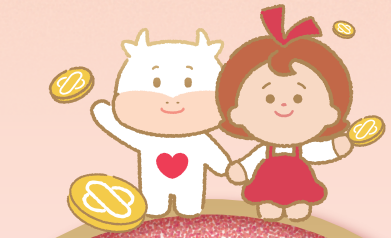
2020

企業社會責任報告書

CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT

台中銀行
TAICHUNG BANK

目錄 CONTENTS



01 企業概況

1.1 銀行簡介 05
1.2 經營理念 06
1.3 經營績效 07
1.4 經營成果 08

02 用心經營！陪您走過一甲子！

2.1 利害關係人議合 10
2.2 公司治理運作情形 25
2.3 合作推廣業務 35
2.4 法令規範與遵循 40
2.5 防制洗錢與打擊資恐 41
2.6 內部控制及稽核制度 42
2.7 風險管理機制 45
2.8 外部倡議與重要交流 49

03 用心守護！值得託付的好夥伴！

3.1 普惠金融，完善通路據點 51
3.2 數位金融，擁抱科技生活 52
3.3 多元創新，金融商品服務 53
3.4 導入責任投資原則 PRI 57
3.5 客戶權益保障 59
3.6 新冠病毒因應措施 65
3.7 提升客戶服務，維護客戶關係 67

04 用心照顧！成就安居樂業！

4.1 僱用情形 72
4.2 薪酬福利 75
4.3 人才培育及職涯發展 78
4.4 和諧的勞資關係 82
4.5 職場安全與衛生 85

05 用心惜福！守護您我的家園！

5.1 節能減碳管理 88
5.2 資源循環利用 90
5.3 綠色採購及供應鏈管理 93
5.4 推廣無紙化 94
5.5 授信政策 97

06 用心關懷！發揮向善的力量！

6.1 學術教育系列 103
6.2 慈善關懷系列 104
6.3 體育發展系列 105
6.4 社會活動系列 106
6.5 推動「營業單位從事企業社會責任活動獎勵計畫」 107
6.6 第 3 屆「用心關懷 LOVE 傳愛 - 愛捐血樂助農」捐血活動 109

07 附錄 110

報告書資訊

GRI 102-45 102-48 102-49 102-50 102-52 102-53 102-54 102-55 102-56

關於報告書：

本報告書為台中商業銀行股份有限公司 (以下簡稱”台中銀行”或”本行”) 依循全球永續性報告協會 (GRI) 的 GRI 永續性報導準則之核心選項撰寫，並包含上市上櫃公司企業社會責任實務守則，所有財務數據以新臺幣為計算單位，並遵循國際財務報導準則 (IFRSs) 編製財務報表，報告書放置於台中銀行網站供下載閱讀，展現本行善盡企業社會責任的努力。

報告書期間：

本報告書自 2015 年 6 月開始發行，2021 年為第七次發行，未來將每年定期持續發行。

報告書範疇與邊界：

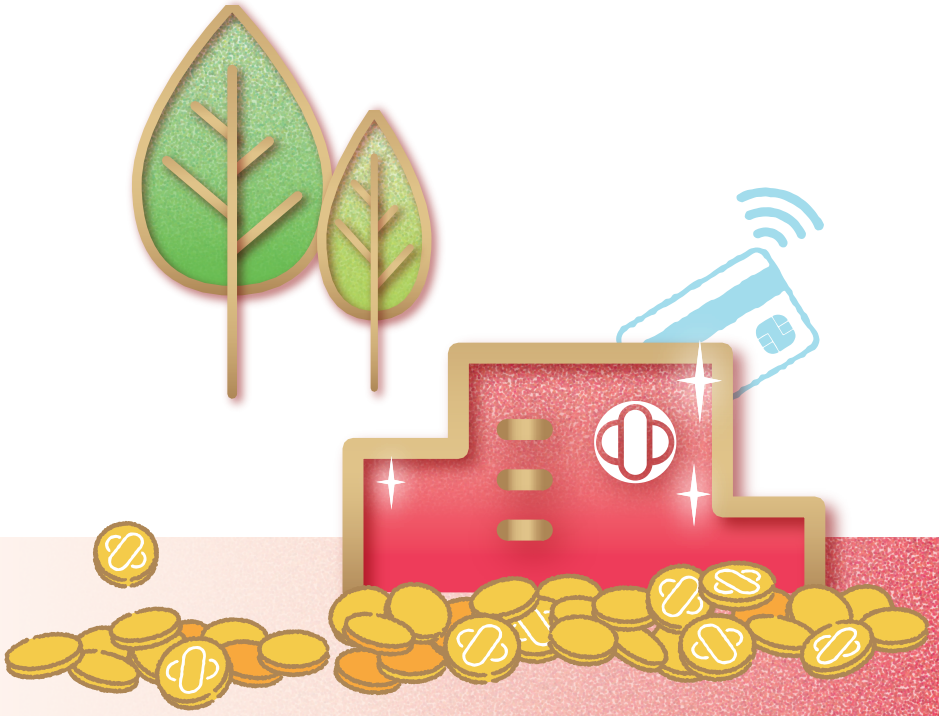
內容陳述台中銀行 2020 年度 (2020 年 1 月 1 日至 12 月 31 日) 於永續發展上各項關鍵議題之績效與表現，除合併財務報表之外，並未涵蓋子公司之相關活動，並以臺灣地區為揭露範疇核心，與前一年度報告書無明顯差異。

報告書保證：

台中銀行委託英國標準協會 (BSI) 依據 GRI 永續性報導準則（GRI Standards）及 AA1000 保證標準 V3 第一類型中度保證等級進行查證本報告書，經查證後符合 GRI Standards 揭露項目的核心選項及 AA1000 APS 當責性原則 2020 之重大性、包容性、回應性及衝擊性原則。英國標準協會 (BSI) 獨立保證意見聲明書詳如附錄。

意見回饋：

台中商業銀行股份有限公司／業務部企劃科
地址：台中市西區民權路 87 號
電話：(04)222-36021#5321
電子郵件：planning@tcbbank.com.tw
企業社會責任專區：
https://www.tcbbank.com.tw/CSR/E_05.html



董事長的話

GRI 102-14 102-15

用心關懷，秉持我們的企業精神

世界經濟論壇（WEF）於 2021 年 1 月公布當年度全球風險評估報告，針對「最有可能發生風險」排名中，「極端氣候」連續 5 年排名第一，且在近 2 年有明確危險的排名中，極端氣候也排列第三，僅次於傳染性疾病與民生危機，可見全球氣候變遷議題日趨重要。面對氣候變遷以及未來愈來愈多新興風險的考驗，身為金融中介者角色的銀行，則有其義務與責任來帶動其他產業及客戶對 ESG 的重視，並發揮自身影響力來落實永續發展。台中銀行自董事會由上而下全體同仁均秉持「用心關懷，璀璨其中」的核心思維，持續堅守本行的永續願景及其使命。

穩中求進，屬於我們的一貫堅持

回顧 2020 年，在新冠肺炎 (COVID-19) 的影響之下，儘管市場不利於投資人，但台中銀行秉持著「量穩利增」、「穩中求進」的經營原則，繳出值得肯定的成績單。在防疫作為方面，提早於 2020 年春節期間啟動相關措施，並成立跨部門緊急應變小組與選定分行執行備援計畫，積極配合政府防疫政策，確保顧客權益、同仁健康以及公司運作。

在公司治理面，本行列為臺灣證券交易所第六屆「公司治理評鑑」排名 6%~20% 之上市公司，並獲臺灣指數股份有限公司納入「公司治理 100 指數」成分股的肯定。營運規模方面，總資產持續穩定增加並於 2020 年底達 7,367 億元。在永續經營成果方面，本行榮獲金融監督管理委員會「獎勵本國銀行加強辦理於新南向政策目標國家授信方案優等銀行獎」及已連續第六年榮獲金融聯合徵信中心「績優機構金安獎」，其他還有教育部體育推手獎「贊助類金質獎」及「贊助類長期贊助獎」、台灣永續能源基金會「企業永續報告獎－銅獎」、卓越銀行評比「最佳永續經營獎」、《財訊》財富管理大獎之「最佳客戶推薦」及「最佳公益推動」等…多項獎項與獎勵肯定。

盡職治理，守護我們的下一代

為善盡金融業在財務供應鏈中應負擔之社會責任，台中銀行從自身做起，自 2015 年起發行企業社會責任 (CSR) 報告書，並自發性實踐 ESG 原則，建立各項管理機制。為建立本行良好之治理制度及強化管理機制，本行於 2021 年 1 月設置「公司治理暨提名委員會」，確實落實誠信經營之管理及致力於推動企業社會責任。亦導入台灣智慧財產管理系統 (TIPS)，並以通過相關驗證為目標加強智財管理制度。

在環境永續方面，我們積極透過核心業務解決環境與氣候問題。近年來加強對綠色產業的投資，2020 年綠色債券投資金額增加至 3.9 億元，並成功協助輔導中小企業廠商改善汙水、環保設備、消防設施等支出，融資貸款額度達 7 億元。另本行於 2020 年通過 BSI 溫室氣體盤查外部查證，未來我們將持續朝綠建築與低污染的目標改善分行環境，實踐企業經營與自然環境永續共生課題。

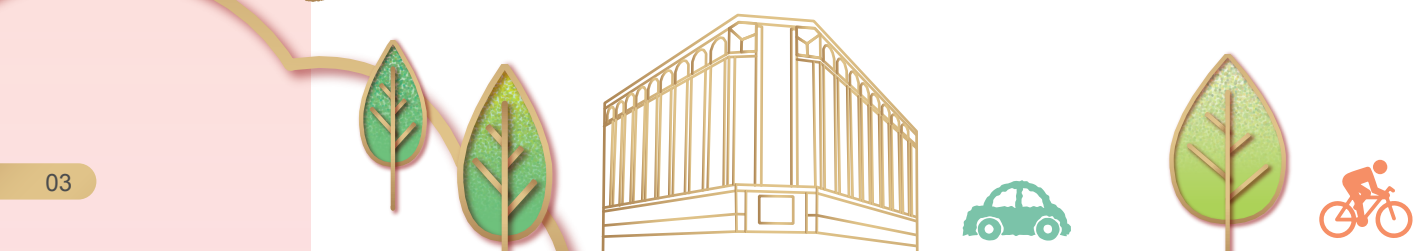
人才培育，共創我們進步的能量

在這個快速變化的數位時代，我們從未停止前進的腳步，勇敢接受挑戰。透過定期召開「金融科技發展策略會議」，增加更多金融創意實現的可能性，除提升數位銀行服務、導入 RPA 流程自動化機制外，更秉持開放態度，持續進行多方合作，開創更多優質數位服務。2021 年亦將成立數位金融相關部門，除積極推展數位金融業務外，更將招攬具有科技專業與創新思維的數位科技人才加入。

用心培育人才方面，台中銀行重視每一位同仁，提供具有公平與競爭力之薪酬制度。非經驗行員初任薪資更優於法定最低基本工資，為法定最低基本工資之 1.35 倍。透過員工持股信託，協助同仁打造完善退休生活。

面對全球景氣詭譎多變與金融市場不確定風險，以及國內純網銀陸續開業的關鍵階段，本行把市場變革視為前進之助力，在兼顧風險管控及資產品質下，秉持「穩健營運、友善創新、永續發展」為原則，將 ESG 融入每一個細節中，以優化金融監理、強健經營體質、精進組織韌性、加速數位轉型、落實普惠金融等 5 大目標為方向，持續創新產品服務，驅動多元獲利，創造永續價值。

台中銀行　董事長　王貴鋒



01

企業概況

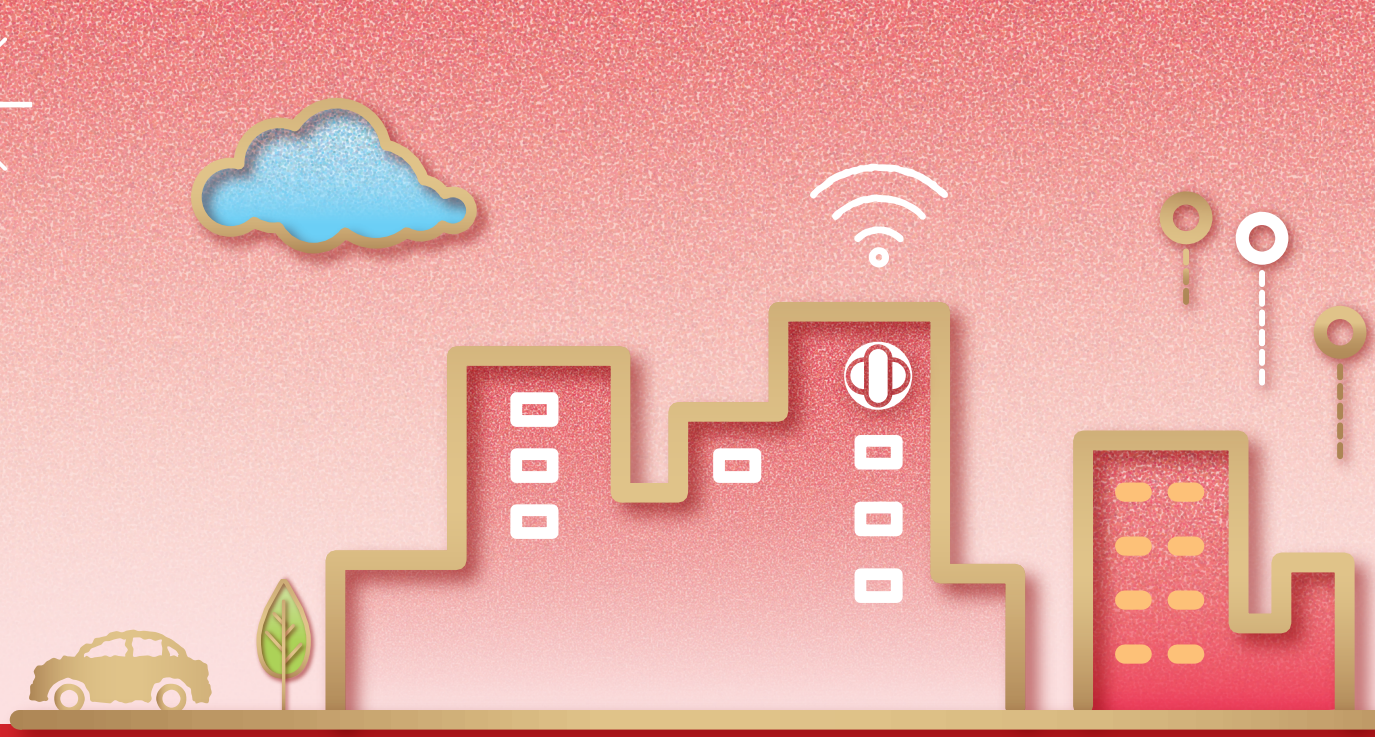
Overview of the Business

1.1 銀行簡介

1.2 經營理念

1.3 經營績效

1.4 經營成果



1.1 銀行簡介

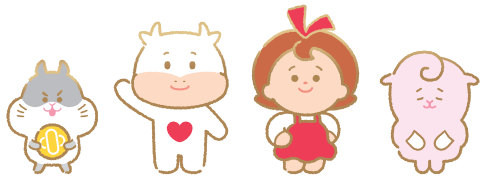
GRI 102-1 102-2 102-3 102-4 102-5 102-6 102-7

本行前身為「臺中區合會儲蓄公司」，創設於 1953 年 4 月，同年 8 月開始營業，主要辦理合會業務，營業區域涵蓋改制前的臺中縣市、彰化縣及南投縣等中部地區。配合銀行法公布實施及業務發展之需，自 1978 年起改制為「臺中區中小企業銀行」，其後為擴大經營規模並使資本大眾化，本行股票於 1984 年 5 月 15 日公開上市，逐步厚實經營基礎。

自 1995 年 9 月設立台北分行，營運範圍跨越區域性中小企業銀行經營門檻，邁入另一嶄新里程，而後數年陸續將集中於中部地區之營業據點遷移至北部及南部地區，使營業據點擴及臺灣西半部地區；在全體同仁努力下，經營規模日益茁壯，於 1998 年 12 月改制為「台中商業銀行」，成為名符其實的商業銀行。

截至 2020 年底本行資本額為 415.17 億元，營業單位共有 83 家分支機構 (含馬來西亞納閩分行) 及 1 家國際金融業務分行。為精進本行「在地金融」、「中小企業金融」及「多元金融」的競爭優勢，已轉投資成立持股 100% 的「台中銀保險經紀人股份有限公司」、「台中銀租賃事業股份有限公司」、「台中銀融資租賃 (蘇州) 有限公司」、「台中銀證券股份有限公司」及「台中銀創業投資股份有限公司」，結合轉投資「台中銀證券投資信託股份有限公司」，確立建構多元金融組織架構，實踐企業永續經營的價值使命，並逐步實現延伸海外版圖的願景。

業務項目之擴增及各項業務之營運量，更數倍於創業之初合會儲蓄公司所能承辦的業務項目及其規模，這些成就顯示本行用心經營獲得的具體回饋，台中銀行的成長是大家有目共睹的卓越見證。



台中銀行基本資料：

資料截止日：2020/12/31

公司名稱	台中商業銀行股份有限公司
實收資本額	41,516,943,130 元
資產總額	727,676,304,443 元 (個體)
董事長	王貴鋒
總行地址	臺中市西區民權路 87 號
員工總人數	2,672 人
營業據點	83 家 (含海外分支機構)
2020 年稅後淨利	4,025,533,094 元 (個體)
2020 年信用評等 (惠譽國際信用評等)	A-(twn)

1.2 經營理念

GRI 102-2 102-6 102-16

1.2.1「用心盡在其中」的品牌精神

以台中銀行、台中銀保經、台中銀證券、台中銀租賃及台中銀投信五大核心事業，傳遞社會大眾「用心盡在其中」的品牌精神，提供全方位金融服務，肩負及貫徹金融業所被賦與「服務、產品、專業、客戶、公益」的五項核心理念。

1.2.2「本國第一線」、「社會最期待」、「顧客最信賴」的目標願景

奠基超越一甲子的經營磐石，始終用最熱切的初心滿足顧客的需求。
台中銀行承諾，打造最專業金融團隊，用心守護客戶託付，逐步實踐「本國第一線」、「社會最期待」、「顧客最信賴」的目標願景。

本國第一線：

儘管金融環境一直在變，但不變的是，台中銀行依舊保持前進的動力與初衷，持續提升金融服務業的核心價值，落實執行「法令遵循、風險管理、績效管理」，為打造成為本國銀行一線品牌的願景，以每股盈餘 (EPS) 達 2 元以上、經營體質優於同業水準、資產規模突破新臺幣 1 兆元為目標，承諾永無休止努力邁進。

社會最期待：

昨日台中出發、今日臺灣立穩、明日邁步國際，以「用心盡在其中」的企業品牌精神，因勢而變、順勢而為，不斷超越社會期待及客戶需求。台中銀行相信，金融業與社會為互依互存的生命共同體，甚至是引領社會進步的影響關鍵，在面對金融數位化的變革浪潮下，致力提供伴隨客戶需求俱進、突破時間空間藩籬、體驗倍感溫馨的金融服務，打造成為最貼近消費者的全方位金融集團。

顧客最信賴：

台中銀行透過落實在地深耕理念，與造就出「跨世代」客戶的深厚夥伴關係。因為珍惜這份「信賴」，所以在員工薪傳及經營環節中，皆多一份用心關注顧客價值，期許持續提供客戶完整金融服務、落實最佳公司治理及展現卓越之經營績效，以追求滿足「客戶需求」導向，作為創造企業永續價值的動力，打造成為社會大眾首選之金融服務合作夥伴。

1.3 經營績效

GRI 201-1

(一) 經營績效

單位：新臺幣仟元，%

項目 / 年份	2018	2019	2020
淨收益	11,689,424	12,095,628	11,643,742
資產總額	690,832,103	682,688,922	736,770,021
股東權益	47,823,653	51,309,206	57,321,753
稅後淨利	4,008,369	4,319,883	4,025,533
每股盈餘（元）	1.12	1.11	1.03
員工福利費用	3,723,758	3,833,009	3,970,323
資產報酬率	0.59	0.63	0.57
普通股權益報酬率	8.79	8.72	7.41
市值	35,960,186	44,506,019	45,045,883

註：本公司及子公司合併財務資料。
註：2018 年及 2019 年每股盈餘為追溯調整後之數字。

(二) 收益來源區別

收益比率	2018	2019	2020
利息淨收益	72%	69%	71%
手續費淨收益	24%	24%	25%
其他	4%	7%	4%

註：本公司及子公司合併財務資料。

(三) 股利配發

單位：元

項目 / 年份	2018	2019	2020
現金股利	0.28	0.28	0.24
股票股利	0.52	0.52	0.45
合計	0.80	0.80	0.69

註：有關 2020 年度之盈餘分派案原預計於 2021 年 5 月 28 日召開之股東常會承認。因應金管會 2021 年 5 月 20 日公告之「因應疫情公開發行公司股東會延期召開相關措施」，停止召開原訂股東會，另經董事會決議變更 2021 年股東常會召開日期為 2021 年 7 月 1 日。

(四) 納稅金額及捐贈

單位：新臺幣仟元

項目 / 年份		2018	2019	2020
納稅金額	營利事業所得稅	629,803	747,421	638,960
	營業稅	598,411	599,228	550,473
	印花稅	41,886	43,463	42,165
	其他 (地價稅、房屋稅等)	30,877	30,867	25,105
捐贈		81,532	121,368	141,988

註：以台中銀行為主。

(五) 信用評等

評等機構	評等日期	信用評等		
		長期	短期	展望
澳洲商惠譽國際信用評等股份有限公司臺灣分公司	2018.6.5	A-(twn)	F1(twn)	穩定
	2019.5.24	A-(twn)	F1(twn)	穩定
	2020.5.12	A-(twn)	F1(twn)	穩定

1.4 經營成果

2020 年台中銀行重要永續經營成果與肯定

- 列為臺灣證券交易所第六屆「公司治理評鑑」排名 **6%~20% 之上市公司**。
- 入選為臺灣證券交易所**「公司治理 100 指數」**成分股。
- 榮獲金融監督管理委員會
  「獎勵本國銀行加強辦理於新南向政策目標國家授信方案優等銀行獎」。
- 連續六年榮獲財團法人金融聯合徵信中心**「績優機構金安獎」**。
- 榮獲中華徵信所 2020 年**「台灣地區大型企業排名 TOP 5000」**。
- 英國銀行家雜誌 (The Banker) 全球 1000 大銀行第一類資本排名**第 479 名**，連續兩年進入世界前五百大銀行。
- 榮獲《2020 卓越銀行評比》**「最佳潛力獎」、「最佳永續經營獎」**。
- 榮獲《財訊》財富管理大獎**「最佳客戶推薦」**。

- 通過 **BSI 溫室氣體盤查外部查證**。
- 榮獲財團法人台灣永續能源研究基金會**「TCSA 台灣企業永續獎」之企業永續報告獎銅獎**。

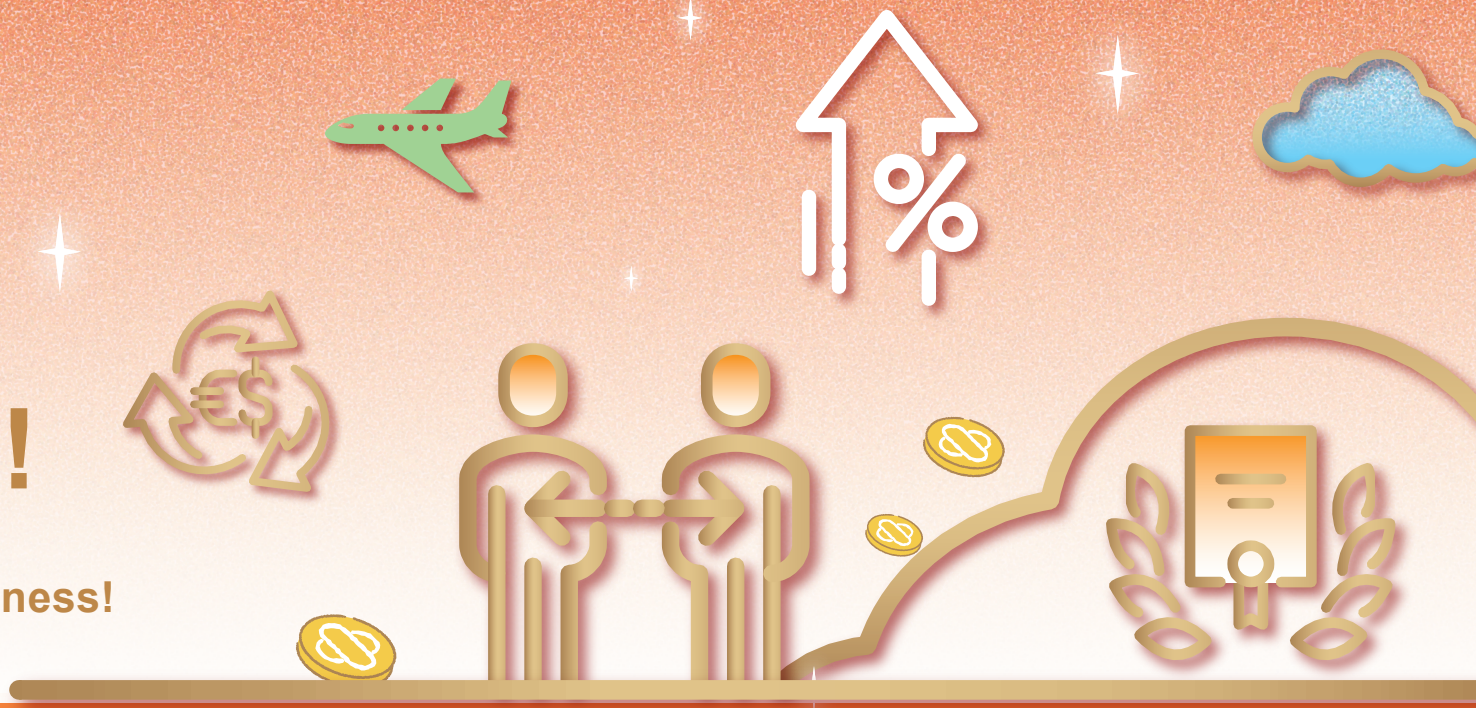
- 榮獲教育部體育署「體育推手獎」**贊助類金質獎**、**贊助類長期贊助獎**。
- 連續六年均納入**「臺灣高薪 100 指數」**成分股之一。
- 配合政府政策協助企業紓困，截至 2020 年 12 月底，企業紓困金額達 **248.2 億元**，居民營銀行第四。
- 獲得《財訊》財富管理大獎**「最佳公益推動」**。

02

用心經營！

陪您走過一甲子！

Do Our Best to Run Business!
A 60-year Journey with You!



2.1 利害關係人議合

2.2 公司治理運作情形

2.3 合作推廣業務

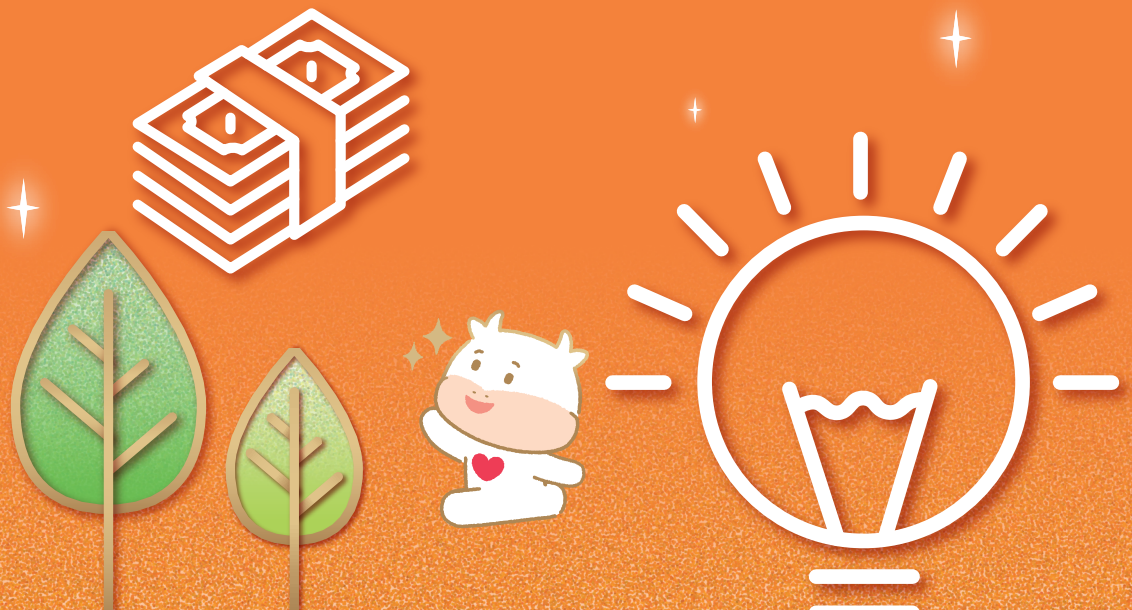
2.4 法令規範與遵循

2.5 防制洗錢與打擊資恐

2.6 內部控制及稽核制度

2.7 風險管理機制

2.8 外部倡議與重要交流



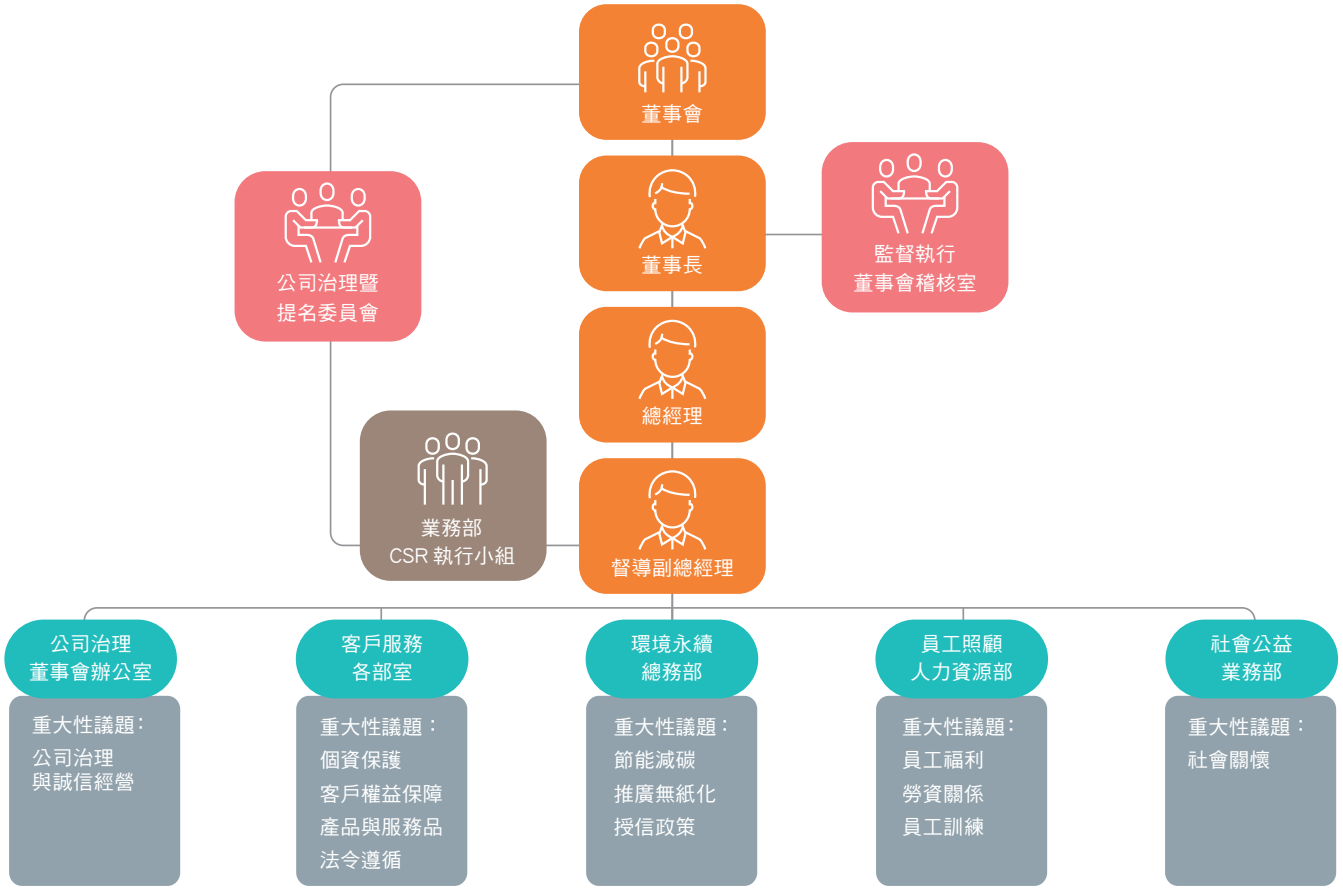
2.1 利害關係人議合

GRI 102-40 102-42 102-43 102-44 102-46 102-47

台中銀行從事企業經營之同時，積極實踐企業社會責任，以符合平衡環境、社會及公司治理發展之國際趨勢，並透過企業公民擔當，提升國家經濟貢獻，改善員工、社區、社會之生活品質，促進以企業責任為本之競爭優勢，積極履行企業社會責任，本於尊重社會倫理與注意其他利害關係人之權益，在追求永續經營與獲利之同時，重視環境、社會與公司治理之因素，並將其納入台中銀行的管理與營運。

2.1.1

為落實企業社會責任推動，台中銀行於 2014 年經董事會修正通過「台中商業銀行股份有限公司企業社會責任守則」，由業務部擔任整合單位，協助公司治理、人力資源、總務、法務暨法令遵循、授信、風險管理等相關部門，執行企業社會責任相關議題，並定期向董事會報告，每年企業社會責任執行成效。



1. 企業社會責任執行架構：

由董事長、CSR 執行小組及董事會稽核室組成，CSR 執行小組採任務編組方式設立，由業務部協理擔任召集人，自相關部室指定主管或合適人員為小組成員，統籌企業社會責任相關議題，蒐集彙編企業社會責任報告，報陳公司治理暨提名委員會，並經董事會通過後發布。

2. 永續發展策略：

(1) 永續發展：

台中銀行提供全方位金融服務，肩負及貫徹金融業所被賦與「服務、產品、專業、客戶、公益」的五項核心理念，傳遞社會大眾「用心盡在其中」的品牌精神。

(2) 經營策略：

面對全球景氣詭譎多變與金融市場不確定風險，以及國內純網銀陸續開業的關鍵階段，本行把市場變革視為前進之助力，在兼顧風險管控及資產品質下，秉持「穩健營運、友善創新、永續發展」為原則，將 ESG 融入每一個細節中，以優化金融監理、強健經營體質、精進組織韌性、加速數位轉型、落實普惠金融等 5 大目標為方向，持續創新產品服務，驅動多元獲利，創造永續價值。

(3) 業務策略：

A. 落實由上而下的公平待客企業文化，持續強化公司治理及資訊安全防護能力
B. 導入敏捷式開發成為組織文化的新常態，提升營運航力及創新行動力
C. 持續對資本適足率執行高度嚴謹的監測關注，穩固健全資產品質
D. 優化金融服務流程，發展多元支付服務，打造美好金融體驗
E. 深化各項核心利基業務以及產品創新能力，追求獲利及品質並重發展
F. 朝新南向海外市場拓點，提供客戶優質金融服務並穩固海外發展經營基礎
G. 建立分群經營機制及完善理財專業顧問團隊，滿足客戶理財期待
H. 落實普惠金融，提供客戶一站式優質金融服務，發展多元信託市場

3.2020 年永續發展主要成果及未來目標

	2020 年執行情形	2021 年的目標	中期目標 (3~5 年)	長期目標 (5 年以上)
治理	台中銀行重視公司治理的每個環節，落實法令遵循，維護股東權益並創造企業價值。 1. 列為臺灣證券交易所第六屆「公司治理評鑑」排名 6%~20% 之上市公司。 2. 入選為臺灣證券交易所「公司治理 100 指數」成分股。 3. 榮獲中華徵信所 2020 年「台灣地區大型企業排名 TOP 5000」。 4. 榮獲金融監督管理委員會「獎勵本國銀行加強辦理於新南向政策目標國家授信方案優等銀行獎」。 5. 榮獲台灣永續能源研究基金會「TCSA 台灣企業永續獎」之企業永續報告獎銅獎。 6. 獲得財團法人金融聯合徵信中心「績優機構金安獎」肯定。 7. 惠譽國際信用評等 A- 等級的肯定。 8. 制定「盡職治理政策」。 9. 訂定「處理董事要求之標準作業辦法」。 10. 企業社會責任報告書經 BSI 查證通過。 11. 榮獲《2020 卓越銀行評比》「最佳永續經營獎」。	■ 持續精進各個環節，建構完善的公司治理制度。 ■ 加速金融科技發展。 ■ 布局全國金融市場。 ■ 參與相關評鑑與認證，聚焦永續發展。 ■ 落實執行法令遵循制度。 ■ 會計年度結束後兩個月內公布年度財務報告。 ■ 於年度第一季結束前，安排外部評估機構或外部專家學者團隊完成董事會及功能性委員會績效評估。	■ 落實由上而下的公平待客企業文化，持續強化公司治理及資訊安全防護能力，將智財概念串連至整體營運架構，並加速推動洗錢防制數位化作業，以落實金融監理制度。	■ 每股盈餘（EPS）達 2 元以上。 ■ 資產規模突破新台幣 1 兆元。 ■ 落實最佳公司治理及展現卓越之經營績效。
環境	1. 營業單位室內裝修以簡潔實用為主，建材採用具備國內外環保標章、綠建材標章之建材為主，同時也要求使用低污染、可循環利用之建材。 2. 持續推動減少能源、紙張用量，降低碳足跡，將節能減碳落實到經營管理的環節當中，透過推行電子公文、員工薪資與稅費相關單據數位化、E 化教育訓練、使用省電燈具等。 3. 擴大綠色授信乃屬本行放款策略之一，應逐步培養因應氣候變遷風險之韌性，本行提供專案如「太陽光電發電設備融資專案」、「特定工廠轉型融資專案」，包括協助綠能業者取得營業發展所需資金，及協助公司及行號依工廠管理輔導法申請納管。並持續協助這片土地產業升級與低碳轉型，支持包括自行車、太陽能、水處理等綠色產業，累計客戶數至 2020 年已增至 1,303 戶。 4. 招募作業流程線上化進行，初篩階段運用徵才網站進行人才篩選，結合電腦軟體進行面試測驗 (例如適性測驗)。並藉由安排視訊面試，減少應徵者往返面試所產生的碳排放量與通勤時間。 5. 使用數位學習平台進行內部人員教育訓練，使員工能不受時間與空間的限制，加深學習意願並讓學習過程富有彈性，降低訓練成本與簡化作業流程。	■ 持續推動環境永續，呼應聯合國可持續發展目標 (SDGs)。 ■ 持續支持綠色能源。 ■ 持續執行節能減碳措施。 ■ 持續推動招募作業無紙化與視訊面試。 ■ 持續推動數位學習平台，評估並購置職能提升相關線上課程 (如：溝通、服務、商用英語)。	■ 導入敏捷式開發成為組織文化的新常態，並持續將內部流程數位化。	■ 掌握全球產業鏈移轉商機，持續整合跨業務銷售平台，促進貿融業務發展動能。配合政府政策，逐步朝新南向海外市場拓點，提供客戶專業便捷且優質完整之金融服務，穩固海外發展經營基礎。

	2020 年執行情形	2021 年的目標	中期目標 (3~5 年)	長期目標 (5 年以上)
社會	1. 2015-2020 年連續六年均納入「臺灣高薪 100 指數」成分股之一，顯見本行的獲利能力不僅獲得肯定，在員工薪酬福利上亦得到認同。 2. 台中銀行具有公平、具競爭力之薪酬制度。非經驗行員初任薪資更優於法定最低基本工資，為法定最低基本工資之 1.35 倍。員工年薪為 13 個月，包括 12 個月薪津及 1 個月春節獎金，另視當年度經營績效、員工個人績效等條件，發放經營績效獎金。 3. 參與社會公益活動，以學術教育、慈善關懷、人文藝術、社區活動、體育發展為五大面向，積極響應各項活動，發揮社會影響力。另台中銀行長期支持國內體育發展，榮獲教育部體育署「體育推手獎」贊助類金質獎、贊助類長期贊助獎。 4. 鼓勵營業單位自發性參與當地相關活動，如：舉辦金融理財知識宣導、認養或綠美化公共設施、舉辦或贊助敦親睦鄰活動。 5. 攜手抗疫助農民，透過雲林古坑鄉蔬果運銷合作社協助購買並辦理助農專案，分別捐贈神岡國中、神岡國小及社口國小中低收入戶家庭，以實際行動同時幫助農民及弱勢家庭，為社會注入一股暖流。	■ 持續深耕企業社會責任。 ■ 將「用心盡在其中」的品牌精神落實業務推展中，發揮金融業對社會的正向影響力。 ■ 多元培育金融人才及打造友善工作環境。	■ 以客戶需求為核心，科技為加速器，優化金融服務流程，聚焦各式應用場景，發展多元支付服務，整合線上線下通路，融入生活日常，打造美好金融體驗。	■ 為落實普惠金融，並配合客戶生活各面向需求，及因應高齡及少子化趨勢，整合各項金融商品，提供客戶一站式優質金融服務。

2.1.2 重要性議題分析

1. 鑑別利害關係人

為更準確掌握利害關係人所關注的議題與本行創造長期價值的連結性，2020 年本行精進重大性議題分析方法，依據 AA1000 當責性原則之精神，召集 CSR 委員會公司治理、客戶服務、環境永續、員工照顧、社會公益各小組成員，共同討論及鑑別利害關係人，並參酌各業務職掌部門及金融業相關事例，決定 7 類利害關係人如右：

註：依據 AA1000 標準的英國非營利組織 Accountability 於 2019 年所公布 AA1000 AP 新增「衝擊性」作為驗證原則之一。

2. 與利害關係人溝通與蒐集相關議題

提供多元的溝通管道，並重視每一個利害關係人的意見，成為台中銀行業務提升的重要參考依據。

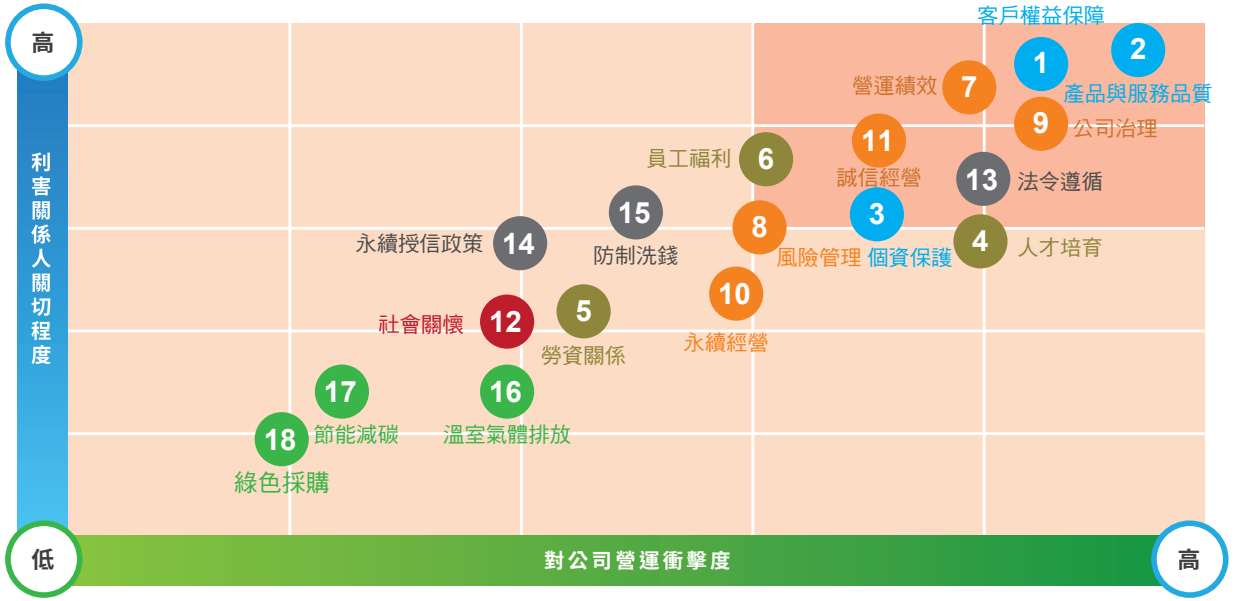
利害關係人	重要性	溝通管道／溝通頻率	2020 年利害關係人溝通實績	重大關注議題
客戶	透明的溝通，傾聽客戶的聲音，以客戶需求為核心，提供有溫度的服務與優質及創新的顧客體驗	■ 即時處理客戶詢問、申訴。 ■ 每半年針對財富管理客戶進行滿意度調查。 ■ 每月進行客戶申訴之彙整。 ■ 每年透過年報揭露相關資訊。 ■ 不定期舉辦投資理財講座、業務宣導會。 ■ 聯絡窗口：業務部 (04)2223-6021#5304、#5367 ■ 24 小時客戶服務專線：全台市話直撥號 4499888(行動電話請加 04) ■ 24 小時市話免付費申訴專線：0809-096888 ■ 郵政信箱：台中民權路郵局第 78 號信箱	■ 提供受新型冠狀肺炎疫情影響之客戶，房貸及消費性貸款降息優惠。並設置禮遇櫃台予長者、醫護及防疫人員，讓其優先辦理臨櫃業務服務。 ■ 即時處理客戶詢問、申訴，2020 年客服專線接聽量共計 118,596 通；外撥量：57,762 通。 ■ 每月對客戶申訴檢討發生原因及改善措施進行彙整。 ■ 每季公平待客教育訓練針對存匯業務客訴案例分享。 ■ 每半年針對理財專員向客戶做滿意度調查，平均滿意度皆超過 95%。 ■ 舉辦「VIP 客戶說明會」，邀請專業講師解析投資市場趨勢，並以防疫健康宅在家為主軸。 ■ 訂有「資訊安全政策」及個人資料保護相關規章，2020 年度無發生個人資料侵害事件。	產品與服務品質 客戶權益保障 個資保護
員工	人才是企業建構核心競爭力最重要的關鍵，也是邁向永續經營重要的基礎	■ 員工可透過專線或親向人力資源部任何一位主管傳達意見，亦可以書面 / 電子郵件方式寄至人力資源部。 ■ 本行對反映意見之員工均予以保密，並即時回應員工意見、處理性騷擾事件及防止弊端或不法事件發生。 其他： ■ 定期舉辦專業訓練班及培育班。 ■ 每年定期挑選本行優秀人才，透過 IDP(個人發展計畫)，培養成為各級主管接班人。 ■ 每季召開勞資會議。 ■ 每年 (定期) 檢視員工薪酬及福利待遇。 ■ 本行「內部網站」設有業務資訊及員工交流討論區，員工可進入該區自由發表意見。 ■ 於「對外網站」揭露人權政策及檢舉案件處理辦法。 ■ 聯絡窗口：人力資源部 (04)2223-6021#5288	■ 依本行發展策略訂定年度教育訓練計畫，並依據不同職務、不同階層制定更具體的訓練課程。 ■ 透過完整的教育訓練及專業職能評鑑，發掘出具有未來潛力的優質人才，建立本行人才庫。 ■ 共召開 4 次勞資會議，協調勞資關係及促進勞資合作。	人才培育 員工福利 勞資關係

利害關係人	重要性	溝通管道／溝通頻率	2020 年利害關係人溝通實績	重大關注議題
投資人	股東及投資人的支持是公司穩健成長的力量	■ 每月公告財務及業務資料。 ■ 每季公布財報報告。 ■ 每年舉辦股東會，發行年報公告財務狀況及經營績效。 ■ 設有公開資訊專區，揭露本行經營績效及法定公開資訊。 ■ 股務相關資訊：台中商業銀行股務科／台北市中正區新生南路一段 50 號 11 樓／ (02)23957388 ■ 審計委員會聯繫資訊：(04)22217619 ／ supervisor@tcbbank.com.tw	■ 舉辦法人說明會，揭露公司財務資訊與營運方針，增進與投資人溝通。 ■ 臺灣證券交易所舉辦第六屆「公司治理評鑑」，本行排名為 6%~20% 之上市公司。 ■ 惠譽信用評等為國內長期評等 A-(twn)、國際長期評等為 BB+、個別實力評等為 bb+，評等展望「穩定」。 ■ 入選為「臺灣公司治理 100 指數」成分股。 ■ 建置董事會績效評估制度，每年辦理評估作業，並向董事會報告，評估結果揭露於公司網站及年報。 ■ 適時公開資訊觀測站及公司網站揭露重要訊息	營運績效 公司治理 誠信經營 風險管理 永續經營
社會大眾	聚集公益及慈善團體的力量，共同實踐愛的理念	■ 不定期舉辦校園、社區金融宣導。 ■ 積極參與公益活動及體育賽事。 ■ 鼓勵營業單位舉辦、參與地方 CSR 活動。 ■ 台中銀行網站設有社會責任公益專區，將活動成果與社會分享。 ■ 聯絡窗口：業務部 (04)2223-6021#5321 ■ 幫助客戶透過「樂活安養信託」規劃照顧父母生活，可避免遭不當挪用。 ■ 提供完整且全面的諮詢，協助規劃退休生活，執行信託計畫。 ■ 「樂活安養信託」聯絡窗口：信託部 (04)2223-6021#5882	■ 鼓勵營業單位自發性參與當地相關活動，如：舉辦金融理財知識宣導、綠美化公共設施、贊助敦親睦鄰活動。 ■ 參與社會公益活動，積極響應各項活動，發揮社會影響力。 ■ 響應政府信託 2.0「全方位信託」政策，整合不動產、安養信託架構，打造友善住宅，提供在地安老服務。	社會關懷

利害關係人	重要性	溝通管道／溝通頻率	2020 年利害關係人溝通實績	重大關注議題
主管機關	嚴格遵循政府機關法令，並積極配合政府政策	■ 每月提供經營數據及資料。 ■ 每季公告會計師查核報告。 ■ 每年發布年報及企業社會責任報告書。 ■ 政府機關評鑑。 ■ 不定期參與主管機關召開之政策討論會、座談會。 ■ 配合主管機關監理與查核。 ■ 聯絡窗口：業務部 (04)2223-6021#5314	■ 為提升本行資訊透明度，增加各利害關係人對本行的信任度，每年定期發行公司年報，並上傳公開資訊觀測站。 ■ 每年定期發行企業社會責任報告書，報告書依據 GRI 永續性報導準則，內容充分揭露本行在金融治理、公平待客、風險管理、營運績效、金融創新及人才培育六個面向。 ■ 參與金管會舉辦之「金融服務業公平待客原則評核作業宣導說明會」。 ■ 配合政策執行溫室氣體排放查證並予以揭露。	營運績效 法令遵循 防制洗錢 永續授信政策
供應商	供應商是永續經營及成長的合作夥伴	■ 於公開媒體或本行網站公開招標，邀請不特定廠商投標。 ■ 優先採購使用符合再生材質、可回收、低污染或省能源者環保產品。 ■ 聯絡窗口：總務部 (04)2223-6021#5433	■ 優先採購取得政府認可之環境保護標章產品，與使用過程及廢棄物處理符合再生材質、可回收、低污染或省能源之廠商合作。 ■ 要求供應商與本行簽訂之合約需納入「誠信經營、人權暨環境永續承諾書」，承諾其基於維護人性尊嚴與基本人權，並以經濟、社會與環境生態之平衡及環境永續發展為企業目標，遵循人權、環保等相關法規及國際準則規範。 ■ 本行所採購與使用的影印紙、衛生紙，皆符合碳足跡與 FSC 標章。	溫室氣體排放 節能減碳 綠色採購
媒體	媒體是與利害關係人間相互瞭解的重要管道	■ 採訪活動及記者會。 ■ 新聞稿。 ■ 聯絡窗口：董事會辦公室 (04)2223-6021#5536	■ 針對利害關係人重視之各項議題發布新聞稿。 ■ 即時溝通重要訊息，減少錯誤資訊對公司之損害。提供公司最新營運狀況，協助大眾即時掌握。	公司治理 客戶權益保障 社會關懷

3. 進行重大性分析

2020 年台中銀行各營業單位及總行為考量面邊界，依據行內各業務管理部門提供之資料，並參考同業現況、社會發展趨勢、訪談利害關係人及網路問卷，列出利害關係人可能會關心的關鍵議題進行相關風險評估，結果經 CSR 執行小組討論後，篩選出 18 項關注議題，並經本報告書整合單位主管確認後，依各項議題對於台中中銀行的營運衝擊度及利害關係人關切程度評分，依高中低關切及營運衝擊程度區分，產出重大性議題矩陣圖 (詳如下表)，鑑別潛在衝擊台中銀行營運之議題，並於各章節說明相關因應及執行成果。



六大重大議題群組：

客戶關係議題：1. 產品與服務品質 2. 客戶權益保障 3. 個資保護

員工關係議題：4. 人才培育 5. 勞資關係 6. 員工福利

公司治理議題：7. 營運績效 8. 風險管理 9. 公司治理 10. 永續經營 11. 誠信經營

社會參與議題：12. 社會關懷

法令遵循議題：13. 法令遵循 14. 永續授信政策 15. 防制洗錢

環境保護議題：16. 溫室氣體排放 17. 節能減碳 18. 綠色採購

◎ 2020 年度與 2019 年度重大性議題矩陣比較：

1. 客戶權益保障：本年度因應裁罰案件，持續提升公平待客原則政策及策略，客戶權益保障提高關注度。
2. 誠信經營：本年度為落實誠信經營政策，訂定「誠信經營作業程序及行為指南」及「董事及經理人行為準則」，並於公司治理議題新增列誠信經營，且調整至高關注度。
3. 永續授信政策：因授信政策支持替代能源、水資源與環境污染控制等綠能產業，故調整名稱為永續授信政策。
4. 社會關懷：因應慈善關懷層面拓展，且包含學術、文化、體育活動，故將「慈善關懷」與「學術、文化、體育活動」2 項關注議題合併為社會關懷。
5. 溫室氣體排放：本年度因積極導入溫室氣體盤查及查證，故提高溫室氣體排放關注度，從次要關注議題提高至持續關注議題。

4. 聯合國永續發展目標與台中銀行的關係

聯合國永續發展目標（SDGs）從 2016 年訂定並持續到 2030 年，希望透過全球的力量來實現可持續發展的願景和優先事項等共同目標。
SDGs 呼籲世界各國政府、私營部門和民間社會一起為消除貧困、創造有尊嚴的生活、促進和平且包容的社會共同努力。

UN SDGs 目標	UN SDGs 次目標	台中銀行重大性議題	2020 年執行情形回應
目標 1: 消除貧窮 	1.4: 在西元 2030 年前，確保所有的男男女女，尤其是貧窮與弱勢族群，在經濟資源、基本服務、以及土地與其他形式的財產、繼承、天然資源、新科技與財務服務（包括微型貸款）都有公平的權利與取得權。	產品與服務品質 社會關懷	■ 微型企業貸款 開辦「臺中市政府青年創業及中小企業貸款」，以激發青年的創業能量並協助實踐夢想。(詳見第三章第三節) ■ 小額信用貸款 以公益彩券經銷商為目標族群，協助客戶季節性週轉金需求。(詳見第三章第三節)
目標 2: 消除飢餓 	2.C: 採取措施，以確保食品與他們的衍生產品的商業市場發揮正常的功能，並如期取得市場資訊，包括儲糧，以減少極端的糧食價格波動。	社會關懷	■ 攜手抗疫助農民，透過雲林古坑鄉蔬果運銷合作社協助購買滯銷農產品，並分別捐贈予弱勢家庭。(詳見第六章第二節)
目標 3: 健康與福祉 	3.9: 大幅減少死於危險化學物質、空氣污染、水污染、土壤污染以及其他污染的死亡及疾病人數。 3.C: 增加開發中國家的醫療保健的融資與借款。	產品與服務品質 員工福利 社會關懷	■ 安養信託 積極配合金融監督管理委員會推動辦理「樂活安養信託」，希望藉由信託機制達到高齡者、身心障礙者之財產安全及安養照顧。(詳見第三章第三節) ■ 員工團保 (詳見第四章第二節) ■ 員工健康 (詳見第四章第二節) ■ 職場安全衛生 提供全體同仁及利害關係者一個安全無虞的作業環境，持續改善職業安全衛生管理。(詳見第四章第五節) ■ 愛心捐血 舉辦「2020 年用心關懷 LOVE 傳愛」捐血活動。(詳見第六章第六節)

註 : 表格內 SDGs 圖片系引用至 CSRone 永續報告平台。

UN SDGs 目標	UN SDGs 次目標	台中銀行重大性議題	2020 年執行情形回應
目標 4: 教育品質 	4.5: 消除教育上的兩性不平等，確保弱勢族群有接受各階級教育的管道與職業訓練，包括身心障礙者、原住民以及弱勢孩童。 4.A: 建立及提升適合孩童、身心障礙者以及兩性的教育設施， 並為所有的人提供安全的、非暴力的、有教無類的、以及有效的學習環境。	人才培育 社會關懷	■ 培育員工 依本行策略發展訂定年度教育訓練計畫，推動各職能的專屬訓練，以提升人力資本，創造競爭優勢。(詳見第四章第三節) ■ 規劃校園參訪營業單位宣導金融知識 規劃校園參訪行程與安排相關金融課程，強化年輕學子對於金融的認知度。(詳見第六章第一節) ■ 提供學校獎助學金 每年開會決議獎學金發放金額與提供名額，開放清寒優秀學生申請。(詳見第六章第一節)
目標 5: 性別平等 	5.2: 消除公開及私人場合中對婦女的各種形式的暴力，包括人口走私、性侵犯，以及其他各種形式的剝削。 5.5: 確保婦女全面參與政經與公共決策，確保婦女有公平的機會參與各個階層的決策領導。 5.C: 採用及強化完善的政策以及可實行的立法，以促進兩性平等，並提高各個階層婦女的能力。	公司治理 員工福利	■ 擔任主管職務性別平等 (詳見第四章第一節、第四節) ■ 育嬰留職停薪 (詳見第四章第四節)
目標 6: 淨水與衛生 	6.B: 支援及強化地方社區的參與，以改善水與衛生的管理。	節能減碳	■ 資源循環利用 (詳見第五章第二節)
目標 7: 可負擔能源 	7.A: 在西元 2030 年以前，改善國際合作，以提高乾淨能源與科技的取得管道，並促進能源基礎建設與乾淨能源科技的投資。	節能減碳 永續授信政策	■ 節能減碳管理 (詳見第五章第一節) ■ 綠能產業授信政策 2020 年綠色產業總放款為 32 億元。 (詳見第五章第五節) ■ 秉持赤道原則精神 (詳見第五章第五節)

註：表格內 SDGs 圖片系引用至 CSRone 永續報告平台。

UN SDGs 目標	UN SDGs 次目標	台中銀行重大性議題	2020 年執行情形回應
目標 8: 就業與經濟成長 	8.3: 鼓勵微型與中小企業的正式化與成長，包括取得財務服務的管道。 8.5: 實現全面有生產力的就業，讓所有的男女都有一份好工作，包括年輕人與身心障礙者，並實現同工同酬的待遇。 8.7: 採取立即且有效的措施，以禁止與消除最糟形式的童工，消除受壓迫的勞工。 8.10: 強化本國金融機構的能力，為所有的人提供更寬廣的銀行、保險與金融服務。	營運績效 永續經營 社會關懷 人才培育	■ 營運規模保持發展動能，持續提升整體收益 (詳見第一章第三節) ■ 員工待遇 自 2015-2020 年起連續六年納入臺灣高薪 100 指數。(詳見第四章) ■ 與大專院校進行產學合作 本行與大學院校進行產學合作實習工讀計畫，2020 年計有 18 所大學院校、54 名學生在各單位進行實習工讀。(詳見第四章第一節) ■ 員工教育訓練 依本行策略發展訂定年度教育訓練計畫，推動各職能的專屬訓練，以提升人力資本，創造競爭優勢。(詳見第四章第三節) ■ 員工進修 培養具備國際觀之行員，本行亦辦理或派員至海外研習。(詳見第四章第三節)
目標 9: 工業、 創新基礎建設 	9.3: 提高小規模工商業取得金融服務的管道，尤其是開發中國家，包括負擔的起的貸款，並將他們併入價值鏈與市場之中。	永續授信政策 產品與服務品質	■ 秉持「用心盡在其中」企業精神，深耕在地客戶 ■ 扶持中小企業 ■ 配合政府推動文化創意產業 (上述 3 點詳見第三章第三節) ■ 推動數位金融環境 (詳見第三章第二節)
目標 10: 減少不平等 	10.1: 在西元 2030 年以前，促進社經政治的融合，無論年齡、 性別、身心障礙、種族、人種、祖國、宗教、經濟或其他身份地位。 10.5: 改善全球金融市場與金融機構的法規與監管，並強化這類法規的實施。	勞資關係 法令遵循 客戶權益保障	■ 員工權利 ■ 強化金融法規遵循 ■ 無障礙設施 積極設置無障礙 ATM、無障礙空間及視障 ATM，提供身障人士友善的服務環境 (詳見第三章第五節)

註 : 表格內 SDGs 圖片系引用至 CSRone 永續報告平台。

UN SDGs 目標	UN SDGs 次目標	台中銀行重大性議題	2020 年執行情形回應
目標 12: 責任消費與生產 	12.7: 依據國家政策與優先要務，促進可永續發展的公共採購流程。	永續授信政策 綠色採購	■ 秉持赤道原則精神 (詳見第五章第五節) ■ 綠色採購及供應鏈管理 1. 承攬廠商安全管理控制 2. 支持在地農業 3. 選用綠建材 4. 對供應商及協力廠商在環保要求 (詳見第五章第三節)
目標 15: 陸地生態 	15.A: 動員並大幅增加來自各個地方的財物資源，以保護及永續使用生物多樣性與生態系統。	社會關懷	■ 舉辦水餃義賣活動、淨山活動 營業單位從事企業社會責任活動獎勵計畫 (詳見第六章第五節)
目標 16: 和平與正義制度 	16.10: 依據國家立法與國際協定，確保民眾可取得資訊，並保護基本自由。 16.A: 透過國際合作，以建立在各個階層的能力，尤其是開發中國家，以預防暴力並對抗恐怖主義與犯罪。 16.B: 促進及落實沒有歧視的法律與政策，以實現永續發展。	風險管理 個資保護 防制洗錢 公司治理 誠信經營	■ 誠信經營守則 詳見台中銀行 2020 年報 ■ 風險管理機制 (詳見第二章第七節) ■ 防制洗錢與打擊資恐 建置 AML(防制洗錢及打擊資恐) 系統，透過系統進行客戶名字檢核、風險評等、交易監控並保存盡職調查資料，以協助防制洗錢及打擊資恐執行。 (詳見第二章第五節)
目標 17: 全球夥伴 	17.14: 提高政策的連貫性，以實現永續發展。	產品與服務品質	■ 強化國際金融業務 (詳見第三章第一節)

註：表格內 SDGs 圖片系引用至 CSRone 永續報告平台。

5. 擬訂管理方針與重大主題邊界對應表

ESG 面相	重大議題	GRI 特定主題揭露項目 (績效指標)	GRI 管理方針 (詳見附錄)	報告書章節	關鍵衝擊之風險與機會		UN SDGs 目標	衝擊範圍		
					風險	機會		直接衝擊	間接衝擊	與商業關係有關之衝擊
治理	1 產品與服務品質 2 客戶權益保障 3 個資保護	顧客隱私 (GRI418)& (GRI 418-1) 經濟績效 (GRI 201)& (GRI 201-1)	1. 提供多元化金融商品 2. 落實公平待客原則及消費者保護政策 3. 訂定個人資料檔案安全維護辦法 4. 健全資訊安全制度	用心守護！ 值得託付的好夥伴！	■ 面對非金融產業透過科技專長跨足金融版圖之競爭。 ■ 違反金融消費者保護相關法規，將遭主管機關懲處及裁罰並影響公司形象。 ■ 新興科技運用開放趨勢 (雲端、生物辨識、物聯網、OpenAPI)，資料保護的難度提昇，易發生影響客戶權益之情事。	■ 以客戶為中心的線上數位服務，並結合實體營業單位溫暖服務，深化客戶關係維護，提供客戶創新、多元化的金融服務，正面迎接挑戰與機會。 ■ 發展多元跨領域普惠金融服務，跨業夥伴 (如：電商、金融科技業者) 可透過 API 整合數位申辦貸款流程，創造更多元友善的金融場景，完善數位產品建置 (數位信貸及房貸) 及建置多元身份認證平台，提升客戶線上申辦服務之便利性及體驗好感度。 ■ 落實資安防護，保障客戶權益，得讓客戶安心信賴與滿意，也讓員工都有資安意識，使得公司永續成長。透過大數據分析多元應用技術，了解客戶需求做為進行市場行銷、信用管理、產品設計、交叉銷售、客戶服務等參考依據，深化客戶關係維護並建立品牌忠誠度。	1 3 9 10 16 17	員工	客戶 投資人	社會大眾 主管機關
社會	4 人才培育 5 勞資關係 6 員工福利	勞僱關係 (GRI401)& (GRI401-1) 訓練與教育 (GRI 404)& (GRI 404-1)	1. 提升員工對公司認同感 2. 遵循勞基法相關法規 3. 安排完善的教育訓練制度 4. 提供各項福利制度	用心照顧！ 成就安居樂業！	■ 數位金融時代來臨，許多業務處理已不需要人力，由 AI 人工智慧取代，培養跨領域技能人才更顯重要。 ■ 公司若未創造平等的就業環境、提供良善的勞動條件，不僅可能引起勞資爭議，亦可能影響人才招募及留任，甚至有損商譽及品牌形象。	■ 金融科技帶動的數位轉型，樹立全新營運模式投資與促動作業服務優化，以提升經營效率。 ■ 由專責員工訓練的部門依本行發展策略訂定年度教育訓練計畫，並依不同職務制定更具體的訓練課程，以厚植人力資本，創造競爭優勢。 ■ 與大專院校進行產學合作實習工讀計畫，不僅降低新進人員因「學用落差」離職之成本，亦能善盡社會責任。	3 4 5 8 10	員工	主管機關	主管機關

註：表格內 SDGs 圖片系引用至 CSRone 永續報告平台。

ESG 面相	重大議題	GRI 特定主題揭露項目（績效指標）	GRI 管理方針（詳見附錄）	報告書章節	關鍵衝擊之風險與機會		UN SDGs 目標	衝擊範圍		
					風險	機會		直接衝擊	間接衝擊	與商業關係有關之衝擊
治理	7 營運績效 8 風險管理 9 公司治理 10 永續經營 11 誠信經營	經濟績效 (GRI 201)& (GRI 201-1) 社會經濟法規遵循 (GRI 419)& (GRI 419-1)	1. 公司治理相關資料公告於本行網站、公開資訊觀測站等處供參 2. 定期公布財報及年報 3. 強化內部控制及風險管理	用心經營！陪您走過一甲子！	■ 內部控制失效出現違法情事，將遭主管機關裁處並損及公司形象。 ■ 法規異動未及時更新、資訊安全事件發生、氣候變遷及新興科技所造成之營運風險。 ■ 新冠肺炎對全球經濟造成嚴重影響，國內各項產業皆受到強烈衝擊，亦造成金融業投融資風險增加，影響經營績效與獲利。	■ 落實三道防線執行制度，確保風險管理制度有效施行，降低作業風險事件發生，達到企業永續發展。 ■ 隨時觀察法規是否異動，以配合主管機關之規範與要求，確實遵守金融相關之法令。 ■ 綠色金融、信託 2.0 及危老建物重建等議題發酵，有助於開拓新種業務及創造新的商業模式。		員工	客戶	投資人 主管機關
社會	12 社會關懷	間接經濟衝擊 (GRI 203)& (GRI 203-1)	1. 以學術教育、體育發展、人文藝術、慈善關懷及社會活動為主要推廣 2. 設有營業單位參加當地活動獎勵機制，鼓勵營業單位參與社區活動	用心關懷！發揮向善的力量！	■ 公益活動多需長期持續投入，方能產生效益，如何將資源進行最有效之配置，並與金融業核心職能結合，協助解決社會或環境問題，亦須審慎評估。	■ 落實宣導營業單位多加參與公益活動，除可影響員工、客戶及居民，讓公益執行在社會上提升至多層面，非僅提升企業形象，亦可獲得業務收入，提升企業經營績效。		員工	社會大眾	

註：表格內 SDGs 圖片系引用至 CSRone 永續報告平台。

ESG 面相	重大議題	GRI 特定主題揭露項目（績效指標）	GRI 管理方針（詳見附錄）	報告書章節	關鍵衝擊之風險與機會		UN SDGs 目標	衝擊範圍		
					風險	機會		直接衝擊	間接衝擊	與商業關係有關之衝擊
治理	13 法令遵循 14 永續授信政策 15 防制洗錢	社會經濟法規遵循 (GRI 419)& (GRI419-1)	1. 遵循法令規範 2. 防制洗錢及打擊資恐	1. 用心經營！陪您走過一甲子！ 2. 用心惜福！守護您我的家園！	■ 未依防制洗錢及打擊資恐作業程序辦理，可能遭受主管機關裁罰、糾正或其他處分，並影響公司形象及國內外業務之推展。 ■ 為落實防制洗錢暨及打擊資恐(AML)等相關規範，致增加法令遵循成本。	■ 落實防制洗錢及打擊資恐等相關規範，有利於國內外業務之推展。		員工	客戶	主管機關
環境	16 溫室氣體排放 17 節能減碳 18 綠色採購	能源 (GRI 302) 排放 (GRI 305) 供應商環境評估 (GRI 308)	1. 推動置換節能相關產品 2. 持續推動減化作業流程及減少紙張用量 3. 採用具備國內外環保標章及綠建材標章之產品	用心惜福！守護您我家園！	■ 供應商未遵守環保相關法規，或於產品中使用對人體有害之物質，可能造成同仁及客戶身體不適或健康危害。 ■ 因臺灣電力結構轉型，預估未來電價將逐步升高，使公司營運成本增加，另使用電力之排碳係數亦將逐步提高，致本行減碳成效減降或無法達成目標。	■ 落實節能減碳有助於營運成本下降，持續宣導日常節能觀念，建立同仁良好用電習慣。 ■ 公司採購環保、節能產品，支持廠商發展相關技術或取得環保標章，共建環保永續社會。		員工	客戶 社會大眾	主管機關 供應商

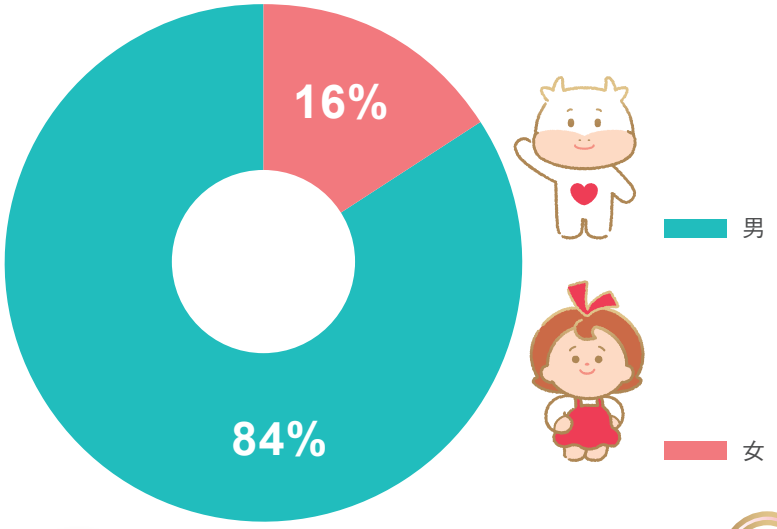
註：表格內 SDGs 圖片系引用至 CSRone 永續報告平台。

2.2 公司治理運作情形

GRI 102-10 102-18

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。為達到公司治理之理想目標，持續強化董事會職能、提升經營團隊的領導管理、資訊揭露即時透明且正確，並善盡企業社會責任。於 2020 年經臺灣證券交易所第六屆公司治理評鑑排名為上市公司 6%~20%，並獲納入「公司治理 100」成分股的肯定。

本行於 2020 年 6 月 30 日股東常會進行第 24 屆董事會改選，董事會設有 12 席次。其中女性董事 2 席，董事會女性成員比例為 16%，高於上市公司的 13.37% 及上櫃公司的 14.34%，顯見董事會性別多元化。另增設 1 席自然人董事（自然人董事共 5 席，其中含 4 席獨立董事），持續強化董事會組成多元化與結構之健全發展。



另為建立完善之公司治理制度、發揮董事會職能並精進董事會決策品質，在董事會下依職權及功能分設「薪資報酬委員會」、「審計委員會」、「風險管理委員會」及「公司治理暨提名委員會」，負責重要議案及經濟、環境、社會等重要議題之討論。

本行在 2018 年設置「公司治理科」及公司治理主管，負責督導及落實執行公司治理之運作，每年均依法令規定完成進修時數，並定期安排董事參與內、外部進修課程，議題涵蓋公司治理、企業社會責任、公平待客、防制洗錢及打擊資恐等，2020 年度各董事之進修時數均符合規定。

本行於 2019 年訂定「處理董事要求之標準作業辦法」，提供董事支援及建立董事與公司有良好溝通管道。

董事擁有透明且即時之資訊，對於公司營運及未來方向，在充分討論及溝通下，對組織成長、營運發展、績效提升、風險管理等具有重大層面影響之決策，董事會有效監督並與公司經營階層維持著良好之溝通，充分發揮董事會職能。2020 年共召開 12 次董事會，董事平均實際出席率為 98%。

為與利害關係人建立良好溝通管道，台中銀行訂有內部重大訊息處理作業準則，並落實發言人制度，更於台中銀行對外網站上揭露投資人聯繫窗口，投資人可透過各種不同的管道更瞭解公司事務。
(董事會執行情形詳見台中銀行 2020 年報)

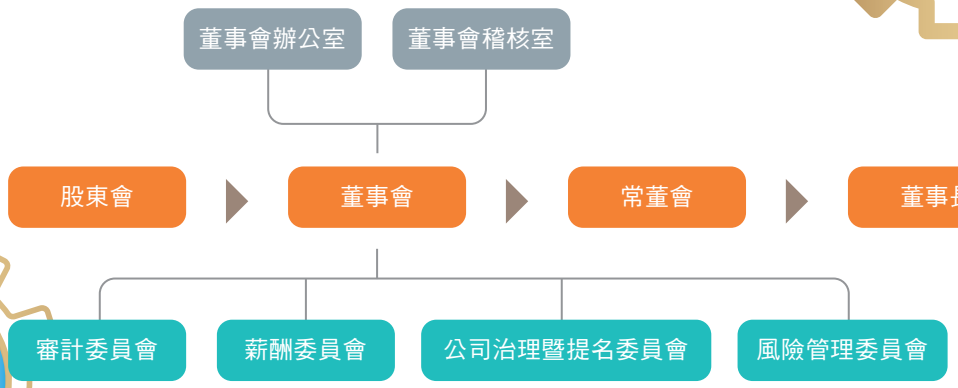
台中銀行 2020 年報 ►

2.2.1 台中銀行之公司治理運作情形

項目		台中銀行運作情形
公司股權結構及股東權益	銀行處理股東建議或糾紛等問題方式	台中銀行已建立聯絡專線及電子郵件信箱處理股東建議及糾紛等問題，並公告於台中銀行網站。
	銀行掌握實際控制銀行之主要股東及主要股東之最終控制者名單情形	台中銀行對持股 5% 以上股東及擔任董監事股東之股權有增減或抵押變動情形，均隨時注意掌握，且均依規定於公開資訊觀測站公開揭露。
	銀行建立與關係企業風險控管機制及防火牆情形	台中銀行與關係企業間之往來交易皆依法令規定辦理並作必要之監控與處理，且訂有「對子公司監理處理準則」之規定。
董事會之組成及職責	銀行設置獨立董事之情形	本行於 2020 年增加 1 席獨立董事 (合計共 4 席獨立董事) 。
	定期評估簽證會計師獨立性之情形	本行無連續多年由相同會計師查核簽證之情形；另本行簽證會計師獨立性之評估報告暨聲明書提報 2020 年 2 月 24 日審計委員會後，經 2020 年 2 月 25 日董事會通過在案。
	董事會績效評估	本行於 2020 年 10 月 19 日修訂「董事會績效評估辦法」，將評估範圍納入功能性委員會。
	董事責任保險	本行持續投保董事及經理人責任保險，投保期間為 2020 年 5 月 1 日至 2021 年 5 月 1 日，投保金額為 2,000 萬美元。
建立與利害關係人溝通管道之情形		(一) 已就銀行法及主管機關對利害關係人授信限制之相關規定揭露於台中銀行內部網站，並不定期辦理法規講習課程供相關承辦人員遵循及明瞭，同時於利害關係人調職時立即函請填報利害關係人資料表，溝通管道情形順暢。 (二) 台中銀行不僅依規定將訊息公告於公開資訊觀測站；同時亦公布於台中銀行網站，以利投資人查詢。
資訊公開	銀行架設網站，揭露財務業務及台中銀行之公司治理資訊之情形	已架設網站揭露財務業務及台中銀行之公司治理資訊之情形。 財務報告書、公司治理專區 ►
	銀行採行其他資訊揭露之方式（如架設英文網站、指定專人負責銀行資訊之蒐集及揭露、落實發言人制度、法人說明會過程放置銀行網站等）	(一) 台中銀行設置發言人及代理發言人各一名，發言人由副總經理兼任。發言人承首長之命對外發言，並督導權責單位辦理新聞發布、媒體聯繫及其他公共關係業務，發言人未能執行職務時，由代理發言人代行其職務。 (二)2020 年 3 月 31 日及 2020 年 8 月 28 日召開 2 場次法人說明會，其影音檔已置於本行網站。 法人說明會資料 ►

項目		台中銀行運作情形
2020 年經董事會通過制定或修正之公司重要規範	董事會規章制度	董事會議事規範、獨立董事之職責範疇規則。
	公司治理	公司治理實務守則、審計委員會組織規程、薪資報酬委員會組織規程、誠信經營守則、誠信經營作業程序及行為指南、董事會績效評估辦法。
	風險管理	重大偶發事件通報辦法、資訊安全政策。
	法令遵循	檢舉案件處理辦法。
	防制洗錢	防制洗錢及打擊資恐集團計畫暨政策。
2021 年度公司治理目標		(一) 持續關注並確保資訊揭露品質，增加各利害關係人對本行的信任度。 (二) 持續與投資人溝通，將每季召開法人說明會。 (三) 導入台灣智慧財產管理系統 (TIPS) 並通過驗證。 (四) 設置公司治理暨提名委員會，建立本行良好之治理制度及強化管理機制。

2.2.2 公司治理運作架構



2.2.3 董事 (含獨立董事) 基本資料

職稱	姓名	選 (就) 任日期	性別	主要經 (學) 歷
董事長	王貴鋒	2020/06/30	男	學歷：美國紐約大學企管碩士 經歷：香港法商巴黎百富勤企業融資部副總經理、中國人造纖維 (股) 公司董事長、磐亞 (股) 公司董事長、台中銀保險經紀人 (股) 公司董事長、台中商業銀行 (股) 公司副董事長
常務董事	旭天投資 (股) 公司 代表人：黃明雄	2020/06/30	男	學歷：淡江大學國際貿易系 經歷：德信證券投資信託 (股) 公司董事長、萬泰商業銀行 (股) 公司總經理
常務董事	旭天投資 (股) 公司 代表人：林維樑	2020/06/30	男	學歷：淡江大學會統系 經歷：彰化商業銀行 (股) 公司總經理
常務董事 (獨立董事)	施建安	2020/06/30	男	學歷：美國薩吉諾大學企管研究所 經歷：臺灣中小企業銀行 (股) 公司總經理、彰化商業銀行 (股) 公司總經理
獨立董事	蔡信昌	2020/06/30	男	學歷：國立臺灣大學國際企業管理組 (EMBA)、國立臺灣大學財務金融系 經歷：宏達國際電子 (股) 公司 (HTC) 南亞區財務處長
獨立董事	林立文	2020/06/30	男	學歷：史丹佛大學經濟系、史丹佛大學電機工程碩士、史丹佛大學工商管理碩士 經歷：美林亞太區負責人、美林亞太區董事總經理、瑞銀集團董事總經理
獨立董事	陳必達	2020/06/30	男	學歷：國立中央大學高階企業經營管理所、淡江大學合作經濟系 經歷：萬泰商業銀行 (股) 公司副總經理
董事	旭天投資 (股) 公司 代表人：賈德威	2020/06/30	男	學歷：國立成功大學統計系 經歷：台中商業銀行 (股) 公司資深副總經理
董事	旭天投資 (股) 公司 代表人：葉秀惠	2020/06/30	女	學歷：北京中國人民大學企業管理博士、國立政治大學會計研究所碩士 經歷：洋華光電 (股) 公司監察人、欣欣大眾市場 (股) 公司獨立董事、康和綜合證券 (股) 公司總經理、兆豐金融控股 (股) 公司董事
董事	旭天投資 (股) 公司 代表人：張新慶	2020/06/30	男	學歷：國立中興大學地政研究所 經歷：臺灣土地銀行 (股) 公司總稽核
董事	旭天投資 (股) 公司 代表人：江師毅	2020/06/30	男	學歷：美國伊利諾大學香檳分校企管碩士 經歷：遠雄人壽保險 (股) 公司獨立董事、The Croesus Group (新加坡私募股權基金) 併購部門副總經理、日商瑞福 (股) 公司代表人辦事處 (日本新生銀行私募股權基金) 執行副總經理
董事	旭天投資 (股) 公司 代表人：賴麗姿	2020/06/30	女	學歷：逢甲大學金融學院博士 經歷：台中銀保險經紀人 (股) 公司總經理、台中商業銀行 (股) 公司營業單位副理

2.2.4 董事會多元化政策

本行訂有「公司治理實務守則」，其中第四章「強化董事會職能」明訂董事會成員應普遍具備執行所必須之知識、技能及素養。

另訂有「董事選任辦法」，董事會成員組成應考量多元化，並就公司運作、營運型態及發展需求擬訂適當之多元化方針，包括基本條件與價值（性別、年齡等）及專業知識技能（專業背景）2 大面向之標準。

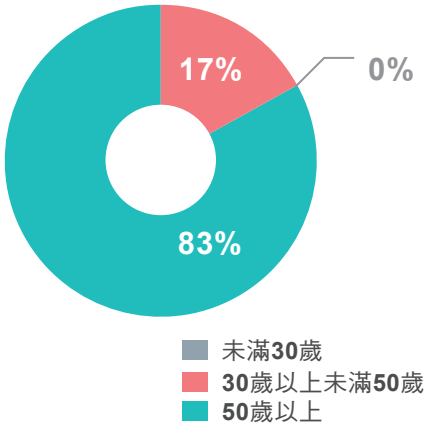
本行第 24 屆董事會共 12 席，女性董事占比為 16%，獨立董事占比為 33%，自然人董事占比為 41%，將持續強化董事會組成多元化與結構之健全發展。經分析本行未來營運發展方向及因應新興風險所需並落實多元化政策，本行第 24 屆董事會成員除具備銀行、保險、證券等產業經歷及法律、會計、財務、稅務、科技或風險管理等專業技能外，並具有豐富之國際市場觀、產業及風險管理知識。

職稱	性別	營運判斷能力	會計及財務分析能力	經營管理能力	風險管理能力	危機處理能力	產業知識	國際市場觀	領導能力	決策能力
董事長 王貴鋒	男	★	★	★	★	★	★	★	★	★
常務董事 黃明雄	男	★	★	★	★	★	★	★	★	★
常務董事 林維樑	男	★	★	★	★	★	★	★	★	★
獨立常務董事 施建安	男	★	★	★	★	★	★	★	★	★
獨立董事 蔡信昌	男	★	★	★	★	★	★	★	★	★
獨立董事 林立文	男	★	★	★	★	★	★	★	★	★
獨立董事 陳必達	男	★	★				★		★	
董事 賈德威	男	★	★	★	★	★	★	★	★	★
董事 葉秀惠	女	★	★	★	★	★	★	★	★	★
董事 張新慶	男	★	★	★	★	★	★	★	★	★
董事 江師毅	男	★	★	★	★	★	★	★	★	★
董事 賴麗姿	女	★	★	★	★				★	★

2.2.5 董事年齡分布情形

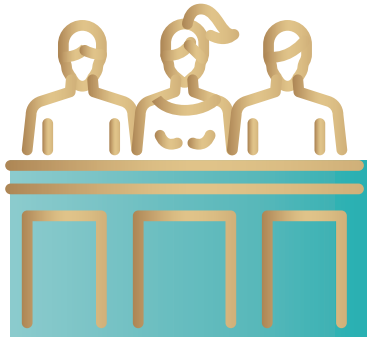
年齡區間	人數
未滿 30 歲	0
30 歲以上未滿 50 歲	2
50 歲以上	10
合計	12

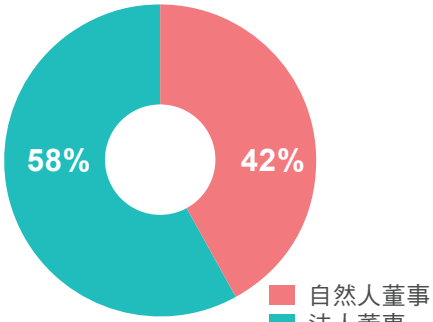
◎董事平均年齡為 60 歲

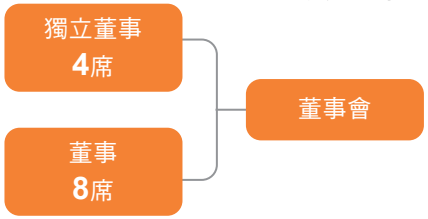


2.2.6 董事結構

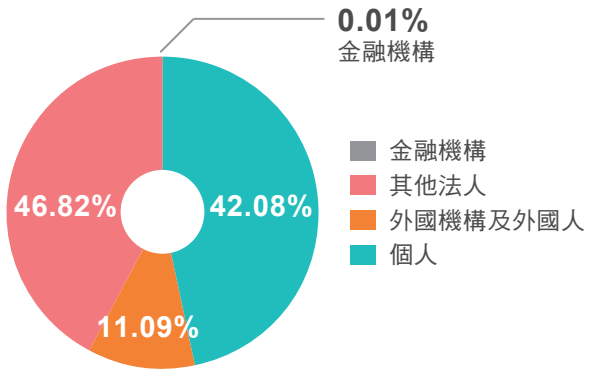
董事結構	席次
自然人董事	5
法人董事	7







2.2.7 股東結構

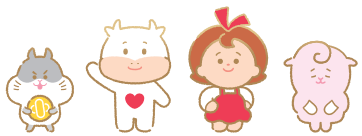


（資料統計日期：截至 2020/12/31）

2.2.8 總經理、副總經理薪資指標

總經理及副總經理酬金依個別專業資歷及參考同業薪資標準提薪酬委員會後由董事會核定。除每月固定的薪津，並視年度整體營運績效依經營績效獎金辦法規定發給一般獎金及特別獎金，另為與未來風險連結，單位主管 (含) 以上人員之經營績效獎金保留部份遞延發放，需俟各該人員或其主管之業務無涉及不法或業務疏失致本行遭受重大損失之風險事件始得發給。

2.2.9 功能性組織運作情形



審計委員會

2020年共召開13次會議，平均出席率達97.8%

薪資報酬委員會

2020年共召開6次會議，平均出席率達94.43%

風險管理委員會

2020年共召開4次季會議，另召開臨時性會議5次。

公司治理暨提名委員會

2021年1月14日設置。

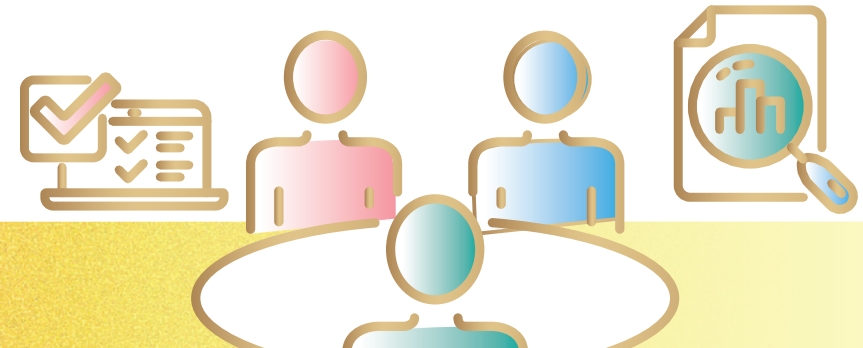
審計委員會

為健全公司治理監督功能，本行於 2014 年成立「審計委員會」，由全體獨立董事組成。審計委員會及其獨立董事成員除依證券交易法、公開發行公司審計委員會行使職權辦法、證券交易所或櫃檯買賣中心規定行使職權，並就下列事項之監督為主要目的：

1. 公司財務報表之允當表達。
2. 簽證會計師之選（解）任及獨立性與績效。
3. 公司內部控制之有效實施。
4. 公司遵循相關法令及規則。
5. 公司存在或潛在風險之管控。

2020 年共召開 13 次會議，平均出席率達 97.8%。

職稱	姓名	實際出席次數	委託出席次數	實際出席率(%)	備註
獨立常務董事	施建安	6	-	100	2020.6.30 新任
獨立董事	蔡信昌	12	1	92.3	
獨立董事	林立文	13	-	100	
獨立董事	陳必達	6	-	100	2020.6.30 新任
獨立董事	李晉頤	7	-	100	2020.6.30 卸任



薪資報酬委員會

完善的薪資報酬制度為公司治理及風險管理重要環節，本行於 2011 年設置「薪資報酬委員會」，成員由董事會決議委任之，本屆委員由 3 名獨立董事擔任，應以善良管理人之注意，忠實履行下列職權，且將所提建議提交董事會討論：

1. 訂定並定期檢討經理人及業務人員之績效考核標準及薪資報酬標準，及董事之薪資報酬結構與制度 。
2. 定期評估並訂定董事及經理人之薪資報酬。

2020 年共召開 6 次會議，平均出席率達 94.43%。

職稱	姓名	實際出席次數	委託出席次數	實際出席率 (%)	備註
前委員	吳盈慧	2	0	100	2020.6.30 卸任
獨立董事 (召集人)	蔡信昌	6	0	100	
獨立董事	林立文	5	1	83.3	
獨立常務董事	施建安	4	0	100	2020.6.30 新任

風險管理委員會

為落實法令遵循暨促進本行健全經營與發展，確保資產及財務品質，本行於董事會下設置風險管理委員會，執行董事會核定之風險管理決策，審議各項風險管理相關事宜。風險管理委員會設置主任委員一人，主任委員由董事長或董事長指派董事一人擔任，委員會成員由總經理、各副總經理、總行各業務管理單位之單位主管及主任委員指定人員擔任。風險管理委員會每三個月舉行委員會議一次，並得視業務需要召開臨時會議。

2020 年度召開風險管理委員會季會共四次，會議內容涵蓋彙整分析本行各類風險暴險情形，並針對各風險部位差異較大、受內外部因素影響造成接近承擔限額等，逐一彙整說明並提出相關資產組合調整建議，供委員參酌討論，並於風險管理委員會後將全行風險管理報告呈提董事會報告，以利董事會掌握本行風險現況並適時採行因應措施與決策。

除每季例會外另召開臨時性風險管理委員會共五次，主要係因主管機關修正規範或配合本行營運現況，訂定「客戶衍生性金融商品作業辦法、總合風險限額管理辦法、辦理外幣有價證券投資作業辦法、辦理衍生性金融商品業務經營策略暨作業準則、辦理新台幣可轉換公司債資產交換交易額度授權辦法、長短期投資評估準則、偵測經營風險作業辦法、利率風險管理辦法及重大偶發事件通報辦法」，擬定前三大偵測經營風險及定期檢視風險管理部經管之策略、準則及辦法且為提高本行資金運用效益規劃「109 年度現金增資發行普通股」等之議案。

公司治理暨提名委員會

為建立本行良好之治理制度及強化管理機制，於 2021 年 1 月 14 日董事會決議通過設置「公司治理暨提名委員會」，由 3 位董事 (含 2 位獨立董事) 組成，每年至少召開 1 次，並得視需要隨時召開會議，並協助董事會落實誠信經營之管理及致力於推動企業社會責任。主要職責事項如下：

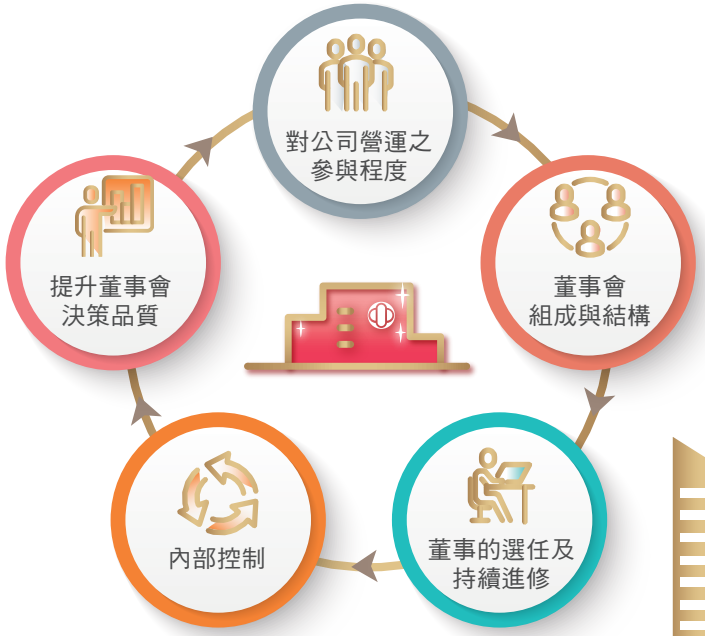
1. 建議董事會提名之董事候選人名單。
2. 擬定並檢討董事進修計畫。
3. 審議董事會及各功能性委員會績效評估辦法及檢視執行結果。
4. 審議誠信經營政策及檢視執行結果。
5. 議定企業社會責任政策、制度或相關管理方針。
6. 監督企業社會責任事項之落實及執行情形。

2.2.10 董事會績效評估

為落實公司治理及提升董事會職能，於 2016 年 12 月 13 日董事會決議通過訂定「董事會績效評估辦法」，並於 2020 年 10 月 19 日修訂「董事會及個別董事績效評估自評問卷」及增訂「功能性委員會績效評估自評問卷」。

本行委請具專業性且獨立性之外部專業諮詢機構「安永企業管理諮詢服務 (股) 公司」辦理 2019 年度董事會績效評估，已於 2020 年 5 月 7 日將董事會及功能性委員會評估結果提報董事會。

綜合評估結果，本行在董事會架構、成員及流程與資訊方面綜合表現程度皆為「進階」。相關評估之指標衡量項目如下：



▲ 董事會績效評估項目包含 5 大構面

▲ 董事會成員績效評估包含 6 大構面

▲ 功能性委員會績效評估包含 5 大構面

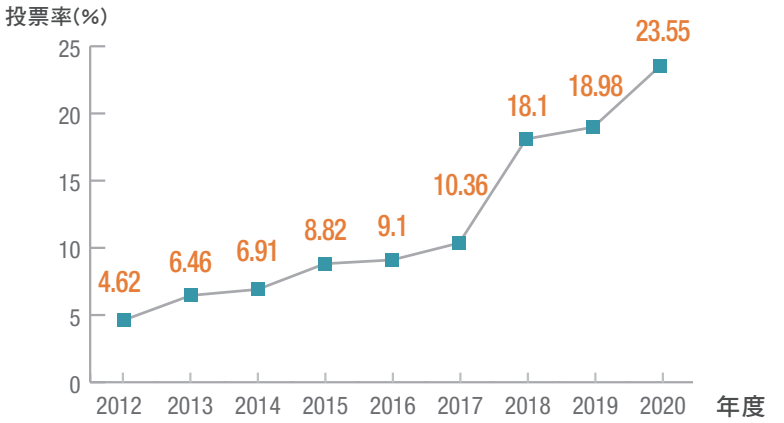
工作項目	執行說明	配合單位
議題調查與設計	• 提供台中銀行安永董事會自評問卷 • 盤點與檢視現行董事會績效相關基礎資料 • 與幕僚單位討論董事訪談題綱及題項，以及訪談流程 • 依公司慣有的簽 (呈) 報作業，預先審核或批示董事訪談題綱及題項	• 董事會辦公室
董事會訪談	• 進行至少 2 位董事成員之個別 / 團體訪談 • 如有需要且實務可行，將進一步訪談其他董事以完成評估資料	• 董事會辦公室 • 董事會成員
議題鑑別與分析	• 提供觀察、發現 • 完成績效評估文件初稿	• 董事會辦公室
結論與建議	• 回饋評估結果與調整建議，完成績效評估文件定稿 • 如有需要，將依公司慣有的簽 (呈) 報作業將工作成果呈報治理單位	• 董事會 • 董事會辦公室

▲ 董事會績效評估流程

2.2.11 投資人關係

1. 股東會

台中銀行秉持著「用心盡在其中」的服務態度，積極投入與投資人關係之經營。因此為實踐股東行動主義，台中銀行於 2012 年股東常會採行電子投票制度，確保投資人不因時間或距離喪失其參與公司治理之權利，推行至今使用電子投票之股東人數仍逐年成長；另外，台中銀行為顧及外資股東參與股東會之權利，於 2020 年除中文版股東會議事手冊外，並上傳英文版股東會議事手冊及開會通知至公開資訊觀測站，讓更多國外投資人看見台中銀行的用心，展現台中銀行對公司治理之重視。



▲ 電子投票比率

2. 發言人制度

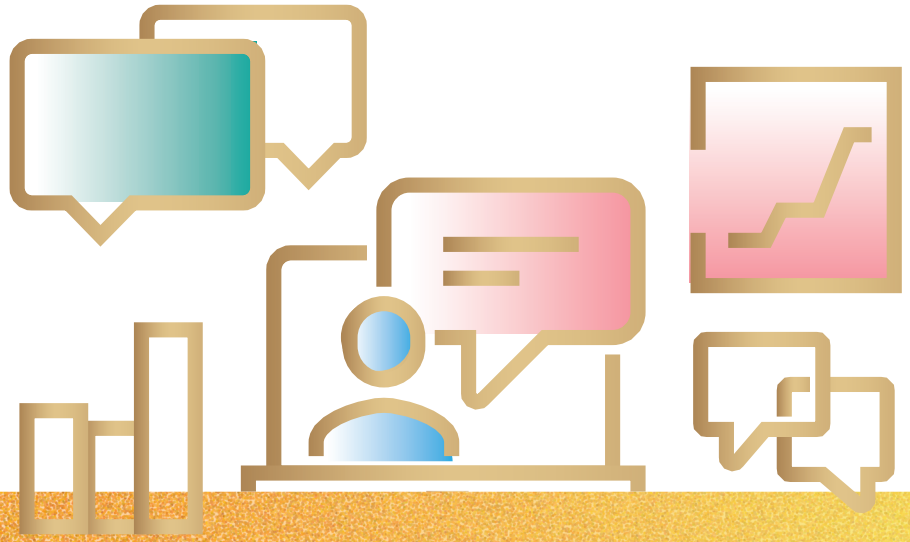
為建立台中銀行良好之內部重大資訊處理及揭露機制，避免資訊不當洩漏，並確保台中銀行對外界發表資訊之一致性與正確性，訂有內部重大資訊處理作業準則，明訂台中銀行內部重大資訊之揭露，除法律或法令另有規定外，應由台中銀行發言人或代理發言人為之。

3. 公開資訊

為使投資人與利害關係人第一時間掌握公司資訊，台中銀行致力於落實資訊充分揭露及資訊透明度之強化，秉持即時、完整、透明之原則公開財務業務資訊，目的即是希望幫助利害關係人瞭解台中銀行運作情形並保障股東權益。台中銀行深知股東及利害關係人充分瞭解公司財務業務狀況以及台中銀行治理情形的重要性，透過股東會的召開及每月營收之公告，加強資訊揭露透明度，並依據「臺灣證券交易所股份有限公司對有價證券上市公司重大訊息之查證暨公開處理程序」相關法規於公開資訊觀測站揭露重大訊息，另外，台中銀行網站設置中英文版網頁，定期更新並提供利害關係人所關心之資訊，台中銀行網站也提供公開資訊及年報供投資人下載，以達台中銀行資訊完整並充分揭露之目標。

4. 投資人溝通

與投資人建立良好的互動是公司進步的關鍵，於台中銀行網站提供投資人相關聯繫窗口，即是希望投資人能有暢通的管道與台中銀行聯繫，提供建議及指教。

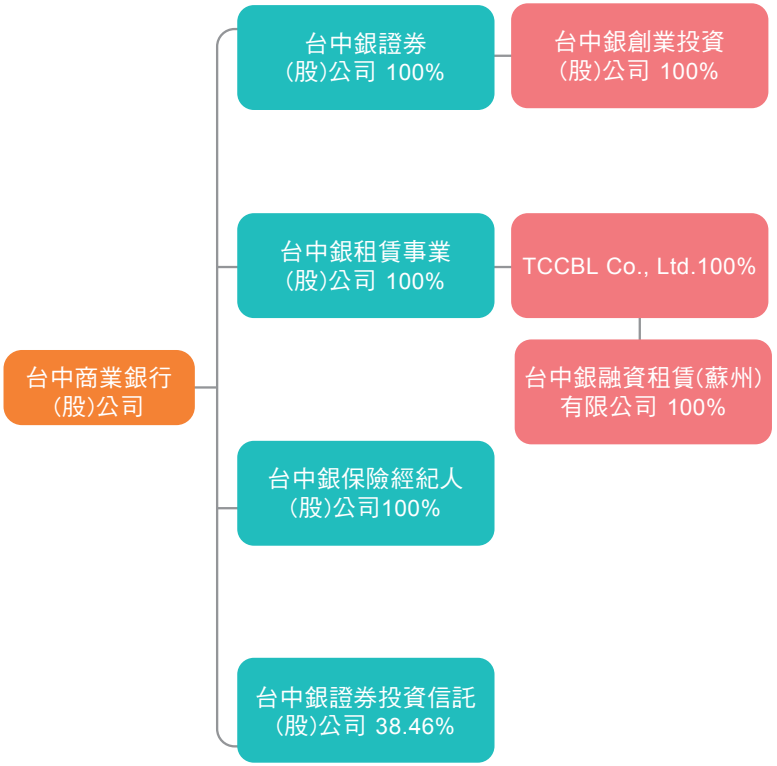


2.3 合作推廣業務

GRI 102-45

本行兢兢業業經營六十七年餘，轉投資「台中銀證券股份有限公司」、「台中銀創業投資股份有限公司」、「台中銀租賃事業股份有限公司」、「TCCBL Co., Ltd.」、「台中銀融資租賃 (蘇州) 有限公司」、「台中銀保險經紀人股份有限公司」及「台中銀證券投資信託股份有限公司」，確立類金控組織架構，整合六大事業體，提供客戶完整且全面性的金融服務。

台中商業銀行轉投資企業組織圖



2.3.1 台中銀證券股份有限公司 (以下稱台中銀證券) :

本行於 2013 年 5 月 2 日分割設立「台中商銀綜合證券股份有限公司」，並於 2014 年 10 月 24 日更名為「台中銀證券股份有限公司」，2020 年底實收資本額為 14.04 億元。

台中銀證券設置經紀業務總部、自營部、承銷部，其中經紀業務總部之營業據點有營業部及員林、豐原、台北、高雄等分公司，為客戶提供上市櫃、興櫃股票、期貨投資及海外股市之受託買賣業務，並積極推動普惠金融，提供定期定額購買指數股票型基金 (ETF) 服務。

因應數位化時代來臨，台中銀證券提供客戶多元化電子下單平台及安全的電子交易服務；在環保議題上，台中銀證券積極推動無紙化電子對帳單落實節能減碳政策，並為電子對帳單規劃相關配套活動，將其列為常態性服務項目，未來更將持續投入各項數位化的發展與精進。

在金融服務業市場貢獻上，台中銀證券於 2020 年 12 月參與櫃買中心「櫃買富櫃 200 指數期貨交易活動」，豐原及員林分公司分別獲得《期貨交易輔助人分公司經理人暨業務員獎》第 3 名及第 4 名，亦獲得台灣期貨交易所「富櫃 200 期貨至尊爭霸賽」《期貨交易輔助人各月排名積分獎》第 5 名及第 7 名，《富貴至尊獎》第 8 名及第 15 名等殊榮。

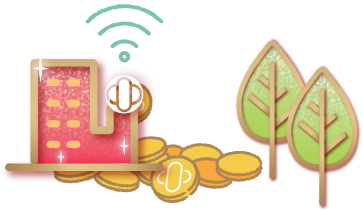
承銷部輔導企業申請上市 (櫃) 及興櫃作業，興櫃主辦超過 10 件，SPO 主辦 3 年內累積超過 3 件，奠定公司主辦券商資格。承銷部持續延攬承銷及財務顧問專業人才，組建完整投資銀行團隊，並將 COSO 內控自評制度逐步引入內部管理及對客戶輔導作業。在兼具社會工作師資格的葉董事長帶領下，期待達到善盡企業社會責任以及扶持優質企業的終極目標。

面對金融科技發展趨勢，台中銀證券全面提昇資訊科技與資訊安全能力，朝向金融科技服務轉型；在企金及個金服務上則分別以「全方位募資規劃」與「全方位理財規劃」作為雙主軸，持續深耕集團之內外部客戶。

台中銀證券秉持著母公司台中銀行「用心盡在其中」的理念，為響應反毒運動向博愛關懷協會認購公益限定豆乳，為反毒盡一份心力；另為關懷社區銀髮長者，藉由【普惠金融，樂齡共融】理財活動之推行，活化銀髮金融環境，提升銀髮族經濟自主。

台中銀證券於 2020 年 11 月轉投資設立台中銀創業投資股份有限公司並正式營運，此為企金業務近年來之耕耘所展現之成果，未來亦將緊密與承銷等企金業務充分搭配，為前端之資本市場客戶提供最佳之服務。

〈 台中銀證券股份有限公司



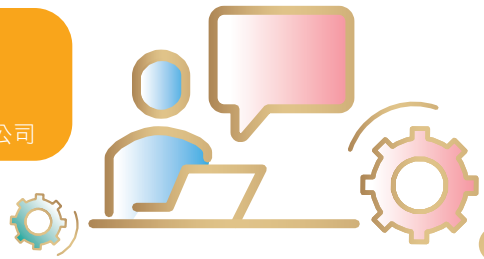
2.3.2 台中銀創業投資股份有限公司 (以下稱台中銀創投):

本行透過百分之百轉投資的「台中銀證券股份有限公司」於 2020 年 11 月 10 日投資設立「台中銀創業投資股份有限公司」，2020 年底實收資本額為 2.1 億元，主要經營創業投資業務。

台中銀創投基於符合創業投資精神並管控風險，藉由建置多元且適當的投資組合，尋求可長期發展及具獲利潛力之未上市櫃之新創企業，以推展創業投資業務；台中銀創投將積極發掘已登錄興櫃、創櫃板之營運前景佳但價值被低估之公司，進行個股投資以創造獲利機會，並引介金融整合服務，以發揮金融整合綜效。

有鑑於全球經濟將可能面臨更不穩定的一年，故台中銀創投之投資策略，將以價值型新創企業為主，並在資本市場相對觀望之時取得最佳之議價空間，並視市場情形逐步處分上市、櫃投資股權，以實現獲利。預計在營運逐漸擴張下，將可持續帶來正面效益，惟在創造獲利之餘，仍需平衡風險，並以追求長期穩定收益為目標。

〈 台中銀創業投資股份有限公司



2.3.3 台中銀租賃事業股份有限公司 (以下稱台中銀租賃)：

台中銀租賃為本行百分之百轉投資之子公司，設立於 2012 年 1 月 13 日，2020 年底實收資本額為 19.65 億元，提供多元化的服務項目及金融商品，包括租賃業務、分期付款業務、國內應收帳款受讓業務及融資型貸款業務等。

台中銀租賃秉持著「用心盡在其中」之理念，以獨特的中小企業融資模式及核心競爭力為中心，聚焦在「臺灣及大陸市場布局」、「中小企業之利基市場開發」及「資金來源多樣化」，並本著熱誠服務的態度、專業化的精神，滿足企業對資金的多元需求，為企業主提供全方位的金融服務。未來在臺灣及中國大陸雙引擎策略驅動下，更能深耕臺灣市場，整合產品通路，開發利基市場，並增進兩岸業務合作，以期創造更豐碩的經營成果。

〈 台中銀租賃事業股份有限公司

2.3.4 台中銀融資租賃 (蘇州) 有限公司 (以下稱台中銀租賃 (蘇州))：

本行透過百分之百轉投資的「台中銀租賃事業股份有限公司」之子公司 TCCBL Co., Ltd. 於 2012 年 11 月 12 日在大陸蘇州投資設立「台中銀融資租賃 (蘇州) 有限公司」，2020 年底實收資本額為 3,000 萬美元。

台中銀租賃 (蘇州) 已陸續開展各項融資性租賃業務，深耕中國租賃直租與回租等產品服務的市場，逐步建置並強化在相關市場與產品線的完整性，以滿足客戶需求並提升客戶滿意度。未來除持續深耕原有之製造業及台商客戶外，並將積極開發新的市場、產業及服務。在追求業務成長之同時，亦持續推動人員培訓、資源整合、流程創新、系統提升及風險管理，以成為績效卓越之金融服務公司為目標。

〈 台中銀融資租賃 (蘇州) 有限公司

2.3.5 台中銀保險經紀人股份有限公司 (以下稱台中銀保經)：

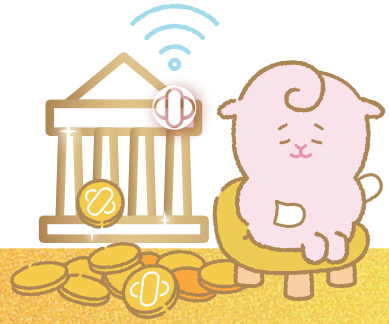
台中銀保經為本行百分之百轉投資之子公司，設立於 2007 年 9 月 26 日，2020 年底實收資本額為 12.86 億元。

台中銀保經設立至今，秉持「熱愛生命、珍惜所託」理念始終如一，聆聽客戶需求、提供專業保險商品規劃、致力追求為客戶量身訂做各種保險保障，做好風險管理，為銀行保險業推客製化保單服務之首。同仁積極、熱誠，以客戶至上為最高服務指標，風險管理得宜則可促進社會安定，落實經營理念，為社會責任之最佳展現。近年保險環境競爭激烈，台中銀保經仍脫穎而出，已連續三年榮登中華徵信所 TOP5000 大型企業保險經紀人業排名前三名，亦榮獲 2018 年、2019 年保險龍鳳獎之殊榮，成為財金保險系所畢業生最嚮往的保險經紀人公司，深獲社會大眾肯認。

配合主管機關之金融科技發展目標，及響應愛護地球少紙化，積極推動行動投保，同時提供高效率的數位金融作業模式。另於 2020 年 9 月開始影音簽署系統研發、製作與測試，並於 2021 年 1 月 19 日正式上線，採用創新科技金融技術，提供客戶完整的保護，將業務員與客戶之銷售過程以即時影音及電子簽名做詳細紀錄。

台中銀保經一向秉持著愛與關懷的理念，2020 年 12 月於立法院民主草坪參與有愛無礙公益活動，協助身障者提供一個舒適的環境，以利觀賞紙風車劇團演出。並為協助弱勢族群於農曆年前取得足夠保暖衣物，於台中銀保經舉辦寒冬送暖活動，捐贈保暖衣物至伊甸社會福利基金會。

〈 台中銀保險經紀人股份有限公司



2.3.6 台中銀證券投資信託股份有限公司 (以下稱台中銀投信)：

台中銀投信原名「德信證券投資信託股份有限公司」(2020 年 3 月 5 日更名)，設立於 1995 年 6 月 1 日，2020 年底實收資本額為 3.12 億元，本行持股 38.46%，為該公司最大股東。

台中銀投信主要從事發行共同基金、全權委託、私募業務及其他經主管機關核准業務，2020 年發行之共同基金為台中銀大發基金、台中銀數位時代基金、台中銀台灣主流中小基金、台中銀萬保貨幣市場基金、台中銀中國精選成長基金及台中銀 TAROBO 機器人量化中國基金等。

近年來境內基金積極發展指數型基金，此類被動式管理的指數型基金在國內也明顯增長，然而台中銀投信身為專業的資產管理公司一直以來秉承著超越指數的管理目標，發展主動式基金為公司的核心，以主動式操作管理出發，憑藉著良好的公司治理及經理人的投資研究專業，台中銀投信大多能達成超越指數的目標，2020 年台中銀投信股票型基金的績效表現大多都優於指數表現。台中銀投信在強化選股能力上一直不遺餘力，2020 年台中銀 TAROBO 機器人量化中國基金使用大拇哥投顧所開發的量化模組，並以具有國內專利權的「基金盡職調查評分系統」核心系統透析出好的投資標的以供投資決策之用，使用科技與大數據導引新的投資思維。未來台中銀投信仍將多元化積極開發新產品、產品績效穩健成長、以客戶為導向，為客戶量身訂做合適產品，並致力於成為專業資產管理公司。

〈 台中銀證券投資信託股份有限公司

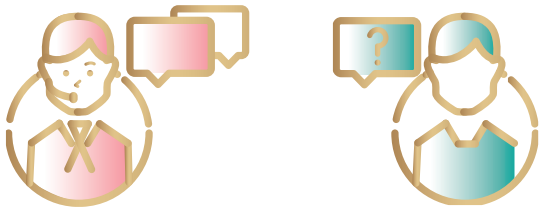
2.3.7 產業價值鏈經營綜效：

1. 擴展證券版圖：

台中銀證券除擴展本行現有證券經紀業務並增進手續費收入外，更透過證券自營及承銷業務，提供國內客戶更多元而完整的金融服務。本行與台中銀證券合作推廣證券業務，積極服務證券客戶群，使本行與台中銀證券之業務合作發展更能相輔相成。

2. 擴展租賃業務，服務兩岸三地台商客戶：

2020 年台中銀租賃 (蘇州) 有蘇州、廈門、成都、鄭州及長沙 5 個營業據點，未來逐步擴展經營大陸租賃業務，藉由兩岸地區租賃公司與本行之授信業務相輔相成下，增進本行業外營收，同時藉由多角化經營，滿足國內企業營運的金融需求並提供中國大陸台商更好的金融服務。



2.3.8 對於轉投資事業之監理

依本行之子公司監理相關規範，監理單位以經營管理、財務、業務資訊、法令遵循、防制洗錢及打擊資恐與稽核管理等方面進行監理作業，並強化子公司之內部稽核和風險管理制度，以降低營運風險。

1. 經營管理之監理：

(1) 建立與各子公司間適當的組織控制架構，每年定期對派任子公司董事及監察人之績效予以評估，評估結果將作為其適任性之重要參考依據。

(2) 規劃本行與子公司間整體之經營策略、風險管理政策與指導原則，若子公司發現重大暴險，危及財務、業務狀況或法令遵循者，應即採取必要之因應措施，並向本行權責單位通報，以採取適當因應對策，並應將風險情事及因應措施提報該子公司董事會。

(3) 建立與各子公司間業務區隔、應收應付帳款之條件、帳務處理等業務聯繫管理之政策及程序。

(4) 監理各子公司重大財務、業務事項，事業計畫及預算、重大設備投資及轉投資、舉借債務、資金貸與他人、背書保證、債務承諾、有價證券及衍生性金融商品之投資、重要契約、重大財產變動及適用國際財務報導準則、專業判斷、重要會計政策與估計變動之流程管理等之政策及程序。

(5) 本行每月依據子公司報送之經營概況及重大暴險等相關資料召開會議，評估檢視子公司之經營績效、法令遵循、風險管理等有無缺失及其改善辦理情形。

2. 財務、業務資訊之監理：

(1) 督導各子公司建立獨立的財務、業務資訊系統，並須符合相關法令及本行規定。

(2) 與各子公司間建立獨立且有效之財務、業務溝通系統，子公司除重大財務、業務事項應於事實發生前函報本行外，依相關法規應為公告或申報之重大事項，應於事實發生時或預知事發當日立即向本行權責單位報告，並由各權責單位督導各子公司依規定申報或代為申報。

3. 法令遵循、防制洗錢及打擊資恐之監理：

(1) 子公司依其業務性質定期向本行陳報下列法令遵循事項執行情形：

A. 每半年陳報作業及管理規章配合相關法規適時更新情形。

B. 每半年陳報法令遵循教育訓練執行情形。

C. 每年初陳報主管機關年度監理重點。

D. 近期外部及內部檢查就法令遵循事項所提缺失及其改善辦理情形。

(2) 對子公司防制洗錢及打擊資恐之監理事項如下：

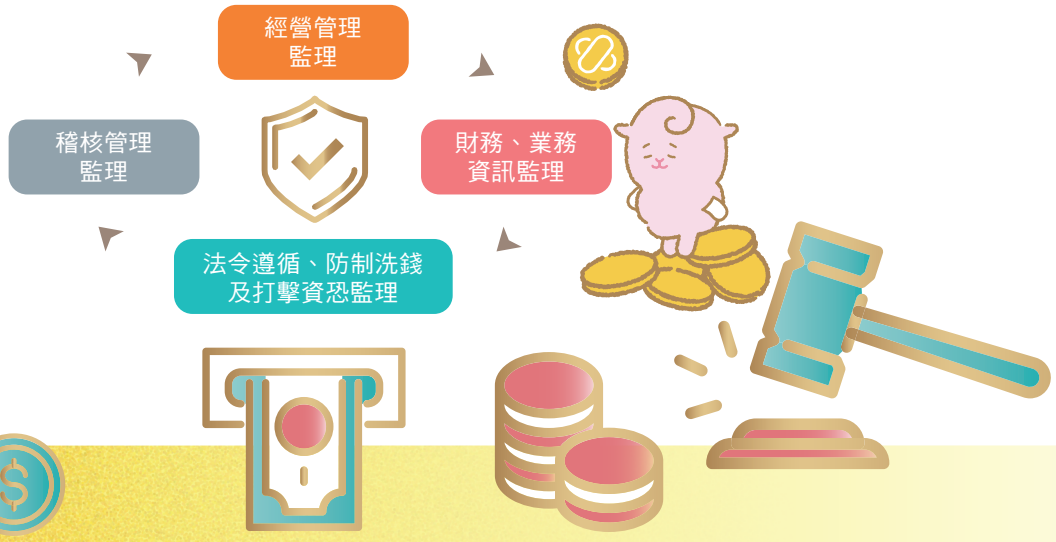
A. 子公司應每半年回報防制洗錢及打擊資恐辦理情形，並針對風險評估報告所發現之弱點及內外部查核發現之缺失，子公司應辦理改善並追蹤其進度向本行報告，如遇有防制洗錢及打擊資恐相關法規異動或內部程序重大調整時，應向本行說明異動情形。

B. 子公司應遵循防制洗錢及打擊資恐相關法令規章，並符合本行對於防制洗錢與打擊資恐之要求，如因配合當地法規要求而無法遵循時，應向本行防制洗錢與打擊資恐專責單位報備並經本行核准。

C. 子公司如有發生洗錢或資恐重大疑似案件或遭受主管機關調查、處分或裁罰之情事，應於法令許可範圍內，立即向本行防制洗錢與打擊資恐專責單位通報並提出因應措施。

4. 稽核管理之監理：

本行指導各子公司建立內控制度，並納入內部稽核作業中，各子公司應將專案稽核計畫、年度稽核計畫或自行查核計畫及實際執行情形，發現之內部控制制度缺失及異常事項改善情形等函報本行內部稽核單位，並覆核各子公司函報之稽核報告或自行查核報告，追蹤其內部控制制度缺失及異常事項改善情形。



2.4 法令規範與遵循

GRI 102-16

本行依「金融控股公司及銀行業內部控制及稽核制度實施辦法」訂定「法令遵循制度實施辦法」，據此建立法令遵循制度，並由職位等同副總經理之高階主管擔任總機構法令遵循主管，綜理法令遵循事務，定期向審計委員會及董事會報告，以利董事會知悉法令遵循制度執行狀況，以為適當決策。

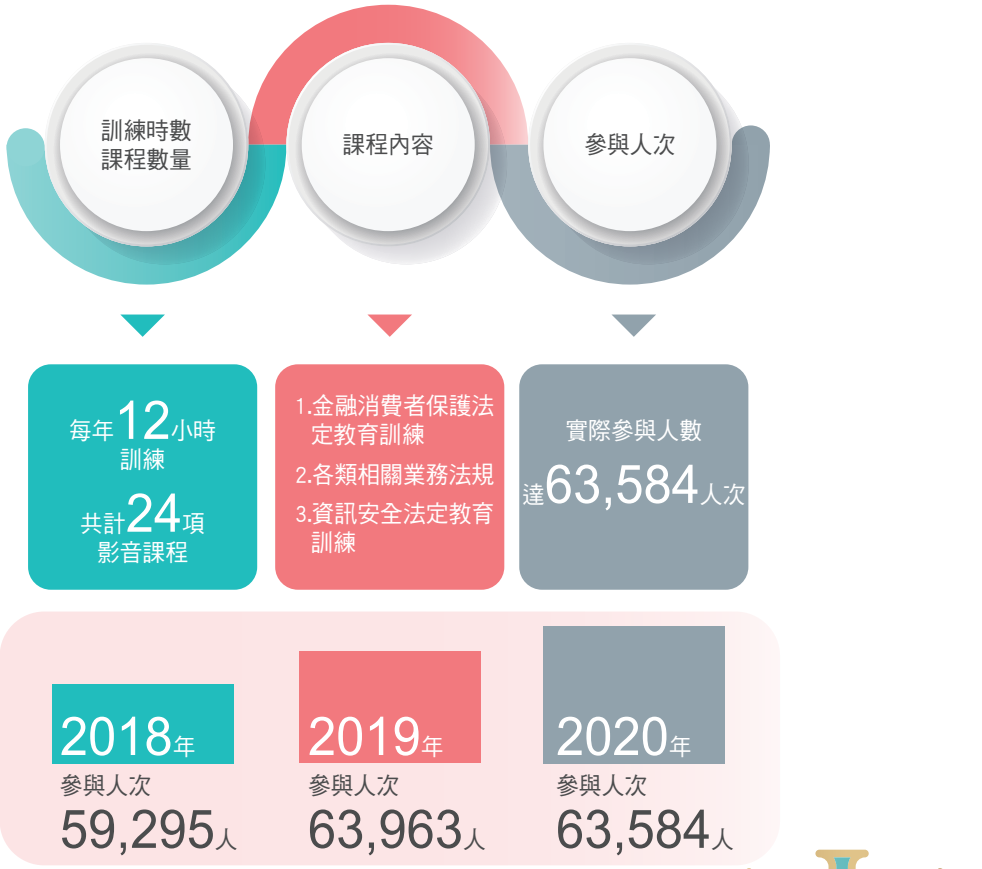
為提升本行員工之守法意識，致力推行法令遵循制度，由法務暨法令遵循部負責法令遵循制度的規劃、管理及執行，包括建立「法令遵循系統」作為法令更新之傳達、諮詢與溝通管道、持續關注法令之變動，適時配合法令訂定及更新內部相關規範、督導各單位每半年辦理法令遵循自評作業，及定期進行法令遵循教育訓練。

為維護消費者權益與落實誠信經營，本行訂有員工工作規則、消費者保護政策及公平待客原則政策與策略，以確保遵循道德行為規範及落實消費者保護。此外對於辦理新種業務、金融商品或重要業務活動，包括合作推廣、作業委託、商業合作協議等事項，均會進行適法性評估，以確保相關業務及新推出商品符合法令規定及消費者權益。

本行對客戶個人資料之安全控管與保護，已通過英國標準協會「BS10012：2017 個人資料管理系統」國際標準驗證，並透過教育訓練宣導，加強員工對資料外洩或誤用的風險意識，以保障客戶個人資料之安全。對於歐盟「個人資料保護規則」(下稱 GDPR) 實施，已進行歐盟公民個資盤點及相關管控措施，並持續關注歐盟地區具體作法或裁罰案例，以因應 GDPR 可能之影響。

本行瞭解企業之社會責任源自於員工對法令的遵循與執行，而透過教育訓練是培育員工知法、遵法之最佳方式。

本行為建立法遵文化、提升法遵教育之便捷性，提供線上教學方式進行每年 12 小時之教育訓練，供各業別人員依需求點選課程，內容包括「金融消費者保護法定教育訓練」、「各類相關業務法規」、「資訊安全法定教育訓練」等三大類，共計 24 項影音課程，藉由法規說明及案例研析分享，以具體事例引導員工建立遵法觀念，並於各課程後進行測驗以驗證成效，實際參與人數達 63,584 人次



2.5 防制洗錢與打擊資恐

GRI 102-16

鑑於洗錢活動及恐怖主義對於全球社會安全及經濟之威脅，國際組織「防制洗錢金融行動工作組織」(Financial Action Task Force on Money Laundering, FATF) 一再呼籲各國應強化防制洗錢及打擊資恐防制體系，以防制不法行為之擴張。為配合我國防制洗錢與打擊資恐機制，並健全內部控制制度，本行董事會於 2017 年指派總機構法令遵循主管擔任防制洗錢及打擊資恐專責主管，並於法務暨法令遵循部下設洗錢防制科為專責單位，督導本行防制洗錢及打擊資恐作業，除訂定防制洗錢及打擊資恐之相關章則及業務處理手冊，並設置「防制洗錢及打擊資恐管理小組」，由總機構法令遵循主管擔任主席，業務部、消費金融部、國外部、法務暨法令遵循部、風險管理部、資訊部、信託部、審查部、財富管理部、企業金融部等單位主管擔任小組成員，定期審視執行情況、檢討缺失及討論改善措施，以確保防制洗錢及打擊資恐機制之建立、整合及運作。

本行為持續提升同仁防制洗錢及打擊資恐之專業職能，鼓勵同仁取得國際公認反洗錢師認證資格及國內防制洗錢及打擊資恐專業人員證照，並持續充實專業知識。截至 2020 年底共有 81 名同仁取得國際公認反洗錢師認證資格，取得金融監督管理委員會認定機構之防制洗錢與打擊資恐專業人員證照計有 1,017 名。

另本行已建置 AML(防制洗錢及打擊資恐) 系統，透過系統進行客戶名字檢核、風險評等、交易監控並保存盡職調查資料，以協助防制洗錢及打擊資恐作業之執行。

防制洗錢與打擊資恐專業人員證照	國際公認反洗錢師認證資格
1,017(張)	81(人)

▲ 防制洗錢及打擊資恐管理小組組織圖

2.6 內部控制及稽核制度

GRI 102-16

2.6.1

台中銀行依「金融控股公司及銀行業內部控制及稽核制度實施辦法」規定，建立總稽核制，設置隸屬董事會之稽核室。內部稽核制度由董事會稽核室負責，以獨立超然之精神，執行稽核業務，查核及評估內部控制制度是否有效運作，並適時提供改進建議，以確保內部控制制度得以持續有效實施，協助董事會及管理階層確實履行其責任，主要工作如下：

1. 編撰內部稽核工作手冊及工作底稿，其內容包括對內部控制制度各項規定與業務流程進行評估，以判斷現行規定、程序是否已具有適當之內部控制，管理單位與營業單位是否切實執行內部控制及執行內部控制之效益是否合理等。
2. 督導業務管理單位訂定自行查核內容與程序，及各單位自行查核之執行情形。
3. 擬訂年度稽核計畫，依各單位業務風險特性訂定對子公司及各單位之查核計畫；對國內營業、財務、資產保管及資訊單位每年至少辦理一次一般查核及一次專案查核，對其他管理單位每年至少辦理一次專案查核，對各種作業中心及國外營業單位每年至少辦理一次一般查核，對子公司每半年辦理一次專案查核。
4. 對金融檢查機關、會計師、內部稽核與營業單位自行查核所提列檢查意見或查核缺失及內部控制制度聲明書所列應加強辦理改善事項持續追蹤覆查，並以書面提報董事會及交付審計委員會。
5. 2019 年起與法務暨法令遵循部及風險管理部每季輪流召開內部控制聯席會以建立橫向溝通機制，針對本行內部控制、法令遵循弱點及高風險業務進行溝通，並據以檢討作業流程及內控制度，以強化三道防線之運作。
6. 為加強內部控制之防弊功能，將理專挪用資金查核列入查核重點項目，包括嚴禁代客全程辦理臨櫃作業、嚴禁接受客戶之授權，代理客戶執行交易、嚴禁擔任重要物品之代送人員及指定收付款項之收送金人員、不得自製對帳單之文件或檔案、信託資金對帳單收取方式為自取者之控管、對帳單退件之追蹤作業、不定期抽查理財專員抽屜、檢核理財專員與客戶或客戶與客戶間是否有共用同一行動裝置或同一 IP 位址進行交易之情事、檢視理財專員存款帳戶交易有無異常之情形。

2.6.2

為有效完善內部控制制度及強健企業體質，推動內部控制三道防線理念之落實，經參酌中華民國銀行商業同業公會全國聯合會頒訂之「銀行內部控制三道防線實務守則」，訂定本行「內部控制三道防線實務守則」。本行內部控制三道防線之架構及主要職掌如下：

	執行單位	職責範圍	執行方式
第一道防線	1. 各營業單位 2. 總行部門所屬交易單位 3. 其職掌涉及第一道防線者	負責辨識及管理風險，針對該風險特性設計並執行有效的內部控制程序，以涵蓋所有相關營運活動。 就其功能及業務範圍承擔各自日常事務所產生之風險。	以交易為基礎，持續進行。
第二道防線	1. 風險管理部 2. 法務暨法令遵循部 3. 其他總行部門	獨立於第一道防線且非為第三道防線之其他功能及單位；依其特性協助及監督第一道防線辨識及管理風險。 就各主要風險類別負責銀行整體風險管理政策之訂定、監督整體風險承擔能力及承受風險現況、並向董事會或高階管理階層報告風險控管情形。	以風險為基礎，持續進行或定期辦理。
第三道防線	董事會稽核室	以獨立超然之精神，執行稽核業務，協助董事會及高階管理階層查核與評估風險管理及內部控制制度是否有效運作。 包含評估第一道及第二道防線進行風險監控之有效性，並適時提供改進建議，以合理確保內部控制制度得以持續有效實施，及作為檢討修正內部控制制度之依據。	以風險為基礎，定期辦理。

1. 第一道防線（各營業單位、總行部門所屬交易單位或其職掌涉及第一道防線者）：

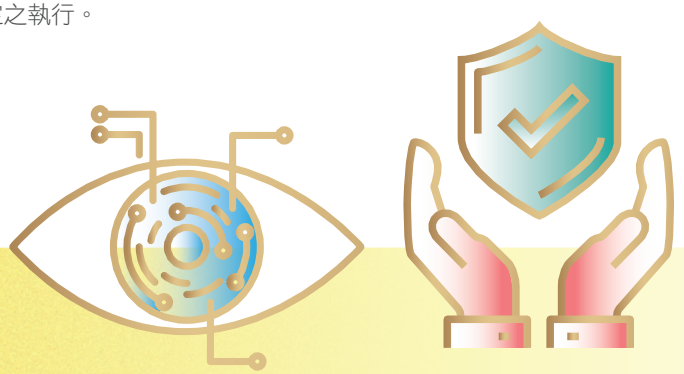
就其功能及業務範圍承擔各自日常事務所產生之風險（以交易為基礎），並應負責辨識及管理風險，針對該風險特性設計並執行有效的內部控制程序，以涵蓋所有相關營運活動。

(1) 防線權責：

A. 各營業單位：辨識、評估、控制及降低營運活動所產生的風險，確保營運活動與銀行目標及任務一致。

B. 總行部門所屬交易單位：遵循本行內部規範，執行風險辨識、評估、衡量並採取適當的風險對策，對於各種限額積極監控，並依規定陳報。

C. 總行部門其職掌涉及第一道防線者：遵循本行內部規範，充分瞭解所轄業務風險，以落實各項作業規定之執行。



(2) 防線控制點：

A.以交易為基礎，持續監控。

B.每月辦理自行查核。

C.每月執行風險與控制自我評估 (RCSA)。

D.每半年辦理法令遵循自評。

2. 第二道防線（風險管理部、法務暨法令遵循部及其他事職單位）：

依其特性協助及監督第一道防線辨識及管理風險（以風險為基礎），就各主要風險類別負責銀行整體風險管理政策之訂定、監督整體風險承擔能力及承受風險現況、並向董事會或高階管理階層報告風險控管情形。

(1) 防線權責：

各部門分層負責之業管項目及業管章則。

(2) 防線控制點：

由各部門依分層負責之業管項目及業管章則所建立之控制措施進行監控。

3. 第三道防線（董事會稽核室）：

(1) 防線權責：

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

(2) 防線控制點：

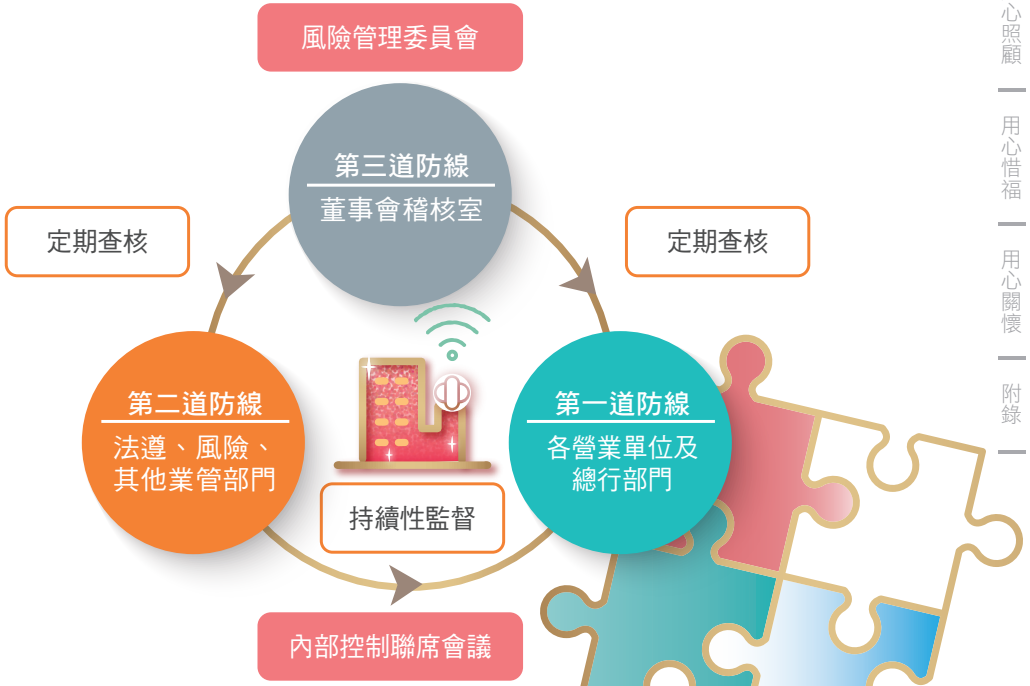
A.內部稽核：定期對第一道防線及第二道防線進行內部稽核，評估內部控制的有效性進行檢查，並將稽核結果提報審計委員會及董事會。

B.自行查核：督導第二道防線業務管理單位訂定自行查核內容與程序，及覆核第一、二道防線辦理自行查核之執行情形，並將覆核結果提報審計委員會及董事會；第一道防線自行查核所提列缺失事項均函送第二道防線業務管理單位，促使督導營業單位避免發生類似缺失。

4. 建立內部控制聯席會議運作模式：

為強化本行內部控制三道防線運作，增進第二道防線及第三道防線間之溝通及協調，並有效偵測經營風險，業已函頒本行「內部控制聯席會議實施要點」，每季召開內部控制聯席會議，與會人員除總稽核、總機構法令遵循主管與董事會稽核室、法務暨法令遵循部、風險管理部、資訊部協理及相關主管人員外，視當次會議討論議案，得請總行業務管理部門或營業單位派員列席。

聯席會議重點為各道防線間之互相協調，以促進效果及效率，內容包含檢討各道防線基於管理與督導之責，於監控第一道防線經營風險時，所發現之重大風險事件、各道防線分工或各道防線內控資訊分享、近期同業所發生重大裁罰之案件及態樣、近期重大法令變動之分享等。



2.7 風險管理機制

GRI 102-11 102-16

2.7.1 風險管理目標

為落實風險管理並促進台中銀行之健全經營與發展，以確保資產及財務品質，台中銀行業經董事會核定風險管理政策，作為風險管理制度之指導原則，並依經營規模與風險程度建置各項風險管理機制，落實執行風險管理制度與管控程序，以有效控管風險。

2.7.2 風險管理組織架構

台中銀行董事會為風險管理最高決策單位，擔負整體風險之最終責任，為強化風管理機能，轄下設置風險管理委員會，執行董事會核定之風險管理決策及審議各項風險管理相關事宜，以確保風險管理順利運作。風險管理委員會定期召開會議，監督風險管理執行成效、暴險狀況、風險決策及相關風險管理規範遵循情形等事項，並向董事會陳報。風險管理部就董事會及風險管理委員會之各項風險管理決議及交付事項，執行與追蹤相關單位後續處理情形。

▲ 風險管理組織架構圖

2.7.3 風險管理政策

1. 風險管理原則

(1) 依業務規模、信用風險、市場風險與作業風險狀況及未來營運趨勢，監控資本適足性。

(2) 建立衡量及監控流動性部位之管理機制，以衡量、監督、控管流動性風險。

(3) 建立辨識、衡量與監控洗錢及資助恐怖主義風險之管理機制，及遵循防制洗錢相關法令之標準作業程序，以降低其洗錢及資助恐怖主義風險。

(4) 考量整體暴險、自有資本及負債特性進行各項資產配置，建立各項業務風險之管理。

(5) 建立銀行資產品質及分類之評估方法，計算及控管大額暴險，並定期檢視，覈實提列備抵損失。

(6) 對銀行業務或交易、資訊交互運用等建立資訊安全防護機制及緊急應變計劃。

2. 風險管理機制

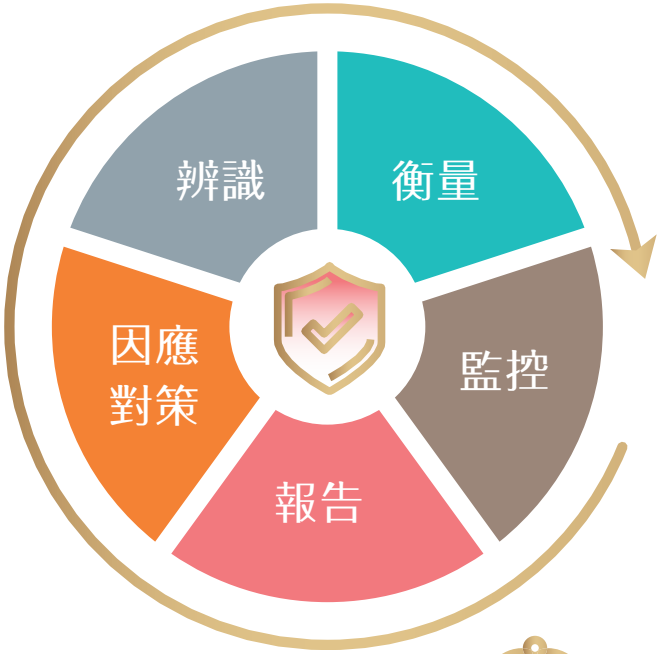
台中銀行制定各類之風險管理政策及管理機制，將各項交易、投資及授信等業務依業務性質訂定停損機制或各類風險集中限額，以避免風險過度集中。為有效辨識、衡量及監控各項風險，訂定風險管理程序，並定期檢視且持續增修訂各項風險管理辦法，以做為執行風險管理之依據。

- 依業務規模、信用風險、市場風險與作業風險狀況及未來營運趨勢，監控資本適足性。
- 建立衡量及監控流動性部位之管理機制，以衡量、監督、控管流動性風險。
- 建立辨識、衡量與監控洗錢及資助恐怖主義風險之管理機制，及遵循防制洗錢相關法令之標準作業程序，以降低其洗錢及資助恐怖主義風險。
- 考量整體暴險、自有資本及負債特性進行各項資產配置，建立各項業務風險之管理。
- 建立銀行資產品質及分類之評估方法，計算及控管大額暴險，並定期檢視，覈實提列備抵損失。
- 對銀行業務或交易、資訊交互運用等建立資訊安全防護機制及緊急應變計劃。
- 建立新興風險鑑別與研擬妥適回應措施及陳報機制。
- 落實永續風險管理，將環境、社會及公司治理等風險納入授信與投資作業流程評估程序，以提升資產品質、健全業務發展、促進企業社會責任之履行。

2.7.4 風險管理流程之有效性

1. 對於所屬業務之風險，應訂定各層級之授權架構、各項業務風險限額及控管辦法、陳報流程及逾越風險限額處理方式及各式風險管理報表等，以確保即時有效的風險控管。

2. 配合主管機關法令修正、考量本行業務發展狀況及因應組織架構調整，定期檢視修正風險管理流程及政策辦法，以有效正確衡量所面臨之風險。



▲ 風險管理程序

2.7.5 新興風險鑑別及因應措施

風險描述	可能衝擊	因應對策
資訊科技風險	資訊軟硬體效能或效果不佳造成成本浪費或作業錯誤，可能造成公司財務損失。	**(1) 建立網路連線攻擊防禦機制** A. 設置防火牆以保護本行的網路不被任意存取，作為網路的第一線安全防護。 B. 建立入侵防禦系統，定期更新攻擊特徵碼與分析攻擊行為，透過事先設計的防禦規則立即阻擋網路攻擊。 C. 本行已向中華電信租用分散式阻斷服務攻擊的防禦服務，避免外部網站或網路設備的系統資源被耗損，確保本行外部網站正常服務。 **(2) 建立惡意軟體防禦機制** A. 本行的個人電腦與伺服器均需安裝趨勢科技企業防毒軟體，按每週排程掃描硬碟一次，並有管理人員分析統計報表與監控感染事件。 B. 透過郵件過濾設備驗證外部郵件伺服器、偵測廣告郵件、掃描惡意軟體與分析信件內嵌網址，以排除可疑郵件寄送至本行信箱。 C. 透過網頁過濾管控設備即時分析網址、掃瞄惡意軟體與網頁內容，如遇不當網站或網頁內容有惡意行為，設備會即時阻擋並於使用者的瀏覽器畫面告知阻擋原因。 D. 針對自動櫃員機導入應用程式控管方案，建立應用程式白名單，讓自動櫃員機在受監控機制下只能執行被允許的應用程式。 **(3) 訂定、演練及檢討緊急應變計畫** A. 針對「重要」等級之資訊主機系統，每半年至少進行一次不同情境之演練與檢討；其他「次要」或「普通」等級之各類伺服主機亦定期依情境演練障礙復原。 B. 訂定威脅情境，如資訊系統入侵、個資侵害、郵件社交工程與 DDoS 攻擊，執行資訊安全通報應變演練。
全球傳染性疾病	新型傳染病蔓延危機，造成員工健康遭受威脅，進而衝擊公司營運效率，並導致全球經濟前景惡化。	(1) 為預防病毒傳播，營業廳及相關辦公設備指定專人每小時清潔及消毒一次，營業單位同仁配戴口罩並盡量保持社交距離。 (2) 為達到「營運不中斷」之目的，實施總行部室人員異地辦公，以降低交叉感染之風險。 (3) 疫情高峰期間每週針對重要指標、感染人數、受衝擊之產業授信部位、營業單位口罩庫存數及相關新聞報導做彙整報告，以利即時掌控疫情狀況與影響。 (4) 執行新冠病毒相關授信及投資部位壓力測試，以評估不同情境下之預期損失、風險承擔能力及對資本適足率影響。

2.7.6 風險管理成效與目標

風險描述	2020 年風險管理成效			2021 年風險管理目標
綜合風險管理	• 函報金融監督管理委員會「本國銀行遵循監理審查原則應申報資料」。 • 為增進風險管理之廣、深度及快速傳達性，啟動風管季報全面圖形化版次精進計畫。 • 出具產經等新聞及本行相關部位或其建議，提供「風管速報」予高階管理階層，以利即時掌握經濟情勢、產業動向及金融動脈。 • 關注風險事件相關議題，如新冠病毒、全球央行利率政策、中美貿易事件等，對本行經營之影響，並出具相關風險速報予以評估。	• 針對新冠病毒等情境執行本行資本壓力測試，對相關授信及投資部位進行壓力測試，以評估不同情境下之預期損失、風險承擔能力及對資本適足率影響。 • 出具風險管理儀表板 Risk Monitor，監控 61 項重要指標，並於指標出現趨勢不佳、由正轉負、低於預算水準、接近預警或限額時以黃燈揭示提醒。 • 將資本耗用與風險抵減效率列入營業單位營運績效考核，除降低授信業務對資本適足率之影響外，並提升整體資本報酬。	• 參酌巴塞爾銀行監理委員會所列舉之主要風險類型，建立共計 14 項風險類型指標監控，指標項目共計 189 項，以強化總行業務管理單位之二道防線角色與職能，針對各風險類型及主要業務內容提出風險監控報表。 • 遵循新巴塞爾資本協定第三支柱市場紀律原則，辦理 2020 年度資本適足性與風險管理相關資訊揭露事宜。 • 為能即時掌握本行整體暴險以利及早因應，定期召開風險管理委員會，報告各類風險暴險情形。 • 風險管理相關政策之訂定、修正及定期檢視。	• 持續強化本行資本水準，評估各項資本工具之規劃與發行可行性。 • 因應 Basel III 資本計提新制，積極建置導入「貸放比率法 (LTV)」。 • 配合主管機關研議修正作業風險計提規劃。 • 為降減新冠病毒傳播所造成可能的作業風險，啟動人員異地上班及資料異地備援機制。
信用風險管理	• 分析特定資產組合及制定相關因應措施。 • 加強銀行法 72-2 貸後管理措施。 • 新增 CP(商業本票) 保證總額暴險監控。	• 加強對大陸地區之授信、投資及資金拆存總額度控管 / 限額及監控		
市場風險管理	• 辦理 LIBOR 轉換相關事宜。 • 新版銀行簿利率風險 (IRRBB) 計算。 • 理財商品損益分析情形。 • 衍生性商品交易現況報告提報董事會。	• 客戶衍生性金融商品交易投資額度期初保證金及履約保證金例外管理。 • 客戶衍生性金融商品交易沖抵交易檢核。	• 衍生性金融商品交易評價驗證及檢核作業。 • 長、短期投資標的市價及相關市場訊息監控。	
作業風險管理	• 因應主管機關資本計提修正，修正本行資本適足比率計算及資本管理政策之修訂。 • 強化衍生性金融商品交易對手風險計算 (SACCR)。	• 強化作業風險管理機制。 • 重大偶發事件通報。 • 偵測經營風險指標監控。	• 盤點總行業管部門作業流程並連結風險與控制自我評估機制。 • 辦理內部控制聯席會議相關事宜。	

2.8 外部倡議與重要交流

GRI 102-12 102-13 203-2

2.8.1 資本適足性與風險管理

依國際清算銀行巴塞爾銀行監理委員會提出之強化銀行資本規範改革方案及金融監督管理委員會之「銀行資本適足性及資本等級管理辦法」及「銀行自有資本與風險性資產之計算方法說明及表格」，計算台中銀行之資本適足率及槓桿比率，以符合主管機關要求之規範；定期進行壓力測試及內部資本適足性評估程序 (Internal Capital Adequacy Assessment Process，ICAAP)，評估現有資本及已提列之備抵準備足以支應壓力情境下之可能損失；於對外網站公開揭露資本適足性與風險管理相關資訊。

2.8.2 揭露財務報告正確性

金融監督管理委員會為有效提高國內會計準則之制定效率及國際形象，並提升我國資本市場之國際評比，加強國內企業及國際企業間財務報表之比較性，吸引外資投資國內資本市場，2018 年開始採用金管會認可之國際財務報導準則第 9 號「金融工具」，鑒於該號公報修正金融資產之分類、衡量與減損，影響金融業範圍較廣，本公司業以委託會計師事務所協助導入，分析主要差異及可能影響數，並持續評估其他準則、解釋之修正對財務狀況及財務績效之影響，以期財務報告之編製及揭露與國際全面接軌。

2.8.3 提升金融消費者保護

為提升金融消費者保護，促進建立以「公平待客」為核心之企業文化，根據金融監督管理委員會「金融服務業公平待客原則」，訂定本行「公平待客原則」政策及策略，作為本行公平待客最高指導原則，確保金融商品或服務、客戶申訴處理等過程，遵循金融消費者保護相關規定。

2.8.4 居住者身分收集與匯報

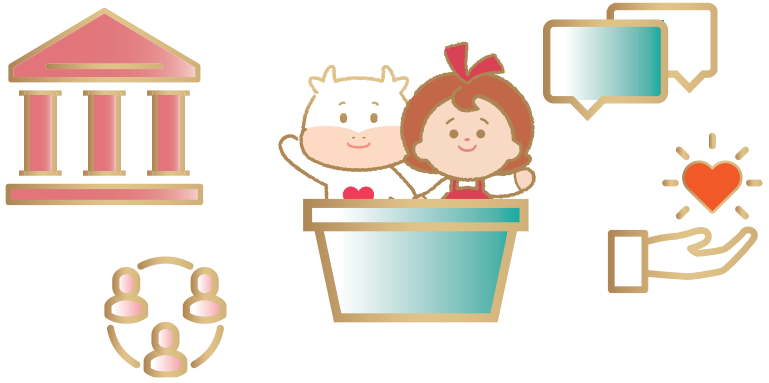
本行根據外國帳戶稅收遵從法 (「FATCA」)、駐美國台北經濟文化代表處與美國在台協會合作促進外國帳戶稅收遵從法執行協定 (「台美協定」) 及依我國稅捐稽徵法第 5 條之 1 第 6 項訂定之「金融機構執行共同申報及盡職審查作業辦法」(簡稱「臺灣 CRS」) 等相關規定，要求金融機構須依帳戶持有人的稅務居住者身分收集並匯報相關資訊。

2.8.5 執行申報及盡職審查作業辦法

因應金融機構執行共同申報及盡職審查作業辦法 (CRS)，業於 2018.01 起增列 CRS 條款，以對客戶與本行建立業務關係時，依法取得委託人之自我證明文件，以辨識委託人為稅務居住者之國家 / 地區，並經由政府協定進行稅務目的金融帳戶資訊交換，提供與他方國家 / 地區稅捐稽徵機構，使全球稅務資訊更透明化，善盡社會責任。

2.8.6 參與公會及外部組織

為落實主管機關規範，促進金融業務發展及提升員工本職學能，台中銀行積極參與銀行公會、信託公會、臺灣金融總會、財金資訊公司、聯合信用卡中心、臺灣行動支付公司與金融研訓院等組織，同時透過補助方式，鼓勵同仁等參加如獅子會、扶輪社、青商會、同濟會等依法設立登記之社團或組織。



03

用心守護！

值得託付的好夥伴！

Do Our Best to Safe Guard Customers!
A Trustworthy Partner!

3.1 普惠金融，完善通路據點

3.2 數位金融，擁抱科技生活

3.3 多元創新，金融商品服務

3.4 導入責任投資原則 PRI

3.5 客戶權益保障

3.6 新冠病毒因應措施

3.7 提升客戶服務，維護客戶關係

3.1 普惠金融，完善通路據點

3.1.1 增設營業單位據點擴大金融版圖

台中銀行 2020 年已有 83 家營業單位 (含馬來西亞之納閩分行) 及 1 家國際金融業務營業單位，據點分布情形集中在中彰投地區，未來將延伸全國據點布局版圖、提升區域通路網競爭力及增取偏鄉具經營潛力區域等策略方式，積極延伸在北臺灣、南臺灣及東臺灣地區增設營業單位，串聯鄰近營業單位，建構完整的通路布局，朝向最適營業據點 100 家營業單位發展。

項目	2021 年目標	中期目標	長期目標
營業單位家數	87 家	95 家	100 家

3.1.2 促進城鄉均衡發展

基於支持主管機關金融政策，善盡企業社會責任及推動金融服務之普及性，本行將持續規劃爭取於金融機構分支機構家數待增加地區設置營業據點，期許在本行進駐當地深耕經營發展下，將可提供當地居民多樣化服務需求，平衡當地金融服務欠缺情形，並可完善經濟發展基礎條件，吸引民間投資意願，協助城鄉均衡發展。

1. 增設分支機構

金融監督管理委員會於 2021 年 1 月 5 日核准本行於雲林縣麥寮鄉設置國內分支機構，增加南部地區拓展服務機會，以「用心盡在其中」的企業品牌精神，持續深耕國內市場。

2. 行舍遷移裝修

本行沙鹿分行將進行行舍改建工程，於 2020 年 12 月 29 日經金融監督管理委員會同意遷移，未來新行舍將提供當地客戶一個現代化、舒適、寬敞的服務環境，替既有客戶及鄰近區域之居民帶來更完善的服務體驗。

3.1.3 強化數位通路規劃

發展各業務專屬之數位通路特性商品，提供具市場競爭力之最適切商品給客戶；經由虛擬通路創新服務、實體營業單位作業流程改造，強化整體數位功能，提升網銀、行銀線上通路之服務質量，並積極接洽合作通路之異業結盟。

3.1.4 增設海外新據點

納閩分行於 2018 年開業，面對 2020 年新冠疫情對全球經濟環境的衝擊，馬國的經濟和金融復甦慢於預期。本行將深耕現有台商客戶外，亦將尋找當地策略夥伴，協助在地化拓展業務。

面對後疫情時代，本行將以政府新南向政策為基準，以東南亞國家為優先佈局，2021 年將於檳城及沙巴首府亞庇陸續建置行銷服務處，結合在地人才，提供台商及當地客戶優質便利的金融服務，以完善國際網絡。

3.2 數位金融，擁抱科技生活

因應金融生態圈世代來臨，本行積極發展數位金融，定期召開「金融科技發展策略會議」，使更多的金融創意持續實現。就數位金融發展策略及各專案發展方向討論，提供客戶創新、多元化的金融服務。讓金融更貼近使用者生活，打造以人為本的數位金融，創造使用者美好的體驗。

3.2.1 數位銀行服務升級化

1. 行動銀行 APP 應用程式操作優化，2020 年 2 月於行動銀行新增外幣轉帳 / 匯款功能，使客戶可於行動銀行進行已約定帳號之外幣交易。另使客戶輕鬆掌握帳務訊息，已於 2020 年 4 月調整訊息推撥內容，於主旨內容顯示帳戶交易支出 / 收入之金額。
2. 因應現代電子化服務趨勢，自 2020 年 4 月 14 日起，於網路銀行及行動銀行 APP 增加「ETF 及國外股票線上交易功能」服務，以提供客戶更便利之金融服務。外籍人士可於網路銀行投資境內外基金、ETF 及特別股，於行動銀行投資境內外基金，提供更便捷之投資理財服務予外籍人士。

3.2.2 多方合作優化數位服務

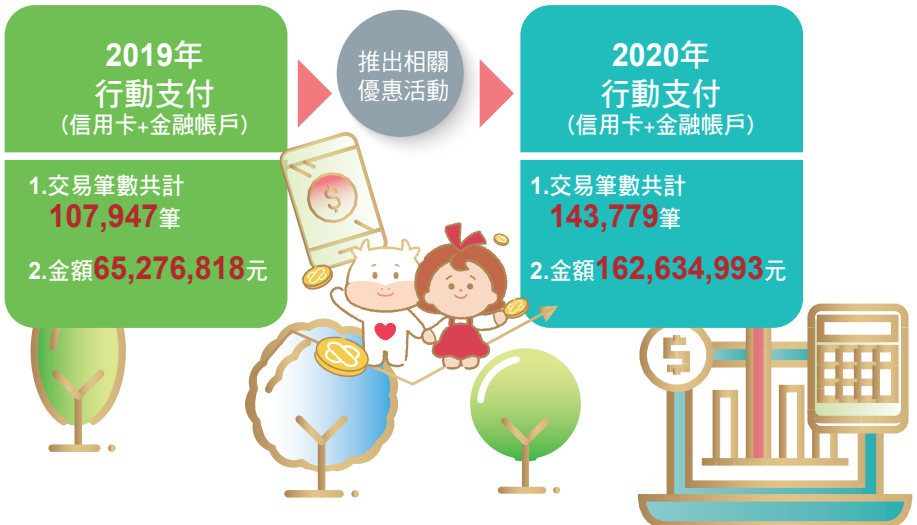
1. 台中銀行積極配合政府政策，成為 Open Banking API 開放銀行首波上線銀行之一，提升民眾申辦各項金融服務時效性。
2. 於 2020 年 7 月 29 日加入國家發展委員會之「My Data」計畫，民眾可透過線上自主授權個人資料，線上申辦信用卡及貸款業務，減少臨櫃辦理或申辦相關文件繁瑣步驟。
3. 與第三方服務提供業者「Moneybook 麻布記帳」合作，提供利率、匯率等多元公開資料查詢服務。

3.2.3 秉持客戶導向，帶來完善體驗

1. 提供客戶「電子綜合對帳單服務」，整合存款、放款、信託、外匯等帳務明細資料，方便使用者於行動裝置進行瀏覽，並提供帳單分期設定、紅利積點兌換及線上繳費等互動服務。
2. 為滿足多方位之客戶服務管道，規劃線上智能文字客服服務，整合智能機器人回應及真人文字客服，有效解決客戶之疑問並降減等候時間，預計提升銀行服務效率。
3. 導入「RPA（Robotic Process Automation)」流程自動化機制，可在短時間內快速有效的處理大量資料。針對會計、稅務…等作業，運用流程機器人完成資料蒐集與彙整、報表製作、稅務申報等事項，讓機器人協助提升作業效率。

3.2.4 多元且便捷的支付型態

增加信用卡及金融帳戶可綁定之行動支付工具，提供客戶更多元且便捷的消費支付型態。台中銀行已提供卡友將信用卡綁定於臺灣行動支付、街口支付、LINE Pay、歐付寶、橘子支付等行動支付工具上。金融帳戶則可與街口支付、橘子支付進行相關綁定。(註：因合約屆期，本行與台灣行動支付於 2020 年 12 月 25 日終止合作。)



3.3 多元創新，金融商品服務

為追求「客戶需求」導向，作為創造企業永續價值的動力，打造成為社會大眾首選之金融服務合作夥伴。

3.3.1 陪伴實踐創業夢想

1. 本行於 2020 年 9 月獲文化內容策進院邀請為友善銀行共同合作提供「文化創意產業青年創業及啟動金貸款」，以融資協助角色為文化創意產業盡一份力，共同提升文化產業經濟綜效及我國文化產業的商業價值及競爭力，同時用行動鼓勵青年實踐夢想，展現落實政策美意。
2. 配合臺中市政府協助青年創業政策，持續開辦「臺中市政府青年創業及中小企業貸款」及「臺中市青年農民創業及農企業貸款」，協助台中市青年創業、中小企業及農民 (企) 取得營運所需之資金，以激發青年的創業能量及幫助實踐夢想，進而發展城市的創意經濟。

▲ 文化部長李永得 (左 5)、財團法人信用保證基金董事長李耀魁 (左 4) 及台中銀行總經理賈德威 (左 3) 率領高階主管團隊等人出席，全力力挺文創新星。

3.3.2 提供客戶增值服務

1. 為求優化使用者操作體驗，引進使用者體驗 (UXI) 團隊協助本行執行「ATM 優化專案」之「使用者體驗與介面設計」。並於 2020 年 10 月 13 日於各營業單位及行外據點全面上線提供服務，新版 ATM 進行提款僅需 30 秒，餘額查詢更僅需約 15 秒。相較於舊版 ATM 介面，操作時間可節省一半以上時間。
2. 為提供客戶更便利之服務，規劃每一營業單位至少設置一台具存款功能之 ATM，讓使用者可自行至自動化服務區操作設備，減少臨櫃等待時間。
3. 從企業核心本業出發，並結合房仲業之專業協助，建立雙邊聯繫窗口，提供本行消費者增值服務，針對提供本行抵押不動產物件之客戶 (延滯案件或有出售需求者)，由本行辦理無償轉介服務，協助客戶得以低於市場行情價之仲介服務費辦理處分資產。

3.3.3 彩券經銷商融資專案

以刮刮樂之公益彩券經銷商為目標族群，協助客戶季節性資金週轉需求之金融消費者權益，提供「彩券經銷商融資」專案貸款。自 2018 年 11 月 21 日開辦後，截至 2020 年 12 月 31 日，3 年累計已撥貸 476 件、金額達 72,159 萬元。

專案期間	件數	金額 (仟元)
2018 年 (2018/11/21~2019/02/28)	37	45,250
2019 年 (2019/09/02~2020/02/28)	222	335,740
2020 年 (2020/09/17~2020/12/31)	217	340,600

3.3.4「貸你幸福」及「好孕到」專案貸款

配合政府鼓勵民眾結婚及生兒育女政策，推出「貸你幸福」及「好孕到」專案貸款，以滿足客戶財務上之需求。

3.3.5 企業增資員工認股信貸專案

針對上市、上櫃及興櫃之公司，辦理現金增資發行新股 (含庫藏股轉讓) 而衍生員工認股之授信業務，除了依各家上市、上櫃及興櫃公司之營運狀況、TCRI(台灣企業信用風險指標) 等級等，並將企業整體 ESG 表現納入評估授信條件指標之一，以鼓勵推動永續金融。

自 2020 年 8 月 26 日已核准 24 家公司，其中有 3 家公司 ESG 分數落點於總分前 20% 予以核定優惠利率，開辦至 12 月 31 日止累計撥貸 18 件、金額 2,926 萬元。

3.3.6 提升信託服務品質

除提供豐富多元之金融商品外，亦以關懷社會大眾的角度，持續開發各種信託商品，以平易簡便的方式，讓一般民眾的生活也能享有信託機制帶來的便利與安全，體現普惠金融的真實意涵：

1. 自 2011 年開始辦理「不動產開發信託」及「預售屋價金信託」等兩項業務，避免因建商將土地及建築融資，以及買方購屋自備款擅自挪用，導致建案無法完成，以保護購買預售屋之社會大眾。
2. 於 2013 年開辦「預收款信託 (含預售屋買賣價金信託)」，在消費者意識抬頭的趨勢下，運用信託機制保障民間交易安全，對買賣交易之弱勢一方提供保障，讓餐飲、住宿券等預付性質的發行體制更加建全，以善盡社會責任。
3. 於 2014 年開辦「員工持股及福利儲蓄信託業務」，臺灣已邁入高齡化社會，但現行勞退制度之退休後之所得替代率尚無法有效提高，勞工可能面臨退休即無以為繼之窘境，本業務讓一般企業皆能在勞動法規所提供之退休金外，額外創造一筆退休準備金，以增進員工的福利，並安定社會。
4. 於 2015 年開辦「樂活安養信託」，因應我國邁入高齡化少子化社會，及加強對弱勢族群之照護，積極配合金融監督管理委員會推動辦理「高齡者及身心障礙者財產信託業務」，希望藉由信託機制達到高齡者、身心障礙者之財產安全及安養照顧，並善盡信託業者之社會責任。
5. 自金融監督管理委員會於 2020 年 9 月 1 日信託 2.0「全方位信託」推動計畫發布以來，本行為響應政府政策，即積極投入人力規劃就各相關信託業務，整合內部資源籌備新種業務與服務，招集各營業單位優秀人員進行教育訓練，以成為信託 2.0 計畫的種子人員，並採行下列措施：

   ① .強化組織架構，2020 年 9 月 16 日於信託部增設信託管理科，增設主管及經辦各一名，負責籌畫辦理信託 2.0 相關業務。

   ② .以「在我身後，誰來為我照顧我的寶貝」、「如果有一天我不記得你了，你還會記得我嗎？」等兩項與民眾最切身的議題為發想，切入一般民生最需要的「保險金信託」、「身心障礙者安養

信託」、「高齡者安養信託」等三樣業務，持續以最接近民眾的方式提供信託服務。

③.於 2020 年 12 月 4 日及 12 月 11 日分別邀集各營業單位主管及經辦各一名 (兩班次共 164 人)，就信託 2.0 議題及業務進行教育訓練，並邀請長照機構人員來行對同仁上課，說明目前政府之長照政策及實務。

④.2020 年 12 月 22 日召集中部地區各營業單位業務主管共 30 人，辦理「信託一條龍整合服務」-- 合勤共生宅參訪活動，就合勤共生宅的設計理念、建築思維、住民生活規劃等等進行瞭解，激發同仁對於業務創新的新思維，以協助社會上需要幫助的各類族群。

⑤.製作本行信託 2.0 宣導短片。

⑥.已訂定信託 2.0 相關業務推動獎勵方案，以激勵同仁推廣承辦。

⑦.辦理以房養老專案，並完成相關業務準備。

⑧.本行將持續投入資源，尋求與各行業以異業結盟的方式，提供給消費者一次購足的信託服務，並將申請辦理租賃權及地上權信託等業務，以開辦安養住宅等社區安老服務，並自我期許成為推動信託 2.0 全方位信託計畫的重要推手，讓各階層民眾都能享有信託機制的功能與服務。

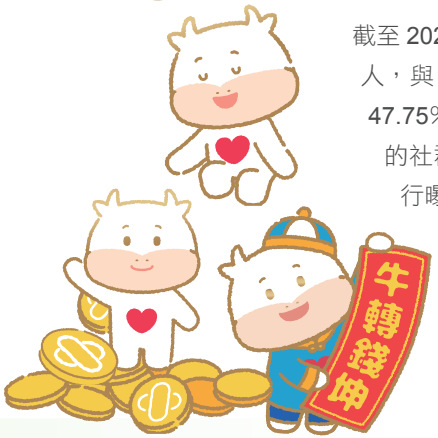
3.3.7 推動雙語服務環境

金管會推動本國銀行設置第一線服務櫃檯雙語環境及提供雙語諮詢服務，本行配合規劃台中市營業部設置示範營業單位，建置內容如下：

1. **環境及設備：**建置臨櫃雙語營業廳環境，如招牌、櫃檯及專區、自動化服務區、取號機及多媒體等。
2. **資訊系統：**增加雙語服務櫃檯及諮詢服務功能，如：內部作業、數位金融服務及客服中心等系統。
3. **臨櫃服務文件：**以存匯交易及往來約定類別為主，提供雙語式文件表單。
4. **雙語服務人員：**設置具雙語能力人員，除執行臨櫃存匯交易作業，另協助相關業務雙語諮詢服務。

3.3.8「台中銀行阿中寶寶同嗨會」官方粉絲專頁

2020 年度本行為強化社群行銷、增加客戶的互動與黏著度，於 2020 年 4 月 27 日成立 Instagram 社群專頁，希冀透過數位通路擴張品牌知名度。考量社群媒體用戶群與平台屬性，執行方向為增加互動貼文比例並舉辦線上活動，打造易親近、年輕化之企業形象，以活絡線上粉絲互動，亦可引導粉絲造訪全省營業單位據點，達線下行銷之效。



截至 2020 年 12 月 31 日為止，Facebook 粉絲人數為 34,091 人，與 2019 年底 23,074 人相較增長 11,017 人，成長率約 47.75%；Instagram 粉絲數為 1,436 人。藉由透過擴展不同的社群媒體平台來增強行銷管道的能見度，並大幅增加本行曝光度，有效提升與大眾的溝通方式。

單位：人

	2018 年	2019 年	2020 年
粉絲人數	10,208	23,074	34,091

利用官方粉絲專頁分享本行企業社會責任與廣告宣傳活動，並舉辦抽獎贈票等線上粉絲回饋，也藉由社群平台向大眾宣導金融相關知識，例如年度公益捐血活動宣傳、信用卡第一手優惠訊息、贊助體育賽事之贈票及防制洗錢宣導等。另為提升本行抽獎之個資安全，建置抽獎登錄表單，杜絕參與者資料留存於第三方平台風險。

1. 社會責任

本行為善盡企業社會責任，舉辦多場公益活動，其中年度公益捐血也藉由社群平台宣傳，廣邀粉絲共襄盛舉捐愛心。

2. 金融宣導

因應數位時代新興科技演進，宣導防制洗錢、數位金融服務等知識，增進粉絲金融識見敏感度，降低詐騙事件發生率。

3. 優惠活動

不定期發布本行相關優惠活動訊息，包含信用卡、台外幣存款、行動支付等，提供粉絲第一手資訊，在消費同時能享受到優惠及回饋。

4. 粉絲互動

舉辦線上粉絲活動，除了獨家抽獎吸引年輕族群，也結合本行贊助之體育賽事贈送觀賽門票。

5. 節慶祝賀

重要節日皆繪製本行吉祥物貼圖，部分製作動態圖，與粉絲一同歡慶並提升互動，粉絲也可將圖片轉傳予親朋好友，獻上溫暖的祝福。

3.4 導入責任投資原則 PRI

本行為履行盡職治理責任，將責任投資原則導入相關流程內。考量環境、社會、公司治理 (ESG) 等永續經營要素，建立各項管理機制，並持續強化與落實，讓投資業務得以永續、健全發展。

3.4.1 本行執行責任投資原則成效

一、訂定盡職治理政策，以提升投資價值，增進公司及股東之總體利益為目標。

盡職治理之涵蓋範圍包含股票及債券之有價證券投資。

二、將 ESG 議題納入投資評估流程，投資前依評估流程檢視是否符合本行標準。

本行為履行盡職治理責任，投資流程應納入環境、社會、公司治理 (ESG) 議題，關注、分析與評估被投資公司之相關風險與機會，並得採用下列相關指標：

(一) 篩選符合台灣交易所 ESG 相關 ETF 成分股或符合國際機構 ESG 評分標準之標的。

(二) 排除投資爭議性產業 (如爭議性軍火產業、博弈產業等) 或明顯違反 ESG 相關事項之標的。

(三) 持續關注投資標的公司是否適當揭露或提供其關於 ESG 議題之資訊。

三、持續關注被投資公司、適當與被投資公司對話及互動。

- 本行 2020 年度以親自派員或電子投票方式參與 34 家次公司股東會投票、參加 19 家次公司法說會、拜訪 4 家公司、2 次業績發表會。
- 本行 2020 年度出席台灣產物保險股份有限公司 (被投資公司) 法說會時，建議該公司應爭取 ESG 機構評分及積極推行 ESG 揭露事宜。
- 本行 2020 年度共計收到 37 家次股東會通知書，參與率達 91.89%。其中，以親自派員或電子投票方式參與 34 家次，餘 3 家次因新型冠狀病毒肺炎疫情仍嚴峻及該等公司無電子投票機制，故未派員參與股東會。

四、必要時，本行得與其他機構投資人共同合作，以維護資金提供者之權益，並提升被投資公司之永續發展。

- 2020 年無此情事。

五、當被投資公司在特定議題上有重大違反公司治理原則或損及本行股東長期價值之虞時，本行將不定時向被投資公司經營階層詢問處理情形，且不排除聯合其他投資人共同表達訴求。

- 2020 年無此情事。

六、利益衝突管理政策：本行員工有關利益衝突之交易行為，須受相關法令及本行「員工工作規則」、「員工行為準則」、「誠信經營守則」之嚴格限制。

- 本行員工執行業務應遵循員工行為規範、各項投資業務規章及有關之內部控制制度，並透過教育宣導、分層負責、資訊控管、防火牆設計、監督控管機制等方式，避免利益衝突之發生。
- 經檢視本行 2020 年度無發生重大利益衝突事件，對利益衝突之防範具有效性。

七、積極參與股東會議案投票，訂定投票政策。

本行於 2020 年 12 月 17 日函頒訂定盡職治理政策，該政策包括投票政策。為尊重被投資公司之經營專業並促進其有效發展，對於公司所提出議案原則表示支持；但對於有礙被投資公司永續發展、違反公司治理 (如財

報不實等)、對環境或社會具負面影響 (如嚴重汙染環境、違反人權、剝奪勞工權益等) 之重大議案，原則不予支持。若以電子方式行使表決權，則該次股東會之臨時動議及原議案之修正，視為棄權。

本行 2020 年度參與 34 家次股東會投票，其中親自派員參加 2 家次股東會投票、以電子投票等方式參與 32 家次公司股東會投票，其中，贊成 147 個議案，反對 0 個議案、棄權 9 個議案。

八、參與外部機構舉辦之 ESG 論壇。

2020 年 8 月 26 日派員出席商業周刊主辦、證交所協辦之 ESG 變革轉型高峰論壇。

九、本行定期於網站揭露履行盡職治理之情形，並且每年至少更新一次。

本行於對外網站揭露下列文件：

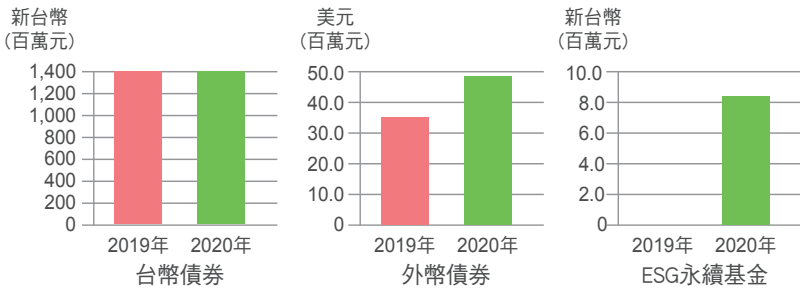
- 機構投資人盡職治理守則遵循聲明
- 盡職治理政策
- 107 年履行盡職治理守則情形
- 108 年履行盡職治理守則報告
- 109 年履行盡職治理守則報告

3.4.2 2020 年具體成果

鑒於綠色金融和 ESG 的快速發展，除了是金融投資評斷標準的改變，面對急速變化的世界和不可預知的風險，也是一個新的危機處理視角。然而綠色金融在投融資決策中，不再只是追求財務利益至上，必須考慮潛在的環境影響，把與環境相關的潛在回報、風險和成本融入金融決策和日常業務中，引導經濟資源，促進社會環境的永續發展。

本行秉持責任投資的原則，逐年提升對綠色債券的投資比重並建立 ESG 永續基金之投資部位，以行動支持被投資企業的低碳及綠色計畫，本行 2020 年綠色投資及 ESG 投資之情形如下：

ESG 相關商品	內容	2019 年投資金額 (百萬)	2020 年投資金額 (百萬)	差額 (百萬)
投資綠色債券	台幣債券	NTD $1,400	NTD $1,400	+NTD $0
	外幣債券	USD $36.4	USD $49.9	+USD $13.5
投資 ETF	ESG 永續基金	NTD $0	NTD $8.8	+NTD $8.8



配合國際盡職治理趨勢及機構投資人運作，本行透過盡職治理行動，關注被投資公司在環境、社會、公司治理 (ESG) 等永續經營議題，提升投資價值並增進本行資金提供者之總體利益；本行於 2018 年 7 月 30 日完成簽署「機構投資人盡職治理守則」遵循聲明，另配合證交所機構投資人盡職治理守則之修正，本行已於 2020 年 12 月 24 日完成遵循聲明之更新。對外，本行於公司網站設立機構投資人盡職治理專區揭露盡職治理履行情形，對內本行將 ESG 議題納入投資評估流程並訂定盡職治理政策予以規範。

3.5 客戶權益保障

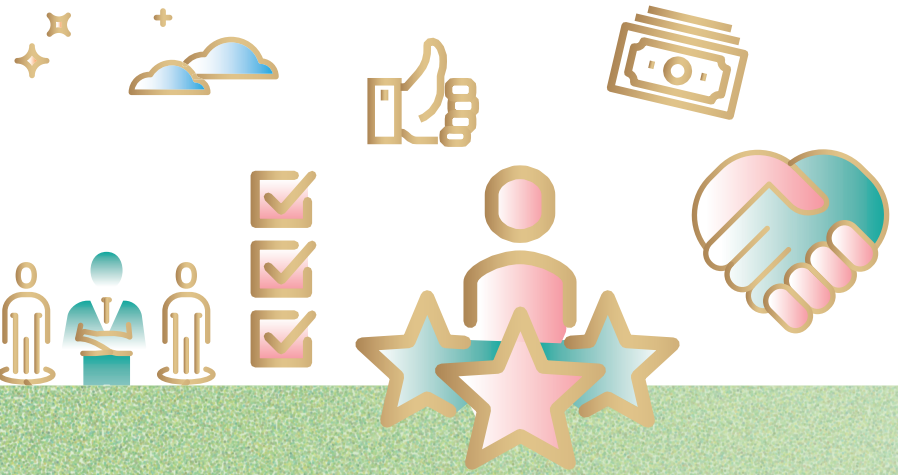
GRI 102-16

台中銀行對個人資料之蒐集、處理或利用，基於客戶之權益，依善良管理人之態度為之，使用相關資料不逾越特定目的之範圍，並應與蒐集之目的具有正當合理之關聯；對含有個人資料之檔案、系統，採行適當之資訊安全措施，以防止個人資料被竊取、竄改、　損、滅失或洩漏，並依規定查核與銷毀逾保存年限或無存參作用的資料，以保障客戶之權益及善盡客戶資料保密之職責。2020 年並無侵犯顧客隱私權和遺失顧客資料有關的投訴。

3.5.1 持續精進公平待客原則政策及策略

透過公平待客原則，促進台中銀行建立以「公平待客」為核心之企業文化，並擬定策略落實執行，提升員工對於金融消費者保護之認知及金融消費者保護相關法規之遵循，以降低違法成本，並增進金融消費者對於銀行之信心。

為促進本行全體同仁對公平待客原則的了解及內化為本行企業文化，提高客戶服務品質，減少客戶抱怨，特地舉辦「公平待客」教育訓練課程，針對各業務面所發生的疑似違反公平待客原則或客戶抱怨、申訴案件進行案例分享，並將改善作法及應對話術，藉此機制宣達所有同仁知悉。



3.5.2 利害關係人關注之特定議題

GRI 102-17

有關 2020 年ＯＯ分行理專挪用客戶資金事宜，台中銀行第一時間除主動配合主管機關進行調查與處理之外，內部亦立即進行深切檢討及相關流程改善事宜，強化即時控管機制，以杜絕再發生類似情事。

台中銀行 2020 年利害關係人關注之本行違反公平待客議題

案由

2020 年金管會對本行〇〇分行行員楊〇〇涉挪用客戶款項及與客戶間有異常資金往來所涉缺失，核有違反銀行法第 45 條之 1 第 1 項規定，依同法第 129 條第 7 款規定，核處新臺幣 400 萬元罰鍰。

缺失

1. 未落實執行確認客戶身分作業，覆核機制未發揮功能。
2. 未落實督導員工遵循行為準則規範。

改善措施

1. 強化人事管理制度

   (1) 為降低新進人員流動率，提升營業單位之服務品質及作業專業職能，設立專責櫃員機制。

   (2)2020 年 7 月 1 日修訂本行「職員輪調實施要點」：增訂對於同一單位擔任作業主管連續滿 2 年以上者，每年辦理 5-10 日之短期單位輪調，以加強內部控制及防止弊端發生。

2. 完整內控制度

   (1) 為加強本行人員法令遵循效能，增訂相關管理督導措施及管理輔助工具，並建立課責機制。

   (2) 就客訴案件已採取增加提醒功能、強化管理措施、加強教育訓練及建立檢舉制度等方式改善。

   (3) 擴大存款餘額對帳單之寄送範圍：針對存款餘額之對帳，自 2020 年 6 月擴大寄送客戶範圍，若為信託理財客戶者皆寄送以利客戶掌握資產狀況。

   (4)2020 年 7 月 1 日本行業務部函知各單位，為加強內控及防止弊端發生，除已於系統設定之收送金戶與臨時指派戶外，嚴禁行員交付櫃員辦理客戶非臨櫃之各項交易，如涉違法違規，嚴予議處。

   (5)2020 年 7 月 1 日本行人力資源部函知各單位同仁嗣後倘有違反非臨櫃客戶之交易處理業務相關作業規定者，將依員工工作規則第 43 條規定為記大過之懲誡處分，如有損害將依法請求損害賠償，以達警惕之效。

3. 加強教育訓練及崇法守紀觀念

   (1) 持續加強新進人員及在職人員各項業務教育訓練。

   (2) 縮短久任理專之調任年限之處理機制：修改本行《財富管理業務防範業務人員挪用客戶款項第二道防線查核要點》，由原「任職於同一營業單位且擔任業務人員工作持續達 10 年以上」，調整為「任職於同一營業單位且擔任業務人員工作持續達 7 年以上」；由原規定「任職於同一營業單位達 20 年，且擔任業務人員工作持續達 7 年以上之人員」，調整為「任職於同一營業單位達 20 年，且擔任業務人員工作持續達 5 年以上之人員」。

   (3) 強化信用報告之調查：針對全體業務人員，每年定期檢視綜合信用報告，針對融資額度達一定金額者 (如借款金額達新臺幣 200 萬元) 或有其它信用不良狀況者，除請該員所屬單位主管及當事人說明外，將增加該員所屬客戶之抽樣函證比例與件數。

4. 有效查核制度

   (1) 強化指定休假人員之查核：依本行《財富管理業務防範業務人員挪用客戶款項第二道防線查核要點》，財富管理部每月報請人力資源部依本行「指定休假要點」，針對業務人員辦理休假查核。休假期間，由營業單位之業務主管或助理業務主管對該業務人員所屬之帳管客戶親訪或電訪，檢視客戶往來情形有無異常。現將增加查核筆數並由總行提供查核名單。

   (2) 大額存款交易之照會機制：大額存款 (單日達新臺幣 100 萬元或月累積達新臺幣 100 萬元以上) 匯出或轉帳交易 (不含理財交易、換匯交易)，抽樣一定比例，增加由作業主管逐筆照會客戶機制，以確認客戶真實交易。

   (3) 每年辦理兩次理財業務人員自行存款交易檢核，指派專人勾稽理財業務人員資金有無不當交易進出之現象，針對查核期間有交易金額 50 萬元 (含) 以上且交易次數逾六次之人員，應對其檢視、訪談及追蹤，建立資金不當交易之預警機制。

5. 建立檢舉制度

   函知各單位同仁知悉，若發現違法行為，可逕向法務暨法令遵循部增設之舉報專線舉報，對於舉報內容及人員絕對予以保密。

3.5.3 榮獲金安獎肯定

2020 年獲頒金融聯合徵信中心績優會員機構「金安獎」，對於執行「信用資訊安控」成效，肯定本行在維護聯徵資料正確性、落實聯徵查詢安控、查核及系統作業管控的努力，也顯示本行在保護客戶資料的用心。

3.5.4 個人資料保護措施

1. 因應個人資料保護法施行，台中銀行已強化個人資料保護防護機制及提升資訊服務品質，並通過英國標準協會（British Standards Institution，簡稱 BSI）之「BS 10012：2017 個人資訊管理系統」國際標準驗證，針對個人資料保護、資產分類與風險管理、實體設備與環境安全、通訊與操作管理、系統開發與維護管理、企業永續運作管理、存取控制管理、事件管理與分析及法規遵循等構面來強化資訊安全，將個資保護落實至營運環節中，以展現善良管理及保障之決心。
2. 針對內含個人資料檔案之儲存、傳遞及使用，建立妥適之控管機制，台中銀行已建置存取權限管理審查、資料加密交換、金融端末通訊加密、系統開發流程管制、資料庫稽核與監控、可攜式儲存媒體控管、個資盤點、郵件歸檔保存、郵件內容個資篩選、網站連線管制與日誌歸檔保護…等。
3. 對於自然人委託第三人辦理外匯相關業務，如委託書記載受託人 / 代理人之身分證字號 / 居留證證號 / 護照等個人資料時，告知受託人 / 代理人本行蒐集、處理或利用其個人資料之意旨及內容，落實個人資料保護法之規範。

3.5.5 資訊安全措施

1. 本行已成立資訊安全專責單位，負責資訊安全治理與規劃資訊安全防護及執行，為有效管理資訊安全風險與營運管理角度，並提升資訊安全管理能量，每年定期召開資訊安全管理審查會議，負責資訊安全管理框架 (ISO 27001)、內外部議題及利害關係人之要求，會同相關單位以風險管理角度進行評估與管控內外部威脅，打造金融科技發展的資訊安全環境。
2. 管理階層為展現支持資訊安全推動，每年資訊安全整體執行與資安聲明書經董事長、總經理、總稽核與資安專責單位主管聯名簽署並呈報董事會討議，以貫徹董事會監理強化公司治理，保障客戶權益。
3. 為保障客戶權益及企業永續營運目標，資訊系統以 2 地 3 中心架構提高災難應變能力及縮短復原時間。每半年針對核心主機擬訂不同演練情境計畫，並至少進行一次演練並檢討過程，每年針對衛星系統演練障礙復原，降低作業風險、提高客戶服務等級。

3.5.6 保障客戶個人資料

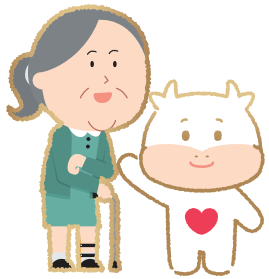
台中銀行的客戶資料、檔案定期查核，逾保存年限或無存參作用者，依規定銷毀，避免客戶個人資料外流。

3.5.7 保護客戶資產

本行透過行員溫馨提醒、主動關懷臨櫃客戶，2020 年度共計成功攔阻受騙交易達 24 件，金額約計新臺幣 634 萬餘元，其中 2 件攔阻金額更超過百萬元。

▲ 台中銀行台南分行成功阻詐受獎

3.5.8 債務協商機制



台中銀行秉持扶助弱勢精神暨配合政府施行「消費者債務清理條例」，針對消費者之債務清理，設置債務協商專責窗口，提供多項方案與措施，相關處置如下：

1. 債務協商機制：

債務人因不可歸責於己之事由或債務無法履約時均可提出申請，本行依其實際償還能力規劃償債計畫，以有效幫助債務人減輕經濟負擔並償還債務，協助其重新調整生活、減少家庭及社會問題。

2020 年度本行受理前置協商、前置調解件數共計 370 件，完成簽約者 173 件。自 2008 年開辦起至 2020 年止，總受理件數達 4,808 件，完成簽約者 2,764 件，協商履約率約為 71.31%，並已成功協助 750 人完成債務清償，重啟嶄新生活，共創雙贏。

2. 個別協商一致性方案：

若債務人因故無法繼續履約而中途毀諾，但仍有還款意願者，可再次向本行重啟協商解決債務問題，重拾生活步調及自信。

3. 變更還款條件方案：

當債務人因失業、減薪導致收入減少無法繼續還款時，債務人可申請變更還款條件，以降低月付金額減輕還款負擔。

3.5.9 落實瞭解客戶作業程序 (KYC)、並重視弱勢客戶之投資權益

本行辦理財富管理業務，透過嚴謹且合規的瞭解客戶 (KYC) 程序，評估與發掘客戶真實的理財需求，讓客戶挑選真正適合自己的金融商品，以保障客戶金融消費權益。另重視弱勢客戶之投資權益，利用系統控管及定期報表檢視，避免過度銷售。(依據 - 台中商業銀行辦理財富管理業務充分瞭解客戶作業要點)

3.5.10 強化認識商品作業程序 (KYP)，加強商品上架審查，以保障客戶權益

為維護投資人權益，本行訂定有「金融商品審議作業要點」及「境外結構型商品上架審議辦法」，並依該要點設置「金融商品審議委員會」與「審查小組」，所有客戶得於本行購買之金融商品，均需經過專業審議 (包括適法性、發行機構條件、商品架構及風險等級等面向)，方得上架銷售。

3.5.11 特定事項之事前錄音確認，以保障客戶權益

針對非專業投資人大額申購之交易、特定弱勢客戶申購高風險商品之交易、申購不保本境外結構型商品之交易、專業投資人資格之申請及非臨櫃辦理之客戶投資風險屬性評估作業等事項，須於事前完成交易錄音確認程序，始得完成交易。(依據 - 台中商業銀行辦理財富管理業務錄音確認作業細則)

3.5.12 客戶投資資訊提供

售後服務，重視客戶「知」的權利，除不定期透過客戶臨櫃或親訪的方式向客戶傳遞投資訊息外，本行亦定期寄發信託對帳單，讓客戶瞭解個人資產損益變化及金融商品之變動訊息，以利客戶於適當時機判斷投資契機。

3.5.13 充分揭露信託報酬、各項費用與其收取方式

1. 為提升服務品質，自 2017 年 12 月起依照投信投顧公會會員及其銷售機構通路報酬支付暨銷售行為準則規定，寄送基金交易確認單，以揭露基金應負擔之費用率，包括經理費、保管費、分銷費及其他費用，其交易範圍包括基金申購、轉換及贖回交易，以保障投資人權益。
2. 為保障客戶權益，2018 年 12 月 21 日起依據「中華民國證券投資信託暨顧問商業同業公會會員及其銷售機構通路報酬支付暨銷售行為準則第八條第四款」新增「境外基金手續費後收級別費用結構聲明書」，讓客戶充分瞭解境外基金手續費前後收級別費用結構及釋例計算。
3. 2019 年 10 月 1 日起依據「中華民國證券投資信託暨顧問商業同業公會會員及其銷售機構通路報酬支付暨銷售行為準則第八條第三款」，於銷售同一基金不同級別時，提供投資人該檔基金各級別近五年度費用率及報酬率資訊。

3.5.14 信託交易事前確認機制

為保障客戶權益，本行客戶臨櫃辦理申購、贖回、轉換、開戶及各項信託異動申請，須由第三人（非辦理該筆業務之理財業務人員及轉介人 ）進行客戶身分及所辦業務內容確認；符合事前電話錄音交易確認項目，如行外收單案件等，應以電話錄音方式向客戶進行交易確認並留存音檔備查，應充分確認信託交易申請之真實性與正確性。

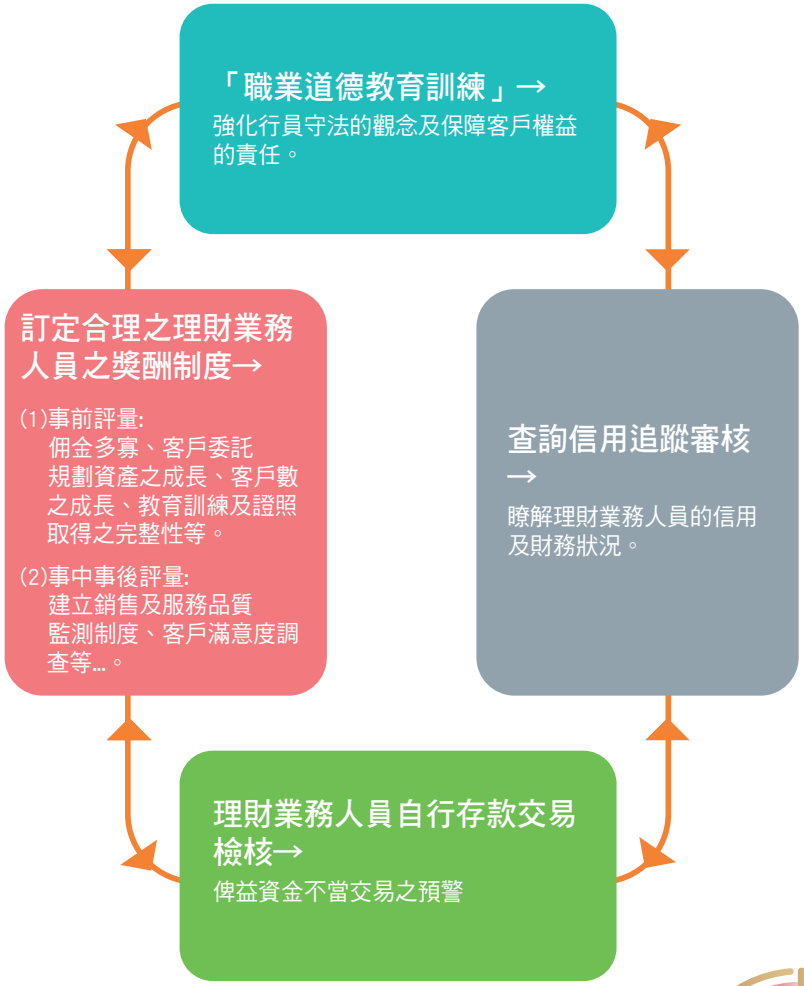
3.5.15 函證檢核機制

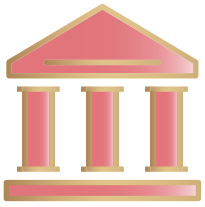
本行以「每半年」為抽樣函證週期，於每年 6 月及 12 月郵寄「台中商業銀行特定金錢信託資金投資國內外有價證券投資函證對帳單」，主動請客戶核對帳載投資餘額是否相符之確認機制。

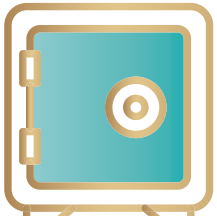
3.5.16 理財人員管理機制

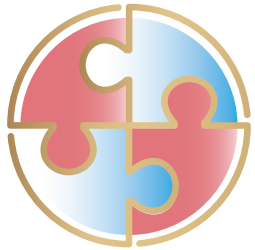
為避免理財業務人員以不當之銷售行為賺取佣金，台中銀行採取下列具體措施以保障客戶之權益：

1. 每半年舉辦理財專員「職業道德教育訓練」，強化行員守法的觀念及保障客戶權益的責任。
2. 每年辦理一次理財業務人員的查詢信用追蹤審核，及時瞭解其信用及財務狀況，預防弊端之發生。另每年辦理兩次理財業務人員自行存款交易檢核，俾益資金不當交易之預警。
3. 衡平考量事前、事中及事後之因素，訂定合理之理財業務人員之獎酬制度。事前評量原則包括佣金多寡、客戶委託規劃資產之成長、客戶數之成長、教育訓練及證照取得之完整性等；事中事後評量原則包括稽核缺失、客訴紛爭及服務品質監測等。
4. 為確保客戶了解商品性質與可能面臨之風險，採事前、事中及事後之控制原則。事前控制包括加強教育理財業務人員於推介或銷售金融商品時，應善盡充分告知投資風險內容，並充分了解客戶及落實商品適合度政策，避免為商品複雜度與客戶投資經驗及專業知識背景不相當之銷售行為。事中與事後控制包括建立對理財業務人員之銷售及服務品質監測制度，其內容包括客戶滿意度調查及交易事後監控機制，若出現短期虧損時，則由理財業務人員對客戶訪談並解析市場近況，並由理財主管做事後追蹤，以確保事前控制之落實執行。









3.5.17 提供身心障礙者等金融友善措施服務

台中銀行積極設置無障礙 ATM、無障礙空間及視障 ATM，提供身障人士友善的服務環境；全球資訊網建置無障礙網頁，提供匯利率查詢服務，並符合無障礙網頁設計規範，取得公共資訊無障礙網頁之 A ＋標章等級；網路銀行及網路 ATM 也分別取得國家通訊傳播委員會網路銀行無障礙標章，並積極規劃行動銀行無障礙轉帳服務，以擴大服務層面。

無障礙 ATM 及視障 ATM 近三年累計至今設置情況　　單位：台

年度	2018	2019	2020
無障礙 ATM	153	155	185
視障 ATM	2	2	2

3.6 新冠病毒因應措施

受到新冠病毒疫情影響，民眾、商家、企業備受衝擊，台中銀行用心關懷全力相挺政府各項防疫政策，實施多項寬緩機制作為大眾防疫期間的後盾。

3.6.1 金融服務不中斷

1. 營業單位備援計畫

在新冠病毒持續增溫的期間，為不影響金融服務，台中銀行全台 82 間營業單位，選定第一支援與第二支援營業單位執行備援計畫，並於疫情尚未快速傳染初期通令各營業單位備妥防疫用品 (口罩、額溫槍、消毒酒精)。

2. 總行人員異地辦公

除各分支機構外，攸關全行重要帳務處理、系統運作與不可營運中斷的業務，包含總行資訊、財務、信託、信用卡、外匯、客服與集中作業等部門，也於 2020 年 2 月下旬起陸續實施異地辦公，超過一百多名員工分別至太平員訓中心及周邊辦公室上班，強化防疫備援及管制措施。

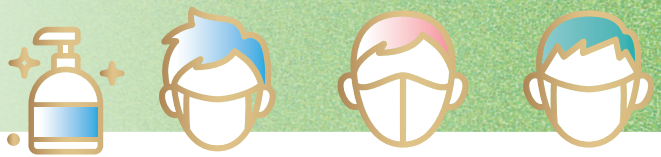
3. 網路貸款專區

第一時間於台中銀行官網成立「央行及勞動部因應疫情貸款專區」，讓民眾、企業能線上下載填寫申貸資料、預約親臨營業據點申貸時間，藉此縮短申辦時間與取得資金的速度。

3.6.2 減輕民眾生活負擔

1. 信用卡費緩繳措施

為協助遭受新冠病毒疫情影響之信用卡客戶渡過難關，提供信用卡客戶得申請信用卡帳單之應付帳款緩繳 3~6 個月，且緩繳期間免收違約金及環循利息之紓困方案，2020 年間共受理 119 件。



2. 貸款降息措施

對受疫情影響之個人既有貸款戶的利率，除充分反映央行降息一碼而加碼調降至 0.27% 外，另提供自用住宅及消費性貸款額外的加碼降息優惠。

3. 提供貸款優惠

配合政府推出勞工紓困貨款及優惠利率、寬緩繳款等項目，協助一般民眾取得資金，並對有資金週轉需求的防疫及醫護人員，提供本人及其配偶或一親等血親優惠貸款 (如抗疫有禮專案貸款)，加速審核服務，以協助減輕生活負擔。

4. 成立紓困團隊

設置各項紓困窗口，除有效進行內部政令宣達及對應外部機構各紓困方案外，並得加速辦理相關紓困業務流程。如勞工紓困貸款部分，平均核准天數約為 2.7 天，比起一般紓困授信案件約提早 2~4 天結案，大幅提升客戶的便利性，一同陪伴民眾度過艱困時機。

3.6.3 便捷措施成效

本次勞工紓困貸款，依信保基金公告之勞工紓困統計表，以民營銀行排名承辦戶數，本行列屬第 7(共 34 家)，排除金控公司，則本行躍升第 2。此次因應勞工紓困貸款，訂定各項便捷措施，如款項得撥 (匯) 付其他金融機構及後續繳償之虛擬帳號 (免除繁瑣開戶程序)、線上預約制度 (減少營業廳辦理人潮)、撥款後簡訊通知客戶 (簡化撥款流程)…等，對授信業務有突破性發展，並持續規劃精簡作業流程，用具體行動表達心意，於防疫工作能盡上一份社會責任。

面向	ESG 相關產品與服務	2020 年	
		件數	金額 (仟元)
社會	抗疫有禮專案貸款	15	21,180
	勞工紓困貸款	6,459	645,130

3.7 提升客戶服務，維護客戶關係

業務發展同時，持續建立重視金融消費者保護之企業文化，以公平合理的方式對待金融消費者，並以「用心關懷，璀璨其中」的使命，傾聽客戶需求、重視客戶的權益保障，提供客戶多元便捷的金融服務，並與普惠金融概念結合，用心經營，持續精進顧客體驗，發揮永續發展的精神。

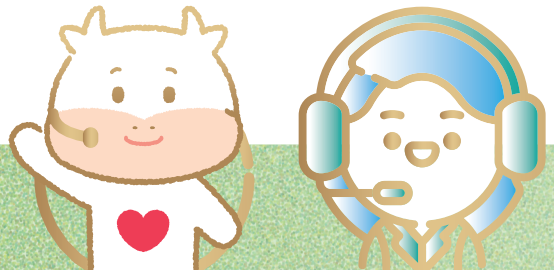
3.7.1 建立公平待客原則之文化

1. 秉持專業金融與誠信服務的經營理念，以公平待客為核心，重視消費者權益，除訂定相關規範外，亦把公平待客原則理念納入教育訓練課程，不定期辦理教育宣導及人員訓練。金管會於 2019 年起實施公平待客原則評核機制，本行已依內部控制三道防線原則填報說明落實執行情形，藉以提升對金融消費者之保護，打造使客戶安心的金融品牌。

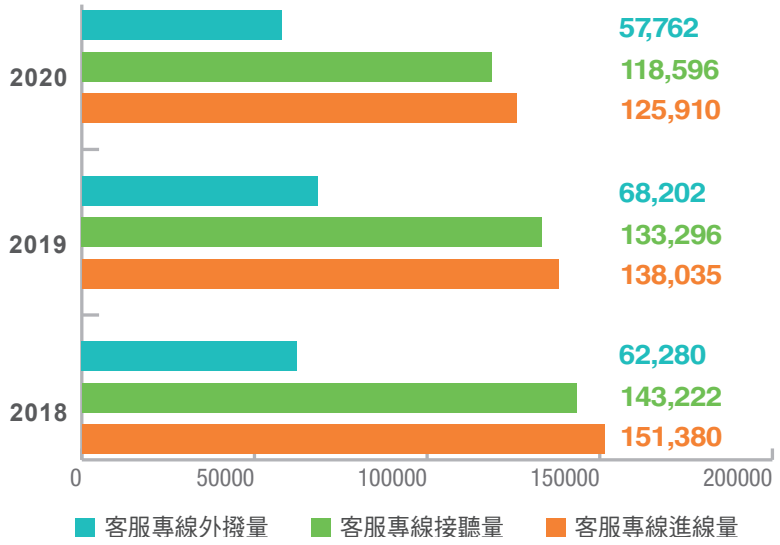
2. 基於保護金融消費者之精神，維持公正之交易市場，金融產品與服務之行銷及標示均依「金融消費者保護法」、「銀行法」及各業務主管機關規定辦理；各項產品資訊皆於官方網站、帳單、申請書、DM 及廣告文宣充分揭露。

3.7.2 客戶溝通管道

為提升服務品質，本行提供客戶多元化、即時的諮詢管道，提供客戶諮詢及協助解決疑慮等事項服務。客戶可直接向營業單位反映意見，亦可透過 24 小時全年無休的客戶服務專線 (全台市話直撥號：4499888，行動電話及外島需加 04) 或信函、電子服務信箱…等溝通管道反映問題，使客戶的心聲得以有效被處理及回覆。



三年度客服專線統計表



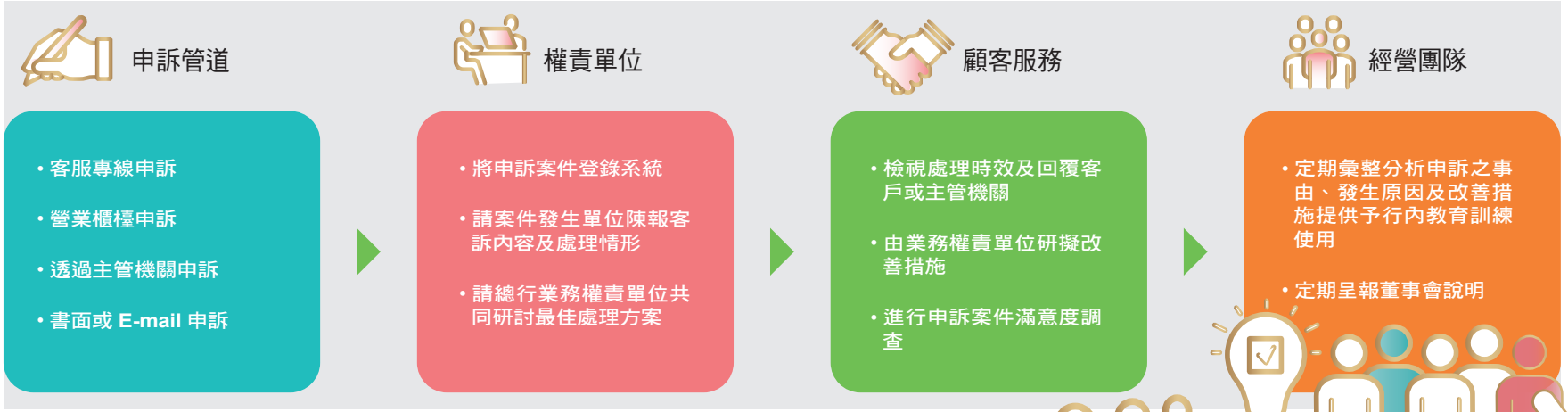
	2018 年	2019 年	2020 年
應答率 (註 1)	94.6%	96.6%	94.2%
服務水準 (註 2)	80.4%	88.4%	83.7%

註 1: 客服專線應答率為總接聽量通數佔總進線量通數之百分比。
註 2: 服務水準為 30 秒內接聽達成率。
註 *: 2020 年度應答率及服務水準較 2019 年度下降 2.4% 及 4.7% 說明：
針對新冠病毒疫情影響，協助辦理相關協處措施，另積極投入客服人員職缺遞補及培訓，以提升人員留存及服務水準，並因應數位化發展，協助新業務 / 新系統上線說明，業務量大幅增加。

3.7.3 客戶申訴機制

1. 守護客戶的權益，是本行最重視的責任，而申訴制度的建立是維護客戶權益的重要機制，為確保客戶意見能有效獲得回應，本行提供完整透明及多元化之申訴管道，客戶得以本行 24 小時市話免付費申訴專線 0809-096888 或以書面、電子郵件等途徑向本行申訴。為妥善處理客戶之申訴案件，強化本行服務品質並提升形象，本行設有金融消費爭議專責處理單位，協同處理客戶申訴案件，提高客訴處理效率。
2. 將來自客服專線、營業櫃台、主管機關、評議中心、電子郵件、信函…等不同管道的客戶申訴均予以納入「客訴管理系統」，藉由系統化方式控管客戶所申訴相關處理流程及申訴案件數據量化，以確保客戶獲得答覆。後續針對申訴案件內容檢討問題之所在並進行改善，避免再次發生。
3. 本行重視每一位客戶的申訴權益，以積極的態度面對問題，掌握客訴處理時效並與相關權責單位溝通討論最佳處理方案。2020 年度申訴案件較 2019 年度增加 12.7%，係因 2020 年受新冠病毒疫情影響，致貸款、財富管理及信用卡業務申訴案件攀升，為使申訴人感受本行對其重視，於客訴案件結案後進行滿意度調查。為持續有效控管案件數及處理品質，針對每月客戶申訴案件，本行定期檢視金融消費爭議事件之類型及處理情形，請各業管部門研擬改善措施，每季彙整及分析申訴案件內容，作為改善服務品質及教育訓練宣導教材，不定期舉辦「常見客訴教育訓練」課程，強化同仁對申訴之處理態度及法治觀念，落實法令遵循教育訓練，並定期將前年度申訴案件呈報董事會說明，以利管理階層了解全行申訴案件處理情形。
4. 客戶的意見反映，是本行邁向提供高服務品質的動力，本行相信，以用心及熱忱的服務態度，傾聽客戶需求並即時回應解決客戶問題，才能贏得客戶信賴，傳遞本行「用心盡在其中」之企業形象。

台中銀行客戶申訴機制



3.7.4 舉辦 VIP 客戶說明會

2020 年分別於北、中、南共舉辦 7 場中大型父親節「VIP 客戶說明會」，參與人次共計 356 人。配合政府防疫政策並因應客戶投資理財需求，邀請專業講師解析投資市場趨勢並以防疫健康宅在家為主軸，與客戶分享防疫健康操，針對全球經濟現況與發展趨勢解析，讓客戶瞭解投資市場脈動。

3.7.5 舉辦營業單位說明會

2020 年共舉辦 167 場營業單位小型說明會，參與人次共計 2,347 人，除剖析投資市場展望，讓客戶瞭解投資市場脈動及宣導金融知識外，另安排如退休規劃、花藝等軟性議題課程，增進本行與客戶良好互動關係，讓久未往來客戶借由本行小型說明會機會調整資產配置，以符合市場趨勢，並增加理財客戶之投資績效。

3.7.6 落實顧客權益保護

秉持著「用心關懷．璀璨其中」的服務精神，台中銀行堅守客戶的權益。依據公平待客原則政策及策略，落實消費者保護，並確保客戶瞭解商品性質與可能面臨之風險，採事前、事中及事後之控制原則。

事前

- 加強教育理財業務人員於推介或銷售金融商品時，應善盡充分告知投資風險內容
- 充分了解客戶及落實商品適合度政策
- 避免為商品複雜度與客戶投資經驗及專業知識背景不相當之銷售行為

事中

- 理財業務人員之銷售及服務品質監測制度
- 出現短期虧損時，則由理財業務人員對客戶進行訪談並解析市場近況

事後

- 客戶滿意度調查及交易事後監控機制
- 理財主管做事後追蹤，以確保事前控制之落實執行

3.7.7 客戶滿意度調查

台中銀行每半年針對理財專員的服務品質向客戶做滿意度調查，以強化理財專員銷售及服務品質之監測，平均滿意度皆超過 95%

	2018 年	2019 年	2020 年
滿意度 (%)	96%	96.5%	99%

3.7.8 落實良善服務品質

為強化員工服務禮儀及提升服務品質，台中銀行訂有服務禮儀標準及教材，設置服務禮儀種子講師，負責單位禮儀之訓練，且設計有可量化之考核機制，包含實地考核、電話檢測及客戶申訴 (各項占比依當年度評核重點決定)，以客戶角度來審視營業單位臨櫃及電話之服務禮儀，並於年度終了時公布考核結果與分組競賽獎懲單位，作為核發單位經營績效獎金標準之一，期以有系統、有制度地管理維持服務品質。

1. 年度評核服務品質成績：

年度	2018	2019	2020
服務品質計分 (百分制)	90.48%	88.80%	93.58%

註 : 服務品質計分因各年度評核重點不同，爰各項占比總分皆不相同。

2. 近 3 年與服務禮儀有關之客訴統計如下，均已結案：

年度	2018	2019	2020
件數	6	21	8

註：為提升服務品質，降低客訴，本行賡續於「新進人員訓練班」增加服務禮儀訓練時數，並辦理「客訴案件探討研習班」，以強化員工服務禮儀之素養。

04

用心照顧！

成就安居樂業！

Do Our Best to Care for Our Employees!
Create Pleasant Work Environment for Happy Life!

4.1 僱用情形

4.2 薪酬福利

4.3 人才培育及職涯發展

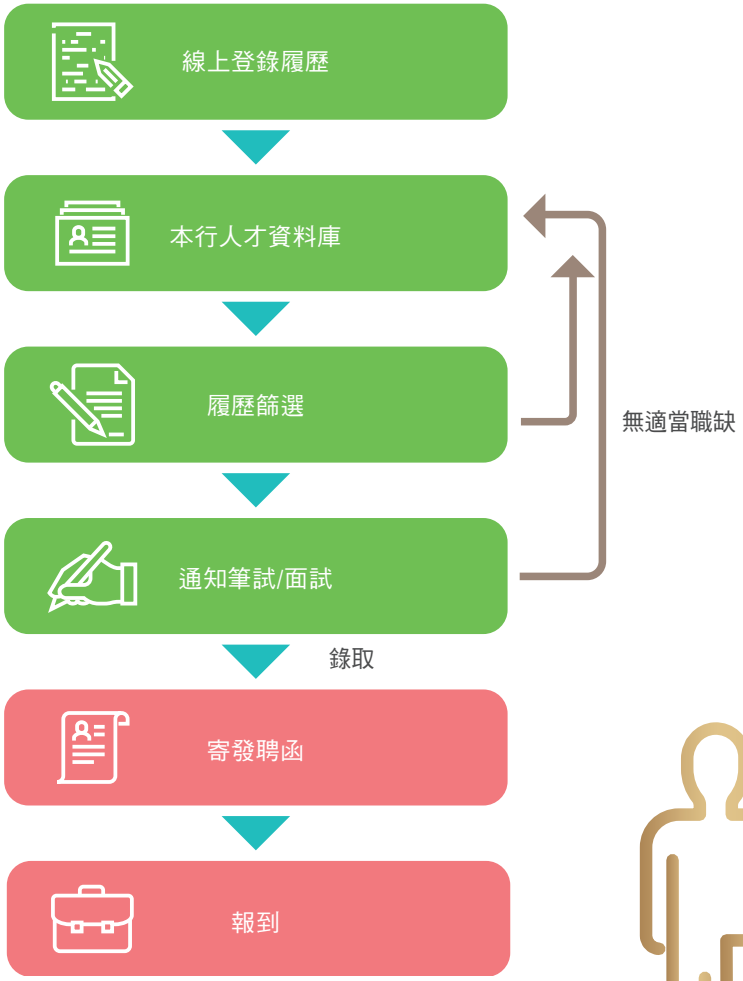
4.4 和諧的勞資關係

4.5 職場安全與衛生

4.1 僱用情形

GRI 102-8 202-1 202-2 401-1 402-1 405-1

台中銀行至 2020 年底正式員工共計 2,672 人。人才招募流程如下：



另亦透過人力銀行、校園徵才、員工推介等公開管道招募。人才是本行的重要資產，亦為決定本行競爭優勢的關鍵，期待透過多元管道招募多元人才，傳承企業理念、創造企業價值，達成永續經營及追求卓越之願景。

台中銀行致力於創造多元、平等的就業環境，並維持在地化之優勢及確保當地勞工權益，優先僱用營業單位所在地之員工，主要營運據點台灣之高階管理階層人員 (經理級以上人員) 百分之百為當地居民，海外據點之高階管理階層人員亦為台灣籍員工，並確實遵守政府勞動相關法令規定，禁止僱用童工，同時訂定人事管理規則及工作規則，確保所有員工之勞動權益。其中載明，當公司發生重大營運變化時，公司將依照員工年資，至少於 10 日前預告，以減少對員工造成之衝擊。

本行相關人力架構如下：

1. 員工架構—依性別區分

按性別比計算員工數	正職 (臺灣地區)	正職 (海外地區)	派遣
男	1,168	4	5
女	1,496	4	37
總計	2,664	8	42

註：本行員工皆為全職員工。

2. 員工架構—依固定薪、佣金制區分

按固定薪、佣金制計算員工數	正職（臺灣地區）	正職（海外地區）	派遣
固定薪	2,664	8	42
佣金制	0	0	0
總計	2,664	8	42

3. 正職員工架構—依性別、年齡、主管職與一般職區分

		臺灣地區		海外地區		總計
性別	年齡區間	主管職	一般職	主管職	一般職	
男	50 歲以上（含）	277	132	1	0	410
	30 歲以上未滿 50 歲	200	305	2	0	507
	未滿 30 歲	0	254	0	1	255
	男性總數	477	691	3	1	1,172
女	50 歲以上（含）	130	72	0	0	202
	30 歲以上未滿 50 歲	149	529	2	0	680
	未滿 30 歲	0	616	0	2	618
	女性總數	279	1,217	2	2	1,500
總計		756	1,908	5	3	2,672

註：
(1) 非擔任主管職務之員工人數 2020 年為 1,911 人，2019 年為 1,857 人，增加 54 人。
(2) 主管職係指擔任管理職務之人員。

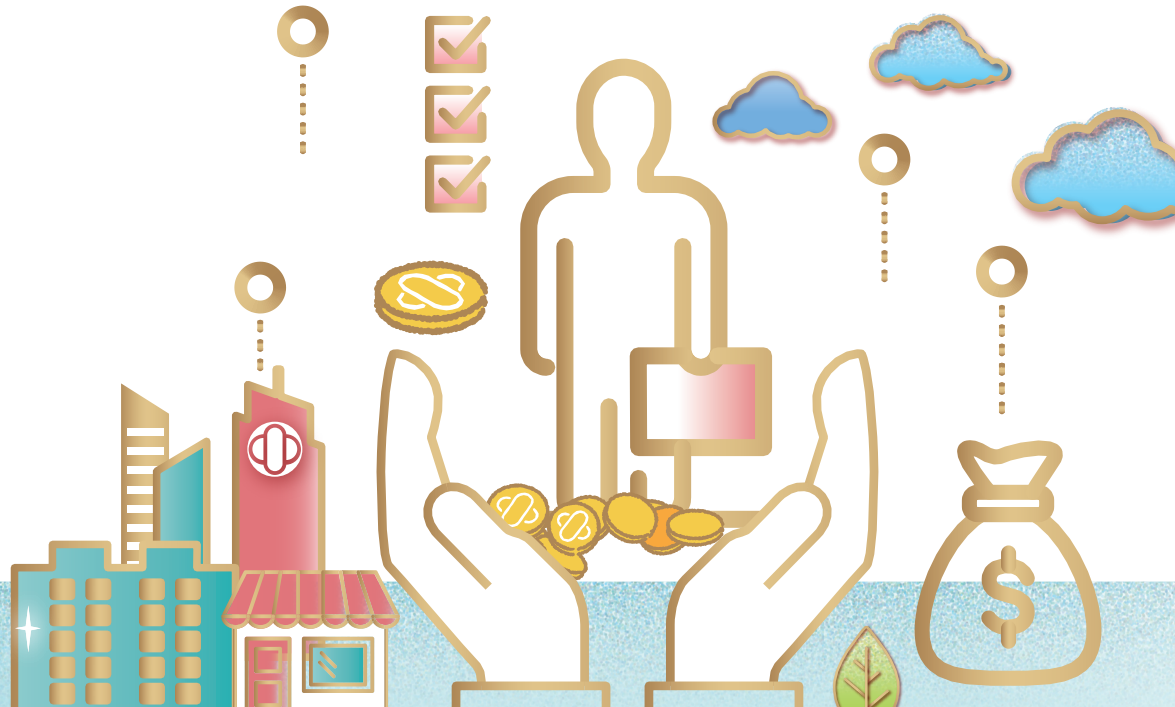
4. 現任員工教育程度（基準日 2020/12/31）

學歷	碩士以上	大學 / 專科	高中職以下	合計
臺灣地區	333	2,205	126	2,664
海外地區	3	4	1	8

5. 2020 年 12 月底進用身障員工人數統計表（臺灣地區）

實際進用身障員工人數	法定進用身障員工人數	不足額進用身障員工人數
20 人（註）	26	2

註：
(1) 本行進用身障員工人數為 20 人，其中 4 名為重度身障者，爰不足額進用人數 2 名。
(2) 本行於招募員工時優先審閱身障者之履歷，並持續透過本行招募專區及人力銀行招募，提供工作機會。



6. 新進離職率

年度	年底人數		年齡層	女			男			合計		新進離職率
	女	男	性別	未滿30歲	30歲以上未滿50歲	50歲以上	未滿30歲	30歲以上未滿50歲	50歲以上	女	男	
2018	1,314	1,061	新進	201	83	5	90	76	5	289	171	19.37%
			離職	82	70	4	36	51	5	156	92	10.44%
2019	1,466	1,144	新進	326	83	3	151	85	13	412	249	25.33%
			離職	145	95	3	79	56	14	243	149	15.02%
2020	1,500	1,172	新進	195	61	10	132	66	11	266	209	17.78%
			離職	96	75	8	69	67	9	179	145	12.13%

註：(1) 離職人數不含工讀生。　(2) 離職率 = 離職人數 / 年底人數　(3) 新進率 = 新進人數 / 年底人數

4.1.1 產學合作

1. 本行與大學院校進行產學合作實習工讀計畫，2020 年計有 18 所大學院校、54 名學生在各單位進行實習工讀。
2. 提早自準畢業生中挑選優秀人才，俾日後留用且降低新進人員因「學用落差」離職之成本。

4.1.2 員工績效評核管理

本行全體員工均須接受年度績效評核管理，藉由績效管理協助員工有效提升「工作績效」、「專業知識與技能」、「服務態度」及「法令規範之遵循程度」並強化組織效能，年度績效評核結果，將作為經營績效獎金發放、調薪、晉升等人才發展之參考。另因員工職務不同增加業務 / 理財人員定期考核頻率及方式，該等考核對象佔總全體員工百分比如下 (%)

定期績效考核對象	理專人員（人數）	業務人員（人數）	全部考核對象佔總全體百分比（按性別）
男	86	404	41.81%
女	212	249	30.73%
合計	298	653	35.59%

4.2 薪酬福利

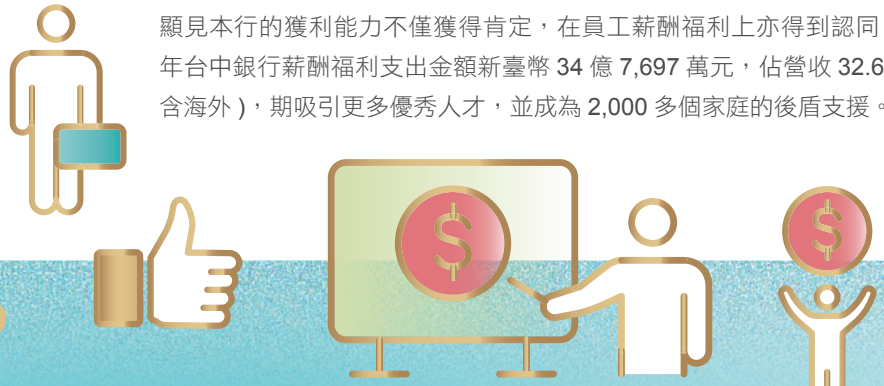
GRI 401-1 401-2 401-3 405-2

台中銀行薪資制度分為經常性薪資 (本薪、各項津貼) 及非經常性薪資 (如：加班費)，新進人員不分性別按其學經歷、工作與能力表現、所需專業技能等標準核定薪酬，並參與企業管理顧問公司之薪酬調查，比較同業相當職位，設計公平、具競爭力之薪酬制度。非經驗行員初任薪資更優於法定最低基本工資，為法定最低基本工資之 1.35 倍。員工年薪為 13 個月，包括 12 個月薪津及 1 個月春節獎金，另視當年度經營績效、員工個人績效等條件，發放經營績效獎金。為落實績效獎金與未來風險連結，避免經理人員因追求高額酬金而從事承作高風險業務，部分「經營績效獎金」自 2014 年起採遞延發放。

另外，本行設置「薪資報酬委員會」訂定並定期檢討高階管理人薪資報酬之合理性。2020 年共召開 6 次「薪資報酬委員會」針對相關議題討論。

秉持照顧員工生活，增進工作效率起見，本行依「職工福利金條例」設立「財團法人台中商業銀行職工福利委員會」，提供各項福利金補助 (包含結婚、生育、慶生、喪葬、旅遊、子女教育獎學金及節慶慰勞品等)，希望提升同仁對公司之認同度。此外，為打造完善的退休計畫，依政府規定適用新制者，按月提撥每月工資 6% 至勞保局退休金個人帳戶；適用舊制者，另外委請精算公司精算提撥率，每月由公司依精算報告之提撥率，提撥退休準備金至臺灣銀行信託部「勞工退休準備金專戶」儲存。

台中銀行於 2015-2020 年連續 6 年納入「臺灣高薪 100 指數」成分股之一，顯見本行的獲利能力不僅獲得肯定，在員工薪酬福利上亦得到認同。2020 年台中銀行薪酬福利支出金額新臺幣 34 億 7,697 萬元，佔營收 32.67%(不含海外)，期吸引更多優秀人才，並成為 2,000 多個家庭的後盾支援。



1. 各層級人員薪資比率表

層級	基本薪資比率（男：女）	平均年薪比率（男：女）
主管	1:1	1:0.876
職員	1:1	1:0.856

說明：2020 年本行主管人數男性多於女性，職員部分則因擔任工作需專業技術者 (如資訊、營繕等，薪資結構與一般行員不同) 亦以男性較多，爰平均年薪比率男性高於女性。

2. 員工福利概況說明表

福利項目	說明
員工持股信託	1. 為提升本行員工福利，協助員工長期儲蓄投資、累積財富，以促進退休後之生活安定，並增進員工對公司向心力，使員工能夠持有公司股票，共享企業經營成果，成立「台中商業銀行股份有限公司員工持股會」，開辦員工持股信託。 2. 員工可自由選擇參加，並開放員工可於指定時間，在所列範圍內選擇增減金額，每月定額信託提存，公司視前一年度每股盈餘 (EPS)，另依員工前一年度考核等位相對之提撥比率乘員工提存金作為公司提撥之獎勵金。
員工保險規劃	1. 除依法於員工到職日起加保勞工保險、全民健康保險及提撥 6% 勞工退休金外，本行基於照顧員工生活及增進員工福利，另替員工加保有：團體傷害保險、意外傷害醫療險、定期壽險、住院手術日額保險等，另自 2019 年 8 月起增加投保「癌症醫療險」。 2. 另規劃專屬員工之團險，包含壽險、重大疾病險、意外險及醫療險等，員工可自由選擇為本人及眷屬投保，享更完整保障。
各項福利補助	1. 提供生育、結婚、慶壽、喪葬、慶生會及員工子女教育獎學金等各項福利補助。 2. 為響應政府政策鼓勵生育，於 2020 年起生育補助由新臺幣 2,000 元提高為新臺幣 10,000 元。 3. 為倡導正當休閒活動，訂有「社團管理暨補助辦法」，透過社團運作方式，並補助社團經費，以鼓勵員工積極參與活動，達到身心健康之目的。
員工旅遊補助	為鍛鍊員工體魄、調劑身心健康及促進同仁情感交流，每年依本行職工福利委員會開會決議，提撥每人一定額度之經費由各單位自行規劃出遊行程及地點。
員工協助方案 (EAPs)	基於對員工之關懷，促進員工身心健康，並支持員工工作與生活平衡，特進行員工協助方案 -「3 心專案 - 用心、關心、開心」(照顧員工用 3 心：企業用心 / 專業關心 / 員工開心)。
員工酬勞分派	為激勵員工士氣，本行依公司法第 235 條之 1 第 3 項規定，以當年度獲利狀況之一定比率分派員工酬勞，並參照各同仁考績及任職期間按比例計算每位員工得分配之現金及股票。
定期健康檢查	1. 依「勞工健康保護規則」規定，雇主應依不同年齡、不同頻率，定期施行員工健康檢查，本行每二年提供全體員工進行免費健康檢查。 2. 另自 2020 年 8 月 1 日起提供本行經理人每兩年一次健康檢查費用補助，進行較為深度之檢查。
員工休假制度	台中銀行依法訂有「員工特別休假辦法」及給假規定，且有優於法令者： (1) 提供本人結婚婚假 10 日、子女結婚婚假 3 日及兄弟姊妹結婚婚假 1 日。 (2) 父母、養父母、繼父母、配偶喪亡者，給予喪假 10 日。 (3) 普通傷病假 (含安胎假及逾 3 日之生理假)30 日內薪資照給，超過 30 日者薪資減半發給。

3. 非擔任主管職務之全時員工薪資資訊：

單位：人；新臺幣仟元

項目	2018	2019	2020	與前一年度之差異數
非擔任主管職務之全時員工人數	2,014	2,225	2,364	139
薪資平均數	1,074	1,061	1,032	(29)
薪資中位數	921	939	867	(72)

說明：

1. 本表所稱「非擔任主管職務」即排除「經理人」者，依據 92.3.27 台財政三字第 920001301 號函令規定。
2. 2020 年較 2019 年之非擔任主管職務之全時員工增加 139 人，多數為甫畢業之社會新鮮人，因薪資相對較低，爰使薪資平均數及薪資中位數減少。

4. 年度員工平均福利費用：

單位：人；新臺幣仟元

年度	2018（總全體 - 不含海外，不含董事酬金）	2019（總全體 - 不含海外，不含董事酬金）	2020（總全體 - 不含海外，不含董事酬金）	與前一年度之差異數
員工福利費用 / 人	1,381	1,327	1,290	(37)
非擔任主管職務之員工總福利費用	1,947,031	1,808,130	1,677,345	(130,785)
非擔任主管職務之員工福利費用 / 人	1,169	1,034	909	(125)

說明：

1. 2019 年起人數以年度平均人數計算。
2. 2020 年較 2019 年新進人員平均增加約 124 人，且薪酬相對較低，爰每人員工福利費用減少。

4.3 人才培育及職涯發展

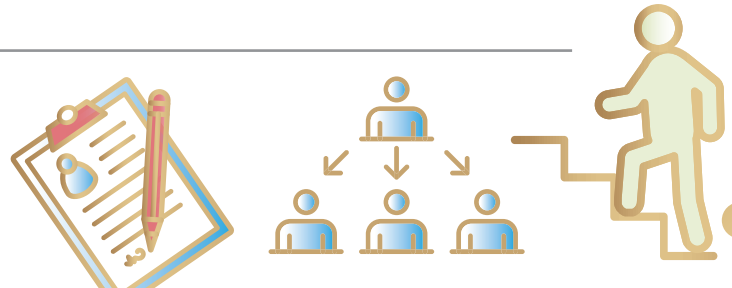
GRI 404-1 404-2 404-3

本行確信教育訓練是企業永續發展、持續進步的關鍵因素，為培育優秀人才、滿足各階層員工的發展，由專責員工訓練的部門依本行發展策略訂定年度教育訓練計畫，並依據不同職務、不同階層制定更具體的訓練課程，同時提升課程品質、深度與成效，以厚植人力資本，創造競爭優勢。

4.3.1 完善的培訓體系

傳承與提攜係為本行重要的企業文化，針對員工職涯規劃及適性發展，推動各項教育訓練，並遴選學有專精的同仁擔任講師，分享工作技能及傳承專業知識。本行持續與台灣金融研訓院及信託公會等外部訓練機構合作，辦理法令遵循、防制洗錢、衍生性金融商品及信託法規等訓練，提供金融專業職能培訓。

類別	目的	內容
新進人員訓練	使新進人員快速認識本行業務及文化，瞭解日常作業程序及控制重點。	包含認識公司沿革及文化、公司組織、個人職場藍圖與升遷制度、職涯發展與公司願景之結合、各項法令遵循法規、相關權利義務及福利事項介紹等課程。
專業訓練 (職務別訓練)	使員工能夠適才適所，塑造金融業全方位人才及激發工作潛能。	依據各職務需求提供各項教育訓練，並規劃其職涯發展地圖，讓員工可配合職涯發展接受培育。
管理訓練	強化主管人員須具備之領導統御等各項專業知識、職能、管理能力。	1. 舉辦「公司治理、誠信經營」講堂，提供高階長官、單位主管定期進修與了解未來局勢發展。 2. 開辦法規、專業職能、敏感度等相關課程，強化主管專業度，以帶領同仁實踐企業政策。 3. 安排 LIFO 報告解析及「服務、管理、溝通」能力等訓練課程，使初次擔任主管之同仁加強基礎概念。



類別	目的	內容
員工個人發展計畫 (IDP)	發掘出具有未來潛力的優質人才，建立本行人才庫	依據「績效發展」、「人員管理」、「職涯發展」、「訓練發展」、「關鍵人才管理與發展」建立經營與管理思維，培養策略分析與組織規劃能力，以維繫組織發展及團隊運作
法令遵循訓練	使員工了解各項業務應採行之法令遵循程序，確保業務執行時能符合內部規範及法令規定	強化同仁崇法守紀的觀念及提升作業知能，避免缺失重複發生，定期舉辦法令遵循、防制洗錢、內稽內控等教育訓練
其他訓練	提供同仁更全面、多元性之教育訓練內容與型態	提供多元化課程內容 (如：資訊安全、金融科技、大數據、行銷技巧、創新力等)，開拓員工視野及對金融環境之敏銳度，以增進專業職能
證照獎勵補助措施	鼓勵員工利用公餘時間自我學習、充實專業知識，積極考取金融專業證照及通過外語檢定提升職場競爭力	凡考取金融專業證照及通過外語檢定者皆依本行「證照獎勵補助措施」辦理，補助張數計 1,379 張，金額 $1,184,663。

▲ 台中銀行 培訓體系

1. 培訓體系成果：

	開辦班次	參訓人次
新進人員訓練	11	498
專業訓練	166	10,817
管理訓練	8	511
員工個人發展計畫 (IDP)	6	101
法令遵循訓練	25	1,392

4.3.2 教育訓練統計

教育訓練可以培養同仁共同的價值觀、增強組織的凝聚力及提升工作效能，且金融市場瞬息萬變，為力求同仁熟稔最新的金融知識、商品訊息、法規制度及市場趨勢，以提供客戶優質及專業的服務，為此本行依各項業務開辦各項訓練 (如：存匯、授信、外匯及財富管理等)，廣泛核派人員參加內部及外部教育訓練課程以吸取新知。

1. 2020 年相關之訓練成果：

	2018	2019	2020
內訓開課班次	231	243	224
內部訓練參加人次	13,637	14,066	13,861
內部訓練總時數	121,560	133,034	105,762
參加外部班次	340	465	446
外部訓練參加人次	835	1,069	1,518
外部訓練總時數	10,027	10,849	11,810
員工平均訓練時數	55.4	55.6	44
員工平均訓練成本	4,852	5,186	3,499
員工訓練總費用	11,524,103	13,535,858	9,349,691

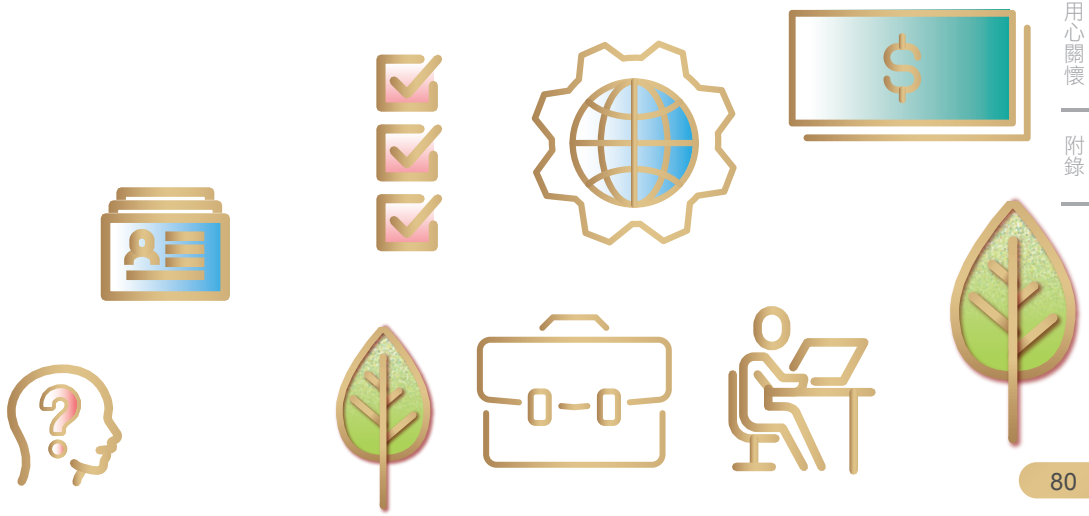
說明：
2020 年受疫情影響，為避免群聚感染風險，上半年減少教育訓練之辦理，下半年起將部分課程調整為視訊方式進行，故整體受訓人數及費用下降。

2.2020 年主管及一般職平均受訓時數：

	2019		2020	
	主管職	一般職	主管職	一般職
女性	58	58	51	45
男性	49	52	39	42
總全體	52	56	43	44

3.2020 年人權政策教育訓練情形：

將人權政策及性別平等暨友善職場宣導列入新進人員教育訓練必修項目，內容包含相關法規介紹 (如性別平等法、性騷擾防治、職業安全衛生、個人資料保護等)、檢舉申訴管道介紹、職場藍圖與升遷制度、員工職涯發展、行員相關權利義務與福利事項等，藉由教育訓練宣導本行對人權政策之保障與注重，致力營造安全、平等、免於歧視與騷擾之工作環境，2020 年辦理人權政策相關教育訓練課程，員工受訓比率達 100%。



4.3.3 人才培訓專案：

數位金融轉型計畫	1. 強化同仁數位金融素養、對數位金融商品之專業知識及行銷能力，鼓勵同仁報考「金融科技力知識檢定測驗」以強化職能與競爭力，截至 2020 年底全行共 277 人取得測驗合格證書。 2. 參與金融研訓院舉辦之「芬恩特 FIN&TECH」課程，以利掌握發展趨勢，及早因應與轉型。 3. 購買數位轉型相關書籍，並發放予同仁閱讀，瞭解如何運用數位科技作為服務之媒介，進而重新省思定位與規劃未來發展策略，以掌握趨勢，打造數位金融環境。
英語線上學習課程	為配合金融監督管理委員會推動雙語國家政策及提供無障礙金融雙語服務環境，本行致力於儲備與提升行員英語能力，除鼓勵同仁積極考取外語相關證照 (如：英檢、多益等)，更補助同仁參加語言訓練中心舉辦之線上學習課程，截至 2020 年底已舉辦 2 期，學習期間各 6 個月。
海外營業單位外派計畫	為拓展國際業務版圖，於海外設立分支機構，甄選有意赴海外服務之同仁，舉辦「海外營業單位外派計畫說明會」，提供員工多元職涯規劃發展。

4.3.4 員工職涯發展：

清楚看見自己的職場藍圖，並針對各職位規劃其職涯發展地圖，提供完整的訓練計畫，員工可配合職涯發展接受培育，使員工適才適所，強化員工終身受用的技能，所建立之觀念也有助益於員工終生學習及退休後生涯規劃。

1. 職務職能：

逐步導入「職務職能」觀念，透過職能提升工具 (基礎證照之考取、初階職能訓練、專業能力培養等)，幫助同仁了解各項職務應具備之職能及專業，並提供職涯發展地圖及完整教育訓練計畫，使員工及早訂定職涯方向、補強所需技能，不僅增進職場優勢也有助益員工終身學習及生涯規劃。

2. 職務輪調：

為塑造金融業全方位人才及激發工作潛能，本行實施職務輪調，並符合法令規範「調動五原則」辦理單位輪調，以培養互相支援的能力並充分瞭解各項工作，更藉此累積員工在各領域的歷練，讓員工的職場適應力更優化。

3. 專業職能培訓：

配合業務分流、專業分工及協助員工長期職涯發展，針對不同業務部門舉辦各類專業課程，如業務規範、作業流程、行銷技巧、客戶關係管理等，以強化員工職能，且配合金融科技、海外業務興起，持續派員參加新種業務之訓練課程，培育員工新觀念與新技能，以面對新興職場的快速變化，適應環境變動及組織成長。

4. 線上學習系統：

逐步導入線上學習系統，提供多元化學習課程，打破時間、空間及距離限制，打造員工隨時隨地強化自我專業與管理能力之學習環境，使教育訓練更有效率、專業職能發展更加快速、提升員工職場競爭力。

4.4 和諧的勞資關係

GRI 406-1 411-1 412-2

4.4.1 定期舉辦勞資會議：

良好的員工勞資關係是企業成功的關鍵要素之一，台中銀行 2020 年勞方代表及資方代表各 6 位，定期舉辦勞資會議，協調勞資關係及促進勞資合作，本年度共召開 4 次勞資會議，勞資雙方代表充分討論員工所關切之議題。雙方並已選定團體協約協商代表，將擇適當時機協商。

4.4.2 員工意見溝通管道多元：

有效的雙向溝通才能凝聚員工對公司之向心力與認同感，且為防範弊端發生，同仁若發現不法或性騷擾事件、主管或同仁違反內部控制規定、從事高風險投機活動等，皆可透過書面文件、電子郵件、內部網站或申訴專線等正式申訴管道，進行反映及陳述。

公司對反映意見之員工均予以保密，並即時回應處理。2020 年經調查且完成處理之員工申訴案件共 3 件，並無涉及人權問題、歧視、原住民權利及強迫與強制勞動等相關問題申訴。

近三年員工申訴案件數　　單位：件

2018	2019	2020
2	3	3

4.4.3 組織氛圍問卷

對象：副理以下人員 (不含工讀生)

目的：瞭解同仁的工作感受，讓同仁可以在台中銀行快樂的工作、學習與成長，以打造活力、溫馨的組織環境，一同達成美好的願景。

構面：如工作氣氛、職場人際關係、公司的認同度、職涯發展等。

問卷份數：2,484

收回份數：1,928

收回率：77.6%

調查結果：

滿意度	工作氣氛	職場人際關係	公司的認同度	職涯發展
全體	92.74%	97.04%	98.50%	98.76%
男性	92.62%	97.67%	98.45%	98.83%
女性	92.82%	96.63%	98.53%	98.70%

實際作為：

1. 為落實員工關懷、營造溫馨的工作環境及互動良好的組織文化，主動關心同仁的身心、家庭、經濟及工作等情況，製定「員工生活輔導查訪表」。
2. 為鼓勵同仁多休假以調劑身心及尋求生活與工作平衡，特訂定單位及個人休假比率等激勵措施。

4.4.4 營造兩性平等職場

響應勞動部促進就業平等、避免職場性別刻板印象造成職場性別歧視、職場性騷擾，本行遵循性別工作平等法之促進工作平等措施、防治職場性騷擾相關規定及就業服務法之防制就業歧視，建立兩性平等的職場環境。為防治性騷擾事件發生，建立兩性平等的職場環境及保護被害人權益，2020 年共受理 3 件性騷擾案件，處理過程皆依規定辦理，於受理日起五個營業日內成立調查小組，展開調查，對於調查過程與資料均保密，調查報告提交「員工性騷擾申訴處理委員會」，並對相關人員予以懲處及調離原職位，另依程序向主管機關呈報。

台中銀行並致力於塑造良好的工作環境與合諧的勞資關係，遵循各項勞動法令，保障員工各項權益，且為促進兩性平等之各項措施，訂定「生理假」、「家庭照顧假」、「產檢假」、「陪產假」、「產假」、「安胎假」及「育嬰留職停薪相關規定」等，另管理單位可從出差勤管理系統查詢員工出差勤狀況，瞭解員工工作工時是否超時，對於相關勞基法規定也多次重申，整體勞資關係和諧，創造企業經營成長與員工權益雙贏。

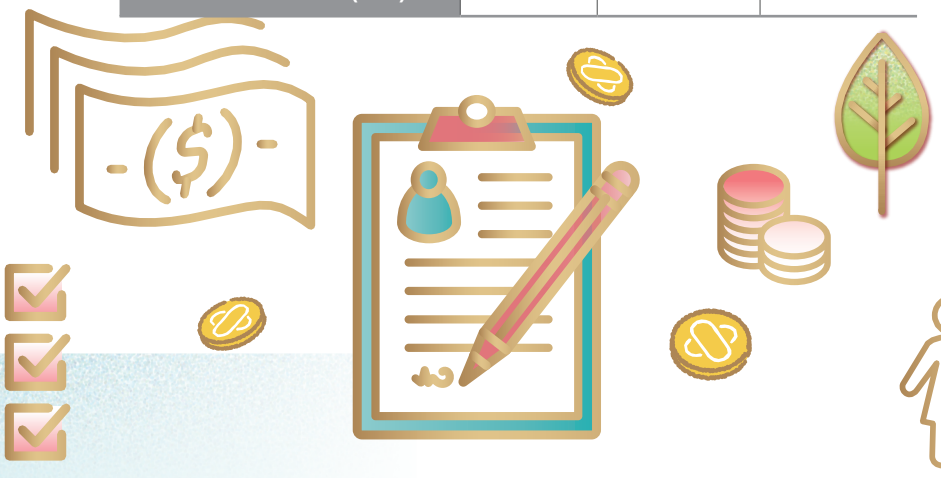
1. 近三年各群組女性占比統計表

	2018	2019	2020
女性員工百分比	55.33%	56.17%	56.14%
女性主管百分比	34.71%	37.35%	36.93%
女性初階主管百分比	40.09%	43.59%	42.72%
女性中高階主管百分比	23.93%	24.60%	25.30%
女性擔任具收入成長功能 (如業務) 管理職位百分比	28.54%	31.57%	31.50%
非主管職女性員工百分比	64.00%	63.83%	63.79%
新進人員女性員工百分比	62.83%	62.33%	56.00%

說明：
1. 初階主管包含科長、副科長、襄理之主管職。
2. 中高階主管包含副理及經 (協) 理以上之主管職

2.2020 年育嬰留職停薪情形

項目	男	女	總計
2020 年新增享有育嬰留職停薪人數 (A)	22	75	97
2020 年產假結束申請留職停薪人數 (B)	1	26	27
2020 年申請率 (B/A)	5%	35%	28%
2020 年育嬰留職停薪應復職人數（C）	2	27	29
2020 年育嬰留職停薪復職人數（D）	0	18	18
2020 年復職率 (D/C)	0%	67%	62%
2019 年育嬰留停復職且於 2020 年在職滿一年仍在職 (E)	1	16	17
2019 年育嬰留職停薪復職人數 (F)	1	16	17
2020 年留任率 (E/F)	100%	100%	100%

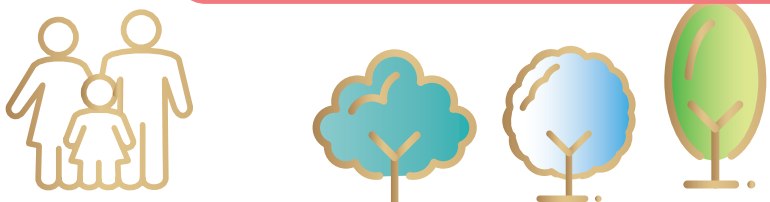


4.4.5 工會組織

工會成立於 1999 年 3 月 27 日，定期召開理監事會與會員代表大會，及推選勞方代表參與公司召開之職工福利委員會、勞資會議與勞工退休準備金監督委員會議，協商修正「台中銀行員工工作規則」，以保障會員權益，提高會員智能，改善勞動條件，溝通勞資意見，提高公司生產力，增進員工福利，促進勞資合作以達台中商業銀行永續經營為宗旨。

1. 2020 年會議項目及次數

會議	次數
理、監事會會議	6 次
參與勞資會議	4 次
職工福利委員會會議	4 次
勞工退休準備金監督委員會會議	8 次
人事評議暨考核委員會會議	10 次
員工性騷擾申訴處理委員會會議	2 次
勞工局勞動檢查說明會	4 次
出席民權民族大樓員工作業環境監測作業	2 次



4.5 職場安全與衛生

台中銀行為提供全體同仁及利害關係者一個安全無虞的作業環境，持續改善職業安全衛生管理分為以下兩項說明：

4.5.1 員工安全觀念及習慣養成

1. 推展員工安全與健康規則，預防職業災害發生，各單位制定年度「自動檢查計畫」，落實安全衛生自主管理。
2. 為有效落實管理各營業單位職業安全與衛生人員，由公司資訊部設計「各單位職業安全衛生人員名單」系統，配合人資系統於人員轉任單位後系統自動調換相關人員，並定期安排各單位職業安全衛生業務主管、急救人員及防火管理人員參與相關訓練，編列在職員工教育訓練宣導教材以增加專業素養。
3. 每年各營業單位實施兩次以上安全應變措施演練，經過事前編排模擬情境，以熟悉各項設備及災害應變狀況處理，落實危害意識養成增加員工自我防護及災害應變處理能力。
4. 本年度制定「執行職務遭受不法侵害預防計畫」保障員工職場安全，避免職場霸凌事件發生。本年度職場遭受不法侵害案件調查乙次。各單位無職場不法侵害案件。
5. 加強各營業單位各項施工危害告知之程序，並由總行協助相關危害告知作業執行。

4.5.2 健康促進管理

1. 辨識與評估工作場所環境及作業之危害。
2. 調查員工健康情形與作業之關連性，並對健康高風險勞工進行健康風險評估，採取必要之預防及健康促進措施。
3. 設有醫務室，並依勞工健康保護法令之規定，聘有護理人員專職辦理臨場勞工健康服務事宜。
4. 特約從事勞工健康服務之醫師提供臨場服務並每季辦理醫師健康講座或健康諮詢，增強員工健康意識。
5. 依職場母性健康保護工作指引，確保減少及排除工作場所中危險因子，不使妊娠中及分娩後未滿一年之女性員工，從事可能影響胚胎發育、妊娠或哺乳期間之母體健康工作。
6. 硬體設施提供媽媽專屬集乳室空間，在兼顧母性保護與就業平權之原則下，營造母性員工友善工作環境。
7. 每二年辦理員工健檢，由醫護人員進行健康檢查紀錄之分析、評估、管理與保存，使同仁更瞭解自身健康狀況，並持續追蹤各項健康異常項目，以達到「早期發現早期治療」之目的。
8. 透過員工體檢資料資料分析、高風險群之辨識及評估、醫師面談及健康講座、工作時間調整或縮短及工作內容更換之措施、健康檢查、管理及促進、成效評估並改善及其他有關安全衛生等事項，使因工作促發腦心血管疾病之風險降低，以確保相關員工之身心健康。

9.2020 年度醫師健康講座及健康諮詢如下表：

項次	講座	日期	參加人數
1	武漢肺炎面面觀	2020.03.03	20
2	婦癌防治	2020.06.16	35
3	體重控制	2020.09.22	45
4	伸展筋骨生活輕鬆	2020.12.12	38

05

用心惜福！

守護您我的家園！

Do Our Best to Appreciate Blessings!

Guard our homeland!

5.1 節能減碳管理

5.2 資源循環利用

5.3 綠色採購及供應鏈管理

5.4 推廣無紙化

5.5 授信政策

面對氣候變遷議題，2015 年聯合國所通過的 17 項「永續發展目標」（Sustainable Development Goals,SDGs），其中 SDG13「氣候行動」將氣候變遷減緩與調適列為明確制定永續發展願景及目標，呼籲全球及各企業應採取緊急行動，對抗氣候變遷及其影響，並期望在環境保護的前提下，追求經濟的綠色成長，惟本行產業型態於作業過程中對環境影響不大。

台中銀行瞭解金融產業在全球氣候變遷減緩與調適扮演關鍵角色，以金融業的影響力，關注因氣候變化導致之災害衝擊，以及對金融市場或經濟發展的影響，辨識授信業務與其他業務營運之風險，以利控管風險概況，並進而尋求潛在之發展機會。本行於 2018 年起致力推動環保作為節能減碳管理、資源循環利用、綠色採購及供應鏈管理、推廣無紙化，相關管理措施成果如下。

治理	本行以「企業社會責任 (CSR) 推動小組」支持公司落實氣候變遷之有效管理，並將氣候風險與機會的治理應用在公司營運相關管理
策略	經評估後，本公司主要氣候相關風險為轉型風險中的市場與法規風險，機會則為以金流協助綠色產業發展： • 轉型風險中的市場與法規風險 我們以金融業的影響力，關注因氣候變化導致之災害衝擊，以及對金融市場或經濟發展的影響，辨識授信業務與其他業務營運之風險，以利控管風險概況。 • 金流協助綠色產業發展機會 本行 2018~2020 年度協助太陽能、再生能源及電動車等綠色產業融資金額共計已達 101 億元。
風險管理	本行依據「氣候相關財務揭露」(Task Force on Climate-related Financial Disclosures,TCFD) 之氣候相關風險與機會作為基礎，氣候相關風險劃分為兩大類： (1) 與低碳經濟有關的轉型風險 - 如綠色金融融資與法令的變動性。 (2) 與氣候變遷影響有關的實體風險，並進而尋求潛在之發展機會。 本公司「企業社會責任 (CSR) 推動小組」藉由對公司營運的衝擊度與發生的可能性評估氣候相關風險與機會
指標和目標	節能減碳目標 短期目標：節電 1% 人均使用量 中期目標：每年節電 1% 人均使用量 長期目標：比較 2020 年總節電 4% 人均使用量

5.1 節能減碳管理

GRI 302-1 305-1 305-2

初期 (2020)
目標：
節電 1% 人均使用量

- 以管理方式及更換老舊設備
- 綠建築環保電梯系統

中期 (2021-2023)
目標：
節電 1% 人均使用量

- 定期宣導營業單位節約能源，並張貼節能標語降低能源損耗

長期 (2024)
目標：
比較 2020 年總節電 4% 人均使用量。

- 新總行大樓採用綠建築黃金級、智慧建築銀級
- 行舍裝修相關電器設備採用節能一級商品、LED 燈飾

5.1.1 空調節能

台中銀行致力空調節能，各營業單位配合「經濟部能源局」節約能源政策，響應全民節電行動，於營業廳張貼「節電營業中」貼紙，門窗加裝窗簾、遮陽板等遮陽設備；將室溫控制在 26~28℃。空調設備方面，採用高能源效率（高 EER 值）之空調設備，總行空調裝設可變風量空調系統，營業單位冷氣系統採用變頻多聯式冷氣系統，具有優異的變頻控制技術，搭配多款不同形式室內機，並定期維護保養使系統達到穩定效能，配合電風扇，節約冷氣壓縮機的運轉，可提高室內空氣品質達到節約的功效，減少能源損耗，達到節能減碳之目的。

為節省各營業單位能源於行舍整修時一律汰換老舊空調。

冷氣更新及修繕保養費用 | 266 萬元

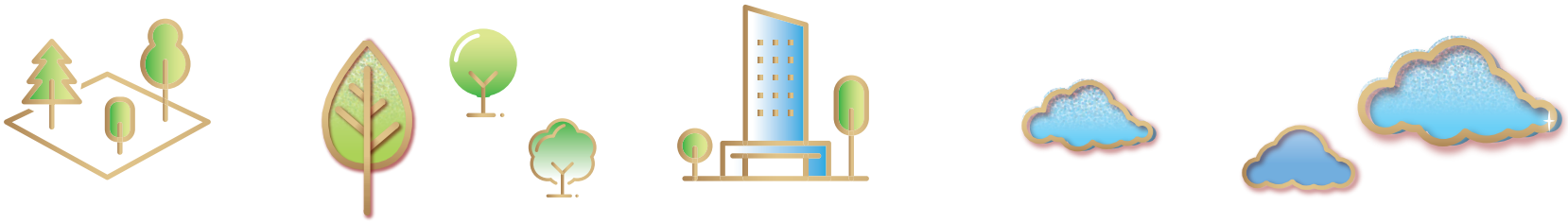
5.1.2 燈光節能

1. 台中銀行配合政府節能政策，有感辦公大樓照明用電，佔去總用電量的 40%。2020 年新設及裝修工程，皆全面採用 LED 燈，更換率約 46%; 另總行大樓損壞舊燈具逐步更新為 LED 燈，更換率約 37%，有效減少熱源以降低電力使用。
2. 每年定期測量所有辦公室、停車場之照度，適時提供照明，戶外夜間照明採用感光自動開關，廣告招牌燈配合季節適時調整，均待日落後始開啟招牌燈，關閉時間均為 23:00。
3. 配合政府節能減碳政策，部分分行燈具全面更新為經濟部認證節能燈具並符合台中市政府節能補助申請 (總工程款 56,400 元)
4. 本行行舍進行室內裝修時，均透過良好的空間格局規劃及動線安排，讓辦公空間能有更多的自然採光，減少人工照明的數量，進而達到節能減碳。

廣告招牌亮燈時間				
	11 月 ~ 次年 2 月 冬月	3~5 月 冬月	6~8 月 夏月	9~10 月 夏月
燈亮時間	17:30 至 23:00	18:00 至 23:00	18:30 至 23:00	18:00 至 23:00

5.1.3 視訊會議

為提升時間使用效率，節省人員差旅費用，避免意外風險，以利即時決策，反應市場變化，2020 年每月均有各部室利用視訊會議進行教育訓練，每月平均使用約 84 場次視訊會議，透過設備與營業單位面對面溝通。



5.1.4 節能成效

本行經上述節能措施實際實施之成效詳如下表所列：

1. 2020 年總行能源及碳排放量數據

項目總行	2018	2019	2020	與前年度增減變化
(範疇一) 直接溫室氣體排放源 (公噸 CO2e/ 年)	225.0598	239.3388	228.856	減少 4.38%
(範疇二) 能源間接排放源 (公噸 CO2e/ 年)	1,677.9895	1,658.6688	1,819.1253	增加 9.67%
總排放當量 (公噸 CO2e/ 年)	1,903.049	1,898.008	2,047.981	增加 7.90%
人均總碳排放量 (公噸 CO2-e/ 人)	2.96	2.85	2.856	增加 0.21%

註 :

1. 全球暖化潛勢（GWP）值具有 1996、2001、2007、2013 等四年 IPCC 報告公布之 GWP 值，由組織依盤查目的需求選用。預設為 IPCC 第五次評估報告 (2013)【可以依需求調整 GWP 之選用】。
2. 溫室氣體盤查邊界設定採營運控制法。
3. 碳排放量計算公式 :

(1) 用電度數 * 每度用電排放 CO^2 當量 = 公噸二氧化碳當量 (經濟部能源局)

2017 年電每度排放系數 0.554(KgCO2e/ 度)，2018 年電每度排放系數 0.533(KgCO2e 度)，2019 及 2020 年電每度排放系數為 0.509(KgCO2e/ 度)。

(2) 除電力外，其餘係數採用行政院環境保護署溫室氣體排放係數管理表 6.04 版。

4. 總行人數由 2018 年 642 人、2019 年 665 人增加至 2020 年 717 人。
5. 為節約能源並藉由有效管理善用公務車資源，2017 年公務車 34 輛、2018 年 47 輛、減少至 2019 年 19 輛公務車，2020 年 16 輛，總用油量減少 2,085 公升。
6. 總行員工餐廳用餐人數增加，造成總天然氣使用量增加。
7. 分析僅以總行民族、民權大樓之用水用電分析，分行部分之用水用電於 2020 年納入蒐集數據尚無比對資料。
8. 2018 年及 2019 年數據查證完成並修正。
9. 2020 年數據統計後，未查證完成。

2. 2020 年營業單位用電及碳排放量數據

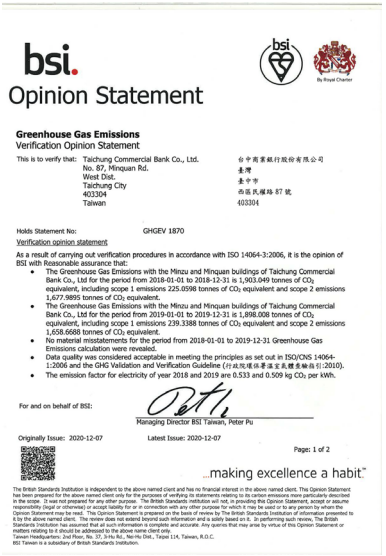
項目分行	2019	2020	與前年度增減變化
總用電量 (度)	7,076,131	7,179,281	增加 1.45%
總用電量 (百萬焦耳)	25,474,071.6	25,845,411.6	增加 1.45%
(範疇二) 用電排碳量 (t CO2-e)	3,601	3,654	減少 1.47%
人均使用量 (度 / 人)	4,078	3,687	減少 10.6%

註 :

1. 營業單位總人數 2019 年以 1,735 人、2020 年以 1,947 人計算。
2. 一度 = 千瓦小時 =1000W*3600s=3.6*10 ^{6} 焦耳

5.1.5 BSI 查證

依據 ISO 14064-1（2006 年版）/CNS 14064-1 與行政院環境保護署溫室氣體盤查與登錄指引條文要求辦理，未來配合政策以調整基準年設定。由「財團法人台灣綠色生產力基金會」協助辦理本行總行溫室氣體盤查，並通過 BSI 查證。請參閱 107-108 年度溫室氣體盤查報告書及 BSI 溫室氣體查證聲明書。



bsi.

Opinion Statement

Greenhouse Gas Emissions
Verification Opinion Statement

This is to verify that: Taichung Commercial Bank Co., Ltd.
No. 87, Minquan Rd.
West Dist.
Taichung City
403304
Taiwan

台中商業銀行股份有限公司
臺灣
臺中市
西區民權路 87 號
403304

Holds Statement No: GHGEV 1870

Verification opinion statement

As a result of carrying out verification procedures in accordance with ISO 14064-3:2006, it is the opinion of BSI with Reasonable assurance that:

- The Greenhouse Gas Emissions with the Minzu and Minquan buildings of Taichung Commercial Bank Co., Ltd for the period from 2018-01-01 to 2018-12-31 is 1,903.049 tonnes of CO_2 equivalent, including scope 1 emissions 225.0598 tonnes of CO_2 equivalent and scope 2 emissions 1,677.9895 tonnes of CO_2 equivalent.
- The Greenhouse Gas Emissions with the Minzu and Minquan buildings of Taichung Commercial Bank Co., Ltd for the period from 2019-01-01 to 2019-12-31 is 1,898.008 tonnes of CO_2 equivalent, including scope 1 emissions 239.3388 tonnes of CO_2 equivalent and scope 2 emissions 1,658.6688 tonnes of CO_2 equivalent.
- No material misstatements for the period from 2018-01-01 to 2019-12-31 Greenhouse Gas Emissions calculation were revealed.
- Data quality was considered acceptable in meeting the principles as set out in ISO/CNS 14064-1:2006 and the GHG Validation and Verification Guideline (行政院環境保護署溫室氣體查驗指引:2010).
- The emission factor for electricity of year 2018 and 2019 are 0.533 and 0.509 kg CO_2 per kWh.

For and on behalf of BSI:

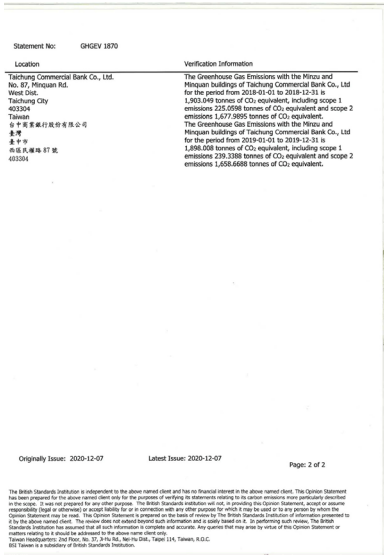
Managing Director BSI Taiwan, Peter Pu

Originally Issue: 2020-12-07 Latest Issue: 2020-12-07

Page: 1 of 2

...making excellence a habit.

The British Standards Institution is independent to the above named client and has no financial interest in the above named client. This Opinion Statement has been prepared for the above named client only for the purposes of verifying its statements relating to its carbon emissions more particularly described in the scope. It was not prepared for any other purpose. The British Standards Institution will not, in providing this Opinion Statement, accept or assume responsibility (legal or otherwise) or accept liability for or in connection with any other purpose for which it may be used or to any person by whom the Opinion Statement may be read. This Opinion Statement is prepared on the basis of review by The British Standards Institution of information presented to it by the above named client. The review does not extend beyond such information and is solely based on it. In performing such review, The British Standards Institution has assumed that all such information is complete and accurate. Any queries that may arise by virtue of this Opinion Statement or matters relating to it should be addressed to the above name client only.
Taiwan Headquarters: 2nd Floor, No. 37, Sihfu Rd., Nei-Hu Dist., Taipei 114, Taiwan, R.O.C.
BSI Taiwan is a subsidiary of British Standards Institution.



Statement No: GHGEV 1870

Location	Verification Information
Taichung Commercial Bank Co., Ltd. No. 87, Minquan Rd. West Dist. Taichung City 403304 Taiwan 台中商業銀行股份有限公司 臺灣 臺中市 西區民權路 87 號 403304	The Greenhouse Gas Emissions with the Minzu and Minquan buildings of Taichung Commercial Bank Co., Ltd for the period from 2018-01-01 to 2018-12-31 is 1,903.049 tonnes of CO_2 equivalent, including scope 1 emissions 225.0598 tonnes of CO_2 equivalent and scope 2 emissions 1,677.9895 tonnes of CO_2 equivalent. The Greenhouse Gas Emissions with the Minzu and Minquan buildings of Taichung Commercial Bank Co., Ltd for the period from 2019-01-01 to 2019-12-31 is 1,898.008 tonnes of CO_2 equivalent, including scope 1 emissions 239.3388 tonnes of CO_2 equivalent and scope 2 emissions 1,658.6688 tonnes of CO_2 equivalent.

Originally Issue: 2020-12-07 Latest Issue: 2020-12-07

Page: 2 of 2

The British Standards Institution is independent to the above named client and has no financial interest in the above named client. This Opinion Statement has been prepared for the above named client only for the purposes of verifying its statements relating to its carbon emissions more particularly described in the scope. It was not prepared for any other purpose. The British Standards Institution will not, in providing this Opinion Statement, accept or assume responsibility (legal or otherwise) or accept liability for or in connection with any other purpose for which it may be used or to any person by whom the Opinion Statement may be read. This Opinion Statement is prepared on the basis of review by The British Standards Institution of information presented to it by the above named client. The review does not extend beyond such information and is solely based on it. In performing such review, The British Standards Institution has assumed that all such information is complete and accurate. Any queries that may arise by virtue of this Opinion Statement or matters relating to it should be addressed to the above name client only.
Taiwan Headquarters: 2nd Floor, No. 37, Sihfu Rd., Nei-Hu Dist., Taipei 114, Taiwan, R.O.C.
BSI Taiwan is a subsidiary of British Standards Institution.

107 年度
溫室氣體盤查報告書

108 年度
溫室氣體盤查報告書

BSI 溫室氣體查證聲明書

5.2 資源循環利用

GRI 303-1

5.2.1 基地保水

建築之「基地保水指標」即是藉由促進基地的透水設計並廣設貯留滲透水池的手法，以促進大地之水循環能力、改善生態環境、調節微氣候、緩和都市氣候高溫化現象。

基地的保水性能愈佳，基地涵養雨水的能力愈好，有益於土壤內微生物的活動，進而改善土壤之活性，維護建築基地內之自然生態環境平衡。

本行現有行舍皆屬老舊建築居多，未來行舍整修規劃時，將考量基地周邊空地設置透水鋪面材及增加綠化量。此外本行進行新總行大樓新建工程規劃案，在地下室規劃時特地減少 B1 開挖面積，開挖率降低 60% 以下，除可增加地面透水範圍外，亦可增加地面層植栽覆土深度，確保植栽有良好生長環境。在車道、步道、廣場等人工鋪面設計成透水鋪面，以增加基地保水；另外對於屋頂、陽台、地下室之地面層等人工地盤上的花園植栽槽，也盡量採用截留雨水的設計，以達到部分保水的功能。

5.2.2 水資源管理

廢水處理	1. 廚房廢水處理設有油脂截留器並定期維護清理。 2. 廁所污水確實接管至污水下水道。
節省用水	1. 採用省水型馬桶；將耗水型馬桶換裝二段式沖水配件。 2. 將小便器沖水裝置改為自動感應式，並調整適當沖水時間。 3. 水龍頭出水量調整為原本的 60%，宣導隨手關緊水龍頭。 4. 定期檢查修繕馬桶、水塔、蓄水池或其他水管接頭是否漏水。 5. 植物澆水時間選擇早晚陽光微弱、蒸發量少的時候。 6. 將廁所清潔用水改為地下水，節省自來水使用量。
水質安全	1. 每年清洗大樓水塔一次，並進行水質檢測，檢查 PH 值及氯含量是否符標準值及檢查水池水塔設備保障用水安全。 2. 定期進行大樓飲水機檢查維護，並進行水質檢測是否符合標準，同時更換濾心，確保日常飲用水之安全。
水源	來自臺灣自來水公司，本行大樓用水主要為辦公室民生用途，僅提供員工及部份客戶使用，對水源並無重大影響。廁所清潔用水則採用地下水，降低自來水使用量。
節水宣導	透過海報、標語及教育課程等多元方式宣導，將節水觀念融入每個員工日常辦公的每個細節，以達到節省水資源之目的。

1. 2020 年總行用水量數據 (度)

項目	2019	2020	與前年度增減變化
地表水總用水量 (度)	13,460	12,407	減少 7.8%
公噸二氧化碳當量 (公噸 CO2e)	2.019	1.861	減少 7.8%
人均使用量 (度 / 人)	20	17	減少 13.5%

註：

1. 總行人數由 2019 年 665 人增加至 2020 年 717 人。
2. 僅以總行民族、民權大樓之用水 (未列入地下水用量) 用電分析。
3. 1 度水之 CO2 排放約當量 =0.150 公斤 CO2/ 度 (台灣自來水公司)。
4. 總行用水量數據統計自 2019 年開始。

2. 2020 年營業單位用水量數據 (度)

項目	2019	2020	與前年度增減變化
地表水總用水量 (度)	49,114	103,304	增加 110.3%
公噸二氧化碳當量 (公噸 CO2e)	7.367	15.496	增加 110.3%
人均使用量 (度 / 人)	28	53	增加 87.3%

註：

1. 2019 年營業單位總人數以 1,735 人及 2020 年營業單位總人數以 1,947 人計算。
2. 1 度水之 CO2 排放約當量 =0.150 公斤 CO2/ 度 (台灣自來水公司)。
3. 2020 年營業單位用水量增加的主要原因為水管破裂漏水所致。
4. 營業單位用水量數據統計自 2019 年開始。

5.2.3 室內環境

台中銀行在室內裝修以簡潔實用為主軸，採輕量裝潢為設計依歸，「室內環境指標」以音環境、光環境、通風換氣與室內建材裝修等四部份為主要評估對象。

音環境	系統櫃及隔屏等設備均採可拆解組裝環保再利用，以降減費用及避免浪費資源。
光環境	室內照明燈採用具防止炫光之燈照、格柵及高效能之省電燈具 (採逐步更新方式)，外牆玻璃採用輕玻璃或低輻射 (low-E) 玻璃，不採用高反射玻璃或重顏色之色版玻璃以保良好採光。
通風換氣	中央空調系統均設置新鮮外氣系統，使室內環境保有健康空氣。2017 年開始對總行辦公場所檢測 CO_2 之含量，以確保員工工作環境之舒適度。
室內建材裝修	在室內裝修方面，鼓勵儘量減少室內裝修量，將舊有辦公家具和新的空間融合，不僅能減少廢棄物，物品的再利用，也符合環保訴求。

註：室內裝修規劃時，採用具備國內外環保標章、綠建材標章之建材為主，裝修產生之廢棄物，均確實做好垃圾分類，降低對環境之影響。

5.2.4 資源回收分類方式

(1) 平面類：

報紙、影印紙、雜誌、紙袋、再生紙及其他純紙漿成品綑紮後（舊書部分與其它廢紙分開，擇相同性質綑紮）交由環保團體回收。

(2) 立體類：

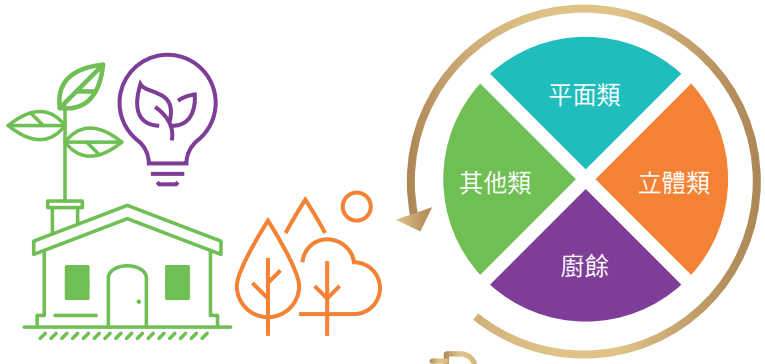
一般類資源物、各類瓶罐、容器、餐盒、其他塑膠、金屬、壓克力、保麗龍、燈管、燈泡、電池及環境衛生用藥廢容器等另外分類後交由環保團體回收。

(3) 其他類：

玻璃、大型辦公家具、家電、冷氣、電腦及其他大型回收廢棄物通知專業廠商或當地清潔隊人員清運。

5.2.5 廚餘

剩餘食材、蔬果或過期食品尚可利用者，交由畜牧業廠商回收作為飼料，每年回收約 5 公噸。



5.3 綠色採購及供應鏈管理

GRI 102-9 102-10 308-1

本行之供應商以工程承攬、資訊設備、事務設備、耗材供應商為主，說明如下：

(一) 承攬廠商安全管理控制

本行從採購、設計單位到施工單位皆依職業安全衛生相關法規，提出安全衛生管理事項，並於圖說或施工安全衛生規範等招標文件，即納入施工契約據以執行。

(二) 支持在地農業

在食安意識抬頭的今天，本行員工餐廳每日供應之餐點，其各項肉類、食材及蔬果，為採購人員每日至市場採購臺灣及當季農產品，經統計 2020 年度採購金額達 1,100 萬元。除了提供員工新鮮衛生的食材外，亦與本土的果菜、肉攤建立起相互支持的信任感，未來規劃將持續投入資源，提供員工安心、美味的鮮食服務。

(三) 選用綠建材

台中銀行在室內裝修以簡潔實用為主，採輕量裝潢為設計依歸，建材儘量採用具備國內外環保標章、綠建材標章之建材為主，以減低空氣污染，同時也要求使用低污染、可循環利用之建材；另系統櫃及隔屏等辦公設備均採得拆解方式組裝，可再利用，以降減費用及避免浪費資源。

(四) 環保及職業安全衛生要求

採購招標中，優先採購取得政府認可之環境保護標章使用許可，或使用過程及廢棄物處理符合再生材質、可回收、低污染或省能源之廠商，以增進社會

利益，減少社會成本。及要求廠商依職業安全法規定，提供施工人員使用合格之個人防護器具和相關危險性機械、設備須經檢查機構檢查合格後方可使用。

(五) 共同落實企業社會責任

為實踐本行對供應商管理之承諾與責任，與供應商共同遵守良好道德標準、重視勞動人權與促進環境永續之目標，並鼓勵本行供應商共同致力落實企業社會責任。2020 年度起推動 57 家廠商 (供應商) 共同簽署遵循環保、職業安全衛生及勞動人權等相關規範。

5.4 推廣無紙化

5.4.1 降低紙本產出

為響應綠色環保，實施無紙化，自 2018 年 11 月起線上公文系統正式上線，並從 2014 年起停止填發員工薪資所得稅扣繳憑單、勞健保繳費證明單及個人戶台外幣存款利息所得紙本扣繳憑單，建議同仁利用自然人憑證透過所得稅結算申報軟體查詢。

5.4.2 內部線上化系統

推廣無紙化服務活動，建置內部線上化系統，包含員工查詢申請作業、教育訓練課程、業務手冊及章則規範、會計事務處理、管理報表 e 化等。

5.4.3 建置網路教學專區

為響應節能減碳、節省紙張設置影音教學專區，年度固定、法定課程或實體課程前的基礎課程等，皆線上化以節省影印成本。

5.4.4 內部公文系統

台中銀行與各營業單位的公文傳達皆透過電腦及電信網路傳遞，並由內部網站提供公文及章則查閱，確保資訊安全前題下，宣導使用單面回收紙或雙面列印，減少紙張及碳粉用量。

5.4.5 電子對帳單

為愛護地球，節省社會資源耗損，在兼顧客戶權益下，於 2013 年起持續致力電子對帳單之推廣，以達降減紙張使用量，提昇客戶使用之效。

5.4.6 帳務處理線上化

為響應社會推行節能減碳，落實企業社會責任，整批帳務處理改為線上簽核方式以減少傳票用量，2020 年度執行筆數 157,210 筆，可減少 157,210 張傳票用量及人工登打作業成本。

5.4.7 網路櫃檯

臨櫃業務線上化推動網路櫃檯，將過去需要臨櫃辦理的業務線上化，提供存款、取款、轉帳、匯款等…線上預填單服務，減少客戶臨櫃辦理等待時間及減少紙張用量。

預填單簡易流程圖

5.4.8 推廣無紙化成效

為響應社會推行節能減碳及落實企業社會責任，多項作業均改以無紙化或減少紙張及傳票用量之方式進行。自推行無紙化以來，台中銀行累計共減少 1,288,474 紙張用量 (等同於減少 9,277 公斤碳排放量及減少 154 棵樹砍伐數量)，主要項目及成效如下：

項次	項目	2018 年度成效		2019 年度成效		2020 年度成效	
		執行筆數 (筆)	減少紙張用量 (張)	執行筆數 (筆)	減少紙張用量 (張)	執行筆數 (筆)	減少紙張用量 (張)
1	電子公文線上管理系統	49,638	148,914	79,603	238,809	89,187	267,561
2	整批帳務處理	84,371	84,371	137,206	137,206	157,210	157,210
3	付款處理平台	-	-	-	-	4,416	4,416
4	預付費用分攤系統	5,482	5,482	5,580	5,580	6,458	6,458
5	財產折舊及攤銷自動化	4,165	4,165	16,615	16,615	20,164	20,164
6	票據繳息節省印花稅線上化	87,998	41,292	65,944	65,944	66,505	66,505
7	業務費用提列中心處理	2,404	2,404	12,237	12,237	-	-
8	申請重要科目沖正線上化	1,405	1,405	1,736	1,736	-	-
合計		235,463	288,033	318,921	478,127	343,940	522,314

註 :

1. 參考行政院環保署碳標籤產品資訊之 A4 Paper Star 影印紙碳足跡，每 500 張影印紙為 3.6 公斤碳足跡。
2. 1 張 A4 紙約重 4 公克～ 6 公克，每箱 A4 紙約 25 公斤（5,000 張紙），每噸紙漿約需砍伐 24 棵平均高度 12 公尺、直徑 15 至 20 公分的樹木，每噸紙漿可生產 40 箱紙，因此生產 1 箱紙約須砍伐 24 ／ 40 ＝ 0.6 棵樹 (參考中華民國內政部營建署)。
3. 付款處理平台於 2020 年 9 月啟用，以網路銀行匯款方式作業，減少取款及匯款傳票之紙張用量。
4. 「業務費用提列中心處理」、「申請重要科目沖正線上化」該項目已於 2020 年併入項目 2「整批帳務處理」內。

5.5 授信政策

GRI 201-2

5.5.1 協助企業發展，助飛台灣經濟

1. 中小企業為臺灣經濟發展根基，然礙於中小企業資本額相對較小，營運規模受限，和日益增加的全球化競爭與產業環境的壓力，金融機構對中小企業融資往來對中小企業營運發展扮演極重要的角色，台中銀行致力於提供中小企業金融服務，對於中小企業提供各項金融商品及理財服務，希能成為中小企業最值得信任及託付的金融夥伴。

2. 戮力於紓困期間適時協助企業緩解還款壓力，並靈活運用中小企業信用保證基金搭配政府紓困政策，以協助眾多企業解決資金需求並提供各項金融服務。

3. 台中銀行利用中小企業信用保證基金保證機制提供中小企業辦理各項融資業務，協助眾多中小企業解決資金需求和提供各項金融服務，並榮獲金管會頒發「新創重點產業放款」績效優等之銀行。

4. 因應工廠管理輔導法修法，輔導廠商全面納管、就地合法經營，協助未登記工廠提供「特定工廠轉型融資專案」，改善污水、環保設備、消防設施等支出所需，由台中市政府與中小企業信保基金合作搭配信保方案，協助廠商順利取得特定工廠登記資格。

5. 在企業金融服務具體表現部分，台中銀行提供企業各項資金融通提供多元化的商品並協助企業取得資金，列舉如下：

（1）為促進文化創意產業升級，本行配合文化部推動「文化創意產業優惠貸款」，協助各經營文化創意事業取得所需資金，截至 2020 年 12 月止，本行對創意產業授信總額為新臺幣 48.5 億元，共計 824 件。

（2）為配合政府推動五加二產業之綠能科技，提供「太陽光電發電設備融資專案」協助環保設備的建置，期能有效發揮本行企業社會責任的影響力，深化本國綠色金融之發展。

（3）配合都市更新開發及危老重建，透過改建汰換老舊、危險的建築，提供地主或建商改良所需資金，協助整合老房重建，於美化市容之際兼顧社會居住安全提升。

（4）對擔保品不足及銀行往來經驗不足的中小企業，靈活運用信保基金，積極推動信保基金保證，包含中小企業保證基金、農業信用保證基金或海外信用保證基金之各項專案貸款，透過移送信保基金保證，促使企業取得銀行融資相助，使企業在營運階段中有效成長。

（5）配合政府台商回流政策及扶持在地中小企業，推出「投資臺灣三大方案」優惠貸款（歡迎台商回台投資專案貸款、中小企業加速投資貸款、根留台灣企業加速投資專案貸款），協助企業投資升級，創造穩定就業機會。

（6）因應工廠管理輔導法修法，輔導廠商全面納管、就地合法經營，協助未登記工廠提供「設備融資優惠貸款」及「特定工廠轉型融資」，改善汙水、環保設備、消防排水設施等支出所需，由台中市政府與中小企業信保基金合作搭配信保方案，協助廠商順利取得特定工廠登記資格。

（7）配合經濟部中小企業處推動「中小企業創新發展專案貸款」。

（8）為扶植本國企業拓展海外市場，積極推展「推展財團法人海外信用保證基金保證融資」。

（9）為協助企業廠商購置工業區土地取得資本性支出所需資金，承作「生產事業購地建廠融資專案」。

（10）與台中市政府及中小企業信保基金合作，協助台中市創業青年及中小企業取得事業經營所需資金，辦理「臺中市政府青年創業及中小企業貸款」。

（11）配合中央銀行辦理「受嚴重特殊傳染性肺炎疫情影響之中小企業貸款專案融通」。

（12）配合政府辦理「受嚴重特殊傳染性肺炎疫情影響發生營運困難事業資金紓困振興貸款及利息補貼作業」。

5.5.2 以金流協助綠色產業發展

1992 年聯合國簽訂《氣候變遷綱要公約》開始，各國政府陸續推動綠色新政，同時全球企業感受到日趨嚴峻的氣候衝擊，除推動節能減碳外，也帶動綠色產業的發展，以調適並減少氣候變遷帶來的衝擊。

隨著全球經濟日益發展，伴隨著對環境生態的破壞、氣候變遷所造成的極端氣候，各地災難性氣候頻傳，不僅對生物生存及環境生態帶來嚴重影響，亦造成巨大的經濟損失，同時衝擊企業經營及全球供應鏈發展。台中銀行積極配合政府發展綠能科技、亞洲矽谷、生技醫藥、國防產業、智慧機械、新農業及循環經濟新創重點產業，辦理「獎勵本國銀行辦理新創重點產業放款方案」。亦配合政府推動「五加二」產業之綠能科技，提供綠色貸款協助環保設備的建置，善盡企業社會責任，訂定「太陽光電發電設備融資專案」。

綠色產業的發展必須經歷漫長的成長歷程，金融機構對綠色產業更需突破傳統對綠色產業所面臨產業風險的框架，與綠色企業溝通貸款商品的接受度，在綠色產業發展或轉型過程中金流為其不可或缺的發展因子，台中銀行近年加強對綠色產業的金流服務，針對能對地球產生節能減碳減緩溫室效應及天氣防護降低氣候變遷衝擊之產業，包括自行車、太陽能、水處理、電動車、林業、園藝、藥草、再生能源、公共運輸及環保設施等，提供多樣化的金融貸款服務，貸款之綠色產業累計客戶數自 2011 年起至 2020 年已從 147 戶增至 1,303 戶。

協助綠色產業融資之成果如下：

1. 2020 年綠色產業總放款金額約為 32 億元，其中前三大成長產業分別為再生能源業成長 307%、園藝業成長 143%、自行車業成長 89%。協助綠色產業融資金額如下：

單位：仟元／ %

	2019 年	2020 年	變動金額	變動比率
園藝	94,000	228,210	134,210	143%
公共運輸	858,233	752,893	-105,340	-12%
環保設備	155,200	40,000	-115,200	-74%
林業	0	0	-	-
自行車	233,500	442,425	208,925	89%
水處理	609,005	471,500	-137,505	-23%
太陽能	2,113,300	905,054	-1,208,246	-57%
再生能源	50,000	203,275	153,275	307%
電動車	165,000	133,300	-31,700	-19%
藥材	0	57,000	57,000	-
合計	4,278,238	3,233,657	-1,044,581	-24%

2. 2011-2020 年綠色產業放款累積金額變化情形：

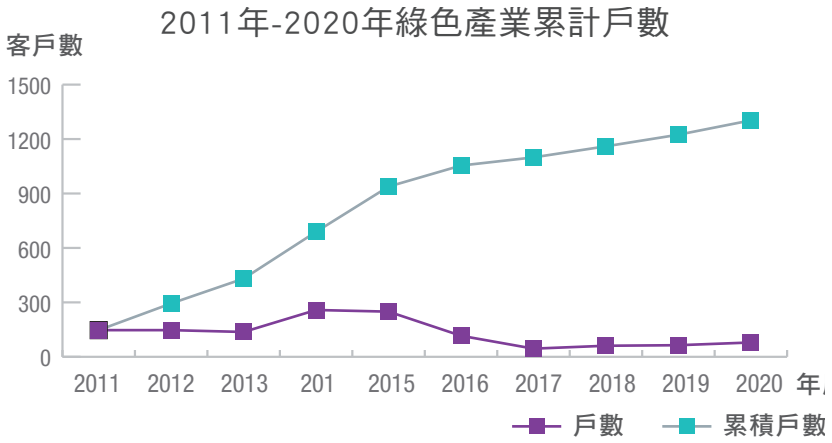
單位：仟元

	金額	累計金額
2011 年	5,737,411	5,737,411
2012 年	5,774,358	11,511,769
2013 年	6,659,043	18,170,812
2014 年	5,220,700	23,391,513
2015 年	4,408,224	27,799,738
2016 年	5,132,162	32,931,900
2017 年	2,695,894	35,627,794
2018 年	2,711,605	38,339,399
2019 年	4,278,238	42,617,637
2020 年	3,233,657	45,851,294

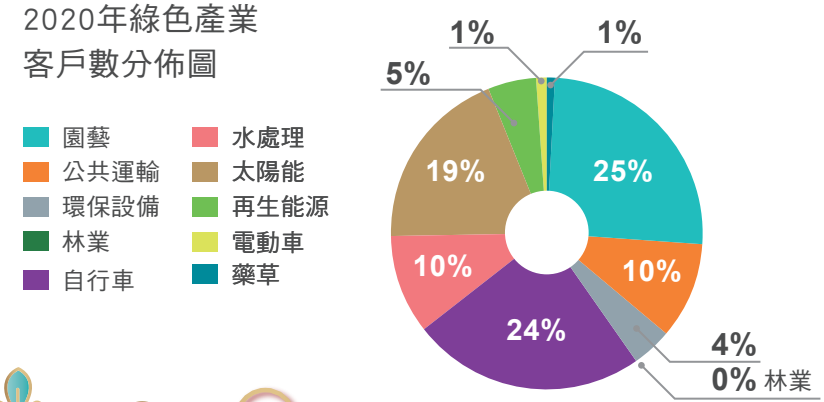
3. 2011-2020 年綠色產業客戶數變化情形：

單位：戶

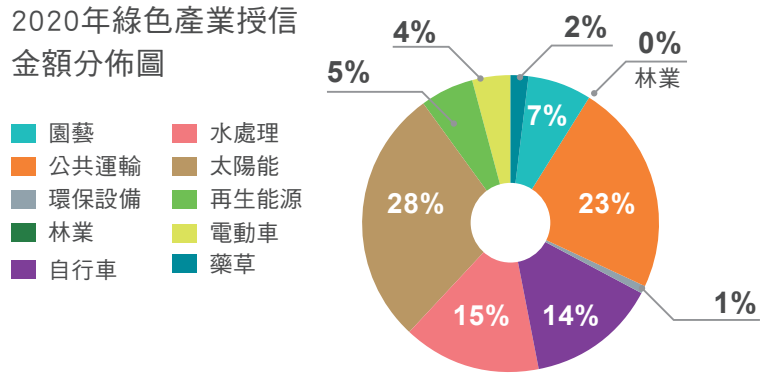
	戶數	累計戶數
2011 年	147	147
2012 年	147	294
2013 年	137	431
2014 年	258	689
2015 年	249	938
2016 年	116	1,054
2017 年	45	1,099
2018 年	61	1,160
2019 年	64	1,224
2020 年	79	1, 303



4. 對綠色產業授信分布狀況而言，受各產業資本集中度及行業規模特性因素，依 2020 年度台中銀行對綠色產業融資客戶數分布比重主要以集中依序為太陽能、園藝、水處理、自行車及公共運輸，佔綠色產業約 88%。



5. 2020 年度台中銀行對綠色產業融資金額分布比重主要以集中依序為太陽能、公共運輸及水處理，佔綠色產業約 66%。



5.5.3 綠色審查原則，為環保把關

台中商業銀行參酌赤道原則精神，授信案件於審查階段，就產業對環境可能造成的風險進行評估，並落實實地訪查，對於有違赤道原則之情事者，該授信案件不予承作；貸放後，倘有環境汙染或危害公益者，該授信案件屆期後提高貸放利率或不予續貸。藉由上述審查評估及貸後管理，積極為環境保護把關。

5.5.4 氣候變遷，帶來的風險與機會

近年來，全球氣候變遷導致極端天氣事件頻傳，除影響生態環境外，也導致經濟損失擴大與衝擊金融穩定。世界經濟論壇 (World Economic Forum，WEF) 於 2021 年 1 月發布之《全球風險報告》，指出全球前五大長期風險因素都與氣候危機相關，如極端天氣事件、氣候變遷等。

在此情勢下，極端天氣對金融體系造成顯而易見的負面影響，例如氣候影響下嚴重的天災，導致銀行持有的擔保品與資產面臨價值減損風險，恐衝擊銀行業的獲利與營運，對於金融穩定也造成負面影響。

1. 風險的描述及其分類

國際上普遍將氣候風險的傳遞管道區分為實體風險與轉型風險，摘述如下：

(一) 實體風險：伴隨極端天氣事件發生 (如：熱浪、乾旱等)，不僅造成資產減損，亦削弱借款人償債能力。

(二) 轉型風險：當政府積極導入減排溫室氣體時，可能針對排放氣體加徵稅費，致部份產業受害 (如：石化、交通運輸)，惟又可讓部分產業受惠 (如：再生能源、電動車)。

2. 風險或機會所產生的財務影響

依國際金融穩定委員會（FSB）所發布的「氣候相關財務揭露」，該關風險主要包括銀行因氣候變遷所可能面臨的實體風險及轉型經濟等風險。客戶因面臨實體風險造成供應商設備或人力影響造成產能與成長受到衝擊；另轉型風險造成資本支出、成本增加，或營收減少，無法吸引投資人或往來銀行。

3. 用來管理風險或機會的方法

本行針對不同風險程度，包括銀行因氣候變遷所可能面臨的實體風險，訂定審查制度，以降低日益嚴重的氣候變遷風險與掌握新興商機 (如：辦理綠色建築、節能設備相關產業授信)。

4. 用於管理風險或機會所採取之行動的成本

本行目前除在「授信政策」中辦理授信審核時，參酌「赤道原則」精神，授信案件於審查階段，就產業對環境可能造成的風險進行評估，並落實實地訪查，對於有違赤道原則之情事者，該授信案件不予承作，亦將評估氣候變遷對銀行經營管理可能帶來之風險與機會，在長期策略規劃與決策過程中納入氣候變遷因子，並納入整體風險案件承作考量。

06

用心關懷！

發揮向善的力量！

Do Our Best to Care for the Community!

Extend Positive Influence in Society!

6.1 學術教育系列

6.2 慈善關懷系列

6.3 體育發展系列

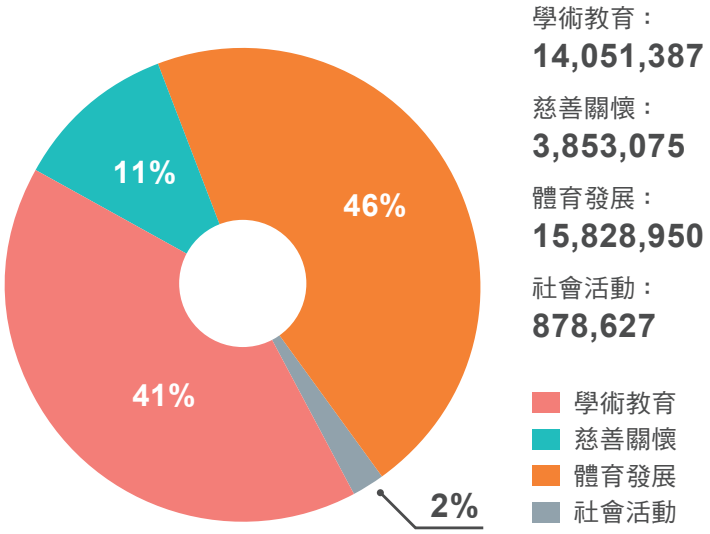
6.4 社會活動系列

6.5 推動「營業單位從事企業社會責任活動獎勵計畫」

6.6 第 3 屆「用心關懷 LOVE 傳愛 - 愛捐血樂助農」捐血活動

台中銀行開行已逾一甲子，本行同仁長期深耕在地，與當地企業、社團及民眾建立起深刻的感情，彼此間不僅止於金融服務往來，更像夥伴般的關係。在肩負金融業所被賦與「服務、產品、專業、客戶、公益」的五項核心理念中，長久以來化為積極的行動，去關懷社會及體現愛心，傳遞「用心盡在其中」的企業精神。基於取之社會，回饋社會的精神，台中銀行將持續落實行動，更希望透過號召同仁參與，匯集眾人無窮之力，讓愛的能量傳遞開來。

2020年度社會投入總計：共34,612,039元經費

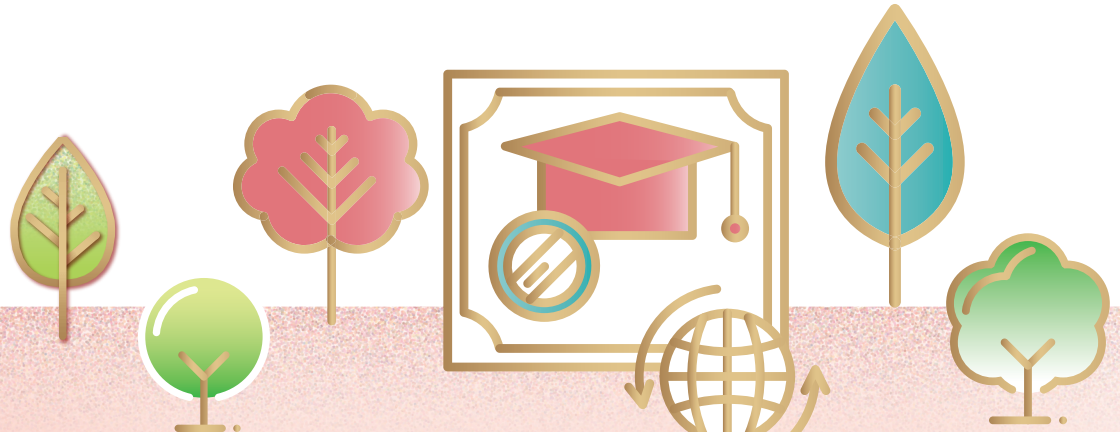


6.1 學術教育系列

GRI 203-1

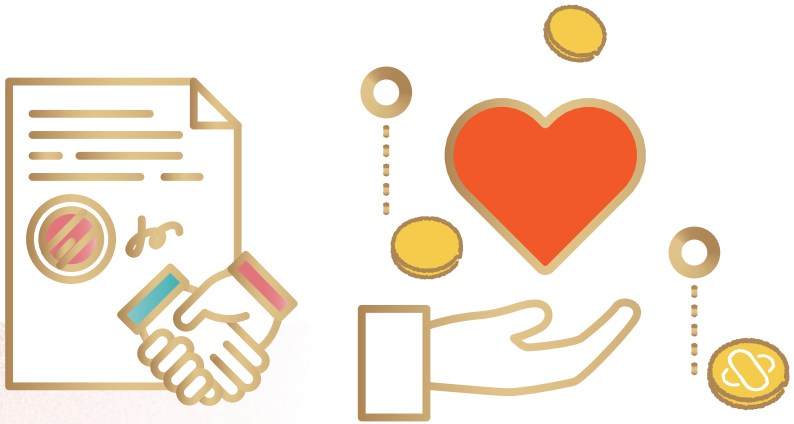
項目	實質效益 / 投入資源
投入經費	14,051,387 元
舉辦場次	13 場
參與人數	771 人
累計參與時數	3,084 小時

- 本行與大學院校進行產學合作實習工讀計畫，2020 年計有 18 所大學院校、54 名學生在各單位進行實習工讀。
- 多所大專院校 (台灣海洋大學、中華大學、國立暨南大學、醒吾科技大學等…) 蒞臨台中銀行營業單位參訪，藉由雙方互動，協助學生更加瞭解銀行運作，並將金融業納入職涯規劃中。
- 提供彰化縣商工職業學校獎學金。
- 台中銀行自 1975 年 9 月 30 日成立「財團法人台中商業銀行文教基金會」以來，每年均有學業成績優秀之學生獲得本基金會獎學金獎助，深得社會各界之好評、回響。未來除延續獎助優秀學生外，基金會將以「愛與關懷 - 用心盡在其中」為主軸，舉辦相關活動，藉以深入社會、服務人群。



2020年度台中商業銀行文教基金會獲獎學生共10名，每名新臺幣10,000元。

大專院校名稱	獎學金提供名額
台北大學	2名
中國科技大學	1名
中正大學	1名
台北商業大學	1名
政治大學	1名
清華大學	1名
成功大學	1名
彰化師範大學	1名
樹德科技大學	1名

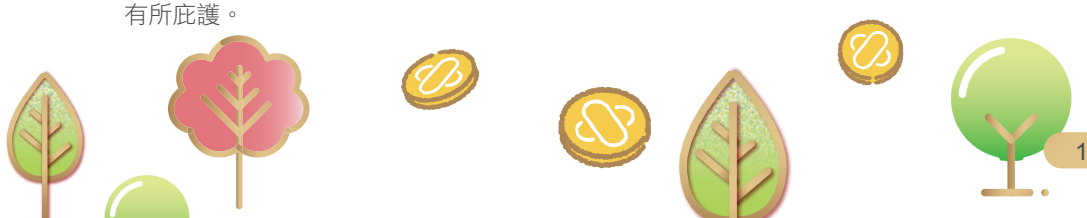


6.2 慈善關懷系列

GRI 203-1

項目	實質效益 / 投入資源
投入經費	3,853,075 元
舉辦場次	11 場
參與人數	約 4,500 人
累計參與時數	370 小時

- 攜手抗疫助農民，透過雲林古坑鄉蔬果運銷合作社協助購買並辦理助農專案，分別捐贈神岡國中、神岡國小及社口國小中低收入戶家庭，以實際行動同時幫助農民及弱勢家庭，為社會注入一股暖流。
- 持續以行動關懷社會，參與社會公益主辦「2020年用心關懷 LOVE 傳愛和台中銀行一起提升捐血等級」捐血活動，於中部各捐血車 / 室舉辦，特別加碼收購因疫情滯銷之小農鳳梨，致贈予熱心捐血人；2020年度共計有3,980位捐血人共襄盛舉，募得6,230袋熱血，送出超過4,000公斤的鳳梨。
- 台中銀行與大甲媽祖鎮瀾宮合作發行媽祖平安卡，每月刷卡金額提撥固定比率回饋大甲媽祖鎮瀾宮，幫助地方宗教活動發展，善盡地方回饋責任。
- 台中銀行與瑪利亞社會福利基金會合作發行之「瑪利亞公益認同卡」，每月刷卡金額提撥固定比率回饋瑪利亞福利基金會，幫助身心障礙兒童能有更適合的場地及周全的照顧。
- 於信用卡帳單夾寄 DM，逐月刊登相關募款及募捐發票之訊息，支持人安基金會協助無家可歸、生活困頓的街友、老人、身心障礙者及單親媽媽能有所庇護。



發卡做公益，愛心滿人間	
計畫主旨	聚集公益及慈善團體的力量，共同實踐愛的理念
計畫緣由	幫助本國傳統宗教習俗的發展，及提供身心障礙兒童能妥善且周全的照顧。
計畫作法	2020 年台中銀行持續編列首刷禮及招募獎金，鼓勵行員推展媽祖平安認同卡及瑪利亞公益認同卡，並參與大甲媽祖文化季等活動。
近三年成效	【大甲鎮瀾宮平安認同卡】 • 2018 年提撥予大甲鎮瀾宮回饋金 3,413,291 元並贊助大甲媽祖文化季活動 500,000 元。 • 2019 年提撥予大甲鎮瀾宮回饋金 3,025,200 元並贊助大甲媽祖文化季活動 700,000 元。 • 2020 年卡友刷卡金額受新冠肺炎 (COVID-19) 影響大幅減少，致提撥予大甲鎮瀾宮回饋金減為 2,261,849 元，惟台中銀行仍秉持回饋社會公益之熱心，持續贊助大甲媽祖文化季活動 700,000 元。 【瑪利亞公益認同卡】 • 2018 年提撥予瑪利亞基金會回饋金 105,446 元。 • 2019 年提撥予瑪利亞基金會回饋金 88,647 元。 • 2020 年卡友刷卡金額受新冠肺炎 (COVID-19) 影響大幅減少，致提撥予瑪利亞基金會回饋金減為 69,454 元。

6.3 體育發展系列

GRI 203-1

項目	實質效益 / 投入資源
投入經費	15,828,950 元
參與人數	約 300 人
累計參與時數	320 小時

- 本行長期支持國內外各項體育活動發展，榮獲教育部體育署「體育推手獎」贊助類金質獎、贊助類長期贊助獎。

- 贊助舉辦「2020 台中銀行極速超跑賽道群英會客戶體驗活動」活動，邀請本行客戶參與體驗，活動賽事參與年齡層廣泛，藉由舉辦賽事達到支持體育活動的正面能量。
- 持續贊助中華民國射箭協會所辦理企業射箭聯賽並成立「台中銀行射箭金隼隊」，參與其賽事，2020 年度射箭聯賽於例行賽奪得男子個人分項賽第 2 名、混雙分項賽第 1 名，並於季後賽榮獲男子個人分項賽第 1 名、混雙分項賽第 1 名，培育選手不遺餘力。

6.4 社會活動系列

GRI 203-1

項目	實質效益 / 投入資源
投入經費	878,627 元
參與人數	1,463 人
累計參與時數	116 小時

- 參與臺灣金融服務業聯合總會「2020 年金融服務愛心公益嘉年華」(嘉義場) 擺設攤位，活動主題以金融知識宣導及慈善公益等為主，建立民眾對金融知識的正確觀念。
- 為活絡台中觀光經濟，促進在地商圈、量販業、百貨、餐飲、旅宿等…產業經濟發展，贊助台中市政府「2020 年臺中購物節」活動。
- 以實際行動支持台灣藝文表演，贊助新古典室內樂團《聲景音樂劇場－給 NK 的十行詩》演出。
- 為落實社區關懷提升營業單位在地價值，本行以各營業單位所在社區為起點，融入當地社區，活絡地方情感。2020 年度共計舉辦 68 場次，回饋社區鄰里，為社會公益善盡心力。
- 為強化民眾防範經濟犯罪意識，保障財產安全，協助法務部調查局向民眾進行經濟犯罪防制宣導，並刊登「2020 年全民安全防護有獎徵答活動」廣告短片；及鼓勵各機關建置行政透明措施，增進民眾對公共事務的瞭解、監督及信賴，協助法務部廉政署宣導透明陽光主題微電影「擁抱陽光 輪轉幸福」。
- 配合政令宣導，於各營業單位多媒體播放系統播放「反詐騙」、「反賄選」、「金融常識宣導」及「防制洗錢」影片。
- 協助財團法人董氏基金會宣傳「2020 戒菸就贏比賽」，鼓勵員工及家屬、親友積極抗疫、報名戒菸。

- 本行長期關注體育發展，持續贊助國內外體育賽事，2020 年贊助撞球選手李心語。
- 舉辦「第九屆台中銀行高爾夫球友誼賽」活動，藉由參與賽事連繫情誼，增進客戶與本行往來緊密度。
- 贊助中華民國臺灣原住民棒球運動發展協會，舉辦「第 27 屆關懷盃棒球賽」，關注原住民團體及國球運動基層扎根。
- 贊助財團法人陳重光文教基金會舉辦「第 12 屆重光盃少棒錦標賽」。
- 協辦 2020 年大甲媽祖文化季「2020 年萬眾騎 BIKE」及「2020 年大甲媽拉松 BOBI Run 祈福路跑」活動，製作廣宣號招民眾共襄盛舉。
- 支援彰化縣田中鎮公所主辦「2020 年臺灣米倉田中馬拉松」活動，透過結合運動、休閒、農業及商業活動，行銷田中鎮在地觀光特色。

6.5 推動「營業單位從事企業社會責任活動獎勵計畫」

GRI 203-1

6.5.1

台中銀行自 2015 年起，除了總行持續推動公益活動外，為了更貼近這片土地，決定將行善的種子散播開來，邀請全臺的營業單位共同響應，鼓勵營業單位自發性參與當地相關活動，如：舉辦金融理財知識宣導、認養或綠美化公共設施、舉辦或贊助敦親睦鄰活動、參與愛心園遊會、健行淨山、淨溪與淨灘活動、參與環保資源分類活動志工、提供弱勢機構志工服務、號召同仁認購弱勢家庭之農特產品等公益活動，從 2015 年起已舉辦 324 場次，在同仁親自參與下，帶動親友及顧客一同響應，為公益盡一份心力。

2020 年度營業單位從事企業社會責任活動成果

企業社會責任活動場次		參與人數	投入金額	累計時數
金融常識宣導	28 場	1,398 人	138,050 元	3,127 小時
社區活動參與	3 場	78 人		
社區環境淨化	27 場	585 人		
捐血助人活動	3 場	317 人		
體育活動參與	3 場	57 人		
弱勢族群關懷	4 場	83 人		

註：此金額已涵蓋於前面章節金額。

6.5.2

台中銀行秉持「取之於社會，用之於社會」之精神，以實際行動表達對社會的關懷，積極推動「走入校園與社區金融知識宣導活動」，希望藉由札根基礎教育及全體同仁的力量，推廣金融理財及消費知識，達成金融知識普及之目標。

項目	2015 年 ~2020 年累計	2021 年累計目標	2026 年累計目標
金融知識宣導舉辦場次	125 場	150 場	500 場

6.5.3 2020 年度營業單位從事企業社會責任活動案例分享

關懷社會、你我有責（彰化縣基督教喜樂保育院喜樂水餃義賣）

- 為讓社會大眾對於喜樂保育院的理念更加瞭解與支持，花壇分行攜手喜樂保育院共同進行公益活動。雙方於 2020 年 4 月 10 日在花壇分行前擺攤，販售喜樂水餃工坊的手工水餃。
- 由於新型冠狀肺炎疫情的影響，逐從往常的面對面銷售模式，調整為預購取貨模式。營業單位同仁在辦理臨櫃客戶業務及外出訪拓客戶時，也會逐步向客戶推薦喜樂保育院的商品。藉由多人團購的效益，來讓育幼院獲得最大的幫助。
- 由於疫情影響，許多身心障礙者在職場上並未如往常順遂。透過水餃義賣活動，除了幫助身障者在防疫期間增補缺乏的工作收入之外，本行亦善盡企業社會責任關懷照顧弱勢家庭。

無痕山林、環境淨化

- 為落實本行五大核心價值中的公益，以積極的行動關懷社會、體現愛心，並傳遞真情的企業形象。軍功分行選擇附近的熱門景點，大坑九號登山步道做為復育環境的活動地點。
- 2020 年 11 月 8 日上午九點半，在一個微風和煦、陽光明麗的假期中，在營業單位楊協理的帶領下，一行 16 名同仁及多位家眷帶著一顆顆雀躍的心情，展開這次的淨山活動。一路上，大家都仔細的左右查看是否有不屬於山林裡的東西，就連步道旁的邊坡也不放過，從起點撿拾到終點的過程中亦得到許多登山客、踏青民眾的讚賞。經過同仁的努力，登山步道終於恢復原本的乾淨樣貌，並帶給山林一個清新的環境，讓山林步道永保美麗、乾淨。

金融知識的傳遞及反詐騙宣導

- 為提升本行企業形象，中正分行至台中市忠孝國小進行一場發揮地方金融常識的宣導活動。這次的宣導內容為教導小朋友們有關銀行主要營業項目 (如存、放款及信用卡…等業務)、防制洗錢與打擊資恐、反詐騙宣導及理財重要性 (你不理財，財不理你…等)，並希望小朋友們都能藉由這次的講解，更加瞭解銀行的業務內容。
- 進入課程主題前，先向小朋友初步介紹台中銀行的基本資料。簡單介紹完後，開始向小朋友說明在銀行櫃檯工作的哥哥姐姐們每天忙些什麼？還有大家會來銀行辦理哪些事務？銀行除了存、提款之外還有哪些服務呢？並逐一向小朋友們說明儲蓄的重要，讓小朋友們明白如果將零用錢放在噗滿裡和存在銀行的存摺裡的差異。

6.6 第 3 屆「用心關懷 LOVE 傳愛 - 愛捐血樂助農」捐血活動

GRI 203-1

項目	實質效益 / 投入資源
投入經費	821,772 元
參與人數	100 人
累計參與時數	80 小時

台中銀行，深耕臺灣六十餘載，期間持續不斷地默默關懷，希望將「用心關懷，璀璨其中」的企業理念落實到社會的每個角落，多年來積極推動各項公益活動，就是希望能傳遞施比受更有福的理念。

活動理念：台中銀行於 2020 年再度與台灣血液基金會合作，舉辦第三屆「用心關懷 LOVE 傳愛」捐血活動。由總行發起、與台灣血液基金會合作所舉辦的捐血活動，不僅希望能連年舉辦，更希望藉由捐血傳愛的方式，串聯營業單位及員工的力量，號召更多民眾共同參與。秉持用心盡在其中的企業精神回饋社會，善盡企業對社會的承諾與關懷，創造無價的愛心資產。

執行方案：2020 年的捐血主題以「愛捐血樂助農」為主，由於受疫情衝擊的農民不在少數，其中鳳梨因為出口銳減，導致大量滯銷，兩年生的鳳梨沒有銷售通路，等同於農民的心血全都化為烏有，令人十分不忍。台中銀行有感於此，於 5 月向雲林農民進行金鑽鳳梨收購，除了解決農民生產過剩的狀況外，更藉此嘉惠台中市神岡區學子及弱勢族群。6 月適逢捐血活動，又再次加碼向南投農民採購 2,500 公斤的鳳梨。在農產品市場供給過多的時期，有效地緩解銷售難題，避免農民種植的成果損失慘重。

執行成效：活動原訂於 6 月 28 日結束，但別具意義的方式引發廣大的回應，熱心的捐血人士呼朋引伴，號召更多民眾一同參與，不僅助人又助農。台中銀行為擴大捐血助農的效果，特地拍攝影片讓廣大民眾看到小農的故事，影片在社群平台上引發熱烈迴響，完美結合善心及創意，將效益發揮到極致。原本因疫情滯銷的金鑽鳳梨因而供不應求，為了讓愛延續，除了增加場次外，更將活動延長至 7 月 30 日。此次活動共計有 3,980 位捐血人共襄盛舉，募得 6,320 袋熱血，送出超過 4,000 公斤的鳳梨給有愛心的捐血人士。

BSI 獨立保證意見聲明書

bsi.

By Royal Charter

獨立保證意見聲明書

台中銀行 2020 年度企業社會責任報告書

英國標準協會與台中商業銀行股份有限公司(簡稱台中銀行)為相互獨立的公司，英國標準協會除了針對台中銀行 2020 年度企業社會責任報告書進行評估和查證外，與台中銀行並無任何財務上的關係。

本獨立保證意見聲明書之目的，僅作為對台中銀行 2020 年度企業社會責任報告書所界定範圍內的相關事項進行保證之結論，而不作為其他之用途。除對查證事實提出獨立保證意見聲明書外，對於其他目的之使用，或閱讀此獨立保證意見聲明書的任何人，英國標準協會並不負有或承擔任何有關法律或其他之責任。

本獨立保證意見聲明書係英國標準協會審查台中銀行提供之相關資訊所作成之結論，因此審查範圍乃基於並侷限在這些提供的資訊內容之內，英國標準協會認為這些資訊內容都是完整且準確的。

對於這份獨立保證意見聲明書所載內容或相關事項之任何疑問，將由台中銀行一併回覆。

查證範圍

台中銀行與英國標準協會協議的查證範圍包括:

1. 本查證作業範疇與台中銀行 2020 年度企業社會責任報告書揭露之報告範疇一致。
2. 依照 AA1000 保證標準 v3 的第 1 應用類型評估台中銀行遵循 AA1000 當責性原則**(2018)**的本質和程度，不包括對於報告書揭露的資訊/數據之可信賴度的查證。

本聲明書以英文作成並已翻譯為中文以供參考。

意見聲明

我們總結台中銀行 2020 年度企業社會責任報告書內容，對於台中銀行之相關運作與績效則提供了一個公平的觀點。基於保證範圍限制事項、台中銀行所提供資訊與數據以及抽樣之測試，此報告書並無重大之不實陳述。我們相信有關台中銀行 2020 年度的經濟、社會及環境等績效資訊是被正確無誤地呈現。報告書所揭露之績效資訊展現了台中銀行對識別利害關係人的努力。

我們的工作是由一組具有依據 AA1000 保證標準 v3 查證能力之團隊執行，以及策劃和執行這部分的工作，以獲得必要之訊息資料及說明。我們認為就台中銀行所提供之足夠證據，表明其依循 AA1000 保證標準 v3 的報告方法與自我聲明符合 GRI 永續性報導準則核心選項係屬公允的。

查證方法

為了收集與作成結論有關的證據，我們執行了以下工作：

- 對來自外部團體的議題相關於台中銀行政策進行訪談，以確認本報告書中聲明書的合適性
- 與管理者討論有關利害關係人參與的方式，然而，我們並無直接接觸外部利害關係人
- 訪談 28 位與永續性管理、報告書編製及資訊提供有關的員工
- 審查有關組織的關鍵性發展
- 審查內部稽核的發現
- 審查報告書中所作宣告的支持性證據
- 針對公司報告書及其相關 AA1000 當責性原則(2018)中有關包容性、重大性、回應性及衝擊性原則之流程管理進行審查

結論

針對 AA1000 當責性原則(2018)之包容性、重大性、回應性及衝擊性與 GRI 永續性報導準則的詳細審查結果如下：

包容性

2020 年報告書反映出台中銀行已持續尋求利害關係人的參與，並建立重大永續主題，以發展及達成對企業社會責任具有責任且策略性的回應，報告書中已公正地報告與揭露經濟、社會和環境的訊息，足以支持適當的計畫與目標設定，以我們的專業意見而言，這份報告書涵蓋了台中銀行之包容性議題，

重大性

台中銀行公布對組織及其利害關係人之評估、決策、行動和績效會產生實質性影響與衝擊之重大主題，永續性資訊揭露使利害關係人得以對公司之管理與績效進行判斷，以我們的專業意見而言，這份報告書適切地涵蓋了台中銀行之重大性議題，

回應性

台中銀行就行來自利害關係人的期待與看法之回應，台中銀行已發展相關道德政策，作為提供進一步回應利害關係人的機會，並能對利害關係人所關切之議題作出及時性回應，以我們的專業意見而言，這份報告書涵蓋了台中銀行之回應性議題，

衝擊性

台中銀行已鑑別並以平衡和有效之量測及揭露方式公正展現其衝擊，台中銀行已經建立監督、量測、評估和管理衝擊之流程，從而在組織內實現更有效之決策和結果管理，以我們的專業意見而言，這份報告書涵蓋了台中銀行之衝擊性議題，

GRI 永續性報導準則

台中銀行提供有關依循GRI永續性報導準則之自我宣告，與相當於"核心選項"(每個涵蓋特定主題GRI準則之重大主題，至少一個特定主題的揭露項目依循其全部的報導要求)的相關資料，基於審查的結果，我們確認報告書中參照GRI永續性報導準則的社會責任與永續發展之相關揭露項目已被報告、部分報告或省略，以我們的專業意見而言，此自我宣告涵蓋了台中銀行的社會責任與永續性主題，

保證等級

依據 AA1000 保證標準 v3 我們審查本聲明書為中度保證等級，如同本聲明書中所描述之範圍與方法，

責任

這份企業社會責任報告書所屬責任，如同責任信中所宣稱，為台中銀行負責人所有，我們的責任為基於所描述之範圍與方法，提供專業意見並提供利害關係人一個獨立的保證意見聲明書，

能力與獨立性

英國標準協會於 1901 年成立，為全球標準與驗證的領導者，本查證團隊係由具專業背景，且接受過如 AA1000AS、ISO 14001、ISO 45001、ISO 14064 及 ISO 9001 之一系列永續性、環境及社會等管理標準的訓練，具有主導稽核資格之成員組成，本保證係依據 BSI 公平交易準則執行，

For and on behalf of BSI:

Peter Pu, Managing Director BSI Taiwan

AA1000
Licensed Assurance Provider
000-4

...making excellence a habit.™

Statement No: SRA-TW-2020076
2021-05-06

Taiwan Headquarters: 2nd Floor, No. 37, Ji-Hu Rd., Ni-Hu Dist., Taipei 114, Taiwan, R.O.C.
A Member of the BSI Group of Companies.

bsi.

bsi

By Royal Charter

INDEPENDENT ASSURANCE OPINION STATEMENT

Taichung Bank 2020 Corporate Social Responsibility Report

The British Standards Institution is independent to Taichung Commercial Bank Co., Ltd. (hereafter referred to as Taichung Bank in this statement) and has no financial interest in the operation of Taichung Bank other than for the assessment and verification of the sustainability statements contained in this report.

This independent assurance opinion statement has been prepared for the stakeholders of Taichung Bank only for the purposes of assuring its statements relating to its corporate social responsibility (CSR), more particularly described in the Scope below. It was not prepared for any other purpose. The British Standards Institution will not, in providing this independent assurance opinion statement, accept or assume responsibility (legal or otherwise) or accept liability for or in connection with any other purpose for which it may be used, or to any person by whom the independent assurance opinion statement may be read.

This independent assurance opinion statement is prepared on the basis of review by the British Standards Institution of information presented to it by Taichung Bank. The review does not extend beyond such information and is solely based on it. In performing such review, the British Standards Institution has assumed that all such information is complete and accurate.

Any queries that may arise by virtue of this independent assurance opinion statement or matters relating to it should be addressed to Taichung Bank only.

Scope

The scope of engagement agreed upon with Taichung Bank includes the followings:

1. The assurance scope is consistent with the description of Taichung Bank 2020 Corporate Social Responsibility Report.
2. The evaluation of the nature and extent of the Taichung Bank's adherence to AA1000 AccountAbility Principles (2018) in this report as conducted in accordance with type 1 of AA1000AS v3 sustainability assurance engagement and therefore, the information/data disclosed in the report is not verified through the verification process.

This statement was prepared in English and translated into Chinese for reference only.

Opinion Statement

We conclude that the Taichung Bank 2020 Corporate Social Responsibility Report provides a fair view of the Taichung Bank CSR programmes and performances during 2020. The CSR report subject to assurance is free from material misstatement based upon testing within the limitations of the scope of the assurance, the information and data provided by the Taichung Bank and the sample taken. We believe that the 2020 economic, social and environmental performance information are fairly represented. The CSR performance information disclosed in the report demonstrate Taichung Bank's efforts recognized by its stakeholders.

Our work was carried out by a team of CSR report assurors in accordance with the AA1000AS v3. We planned and performed this part of our work to obtain the necessary information and explanations we considered to provide sufficient evidence that Taichung Bank's description of their approach to AA1000AS v3 and their self-declaration in accordance with GRI Standards: Core option were fairly stated.

Methodology

Our work was designed to gather evidence on which to base our conclusion. We undertook the following activities:

- a review of issues raised by external parties that could be relevant to Taichung Bank's policies to provide a check on the appropriateness of statements made in the report.
- discussion with managers on approach to stakeholder engagement. However, we had no direct contact with external stakeholders.
- 28 interviews with staffs involved in sustainability management, report preparation and provision of report information were carried out.
- review of key organizational developments.
- review of the findings of internal audits.
- review of supporting evidence for claims made in the reports.
- an assessment of the organization's reporting and management processes concerning this reporting against the principles of Inclusivity, Materiality, Responsiveness and Impact as described in the AA1000AP (2018).

Conclusions

A detailed review against the Inclusivity, Materiality, Responsiveness and Impact of AA1000AP (2018) and GRI Standards is set out below.

Inclusivity

This report has reflected a fact that Taichung Bank has continually sought the engagement of its stakeholders and established material sustainability topics, as the participation of stakeholders has been conducted in developing and achieving an accountable and strategic response to sustainability. There are fair reporting and disclosures for economic, social and environmental information in this report, so that appropriate planning and target-setting can be supported. In our professional opinion the report covers the Taichung Bank's inclusivity issues.

Materiality

Taichung Bank publishes material topics that will substantively influence and impact the assessments, decisions, actions and performance of Taichung Bank and its stakeholders. The sustainability information disclosed enables its stakeholders to make informed judgements about the Taichung Bank's management and performance. In our professional opinion the report covers the Taichung Bank's material issues

Responsiveness

Taichung Bank has implemented the practice to respond to the expectations and perceptions of its stakeholders. An Ethical Policy for Taichung Bank is developed and continually provides the opportunity to further enhance Taichung Bank's responsiveness to stakeholder concerns. Topics that stakeholder concern about have been responded timely. In our professional opinion the report covers the Taichung Bank's responsiveness issues.

Impact

Taichung Bank has identified and fairly represented impacts that were measured and disclosed in probably balanced and effective way. Taichung Bank has established processes to monitor, measure, evaluate and manage impacts that lead to more effective decision-making and results-based management within the organization. In our professional opinion the report covers the Taichung Bank's impact issues.

GRI Sustainability Reporting Standards (GRI Standards)

Taichung Bank provided us with their self-declaration of in accordance with GRI Standards: Core option (For each material topic covered by a topic-specific GRI Standard, comply with all reporting requirements for at least one topic-specific disclosure). Based on our review, we confirm that social responsibility and sustainable development disclosures with reference to GRI Standards' disclosures are reported, partially reported or omitted. In our professional opinion the self-declaration covers the Taichung Bank's social responsibility and sustainability topics.

Assurance level

The moderate level assurance provided is in accordance with AA1000AS v3 in our review, as defined by the scope and methodology described in this statement.

Responsibility

The CSR report is the responsibility of the Taichung Bank's chairman as declared in his responsibility letter. Our responsibility is to provide an independent assurance opinion statement to stakeholders giving our professional opinion based on the scope and methodology described.

Competency and Independence

The assurance team was composed of Lead auditors experienced in relevant sectors, and trained in a range of sustainability, environmental and social standards including AA1000AS, ISO 14001, ISO 45001, ISO 14064 and ISO 9001. BSI is a leading global standards and assessment body founded in 1901. The assurance is carried out in line with the BSI Fair Trading Code of Practice.

For and on behalf of BSI:

Peter Pu, Managing Director BSI Taiwan

AA1000
Licensed Assurance Provider
000-1

...making excellence a habit.™

Statement No: SRA-TW-2020076
2021-05-06

Taiwan Headquarters: 2nd Floor, No. 37, Ji-Hu Rd., Nei-Hu Dist., Taipei 114, Taiwan, R.O.C.

BSI Taiwan is a subsidiary of British Standards Institution.

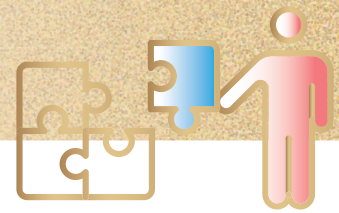
2020 管理方針及其要素

重大性主題	如何管理	管理方針設置目的	相關政策	績效成果	申訴機制	評估機制
產品與服務品質 客戶權益保障 個資保護	1. 為追求「客戶需求」導向，作為創造企業永續價值的動力，打造成為社會大眾首選之金融服務合作夥伴。 2. 台中銀行對個人資料之蒐集、處理或利用，基於客戶之權益，依善良管理人之態度為之 3. 對含有個人資料之檔案、系統，採行適當之資訊安全措施，以防止個人資料被竊取、竄改、毀損、滅失或洩漏，並依規定查核與銷毀逾保存年限或無存參作用的資料，以保障客戶之權益及善盡客戶資料保密之職責。	1. 提供多元化金融商品，滿足客戶需求。 2. 為使金融消費者權益受到保障。 3. 保障顧客個人資料之安全，尊重客戶權益。	1. 開辦新金融商品、新服務暨新業務作業管理要點 2. 消費者保護政策 3. 金融機構資訊系統安全基準 4. 金融機構辦理電子銀行業務安全控管作業基準 5. 個人資料保護法	參、用心守護！值得託付的好夥伴！ 3.3 多元創新，金融商品服務 3.5 客戶權益保障 3.7 提升客戶服務，維護客戶關係	• 電話：(04)2223-6021#5304、#5368 • 免付費電話：0809-096888、4499888(行動電話請加 04)	申訴機制 內部稽核 主管機關 查核、監管 財團法人 金融消費 評議中心

重大性主題	如何管理	管理方針設置目的	相關政策	績效成果	申訴機制	評估機制
人才培育 勞資關係 員工福利	1. 致力培育本行同仁，由專責員工訓練的部門依本行策略發展訂定年度教育訓練計畫，推動各職能的專屬訓練，以提升人力資本，創造競爭優勢。 2. 藉由工會定期舉辦勞資會議、建立多元的員工溝通管道並藉由營造兩性平等的職場，達到勞資關係的祥和。 3. 秉持照顧員工生活，增進工作效率起見，提供各項福利金補助 (包含結婚、生育、慶生、喪葬、旅遊、子女教育獎學金及節慶慰勞品等)。	1. 為提升員工職能及將來職涯規劃。 2. 為達到勞資關係祥和的職場 3. 希望提升同仁對公司之認同度。	1. 員工工作規則 2. 員工福利補助實施要點 3. 職工福利條例	肆、用心照顧！成就安居樂業！ 4.2 薪酬福利 4.3 人才培育及職涯發展 4.4 和諧的勞資關係	• 電 話：(04)2223-6021#5288 • 人資部專線電話 (04)2223-5112 • 人資部公務信箱 personnel@tcbbank.com.tw	申訴機制 薪資報酬委員會 工會 內部各項訓練 證照檢定考試
營運績效 公司治理 風險管理 永續經營	1. 定有總行單位績效考核要點、每年頒布各營業單位績效考核，明定該年度經營績效目標並確保達成。 2. 與利害關係人建立良好溝通管道，台中銀行訂有內部重大訊息處理作業準則，並落實發言人制度，更於台中銀行對外網站上揭露投資人聯繫窗口，投資人可透過各種不同的管道更瞭解公司事務，並設置公司治理人員，提升董事會效能。 3. 為強化風險管理機能，轄下設置風險管理委員會，執行董事會核定之風險管理決策及審議各項風險管理相關事宜，以確保風險管理順利運作。 4. 透過落實在地深耕理念，與造就出「跨世代」客戶的深厚夥伴關係。因為珍惜這份「信賴」，所以在員工薪傳及經營環節中，創造企業永續價值的動力，打造成為社會大眾首選之金融服務合作夥伴。	1. 為達成所賦予的目標，強化經營體質及提升獲利 2. 強化董事會職能，保障股東及利害關係人權利，促進本行永續經營。 3. 落實執行風險管理制度與管控程序，以有效控管風險。	1. 公司治理實務守則 2. 內部重大資訊作業處理守則 3. 風險管理政策及管理機制 4.「用心盡在其中」的品牌精神	壹、企業概況 1.3 經營績效 貳、用心經營！陪您走過一甲子！ 2.1 利害關係人議合 2.2 公司治理運作情形 2.4 法令規範與遵循 2.5 防制洗錢與打擊資恐 2.7 風險管理機制	• 電 話：(04)2223-6021#5536	績效考核 公司治理評鑑 風險管理委員會 董事會績效評估 TCSA 臺灣企業永續論壇報告獎

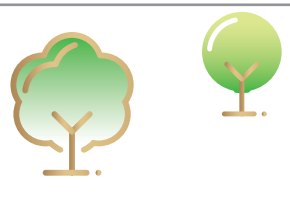
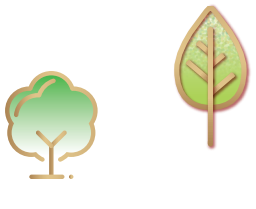
重大性主題	如何管理	管理方針設置目的	相關政策	績效成果	申訴機制	評估機制
社會關懷	肩負金融業所被賦與「服務、產品、專業、客戶、公益」的五項核心理念中，以積極的行動，去關懷社會及體現愛心，傳遞「用心盡在其中」的企業精神。	以學術教育、人文藝術、慈善關懷、體育發展及社會活動系列為主要推廣面向，以台中銀行資源，為社會盡心盡力。	企業社會責任守則	陸、用心關懷！發揮向善的力量！	• 電話 (04)2223-6021#5321	公益、體育活動、文化贊助結案報告
法令遵循 防制洗錢 永續授信政策	1. 建立「法令遵循系統」作為法令更新之傳達、諮詢與溝通管道、持續關注法令之變動，適時配合法令訂定及更新內部相關規範、督導各單位每半年辦理法令遵循自評作業，及定期進行法令遵循教育訓練。 2. 本行制定防制洗錢及打擊資恐之相關章則及業務處理手冊，並設置「防制洗錢及打擊資恐管理小組」定期審視執行情況、檢討缺失及討論改善措施，以確保防制洗錢及打擊資恐機制之建立、整合及運作。 3. 台中銀行致力於提供中小企業金融服務，對於中小企業提供各項金融商品及理財服務，希望扮演中小企業最值得信任及託付的金融夥伴。 4. 台中銀行近年加強對綠色產業的金流服務，針對能對地球產生節能減碳減緩溫室效應及天氣防護降低氣候變遷衝擊之產業	1. 為確保台中銀行法律遵循管理。 2. 確保防制洗錢及打擊資恐機制之建立、整合及運作。 3. 為扶持中小企業，協助臺灣經濟發展。 4. 強化對綠色產業的金流服務，減少對氣候變遷的處理	1. 法令遵循制度實施辦法 2. 防制洗錢及打擊資恐注意事項	貳、用心經營！陪您走過一甲子！ 2.4 法令規範與遵循 2.5 防制洗錢與打擊資恐	• 電 話：(04)2223-6021#5308、#5314、#5368	申訴機制 主管機關監管 公司治理評鑑 赤道原則精神

重大性主題	如何管理	管理方針設置目的	相關政策	績效成果	申訴機制	評估機制
溫室氣體排放 節能減碳 綠色採購	1. 推動環保作為節能減碳管理、資源循環利用、綠色採購及供應鏈管理、推廣無紙化。 2. 透過選用綠建材方式及對供應商、協力商在環保上的要求，達到增進社會利益，減少環境成本。	1. 為降低溫室氣體 2. 減緩氣候變遷帶來衝擊性影響。	1. 營繕工程及購置定製變賣財務等事項作業辦法 2. 選定營業單位進行簡易能源耗損評估，並制定相關策略降低能源耗損	伍、用心惜福！守護您我的家園！ 5.1 節能減碳管理 5.2 資源循環利用 5.3 綠色採購及供應鏈管理 5.4 推廣無紙化	• 電 話 (04)2223-6021 # 5459	承攬廠商安全管理控制 在地農業優先



GRI 永續性報導準則 (GRI 準則 :2016 年)

GRI 102: 一般揭露 2016	描述	頁碼	章節	備註
組織概況				
102-1	說明組織名稱。	5	企業概況	
102-2	說明主要品牌、產品與服務。	5-6		
102-3	說明組織總部所在位置。	5		
102-4	組織營運所在的國家數量及國家名。	5		
102-5	所有權的性質與法律形式。	5		
102-6	說明組織所提供服務的市場。	5-6		
102-7	說明組織規模。	5		
102-8	員工組成。	72-74	僱用情形	
102-9	描述組織的供應鏈。	93-94	綠色採購及供應鏈管理	
102-10	報告期間有關組織規模、結構、所有權及供應鏈的重大變化。	25-35	公司治理運作情形	
		93-94	綠色採購及供應鏈管理	供應鏈無重大改變
102-11	說明組織是否具有因應相關的預警方針或原則。	45-48	風險管理機制	
102-12	列出經組織簽署認可，而由外部所制定的經濟、環境與社會規章、原則或其他倡議。	49	外部倡議與重要交流	
102-13	列出組織參與的公協會（如產業公協會）和國家或國際性倡議組織。	49	外部倡議與重要交流	
102-14	提供組織最高決策者對其組織與策略的永續性之相關聲明。	3	董事長的話	
102-15	描述關鍵衝擊、風險及機會。	3	董事長的話	

GRI 102: 一般揭露 2016	描述	頁碼	章節	備註
組織概況				
102-16	描述組織之價值、原則、標準和行為規範，如行為準則和倫理守則。	6 40 42-48 59	經營理念、法令規範與遵循、內部控制及稽核制度、風險管理機制、客戶權益保障	-
102-17	• 徵求倫理及合法行為、及組織誠信的建議。 • 有違倫理或不合法行為、及組織誠信之舉報。	60	利害關係人關注之特定議題	-
治理				
102-18	說明組織的治理結構。	25-35	公司治理運作情形	-
利害關係人溝通				
102-40	列出組織進行議合的利害關係人團體。	10-24	利害關係人議合	-
102-41	受團體協商協訂保障的總員工數比例。	2020 年尚無團體協約		-
102-42	就所溝通的利害關係人，說明鑑別與選擇的方法。	10-24		-
102-43	說明與利害關係人溝通的方式，包含依不同利害關係群體及形式的溝通頻率，並說明任何的溝通程序是否特別為編製此報告而進行。	10-24		-
102-44	說明經由利害關係人溝通所提出之關鍵議題與關注事項，以及組織如何回應這些關鍵議題與關注事項，包括透過報告。說明提出每一關鍵議題與關注事項的利害關係人群體。	10-24		- -

GRI 102: 一般揭露 2016	描述	頁碼	章節	備註
報導實務				
102-45	• 列出組織合併財務報表或等同文件中所包含的所有實體。 • 說明是否有在組織合併財務報表或等同文件中的實體未包含在此報告書中。 • 組織可引述公開的合併財務報表或等同文件中的資訊，來報告此標準揭露項目。	（詳見台中銀行 2020 年報）	報告書資訊與合作推廣業務	-
102-46	• 界定報告內容和考量面邊界的流程。 • 組織如何依循「界定報告內容的原則」。	10-24	利害關係人議合	-
102-47	列出所有在界定報告內容過程中所鑑別出的重大考量面。	10-24		-
102-48	說明對先前報告書中所提供之任何資訊有重編的影響及原因。	2	報告書資訊	-
102-49	說明與先前報告書期間相比，在範疇與考量面邊界的顯著改變。	2		-
102-50	所提供資訊的報告期間（如會計年度或日曆年度）。	2	報告書資訊	-
102-51	上一次報告的日期。	2019/6		-
102-52	報告週期。	2	報告書資訊	-
102-53	提供可回答報告的相關問題聯絡人。	2		-
102-54	說明組織選擇的「依循」選項。	2		-
102-55	GRI 內容索引列示報告書中使用到 GRI 準則之所有揭露項目	114-118	附錄	-
102-56	說明組織為報告尋求外部保證 / 確信的政策與現行做法。	-	附錄保證說明書	-

特定主題揭露

重大主題	GRI 準則	描述	頁碼	章節	備註
GRI 103：管理方針 2016	103-1	重大主題及其邊界的解釋。	110-113	附錄	-
	103-2	管理方針及其元素。			-
	103-3	管理方針的評鑑。			-
經濟績效揭露					
※GRI 201：經濟績效 2016	201-1	組織所產生及分配的直接經濟價值。	7	經營績效	-
	201-2	氣候變遷對組織活動所產生的財務影響及其他風險與機會。	97-101	授信政策	-
GRI 202：市場形象 2016	202-1	不同性別的基層人員之標準薪資與當地最低薪資的比例。	72-74	僱用情形	-
	202-2	僱用當地居民為高階管理階層的比例。			-
※GRI 203：間接經濟衝擊 2016	203-1	基礎設施的投資與支援服務的發展衝擊。	103-109	用心關懷！發揮向善的力量！	-
	203-2	顯著的間接經濟衝擊，包括衝擊的程度。	49	外部倡議與重要交流	-
環境績效揭露					
※GRI 302：能源 2016	302-1	組織內部的能源消耗量。	87-90	節能減碳管理	-
※GRI 305：排放 2016	305-1	直接 (範疇一) 溫室氣體排放。	87-90	節能減碳管理	-
	305-2	能源間接 (範疇二) 溫室氣體排放量。			-
GRI 307：有關環境保護的法規遵循 2016	307-1	違反環境法律和法規。	-	-	無
※GRI 308：供應商環境評估 2016	308-1	採用環境標準篩選新供應商。	93-94	綠色採購及供應鏈管理	-

特定主題揭露

重大主題	GRI 準則	描述	頁碼	章節	備註
社會績效揭露					
※GRI 401：勞雇關係 2016	401-1	新進員工和離職員工。	72-74	僱用情形	-
	401-2	只提供給全職員工 (不包括臨時或兼職員工) 的福利。	75-77	薪酬福利	-
	401-3	育嬰假。	83-84		-
GRI 402：勞資關係 2016	402-1	是否在集體協商中具體說明有關重大營運變化的最短預告期。	72-74	僱用情形	-
※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。	78-82	人才培育及職涯發展	-
	404-2	提高員工技能和轉換協助計畫。	-		-
	404-3	接受定期績效及職業發展檢視的員工比例。	-		-
GRI 405：員工多元化與平等機會 2016	405-1	公司治理組織成員和各類員工的多樣性。	72-74	僱用情形	-
	405-2	女男基本薪資和報酬比率。	75-77	薪酬福利	-
GRI 406：不歧視 2016	406-1	歧視事件，以及組織採取的改善行動。	82-84	勞資關係	-
GRI 411：原住民權利 2016	411-1	涉及侵害原住民權利的事件。	82-84	勞資關係	-
GRI 412：人權評估 2016	412-2	員工接受人權政策或程序的訓練。	78-82	人才培育及職涯發展	-
※GRI 418：顧客隱私 2016	418-1	經證實與侵犯顧客隱私權和遺失顧客資料有關的投訴。	-	-	無
※GRI 419：社會經濟法規遵循 2016	419-1	違反社會和經濟領域的法律和規定。	詳台中銀行 2020 年年報	-	-

註：打 ※ 為重大主題。

GRI 行業揭露—金融服務業

考量面	指標	描述	頁碼	章節	備註
產品組合	FS1/DMA	適用於事業部之具體環境和社會要素之政策。	3	董事長的話	-
產品組合	FS2/DMA	事業部評估與篩選環境和社會風險的程序。	10-24	利害關係人議合	-
產品組合	FS3/DMA	在協議或交易範圍內監督客戶執行和符合環境和社會要求之流程。	97-101	授信政策	-
產品組合	FS4/DMA	改善員工執行環境和社會政策的能力之流程和應用至事業部之程序。	10-24	利害關係人議合	-
產品組合	FS5	在環境及社會風險及機遇方面，與客戶／業務夥伴的相互影響。	10-24		-
產品組合	FS6	各項業務所佔的百分比（按特定地區、規模及行業劃分）。	7	經營績效	-
產品組合	FS7	為社會帶來明確利益而設計的產品和服務。	51-70	用心守護！值得託付的好夥伴！	-
產品組合	FS8	為環境帶來明確利益而設計的產品和服務。	87-101	用心惜福！守護您我的家園！	-
稽核	FS9	評估執行環境及社會政策的審計及風險評估程序之稽核涵蓋面與頻率。	42-48	內部控制及稽核制度、風險管理機制	-
積極所有權	FS10	組織在環境或社會事宜上與其投資組合中的公司相互影響。	35-40	合作推廣業務、法令規範與遵循	-
積極所有權	FS11	須經環境或社會篩選的資產的百分比。	-	-	尚無相關情事
積極所有權	FS12	公司運用持有股份在環境 / 社會議題上的投票政策。	-	-	尚無相關情事
職場安全與衛生	DMA	金融機構應說明其可協助員工及其親屬或社區成員面對威脅及暴力行為時的相關政策，以及實務作法	85	職場安全與衛生	-

上市上櫃公司企業社會責任實務守則

章節	報告書章節
一、落實公司治理	用心經營！陪您走過一甲子！
二、發展永續環境	用心惜福！守護您我的家園！
三、維護社會公益	用心關懷！發揮向善的力量！
四、加強企業社會責任資訊揭露	用心經營！陪您走過一甲子！

上市公司編製與申報企業社會責任報告書作業辦法

條文	描述	頁碼	報告書章節
第三條	企業社會責任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。	10-24	利害關係人議合
第四條第二項之（一）	企業非擔任主管職務之全時員工人數、非擔任主管職務之全時員工薪資平均數及中位數，及前三者與前一年度之差異。	75	薪酬福利
第四條第二項之（二）	企業對氣候相關風險與機會之治理情況、實際及潛在與氣候相關之衝擊、如何鑑別、評估與管理氣候相關風險及用於評估與管理氣候相關議題之指標與目標。	87-90	節能減碳管理

台中銀行
TAICHUNG BANK

403 台中市西區民權路87號
No. 87, Min-Chuan Road., West Dist., Taichung City 40341, Taiwan (R.O.C)
24小時客戶服務專線：全國市話直撥4499888 (行動電話及外島請加04)
www.tcbbank.com.tw

- 台中銀保經
- 台中銀證券
- 台中銀租賃
- 台中銀投信