

2022

台中銀行 永續報告書

TAICHUNG BANK
SUSTAINABILITY REPORT





目錄 | CONTENTS

序章

關於報告書	03
董事長的話	04
台中銀行	06
經營理念	07
子孫公司 / 關係企業	09
經營績效	10

CH1 進取的心

1.1 永續治理	13
1.2 績效肯定	16
1.3 外部倡議與重要交流	17
1.4 利害關係人議合	17

CH2 誠信的心

2.1 公司治理	38
2.2 誠信經營	43
2.3 法規遵循	45
2.4 風險管理	46
2.5 內稽內控	53
2.6 洗錢防制	54
2.7 資訊安全	55

CH3 陪伴的心

3.1 客戶關係	59
3.2 永續金融	64
3.3 責任商品	69
3.4 多元創新	71
3.5 數位金融	74
3.6 普惠金融	77
3.7 永續採購及供應鏈管理	81

CH4 團結的心

4.1 招聘留任	83
4.2 薪酬福利	88
4.3 培育訓練	90
4.4 幸福職場	93
4.5 健康安全	96

CH5 守護的心

5.1 氣候因應	100
5.2 能源節約	115
5.3 環境承諾	118

CH6 關懷的心

6.1 金融教育	127
6.2 在地關懷	129
6.3 體育推動	131

附錄

GRI 永續性報導準則對照表	134
永續會計準則委員會 (Sustainability Accounting Standards Board, SASB) 對照表	140
永續揭露指標—金融保險業	141
氣候相關財務揭露 (TCFD) 對照表	141
上市公司編製與申報永續報告書作業辦法	142
會計師有限確信報告	143

關於報告書

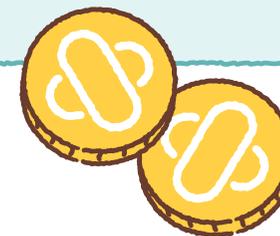
本報告書為台中商業銀行股份有限公司（下稱「台中銀行」或「本行」）依循臺灣證券交易所「上市公司編製與申報永續報告書作業辦法」與「上市上櫃公司永續發展實務守則」、全球永續性報告協會發布之 GRI 通用準則與重大主題準則、永續會計準則委員會發布之 SASB 準則、導入氣候相關財務揭露 (TCFD) 議題並參考聯合國永續發展目標 (SDGs) 編撰，報告書所有財務數字以新臺幣為計算單位，並遵循國際財務報導準則 (IFRSs) 編製財務報表。本報告書放置於台中銀行網站供下載閱讀，展現本行實踐永續價值的精神。

報告書期間

本報告書自 2015 年 6 月開始發行，2023 年為第 9 次發行（自 2022 年起企業社會責任報告書更名為永續報告書）；另自 2020 年起發行英文版報告書，每年持續編製並公開揭露。

報告書範疇與邊界

內容陳述台中銀行 2022 年度（2022 年 1 月 1 日至 12 月 31 日）於永續發展各項關注議題之績效與表現，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。



報告書確信

台中銀行委託勤業眾信聯合會計師事務所依據中華民國確信準則 3000 號「非屬歷史性財務資訊查核或核閱之確信案件」（係參考國際確信準則 ISAE3000 訂定）進行有限確信 (Limited Assurance)，確信報告詳如附錄（資料來源由各單位高階主管審閱後提供，經公司治理暨提名委員會檢視及核准後發行）。

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)2223-6021 #5378
電子郵件 planning@tcbbank.com.tw
永續發展專區 https://www.tcbbank.com.tw/ESG/E_05.html





董事長的話

攜手向前，推動永續發展

2022年11月聯合國氣候變遷大會第27屆(COP27)以共同實施為標語，要求世界必須團結，期望金融業將資金導引至永續經濟市場，而後世界經濟論壇(World Economic Forum, WEF)於2023年1月發佈《2023年全球風險報告》中更指出，未來10年內全球前10大風險項目中，環境面風險就佔了6項；在對抗氣候變遷帶來影響之際，台中銀行不畏挑戰展現堅韌意志，除於本報告書內導入SASB準則及氣候相關財務揭露(TCFD)、立場上積極簽署成為由金融穩定委員會(Financial Stability Board, FSB)發布之TCFD支持者(Supporter)，更於授信業務方面訂定永續相關績效考核指標，透過資金供給者的角色貫徹永續理念。本行以「用心盡在其中」為企業品牌精神經營70個年頭，將永續元素融入5項核心價值，以行動逐步實行永續發展，並發揮金融市場影響力，偕同利害關係人關注永續議題以達推動之綜效。

穩健營運，實踐永續經營

俄烏戰爭延續、歐洲陷入能源危機、疫情接連擴散致使供應鏈產生漣漪效應而增加存貨、中美科技衝突以及通膨浪潮等諸多因素，對全球經濟景氣及人民生活等各面向無疑是雪上加霜。台中銀行縱然身處國際經濟疲弱情勢，仍秉持著「量穩利增」、「穩中求進」的經營模式在充滿挑戰的道路上無畏前行。本行總資產穩定成長至2022年底達新臺幣7,966億元，稅後淨利達新臺幣53億元，在營運治理方面，為增進客戶及股東之利益，本行善盡機構投資人責任，強化盡職治理資訊之揭露品質，亦本著飲水思源初衷回饋社會，凝聚社區關懷投入資源，自發性舉辦逾百場公益活動並廣邀民眾共同參與，讓企業永續長存、世世代代共好共榮。

細數永續經營成果更是獲得各方肯定，不僅連續8年榮獲「金安獎」、連續3年獲頒教育部體育推手獎「贊助類金質獎」及「贊助類長期贊助獎」外，更獲得金融聯合徵信中心頒發「金優獎」，並經臺灣證券交易所第九屆「公司治理評鑑」排名6%-20%之上市公司、入選「臺灣高薪100指數」及「臺灣就業99指數」成分股、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」、海外信用保證基金「新南向國家送保融資金額成長優等獎」與「COVID-19專案送保優等獎」、台灣票據交換所頒發金融機構推廣業務「eFCS特定銷帳處理業務推動獎」、臺中市幸福職場評選獎勵活動「星等獎-三星獎」、「推動幸福五星獎(集團獎)」及「幸福創意獎」…等多項殊榮。

序章
CH1 進取的心
CH2 誠信的心
CH3 陪伴的心
CH4 團結的心
CH5 守護的心
CH6 關懷的心
附錄

守護家園，投入綠色金融

台中銀行秉持以客為尊的理念重視客戶權益保障並傾聽客戶聲音，於落實資訊安全及風險管控的前提下，提升金融消費者保護與服務品質，也強化線上線下的防詐騙警示措施。近年更乘著數位浪潮結合金融與科技應用，持續推動金融服務創新、有效強化數位服務，如規劃建置「顧客問卷系統」有效蒐集顧客回饋內容、新增線上預約時段取號 / 即時取號功能縮短等待時間、推出線上全方位行動理專系統等；亦致力建構金融友善環境，今年度國內共增設 20 台視障語音服務 ATM、提供真人文字客服、全臺營業單位全數加入失智友善組織，且皆提供視訊手語翻譯服務等，以滿足弱勢族群需求、體現普惠金融。

為履行綠色金融理念，本行將永續思維運用在各項業務，推出體恤醫護團隊辛勞的「醫事貸」專案、支持文創產業青年創業專案貸款與新南向專案融資信用保證，及提供多樣符合綠色融資專案貸款協助企業低碳轉型與產業升級；另一方面，今年度有 2 家分行裝置太陽能光電工程以響應碳中和議題，並從節能減碳、推廣無紙化、資源循環利用做起，再延伸至綠色貸款、綠色採購、永續供應鏈管理，且逐步擴大各營業據點溫室氣體盤查範圍，由上而下貫徹綠色營運精神，為守護家園、愛護地球盡一份力。

關懷員工，創造幸福職場

本行深知員工是創新、營運與永續發展之根本，我們注重每位行員工作體驗與職能發展，依據各階層及職務開辦各類多元教育訓練課程，培育數位科技、氣候風險、外國語言等方面人才，強化員工終身受用的技能，以提升員工價值及工作認同感。

為創造幸福健康職場，本行推行許多關懷員工的措施，聆聽工會建議以促進勞資和諧，同時推展員工健康安全照顧，打造多元友善、安全優良、尊重勞動人權的就業環境，亦提供具競爭力之薪酬與完善福利，如優化給假制度與各項福利補助項目、實施員工協助方案 (EAPs)，及透過員工持股信託，協助同仁造就完善離退生活品質。

為推進「2050 淨零排放」目標，本行聚焦於「營運結構穩妥、金融監理控管、數位體驗創建、永續價值提升」的四大原則作為未來策略主軸，面對金融市場波動不斷與極端氣候挑戰，本行將持續提升脫碳動能並跟進轉型趨勢；配合國際共同目標發展、支持綠色投融資，同時兼顧法令遵循、內部稽核、風險辨識及管理下，持續深化永續金融、厚植人力資本，提升低碳競爭力，邁向綠色未來。

董事長簽名 王貴鋒





台中銀行

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；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；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2022年底，本行國內共有84家分行（含1家國際金融業務分行），國外則有馬來西亞納閩分行。邁向70週年同時，也搭上全球化的潮流，成為國際性商業銀行，未來也將以「百年基業」為目標，持續在兼顧業務發展、風險管控、法令遵循及資訊安全的前提下，致力擴增資產及營運量以強化競爭力，並持續深耕臺灣、布局國外市場，擴大金融版圖。

公司基本資料

資料截止日：2022/12/31

公司名稱	台中商業銀行股份有限公司
股票代號	2812
實收資本額	50,154,465 仟元
資產總額	796,605,148 仟元*
總部	臺灣（台中市西區民權路87號）
員工總人數	2,822 人
營業據點	國內：84 家分行（含 OBU 分行） 國外：1 家分行及 3 家行銷服務處

* 未含子公司

台中銀行 2022 年金融生態圈

◆ 外匯業務

◆ 信託業務

◆ 財富管理業務

◆ 數位金融服務

◆ 存款業務

類別	存款戶數	存款總額 (仟元)
個人	2,068,653	376,371,047
小型企業	7,404	29,106,363
合計	2,076,057	405,477,410

◆ 授信業務

類別	放款戶數	授信餘額 (仟元)
個人	45,268	268,992,859
小型企業	6,257	116,156,259
民營企業	1,756	132,896,305

◆ 信用卡業務

截至 2022 年底流通卡數 (張)	2022 年簽帳金額累計 (仟元)
169,213	6,675,449

註 1：上述資料截至 2022 年 12 月底；存款總額為臺幣存款餘額，授信餘額含催收。

註 2：符合下列任一條件即為小型企業：(1) 企業設立未滿 5 年；(2) 雇用員工人數 20 人以下；(3) 資本額新臺幣 500 萬元以下；(4) 年營收新臺幣 1,000 萬元以下。



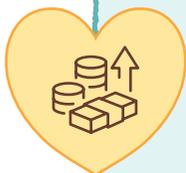
經營理念

五項核心價值



服務

以用心的態度，展現專業，熱忱服務，提供優質滿意的客戶承諾。



產品

以創新的思維，精益求精，量身訂作，創造穩健多元的金融需求。



公益

以積極的行動，關懷社會，體現愛心，傳遞非凡真情的企業形象。



專業

以嚴謹的基礎，審慎務實，發揮綜效，開啟永續經營的發展磐石。



客戶

以永恆的責任，珍惜信賴，共創希望，建構卓越超群的顧客價值。

品牌精神—「用心盡在其中」

以台中銀行、台中銀保經、台中銀證券、台中銀租賃、台中銀租賃（蘇州）、台中銀創投及台中銀投信等核心事業，傳遞社會大眾「用心盡在其中」的企業品牌精神，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、公益、專業、客戶」的五項核心價值。

企業吉祥物—「台中銀讚家族」



2021年，台中銀行與社會創新組織（迷母豐盛股份有限公司）合作，設計Q版台中銀讚家族吉祥物—阿中、台妹、銀寶、讚咩，象徵著台中銀行用心溫暖、友善客戶、數位創新的專業，以全新樣貌為客戶帶來零距離、最貼心且更快速便捷的金融服務體驗。

願景目標—「本國第一線」、「社會最期待」、「顧客最信賴」

奠基近 70 年的經營磐石，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

儘管金融環境變化無窮，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」，打造成為本國銀行一線品牌的願景。



社會最期待

昨日台中出發、今日臺灣立穩、明日邁步國際，以「營運結構穩妥、金融監理控管、數位體驗創建、永續價值提升」的經營原則，不斷超越社會期待及客戶需求，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，為追求滿足「公平待客」導向，在經營環節中皆多一份用心關注顧客價值，與客戶建造出「跨世代」的深厚關係，成為社會大眾首選之金融服務合作夥伴。



子孫公司 / 關係企業

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% 子孫公司，結合轉投資關係企業，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，並實現逐步擴展國際版圖的願景。

子孫公司 / 關係企業		主要產品 / 服務	運作詳情
子公司	台中銀證券股份有限公司	主要業務包含經紀、自營、承銷、融資融券、期貨交易輔助人及受託買賣外國有價證券等金融業務。	
	台中銀租賃事業股份有限公司	主要業務範圍包含租賃業務、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。	
	台中銀保險經紀人股份有限公司	提供客戶全方位的保險專業服務，包括人身及財產保險多元化商品，並首創數位轉型「影音電子契約簽署系統」專利，提供客戶最完整的交易安全保護傘，落實公平待客原則，持續朝著優化客戶體驗而努力，充分揭露商品重要資訊，提供最有價值的保險服務。	
孫公司	台中銀創業投資股份有限公司	主要業務為 1. 創業投資 - 對國內外具潛力之企業提供資金。 2. 管理顧問 - 對被投資事業提供經營、管理及諮詢服務。	
	台中銀融資租賃（蘇州）有限公司	主要業務為融資性租賃，深耕中國租賃直租與回租等產品服務的市場。	
關係企業	台中銀證券投資信託股份有限公司	主要從事證券投資信託業務、全權委託投資業務、境外基金總代理業務及其他經主管機關核准之有關業務。	



經營績效

1 經營績效

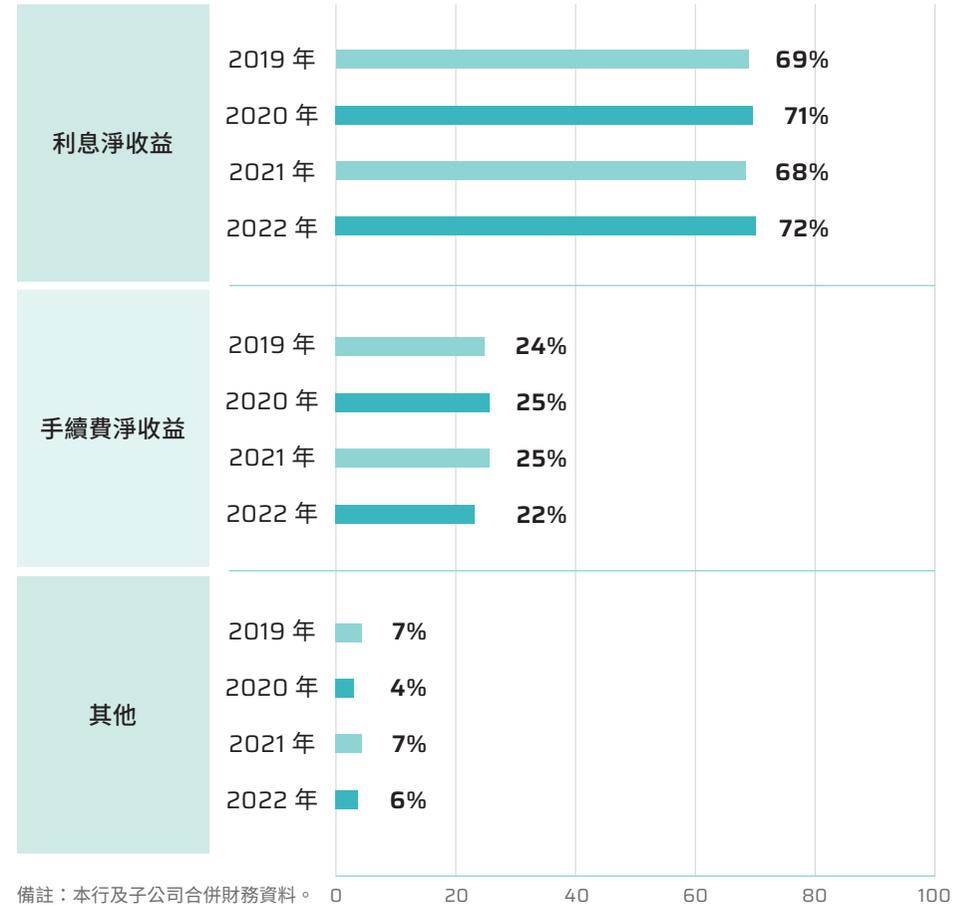
單位：新臺幣仟元；%

項目 / 年份	2019	2020	2021	2022
淨收益	12,095,628	11,643,742	13,721,874	15,017,164
資產總額	682,688,922	736,770,021	772,678,393	807,962,828
股東權益	51,309,206	57,321,753	63,459,985	69,229,626
稅後淨利	4,319,883	4,025,533	4,796,274	5,344,205
每股盈餘 (元)	1.01	0.94	1.05	1.12
員工福利費用	3,833,009	3,970,323	4,305,442	4,504,161
資產報酬率	0.63	0.57	0.64	0.68
淨值報酬率	8.72	7.41	7.94	8.06
市值	44,506,019	45,045,883	55,143,025	64,197,716

註 1：相關資訊可參考 2022 年財務報表。（財報下載路徑：台中銀行官網→關於我們→公開資訊→財務報告書）

註 2：2019 年、2020 年及 2021 年每股盈餘為追溯調整後之數字，追溯前分別為 1.16 元、1.03 元及 1.10 元。

2 收益來源區別



備註：本行及子公司合併財務資料。 0 20 40 60 80 100

3 納稅金額及捐贈

單位：新臺幣仟元

項目 / 年份		2019	2020	2021	2022
納稅金額	營利事業所得稅	747,421	638,960	657,435	1,128,160
	營業稅	599,228	550,473	579,295	709,597
	印花稅	43,463	42,165	44,701	54,164
	其他 (地價稅、房屋稅等)	30,867	25,105	25,066	24,911
捐贈		121,368	141,988	87,607	90,239

備註：以台中銀行為主。

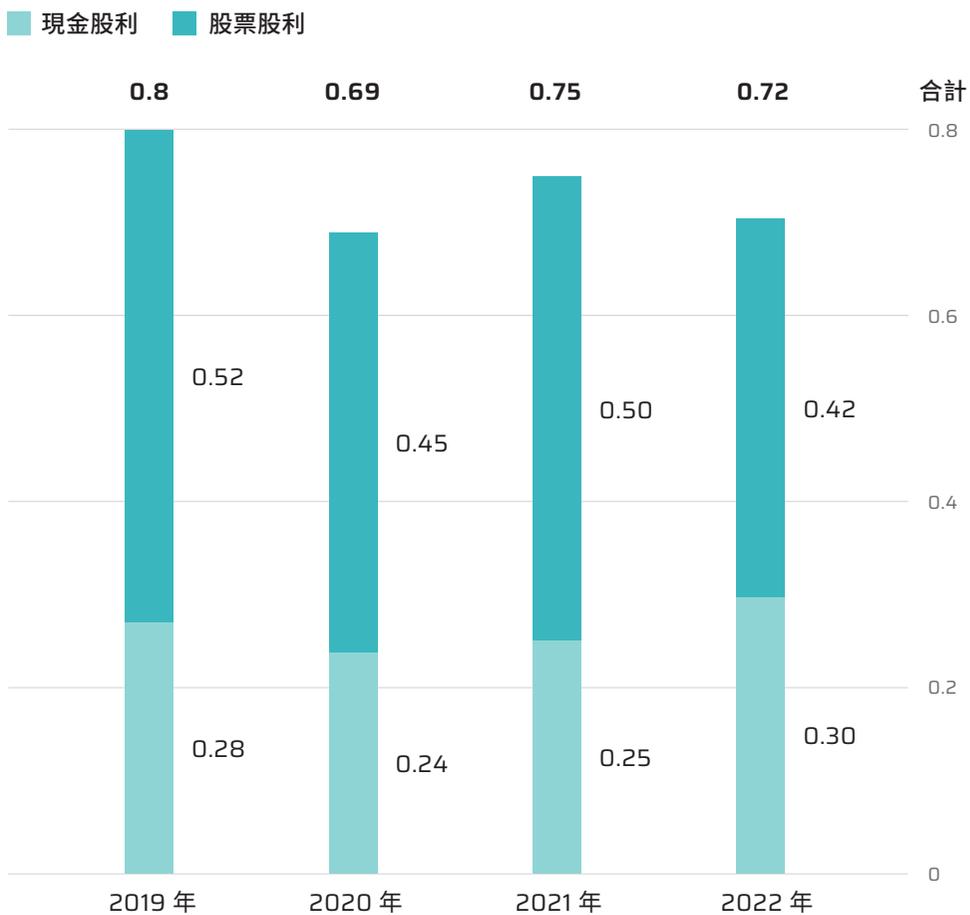
5 信用評等

評等機構：澳洲商惠譽國際信用評等股份有限公司臺灣分公司

評等日期	國內評等			國際評等		
	長期	短期	展望	長期	短期	展望
2019年5月24日	A-(twn)	F1(twn)	穩定	BB+	B	穩定
2020年5月12日	A-(twn)	F1(twn)	穩定	BB+	B	穩定
2021年4月28日	A(twn)	F1(twn)	穩定	BBB-	F3	穩定
2022年4月12日	A(twn)	F1(twn)	穩定	BBB-	F3	穩定

4 股利配發

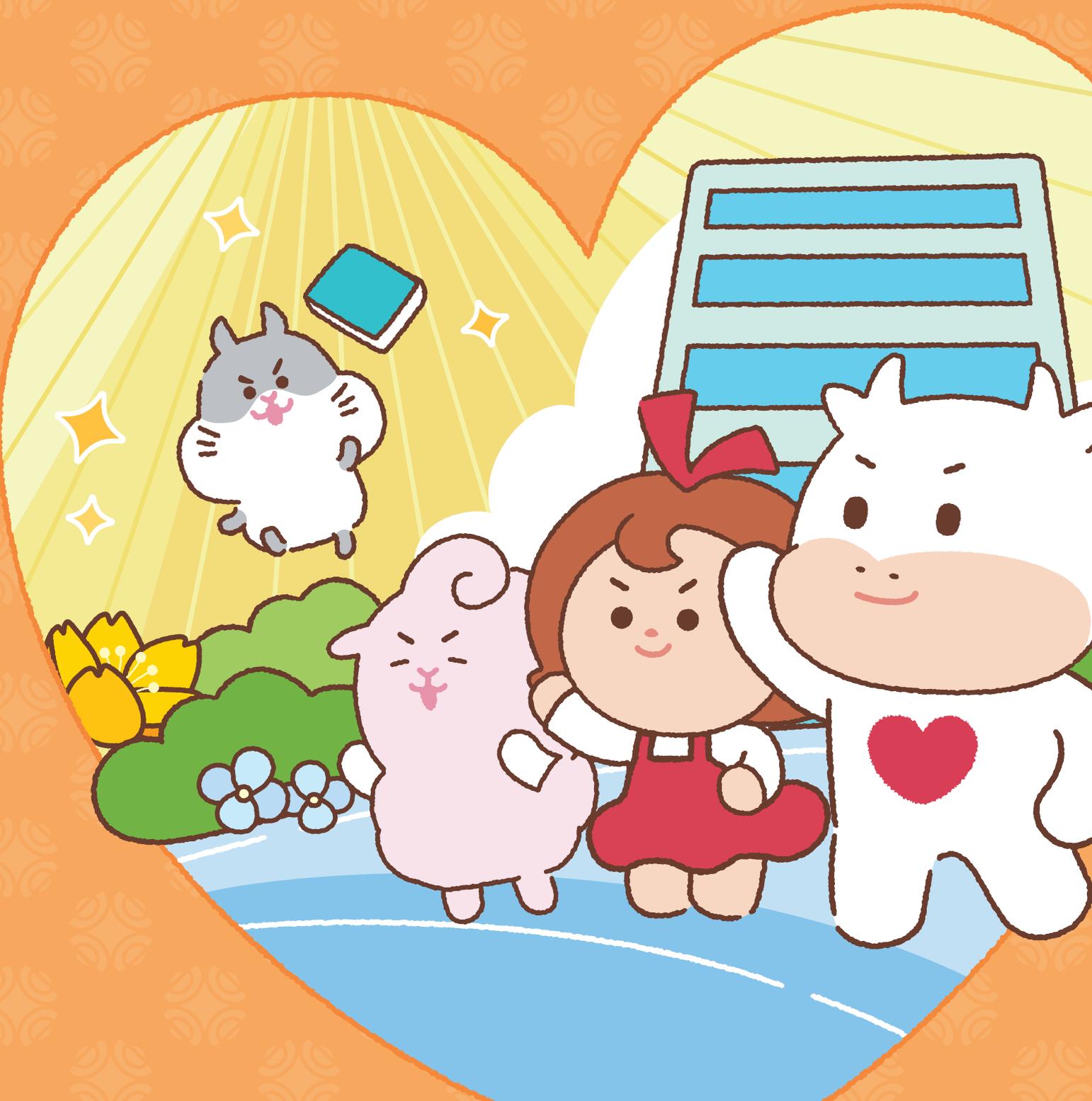
單位：新臺幣元



CH1

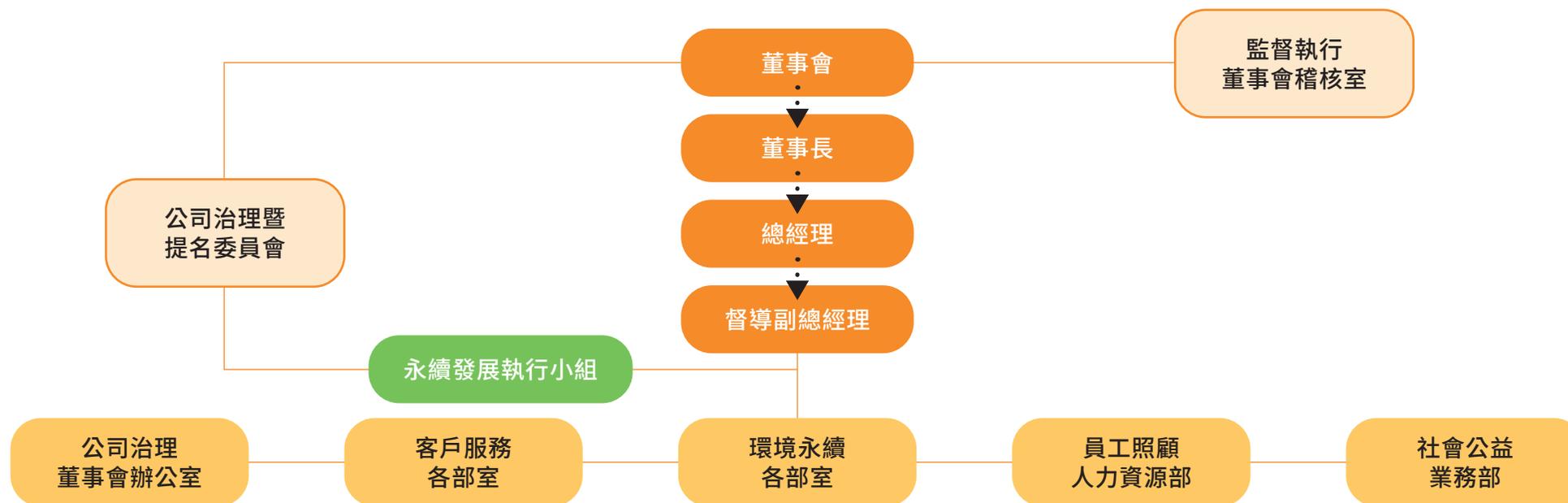
進取的心

- 1.1 永續治理 13
- 1.2 績效肯定 16
- 1.3 外部倡議與重要交流 17
- 1.4 利害關係人議合 17



1.1 永續治理

台中銀行從事企業經營之同時，積極實踐永續發展，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，促進以永續發展為本之競爭優勢，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。



永續發展執行架構

為貫徹永續發展經營理念，本行設置隸屬董事會之「公司治理暨提名委員會」為永續發展之最高指導單位，並訂定「台中商業銀行股份有限公司永續發展守則」。另為落實永續發展之工作及推動，設有永續發展執行小組，採任務編組方式，小組成員來自於各部室成員，統籌永續發展相關議題，蒐集彙編永續報告書，報陳公司治理暨提名委員會，並經董事會通過後發布。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，執行永續發展相關議題，並每年定期向公司治理暨提名委員會及董事會報告永續發展執行成效。

台中銀行永續發展策略

深耕永續經營，以企業當責角色投入經濟、環境與社會三大面向，更延伸至「永續治理」、「客戶權益」、「環境永續」、「員工照顧」及「社會公益」五大主軸，順應國際趨勢關注永續議題，透過訂定「台中商業銀行股份有限公司永續發展守則」落實永續發展。

2022 年永續發展

3 大面向

經濟

環境

社會

5 大主軸

永續治理

社會公益

員工照顧

環境永續

客戶權益



永續治理

18 項關注議題 公司治理、誠信經營、營運與財務績效、風險管理

永續理念 秉持永續金融理念及誠信經營原則，內化至公司各個營運環節，建立完善的公司治理制度，以提升企業永續價值。

- 永續成效**
- 對外與他人建立商業關係方案時，於合約中納入誠信經營條款；對內部對本行董事、經理人及相關人員參與公平待客及誠信經營課程，完訓率達 100%。
 - 國內於雲林縣麥寮鄉設立「麥寮分行」以平衡當地金融服務欠缺情形，落實普惠金融；國外設立馬來西亞納閩分行亞庇行銷服務處，深化新南向經貿關係，逐步邁向國際市場。
 - 每年舉辦股東會及 4 場法人說明會，揭露公司財務狀況及經營績效。
 - 2022 年氣候風險相關教育訓練課程時數總計 262 小時。
 - 制定各類風險管理政策及管理機制，作為風險管理制度之指導原則，以有效控管風險。
 - 2022 年度自行查核件數共計 942 件。



員工照顧

18 項關注議題 勞資關係、人才培育與發展、職場健康與安全、人權與平等

永續理念 視員工為企業最重要之資產，深知人才為企業建構核心競爭力之關鍵，重視每位行員職能發展，致力創造友善、安全及優良工作環境。

- 永續成效**
- 2022 年度共召開 4 次勞資會議，協調勞資關係及促進勞資合作。
 - 2022 年度組織氛圍問卷公司認同度 99.7%。
 - 推動數位學習系統，購置職能提升之線上課程，今年度參訓人次共計 29,740 人。
 - 今年度舉辦健康講座及健康諮詢共 4 場。
 - 辦理人權政策相關教育訓練課程，總時數為 91 小時、員工受訓比率達 100%。



社會公益

18 項關注議題 社會關懷

永續理念 以人文與學術教育、慈善關懷、體育發展及社區活動為四大面向，積極響應各項公益活動，期望藉此提高提倡社會大眾一同重視公益文化，共同實踐愛的理念，為社會盡一份心力。

- 永續成效**
- 本行全臺營業單位全數加入失智友善組織，且各營業單位皆有失智友善天使（行員），以提供適切之協助與服務，落實「金融友善」。
 - 今年度共舉辦 110 場公益活動，活動內容包含金融理財知識宣導、認養或綠美化公共設施、贊助或參與敦親睦鄰活動。
 - 第五屆「用心關懷 熱血傳愛」捐血活動共募得 15,317 袋熱血；5 年來共募得近 52,000 袋熱血。



環境永續

18 項關注議題 綠色活動、節能減碳、永續投融资、氣候變遷因應、永續供應鏈

永續理念

竭力將金融各項業務導入 ESG 元素—對外以自身的力量支持，鼓勵合作廠商共同積極實踐永續環境及維護人權議題；對內為妥善管理面對氣候變遷事件及淨零轉型之風險，將氣候風險管理納為營運決策之一，降低對環境之衝擊。

永續成效

- 發起「小綠人養成計畫」，目標在未來三年內種下 5,000 棵樹苗。
- 今年度建置完成神岡及霧峰 2 家分行太陽能光電工程。
- 自 2018 年推動線上無紙化，5 年來 (2018-2022) 已減少 2,332,660 用紙量；全行皆使用具碳足跡標章影印紙，2022 年度共計 6,175 箱；總行（民權、民族大樓）使用 FSC 標章衛生紙，今年度共計 532 箱。
- 本行依據各類客戶不同需求，提供「綠色消費性貸款」、「污水下水道排水設備接管融資」、「特定工廠轉型融資」、「太陽光電發電設備融資」及「優質中小企業融資」…等金融永續專案，滿足客戶永續需求。
- 為落實節能減碳措施，於非營業日關閉所有電源並拔除插頭；更響應「Earth Hour 關燈一小時」活動，於 3 月 25 日至 3 月 27 日全臺營業單位及總行（民權、民族大樓）延長關燈 2 小時。
- 強化氣候風險管理監控，加強氣候變遷風險辨識、評估與揭露。
- 推動合作廠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，使用環境標準篩選新供應商的百分比達 100%。
- 營業單位室內裝修之建材採用具備國內外環保標章、綠建材標章之建材為主。



客戶權益

18 項關注議題 資訊安全與個資保護、法令遵循與防制洗錢、公平待客、金融科技與創新

永續理念

以客戶需求為核心進行業務規劃，傾聽客戶的聲音，辦理流程優化，於提升數位金融服務同時，配合政府各項政策、嚴格遵循政府機關法令，保護消費者權益與個資，建造人人皆可運用的多元化系統，提供更加創新、便捷及安全的金融服務。

永續成效

- 2022 年度資訊外洩事件及個資外洩事件皆為 0 件。
- 全行各單位均設有法令遵循主管，負責法令宣導及法令遵循之執行，並針對符合一定條件之總行部室設置專任法令遵循主管，以加強總行部室對法令遵循制度之執行，及落實內部規範之導入、建置與實施。
- 提供 24 小時客服機器人 - 「智能台妹」，並於今年度增加真人文字智能客服，快速解決客戶即時詢問需求。
- 本行無障礙 ATM 占比國內 ATM 台數為 100%。
- 截至 2022 年底國內共設有 15 家雙語分行。
- 客戶針對本行理財專員服務品質平均滿意度達 98.49%。
- 持續優化本行網路銀行 / 行動銀行服務，使金融服務更便利，減少時間和距離限制。

1.2 績效肯定



- 榮獲財團法人台灣永續能源研究基金會第 15 屆「TCSA 台灣企業永續獎」- 永續報告類之金融及保險業第一類銀獎。
- 導入「ISO 14001:2015 環境管理系統」並通過驗證。
- 通過「ISO 14064-1:2018 溫室氣體盤查」驗證。
- 簽署成為金融穩定委員會 (FSB) 發布之 TCFD 支持者 (Supporter)。
- 2022 年度 ESG 授信業務新增承作金額達新臺幣 101 億元。

- 連續六年 (2017-2022) 納入「臺灣就業 99 指數」成分股之一。
- 連續八年 (2015-2022) 納入「臺灣高薪 100 指數」成分股之一。
- 連續三年 (2020-2022) 獲頒教育部體育推手獎「贊助類金質獎」及「贊助類長期贊助獎」。
- 榮獲經濟部中小企業處 2022 年「Buying Power 社會創新產品及服務採購獎勵機制」採購獎參獎。
- 榮獲臺中市幸福職場評選獎勵活動「星等獎 - 三星獎」、「推動幸福五星獎 (集團獎)」及「幸福創意獎」。
- 榮獲 1111 人力銀行 2022 幸福企業票選「金融管顧 - 金獎」。
- 榮獲摩根大通銀行「Euro Clearing Elite Quality Recognition Award」及紐約梅隆銀行「Straight-through Processing (STP) Award」。

- 榮獲台灣票據交換所頒發金融機構推廣業務「eFCS 特定銷帳處理業務推動獎」。
- 榮獲財團法人金融聯合徵信中心對執行信用資訊安控績優機構頒發之「金安獎」，及對信用資訊查詢績優機構頒發之「金優獎」。
- 榮獲財團法人海外信用保證基金「新南向國家送保融資金額成長優等獎」、「COVID-19 專案送保優等獎」。
- 榮獲金融監督管理委員會第五期「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」。
- 榮獲財團法人中小企業信用保證基金「送保案件催收績效優良獎」。
- 通過 2022 年台灣智慧財產管理制度 (TIPS)A 級再驗證 (標的：商標及專利)。
- 榮獲中華徵信所評鑑「台灣地區大型企業 TOP 5000」排名。
- 榮獲財訊 - 財富管理大獎「最佳客戶推薦」之獎項。
- 榮獲臺中市政府經濟發展局指導、經濟日報主辦「台灣優良商標獎」之「創新設計優等獎」。
- 2022 年英國銀行家雜誌 (The Banker) 全球 1000 大銀行第一類資本排名第 467 名，保持世界前五百大銀行。
- 榮獲《2022 卓越銀行評比》「最佳客戶推薦獎」、「最佳新南向貢獻獎」。

1.3 外部倡議與重要交流

為促進國內金融產業發展與提升員工本職學能，本行除積極與利害關係人溝通與議合，也參與永續及金融業相關重要公協會和登記之社團或組織，針對重要議題進行交流、共同合作，期待能持續促進金融產業穩健發展。

中華民國銀行商業同業公會全國聯合會	台灣金融研訓院
台灣金融服務業聯合總會	財金資訊股份有限公司
臺中市銀行商業同業公會	獅子會
中華民國信託業商業同業公會	扶輪社
臺灣行動支付股份有限公司	青商會
財團法人聯合信用卡處理中心	同濟會

1.4 利害關係人議合

本行定期進行重大性評估，對於企業風險檢視和永續報告書報導品質都是重要的基礎之一。台中銀行依循 GRI 準則（2021 年版）之建議，透過以下 4 個步驟，進行 2022 年重大議題之鑑別與揭露：

1

總計鑑別出 **96** 項 營運活動

組織脈絡

分組鑑別價值鏈上所有活動，確認各項活動在上下游發生的夥伴關係，探討永續性脈絡中的相關議題，鑑別主要利害關係人並調查其關注焦點。

2

共有 **69** 項 營運活動具經濟面衝擊

共有 **49** 項 營運活動具環境面衝擊

共有 **66** 項 營運活動具社會與人權面衝擊

鑑別衝擊

歸納價值鏈上所有活動，鑑別涉及或可能涉及的實際和潛在衝擊，這些衝擊包括正面或負面、短期或長期、蓄意或非蓄意、可逆或不可逆。

3

前 3 大正衝擊活動為 |
誠信經營、公司治理、氣候變遷因應

前 3 大負衝擊活動為 |
氣候變遷因應、金融科技與創新、資訊安全與個資保護

顯著程度

整合經濟、環境、社會與人權之衝擊鑑別結果，已發生之正衝擊大小依據其範圍、規模判斷之，負衝擊再考量其不可修復性；潛在之正負面衝擊則考量其發生率。

4

共決定 12 個 顯著正面衝擊議題

共決定 9 個 顯著負面衝擊議題

決定重大

彙整所有活動歸納成永續議題，依據正負衝擊大小與利害關係人關注程度，繪製重大性矩陣。



1 組織脈絡

為更準確掌握利害關係人所關注的議題與創造本行長期價值的連結性，2022 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，召集永續發展執行小組公司治理、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，鑑別與組織營運相關之全生命週期所涉及之活動，並決定出 8 類利害關係人，包含：員工、顧客、供應商、股東、政府、媒體記者、承攬商、工會。



2 鑑別衝擊

在衝擊顯著程度的鑑別過程中，本行分為正面和負面衝擊進行評估，正面衝擊考量因素包含實際衝擊（規模、範圍）及潛在發生可能性，而負面衝擊考量因素則包含實際衝擊（規模、範圍、不可修復性）及潛在發生可能性。在台中銀行的 96 個營運活動中，69 項具有經濟面衝擊；49 項活動具環境面衝擊，且負面衝擊顯著性評分結果約為正面衝擊的 2 倍；66 項營運活動具社會與人權衝擊，社會正面衝擊的顯著性高於負面衝擊。



3 顯著程度

綜整經濟、環境、社會與人權 3 個面向的衝擊評估結果，台中銀行所有營運活動所產生的綜合負面衝擊的顯著性高於綜合正面衝擊。將 96 項營運活動歸納成 18 項永續議題後，向主要利害關係人詢問對各議題之關注程度。回收之問卷數量分別是員工 89 份、顧客 33 份、供應商 24 份、股東 15 份、政府 11 份、媒體記者 9 份、承攬商 7 份、工會 5 份，共計 193 份。



員工

對公司的重要性

員工為企業營運之根本，本行注重每位行員工作體驗與職能發展，提供多元完善的在職訓練及明確的職涯規劃，讓同仁在組織中茁壯成長並對公司產生認同，為企業與社會營造和諧的勞資關係。

前 3 大關注議題

1. 人才培育與發展
2. 營運與財務績效
3. 勞資關係

對應作法

- 人才培育與發展：依照本行年度教育訓練計畫及「新進人員教育訓練實施要點」安排各項專業訓練班、培育班及 IDP（個人發展計畫）。
- 營運與財務績效：透過本行官網、股東會、法人說明會、年報、財務報告書及公告於主管機關之公開資訊等方式使其知悉本行財務狀況及經營績效。
- 勞資關係：定期召開勞資會議，或提供專線、書面 / 電子郵件等溝通管道聆聽勞資建議以保障員工權益。



顧客

對公司的重要性

顧客是公司命脈，顧客的意向影響本行未來發展方向，台中銀行的核心價值便是「以客為尊」，一直以來十分重視消費者權益，並傾聽顧客最真實的聲音，藉此提升本行商品規劃合適性，最終回饋給顧客更優質的金融服務。

前 3 大關注議題

1. 誠信經營
2. 人權與平等
3. 人才培育與發展
3. 綠色活動

對應作法

- 誠信經營：本行訂有「誠信經營作業程序及行為指南」、「理財業務人員職業道德暨行為要點」等相關規範，以落實誠信經營政策，積極防範不誠信行為，維繫顧客對本行之信任。
- 人權與平等：為尊重國際公認之基本人權，本行遵循聯合國相關國際人權公約 / 原則 / 宣言等，並訂有「台中銀行人權政策」以保障相關利害關係人之基本人權。
- 人才培育與發展：訂定「台中商業銀行提升服務品質暨考核要點」並辦理各項業務教育訓練，強化員工服務禮儀同時提升業務職能，創造更好的顧客體驗；另為鼓勵同仁積極考取金融相關證照提升專業職能，訂定獎勵補助措施。
- 綠色活動：除本行投融資納入永續元素，亦於通路平台發送綠色活動消息，偕同客戶關注並參與本行相關活動。



供應商

對公司的重要性

供應商所提供的商品及服務內容，直接或間接影響本行提供予客戶的服務體驗，藉由選擇優良供應商作為本行邁向綠色發展目標之起點，由上而下逐步延伸建構友善環境之永續發展供應鏈。

前 3 大關注議題

1. 法令遵循與防制洗錢
2. 資訊安全與個資保護
3. 人權與平等

對應作法

- 法令遵循與防制洗錢：為實踐企業社會責任，訂有「台中商業銀行股份有限公司永續發展守則」，推動供應商落實符合環保、職業安全衛生或勞動人權等議題相關規範。
- 資訊安全與個資保護：基於業務往來情形，提供內部資訊予外部單位時，為確認廠商對涉及個資委託作業之合法性，本行訂有「個人資料管理作業要點」；另除主管機關外，專案負責人須依規定於委外契約訂定應載明事項，並要求外部單位簽署「廠商保密切結書」；不具公司代表權或無保密合約之外部單位，亦要求其簽署「個人保密切結書」，以保障權益。
- 人權與平等：除自身遵守相關勞動法規，訂有「台中銀行人權政策」包含平等機會與多元包容性、健康安全職場、結社自由、勞資協商及隱私保護等條款外，更提供本行官網、專線、書面 / 電子郵件等溝通管道。



股東

對公司的重要性

股東為本行永續經營之重要推手，長期支持公司營運決定及策略，挹注並堅實本行營運資本，為讓股東確實掌握營運動態，本行透過強化揭露資訊品質與投資人溝通，以此不負股東們信任。

前 3 大關注議題

1. 營運與財務績效
2. 誠信經營
3. 節能減碳

對應作法

- 營運與財務績效：透過本行官網、股東會、法人說明會、年報、財務報告書及公告於主管機關之公開資訊等方式使其知悉本行財務狀況及經營績效。
- 誠信經營：本行本於廉潔、透明及負責之經營理念，除訂定以誠信為基礎之政策，定期分析及評估營業範圍內不誠信行為風險，更簽署「機構投資人盡職治理守則」遵循聲明與訂定「台中商業銀行盡職治理政策」；並於本行官網揭露履行誠信經營執行情形及設有投資人聯繫窗口、檢舉信箱等溝通管道，強化落實誠信經營，維護股東權益。
- 節能減碳：於本行官網揭露每年溫室氣體盤查報告書，並規劃每年進行兩家分行太陽能光電工程，及申請綠能憑證。



政府

對公司的重要性

金融業為受主管機關高度監理之行業，台中銀行為迅速且確實回應主管機關要求，隨時掌握最新法令動態，並制定各項內部辦法以因應政府相關政策，恪盡職守金融業之本分。

前 3 大關注議題

1. 公平待客
2. 風險管理
3. 勞資關係

對應作法

- 公平待客：為落實公平待客原則，形塑公平待客文化，本行今年度設置公平待客委員會，並訂定相關設置辦法、政策及策略。
- 風險管理：符合並超越主管機關對本行各項風險指標的要求及期待，以確保本行各種風險承受能力，另將前述資訊定期揭露於本行官網。
- 勞資關係：依勞動相關法規及本行相關辦法定期召開勞資會議。



媒體記者

對公司的重要性

媒體是企業提升品牌正面形象之首要好夥伴，協助本行向社會大眾傳遞企業價值資訊，更是發揮企業影響力之關鍵渠道。

前 3 大關注議題

1. 勞資關係
2. 節能減碳
3. 綠色活動

對應作法

- 勞資關係：為打造幸福健康職場，本行除遵守勞動相關法規外，更推行許多關懷員工措施及優於法定福利項目，以促進勞資和諧。
- 節能減碳：為實踐綠能發展，對於永續環境管理方面，本行取得溫室氣體盤查及環境管理系統外部驗證，並揭露於本行官網。
- 綠色活動：制定社群媒體控管程序以管理本行通路 (FB、IG) 及訂定審核新聞稿發布層級，以維護本行 ESG 活動消息正確性及企業形象。



承攬商

對公司的重要性

因應國際永續發展趨勢，本行偕同更多合作夥伴一同實踐永續發展責任與承諾，例如遵守良好道德目標、重視勞動人權及促進環境永續之目標。

前 3 大關注議題

1. 風險管理
2. 金融科技與創新
3. 營運與財務績效

對應作法

- 風險管理：本行已簽署成為 FSB 發布之 TCFD 支持者，且為增進氣候風險財務揭露，依據四大框架於本報告書「第五章、守護的心」專章揭露相關資訊。
- 金融科技與創新：因應未來金融科技創新趨勢，本行以建置應用、數據、報表及監控等四大中台發展；另訂定網路作業規範以保障本行財物、信譽、客戶資產及利害關係人等資料安全，亦於各數位通路建置防詐騙提醒機制，以降低釣魚詐騙案件比例。
- 營運與財務績效：本行如期於法規規範平台公布各項財務數據及報告書，並透過內部訂定「營業單位綜合績效考核」來督促營業單位達成年度預算目標，確保獲利及營運績效。



工會

對公司的重要性

是公司與員工溝通之主要橋樑之一，為行員爭取應有權利，使行員可參與本行營運決策，帶領員工關注更多公共議題，並且協助企業落實公平正義精神。

前 3 大關注議題

1. 職場健康與安全
2. 永續供應鏈
3. 社會關懷

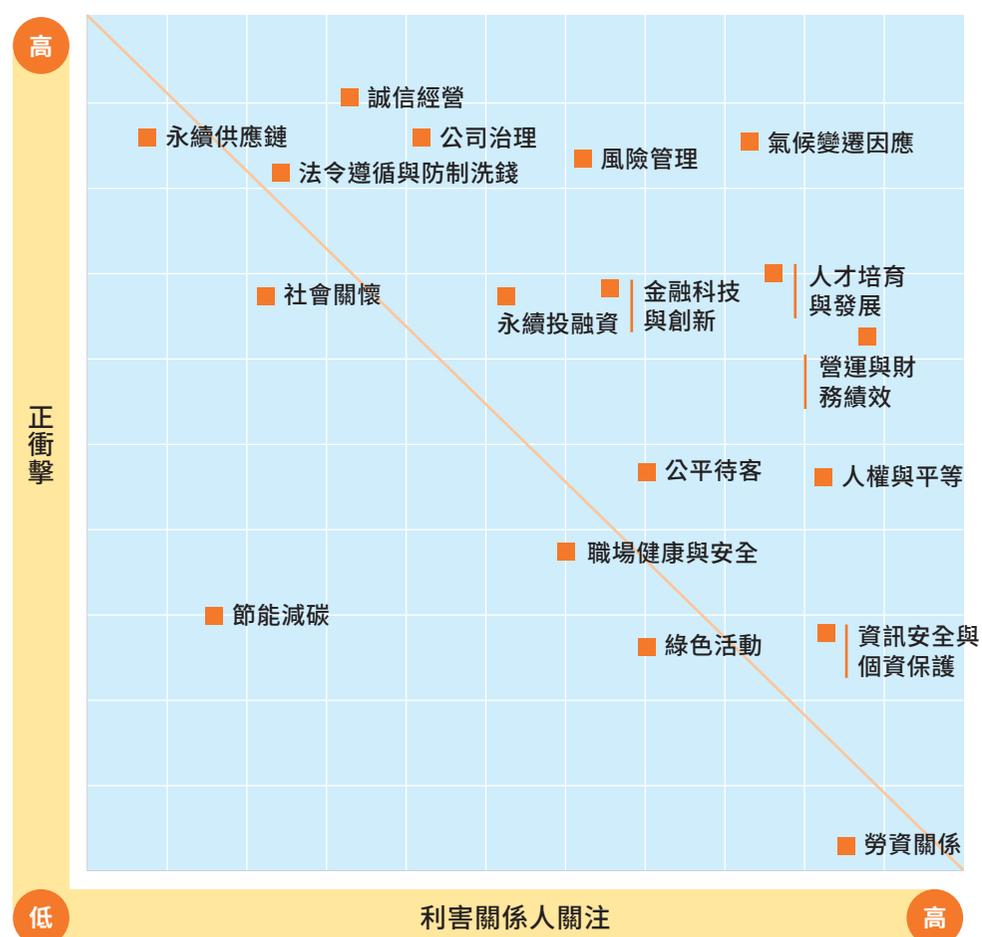
對應作法

- 職場健康與安全：為保障員工安全與健康，本行依據「職業安全衛生法」訂定「安全衛生守則」，並於本報告書中揭露職業安全衛生人員訓練成果、健檢比率、安全措施演練情形及職業災害等統計數據。
- 永續供應鏈：每日採購總行員工餐廳之餐點為臺灣當季農產品，避免加工保存機會以減少碳排放量；在室內裝修方面以簡潔實用為主，並採高能源效率之空調設備及於新設及裝修工程時全面採用 LED 燈。
- 社會關懷：秉持飲水思源之心，鼓勵行員自發性舉辦各類社區公益活動，更推動假日志工服務換取休假獎勵機制。

4 決定重大

以利害關係人的關注度為 X 軸，正、負面衝擊為 Y 軸，繪製重大議題矩陣圖。於正面衝擊矩陣篩選出 12 項關注度與衝擊度高的重大議題，於負面衝擊矩陣篩選出 9 項重大議題，綜合共計 13 項重大議題，作為本報告書揭露的重點內容。相較前一報告期，2022 年重大議題差異對照表如下：

環境面	新增 氣候變遷因應	刪除 溫室氣體排放、節能減碳、綠色採購	
社會面	新增 人權與平等、公平待客	刪除 客戶權益保障、員工福利	調整 人才培育與發展
治理面	新增 金融科技與創新	刪除 產品與服務品質、永續經營、永續授信政策	調整 法令遵循與防制洗錢、營運與財務績效、資訊安全與個資保護、永續投融资



5 管理作法

重大議題 - 公司治理

GRI 主題		205 反貪腐、206 反競爭行為、GRI 2 2-9 ~ 2-21
衝擊	正面	以健全之公司治理制度保障股東權益、激勵企業善用資源、提升效率，進而提升公司競爭力。
政策		<ul style="list-style-type: none"> 「董事會議事規範」 「公司治理實務守則」 「獨立董事之職責範疇規則」 「董事會及功能性委員會績效評估辦法」
承諾		透過專業且獨立之董事會發揮關鍵決策及盡責督導功能，獲得投資人青睞，建立公司與主管機關良好溝通橋梁。
議合對象		股東、主管機關
議合管道		<ul style="list-style-type: none"> ● 股務科：(02)2395-7388 ● (04)2223-6021# 5588、# 5525 ● 審計委員會聯繫專線及電子信箱：(04)2221-7619 電子信箱 supervisor@tcbbank.com.tw
議合頻率		<ul style="list-style-type: none"> ● 不定期 ● 每年舉辦股東會 ● 每年公布於年報
專案 / 行動		完善公司治理架構，於董事會下設置功能性委員會（審計委員會、薪資報酬委員會、公司治理暨提名委員會、風險管理委員會、公平待客委員會）。
績效指標		<ol style="list-style-type: none"> 1. 董事會績效評估 2. 上市公司治理評鑑排名
目標	短期	依臺灣證券交易所公告之公司治理評鑑指標、公司治理實務守則檢視及修正本行公司治理相關規章。
	中期	因應全球趨勢，深化董事會績效評估與 ESG 之連結。
	長期	依「公司治理 3.0- 永續發展藍圖」強化公司治理措施，持續提升董事會職能，創造企業永續價值。
連結 SDGs		<p>目標 16 和平與正義制度</p> <p>16.7 確保各個階層的決策回應民意，是包容的、參與的且具有代表性。</p>

重大議題 - 誠信經營

GRI 主題		GRI 2 2-15、27
衝擊	正面	誠信為本之經營理念可善盡社會企業責任、提升企業形象。
政策		<ul style="list-style-type: none"> 「誠信經營守則」 「誠信經營作業程序及行為指南」 「台中商業銀行與轉投資事業防止內線交易辦法」 「內部重大資訊處理作業準則」 「董事及經理人行為準則」 「檢舉案件處理辦法」 「員工行為準則」
承諾		本於廉潔、透明及負責之經營理念，制定以誠信為基礎之政策，以公平與透明之方式進行商業活動，實踐永續經營。
議合對象		股東、主管機關、客戶
議合管道		<ul style="list-style-type: none"> 檢舉信箱 rcu@tcbbank.com.tw 檢舉專線 (04)2224-9775
議合頻率		<ul style="list-style-type: none"> 不定期 每年公布於年報
專案 / 行動		公司治理暨提名委員會定期審議誠信經營政策及檢視執行結果。
績效指標		不誠信行為風險評估報告
目標	短期	持續落實董事、高階經理人、全體員工教育訓練之宣導，強化董事會專業性及全體員工對誠信經營認知。
	中期	優化不誠信行為風險評估方法。
	長期	持續配合法令制度訂定確保誠信經營之相關防弊措施，加強誠信經營企業文化。
連結 SDGs		<p>目標 16 和平與正義制度</p> <p>16.6 在所有的階層發展有效的、負責的且透明的制度。</p>

重大議題 - 風險管理

	GRI 主題	GRI 2 2-24	
CH1 進取的心	衝擊	正面 落實風險管理並促進本行之健全經營與發展，以確保資產及財務品質，達成永續經營目標。	
		負面 如未能針對重大性突發事件有效因應而造成營運中斷影響客戶權益，將對本行達成永續經營目標造成負面衝擊。	
CH2 誠信的心	政策	「市場風險管理政策」 「流動行風險管理政策」 「信用風險管理政策」 「作業風險管理政策」	
	承諾	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。	
CH3 陪伴的心	議合對象	投資人、主管機關、內部經理人	
	議合管道	<ul style="list-style-type: none"> 資本適足性與風險管理揭露資訊每半年公開揭露於本行官網。 每年揭露於年報及永續報告書。 	
	議合頻率	<ul style="list-style-type: none"> 每半年揭露於本行官網。 每年揭露於年報及永續報告書。 	
CH4 團結的心	專案 / 行動	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。	
	績效指標	<ol style="list-style-type: none"> 遵循「銀行資本適足性及資本等級管理辦法」，避免發生系統性風險之虞。 風險管理委員會董事出席率。 提升風險管理監控機制，以利增進本行永續發展。 	
CH5 守護的心	目標	短期	<ol style="list-style-type: none"> 符合法定比率。 出席率達 100%。 檢視調整相關政策、優化風險管理儀表板及建立氣候風險管理監控。
		中期	<ol style="list-style-type: none"> 符合法定比率。 出席率達 100%。 強化提升風險管理儀表板，並檢視調整與優化氣候風險量化監控。
		長期	<ol style="list-style-type: none"> 符合法定比率。 出席率達 100%。 持續提升風險管理儀表板監控管理 提升氣候風險量化值監控準確性。
CH6 關懷的心	連結 SDGs	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。	
附錄			

重大議題 - 營運與財務績效

GRI 主題		201 經濟績效	
衝擊	正面	開拓與加深利害關係人對於本行的形象及信任，有助於提升公司各項業務的推展。	財務績效是企業營運穩定與效率之展現，營運與財務績效提升將使員工及股東對公司未來發展增進信心與支持度，及造就良好聲譽，有助於公司各面向之發展。
	負面	營運與財務績效不彰或衰退時將衝擊員工及股東信心，對公司營運情形產生疑慮，進而產生不信任感。	
政策		「公司章程」 「股東會議事規則」 「預算編審及執行準則」	
承諾		擴大國際金融版圖，朝向全球性國際商業銀行目標邁進。	透過強化財務結構與成本控制，持續創造穩健的營運與財務績效回饋予所有利害關係人，以達永續發展目標。
議合對象		客戶、股東、投資人	
議合管道		<ul style="list-style-type: none"> ● 每月公告財務及業務資料。 ● 每季公告財務資訊於公開資訊觀測站及本行官網。 ● 每年舉辦股東會，並發行年報公告財務狀況及經營績效。 	
議合頻率			
專案 / 行動		1. 逐步朝新南向市場拓點，強化東南亞金融服務網。 2. 於金融服務欠缺地區設置分支機構，促進地方金融及平衡城鄉均衡發展。	
績效指標		增設營業單位據點	
目標	短期	90 家	
	中期	95 家	
	長期	100 家	
連結 SDGs		目標 8 就業與經濟成長 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。 目標 17 全球夥伴 17.14 提高政策的連貫性，以實現永續發展。	

重大議題 - 資訊安全與個資保護

GRI 主題		418 客戶隱私
衝擊	正面	透過完善的管理制度免於遭受內、外部蓄意或意外之威脅；個資保護方面秉持 PDCA，強化員工資安意識並落實個資保護，以保障客戶權益、獲得信賴。
	負面	人員缺乏資安與個資防護意識，遭受內、外部蓄意或意外之威脅與攻擊，造成營運與服務中斷或個資外洩等重大資通安全事件發生。
政策		「資訊安全政策」 「資訊安全組織作業要點」 「資訊安全管理制度作業要點」 「資訊安全文件及紀錄管理作業要點」 「資訊人員安全管理作業要點」
承諾		打造健全金融交易環境並妥善保護客戶資料，同時提升數位金融服務之穩定性與可靠性，以提高客戶滿意度與信賴，並致力避免與降低資訊安全事件之發生之風險。
議合對象		客戶、員工
議合管道		<ul style="list-style-type: none"> ● 客戶：「本行官網」/「聯絡我們」專區、24 小時客戶服務專線：全台北市話直撥號 4499888（行動電話及外島請加 04）/0809-096888 ● 郵政信箱：台中民權路郵局第 78 號信箱 ● 員工：電子郵件、電話聯繫資安 / 個資專責單位
議合頻率		不定期
專案 / 行動		1. 取得 ISO 27001 資訊安全管理系統、BSI 10012 個人資訊管理系統等驗證。 2. 導入 ISO 22301 營運持續管理系統。 3. 完成電腦系統資訊安全評估作業，含括弱點掃描檢測、滲透測試檢測、DDos 攻擊演練及社交工程演練作業。
績效指標		客訴案件
目標	短期	0 件
	中期	0 件
	長期	0 件
連結 SDGs		目標 16 和平與正義制度 16.3 促進國家與國際的法則，確保每個人都有公平的司法管道。

重大議題 - 法令遵循與防制洗錢

GRI 主題		GRI 2 2-27
衝擊	正面	銀行業對於各項金融法令（包括防制洗錢）與內部控制制度相關規範，均應嚴格遵循；為避免遭致主管機關裁罰及降低遵循風險，透過規範之制定、設計各項作業流程管控機制及教育訓練宣導等措施，以預防或減少各項可能對銀行本身產生不良影響之因素。另倘持續未有主管機關裁罰情形發生，有利於本行向主管機關申請推展新業務或新設分行等作業之進行。
政策		<ul style="list-style-type: none"> 「法令遵循制度實施辦法」 「法令遵循事件通報要點」 「利害關係人授信以外交易管理辦法」 「檢舉案件處理辦法」 「智慧財產管理要點」 「防制洗錢及打擊資恐注意事項」 「評估洗錢及資恐風險及訂定相關防制計畫辦法」 「防制洗錢及打擊資恐作業三道防線權責要點」 「防制洗錢及打擊資恐集團計畫暨政策」 <ul style="list-style-type: none"> 「全面性洗錢及資恐風險評估作業要點」 「客戶洗錢及資恐風險評估暨盡職調查管理要點」 「個人資料檔案安全維護辦法」 「個人資料管理要點」 「個人資料管理作業要點」 「個人資料管理制度實施要點」 「防制洗錢及打擊資恐名單掃描管理要點」 「洗錢及資恐可疑交易監控暨申報管理要點」
承諾		於作業流程中，評估與建置各項法令遵循相關管理措施，落實執行法遵風險管理制度與管控作業，以有效控管法遵風險。
議合對象		投資人、主管機關、內部經理人
議合管道		「本行官網」 / 「聯絡我們」專區
議合頻率		不定期
專案 / 行動		配合主管機關公告之裁罰案例、函釋及法令修正等，評估與辦理本行內部規範、作業流程及相關業務手冊等之檢視與修訂事宜。
績效指標		各單位擔任主管職人員符合法令遵循及防制洗錢人員資格之人數比率
目標	短期	60%
	中期	80%
	長期	100%
連結 SDGs		目標 16 和平與正義制度 16.3 促進國家與國際的法則，確保每個人都有公平的司法管道。

序章

CH1

進取的心

CH2

誠信的心

CH3

陪伴的心

CH4

團結的心

CH5

守護的心

CH6

關懷的心

附錄

重大議題 - 公平待客

序章	GRI 主題		417 行銷與標示
CH1 進取的心	衝擊	正面	客戶可感受本行專業且一致的服務體驗，也可即時回饋意見供本行進行妥善處理，形成正向的循環。
CH2 誠信的心	政策		「台中商業銀行公平待客原則政策」 「台中商業銀行公平待客原則策略」
	承諾		以重視客戶體驗為核心，持續推動永續創新及普惠金融的服務。
CH3 陪伴的心	議合對象		客戶、主管機關
	議合管道		<ul style="list-style-type: none"> 「本行官網」/「聯絡我們」專區、24 小時客戶服務專線：全台中市話直撥號 4499888（行動電話及外島請加 04）/0809-096888
CH4 團結的心	議合頻率		不定期
	專案 / 行動		<ol style="list-style-type: none"> 設置公平待客委員會。 舉辦公平待客教育訓練。
CH5 守護的心	績效指標		客訴案件
	目標	短期	180 件
CH6 關懷的心		中期	165 件
		長期	150 件
附錄	連結 SDGs		目標 8 就業與經濟成長 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。

重大議題 - 永續投融資

GRI 主題		201 經濟績效		
衝擊	正面	擴大永續融資，發揮金融影響力，促使客戶轉型，並對環境、社會有正面影響之企業發展。	促進民眾污水下水道接管意願以改善居家生活品質，提升銀行業務對環境與社會之永續貢獻。	將投資流程融入 ESG 評估，並透過持續關注被投資公司及互動，落實責任投資精神，影響企業走向永續。
	負面	為配合永續融資及國際趨勢，恐流失既有客戶或因提供永續融資優惠條件而減少放款利息收入，導致營運受到衝擊。	台灣降水的空間時間分布不均，易受氣候變遷效應之影響，將衝擊民眾用水需求。	隨國內外 ESG 相關法規越趨嚴謹，若未審慎鑑別被投資企業之 ESG 風險，恐連帶增添營運及獲利風險。
政策		「授信政策」、「太陽光電發電設備融資專案作業要點」 「台中銀行特定工廠轉型融資要點」 「台中銀行青年創業及啟動金貸款要點」	「污水下水道排水設備接管融資要點」	「盡職治理政策」
承諾		秉持赤道原則精神，落實台中銀行永續投資，將金融產品納入 ESG 思維，提高本行 ESG 授信金額，促進產業永續發展。	協助政府推動污水下水道系統工程建設，提升污水用戶接管工程效率。	「機構投資人盡職治理守則」遵循聲明
議合對象		客戶	客戶及主管機關	被投資公司
議合管道		<ul style="list-style-type: none"> 企業金融部 (04)2223-6021 	<ul style="list-style-type: none"> 「本行官網」/「聯絡我們」專區 消費金融部 (04)2223-6021#6870 	<ul style="list-style-type: none"> 透過書面、電子郵件、電話、面會或參與法說會等方式與經營階層溝通。 於股東會發表意見。 提出股東會議案。 參與股東會投票。
議合頻率		不定期	不定期	不定期
專案 / 行動		「太陽光電發電設備融資」專案、「特定工廠轉型融資」專案、「青年創業及啟動金貸款」專案	「污水下水道排水設備接管融資」專案	投資流程融入 ESG 評估
績效指標		每年度 ESG 授信業務新增承作額	污水下水道排水設備接管融資專案函轉進件率	ESG 投資比重
目標	短期	每年度 ESG 授信業務新增承作額新臺幣 80 億元。	10%	建立責任投資及風險評估流程。
	中期	每年度 ESG 授信業務新增承作額新臺幣 100 億元。	15%	建立永續發展金融商品之部位。
	長期	每年度 ESG 授信業務新增承作額新臺幣 150 億元。	20%	提高永續發展金融商品部位的投資比重。
連結 SDGs		<p>目標 8 就業與經濟成長</p> <p>8.2 透過多元化、科技升級與創新提高經濟體的產能，包括將焦點集中在高附加價值與勞動力密集的產業。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>目標 9: 建立具有韌性的基礎建設</p> <p>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。</p>	<p>目標 6 淨水與衛生</p> <p>6.b. 支援及強化地方社區的參與，以改善水與衛生的管理。</p> <p>目標 9 建立具有韌性的基礎建設</p> <p>9.1 發展高品質的、可靠的、永續的，以及具有災後復原能力的基礎設施，包括區域以及跨界基礎設施，以支援經濟發展和人類福祉，並將焦點放在為所有的人提供負擔的起又公平的管道。</p>	<p>目標 8 就業與經濟成長</p> <p>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。</p>

重大議題 - 氣候變遷因應

GRI 主題		201 經濟績效、305 排放	302 能源	
CH1 進取的心	衝擊	<p>正面</p> <p>配合政府氣候相關政策與法規，強化本行氣候變遷風險監控管理機制。</p> <p>負面</p> <p>配合政府淨零政策，溫室氣體減量、節能耗電政策及法規趨嚴，可能增加營運成本。</p>	<p>中長期而言，降低溫室氣體排放及提高再生能源自給率能提升企業韌性，並驅動業務朝氣候友善發展。</p> <p>短期內可能影響可承做業務範圍及設備建置成本增加。</p>	
	政策	<p>「台中商業銀行股份有限公司永續發展守則」</p> <p>「台中商業銀行風險管理政策」</p>	「台中商業銀行股份有限公司永續發展守則」	
CH2 誠信的心	承諾	為落實氣候風險管理及財務相關揭露，本行已於 2022 年 6 月正式簽署成為 TCFD 支持者。	配合政府政策執行環保節能措施。	
CH3 陪伴的心	議合對象	社會大眾、投資人、客戶、主管機關、董事會、內部經理人	社會大眾、員工、客戶、供應商	
	議合管道	<ul style="list-style-type: none"> 公開揭露於本行官網、年報及永續報告書。 	<ul style="list-style-type: none"> 公開揭露於本行官網、年報及永續報告書。 	
	議合頻率	每年	每年揭露	
CH4 團結的心	專案 / 行動	每年公開揭露 TCFD 依循當中四大架構，並陳報主管機關；每季提報風險管理報告案以監控本行氣候風險，及針對氣候分析結果規劃應變政策，並定期審視氣候相關資訊及數據供往後參考調整政策，全力應對降低氣候變遷對本行造成之影響。	<p>1. 能源：</p> <p>(1) 逐漸汰換耗能設備。</p> <p>(2) 每年 2 家自有行舍建置太陽能光電工程。</p> <p>(3) 公務車採純電動、油電混合或燃料電池電動車。</p> <p>2. 環境：</p> <p>以 ISO 14001 環境管理系統檢視工作環境。</p>	
CH5 守護的心	績效指標	落實氣候風險財務揭露 (TCFD)，並提升氣候風險管理監控。	<p>1. 減電幅度。</p> <p>2. 通過 ISO 14001 環境管理系統驗證。</p>	
	目標	短期	<p>1. 辨識氣候風險與傳統風險關聯性。</p> <p>2. 氣候風險管理機制及導入氣候變遷風險情境分析作業規劃。</p> <p>3. 每年公開揭露 TCFD 依循當中四大架構並陳報主管機關；每季提報風險管理報告案，達到監控本行氣候風險。</p>	<p>1. 每年節電 1% 人均使用量。</p> <p>2. 通過 ISO 14001 環境管理系統驗證。</p>
		中期	<p>1. 落實全行氣候風險管理，並檢視調整及強化氣候風險監控管理相關政策。</p> <p>2. 每年公開揭露 TCFD 依循當中四大架構並陳報主管機關；每季提報風險管理報告案，達到監控本行氣候風險。</p>	<p>1. 每年節電 1% 人均使用量。</p> <p>2. 增加 2 處營運據點。</p>
		長期	每年公開揭露 TCFD 依循當中四大架構，並陳報主管機關；每季風險管理委員會及董事會報告案監控本行氣候風險。	<p>1. 與 2021 年相比，節電 10%。</p> <p>2. 增加 4 處營業據點。</p>
CH6 關懷的心	連結 SDGs	<p>目標 13 氣候行動</p> <p>13.2 將氣候變遷措施整合至策略規劃。</p> <p>13.3 提高機構與員工應對氣候變遷的能力。</p>	<p>目標 7 可負擔的能源</p> <p>7.a. 提高乾淨能源與科技的取得管道，包括再生能源、能源效率、更先進及更乾淨的石化燃料科技，並促進能源基礎建設與乾淨能源科技的投資。</p>	

重大議題 - 勞資關係

GRI 主題		402 勞資關係
衝擊	負面	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。
政策		遵循勞基法相關法規、員工進用敘薪辦法、職工福利金條例、員工福利補助實施要點、性騷擾案件申訴及懲戒辦法、對於防治性騷擾之聲明等。
承諾		提升員工對公司認同感，提供各項福利制度，協調勞資關係及促進勞資合作。
議合對象		員工
議合管道		<ul style="list-style-type: none"> ● 勞資會議 ● 提供專線、書面 / 電子郵件等
議合頻率		<ul style="list-style-type: none"> ● 定期舉辦勞資會議 ● 不定期
專案 / 行動		<ol style="list-style-type: none"> 1. 每季召開勞資會議、每年（定期）檢視員工薪酬及福利待遇；另於本行「企業內部入口網站」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。 2. 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。
績效指標		<ol style="list-style-type: none"> 1. 勞資會議召開次數。 2. 性騷擾申訴案件調查完成時限。
目標	短期	<ol style="list-style-type: none"> 1. 每年勞資會議召開 4 次。 2. 性騷擾申訴案件 3 個月內調查完成。
	中期	<ol style="list-style-type: none"> 1. 每年勞資會議召開 4 次。 2. 性騷擾申訴案件 3 個月內調查完成。
	長期	<ol style="list-style-type: none"> 1. 每年勞資會議召開 4 次。 2. 性騷擾申訴案件 3 個月內調查完成。
連結 SDGs		<p>目標 8</p> <p>8.8 保護勞工的權益，促進工作環境的安全，包括遷徙性勞工，尤其是婦女以及實行危險工作的勞工。</p> <p>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。</p>

重大議題 - 人才培育與發展

GRI 主題		404 訓練與教育
衝擊	正面	多元培育金融人才可提供客戶專業便捷且優質完整之金融服務，並增強企業核心競爭力及優勢，讓員工感受到被公司重視，進而提升員工對企業文化的認同，降低人才流失，使員工更願意主動參與或遵從企業的管理。
	負面	教育訓練如未符合員工需求或建置未完善，將影響員工職涯發展。
政策		年度教育訓練計畫、新進人員教育訓練實施要點。
承諾		使員工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。
議合對象		員工
議合管道		<ul style="list-style-type: none"> 各項專業訓練班、培育班及 IDP (個人發展計畫)
議合頻率		定期舉辦
專案 / 行動		<ol style="list-style-type: none"> 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。 為配合政府推動銀行雙語化，積極提升本行員工英語能力，制定短中長期計畫。
績效指標		<ol style="list-style-type: none"> 開班班次、參訓人次、線上課程比率、測驗通過率。 員工通過英文檢定考試之人數比例等。
目標	短期	<ol style="list-style-type: none"> 持續開辦數位化及多樣化職能訓練課程達 40 班次。 員工取得英文檢定證照人數達 250 人。
	中期	<ol style="list-style-type: none"> 持續開辦數位化及多樣化職能訓練課程達 45 班次。 員工取得英文檢定證照人數達 350 人。
	長期	<ol style="list-style-type: none"> 持續開辦數位化及多樣化職能訓練課程達 50 班次。 員工取得英文檢定證照人數達 450 人。
連結 SDGs		<p>目標 4 教育品質</p> <p>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。</p> <p>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。</p>

重大議題 - 人權與平等

GRI 主題		405 員工多元化與平等機會
衝擊	正面	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。
	負面	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。
政策		遵循勞動基準法相關法規，及本行「員工行為準則」、「員工工作規則」。
承諾		響應勞動部促進就業平等及避免職場性別刻板印象造成職場性別歧視或職場性騷擾，本行遵循性別工作平等法建立兩性平等的職場環境。
議合對象		員工
議合管道		<ul style="list-style-type: none"> ● 本行官網、專線、書面 / 電子郵件 ● 新進人員教育訓練
議合頻率		不定期
專案 / 行動		<ol style="list-style-type: none"> 1. 於本行官網揭露「人權政策」及檢舉案件處理辦法。 2. 優先僱用營業單位所在地之員工，且無重大比例執行組織活動的其他工作者，並確實遵守政府勞動相關法令規定。 3. 禁止雇用童工，同時制定員工行為準則及員工工作規則，確保所有員工之勞動權益。 4. 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。
績效指標		擔任主管職務性別平等、育嬰留職停薪情形、人權政策教育訓練情形等。
目標	短期	<ol style="list-style-type: none"> 1. 女性主管佔全體主管 1/3 以上。 2. 人權政策教育訓練員工受訓比率達 100%。
	中期	<ol style="list-style-type: none"> 1. 女性主管佔全體主管 1/3 以上。 2. 人權政策教育訓練員工受訓比率達 100%。
	長期	<ol style="list-style-type: none"> 1. 女性主管佔全體主管 1/2 以上。 2. 人權政策教育訓練員工受訓比率達 100%。
連結 SDGs		<p>目標 5 性別平等</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>

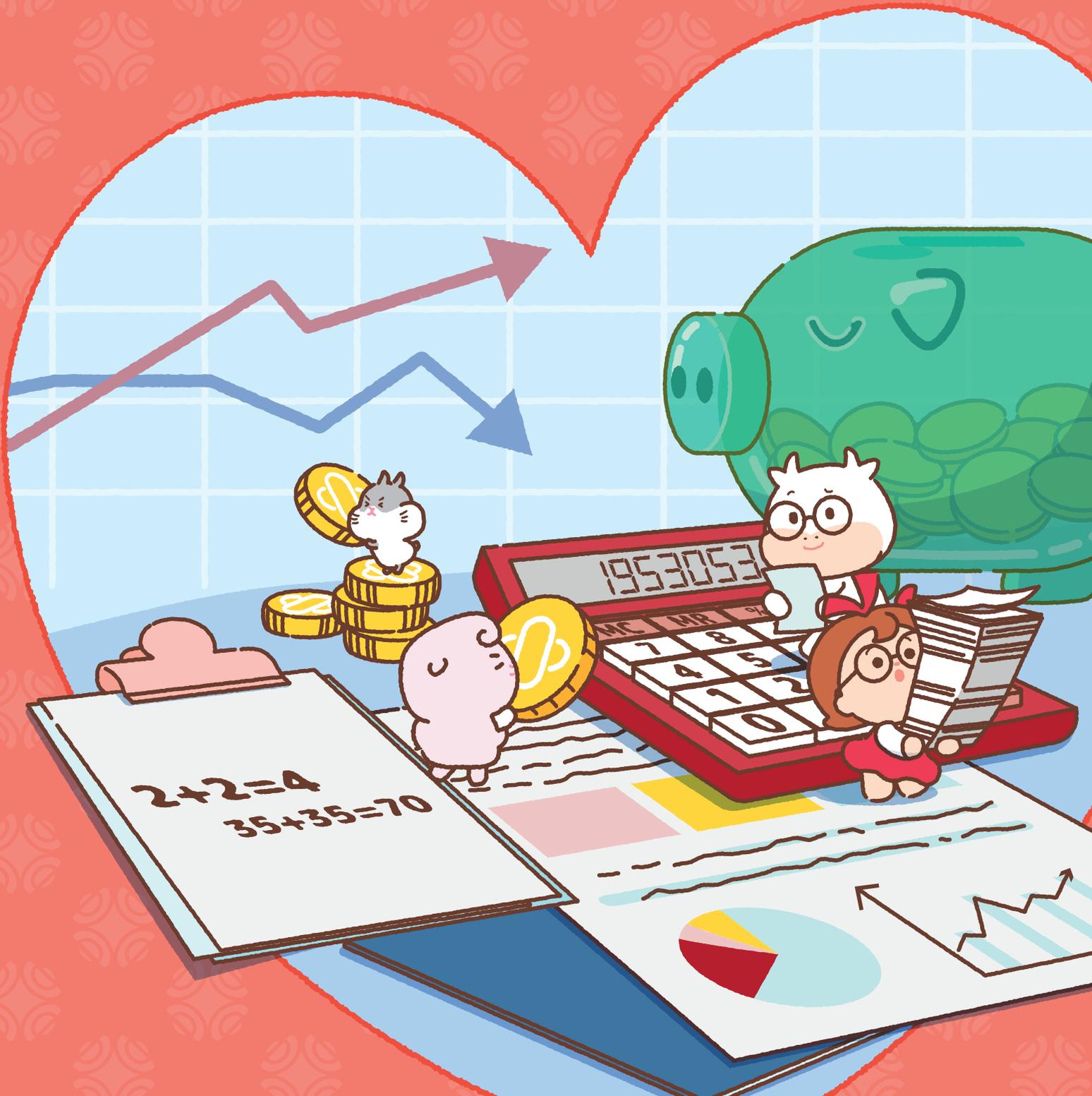
重大議題 - 金融科技與創新

GRI 主題	201 經濟績效	
衝擊	正面	持續導入金融創新科技、優化本行數位金服務，進而打造本行數位金融生態環境，為客戶提供更便利、更友善的金融服務體驗。
	負面	若導入數位科技應用，將拉長客戶行動設備使用時間，造成電力消耗，對於駭客攻擊及釣魚詐騙的比例也會升高，造成客戶損失；另因行動設備限制，功能發展也無法顧及包含身障、弱勢等族群。
政策	「受理客戶以網路方式開立數位存款帳戶作業要點」 「網路銀行管理要點」 「台中商業銀行與第三方服務提供者合作作業要點」 「台中商業銀行辦理約定連結存款帳戶管理要點」	
承諾	擴充多元線上申請通路以減少客戶臨櫃辦理之困擾，並提升網路銀行、數位銀行服務質量，滿足不同客群的各種金融服務應用需求，將數位金融更貼近使用者生活習慣與體驗，朝向生活即金融、普惠金融與友善金融之多面向永續金融發展服務邁進。	
議合對象	客戶、社會大眾、員工、供應商	
議合管道	<ul style="list-style-type: none"> ● 本行官網公告、APP 訊息推播 	
議合頻率	不定期	
專案 / 行動	「RPA 機器人流程自動化」 「小綠人養成計畫」 「手機門號跨行轉帳」 「數位存款帳戶與數位銀行」 「FIDO 身分識別應用」	
績效指標	數位帳戶目標開戶數	
目標	短期	上架數位銀行
	中期	目標達 50,000 戶。
	長期	目標達 150,000 戶。
連結 SDGs	目標 8 就業與經濟成長 8.2 透過多元化、科技升級與創新提高經濟體的產能。	

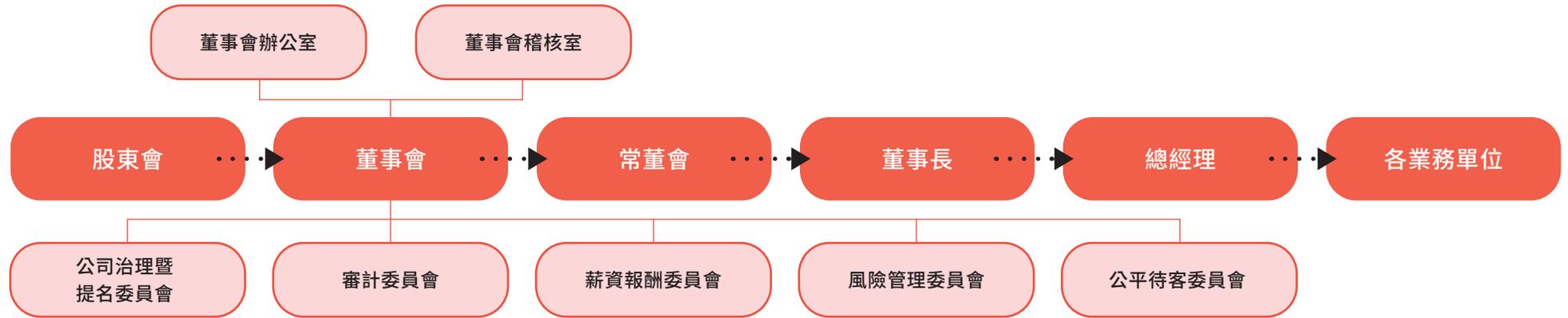
CH2

誠信的心

2.1	公司治理	38
2.2	誠信經營	43
2.3	法規遵循	45
2.4	風險管理	46
2.5	內稽內控	53
2.6	洗錢防制	54
2.7	資訊安全	55



2.1 公司治理



2.1.1 經營治理

台中銀行以永續經營為設立宗旨，良好的公司治理與誠信經營是公司營運的基礎。

本行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，重視公司治理及永續經營，列為臺灣證券交易所 2022 年（第九屆）「公司治理評鑑」排名為 6%~20% 之上市公司，肯定台中銀行致力於建構公司治理制度之決心與成果。

本行董事會為公司最高治理機構，為建立完善公司治理制度，精進董事會決策品質，於董事會下依職權及功能分設「公司治理暨提名委員會」、「審計委員會」、「薪資報酬委員會」、「風險管理委員會」及「公平待客委員會」，負責各項重要議案及經濟、社會、環境等重要議題之討論與決策。

本行自 2018 年設置公司治理主管，其具備於金融相關機構及公開發行公司從事法務、法令遵循、內部稽核、財務、服務或公司治理相關事務單位之主管職務達 3 年以上之專

業資格，每年依法令規定完成進修並負責督導及落實執行公司治理之運作。主要職責為依法辦理董事會及股東會之會議相關事宜、製作董事會及股東會議事錄、協助董事就任及持續進修、提供董事執行業務所需之資料、協助董事遵循法令、辦理董事異動相關事宜及其他依公司章程或契約所訂定之事項等；另訂有「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溝通管道，強化董事會之監督與管理功能。

依本行「董事會議事規範」，董事會每季至少召開 1 次會議，2022 年共召開 12 次董事會，全體實際出席率為 100%。

為完善公司治理機制，並考量董事及經理人員於行使權利、履行義務之重要性，及有效降低董事及公司所承擔之法律及財務風險，每年為本行董事及經理人員投保「董事及經理人員責任保險」。

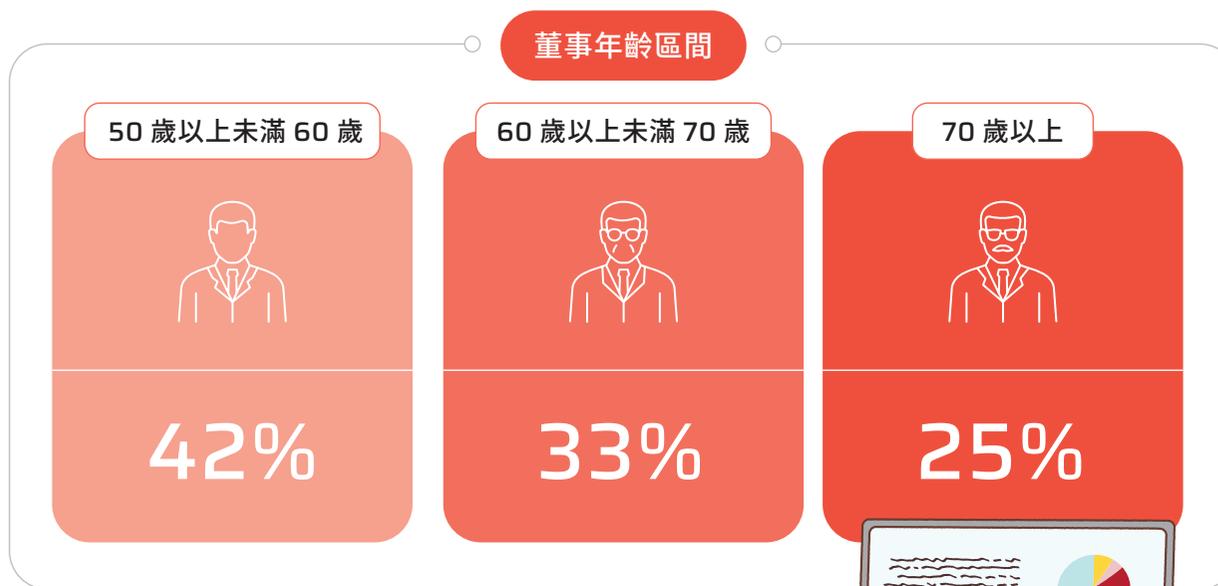
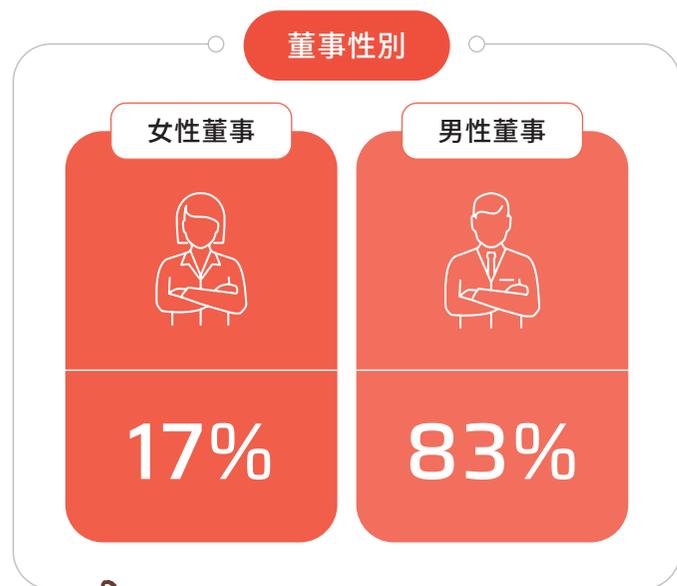
2.1.2 董事會組成與運作

依本行公司章程規定，設置董事 7 至 15 人，董事名額中獨立董事人數不得少於 3 人、且不少於董事席次 1/5，董事任期 3 年。

本行於 2020 年 6 月 30 日股東常會選任第 24 屆董事會，共有 12 席董事（執行董事 1 人（總經理），非執行董事 11 人）。為促進董事會成員多元化，其中包含 4 席常務董事、1 席外籍董事、2 席女性董事，高於臺灣上市櫃公司女性董事比例（上市公司 14.47%，上櫃公司 15.48%）。每位董事平均任期 6 年。本行設置 4 席獨立董事，並為確保獨立董事得以客觀行使職權，避免因久任降低其獨立性，獨立董事連續任期均未超過 9 年；本公司董

事長未兼任公司管理階層職位。

本行積極落實董事會組成之多元化，「公司治理實務守則」明定董事會成員應普遍具備執行所必須之知識、技能及素養。衡諸本行董事成員名單，整體具備營業判斷、領導決策、經營管理、國際市場觀及危機處理等能力，並有豐富之實務經驗及專業，有助於提升董事會決策品質，強化內部監督機制。董事會之組成、董事學經歷及兼任職務狀況詳參 2022 年年報。



2022 年年報



2.1.3 完善的董事提名制度

「公司治理實務守則」中訂有董事會成員多元化之政策，董事之選任，亦遵循本行「公司章程」，採用候選人提名制，並於「董事選任辦法」規範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選任適當董事人選，董事選任 2 大面向之標準包括：



有關本行多元化政策之具體管理目標與目前達成情形已揭露於本行官網「[公司治理專區](#)」。

2.1.5 董事會績效評估

為提升董事會職能及落實公司治理，本行訂有「董事會及功能性委員會績效評估辦法」，每年進行董事會及功能性委員會績效評估，董事會績效評估項目包含對公司營運之參與程度、提升董事會決策品質、董事會組成與結構、董事的選任及持續進修、內部控制及對永續經營 (ESG) 之參與。評估之方式包括董事會內部自評、董事成員自評、委任外部專業機構、專家或其他適當方式進行績效評估，每三年至少由外部專業獨立機構或外部專家學者團隊執行評估一次，應於次一年度第一季結束前完成，並且評估之結果提報董事會，並運用於個別董事薪資報酬及提名續任之參考。

本行於 2023 年初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

2.1.4 董事進修情形

本行每年度為董事會規劃教育訓練課程，並將進修計畫提報公司治理暨提名委員會，2022 年總進修時數為 189 小時，全體董事皆符合進修規定；2022 年董事進修課程包含氣候變遷與永續治理、金融消費者保護、公平待客原則、金融友善、企業誠信經營、資安風險與治理，以瞭解國際永續及金融發展趨勢與所面臨風險的因應方式、建立本行從上而下重視公平待客之文化及價值觀、提升企業對資安事件發生與危機處理能力。為精進董事職能，亦提供外部機構舉辦之課程或論壇，鼓勵董事額外參與外部課程，接軌國際重要的風險管理指標或知識，以強化董事會風險治理的功能，並充分發揮經營決策及領導督導功能。



董事進修資訊詳參
[2022 年年報](#)



股份有限公司」辦理 2022 年度董事會及功能性委員會績效評估，藉由文件檢閱與進行個別董事訪談，及各董事自評問卷進行評估與分析，經綜合評估後提出績效評估報告，綜合評估結果，本行在「董事會架構」、「成員」及「流程與資訊」方面綜合表現程度分別為進階、進階及基礎。評估結果已提報 2023 年 3 月 29 日董事會。

2022 年董事會及功能性委員會內部績效評估已於 2023 年第一季前完成，並將評估結果提 2023 年 3 月 29 日董事會報告；整體而言，董事會及各功能性委員會整體運作尚屬良好，評估結果將作為董事會及功能性委員會持續精進之參考。

2.1.6

董事及經理人薪酬政策



董事

- 董事長、副董事長、駐會常務董事、常務董事、獨立董事及董事之報酬，依本行公司章程第 27 條之 1 規定，授權董事會參酌同業通常水準議定支給。董事酬勞除參考同業水準情形，亦考量董事個人表現、公司經營績效及董事會績效結果支給。
- 董事之報酬，每月支領固定車馬費及研究費。
- 董事酬勞依公司章程第 35 條規定：「本銀行年度如有獲利，應提撥 0.5% 至 3% 為員工酬勞，由董事會決議以股票或現金分派發放；本銀行得以上開獲利數額，由董事會決議提撥不超過 2.5% 為董事酬勞……」。
- 由薪資報酬委員會提出分派董事酬勞建議後送董事會決議通過，再提股東會報告。
- 獨立董事依公司章程第 27 條之 1 規定，不參與本行盈餘分派。



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資報酬委員會後由董事會核定。除每月固定的薪津，並視年度整體經營成果（含公司治理及 ESG 執行情形）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。

2.1.7

功能性委員會運作情形



公司治理暨提名委員會

2022 年共召開 6 次會議，平均出席率 100%。



審計委員會

2022 共召開 13 次會議，平均出席率達 100%。



薪資報酬委員會

2022 年共召開 8 次會議，平均出席率 100%。



風險管理委員會

2022 年共召開 4 次季會議，另召開臨時性會議 3 次。



公平待客委員會

2022 年共召開 3 次會議。



功能性委員會詳細運作情形詳參
2022 年年報



委員會	成立年度	運作情形	組織規程及程序
 公平待客委員會	2022 年	<p>委員會隸屬董事會，設置主任委員 1 人，由董事長或董事長指派董事 1 人擔任之。</p> <p>委員會成員由總經理、各副總經理、總機構法令遵循主管及資訊安全長擔任之，並得由主任委員指定委員擔任召集人，負責委員會會議之召集。</p>	依照金融監督管理委員會頒布之「金融服務業公平待客原則」推動及督導台中銀行公平待客相關事宜。
 公司治理暨提名委員會	2021 年	由 1 位董事及 2 位獨立董事組成，委員會每年至少召開 1 次，並得視需要隨時召開會議。	
 審計委員會	2014 年	由 4 位獨立董事組成，委員會每季至少召開 1 次，並得視需要隨時召開會議。	
 薪資報酬委員會	2011 年	由董事會決議委任之，其人數為 3 人，其中過半數應為獨立董事，委員會應至少每年召開 2 次，並得視需要隨時召開會議。	
 風險管理委員會	2007 年	主任委員 1 人，主任委員由董事長或董事長指派董事 1 人擔任，每 3 個月舉行委員會會議 1 次，並得視業務需要召開臨時會議。	

2.2 誠信經營

為落實誠信經營政策，2021年1月14日設置「公司治理暨提名委員會」，並以董事會辦公室為推動誠信經營之專責單位，協助董事會落實誠信經營之管理及致力於推動永續經營，強化公司治理體質及實踐永續發展為目的，於每年將誠信經營政策執行情形提報公司治理暨提名委員會及董事會。

2.2.1 政策及制度

本行訂有「誠信經營守則」以及「誠信經營作業程序與行為指南」，適用範圍及於本行及子公司、直接或間接捐助基金累計超過50%之財團法人及其他具有實質控制能力之機構或法人等集團企業與組織，明確規範前揭範圍內企業與組織之董事、經理人、受僱人、受任人及具有實質控制能力者，於從事商業行為及執行業務過程中，應注意事項及遵循之法令。

針對董事之利益迴避亦訂有明確制度，除依相關法令規定事項須迴避外，亦於「董事會議事規範」明定董事應自行迴避之事項，對於會議事項，與其自身或其代表之法人有利害關係者，應於當次董事會說明其利害關係之重要內容，如有害於公司利益之虞時，不得加入討論及表決，且討論及表決時應予迴避，並不得代理其他董事行使其表決權。



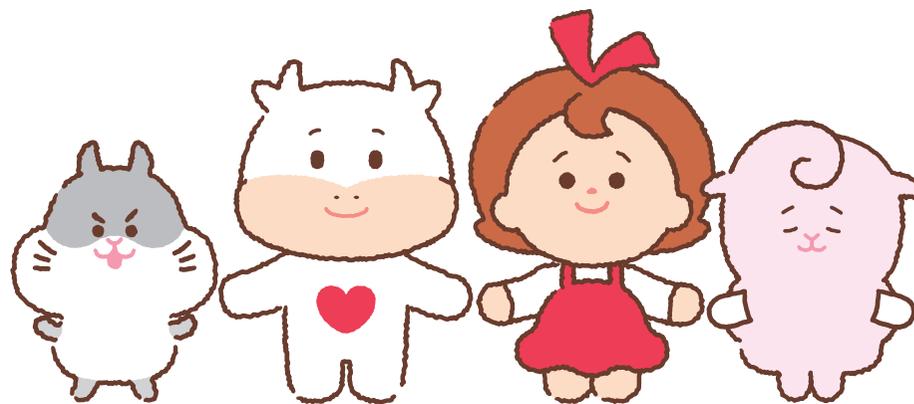
董事利益迴避資訊詳參
[2022 年年報](#)



另訂有「董事及經理人行為準則」明確規範董事及經理人於執行業務時應注意事項，並應盡善良管理人注意義務，督促公司防止不誠信行為，隨時檢討實施成效及持續改進。

本行係以公平及透明之方式進行商業活動、與他人建立商業關係方案，於人力派遣、不動產租賃、系統採購、維護服務等合約中納入誠信經營條款及相關事項（如：禁止收受佣金、回扣或其他不正當利益等）。

為強化同仁遵循、重視業務執行過程，以符合公司各項內部控制制度，亦制定「員工行為準則」，明定全體同仁於從事各項經營、交易行為或執行職務時不得從事之事宜，同時秉持公平合理、平等互惠及誠信原則，以維持公平之交易秩序，以及於「員工工作規則」設有獎懲措施，引導同仁重視交易與行政作業面之風險防制。2022年本行未有已確認的貪腐事件、亦未涉及反競爭行為、反托拉斯和壟斷行為的法律行動。

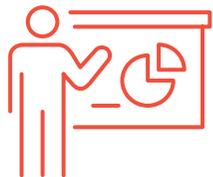


2.2.2 教育訓練

為使全體員工及經理人對法令及誠信行為具備正確的認知及判斷能力，本行每年舉辦內部（不含商業夥伴）誠信經營相關之教育訓練及宣導，內容包含個人資料保護制度、公平待客原則、吹哨者保護、客戶重要權益、金融消費者保護、金融從業人員之誠信、道德與法律責任、洗錢防制教育、員工保密與職業道德等主題；亦請外部機構對本行董事、子公司董監事、經理人及相關人員等進行公平待客及誠信經營課程，完訓率達 100%。

另對董事、公司治理主管、經理人員、子公司董事監察人、法令遵循主管及相關人員進行「銀行公平待客與金融友善服務」及「公平待客原則與誠信經營」，共計 72 人次參訓。

教育訓練統計如下



教育訓練

每年對全體董事、經理人及同仁實施教育訓練課程，包括防制洗錢及打擊資恐研習、公平待客原則、公司治理與企業誠信等議題；定期舉辦「自行查核人員研習班」等課程，並以案例研討方式強化三道防線機制之概念與落實。



法令宣導

每年向全體董事、經理人及同仁宣導本行誠信經營政策，內容包含「誠信經營之行為指南、不誠信行為及防範方案」。彙整「內部重大資訊處理作業準則」及「併購資訊揭露自律準則」重要規範，向全體同仁宣導於執行業務時應注意之事項。



線上測驗

每年對全體同仁實施與誠信經營相關之線上課程及測驗。2022 年共計 2,817 人次完訓，總時數為 39,438 小時，課程內容包括個人資料保護制度、洗錢防制、消費金融及授信業務、公平待客原則、誠信經營政策、吹哨者保護與客戶重要權益等議題。

2.2.3 檢舉制度

本行「檢舉案件處理辦法」明定審議調查程序、利害關係人迴避條款、專責受理單位、檢舉人獎勵及保密機制。匿名檢舉案件不予受理，但依所陳述內容若有調查必要，仍得依前揭辦法處理，並於本行官網設置檢舉專線、檢舉電子信箱及檢舉地址，檢舉事件經查證屬實者核予檢舉人適當之獎勵，鼓勵檢舉人以電子郵件或書面方式檢舉內部任何非法、犯罪、舞弊或違反法令之行為。

此外，本行受理、調查及參與檢舉案件處理人員，對檢舉人之身分均負有保密義務，不得洩漏足以識別其身分的資訊，不因所檢舉案件而對檢舉人予以解僱、解任、降調、減薪、損害其依法令、契約或習慣上所應享之權益，或其他不利處分。

統計 2022 年接獲檢舉案件共計 24 件，成案 1 件（為本行行員違反代理客戶辦理業務之規定），經本行人事評議暨考核委員會決議予以大過處分，並辦理教育訓練，提升同仁認知，避免相關情事再次發生。

2.3 法規遵循

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。2022 年本行未有逾新臺幣 100 萬元以上之重大違反法規事件。

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、消費爭議處理制度及公平待客原則政策與策略、誠信經營守則、誠信經營作業程序及行為指南，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，以確保符合法令規定及消費者權益。2022 年本行無未遵循產品與服務之資訊與標示法規或未遵循行銷傳播相關法規的事件。

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 小時以上之教育訓練，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」、「智慧財產教育訓練」等四大類，共計 33 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 92,865 人次。



2.4 風險管理

2.4.1 內部控制及稽核制度

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	<ol style="list-style-type: none"> 各營業單位 總行部門所屬交易單位 其職掌涉及第一道防線者 	<ul style="list-style-type: none"> 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。 	<ul style="list-style-type: none"> 以交易為基礎，持續監控。 每月辦理自行查核。 每月執行風險與控制自我評估 (RCSA)。 每半年辦理法令遵循自評。

	執行單位	職責範圍	執行方式
第一道防線	1. 風險管理部 2. 法務暨法令遵循部 3. 其他總行部門	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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。 	<ul style="list-style-type: none"> 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。 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。 每季與法務暨法令遵循部、風險管理部及資訊維運部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。

2.4.2 風險管理組織架構

董事會為本行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。風險管理委員會每季定期召開會議，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。

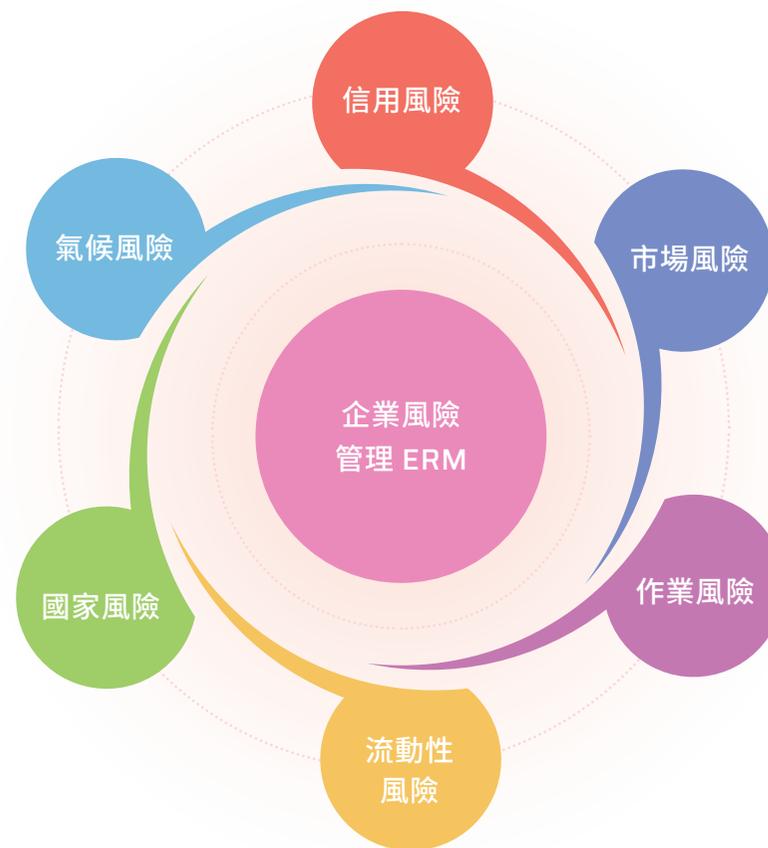
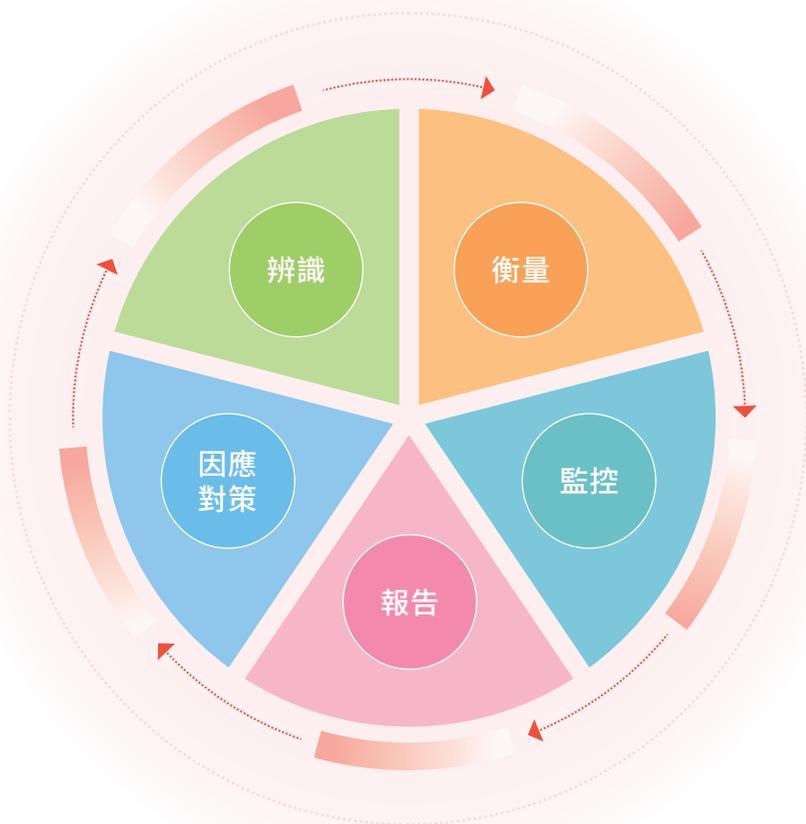


2.4.3 風險管理政策與管理機制

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。

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，以作為執行風險管理之依據。本行風險管理程序及風險管理範疇如下所示；其中，本行已強化對氣候風險之管理提升透明度並導入 TCFD，每年將氣候風險專章揭露於永續報告書，增加對於氣候風險之辨識及氣候風險資訊揭露，氣候風險因應細項詳參「5.1 氣候因應」。

風險管理程序



風險之辨識



信用風險

係指借款人或交易對手因其本身體質惡化或其他因素（如與其往來對手之糾紛等），導致借款人或交易對手不履行其契約義務而產生之違約損失風險。

市場風險

係指因市場價格不利之變動，造成資產負債表內及表外部位可能產生之損失；所謂市場價格則指利率、匯率、權益證券價格及商品價格等。

作業風險

係指因內部作業、人員及系統之不當或失誤，或因外部事件所造成損失之風險。包含法律風險，但不包含策略風險及信譽風險。

流動性風險

係指本行未能取得資金以支應資產增加或償付到期負債（如因應存戶提領、授信動撥、或其他利息、費用或表外交易之現金流出等）而可能產生之損失。

國家風險

係指本行從事跨國性相關業務所產生之國家風險債權，因債權主體所在地國家本身之政治、經濟或金融因素造成債務人無法履約，致使本行遭受損失之風險。

氣候風險

與低碳經濟相關的轉型風險：低碳經濟轉型可能需要廣泛的政策、法律、技術與市場變化，以符合緩解及適應氣候變遷的要求。根據變化的性質、速度與重點，轉型風險可能帶來不同程度的財務與聲譽風險。

與氣候變遷影響相關的實體風險：係指單一事件之立即性風險及氣候模式的長期變化風險。

2.4.4

風險管理成效與目標

項目	2022 年風險管理成效	2023 年風險管理目標
 <p>綜合風險管理</p>	<ul style="list-style-type: none"> 函報金管會「本國銀行遵循監理審查原則應申報資料」。 推動跨部門如期進行 LIBOR 指標轉換，並定期提報質化量化分析報告。 每季風險管理委員會新增提報風險焦點報 (RISK FOCUS)，深入分析與討論重要風險議題。 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。 評估受嚴重特殊傳染性肺炎 (COVID-19) 疫情衝擊、作業風險測試情境及發放現金股利部分對本行資本影響及壓力測試。 出具風險管理儀表板 (Risk Monitor)，監控 65 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。 追蹤彙報 COVID-19 發展及因應。 建置「LTV、I2R 試算專區」，提供營業單位送件前試算授信案件 I2R (淨利差 / 風險權數)，共同改善全行資本耗用。 出具大陸限電專案報告，探討政策成因、本行暴險、後續影響及建議方向。 將資本耗用與風險抵減效率列入營業單位考核，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，監控指標項目共計 199 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用及早因應，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。 為接軌國際及強化本國銀行對於氣候相關風險管理及財務揭露，進行本行 TCFD 規劃與作業，於 2022 年 6 月簽署成為 TCFD 支持者，落實本行永續發展。 	<ul style="list-style-type: none"> 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。 配合主管機關修正計提方式，有關重大金融投資項改為門檻對應扣除法計提。 因應氣候風險，持續增進本行氣候風險管理，並參酌國內外相關文件持續進行辨識與管理，以及於每年將氣候風險財務揭露 (TCFD) 專章揭露於永續報告書。 為能迅速因應金融市場之變化及控管可能面臨的風險，持續關注風險事件議題，提出風險速報評估。
 <p>信用風險管理</p>	<ul style="list-style-type: none"> 分析特定資產組合 (如對中國大陸暴險、不動產業、中小企業 (SME)、中國大陸能耗雙控等) 及制定相關因應措施。 加強銀行法第 72 條之 2 控管及預警措施。 因應計提新制導入「貸放比率法 (LTV)」，發展風險與報酬評估平台，及各授信業務風險性資產與淨利關聯分析。 加強對大陸地區之授信、投資及資金折存總額度控管及申報檢核機制。 持續強化不動產貸款集中度監控及陳報。 啟動風險升高產業及國家別風險限額評估及預警機制。 	

項目	2022 年風險管理成效	2023 年風險管理目標
 市場風險管理	<ul style="list-style-type: none"> 辦理 LIBOR 轉換相關事宜。 流動性覆蓋比率 (LCR) 計算與申報。 淨穩定資金比率 (NSFR) 計算與申報。 新版銀行簿利率風險 (IRRBB) 計算。 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。 外匯交易性部位限額日中及日終監控。 	<ul style="list-style-type: none"> 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。 配合主管機關修正計提方式，有關重大金融投資項改為門檻對應扣除法計提。 因應氣候風險，持續增進本行氣候風險管理，並參酌國內外相關文件持續進行辨識與管理，以及於每年將氣候風險財務揭露 (TCFD) 專章揭露於永續報告書。 為能迅速因應金融市場之變化及控管可能面臨的風險，持續關注風險事件議題，提出風險速報評估。
 作業風險管理	<ul style="list-style-type: none"> 依「台中商業銀行資本管理政策」，辦理評估本行資本適足性及完成資本規劃方案擬定。 因應 Basel III 資本計提新制，針對以不動產為擔保之放款導入「貸放比率法 (LTV)」。 定期檢視風險管理部經管之政策、準則及辦法之妥適性。 辦理本行偵測經營風險監控，擬定本年度前三大偵測經營風險，並定期檢視並修正監控指標項目、監控值及預警值。 提報之作業風險事件 (LDC) 連結風險與控制自我評估機制。 持續強化作業風險事件通報品質及重大偶發研判機制。 	

2.4.5

鑑別新興風險

風險類別	風險名稱	風險描述	對營運之衝擊或影響	因應措施
 環境	氣候政策風險	與低碳經濟政策相關的轉型風險和與極端氣候變遷影響相關的實體風險。	國際開始針對碳排實施徵收碳稅，部份國家也跟進，本國目前也再研議徵收碳費，針對投融资高碳排產業勢必受到衝擊。	1. 辨識及評估氣候風險在不同期間（短、中、長期）下，對營運、策略、產品與財務規劃等相關之風險與機會，擬訂情境分析與壓力測試、定性與定量監控指標及調整因應策略等措施，以符合本行經營計畫及業務策略之風險胃納。

風險類別	風險名稱	風險描述	對營運之衝擊或影響	因應措施
 環境	氣候政策風險	與低碳經濟政策相關的轉型風險和與極端氣候變遷影響相關的實體風險。	國際開始針對碳排實施徵收碳稅，部份國家也跟進，本國目前也再研議徵收碳費，針對投融資高碳排產業勢必受到衝擊。	2. 依銀行內部控制三道防線實務守則之防線架構，明確劃分各防線之氣候風險管理職責。 3. 辨識氣候風險與其他風險之關聯性，如信用風險、市場風險、作業風險及流動性風險等，依據所辨識或評估之風險次序，採行差異化風險管理措施。 4. 考量產業特性、地理位置、信用評級等差異，選用具代表性之歷史數據，依所受氣候風險影響之期間長短，建立關鍵指標，據以分析、衡量、揭露及管理氣候風險。
 科技	資訊科技風險	確保資訊作業之系統通訊安全及各項作業程序，以降低對資訊資產作業危害與損失。	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 <ul style="list-style-type: none"> ● 設置防火牆以保護本行網路不被任意存取，作為網路的第一線安全防護。 ● 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。 ● 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 <ul style="list-style-type: none"> ● 本行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。 ● 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。 ● 透過網頁過濾管控設備即時分析網址、掃描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。 ● 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 <ul style="list-style-type: none"> ● 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」等級之各類伺服器主機亦定期依情境演練障礙復原。 ● 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。

2.4.6 促進風險文化

為鼓勵員工主動發現潛在風險並強化風險文化，本行每年定期派員參訓金融研訓院銀行業核心人才培訓相關課程，並每年配合辦理氣候變遷風險相關教育訓練事宜，以持續強化本行董事會、高階主管及一般職員對於 ESG 政策中氣候變遷風險等相關綠色議題的重視。

為增進永續風險管理，於 2022 年派員參與由台灣金融研訓院舉辦之「永續金融專業領航培訓計畫」，並獲得「團體表現獎第一名」與「個人組表現獎第一名」，亦派員前往由台灣永續能源研究基金會所辦理之「企業永續管理師證照培訓班」完成結業受訓及考

取企業永續管理師證照，以盡落實永續風險管理及氣候風險管理人才培訓。

此外，本行已將風險管理指標納入營業單位考核，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。另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。

2.5 內稽內控

台中銀行已依據「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，設置隸屬董事會之董事會稽核室。內部稽核制度由董事會稽核室負責，協助董事會及管理階層查核及評估內部控制制度是否有效運作，並適時提供改進建議，以確保內部控制制度得以持續有效實施。

董事會稽核室以獨立超然之精神執行稽核業務，其主要工作包括擬訂年度稽核計畫，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、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。

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。2022 年度已完成年度各項稽核業務，各單位對查核所提缺失均已於核定期限內完成改善，另對未屆改善期限者已列管追蹤，直至改善完成。對於永續報告書內容是否涵蓋相關環境、社會及公司治理之風險評估，訂定相關績效指標以管理所鑑別之重大主題，並依相關法規及銀行業公司治理實務守則辦理資訊公開，充分揭露具攸關性及可靠性之永續發展之相關資訊，董事會稽核室已於 2022 年度納入內部稽核辦理加強查核。

2.6 洗錢防制

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，簡稱 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」，由總機構法令遵循主管擔任主席，業務部、消費金融部、國際事業營運部、法務暨法令遵循部、風險管理部、系統開發部、數位金融部、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。

為遵循洗錢防制法、資恐防制法及金融機構防制洗錢辦法等規定，本行訂有「防制洗錢及打擊資恐集團計畫暨政策」、「防制洗錢及打擊資恐注意事項」及「評估洗錢及資恐風險及訂定相關防制計畫辦法」係經董事會通過頒布施行，供國內外各單位遵循。為規範客戶盡職調查作業，已訂定「業務關係建立檢核管理要點」規範建立業務關係時辨識客戶身分作業流程，包含辨識實質受益人、判斷重要政治性職務人士，並對高風險客戶採取強化管控措施，例如建立或新增業務往來關係前，應經單位副理（含）以上之主管核准、瞭解客戶財富及資金來源等；另「洗錢及資恐風險評估暨盡職調查管理要點」明定應綜合考量客戶背景、職業與社會經濟活動特性、地域以及非自然人客戶之組織型態與架構等，以識別客戶洗錢及資恐風險，並明訂客戶如係資恐防制法指定制裁之個人、法人或團體，或客戶或其負責人、實質受益人、高階管理人員為現任或卸任國外重要政治性職務（含國際組織）或其家庭人員及密切關係人士，應視為高風險客戶，應加強執行驗證。

防制洗錢及打擊資恐管理小組組織圖

總機構法令遵循主管

業務部

消費金融部

國際事業營運部

法務暨法令遵循部

風險管理部

系統開發部

數位金融部

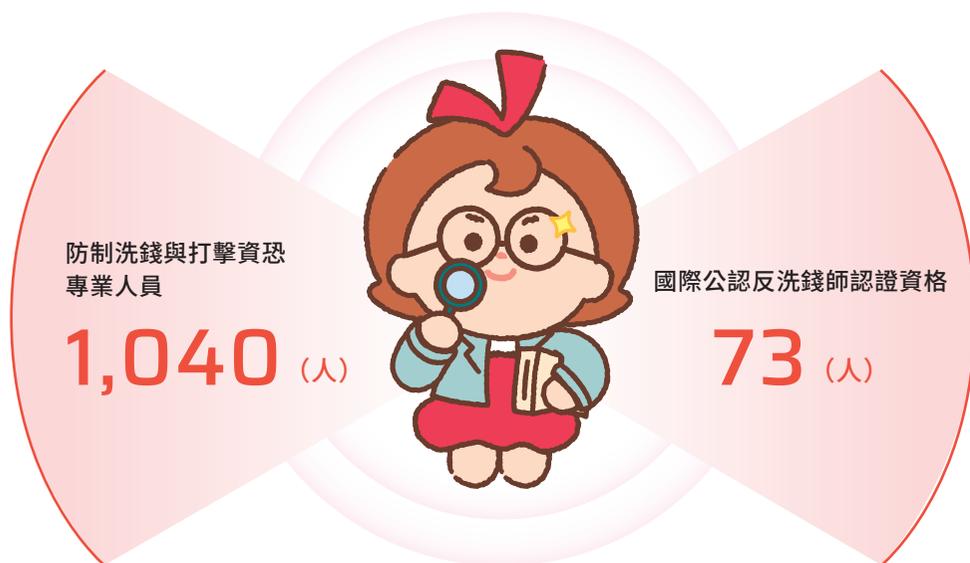
信託部

審查部

財富管理部

企業金融部

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 2022 年底共有 73 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 1,040 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。



2022 年度			
內部開辦課程		參加外部課程	
開辦 / 參加班次	21	開辦 / 參加班次	11
參加人次	1,282	參加人次	28
開課時數	82	開課時數	96
上課總時數	5,339.5	上課總時數	169

2.7 資訊安全

針對客戶個人資料之安全控管與保護，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 個人資料管理系統」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。

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」（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。

2.7.1 資訊安全管理架構

為有效督導、推動行內資訊安全政策、計畫及工作，成立「資訊安全推行委員會」，由資訊安全長擔任召集人，綜理資訊安全政策推動及資源調度之整合，並由「資訊安全執行小組」每半年召開一次資訊安全管理審查會議，向委員報告資訊安全管理框架 (ISO 27001)、內外部議題及利害關係人之要求，並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。

本行已成立資訊安全專責單位，負責資訊安全治理、規劃資訊安全防護及執行以及強化

全體員工資訊安全認知，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。

此外，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陳報董事會討論，以貫徹董事會監理強化公司治理，保障客戶權益。

2.7.2 資訊安全行動方案

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，每年針對開放式系統及備份伺服器演練障礙復原，降低作業風險、提高客戶服務等級。

針對本行資訊安全情資宣導，公告於企業內部入口網站供同仁研讀；每年執行兩次社交工程演練，並安排社交工程認知課程，以加強同仁資訊安全意識；在資訊安全教育訓練方面，除安排董事參加資安治理專案培訓課程，針對內部同仁每年定期辦理資訊安全教育訓練，統計 2022 年度資訊安全教育訓練參訓人數為 2,768 人、通過率達 99.96%。為強化資安管理，除已辦理資訊安全成熟度評估，並培育資安專責單位人員取得國際資安證照，目前共有 6 位同仁取得 11 張國際資安證照。

因應數位金融的發展，為確保客戶安全使用行動應用程式，每年定期進行行動 APP 檢測並取得「行動應用 App 基本資安標章」(Mobile Application Basic Security，簡稱

MAS 標章)，另委由專業第三方依據開放網路軟體安全計畫 (Open Web Application Security Project，簡稱 OWASP) 進行安全性檢測，提昇客戶信賴度。

本行為因應金融監督管理委員會及所屬公會實施之「金融機構辦理電腦系統資訊安全評估辦法」，委託會計事務所擔任獨立第三方，透過評估辦法所述各項評估作業，檢視自建與委外維運之電腦系統既有控制措施之完整性與妥適性，進而發現可能潛在之資安威脅與弱點，藉以實施技術面與管理面相關控制措施，改善並提升網路與資訊系統安全防護能力。

隨金融監督管理委員會推動之「金融資安行動方案」，鼓勵金融業持續強化資安防護能力，本行與法務部調查局臺中市調查處 (以下稱調查局) 簽署「國家資通安全聯防與情資分享合作備忘錄」以增強雙方資通安全聯防之防護量能，透過情資分享、資安聯防及建議等合作，有效監控整體資安風險，強化資安防護能力，確保本行資訊安全以保障客戶權益。

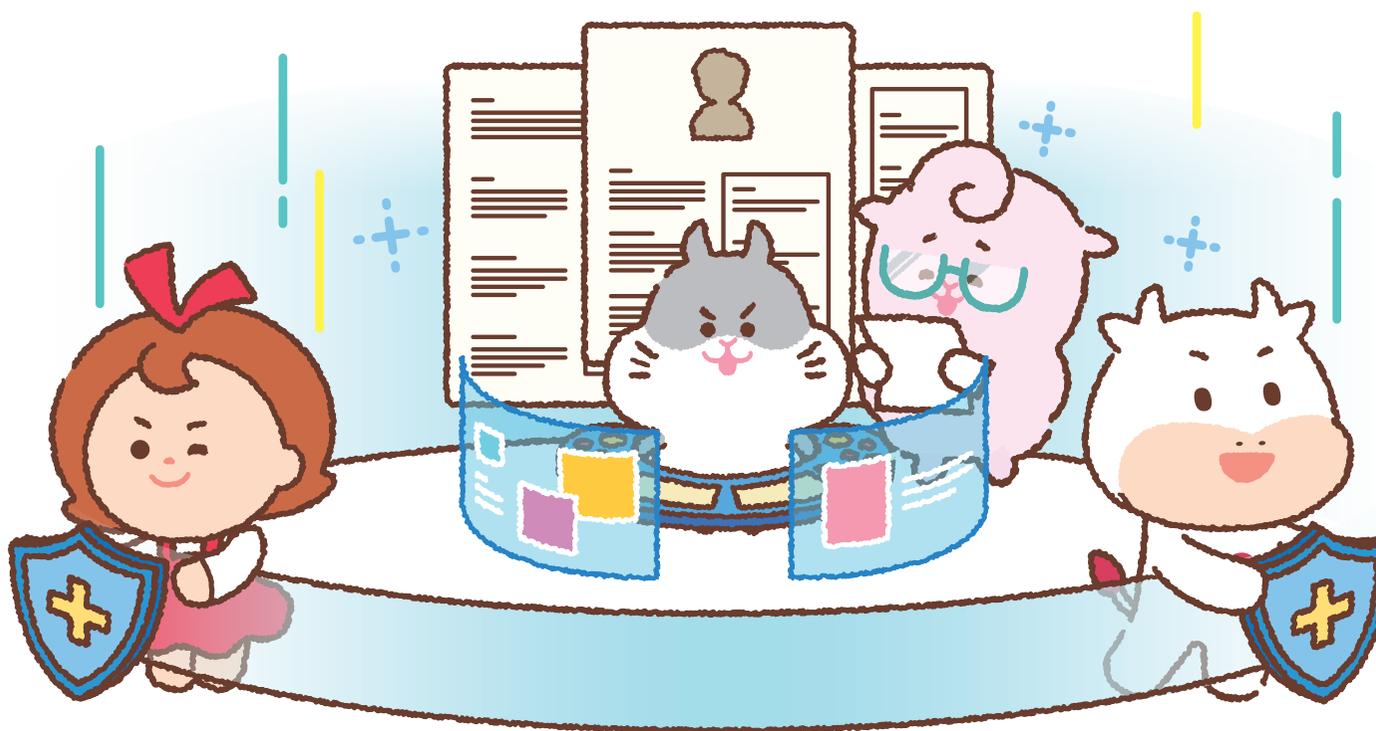
2.7.3 個人資料保護措施

為落實與執行個人資料保護制度，本行訂有「個人資料管理作業要點」，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、金融端未通訊加密、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。

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。另於 2022 年度，其資訊外洩事件數量、客戶數、外洩事件佔比皆為零（如下表），並無資訊外洩事件報告發生、未發生經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴。

2022 年資訊外洩事件

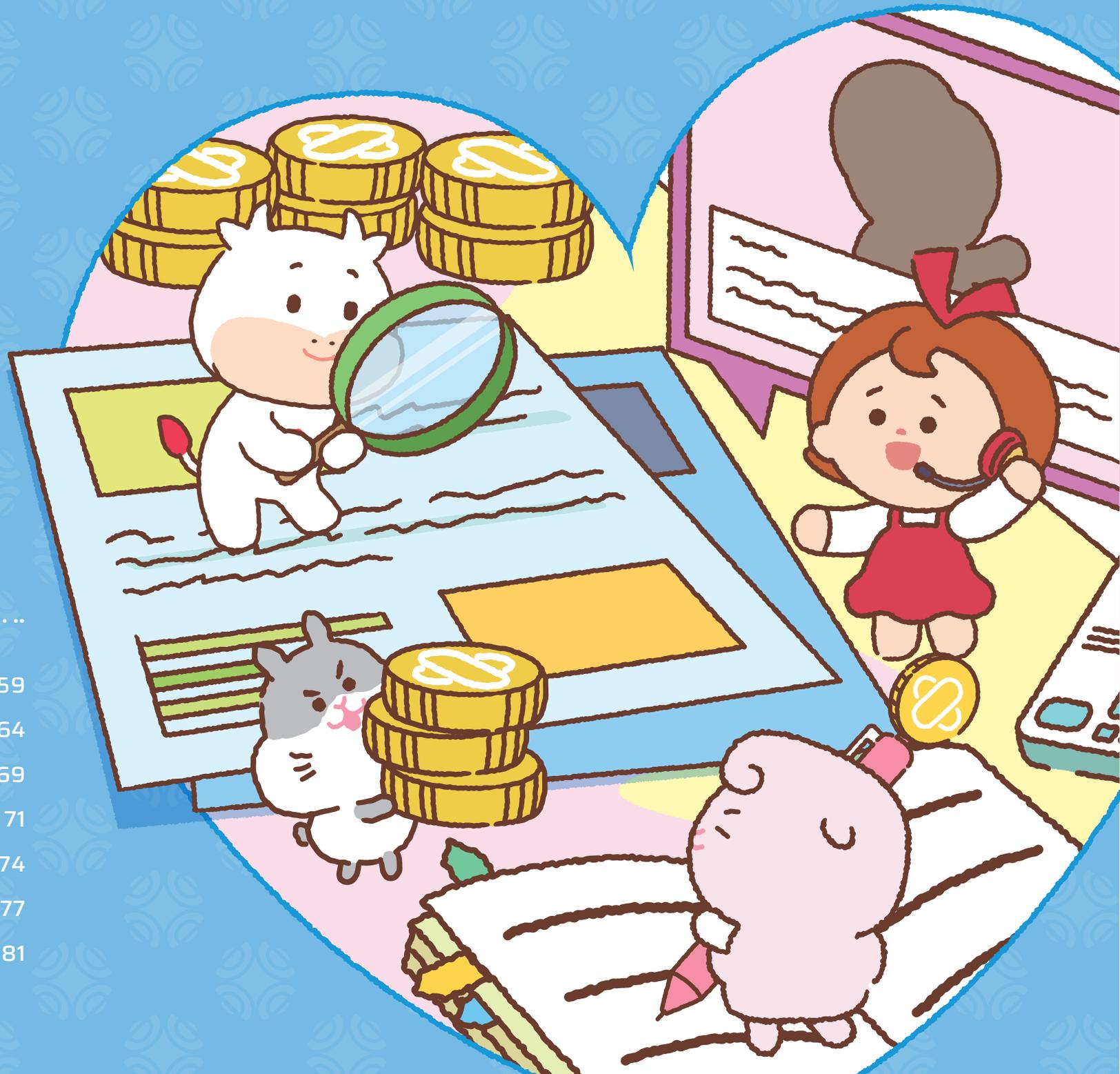
資訊外洩事件數量	0
因資訊外洩事件而影響的客戶數	0
與個資相關的外洩事件佔比	0%



CH3

陪伴的心

3.1	客戶關係	59
3.2	永續金融	64
3.3	責任商品	69
3.4	多元創新	71
3.5	數位金融	74
3.6	普惠金融	77
3.7	永續採購及供應鏈管理	81



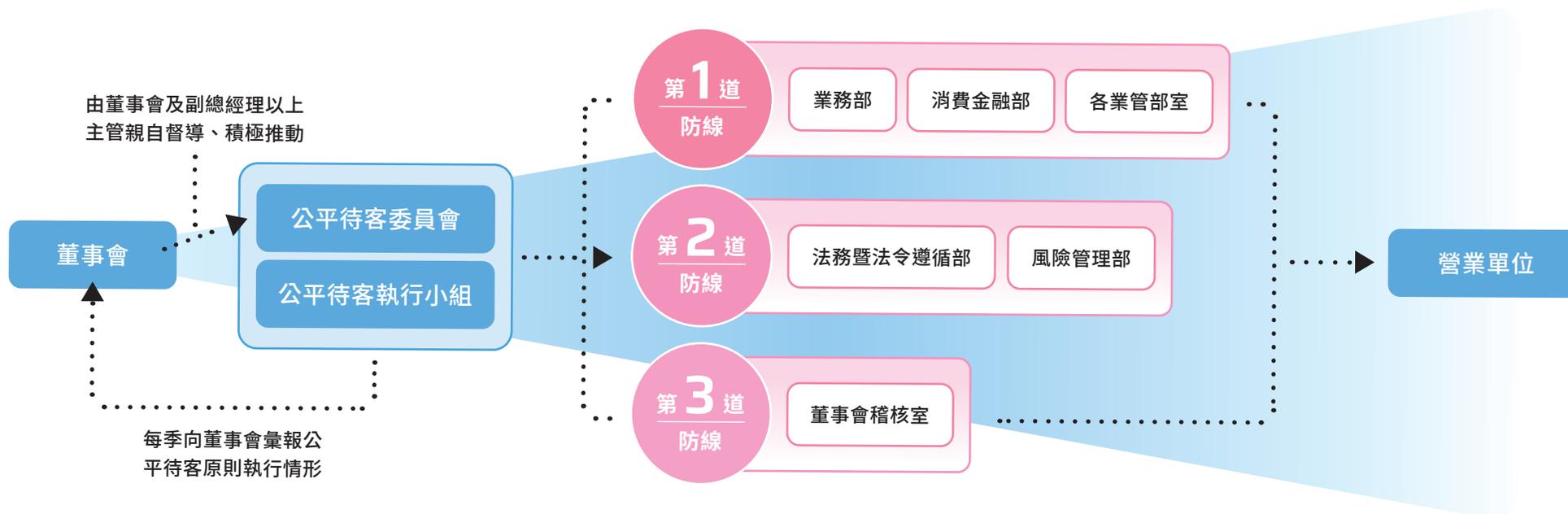
3.1 客戶關係

因應國際間金融消費者保護的趨勢，金融服務強調「以人為本」，本行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。

3.1.1 建立公平待客原則

為形塑公平待客之企業文化，本行依據金融消費者保護法及金融監督管理委員會「金融服務業公平待客原則」訂定公平待客原則政策及策略，以善盡保護金融消費者之義務。

為展現本行之決心，台中銀行積極透過各個面向落實公平待客精神，提升公平待客層級，於 2022 年 4 月董事會下設置「公平待客委員會」，由董事及高階主管親自領導及監督，由上而下形塑企業文化及價值觀，並於轄下成立「公平待客執行小組」，強化三道防線之運作，致力成為最替客戶著想之金融機構，並提供伴隨客戶需求俱進、突破時間空間藩籬、使客戶擁有倍感溫馨的服務體驗。



公平待客實施成效

為促進本行全體同仁對公平待客原則的瞭解，每年舉辦「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，強化同仁對金融消費者權益的觀念意識，2022 年度總訓練場次共 210 場，總參訓人次為 9,472 人（包含董事、總行部門及營業單位同仁）。

2022 年度內政部警政署統計本行主動關懷提問成功協助攔阻詐騙案件共 114 件，累計金額新臺幣 47,084,211 元，並依員工獎懲辦法，針對成功防堵之個案給予行員獎勵，共計獎勵 185 名員工。

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；各項產品資訊皆於本行官網、帳單、申請書、DM 及廣告文宣充分揭露，2022 年未有因揭露不實遭裁罰的紀錄。

客戶風險管理

秉持「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。

如本行辦理財富管理業務，利用系統控管及定期報表檢視，避免過度銷售；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，均需經過適法性、發行機構條件、商品架構及風險等級等面向之專業審議方得上架銷售等。



客戶風險管理之防範

事前防範

- 落實瞭解客戶作業程序 (KYC)，透過嚴謹且合規的 KYC 程序，讓客戶挑選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。
- 強化認識商品作業程序 (KYP)，本行設置「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。
- 落實錄音確認，針對非專業投資人大額申購、特定弱勢客戶及高齡客戶申購高風險商品交易、申購不保本境外結構型商品交易、專業投資人資格申請及非臨櫃辦理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。
- 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，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。
- 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。

事中防範

- 每年辦理一次理財業務人員的查詢信用追蹤審核，即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，裨益資金不當交易之預警。
- 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。

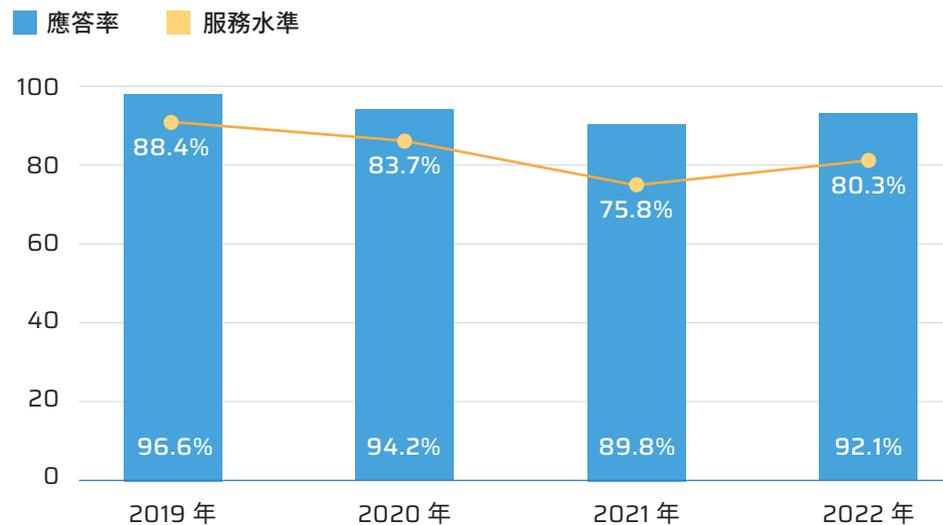
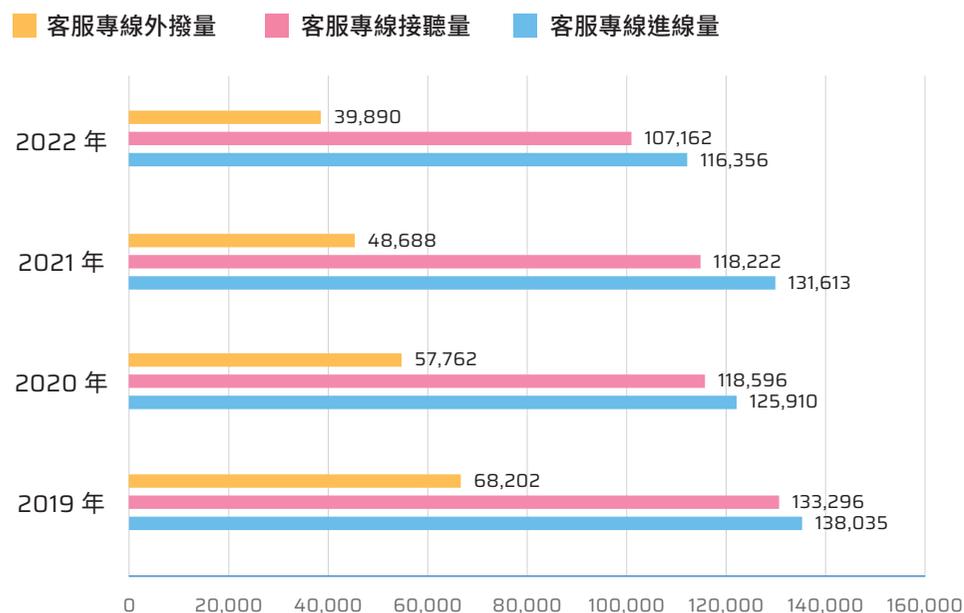
事後防範

- 訂定合理之理財業務人員獎酬制度，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。
- 強化公平待客原則執行，納入理財業務人員 KPI 考核指標評核，包括稽核缺失、客訴紛爭、服務品質監測及異常交易監控等，並由理財主管協助事後追蹤，以確保事前控制之落實執行。

3.1.2 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義等事項服務。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（0809-096888，或全台市話直撥號：4499888，行動電話及外島請加 04）或信函、電子服務信箱及智能客服系統（24 小時智能聊天機器人、真人文字客服服務：週一至週五 9 時至 18 時）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。

四年度客服專線統計表



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。

為更加地瞭解本行客戶對於本行各項服務之滿意度調查與建議回饋，作為商品與服務建置或改善的依據，本行規劃建置「顧客問卷系統」，以執行包括客戶滿意度、商品或服務調查、產品忠誠度、金融友善服務等各面向調查，預計 2023 年正式啟用，實際傾聽且重視顧客的聲音，以更有效率的方式蒐集並從中檢視顧客回饋內容及建議，作為產品、服務與作業流程精進之依據。持續優化本行官網「FAQ 專區」介面（包含新增關鍵字搜尋及後台建置功能），依據客戶常見問題提供電子金融安全機制運用、網路銀行、整批業務、母子公司授權業務、行動銀行、行動支付、支票列印及虛擬帳號代收 E 管家等八大類別客戶便捷搜尋功能。

3.1.3 申訴保障原則

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，提高客訴處理效率將來自客服專線、營業櫃檯、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。

台中銀行客戶申訴機制



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進行溝通討論最佳處理方案。於客訴案件結案後進行滿意度調查，使申訴人感受本行對其重視。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，以利管理階層瞭解全行申訴案件處理情形。

申訴案件總量表

年度	申訴來源		總案件數
	主管機關 (件)	本行自行接獲 (件)	
2019	111	70	181
2020	104	100	204
2021	109	140	249
2022	86	94	180

客戶的意見反應，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。

備註：2022 年申訴案件以存匯業務 (46 件) - 帳務爭議態樣 (14 件) 比例為高，針對上述申訴類別提列改善措施如下：

1. 重申客戶辦理無摺存款交易時，應確實確認戶名無誤後再續行存入金額等資料進行存款交易，避免錯帳或誤入存款情事發生。
2. 自 2022 年 8 月 8 日起，受理個人戶非存戶本人辦理定期性存款中途解約時，應於交易前先行以全行 IVR 錄音系統向存戶本人電話照會確認，以盡善良管理人之義務。

3.1.4 保護客戶權益

鑒於詐欺案件層出不窮，本行為保護客戶權益及降低詐騙風險，避免客戶損失個人權益或損害金融財產權益，針對高齡客戶及弱勢族群訂定以下措施：

2022 年度降低詐騙風險措施

關懷提問

受理 65 歲以上高齡客戶臺 / 外幣交易辦理現金支出金額達等值臺幣 3 萬元（含）時，營業單位應落實辦理臨櫃關懷提問。

受理高齡及身心障礙客戶辦理存款開戶時，加強評估其合理性及妥適性；如客戶於臨櫃辦理存提轉匯等業務有陪同者會同，行員應確認雙方之關係。

境外詐騙防範機制

於本行外匯系統建置「警政署－防詐騙名單查詢」功能，受理外幣匯出匯款時，先於系統查詢收款人帳戶是否列為詐騙帳號，若符合疑似境外詐騙時，婉轉告知客戶並協助客戶撥打 165 反詐騙諮詢專線，以保障客戶權益。

ATM 優化服務

2022 年 11 月起，當個人戶於實體 ATM 轉帳交易達新臺幣 1 萬元（含）以上，系統預設發送簡訊及 Email 通知客戶，以確保客戶權益。

本行短網址應用及反查網頁

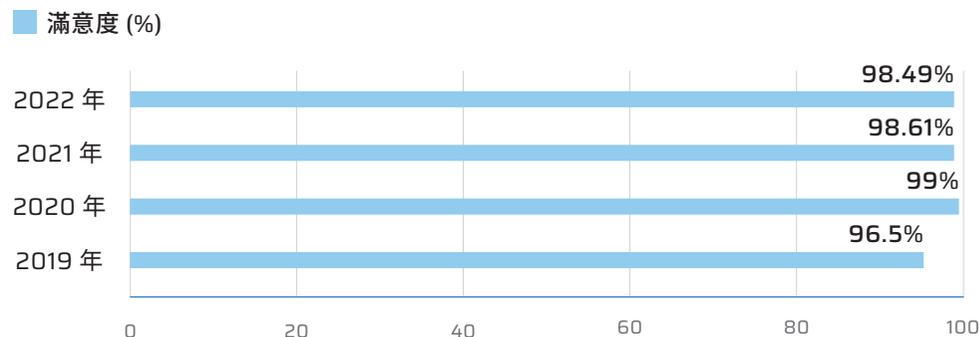
規劃本行短網址應用及反查網頁等機制，以利客戶正確驗證本行發送之短網址連結，避免遭受詐騙導致個資外洩。

生物辨識識別 (Fast Identity Online, FIDO) 裝置綁定驗證

導入 FIDO 裝置綁定驗證，可有效防護客戶被竊取個資及帳戶資產之風險，後續更可配合政府主導之 F-FIDO (Finance-Fast Identity Online，金融行動身分識別聯盟) 讓個人資料之驗證更為簡便。

3.1.5 客戶服務滿意度調查

台中銀行每半年針對理財專員的服務品質向客戶進行滿意度調查，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%。



3.2 永續金融

3.2.1 金融服務不中斷

為提供客戶安全又便利的交易環境，台中銀行密切關注 COVID-19 疫情發展，除遵守疫情指揮中心之相關規定外，更採取保護員工的防疫措施，如：異地辦公、居家辦公、彈性分流上下班及分組輪流上班等方案，降低同仁間交叉傳染的機率，確保本行金融服務不中斷。

受到 COVID-19 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，自 2020 年實施多項寬緩機制作為大眾防疫期間的後盾，並配合政府持續於 2022 年度提供個人戶寬緩本息措施，對受疫情影響之個人既有貸款戶提供本金或利息展延 3 至 6 個月，展延期間免收違約金及遲延利息。

單位：新臺幣仟元

年度	ESG 相關產品與服務	2020 年		2021 年		2022 年	
		件數	金額	件數	金額	件數	金額
社會	個人戶寬緩本息措施 (核准情形)	782	6,344,427	970	6,146,024	263	1,873,379
	勞工紓困貸款 (撥貸情形)	6,459	645,130	3,811	381,100	-	-

為協助遭受 COVID-19 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 至 6 個月，且緩繳期間免收違約金及循環利息之紓困方案，2020 年間共受理 119 件，2021 年間共受理 156 件，2022 年間共受理 83 件。

3.2.2 綠色金融服務及商品

小綠人養成計畫



自 2022 年起與「財團法人慈心有機農業發展基金會」攜手合作發起「小綠人養成計畫」，號召客戶一起響應減碳行動，目標在未來三年內種下 5,000 樹苗，約可減少 50 公噸碳排放量；更引導客戶以線上轉帳與線上繳款等方式取代臨櫃紙本作業服務（如：鼓勵客戶將紙本帳單轉換為電子帳單），積極推廣無紙化且非接觸式的數位金融服務，期望藉由「小綠人養成計畫」喚起國人重視永續環境的意識及關注減碳的議題。

「綠色消費性貸款」及「污水下水道排水設備接管融資」專案

- 1 為落實綠色金融及水資源永續發展責任，於 2022 年 6 月 29 日修正「綠色消費性貸款」，鼓勵本行房貸客戶購置綠能、節能、環保等相關設備或以綠建材辦理裝潢修繕或電動汽機車等衍生之資金需求。
- 2 持續辦理「污水下水道排水設備接管融資」專案，針對經各縣市水利局核准污水接管工程之用戶，提供所需拆除或房屋修繕之資金，於 2022 年水利局已來函轉介 14 案污水下水道排水設備接管融資專案貸款，於 2022 年撥貸 7 件、金額 1,628 萬元。

「特定工廠轉型融資」專案

面對 ESG 議題持續發燒，本行亦輔導客戶積極面對伴隨 ESG 浪潮而來之風險，除提供客戶汰換較老舊設備之資金，以符合未來將面臨的出貨規範；另提供「特定工廠轉型融資」專案，促使客戶建置完善消防、環保及污水處理等設備，將農地工廠納管，並持續走向土地使用合法化。

「六大核心戰略產業推動方案」

本方案為政府訂定之國家發展方向，其中綠能及再生能源產業目標 2025 年發電佔比 15%，本行提供「太陽光電發電設備融資」專案，協助客戶完成再生能源設備的建置及購置，同時呼應國家發展政策。

「優質中小企業融資」專案

本行客戶以中小企業占最大宗，中小企業營運規模較小，資本額遠低於大企業，惟仍得面臨氣候風險及國際規範改變帶來之影響，在轉型的過程中，取得金融機構的協助顯得相當重要，為此本行期望成為中小企業最堅實的後盾，推出「優質中小企業融資」專案，提供中小企業營運所需資金，協助客戶度過轉型陣痛期。

「台中銀行青年創業及啟動金貸款」專案

疫情過後許多產業等待復甦，亦有許多民眾計畫創業，本行配合經濟部及文化部推出「台中銀行青年創業及啟動金貸款」，以較優惠的條件為青年企業主提供創業所需之資金，發展授信業務的同時亦落實社會責任。

減碳行動

本行不僅建置各項數位化金融服務，減少紙張使用，更規劃建立「碳護照」，記錄客戶減少紙張之碳排放量，讓客戶實際參與減碳行動。



3.2.3 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至相關流程內。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。

定期於本行官網揭露履行盡職治理之情形，並且每年至少更新一次。

本行官網揭露文件

「機構投資人盡職治理守則」遵循聲明
及「盡職治理政策」。

- 2018 年履行盡職治理守則情形 (https://www.tcbbank.com.tw/pdf/FulfillingDue_107.pdf)
- 2019 年履行盡職治理守則報告 (https://www.tcbbank.com.tw/pdf/FulfillingDue_108.pdf?v1.1.141)
- 2020 年履行盡職治理守則報告 (https://www.tcbbank.com.tw/pdf/FulfillingDue_109.pdf?v1.2.113)
- 2021 年履行盡職治理守則報告 (https://www.tcbbank.com.tw/pdf/Intro/FulfillingDue_110.pdf?v1.3.101)
- 2022 年股東會投票紀錄 (https://www.tcbbank.com.tw/pdf/Intro/ShareholdersMeetingVote_11106.pdf)

2022 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，逐年提升對綠色及永續債券的投資比重，並建立 ESG 永續基金之投資部位，以行動支持被投資企業的永續低碳及綠色計畫。配合國際盡職治理趨勢

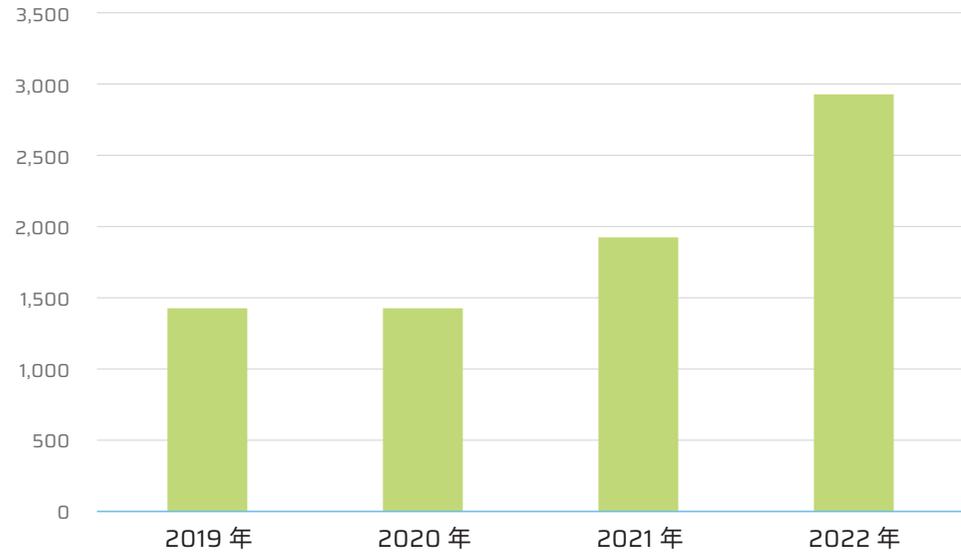
及機構投資人運作，本行透過盡職治理行動，關注被投資公司在環境、社會、公司治理 (ESG) 等永續經營議題，提升投資價值並增進本行資金提供者之總體利益；本行於 2018 年 7 月 30 日完成簽署「機構投資人盡職治理守則」遵循聲明，另配合證交所機構投資人盡職治理守則之修正，本行已於 2020 年 12 月 24 日完成遵循聲明之更新。對外，本行於公司網站設立機構投資人盡職治理專區揭露盡職治理履行情形，對內本行將 ESG 議題納入投資評估流程並訂定盡職治理政策予以規範。

單位：佰萬元

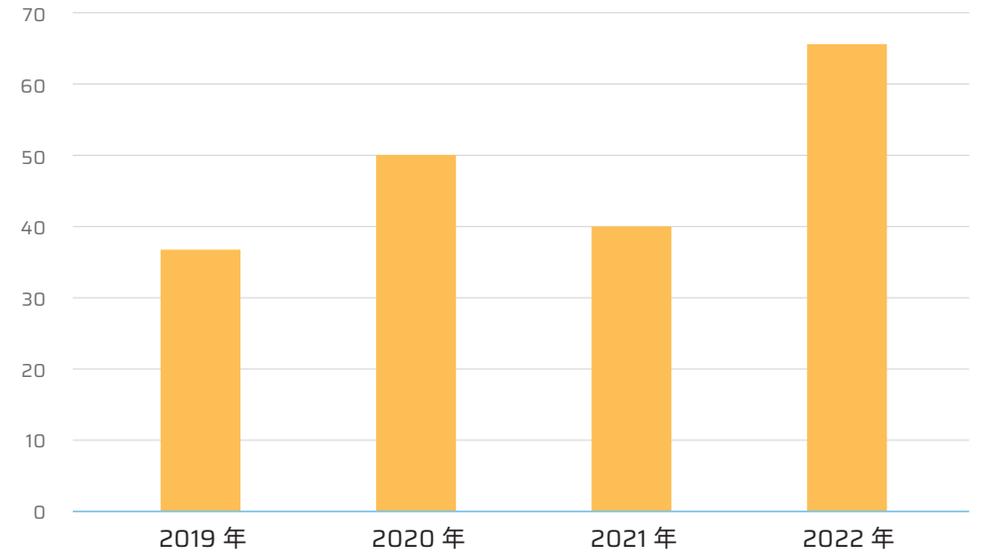
ESG 相關商品	內容	2019 年投資金額	2020 年投資金額	2021 年投資金額	2022 年投資金額	2022 年與前年度差額
投資綠色及永續債券	臺幣債券	NTD \$1,400	NTD \$1,400	NTD \$1,900	NTD \$2,900	+NTD \$1,000
	外幣債券	USD \$36.4	USD \$49.9	USD \$40.1	USD \$65.3	+USD \$25.2
投資 ETF	ESG 永續 ETF	NTD \$0	NTD \$8.8	NTD \$40.8	NTD \$64.9	+NTD \$24.1
投資基金	ESG 永續基金	NTD\$0	NTD\$0	NTD\$27.7	NTD\$30.2	+ NTD\$2.5
可持續發展連結債券 (備註)	臺幣債券	-	-	-	NTD \$200	+NTD \$200

備註：樞買中心於 2022 年 7 月 8 日公告實施，建立可持續發展連結債券 (Sustainability-Linked Bond, SLB) 樞買買賣制度。

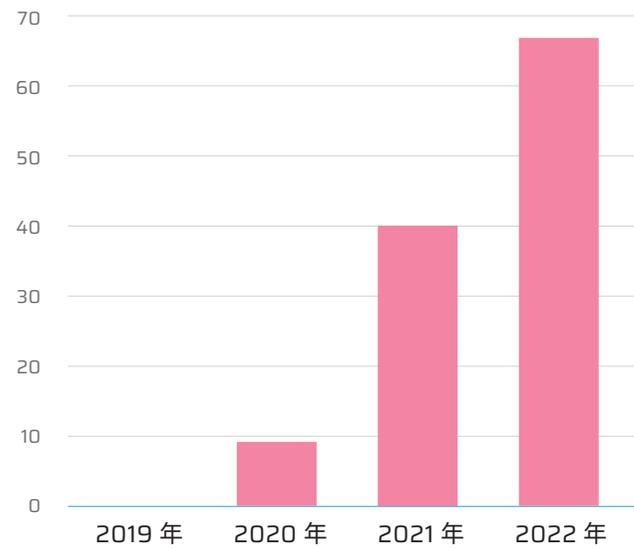
綠色及永續債券 - 臺幣



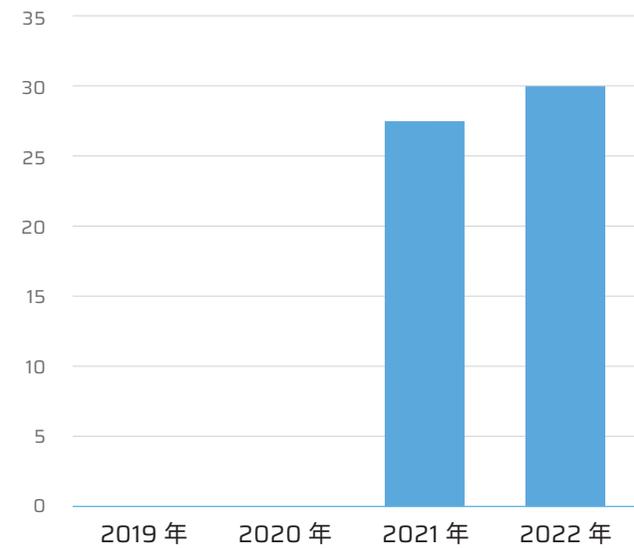
綠色及永續債券 - 外幣



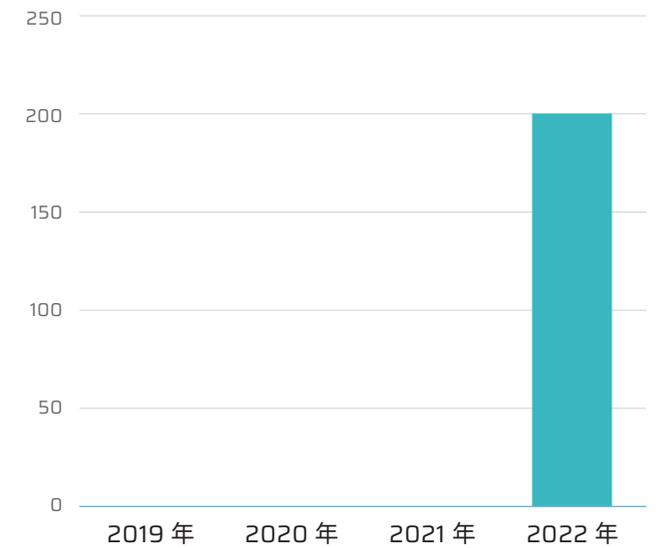
ESG 永續 ETF



ESG 永續基金



可持續發展連結債券 - 臺幣



2022 年本行持續將資源投入對環境、社會友善產業，其資金用途分類如下表：

單位：新臺幣佰萬元

ESG 產業投資	資金用途	2022 年投資金額
環境友善	再生能源及能源效率	1,023
	綠色運輸	306
	綠建築及基礎建設	852
	農業及林業	127
	循環經濟	1,786
	太陽能	500
社會友善	健康醫療	208
	社會福利	303
	ESG 永續 ETF	65
ESG 基金		30
永續產業投資總計		5,200

六大核心戰略產業是在政府原推動 5+2 產業創新、AI 與 5G 的既有基礎上，透過推動產業拔尖、強化科技創新及擴大國際合作等策略，以建立臺灣品牌、提供靈活多元金融支援、打造安全產業發展環境，匯聚並培養數位和雙語人才等溝通環境，讓臺灣成為全球經濟復甦與供應鏈重組的關鍵角色，在產業轉型過程，台中銀行近年加強綠色授信融資，提供業者綠色轉型取得相關營業發展資金與設備改善，將 ESG 理念納入授信業務中，盼能為環境永續盡一份心力。

2022 年六大核心戰略產業類別

2022 年六大核心戰略產業類別	合計（新臺幣）
資訊及數位產業授信	70,840,231 仟元
資安卓越產業授信	
臺灣精準健康產業	
國防及戰略產業	
綠電及再生能源產業	
民生及戰備產業	

隨著環境汙染及氣候變遷等議題逐漸受到世界各國重視，永續發展成為當前全球經濟轉型的首要目標，台中銀行身為金融服務之提供者，近年致力於推動綠色金融，強化對綠色授信之廣度與深度，秉持赤道原則精神，於審查授信階段進行風險評估並落實實地訪查；對於有違赤道原則之情事者，該案件將不予承作或提高貸放利率，為環境保護把關。另一方面，除再生能源設備建置外，亦積極協助產業轉型、促進汙染防治及興建綠建築等，引導企業重視環境、社會及公司治理（ESG）議題，形塑產業追求永續發展之良性循環。

ESG 類別	2022 年貸放餘額（佰萬元）
再生能源	3,750.95
節能	1,400.82
污染防治	3528.75
生命自然資源之環境永續管理及土地利用	931.53
地域與水域生物多樣性保護	72.51
潔淨交通運輸	840.1
永續水源及廢水處理	1,708.66
氣候變遷調適	52.48
具生態效率與循環經濟調適之產品、生產技術或製程	126.59

ESG 類別	2022 年貸放餘額（佰萬元）
綠能建築	1,311.51
可負擔的基礎生活設施	370.45
基本服務需求	746.77
可負擔的住宅	715.56
創造就業及可以減輕或避免因社會經濟危機所導致失業的計畫	199.85
糧食安全及可持續糧食系統	714.89
社會經濟發展和權利保障	709.74
合計	17,181.16

促進小型企業與社區發展計畫

單位：件；新臺幣仟元

促進小型及新創中小企業發展之放款項目			
僱用員工 10 人以下之小型及新創中小企業		資本額新臺幣 500 萬元以下之小型及新創中小企業	
件數		餘額	
放款件數	逾放件數	放款餘額	逾放餘額
12,563	24	86,110,002	16,045
放款件數	逾放件數	放款餘額	逾放餘額
9,599	21	20,021,617	40,525

3.3 責任商品

3.3.1 信用卡在地回饋

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，善盡社會責任回饋在地。此外，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。

發卡作公益，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	大甲鎮瀾宮平安認同卡	<ul style="list-style-type: none"> 2020 年提撥予大甲鎮瀾宮回饋金 2,261,849 元，並贊助大甲媽祖文化季活動 700,000 元。 2021 年提撥予大甲鎮瀾宮回饋金 2,140,877 元，並贊助大甲媽祖文化季活動 700,000 元。 2022 年提撥予大甲鎮瀾宮回饋金 2,131,699 元，並贊助大甲媽祖文化季活動 700,000 元。
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。	瑪利亞公益認同卡	<ul style="list-style-type: none"> 2020 年提撥予瑪利亞基金會回饋金 69,454 元。 2021 年提撥予瑪利亞基金會回饋金 61,670 元。 2022 年提撥予瑪利亞基金會回饋金 67,069 元。
計畫作法	2022 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。		

3.3.2 中小企業金融服務

台中銀行致力於提供中小企業金融服務，雖中小企業資本額相對較小、營運規模受限，且須面對日益增加的全球化競爭與產業環境的壓力，然而中小企業為臺灣經濟發展根基，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，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。如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，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，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。

配合政府辦理「新南向專案融資信用保證」，協助中小企業赴新南向國家投資，為企業發展新南向與動能提供取得營運融資，協助企業營運發展奠定堅實基礎，並獲金管會第五期「獎勵本國銀行加強辦理於新南向政策目標國家授信方案」之評分標準，評選為優等銀行。

2022 年台中銀行持續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

專案名稱	專案說明	專案效益
台中銀行青年創業及啟動金貸款	配合行政院各部會推出之青年創業貸款，營造有利青年創業環境，促進創業精神，創造經濟發展，協助取得創業經營所需資金及補貼息服務。	自青年創業貸款開辦已辦理戶數 72 戶，撥貸金額 7,840 萬元。(2022 年辦理戶數 20 戶，撥貸金額 2,010 萬元)。
特定工廠轉型融資專案	為輔導客戶工廠全面納管、土地合法使用，本行提供「特定工廠轉型融資專案」，以協助未登記工廠取得改善污水、環保設備及消防設施等納管所需資金，透過臺中市政府與中小企業信保基金合作搭配信保方案，協助客戶順利取得特定工廠登記資格，進而達到土地之永續利用。	2022 年度已輔導客戶申請納管計畫核准共 1 戶，撥貸金額 1,891,052 元，將持續追蹤客戶完成納管情形並取得工廠登記證。

3.3.3 ESG 金融商品

自 2020 年起，逐步將 ESG 議題納入本行財富管理業務上架商品篩選因子，並逐年增加 ESG 相關商品，使重視綠色經濟之投資者有更多的投資選項，進而推廣永續投資概念。

本行上架符合 ESG 之商品數及庫存金額

項目	年度	2020	2021	2022
商品數		121	202	216
庫存金額 (元)		3,093,038,791	4,282,693,395	7,277,976,130



3.4 多元創新

3.4.1 分行線上服務專區

本行持續提升線上化金融服務，於 2022 年 8 月新增線上「預約時段取號」及「即時取號」功能，客戶可透過電腦或行動裝置，至本行官網「分行預填預約專區」取得號碼或 QR Code，依預約時間或查詢現場叫號情形前往營業單位辦理業務，提供客戶省時又便利的服務體驗。

3.4.2 提供客戶增值服務

虛擬帳號代收功能

- 1 串接台灣票據交換所金融業代收即時服務平台 (eFCS) 之學雜費項目，客戶只需選擇慣用之行動支付（如：一卡通 MONEY）即可掃描帳單三段條碼來完成繳費。
- 2 優化企業戶之虛擬帳號代收服務功能，更於企業網路銀行內新增「虛擬帳號收款項明細表」，即時統計各通路筆數金額，提升使用者對帳效率。

提升客戶金融體驗

臨櫃薪資轉帳交易之便利性，新增臨櫃「企業薪轉專區」服務，客戶可預選指定交易日期、並提供含非營業日薪資轉帳選擇，交易完成後主動通知客戶結果，便利客戶於臨櫃完成多樣態薪轉需求。

全方位行動理專系統

2022 年行動理專系統上線，提供全方位的服務，包含資產檢視、速配交易等，協助理專規劃出客戶專屬的理財規劃並即時下單。透過簡化的交易流程、精確到位的服務，讓客戶能感受到台中銀行的用心。

導入光學字元辨識 (Optical Character Recognition, OCR) 身份證辨識

使客戶於信用卡、數位開戶及信貸申請時，透過 OCR 辨識出客戶證件之資料，減少客戶登打基本資料，讓各種業務之申請流程更為簡便及優化，提升客戶之體驗。

3.4.3 提升信託 2.0 服務品質

為改變過往偏重理財之信託型態，而能發展真正量身訂作之信託業務，台中銀行積極響應政府自 2020 年起推行之信託 2.0 「全方位信託」推動計畫，持續提供全方位信託商品與服務並積極協助推廣：

信託 2.0 服務發展歷程

起源

2020 年 9 月 增設主管及經辦各一名，負責籌劃信託 2.0 相關業務。

培訓

2020 年 12 月 舉辦二梯次信託 2.0 教育訓練課程，培訓業務相關種子人員。

2021 年 2-11 月 內部教育訓練課程中，向同仁宣講信託 2.0 計畫及相關業務。

2021 年 3 月 再次邀請揚運長照機構營運長來行進行經驗分享及商洽異業結盟相關事宜。

2022 年 3 月 舉辦「一般信託業務實務訓練（視訊課程）」，並邀請台灣金融研訓院專業講師楊淑清，分享國外家族信託實務。

宣導

2021 年 2 月 LINE 群組設立業務推廣中心。

2021 年 3 月 Facebook 粉絲團「阿中寶寶同嗨會」拍攝「信託 2.0 幸福來找您」宣導短片、印製宣傳海報。

2021 年 4 月 設置大型燈箱廣告，及電梯門設置全版廣告，廣為宣傳。

推動

2020 年 12 月 舉辦信託一條龍整合服務及合勤共生宅參訪活動。

2021 年 4 月 諮詢本行顧問律師關於本行踐行信託 2.0 「全方位信託」。

2021 年 10 月 造訪住宅租賃全國聯合會理事長等單位商討異業結盟之相關事宜。

推動

- 2022年1月 台中銀行跨業結盟，推出「愛滿分專案」。
- 2022年3月 參加信託公會舉辦「信託業與律師業合作與展望座談會」。
- 2022年3月起 赴靜宜大學、高雄科技大學辦理信託 2.0 業務宣導活動。
- 2022年12月 赴雲林科技大學財金系辦理信託 2.0 業務宣導及辦理台中銀行退休聯誼會信託 2.0 業務宣導說明會。

此外，自 2022 年起建置專屬不動產信託業務，及不動產買賣價金下放分行業務系統，將信託業務線上化，透過將建商及銷售機構資訊自動匯入、專戶入金自動化以及表單通知內容自動化產生等資訊串接，減少作業疏失並符合主管機關法令規定。

未來，本行將廣續投入資源及尋求與各行業締結異業結盟，提供給消費者一站購足的信託服務，並申請辦理租賃權及地上權信託業務，用以開辦安養住宅等社區安老服務，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。

3.4.4 彩券經銷商融資專案

協助弱勢及身心障礙者季節性資金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 年開辦，5 年累計撥貸 1,140 件、金額新臺幣 172,825 萬元。



3.4.5 「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，分別於 2018 年及 2020 年開辦，「好孕到」專案貸款於 2022 年撥貸 1 件、金額 30 萬元。

3.4.7 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，除依各家上市、上櫃及興櫃公司之營運狀況、台灣企業信用風險指標 (TCRI) 等級等，並將企業社會責任資料表現（如 ESG、公司治理評鑑等級等）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 日至 2022 年 12 月 31 日止已核准 78 家公司，開辦至今累計撥貸 111 件、金額 11,417 萬元。

3.4.6 「醫事貸」專案貸款

為體恤及支持醫護團隊的辛勞與付出，2022 年 10 月 14 日推出「醫事貸」專案貸款，以醫護人員為目標客群，提供客戶資金需求，於 2022 年撥貸 4 件、金額 435 萬元。

3.5 數位金融

隨著金融科技發展與創新，非接觸金融服務成為不可逆的發展趨勢，本行積極發展數位金融服務，透過異業合作及更多元的創新金融服務，期待能滿足更多不同客群的金融應用需求，朝向生活即金融、普惠與客製化服務邁進，使數位金融更貼近使用者生活，為環境的永續發展帶來貢獻。

3.5.1 數位金融發展目標

因應數位金融浪潮，台中銀行期許能成為「實現夢想的銀行」，並以「數位基礎建設持續優化」、「線上線下整合串聯」、「科技助攻」、「數位行銷獲客」及「發展生態圈」等五大關鍵策略為基石，積極進行數位金融轉型。

本行於 2021 年設置數位金融部，並透過一系列組織改造布局數位金融轉型的發展，包括為加速本行數位轉型，持續招聘包含數位金融產品、各通路行銷、數據分析與預測模型

及新興金融科技等豐富經驗之專業人才加入，以強化人員備援機制及團隊分工協同開發作業概念（敏捷開發等）；落實資深人員帶領新進人員機制，並引導投入開發作業；加強新興技術導入及教育訓練，並透過團隊合作方式，提升同仁專業能力，以應付現行數位金融快速之變化；導入專案管理標準作業流程，依據專案管理精神，由資深人員擔任專案負責人，負責指揮及分派工作職掌，並協助排除專案成員遭遇之問題，以提升團隊作業之成效等。

專案期間	件數	金額（新臺幣萬元）
2020 年	18 件	2,926
2021 年	81 件	7,587
2022 年	12 件	904

本行數位金融以「數位金融平台發展」及「金融數據行銷發展」為兩大重點，短中長期發展目標如下：

	數位金融平台發展	金融數據行銷發展
短期目標	<p>平台創新、有感服務</p> <ul style="list-style-type: none"> 將既有行動銀行 APP 與新推出之數位銀行 APP 整合。 導入 FIDO 驗證機制。 	<p>穩固基礎、人才養成</p> <ul style="list-style-type: none"> 以建置數據分析及 AI 應用作業流程、人才培訓為主軸，建構出本行完整數據分析作業流程與應用模型，作為中長期計畫之基礎。
中長期目標	<p>整合經營、品牌養成</p> <ul style="list-style-type: none"> 規劃推出專屬企業戶行動銀行 APP，整合企業新轉、企業投資 / 融資、交易授權審核相關服務。 新數位銀行 APP 加上新企業銀行 APP 將提供個人及企業客戶皆有完整體驗循環式數位金融服務。 	<p>場景應用、永續行銷</p> <ul style="list-style-type: none"> 配合 IT 核心轉型計畫，數據中台、應用中台與其他相關周邊系統建置，並以強化及擴充本行數據源、數據庫與各項基礎建設為目標，持續擴張「客戶體驗、流程優化、風險控管、精準行銷」等場景應用，以數據掌握客戶於人生不同階段需求，提供個人化貼心服務，完善本行數據分析應用規模與數據永續發展的展望。

3.5.2 網路銀行 / 行動銀行服務優化

台中銀行持續優化網路銀行及行動銀行之相關服務，如延長網路銀行 / 行動銀行外匯交易時間、規劃導入 QR Code 平台提供本行行動銀行 P2P (個人對個人) 轉帳與一般繳費功能等、使用 ATM 透過三道安全機制 (金融卡、身分核驗、簡訊 OTP) 即可完成網路銀行密碼重設、外籍人士得於網路 / 行動銀行辦理特定金錢信託投資國內外有價證券交易，提供客戶更便捷的金融服務；此外，為維護客戶權益，台中銀行自 2022 年起已加強網路銀行、行動銀行防制詐騙之警示措施，包括客戶在網路銀行 / 行動銀行轉帳交易前，新增防詐騙提醒文字及相同交易提醒訊息、於本行「個人網路銀行 / 行動銀行業務服務申請書暨約定書」新增高齡客戶之關懷提問，確認高齡客戶申辦業務時是否有陪同者及讀寫、表達、行為能力是否正常，以減少金融詐騙案件等。



3.5.3 內部科技應用



AI 技術應用

建立網路銀行外幣交易客群預測及技術模型，透過預測模型掌握客戶對於外幣產品的偏好，達到個人化推薦與精準行銷之目的。



UiPath 應用工具

2022 年導入新應用工具 UiPath 優化本行內部作業流程，完成建置「稅務及會計新聞每日搜尋」、「債權憑證時效中斷流程」等 RPA 機器人流程自動化作業，有效縮短本行內部作業時間。



外幣主機系統提升

2022 年 12 月 26 日「外幣主機由實體機移轉至虛擬機」，採用虛擬設備可縮短備援復原時間、易於管理、節省人力及建置成本，提高外匯系統營運效能。

3.5.4 多元支付管道

為使客戶能享有更加多元且便捷的消費支付型態，提供信用卡及金融帳戶可綁定之行動支付工具。提供卡友將信用卡綁定於街口支付、LINEPay、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及連結扣款。透過非接觸式金融服務，為客戶增進更便捷安全的體驗。

單位：筆；新臺幣元

項目	2022		2021		交易筆數 成長率	交易金額 成長率
	交易筆數	交易金額	交易筆數	交易金額		
行動支付 (信用卡 + 金融帳戶)	378,149	540,040,318	207,193	275,291,950	82.5%	96.1%



3.6 普惠金融

3.6.1 促進城鄉均衡發展

為善盡企業社會責任及推動金融服務之普及性，配合金融監督管理委員會鼓勵銀行於「金融機構分支機構家數待增加地區」設置分支機構，2022 年 12 月 26 日於雲林縣麥寮鄉設立「麥寮分行」，提供雲林民眾更多金融服務選擇性，拓展金融服務廣度，並完善經濟發展基礎條件，吸引民間投資意願，以促進城鄉均衡發展。



90 家
2023 年目標

營業單位家數

95 家
2025 年目標

100 家
2030 年目標



3.6.2 增設國外新據點 擴大金融版圖

為配合政府新南向政策、深耕東協及大馬市場，在馬來西亞部分共有 1 家分支機構及 3 家行銷服務處（吉隆坡、檳城、亞庇），其中亞庇行銷服務處於 2022 年 6 月沙巴首府增設，成為首家在該地區設立據點的臺資銀行，為臺商轉進馬國提供完善的金融服務平台，未來將持續拓展國外據點、發展全球化金融版圖，朝向 100 家營業單位目標發展。

3.6.3 推動雙語服務環境

金融監督管理委員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，2022 年度增設 12 家雙語分行，累計建置 15 家雙語分行，建置內容包括：

環境及設備

建置臨櫃雙語營業廳環境，如招牌、自動化服務區、取號機、多媒體及 40 多國語言 AI 雙向翻譯機等服務。

資訊系統

提供網路銀行、數位金融服務及客服中心雙語電話諮詢，並同時於本行官網中顯示雙語分行服務據點。

雙語化表單

實現表單雙語化，以保障外籍客戶瞭解表單內容，如：匯出匯款申請書、買賣外幣現鈔申請書及開發信用狀申請書等。

雙語服務人員

設置具雙語能力人員，協助各項金融業務雙語諮詢服務。

3.6.4 創造金融友善環境

台中銀行持續關注金融友善議題，提升身心障礙及高齡及弱勢族群客戶之金融友善服務及照顧，滿足被傳統金融忽視的族群需求，2022 年具體作法與措施如下：

面向	具體做法與措施
環境	<p>全臺營業大廳均有專人協助身心障礙人士提供引導服務。</p> <p>全臺營業大廳皆放置放大鏡一只，以輔助視覺障礙者觀看文件。</p> <p>配合部分單位既有建物結構，設置升降平台，提供客戶無障礙環境。</p>
溝通	<p>國內各營業單位之無障礙櫃檯皆提供視訊手語翻譯服務（限臺幣存款之存、提、轉、匯業務）。</p> <p>提供聽覺障礙者真人文字客服服務（週一至週五 9 時至 18 時）。</p>
服務	<p>提供身心障礙者 ATM 跨行提款手續費減免。</p> <p>提供視覺障礙者雙視點字書文件（如：ATM 手續費減免申請書、客戶重要權益通知、信用卡發卡通知函）。</p> <p>於電話銀行語音系統新增 65 歲以上客戶服務音檔，操作時按取電話（或手機）上數字鍵 65 後即可轉接專人服務。</p>

面向	具體做法與措施
服務	<p>面對視覺 / 肢體障礙者無法親簽時，可以印章 / 指印或其他符號代替簽名。</p> <p>新增 ATM 多國語言服務，除原先中、英文介面外，再增加日文、韓文、印尼文、泰文及越南文等 5 國語言介面，可滿足新住民、外籍移工、觀光客等不同族群的使用需求。</p> <p>2022 年 6 月增設 20 台 ATM 增設視覺障礙者語音服務；另提供「遮蔽交易畫面」功能保護隱私與帳戶安全性，讓視障朋友能更安心操作使用。</p>
員工訓練 / 內部辦法	<p>本行全臺營業單位全數加入失智友善組織，且各營業單位皆有失智友善天使（行員）；為致力營造更具包容性的金融友善環境，訂定「金融友善獎勵措施」，獎勵營業單位及同仁執行友善服務之事蹟。</p> <p>針對董監事及各單位主管安排董監事會運作實務與公司治理研習班 3 小時 - 公平待客原則與金融友善服務。</p> <p>開辦金融友善服務教育訓練，課程包含身心障礙者權利公約、認識身心障礙者特質與需求、導盲犬相關知識，以及身心障礙者該如何進行活動參考指引等。</p> <p>訂定營業單位辦理各項業務服務身心障礙者之流程及標準。</p> <p>訂定「台中商業銀行辦理財富管理業務公平對待高齡客戶作業要點」，從服務面及商品面納入高齡友善考量、KYC 增列高齡者識別及理專銷售商品相關限制及控管措施等。</p>
行動裝置	<p>提供身心障礙者網路無障礙環境，於「簡便個人網路銀行」項下新增「新臺幣貸款餘額查詢」功能，提升金融友善服務。</p> <p>為提供高齡客戶更友善之網路銀行操作體驗，調整放大網路銀行登入鍵盤字體。</p>



無障礙 ATM 及視障 ATM 近四年累計至今設置情況

單位：台

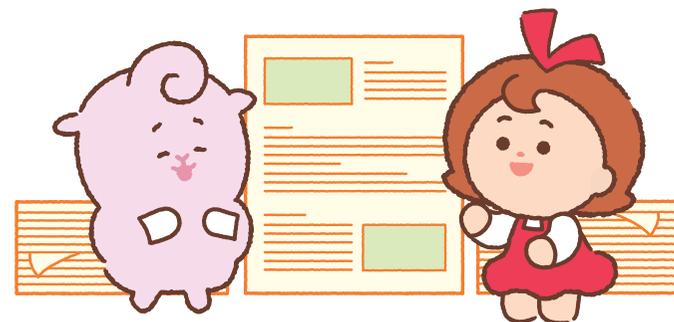


為提升友善且無障礙的金融環境，本行官網已建置無障礙網頁，並取得公共資訊無障礙網頁之 A 標章等級；網路銀行及網路 ATM 亦取得國家通訊傳播委員會網路銀行無障礙標章，並積極規劃行動銀行無障礙轉帳服務。自 2022 年起，國內 ATM 皆為無障礙 ATM，且為落實金融友善服務，本行 2022 年視障語音 ATM 占國內 ATM 總台數比率已達 10.7%；預計於 2024 年底達成 20.29%、2026 年底達成 40.09%，以擴大服務層面。

3.6.5 債務協商

台中銀行秉持扶助弱勢精神並配合政府施行「消費者債務清理條例」，設置債務協商專責窗口，提供多項方案協助消費者債務清理，依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，並順利清償債務，協助民眾重拾生活步調及自信。本行近四年受理債務協商情形如下：

年度	債務協商受理件數	完成簽約件數
2019	339	215
2020	370	173
2021	316	160
2022	326	144
合計	1,351	692



3.7 永續採購及供應鏈管理

本行供應商以工程承攬、資訊設備、事務設備、耗材供應商為主。本行秉持當地採購的原則，各項採購案皆以本地合作廠商為優先考量，以促進當地經濟發展並有效降低因運送過程造成的碳排放；台中銀行以臺灣地區為最主要的營運據點，2022 年度 100% 進行臺灣地區之當地採購。

而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永續發展責任，於 2022 年度推動 119 家供應商簽署「誠信經營、人權暨環境永續承諾書」，要求供應商應遵循誠信經營、環境保護、職業安全衛生及勞動人權等相關規範，相較 2021 年度新增 67 家供應商，使用環境與社會標準篩選新供應商的百分比達 100%。



鼓勵綠色採購

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、低汙染或省能源之廠商。



支持在地農業

- 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。
- 2022 年度採購金額為 500 萬元。



選用綠建材

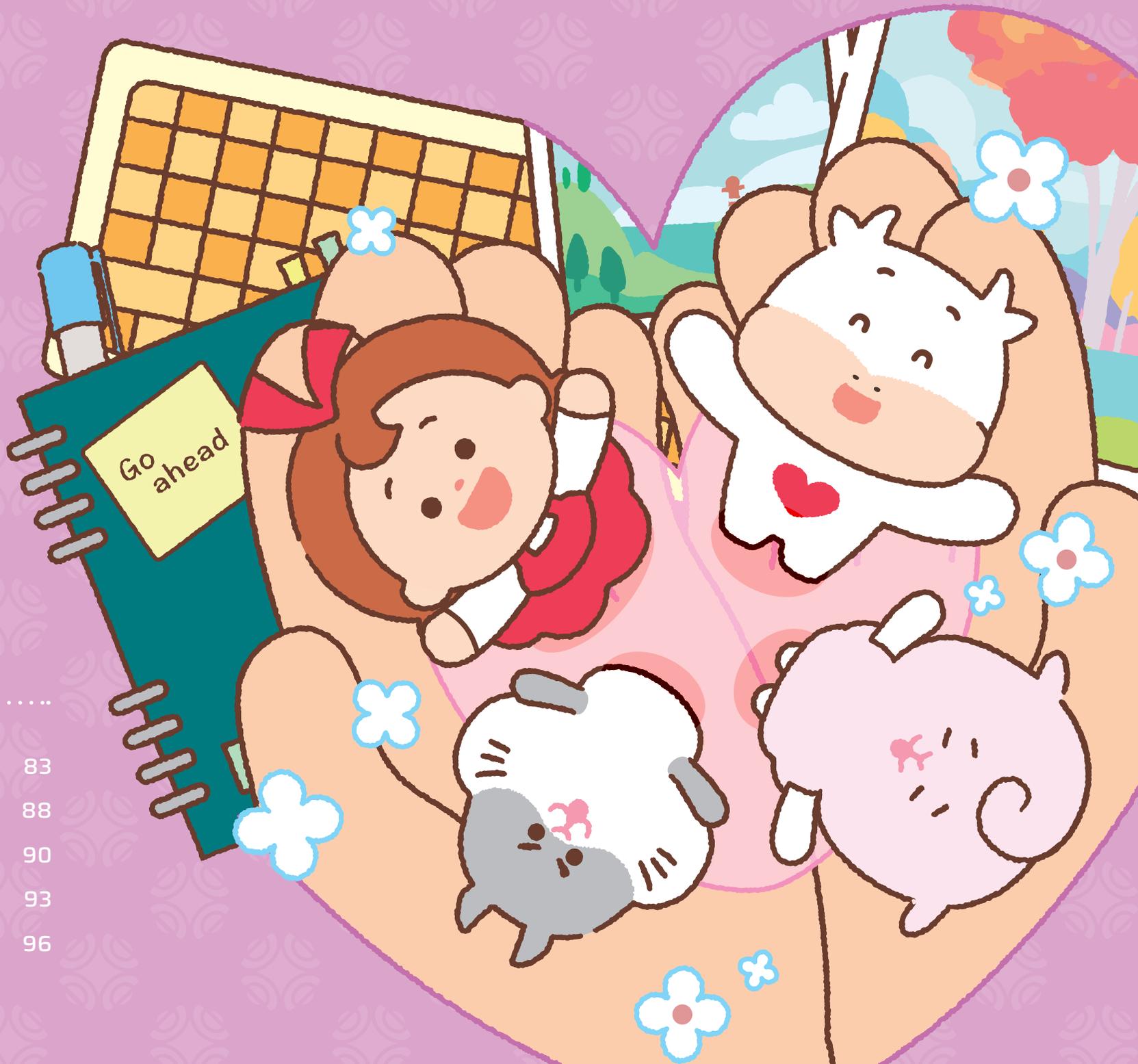
- 室內裝修以簡潔實用為主，採輕量裝潢為設計依歸，建材儘量採用具備國內外環保標章、綠建材標章之建材為主。
- 要求使用低汙染、可循環利用之建材。
- 系統櫃及隔屏等辦公設備均採得拆解方式組裝，可再利用，以降減費用及避免浪費資源。



CH4

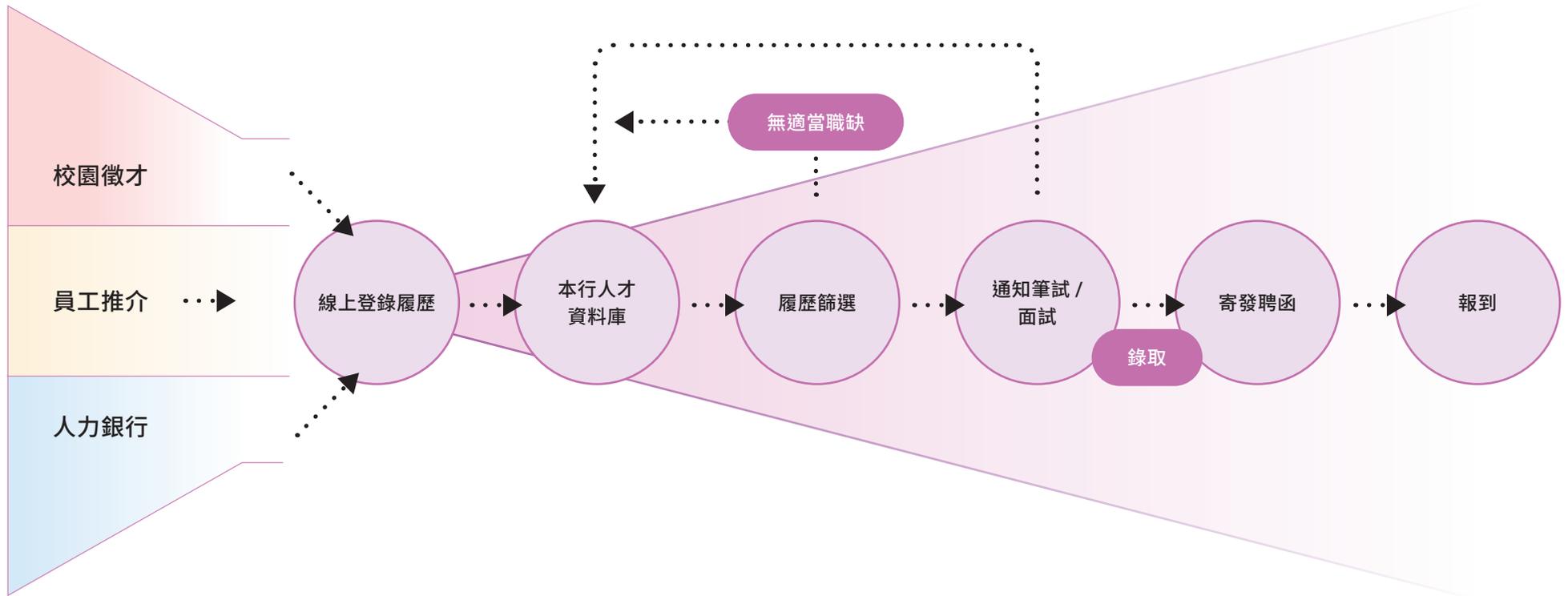
團結的心

4.1	招聘留任	83
4.2	薪酬福利	88
4.3	培育訓練	90
4.4	幸福職場	93
4.5	健康安全	96



4.1 招聘留任

台中銀行至 2022 年底正式員工共計 2,822 人。人才招募流程如下：



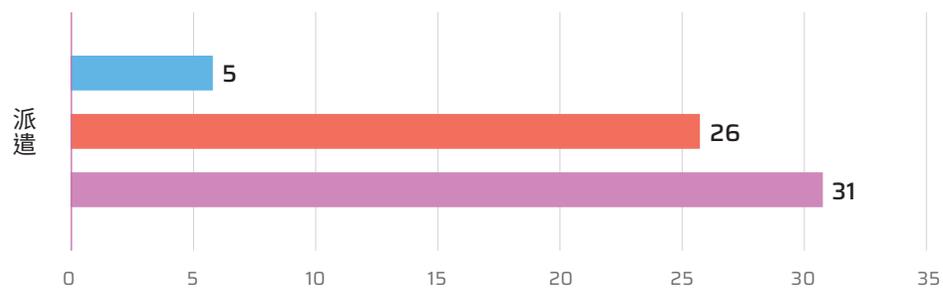
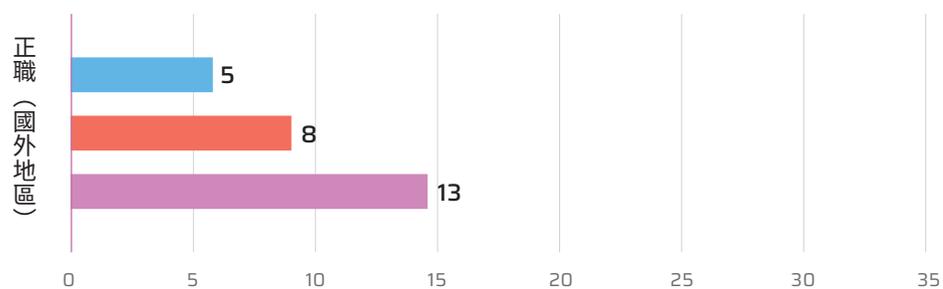
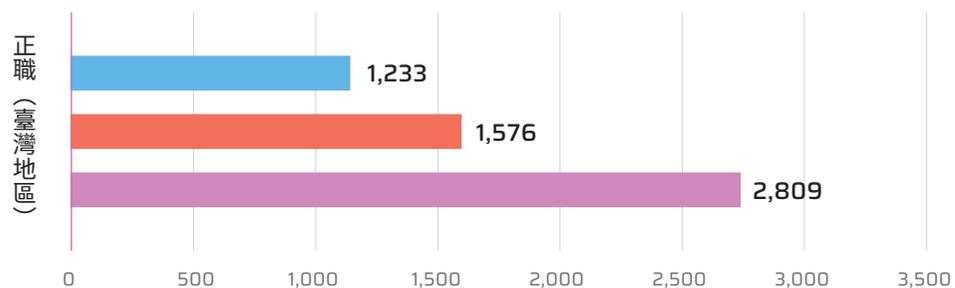
台中銀行深知，人才是本行的重要資產，亦為決定競爭優勢的關鍵，本行期待透過多元管道招募多元人才，傳承企業理念、創造企業價值，達成永續經營及追求卓越之願景。

本行致力於創造多元、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，且無重大比例執行組織活動的其他工作者，主要營運據點臺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，國外據點之高階管理階層人員亦為臺灣籍員工，並確實遵守政府勞動相關法令規定，禁止雇用童工，同時制定員工行為準則及員工工作規則，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。

4.1.1 人力結構

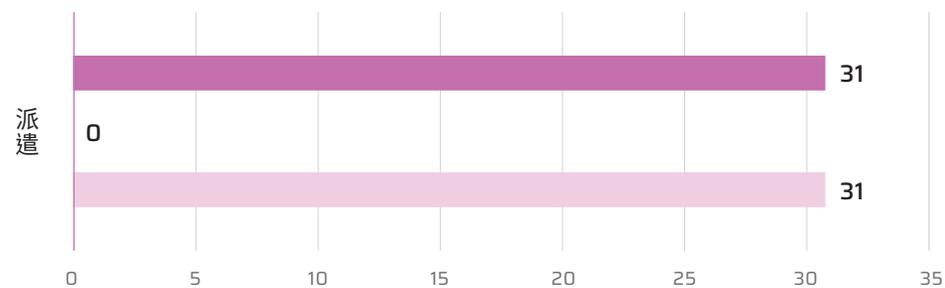
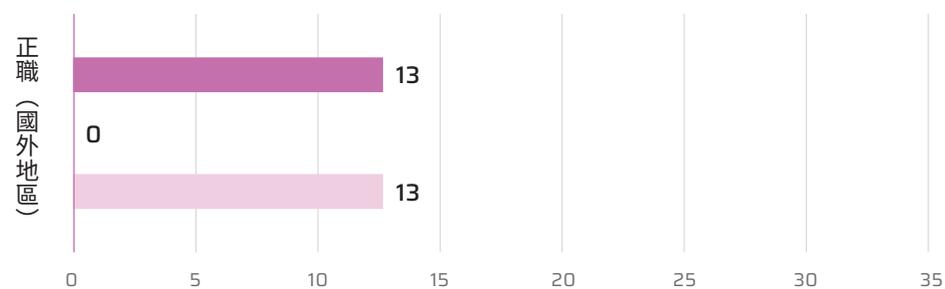
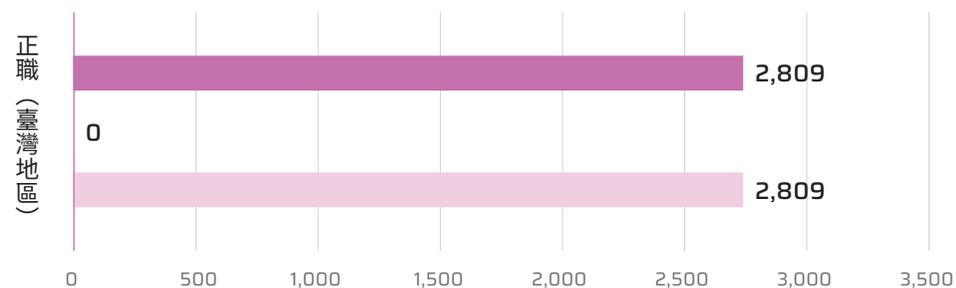
1 員工架構—依性別區分

■ 男 ■ 女 ■ 總計



2 員工架構—依固定薪、佣金制區分

■ 固定薪 ■ 佣金制 ■ 總計



註 1：本行員工皆為全職員工且為永久聘僱。

註 2：派遣人員為本行非員工之工作者，包含但不限於廚工、保全及清潔人員。

3 正職員工架構—依性別、年齡、主管職與一般職區分

單位：人

性別 / 年齡		地區	臺灣地區		國外地區		總計	百分比
性別	年齡區間		主管職	一般職	主管職	一般職		
男	50 歲以上 (含)		335	150	4	0	489	17.33%
	30 歲以上未滿 50 歲		158	301	1	0	460	16.30%
	未滿 30 歲		0	289	0	0	289	10.24%
	男性總數		493	740	5	0	1,238	43.87%
女	50 歲以上 (含)		179	93	0	0	272	9.64%
	30 歲以上未滿 50 歲		135	511	2	5	653	23.14%
	未滿 30 歲		0	658	0	1	659	23.35%
	女性總數		314	1,262	2	6	1,584	56.13%
總計			807	2,002	7	6	2,822	100%
百分比			28.60%	70.94%	0.25%	0.21%	100%	-

註 1：非擔任主管職務之員工人數 2022 年為 2,008 人；2021 年為 1,995 人；2020 年為 1,911 人。

註 2：主管職係指擔任管理職務之人員。

4 2022 年 12 月底進用身障員工人數統計表 (臺灣地區)



24 人

實際進用身障員工人數

28 人

法定進用身障員工人數

4 人

不足額進用身障員工人數



註 1：本行進用身障員工人數為 21 人，其中 3 名為重度身障者，爰不足額進用人數 4 名。

註 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。

5 新進 / 離職率

單位：人

年度	年底人數		性別	女			男			合計		新進 / 離職率
	女	男		年齡層	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	
2019	1,466	1,144	新進	326	83	3	151	85	13	412	249	22.02%
			離職	145	95	3	79	56	14	243	149	13.06%
2020	1,500	1,172	新進	195	61	10	132	66	11	266	209	15.60%
			離職	99	81	18	71	70	34	198	175	12.25%
2021	1,562	1,216	新進	238	62	12	130	66	11	312	207	16.53%
			離職	103	85	20	73	52	28	208	153	11.50%
2022	1,584	1,238	新進	249	67	11	146	78	15	327	239	16.95%
			離職	155	124	27	95	84	33	306	212	15.51%

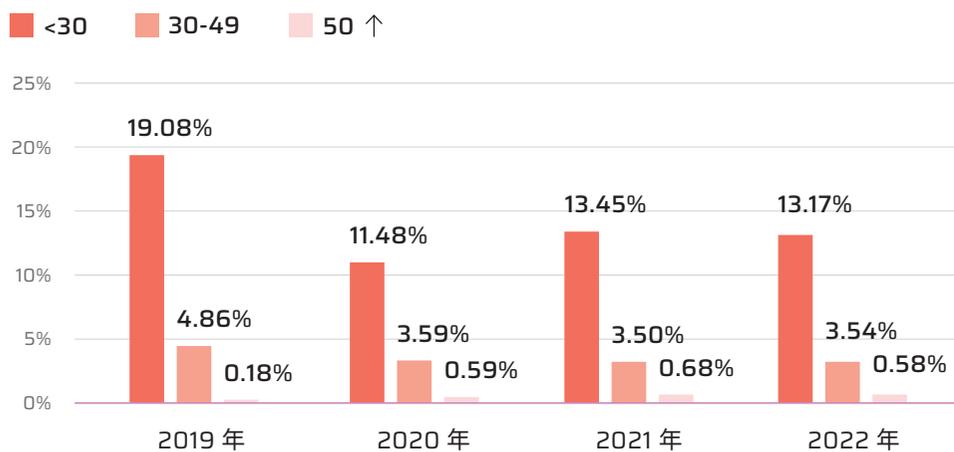
註 1：離職人數含解僱、退休，不含工讀生。

註 2：離職率 = 離職人數 / (年底人數 + 離職人數)

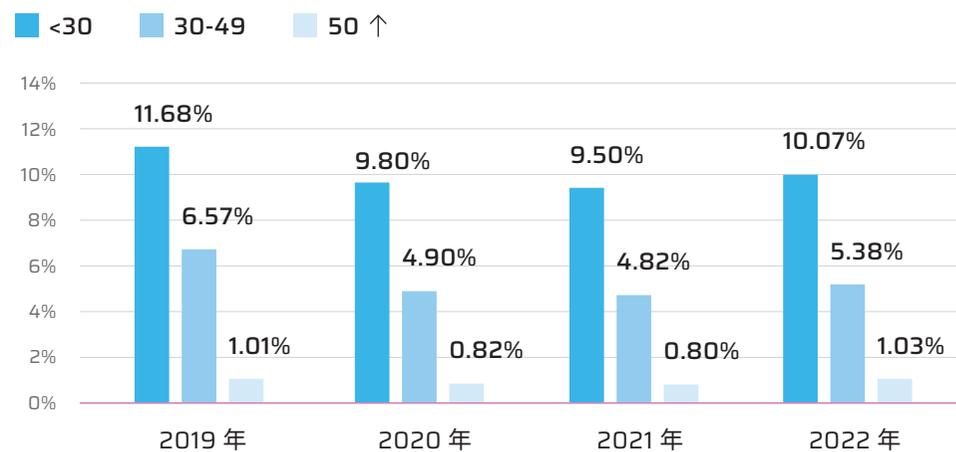
註 3：新進率 = 新進人數 / (年底人數 + 離職人數)

註 4：2022 年離職人員多屬櫃檯人員及理財人員。其中，櫃檯人員多為社會新鮮人，離職主因為轉任其他產業或不適應；理財人員則常因同業薪酬條件不同而轉任其他金融業。針對前揭原因，本行於 2022 年度給予各職系獎金係數之差異，並考量個別員工考核等位、職系類別、未來發展性及市場薪津水準 (compa-ratio) 等辦理調薪，另亦辦理「組織氛圍問卷」調查，瞭解同仁在工作上遭遇到的問題及工作氛圍。

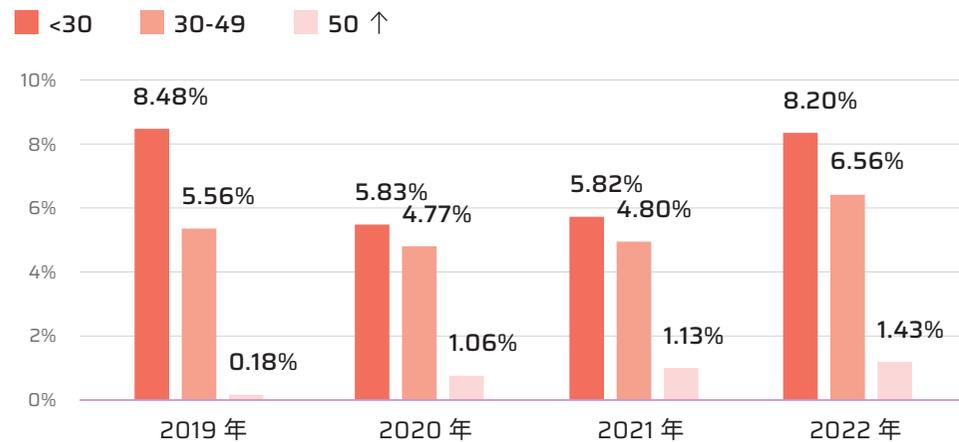
| 2019-2022 女性各年齡層新進率



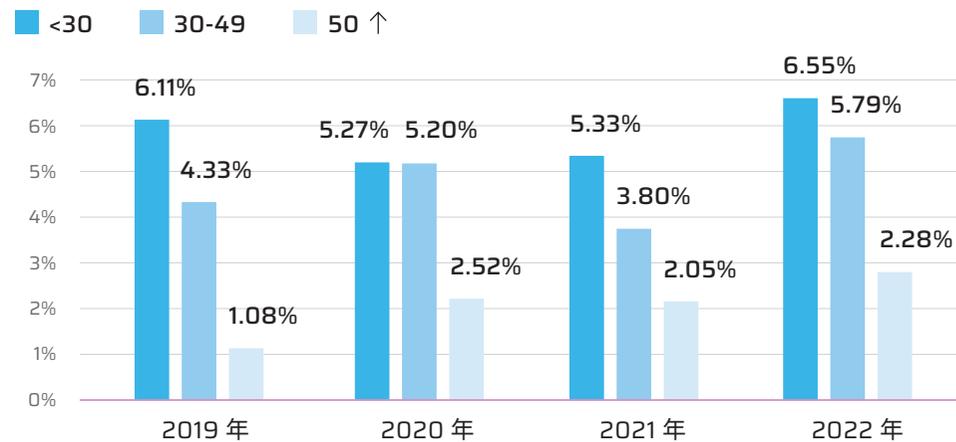
| 2019-2022 男性各年齡層新進率



| 2019-2022 女性各年齡層離職率



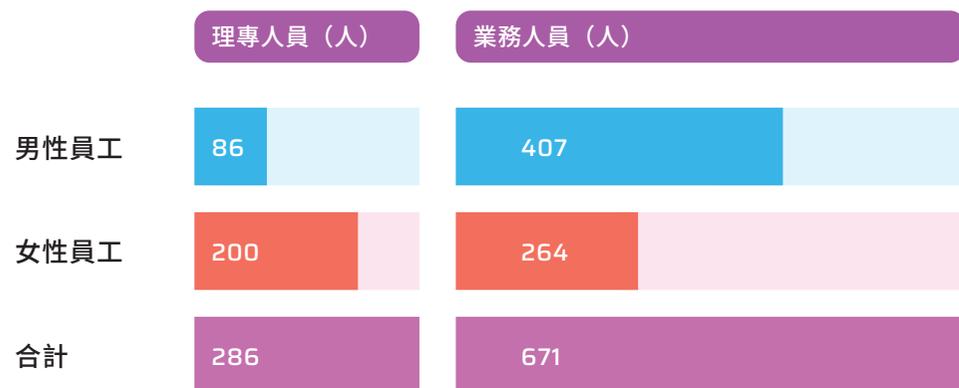
| 2019-2022 男性各年齡層離職率



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：



備註：基準日 2022 年 12 月 31 日

定期績效考核對象	全部考核對象佔總全體百分比 (按性別)
男	39.82%
女	29.29%
合計	33.91%

4.2 薪酬福利

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。男性與女性基層人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1.27倍。

員工年薪為13個月，包括12個月月薪及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年起區分兩年度遞延發放；董事會及高階管理階層薪酬政策無離職金及索回機制；本行全體同仁退休福利均參照本行官網「[人力資源](#)」專區/[薪酬福利](#)/[員工退休制度](#)。

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起連續8年納入「臺灣高薪100指數」成分股之一，亦於2017年起連續6年納入「臺灣就業99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。2022年台中銀行薪酬福利支出金額新臺幣394,771萬元，佔營收28.18%（不含國外），期吸引更多優秀人才，並成為2,000多個家庭的後盾支援。

1 各層級人員薪酬比率表

基本薪資比率



平均年薪比率



註1：2022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。

註2：依據「GRI永續性報導準則」揭露項目405-2女性對男性基本薪資加薪酬的比例，2022年薪酬比率表為女：男之呈現方式。

註3：本表僅涵蓋臺灣地區之薪資資料。

2 員工福利概況說明表

福利項目	說明
員工持股信託	<ol style="list-style-type: none"> 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。 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	<ol style="list-style-type: none"> 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」。 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	<ol style="list-style-type: none"> 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。 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，2022 年度共發放新臺幣 720,000 元。 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	<ol style="list-style-type: none"> 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。 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	<p>台中銀行依法訂有「員工請假管理要點」及給假規定，且有優於法令者：</p> <ol style="list-style-type: none"> 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。 父母、養父母、繼父母、配偶喪亡者，給予喪假 10 日。 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	2019年	2020年	2021年	2022年	與前一年度差異
非擔任主管職務之全時員工人數	2,225	2,364	2,428	2,485	57
薪資平均數	1,061	1,032	1,058	1,047	(11)
薪資中位數	939	867	876	883	7

備註：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。

4 年度員工平均福利費用

單位：人；新臺幣仟元

項目	2019年	2020年	2021年	2022年	與前一年度差異
員工福利費用 / 人	1,327	1,290	1,313	1,364	51
非擔任主管職務之員工總福利費用	1,808,130	1,677,345	1,767,282	1,877,064	109,782
非擔任主管職務之員工福利費用 / 人	1,034	909	920	956	36

註 1：本表資料為總全體 - 不含國外，不含董事酬金。

註 2：人數以年度平均人數計算。

註 3：因 COVID-19 疫情影響，2021 年已發放防疫津貼每人新臺幣 5,000 元讓員工支付防疫相關費用，而 2022 年 5 月疫情延燒大量需求快篩劑之際，為體恤員工因疫情而需支出額外的費用，又再發放防疫津貼每人新臺幣 2,500 元，以減輕員工因疫情的自費負擔。

4.3 培育訓練

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 完善的培訓體系及數位化學習

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。歷年與臺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。

於本行數位學習系統，開辦領導統御、專業職能、心靈紓壓、職場英語、多益測驗、金融友善等課程，讓學習更具彈性；因應疫情，本行教育訓練採實體及視訊兩種方式並行，利用數位軟體來輔助實體訓練，使同仁於疫情期間學習不中斷。

類別	內容說明	訓練成果
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，如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。	參訓人次：792 線上課程比率：86.67% 測驗通過率：100%
專業訓練 (職務別訓練)	使員工能夠適才適所，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。	參訓人次：9,501 線上課程比率：60.18% 測驗通過率：100%
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。如舉辦「公司治理、誠信經營」講堂，開辦法規、專業職能、敏感度，或提升各單位主管領導統御及管理職能之相關課程。	參訓人次：938 線上課程比率：18.52% 測驗通過率：100%
法令遵循訓練	強化同仁崇法守紀的觀念及提升作業知能，確保業務執行時能符合內部規範及法令規定，定期舉辦法令遵循、洗錢防制、內稽內控等教育訓練。	參訓人次：1,293 線上課程比率：86.36% 測驗通過率：100%
其他訓練	提供多元化課程內容，如：永續金融、資訊安全、金融科技、智財管理、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。	參訓人次：1,330 線上課程比率：50% 測驗通過率：100%
數位影音系列課程	使同仁教育訓練不受時間、空間限制彈性學習，並促進同仁多元學習發展，進而提升職能與競爭力。內容涵蓋領導統御、專業職能、職場英語、多益測驗、公平待客、心靈舒壓等面向之必修或選修課程。	參訓人次：29,740 總閱讀時數：62,877.8 小時
證照獎勵補助措施	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，鼓勵員工利用公餘時間自我學習、充實專業知識，提升職場競爭力。	補助張數：1,295 張 補助金額：1,252,858 元

4.3.2 教育訓練統計

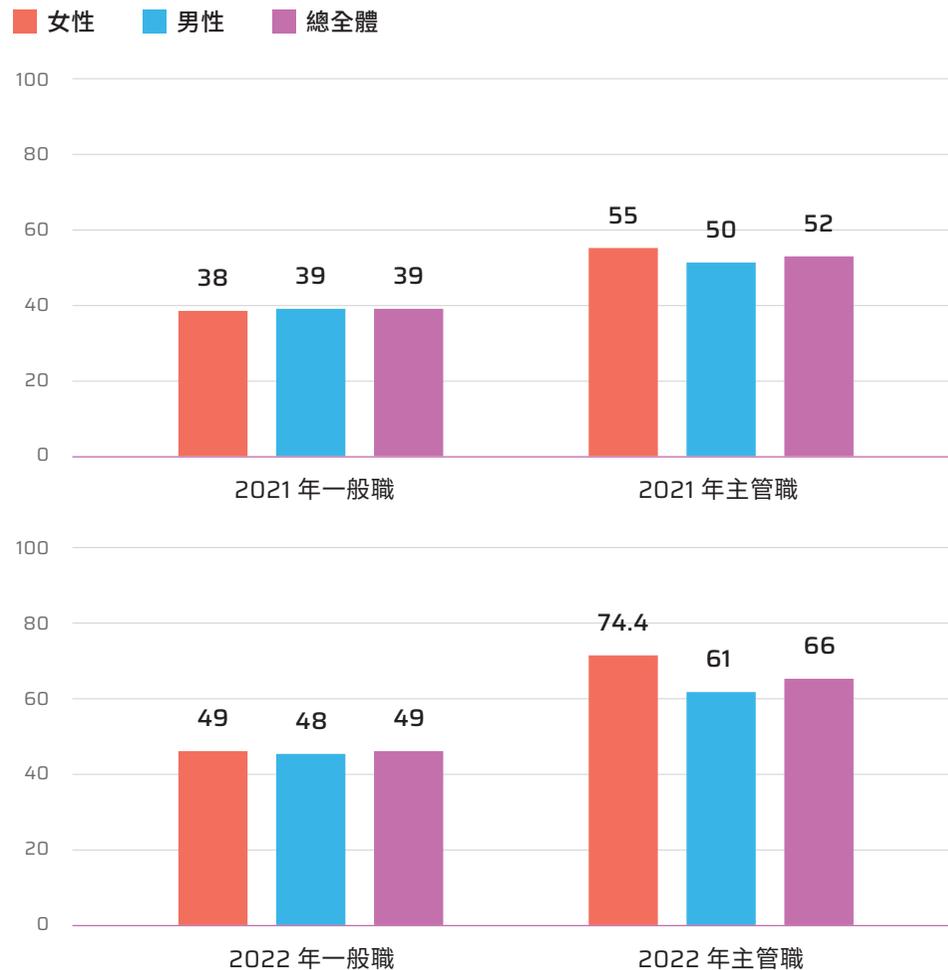
教育訓練可以培養同仁共同的價值觀、增強組織的凝聚力及提升工作效能，且金融市場瞬息萬變，為力求同仁熟稔最新的金融知識、商品訊息、法規制度及市場趨勢，以提供客戶優質及專業的服務，為此本行依各項業務開辦各項訓練（如：存匯、授信、外匯及財富管理等），廣泛核派人員參加內部及外部教育訓練課程以吸取新知。

1 訓練成果

項目	2019年	2020年	2021年	2022年 (備註)
內訓開課班次	243	224	191	240
內部訓練參加人次	14,066	13,861	15,770	43,594
內部訓練總時數	133,034	105,762	109,791	161,197
參加外部班次	465	446	339	301
外部訓練參加人次	1,069	1,518	1,023	818
外部訓練總時數	10,849	11,810	7,511	7,839
員工平均訓練時數	56	44	42	60
員工平均訓練成本 (元)	5,186	3,499	3,015	5,064
員工訓練總費用 (元)	13,535,858	9,349,691	8,375,683	14,290,224

備註：2022年內訓開課班次、參加人次及總時數包含影音課程。

2 主管及一般職平均受訓時數



3 2022 年人權政策教育訓練情形

台中銀行遵循《聯合國世界人權宣言》、《聯合國商業與人權指導原則》、《聯合國全球盟約》與《聯合國國際勞動組織》等國際人權公約所揭櫫之原則，訂有人權政策，並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，2022 年未發生任何歧視事件及侵害原住民事件，並辦理人權政策相關教育訓練課程，員工受訓比率達 100%，總時數為 91 小時。

4.4 幸福職場

4.4.1 和諧的勞資關係

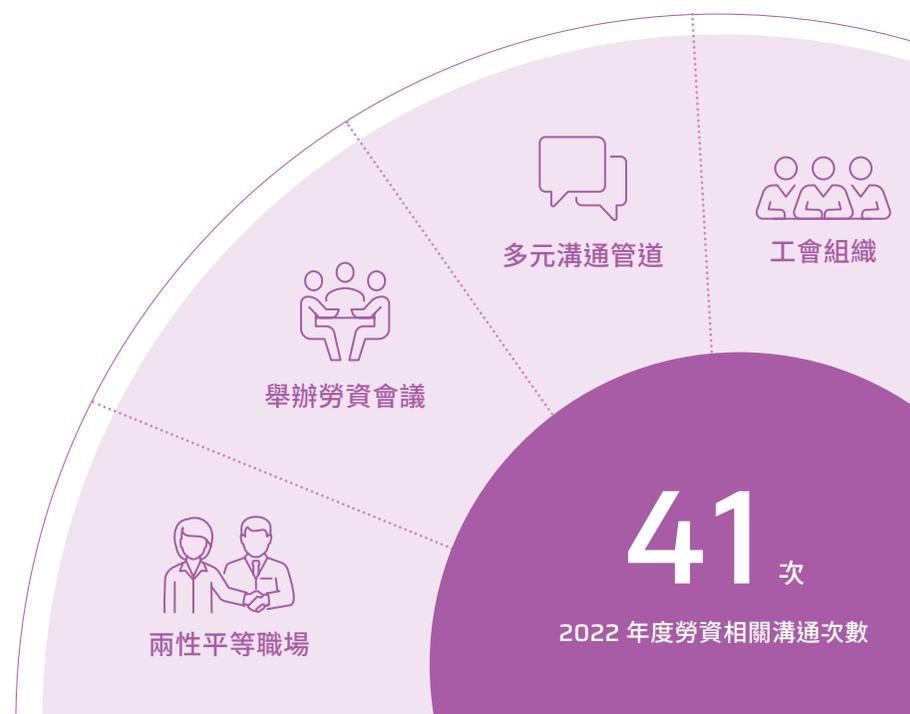
良好的員工勞資關係是企業成功的關鍵要素之一，台中銀行 2022 年勞方代表及資方代表各 6 位，定期舉辦勞資會議，協調勞資關係及促進勞資合作，本年度共召開 4 次勞資會議，勞資雙方代表充分討論員工所關切之議題。雙方並已選定團體協約協商代表，將擇適當時機協商。

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會議，協商修正「台中銀行員工工作規則」，以保障全體員工權益，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銀行永續經營為宗旨。

| 2022 年台中銀工會人數



備註：未參與工會之員工無另簽訂其他團體協約。



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、企業內部入口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。2022年並無員工申訴案件。

4.4.3 組織氛圍調查

為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，不定期針對副理級以下人員（不含工讀生）辦理組織氛圍調查，調查構面包括工作氣氛、職場人際關係、公司的認同度、職涯發展等，以瞭解同仁的工作感受。2022年共發出2,611份問卷、回收1,936份，回收率約74.1%，相關調查結果如下：

年度	滿意度	工作氣氛	職場人際關係	公司的認同度	職涯發展
2022	全體	98.24%	99.80%	99.70%	99.70%
	男性	94.39%	98.81%	96.31%	97.50%
	女性	95.13%	98.39%	97.20%	98.56%

精進作為

- 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「員工生活關懷表」。
- 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。

近四年員工申訴案件數

單位：件

2019年	2020年	2021年	2022年
3	3	0	0

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，本行依性騷擾防治聲明之規範，相關申訴案件皆以「保密」方式處理，並依「性騷擾案件申訴及懲戒辦法」中訂定保護當事人之措施，使申訴人免於遭受報復及不利處分。2022年共受理1件性騷擾案件，處理過程皆依規定辦理，於受理申訴案件後應即成立調查小組，並於7日內開始調查，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」、「陪產檢及陪產假」、「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。

近四年各群組女性占比統計表

項目	2019 年	2020 年	2021 年	2022 年
女性員工百分比	56.17%	56.14%	56.23%	56.13%
女性主管百分比	37.35%	36.93%	37.93%	38.82%
女性初階主管百分比	43.59%	42.72%	44.44%	46.10%
女性中高階主管百分比	24.60%	25.30%	24.90%	23.57%
女性擔任具收入成長功能（如業務）管理職位百分比	31.57%	31.50%	28.92%	33.59%
非主管職女性員工百分比	63.83%	63.79%	63.41%	63.15%
新進人員女性員工百分比	62.33%	56.00%	60.12%	57.77%

註 1：初階主管包含科長、副科長、襄理之主管職。

註 2：中高階主管包含副理及經（協）理以上之主管職。

育嬰留職停薪情形

項目	男	女	總計
2022 年新增享有育嬰留職停薪人數 (A)	26	45	71
2022 年產假結束申請留職停薪人數 (B)	4	19	23
2022 年申請率 (B/A)	15%	42%	32%
2022 年育嬰留職停薪應復職人數 (C)	5	42	47
2022 年育嬰留職停薪復職人數 (D)	3	34	37
2022 年復職率 (D/C)	60%	81%	79%
2021 年育嬰留職停薪復職人數 (E)	1	21	22
2021 年育嬰留職停薪且於 2022 年在職滿一年仍在職 (F)	1	13	14
2022 年留任率 (F/E)	100%	62%	64%

4.5 健康安全

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，依「職業安全衛生法」、「職業安全衛生管理辦法」等相關規定設有職業安全衛生專責單位，負責擬定及規劃安全衛生事宜，持續改善職業安全衛生管理，並以災害預防及災害防止為核心理念制定安全衛生工作守則及設置安全維護督導小組，每年召開一次安全會議為原則，並持續改善職業安全衛生管理，以建構健康幸福的職場。

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，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訓練，2022 年度「職業安全衛生業務主管」初訓 53 位、複訓 51 位；「急救人員安全衛生教育訓練」初訓 4 位、複訓 15 位；「防火管理人員講習訓練」初訓 11 位、複訓 8 位，編列在職員工教育訓練宣導教材以增加專業素養。
- 3 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。亦於機電與建築等相關性質之合約中，要求承攬商須切實遵守空氣污染防治法、噪音管制法、廢棄物清理法等相關環境規範，也在施工前召開開工前協調會按《承攬作業原事業單位應告知之事項》告知注意安全事項督促廠商落實執行，更依職業安全法規定，針對進駐工地之人員，依其作業性質分別施以從事工作及預防災變所必要之安全衛生教育訓練、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。
- 4 各營業單位每年實施兩次安全應變措施演練，以及每半年進行安全應變措施演練，分為上半年度災害演練及下半年度防搶演練；總行則在消防演練方面分成「通報聯絡班、滅火班、救護班、避難引導班及安全防護班」，按通報、逃生、滅火不同情境模擬，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；亦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。
- 5 台中銀行勞工之工作場所 2022 年度發生之重大職業災害（死亡 / 殘廢）案件為 0 件，傷害（失能）計 17 件，其中以交通事故為主，本行於年底安全維護會報檢討後加強交通安全的提醒。

項目	員工	
	男性	女性
2022 年員工總工作時數 (小時)	5,621,424	
傷害率 (IR)%	0.228	0.418
職業病率 (ODR)%	0	0
損工日數率 (LDR)%	0.132	0.286
因公死亡件數 (件)	0	0

註 1：傷害（失能）：員工受傷治療隔日無法上班並請公傷假或死亡事故列入計算。未計入輕傷（現場急救或送醫可解決問題）者。

註 2：損工日數：事故發生隔日無法上班並請公傷假算起，以日曆天數計。

註 3：傷害（失能）率 (IR) = 傷害（失能）次數 * 20 萬工時 / 總工時。

註 4：損工日數率 (LDR) = 損工日數 / 總日數（1 日工作 8 小時計）。

註 5：職業病率 (ODR) = 職業病人數 / 總人數。

註 6：非員工包括承攬商、訪客及其他人員在廠內活動者，職業病率及損工日數率因資料無法收集未納入統計。

註 7：2022 年員工總工作時數 = 總人數 * 每日工作時數 * 2022 年工作天數。

4.5.2 職業安全與健康促進管理

2022 年本行未有經職業醫學科專科醫師判定確診職業病或工作相關疾病個案。

依勞動部之勞工健康保護計畫：

1 根據「人因性危害預防計畫」辨識與評估工作場所環境及作業之危害。

2 依「異常工作負荷促發疾病預防計畫」調查員工健康情形與作業之關連性，透過每兩年之員工健康檢查，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；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。台中銀行提供每兩年一次優於法規之定期健康檢查，自 2017 年以來，員工健檢率如下：



備註：2021年因 COVID-19，員工健檢延後一年。

3 2021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；2022年度職場遭受不法侵害案件調查乙次，以及各單位無職場不法侵害案件。

4 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。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。2022年度醫師健康講座及健康諮詢如下：



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；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。

CH5

守護的心

- 5.1 氣候因應 100
- 5.2 能源節約 115
- 5.3 環境承諾 118



5.1 氣候因應

近年來氣候變遷風險已成為全球所面臨的課題且迫在眉睫，世界經濟論壇 (World Economic Forum, WEF) 在最新發布的《全球風險報告》，長期（未來 10 年內）的十大風險中，氣候環境面向的風險具有 6 項，依循風險排名分別為「氣候變遷減緩失敗」、「氣候變遷調適失敗」、「自然災害及極端天氣事件」、「生物多樣性流失及生態系統失衡」、「自然資源危機」及「大型環境破壞事件」，另外聯合國政府間氣候變遷專門委員會 (Intergovernmental Panel on Climate Change, IPCC) 所發佈之第六次評估報告 (AR6) 指出「近幾年整體氣候系統增溫速度遠高於過去幾世紀，甚至過去近 20 年來未有的程度」，顯見氣候變遷對於全球企業與市場所帶來的影響已是最不可緩之風險。

TCFD 工作小組由 FSB 所成立，其任務為擬定一套具一致性的自願性氣候相關財務資訊揭露建議，以利評估組織本身氣候相關風險與機會。為有效進行氣候風險管理及資訊揭露，本行持續依循 TCFD 四大核心架構（包括治理、策略、風險管理、指標與目標）揭露氣候風險相關資訊，並於 2022 年 6 月正式簽署成為 TCFD 支持者，透過國內外機構相關建議，採用不同情境進行分析辨識本行實體風險與轉型風險之氣候韌性，及鑑別的短、中、長期氣候相關風險與機會對於本行傳統風險（如：信用、市場、作業風險等）之衝擊，落實本行永續發展及氣候風險管理。

5.1.1 TCFD 四大核心架構



治理

企業針對氣候相關風險與機會治理。



策略

氣候相關風險與機會對於企業的業務、策略和財務規劃的實際和潛在衝擊。



風險管理

企業鑑別、評估和管理氣候相關風險的流程。

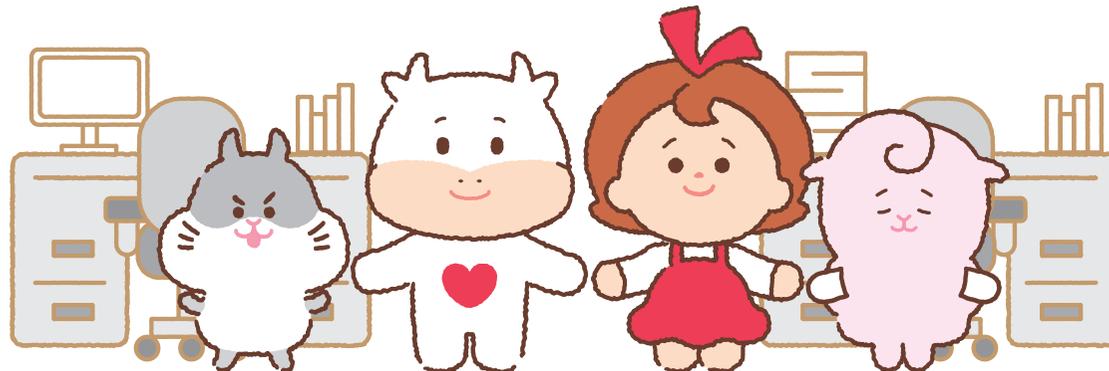


指標與目標

用以評估和管理與氣候相關風險與機會的指標與目標。

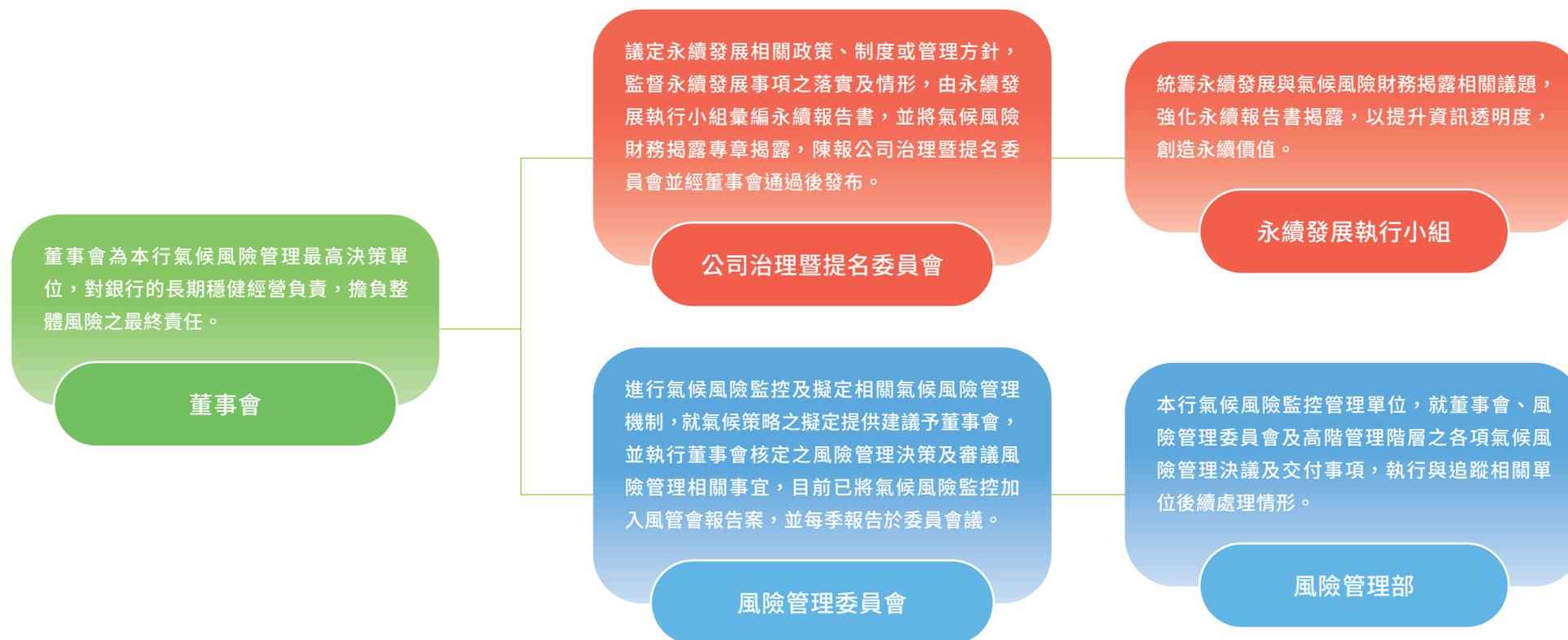
	說明	推動規劃
治理	<p>揭露企業如何管理氣候相關之風險與機會</p>	<p>董事會對氣候相關風險與機會的監督 董事會為本行氣候風險管理最高決策單位，轄下公司治理暨提名委員會落實永續發展推動，並由永續發展執行小組統籌永續發展相關議題，並將每年氣候風險相關財務揭露資訊編輯彙整於永續報告書，陳報公司治理暨提名委員會並經董事會通過後發布；風險管理委員會擬定氣候相關風險管理機制及進行氣候風險管理監控，就氣候策略之擬定提供建議予董事會，並執行董事會核定之風險管理決策及審議風險管理相關事宜，目前已將氣候風險監控加入風險管理委員會報告案，並每三個月於會議報告1次，如有遇臨時事件將增開臨時風管會，增進本行氣候風險管理，目前已將氣候風險納入永續發展守則與風險管理政策。</p> <p>管理階層於評估和管理氣候相關風險與機會的角色 永續發展執行小組統籌永續發展與氣候風險財務揭露相關議題，強化永續報告書揭露，以提升資訊透明度，創造永續價值。風險管理部為本行氣候風險監控管理單位，就董事會、風險管理委員會及高階管理階層之各項氣候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。 高階管理階層及各層級人員每年應針對氣候風險相關議題進行教育訓練或是參與外部訓練課程，提高本行對氣候風險辨識及管理能力。</p>
策略	<p>揭露現存及潛在之氣候相關風險，可能對企業財務規劃造成的衝擊</p>	<p>本行鑑別的短、中、長期氣候相關風險與機會 辨識及評估氣候風險在不同期間（短、中、長期）下，描述對營運、策略、產品與財務規劃等相關之風險與機會，繪製氣候變遷風險與機會矩陣圖進行鑑別發生可能性。</p> <p>本行於業務、策略和財務規劃的氣候相關風險與機會 綜合評估重大性氣候風險與機會辨識後描述與本行傳統風險（如：信用風險、市場風險、作業風險與流動性風險）之關聯性與財務衝擊，經評估後針對氣候相關經營之風險，依據各項事件衝擊與發生頻率之可能性，綜合評估重大性衝擊並進一步提擬訂因應策略。參酌 TCFD 框架，將擔保品可能遭遇氣候變遷之實體風險列入評估。為落實盡職治理政策，投資流程將納入環境、社會、公司治理 (ESG) 與氣候相關風險議題，關注、分析與評估被投資公司之相關風險與機會，並排除投資爭議性產業。</p> <p>本行於策略上的韌性，並考量不同氣候相關情境（包括 2°C 或更嚴苛的情境） 擬定情境分析、定性與定量監控指標及調整因應策略等措施，並參酌 IPCC AR5 評估報告中以「濃度路徑 (Representative Concentration Pathways, RCPs)」定義未來氣候變遷的情境，針對本行行舍進行實體風險情境分析，及遵循「本國銀行辦理氣候變遷情境分析作業規畫」進行氣候風險情境分析，以符合本行經營計畫及業務策略之風險胃納。前已將氣候風險對本行營運之潛在風險與機會之因應措施，納入永續發展守則與風險管理政策，因應突發性氣候事件，訂有重大偶發事件通報辦法與緊急應變處理手冊，重大衝擊定義依據主管機關「金融機構通報重大偶發事件之範圍申報程序及其他應遵循事項」訂定。</p>
風險管理	<p>揭露企業審視、評估及管理氣候相關風險之流程</p>	<p>本行於氣候相關風險的鑑別和評估流程 為鑑別對於氣候變遷之經營風險，針對內部營運活動之風險評估分析，先對部門訪談蒐集資訊，並依相關性質歸納為氣候變遷風險，設計符合各單位職務權責之氣候風險問卷並填寫，依據各項事件衝擊與發生頻率之可能性，辨識與其他風險之關聯性，如：信用風險、市場風險、作業風險及流動性風險等，依據所辨識或評估之風險次序，綜合評估重大性氣候風險與機會，並進一步擬定因應策略。參酌「銀行內部控制三道防線實務守則」，本行已訂定「台中商業銀行內部控制三道防線實務守則」，建立內部三道防線架構，明確釐清三道防線之權責範圍，以利各單位瞭解其各自在本行整體風險（包含氣候相關風險）及控制架構所扮演之角色功能，加強風險管理及內部控制工作的溝通協調，三道防線各司其職，並已將氣候風險納入分層負責明細，以增進本行氣候風險溝通與協調之機制。</p>

	說明	推動規劃
風險管理	<p>揭露企業審視、評估及管理氣候相關風險之流程</p>	<p>本行於氣候相關風險的管理流程 評估管理與溝通流程：(1) 內部：氣候風險管理程序：氣候風險辨識→氣候風險衡量→氣候風險監控→氣候風險報告→氣候風險措施。(2) 外部：遵循TCFD 四大核心架構，將氣候風險以專章呈現於永續報告書，內含氣候風險治理、管理程序、辨識機會與風險、情境分析等內容。 本行氣候相關風險的鑑別、評估和管理流程如何整合在組織的整體風險管理制度 本行以內部針對氣候分析結果之相關文件資料作為規劃應變政策，將氣候相關風險納入本行永續發展守則、授信政策與風險管理政策，並定期審視氣候相關資訊及數據，全力應對降低氣候變遷對本行造成之影響。</p>
指標與目標	<p>揭露組織評估及管理氣候相關風險與機會之重要指標與目標</p>	<p>本行依循其策略和風險管理流程進行評估氣候相關風險與機會所使用指標 定期檢視並新增或修正作業風險關鍵風險指標 (KRIs) 及其風險容忍度，新增「氣候風險導致作業風險損失事件通報件數」，監控因氣候風險（如：颱風、淹水、土石流等），導致本行行舍產生實際損失金額之作業風險事件，並設定風險容忍度，以評估本行行舍面臨之氣候實體風險。 本行揭露範疇 1、2、3(如適用) 溫室氣體排放和相關風險 本行自 2018 年起於本行官網揭露溫室氣體盤查報告書，針對溫室氣體排放或移除量進行彙總，盤查本行總行大樓（民權、民族大樓）、南台中分行（含宿舍）、太平分行（含員訓中心），主要用途為辦公大樓、資訊機房，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，盤查邊界設定採營運控制法，針對溫室氣體排放或移除量進行彙總，目前採用範疇一、二揭露溫室氣體排放。範疇三類別 15 投融資排放量，本行參酌「碳核算金融聯盟」(PCAF) 方法論計算國內股票股權、公司債投資部位，授信部位未來如加入 PCAF 後，將採用 PCAF 資料庫針對授信部位中小企客戶進行範疇三類別 15 盤查計算。 本行於管理氣候相關風險與機會所使用的目標，以及落實該目標的表現 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：2030 年比較 2021 年總節電 10% 人均使用量。</p>



5.1.2 氣候治理

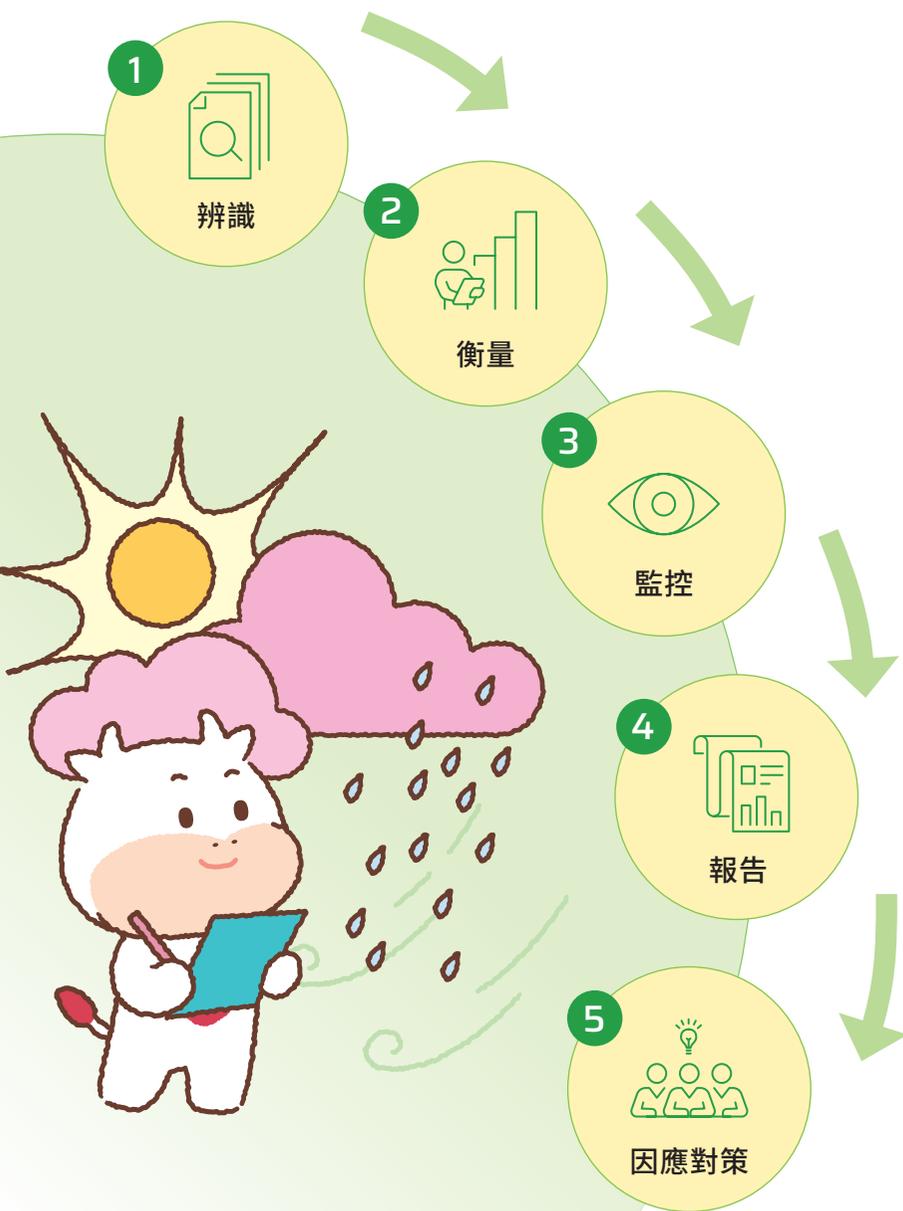
氣候治理組織架構



內部控制三道防線之氣候變遷風險管理職責

已將氣候風險納入本行「永續發展守則」、「授信政策」與「風險管理政策」，氣候風險納入本行整合性風險管理機制之一環，以強化本行對氣候相關風險之管理，上述規章已由董事會核定施行。為有效完善內部控制制度及強健企業體質，落實內部控制三道防線，以利增進本行永續發展，本行三道防線管理職責詳參「2.4 風險管理」。

5.1.3 氣候風險管理程序



- 1
 - 參考 TCFD 建議書及金管會指引，作為氣候相關風險及機會鑑別、評估及管理。
 - 每季召開風險管理委員會探討氣候相關風險議題。

- 2
 - 透過外部研究分析評估風險發生可能性以及影響衝擊。
 - 透過內部業務人員在營運上的經驗，評估發生頻率、衝擊與效益程度。

- 3
 - 採國內外機構建議情境進行氣候風險作業規劃，及差異化管理。

- 4
 - 鑑別氣候風險與機會之調整措施，以及經統計分析評估後，報告於董事會、風險管理委員會及相關部門。

- 5
 - 依董事會、各委員會及各相關部門提及意見進行調整相關措施，並制定氣候風險相關應對政策。

5.1.4 氣候變遷風險與機會

本行將強化對氣候風險之管理提升透明度，將氣候風險對本行營運之潛在風險與機會之因應措施，納入永續發展守則與風險管理政策，因應突發性氣候事件，訂有重大偶發事件通報辦法與緊急應變處理手冊進行應變，氣候相關風險劃分為兩大類：

與低碳經濟有關的轉型風險

分為政策與法規風險、技術風險、消費者偏好 / 市場供需失衡風險、聲譽風險，如：綠色金融融資與法令的變動性。

與氣候變遷影響有關的實體風險

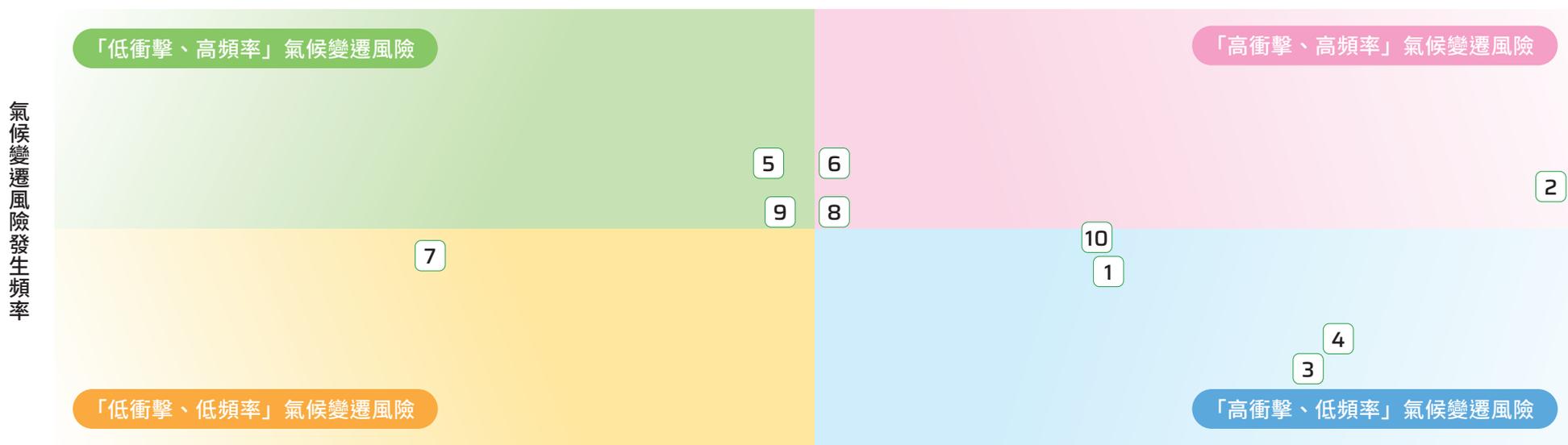
分為立即性風險與長期性風險，並評估高風險及災害地區影響營業據點與投融资區域，並進而尋求潛在之發展機會。

氣候風險評估項目

類別	風險項目	風險描述	財務衝擊或影響	對應傳統風險	影響時間
實體風險	立即性風險	1. 極端氣候，造成公司營運建築、營運及資訊設備損害等對公司各個經營據點造成直接衝擊。	行舍受損，須增加維修費用、營運成本維護資訊設備及維修受損房舍。	作業風險	短
		2. 極端氣候造成授信擔保品價值貶落、或造成授信戶造成營運中斷或人員財產損失。	授信戶因營運中斷還款困難，進而產生本行呆帳損失。	信用風險	短
	長期性風險	3. 海平面上升導致營業據點面臨淹水影響，進而導致營運處所或設備損害、營運中斷。	營運據點須增加營運成本維修受損設備，且因營運中斷衝擊營業收入。	作業風險	長
		4. 海平面上升造成擔保品價值貶落、或造成授信及投資部位之企業營運總部及資產受損，而影響債權，出現潛在呆帳危機。	因風險衝擊導致衝擊企業戶不動產與生產價值，影響投融资違約率。	信用風險 市場風險	長
轉型風險	政策與法規風險	5. 溫室氣體減量要求或節能耗電政策或法規趨嚴，而未能遵循而遭受裁罰，或氣候相關風險揭露內容不夠充分而遭受訴訟。	受裁罰而增加費用支出，且影響公司信譽。	作業風險	中
		6. 為減緩氣候變遷問題，碳價與碳稅 / 排放、減碳目標與報告義務之政策或法規趨嚴，可能導致授信及投資對象營運獲利減少、影響公司債權。	因低碳政策規範影響投融资對象或利受損、增加費用，影響本行獲利、客戶還款能力。	信用風險 市場風險	中

類別	風險項目	風險描述	財務衝擊或影響	對應傳統風險	影響時間
轉型風險	技術風險	7. 針對氣候變遷轉型風險，如果未能成功發展金融科技並透過數位金融、電子化服務引領無紙化及節能減碳之綠色金流，導致顧客與本行往來意願降低。	因無轉型風險成功，而導致顧客與本行往來意願降低，而衝擊營業收入。	作業風險、流動性風險	中
		8. 針對氣候變遷轉型風險，如果投融資對象（授信客戶、投資公司）未來產業將被迫轉型或發展較節能環保的產品與技術，可能因轉型需花費額外的成本，將間接影響收益。	因應低碳轉型企業需額外花費成本，影響客戶收益，間接導致本行營收受衝擊。	信用風險、市場風險	長
	消費者偏好 / 市場供需失衡風險	9. 未能適時推出相關永續金融商品及服務，恐失去氣候變遷主題相關市場，造成業務及客戶流失。	未能因應市場趨勢，衍生造成業務及客戶流失，影響客戶與本行來往，影響營收。	信用風險、市場風險、流動性風險	中
	聲譽風險	10. 當本行之授信戶發生環境污染情事，經媒體負面報導時，將可能間接影響商譽及收益；以及如果未能若未能積極投入利害關係人所關切之氣候變遷議題，可能影響形象及信譽。	因授信戶信譽受損，導致本行消費者忠誠度受損，且影響客戶信評。	信用風險、流動性風險	短

本行氣候風險矩陣分析結果圖



氣候變遷風險衝擊影響

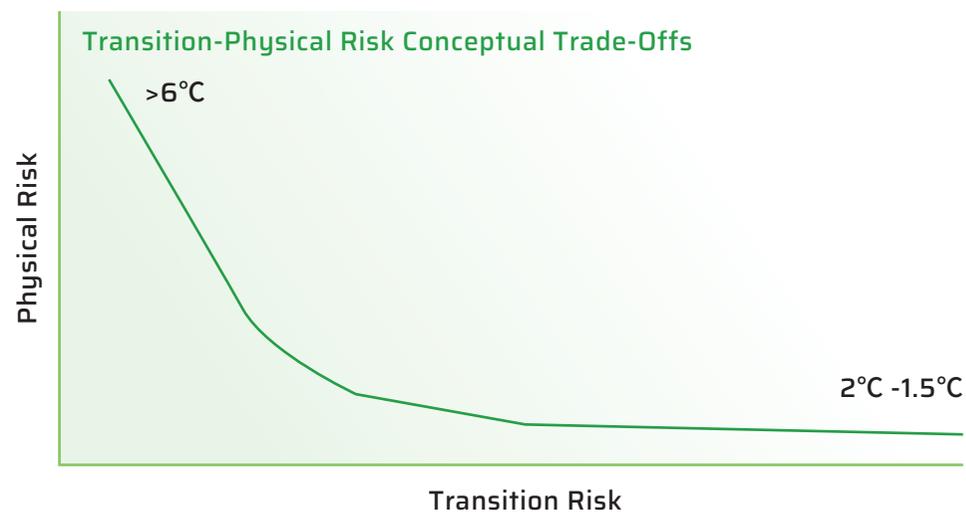
氣候機會評估項目

說明	影響時間
1. 資訊機房採購最新節能設備與建構更具效率之系統，提高能源使用效率、節省營運成本。	中
2. 優化數位金融服務、發展金融科技提升使用便利性，有利於增加客源、拓展商機。公司利用推廣電子開戶、電子交易及帳務處理服務，以減少人工成本與吸引消費者。	短
3. 發行綠色環保概念信用卡，吸引特定族群與具有永續概念之消費者。	短
4. 推廣都市更新融資專案，改造舊建築轉型為節能減碳、生態友善的社區；以及針對綠建築給予優惠專案貸款，讓更多人願意購買綠建築。	長

本行氣候機會矩陣分析結果圖



轉型風險與實體風險關係圖



(資料來源：TCFD, The Use of Scenario Analysis in Disclosure of Climate-Related Risks and Opportunities, 2017)

5.1.5

情境分析

為能評估本行面對氣候變遷風險之韌性，參酌國內外相關文獻建議情境，進行氣候變遷風險情境分析，以評估氣候風險對其業務之影響，並探所在不同氣候風險情境下自身對氣候風險之韌性。

本國銀行辦理氣候變遷情境分析作業規畫

本行依據「本國銀行辦理氣候變遷情境分析作業規畫」辦理情境分析評估面對氣候變遷風險之韌性，上述作業規畫中總體經濟因子情境設定採用綠色金融體系網路 (Network for Greening the Financial System, NGFS) 於 2021 年所產出之階段二情境，Orderly、Disorderly、Hot house world 和 Too little, too late 等情境，以作為各項分析情境之總體經濟因子依據，環境因子於作業規畫中依據 IPCC AR5 所設定 RCPs 情境，並採用 RCP8.5(無轉型)與 RCP2.6(積極轉型)情境，評估 2030 年、2050 年有序轉型、無序轉型及無政策轉型等情境下對一般企業及個人暴險之預期損失 (EL) = 違約率 (PD)* 違約損失率 (LGD)* 違約暴險額 (EAD)) 占基準年度淨值及稅前損益之比率。

本次「本國銀行辦理氣候變遷情境分析作業規畫」計算基礎與範圍基準為 2022 年資產負債部位與損益資訊，以個體為基礎，考量氣候變遷風險對國內外信用風險部位之影響，銀行簿下表內外授信部位、票債券與權益投資為本次氣候變遷情境分析試算範圍，評估 2030 年、2050 年有序轉型、無序轉型及無政策等情境下對信用風險、一般企業及個人暴險之預期損失占基準年度淨值及稅前損益之比率。

情境描述

2050 有序（淨零）轉型情境

2050 淨零轉型情境又稱有序轉型情境，對應 NGFS 之 Net Zero 2050 情境以及 IPCC 之 RCP2.6 情境，本情境用以評估全球循序漸進以達到 2050 年淨零排放之路徑下，銀行之潛在風險。

無序轉型情境

對應 NGFS 之 Delay Transition 情境以及 IPCC 之 RCP2.6 情境，本情境用以評估延遲開始進行轉型但仍須達到 2050 年淨零排放之路徑下，銀行之潛在風險。

無政策轉型情境

對應 NGFS 之 Baseline 情境以及 IPCC 之 RCP8.5 情境，本情境用以評估無轉型政策帶來之氣候變遷下，對於銀行之潛在風險。

經濟指標 / 情境		GDP 成長率 (年增率)	失業率	長期利率
有序轉型	2030s	3.23%	3.92%	2.06%
	2050s	1.21%	3.89%	2.19%
無序轉型	2030s	1.46%	4.61%	1.98%
	2050s	1.15%	3.37%	2.20%
無政策轉型	2030s	3.00%	4.15%	2.06%
	2050s	1.30%	4.39%	2.17%

各情境下信用風險預期損失占淨值及基準年度稅前損益之比率

比率	有序轉型情境		無序轉型情境		無政策轉型情境	
	2030s	2050s	2030s	2050s	2030s	2050s
預期損失占基準年度稅前損益之比率	65.29%	68.94%	71.65%	87.3%	63.65%	73.03%
預期損失占淨值之比率	6.1%	6.44%	6.69%	8.16%	5.95%	6.83%

個人授信

比率	有序轉型情境		無序轉型情境		無政策轉型情境	
	2030s	2050s	2030s	2050s	2030s	2050s
預期損失占基準年度稅前損益之比率	11.39%	12.34%	16.39%	10.36%	12.12%	15%
預期損失占淨值之比率	1.06%	1.15%	1.53%	0.97%	1.13%	1.4%

自身機構實體風險分析

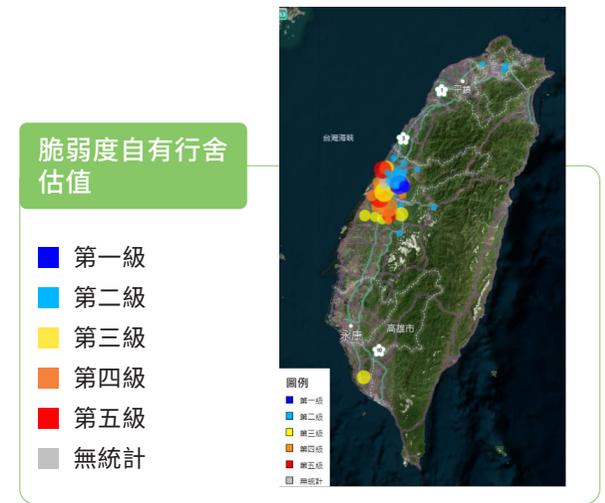
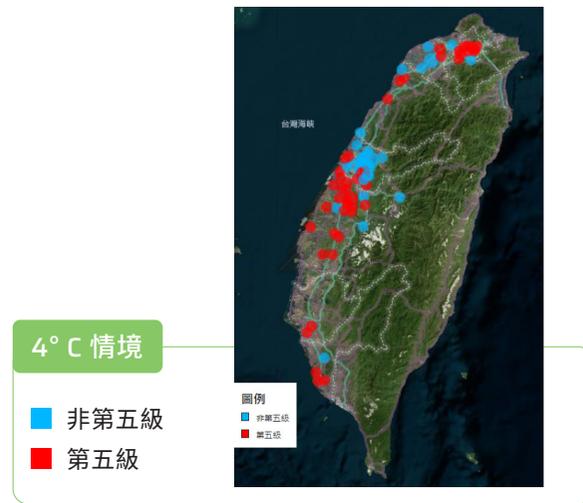
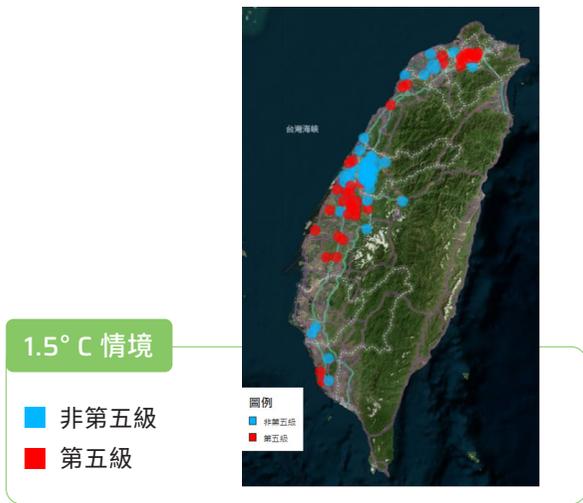
為強化對氣候風險之管理提升透明度，已於 2022 年 6 月簽署成為 TCFD 支持者，並將 TCFD 導入本行風險管理政策增加對於氣候風險之辨識，參酌國家災害防救科技中心一氣候變遷災害風險調適平台資訊，推估本世紀中（未來 2036 年~2064 年）氣候情形，參數採用全球暖化情境 1.5°C、4°C 分析本行國內營運據點面臨氣候實體風險地區分布情形，另採用 IPCC AR5 當中 RCP8.5 情境模擬分析試算本行自有行舍，若因極端氣候事件造成之極高淹水風險地區（脆弱度第五級）計算受影響金額，並制定因應控管措施。

經運算於全球暖化情境 4°C 時，本行營運據點於高風險地區較 1.5°C 情境增加 9 個地區營運據點，於 RCP8.5 情境假設下，位於淹水極高風險（脆弱度第五級）地區之自有行舍，

一般企業授信及國外企業授信部位

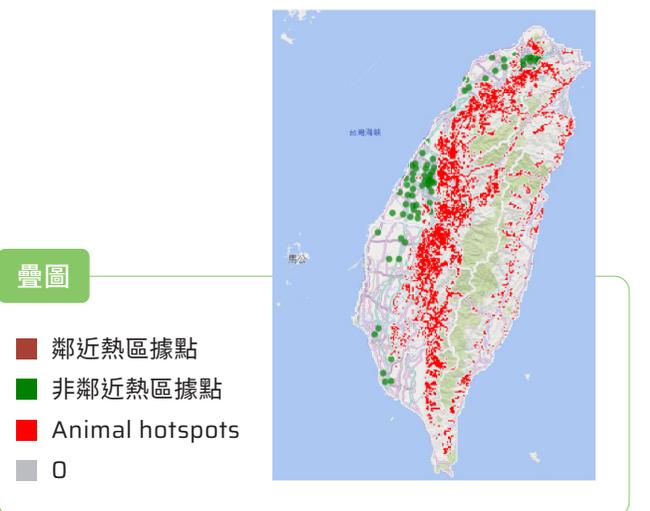
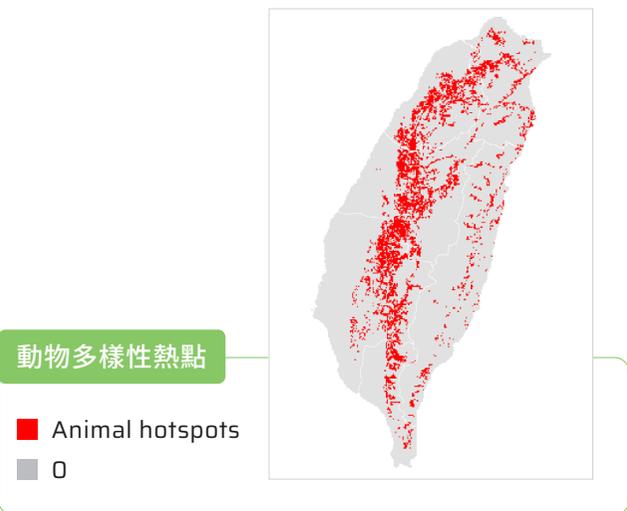
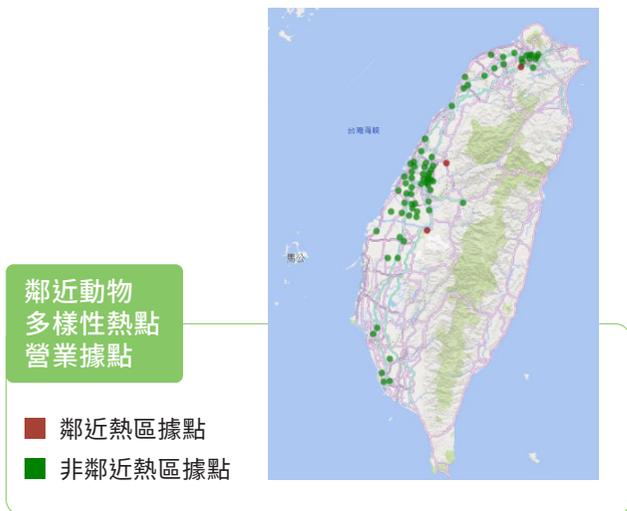
比率	有序轉型情境		無序轉型情境		無政策轉型情境	
	2030s	2050s	2030s	2050s	2030s	2050s
預期損失占基準年度稅前損益之比率	51.07%	52.13%	51.79%	71.28%	46.5%	52.11%
預期損失占淨值之比率	4.77%	4.87%	4.84%	6.66%	4.35%	4.87%

受影響行舍估值金額達約 2.14 億元，占總資產比例約 0.03%。為避免未來極端氣候導致行舍淹水並造成營運中斷與同仁上班途中受影響，未來將針對此分析結果規劃應變政策，並定期審視氣候相關資訊及數據並將備份留存至少五年供往後參考調整政策。因應突發性氣候事件，目前訂有重大偶發事件通報辦法與緊急應變處理手冊進行應變，重大衝擊定義依據主管機關「金融機構通報重大偶發事件之範圍申報程序及其他應遵循事項」訂定，全力應對降低氣候變遷對本行造成之影響。



生物多样性

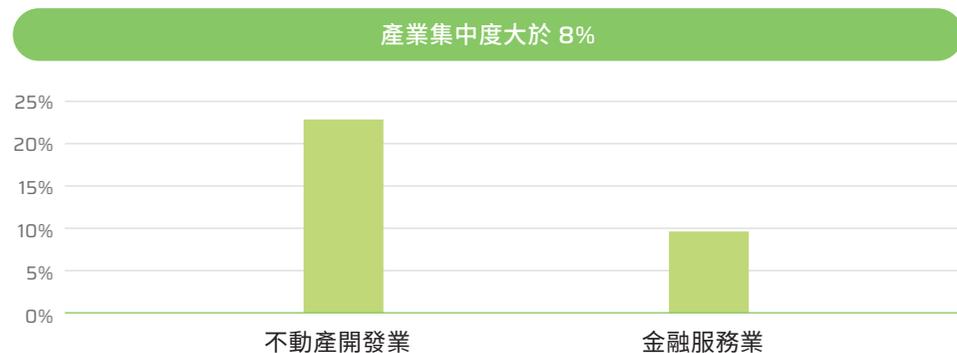
自然相關財務揭露 (TNFD) 工作小組成立於 2021 年，TNFD 成立目標人類生活與企業營運所仰賴之自然環境，不僅涵蓋氣候變遷相關風險，還包括生物多样性與海洋等自然相關風險。依據行政院農委會林務局動物多样性熱區圖資，與本行營運據點進行圖資分析，其結果有三個營運據點距離動物多样性較近，占比為 3.6%，因本行據點主要都位於都會區，經評估本行營運據點對於動物多样性熱區影響較低，未來將持續關注國內外相關資料庫進行研究分析。



本行融資部位

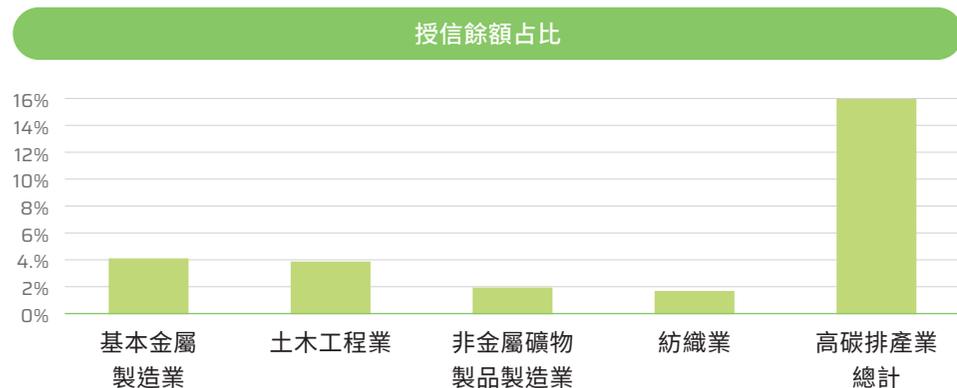
本行授信集中度占比（產業授信餘額 / 企業授信占比）超過 8% 之產業分別為不動產開發業及金融服務業，以本國銀行氣候風險情境分析作業規劃之產業碳排放強度分組，皆屬強度組一（碳排放強度相對低）。

高授信集中度（8% 以上）產業之碳排放等級



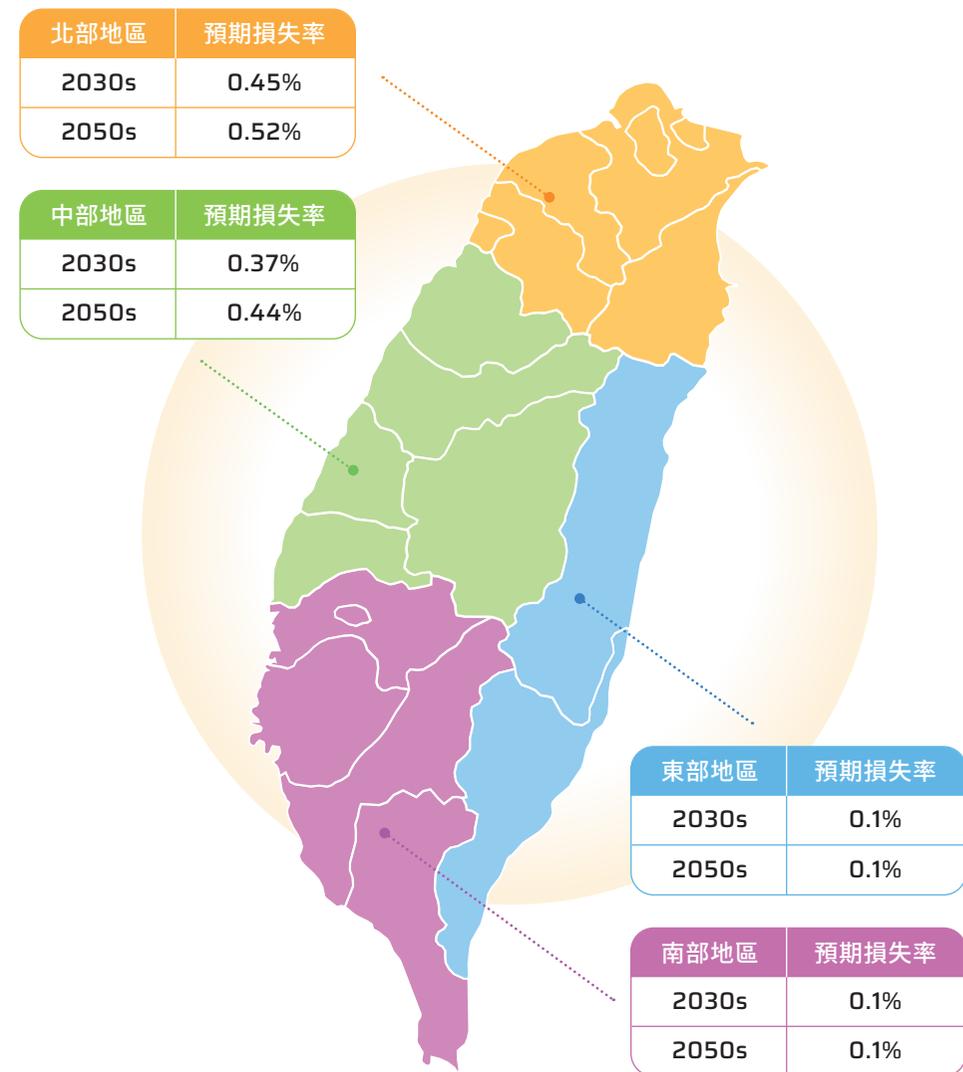
授信暴險部位

屬經濟部查核六大高耗能及高碳排產業（化工業、電機電子業、金屬基本工業、非金屬礦製品業、紡織業、造紙業），及可能面臨之實體風險及轉型風險；授信暴險部位以本國銀行氣候風險情境分析作業規劃之產業碳排放強度分組，歸屬於於排放強度第五組及第四組之授信占比（產業授信餘額 / 企業授信占比），如下圖：



企業融資部位實體風險分布情形

情境採用 IPCC AR5 當中 RCP8.5 無政策情境，參酌「本國銀行辦理氣候變遷情境分析作業規畫」建議方法計算，試算本行國內融資部位 EL，後續依地區進行彙總性的揭露其分布情形並計算未來 2030 年與 2050 年國內企業融資部位預期損失率。



股權投資部位轉型風險

參酌「本國銀行氣候相關風險管理實務手冊」建議於股權投資部位中導入股價估值模型，採用國際能源署 (IEA) 提出的既定政策情境 (SPS) 及 IEA 預估費率，以及 NGFS 提供之 2°C 情境 (Below2°C)、國家自主貢獻情境 (NDCs)、2050 淨零排放情境 (Net Zero) 三種預估碳費建議與排放預測，受碳費影響之預期損失金額導致股價下跌，並將下跌幅度乘上本行持有部位後預估損失金額呈現如圖，並分析未來 2030、2040 及 2050 年預期損失率，試算本行股權投資部位面對氣候變遷風險之韌性。

單位：預期損失率

股權投資轉型風險			
項目	2030 年	2040 年	2050 年
SPS	1.0%	1.5%	2.1%
Below2°C	1.2%	1.8%	3.0%
NDCs	1.1%	1.6%	2.0%
Net Zero	1.6%	1.9%	0.0%

備註：股權投資部位預期損失 = 股價損失 * 投資持有部位

因應：本行目前有制定 ESG 相關評估流程，並納入氣候變遷因子與永續發展檢核，未來將持續於風管會揭露氣候風險監控，密切關注高碳排產業現況，持續更新現行法規及最新資訊，以利持續監控氣候風險，期望以金融業的影響力，關注氣候變化導致之衝擊，推動客戶產業轉型，並對國家 2050 年淨零目標政策有貢獻力。

投資部位氣候風險情境分析

依據「本國銀行辦理氣候變遷情境分析作業規劃」辦理氣候變遷情境分析評估面對氣候變遷風險之韌性，評估 2030 及 2050 年有序轉型、無序轉型等情境下，以及實體風險加入 RCP2.6 情境，對本行債票券及權益證券（銀行簿）部位暴險之 EL 占基準年度淨值及稅前損益之比率說明如下：

占淨值比

年份	基礎情境	有序轉型	無序轉型
2030s	0.17%	0.26%	0.32%
2050s	0.17%	0.42%	0.53%

占稅前損益比

年份	基礎情境	有序轉型	無序轉型
2030s	1.86%	2.83%	3.46%
2050s	1.86%	4.47%	5.66%

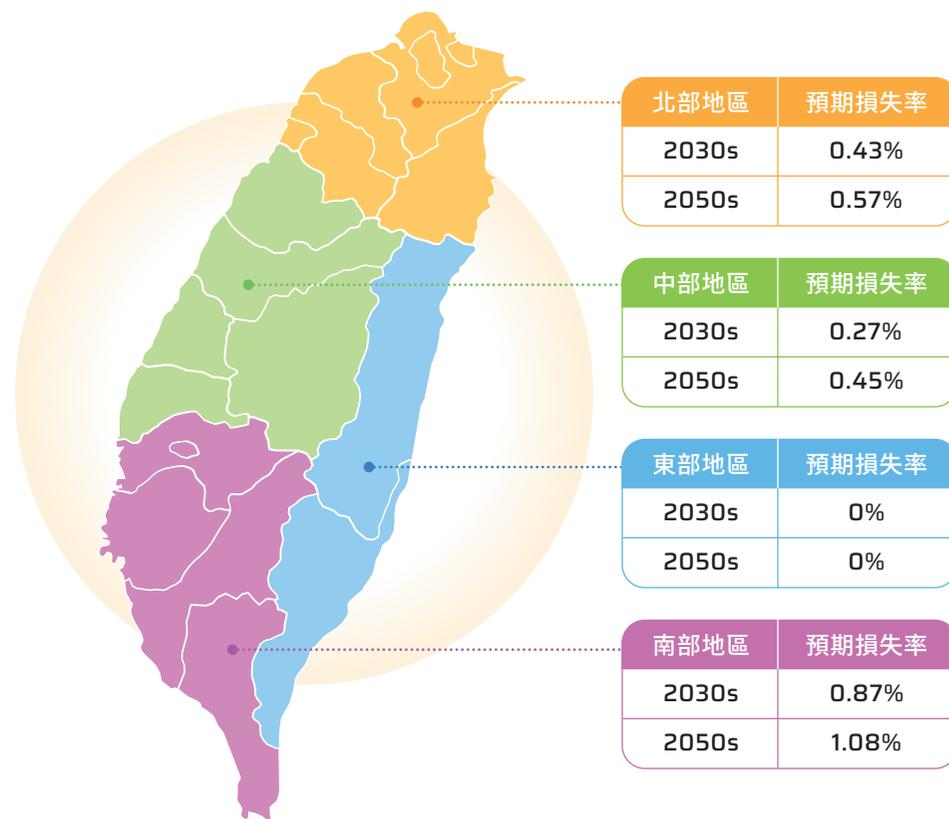


投資部位實體風險分布情形

實體風險情境採用 IPCC AR5 當中 RCP8.5 無政策情境，並參酌「本國銀行辦理氣候變遷情境分析作業規劃」建議方法計算，試算本行國內投資部位（債票券及權益證券部位（銀行簿），不含國營企業）EL，後續依地區進行彙總性的揭露其分布情形並計算未來 2030 年與 2050 年投資部位預期損失率，結果發現如下圖所示：

情境差異

本次情境採用相較前一年度新增 NGFS 設定之情境，為「本國銀行辦理氣候變遷情境分析作業規劃」當中所採用情境，並新增投資部位氣候變遷風險情境分析，以及增加 1°C 與 4°C 實體風險情境辨視營運據點所面臨氣候風險衝擊，以利增進本行面對氣候風險之韌性。



5.1.6

投融資組合財務碳排放計算

PCAF 成立於 2015 年以荷蘭、北美銀行為主體，針對金融業提出全球第一套標準化工具。本行參酌 PCAF 方法論計算國內股票股權、公司債投資部位。另針對融資部位有公開揭露碳排放量之授信戶進行試算，並採用央行行業別進行產業分類，未來擬將配合「金融業淨零推動工作平台」研擬相關投融資組合財務碳排放計算指引，進行本行範疇三類別 15 之計算。

經盤查後本行投資部位範疇三類別 15 總排放量為 137,532.34 公噸，其中基本金屬製造

業占比 34.671% 為本行投資組合排放量最高產業，其次分別為非金屬礦物製品製造業 (15.320%)、化學材料製造業 (14.818%)，上述產業均屬經濟部查核高耗能及高碳排放產業，固該產業自身排放量較高，因應未來氣候變遷所帶來的風險。另融資部位經盤查後不動產業為本行有公開揭露碳排放授信戶之排放量最高產業 (40.217%)，其次為非金屬礦物製品製造業 (36.065%) 與化學材料製造業 (10.735%)，未來將持續配合主管機關相關措施引導企業淨零轉型，以金融業的影響力為減緩氣候變遷風險盡一份心力。

投資部位

行業別	範疇三 (公噸)	占比
基本金屬製造業	47,684.34	34.671%
非金屬礦物製品製造業	21,070.05	15.320%
化學材料製造業	20,379.05	14.818%
電子零組件製造業	18,641.97	13.555%
紡織業	10,601.48	7.708%
石油及煤製品製造業	5,708.84	4.151%
資訊及通訊傳播業	3,552.32	2.583%
金融及保險業	2,780.87	2.022%
運輸及倉儲業	1,840.42	1.338%
電腦電子產品及光學製品製造業	1,497.07	1.089%
電力設備製造業	1,404.74	1.021%
塑膠製品製造業	766.48	0.557%
橡膠製品製造業	705.97	0.513%
不動產業	541.37	0.394%
飲料製造業	157.54	0.115%
服務業	133.29	0.097%
汽車及其零件製造業	33.06	0.024%
成衣及服飾品製造業	32.32	0.023%
批發及零售業	1.16	0.001%
總計	137,532.34	100%

融資部位

行業別	範疇三 (公噸)	占比
不動產業	18,907.06	40.217%
非金屬礦物製品製造業	16,951.02	36.056%
化學材料製造業	5,046.80	10.735%
基本金屬製造業	1,698.45	3.613%
陸上運輸業	716.25	1.524%
飲料製造業	700.27	1.490%
電力設備製造業	627.47	1.335%
電子零組件製造業	615.34	1.309%
住宿服務業	528.19	1.124%
電信業	459.98	0.978%
土木工程業	275.41	0.586%
藥品製造業	155.56	0.331%
金屬製品製造業	139.81	0.297%
批發業	61.11	0.130%
電腦、電子產品及光學製品製造業	57.94	0.123%
機械設備製造業	44.62	0.095%
專業、科學及技術服務業	14.14	0.030%
食品製造業	6.68	0.014%
建築工程業	3.84	0.008%
橡膠製品製造業	2.28	0.005%
金融及保險業	0.62	0.001%
總計	47,012.85	100%

備註：融資部位財務碳排放量占總資產比重為 3%。

5.2 能源節約

初期

2021 年

目標 | 節電 1% 人均使用量，相當 20 噸 CO₂e。

- 以管理方式及更換老舊設備。
- 綠建築環保電梯系統。

中期

2022-2024 年

目標 | 每年節電 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

2030 年

目標 | 比較 2021 年總節電 10% 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。

空調節能

台中銀行致力空調節能，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。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（室溫控制 26°C），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，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；另為節省各營業單位能源，於行舍整修時一律汰換老舊空調，經統計今年冷氣更新及修繕保養費用約 250 萬元。

備註：EER 值（能源效率值）為冷氣產生冷房能力時，所需耗用的電力。若冷房能力相同，而所耗電力愈少，EER 值就愈高，也就代表越省電。

燈光節能

1. 台中銀行配合政府節能政策，針對辦公大樓照明用電佔總用電量的 40%，2022 年新設及裝修工程，皆全面採用 LED 燈，更換率已達 100%；另總行大樓損壞舊燈具逐步更新為 LED 燈，更換約 632 支，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. 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。
4. 為響應今年世界自然基金會「Earth Hour 關燈一小時」活動，於 3 月 26 日 20:30 至 21:30 關燈 1 小時外，各營業單位亦延長關燈時數（從 3 月 25 日至 3 月 27 日 20:00 至 22:00，每日 2 小時），共同呼籲愛護環境、守護地球。

廣告招牌亮燈時間

11月 — 次年2月冬月	17:30 — 23:00
3 — 5月冬月	18:00 — 23:00
6 — 8月夏月	18:30 — 23:00
9 — 10月夏月	18:00 — 23:00

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，採視訊會議方式進行分行教育訓練，與分行面對面溝通。

太陽能光電工程

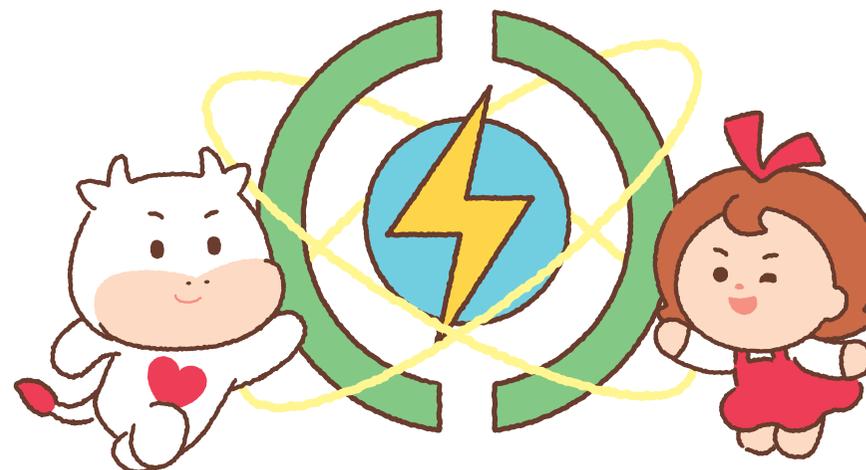
本行自 2021 年陸續於各分行進行太陽能光電工程，各分行進度如下：

1. 神岡分行及霧峰分行於 2022 年建置完成（綠能憑證申請中，尚無相關減碳額度及再生能源憑證 (RECs) 數量）。
2. 埤頭分行及和美分行進行中。

經上述節能措施實施之成效詳如下表所列

溫室氣體排放量盤查及查證情形

年份	2019	2020	2021	2022	2022
邊界	查證				盤查
	民權、民族大樓	總行大樓（民權、民族大樓）、南台中分行（含宿舍）、太平分行（含員訓中心）			國內外各單位
範疇 1 (tCO ₂ e)	239.339	258.771	215.478	224.749	550.714
範疇 2 (tCO ₂ e)	1,658.669	1,750.310	1,761.197	1,669.508	5,402.471
範疇 3 (tCO ₂ e)	-	-	389.972	-	-
總排放量 (tCO ₂ e)	1,898.01	2,009.080	2,366.648	1,894.257	5,953.185
人數	665	717	869	758	2,822
強度 (tCO ₂ e/人)	2.854	2.802	2.723	2.499	2.110
與前一年度相比	-	減少 2%	減少 3%	減少 8%	-



能源使用量

邊界		民權、民族大樓	總行大樓（民權、民族大樓）、南台中分行（含宿舍）、太平分行（含員工訓中心）			
能源種類	單位	2019年	2020年	2021年	2022年	
外購電	度	3,111,949	3,438,722	3,460,112	3,372,744	
用電密集度	度 / 每人	4,680	4,796	3,982	4,450	
天然氣	立方米	22,671	20,486	17,003	1,488	
	百萬焦耳	759,207	686,071	569,426	49,830	
汽油	公升	78,619	70,297	47,306	52,099.13	
	百萬焦耳	2,566,973	2,295,253	1,544,585	1,701,078	
柴油	公升	1,481	1,189	1,092	950	
	百萬焦耳	52,076	41,808	38,397	334,04	
燃料合計	百萬焦耳	3,378,255	3,023,097	2,152,378	1,784,312	
總能源用量	度	4,050,353	4,278,471	4,057,995	3,868,157	
人數	人	665	717	869	758	
人均能源強度	度 / 每人	6,091	5,967	4,670	5,103	

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 第六次評估報告 (2021) 【可依需求調整 GWP 之選用】。

註 2：溫室氣體盤查邊界設定採營運控制法；範疇 3 為類別 3- 員工通勤。

註 3：碳排放量計算公式：

- 用電度數 * 每度用電排放 CO₂ 當量 = 公噸二氧化碳當量 (經濟部能源局)。
- 2019 年電力排碳係數 0.509(KgCO₂e/度)、2020 年電力排碳係數為 0.502(KgCO₂e/度)、2021 年電力排碳係數為 0.509(KgCO₂e/度) 及 2022 年電力排碳係數為 0.495(KgCO₂e/度)。
- 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 6.0.4 版。

註 5：公務車：2019 年 19 輛，2020 年 36 輛，2021 年 43 輛，2022 年 47 輛。

註 6：2021 年總行員工餐廳用餐人數因疫情減少及 2022 年員工餐廳修繕，造成總天然氣使用量降低。

註 7：2019-2021 年數據查證完成並修正；惟 2022 年數據統計後未查證完成。

BSI 查證

為響應低碳經濟，本行自 2020 年起導入 ISO 14064-1:2018 溫室氣體盤查系統，並連續三年(2020-2022)取得 BSI 驗證；另於 2022 年導入 ISO 14001:2015 環境管理系統，並通過 BSI 驗證。

BSI 溫室氣體查證聲明書



BSI 環境管理系統查證聲明書



5.3 環境承諾

5.3.1 基地保水

建築之「基地保水指標」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。

本行現有行舍以老舊建築居多，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。此外本行新總行大樓新建工程規劃案，規劃地下室減少 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，並在車道、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，也採用截留雨水的設計，以達到部分保水的功能。

5.3.2 水資源管理

項目	說明
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，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。
水質安全	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。 定期維護大樓飲水機檢查，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。
節省用水	採用省水型馬桶；將耗水型馬桶換裝二段式沖水配件。 小便器沖水裝置採自動感應式，並調整適當沖水時間。

項目	說明
節省用水	水龍頭出水量調整為原本的 60%，宣導隨手關緊水龍頭。
	定期檢查修繕馬桶、水塔、蓄水池或其他水管接頭是否漏水。
	植物澆水時間選擇早晚陽光微弱、蒸發量少的時候。
	將廁所清潔用水改為地下水，節省自來水使用量。
	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細節，以達到節省水資源之目的。
水管理	廚房廢水處理設有油脂截留器並定期維護清理。
	廁所污水確實接管至縣市政府污水下水道，並經縣市政府處理，故廢水處理符合法規標準。
	依 ISO 14001 標準辦理鑑別，水資源管理非重大議題，故無相關衝擊。

用水量數據

邊界		民權、民族大樓	總行大樓（民權、民族大樓）、南台中分行（含宿舍）及太平分行（含員訓中心）			
項目	單位	2019 年	2020 年	2021 年	2022 年	
自來水總用量	百萬公升	13.46	12.407	14.358	11.856	
二氧化碳當量	公噸	2.154	2.169	2.510	1.909	
人數	人	665	717	869	758	
人均用水量	百萬公升 / 人	0.020	0.017	0.017	0.016	
邊界		營業單位				
項目	單位	2019 年	2020 年	2021 年	2022 年	
自來水總用量	百萬公升	-	103.304	104.756	42.842	
人數	人	-	1,947	1,909	2,052	
人均用水量	百萬公升 / 人	-	0.053	0.055	0.021	

註 1：上表用水來源為台灣自來水公司和臺北自來水事業處；地下水則未統計數據。 | 註 2：2019 年資料不可得。 | 註 3：2022 年營業單位因盤查和修復漏水使用水量下降。

5.3.3 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。

項目	說明
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 glass) 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。

備註：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。

5.3.4 無紙化與資源循環

1 降低紙本產出

為響應綠色環保，實施無紙化，從 2014 年起建議同仁利用自然人憑證透過所得稅結算申報軟體查詢，並自 2018 年 11 月起線上公文系統正式上線。

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，包含教育訓練課程、內部公文系統、日常報表等。

3 電子對帳單

台中銀行為響應環保無紙化作業，達到節能減碳效益，除推出線上申辦信用卡服務外，並以免年費方式鼓勵卡友改以電子帳單取代紙本帳單，且不再寄發相關約定條款及權益手冊，改於信用卡卡衣加註 QR Code 連結，提供卡友隨時可透過掃碼方式閱讀相關條文及權益。

年度	項目	當年度電子帳單申請件數	當年度申請行動帳單件數	當年度線上申辦信用卡件數（無紙化）
2020		4,546	4,010	1,684
2021		6,161	5,215	2,549
2022		6,480	5,044	4,494

4 帳務處理線上化

為響應社會推行節能減碳，落實永續發展責任，整批帳務處理改為線上簽核方式以減少傳票用量，2022 年度執行筆數 192,809 筆，可減少 192,809 張傳票用量及人工登打作業成本。

5 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



6 推廣無紙化成效

為響應節能減碳趨勢及推動環境永續發展，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 2018 年推行無紙化以來，台中銀行累計共減少 2,332,660 紙張用量（等同於減少 14,929 公斤碳排放量），主要項目及成效如下：

項次	項目	2019 年度		2020 年度		2021 年度		2022 年度	
		執行筆數 (筆)	減少紙張用量 (張)						
1	電子公文線上管理系統	79,603	238,809	89,187	267,561	85,621	256,863	71,261	213,783
2	整批帳務處理	137,206	137,206	157,210	157,210	172,766	172,766	192,809	192,809
3	付款處理平台	-	-	4,416	4,416	31,477	31,477	31,769	31,769
4	預付費用分攤系統	5,580	5,580	6,458	6,458	6,916	6,916	7,234	7,234
5	財產折舊及攤銷自動化	16,615	16,615	20,164	20,164	29,833	29,833	36,827	36,827
6	票據繳息節省印花稅線上化	65,944	65,944	66,505	66,505	37,454	37,454	26,455	26,455
7	業務費用提列中心處理	12,237	12,237	-	-	-	-	-	-
8	申請重要科目沖正線上化	1,736	1,736	-	-	-	-	-	-
	合計	318,921	478,127	343,940	522,314	364,067	535,309	366,355	508,877

註 1：A4 Paper Star 影印紙之碳足跡以每 500 張影印紙為 3.2 公斤碳足跡。（參考行政院環保署碳標籤產品資訊）

註 2：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。

註 3：「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。

5.3.5 資源回收分類方式

平面類

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

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。



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。

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。

總行（民權）大樓近四年廢棄物資訊

單位：公噸

年度	2019	2020	2021	2022
一般垃圾	35.88	35.88	35.88	23.17
廚餘	5.52	5.52	5.52	19.96
回收量	-	-	-	16.97
總重量	41.4	41.4	41.4	60.1
人均產生強度	0.062	0.058	0.048	0.079
回收率 (%)	-	-	-	0.61

備註：回收率 = (回收量 + 廚餘) * 100% / 總重量



序章

CH1

進取的心

CH2

誠信的心

CH3

陪伴的心

CH4

團結的心

CH5

守護的心

CH6

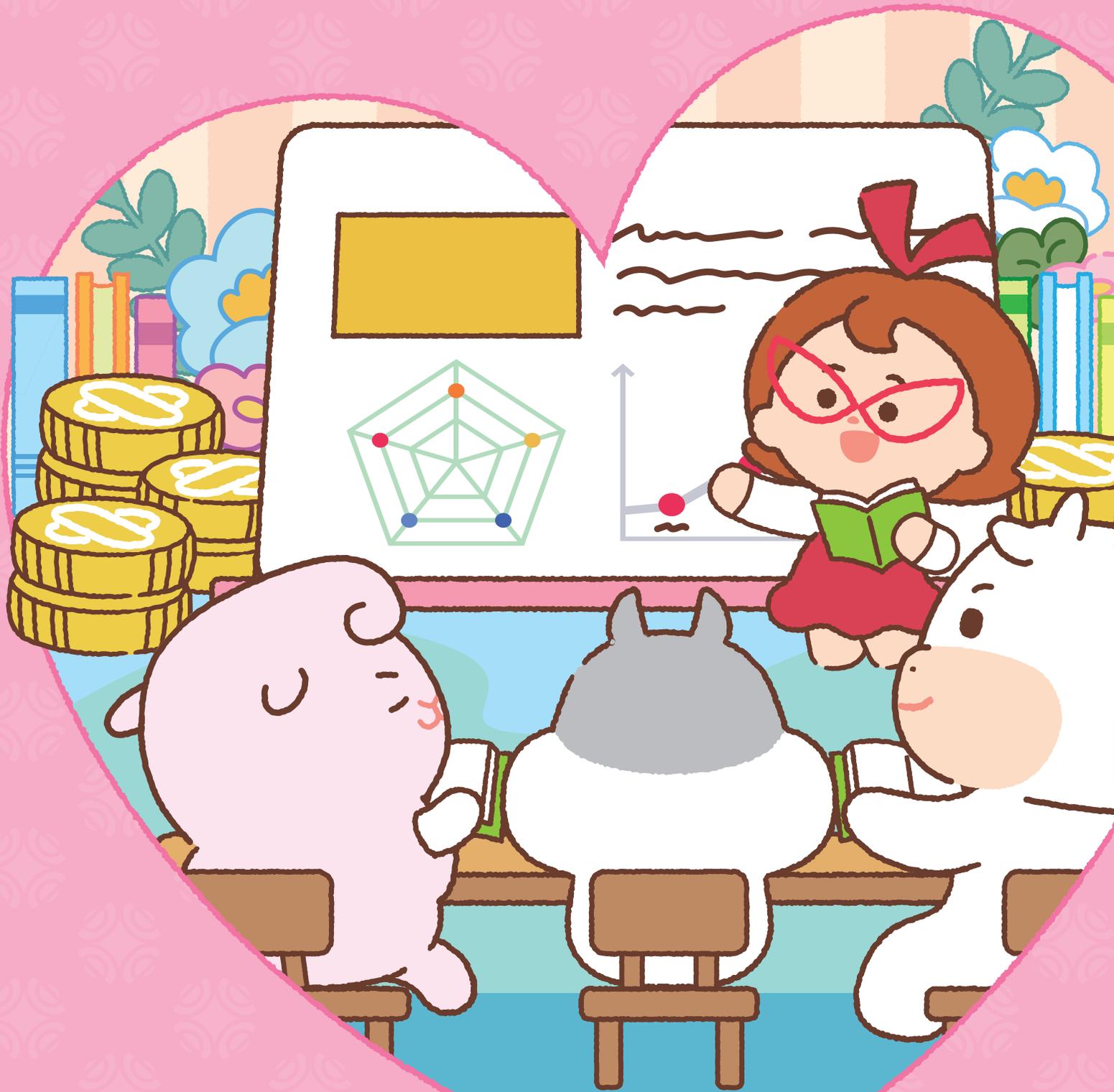
關懷的心

附錄

CH6

關懷的心

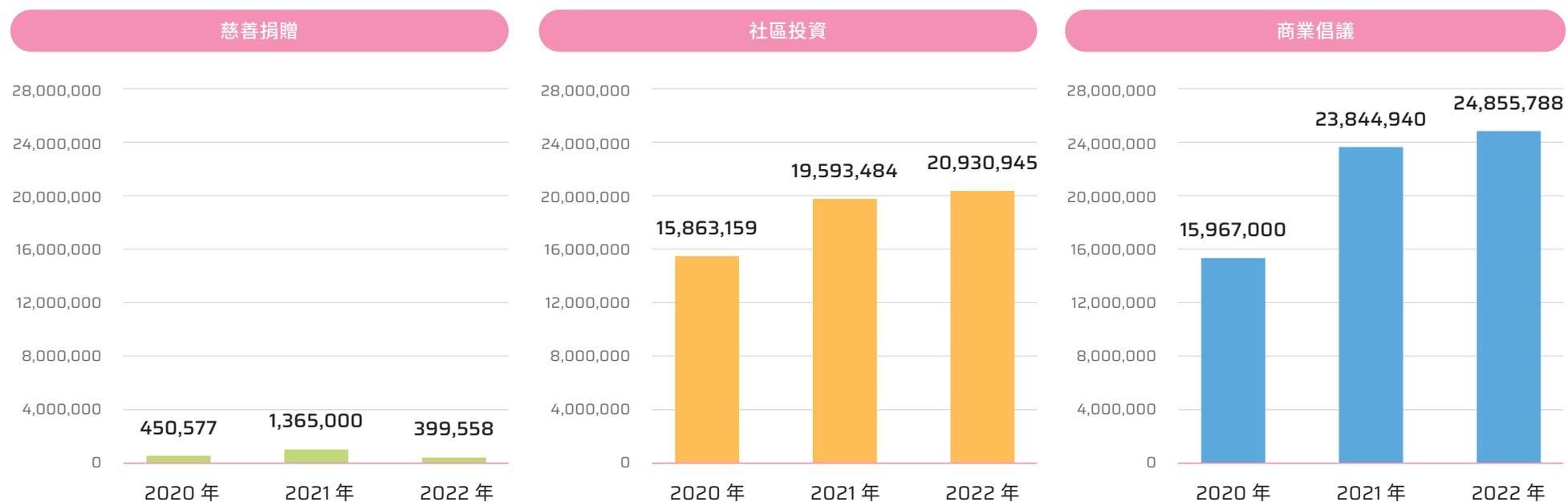
- 6.1 金融教育 127
- 6.2 在地關懷 129
- 6.3 體育推動 131



台中銀行將邁入 70 個年頭，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」的五項核心價值中，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。

近三年社會總投入

單位：新臺幣元

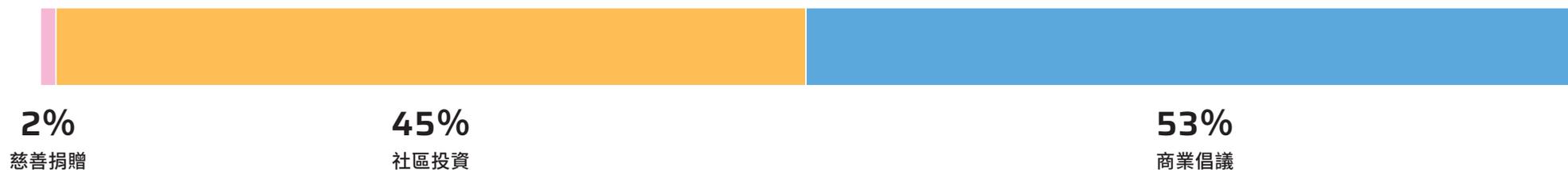


註 1：商業倡議：結合本行核心職能，或舉辦各類公益活動，為弱勢族群與社會大眾建立金融知識、培養綠色環保及健康意識，提升民眾共同參與公益活動的意願，促進社會共榮與增加企業影響力。

註 2：社區投資：主要以人文學術、社會關懷、體育發展為三大長期性投資類別，與社區組織協辦公益活動及給予團體或個人支持，藉以解決社會議題增進社會安定，實踐企業願景。

註 3：慈善捐贈：提供一次或即時性的現金、產品及物資，讓社會公益更效益且完善。

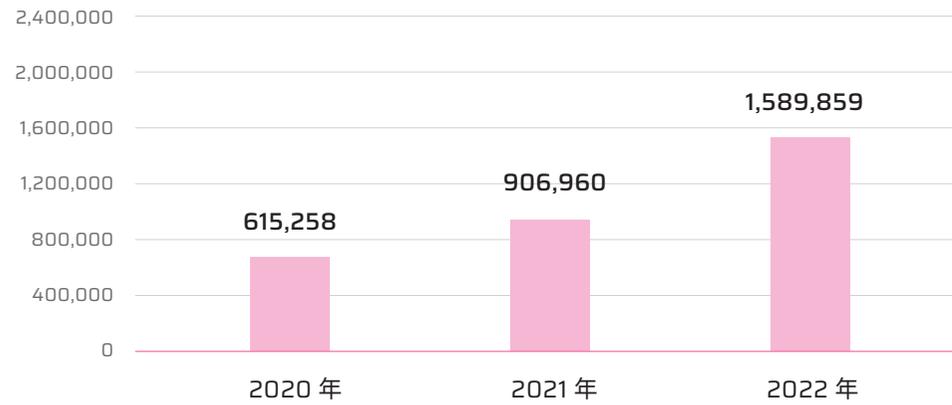
近三年慈善活動類別



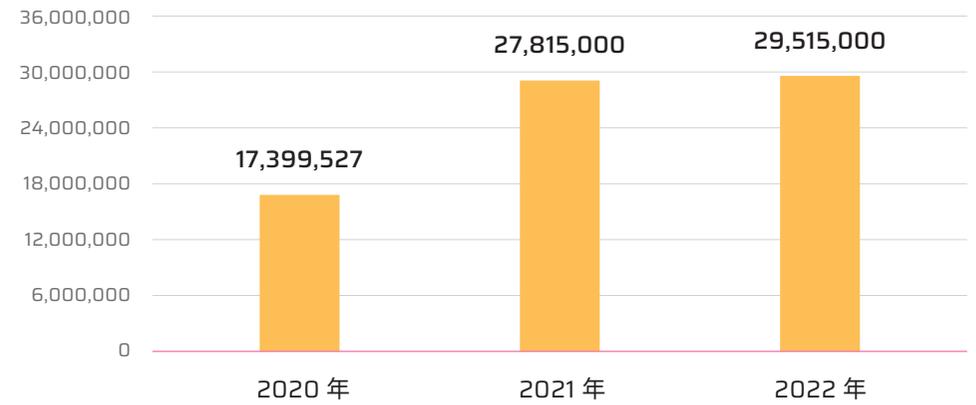
近三年捐贈類別

單位：新臺幣元

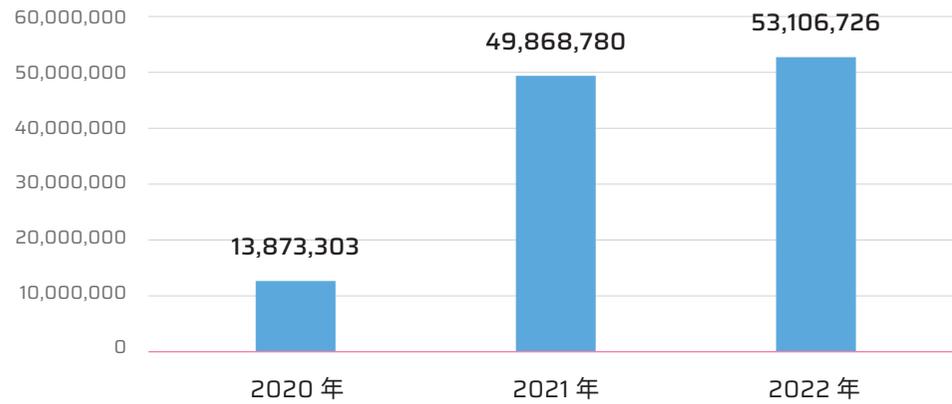
實物捐贈



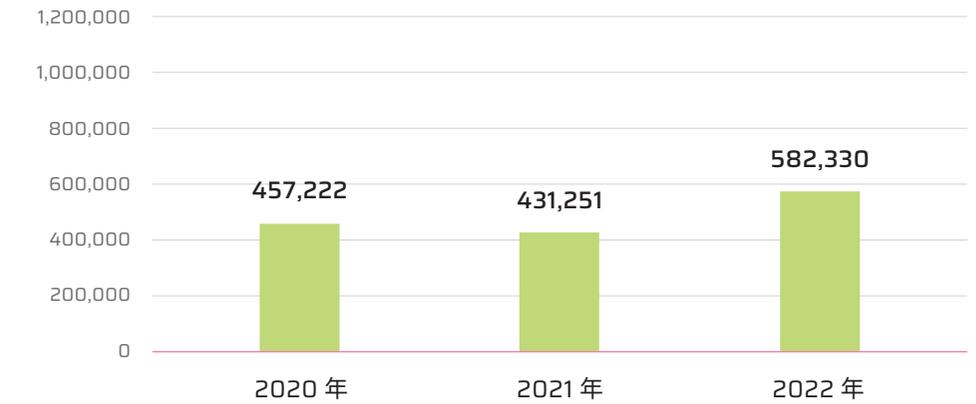
現金投入



時間貢獻



管理成本



6.1 金融教育

6.1.1 社會關懷金融教育

台中銀行取之於社會、用之於社會，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」，希望藉由扎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。

2022 年度金融知識宣導	實質效益 / 投入資源
舉辦場次	51 場
參與人數	1,057 人
2015 年 ~2022 年累積場次	246 場

備註：包含「上市公司編製與申報永續報告書作業辦法問答集」定義之學生、青少年、新住民、老年人、少數民族、低收入戶，以及本行認為對於金融教育缺乏之社區民眾，例如里民。

項目	2015 年 ~2022 年 累計目標	2025 年累計目標	2030 年累計目標
金融知識宣導 舉辦場次	246 場	350 場	500 場

學童實地走訪銀行 成為最好的活教材

金融教育是不可或缺的教育理念，不少人因欠缺理財觀念，而淪為悽慘的「月光族」，臺中市富春國小特別安排高年級學生參訪豐原分行，藉由實際踏查體驗，讓學童提早接觸金融教育、瞭解銀行提供之服務及操作模式；透過金融教育實施，養成孩子具備正確儲蓄與消費、借貸與信用及風險管理投資觀念，培養能一輩子受用帶著走的理財能力。



關懷高齡 建立正確的消費金融觀念

新莊分行敦親睦鄰、關懷高齡，擔任反詐騙的守門員，與新北市新莊區公所聯合活動中心舉辦高齡長者金融消費知識教育宣導，以本行專業的服務經驗協助高齡長者建立正確消費金融及理財觀念，藉此增進鄉親對於金融知識之提升。



警民合作 勇敢說 NO

國內投資風氣盛行，金融詐騙集團虎視眈眈，龍井分行協同犁份派出所警員向客戶進行拒絕毒品、防詐騙、防竊盜宣導，警民合作一起分享實際案例、探討解困辦法，提升民眾危機意識及普及金融常識，實行本行企業社會責任。



6.1.2 學術教育

本行持續與大學院校進行產學合作實習計畫，2022 年共招募 15 所大學院校、64 名學生參加本行實習計畫，其中 27 人已完成實習計畫並轉任本行辦事員。

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，深得社會各界好評與回響。未來除持續獎助優秀學生外，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。2022 年度財團法人台中商業銀行文教基金會獲獎學生共 8 名，每名新臺幣 10,000 元。

大專院校名稱	獎學金提供名額
中信金融管理學院	1 名
德明財經科技大學	1 名
致理科技大學	1 名
中原大學	1 名
中國文化大學	1 名
成功大學	1 名
淡江大學	1 名
東吳大學	1 名

此外，為更拉近校園與企業彼此距離，本行亦在鳳凰花開之時傳遞希望種子，提供「彰化縣私立達德高級工商職業學校」及「彰化縣私立文興高級中學」獎助學金或贊助畢業典禮款項，期望藉由帶著善意的心回饋在地社區，減輕即將步入社會需兼顧學業及生活經濟之莘莘學子負擔，離目標夢想更近一步。



6.2 在地關懷

6.2.1 營業單位從事企業社會活動獎勵計畫

台中銀行自 2015 年起，為更貼近這片土地，決定將行善的種子散播開來，邀請全臺 80 餘家營業單位共同響應公益活動，如：舉辦金融理財知識宣導、認養或綠美化公共設施及淨地活動、參與敦親睦鄰活動、愛心園遊會、擔任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；並自 2021 年起，訂定「台中銀行員工志願服務時數採計實施要點」，推動志願服務時數（非上班時段）換取休假時數獎勵機制，以鼓勵營業單位自發性參與當地地區之公益活動，並對熱衷社會公益之同仁肯定與感謝。2015 年至 2022 年共舉辦 504 場公益活動（2022 年辦理 110 場），在同仁不辭辛勞的努力下，帶動親友及客戶一同響應，為臺灣盡一份心力。

2022 年營業單位從事企業社會活動成果

活動場次	場次	參與人數
金融常識宣導 (同 6.1 金融教育)	51 場	1,057 人
社區活動參與	6 場	281 人
社區環境淨化	40 場	814 人
捐血助人活動 (部分場次為營業單位自行響應)	10 場	183 人
體育活動參與	2 場	40 人
弱勢族群關懷	1 場	23 人

註 1：此金額已涵蓋於前面章節金額。

註 2：活動場次與參與人數統計方式係依據營業單位提供之申請表和結案報告計算。

寒冬送暖「疼惜彰化家扶團仔」愛心園遊會

為幫助經濟弱勢之家庭，鹿港分行配合彰化家扶中心於彰化師範大學寶山校區擺設愛心攤位辦理義賣活動，攤位一開張就吸引許多民眾注意，和民眾互動之際呼籲大家一同做愛心。



愛在鄉里 敦親睦鄰

新店分行座落於江陵里，住戶多為高齡退休之公教人員家庭。為維護社區環境整潔，同仁巡迴江陵里全區做清掃，一來可增進與里民間的距離，傾聽他們的聲音，二來也可以做好垃圾分類以減少環境髒亂、降低消耗地球資源，使資源循環再利用。



無痕山林 保護「半屏山」生態系統

半屏山自然公園與蓮池潭並稱高雄著名景點，自 1997 年停止採礦後，政府藉著復育大量綠色植物讓半屏山綠意盎然。高雄分行鼓勵同仁及社會大眾親近自然，不僅加強環境教育推行，更為保護陸地生態系統，發起淨山淨園活動，身體力行實現 SDGs 目標。



6.2.2 社會活動

- 自 2010 年配合「財團法人伊甸社會福利基金會」愛心零錢捐活動，於各分行營業廳設置零錢捐款箱，12 年期間共捐款約 251 萬元。
- 為關懷弱勢族群，本行自 2021 年與中華民國啟聰協會合作，各營業單位皆提供視訊手語翻譯服務，建立一個讓聽語障礙者更友善且無障礙的環境，落實身心障礙者權利公約之精神。
- 體諒參與臺中榮民總醫院 PCR 給藥得來速大型篩檢站第一線醫護人員之辛勞，提供飲品 800 箱以慰勞醫護人員，希望給予他們於共體時艱之際前進的動力。
- 為縮短偏鄉地區孩童數位落差，特別捐贈再生筆記型電腦 3 台予「南投縣國立中興高級中學棒球隊」並為其更新 500G 固態硬碟、鍵盤及滑鼠，更安排本行資訊專業人員講授「電腦救援與備份修復」之實用技巧。
- 於信用卡帳單夾寄 DM 上，逐月刊登相關募款及募捐發票之訊息，支持財團法人安社會福利慈善事業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。
- 除長期贊助大甲媽祖文化季，更製作廣宣品、號召本行客戶、員工及親朋好友共同參與「萬眾騎 BIKE」及「大甲媽馬拉松 BOBI Run 祈福路跑」活動。
- 協助推廣醫學之研究發展、培養醫學人才，2022 年度共捐贈財團法人榮興醫學發展基金會 400 萬元，提供繼續深化精準醫療發展先進醫學。

6.2.3 第五屆「用心關懷 熱血傳愛」捐血活動

台中銀行於 2022 年 9 月 2 日至 10 月 15 日串聯中部分行力量與台中捐血中心合作舉辦第五屆「用心關懷 熱血傳愛」捐血活動，實踐永續價值，讓生命延續、愛不止息，從而建立一個更關愛社會的環境。

本次活動共募得 15,317 袋熱血，5 年來共募得近 52,000 袋熱血，期望透過每年舉辦捐血活動，除可緩解血液庫存不足問題外，也讓社會大眾更加關注捐血活動，讓公益執行至更多面向增加多元化及提升共融性，善盡社會企業責任，為民眾的健康盡一份心力。



6.3 體育推動

本行長期支持國內外包括射箭、卡丁車賽事、棒球等各項體育活動發展，並培育游泳、撞球選手。連續三年獲頒教育部體育推手獎「贊助類金質獎」、「贊助類長期贊助獎」：

2022 年度項目	實質效益 / 投入資源
投入經費	24,630,000 元
參與人數	約 816 人
參與時數	608 小時

- 於 2022 年贊助三年游泳選手王冠閔；2022 年賽事成績「全國大專院校運動會」共獲 2 金牌和 2 銀牌、國際賽事 - 世界盃德國站與加拿大站皆獲銅牌。
- 自 2019 年起長期贊助撞球選手李心語，促進運動領域之平衡發展並支持選手勇敢追夢，提供體育選手更寬廣的舞台，2022 年賽事成績「全國撞球女子錦標賽第 157 站」第五名。
- 為提升國內射箭選手水平，本行自 2019 年起長期贊助中華民國射箭協會所辦理企業射箭聯賽並成立「台中銀行金隼射箭隊」參與其賽事，2022 年賽事成績為男子十分箭第一名、女子十分箭第三名及全體排名第七名。
- 自 2018 年起持續舉辦「極速超跑賽道群英會卡丁車賽事活動」，邀請本行客戶老中青三代體驗極速快感，藉此達到支持體育活動的正面能量；2022 年更是支持國內車手參加國際賽事，並榮獲 IAME ASIA 亞洲盃 DD2 Master 第四名及 ROTAX RACING 世界盃電車組第三名。
- 本行長期贊助財團法人陳重光文教基金會舉辦「重光盃少棒錦標賽」（自 2016 年起），及中華民國台灣原住民棒球運動發展協會「關懷盃棒球賽」（自 2019 年起），關注原住民團體、希望能為國球運動基層扎根。



(王冠閔圖 / 王冠閔提供)



(圖 / 中華企業射箭聯盟 FB 粉絲專頁)



(圖 / 原棒協 FB 粉絲專頁)



(圖 / 重光盃全國少棒錦標賽 FB 粉絲專頁)



附錄

GRI 永續性報導準則對照表	134
永續會計準則委員會 (Sustainability Accounting Standards Board, SASB) 對照表	140
永續揭露指標—金融保險業	141
氣候相關財務揭露 (TCFD) 對照表	141
上市公司編製與申報永續報告書作業辦法	142
會計師有限確信報告	143

GRI 永續性報導準則對照表

使用聲明	台中銀行已依循 GRI 準則報導編制，報導期間為 2022 年 1 月 1 日至 2022 年 12 月 31 日
使用的 GRI 1	GRI 1：基礎 2021
適用的 GRI 行業準則	尚未有適用之 GRI 行業準則

GRI 準則 / 其他來源	揭露項目	位置	
		章節名稱	頁碼
GRI 2: General Disclosures 一般揭露			
2-1	組織詳細資訊	台中銀行	P6
2-2	組織永續報導中包含的實體	台中銀行	P6
2-3	報導期間、頻率及聯絡人	關於報告書	P3
2-4	資訊重編	關於報告書	P3
2-5	外部保證／確信	關於報告書 附錄－會計師有限確信報告	P3、P143
2-6	活動、價值鏈和其他商業關係	台中銀行 3.7 永續採購及供應鏈管理	P6、P81
2-7	員工	4.1.1 人力結構	P84-85
2-8	非員工的工作者	4.1.1 人力結構	P84
2-9	治理結構及組成	2.1.2 董事會組成與運作	P39
2-10	最高治理單位的提名與遴選	2.1.3 完善的董事提名制度	P40
2-11	最高治理單位的主席	2.1.2 董事會組成與運作	P39
2-12	最高治理單位於監督衝擊管理的角色	1.1 永續治理	P13
2-13	管理衝擊的負責人	1.1 永續治理	P13
2-14	最高治理單位於永續報導的角色	1.1 永續治理	P13
2-15	利益衝突	2.2.1 政策及制度	P43
2-16	溝通關鍵重大事件	2022 年度於公開資訊觀測站發布 41 件重大訊息；經常性 26 件，非經常性 15 件。	

GRI 準則 / 其他來源	揭露項目	位置	
		章節名稱	頁碼
GRI 2: General Disclosures 一般揭露			
2-17	最高治理單位的群體智識	2.1.4 董事進修情形	P40
2-18	最高治理單位的績效評估	2.1.5 董事會績效評估	P40
2-19	薪酬政策	2.1.5 董事會績效評估 2.1.6 董事及經理人薪酬政策 4.2 薪酬福利	P40-41 P88
2-20	薪酬決定的流程	2.1.6 董事及經理人薪酬政策	P41
2-21	年度總薪酬比率	省略要求：a、b 省略理由：依據 GRI 1 要求 6 「保密規定限制」項目。 省略解釋：本行訂有密薪制度辦法，故不揭露此數據。	
2-22	關於永續發展策略的聲明	董事長的話	P4-5
2-23	政策承諾	1.4 利害關係人議合 2.2 誠信經營 4.3 培育訓練	P17-18 P43-44 P90
2-24	納入政策承諾	2.2 誠信經營 3.7 永續採購及供應鏈管理	P43、P81
2-25	補救負面衝擊的程序	1.4 利害關係人議合	P17-18
2-26	尋求建議和提出疑慮的機制	2.2.3 檢舉制度	P44
2-27	法規遵循	近兩年 (2021-2022) 非重大裁罰案件共 3 件， 合計罰鍰金額為新臺幣 50 萬元。	
2-28	公協會的會員資格	1.3 外部倡議與重要交流	P17
2-29	利害關係人議合方針	1.4 利害關係人議合	P17-18
2-30	團體協約	4.4.1 和諧的勞資關係	P93
GRI 3: 重大主題揭露項目			
3-1	重大主題決定流程	1.4 利害關係人議合	P17-18
3-2	重大主題清單	1.4 利害關係人議合	P23-36
3-3	重大主題管理	1.4 利害關係人議合	P24-36

重大主題

	GRI 準則	揭露項目	章節名稱	頁碼
CH1	公司治理			
進取的心	GRI 3：重大主題 2021	3-3 重大主題管理	1.4 利害關係人議合	P24
	GRI 205：反貪腐	205-3 已確認的貪腐事件及採取的行動	2.2.1 政策及制度	P43
	GRI 206：反競爭行為	206-1 反競爭行為、反托拉斯和壟斷行為的法律行動	2.2.1 政策及制度	P43
CH2	誠信經營			
誠信的心	GRI 3：重大主題 2021	3-3 重大主題管理	1.4 利害關係人議合	P25
	風險管理			
	GRI 3：重大主題 2021	3-3 重大主題管理	1.4 利害關係人議合	P26
CH3	營運與財務績效			
陪伴的心	GRI 3：重大主題 2021	3-3 重大主題管理	1.4 利害關係人議合	P27
	GRI 201：經濟績效	201-1 組織所產生及分配的直接經濟價值	經營績效	P10-11
		201-3 定義福利計劃義務與其他退休計畫	4.2 薪酬福利	P88
CH4	資訊安全與個資保護			
團結的心	GRI 3：重大主題 2021	3-3 重大主題管理	1.4 利害關係人議合	P28
	GRI 418：客戶隱私	418-1 經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	2.7.3 個人資料保護措施	P57
	法令遵循與防制洗錢			
CH5	GRI 3：重大主題 2021	3-3 重大主題管理	1.4 利害關係人議合	P29
守護的心	公平待客			
	GRI 3：重大主題 2021	3-3 重大主題管理	1.4 利害關係人議合	P30
	GRI 417: 行銷與標示	417-1 產品和服務資訊與標示的要求	3.1 客戶關係	P59
		417-2 未遵循產品與服務之資訊與標示法規的事件	2.3 法規遵循	P45
		417-3 未遵循行銷傳播相關法規的事件	2.3 法規遵循	P45
CH6	永續投融资			
	GRI 3：重大主題 2021	3-3 重大主題管理	1.4 利害關係人議合	P31
附錄	GRI 201：經濟績效	201-1 組織所產生及分配的直接經濟價值	經營績效	P10-11

GRI 準則		揭露項目	章節名稱	頁碼
氣候變遷因應				
GRI 3：重大主題 2021	3-3	重大主題管理	1.4 利害關係人議合	P32
GRI 201：經濟績效	201-2	氣候變遷所產生的財務影響及其他風險與機會	5.1 氣候因應	P100-102
GRI 302：能源	302-1	組織內部的能源消耗量	5.2 節約能源	P116-117
	302-3	能源密集度	5.2 節約能源	P116-117
	302-4	減少能源消耗	5.2 節約能源	P116-117
GRI 305：排放	305-1	直接（範疇一）溫室氣體排放	5.2 節約能源	P116-117
	305-2	能源間接（範疇二）溫室氣體排放	5.2 節約能源	P116-117
	305-3	其他間接（範疇三）溫室氣體排放	5.2 節約能源	P116-117
	305-4	溫室氣體排放密集度	5.2 節約能源	P116-117
	305-5	溫室氣體排放減量	5.2 節約能源	P116-117
勞資關係				
GRI 3：重大主題 2021	3-3	重大主題管理	1.4 利害關係人議合	P33
GRI 402：勞 / 資關係	402-1	關於營運變化的最短預告期	4.1 招聘留任	P83
人才培育與發展				
GRI 3：重大主題 2021	3-3	重大主題管理	1.4 利害關係人議合	P34
GRI 404：訓練與教育	404-1	每名員工每年接受訓練的平均時數	4.3.2 教育訓練統計	P92
	404-2	提升員工職能及過渡協助方案	4.3 培育訓練	P90-93
	404-3	定期接受績效及職業發展檢核的員工百分比	4.1.2 員工績效評核管理	P87
人權與平等				
GRI 3：重大主題 2021	3-3	重大主題管理	1.4 利害關係人議合	P35
GRI 405：員工多元化與平等機會	405-1	治理單位與員工的多元化	2.1.2 董事會組成與運作 4.1 招聘留任	P39 P84-85
	405-2	女男基本薪資和薪酬的比率	4.2 薪酬福利	P88
金融科技與創新				
GRI 3：重大主題 2021	3-3	重大主題管理	1.4 利害關係人議合	P36
GRI 201：經濟績效	201-1	組織所產生及分配的直接經濟價值	經營績效	P10-11

GRI 200: Economic Series 經濟系列				
Series 系列	指標	說明	對應章節	頁碼
GRI 202：市場地位	202-1	不同性別的基層人員標準薪資與當地最低薪資的比率	4.2 薪酬福利	P88
	202-2	雇用當地居民為高階管理階層的比例	4.1 招聘留任	P83
GRI 204：採購實務	204-1	來自當地供應商的採購支出比例	3.7 永續採購及供應鏈管理	P81
GRI 205：反貪腐	205-2	有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練	2.2.1 政策及制度 2.2.2 教育訓練 4.3.1 完善的培訓體系及數位化學習	P43-44 P91
	205-3	已確認的貪腐事件及採取的行動	2.2.1 政策及制度	P43
GRI 206：反競爭行為	206-1	反競爭行為、反托拉斯和壟斷行為的法律行動	2.2.1 政策及制度	P43

GRI 300: Environmental Series 環境系列				
Series 系列	指標	說明	對應章節	頁碼
GRI 303：水與放流水 (2018)	303-1 (管理方針)	共享水資源之相互影響	5.3.1 基地保水 5.3.2 水資源管理	P118-119
	303-2 (管理方針)	與排水相關衝擊的管理	5.3.2 水資源管理	P118-119
	303-3	取水量	5.3.2 水資源管理	P118-119
	306-2 (管理方針)	廢棄物相關顯著衝擊之管理	5.3.4 無紙化與資源循環	P120-122
	306-3	廢棄物的產生	5.3.5 資源回收分類方式	P122-123
GRI 308：供應商環境評估	308-1	採用環境標準篩選新供應商	3.7 永續採購及供應鏈管理	P81

GRI 400: Social Series 社會系列				
Series 系列	指標	說明	對應章節	頁碼
GRI 401：勞雇關係	401-1	新進員工和離職員工	4.1.1 人力結構	P86-87
	401-2	提供給全職員工（不包含臨時或兼職員工）的福利	4.2 薪酬福利	P88-89
	401-3	育嬰假	4.4.4 營造兩性平等職場	P94-95
GRI 403：職業安全衛生 (2018)	403-1 (管理方針)	職業安全衛生管理系統	4.5 健康安全	P96
	403-3 (管理方針)	職業健康服務	4.5 健康安全	P96
	403-4 (管理方針)	有關職業安全衛生之工作者參與、諮商與溝通	4.5 健康安全	P96-98
	403-5 (管理方針)	有關職業安全衛生之工作者訓練	4.5 健康安全	P96-98
	403-6 (管理方針)	工作者健康促進	4.5 健康安全	P96-98
	403-7 (管理方針)	預防和減輕與業務關係直接相關聯之職業安全衛生的衝擊	4.5.1 員工安全觀念及習慣養成	P96-97
	403-9	職業傷害	4.5.1 員工安全觀念及習慣養成	P96-97
	403-10	職業病	4.5.1 員工安全觀念及習慣養成	P96-97
GRI 406：不歧視	406-1	歧視事件以及組織採取的改善行動	4.3.2 教育訓練統計	P93
GRI 411：原住民權利	411-1	涉及侵害原住民權利的事件	4.3.2 教育訓練統計	P93
GRI 413：當地社區	413-1	經當地社區溝通、衝擊評估和發展計畫的營運活動	3.6 普惠金融 6.2 在地關懷	P77-80 P129-131
	413-2	對當地社區具有顯著實際或潛在負面衝擊的營運活動	無此情事	
GRI 414：供應商社會評估	414-1	新供應商使用社會準則篩選	3.7 永續採購及供應鏈管理	P81
GRI 415：公共政策	415-1	政治捐獻	無此情事	

備註：除 GRI 303 與 403 使用 2018 年版及 GRI 306 使用 2020 年版外，其餘皆使用 2016 年版。

永續會計準則委員會 (Sustainability Accounting Standards Board, SASB) 對照表

主題	代碼	單位	會計指標	對應章節	頁碼
資訊安全	FN-CB-230a.1	數量；百分比	<ul style="list-style-type: none"> 資料外洩事件數量 與個人資料相關的資料外洩事件占比 因個人資料外洩事件而受影響的顧客數 	2.7.3 個人資料保護措施	P57
	FN-CB-230a.2	NA	資訊安全防護與辨識風險之方法	2.7 資訊安全	P55
金融包容性與能力建構	FN-CB-240a.1	數量；金額	為促進小型企業及社區發展相關之 (1) 放款件數、(2) 放款總餘額	3.2.3 導入責任投資原則 PRI	P69
	FN-CB-240a.2	數量；金額	為促進小型企業及社區發展之放款，所產生之逾期放款 (1) 放款件數、(2) 放款總餘額	3.2.3 導入責任投資原則 PRI	P69
	FN-CB-240a.3	數量	提供未有銀行服務者、未有足夠銀行服務的群體免費服務的顧客總數	3.4.4 彩券經銷商融資專案	P73
	FN-CB-240a.4	數量	提供未有銀行服務者、未有足夠銀行服務或未被足夠鑑別為主要客群的群體金融教育的顧客參與總數	6.1.1 社會關懷金融教育	P127
將環境、社會、治理因子納入授信風險評估流程	FN-CB-410a.1	金額	依產業別揭露信用風險曝險情況	3.2.3 導入責任投資原則 PRI	P66-69
	FN-CB-410a.2	NA	ESG 因子納入授信審核流程	3.2.3 導入責任投資原則 PRI	P66-69
商業道德	FN-CB-510a.1	金額	因涉及舞弊、內線交易、反托拉斯、反競爭行為、操縱市場、瀆職或其他違反金融產業相關法規之法律訴訟而產生之財務損失	無，請參閱「2.2.1 政策及制度」	P43
	FN-CB-510a.2	NA	吹哨者制度與流程之說明	2.2.3 檢舉制度	P44
系統風險管理	FN-CB-550a.1	基本點	全球系統性重要銀行 (G-SIB) 分級	不適用，台中銀行非全球系統性重要銀行。	
	FN-CB-550a.2	NA	描述將強制及自願壓力測試結果納入資本適足率計畫、長期企業策略及其他業務活動的方法	請參閱 2022 年年報 P121、P130	

活動指標	代碼	測量單位	指標內容	對應章節	頁碼
活動指標	FN-CB-000.A	數量；金額	(a) 個人以及 (b) 小型企業的 (1) 存款戶數及 (2) 總額	台中銀行	P6
	FN-CB-000.B	數量；金額	(a) 個人、(b) 小型企業 以及 (c) 民營企業顧客的 (1) 放款戶數及 (2) 放款總額	台中銀行	P6

永續揭露指標—金融保險業

指標	單位	對應章節	頁碼
資訊外洩事件數量、與個資相關的資訊外洩事件占比、因資訊外洩事件而受影響的顧客數	數量；百分比 (%)	2.7.3 個人資料保護措施	P57
對促進小型企業及社區發展的貸放件數及貸放餘額	數量；報導貨幣	3.2.3 導入責任投資原則 PRI	P69
對缺少銀行服務之弱勢族群提供金融教育之參與人數	數量	6.1.1 社會關懷金融教育	P127
各經營業務為創造環境效益或社會效益所設計之產品與服務	NA	3.3.2 中小企業金融服務	P70

氣候相關財務揭露 (TCFD) 對照表

項目	對應章節	頁碼
1 敘明董事會與管理階層對於氣候相關風險與機會之監督及治理。	5.1.1 TCFD 四大核心架構 5.1.2 氣候治理	P100 P103
2 敘明所辨識之氣候風險與機會如何影響企業之業務、策略及財務 (短期、中期、長期)。	5.1.1 TCFD 四大核心架構 5.1.4 氣候變遷風險與機會	P100-102 P105-107
3 敘明極端氣候事件及轉型行動對財務之影響。	5.1.1 TCFD 四大核心架構 5.1.4 氣候變遷風險與機會 5.1.5 情境分析	P100 P105-113
4 敘明氣候風險之辨識、評估及管理流程如何整合於整體風險管理制度。	5.1.1 TCFD 四大核心架構 5.1.3 氣候風險管理程序	P100-102 P104
5 若使用情境分析評估面對氣候變遷風險之韌性，應說明所使用之情境、參數、假設、分析因子及主要財務影響。	5.1.5 情境分析	P107-113
6 若有因應管理氣候相關風險之轉型計畫，說明該計畫內容，及用於辨識及管理實體風險及轉型風險之指標與目標。	5.1.1 TCFD 四大核心架構 5.2 能源節約	P100-102 P115
7 若使用內部碳定價作為規劃工具，應說明價格制定基礎。	暫無制定內部碳定價。	
8 若有設定氣候相關目標，應說明所涵蓋之活動、溫室氣體排放範疇、規劃期程，每年達成進度等資訊；若使用碳抵換或再生能源憑證 (RECs) 以達成相關目標，應說明所抵換之減碳額度來源及數量或再生能源憑證 (RECs) 數量。	1.4 利害關係人議合 5.2 能源節約	P32 P116-117
9 溫室氣體盤查及確信情形。	5.2 能源節約	P116-117

上市公司編製與申報永續報告書作業辦法

項目	內容	對應章節	頁碼
第二條	最近一會計年度終了，依據本公司「上市公司產業類別劃分暨調整要點」規定屬食品工業、化學工業及金融保險業者，應依作業辦法之規定編製與申報中文版本之永續報告書。	關於報告書	P3
第三條	符合第二條規定之上市公司應每年參考全球永續性報告協會 (Global Reporting Initiatives, GRI) 發布之通用準則、行業準則及重大主題準則編製前一年度之永續報告書，揭露公司所鑑別之經濟、環境及社會重大主題與影響、揭露項目及其報導要求。 前項所述之永續報告書內容應涵蓋相關環境、社會及公司治理之風險評估，並訂定相關績效指標以管理所鑑別之重大主題。上市公司應於永續報告書內揭露報告書內容對應 GRI 準則之內容索引，並於報告書內註明各揭露項目是否取得第三方確信或保證。 第一項所述之揭露項目，應採用符合目的事業主管機關規定之標準進行衡量與揭露，如目的事業主管機關未發布適用之標準，則應採用實務慣用或國際通用之衡量方法。	關於報告書 1.4 利害關係人議合 2.4 風險管理 附錄一會計師有限確信報告	P3 P17-18 P46-47 P143
第四條	上市公司所編製之永續報告書除前條所述內容外，食品工業及第二條第一項第二款之上市公司、化學工業、金融保險業，應依產業別加強揭露永續指標。 前項之上市公司依據附表一之一至附表一之三揭露所屬產業之永續指標，應取得會計師依財團法人中華民國會計研究發展基金會發布之準則所出具之意見書。	附錄一永續揭露指標	P141
第四條之一	第二條規定之上市公司應以專章揭露氣候相關資訊 前項資訊中溫室氣體範疇一及範疇二盤查適用時程如下： 一、鋼鐵工業、水泥工業及實收資本額達新臺幣一百億元以上者，應自中華民國一百一十二年起揭露個體公司數據、一百一十四年起揭露合併報表母子公司數據。 二、實收資本額達新臺幣五十億元以上但未達一百億元者，應自中華民國一百一十四年起揭露個體公司數據、一百一十五年起揭露合併報表母子公司數據。 三、實收資本額未達五十億元者，應自中華民國一百一十五年起揭露個體公司數據、一百一十六年起揭露合併報表母子公司數據。 第二條規定之上市公司應依下列時程辦理溫室氣體範疇一及範疇二確信： 一、鋼鐵工業、水泥工業及實收資本額達新臺幣一百億元以上者，應自中華民國一百一十三年起完成個體公司確信、一百一十六年起完成合併報表母子公司確信。 二、實收資本額達新臺幣五十億元以上但未達一百億元者，應自中華民國一百一十六年起完成個體公司確信、一百一十七年起完成合併報表母子公司確信。 三、實收資本額未達五十億元者，應自中華民國一百一十七年起完成個體公司確信、一百一十八年起完成合併報表母子公司確信。	5.2 能源節約	P116-117

項目	內容	對應章節	頁碼
第五條	辦理第四條第二項永續指標確信之會計師及所屬事務所，及辦理第四條之一第三項溫室氣體之確信人員及所屬機構，均應符合「上市上櫃公司永續報告書確信機構管理要點」相關規定，自中華民國一百一十三年起適用。符合第二條第一項規定之上市公司，應於每年六月三十日前將永續報告書及該報告書檔案置於公司網站之連結，申報至本公司指定之網際網路資訊申報系統。但最近一年未編製或未參考全球永續性報告協會發布之準則編製永續報告書者，或永續報告書經會計師依照第四條第二項準則出具意見書者，得延至九月三十日完成申報。上市公司應建立永續報告書編製及驗證之作業程序，並納入內部控制制度。	5.2 能源節約	P116-117

會計師有限確信報告



Deloitte.

勤業眾信

勤業眾信聯合會計師事務所
11073 台北市信義區松仁路100號20樓

Deloitte & Touche
23F, Taipei Hsin Shan Plaza
No. 100, Songren Rd.
Xinyi Dist., Taipei 11073, Taiwan

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

會計師有限確信報告

台中商業銀行股份有限公司 公鑒：

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

管理階層對永續報告書之責任

管理階層之責任係依據全球永續性報告協會 (Global Reporting Initiative, GRI) 發布之通用準則、行業準則及重大主題準則編製永續報告書，且維持與編製永續報告書有關之必要控制，以確保永續報告書所列標的資訊未存有重大不實表達。

會計師對永續報告書執行確信程序之責任

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

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

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

- 1 -

先天限制

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

獨立性及品質管理遵循聲明

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

確信結論

依據所執行之程序及所獲取之證據，本會計師並未發現台中商業銀行股份有限公司民國 111 年度永續報告書中所選定之標的資訊在所有重大方面未遵循其衡量基準暨全球永續性報告協會 (Global Reporting Initiative, GRI) 發布之通用準則、行業準則及重大主題準則編製而須修正之情事。

其他事項

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

勤業眾信聯合會計師事務所

會計師 方 涵 妮

中華民國 112 年 5 月 24 日

- 2 -

附件一

確信項目彙總表

確信項目(臺灣證券交易所「上市公司編製與申報永續報告書作業辦法」)	指 標 敘 述	對 應 章 節	衡 量 基 準
1 臺灣證券交易所「上市公司編製與申報永續報告書作業辦法」第四條第一項附表一之三編號一	資訊外洩事件數量、與個資相關的資訊外洩事件占比、因資訊外洩事件而受影響的顧客數	2.7.3 個人資料保護措施	資訊外洩事件數量、與個資相關的資訊外洩事件占比、因資訊外洩事件而受影響的顧客數。
2 臺灣證券交易所「上市公司編製與申報永續報告書作業辦法」第四條第一項附表一之三編號二	對促進小型企業及社區發展的貸款件數及貸款餘額	3.2.3 導入責任投資原則 PRI	對雇員員工 10 人以下、資本額新臺幣 500 萬以下之小型及新創中小企業的貸款件數及貸款餘額。
3 臺灣證券交易所「上市公司編製與申報永續報告書作業辦法」第四條第一項附表一之三編號三	對缺少銀行服務之弱勢群提供金融教育之參與人數	6.1 金融教育	對缺少銀行服務之弱勢群提供金融知識宣導之參與人數。
4 臺灣證券交易所「上市公司編製與申報永續報告書作業辦法」第四條第一項附表一之三編號四	各經營業務為創造環境效益或社會效益所設計之產品與服務	3.3.2 中小企業金融服務	青年創業及啟動金貸款專案、特定工廠轉型融資專案之辦理戶數與撥貸金額。
SASB FN-CB-230a.1	(1) 數據外洩數量 (2) 涉及個人身份資訊 (PII) 的百分比 (3) 受影響的帳戶持有者數量	2.7.3 個人資料保護措施	資訊外洩事件數量、與個資相關的資訊外洩事件占比、因資訊外洩事件而受影響的顧客數。
SASB FN-CB-240a.1	促進小型企業和社區發展計劃的貸款之 (1)件數 (2)餘額	3.2.3 導入責任投資原則 PRI	對雇員員工 10 人以下、資本額新臺幣 500 萬以下之小型及新創中小企業的貸款件數及貸款餘額。

- 3 -



403台中市西區民權路87號

No. 87, Min Chuan Road, West District, Taichung City 40341, Taiwan (R.O.C)

24小時客服專線 - 全國市話直撥 4499888 (行動電話及外島請加04)

www.tcbbank.com.tw