」講座，宣導身心障礙信託基礎概念，各活動參與人次總計約 203 人。



(6) 外籍移工金融教育

鑑於外籍移工長期面臨匯款回國之不便，且臺灣的金融服務對移工來說相對陌生，非合規交易與詐騙案件更是時有所聞，為教導移工使用更安全、便捷的金融服務，本行為全國唯一與東聯互動合作推出四國語言 APP 嵌入數位帳戶之金融服務，協助移工解決開戶語言障礙與跨境匯款不便的痛點，並於 2024 年 12 月攜手參加菲律賓駐臺辦事處與新北市政府主辦之「2024 菲律賓聖誕節 (Meco Paskong Pinoy 2024)」外籍移工活動，設置數位金融服務站推廣教育菲律賓移工使用便利的數位金融服務，讓移工能夠快速透過手機 APP 即時進行線上轉帳匯兌，參與人次約 108 人。



針對特定、弱勢族群之金融教育



專案名稱	專案對象	專案內容	場次	人次
兒童理財營	弱勢社福團體學童 / 偏遠學校學童	為落實普惠金融提供弱勢學童教育資源，2024 年活動除函請六都社會局、教育局邀請各公益團體及各校報名，提供「偏遠(鄉)、弱勢、公益社福團體學童免報名費」優惠資格，並於 12 月首次前進教育部列為偏遠地區國民小學之三峽插角國小校園辦理兒童理財營專場活動。	6 場	300 人
「認識高齡風險 / 安養信託介紹」講座	高齡長者	宣導安養信託基礎概念。	6 場	188 人
「身心障礙信託」講座	身心障礙人士	宣導身心障礙信託基礎概念。	1 場	15 人
桃園捷運「大手牽小手」、「親子好讀假日電影院」活動設攤	單身女性 / 已婚婦女	設置「聯邦女性 EMPOWER 知識站」，針對單身及已婚婦女，教導人生不同階段，如何透過不同金融工具，管理財務進行資產配置，並宣導金融防詐騙觀念。	2 場	1200 人
「2024 菲律賓聖誕節」活動設攤	外籍移工	攜手東聯互動設置「數位金融服務站」，教導移工使用 APP 及數位金融線上交易服務，可以安全快速的完成匯款，將款項匯回母國。	1 場	108 人
總計			16 場	1,811 人
「存匯業務易讀手冊」	心智障礙者 / 文字閱讀有困難者	各分行設有依據衛福部「臺灣易讀指南」印製之「存匯業務易讀手冊」，以協助身心障礙者瞭解銀行存匯業務與開戶應注意事項，及與行員溝通。	不適用	不適用
「數位金融教育」	高齡客戶	製作「數位金融小幫手」系列短影片於本行官方 Youtube 頻道播放，期以淺顯易懂影音教學，協助高齡客戶瞭解聯邦行動銀行基本使用操作。	不適用	不適用

03 金融總會金融教育活動

為協助弱勢家庭青年學子順利完成學業及推廣金融知識，2024 年參與捐助金融總會籌設之「金融服務業教育公益基金」，供其運用於發放教育獎助學金與遍及城市及偏鄉之學生、婦女、銀髮族、新住民、原住民、金融從業人員等族群之金融教育相關事宜，建立民衆對金融知識的正確觀念及對偏鄉與社會弱勢族群的關懷。此外，亦參與金融總會 6 月及 12 月舉辦之「愛心公益嘉年華」活動，設置「聯邦 ESG，金融防詐小學堂」活動攤位，針對金融理財、金融防詐騙、環境永續三大議題，透過影片簡報、趣味互動遊戲、有獎問答等方式，宣導民衆瞭解相關知識及觀念。

04 多元金融防詐騙宣導

為了防制詐騙，除了培養行員面對臨櫃異常情境攔阻專業知能，要求落實開戶檢核確實執行 KYC、強化臨櫃關懷機制等作為，更積極推動科技防詐、推廣民衆提升識詐能力，因此本行投入多元化防詐宣導管道，除了配合金管會銀行局主辦之「防詐先鋒，青春不踩雷」大專院校青年學生防詐教育宣導，更陸續於分行行舍、社區鄰里、學校、機關團體及理財營、親子活動及園遊會等各類活動場合，攜手警察機關自主舉辦各類防詐騙座談會及宣導活動，2024 年相關防詐宣導活動合計共舉辦 138 場次，參與人次約 1 萬 1,390 人。

除此之外，透過官網、綜合對帳單、FB、LINE 推播等自媒體，提醒民衆注意金融防詐騙，發送觸及逾 160 萬人次，並於外部媒體結合自由時報「Money 奢話題」理財專欄防詐廣宣。

多元金融防詐騙宣導活動



專案名稱	專案對象	場次 / 人次	專案內容
本行辦理之識詐座談會	社會大眾 / 客戶	124 場 / 共約 1,636 人次	從分行深入至社區鄰里、學校及機關團體，本行攜手當地警察機關進行識詐、阻詐防制宣導，並分享詐騙案例。
母親節 ESG 公益園遊會	社會大眾 / 客戶	2 場 / 共約 5,650 人次 (參加金融百寶箱 300 人次)	透過現場舞台表演藝人宣導、舞台互動及現場設置「金融百寶箱」專區，以趣味互動遊戲及有獎徵答，推廣理財知識及宣導金融防詐騙觀念，並邀請警察單位分享識詐、阻詐相關觀念及常見詐騙案例。
桃園捷運「大手牽小手」、「親子好讀假日電影院」活動設攤	社會大眾	2 場 / 共約 1,200 人次	設置「聯邦理財小學堂」、「聯邦女性 EMPOWER 知識站」活動攤位，透過趣味互動遊戲、影片簡報介紹、互動問答、諮詢服務，推廣民衆瞭解防詐騙觀念並增進詐識力。
金融總會「愛心公益嘉年華」活動設攤	社會大眾	2 場 / 共約 2,200 人次	設置「聯邦 ESG，金融防詐小學堂」活動攤位，透過趣味互動遊戲、影片有獎徵答、互動問答、諮詢服務推廣金融防詐騙，推廣民衆瞭解觀念及詐識力。
「防詐先鋒，青春不踩雷」	青年學子	2 場 / 共約 404 人	2024 年 11、12 月協同當地警察機關至臺灣藝術大學及文藻外語大學，宣導主題包含大學生詐騙宣導及其他常見詐騙，促使青年學子能具備金融防詐知識。
兒童理財營	城市 / 偏鄉學童	6 場 / 共約 300 人次	邀請警察機關分享詐騙案例，宣導識詐、阻詐觀念，並安排防詐騙闖關遊戲及兒童情境劇，寓教於樂增進學童觀念吸收。

8.1.2 環境永續教育

於 2024 年 12 月舉辦「聯邦銀行 -ESG 與低碳轉型策略線上論壇」，協助高碳排產業及適用徵收碳費之企業客戶，瞭解我國 ESG 政策、未來碳費徵收及低碳轉型相關議題，並在淨零轉型上提供專案貸款協助。

8.2 藝術文化 (投入約：1,397 萬元)

8.2.1 推廣臺灣油畫藝術

秉持傳承臺灣藝術、扶植藝術創作者及倡導國人重視藝術文化之理念，與聯邦文教基金會共同合作舉辦各種活動、並與各縣市藝文機構合作展出推廣臺灣油畫藝術，2024 年具體行動包括：



01 聯邦藝術比賽

與聯邦文教基金會自 1998 年設立聯邦藝術獎比賽，以實際的行動培育臺灣本土藝術者提供創作舞台，致力發揚文化藝術活動。2024 年由本行贊助舉辦第 27 屆「聯邦美術新人獎」及第 22 屆「聯邦美術印象大獎」，總獎金合計新臺幣 240 萬元，盼能藉此賽事鼓勵畫壇新秀努力創作、勇

於實現夢想，得獎作品預定於次 (2025) 年度聯邦藝術巡迴展於國內 11 個地點展出，以提供本土藝術家更多嶄露頭角的機會。



聯邦藝術比賽評審過程 ▶

02 聯邦藝術巡迴展

為讓藝術駐足並深入臺灣各縣市，與聯邦文教基金會共同舉辦「聯邦藝術巡迴展」已逾 25 年，積極洽談與各縣市文化局、文化中心、圖書館、美術館等藝文機構、展覽中心合作展出機會，2024 年展出聯邦藝術比賽得獎作品，舉辦 11 場次，展覽地點遍及臺北、高雄、臺中、嘉義、苗栗、花蓮、臺東、南投、屏東等地，藉以鼓勵國內優秀美術創作者及其作品成果展現，同時發揮影響力倡導國人重視藝術文化。



線上導覽



8.2.2 兒童公益繪圖比賽

為推廣兒童藝術，讓小朋友從小培養藝術涵養，自 2001 年起舉辦兒童公益繪圖比賽迄今，2024 年繪圖主題為「藝童彩繪媽咪」，比賽總收件數 5,248 件，得獎首獎、優選與佳作共計 184 個獎項，獎金總額達 16 萬 4,000

元。除了推廣孝親文化，每件畫作都記錄了與媽咪相處的歡樂時光，也希望藉由小朋友最純真的筆觸，把這份愛與幸福化為公益，依比賽的參賽作品收件數每件捐贈 10 元予「雪霸國家公園管理處」，作為維護生物多樣性之環境生態保育及相關推廣教育之用。此外，為創造更多元的藝術價值，本次提供小朋友申請將作品鑄造成 NFT(Non-Fungible Token) 數位收藏品，作為永久收藏，並將得獎作品展示於本行母親節公益園遊會、官網及自由時報。



8.2.3 打造藝廊空間與裝置藝術

01 聯邦藝術文化藝廊

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

02 MYKONOS裝置藝術

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

8.2.4 舉辦「希望兒童合唱團榮耀獻唱」音樂會

自 2017 年起連年發起「希望兒童合唱團」助學及出國參賽經費相關捐助專案，為感念所有捐助人，本行 2024 年 8 月於臺北市內湖自由廣場舉辦「希望兒童合唱團榮耀獻唱」活動，現場免費開放民衆參與聆聽，並同步於本行 YouTube 頻道現場直播，讓不克前往現場的觀眾也能享受美聲天籟。



8.2.5 資助高雄市政府音樂活動

為推動並支持在地音樂藝文活動，連年贊助「財團法人高雄市愛樂文化藝術基金會」及「高雄市政府文化局」舉辦藝文饗宴，2024 年分別贊助辦理「春天藝術節」系列音樂會、「沈思與狂熱－小提琴演奏會」音樂會，合計逾 1 萬 8,500 人參與欣賞。

8.2.6 資助南投縣政府「2024 融耀·宜居城市－南投燈會」

為支持傳統文化並活絡在地經濟，贊助南投縣政府辦理「2024 融耀·宜居城市－南投燈會」，其結合在地特色打造五大主題活動（景觀花海、水舞劇場、光影沙雕、室內互動體驗展及戶外立式划槳），創下 550 萬人次賞燈紀錄。

8.2.7 資助臺南市政府「2024 臺灣燈會在臺南」

為帶動疫後觀光熱潮並活絡在地經濟，贊助臺南市政府辦理「2024 臺灣燈會在臺南」，活動以「城里有光」為主題，融入以臺南多元民族、宗教、鹽田及農業等元素創作，同時串聯民間的月津港燈節、龍崎光節空山祭、鹽埕燈區等活動，藉此將臺灣燈會打造成國際級大型觀光盛會，共吸引逾 1500 萬人次親臨現場觀賞。

8.2.8 資助屏東縣政府藝文活動

為推動城市觀光並支持在地藝文活動，參與贊助「2024 落山風藝術季」，此次活動規模為歷來之最，共有沙灘展區、美術館展區、街道展區、村落展區、藝術飯店 5 大展區，其以「在海邊的人」為主題打造裝置藝術及創作，邀請日本、印尼、美國及多位國內藝術家參與策展，共吸引近 30 萬人次到訪觀看。

8.3 社會關懷 (投入約：1,769 萬元)

8.3.1 舉辦母親節 ESG 公益園遊會，推動孝親 /ESG/ 金融知識觀念

2024 年 5 月分別於高雄文化中心及臺北國父紀念館舉辦「聯邦 ESG · 親子馨樂園」母親節 ESG 公益園遊會，為響應聯合國永續發展目標，活動除了弘揚孝親文化，並免費提供員工及眷屬點券，安排手部護膚及邀請視障團體提供肩頸按摩紓壓服務，現場更設置「永續大冒險、綠色總動員、森林小小兵、歡樂寶貝區、寵愛媽咪區、嘉年華遊戲、兒童繪圖區、ESG 體驗區、金融百寶箱」九大主題，集結 ESG 社會公益、員工照顧、環保減碳、藝術文化、金融教育及防詐騙元素，還特別邀請弱勢公益團體、農漁團體到場義賣及警消單位推廣防詐防災觀念。



01 公益團體義賣

伊甸社會福利基金會、臺北市視障者家長協會、喜憨兒社會福利基金會、高雄市社福慈善總會、高雄市八方義行團關懷協會。

02 農民團體義賣

花壇鄉農會農民購物中心、魚池鄉農會、彰化縣線西鄉農會、高雄市大樹區農會、佳冬鄉農會。

03 警消單位

分別邀請高雄市警察局苓雅分局及臺北市警察局信義分局宣導金融防詐騙觀念並分享常見案例，邀請高雄市消防局苓雅分隊推廣防災知識。

8.3.2 支持地方創生

01 支持在地農民

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

02 支持本土傳統產業

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

8.3.3 營造樂活城市

01 資助桃園捷運舉辦樂活公益系列活動

- (1) 資助「大手牽小手親子手作，湖畔音樂饗宴」，打造親子共同參與的活動體驗，活動結合音樂、闖關遊戲、文創商品、餐車美食以及流行的手作體驗。
- (2) 資助「原鄉孩童桃園捷運輕旅行」，鼓勵民衆搭乘桃園捷運節能減碳，此次活動針對桃園市復興區內各國小四、五年級學生，提供一次接觸到現代化城市生活及交通設施的體驗。
- (3) 資助「推動捷運禮儀」，為提升旅客服務品質及乘車安全，以海報及影片呈現，規劃透過車站 / 列車內旅客資訊顯示系統、車站公佈欄及車廂放置宣導海報，進行捷運禮儀宣導。
- (4) 資助「親子好讀假日電影院」，為桃園市民打造開放閱讀空間，同時提供桃園市民一個不分男女老少皆可闖家參與的遊樂世界 (包含街頭綜藝秀、闖關活動、街頭綜藝秀、吉祥物見面會、巧虎唱跳主題曲及爆米花電影院)。
- (5) 資助「親子網紅合作計畫」，藉由知名 YOUTUBER(彼得爸與蘇珊媽) 拍攝影片曝光桃捷捷運沿線景點及美食，以提高旅客搭乘捷運意願，並鼓勵民衆多搭乘桃園捷運節能減碳。





2024 年桃捷親子
好讀假日電影院



02 > 贊助臺中捷運舉辦樂活公益系列活動

- (1) 贊助「臺中音樂故事演奏會」，臺中捷運為歡慶臺中人口突破 285 萬壯舉，特別籌辦專屬於這座城市的音樂會，將捷運綠線 18 首進站音樂將重新編曲，譜成臺中的音樂故事，持續紮根關心台中人臺中事，加深與台中市民的情感連結。
- (2) 贊助「捐血活動專案」，提高民衆捐血意願及減緩國內醫療用血嚴重不足之情形。
- (3) 贊助「耶誕親子市集」，邀請飛爾市集擺設攤位，並舉辦親子同歡及手作課程等活動，打造捷運車站聖誕氛圍打卡景點，進而達到社區化經營目標。

03 > 贊助高雄捷運舉辦樂活公益系列活動

- (1) 贊助「好小子夏令營」向學童進行特色車站導覽及體驗高雄捷運系統等活動，藉以培養良好搭乘習慣及宣導節能減碳之環保意識。
- (2) 贊助「夏戀高捷動漫季」推廣台灣動漫文化及擴展高捷動漫經濟。
- (3) 贊助「三對三籃球賽」及「公益路跑」推廣全民運動風氣及增進家庭親子關係。
- (4) 贊助「公益交響音樂會」，邀請公益團體或弱勢家庭出席音樂會，並將當日所得全部捐助予公益團體發揮社會公益精神。

8.3.4 參與社會醫療

01 > 贊助緊急救護設備

為保障大眾捷運旅客生命安全，贊助高雄捷運紅線沿線採購「自動體外心臟電擊去顫器」(簡稱 AED) 緊急救護設備，深獲民衆肯定。2024 年再新增贊助高雄捷運紅線「岡山車站」採購乙台「自動體外心臟電擊去顫器」(簡稱 AED)，目前累計本行已贊助 28 台。



02 > 贊助參與捐血活動

陸續參與贊助臺中捷運、麗明營造、大園獅子會、鷺江獅子會辦理捐血活動。

8.3.5 贊助路跑活動

陸續參與贊助高雄捷運及臺中市電腦商業同業公會路跑活動，參加人數約 3,300 人。

8.3.6 發票捐贈箱

於特定分行營業廳放置統一發票箱，募集發票捐助財團法人第一社會福利基金會。

8.3.7 彩券行優惠貸款

彩券經銷商主要為身心障礙、原住民或低收入身分，為協助弱勢自立並減輕弱勢經營事業之經濟負擔，本行提供彩券行優惠貸款專案服務，使彩券經銷業者得以順利取得貸款資金，2024 年度共核准將近 300 戶。

8.3.8 贊助校園教學設備

為提升學童教育學習品質，本行贊助臺南市永福國小設備添購及維修使用費，協助校方改善教學環境。

8.4 慈善公益 (投入約：1,063 萬元)

8.4.1 參與喜憨兒基金會藝術療育計畫

「喜憨兒基金會藝術療育計畫」由專業樂劇團帶領喜憨兒們訓練肢體及語言表達，不僅能開發藝術潛能，還可幫助喜憨兒增加自信、培養人際互動與團隊合作，並期待推展到生活領域，培養自立。連續參與該計畫，並認購該計畫項下之「年度公演」公關票券；2024 年持續認購「喜憨兒樂團劇團年度公演－我的海底隊友」公演票券及喜憨兒手作餐盒，以實際行動支持憨兒們生活照顧並肯定他們努力的演練成果。



8.4.2 參與微風慈善基金會公益活動

攜手聯邦文教基金會共同參與微風慈善基金會「STARRY NIGHT 夢想之夜」聖誕點燈公益活動，邀請民衆一起認領「心願寶盒」孩童聖誕心願認領活動，共同實現弱勢孩童心中的願望。



8.4.3 參與災害急難援助

日本能登半島震災

2024 年 1 月 1 日本能登半島發生芮氏規模 7.6 強震，造成嚴重災情及人員傷亡，多處地區房屋倒塌毀損、道路中斷，為協助日本救災及重建，本行捐款日幣 1,000 萬元 (約新臺幣 215 萬元) 至行政院設立之「衛生福利部賑災專戶」，由其統籌運用，助後續醫療、生活及社會重建。

花蓮震災

2024 年 4 月 3 日花蓮近海發生芮氏規模 7.2 地震，為九二一大地震後 25 年來首見規模，造成花蓮嚴重災情與人員傷亡，有多處民宅傾倒或毀損、橋梁中斷、公路及道路毀損等，為協助救災及重建，本行捐款新臺幣 300 萬元至行政院設立之「0403 花蓮震災募款專戶」，由其統籌運用，助後續醫療、生活及社會重建。

此外，響應 ESG 夥伴萊爾富推出「購買 Hi Café 咖啡商品，萊爾富每杯加碼捐出 10 元援助救災及重建」活動，本行亦推廣鼓勵卡友參與購買咖啡，共同參與愛心行動。

8.4.4 愛心捐款平台

為讓臺灣人民共好，與聯邦文教基金會攜手合作推出「我們益起幸福吧」愛心捐款平台，期藉平台影響力推動捐款活動，呼籲更多民衆共同「扶助社會弱勢」、「關懷偏鄉教育」，捐款人的每份愛心善款，將由聯邦文教基金會妥善分配與運用。2024 年愛心專案計畫如下：

扶助社會弱勢

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



關懷偏鄉學童

01 > 希望兒童合唱團

來自屏東的 PUZANGALAN 希望合唱團（簡稱希望兒童合唱團），成員由資源匱乏的排灣族部落孩子們組成，為了幫助他們翻轉人生，在歌唱中找到力量完成夢想，發揮天賦所長，自 2017 年起連年贊助「希望兒童合唱團」，2024 年發起《讓世界聽見臺灣》募款活動，資助孩子出國參賽為台灣發聲，孩子們也不負衆望勇奪維也納「和平音樂節比賽 - 青年組金獎」、斯洛伐克「國際青年音樂節比賽 - 青少組金獎、聖樂組金獎、民謡組金獎、青年組金獎」五大金獎。

02 > 嘉義縣偏遠學校

幫助「阿里山國民中小學」及「義竹國民中學」等嘉義縣偏鄉學校募集所需經費，讓學童能安心上學、勇敢追夢。

8.4.5 信用卡消費額提撥公益團體計劃

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

8.4.6 聯邦卡友公益團體合作捐助專案

2024 年攜手公益團體合作推出捐助活動包括：

01 伊甸基金會

參與「勇闖漫漫早療路，牽手慢飛伊起走」，邀請聯邦卡友捐助慢飛天使走向未來，用愛守護、資助孩子突破成長的冒險旅程。

02 創世社會福利基金會

參與「2024年植愛大好人」專案，邀請聯邦卡友捐款支持植物人常年服務經費，傳遞愛與希望。此外，響應ESG夥伴萊爾富推出「MAJOR MADE x 柯震東Kai Ko聯名公益福暖箱」活動(每賣出一箱捐款30元的愛心基金予「創世基金會」)，本行推廣鼓勵卡友參與購買，共同參與送暖行動。

03 臺北市視障者家長協會

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

04 唐氏症基金會

參與「2024年不倒的力量」，並協助唐氏症基金會推廣春節禮盒。

8.4.7 弱勢學童兌餐補助

為讓經濟弱勢學生於未到校期間，也能安心用餐、無須煩憂餐食來源，攜手 ESG 夥伴萊爾富參與高雄市政府「安心餐食數位票卡兌餐活動」，補助高雄市國中小低收入戶學童可於萊爾富兌換等值 85 元餐點 (政府補助 65 元，本行及萊爾富加碼補助 20 元)，2024 年度合計已兌換將近 1 萬 8 千份餐點，讓孩子能穩定就近用餐、溫飽不挨餓。

8.4.8 鼓勵員工愛心捐款

對內積極推動員工愛心箱捐款活動，募集金額捐助陽光社會福利基金會、罕見疾病基金會、兒童癌症基金會、門諾社會福利慈善基金會等共 12 家公益團體，以援助身心障礙、兒少老人、疾病醫療等弱勢族群。

8.5 自然生態保育 (投入約：2,486 萬元)

為響應聯合國永續發展目標，實踐環境永續的承諾，從認養綠地、保育動物到參與自然棲地維護與物種保護，以實際行動守護臺灣在地多樣的自然資源。同時，也透過綠色金融倡議、低碳行動方案與客戶參與，落實保育理念，盼能藉此凝聚社會大眾對自然生態保育的關注與具體行動，朝著永續未來邁進。

8.5.1 認養社區綠地

01 認養公園

本行認養臺北市松山區「民有二號公園」，迄今已持續 28 年，該公園由松山區民有里居民發起的聯合認養基金會，負責公園的美化工作，多次榮獲「臺北市績優鄰里公園永續經營組」楷模獎，公園內美麗的花卉及精緻的造景，皆是社區義工團隊參與對公園環境維護及改善計劃下的傑出成果，由於公園設施環境維護良好，已成為鄰近社區舉辦活動與居民同歡的場地。



02 認養校園花園

本行認養新北市蘆洲國小校門前花圃，迄今已持續 13 年，透過定期維護與保護保養花圃行動，宣導社區民衆及學生們綠化保育環境觀念，獲得學校及家長們的肯定。

8.5.2 認養保育動物

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



8.5.3 鼓勵客戶參與捐助國家公園生態保育

為讓學童從小紮根參與生態環境保護，本行將 2024 年舉辦之兒童公益繪圖比賽，依參賽畫作數每件捐款 10 元及兒童理財營報名費，悉數捐予「雪霸國家公園管理處」，作為維護生物多樣性之環境生態保育及相關推廣教育之用，鼓勵學童一起加入維護國家公園生態保育行列。

8.5.4 守護生物自然棲地

本行於屏東地層下陷地區約 37.7 公頃面積，轉投資地面型太陽能電廠，其太陽能板下方土地採自然放牧式管理，於廣大面積內之陸地或沼澤中，其鳥類、蝴蝶、魚類、蛇類、青蛙、烏龜、昆蟲等動植物自然生長繁衍，對於「推動陸域生態體系永續、遏止生物多樣性的喪失」有所助益。

8.5.5 舉辦去紙化園遊會，鼓勵客戶加入綠活

舉辦母親節 ESG 公益園遊會逾 25 年，往年活動皆採紙本點券，2024 年為落實環保減碳，推動園遊會去紙化，全面改採「數位點券支付系統」，取代往年紙本點券，節省印製約 10,000~15,000 張紙。

關心綠色永續議題，活動特別設置綠色宣言專區，讓參與民衆為愛地球發聲留言，並可參加 ESG 體驗區「分類你和我、地球大冒險、企鵝大冒險」等環保主題趣味遊戲，並邀請綠色和平基金會教育宣導環保知識，透過多元互動活動推廣環境保護觀念。此外，特別規劃「創意多肉植栽」植樹活動，現場免費贈送民衆多肉植物並教導養護修剪、換盆移盆、施肥防治病蟲害等技巧，成品提供民衆，鼓勵民衆實際行動參與植栽減碳。

8.5.6 鼓勵客戶綠色消費

01 發行聯邦綠卡

本行推出以能源永續、綠色循環為主題的「聯邦綠卡」，不但是業界第一張同時發行環保材質卡片與虛擬卡的信用卡，為提倡持卡人於指定綠色通路消費，促進環境及社會之永續願景。綠卡提供「電動汽 / 機車」、「共享交通」、

「生機選品」、「綠色捐贈」等指定綠色消費通路刷卡優惠活動，並提供生活繳費代扣繳最高 1.5% 優惠回饋，藉此鼓勵客戶搭乘公共運具、增加綠色飲食、減少紙張、支持環保團體，進而達到節能減碳、共同參與保護生態環境之效。

此外，針對綠卡持卡人之消費金額，本行另再提撥 0.1% 捐助「臺灣環境資訊協會」，創造更多環境保護、推廣環保教育等相關活動正向循環，2024 年捐助逾百萬元。

02 攜手一卡通推廣綠點

為響應環境部推動淨零減碳綠生活，並鼓勵客戶共同響應低碳交通，藉由搭乘大眾運輸工具以降低私人運具所產生的碳排放量，本行信用卡自 2024 年起與一卡通合作「一卡通綠點 2 倍贈」、「iPASS MONEY APP 繩定聯邦信用卡消費，消費享一卡通綠點 8% 回饋」活動，鼓勵客戶使用指定聯邦卡一卡通票證功能支付大眾運輸消費，提供贈送綠點回饋，綠點 1 點可折抵 1 元大眾運輸花費或線上生活繳費費用（包括停車費、電費、水費和信用卡費等），以促動民衆選擇友善環境的消費模式並實踐低碳生活，2024 年參與人數逾 4 萬人，搭乘大眾運輸趟次逾 40 萬次。

8.5.7 鼓勵客戶申請電子化帳單

申請電子化帳單具有減少運送紙本帳單所產生的排碳量與降低製作紙本帳單所砍伐的樹木，達成「減碳」與「固碳」之雙重效益，本行信用卡 2024 年第四季帳單之電子化帳單率達 72%（較 2023 年成長 9%）。不僅如此，為鼓勵客戶申請電子化帳單，本行信用卡及數位帳戶長期提供申請電子對帳單及設定自動扣繳之客戶，享有刷卡消費回饋及存款優惠利率等各項優質金融服務優惠，盼能藉此鼓勵客戶與本行，共同為環境永續盡一份心力。

8.5.8 鼓勵客戶線上申辦業務服務

為減少紙本申請書及各類文件所帶來之紙張印製，提供線上開戶、線上辦卡、線上貸款等各項優質數位服務，並提供相關優惠活動鼓勵客戶線上申辦（例如：New New Bank 線上開戶可享存款利率最高 10%），將節能減碳擴展至各項服務，讓持卡人共同為環境永續多盡一份心力。

8.5.9 贊助桃捷、中捷、高捷辦理環保減碳活動

每年定期贊助桃捷、中捷、高捷舉辦各項環保減碳活動，鼓勵民衆參與環保減碳行動，例如：2024 年度分別贊助桃捷及中捷特色車站導覽及體驗搭乘活動，紮根學童從小養成搭乘習慣及宣導節能減碳之環保意識；贊助桃捷「大手牽小手親子手作」及中捷「聖誕親子市集」活動，舉辦 DIY 植栽、環保袋等多樣手作活動，推動親子共同投入減碳、減塑生活。

附錄

1 GRI 永續性報導準則揭露內容索引

GRI 準則	揭露項目	對應章節	頁碼
GRI 2: 一般揭露 2021			
2-1 組織相關細節	關於聯邦		5
2-2 組織涵蓋的主體	關於報告書		
2-3 報導期間、頻率和聯繫方式	關於報告書		
2-4 資訊重編	無重編情形		
2-5 外部保證	關於報告書		
2-6 活動、價值鏈和其他業務關係	關於聯邦	5、7	
	環境永續	93	
2-7 員工 (僱員)	6.1 人員結構	49	
2-8 勞工 (非僱員)	6.1 人員結構	49	
2-9 治理階層的結構和組成			
2-10 最高治理階層的提名和遴選	4.1 治理架構	18-19	
GRI 2 : 一般揭露 2021	2-11 最高治理階層主席		
	永續治理與績效	3	
2-12 最高治理階層在監督衝擊管理中的作用	利害關係人議合	10-12	
	公司治理	18-21	
2-13 衝擊管理階層的委任	1.1 永續治理與績效	3	
	4.1 治理架構	18	
2-14 最高治理階層在永續性報導的作用	1.1 永續治理與績效	3	
2-15 利益衝突	公司治理	20	
2-16 關鍵問題的溝通	3.2 與利害關係人溝通管道	10-12	
2-17 最高治理階層的集體認知	公司治理	19-20	
2-18 最高治理階層的績效評估	公司治理	20	
2-19 薪酬政策	公司治理	21	
2-20 確定薪酬的程序	公司治理	21	

GRI 準則	揭露項目	對應章節	頁碼
2-21 年度總薪酬比例	公司治理		21
2-22 關於永續性發展策略的宣告 (聲明)	董事長的話		1
2-23 政策承諾	4.2 誠信經營		22
	5.1 責任授信		35
2-24 推廣政策承諾	5.2 責任投資		37
	6.2 員工權益保障		51
GRI 2 : 一般揭露 2021		4.2 誠信經營	22-23
	5.8 顧客關係管理		48
	6.2 員工權益保障		51
2-25 負面衝擊的補救流程	4.2 誠信經營		22
2-26 尋求建議和提出疑慮的機制	4.3 法令遵循		23
2-27 遵守法規	2.7 參與各項社團組織		9
2-28 會員協會	3.2 與利害關係人溝通管道		10-12
2-29 利害關係人議和的方法	6.5 員工關係		60
2-30 勞資談判協議			
GRI 3: 重大主題 2021			
	3-1 決定重大主題的流程	3.3 重大性議題鑑別流程	12
GRI 3 : 重大主題 2021	3-2 重大主題列	3.4 重大性議題確認	13
	3-3 重大主題管理	3.6 重大性議題策略、目標 與達成情形	15-17
2 特定主題之 GRI 準則			
GRI 200: 經濟系列			
GRI 201 經濟績效 2016	201-1 組織所產生及分配的直接經濟價值	2.4 經營績效	7
	201-2 氣候變遷所產生的財務影響及其他風險與 機會	環境永續	63-67
	201-3 定義福利計劃義務與其它退休計畫	6.2 員工權益保障	51
GRI 202 市場地位 2016	202-1 不同性別的基層人員標準薪資與當地最低 薪資的比率	6.4 薪資福利與員工照顧	57
	203-1 基礎設施的投資與支援服務的發展及衝擊	5.4 普惠金融與服務	40-42
GRI 203 間接經濟 衝擊 2016	203-2 顯著的間接經濟衝擊	8.1 教育推廣	94

GRI 標準	揭露項目	對應章節	頁碼
GRI 205 反貪腐 2016	205-1 已進行貪腐風險評估的營運據點	本年度無與貪腐相關之風險發生	
	205-2 有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練	4.2 誠信經營	22
	205-3 已確認的貪腐事件及採取的行動		
GRI 206 反競爭 行為 2016	206-1 涉及反競爭行為、反托拉斯和壟斷行為的法律行動	本年度無此情事	
	207-1 稅務方針	2.5 稅務政策	8
GRI 300: 環境系列			
GRI 302 能源 2016	302-1 組織內部的能源消耗量	本行以電力消耗作為計算基礎，2024 年全行用電量共計 14,666.738MW/H，轉換為能源消耗量計 52,800,258MJ(10 的 6 次方焦耳)。	
	302-4 減少能源的消耗	本行以電力消耗作為計算基礎，2024 年較 2023 年全行用電量減少 194.63MW/H。	
GRI 305 排放 2016	305-1 直接（範疇一）溫室氣體排放	環境永續	83-84
	305-2 能源間接（範疇二）溫室氣體排放		
	305-4 溫室氣體排放密集度	環境永續	83
	305-5 溫室氣體排放減量	環境永續	86
GRI 308 供應商 環境評估 2016	308-1 採用環境標準篩選新供應商	7.3 供應鏈管理	93
GRI 400: 社會系列			
GRI 401 勞雇關係 2016	401-1 新進員工和離職員工	6.1 人員結構	49
	401-2 提供給全職員工（不包含臨時或兼職員工）的福利	6.4 薪資福利與員工照顧	57
	401-3 育嬰假		

GRI 標準	揭露項目	對應章節	頁碼
GRI 403 職業安全 衛生 2018	403-3 職業健康服務	員工照護	58-59
	403-5 有關職業安全衛生之工作者訓練	6.6 勞工職業安全衛生訓練與措施	60
	403-6 工作者健康促進	員工照護	58-59
GRI 404 訓練與 教育 2016	404-1 每名員工每年接受訓練的平均時數	6.3 員工進修培育及教育訓練	54
	404-2 提升員工職能及過渡協助方案		
GRI 405 員工多 元化與平等機會 2016	405-1 治理單位與員工的多元化	公司治理	19
	405-2 女性對男性基本薪資和薪酬的比率	員工照顧	53
GRI 406 不歧視 2016	406-1 歧視事件以及組織採取的改善行動	6.2 員工權益保障	51-52
GRI 413 當地社區 2016	413-1 經當地社區溝通、衝擊評估和發展計畫的營運活動	5.4 普惠金融與服務 8.1 教育推廣	40 94-97
GRI 414 供應商 社會評估 2016	414-1 使用社會標準篩選之新供應商	7.3 供應鏈管理	93
GRI 415 公共政策	415-1 政治捐獻	2.7 參與各類社團組織	9
GRI 417 行銷與 標示 2016	417-1 產品和服務資訊與標示的要求	永續金融	40、45
	417-2 未遵循產品與服務之資訊與標示相關法規的事件	無此情事	
	417-3 未遵循行銷傳播相關法規的事件		
GRI 418 客戶隱私 2016	418-1 經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	5.6 顧客權益維護	43
指標	描述	對應章節	頁碼
GRI G4 金融服務業補充指引			
考量面：產品組合			
FS1	適用於各經營業務之具體環境和社會要素之相關政策	永續金融	35
FS2	在各經營業務進行環境和社會風險評估與篩選的流程		
FS7	各經營業務為創造社會效益所設計的產品與服務	5.4 普惠金融與服務 8.1 教育推廣	40 94
FS8	各經營業務為創造環境效益所設計的產品與服務	5.3 永續商品 8.5 自然生態保育	39 104

3 SASB 商業銀行指標對照表

主題	指標代碼	揭露指標	章節 / 說明	頁碼
資訊安全	FN-CB-230a.1	(1) 資訊外洩事件數量	公司治理 永續金融	34 44
		(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		
金融包容性與能力建置	FN-CB-230a.2	資訊安全防護與辨識風險的方法	4.7 資通安全管理	32
	FN-CB-240a.1	對促進小型企業及社區發展的貸款件數及貸款餘額	永續金融	42
金融包容性與能力建置	FN-CB-240a.2	對促進小型企業及社區發展的放款所產生之逾期放款件數及放款餘額	本行逾放件數未對外公告，暫不揭露此資料	
	FN-CB-240a.3	提供未有銀行服務者、未有足夠銀行服務的群體無費用服務的顧客總數	相關資料無法蒐集	
	FN-CB-240a.4	提供未有銀行服務者、未有足夠銀行服務或未被足夠鑑別為主要客群的群體金融教育的顧客參與總數	社會共融	96
	FN-CB-410a.1	產業的曝險情況	詳本行 113 年度個體財報 P93-94	
治理因子納入授信風險評估流程	FN-CB-410a.2	ESG 因子納入授信審核流程	7.1 氣候相關財務揭露 TCFD	65-71
	FN-CB-510a.1	因涉及舞弊、內線交易、反托拉斯、反競爭行為、操縱市場、瀆職或其他違反金融產業相關法規之法律訴訟而產生之財務損失	公司治理	25
商業道德	FN-CB-510a.2	吹哨者制度與流程之說明	4.2 誠信經營	22
	FN-CB-550a.1	全球性統性重要銀行 (G-SIB) 分數	聯邦銀行不是 G-SIB 故不適用此指標	
	FN-CB-550a.2	資本適足性管理及政策	相關資本適足性管理 詳 113 年度個體財報 P.108-110	
系統性風險管理	FN-CB-000.A	依個人及小型企業區分存款帳戶之戶數及金額	關於聯邦	
	FN-CB-000.B	依個人、小型企業及企業客戶，區分放款帳戶之戶數及金額	關於聯邦	5

4 上市公司編制與申報永續報告書作業辦法

辦法	內容	對應章節	頁碼
第二條	上市公司符合下列情事之一者，應依本作業辦法之規定編製與申報中文版本之永續報告書，並宜經董事會決議通過。		
第三條	上市公司應每年參考全球永續性報告協會 (Global Reporting Initiative, GRI) 發布之通用準則、行業準則及重大主題準則編製前一年度之永續報告書，揭露公司所鑑別之經濟、環境及人群 (包含其人權) 重大主題與影響、揭露項目及其報導要求，並可參考永續會計準則理事會 (Sustainability Accounting Standards Board, SASB) 準則揭露行業指標資訊及 SASB 指標對應報告書內容索引。	利害關係人議合	10
第四條	前項所述之永續報告書內容應涵蓋相關環境、社會及公司治理之風險評估，並訂定相關績效指標以管理所鑑別之重大主題。 上市公司應於永續報告書內揭露報告書內容對應 GRI 準則之內容索引，並於報告書內註明各揭露項目是否取得第三方確信或保證。	附錄 1-3	106
第四條	第一項所述之揭露項目，應採用符合目的事業主管機關規定之標準進行衡量與揭露，如目的事業主管機關未發布適用之標準，則應採用實務慣用或國際通用之衡量方法。		
第四條	第二條第一項第一款及第二款之上市公司，應依產業別加強揭露永續指標 (附表一之一至附表一之三): 1 資訊外洩事件數量、與個資相關的資訊外洩事件占比、因資訊外洩事而受影響的顧客數。	公司治理 永續金融	34 44
第四條	2 對促進小型企業及社區發展的貸款件數及貸款餘額。	永續金融	42
第四條	3 對缺少銀行服務之弱勢族群提供金融教育之參與人數。	社會共融	96
第四條	4 各經營業務為創造環境效益或社會效益所設計之產品與服務。	永續金融 社會共融	39 105
第四條之 1	前項之上市公司依據附表一之一至附表一之三揭露所屬產業之永續指標，應取得會計師依財團法人中華民國會計研究發展基金會發布之準則所出具之確信報告。	附錄 -5	109
第四條之 1	上市公司應以專章揭露氣候相關資訊。	環境永續	83-84



勤業眾信

勤業眾信聯合會計師事務所
110421 台北市信義區松仁路100號20樓

Deloitte & Touche
20F, Taipei Nan Shan Plaza
No. 100, Songren Rd.,
Xinyi Dist., Taipei 110421, Taiwan

Tel: +886 (2) 2725-9988
Fax: +886 (2) 4051-6888
www.deloitte.com.tw

會計師有限確信報告

聯邦商業銀行股份有限公司 公鑒：

聯邦商業銀行股份有限公司民國 113 年度永續報告書，業經本會計師針對聯邦商業銀行股份有限公司所選定之績效指標執行確信程序竣事，並出具有限確信報告。

確信標的資訊與適用基準

聯邦商業銀行股份有限公司所選定之績效指標（以下簡稱標的資訊）與適用基準，請詳附件一「確信項目彙總表」。

管理階層之責任

管理階層之責任係依照臺灣證券交易所「上市公司編製與申報永續報告書作業辦法」、全球永續性報告協會（Global Reporting Initiative, GRI）發布之通用準則及主題準則編製標的資訊，且維持與標的資訊編製有關之必要內部控制，以確保標的資訊未存有導因於舞弊或錯誤之重大不實表達。

會計師之責任

本會計師之責任係依照確信準則 3000 號「非屬歷史性財務資訊查核或核閱之確信案件」規劃及執行有限確信案件，基於所執行之程序與所獲取之證據，對標的資訊（詳附件一）是否未存有重大不實表達取得有限確信，並出具有限確信報告。相較於合理確信案件，有限確信案件所執行程序之性質及時間不同，其範圍亦較小，故於有限確信案件所取得之確信程度亦明顯低於合理確信案件中取得者。

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

- 對參與編製標的資訊之管理階層及相關人員進行查詢，以瞭解編製標的資訊之政策、流程、內部控制及資訊系統，以辨認可能存有重大不實表達之領域；
- 對標的資訊選取樣本進行檢查、驗算、重新執行、觀察及分析性程序等程序，以取得有限確信之證據。

先天限制

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

獨立性及品質管理規範

本會計師及所隸屬會計師事務所已遵循會計師職業道德規範中有關獨立性及其他道德規範之規定，該規範之基本原則為正直、公正客觀、專業能力及專業上應有之注意、保密與專業行為。

本會計師所隸屬會計師事務所適用品質管理準則 1 號「會計師事務所之品質管理」，該品質管理準則規定會計師事務所設計、付諸實行及執行品質管理制度，包含與遵循職業道德規範、專業準則及所適用法令有關之政策或程序。

確信結論

依據所執行之程序與所獲取之證據，本會計師並未發現標的資訊在所有重大方面有未依照適用基準編製而須作修正之情事。

其他事項

本確信報告出具後，聯邦商業銀行股份有限公司對任何確信標的資訊或適用基準之變更，本會計師將不負就該等資訊重新執行確信工作之責任。

勤業眾信聯合會計師事務所
會計師 方 涵 妮



方涵妮

中 華 民 國 114 年 6 月 30 日

附件一
確信項目彙總表

編號	標	的	資	訊	對	章	應	節	適用	基	準	作業辦法	第4條產	業別永續	揭露指標
1		2024 年度本行發生資訊外洩事件計 0 件，與個資相關的資訊外洩事件占比為 0%，因前述資訊外洩事件而受影響之顧客數為 0 人。		永續金融	資訊外洩事件數量、與個資相關的資訊外洩事件占比、因資訊外洩事件而受影響的顧客數	附表一之三編號一									
2	產品別	服務對象	產 品 內 容	件 數	餘 額 (佰萬元)	永續金融	對促進小型企業及社區發展的貸放件數及貸放餘額	附表一之三編號二							
	貸款	中小型企業（含視同中小企業）	為協助中小企業（依經濟部「中小企業認定標準」予以認定之中小企業及符合「商業登記法」第五條規定之小規模商業，並經中小企業信保基金保證者），順利取得其營運周轉或資本性融資等資金。	17,909	149,805										

- 3 -

編號	標	的	資	訊	對	章	應	節	適用	基	準	作業辦法	第4條產	業別永續	揭露指標
												社會共融	對缺少銀行服務之弱勢族群提供金融教育之參與人數	附表一之三編號三	
1	兒童理財營	弱勢社福團體學童／偏遠學童	專案內容	人	次										
			為落實普惠金融提供弱勢學童教育資源，2024 年活動除函請六都社會局、教育局邀請各公益團體及各校報名，提供「偏遠（鄉）、弱勢、公益社福團體學童免報名費」優惠資格，並於 12 月首次前進教育部列為偏遠地區國民小學之三峽插角國小校園辦理兒童理財營專場活動。		300 人										
2	「認識高齡風險／安養信託介紹」講座	高齡長者	專案內容	人	次										
			宣導安養信託基礎概念。		188 人										
3	「身心障礙信託」講座	身心障礙人士	專案內容	人	次										
			宣導身心障礙信託基礎概念。		15 人										
	桃園捷運「大手牽小手」、「親子好讀假日電影院」活動設攤	單身女性／已婚婦女	專案內容	人	次										
			設置「聯邦女性 EMPOWER 知識站」，針對單身及已婚婦女，教導人生不同階段，如何透過不同金融工具，管理財務進行資產配置，並宣導金融防詐騙觀念。		1200 人										
	「2024 菲律賓聖誕節」活動設攤	外籍移工	專案內容	人	次										
			攜手東聯互動設置「數位金融服務站」，教導移工使用 APP 及數位金融線上交易服務，可以安全快速的完成匯款，將款項匯回母國。		108 人										
			總計		1,811 人										

- 4 -

編號	標的	資訊	對應節	適用基準	作業辦法 第4條產 業別永續 揭露指標 附表一之 三編號 四	
4	六 大 核 心 戰 略 產 業 授 信	配合政府政策，協助臺灣產業轉型升級，積極對「資訊及數位」、「資安卓越」、「臺灣精準健康」、「國防及戰略」、「綠電及再生能源」及「民生及戰備」等產業辦理授信，透過資訊安全、國防、健康及民生保障人民福祉，創造社會效益，並協助綠電產業減緩及調適氣候變遷，以達環境永續。	永續金融、社會共融	各經營業務為創造環境效益或社會效益所設計之產品與服務	62,903 (其中針對綠電及再生能源產業之承作戶數為1,537戶，授信餘額為188.53億元)	

● 發行聯邦綠卡：
綠卡提供「電動汽／機車」、「共享交通」、「生機選品」、「綠色捐贈」等指定綠色消費通路刷卡優惠活動，並提供生活繳費代扣繳最高1.5%優惠回饋，藉此鼓勵客戶搭乘公共運具、增加綠色飲食、減少紙張、支持環保團體，進而達到節能減碳、共同參與保護生態環境之效。
此外，針對綠卡持卡人之消費金額，本行另再提撥0.1%捐助「臺灣環境資訊協會」，創造更多環境保護、推廣環保教育等相關活動正向循環，2024年捐助逾百萬元。



