



推動永續發展執行情形及其與上市上櫃公司永續發展實務守則差異情形及原因

推動項目	執行情形			與上市上櫃公司永續發展實務守則差異情形及原因
	是	否	摘要說明	
一、銀行是否建立推動永續發展之治理架構，且設置推動永續發展專(兼)職單位，並由董事會授權高階管理階層處理，及董事會督導情形？	✓		<p>1. 本行推動永續發展之最高治理及監督階層為董事會，為實踐本行永續發展目標及強化永續治理、管理機制及展現重視本行永續發展，考量董事會下各功能性委員會職能、議事運作效益等，於 2024 年 11 月董事會通過由審計委員會督導、審議永續發展事務，爰變更「審計委員會」之名稱為「審計暨永續委員會」(2025 年股東會通過公司章程修正後生效)，並於經理部門轄下設置「永續發展委員會」由總經理擔任召集人，負責永續發展相關事項之擬訂及執行。</p> <p>2. 執行情形如下： 總管理處為規劃推動永續發展之負責單位。同時結合本行捐助設立之文教基金會與慈善基金會資源，共同推動落實永續發展。永續發展委員會下設六大功能小組：責任金融組負責推動永續發展授信規範、綠色金融與責任投融資，提升盡職治理；環境永續組：維護生物多樣性，負責推動環境保護、節能減碳、評估氣候變遷風險與因應措施；社會公益組負責推動社會慈善公益，關懷弱勢，維護生物多樣性，參與社區發展；客戶權益組負責推動公平待客，設置友善環境、維護客戶權益，提升金融產品與服務品質；員工照顧組負責推動人才培育發展、廣納多元人才強化核心職能、人權保障、員工福利照顧與職場健康，凝聚員工向心力；公司治理組負責推動公司治理最佳實務，完善精進公司治理制度，提升公司治理效能。 各功能小組每年均訂定工作目標，並提報每季召開之永續發展委員會議報告推動及執行情形。</p> <p>3. 董事會督導情形包括：每年至少一次由總管理處向董事會報告永續發展推動及執行情形。2024 年分別於 3/29、6/20、8/16 及 11/15 董事會提報包括：修正本行「永續發展推動準則」、各利害關係人關注議題及溝通情形、ESG 推動獲入選指數及年度獲獎之肯定、永續發展委員會執行成果及未來目標、成立 IFRS 永續揭露準則專案工作小組，導入進度計畫表及永續資訊管理納入內部控制制度等。</p>	無差異。
二、銀行是否依重大性原則，進行與公司營運相關之環境、社會及公司治理議題之風險評估，並訂定相關風險管理政策或策略？	✓		<p>1. 本行參採歐盟提出之「雙重大性」(Double Materiality)原則進行永續議題重大性分析，並依循「GRI 3：重大主題 2021」邀集內部高階管理層評估永續議題實際和潛在正、負面衝擊程度，再依據利害關係人關注程度及永續議題衝擊程度調查結果，經內部分別針對永續議題之「影響重大性」與「財務重大性」討論。本行已制定「風險管理政策」，建立完整風險鑑別與因應流程，針對市場、信用、國家、作業、資產負債及氣候變遷等重要風險項目進行管控，並納入國際 ESG 趨勢、年度永續重大性分析結果，訂定相關風險辨識流程，研擬本行針對新興風險之因應、抵減措施或監控機制，盡力降低風險發生機率或對本行可能之衝擊。</p>	無差異。

推動項目	執行情形			與上市上櫃公司永續發展實務守則差異情形及原因											
	是	否	摘要說明												
			<p>2. 本行依據評估後之風險，訂定相關風險管理政策或策略如下：</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>重大議題</th> <th>風險評估項目</th> <th>說明</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">環境</td> <td>氣候變遷之衝擊與管理</td> <td> <ol style="list-style-type: none"> 1. 本行已簽署支持 TCFD，並依據 TCFD 架構辨識氣候變遷之風險與機會。 2. 本行已制定「自然與氣候風險管理準則」，建立自然與氣候風險治理架構與策略，並依內部控制三道防線進行氣候風險管理。 3. 本行已取得 ISO 14001、ISO 45001、ISO 50001、ISO 46001 及 ISO 20400 有關環境、職業安全衛生、能源、水資源及永續採購管理之驗證。 4. 本行已依據 ISO 14064-1 進行溫室氣體盤查，並通過其驗證。 5. 本行遵循碳核算金融聯盟 (PACF) 及科學基礎減量目標 (SBT)，進行投融資碳盤查、設定減量目標，並制定減碳計劃及行動方案逐年降低碳排放。 6. 本行已制定「永續發展議合辦法」俾利促進議合對象以具體行動落實減碳及永續發展。 </td> </tr> <tr> <td>職場健康與安全</td> <td> <ol style="list-style-type: none"> 1. 本行已導入 ISO 45001 職業安全衛生管理系統及 ISO 14001 環境管理系統，並取得驗證。 2. 本行已建立勞工健康服務四大計畫，消除職業傷病，保障員工安全與健康。 </td> </tr> <tr> <td>社會</td> <td>資訊安全治理</td> <td> <ol style="list-style-type: none"> 1. 本行已訂定資訊安全政策與目標，並持續取得 ISO 27001 資訊安全管理系統認證。 2. 本行定期安排全體員工資訊安全相關課程，並辦理弱點掃描檢測、DDoS 攻擊演練、社交工程演練及滲透測試檢測等資訊安全演練。 </td> </tr> </tbody> </table>	重大議題	風險評估項目	說明	環境	氣候變遷之衝擊與管理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 本行已簽署支持 TCFD，並依據 TCFD 架構辨識氣候變遷之風險與機會。 2. 本行已制定「自然與氣候風險管理準則」，建立自然與氣候風險治理架構與策略，並依內部控制三道防線進行氣候風險管理。 3. 本行已取得 ISO 14001、ISO 45001、ISO 50001、ISO 46001 及 ISO 20400 有關環境、職業安全衛生、能源、水資源及永續採購管理之驗證。 4. 本行已依據 ISO 14064-1 進行溫室氣體盤查，並通過其驗證。 5. 本行遵循碳核算金融聯盟 (PACF) 及科學基礎減量目標 (SBT)，進行投融資碳盤查、設定減量目標，並制定減碳計劃及行動方案逐年降低碳排放。 6. 本行已制定「永續發展議合辦法」俾利促進議合對象以具體行動落實減碳及永續發展。 	職場健康與安全	<ol style="list-style-type: none"> 1. 本行已導入 ISO 45001 職業安全衛生管理系統及 ISO 14001 環境管理系統，並取得驗證。 2. 本行已建立勞工健康服務四大計畫，消除職業傷病，保障員工安全與健康。 	社會	資訊安全治理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 本行已訂定資訊安全政策與目標，並持續取得 ISO 27001 資訊安全管理系統認證。 2. 本行定期安排全體員工資訊安全相關課程，並辦理弱點掃描檢測、DDoS 攻擊演練、社交工程演練及滲透測試檢測等資訊安全演練。 	
重大議題	風險評估項目	說明													
環境	氣候變遷之衝擊與管理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 本行已簽署支持 TCFD，並依據 TCFD 架構辨識氣候變遷之風險與機會。 2. 本行已制定「自然與氣候風險管理準則」，建立自然與氣候風險治理架構與策略，並依內部控制三道防線進行氣候風險管理。 3. 本行已取得 ISO 14001、ISO 45001、ISO 50001、ISO 46001 及 ISO 20400 有關環境、職業安全衛生、能源、水資源及永續採購管理之驗證。 4. 本行已依據 ISO 14064-1 進行溫室氣體盤查，並通過其驗證。 5. 本行遵循碳核算金融聯盟 (PACF) 及科學基礎減量目標 (SBT)，進行投融資碳盤查、設定減量目標，並制定減碳計劃及行動方案逐年降低碳排放。 6. 本行已制定「永續發展議合辦法」俾利促進議合對象以具體行動落實減碳及永續發展。 													
	職場健康與安全	<ol style="list-style-type: none"> 1. 本行已導入 ISO 45001 職業安全衛生管理系統及 ISO 14001 環境管理系統，並取得驗證。 2. 本行已建立勞工健康服務四大計畫，消除職業傷病，保障員工安全與健康。 													
社會	資訊安全治理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 本行已訂定資訊安全政策與目標，並持續取得 ISO 27001 資訊安全管理系統認證。 2. 本行定期安排全體員工資訊安全相關課程，並辦理弱點掃描檢測、DDoS 攻擊演練、社交工程演練及滲透測試檢測等資訊安全演練。 													



推動項目	執行情形			與上市上櫃公司永續發展實務守則差異情形及原因									
	是	否	摘要說明										
			<table border="1"> <thead> <tr> <th>重大議題</th> <th>風險評估項目</th> <th>說明</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td>客戶關係管理</td> <td> 1. 本行已通過 ISO 10002 客戶申訴管理系統驗證，並已設立客戶意見信箱及申訴專線。 2. 本行已進行神秘客調查落實客戶滿意度分析，2024 年客戶滿意度達 98.4%。 </td> </tr> <tr> <td></td> <td>誠信經營</td> <td> 1. 本行已制定「誠信經營守則」、「道德行為準則」及「誠信經營作業程序及行為指南」。 2. 本行已制定「處理檢舉案件作業辦法」，鼓勵員工檢舉具體違法情事。 3. 2024 年本行反貪腐教育訓練人員比例達 99.7%。 </td> </tr> </tbody> </table>	重大議題	風險評估項目	說明		客戶關係管理	1. 本行已通過 ISO 10002 客戶申訴管理系統驗證，並已設立客戶意見信箱及申訴專線。 2. 本行已進行神秘客調查落實客戶滿意度分析，2024 年客戶滿意度達 98.4%。		誠信經營	1. 本行已制定「誠信經營守則」、「道德行為準則」及「誠信經營作業程序及行為指南」。 2. 本行已制定「處理檢舉案件作業辦法」，鼓勵員工檢舉具體違法情事。 3. 2024 年本行反貪腐教育訓練人員比例達 99.7%。	
重大議題	風險評估項目	說明											
	客戶關係管理	1. 本行已通過 ISO 10002 客戶申訴管理系統驗證，並已設立客戶意見信箱及申訴專線。 2. 本行已進行神秘客調查落實客戶滿意度分析，2024 年客戶滿意度達 98.4%。											
	誠信經營	1. 本行已制定「誠信經營守則」、「道德行為準則」及「誠信經營作業程序及行為指南」。 2. 本行已制定「處理檢舉案件作業辦法」，鼓勵員工檢舉具體違法情事。 3. 2024 年本行反貪腐教育訓練人員比例達 99.7%。											
三、環境議題 (一) 銀行是否依其產業特性建立合適之環境管理制度？	✓		1. 本行依據 ISO 14001:2015、ISO 50001:2018、ISO 46001:2018 及 ISO 20400:2017 國際標準訂定環境、能源及水資源效率等環境相關管理系統及永續採購指南。 2. ISO 14001 環境管理有效期間為 2022/7/13~2025/7/13；ISO 50001 能源管理有效期間為 2022/12/9~2025/12/9；ISO 46001 水資源效率管理有效期間為 2023/5/30~2026/5/30，上述管理系統之涵蓋範圍均為民生大樓地址。ISO 20400 永續採購有效期間為 2024/12/4~2025/12/3，涵蓋範圍為全行。ISO 14064-1 溫室氣體盤查 2024 年度資料已於 2025/3/17 通過驗證，2024 年度查驗聲明書待取得中，涵蓋範圍為國內外所有據點及子 / 孫公司。	無差異。									
(二) 銀行是否致力於提升能源使用效率及使用對環境負荷衝擊低之再生物料？	✓		1. 本行積極推動各項能源減碳措施，包括建置綠色電腦機房、公務車更換為油電或電動車、宣導同仁通勤改以低碳排方式、更換空調為低馬力高效率系統、使用商品以低碳排材質為優先考量、耗能設備優先採購具有節能環保標章商品、新總行大樓取得銀級綠建築、約 60% 分行完成汰換老舊燈具改為省電之 LED 燈具、推動資源回收再利用，以及採用綠電再生能源等。 2. 公告經濟部有關燈具及空調設備節能補助之汰換計畫，把握補助時機進行設備汰換，以達節電效益。 3. 逐年增加採購綠電再生能源符合工作目標，目標 2030 年達成 RE40、綠電增購至 580 萬度，預估佔比達 40% 以上。2024 年採購綠電 1,423,815 度，佔全行用電量 15,232,105 度之 9.35%。取得 1,420 張再生能源憑證。達成 RE9.35。	無差異。									

推動項目	執行情形			與上市上櫃公司永續發展實務守則差異情形及原因
	是	否	摘要說明	
(三) 銀行是否評估氣候變遷對企業現在及未來的潛在風險與機會，並採取相關之因應措施？	✓		本行每年年初透過各部門意見彙整，進行氣候變遷潛在風險與機會之鑑別，辨識結果經彙整後，邀集內部高階管理層針對風險與機會個別發生機率及影響程度，進行評估，並由各業務管單位擬定相關之因應措施。 本行氣候相關財務揭露 (TCFD) 報告書已專章揭露本行對氣候相關風險與機會之治理情況、策略、風險管理、指標及目標等相關資訊。	無差異。
(四) 銀行是否統計過去兩年溫室氣體排放量、用水量及廢棄物總重量，並制定溫室氣體減量、減少用水或其他廢棄物管理之政策？	✓		1. 本行每年於公開資訊觀測站申報「溫室氣體排放及減量資訊」及「永續報告書」，以揭露本行節能減碳執行成效。 2. (1) 2023 年、2024 年國內據點之溫室氣體排放量分別為 12,010.302 tCO ₂ e、11,860.350 tCO ₂ e，減少 149.952tCO ₂ e。分析其主要原因輸入電力減少 135.051 tCO ₂ e，係調整招牌開關時間，油電車汰換、更換為 LED 燈具，持續宣導節電。其他略減項目主要有商務差旅減少 17.8309 tCO ₂ e，商品_燃料上游減少 14.031 tCO ₂ e，以及商品_信用卡與金融卡製造減少 12.36 tCO ₂ e 等。 (2) 國內據點之用水量於 2023 年為 65,144 公噸，2024 年為 69,119 公噸，較上年增加 6.1%。 (3) 國內據點之一般廢棄物產出於 2023 年為 201 公噸，2024 年為 193 公噸，較上年減少 3.74%。 3. 本行持續藉由節電 / 節水競賽鼓勵各單位節電節水；總行透過執行能源及水資源效率管理，持續尋求節電節水機會；持續汰換燃油車為油電車，減少油耗。	無差異。
四、社會議題 (一) 銀行是否依照相關法規及國際人權公約，制定相關之管理政策與程序？	✓		1. 本行依照相關法規訂有「人權政策」，認同並支持「國際人權法典」、國際勞工組織所頒布之「勞動基準保障核心條約」、「聯合國全球盟約」等各項國際人權公約，內容主要涵蓋職場人權保障、健康安全職場、結社自由、集體協商權及落實資訊安全控管，並要求本行合作之供應商與客戶符合本政策精神與基本原則。 2. 依據人權政策另制訂「人權風險盡職調查流程」，針對本行關注之人權議題「加班工時」及「職場心理健康」，衡量該議題可能之風險產生源，並據此進行人權衝擊影響分析及減緩 / 調適因應作為，並於 2024 年 7 月進行三周全行早會宣導性騷擾防治及本行申訴、心理諮商管道，10 月安排全行調訓「性騷擾防治與執行職務遭受不法侵害之預防」線上課程，並為提升管理階層性別敏感度、覺察及辨識權力差異關係等知能，針對主管人員安排「性騷擾防治與執行職務遭受不法侵害之預防 (進階)」課程，於 2024 年 6 月第二季法令遵循主管訓練課程加強性騷擾防治相關規定宣導，12 月透過行務會議再次宣導「打造零霸凌職場、從你我做起」等觀念，以塑造職場健康工作環境。	無差異。



推動項目	執行情形			與上市上櫃公司永續發展實務守則差異情形及原因
	是	否	摘要說明	
(二) 銀行是否訂定及實施合理員工福利措施(包括薪酬、休假及其他福利等),並將經營績效或成果適當反映於員工薪酬?	✓		<ol style="list-style-type: none"> 1. 本行視員工為企業寶貴資產,為照顧員工及重視員工身體健康,本行提供旅遊補助金、醫療補助金、教育補助金;若因家庭成員發生嚴重之疾病或重大事故須親自照料時,或女性員工因懷孕造成身體不適亦可申請家庭照顧假或安胎假,並訂有優於法令規定之產假天數,及為鼓勵女性同仁生育後返回職場,於2024年3月起實施「母乳配送運費補助」方案等,本行亦設置員工健康諮詢中心,提供同仁健康與醫療諮詢服務,讓同仁安心工作。 2. 為能提供員工安全而隱密之溝通管道,本行建置「iTalking 員工關懷信箱」,透過此管道,更深入了解員工需求,參酌員工聲音,以調整相關策略與措施。並建置「新進人員關懷計畫」,施行問卷調查、電話訪談及關懷等相關措施,了解新進人員對本行工作適應情形,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參考。 3. 本行每三年定期對員工舉辦健康檢查,並僱用專業護理人員、企業按摩師,及約聘專業醫師到行服務,同時藉由定期健康檢查、健康講座、社團活動等,以紓緩同仁壓力,促進同仁身心健康。為營造友善職場環境及協助員工兼顧工作與家庭照顧責任,本行共設置4處哺集乳室,並積極鼓勵女性同仁在生育後重返職場,支持性別友善職場的工作環境,推出「母乳配送運費補助」方案,每人每年享有12次補助。 4. 本行與外部專業顧問《財團法人華人心理治療研究發展基金會》合作設置員工協助方案(EAPs),為同仁提供服務,期能塑造身心健康職場環境。本行之員工協助方案(EAPs)諮商範圍包含工作、家庭、親子、兩性、人際關係、自我探索及情緒管理、房屋買賣、車禍糾紛、離婚贍養、財產繼承等法律議題,員工可透過撥打免費電話、E-mail 或面對面個別諮詢方式來使用此資源。此外,人力資源處亦每月分享 EAPs 文章「心靈小憩」,希望能夠藉由不同主題讓員工透過閱讀得到適時心靈充電,促進身心靈健康。本行之員工協助方案(EAPs)提供一個紓壓放鬆管道,讓員工工作及生活能更加平衡。 5. 為營造友善職場環境及協助員工兼顧工作與家庭照顧責任,本行於總行及內科大樓設置哺集乳室,以及與何嘉仁實業(股)公司簽訂企業托育服務,員工子女就讀該公司所屬幼兒或安親學校,除可折抵相關費用外,亦可延長托育服務。 6. 本行已依勞資會議實施辦法第2條規定事業場所勞工人數在三十人以上者應分別舉辦勞資會議,目前計有12處事業場所及總行,共設13個勞資會議,每季定期召開會議。 	無差異。

推動項目	執行情形			與上市上櫃公司永續發展實務守則差異情形及原因
	是	否	摘要說明	
(三) 銀行是否提供員工安全與健康之工作環境，並對員工定期實施安全與健康教育？	✓		<p>7. 本行致力於推動職場多元化與平等，2024 年底女性職員占比 56%(1,635 人)，女性高階主管占比 38%(15 人)。</p> <p>8. 本行進用具原住民身分之同仁計 3 人，身心障礙同仁計 17 人，非本國籍員工計 92 人 (含中國大陸、香港、越南及新加坡地區)。</p> <p>9. 本行視整體金融環境、標竿銀行調薪水準訂定合理調薪幅度，為與公司共享盈餘成果，並調高員工酬勞分派比例，同時依各單位經營績效與員工之績效考核情形，連結員工薪酬。</p> <p>本行依法每年辦理新進及在職人員職業安全衛生相關教育訓練：</p> <p>1. 舉辦全行員工職業安全衛生相關主題之教育訓練，2024 年度安排 1.5 小時「金融業過負荷危害預防 - 職業促發腦血管及心臟疾病」線上課程。</p> <p>2. 新進行員除參加前項課程外，另安排接受職業安全衛生教育訓練課程 (包含 1.5 小時「職業安全衛生教育訓練」實體 / 直播課程及 1.5 小時「落實職安衛讓幸福到位」線上課程。)</p> <p>3. 本行極重視員工健康與安全，考量員工工作型態，在勞工健康服務計畫架構中，提出工作相關異常之健康管理與職業病預防，如「體格 (健康) 檢查異常者之追蹤管理及健康指導」，以便早期發現並早期治療，有助於提升生活品質、減少因疾病引起缺勤，進而提高生產力；「異常工作負荷促發疾病預防計畫」提供過負荷調查、辨識及評估高風險群、採行健康管理及醫護人員面談等措施；「人因性危害預防計畫」，避免重複性作業、不當作業姿勢或不適作業環境等危害因子所促發之工作相關骨骼傷病，並提供傷病調查、危害辨識、評估及醫護人員面談及相關採行改善措施；「母性健康保護計畫」對於懷孕、產後、哺乳女性人員從事有母性健康危害之虞之作業應採取危害評估與控制、勞工健康服務醫護人員面談指導、風險分級管理、工作適性安排及其他相關措施；「急救應變」於總行及內湖大樓設置 AED、依法設置急救人員，及各單位設置醫藥箱，以確保作業中如遇突發傷害，提供即時救護措施，以應對意外傷害或突發狀況，並減輕傷害程度；規劃並辦理健康促進活動等以確保人員之工作安全與身心健康。定期安排職業安全衛生教育訓練，以防止職業災害之發生，並增進工作者相關安全衛生知識；本行亦不定期提供員工健康促進訊息和舉辦健康促進講座及活動，並透過電子報向員工傳達清晰正確之公共衛生知識，安排勞工健康服務醫護人員臨場健康服務，以避免職業傷病；定期召開職業安全衛生委員會，審議職場健康安全衛生等相關議題，以保障同仁安全及健康。(相關具體措施與實施成效，請參閱勞資關係)</p>	無差異。



推動項目	執行情形			與上市上櫃公司永續發展實務守則差異情形及原因
	是	否	摘要說明	
(四) 銀行是否為員工建立有效之職涯能力發展培訓計畫？	✓		<p>4. 本行於 2023 年擴充 ISO 45001 職安衛管理系統盤查邊界為國內所有據點，於 2024/5/24 通過 SGS 公司第三年驗證。</p> <p>5. 2024 年度職災件數共 18 件、職災人數共 18 人，占員工總人數比率為 0.6%。</p> <p>6. 本行 2024 年度無發生火災事件。本行各單位每半年皆定期舉辦消防演練，且於 2023 年度導入 ISO 22301 營運持續管理國際標準系統，依顧問公司建議持續改善緊急應變流程。</p> <p>本行鼓勵員工重視自我生涯發展規劃，以職位職等制度為骨架，建構內部職缺應徵機制，各項職缺（除委任經理人之主管職缺外）均優先對內公開，提供現職同仁應徵轉任之機會。另亦不定期舉辦各項金融專業課程（含基礎及進階），及安排同仁參加數位金融業務發展與資訊科技相關之訓練課程，同時於本行數位學習平台提供多元化之線上課程。員工為實現個人發展目標，即可考量目標職位應具備條件與專長，運用行方提供之制度及各項資源（如各項學習與專業證照補助、獎助學金或參加金融專業、數位金融及資訊科技相關之自主充電課程）提升自我職能，奠定未來職涯發展之基礎，為轉任之目標預作準備。</p>	無差異。
(五) 針對產品與服務之顧客健康與安全、客戶隱私、行銷及標示等議題，銀行是否遵循相關法規及國際準則，並制定相關保護消費者或客戶權益政策及申訴程序？	✓		<p>本行遵循金管會公平待客十大原則，服務客戶秉持「處處為您著想」之服務理念，以「把客戶擺在第一順位」之使命感，讓「溫心、輕鬆、尊重」成為客戶對本行之最佳印象。為落實並提升對金融消費者權益之保護，本行制定與消費者保護、公平待客及客戶權益相關之規範並定期檢視更新，包含「ISO 10002 客訴組織暨管理作業要點」、「公平對待高齡客戶準則」、「金融友善服務準則」、「公平待客原則政策」、「公平待客原則策略」、「消費者保護暨公平待客委員會設置辦法」、「消費者保護方針」及「客戶訊息管理辦法」，確保相關人員依循標準作業程序，適時妥當處理金融消費者申訴，保護金融消費者權益。本行透過多元管道蒐集客戶意見，客戶可透過分行、24 小時電話客服中心、E-mail、官網智能客服、本行官方 Line 帳號或以書面具名方式交付本行。本行「客戶訊息管理辦法」對客戶提出之訊息，訂定處理流程、回覆期限、客戶資料保密、後續追蹤稽核、人員訓練等相關規範。本行受理申訴、調查及回應申訴程序皆有記錄及處理時程，確保消費爭議處理機制之有效性。為提供客戶溫暖而具一致性之到位服務，電話客服中心以系統標準化處理客訴，透過客訴系統自動化追蹤，自受理、處理、滿意度調查至結案，以及獨立人員銷案機制，確保每件客訴案件皆能獲得妥善</p>	無差異。

推動項目	執行情形			與上市上櫃公司永續發展實務守則差異情形及原因
	是	否	摘要說明	
(六) 銀行是否訂定供應商管理政策，要求供應商在環保、職業安全衛生或勞動人權等議題遵循相關規範，及其實施情形？	✓		<p>處理。管理單位定期蒐集客訴數據，透過月度、季度從客戶、產品、通路、人員服務等各分析面向，從數據中發現可能之改善機會點，全面提升前、中、後臺人員對於客訴重視及認知，達到客戶滿意最大化。</p> <p>為持續落實本行以客為尊之服務理念及對於客戶聲音之重視，本行於 2021 年底起正式導入國際標準 ISO 10002:2018 客戶申訴管理系統，對客訴管理進行全面性檢視，強化高階管理階層參與及各部門間橫向合作溝通，並每年持續通過驗證。透過每月定期召開管理會議，逐案討論提出優化客戶服務體驗可能性，並由高階管理階層持續督導執行成果。</p> <p>1. 本行訂有「採購辦法」、「採購作業供應廠商管理細則」、「供應商企業社會責任規範」等採購文件，於 2023 年導入永續採購指南 (ISO 20400:2017)，交易金額達新台幣 10 萬元以上之供應商，在提出詢價單時，同時填寫並繳交「供應商企業社會責任自評表」；而欲進行簽約之供應商，則須簽署「供應商社會責任暨環安衛能源承諾書」以及含有誠信經營、企業社會責任與環境保護條款之合約，以明定供應商應履行及遵守各項誠信經營、勞工權益與人權、環境保護、社會共榮等規範。</p> <p>2. 定期針對供應商所提供之產品及服務進行考核，考核成果將影響本行與該供應商繼續合作情形，考核面向包含「交貨品質」、「公司組織狀況」與「永續表現」(過去一年度是否有違法情況)，鼓勵供應商應持續提升自身永續表現，一同打造永續供應鏈。</p>	無差異。
五、銀行是否參考國際通用之報告書編製準則或指引，編製永續報告書等揭露銀行非財務資訊之報告書？前揭報告書是否取得第三方驗證單位之確信或保證意見？	✓		<p>1. 本行從 2008 年起即自願每年度編製企業社會責任報告書，自 2018 年 10 月上市後均依證交所規定 (如 GRI 發布之準則等國際通用之報告書編製準則或指引) 編製永續報告書。</p> <p>2. 前揭報告書第三方驗證單位係委託勤業眾信聯合會計師事務所，按中華民國會計研究發展基金會所發佈確信準則公報第一號「非屬歷史性財務資訊查核或核閱之確信案件」進行有限等級確信 (Limited Assurance)，並於永續報告書內揭露報告書內容對應 GRI 準則之內容索引，同時於報告書內註明取得第三方確信或保證之揭露項目。報告書及確信報告均公布於公開資訊觀測站及本行官網。</p>	無差異。
六、銀行如依據「上市上櫃公司永續發展實務守則」定有本身之永續發展守則者，請敘明其運作與所定守則之差異情形：本行已訂定「永續發展實務守則」，實際運作尚能依循該實務守則。				



推動項目	執行情形			與上市上櫃公司永續發展實務守則差異情形及原因
	是	否	摘要說明	
七、其他有助於瞭解推動永續發展執行情形之重要資訊：				
			<p>本行重視環境、社會及公司治理相關議題，將實踐永續發展目標與營運策略相結合。為提升銀行優良之企業形象，本行持續加強推動永續發展，包括健全銀行經營，保障存款人權益，對個人及企業提供融資等金融服務，以促進經濟與金融發展；參與金管會主辦「走入校園與社區金融知識宣導活動」，以推廣社會金融教育，獲金管會頒發感謝狀獎勵；推廣數位帳單與建置數位金流平台，加強環境管理，力行節能減碳，以善盡環境保護。在社區參與方面，本行由總行及各區域中心組成愛心志工團隊，結合社區推展社會服務與公益活動，以促進社區發展。亦透過本行捐助設立之「上海商業儲蓄銀行文教基金會」及「上海商業儲蓄銀行慈善基金會」積極推動各項金融教育、社會公益及學術文化活動，舉凡出版金融知識叢書、設立圖書館、舉辦或協辦學術講座、設置獎學金、贊助弱勢團體、贊助社會教育與藝文活動、倡導公益活動及宣導環保觀念等事務，持續將資源挹注文化藝術活動及文化創意產業，以促進文化發展。另，為持續加強推展環境、社會與公司治理 (ESG) 永續發展，本行於 2022 年度捐贈新台幣 1,400 萬元予「財團法人上海商業儲蓄銀行文教基金會」，2023 及 2024 年度各捐贈新台幣 1,500 萬元，款項用於推展永續發展相關活動，著重於環境保護、維護生物多樣性與社會責任相關公益事項。2024 年用於支持國內文化發展共逾新台幣 561 萬元，分類如下：對國內表演團體、藝文組織或藝術家所舉辦之作品展示、表演與活動、軟硬體設備或其他技術支持等項目為新台幣 311 萬元；挹注於國產電影、電視或音樂之製作、發行、播送、映演、展演，或提供器材、設施、技術及其他專業服務等有助於完成電影、電視或音樂製作、發行、播送、映演、展演之協助為新台幣 70 萬元；鼓勵民眾接觸文化藝術活動，如美術館、博物館、地方文化機構等藝文場館及支持舉辦中大型藝文活動，以及響應政府培養藝文消費習慣之政策或計畫為新台幣 180 萬元。為積極參與跨領域合作，擴大環境保育影響力，2024 年度贊助聯合報股份有限公司新台幣 63 萬元，響應其「為地球種一棵樹」計畫，種下千餘顆台灣原生樹種，朝減少二氧化碳、加速淨零目標邁進。</p> <p>本行永續發展專區：https://www.scsb.com.tw/content/csr/index.html</p>	