



公司治理運作情形及其與銀行業公司治理實務守則差異情形及原因

評估項目	運作情形			與銀行業公司治理實務守則差異情形及原因
	是	否	摘要說明	
一、銀行股權結構及股東權益				
(一) 銀行是否訂定內部作業程序處理股東建議、疑義、糾紛及訴訟事宜，並依程序實施？	✓		本公司訂有「處理股東建議、疑義、爭議及訴訟事項作業程序」並設有發言人及投資人關係管理單位，可妥善處理股東建議。股務方面，委任專業股務代理機構處理相關問題。	無差異。
(二) 銀行是否掌握實際控制銀行之主要股東及主要股東之最終控制者名單？	✓		本行依股務代理提供之股東名冊，可掌握實際控制公司之主要股東及主要股東之最終控制者名單。	無差異。
(三) 銀行是否建立、執行與關係企業間之風險控管及防火牆機制？	✓		1. 為健全本行與關係企業間之財務業務往來，防杜關係企業間之進銷貨交易、取得處分資產、背書保證及資金貸與等事項有非常規交易、不當利益輸送情事，及依據「銀行法」第 32 條、第 33 條及「公司法」等相關規定辦理，本行訂有「關係企業相互間財務業務往來作業準則」、「對子公司之監督與管理辦法」、「利害關係人管理辦法」及「取得或處分資產處理程序」等內部規範，以資遵循；內容包含財務業務往來、監督與管理、取得或處分資產之管理程序，及相關重大交易應提審計委員會同意後，提董事會決議通過，並提股東會同意後始得簽訂交易契約及支付款項。 2. 本行為加強對子公司之監督與管理，每月召集各部門整合檢討子公司營運之方式，並作成會議紀錄每季呈報董事會。	無差異。
二、董事會之組成及職責				
(一) 董事會是否擬訂多元化政策、具體管理目標？	✓		1. 本行董事成員之遴選採用候選人提名制，考量公司經營發展規模、衡酌實際運作需要，決定適當之董事席次，其中獨立董事不得少於 3 人，由提名委員會依據「公司治理實務守則」訂定之董事會成員組成應量多元化、兼任經理人董事不逾 1/3、應具備專業知識與技能等條件，提出適合之董事候選人。 2. 每年執行之內部董事會績效考核將董事會組成與結構列為考核項目，期能透過落實多元化、增進獨立性、加強職能等方式，提升公司治理及永續發展之目標。 3. 本行現任董事會由 9 位董事組成，包含 3 位獨立董事（任期皆未超過 3 屆），董事會成員具備多元性，普遍具有執行職務所必須之知識、技能及素養，就任時均已簽署「遵循誠信經營政策聲明書」。	無差異。
(二) 銀行除依法設置薪資報酬委員會及審計委員會外，是否自願設置其他各類功能性委員會？	✓		1. 為健全本行董事會功能及強化管理機制，本行除依法設置薪資報酬委員會及審計委員會，同時也增設風險管理委員會及提名委員會。 2. 上述各委員會皆訂有組織規程。	無差異。
(三) 上市上櫃銀行是否訂定董事會績效評估辦法及其評估方式，每年並定期進行績效評估，且將績效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？	✓		1. 為提升董事會功能、加強運作效率，本行訂有董事會通過之「董事會績效評估辦法」，明確規範每年應執行一次內部績效評估、至少每三年執行一次外部評估。評估內容包括評估週期、評估期間、評估範圍及方式、評估之執行單位、評估程序及其他應遵循事項。	無差異。

評估項目	運作情形			與銀行業公司治理實務守則差異情形及原因
	是	否	摘要說明	
(四) 銀行是否定期評估簽證會計師獨立性？	✓		2. 2021 年委由中華公司治理協會執行董事會外部績效評估。 3. 2023 年執行之每年一次例行性內部績效評估 (董事會、功能性委員會及個別董事成員)，其評估結果提報 2024 年 3 月薪資報酬委員會、提名委員會及董事會，據此持續加強董事會職能、精進公司治理執行成效；另作為提名續任及個別董事薪資報酬之參考依據。 依據本行「公司治理實務守則」規定，每年應定期評估簽證會計師之獨立性及適任性，並將結果提報審計委員會及董事會。 最近一次評估結果提報 2024 年 3 月審計委員會及董事會。 評估機制如下： 1. 確認與本行無直接或重大間接財務利益關係。 2. 確認與本行或本行董事無融資或保證行為。 3. 確認與本行無密切之商業關係及潛在僱傭關係。 4. 確認會計師及其審計服務小組成員目前或最近二年未在本行擔任董事、經理或對審計工作有重大影響之職務。 5. 確認未提供可能直接影響審計工作之非審計服務項目。 6. 確認未仲介本行所發行之股票或其他證券。 7. 確認未擔任本行之辯護人或代表本行協調與其他第三人間發生之衝突。 8. 確認與本行之董事、經理人或對審計案件有重大影響職務人員無親屬關係。 9. 確認定期取得會計師出具之獨立聲明書。 10. 確認本行之簽證會計師與公司及董事均非關係人。 11. 參考主管機關發布之「審計委員會解讀審計品質指標 (AQI) 指引」，評估會計師、會計師事務所及查核團隊之審計品質。 評估結果如下： 1. 依審計準則公報第 46 號第 68 條規定，評估本行最近七年委任會計師執行財務報告簽證情形，經評估結果，本行未有連續七年未更換會計師之情事。 2. 依金管會證期局「受會計師法懲戒之名單 (最近 5 年度)」，並未發現本行簽證會計師受有處分或有損及獨立性之事實。 3. 本行每年針對簽證會計師獨立性評估，經各相關單位審核評估結果，均無發生與本行往來或影響其獨立性之情況。 4. 已取得會計師事務所出具之「會計師獨立性聲明書」及「會計師事務所提供之 5 大構面審計品質指標 (AQIs) 資訊」。 本行自 2023 年第 1 季起將本行財務報表查核簽證轉委託資誠聯合會計師事務所辦理，審計委員會將於 2024 年度會議參考 AQI 指標資訊，對會計師及事務所執行狀況進行評估並提報董事會決議。	無差異。



評估項目	運作情形			與銀行業公司治理實務 守則差異情形及原因
	是	否	摘要說明	
三、銀行是否配置適任及適當人數之公司治理人員，並指定公司治理主管，負責公司治理相關事務(包括但不限於提供董事、監察人執行業務所需資料、協助董事、監察人遵循法令、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等)？	✓		1. 本行已設置董事會秘書室為公司治理專責單位，2023 年度公司治理主管為曾建富協理，為負責公司治理相關事務之最高主管，保障股東權益並強化董事會職能。曾建富協理於公開發行公司從事法務、法令遵循及公司治理相關事務單位之主管職務經驗合計達十年以上，符合公司治理主管應具備之資格。主要職權範圍： (1) 依法辦理董事會及股東會之會議相關事宜。 (2) 製作董事會及股東會議事錄。 (3) 協助董事就任及持續進修。 (4) 提供董事執行業務所需之資料。 (5) 協助董事遵循法令。 (6) 其他依公司章程或契約所訂定之事項等。 2. 2023 年度業務執行情形： (1) 股東會、董事會、常務董事會、審計委員會、薪資報酬委員會、風險管理委員會及提名委員會等會議相關事宜(擬訂議程、開會通知、法令遵循、利益迴避、董事意見之後續追蹤及回報、議事錄)。 (2) 提供董事執行業務所需之相關資料及公司治理相關之最新法令規章新訊。 (3) 協助董事執行職務、法令遵循、與管理部門溝通、安排進修等相關事宜。 (4) 執行董事會、功能性委員會及董事成員績效評估作業。 (5) 配合公司經營及最新法令，研擬或修訂公司治理相關規章(公司治理實務守則、董事會議事規則)。 (6) 隨時更新公司中英文網站公司治理專區。 (7) 落實全行誠信經營政策之宣導、方案之制定及監督執行、教育訓練。 (8) 辦理公司治理評鑑。 (9) 相關重大訊息之發佈。 3. 公司治理主管 2023 年參與公司治理相關議題課程共計有 38.88 小時： (1) 2023/2/24 財團法人台灣金融研訓院舉辦「公司治理論壇 - 資安策略思維與實務」3 小時。 (2) 2023/4/10~12/31 本行 - 上銀 e 學院舉辦「2023-1 資訊安全認知宣導教育訓練」1 小時。 (3) 2023/4/26 中華民國公司經營暨永續發展協會舉辦「地方創生攜手企業打造 ESG 的新里程」3 小時。 (4) 2023/4/28 財團法人台灣金融研訓院舉辦「公司治理論壇 - 國際永續及金融發展趨勢」3 小時。 (5) 2023/5/3~8/31 本行 - 上銀 e 學院舉辦「2023-2 常見網路攻擊與社交工程認知教育訓練」1 小時。 (6) 2023/5/3 中華民國公司經營暨永續發展協會舉辦「解析最新公司實務爭議」3 小時。 (7) 2023/6/6~12/31 本行 - 上銀 e 學院舉辦「2023-3 金融業數位轉型機會與物聯網資安風險挑戰」1 小時。 (8) 2023/7/3~12/31 本行 - 上銀 e 學院舉辦「臺灣個人資料保護與管理制度」3 小時。	無差異。

評估項目	運作情形			與銀行業公司治理實務守則差異情形及原因
	是	否	摘要說明	
			(9) 2023/7/17~12/31 本行 - 上銀 e 學院舉辦「反貪腐與吹哨者保護」2 小時。 (10) 2023/8/1~12/31 本行 - 上銀 e 學院舉辦「2023-4 供應商與新興技術之風險管理」1 小時。 (11) 2023/8/28~11/30 本行 - 上銀 e 學院舉辦「企業永續之公司治理講堂 - 短線與內線交易注意事項」1 小時。 (12) 2023/9/12~12/31 本行 - 上銀 e 學院舉辦「職業道德規範」1 小時。 (13) 2023/9/20~12/31 本行 - 上銀 e 學院舉辦「認識 ESG 與永續金融」2 小時。 (14) 2023/9/25~12/15 本行 - 上銀 e 學院舉辦「2023 年防制洗錢及打擊資恐相關議題與查核缺失分享」3.9 小時。 (15) 2023/10/2~12/31 本行 - 上銀 e 學院舉辦「檢舉制度宣導 - 處理檢舉案件作業辦法簡介」0.18 小時。 (16) 2023/10/20 財團法人中華民國證券暨期貨市場發展基金會舉辦「112 年度防範內線交易宣導會」3 小時。 (17) 2023/11/6~12/29 本行 - 上銀 e 學院舉辦「企業永續之公司治理講堂 - 誠信是我們的價值」1.5 小時。 (18) 2023/11/13~12/29 本行 - 上銀 e 學院舉辦之「2023 金融友善服務」2 小時。 (19) 2023/11/15~12/31 本行 - 上銀 e 學院舉辦「2023 金融服務業公平待客原則」3.3 小時。	
四、銀行是否建立與利害關係人 (包括但不限於股東、員工、客戶及供應商等) 溝通管道，及於公司網站設置利害關係人專區，並妥適回應利害關係人所關切之重要企業社會責任議題？			1. 本行提供金融消費者多元暢通之申訴管道，電話客服中心提供 24 小時客服專線；本行並設有意見信箱，客戶可交付分行或以 E-MAIL 方式反應意見，或經由金融監督管理委員會、財團法人金融消費評議中心、政府機關、同業公會等機關轉交本行。申訴電話並刊載於主管機關金融監督管理委員會銀行局網站之「金融機構消費者申訴專線」網頁，亦於本行各通路單位及官網告知金融消費者。本行官網智能客服系統提供快速諮詢、相關連結等內容，提供文字 AI 及語音 AI 機器人查詢服務；本行設有官方 Line 帳號，客戶可藉由個人化 Line 綁定，接獲最新資訊。 2. 本行網站公告： (1) 投資人專區：揭露財務業務資訊、股東會資訊等重要事項。 (2) 利害關係人專區：提供社會大眾、投資人 / 股東、員工、客戶、供應商及獨立董事信箱等聯絡窗口，作為與相關利害關係人溝通之管道外，並透過每年永續報告書之編製，回應利害關係人關注之重大議題，並向董事會報告本行與各利害關係人溝通情形，包括：各利害關係人類別、利害關係人對銀行之意義 (重要性)、溝通管道、溝通頻率及利害關係人關注議題。 (3) 為維護客戶權益，本行製作「財富管理客戶權益手冊」，其內容包括提供《客戶申訴管道與意見回覆方式》，並於本行財富管理網，提供客戶下載參閱 (下載路徑：財富管理網 / 貴賓理財 / 客戶須知)。	無差異。



評估項目	運作情形			與銀行業公司治理實務 守則差異情形及原因
	是	否	摘要說明	
			3. 公開資訊觀測站亦有公告本行發言人、代理發言人及投資人關係聯絡人等聯絡窗口，作為與相關利害關係人溝通之管道。 4. 訂定員工溝通辦法，員工可利用內部會議、員工意見反映信箱及人力資源溝通網站與行方意見交流，並設立 iTalking 員工關懷信箱提供同仁可即時表達心聲之溝通管道，並隨時與本行企業工會保持聯繫，每季度計有 12 處事業場所及總行皆定期召開勞資會議。 5. 本行與供應商進行交易金額達新臺幣 10 萬元以上時，檢核供應商「企業社會責任自評表」，對環境保護、安全與衛生及人權與勞動實務，確認無違反法令情事始進行交易，另於簽約時提供承諾書，以確認供應商與本行精神一致，在執行合約過程中尊重社會和道德標準、瞭解並遵循法律、積極應對環境保護與社會相關議題，勇於承擔責任並持續改善與提升。 6. 本行各項發包工程於施工前，皆會對參與作業人員進行危害因素告知。 7. 信託業務已訂定業務紛爭處理程序，並於營業處所及網站上公布紛爭受理方式與處理流程之全部內容。 8. 營業廳提供友善環境及服務，設置無障礙「保險專區」，對於高齡及身心障礙客戶提供業務員到府服務並有易讀版協助身心障礙者投保。 9. 高資產客戶服務業務已訂有客戶申訴處理作業及管道，除本行提供之金融消費者申訴管道外，另提供高資產客戶權益專屬聯繫管道，窗口為傳富理財部業務規劃主管。	
五、資訊公開				
(一) 銀行是否架設網站，揭露財務業務及本行公司治理資訊？	✓		本行於官網揭露財務、營運情形、業務、公司治理及其他相關資訊，並適時更新。	無差異。
(二) 銀行是否採行其他資訊揭露之方式（如架設英文網站、指定專人負責銀行資訊之蒐集及揭露、落實發言人制度、法人說明會過程放置銀行網站等）？	✓		1. 為強化外國投資人更加瞭解本行相關資訊，除架設中文版網站外亦設有英文版網站，由專人負責資訊之蒐集及揭露；重大資訊依規定於公開資訊觀測站公告；法人說明會資料亦依規定揭露於公開資訊觀測站及本行官網。 2. 為建立發言人制度，整合全行對外之新聞發佈，本行訂有「發言人暨對外新聞發佈管理辦法」並依該辦法設置發言人及代理發言人各一人，代表本行對外發言，發言人之聯繫方式亦揭露於本行官網及公開資訊觀測站。 3. 相關資訊以公告、網際網路或主管機關指定之方式對外揭露。	無差異。
(三) 銀行是否於會計年度終了後依銀行法及證券交易法相關規定於期限內公告並申報年度財務報告，及於規定期限前提早公告並申報第一、二、三季財務報告與各月份營運情形？	✓		本行財務報告與營運情形，均已依主管機關規定於期限內辦理公告並申報。	無差異。

評估項目	運作情形			與銀行業公司治理實務守則差異情形及原因
	是	否	摘要說明	
六、銀行是否有其他有助於瞭解公司治理運作情形之重要資訊(包括但不限於員工權益、僱員關懷、投資者關係、利益相關者權益、董事及監察人進修之情形、風險管理政策及風險衡量標準之執行情形、客戶政策之執行情形、銀行為董事及監察人購買責任保險之情形、對政黨、利害關係人及公益團體所為之捐贈情形等)？	✓		1. 員工權益： 本行依相關法令訂定以職位為基礎提供具競爭力之薪資水準、退休辦法及給假制度，並為員工辦理員工持股信託、勞保、健保、團體保險及按月提撥退休金，同時依規定舉辦勞資會議，促進勞資和諧。 2. 僱員關懷： (1) 本行重視員工健康，提供完善工作環境與醫療補助，設置健康諮詢中心，定期舉辦健康檢查、諮詢服務及不定期健康講座；為促進員工平衡工作與健康，提供旅遊補助、子女教育補助及表揚績優員工，設置職工福利委員會辦理各項福利活動，並於 2023 年增訂優於法令規定之產假天數。 (2) 本行參加勞動部舉辦「2022 年工作生活平衡獎」選拔，經評選榮獲「員工關懷獎」，評選範圍除了企業照顧員工身心健康、職場適應、員工協助方案、新進人員關懷措施外，更將 Covid-19 疫情期間關懷措施納入評選重點，本行經勞動部授權使用員工關懷獎電子標章，表揚本行長期推動工作與生活平衡，落實關懷員工之承諾。 (3) 自 2022 年起建置「新進人員關懷計畫」，並持續於 2023 年度陸續施行問卷調查、電話訪談及關懷茶會等相關措施，了解新進人員對本行適應情形，對於需協助地方給予即時協助，並蒐集同仁相關建議供權責單位作為未來相關業務調整方向。 (4) 2023 年度辦理職場心理健康培訓課程，邀請專業諮商心理師林萃芬女士進行授課，鍛鍊新進人員心理肌力及提升主管敏感度及與部屬溝通技巧。 3. 投資者關係： 本行秉持穩健誠信經營，戮力為投資者創造最佳股東投資報酬，並設有專責單位處理投資者相關事宜，與投資者維持良好和諧關係，同時依規定於本行官網及公開資訊觀測站揭露財務業務等資訊供投資者參考。 4. 利益相關者權益： 本行已設置官網及電話客服中心，亦建立發言人制度，提供利益相關者充足之資訊，並保持暢通之溝通管道。本行官網設有專區，針對各方利害關係人所關注之議題，揭露溝通與作法，若利害關係人有任何疑問，可透過該專區之聯繫管道進行反應。相關作為請參閱本行「永續報告書」。 5. 2023 年度董事進修情形： 全部董事進修課程： (1) 2023/2/24 財團法人台灣金融研訓院舉辦「公司治理論壇 - 資安策略思維與實務」3 小時。 (2) 2023/4/28 財團法人台灣金融研訓院舉辦「公司治理論壇 - 國際永續及金融發展趨勢」3 小時。 (3) 2023/7/17~12/31 本行 - 上銀 e 學院舉辦「反貪腐與吹哨者保護」2 小時。 (4) 2023/8/2~8/31 本行 - 上銀 e 學院舉辦「2023 資訊安全課程 - 金融業數位轉型機會與物聯網資安風險挑戰」3 小時。	無差異。



評估項目	運作情形			與銀行業公司治理實務 守則差異情形及原因
	是	否	摘要說明	
			(5) 2023/8/28~11/30 本行 - 上銀 e 學院舉辦「企業永續之公司治理講堂 - 短線與內線交易注意事項」1 小時。 (6) 2023/9/20~12/31 本行 - 上銀 e 學院舉辦「認識 ESG 與永續金融」2 小時。 (7) 2023/9/25~10/20 本行 - 上銀 e 學院舉辦「2023 防制洗錢及打擊資恐相關議題」2 小時。 (8) 2023/11/6~12/29 本行 - 上銀 e 學院舉辦「企業永續之公司治理講堂 - 誠信是我們的價值」1.5 小時。 (9) 2023/11/13~12/29 本行 - 上銀 e 學院舉辦「2023 金融友善服務」2 小時。 (10) 2023/11/15~12/31 本行 - 上銀 e 學院舉辦「2023 金融服務業公平待客原則」3.3 小時。 個別董事另行增加之進修課程： 李慶言董事長進修課程： 2023/9/14 財團法人台灣金融研訓院舉辦「信託業督導人員研習班」3 小時。 謝金虎獨立董事進修課程： 2023/9/6 財團法人台灣金融研訓院舉辦「信託業督導人員在職研習班」6 小時。 榮康信董事進修課程： 2023/9/6 香港銀行學會 (HKIB) 舉辦「HKIB Annual Banking Conference 2023」7 小時。 邱怡仁董事進修課程： (1) 2023/5/30 社團法人中華公司治理協會舉辦「企業新興風險：氣候變遷」3 小時。 (2) 2023/7/11 社團法人中華公司治理協會舉辦「風險無所不在，如何有效管理？」3 小時。 (3) 2023/7/26 財團法人台灣金融研訓院舉辦「信託業督導人員在職研習班」6 小時。 (4) 2023/11/29 財團法人台灣金融研訓院舉辦「公司治理講堂 - 金融科技系列 - 金融科技發展路徑圖 2.0」3 小時。 (5) 2023/12/15 財團法人台灣金融研訓院舉辦「公司治理講堂 - 金融科技系列 - 金融公司治理與誠信文化」3 小時。 林志宏董事進修課程： (1) 2023/4/10~5/31 本行 - 上銀 e 學院舉辦「2023-1 資訊安全認知宣導教育訓練」1 小時。 (2) 2023/5/8~6/9 本行 - 上銀 e 學院舉辦「2023-2 常見網路攻擊與社交工程認知教育訓練」1 小時。 (3) 2023/6/7~7/7 本行 - 上銀 e 學院舉辦「2023-3 金融業數位轉型機會與物聯網資安風險挑戰」1 小時。 6. 風險管理政策及風險衡量標準之執行情形： (1) 本行風險管理政策係確保內部控制之有效性，設定明確風險管理目標與風險衡量架構，審慎衡量及評估風險後，以兼顧風險分散性與風險承擔能力，設定風險限額，並通過資訊科技以風險管理報表即時監控各項風險，俾於風險可控制及穩健化之原則，力求股東權益及市場價值長期穩定成長。	

評估項目	運作情形			與銀行業公司治理實務守則差異情形及原因
	是	否	摘要說明	
			(2) 風險衡量標準：本行信用風險之衡量係以暴險金額扣除擔保押值，市場風險逐日市價評估以監控損失限額，利率風險之衡量包含利率敏感缺口分析、利率敏感度限額及 IRRBB，流動性風險係計算流動比率、期間資金缺口、LCR 及 NSFR，國家風險依債務人或最終債務人所在國家地區債權或資產金額衡量，作業風險以內部通報作業損失金額衡量，氣候風險以實體風險與轉型風險進行情境分析衡量。 (3) 相關管理準則，各項下業務依管理需求及業務特性編訂作業手冊，並設置風險管理處，以監控報告及統合全行風險管理，同時亦設有董事層級之風險管理委員會以監督風險執行情形，並由風險管理處定期向高階管理層、風險管理委員會及董事會報告全行風險狀況。另採行作業中心制度，集中化作業，同時定期辦理自行查核及內部稽核，風險管理執行情形良好。 (4) 市場風險逐日市價評估以監控損失限額外，市場風險衡量以壓力測試強化市場極端變化時，本行交易簿暨銀行簿債券部位可能產生損益變動對全行損益及市場風險所需資本最低計提產生之影響。 (5) 本行各金融商品壓力測試情境除參考金融監督管理委員會銀行局公佈「本國銀行遵循資本適足性監理審查原則」之市場風險量化指標進行壓力測試外，並按市場狀況判斷再自行加壓測試。 7. 客戶政策之執行情形： (1) 本行落實以消費者保護為核心之企業文化，於總行經理部門設置「消費者保護暨公平待客委員會」，委員會召集人、委員及總幹事層級分別為總經理及相關單位之單位主管，每月召開跨部門會議，核備公平待客原則重要事項之檢討與追蹤、公平待客原則改進或創新之提案審議等，並審議本行公平待客原則執行情形、金融消費爭議事件之處理與追蹤、常董會或董事會層級所核定涉及全行消費者保護之內部規範之訂定等事項，持續強化本行公平待客原則相關管理機制及措施。 (2) 本行訂有「公平待客原則」政策、「公平待客原則」策略，為精進本行友善服務，提升對身心障礙及高齡客戶之金融服務與權益保護，訂定本行「金融友善服務準則」及「公平對待高齡客戶準則」，並定期將消費者權益保護制度及公平待客原則執行情形呈報常務董事會及董事會。 (3) 為提升本行客訴案件管理及處理績效，於 2021 年開始導入『ISO 10002 客戶申訴管理系統』，並持續通過國際驗證，對客訴管理進行全面性檢視，強化高階管理階層之參與及各部門間橫向合作溝通。 (4) 為落實普惠金融，提供友善金融服務，營業單位迎賓叫號系統新增「友善服務」項目，優先服務高齡、孕婦、身心障礙等客戶，並提供「免填單服務」及 QR code 線上填單友善服務；於本行官網設置樂齡友善專區，提供高齡銀髮族友善、便利金融服務；本行全台各分行，均可提供聽障客戶手語翻譯及同步聽打服務，並於官網公告服務訊息。	



評估項目	運作情形			與銀行業公司治理實務 守則差異情形及原因
	是	否	摘要說明	
			(5) 本行所有營業單位已全數加入衛福部推動之「失智友善組織」，約 1,500 位行員成為「失智友善天使」；營業單位並由具備「失智友善天使」資格同仁擔任「失智友善人員」，並設置有「失智友善空間」，持續落實本行「處處為您著想」之服務精神。 (6) 為持續提升本行服務品質及客戶滿意度，每年不定期由外部「神秘客」訪查營業廳，並以電話檢測分行及後勤單位；每月定期公告「客戶訊息管理資料」，提供服務及客訴案例，讓行員進行學習經驗分享，宣導本行重視消費者權益之理念。 (7) 為落實金融消費者保護，增進客戶對其自身權益之了解，客戶服務政策包含服務品質承諾、標準化服務制度、客服人員標準化服務、客戶關係管理及抱怨處理，並已訂定「消費者保護方針」及「財富管理客戶權益手冊」，置於本行官網供消費者參閱。 (8) 本行存款業務政策，以優質客戶為中心，建立經管客戶制度，深耕優質客戶關係，增進客戶貢獻度，提高市場競爭地位，並提高活性存款比重及降低資金成本，增加非利息收入，提高存放利差，強化負債管理，提升競爭力。推廣線上申請、電子帳單以善盡環境保護。 (9) 為善盡企業公民之社會責任，本行信用卡於 2022 年起全面採用環保材質信用卡，並於 2023 年取得信用卡及簽帳金融卡 (Debit 卡) 碳足跡認證及碳中和之銀行；本行自 2021 年成為全台首家加入萬事達卡無價星球聯盟 (Priceless Planet Coalition) 計劃金融夥伴，2022 年及 2023 年持續與萬事達卡合作，承諾與聯盟成員攜手，共同達成五年內於全球種下 1 億棵樹目標，為地球永續盡一份力。 (10) 本行提供客戶線上申請貸款服務，並根據數位化服務盤查產品生命週期之碳排放，向環保署申請碳標籤及減碳標籤，替客戶計算碳排，找出透過數位服務，可以減少二氧化碳排放。 (11) 為落實金融消費者保護，增進財富管理客戶對客戶權益之了解，本行製作「財富管理客戶權益手冊」，並於本行財富管理網，提供客戶下載參閱（下載路徑：財富管理網 / 貴賓理財 / 客戶須知）。 (12) 本行設有 24 小時客戶服務熱線及申訴電話，並於本行各營業單位、官網各頁面刊載消費者服務專線，網站亦設置「意見信箱」 (service@scsb.com.tw)。高資產客戶服務業務已訂有客戶申訴處理作業及管道，除本行提供之金融消費者申訴管道外，另提供高資產客戶權益專屬聯繫管道，窗口為傳富理財部業務規劃主管。	

評估項目	運作情形			與銀行業公司治理實務守則差異情形及原因
	是	否	摘要說明	
			(13) 本行辦理信託業務，除已訂定金融消費者保護、資訊分級管理、客戶資料保密、個人資料保護、利害關係交易防制等內部規範，另基於回饋社會及善盡企業責任之理念及因應高齡化及少子化社會結構，並利普惠金融願景之落實，於 2013 年即推出「預開型安養信託」(傳家寶信託)，鼓勵民眾透過信託保護資產(退休金)或提早準備養老資金，手續費低廉且無承作門檻，適合退休族群或青壯年想逐步累積退休金族群，另提供之彈性優惠機制，包括：(1) 未啟動分配機制前，完全不收取信託管理費；(2) 隨時可追加信託財產，不收取追加手續費；(3) 身心障礙者免收手續費，管理費 5 折優惠；(4) 讓客戶辦理時更無負擔，使客戶累積資金更具彈性，每次交付信託財產時，無最低金額門檻之限制。 (14) 已於 2023 年完成「雙語分行家數占國內分行總數 100%」。 (15) 本行官網入口網站、網路銀行取得無障礙認證「A」等級標章，提供全站無障礙 A 等級標準之友善介面，並提供視障服務之網路銀行及行動 APP 掌上銀服務。 (16) 目前全行 ATM 皆符合身障規格，並提供「身心障礙者自動化服務手續費減免申請及修改帳號」服務申請功能。 (17) 依本行「利害關係人管理辦法」第 4 條規定，保險代理部定期檢視、重新確認各合作推廣保險公司是否為本行利害關係人並依相關規範辦理，於每年第 4 季前檢視完成。 (18) 依本行「利害關係人管理辦法」第 4 條規定，新增合作推廣對象應查詢是否為本行利害關係人，並查詢該保險公司之信用評等、資本適足性、財務指標及合作策略等條件評估適合本行合作之對象及 AML 姓名檢核作業。 (19) 藉由傳富理財部及營業單位之連結，協同相關部門，提供客戶信託、保險、衍生性金融商品及其他經主管機關核准之各種金融商品及服務，以發揮資源整合最大效益。 8. 銀行為董事及監察人購買責任保險之情形：本行已投保「董監事及經理人責任保險」。 9. 對政黨、利害關係人及公益團體所為之捐贈情形：本行已訂定「對外捐贈管理辦法」，所有對外捐助均依該辦法及相關法令辦理。	
七、請就臺灣證券交易所股份有限公司公司治理中心最近年度發布之公司治理評鑑結果說明已改善情形，及就尚未改善者提出優先加強事項與措施。 本行於 2022 年度第 9 屆公司治理評鑑上市公司排名級距為 6% ~ 20%，與上屆同；產業別 - 金融保險類排名級距則躍升至 21% ~ 40%(上屆為 61 ~ 100%)。 2023 年度持續精進公司治理，原每年召開一次法說會增加為二次；2024 年擬以增加女性董事成員及揭露具體明確之股利政策為目標。				