

SUSTAINABILITY 2021
永續報告書
REPORT



安泰銀行 EnTie
Bank
速度 | 專業 | 信賴



CONTENTS

2021
永續報告書

前言

- 04 關於本報告書
- 05 經營者的話



關於安泰

- 08 公司簡介
- 09 願景與經營理念
- 10 營運及財務績效



永續經營策略

- 13 永續績效與SDGs
- 15 利害關係人溝通
- 16 重大議題分析



永續治理

- 21 公司治理與誠信經營
- 26 法規遵循與內控內稽
- 29 風險管理
- 32 資訊安全



產品服務

- 35 普惠金融
- 40 數位金融
- 43 顧客服務與保護



綠色環境

- 50 永續金融
- 55 供應商管理
- 57 環境永續
- 60 氣候變遷相關財務揭露(TCFD)



社會關懷

- 72 多元人才招聘
- 77 員工福利與健康
- 83 員工培訓及發展
- 86 社會參與



附錄

- 89 GRI 指標索引表
- 92 SASB 指標索引表
- 93 會計師有限確信報告



前言

新冠疫情衝擊下，安泰持續專業服務，與國人一起攜手共渡難關。本行依據國際標準及指引，揭露2021年環境、社會及治理三面向的耕耘與成果。



關於本報告書 P.04

經營者的話 P.05

前言	關於安泰	永續經營策略	永續治理
產品服務	綠色環境	社會關懷	附錄

關於本報告書

實踐企業社會責任已成為安泰商業銀行股份有限公司(以下簡稱安泰銀行或本行)落實公司治理重要的一環，並以此做為永續經營的磐石。透過本報告書內容，回應利害關係人關注本行在永續經營之重大議題與本行在環境、社會及治理三面向耕耘的成果。

報告書發行

安泰銀行於2015年發行首版企業社會責任報告書，2021年更名為永續報告書，至今已邁入第8版。報告週期以每年度定期發行並公開揭露為原則，上一版報告書發行日期為2021年9月。本行歷年發行之永續報告書，皆可於安泰銀行官方網站之「企業永續專區」下載。

報告書範疇與邊界

本報告書所揭露的資訊涵蓋安泰銀行營運所在地臺灣之總部及分支機構於2021年度(2021年1月1日至12月31日)的永續執行績效與狀況。為求部分專案及活動資料的完整性，部分內容則涵蓋2021年1月1日前及2021年12月31日後的執行情形。

聯絡資訊

安泰銀行 經營企劃部
 地址：台北市信義路五段7號 台北101大樓40樓
 電話：+8862 8101 2277
 傳真：+8862 8101 2233
 公司網站 <https://www.entiebank.com.tw>
 企業永續專區 <https://www.entiebank.com.tw/entie/ESG>



永續報告書下載



報告書撰寫原則

本報告書的內容架構依循全球永續性報告協會 (Global Reporting Initiative, GRI) 永續性報告準則 (GRI Standards) 核心選項、永續會計準則委員會(Sustainability Accounting Standards Board, SASB)之商業銀行準則、金融業補充指引、國際金融穩定委員會 (Financial Stability Board, FSB) 的「氣候相關財務揭露建議書 (Task Force on Climate-Related Financial Disclosures, TCFD)」框架、臺灣證券交易所「上市公司編製與申報企業社會責任報告書作業辦法」及「上市上櫃公司企業社會責任實務守則」等規範編製。並參考AA1000當責性原則標準之包容性基本原則、重大性原則及回應性原則進行撰寫。本報告書所揭露各項資訊及統計數據，皆來自安泰銀行自行統計，惟財務數據部份係採用經會計師簽證後之公開發表資訊，所有數據之描述皆以一般慣用之數值描述方式，報告範疇與前一年度報告書中並無明顯差異。本報告書所有財務數字均以新臺幣為計算單位，其餘量化數據若有特殊意義，將另行附註說明。

報告書確信

本報告書業經安侯建業聯合會計師事務所依照按中華民國會計研究基金會所發佈之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」，對報告書中所揭露之特定績效指標(以下簡稱「確信標的資訊」)執行有限確信。會計師有限確信報告請詳本報告書附錄。



前言	關於安泰	永續經營策略	永續治理
產品服務	綠色環境	社會關懷	附錄

經營者的話

全球持續受到新冠疫情衝擊，再加上地緣政治對抗與俄烏戰爭帶來能源與糧食供應的危機，致使各國經濟與社會遭受巨大威脅。各項風險因素交叉影響下，對永續議題之發展將帶來嚴峻的挑戰。未來局勢變化考驗著決策者的韌性策略，亦更加凸顯了永續發展刻不容緩的重要性。

2050淨零目標，安泰拚減碳多軌並進

依據世界經濟論壇（World Economic Forum，WEF）發布的《2022年全球風險報告》，氣候變遷議題、能源議題、社會不平等是近年來密切關注之議題。面對氣候變遷，淨零排放已成國際重要趨勢，國發會2050淨零排放，能源、產業、生活及社會等四大轉型，將影響你我下個30年的生活日常。

為展現因應氣候變遷的決心，安泰2021年底委請外部顧問導入氣候變遷相關風險評估，依循氣候相關財務揭露（Task Force on Climate-related Financial Disclosures, TCFD）框架，辨識與衡量氣候風險與機會，揭露本行在氣候變遷的治理、策略、風險管理、指標與目標等四個面向之作為，預計於2023年第二季前完成實體風險及轉型風險之情境分析及壓力測試。

安泰在2016年設定五年減碳目標，已於日常營運中推出多項節能措施，減少能源與紙張之使用，第一階段在2021年底已達成減碳21%，大幅超越目標。並擴及至邀請供應商一起加入環保行列，將環境及社會因素納入供應商遴選標準，商品100%在地採購，共同落實社會與環境責任。

為落實遵循管會「永續發展路徑圖」，已規劃啟動企業溫室氣體（GHG）盤查，預計2023年底完成溫室氣體盤查之資訊揭露，2024年底完成外部查證，持續推動企業節能減碳。

從風電到永續連結貸款，多元拓展衝綠能

「眾人之事、眾人助之」，當越來越多企業從自身出發，才有望創造經濟、社會及環境（ESG）三贏局面。安泰響應責任金融，以核心業務支持綠能產業發展，深耕綠能9年，從離岸風電再生能源產業，到漁電共生、太陽能光電案場建置。至2021年底，綠能科技產業授信餘額達122億元，較前一年度大幅成長22%。

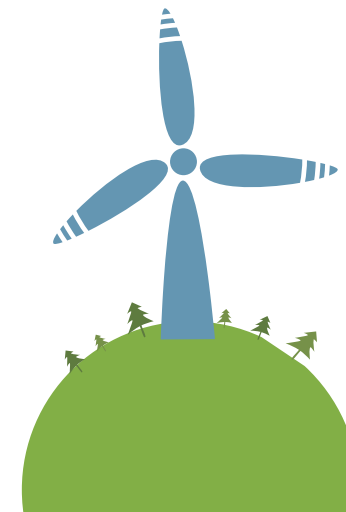
基於永續發展納入商業活動已是全球趨勢，安泰在2021年推出「進階版」的綠色授信，首度承作永續連結貸款。目前所承作之永續績效連結授信客戶共2案，主要為太陽能產業及電信業者。此授信案已連結ESG相關數據調整機制並納入貸款條件設計，鼓勵客戶達成ESG目標。

此外，低碳運輸為2050淨零排放五大路徑規劃之重要項目之一，交通部預計2030年前完成柴油公車汰換。安泰所承作之130輛電動巴士授信案，將於2022年陸續投入雙北市之大眾運輸。根據統計，傳統中大型巴士在移動過程，每公里排放1.305公斤二氧化碳，電動車輛在移動過程為零碳排放，若考量發電時的整體碳排放，使用電動巴士運行每公里減碳量可達53%。

職場平權，女性員工高達六成

性別平權是聯合國永續發展的核心要項，安泰致力打造多元、平等與包容的幸福職場文化，在選、用、育、留上提供男女平等機會。2021年本行全體員工女性比例佔60.4%，管理職女性主管比例為49.6%，連續三年比率皆呈上升趨勢。同時，董事會成員中女性董事比例亦達27%，已遠高於2021年度證交所統計之上市公司女性董事平均比例13.90%。

2021年員工數穩定成長，新進率為17.9%。此外，員工培育與關懷也是我們關注的重點之一，本行員工90%的學習方式由線上平台完成，近幾年因應法定訓練課程增加，每人教育訓練平均時數40.2小時，並為員工舉辦7場健康講座。此外，為加強同仁健康安全保障，在既有員工團體醫療險外，本行為所有同仁再投保防疫險及疫苗險，以建構更安全的職場防護措施。



前言	關於安泰	永續經營策略	永續治理
產品服務	綠色環境	社會關懷	附錄

落實公平待客，推動普惠金融

後疫情時代加速推進金融業各項數位化金融服務，安泰2021年針對本行數位平台完成街口支付約定連結存款帳戶付款、線上櫃檯專區、信用卡線上補件/進度查詢、友善服務銀行新增線上跨提優惠申請...等多項新功能服務。新版網路/銀行自上線以來，會員數持續成長，新戶申請率達9成5以上，申請戶數在2021年增加近1萬戶。

本行重視客戶服務及保障客戶權益，2021年客戶滿意度調查達95%以上，客戶申訴案件較去年減少14%。為展現更好的公司治理，我們在公平待客領域加大工作力度，2022年初，董事會核定設立「公平待客原則推動委員會」，在保護消費者權益、深化高齡、身心障礙者等弱勢民眾之金融需求及服務品質等面向上，提供客戶更好的服務，以助益本行之永續發展。



除了回應環境挑戰，安泰也致力展開社會對話。自2017年推動「孩有希望」計畫，與多元公益夥伴合作，支持偏鄉/弱勢孩童教育發展。2020年結合台東「孩子的書屋」推出音樂會、愛心義賣及公益微電影活動，讓社區翻轉影響力深遠的永續故事傳遞下去。同時，2021年也是本行第3年捐贈村里平安箱給弱勢家庭，共計255箱，透過資源分享，賦予傳統的民俗節慶更深的意義。

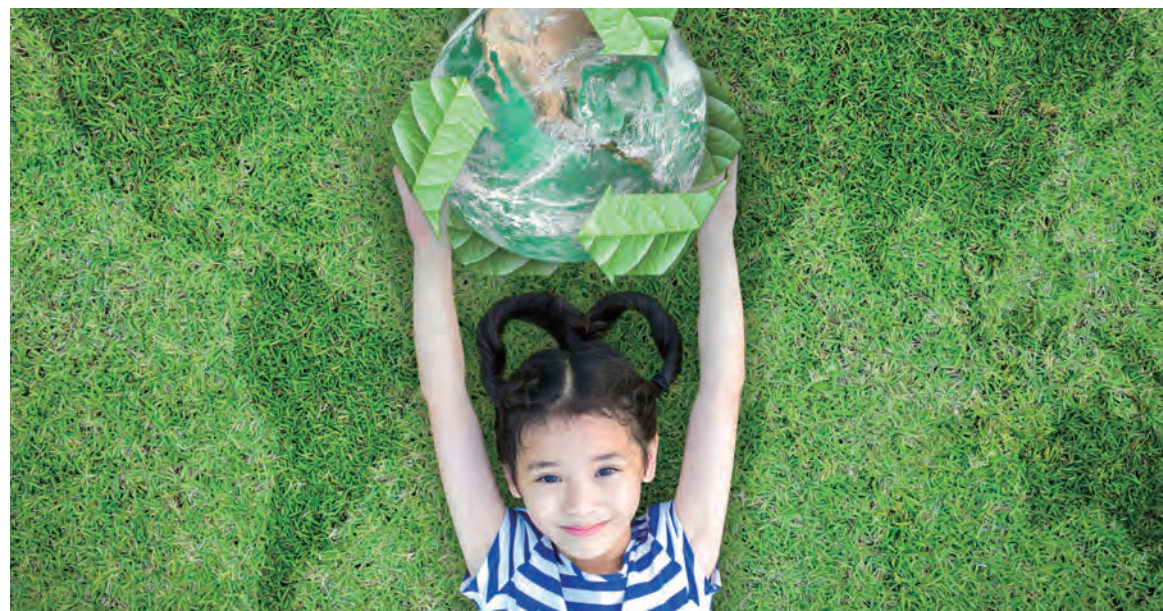


永續治理，積極實現企業價值

誠信價值是金融服務業永續經營，獲得客戶信賴之關鍵。唯有不斷精進管理制度，塑造誠信且持續學習的組織文化，才能掌握先機，順應變化與風險。安泰的董事會善盡職責監督企業營運，2020年平均出席率高達100%。在全體同仁的努力下，本行已連續第8年於證交所「公司治理評鑑」中排名前6%-20%，顯示我們誠信經營與風險管理的成果受公評肯定。

2021年度安泰營業淨收益達到新臺幣59.37億元，稅後純益 23.24 億元，創六年新高。2021年底普通股權益比率及第一類資本比率均達16.50%，在國內35家商業銀行中位居第二，僅次於外銀在台分行。全行資本適足率17.69%，再次推向近年高峰，穩定高品質的資本政策是安泰銀行強健的營運基石。

安泰每年從ESG環境、社會與經濟三個面向，兼顧利害關係人需求，從日常營運一點一滴去檢視、去優化，至今已有初步成果展現。未來將在既有基礎上，因應外部變遷與世界局勢發展，動態調整經營方針，實踐兼顧經濟成長、環境保護與社會關懷的永續企業，共同開創更有韌性更包容的美好社會。



前言	關於安泰	永續經營策略	永續治理
產品服務	綠色環境	社會關懷	附錄

關於安泰

安泰銀行營業近30年，始終如一地秉持著「速度、專業、信賴」的核心經營理念，力求在兼顧業務品質的前提下，以速度展現絕佳競爭優勢，以因應個人及法人金融多樣化之金融服務需求。



公司簡介 P.08

願景與經營理念 P.09

營運及財務績效 P.10

公司簡介

安泰銀行設立於1992年6月，並於1993年4月15日正式營運。1999年安泰銀行股票於臺灣證券交易所上市。2007年11月引進以私募基金隆力集團 (The Longreach Group) 為首之投資團隊，透過明確的策略定位及專業團隊之營運，將安泰銀行打造為以客戶為尊之現代化金融服務機構。

服務網絡

安泰銀行主要業務為提供企業客戶及個人客戶最專業的存匯、貸款融資、帳務交易、金融交易、財富管理等服務。以臺灣為主要營運據點，共計50家分行，其中雙北市有30家分行，桃竹地區有8家分行，大台中地區有5家分行，嘉南地區有3家分行，高雄市有4家分行。



在數位通路方面，安泰銀行積極打造並精進數位化金融環境，結合網路銀行、行動銀行App、信用卡線上申辦等多樣化與自動化的通路及服務流程，致力提供客戶即時、便利、穩定且多元可及的全新金融服務。

疫情加速金融業數位進程，為因應業務發展需求、整合作業平台以提升組織運作效能及強化資訊安全，安泰銀行在2021年初成立「數位金融部」，整併設立「營運支援部」。同年11月設置資訊安全長以強化資安政策之推動與金融資訊安全之防護；於個金營運管理部轄下增設理財作業控管科以強化理專監控建立第三方監控機制。另為深化保障金融消費者，2022年初成立「公平待客原則推動委員會」。

2021年安泰銀行在組織規模、結構、所有權或供應鏈等皆無重大變化。

外部參與

在外部倡議方面，安泰銀行基於創造資金提供者之長期利益，於2018年9月11日簽署臺灣證券交易所所發布之「機構投資人盡職治理守則」遵循聲明書，以落實善盡機構投資人之盡職治理，並定期向利害關係人揭露盡職治理之情形。

此外，安泰銀行為善盡企業社會責任、致力維護全體員工、客戶及利害關係人之基本人權，2018年訂定「安泰商業銀行股份有限公司人權聲明」，認同並遵循聯合國《世界人權宣言》、《全球盟約》、《國際勞動組織公約》等各項國際人權公約所揭示之人權保護精神與基本原則，使公司成員及公司之利害關係人等均能獲得公平而有尊嚴的對待。

在公協會參與方面，本行積極參與金融業相關之商業同業公會，針對專業及重要議題進行交流合作、掌握國內外產業的動態趨勢，2021年度共計參與6家公協會。其中，安泰銀行在中華民國銀行公會中擔任信用卡業務委員會研訓組成員，主要辦理與信用卡業務相關事項。截至2022年4月，安泰銀行有15名同仁加入台北市銀行商業同業公會會員。



願景與經營理念



VISION 願景 勇於變革、眾所激賞

如果未來只是過去的延伸，那麼一個平淡可預知、一成不變的未來不但不具生命力，甚至是會讓我們失望的。因此，本行立下「勇於變革，眾所激賞」的願景。願景能將企業價值提昇到極限，而非侷限於獲利。成為台灣最優秀的銀行之一是我們持續前進的方向，當遇到挑戰與瓶頸，我們必須跳脫既有思考與回應模式，尋求有效的解決之道，一同「勇於變革」，臻至「眾所激賞」的未來，成為眾所矚目，為客戶、股東與同業所敬重之專業銀行。

MISSION 經營理念 速度、專業、信賴

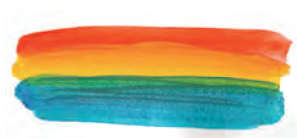
企業文化最核心的部分就是企業的「核心價值觀」，在此基礎上形成企業基本思考、發展方向、共同信念和追求的經營目標。一套明確的、始終如一的、精確的經營理念，可以在組織中發揮極大的效能，而「速度、專業與信賴」則是我們追求卓越所遵循的核心價值。

信賴是我們的基石，我們必須迅速反應與執行正確方能成為領先者，擁有專業能讓我們迅速行動卻不降低品質。成為金融業的經營標竿及所有金融從業人員實現夢想的地方，是我們的目標，因此我們將持續奉行速度的指導原則，不斷要求自我成長及展現專業，期能成為市場上被信賴的金融服務提供者。

速度：其真諦不在於「求快」，而是「求對」、「求好」。在日漸激烈，遊戲規則與產業結構隨時可能出現革命性變動的新世代，決勝的關鍵已不再是「大」吞食「小」的整合、輸贏競爭，而是「快」整合「慢」的極大化、多贏競爭。迅速確立對的方向，明快擬定對的策略，果斷做出對的回應，就是我們對於「速度」的要求。

專業：核心價值來自於Ownership、Accountability和Performance三個概念。Ownership是自發地將一件事視為「自己的事」；由於攸關自身，所以自認有完全的Accountability，須為其負起責任；而後更自然而然地關心這件事的成敗，希望在善盡己責後，能夠創造價值。

信賴：「信賴」是人與人之間接觸、互動、相識、共事、合作與互助的基石，惟有「信賴」才能邁向成功之路。人才是安泰銀行的重要資產，建立信賴，我們要先由主動關心、協助及尊重他人做起，由此才能創造更多具備內部與外部互信的環境。



SUSTAINABILITY 2021 永續報告書 REPORT

前言	關於安泰	永續經營策略	永續治理
產品服務	綠色環境	社會關懷	附錄

營運及財務績效

2021年新冠疫情對全球經濟衝擊仍未停歇，安泰銀行以穩健審慎的經營方針，適時因應內外部環境變化妥適調整業務方向。在追求利益與兼顧風險原則下，安泰銀行以環境、社會和公司治理 (ESG) 永續經營為依歸，持續推動「厚實多元收益基礎」、「深化組織營運韌性」、「均衡資產負債架構」及「務實推動數位轉型」四大目標，期許在收益能力、風險管理、資金運用、人員組織及數位發展均有良好表現。

財務績效

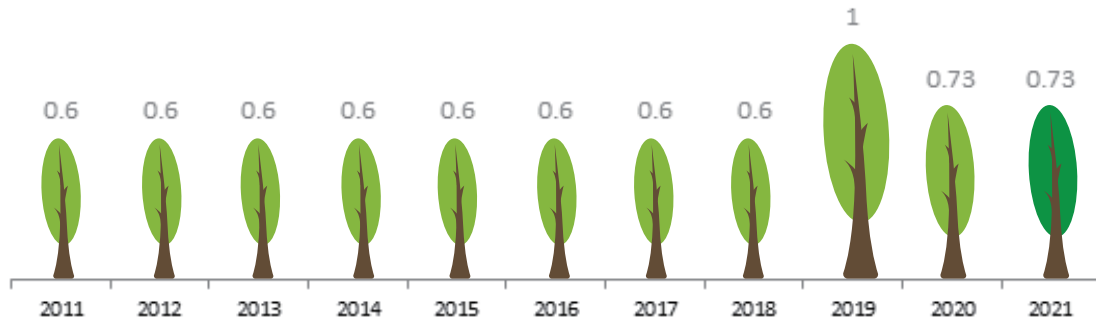
安泰銀行2021年稅後淨利為23.24億元，創六年新高。核心業務利息淨收益、手續費淨收益雙雙成長，且呆帳費用下降，帶動整體營收及獲利持續向上。基本每股稅後盈餘1.19元 (EPS)，平均資產報酬率 (ROAA) 及平均股東權益報酬率 (ROAE) 為0.72%及6.70%。在最適化的風險與收益下，追求平衡的放款組合，2021年底總存款餘額增加約206億元；總放款餘額增加約131億元，存放比為76.3%。詳細的財務資料請見右表或本行2021年報。



2021年報

股利發放

安泰銀自2011年起，連續11年配發現金股利，股息政策係衡平考量公司業務成長需求和股東期待，並兼顧股息發放金額之可續性為前提下訂定。



財務績效表

單位：新臺幣仟元

年份	2017	2018	2019	2020	2021
經營能力					
淨收益	6,359,545	6,409,398	6,413,132	5,846,961	5,937,038
稅後淨利	2,100,432	2,210,281	2,081,804	2,171,460	2,323,700
營業費用	3,013,837	2,887,878	2,900,048	2,806,872	2,907,983
股東權益	31,850,363	33,309,677	33,693,629	34,521,952	34,835,242
資本適足率 (%)	13.49	14.13	14.33	16.32	17.69
獲利能力					
每股稅後盈餘 (元)	1.24	1.26	1.13	1.11	1.19
淨值報酬率 (%)	6.74	6.78	6.21	6.37	6.70
資產報酬率 (%)	0.69	0.71	0.67	0.70	0.72
分配給利害關係人的經濟價值					
a. 員工薪資與福利	1,725,775	1,660,239	1,689,471	1,648,238	1,769,320
b. 股利分配	1,007,807	1,041,194	1,818,794	1,429,274	1,429,274
c. 營利事業所得稅	124,182	59,952	78,612	73,887	259,179



安泰銀行資本適足率與信用評等

在高品質資本政策下，安泰銀行2021年度資本適足率達17.69%，再次推向近年高峰，普通股權益比率、第一類資本比率均高達16.50%，僅次於外銀在台分行，業界排名第二。強健資本水準，足以成為支應未來業務成長的重要基石。

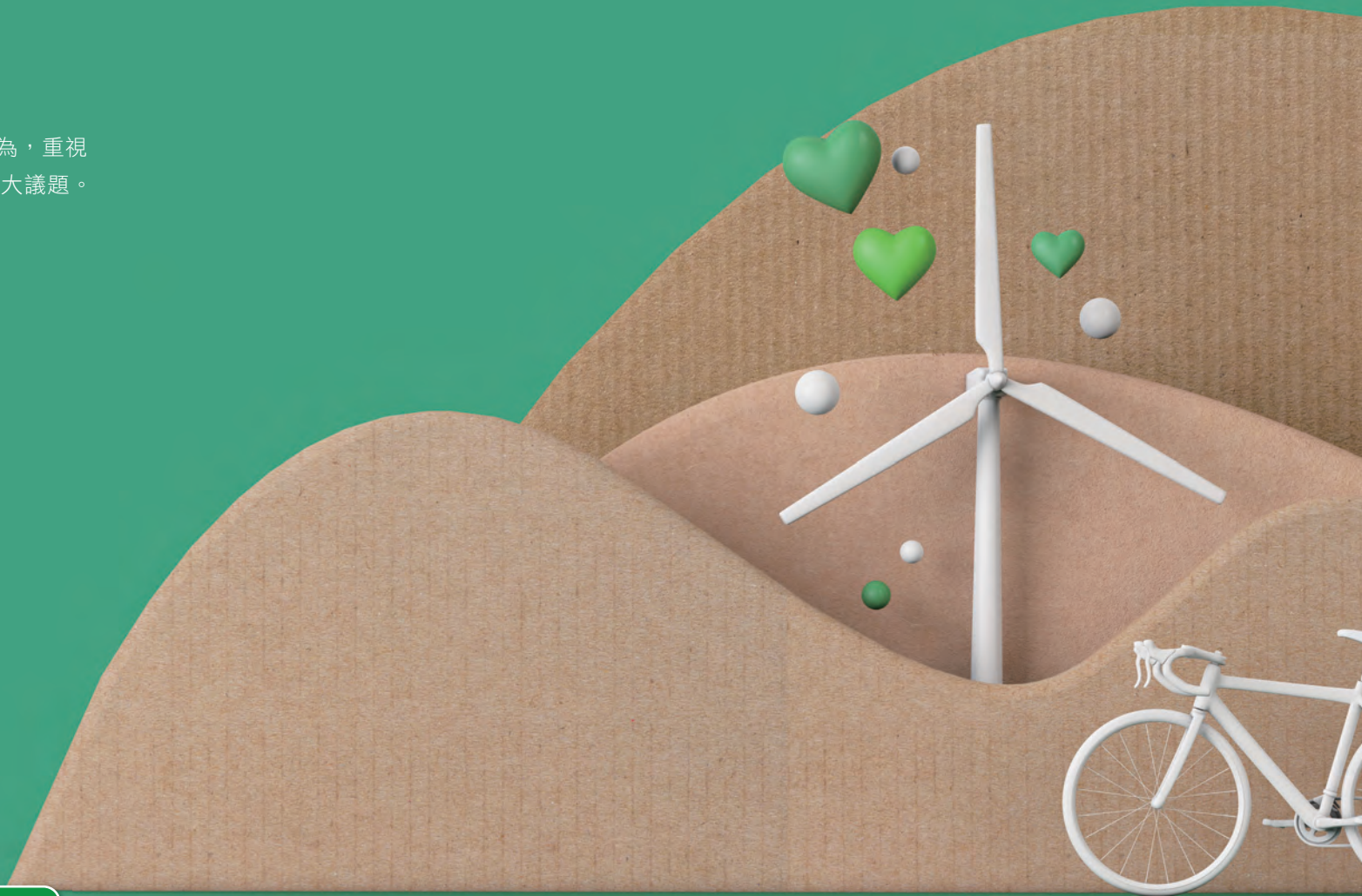
安泰銀行充足且優於同業平均的資本水準，溫和的資產成長風險及管理得宜的提存風險，獲得惠譽國際信用評等公司 (Fitch Ratings) 正面評價。惠譽國際信用評等公司於2022年4月12日發佈的信評報告指出，對於安泰銀行的營運體質與發展基礎持續給予肯定，維持國內長期信用評等「A (tw)」，短期信用評等「F1 (tw)」。關於國票金控與安泰銀行股份轉換案，報告指出因該案後續仍待觀察，故本行長期國內評等展望維持「發展中」。



前言	關於安泰	永續經營策略	永續治理
產品服務	綠色環境	社會關懷	附錄

永續經營策略

安泰銀行積極響應聯合國永續發展目標 (SDGs)，持續精進永續作為，重視與利害關係人的溝通互動，並關注影響本行營運及利害關係人之重大議題。



永續績效與SDGs P.13

利害關係人溝通 P.15

重大議題分析 P.16

永續績效與SDGs

永續績效與聯合國永續發展目標 (SDGs)

重大議題

重要績效

永續治理

公司治理

- 連續8年於證交所「公司治理評鑑」中排名前6%-20%
- 董事會開會7次，董事出席率100%

誠信經營

- 員工參加誠信經營課程完訓率100%

法規遵循

- 本行法令遵循主管91位全數依規完成法定訓練課程
- 2021年度行內法令遵循教育訓練課程共計開設5期，受訓對象為全行員工

風險管理

- 資本適足率17.69%
- 普通股權益比率及第一類資本比率高達16.50%，國內35家商業銀行中排名第二

資訊安全

- 建置SIEM事件監控平台系統，進行網路流量及外部威脅關聯監控
- 資安人員均依規完成15小時以上資訊安全專業課程
- 全行同仁均完成3小時資訊安全教育訓練

營運與財務績效

- 營業淨收益新臺幣59.37億元
- 稅後淨利新臺幣 23.24 億元，創六年新高
- 惠譽信評維持本行國內長期信用評等A (tw)



就業與經濟成長



和平、正義與健全制度



重大議題

重要績效

產品服務

客戶服務與保護

- 財富管理客戶滿意度4.79（五分制），消費金融客戶滿意度98%（百分比制）
- 客服中心服務水準86.1%
- 員工參加公平待客課程完訓率100%

數位金融

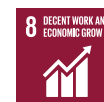
- 網路/行動銀行客戶數年成長率6.9%
- 信用卡電子帳單客戶數年成長率8.9%
- 網路/行動銀行帳務交易量年成長率7.5%
- 推出線上櫃台，提供存匯、貸款、申辦信用卡及網路銀行服務

申訴與溝通機制

- 客訴案件95件，客訴回覆率100%

普惠金融

- 小型及新創企業放款戶數135家，放款餘額252億元
- 勞工紓困貸款承辦件數521件
- 舉辦31場線上理財說明會，1,231人次參與



就業與經濟成長



減少不平等



重大議題 重要績效 社會關懷



人才吸引與留才

- 全體員工女性比例佔60.4%，管理階層女性比例達49.6%
- 非擔任主管職務之全時員工薪資平均數為新臺幣97.9萬元，薪資中位數為80.2萬元

員工職涯發展

- 員工每人平均受訓時數40.2小時

員工健康與職場

- 舉辦9場醫師健康諮詢及7場健康講座
- 全行舉辦2次災害應變教育訓練及演練，共2,898人次參與
- 分行舉辦2次安全防護教育訓練及演練，共計880人次參與

社會參與

- 2021年4月「孩有未來」公益微電影首播
- 「孩有未來101音樂會」與愛心市集活動募得約233萬元
- 全台捐贈255個內含民生必需物資與食品的村里平安箱給弱勢家庭



永續金融

- 離岸風電專案融資預計效益，總發電機數211座風機，總裝置容量1739.2 MW，年產電力48.2億度
- 離岸風電及太陽光電融資預計效益，年產電力77.8億度，約供應約216萬戶家庭一年使用
- 2021年底ESG類型基金檔數成長至48檔，總銷售量年成長率逾121%

供應商管理

- 採購支出100%來自國內在地供應商
- 將社會及環境因素納入供應商遴選標準，年度新廠商100%以此標準遴選
- 供應商簽署「企業社會責任自評」與「人權及環境永續承諾書」率100%

綠色營運

- 2021年用電量及二氧化碳排放量較2016年減少20.5%
- 綠色採購金額達197.6萬元

氣候治理與策略

- 2021年投融資高碳排產業暴險占比9.63%
- 2021年再生能源專案融資占比成長2.1%

重大議題 重要績效 綠色環境



利害關係人溝通

安泰銀行重視所有利害關係人的意見與建議，與各利害關係人之間皆設有多元溝通管道，由不同權責單位負責與各類利害關係人交流。安泰銀行公司網站設有「利害關係人專區」，以瞭解並妥適回應其所關切之重要企業社會責任議題。安泰銀行依循AA1000利害關係人議合標準(AA1000 Stakeholder Engagement Standard)的五個面向：影響力、關注度、責任、依賴度和多元觀點進行評估，同時參考金融同業關注議題及內部討論，最後依重要性辨識出七類利害關係人。



利害關係人專區



股東常會



發行年報



法人說明會



股務服務中心

利害關係人溝通管道

利害關係人	關注議題	溝通頻率	溝通管道	溝通實績
<p>客戶</p>	誠信經營	◎ 每月	進行分行服務電訪調查	<ul style="list-style-type: none"> ■ 財富管理客戶滿意度4.79分（五分制），消費金融客戶滿意度98%（百分位制） ■ 舉辦31場線上理財說明會 ■ 客訴案件95件，客訴回覆率100% ■ 客服中心接獲208,317服務通數，服務水準86.1%
	顧客服務與保護	◎ 每月	進行客戶滿意度調查	
	申訴與溝通機制	◎ 常態性	設置客服中心，提供客服專線、客服網路頁面	
	資訊安全	◎ 常態性	設置各分行服務意見信箱	
	數位金融	◎ 常態性	設置客戶服務及申訴專線於公司網站利害關係人專區	
	普惠金融	◎ 不定期	舉辦投資理財說明會、講座	
<p>員工</p>		◎ 常態性	運用「安泰e學網」學習平台推動數位學習	<ul style="list-style-type: none"> ■ 線上學習課程佔比90% ■ 每位員工訓練平均時數40.2小時、平均次數22.5次、平均經費2,810元 ■ 2021年申訴案件0件
	人才吸引與留才	◎ 常態性	設置高階主管信箱	
	員工職涯發展	◎ 常態性	設置員工申訴及檢舉信箱於公司網站	
	員工健康與友善職場	◎ 不定期	發布內部公告、電子郵件或錄影談話	
		◎ 不定期	召開勞資協商、勞資會議	

利害關係人	關注議題	溝通頻率	溝通管道	溝通實績
<p>政府機關</p>	誠信經營	◎ 常態性	設置主管機關專屬聯繫窗口	<ul style="list-style-type: none"> ■ 完成「機構投資人盡職治理守則」遵循聲明、盡職治理報告及股東會投票紀錄 ■ 及時回覆主管機關詢問 ■ 主動參與與主管機關各項相關會議 ■ 證交所「公司治理評鑑」連續8年排名前6%-20%
	公司治理	◎ 常態性	參與政府舉辦的評鑑	
	營運與財務績效	◎ 常態性	運用多元管道如公文、電子郵件或電話進行雙向溝通	
	風險管理	◎ 不定期	參與主管機關政策宣導會議或座談會	
	法規遵循	◎ 不定期	配合主管機關監理及稽核	
	資訊安全	◎ 不定期	揭露最新資訊於公開資訊觀測站或公司網站	
	氣候治理與策略	◎ 不定期		
<p>股東 / 投資人</p>	誠信經營	◎ 每年	召開股東會	<ul style="list-style-type: none"> ■ 2021年召開1次股東常會，1次股東臨時會 ■ 中文線上法人說明會1場 ■ 公開資訊觀測站發布重大訊息29則 ■ 惠譽信評維持安泰銀行長期信用評等A (tw)，評等展望發展中
	公司治理	◎ 每年	發行公司年報及企業社會責任報告書	
	營運與財務績效	◎ 每年	舉辦法人說明會	
	風險管理	◎ 每年	接受信用評等	
	資訊安全	◎ 常態性	設置中英文網站及投資人關係專區	
	永續金融	◎ 不定期	揭露最新資訊於公開資訊觀測站及公司網站	
<p>供應商</p>		◎ 常態性	訂定財務暨費用支出管理辦法	<ul style="list-style-type: none"> ■ 供應商簽署率100%
	誠信經營	◎ 常態性	訂定取得或處分資產處理準則	
	供應商管理	◎ 常態性	要求簽署人權及環境有續條款承諾書及合約納入ESG條款	
	綠色營運	◎ 不定期	舉辦業務說明會、招商投標及議價會議	
		◎ 不定期	拜訪交流	
<p>媒體</p>	營運與財務績效	◎ 常態性	設置專責單位及發言人機制	<ul style="list-style-type: none"> ■ 公開資訊觀測站發布中/英文重大訊息29則 ■ 新聞稿發布11則
	資訊安全	◎ 不定期	舉辦記者會或說明會	
		◎ 不定期	發布新聞稿	
<p>一般民眾</p>	社會參與	◎ 常態性	進行公益捐獻	<ul style="list-style-type: none"> ■ 2021年4月「孩有未來」公益微电影首播 ■ 舉辦31場線上理財說明會
	供應商管理	◎ 不定期	舉辦及支持社會公益活動	
	綠色營運	◎ 不定期	舉辦理財、投資、健康講座	

重大議題分析

安泰銀行參考AA1000當責性原則標準 (AA1000 AccountAbility Principles Standard) 及全球永續性報告協會 (Global Reporting Initiative) GRI準則 (GRI Standards) 的四大原則：重大性、永續性脈絡、完整性、利害關係人包容性，依據鑑別、排序、確證、檢視等步驟，進行重大議題分析。

階段 1 鑑別

安泰銀行首先根據金融同業標竿關注之議題及報告書工作小組內部討論，界定並鑑別出七類利害關係人。工作小組接著研究聯合國永續發展目標 (SDGs)、永續會計準則委員會SASB準則等國際永續發展趨勢，掌握永續性脈絡，並以環境、社會和企業治理 (ESG) 三大面向，鑑別具高度衝擊之重大議題。

階段 2 排序

本行向各單位代表、內部同仁發放問卷，了解日常營運上與各利害關係人互動之經驗，針對各重大議題「對利害關係人關注之程度」以及「對公司營運的衝擊與影響程度」進行整體評量，以確保重大議題產出之重大性、完整性與包容性。而後本行將各重大議題衝擊和影響的分數進行初步排序，18個重大議題中，有11個高度關注議題、7個持續關注議題。高度關注議題將作為本報告書揭露重點，並對應到相關聯的GRI主題，回應七大利害關係人關心之議題。

階段 3 確證

本報告書工作小組依據各重大議題之評分進一步產生重大議題矩陣圖。為確保重大性議題的鑑別結果符合GRI四大原則，工作小組再進一步邀請高階主管就前述之結果及落點分布進行討論，並確認最終之重大議題矩陣圖。

階段 4 檢視

重大議題經確證後，報告書也將明確揭露每個重大議題的管理方針和成果績效。未來安泰銀行亦將持續與利害關係人保持雙向且即時的多元溝通管道，以確實掌握利害關係人的需求及期待，主動回應其所關注的議題。而後每年的報告書出版時，安泰銀行將重新檢視重大性議題矩陣，並視情況規劃與利害關係人進一步之溝通，以確認是否需要進行調整。








重大議題矩陣圖



重大議題說明與衝擊邊界

重大議題	GRI主題	重大議題對安泰的意義	對應章節	衝擊邊界						
				組織內部		組織外部				
				公司及員工	客戶	政府機關	股東投資人	供應商	媒體 一般民眾	
公司治理	一般揭露	秉持公司核心價值，以永續經營為目標，管理營運風險與機會，促進業務健全發展、提升營運績效及公司價值，增加投資人投資意願	永續治理	●		●	●			
誠信經營	反貪腐 (205) 反競爭行為 (206)	落實企業誠信經營，防範企業之貪腐、賄賂及不公平競爭之情事，確保企業依循內部管理機制並遵循相關法令，建立利害關係人之信任及維護企業形象	永續治理	●	●	●	●	●		●
營運與財務績效	經濟績效 (201)	強化企業營運的穩定性與透明度，將經營理念及願景體現在工作中，提升財務及經營績效，對股東或投資人負責	關於安泰	●		●	●	●		
風險管理	一般揭露	整合傳統風險（包含財務、營運等）與新興風險（包含政經事件、環境、氣候變遷等），建置風險預防與管理機制、風險鑑別、擬定落實風險預防與減緩措施	永續治理	●	●	●	●			
永續金融	間接經濟衝擊 (203)	結合核心職能，以環境永續為己任，投資再生能源及其他綠能相關金融產品，支持再生能源市場，達成環境永續發展目標	綠色環境	●	●	●	●			●
顧客服務與保護	行銷與標示 (417)	確保客戶服務品質及各項顧客權益保護，妥善維護客戶關係，透過各項創新服務提升客戶滿意度，取得信任資本並創造雙贏局勢	產品服務	●	●					

重大議題	GRI主題	重大議題對安泰的意義	對應章節	衝擊邊界							
				組織內部		組織外部					
				公司及員工	客戶	政府機關	股東投資人	供應商	媒體	一般民眾	
 法規遵循	社會經濟法規遵循 (419)	確保公司治理及內部作業流程均符合最新法令規範，同時提供前瞻性預防及諮詢效用，排除可預見法令之風險	永續治理	●		●	●	●			●
 人才吸引與留才	市場地位 (202) 勞雇關係 (401) 員工多元化與平等機會 (405) 不歧視 (406)	建立具競爭力之薪酬制度，提供平等、完善之薪資制度，打造多元化與具包容性的職場，消弭任何形式的偏見	社會關懷	●		●	●				
 數位金融		掌握最新金融趨勢，透過金融科技與創新，改變金融服務模式，提供更效率且便捷的產品服務，創造更好的金融體驗	產品服務	●	●						
 資訊安全	客戶隱私 (418)	維護員工、客戶、供應商、股東等利害關係人及營運相關之資訊安全，避免營運資料、機密或個人資訊外洩或遭受破壞	產品服務	●	●	●	●				
 員工職涯發展	訓練與教育 (404)	建置人才發展制度，包含人才培育、透明升遷、員工職涯發展、工作輪調機制、績效考核等各項制度，提升員工職能並激發潛能	社會關懷	●		●					

重大議題	GRI主題	重大議題對安泰的意義	對應章節	衝擊邊界							
				組織內部		組織外部					
				公司及員工	客戶	政府機關	股東投資人	供應商	媒體	一般民眾	
 氣候治理與策略	經濟績效 (201)	強化企業因應氣候變遷的預防及應變能力，包括氣候風險治理與辨識之回應、溫室氣體盤查及減量措施、產品/服務生命週期的碳排放資訊揭露等	綠色環境	●	●		●	●			
 供應商管理	採購實務 (204) 供應商環境評估 (308) 供應商社會評估 (414)	關注不同類型供應商於治理、環境和社會等永續面向之管理績效，逐步強化具有在地採購和綠色採購等特質之供應鏈的發展策略，並建立有效溝通管道	綠色環境	●		●		●			
 普惠金融	間接經濟衝擊 (203)	以顧客需求為出發點，推出多元化商品組合，提升社會大眾包括弱勢族群的金融服務可及性、使用性及品質	產品服務	●	●	●					●
 員工健康與友善職場	勞雇關係 (401) 職業安全衛生 (403)	落實職業安全、健康與衛生管理，預防並降低員工職業災害或職業病發生風險，打造健全的員工照顧與福利制度，保障員工權益	社會關懷	●		●					●
 綠色營運	能源 (302) 水與放流水 (303) 排放 (305) 環境保護法規遵循 (307)	推動能源、水資源之減量管理及原物料的有效利用，有效提升資源使用效率，降低營運成本及對環境造成的影響	綠色環境	●				●			●

重大議題	GRI主題	重大議題對安泰的意義	對應章節	衝擊邊界							
				組織內部		組織外部					
				公司及員工	客戶	政府機關	股東投資人	供應商	媒體	一般民眾	
 社會參與	間接經濟衝擊 (203) 當地社區 (413)	投入社區及公益活動，運用企業資源幫助一般民眾及弱勢族群解決問題，關懷社區發展，建立企業良好品牌形象	社會關懷	●	●	●				●	●
 申訴與溝通機制	客戶隱私 (418)	建立明確的溝通機制，使利害關係人透過不同申訴管道即時反映需求，妥善維護良好互動關係，建立長久信任	產品服務	●	●		●				●



前言	關於安泰	永續經營策略	永續治理
產品服務	綠色環境	社會關懷	附錄

永續治理

誠信經營是公司治理的磐石，安泰銀行落實法規遵循與內稽內控，並透過風險管理有效預防與調適風險，在兼顧資訊安全等議題下，邁向企業永續。



公司治理與誠信經營 P.21

法規遵循與內控內稽 P.26

風險管理 P.29

資訊安全 P.32

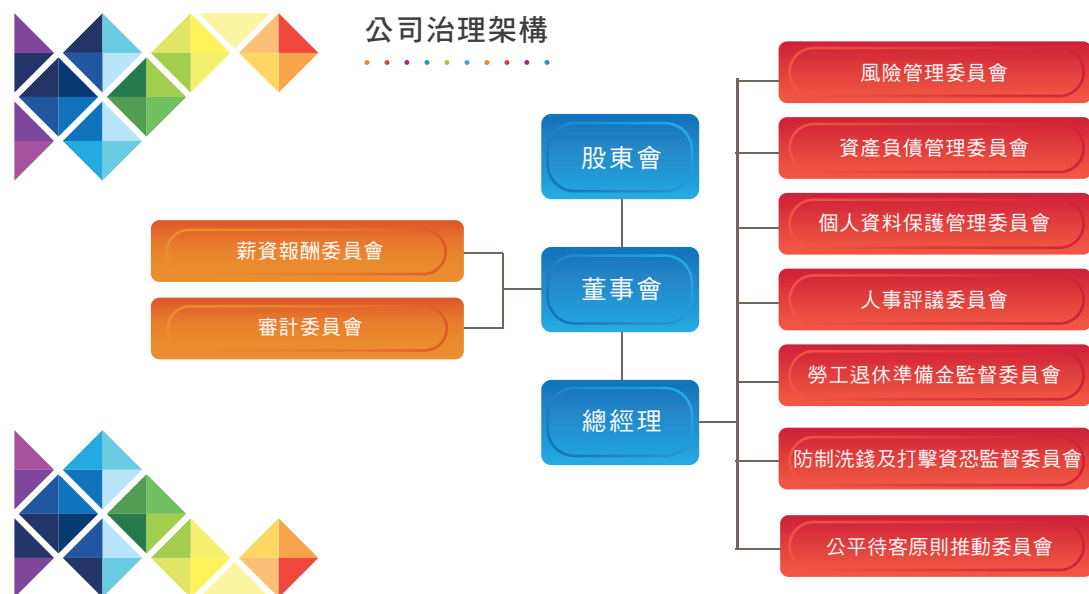
公司治理與誠信經營

健全、透明及有效率之董事會是良好公司治理之基礎。安泰銀行董事會為公司最高治理機構，提供經營階層嚴謹的監督與指導，董事會共有11席次，董事8席，獨立董事3席。於內重視誠信經營，制定各項準則供全體員工遵循，透過訓練與溝通舉報機制，全面落實誠信經營，於外重視利害關係人溝通，確保股東權益，善盡企業永續發展。

公司治理

安泰銀行董事選舉已採行候選人提名制及單記名累積投票法，且依據法規及主管機關規範，明訂公司治理架構、相關公司章程及管理規則，並在董事會監督下，設有「審計委員會」及「薪資報酬委員會」，分別協助董事會履行其監督職責，強化公司治理及提升董事會職能。於2015~2022年連續8年榮獲臺灣證券交易所「公司治理評鑑」排名前6%-20%(第1~8屆)。

2019年5月份亦由董事會議決通過設置公司治理主管，協助本行董事深化公司治理成效，加強對經營階層的監督與指導，並確保董事會成員之間及董事與經理部門之間維持充分順暢的溝通。



董事會組成與多元化

安泰銀行於「公司治理實務準則—第四章強化董事會職能」訂有董事會成員性別平等及多元化政策。招募不同專業背景，且具備執行職務所必須之知識、技能及素養之董事，另規定多元化政策之具體管理目標：

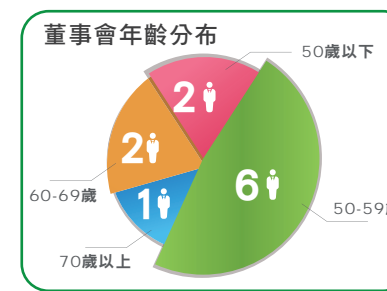
- (1) 健全公司治理:無兼任公司經理人之董事
- (2) 多樣專業背景:董事成員三分之一具財務金融背景。至少一席財會背景。
- (3) 注重性別平等:每一性別達董事席次四分之一(含)以上。

董事會應具備之能力



安泰銀行於2019年6月28日召開2019年股東常會選舉第十屆董事（含獨立董事），董事任期為三年，自2019年6月28日至2022年6月27日屆滿，連選得連任。董事會由8位董事及3位獨立董事所組成，其中包含3位女性董事，平均年齡約55歲。董事會成員分別來自台灣、日本、澳洲、英國與法國等國家之專業人士，涵蓋會計、財務金融及科技等領域之產學經驗，為本行業務與制度提供不同面向之監督及協助。

本公司董事選舉採候選人提名制，具員工身分之董事占比為0%，獨立董事占比為27%、女性董事占比為27%，為確保獨立董事之獨立性，本公司所選任之獨立董事連續任期均未超過三屆，俾得以客觀行使職權。全體董事之選任考量性別平等及多元化標準，如女性董事成員亦有3席，董事成員具備會計、產業、國際市場等不同專業背景及工作領域，兼顧專業及性別之衡平。

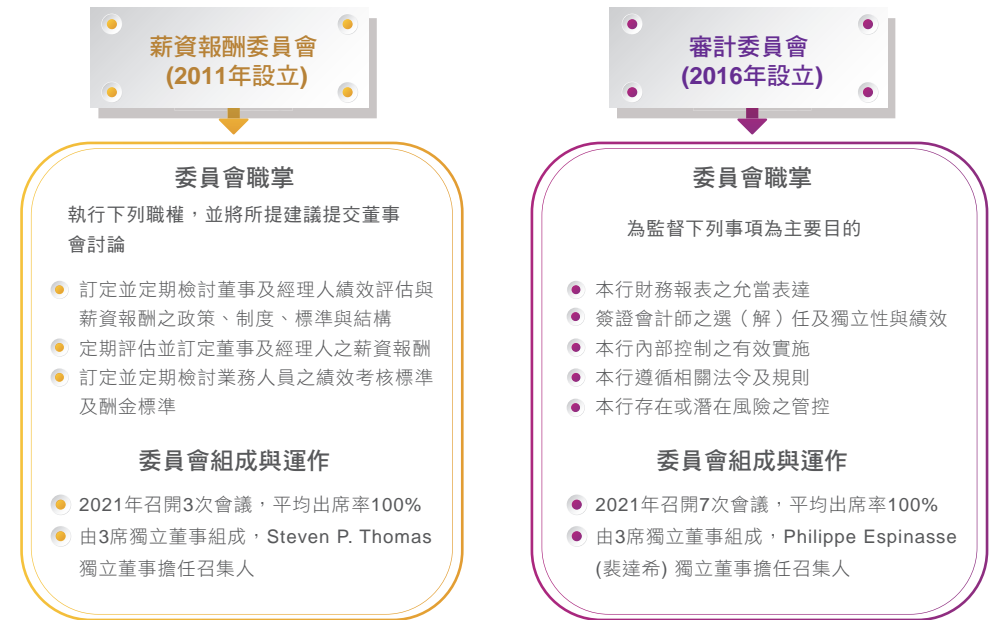


董事會職責與運作

在丁予康董事長領導下，2021年度董事會共開會7次，整體董事實際出席率達100%，為建立完善公司治理制度，持續朝向「誠信、獨立且透明」的董事會之目標發展，訂定各項董事會職掌與運作規範，詳見下表：



功能性委員會職責與運作



董事獨立性與利益衝突管理情況

安泰銀行目前有3位獨立董事，獨立董事佔董事會比例約27%。本公司訂定獨立董事職責範疇準則，其中訂定獨立董事如有反對意見或保留意見，應於董事會議事錄載明、本公司不得妨礙、拒絕或規避獨立董事執行業務。獨立董事執行業務認有必要時，得要求董事會指派相關人員或自行聘請專家協助辦理。俾利獨立董事以其獨立性與專業性，有效監督董事會之運作與公司營運。

為落實董事利益迴避，除依相關法令規定須迴避外，依據本行董事會議事準則及審計委員會組織規程，董事對於會議事項，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加入行使表決權。

董事會績效評估

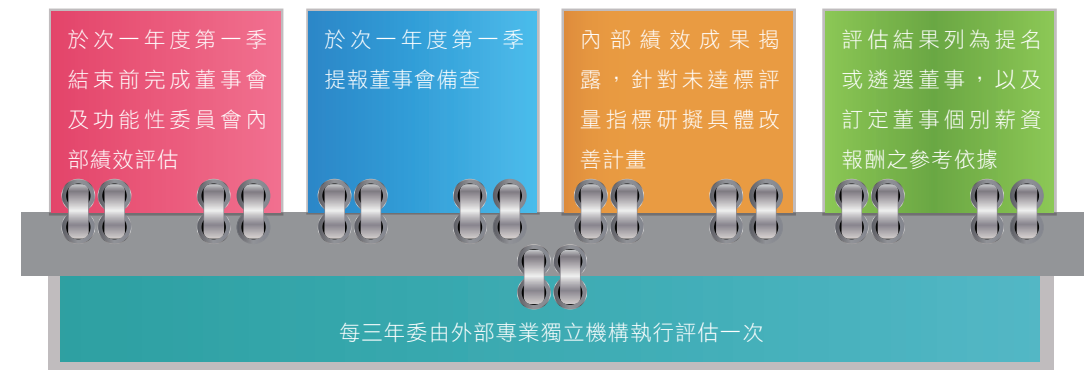
安泰銀行於2020年1月，經董事會通過制定本行「董事會績效評估政策」，訂定董事會年度內部績效評估政策與流程。評估方式包括董事會及功能性委員會內部自評、董事成員自評，及每三年一次委任外部評估單位進行績效評估；評估應於次一年度第一季結束前完成，提報董事會備查，評估結果得作為遴選或提名董事時之參考依據；並將董事績效評估結果作為訂定其個別薪資報酬之參考依據。



2021年度董事會暨功能性委員會內部績效評估作業經全體董事及董事會、功能性委員會議事單位評估完成後，於2022年1月13日提報第十屆第15次董事會。評量結果顯示，僅董事會評量項目第2項未達標之外，其餘各項均達成指標，顯見本行董事會及功能性委員會整體運作情況完善，符合公司治理之要求，所有董事均充分發揮職能，善盡董事職責。

對於未達成之項目「董事出席股東會之情形良好（出席率達1/2以上）」，項目係因疫情3級警戒，為配合召開股東會防疫作業指引之人數限制，本年度股東常會出席之董事人數為3位（出席率未達1/2以上），故未能符合該項指標。惟本行另於12/2召開股東臨時會，因疫情警戒趨緩，董事出席情形則已符合該項指標。

董事會績效評估流程



誠信經營

為確保銀行內部營運落實誠信經營政策，砥礪員工品德，樹立良好之道德行為標準，本行董事會訂定「誠信經營準則」，另由三位董事組成及高階管理層級主管列席之經營管理委員會，討論訂定「誠信經營作業程序及行為辦法」，並後續建立防止內線交易要點與道德行為準則及相關檢舉制度。2020年進一步推動董事與高階管理階層及新進員工簽署遵循誠信經營政策聲明書。在嚴謹的制度與把關下，2021年度安泰無涉及詐欺、內線交易、反競爭行為、反托拉斯和壟斷行為、操作市場之行為，亦無貪腐賄賂等違反誠信經營事件。

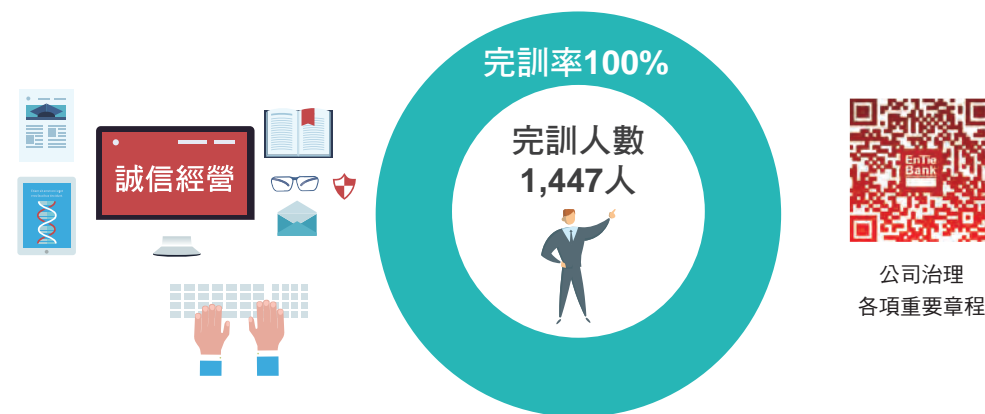
截至2021年度完成之誠信經營推動工作事項如下：

- ◎ 制定「防止內部人員內線交易遵行要點」，以禁止內部人員利用所知悉之未公開資訊從事內線交易，或洩漏予他人利用該對外公開資訊從事內線交易。
- ◎ 依據金融監督管理委員會修訂之「金融控股公司及銀行業內部控制及稽核制度實施辦法」制定「內部人員不當行為檢舉制度實施準則」，積極防範內部人員不誠信與不道德行為，並將前揭準則之核定層級提高至董事會。
- ◎ 建立不當行為檢舉通報機制，提供內外部人員公開及透明之檢舉方式，鼓勵檢舉不當之行為。
- ◎ 檢舉事項之調查標準作業程序訂定於「內部人員不當行為檢舉制度實施準則」，依被檢舉人員之層級移送調查單位查明，並注意利益迴避。該準則亦訂有檢舉保密機制，以確保檢舉人之權益。
- ◎ 調查結果如證實被檢舉人確有違反相關法令、本行道德行為準則或誠信經營相關規定者，應即要求被檢舉人停止相關行為，並依據本行內部規定為適當之處置，且必要時透過法律程序請求損害賠償，以維護本行之名譽及權益。
- ◎ 制定「道德行為準則」，導引本行董事及經理人之行為符合道德標準，並使本行利害關係人更加瞭解本行之道德標準。

安泰銀行針對誠信經營相關規範，採滾動式檢討，以有效監督本行誠信經營的落實與進步。2021年初即針對誠信經營各項作業流程與遵循情形進行評估，並於董事會進行年度報告，作為後續落實與提昇之依據。

教育訓練與宣導

自2016年起，安泰銀行已將誠信經營宣導納入全行線上法定教育訓練課程與新進員工法定必修課程中，所有在職同仁均需完成訓練課程及誠信經營風險自評，完成率100%；另外於新人訓練也會有相關必修課程。2021年針對全體員工之線上誠信經營教育訓練內容包含：誠信的重要及避免違反之道、本行誠信經營政策重要規範宣導、銀行員不當行為實例、本行確保誠信經營之具體作為及誠信經營風險自評問卷等。相關內規也揭露於內外部網站並有設立舉報管道，供客戶與員工檢舉不誠信行為，達到全面性之透明溝通。另每年亦定期針對董事會進行教育訓練，向所有董事及高階主管傳達本行誠信經營政策，2021年度11位董事全體出席，完訓率100%，完成同仁、高階主管與董事三面向之宣導及教育。



舉報管道與舉報者保護

安泰銀行為落實誠信經營政策與道德行為準則，同時鼓勵員工呈報任何非法或違反法令規章之情事，本行針對員工、經理人和董事之誠信與道德行為標準建立相關檢舉制度及處理要點，並於後擴大修訂為「安泰商業銀行內部人員不當行為檢舉制度實施準則」。現行檢舉管道包含有「檢舉信箱」、「檢舉專線」及「檢舉傳真」。透過各檢舉管道，不論是本行員工及外部人士，只要提供具體之事證及聯絡方式等相關資料，即可舉報本行任何財務、道德、誠信及疑似相關不當或不法行為。對於接獲之舉報與後續調查，本行均採保密與審慎之態度處理。此外，檢舉情事經查證屬實者，得依舉報者檢舉之情事輕重，酌予獎勵；如係虛報或惡意指控者，亦得審酌情節輕重依相關懲處規定辦理，以達實質之獎勵與懲處。而檢舉情事如經查證屬實，業務權責單位須檢討相關內控及作業程序，並提出改善措施，以杜絕相同情事再次發生。下表顯示歷年透過檢舉信箱與電話接獲檢舉之案件次數，歷年經調查後並無確定成立之案件數。



法規遵循與內控內稽

安泰銀行積極關注主管機關所推行之金融政策與法令之變更，主動因應法規變化，即時修調各項內規，輔以經常性員工溝通與教育訓練，嚴格遵守規範。透過內部控制與稽核制度，持續精進與提升內部管理。

法規遵循

安泰銀行依據「金融控股公司及銀行業內部控制及稽核制度實施辦法」訂定「法令遵循制度實施準則」，設置職位等同副總經理之法遵長，擔任總機構法令遵循主管，綜理法令遵循事務，另由法務暨遵法部專責本行法令遵循制度之規劃、管理及執行，法遵長依規每半年須向審計委員會及董事會報告全行法令遵循業務執行情形。本行於總行管理單位、個金分行及法、消金區域中心均有設置法令遵循主管，以推動辦理法令遵循事宜，落實本行內部規範之導入、建置與實施。至2021年底，本行法令遵循人員人數：法遵長1人、法令遵循專責單位主管及所屬人員7人及各單位法令遵循主管83人，共計91人。

重要金融法令修訂重點及本行因應措施

- 1 金融監督管理委員會2021年9月23日發布修正「金融控股公司及銀行業內部控制及稽核制度實施辦法」。本行已配合前揭修正內容，於2021年11月4日第10屆第14次董事會會議決議，本行資訊安全長由營運長張副總經理人偉兼任，並自2021年11月5日起生效。另於出具本行2021年度內部控制制度聲明書時，將資訊安全整體執行情形納入聲明書。
- 2 台灣證交所2021年12月8日公布修正「上市上櫃公司治理實務守則」部分條文。本行擬配合修正「安泰商業銀行公司治理實務準則」相關條文：
 - A. 增訂本行召開實體股東會宜以視訊輔助股東會之規定。
 - B. 為防範內線交易，增訂於年度和每季財務報告公告前一定期間，本行董事不得交易股票之規定。
 - C. 為將應揭露公司治理相關資訊由13項應揭露事項整合成4項；另保留原參照「銀行業公司治理實務守則」第71條所列4項應揭露事項。
 前述修正條文預計呈送本行2022年5月6日第10屆第17次董事會會議核議。
- 3 銀行公會2021年8月31日為強化管理專員關聯戶之監控機制，公告修正「銀行防範理財專員挪用客戶款項相關內控作業原則」，並自2022年1月1日起生效。本行配合前述修正內容之因應措施如下：
 - A. 於個金營運管理項下設置「獨立組織」，執行理財專員之交易監控程序、進行異常交易後續調查等作業。
 - B. 依據「疑似理財專員挪用客戶款項之態樣」例示表提供之四大類型態樣，並配合AML系統提供之資源，增修現行理財專員異常交易監控報表。
 - C. 配合前揭獨立組織之設置，及依應加強對帳單管理作業及對客戶電子信箱正確性檢核等要求，修正「個人金融總處個金營運管理部分層負責明細表」及財富管理相關內部規範。

政策與法令遵循計劃的落實

安泰銀行法令遵循業務除每季辦理「本行內部規章配合外部法規函令修正、頒布之檢視作業」、每半年一次之全行法令遵循自評作業及年度法令遵循考核作業外，並依照銀行公會訂定「銀行內部控制三道防線實務守則」之精神，對於稽核查核及作業風險遵循之缺失進行分析，及就改善意見提出因應措施，供缺失單位參考執行。

溝通與教育訓練

為了確保全體同仁瞭解各項內外部規定與法規，並全面落實於日常工作的每一個環節，安泰銀行不僅即時以數位形式提供同仁最新法令規章與裁罰案例，更由各單位法令遵循主管於晨、夕會向行員宣導遵行。教育訓練的部分，除既有之法定訓練，亦提供多項行內訓練，加深同仁的知識與概念，以全面落實法規遵循。詳細員工溝通與訓練方式如下：

內部溝通

為使全體同仁能即時取得最新資訊，法務暨遵法部將以電子公告方式隨時揭露相關金融法令規章修正施行之訊息，由各單位法令遵循主管於晨、夕會向行員宣導遵行，相關授課情形應紀錄於法令遵循制度授課紀錄表及簽到表並設卷備查

教育訓練

法定訓練

2021年法遵人員在職教育訓練因疫情採取向金融研習院報名團體線上課程之方式辦理，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」，應在職教育訓練之法遵人員均依規完成法定時數訓練課程

行內訓練

2021年度對全行所施辦之教育訓練，除既定之「防制洗錢」、「個資保護」、「員工保密」、「公平待客原則」課程外，另為增進全體同仁遵法意識，以提升本行法令遵循文化，爰增加「法遵落實與主要缺失裁罰檢討」之訓練課程

2021年度行內法令遵循教育訓練課程

<h4>課程名稱</h4> <ul style="list-style-type: none"> ○ 公平待客原則教育訓練 ○ 法遵落實與主要缺失裁罰檢討 ○ 員工保密教育宣導暨個人資料保護法宣導 	<h4>年度開設期數</h4> <ul style="list-style-type: none"> ○ 共開設3期訓練課程 ○ 共開設1期訓練課程 ○ 共開設1期訓練課程 	<h4>受訓對象</h4> <ul style="list-style-type: none"> ○ 全行員工
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------



洗錢防制管理框架



2021年度法定教育訓練 (洗錢防制及打擊資恐)3月專班 2021/3/30 - 2021/4/16	1 小時	1,484 人	補訓人數 6 小時 2021/11/22~12/31
2021年度法定教育訓練 (洗錢防制及打擊資恐)10月專班 2021/10/25 - 2021/11/22	1 小時	1,441 人	補訓人數 34 小時 2021/11/22~12/31

內控內稽

安泰銀行依據中華民國銀行商業同業公會全國聯合會所訂定「銀行內部控制三道防線實務守則」建立內部控制三道防線架構。明確界定三道防線之權責範圍，且各單位瞭解各自在整體風險及控制架構所扮演之角色與功能，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。

稽核室係依金融監督管理委員會「金融控股公司及銀行業內部控制及稽核制度實施辦法」規定設立，隸屬董事會，協助董事會及管理階層查核及評估內部控制制度，以確保其持續有效。稽核室以獨立超然之精神，執行稽核業務，其主要工作為依據年度稽核計畫對公司辦理查核業務、輔導各單位辦理自行查核工作、定期追蹤與覆查內、外部查核缺失改善進度，並定期向獨立董事、審計委員會及董事會報告稽核工作執行情形。對公司整體營運、組織運作及制度建立之執行，具相當效益。

本行2021年已依「金融控股公司及銀行業內部控制及稽核制度實施辦法」編製年度稽核計畫，並依稽核計畫完成各項稽核工作，包括對國內營業、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，實際查核頻率與主管機關之規定相符，2021年度查無制度面重大影響缺失及異常事項。

本行2021年未受金管會裁罰及未有因相關訴訟導致金錢損失案件。



稽核通報聯繫機制

本行稽核室針對稽核業務內部通報之運作，已建立相關聯繫及回饋機制，含括內容如下：

- 1 稽核室針對內、外部稽核缺失，會提出或函轉書面意見，請權責單位回覆改善措施，並由稽核室列管追蹤改善辦理情形
- 2 稽核室每季彙整稽核查核重要缺失意見，提供予法務暨遵法單位，供其辦理各單位法令遵循考評作業
- 3 稽核室不定期及定期向獨立董事、審計委員會及董事會之通報聯繫作業，含括：
 - ◎ 每季擬具「稽核業務報告」提報董事會
 - ◎ 每半年向審計委員會報告稽核業務
 - ◎ 每年辦理「董事與稽核人員座談會」



風險管理

安泰銀行重視風險管理，建立完善管理制度與程序以有效衡量與監控風險，並針對鑑別之風險研擬管理控管措施。風險管理範疇包含信用風險、市場風險及銀行簿利率風險、作業風險、流動性風險、策略及商譽風險等，並緊密關注全球風險狀況，適時調整相關執程序。

風險管理組織架構及管理機制

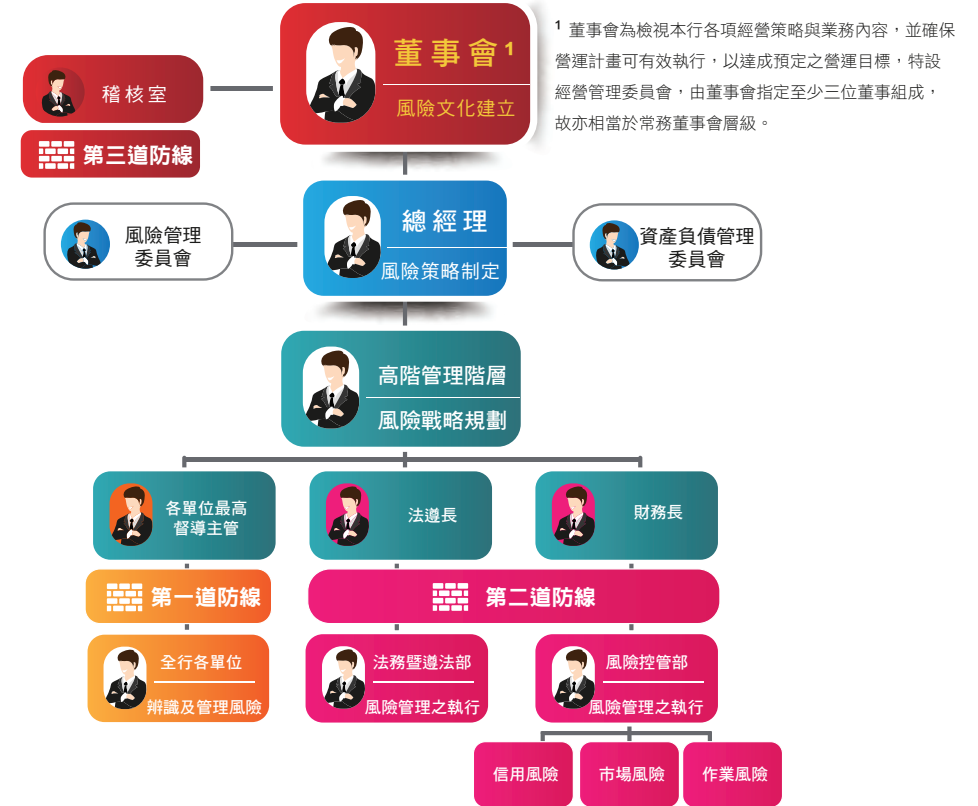
為有效監督各類風險管理事務，確保全行各項風險管理執行成效能符合本行之風險管理政策及主管機關相關規範，安泰銀行設有「風險管理委員會」，由總經理擔任召集人，每兩個月定期召開會議，並定期向董事會呈報風險管理報告。2021年風險管理委員會共計開會6次。

風險管理政策

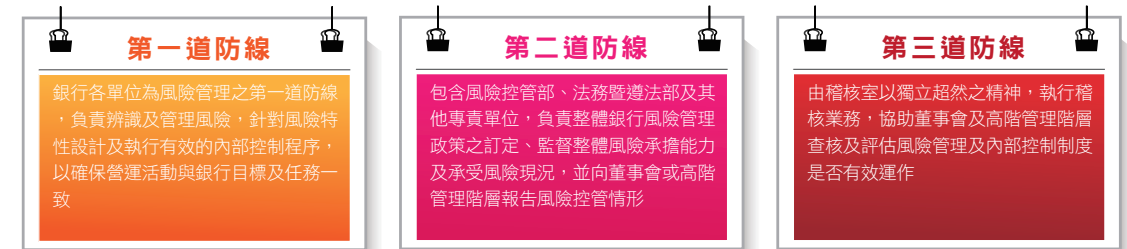
安泰銀行依據董事會核定之「安泰商業銀行風險管理政策及程序」，以有效辨識、衡量、監督及控制各項風險，並作為風險管理之重要依據。本行於從事各項業務時，皆應依前述政策所揭示之原則，將可能產生之風險控制在可承受之範圍內，並在確保資本適足之情況下，達成風險與報酬合理化目標。



風險管理組織

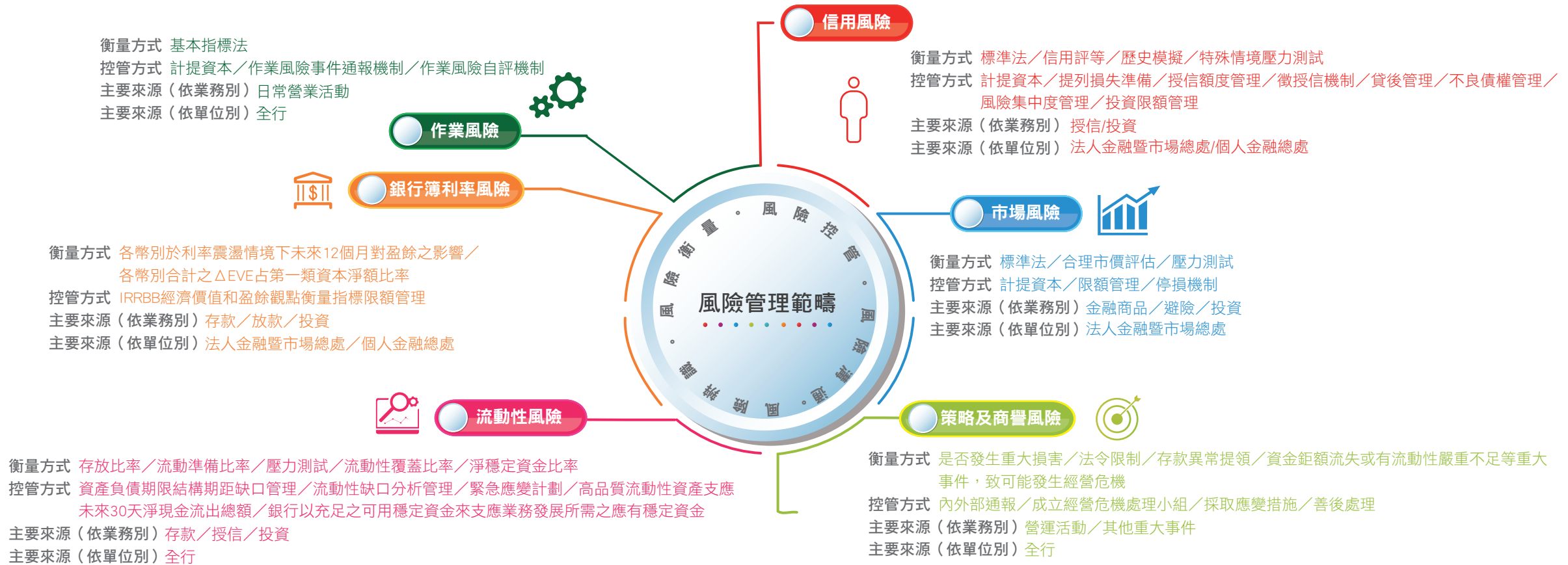


風險管理三道防線

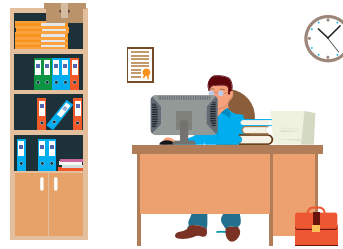


風險管理範疇

安泰銀行將主要風險分為六類，依據不同業務別的風險，制定不同的衡量與控管方式，讓風險降到最低，以提供最優質的服務，建構穩定的企業根基。



防疫應變



1. 適時啟動彈性分流上班、異地辦公機制。
2. 落實執行防疫健康管理及通報機制。
3. 制定客服中心備援計劃執行流程。
4. 制定營業單位人員如需隔離之因應措施。
5. 要求資訊部門做好資安防護與監控。

1. 員工得視需要申請防疫照顧假、疫苗接種假。
2. 投保防疫暨疫苗險，保護同仁健康安全。



本行因應疫情升級，已啟動「防疫應變小組」，研議及執行各項因應與應變機制，並視疫情發展實施「異地辦公、上班分流、採購防疫物資、投保防疫暨疫苗險」等各項防疫措施。

1. 辦公環境定期清潔與消毒，防疫物資採購及補充。
2. 如有召開會議之必要，儘可能以電話會議方式進行。
3. 實體訓練課程改以線上訓練方式進行。
4. 客戶進入營業廳需測量體溫、配戴口罩及實聯制。
5. 加強對客戶容易接觸之區域以酒精進行消毒。



資本適足性管理揭露

安泰銀行的資本適足率悉依金融監督管理委員會「銀行資本適足性及資本等級管理辦法」及「銀行自有資本與風險性資產之計算方法說明」之規定計算。下表呈現依據金管會所頒布「本國銀行壓力測試規劃」及所設定之情境辦理壓力測試之結果：

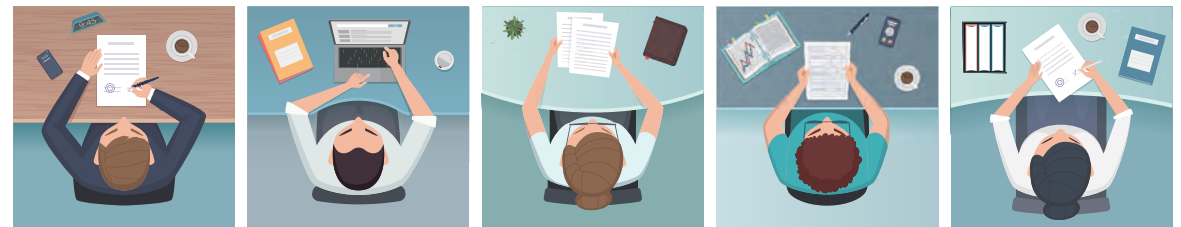
項目	基準日(2021.12.31)	輕微情境	嚴重情境	法定標準
普通股權益比率	16.50%	16.32%	15.29%	7.0%
第一類資本比率	16.50%	16.32%	15.29%	8.5%
資本適足率	17.69%	17.03%	16.00%	10.5%
槓桿比率	9.74%	9.68%	9.13%	3.0%

壓力測試結果，本行資本適足相關比率均仍遠高於法定要求標準，顯示本行自有資本充足，資本適足性無虞。



危機處理應變機制

安泰銀行依據主管機關頒布之各項規範，訂定「經營危機應變處理準則」、「營運持續管理政策」、「災害緊急應變辦法」及「安全維護作業準則」。依據上述應變計畫，本行設有緊急應變小組、緊急連絡通報機制、安全維護督導小組、危機處理程序、業務復原措施及客戶服務權宜措施等，倘發生重大危機，則依據該上述計畫及相關規定進行危機處理。本行另訂有「重大訊息各部室負責事項分配表暨申報作業程序」，作為本行重大資訊處理及揭露機制之依據，並不定期檢討精進本作業程序以符合現行法令及實務管理需要。



資訊安全

安泰銀行持續精進資訊安全管理，強化防護力，除了設置明確管理機制與專責單位處理資訊安全防護，亦透過教育訓練與宣導持續提升全體員工資訊安全觀念，輔以通報流程來確保全面性落實與管理。2021年並未有接獲相關侵犯隱私權之投訴案件。針對監督機關亦無接獲通報有相關之投訴案件。另，2021年亦無資訊外洩事件，亦無與個資相關的資訊外洩事件及受影響的顧客。

資訊安全目標與策略

安泰銀行為維護作業環境之資訊安全及服務客戶之理念，除日常嚴謹之資訊安全控管措施，並且定期依照主管機關相關資安法規進行內部規章修訂，精進資訊安全管理作業，以提昇本行之服務品質。目標即是建立安全作業環境，提供有效、正確、迅速服務。同時配合金融資安行動方案推行，訂立國際資安管理標準ISO27001之導入時程，以期更安全便利的金融服務願景。

為有效落實資訊安全，本行設立下列資安專責單位及組織，執行資訊安全相關管理作業：

- 遵循資訊安全法規要求、執行合規檢視及資訊安全通報管理作業，包含：辦理本行資安行動方案推行、資訊安全管理作業之規章擬擬、管理方法設計、管理工作執行，執行結果監督、弱點改善
- 資訊安全專責單位每年第一季將前一年度資訊安全整體執行情形，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第二十七條第一項規定辦理內部控制制度聲明書之出具、揭露及公告申報，並由資訊安全長聯名出具
- 全行資安會議由資訊安全長主持，並邀請相關部門主管列席討論，審議有關本行資訊安全政策提案，並針對全行資訊安全執行情形由資訊安全專責單位報告並進行研討



- 每季定期召開會議，檢視各項資訊安全作業執行情形及進度

資訊安全管理機制

本行資訊安全管理機制是以科技運用部署防護機制，以法令遵循持續檢視內部作業流程及規範，持續落實資訊安全於日常業務的執行，以下為本行現行之資訊安全管理重點機制與措施。



數位資料保護及應變措施

安泰銀行致力於保障客戶權益，針對客戶數位資料保護，採行相關防護措施，以期於意外發生時能確實保護數位資料安全，並降低可能之損害。

個資掃描作業及採行相關防護措施

本行針對全行電腦資料定期實施個資掃描，確保所有個資均已加密保護。另針對本行內部傳送個資資料至外部採行系統嚴格監查機制，以確保個資資料安全

硬體管制措施

本行於內湖資訊機房設置門禁、防火設備及警衛等安全防護措施，用以防範天然災害及人為之強力蓄意破壞

異地備援機制

本行異地備援中心位於宏碁龍潭渴望園區。中心內建置專屬備援主機及Hot site即時備援方式，並每年定期舉辦一次災害備援演練，以確保異地備援系統之可用性

災變復原程序

於本行「資訊中心災變復原管理作業細則」訂立相關災變復原程序，於遭遇重大災變時，以保護員工優先，並於最短時間內恢復營運以保障客戶權益，確保企業持續經營



教育訓練與宣導

安泰銀行持續強化對同仁資訊安全教育訓練，定期對全行同仁實施社交工程演練及教育訓練課程，以提高同仁資訊安全威脅意識，將資訊安全文化深植於日常工作。訂定「資訊安全行為要點」規範同仁正確使用資訊系統，避免不必要資訊安全威脅並減少管理成本，並規定每年資安人員須接受15小時以上資安專業課程或資安職能訓練，全行同仁則須接受3小時資訊安全教育訓練，瞭解新興資訊安全威脅，建立良好資訊安全觀念與作業習慣，以提升服務品質。

另外亦透過內部公佈欄進行資安宣導，將近期發生之重大資安事件以及本行配合主管機關最新法規同步修正之資安內規，即時提供給同仁，作為資安防範及遵守依據。

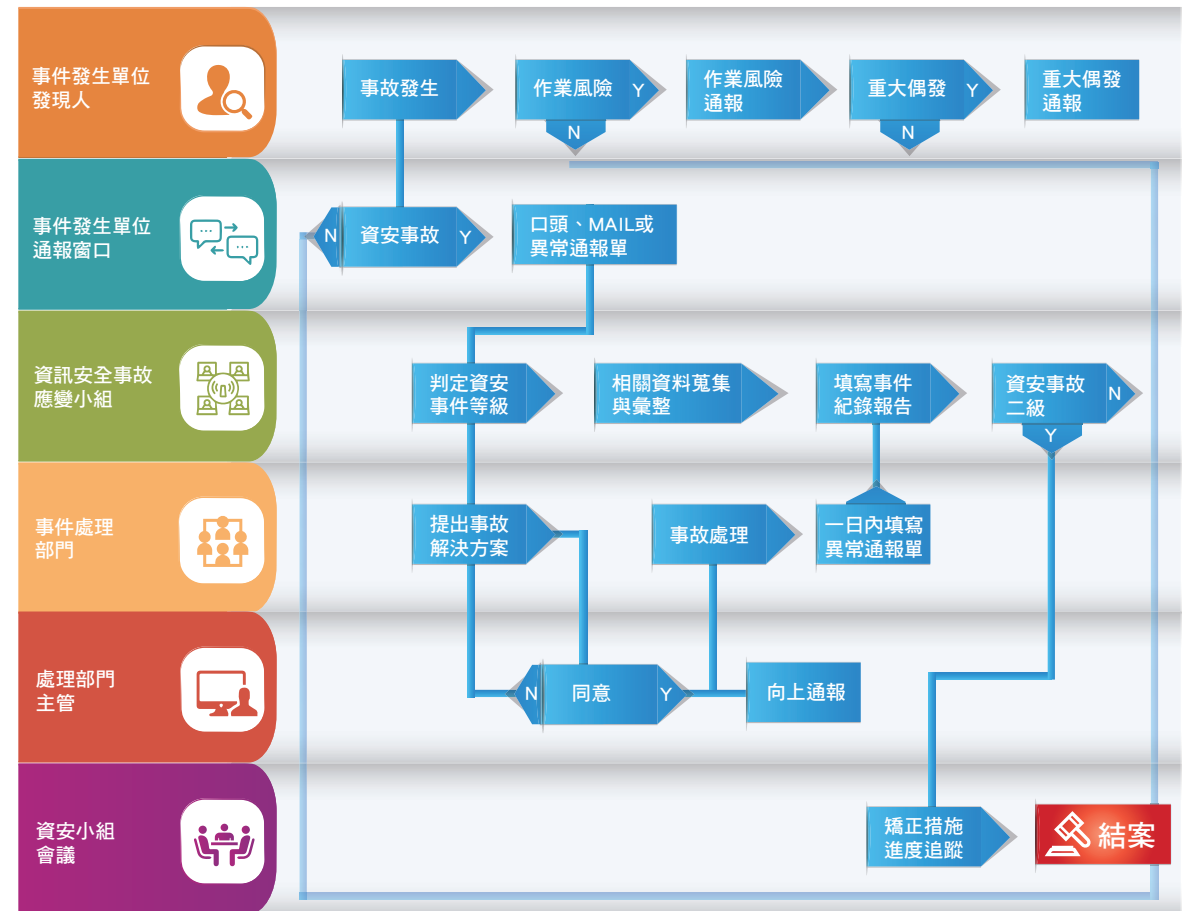
資訊安全事件與通報流程

為強化資安事故通報與應變處理，本行訂立資訊安全事故通報與處理作業程序，針對內外部通報，將依據資安事件危害程度分級並規範通報層級，以利即時處理資安事件，以降低損害關鍵資訊資產及作業的風險，資安事故通報流程，請參考如下圖。外部利害關係人亦可利用本行官網「聯絡我們」網頁或直接電洽客服人員進行申訴。



聯絡我們

資訊事故通報作業流程



前言	關於安泰	永續經營策略	永續治理
產品服務	綠色環境	社會關懷	附錄

產品服務

以顧客需求為出發點，安泰銀行提供多元化的金融商品及服務，結合科技創新打造數位金融服務生態圈，致力維持高品質服務並保障顧客權益。



普惠金融 P.35

數位金融 P.40

顧客服務與保護 P.43

普惠金融

安泰銀行向來致力於為社會所有群眾提供有效能、全方位的金融服務，在環境、溝通、服務、資訊與權益保障等方面落實普惠金融，提供各經濟族群便捷友善的金融服務。隨著高齡化、少子化、城鄉差距及貧富差距拉大的社會狀況，安泰銀行持續關注社會變化所帶來的影響，同時積極響應 G20 的普惠金融指標體系，以及聯合國永續發展目標中SDG 1 終結貧窮與SDG 10 消弭不平等，在核心業務中推出多項具包容性的金融商品與服務。

普惠金融的核心定義包含金融服務的可及性 (access)、使用性 (usage) 以及品質 (quality) 三大面向，安泰銀行透過不斷提升金融基礎設施，以負責任及永續的經營理念，滿足因年齡、經濟狀況、身心障礙等不同弱勢群體的實質金融需求，讓所有人都能享受到即時、便利、穩定且多元可及的服務，落實普惠金融的精神。安泰銀行也將持續針對金管會所建置的普惠金融衡量指標，精進金融產品服務，更貼近所有民眾及企業所需。


金融服務可及性

提升金融服務可及性的目的是為了確保金融消費者以便利、友善的方式取得金融服務，尤其是對於弱勢族群所面臨的障礙，如面對緊急危難之情形，或是身心困難及語言隔閡之時。安泰銀行特別針對身心障礙者及外籍人士提供相對應的服務。




身心障礙者金融服務

為提供身心障礙者各項友善金融服務，確保弱勢族群充分享有基本、平等及合理便利之金融服務，在關懷弱勢族群金融友善服務方面，範疇包括環境、溝通、服務、資訊、檢核與權益保障等無障礙措施，主要重點項目於營業場所提供無障礙服務、無障礙ATM服務、無障礙網路服務、電話服務及開戶或貸款服務等。本行目前提供無障礙網路銀行之用戶人數請見下表。


- 

開戶申請及貸款服務


視障民眾於銀行開戶或申請貸款時能瞭解契約之內容並保障其權益，除可由其親友陪同辦理外，亦可選擇採用「依公證法規定辦理公證」或「1位非經辦開戶之行員」協助辦理。

安泰銀行致力於建置無障礙環境，在全台50家營業場所均設置愛心服務鈴、矮櫃型服務台或服務台專區，並提供身心障礙客戶引導服務，對於來行客戶需要提供協助者，皆可於第一時間獲得所需服務。部分營業場所外設有無障礙坡道。為提供聽障民眾便利之服務，各營業場所也有提供聽障者開卡及掛失服務。
- 


營業場所無障礙服務

安泰銀行自動櫃員機 (ATM) 已全數汰換為符合身障人士使用機型，其中2台同時符合視障服務功能，使身障及視障客戶享有更安全及便利的金融交易環境。身心障礙者每月亦有3次ATM跨行提款免手續費優惠。
- 

無障礙ATM

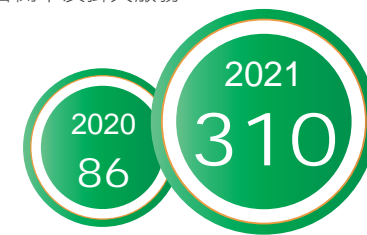
安泰銀行友善服務銀行(官網、個人網路銀行及行動銀行)已於2021/10/8取得國家通訊傳播委員會無障礙規範2.0版A級標章。除提供本行利率、匯率等公共資訊外，並提供台幣約定/非約定轉帳、交易查詢、網銀密碼變更、及友善服務跨提優惠申請等多項服務功能。
- 

友善服務銀行

安泰銀行提供24小時語音服務管道，也提供電話語音開卡及掛失服務。
- 

電話服務

無障礙網路銀行用戶數



外籍人士金融服務

安泰銀行致力營造外籍客戶友善雙語的金融服務環境，實體及數位管道皆提供英文版服務及標誌，甚至針對重點注意事項提供多國語言版本，確保外籍人士能清楚掌握自身權益。



多國語言
帳戶往來
注意事項

為便於新住民開設存款帳戶時，清楚得知帳戶往來應注意事項，安泰銀行提供予新住民多國語言版本之帳戶往來應注意事項說明。



雙語金融
服務環境

為提升更優質的友善雙語金融服務環境，營業櫃檯、服務檯、無障礙服務櫃檯、自動化服務設備、補摺機及取號機皆設置雙語標誌。



外籍人士
辦卡友善
專區

為提供在臺外籍人士更為友善之信用卡申辦環境，本行官網建置有「外籍人士辦卡友善專區」，提供包括申請條件、遺失處理、循環信用利率區間及各項費用收取等說明。



網路銀行
英文版

安泰銀行推行網路銀行英文版服務，英文版具有中英文版網站同步更新、中英文版網站畫面及操作介面一致性等優勢，讓數位金融服務與世界接軌。



金融服務使用性

金融服務使用性是指金融消費者充分運用金融服務，提升其使用頻率及效率，包含銀行服務、保險商品、數位金融等面向。安泰銀行在使用性方面，特別針對疫情下的經濟弱勢、新創及小型企業、老年人口及年輕小資客群提供便捷、多樣及低成本的金融服務。

經濟弱勢金融服務

安泰銀行對於客戶因天災或人禍所產生之損失均優先提供相關金融協助措施，並於政府或各項專案貸款主管機關指示寬緩或低利貸款政策時，全力配合並協助受災民眾重建家園，從安泰銀行的本業出發，提供社會所需的協助。此外，新冠病毒疫情從2020年至今，持續影響民眾之經濟活動及債務償還能力，面對客戶遭受嚴重經濟衝擊，安泰銀行亦提供相關措施協助客戶理債，支持客戶渡過疫情衝擊。



受疫情
影響客戶

- 安泰銀行提供還款困難者債務協處機制，在信用卡帳單之應付帳款及個人貸款本金或利息上，得申請緩繳、展延3至6個月，期間免收違約金及循環利息，且客戶於寬緩期間除本金緩繳外，另得依該次寬緩期數順延貸款到期日，協處機制受理期間從2020年2月至2023年6月底。2021年共受理829案。
- 安泰銀行協助開辦勞工紓困貸款並提供貸款寬緩措施，同時優化作業流程，速審速決，第一時間協助勞工取得資金需求，2021年共承辦521案。



受天災
影響客戶

- 受颱風、豪雨及地震等天然災害損毀家園之房貸戶，得依個案申請房貸本金緩繳或展延還款期限等紓困措施，以協助降低受災戶還款壓力。

小型及新創企業¹金融服務

為配合政府推動「本國銀行加強辦理中小企業放款方案」，安泰銀行從2019年開始實施「小型企業及新創企業發展放款」，協助小型企業和新創公司在台灣向下扎根的同時，獲得足夠的融資與資金，擴大經營能力、營運規模及市場，促進國內整體社會及經濟繁榮，提高我國企業創新水準及產業競爭力。針對此類型法金授信之普惠金融案件，本行均依徵授信相關規定進行評估，依法金授信授權準則，呈送相關核定層級審核。呈送相關核定層級審核。2020年放款戶數為138家，放款餘額為新台幣234.3億元，2021年放款戶數為135家，放款件數為231件，放款餘額為新台幣252億元。

此外，受新冠病毒疫情衝擊，許多小型及新創企業營業額因此衰退，安泰銀行特別提供此類型小規模企業主營運週轉金貸款，協助企業主維持正常營運，2020年承辦34戶企業主週轉金貸款；2021年承辦6戶企業主週轉金貸款。

促進小型企業及新創企業發展放款執行情形



¹ 安泰銀行將「小型及新創企業」定義為中小企業符合下列條件之一者：(1) 企業設立未滿5年，(2) 僱用員工人數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。

提供給低收入戶²之放款執行情形

2020



2021



² 低收入戶定義：平均月收入低於基本工資者。



銀髮族保障型商品

近年來台灣人口老化程度大幅上升，經建會預估 2060 年台灣老年人口比例程度將居世界第二，在少子化、高齡化及高扶養比下，老年人口有必要提早規劃退休生活及衍生的經濟及醫療問題。安泰銀行積極推動因應高齡社會之商品，官方網站建置「因應高齡化社會之保險專區」宣導相關知識，協助國人認識高齡化社會照顧、安養之金融商品，提供高齡者老年生活所需資金，增進退休生活保障。

年金保險

提供銀髮人口一份長期且穩定的收入，以維持日常生活開銷。

- ▶ 有效契約保費約**36.01**億元
- ▶ 保單件數約**3,113**件
- ▶ 客戶數約**2,458**位



還本型壽險

結合壽險保障及生存金給付二種功能，除了保障家人生活外，穩定的生存金給付可以維持日常生活所需。

- ▶ 有效契約保費約**162.44**億元
- ▶ 保單件數約**12,498**件
- ▶ 客戶數約**9,302**位



終身醫療險

醫療費用日漸增加已成趨勢，終身醫療險是最為廣泛用來轉嫁醫療風險的工具，可以提供一輩子的醫療保障。

- ▶ 有效契約保費約**5,231**萬元
- ▶ 保單件數約**306**件
- ▶ 客戶數約**273**位



長期照護險

長期照護險減輕照護者的壓力，除了政府的長期照護政策外，透過自己提早準備，以因應可能發生之長期照護的保障。

- ▶ 有效契約保費約**7,337**萬元
- ▶ 保單件數約**373**件
- ▶ 客戶數約**330**位



防癌或特定傷病險

癌症一直是十大死因之首，且屬健保不給付之疾病，防癌險提供一筆可供治療癌症所需的資金，有助於減輕家人壓力。

- ▶ 有效契約保費約**7,913**萬元
- ▶ 保單件數約**561**件
- ▶ 客戶數約**444**位



商業型不動產逆向抵押貸款

安泰銀行為全國14家開辦「商業型以房養老」業務的銀行之一，且創業界首例調降申辦門檻至55歲。此商品結合逆向抵押貸款及年金保險，除了協助長者活化資產規劃退休生活，還可透過年金「活愈久、領愈久」的特性，維持每月穩定收入來源。



小資族便利性商品

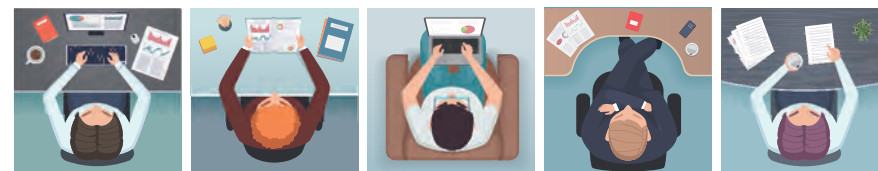
針對小資客群，安泰銀行所推出網銀通路的「e指享利」臺幣定存專案，特別將起存金額由100萬降低為50萬，提供客戶更親民的參加條件，幫助正在存錢理財的年輕小資族更有效地累積存款，2021年共吸引191位小資族客戶參與，承作量1.56億，佔該專案比重23.84%。

在特定金錢信託小額投資方面，2021年計有6,330位客戶參與基金定期定額，相較上一年度成長4.8%，扣款金額累計達21.34億元。此外，為使小資族也能申購次級市場海外債進行資產配置，安泰銀行亦上架非專業投資人可申購之小面額（南非幣、澳幣、美元1萬元）債券77檔。2021年計有653位客戶參與小面額債券投資，全年達8.05億元，佔總體海外債銷量47.8%，使穩健收息的固定收益商品充分落實普惠一般大眾。



金融服務品質

金融服務品質著重於透過金融教育宣導、金融知識普及化等方式，幫助所有金融消費者取得必要之金融資訊，提升整體金融素養。安泰銀行以此概念為核心，發展出金融素養教育活動，並在不同管道進行詐騙預防宣導。



金融素養教育

安泰銀行配合疫情防護措施採取線上說明會方式，極積推廣正確健康理財知識，邀請金融弱勢族群參與線上說明會，主題包含投資展望、樂活退休與稅務、資產規劃、後疫情時代懶人投資法、低利投資術及保單稅務規劃等，主要著重於提供高齡客戶退休及傳承規劃的理財知識與解決方案。2021年本行下半年舉辦31場線上說明會，總參與人數為1,231位。安泰銀行希望藉由理財說明會提供客戶正確理財觀念，讓客戶了解多元理財產品、適合自己的理財管道及投資趨勢。

此外，為致力於推廣金融知識宣導，本行於北、中、南地區共計有六位員工擔任金管會「走入校園與社區辦理金融知識宣導活動」之種子講師，以配合主管機關提倡強化人民之金融知識、防禦詐騙能力之宣導，主要對象為國小及國中學童，然2021年因疫情緣故暫緩執行，未來仍將持續支持相關推廣活動。

金融素養教育活動成效



詐騙預防宣導

為提高金融服務品質，確保客戶獲得足夠的保障與知識，安泰銀行在官方網站上建置消費者保護專區，提醒客戶防範金融詐騙，並落實執行臨櫃交易關懷提問及ATM交易操作提醒。在安泰各營業場所中，臨櫃對於不合理的交易均仔細觀察並即時呈報，同時設置警民連線服務，以利危安事故之排除，獲得客戶的信任，更可為社會盡一份心力。

安泰銀行攔阻詐騙件數

	2019	2020	2021
成功攔阻詐騙獲表揚人數	3	6	11
主動申報疑似洗錢案件獲獎勵人數	0	3	15

安泰銀行成功攔阻詐騙獲表揚案例

- 新莊分行**
 - ▶ 新莊分行於受理客戶辦理無摺存款交易時，客戶對交易目的無法明確交代且說詞反覆，當下行員向民眾說明此為常見之詐騙手法並協助客戶取消交易及協助報警，成功攔阻詐騙。
- 建國分行**
 - ▶ 建國分行受理年長客戶國內匯款案件，發覺客戶對受款人並不熟識，僅透過通訊軟體進行連絡，故立即請警方來行協助向民眾說明此為常見之詐騙手法，成功攔阻詐騙。
- 通化分行**
 - ▶ 通化分行受理年長客戶辦理國內匯款，詢問匯款用途，客戶前後說法不一，且交易過程頻接電話，故判斷為詐騙案件，立即協助聯絡家人及向警局報案，成功攔阻詐騙。
- 信義分行**
 - ▶ 信義分行受理國外匯款案件，詢問匯款用途，表示網路交友認識，本次係協助該友人代墊律師費用，判斷為詐騙案件，立即請警方來行協助向民眾說明，成功攔阻詐騙。
- 中壢分行**
 - ▶ 中壢分行受理年長客戶臨櫃提領現金，詢問用途，表示為兒子購車，交易過程中發現客戶與對方電話內容有不合理，且兒子不在台灣，故判斷為詐騙案件，立即請警方來行協助向民眾說明，成功攔阻詐騙。
- 豐原分行**
 - ▶ 豐原分行受理年長客戶辦理國內匯款，交易過程接獲來電催促，同仁感覺有異，遂與其家人聯繫，確認為詐騙案件，立即協助向警局報案，成功攔阻詐騙。
- 台南分行**
 - ▶ 台南分行辦理客戶國內匯款交易時，客戶表示因透過臉書代購商品預付訂金，因覺得異常故主動查詢發現該公司已停業，故判斷為詐騙案件，立即請警方來行協助向民眾說明此為常見之詐騙手法，成功攔阻詐騙。
- 鳳山分行**
 - ▶ 鳳山分行受理年長客戶臨櫃結清提領現金，詢問資金用途，表示為還款予兒子，惟過程中發現客戶神情有異，請其提供兒子聯絡電話，客戶拒絕提供，判斷為詐騙案件，立即請警方來行協助向民眾說明，成功攔阻詐騙。

數位金融

科技創新為金融服務帶來更多可能，也為銀行業務注入更多動力，安泰銀行以務實的成本效益評估及客戶需求檢視為基礎，規劃數位金融藍圖，採取改造、創新雙路並進策略。本行一方面調整實體通路至最適家數，強化客戶服務深度與擴大產品往來廣度；另一方面，積極建構與維護各項數位金融平台的功能及運作，藉由線上線下 (O2O) 的虛實通路整合與經營，提供客戶即時便利、穩定可及的全新金融服務，漸進實現打造安泰數位金融服務生態圈的目標。

安泰銀行自Bank 3.0開始，持續關注並發展Fintech相關業務，近年已成功開展新版網路銀行/行動銀行、新版官方網站、線上申辦數位存款、線上申辦信用貸款、線上申辦信用卡、線上櫃檯等數位平台建置；安泰銀行數位轉型策略，將建立新型態數位商業合作模式，落實金融服務多元化發展趨勢，並以社群媒體經營及客戶數位足跡掌握，執行精準行銷，擴大數位導客量能，達成數位轉型目標，提升本行數位金融競爭力。



數位金融亮點服務

安泰銀行為提升金融服務品質並提升市場競爭力，每年提供客戶更多元、數位化的產品，2021年著重於優化網路銀行/行動銀行及新增場景金融服務(街口支付連結帳戶扣款)，提供本行客戶更便捷、安全的數位金融服務體驗。

新版網路銀行/行動銀行



新版網路銀行/行動銀行已於2021年3月上線，以直覺式的交易介面重新設計，整合網銀與行銀交易功能與使用介面，透過響應式網頁(RWD)支援多元行動裝置，讓客戶在各式場景、自由時空下進行交易，並輔以最新的生物、圖形辨識與國際聯盟認證FIDO技術，讓客戶能更簡單、快速、安全地登入行動銀行。



街口支付連結帳戶扣款已於2021年12月正式上線，藉由與街口支付的合作，提升本行存款帳戶的價值及功能性，同時增加年輕客群往來數及AUM。

線上櫃檯



安泰銀行於官方網站提供24小時線上櫃檯，提供存匯、貸款、申辦信用卡及網路銀行服務。突破時間與地域限制，提供快捷、高效且便利的申辦管道，疫情下減少實體接觸的同時，也滿足客戶需求並維持優質的服務體驗。

歷年安泰銀行數位金融產品服務

- 2015**
 - 行動銀行App1.0上線，提供帳務查詢、轉帳繳費、理財下單功能
 - 打造數位化金融環境3.0，提供線上辦理認識客戶作業 (KYC) 等業務

- 2016**
 - 擴大行動支付應用場域，與街口支付及台灣大車隊合作

- 2017**
 - 參與國際行動支付行列，加入醫療行動支付 App及Google Pay

- 2018**
 - 網路銀行新增大額換匯線上取得憑證 (TWID) 功能
 - 與信貸比價平台AlphaLoan合作，運用大數據預測線上核貸條件

- 2019**
 - 行動銀行App2.0上線，新增非約定轉帳、保險庫存查詢、生物辨識功能
 - 導入財金公司線上身分驗證機制，優化線上信貸申辦流程

- 2020**
 - 數位金融服務平台3.0
 - 信用卡線上申辦平台

- 2021**
 - 新版網路銀行/行動銀行上線，以直覺式的交易介面重新設計，整合網銀與行銀交易功能與使用介面
 - 街口支付連結帳戶扣款上線，提升本行存款帳戶的價值及功能性

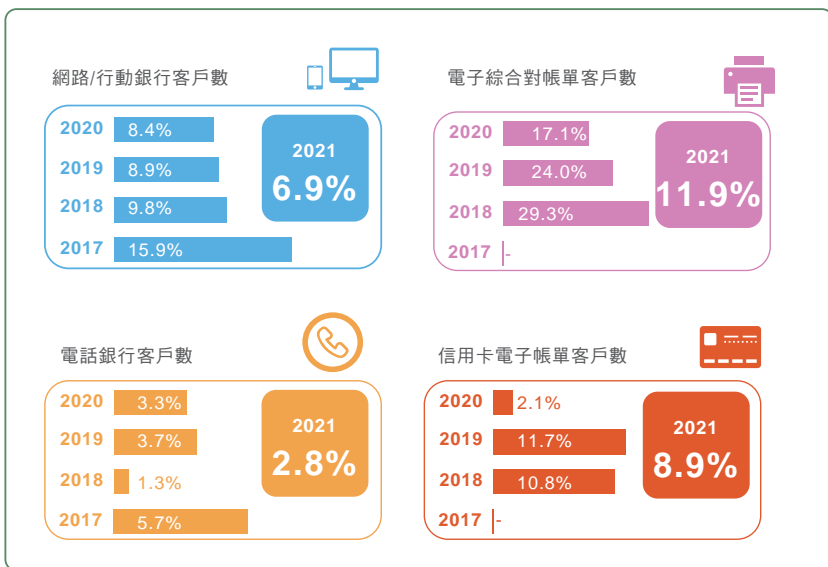
數位金融服務成效

安泰銀行每年定期檢視數位金融服務的成效，透過用戶數量、交易量及交易率，掌握客戶的使用情形及需求走向，作為日後金融產品開發及優化的參考依據。

2021年網路/行動銀行客戶數較上一年度成長6.9%，主因受到新冠疫情影響所致，客戶使用數位平台意願大幅提高，也因此讓網銀/行動銀行交易量大幅成長7.5%。惟受到新版網路/行動銀行於2021年3月上線，客戶需要時間適應新設計操作介面，故網路/行動銀行交易率較上一年度減少6%。

綜觀電話銀行使用情形，因本行致力於數位化服務推廣，電話銀行申辦客戶數持續成長2.8%，惟使用人數及帳務交易成長率仍分別下降5.4%及1.9%，主因為新冠疫情衝擊，客戶出國機會減少，造成客戶換匯交易、信用卡額調等需求減少，導致整體電話交易人數及交易量同步減少。另一方面，受到疫情影響客戶臨櫃分行意願降低，本行積極推動電話信託下單服務之努力下，電話銀行交易率成長2.7%。

電子化服務客戶數成長率



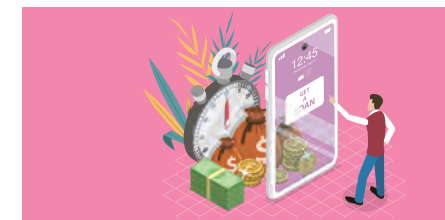
電子化帳務交易量成長率



³ 電子帳務交易量：網路銀行、行動銀行及電話銀行帳務交易量加總。

⁴ 網路/行動銀行帳務交易量：含基金信託、外匯、其他帳務等交易。

⁵ 電話銀行帳務交易量：指基金信託（含事件變更）、外匯、其他帳務（含信用卡及授信類交易、基本資料異動、掛失、行銷註記）等交易。



前言	關於安泰	永續經營策略	永續治理
產品服務	綠色環境	社會關懷	附錄

顧客服務與保護

安泰銀行承諾為持續提升客戶服務品質，兼顧客戶關係管理、申訴機制、權益保障、隱私保護四大面向，提供客戶多樣化的溝通管道，匯集處理並追蹤分析客戶需求，提供更完整的客戶回饋及解決問題方案，以提升客戶體驗並深耕往來。安泰銀行期望秉持著「速度、專業、信賴」的核心品牌經營理念，快速回應客戶的需求與期待，為客戶提供高價值的服務。

客戶關係管理

安泰銀行重視與客戶的關係往來，近年來陸續發展行動銀行、VIP Hotline的服務，提供優質及即時的服務。2020年亦推出多項客戶服務，包含線上申辦數位存款帳戶、線上信用貸款對保、線上申辦信用卡等多項數位業務，未來更規劃「線上Line客服」功能，讓客戶生活數位化，享受更即時及便利的優質服務。



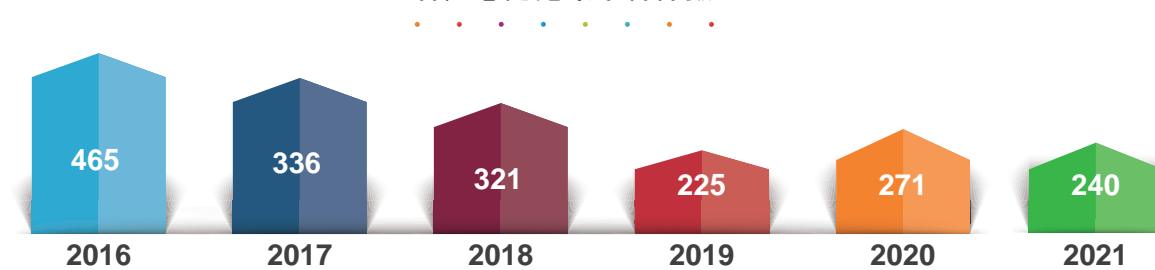
客戶意見蒐集平台

客戶意見蒐集平台 (Voice of Customer, VOC) 是安泰銀行用來關注客戶聲音的平台，蒐集客戶來電客服中心、本行官網「聯絡我們」專區，客戶滿意度調查及主管機關來函等訊息，從中發現潛在的問題，進而找到改善對策。本行盡力滿足客戶不同的需求，持續不斷地改善，使客戶逐漸認同本行營運方式。近年來本行的建議事項日漸減少，顯示建置本項平台已有明確有效的成果。

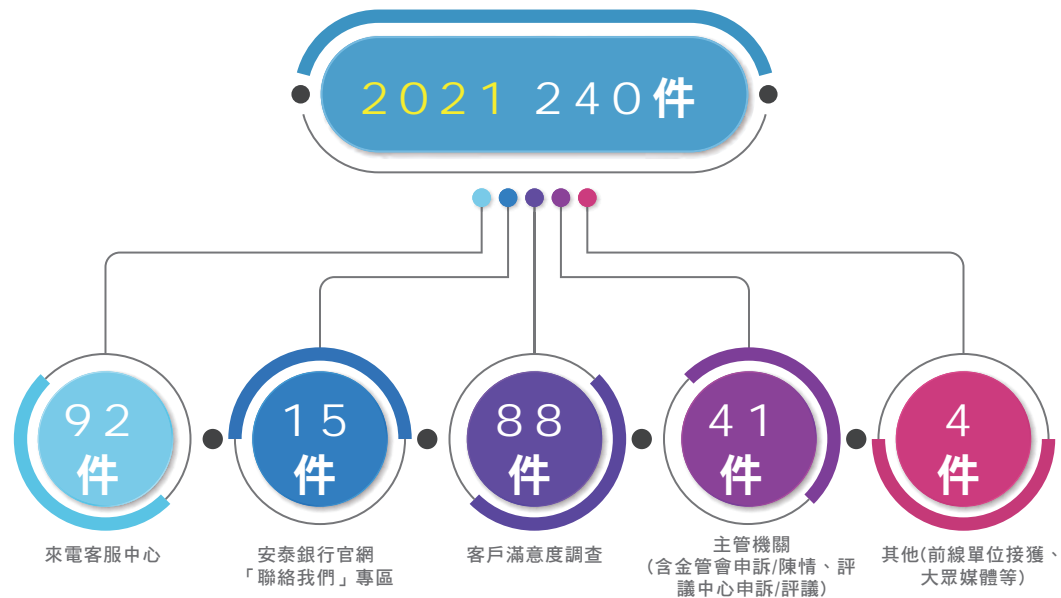
2021年客戶意見蒐集共計240件，依業務性質區分，財管業務170件、消金業務70件；依客戶意見類型區分，業務說明與查證97件、專業知識 / 作業流程服務85件，佔總意見件數76%。



客戶意見蒐集平台件數



客戶意見蒐集平台來源



顧客
陳小姐

顧客陳小姐致電本行客服中心反應，現行之基金對帳單因版面無格線區分資料，導致在查閱多檔基金資料十分不便，建議版面可新增格線或欄位，以顏色區分資料，以利客戶查閱。鑑於本案客戶反應的問題，本行已優化現行基金對帳單版面設計，便利客戶閱讀。



顧客
蔡小姐

顧客蔡小姐與女兒某日至分行辦理存款印鑑掛失、個人資料變更等業務，因多年前於分行開立證券帳戶，現在已不知道當時是和哪家券商買賣股票，分行人員主動幫客戶查詢券商資訊，並將聯絡方式提供給客戶，以利客戶後續處理股票事宜。過程中分行人員皆耐心應對具服務熱忱，客戶甚至表示有意願至安泰銀行開戶，客戶因分行人員整體服務讓客戶備感貼心，請本行對分行人員進行表揚。



顧客
李先生

某日顧客李先生致電本行客服中心查詢帳戶餘額，並進行外幣帳戶換匯交易，但客戶因未事先辦理約定，無法使用電話銀行交易，客服人員遂提供替代方案，引導客戶至網路銀行操作，當下客戶不解原由，客服人員耐心與客戶說明，並告知客戶外幣帳戶換匯之限制。客戶覺得客服人員應對十分專業，詢問是否能線上轉接主管表揚客服人員服務？客服中心主管線上感謝客戶對本行的支持與客服同仁服務之肯定，客戶表示有些公司會遴選優秀員工，不知道安泰銀行是否有這樣的機制，純粹想反應給客服主管知道客服中心有這麼好的員工，讓他能受到一些鼓勵。



客戶滿意度

客戶滿意度調查是安泰銀行了解客戶的重要管道，本行定期於每月針對臨櫃交易客戶、信託下單客戶及消費金融授信客戶進行訪查。2021年分別訪查2,550位臨櫃交易與信託下單客戶及4,223位消費金融授信客戶，財富管理服務滿意度（五分制）成績達4.79分，較上一年度提升0.01分；消費金融服務滿意度（百分比制）較上一年度提升1%，有98%客戶對本行整體貸款過程給予正面評價。

客服中心的績效統計亦是衡量客戶滿意度的指標之一。2021年安泰銀行共計接獲服務通數為208,317，服務水準為86.1%，相較上一年度，服務通數下降8%、服務水準提升6%，整體的服務水準直至下半年（2021年8月起），因新冠疫情有逐漸趨緩情形，才逐漸提升回穩情形。

全年服務通數下降情形，係2021年持續受新冠疫情影响，客戶消費及出國需求減少，信用卡業務全年服務通數相較2020年下降13%；及客戶辦理寬緩展延業務需求亦減少，授信業務全年服務通數相較2020年下降19%，惟財管業務全年服務通數相較前一年上升6%，係投資市場交易熱絡，信託業務交易增加以致服務通數上升。



客戶滿意度訪查類型



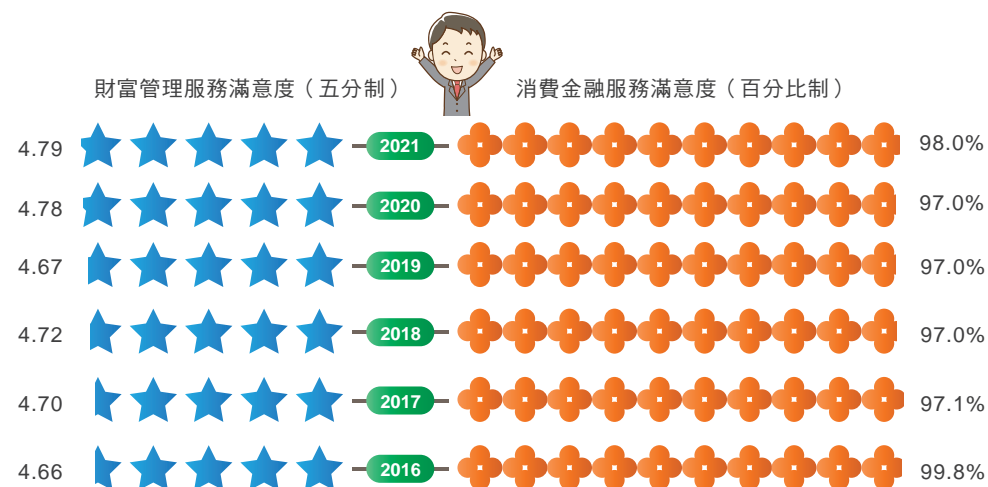
針對分行新開戶或存匯櫃台之服務速度、專業度及客戶對本行之信賴感進行訪查。



針對客戶對於理財專員之服務態度與積極度、產品專業度、服務速度及對本行的信賴感進行訪查。



針對客戶對於貸款業務人員之服務態度、產品專業度、服務速度及對本行的支持度進行訪查。

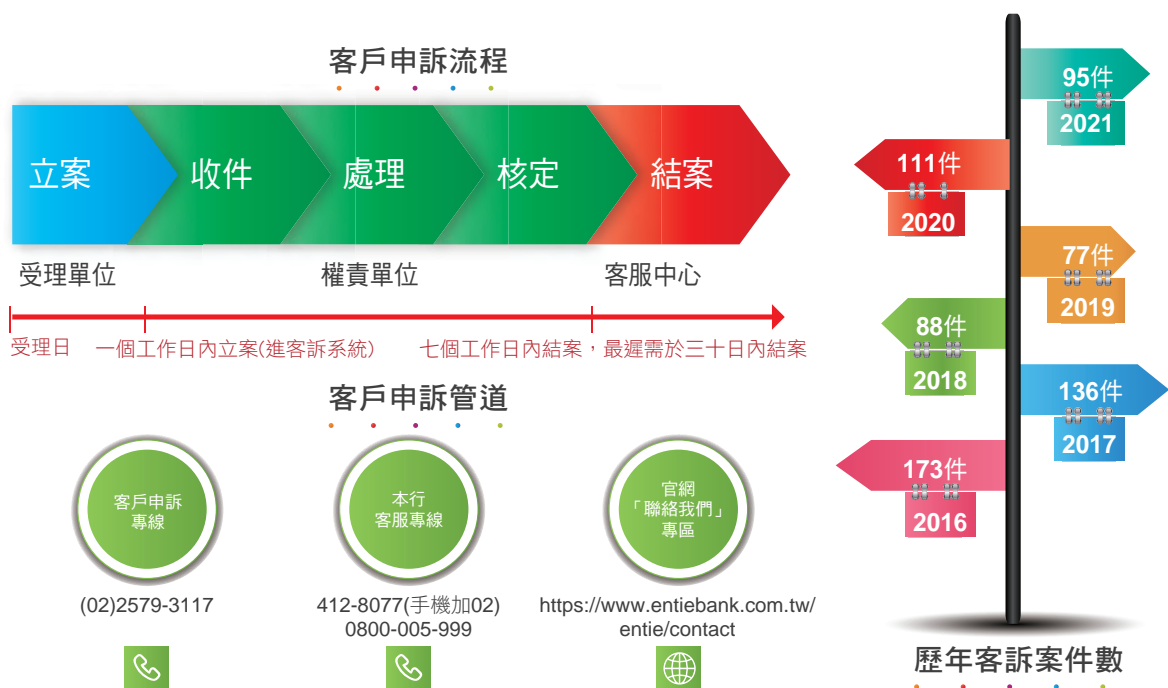


客戶申訴機制

為保障客戶權益並避免客戶在使用產品時有不必要的誤解，本行提供客戶申訴以及消費爭議事件申訴管道，保持雙向良好的溝通。安泰銀行提供多樣的客戶申訴途徑，例如客訴專線、0800免付費客服專線、官方網站連絡頁面等，客戶亦可透過各分行或金管會向本行提出申訴或問題反映。

本行受理客戶需求案件後，一般於一個工作日內向客戶回報處理進度，並於七個工作日內完成客戶回覆與案件處理。每月底亦追蹤與彙整客戶申訴案件處理情形，定期統計消費爭議原因及類別，並將經常發生之消費爭議類型提供予各業務權責單位，作為業務檢討之參考。

2021年申訴案件共計95件，主要類別依序為業務說明與查證 (61%)、授信條件協商 (21%)、服務態度 / 專業度 (10%)、業務疏失 (8%)，目前皆已全數處理完成並結案。

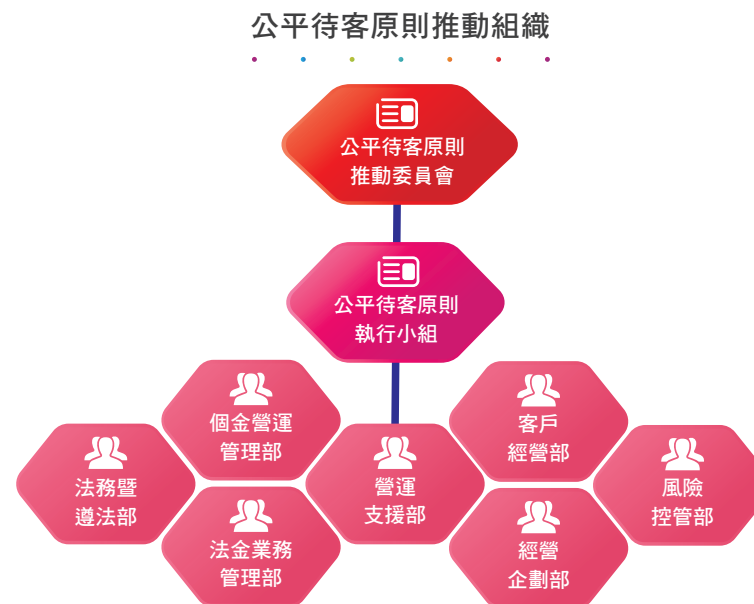


客戶權益保障

安泰銀行重視每位客戶的權益，以公平待客原則及合理誠信的態度，妥善處理消費者申訴，在金融產品服務的資訊標示與行銷上，亦嚴格遵循內部流程及外部規範。若遇到客戶權益之變動，本行也將依據主管機關規定，預先公告於公司網站及營業大廳，供民眾查閱。安泰銀行於公司網站及相關契約亦載有紛爭處理及申訴管道，且於執行委外案件時，本行皆確保與廠商簽訂有關客戶資料保密協定，以保護客戶權益。

公平待客原則

為建立公平待客之企業文化，安泰銀行依據金管會頒布之「金融服務業公平待客原則」，經董事會決議通過制定「安泰商業銀行公平待客準則」，以提升本行員工對於金融消費者保護之認知，並落實法規之遵循。2022年初修正「安泰商業銀行公平待客準則」，設置公平待客原則推動委員會，定期檢討及改善公平待客原則之運作與實行，並設置跨部門小組，就落實公平待客原則之合作事項定期開會、溝通，為提升本行公平待客原則執行成效。安泰銀行公平待客原則推動組織如下：



本行亦訂定「安泰商業銀行公平待客執行要點」，明訂推行公平待客執行與監督之規範，2021年具體執行情形請見下表。

公平待客原則執行成效

鑑於主管機關自2016年起推動公平待客原則迄今已逾5年，故對於本行公平待客原則之推行，實有必要檢視及精進，以提升本行企業形象及符合主管機關之期待，爰訂定「2021年下半年公平待客原則精進改善計畫」，其重點如下：

- A. 為有效解決重大客訴案及統一推動、處理公平待客原則相關議題，擬成立公平待客原則推動委員會。
- B. 為關懷及重視蒞行交易之客戶，擬遴選營業單位之禮貌績優服務人員，及鼓勵設置迎賓大使。
- C. 各業務單位(分行或分區)及業務管理單位應設置公平待客原則推動專責人員。
- D. 配合主管機關之政策，訂定金融友善服務相關流程，強化本行對於高齡者、身心障礙者等弱勢族群服務之品質。

精進改善計畫

自行評估作業

安泰銀行遵循法令，定期辦理公平待客執行之自行評估作業，增列九項公平待客原則，檢視相關遵循事項之執行情形。

教育訓練

為使同仁充分瞭解金融消費關係之權利與義務，協助客戶建立正確之金融消費觀念，每年定期對本行行員辦理最少3小時以上公平待客E-Learning 教育訓練，以提升同仁對於消費者保護之認知、金融消費者保護法等相關法規之遵循，並有效預防金融消費爭議發生。辦理情形如下：

2021年度第1期專班、1.5小時、調訓時間2021/2/26~3/22、完訓人數1,459人；2021年度第2期專班、0.8小時、調訓時間2021/4/28~5/20、完訓人數1,481人；2021年度第3期專班、1小時、調訓時間2021/7/26~8/13、完訓人數1,465人。

另於2021/11/22~12/31辦理補訓，第1期專班人數1人、第2期專班人數2人、第3期專班人數2人。

應受訓行員皆完成法定時數之教育訓練。

內部規章及約據之檢視作業

定期依各業別「遵循公平對待客戶原則之具體內容（業法相關規範）」與金管會更新之「金融機構執行公平待客原則應注意加強事項」規範，安泰銀行針對本行存款、放款、保險、信用卡、信託、財富管理等業務，按各業務類型自行製作之7份公平待客原則檢視表，供權責單位憑以檢視客戶約據內容及本行內部規章是否符合公平待客原則及精神。2021年辦理本行客戶約據（表單）檢視作業，個金營運管理部等21個部室依法令規範及法務暨遵法部按業務類型自行製作之七份檢視表辦理共計檢視297項客戶約據（表單），檢視結果均符合前揭規範。

資訊標示與行銷

安泰銀行重視客戶權益，為力求忠實呈現產品特性，針對產品行銷廣告以及產品說明之設計、製作和銷售方式訂定明確規範。資訊標示方面，本行力求產品在銷售前，將重大訊息和投資風險清楚且明確地傳遞予客戶。另依據各業務或產品相關外部規範所製作之「產品說明書」，以簽呈會簽法務暨遵法部協助審視並奉核准後，向客戶揭露產品相關條件及風險。本行稽核室每年亦會進行內部查核作業，以確保落實相關作業規範。

2021年安泰銀行無違反未遵循產品與服務之資訊與標示相關的法規事件。

在行銷方面，安泰銀行為避免發生違法或誤導消費者之情形，要求業務單位在設計與製作廣告時，首先需依據本行所制定之行銷廣告內規製作，再依「行銷文件審視原則」自我審視廣告內容未有違反相關規定，最後以簽呈會簽法務暨遵法部協助檢閱並奉總機構法令遵循主管核准後，始印製或刊登。2021年本行無違反有關行銷傳播（包括廣告、促銷及贊助）的法規及/或自願性規約的事件。



客戶隱私保護

安泰銀行重視客人隱私、保護客戶權益，成立個人資料保護管理委員會，作為個資保護的最高治理單位，也制訂「安泰商業銀行個人資料保護管理政策」，作為客戶個人隱私規範上的指南。個資保護管理委員會由總經理擔任召集人，以定期推動、督導、檢討及改善個資檔案安全維護措施之運行與實行，轄下設立個人資料管理執行小組，負責規劃、訂定、執行與修訂個資安全維護計畫相關程序。小組組長由法務暨遵法部主管擔任，法務暨遵法部負責執行小組之行政工作，小組成員則由各總處長、各體系最高督導主管及相關管理部門選定之人員擔任。

對於客戶隱私之承諾，安泰銀行在官方網站上揭載網站隱私權保護聲明，客戶契約中也載明個資蒐集、處理及利用之範圍及方式。在簽約時，業務人員亦遵從主管機關規範，再一次對客戶進行個人資料保護告知。2021年安泰銀行無經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴事件，相關個資保護工作執行情形詳見下表：

個人資料保護管理委員會架構



客戶個資保護執行成效

- 安泰銀行2021年個人資料保護教育訓練辦情形：員工保密教育宣導暨「個人資料保護法宣導」2021年度專班、1小時、調訓時間2021/6/23~7/16、完訓人數1,485人；另於2021/11/22~12/31辦理補訓，完訓人數2人。應受訓行員皆完成教育訓練。
- 安泰銀行原訂2021年6月，對各業務單位體系之個資保護專員，辦理個資保護工具講座，惟考量國內疫情嚴峻及配合相關防疫措施，不宜多人聚會，故2021年度改以提供個資盤點作業之電子檔說明，或由行員於安泰e學網報名【個資專員職前訓練課程】線上課程，以強化各體系及業務單位對個資保護盤點與風險評鑑之能力。
- 安泰銀行製作個資保護工作問答集（3版）及入門須知（4版），並於2020年8月公告予員工入口網站、查詢專區、個資保護專區，供全行員工查閱。
- 為配合組織調整並掌握全行個資蒐集、處理及利用情形，全行各業務單位體系已依據個資管理執行小組安排之既定時程，完成個資流程圖、業務流程盤點表及個資分析表等各項盤點及更新作業，有效落實各業務單位體系轄下個資檔案之保存及管理工作。
- 依據2021年度個資盤點及個資風險評估結果，本行之現行個資保護機制及防護措施均符合法令規定，個資風險控管得宜，相關運作及維護正常。
- 安泰銀行依金管會規定委託會計師辦理前一年度個人資料保護專案查核，2021年度經會計師查核後未提列改善意見，已併同內部控制制度查核出具報告。

前言	關於安泰	永續經營策略	永續治理
產品服務	綠色環境	社會關懷	附錄

綠色環境

因應氣候變遷，安泰銀行關注及因應氣候風險與機會，對外推展各項永續金融商品，對內則於自身營運落實節能減碳，同時與供應商共同促進企業社會責任。



永續金融 P.50

供應商管理 P.55

環境永續 P.57

氣候變遷相關財務揭露(TCFD) P.60

永續金融

伴隨政府「綠色金融行動方案」升級至2.0版，安泰銀行法金業務因肩負著經濟中介之責任，不斷慎選並拓展各類綠色產業做為本行授信對象，確保資源運用到對於經濟、環境及社會有所助益之處。持續開發多元化的授信對象，包含吸碳量達每年130噸以上的綠建築聯貸案、電信ESG聯貸案、減碳電動巴士自貸案、全台規模最大的水資源回收系統BOT聯貸案，以及負有社會責任之長照機構自貸案。

此外，綠色能源產業面向也從原先主力的離岸風電及太陽光電產業，增加主辦漁電共生聯貸案，對於以溫室科技養殖電廠配合政策推動漁電示範案場，達成土地多元利用業務方向的業者給予最實質的支持。同時還參貸可與光電、風電等間歇性電力互補的小水力發電廠聯貸案，不間斷的為ESG盡一份心力，往後仍將持續關注永續政策各項資訊，期盼共同邁向更永續更多元的社會。

永續金融理念的推動與落實

安泰銀行在辦理法金授信業務時，始終本著安全性、流動性、公益性、收益性及成長性等五項基本原則，依借款戶、資金用途、償還來源、債權保障及授信展望等五項審核原則核貸。近年因應主管機關對赤道原則的推廣，本行於「授信業務準則」中，將借款戶是否善盡環境保護、企業誠信經營及社會責任等標準，增訂於辦理專案融資審核時的評估要素，且客戶於授信貸放後若如有違反社會、環境、誠信等議題，應採取減貸或相對應之措施，更將上述修調之準則擴大適用範圍至海外及大陸地區，於「辦理海外及大陸地區授信審核及貸後管理要點」增訂上述相關規範。

2018年配合主管機關推動綠色金融政策，將其審核原則之適用範圍由專案融資擴大至所有企業授信案件，並於徵信報告增加環境、社會、治理評估欄位，並分別舉列三大面向評估的指標。未來面對有嚴重違反社會、環境、公司治理標準之授信申請，將會考慮予以婉拒。相對的，於有價證券投資流程中，評估投資綠色債券時，會容許給予其優於一般普通債券的發行條件。在同仁的共同努力下，截至2021年底，綠色債券投資餘額為575百萬新台幣，未來將陸續增加投資金額。此外，安泰銀行亦參用國際金融資訊平台(如彭博及路透等)之ESG評分機制，將ESG風險納入投資分析，並配合本行TCFD導入專案，辨識潛在氣候風險因子，及研議氣候相關投資機會，以期善盡機構投資人之責任。

負面表列投資清單篩選

環境	公司治理	社會
投資排除依據 <ul style="list-style-type: none"> ▶ 因環境汙染事件經主管機關裁罰之企業 ▶ 因環境汙染事件遭檢察官起訴之企業 	投資排除依據 <ul style="list-style-type: none"> ▶ 淘空公司 ▶ 食安問題 ▶ 內線交易 ▶ 賄賂、貪腐事件 ▶ 逃漏稅行為 	投資排除依據 <ul style="list-style-type: none"> ▶ 工作環境惡劣，包括奴役及童工 ▶ 涉及性別、種族歧視 ▶ 涉及職業健康及安全問題 ▶ 涉及重大勞資爭議、罷工事件及惡性裁員等 ▶ 違反「國際人權公約」內容及精神

優化專案融資能力及培育專案融資人才

安泰銀行經由多年聯貸案件參貸過程，與其他銀行同業合作，相互交流相關知識、技術與經驗，目前在綠色能源領域已具有一定口碑與專業形象，RM/PM累積相當經驗後，逐步擴展業務觸角至不同產業別之綠色授信。同時為進一步培育本行綠色金融相關專業人才，除由商人銀行部主管針對各種案例對PM同仁進行分享，進而傳承、內化專業能力與知識外，同時派員積極參加金融研訓院之太陽光電金融業務培訓班等相關課程。



授信融資5P原則

借款戶(People)、資金用途(Purpose)、償還來源(Payment)
債權保障(Protection)及授信展望(Perspective)

永續金融產品與服務

文化創意產業

因應國內產業升級轉型，安泰銀行響應政府之「金融挺創意產業專案計畫」，推動「六大新興產業」(2009-2012)，涵蓋文化創意、生物科技、精緻農業、綠能產業、醫療照護及觀光等六大產業，鑒於創意產業在我國經濟發展的藍圖中，除具有策略性地位外，且具促進社會正向發展之特性，安泰銀行特別設置創意產業諮詢窗口，著力於協助創意產業取得資金。

臺灣文化創意產業分為流行音樂、文化內容產業、廣播電視/電影產業、創意生活產業、數位內容產業、出版產業等15項產業。截至2021年底，安泰銀行文創產業授信餘額約佔法金法人授信總餘額之6.9%，相較2015年，成長幅度高達116.4%，其中以廣播電視/電影產業及創意生活產業成長幅度最大。

5+2新創重點產業

近年，政府全力推展5+2產業創新計畫，發展永續經濟新模式，金管會也推出「獎勵本國銀行辦理新創重點產業放款方案」，鼓勵本國銀行對新創重點產業辦理授信，以帶動國家整體經濟發展。2019年政府進一步推出「5+2產業創新計畫」2.0版，導入5G、AI等新興技術，以強化新興產業、新科技發展。

安泰銀行回應政府政策，積極針對5+2新興產業辦理授信服務，包括綠能科技、亞洲·矽谷、生醫產藥、國防產業、智慧機械、新農業及循環經濟七大新創重點產業，其中亞洲·矽谷因政府持續推動人工智慧物聯網應用及精進新創投資環境，積極導入AI(人工智慧)及5G(第五代行動通訊技術)等數位經濟關鍵技術，以擴大物聯網應用範疇，2021年度年成長率高達41%，在七大產業中表現突出。



單位：新臺幣億元



5+2重點產業近二年成長率



以離岸風電及太陽光電為主之再生能源

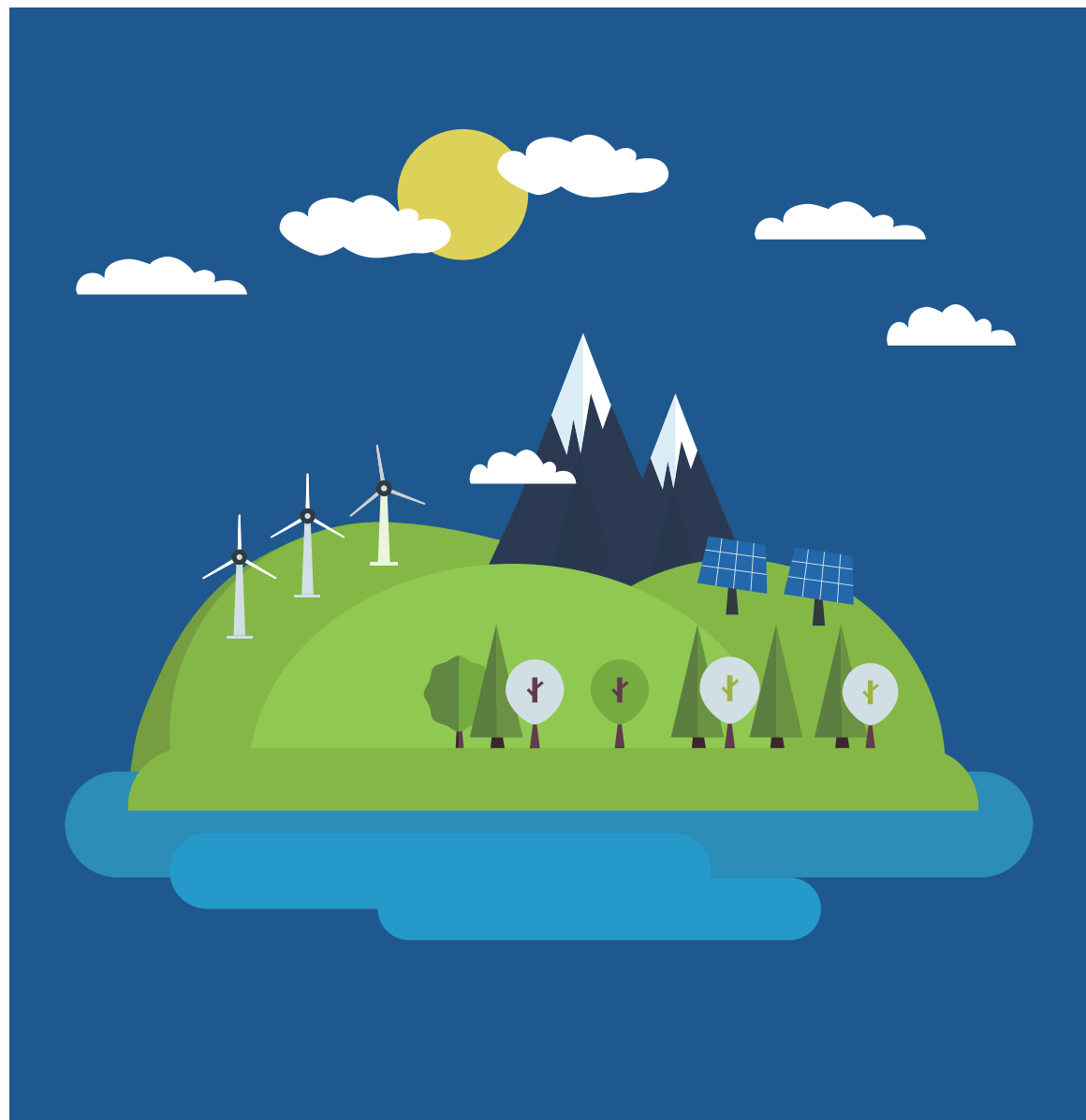
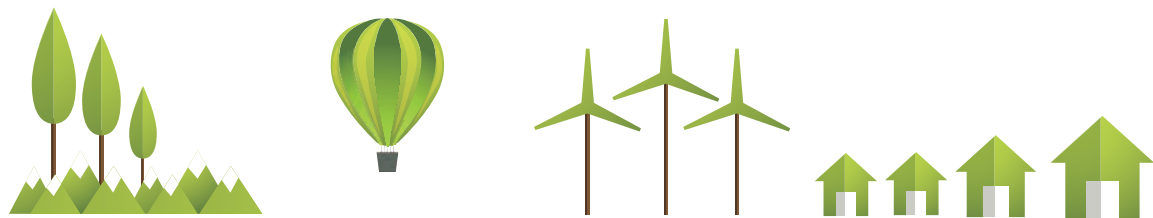
為擴大再生能源推廣，經濟部訂定2025年再生能源發電占比20%政策目標，離岸風電與太陽光電為台灣能源轉型的核心動力，安泰銀行以實際行動響應政府綠能政策，在兼顧風險與ESG的綜合考量下，推動能源轉型不遺餘力。安泰銀行2021年經董事會核定調整「水電燃氣業」產業限額，由10%調高為12%；及增訂項下次產業「風力發電」及「太陽能發電」上限，分別為法金融資之6%，合計12%。2022年經董事會核定再次調高「水電燃氣業」產業限額至13%；「風力發電」上限亦調高至7%。

2021年度，離岸風電及太陽光電等之專案融資餘額為60.08億元，佔法金融資餘額4.8%，佔5+2新創重點產業之綠能產業49.2%。

離岸風電

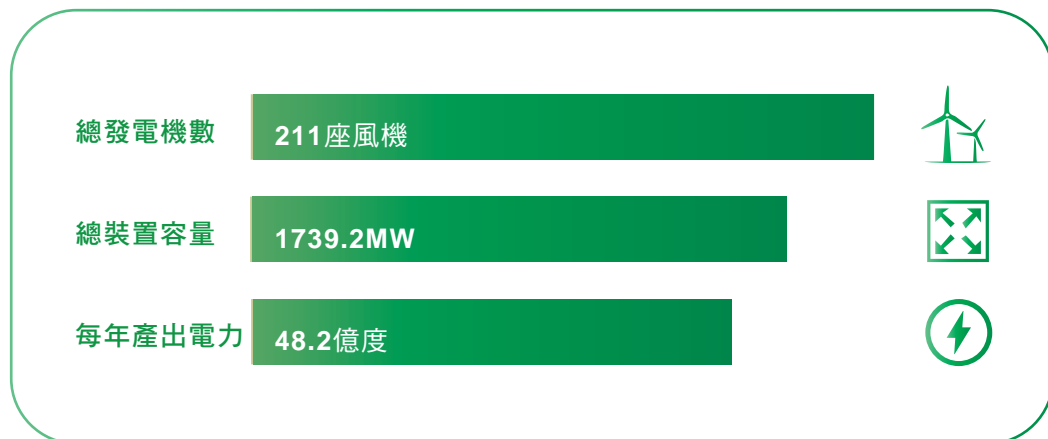
2016年參與台灣首件遵循赤道原則辦理之首座離岸風場海洋風電融資案，2020年初開始商業運轉，至2021年底已完工兩週年，總計22座風機，總裝置容量128MW (MW為電量單位，百萬瓦)，預計每年為12.8萬戶臺灣家庭提供乾淨能源，減少超過24萬5千6百噸的碳排放量。該案榮獲國際專案融資專業媒體PFI (Project Finance International) 2018年亞太區再生能源專案融資獎。

為加速能源轉型，經濟部在2019年進一步規劃「風力發電4年推動計畫」，安泰銀行積極參與由經濟部遴選並分配之離岸風電聯貸案，繼國內首座風場海洋風電後，2019年參與第二座風場海能風電融資案，此案原定目標於2021年完工，但因疫情影響導致工程延宕，申請延後至2022年完成。此後依序參與位於雲林的允能離岸風場及位於彰化的彰芳離岸風場、西島離岸風場等融資案，前者為亞太地區最大離岸風場專案融資案，總裝置容量達640MW，預計2023年第三季商轉，後者總裝置容量達595.2MW，預計2022年第四季商轉。



離岸風電專案融資發展預計效益

融資案全部預計數



太陽光電

為兼顧能源安全、綠色經濟及環境永續，政府將綠能產業列為「5+2」產業創新計畫之一，並於2016年10月27日通過推動方案，致力達成2025年再生能源發電占比20%的目標，其中又以太陽光電裝置容量占66.3%最高，規劃明確目標與推動路徑：短期目標（至2020年）裝置容量6.5GW（GW為電量單位，10億瓦），長期目標（至2025年）為20 GW。

2021年安泰銀行所承作之太陽能電廠共19戶，預計開發之太陽能案場共391座，總裝置容量達2,413,109KW (KW為電量單位，千瓦)。截至2021年底已完成229座，總計可併聯470,737.67KW的電力，裝置容量1,694,226KW，其中以屋頂型太陽能案場為大宗，共228座，裝置容量80,738KW。

太陽光電專案融資發展成果

	融資案全部預計數		至2021年已完成數	
	裝置容量		至2021年裝置容量合計	
水面型	1座	200,000KW	0座	-
地面型	9座	2,042,488KW	1座	1,613,488KW
屋頂型	350座	120,621KW	228座	80,738KW
漁電共生	31座	50,000KW	0座	-
合計	391座	2,413,109KW	229座	1,694,226KW

離岸風電及太陽光電融資預計效益

	發電量(度)	減碳	
		減排量(公噸)	造林效益(公頃)
離岸風電	4,820,000,000	2,419,640	244,408
太陽光電	2,963,297,852	1,487,576	150,260
合計	7,783,297,852	3,907,216	394,668

註1：太陽光電發電量依據台灣電力公司官網所公布，2021年每千瓦年平均發電量約1,228度計算。
 註2：二氧化碳減排量依據能源局2021年9月公布之2020年度電力排放係數，每度電約排放0.502公斤 CO2/度。
 註3：造林效益依據農委會林務局委託研究，2010年推算每公頃林地之年二氧化碳固定量為9.9公頃。
 註4：若以平均每戶家庭每月用電量約300度估算，約可供應約216萬戶家庭一年使用。

永續連結貸款

隨著全球極端氣候影響加劇，永續發展為當前全球經濟轉型的首要目標，金融機構陸續推出綠色貸款或綠色債券等商品，協助企業轉型，進而協助社會轉型至低碳經濟及朝向綠色經濟發展。綠色貸款或債券具資金使用目的限制，借款人僅能「專款專用」，亦即僅能於符合綠色能源及低碳運輸等契約約定項目中使用該筆資金，而無法滿足市場兼顧ESG中社會（S）及治理（G）之需求，故可兼顧ESG三面向之永續連結貸款（Sustainability-linked Loan）應運而生。

2021年本行所承作之永續績效連結授信客戶共2戶，該授信戶主要營運項目為太陽能產業鏈中以中游的電池、模組和下游的系統(電廠)為主，在環境上長期目標為促進地方經濟改善生活，全球、環保減碳、核電廠廢絕；在社會參與方面，成立聯合再生志工社，以積極行動，在環境關懷與社會關懷的兩大主軸上，為社會貢獻付出。另一戶為電信業者，該授信案連結ESG調整機制，就客戶相關永續指標表現、績效達成度，提供利率減碼優惠。

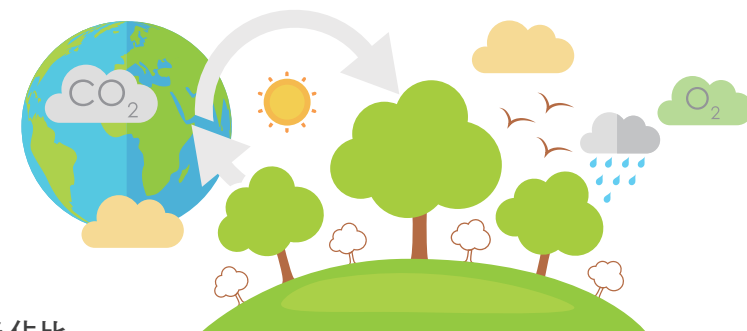
電動車產業

因應極端氣候地球暖化空污嚴重等議題，近期世界各國紛紛宣布2050淨零碳排目標，並將低碳運輸列為首要項目。交通部為達成行政院「2030市區公車全面電動化」政策目標，提出電動大客車推動策略，預計2030年前完成柴油公車更換，屆時將汰換1.5萬輛公車，平均每年至少需汰換1,500台。

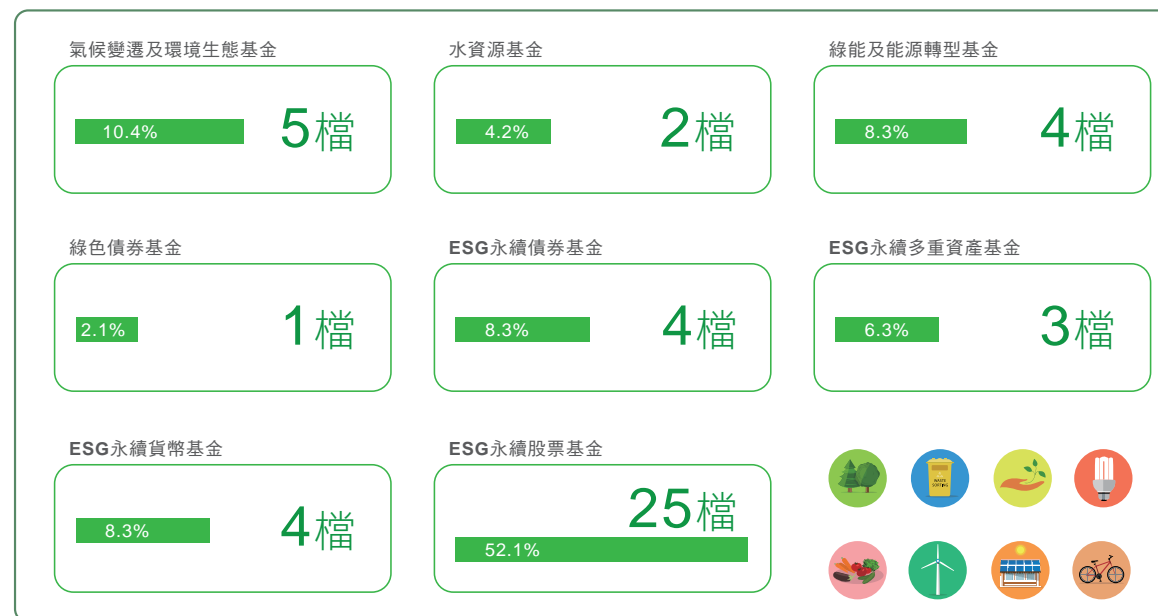
2021年安泰銀行所承作之減碳電動巴士授信案，預計生產130台電動巴士，陸續將投入雙北市之大眾運輸。截至2022年4月，共已完成110台，根據交通部統計，傳統柴油公車在市區行駛，每公里燃油排碳量約1.22公斤，電動公車每公里消耗0.5到1度電，排碳量將降到0.7公斤。

引進ESG類型基金

安泰銀行引進與水資源、新能源、氣候變遷、環境保護及ESG等議題具直接關聯性之基金，2018及2019年共上架10檔，庫存餘額約新臺幣0.74億元。2020年成長至11檔，庫存餘額約新臺幣3.78億元。及至2021年商品擴充至48檔基金，總銷量為新臺幣12.83億元，較去年成長120.8%，庫存餘額約新臺幣11.24億元，成長197.4%。

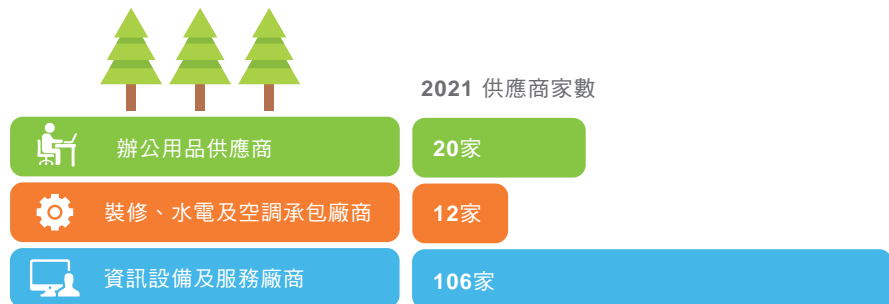


八大ESG類型基金上架檔數及佔比



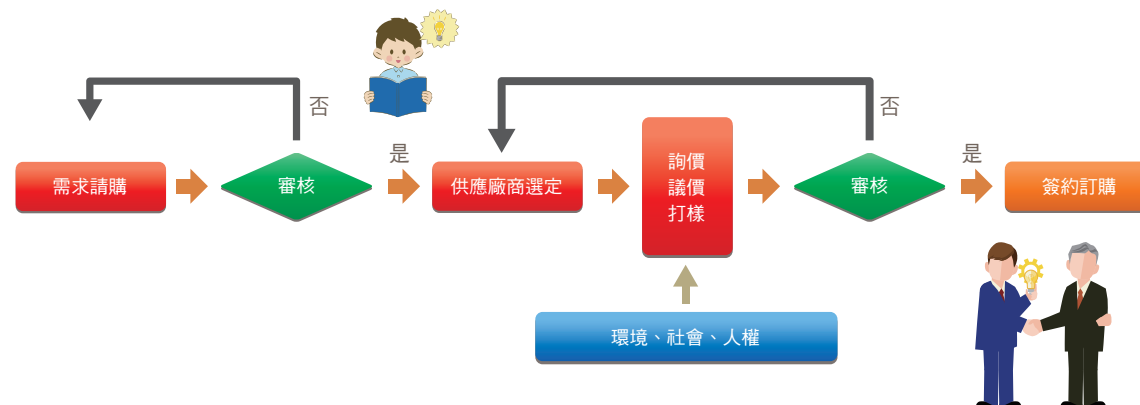
供應商管理

安泰銀行重視與供應鏈的夥伴關係，將企業社會責任相關內容納入供應商管理範疇，鼓勵供應商與本行共同落實企業社會責任，安泰對於供應商遴選採取公開招標型式，除要求公司規模及技術能力外，亦要求供應商遵守關於環境、勞動及勞工安全衛生的相關規範，共同建立一個保護環境、員工安全健康且永續性發展的供應鏈。同時，我們致力在地採購，採購支出**100%**來自國內供應商。截至**2021**年底，合作的供應商家數共**138**家，組織規模與供應鏈無重大變化。面對針對供應商服務或商品的客訴，本行依循「安泰商業銀行消費爭議處理辦法」、「安泰商業銀行客戶意見暨消費爭議處理要點」等相關規定辦理。



供應商遴選程序

安泰銀行在與供應商於進行採購合作前，相關經辦同仁會透過經濟部網站查詢廠商「商工登記」現況或透過財政部網站查詢營業（稅籍）登記資料，在確認廠商身份合法性後，會將廠商過去有無危害環境與社會之紀錄，做成「供應商評估分析表」留存備查，所有通過遴選之供應商均須遵守「上市上櫃公司誠信經營守則」及「上市上櫃公司永續發展實務守則」，於商業合約中，安泰銀行亦有制定永續發展相關條款，以確保供應商符合社會環境標準。2021年交易之供應商均依據此原則篩選。



推動供應商實踐永續發展

安泰銀行於「安泰商業銀行財物暨費用支出管理辦法」中明文規範與本行商業往來之供應商，除須遵守環保、安全及衛生等相關規範，並應與本行共同履行永續發展。為進一步實踐安泰銀行對供應商管理之承諾與責任，2017年制定「安泰銀行促進供應商落實企業社會責任作業要點」要求供應商應本於誠信經營原則，以公平與透明之方式進行商業活動，並應善盡其永續發展。倘供應商有涉及不誠信行為之情事，應負損害賠償責任，且本行得隨時無條件終止或解除契約；倘供應商無視永續發展，對生產源頭社區之環境與社會造成負面影響時，本行得隨時無條件終止或解除契約。

供應商管理流程



由委外機構遴選，參與遴選之受委託機構應符合下列基本條件

- 受委託機構應為依公司法或商業登記法辦理登記之公司
- 所委外處理事項應為受委託機構合法得辦理之營業項目
- 受委託機構於受託處理事項近二年應無重大違規情事發生



- 採購金額達一定金額以上之合約，規範供應商簽署「供應商企業社會責任自評表」及「人權及環境永續條款承諾書」



- 對受委託機構進行定期與不定期查核，並製成查核報告
- 委外業務如涉及以電腦網路傳輸客戶個人資料交委外廠商處理之項目，應請資訊服務部同仁會同參加每年二次之定期查核，不定期查核則自行辦理
- 監督受委託機構內部控制及內部稽核制度之建立及執行
- 上述稽核程序，若評估與稽核若有發現相關違反情事要求受委託機構提出修正方案，以確保下次執行時符合期待



環境永續

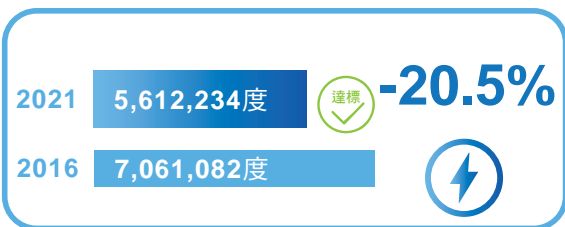
安泰銀行致力與社會環境共創永續價值，面對全球氣候變遷所造成生態環境的破壞，我們瞭解氣候行動刻不容緩，面對自身營運對環境的負擔，安泰銀行不僅實施各項節能措施，並有設定各項資源減量目標，定期追蹤與管理，期待透過減少資源使用，落實節能減碳，減緩環境衝擊。

環境管理與目標

安泰銀行訂有「永續發展實務準則」，將「發展永續環境」列為本行實踐永續發展之原則之一。依此原則，本行嚴格要求自身遵循環境相關法規及國際相關準則規範，保護自然環境，致力於達成環境永續目標，2017年更進一步由總經理核定後實施「安泰商業銀行節能及管理要點」，要求員工提升自主環保意識，遵循環境相關法規及國際準則，並訂定節能減碳目標及管理措施，營運活動之辦理均需考量資源之利用效率，並盡可能使用對環境負擔較低之再生物料，以促進自然資源能永續利用。在全體同仁的努力下，安泰銀行於2021年無發生任何違反環境法規而受罰鍰或制裁處罰之情事。

安泰銀行5年節能減碳目標與進度

2021 目標：用電量減少5%



2021 目標：用水量減少5%



2021 目標：二氧化碳排放量減少5%



2021 目標：用紙量減少5%

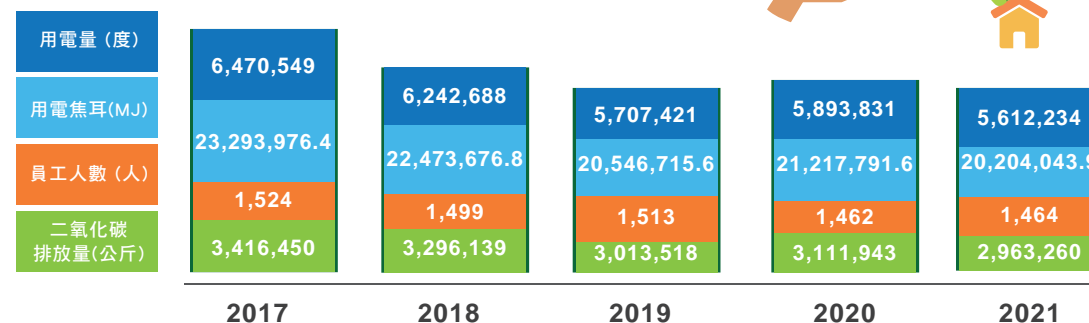


註：用水量趨勢原自2016年漸減，2021年因新冠疫情，清潔頻繁，用水量因此些微提升。

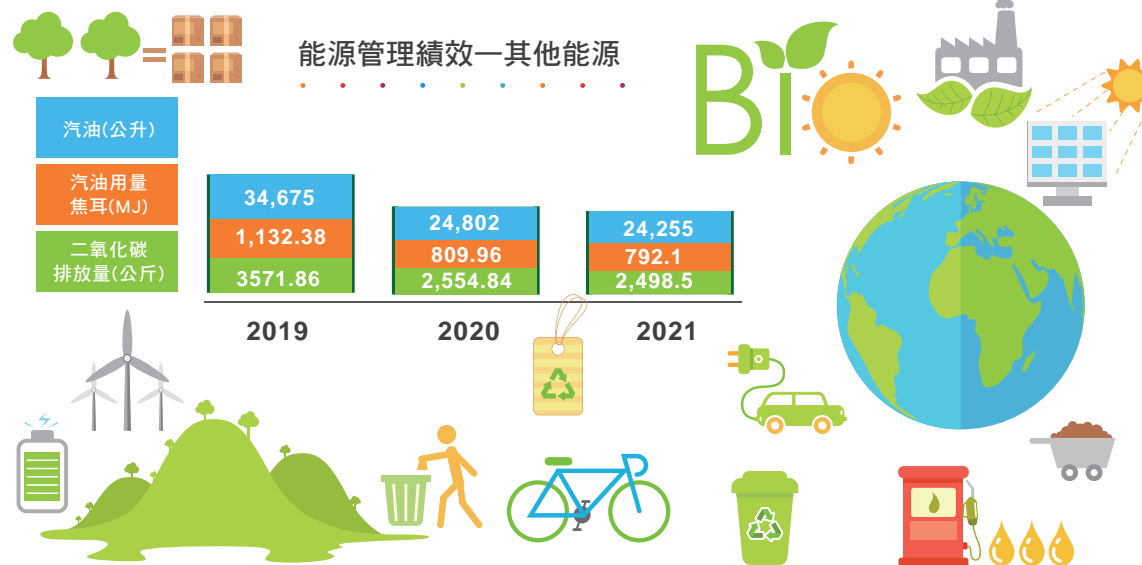
能源管理

為落實安泰對環境保護的承諾，針對各項能源使用，均實施相關管理措施，並透過內部宣導，提升使用效率，減少消耗。每年度定期追蹤各項使用量數據，透過分析對比年度趨勢，並採滾動式檢討及調整管理措施。

能源管理績效—用電量



能源管理績效—其他能源



註：能源轉換係數採能源局2021年能源產品單位熱值表。

日常營運節能減碳措施



用電管理

- 營業廳及辦公場所之照明燈應使用節能之T5或LED電燈
- 養成隨手關燈之習慣，無人使用之空間應隨手關閉電燈及空調
- 夏季冷氣室內溫度設定不得低於攝氏26度，門窗常閉冷氣不外洩
- 每日下班關閉印表機、電腦、螢幕等相關辦公室設備電源
- 公用設備設定低耗能節電模式
- 定期檢視空調設備並適時進行保養
- 窗戶加裝百葉窗或窗簾，減少太陽輻射，減低冷氣耗能
- 規範分行廣告招牌啟閉時間並利用定時開關進行控制



用油管理

- 鼓勵以電話會議取代面對面會議，降低往返交通油量耗能
- 公務外出以搭乘大眾交通運輸工具為原則，盡量避免自行開車，減少能源消耗

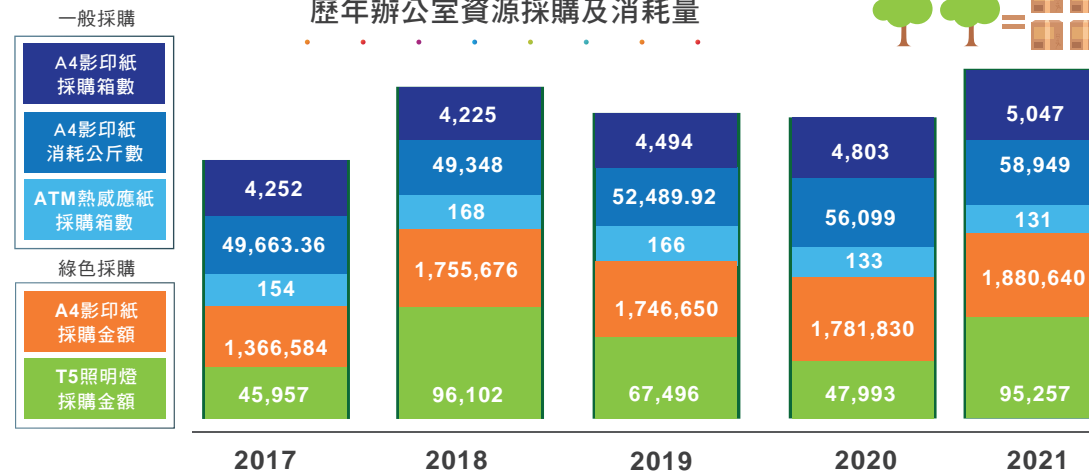


其他資源管理

- 內部公文電子化及推動相關作業流程無紙化
- 文書傳遞及影印採再生紙或回收紙，採行環保措施共同愛護地球
- 教育訓練大量改採e化線上教學或測驗，減少交通成本，推行講義與測驗券無紙化
- 會議不主動提供紙本書面資料，改以電子公告方式提供與會人員下載使用
- 為利環境保護，會議不提供紙杯及飲料
- 推動落實公文或作業文件無紙化，員工薪資單e化
- 善用列印功能，設定雙面或多頁合一，減少紙張及碳粉用量
- 自動櫃員機(ATM)、叫號機等使用熱感應紙之設備，全面使用國家商品檢驗局認證不含雙酚A之感應收據，減少碳粉、色帶的使用，並提供不列印交易明細之選項，大幅減少紙張耗用
- 推廣電子帳單



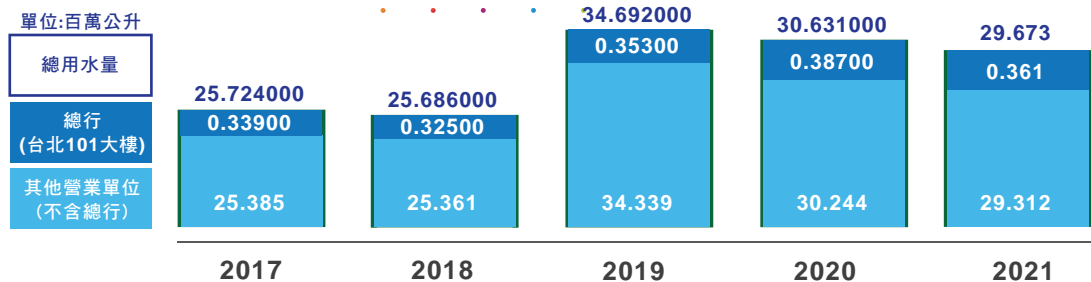
歷年辦公室資源採購及消耗量



水處理與廢棄物管理

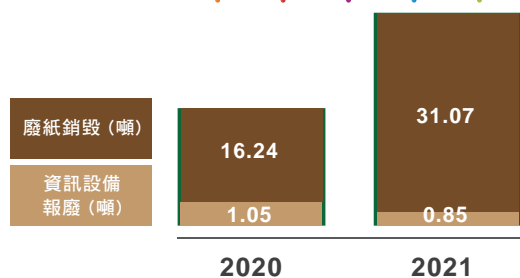
安泰銀行重視水資源管理，持續於內部宣導節約用水觀念，而總部所位於的台北101大樓，透過綠設計，將環境保護納入建築考量，設置雨水收集與儲存系統，所收集的水經回收處理後再利用於大樓外牆清洗及廁所用水，優化水資源使用效率，其餘廢污水依據政府法規規定，排放至都市下水道系統。2021年總行(台北101大樓)自來水使用量較2020年減少26,000公升，年減6.7%；其他營業單位(不含總行)自來水使用量則較2020年減少932,000公升，年減3.08%，合計全行自來水使用量減少958,000公升，年減3.13%。

自來水用量統計



廢棄物管理方面，本行落實分類回收，將廢棄物區分為可回收、一般垃圾及廚餘，並由大樓清潔人員負責檢視確認分類狀況後，將其送至地下室的廢棄物處理中心，大樓會將部分廢棄物重新處理再轉變成可再利用原料，以促進資源循環再利用。本行50家分行皆位於市區商用大樓內，廢棄物集中大樓管理，尚未計算個別廢棄物重量數據。

廢棄物銷毀數據統計



日常營運用水資源與廢棄物管理



- 隨手關緊水源，避免水資源浪費
- 採購節流省水設備
- 日常廢水均排放至污水下水道或化糞池系統，確保不污染外在環境



- 確實施行垃圾分類與資源回收處理
- 影印機旁設置非機密之回收紙專區，讓同仁重複使用單面廢紙，減少紙張用量
- 內部跨部門資料交換採用使用過的公文袋或信封，減少資源浪費
- 屬機密性文件紙張，超逾保存期限需予以廢棄時，應委請廠商運送至專業銷毀場進行溶解或打碎銷毀，降低環境負荷及廢棄物之排放
- 廢紙類資源回收應洽專業之回收廠商定期執行，使再生能源能永續使用，提升資源利用效率
- 宜銷毀之電子媒體(含電腦、硬碟、磁帶等)應會同廠商於指定銷毀場地執行廢棄物銷毀作業，杜絕資料外洩風險，以降低對環境造成污染
- 各類財產設備廢棄物經去識別化及個資資料後，宜妥善委由廠商回收處理，以利將可回收物料拆件供循環再造



針對需報廢或銷毀之廢棄物，安泰銀行與廠商簽訂「資訊設備報廢回收服務合約」，報廢之資訊設備交由專業廠商辦理回收，以提高資源回收率，增進資源再利用。2021年資訊設備汰換量含螢幕、印表機、影印機等資訊設備共計報廢121台，每台以7公斤計算，資訊設備約報廢1.05公噸。廢紙銷毀計2,173箱，每箱以14.3公斤計算，廢紙約銷毀31.07公噸。

針對電子媒體(如電腦硬碟、磁帶)採取統一銷毀作業，每年辦理一次。作業進行時，將由本行人員會同廠商於本行指定地點，執行消磁作業與實體破壞，若為磁帶銷毀，則於本行指定地點執行消磁作業後，再裝箱由廠商及資安管制科指派之專人簽封，共同送至銷毀場地執行實體銷毀，並留存相關銷毀紀錄。銷毀後之廢棄物，依據合約規範，廠商應依本國之廢棄物清除處理相關法規辦理。

氣候變遷相關財務揭露 (TCFD)

全球溫室氣體排放量持續增加，導致地球暖化，隨之而來的是平均溫度上升及海平面上升，如未採取積極作為，將對全球整體生態環境、人類安全與健康、經濟與社會產生災難性後果。

鑒於銀行業於整體經濟發展扮演至關重要角色，實質引導產業發展與資金鏈之金流關鍵地位。安泰銀行正視自身於低碳轉型中的所肩負的社會責任，依循「氣候相關財務揭露專案小組」TCFD (Task Force on Climate-related Financial Disclosures)公布之氣候相關財務揭露架構：治理、策略、風險管理、指標與目標四大面向揭露氣候相關風險與機會。



TCFD執行情形

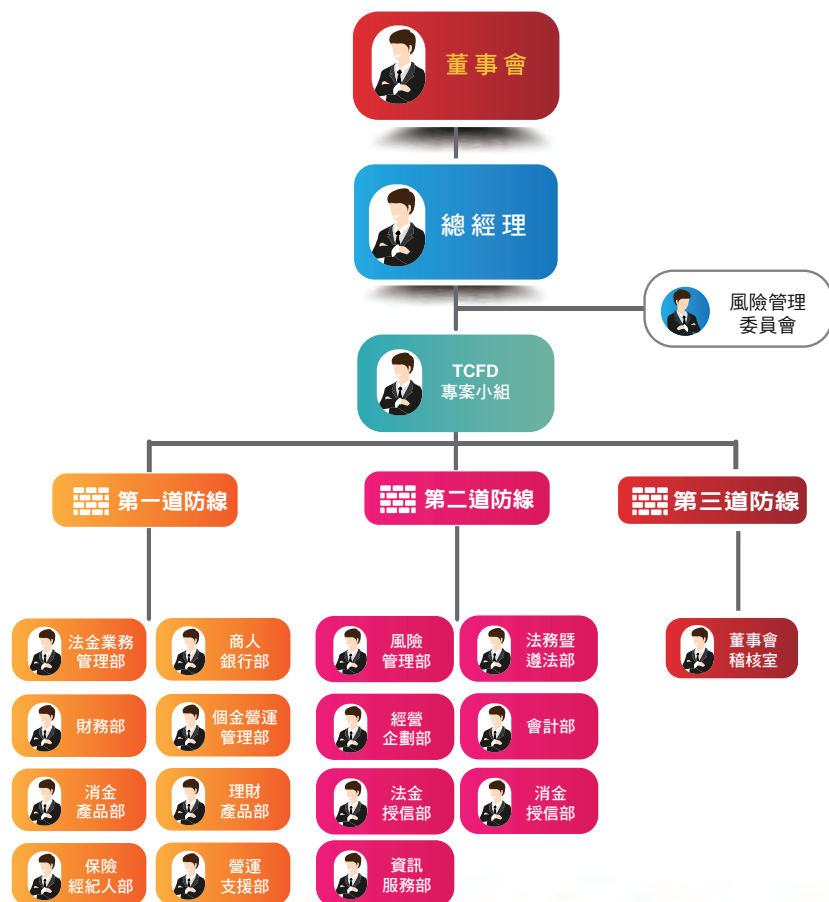
面向	2021年現況及未來目標
治理	<ul style="list-style-type: none"> 董事會負責審核風險管理政策及程序，指導、監督各項風險管理機制 總經理轄下設置之「風險管理委員會」，協助統籌及呈報氣候變遷相關議題 成立「TCFD專案小組」，由總經理督導，並由風險管理單位最高督導主管擔任小組召集人 分階段推動導入TCFD架構，鑑別出氣候相關風險與機會，規劃相關因應策略以降低對營運影響，並揭露於今年度(2021)永續報告書 持續強化氣候風險管理機制，未來將規劃整合氣候風險於風險管理政策及程序，並定期呈報監控執行結果 為加強董事會、高階管理階層及全體員工對氣候議題的認知，未來擬辦理教育訓練，建立氣候風險治理文化，以因應氣候風險造成之衝擊及影響
策略	<ul style="list-style-type: none"> 鑑別與排序氣候變遷實體及轉型風險因子，依衝擊程度較高之重大氣候風險項目，評估受影響風險類別、業務項目及可能發生期間 依鑑別之重大氣候風險項目(極端天氣事件增加)，透過台灣災害風險潛勢區域圖資分析，盤點受影響之公司自身營運及擔保品暴險部位，導入情境分析及繪製風險路徑圖，以進行財務衝擊量化分析 將針對氣候風險財務量化衝擊分析結果，掌握氣候變遷影響程度，制定因應策略及目標，並加以落實執行 為因應氣候變遷之潛在風險與掌握商機，提升綠能產業授信限額、支持發展低碳產業所需資金及發展綠色金融服務與產品，未來亦將積極推展綠色領域投融資業務 將循序漸進將氣候變遷因素納入公司策略規劃、營運模式、財務規劃和其他決策過程
風險管理	<ul style="list-style-type: none"> 公司依循內部控制三道防線架構，明確劃分各防線之氣候風險管理職責 依鑑別之重大氣候風險項目(極端天氣事件增加)所受之衝擊及影響的公司自身營運及擔保品暴險部位，將進一步研擬差異化風險管理措施 依公司業務規模及風險特性，並考量氣候壓力情境測試結果，將逐步調整並優化現行相關氣候風險管理措施及內部規範 為因應氣候變遷可能對營運造成的衝擊及影響，制定「安泰商業銀行營運持續管理政策」，適時執行各項監督管理措施，確保營運持續
指標與目標	<ul style="list-style-type: none"> 明確定義高碳排產業清單，盤點暴險占比，以作為投資及授信流程評估依據 2021年董事會核定調升綠色產業授信限額，包含「風力發電」及「太陽能發電」 積極參與永續能源專案融資服務，2021年融資占比成長2.1% 制定公司日常營運活動短中期節減碳管理目標，並定期揭露執行成效 配合政府2050淨零碳排放政策所發布之「上市櫃公司永續發展路徑圖」，規劃公司溫室氣體盤查及查證資訊揭露，並訂定溫室氣體減排目標

治理



揭露公司氣候風險與機會的治理機制

氣候變遷治理架構



治理架構權責劃分

董事會監督 安泰銀行由董事會負責審核風險管理政策及程序，指導、監督各項風險管理機制，並由「風險管理委員會」定期向董事會呈報氣候風險管理整體執行情形。

高階管理階層 / 風險管理委員會 總經理為氣候風險與機會最高督導主管，轄下設置「風險管理委員會」，負責監督氣候變遷重要議題；委員會由總經理擔任召集人，委員會委員由召集人選定各事業總處最高督導主管及相關業務權責單位主管擔任，每兩個月定期召開會議；總經理並督導「TCFD專案小組」，小組須全面檢視各業務項下之氣候相關風險，將氣候風險監理情形併入風險管理報告中，呈報風險管理委員會，風險管理委員會將每半年定期呈報氣候風險管理執行情形，以即時掌握氣候變遷發展趨勢。

TCFD 專案小組 安泰銀行依循TCFD指引，推動導入TCFD架構，成立「TCFD專案小組」，由風險管理單位最高督導主管擔任召集人、風險控管部擔任統籌單位，透過整合與氣候變遷議題相關之業務權責單位，配合專案進度召集會議，以跨部門協作模式，將氣候風險管理融入內部控制三道防線架構之權責分工，並負責氣候相關資訊蒐研，鑑別與評估氣候相關風險與機會，進行相關量化分析與指標，確立公司TCFD導入之短中長期規劃，落實TCFD專案的執行，協助制定相關管理措施，以降低氣候變遷可能帶來的負面衝擊，並將氣候變遷風險情境分析與壓力測試之評估結果呈報總經理。

三道防線各權責單位 / 風險控管部 第一道防線相關權責單位：辦理相關業務時，應評估氣候風險，尤其是對於受氣候風險影響大之產業。
第二道防線相關權責單位：風險管理單位應有效監控第一道防線對於氣候風險管理之執行，而法令遵循單位應確保各單位作業均遵守法令規範。
第三道防線董事會稽核室：應協助董事會及高階管理階層評估第一道及第二道防線進行氣候風險監控之有效性，並適時提供改進建議。

風險控管部：綜理全行各項風險之管理與監控，執行董事會及風險管理委員會核定之風險管理決策，負責研訂風險管理政策，適時陳報與預警重要風險，並定期向風險管理委員會陳報各項風險。未來依公司TCFD規劃進程，將氣候風險納入風險管理政策與程序，審閱公司相關氣候風險控管規範及機制，監督公司氣候風險管理之執行與運作情形，並整合各項氣候風險變化評估及情境分析結果於風險管理報告，定期呈報風險管理委員會。而為加強董事會、高階管理階層及全體員工對氣候議題的認知，未來擬辦理教育訓練課程，建立公司氣候風險治理文化，以因應氣候風險造成之衝擊及影響，開創永續經濟發展契機。



策略



揭露氣候風險與機會帶來的實際與潛在衝擊，以及其對公司營運、策略、財務規劃之影響

氣候風險鑑別

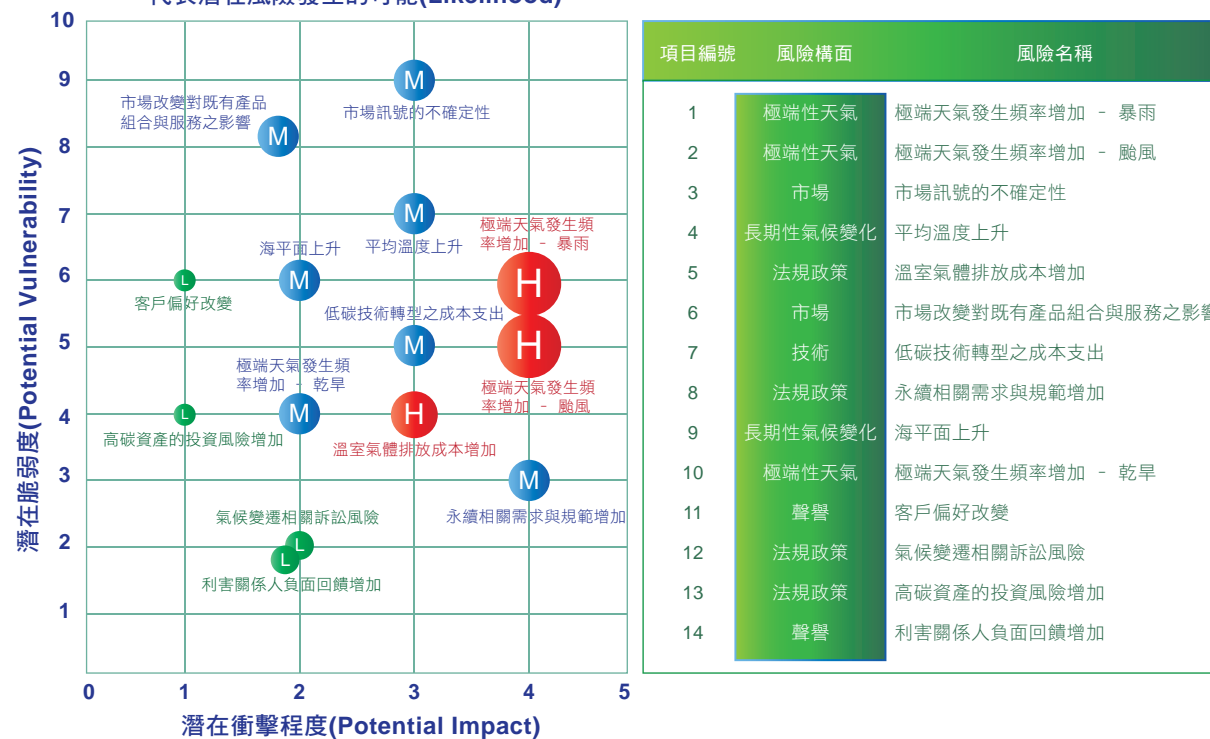
在氣候變遷的過程中，由於金融機構與不同產業背景之客戶進行互動，其面臨的風險可能較客戶更為廣泛，必須充分考量氣候風險對其策略及決策之影響，以確保經營之穩健性。安泰銀行依循主管機關及TCFD的指引，將氣候相關風險分為轉型風險和實體風險，鑑別並分析其潛在的影響。轉型風險係指企業向低碳經濟過渡所產生之風險，實體風險係指氣候變遷產生之實體衝擊。

		對安泰銀行之影響	
轉型風險	法規政策	溫室氣體排放管制漸趨嚴格，如要求企業擬訂碳交易計畫或減碳目標；環境與永續資訊揭露制度從嚴；與氣候相關的訴訟賠償增加	在低碳轉型趨勢下，由於高碳排產業授信戶的資產價值有下降的可能，安泰銀行的信用風險可能隨之惡化；待低碳相關法規落地，致使本行必須對高碳排產業的授信政策做出調整，如訂定限額或禁止承作等，可能導致商業機會減少並失去部分業務
	技術	企業將投入更多資金以支持低碳技術轉型，進而減少碳排放、增加能源使用效率	
	市場	客戶行為改變導致市場不確定性增加；高碳排產業面臨生產成本提高、競爭力減弱的問題，以致其產品與服務的供需產生變化	
	聲譽	節能減碳趨勢造成客戶與投資人偏好改變；若企業不參與低碳行動，將受到更多利害關係人的負面回饋	
實體風險	極端性天氣	極端天氣事件的頻率與嚴重程度增加，如颱風、暴雨與乾旱	有形資產受到的災損將導致擔保品價值隨之下降；而當客戶財產遭受損失，將連帶影響其還款能力，可能造成安泰銀行損失增加
	長期性氣候變化	長期氣候模式的改變可能導致平均溫度上升與海平面上升	

氣候風險矩陣

安泰銀行與外部顧問合作定義出與自身業務、營運相關之14種氣候風險項目，透過不同的風險評估準則，包括潛在脆弱度(衡量安泰銀行對各項風險的準備度、應變與適應能力)、潛在衝擊程度(假設氣候相關風險已經發生，安泰銀行在未進行任何減緩、改善措施前，各項業務所受的財務衝擊與品牌形象受損的綜合性考量)與潛在風險發生之可能性，將各項轉型風險與實體風險以三維度風險矩陣之形式呈現，以瞭解安泰銀行須加強管理之風險項目。

代表潛在風險發生的可能(Likelihood)



重大氣候風險對安泰銀行業務之影響

經考量相關業務暴險情形與前述14項氣候風險可能造成之財務損失後，安泰銀行針對須加強管理之7項風險，分析其影響之既有風險類別、業務項目與發生時間，未來在訂定業務、策略及財務規劃時，亦應將這些因素納入考量。針對實體風險項目—暴雨及颱風發生頻率增加，安泰銀行將對自有、租賃行舍與不動產擔保品進行氣候情境分析，根據量化分析結果擬訂適當之風險減緩與轉移措施；針對其餘風險項目，本行將持續追蹤相關議題，進行策略調整。

風險類別	風險名稱	風險說明	影響之既有風險類別	影響之業務項目	發生時間
實體風險	極端天氣發生頻率增加 - 暴雨	<ul style="list-style-type: none"> ■ 強烈天然災害可能造成安泰銀行自身或客戶的財產損失。例如：營運資產遭受淹水而無法正常作業，以致營運中斷； ■ 資訊中心受天災影響，導致資料毀損而無法傳遞；企業為預防氣候風險而投入更多資金成本等 	信用風險	自身營運	短期
實體風險	極端天氣發生頻率增加 - 颱風		作業風險	不動產抵押貸款	中期 長期
轉型風險	市場訊號的不確定性	<ul style="list-style-type: none"> ■ 低碳轉型對產業的交互影響尚難以預測，須投入更多成本進行研究 ■ 節能減碳共識將衝擊現有的市場模式，包括供需與客戶偏好，短期內可能使特定資產貶值，長期則會有資產重訂價的風險 	信用風險	企業融資	短期
			投資風險	專案融資	中期
				股票及債券投資	長期
實體風險	平均溫度上升	<ul style="list-style-type: none"> ■ 平均溫度上升將導致特定產業產能下降，使安泰銀行的相關投資、授信業務受到衝擊 	信用風險	企業融資	長期
			投資風險	專案融資	
				股票及債券投資	
轉型風險	溫室氣體排放成本增加	<ul style="list-style-type: none"> ■ 主管機關對溫室氣體排放管制逐年提高，將直接或間接影響企業的營運成本。例如：客戶面臨能源上漲、法規要求生產替代產品而導致成本增加時，其還款能力可能變差，造成安泰銀行財務衝擊 	信用風險	企業融資	中期
			作業風險	專案融資	長期
				自身營運	
轉型風險	市場改變對既有產品組合與服務之影響	<ul style="list-style-type: none"> ■ 在市場還未認識及瞭解氣候變遷風險時，若安泰銀行太早採取相關措施，將導致服務項目縮減或服務門檻提高，影響競爭力；若太晚採取措施，亦會增加銀行的潛在損失 	市場風險	自身營運	中期
					長期
轉型風險	低碳技術轉型之成本支出	<ul style="list-style-type: none"> ■ 若現階段財務資產的評價沒有將各種低碳轉型路徑的風險納入考量，則該財務資產的價值可能在低碳發展的過程中受到衝擊 	信用風險	企業融資	中期
				專案融資	長期

註：短期指1至3年內可能發生，中期指3至10年內可能發生，長期指10年以上較有可能發生。

氣候相關機會鑑別與結果

面對日益嚴峻的氣候變遷風險，安泰銀行除持續關注氣候變遷趨勢發展，掌握氣候變遷對本行經營風險，完善風險管理機制外，更為積極鑑別氣候變遷對銀行經營可能帶來之機會，以氣候相關財務揭露建議書（Task Force on Climate-related Financial Disclosures, TCFD）為主軸，參酌TCFD發布之氣候相關風險與機會報告、全球金融業氣候相關趨勢分析資訊、標竿金融業案例等，彙整氣候變遷相關機會議題，經TCFD專案小組成員與內部相關部門及其督導主管一一辨識各項議題與其業務之關聯性，鑑別出各項業務與氣候變遷相關之潛在發展機會，並以此發展相應的金融商品與服務，為客戶創造資產價值。

綠色授信

現階段為積極響應國家能源政策，配合政府能源轉型願景，以離岸風電與太陽能發電為台灣能源轉型的核心動力，安泰銀行以實際行動響應政府綠能政策，在兼顧風險與ESG的綜合考量下，擴大推動能源轉型不遺餘力。安泰銀行2021年經董事會核定調整「水電燃氣業」產業限額，由10%調高為12%；及增訂項下次產業「風力發電」及「太陽能發電」上限，分別為法金融資之6%，合計為12%。

離岸風電

在離岸風電再生能源上，除自2016年參與台灣首件遵循赤道原則辦理之首座離岸風場海洋風電融資案(總裝置容量128MW)，已於2020年開始商轉，並於2019年接著參與第二座風場海能風電融資案(總裝置容量376MW)，之後陸續參與亞太地區最大離岸風場專案允能離岸風場(總裝置容量640MW)及彰芳離岸風場、西島離岸風場等融資案(總裝置容量595.2MW)，前者預計2023年第三季商轉，後者則預計2022年第四季商轉，提供潔淨能源之使用。

太陽能發電

在太陽能發電部分，評估太陽能產業個案金額小、較風力發電業風險較小，且市場具潛在商機，綜合考量未來發展性，加速擴大拓展太陽光電專案融資，目前安泰銀行所承作之太陽能電廠共19戶，預計開發之太陽能案場共391座，截至2021年底已完成229座，其中以屋頂型太陽能案場為大宗，共228座，提供穩定潔淨之能源，以因應氣候機會對業務發展之效益。

電動巴士

為擴大再生能源之發展，因應極端氣候地球暖化空污嚴重等議題，安泰銀行承作減碳電動巴士自貸案，預計生產130台電動巴士，現已陸續投入雙北市之大眾運輸。根據交通部統計，以電動公車取代傳統柴油公車，在市區行駛每公里將可降低0.52公斤之碳排放量，為市民帶來更優質的生活環境。

綠建築

為促進環境永續發展，全力支持政府推動都市更新計劃，透過都更之改建使用節能建材、節能標章設備或申請綠建築標章等，以降低能耗符合綠化量指標，如已承作吸碳量達每年130噸以上的綠建築聯貸案，轉型為節能減碳、生態綠化及友善的社區，以創造環境、居民及安泰銀行三贏的成效。

綠色投資

安泰銀行為配合政府「綠色金融行動方案」升級至2.0版，並致力推動綠色金融，於有價證券投資流程中，評估投資綠色債券時，會容許給予其優於一般普通債券的發行條件，並在同仁的共同努力下，綠色債券投資餘額已由2020年底的285百萬新台幣，大幅成長至2021年底的575百萬新台幣，以期善盡機構投資人之責任。

綠色基金

安泰銀行積極拓展綠色金融商品，引進與水資源、新能源、氣候變遷等議題具直接關聯性之基金，上架的基金檔數已由2020年的8檔，成長至2021年的48檔，預計將逐年增加綠色基金上架檔數。



實體風險情境分析

依照聯合國政府間氣候變遷專門委員會（簡稱IPCC）第6次評估報告（AR6）中，使用CMIP6之新的氣候模式並結合共享社會經濟路徑(SSPs)以取代過去「代表濃度途徑」（RCPs）來定義未來氣候變遷的情境，並聚焦於其中四種假設情境進行評估選擇，依升溫幅度由低至高分別為SSP1-2.6、SSP2-4.5、SSP3-7.0及SSP5-8.5。考量目前台灣地區所用之災害風險圖資僅分析RCP8.5情境，與SSP5-8.5最相近，且為避免低估未來災害衝擊程度，故安泰銀行選定以升溫幅度最高之SSP5-8.5，作為不動產擔保品及自有(租賃)行舍之實體風險分析之情境。

SSP1-2.6

此情境為目前全球各國努力達成的氣候與社會情境，全球二氧化碳排放量大幅下降，將於2050年後達到淨零。全球平均升溫1.8°C(升溫約1.3~2.4°C)。

SSP2-4.5

世界各國大部分仍有嘗試達成溫室氣體減量的目標，但2100年不會達到淨零。且2040年後全球平均溫度將超過2°C，而世紀末之氣溫可能增加區間為2.1~3.5°C。

SSP3-7.0

全球進入不平等情境，高與中收入國擁有良好的生活品質與環境，但低收入國處於更嚴重的高勞力、低薪資。世界各國對於取得資源的競爭更加激烈，全球於世紀末之氣溫可能增加2.8~4.6°C。

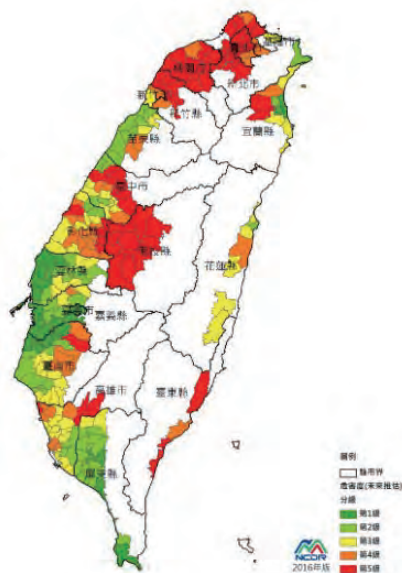
SSP5-8.5

全球高度排放溫室氣體的情境，此情境為人們為經濟發展不計代價，世界各國並無任何減量作為，並持續仰賴化石燃料。全球於世紀末之平均氣溫升溫4.4°C(升溫區間3.3~5.7°C)。

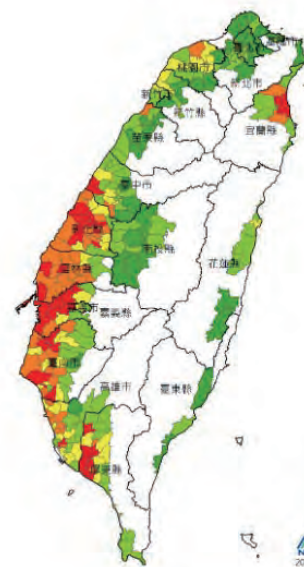
實體風險量化標的 - 不動產擔保品及自有(租賃)行舍

為因應極端氣候，考量暴雨及颱風等極端天氣發生頻率增加之風險對安泰銀行影響最大，故針對所承作之不動產擔保品及自有(租賃)行舍之座落地點，依據國家災害防救科技中心(簡稱NCDR)針對全台淹水潛勢範圍的269個鄉鎮區，對其淹水災害之危害程度、脆弱程度及暴露程度，綜合評估將淹水災害風險程度分為五個等級，並參考研究文獻對各區淹水之房價影響報告，藉由模型模擬帶入衝擊評估相關參數(如：降雨量、地質災害及淹水潛勢、淹水對房價影響等)，以此估算淹水造成之財務衝擊，另對自有(租賃)行舍增加衝擊評估要項(包含機器設備損失、客戶受損害之求償，以及因金融服務中斷所造成之損失等)，以有效評估影響層面及衝擊程度。

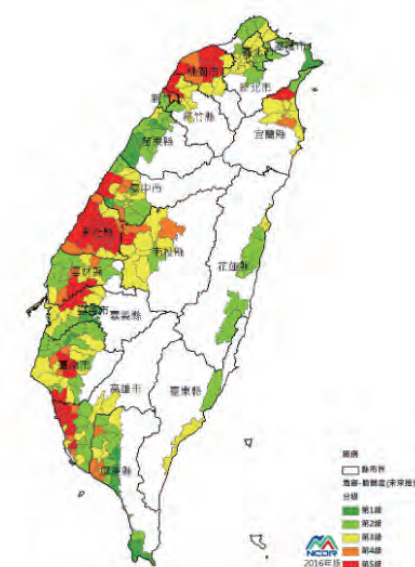
全台災害風險圖_危害度_未來推估



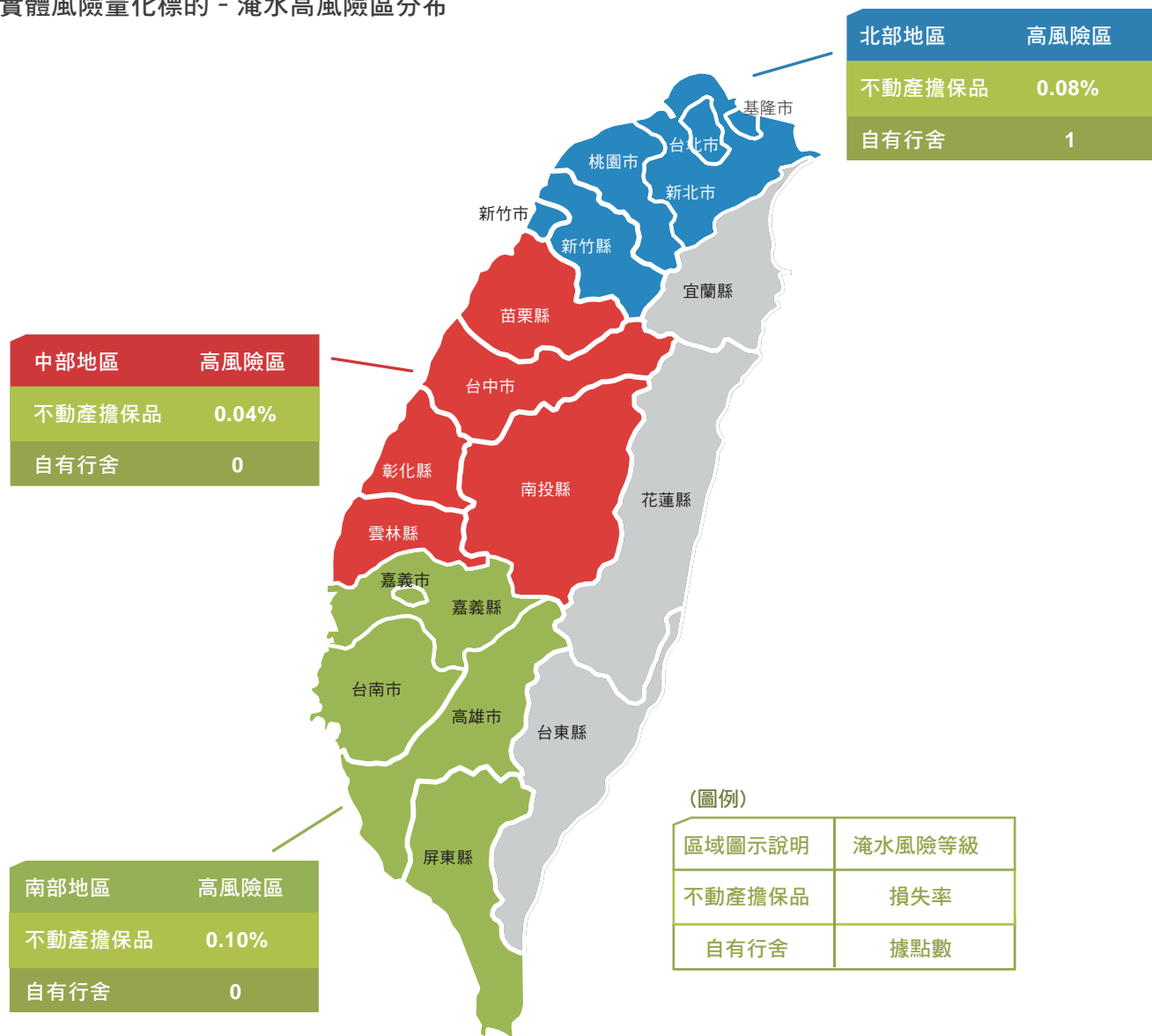
全台淹水_脆弱度



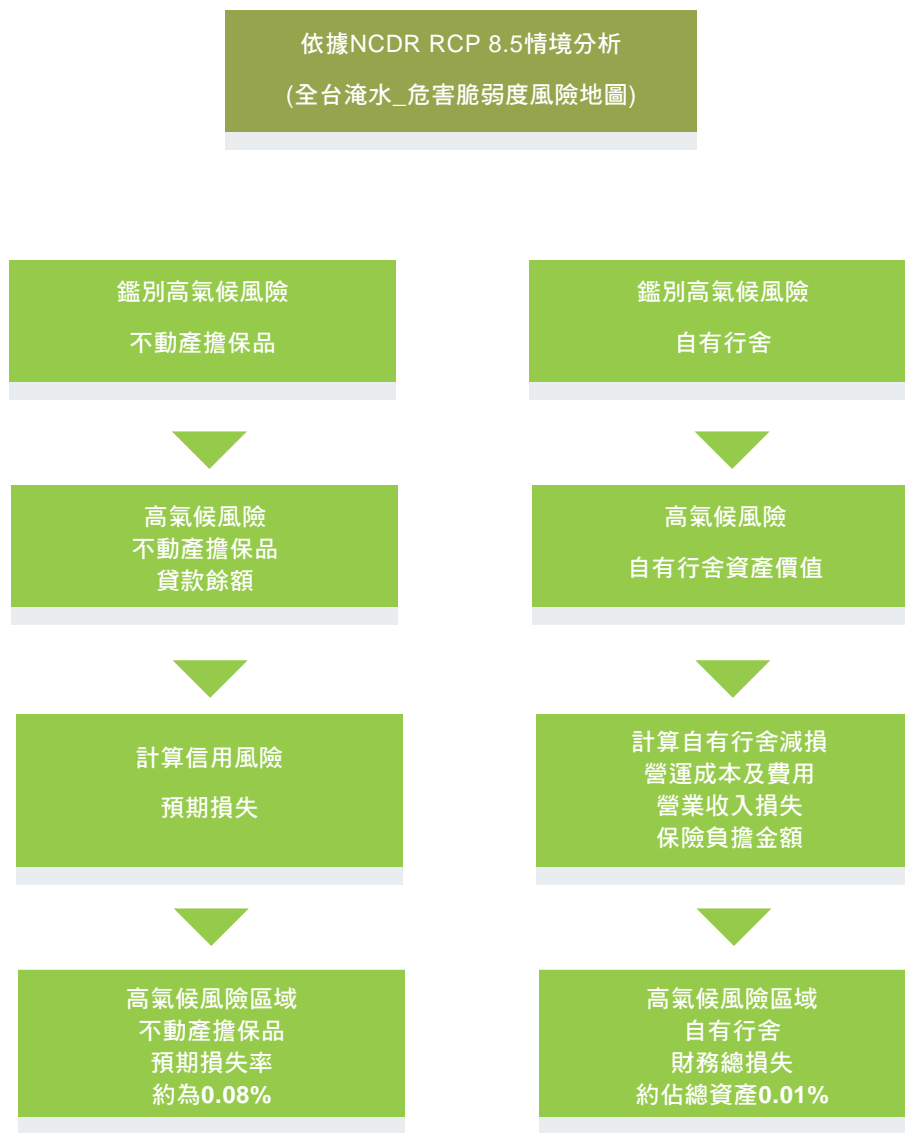
全台淹水_危害脆弱度_未來推估



實體風險量化標的 - 淹水高風險區分布



實體風險量化結果



風險管理



揭露組織如何鑑別、評估與管理氣候變遷風險

安泰銀行依照內部控制三道防線架構，明確劃分各防線的氣候風險管理職責，以達到有效管理氣候變遷之風險。第一道防線（法金業務管理部、商人銀行部、財務部、個金營運管理部、消金產品部、理財產品部、保險經紀人部、營運支援部）於辦理相關業務時，應負責評估及辨識氣候風險，執行有效的內部控制程序；第二道防線（風險控管部、法金授信部、消金授信部、經營企劃部、會計部、法務暨遵法部、資訊服務部）負責整體銀行氣候風險政策之訂定，監控第一道防線對於氣候風險管理之執行，並向董事會或高階管理階層報告氣候風險管理情形，而法令遵循單位應確保各單位作業均遵守法令規範；第三道防線（稽核室）以獨立超然之精神，執行稽核業務，協助董事會及高階管理階層查核第一道及第二道防線進行氣候風險監控之有效性並適時提供改進建議。

依據鑑別氣候相關風險後，有關極端天氣事件增加（暴雨及颱風）對安泰銀行直接衝擊及影響為自身營運，間接衝擊及影響為不動產擔保品，並以下列管理措施減緩氣候相關風險：

風險名稱	衝擊及影響	管理措施
極端天氣事件增加 (暴雨及颱風)	直接 - 自身營運	<ul style="list-style-type: none"> 為因應及減少氣候變遷可能對營運造成的負面影響，本行於2020年經董事會通過，制定「安泰商業銀行營運持續管理政策」，以因應本行遭逢天然災害或人為破壞等各項重大意外事件，應適時採取各項監督管理措施，降低營運衝擊，保護員工、維護消費者權益，確保產品與服務之提供，維持銀行持續營運。 本行每年定期進行多項緊急災害風險及數位資料保護風險演習，讓同仁熟悉意外風險的管控程序，檢視應變計畫之時效性與可行性。管理階層並已建立營運衝擊分析及風險評鑑機制，評估系統之重要性及中斷時的影響程度，以有效管理系統中斷風險，同時衡量風險發生機率及影響程度，研擬管理策略與程序，以因應與降低風險。 在營運據點選址時避開低窪淹水區域及容易發生土石流或走山區域。 自有及租賃行舍以購買保險方式轉嫁相關風險。
	間接 - 不動產擔保品	<ul style="list-style-type: none"> 本行訂有審核、擔保品鑑價管理等授信相關內部規範，徵審評估流程中應考量不動產擔保品座落區域是否為低窪淹水區域及容易發生土石流或走山區域，並列為貸款准駁或貸放成數之參考因素，貸放後並將持續監控相關暴險。



另依據業務規模及風險特性，擬以下列原則訂定氣候相關風險管理措施：

業務類型	管理範疇	管理措施
投資	股票及債券投資	<ul style="list-style-type: none"> ■ 本行秉持永續發展原則並肩負企業社會責任，以持續投入環境友善之投資及永續經營為長遠策略目標，將ESG風險因子分析，依據短中長期時程規畫逐步納入投資決策流程當中。 ■ 短期規劃：透過檢核各項ESG因子項目，評估產業對環境、社會及治理層面風險，且依據銀行分析結果具有高ESG風險之產業，將其列為禁止投資產業清單，如非公益性博弈、色情業及熱帶雨林伐木業等對社會環境及社會治理具有一定負面影響之產業。目前本行業已針對大陸地區之潛在投資標的，進行ESG投資前評估檢核作業，並持續監測投資標的，動態調整投資策略，後續亦會將ESG相關風險評估流程納入整體投資決策當中，藉以有效達成綠色金融去碳化之投資目標。 ■ 中長期規劃：積極支持募資目的運用於綠色投資與社會效益之投資產品，如綠色債券、可持續發展債券及社會責任債券等；並優先選擇ESG表現良好之發行公司以支持具良好前景及永續發展目標之產業，且對於投資碳密集度高之發行公司不予支持，共同為永續金融發展付出心力。
融資	企業融資 專案融資	<ul style="list-style-type: none"> ■ 授信流程納入「赤道原則4.0指引」之重要內容，營業單位於授信案件送審前填寫「ESG檢核表」，依環境、社會、公司治理、客訴案件四個面向檢核，其中環境面向檢核客戶是否曾涉及砍伐熱帶雨林及是否屬高碳排產業等項目，以判定該客戶是否屬於ESG高風險客戶，如屬高風險客戶，原則不予承作，如須承作，應請客戶出具ESG強化措施說明，經評估合理，將於授信申請書分析強化措施可行性，並訂定對環境及社會等相關事項之承諾條款，及無法符合承諾條款時之措施。 ■ 辦理大型專案融資案件如涉及環境與社會風險，基於綠色金融及產業永續發展目標，除遵循一般徵授信規範外，將參考下列原則辦理： <ul style="list-style-type: none"> 一、設置專案評估小組以進行對環境與社會影響之專案評估審查及貸後監測。 二、確認授信戶已參照「氣候相關財務揭露(TCFD)」框架，對環境與社會高風險之大型專案融資案件評估分析其可能遭遇之氣候相關實體風險，並對高碳排之大型專案融資案件評估分析其氣候相關轉型風險。 三、確認大型專案融資案件授信戶是否依主管機關規範對該專案進行溫室氣體盤查。 四、大型專案融資案件如採聯貸方式辦理者，主辦行或管理行應協助參貸行取得該專案融資之環境與社會影響專案評估審查及貸後監測相關報告資訊。
	不動產抵押放款/房貸	<ul style="list-style-type: none"> ■ 本行訂有審核、擔保品鑑價管理等授信相關內部規範，徵審評估流程中應考量不動產擔保品座落區域是否為低窪淹水區域及容易發生土石流或走山區域，並列為貸款准駁或貸放成數之參考因素，貸放後並將持續監控相關暴險。

氣候風險熱點

安泰銀行盤點2021年投融資前十大暴險產業，並根據公開資訊蒐研結果進行重大性排序，以此關注各產業之氣候風險並據以進行追蹤管理。

檢視安泰銀行投融資業務前三大暴險產業可能面臨影響較大之氣候風險，金融及保險業為極端天氣事件增加（暴雨及颱風）、電子零組件製造業及水電燃氣業為低碳技術轉型之成本支出與高碳資產的投資風險增加，未來相關單位於承作業務時，須遵循前述訂定之氣候相關風險管理措施，以減緩氣候風險所導致之損失。



指標與目標



揭露用以評估、管理氣候風險與機會之目標與指標

節能減碳目標與進度

以2016年為基準年，統計2021年節能減碳目標達成情形；安泰銀行後續將以2021年為基準年，並設定未來五年減少2%為目標，以積極實踐永續發展，致力於達成節能減碳目標。

安泰銀行5年節能減碳目標與進度

2021目標 (2016年為基準年)	2016用量數據	2021用量數據	2021年達成狀況	2026目標 (2021年為基準年)
用電量減少5%	7,061,082度	5,612,234度	減少20.5%	用電量減少2%
二氧化碳排放量減少5%	3,728,252公斤	2,963,260公斤	減少20.5%	二氧化碳排放量減少2%
用水量減少5%	26.984210百萬公升	29.673000百萬公升	增加 9.1%	用水量減少2%
用紙量減少5%	60,643公斤	58,949公斤	減少 2.8%	用紙量減少2%

註：用水量趨勢原自2016年漸減，2021年因新冠疫情，清潔頻繁，用水量因此些微提升。

溫室氣體盤查及查證時程規劃

安泰銀行面對氣候變遷風險下，以低碳策略致力打造低碳營運環境，擬定溫室氣體盤查及查證時程規劃如下：

工作項目	預計完成時間
成立溫室氣體盤查及查證工作執行小組	2022年7月
訂定設置專(兼)職單位，評估專(兼)職人員人數及其職掌範圍，以及設置內部查證單位	2023年第一季前
擬定人才培訓、策略目標、控管機制、內部查證及外部查證規劃	2023年第二季前
完成溫室氣體盤查	2023年第四季前
進行外部查證	2024年第四季前



高碳排產業

安泰銀行為對抗氣候變遷、降低碳排放量，參考環保署、IFC及IPCC等外部機構資料，透過行業代號對應、廣納相關部門細部判別意見，清楚定義面對轉型風險之「高碳排產業清單」為非鐵類基礎金屬製造業、化學業、塑膠業、水泥業、電力供應業(排除風力及太陽能)、石油及天然氣開採業、鋼鐵業等高碳排產業，2021年12月高碳排產業暴險占比與2020年12月相較，變化不大，將持續監控並呈報高碳排產業暴險占比，以利投資或貸放前之評估並控管相關暴險。

高碳排產業	投融資高碳排產業暴險占比	
	2020/12	2021/12
非鐵類基礎金屬製造業	0.20%	0.28%
化學業	1.16%	0.81%
塑膠業	0.35%	0.36%
水泥業	0.36%	0.46%
電力供應業(排除風力及太陽能)	3.61%	3.39%
石油及天然氣開採業	2.14%	2.84%
鋼鐵業	1.54%	1.48%
合計	9.36%	9.63%

綠色融資

安泰銀行為響應政府綠能政策，在辦理授信業務時增加綠色產業授信服務及永續能源服務，其中以離岸風電及太陽光電為主之再生能源專案融資占法金融資比重，由2019年1.4%逐步增加至2021年4.8%。

	2019年餘額	2020年餘額	2021年餘額
國內離岸風電專案融資	\$1,561(百萬元)	\$3,022(百萬元)	\$4,082(百萬元)
國內太陽光電專案融資	\$160(百萬元)	\$193(百萬元)	\$1,926(百萬元)
占法金融資比重	1.4%	2.7%	4.8%



前言	關於安泰	永續經營策略	永續治理
產品服務	綠色環境	社會關懷	附錄

社會關懷

安泰銀行重視多元人才之招募及發展，提供員工完善的薪資福利、平等的職場環境、專業的學習培訓，並主動投入社會公益及弱勢教育，實踐社會參與及關懷。

多元人才招募 P.72

員工福利與健康 P.77

員工培訓及發展 P.83

社會參與 P.86

多元人才招募

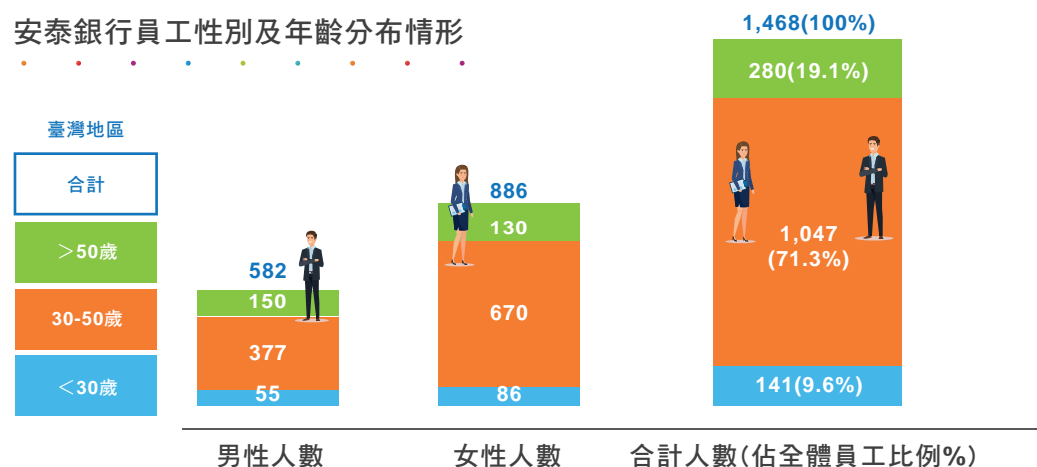
健全完善的人力資源是公司穩健成長不可或缺的元素，安泰銀行深信員工為金融服務業的重要核心與資產，除了落實選才、任用、培育與留才四大面向的配套措施外，安泰銀行將持續秉持公正公平之態度，尋找適合的人才，共同為公司願景攜手努力，打造多元、平等且具競爭力的職場環境。

人力資源現況

面對金融環境的全球化競爭、工作人口的減少及年齡結構的改變等因素，銀行業在人力資本上面臨嚴峻的挑戰，安泰銀行對內持續強化核心人才與儲備幹部的培育，對外積極網羅富潛力之金融人才，作為強化人力資源的因應對策。安泰銀行職缺資訊公開透明，在本行官方網站及人力網站提供人員招募資訊，亦鼓勵員工踴躍舉薦優秀人才，期勉透過多元化的招募管道廣納金融專業人士。

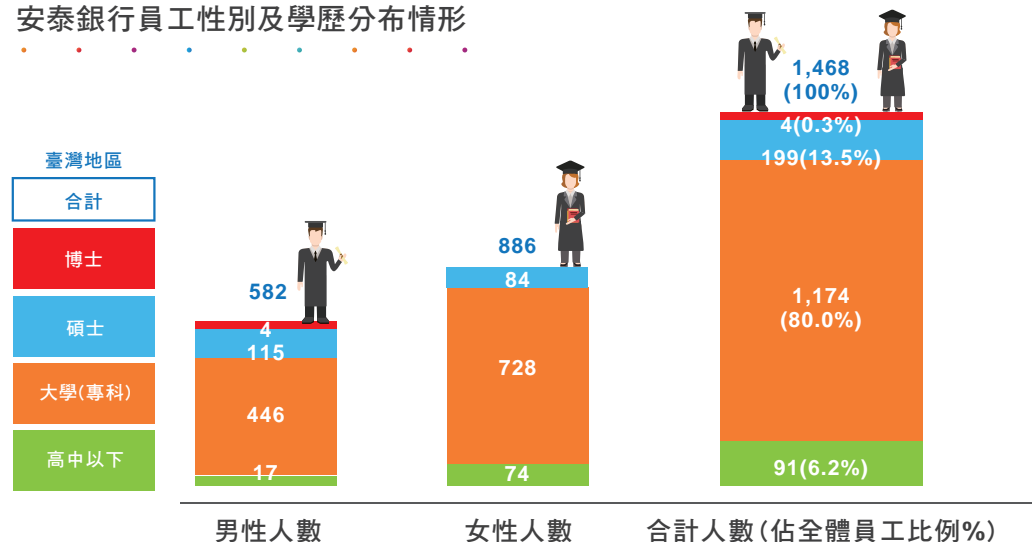
截至2021年底，安泰銀行共計1,468位正職員工¹；其中，管理職員工232人，非管理職員工1,236人。為提升就業市場及確保勞工權益，分行營業據點皆以臺灣當地人員為優先聘僱對象，所有員工均為本國籍。此外，安泰銀行持續招募跨領域的金融專業人才，以因應不同客戶之金融服務需求，推出多樣化的金融產品。於此同時，本行規劃完善的升遷薪酬制度及人力資源政策，員工穩定成長。2021年安泰銀行的新進率為17.9%，流動率為17.5%。

安泰銀行員工性別及年齡分布情形

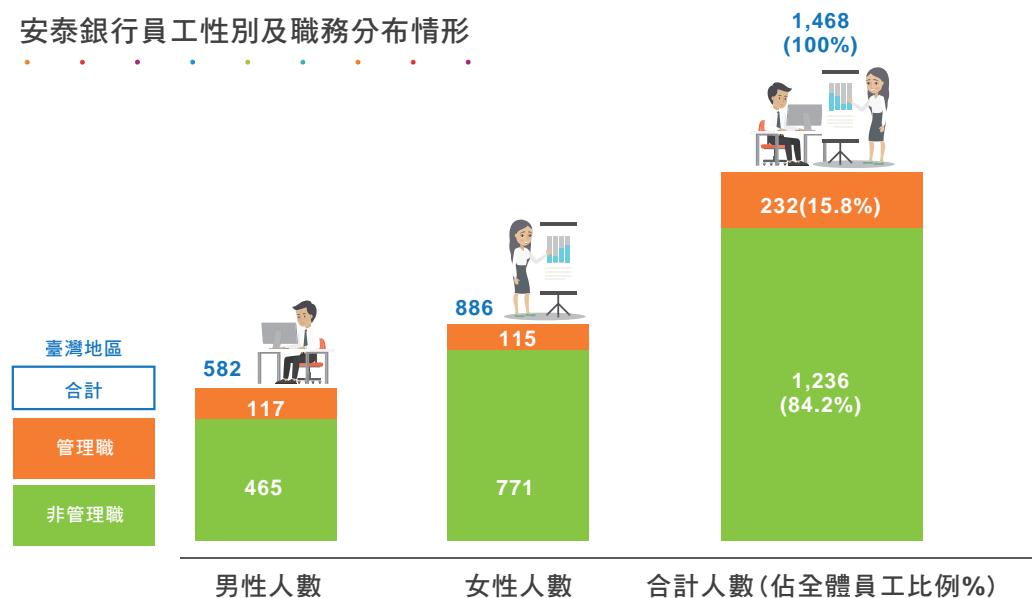


¹本行另有24位非正職員工，男性18人、女性6人，皆以派遣、外包形式聘用，與本行無勞雇關係，故不計入員工總數。

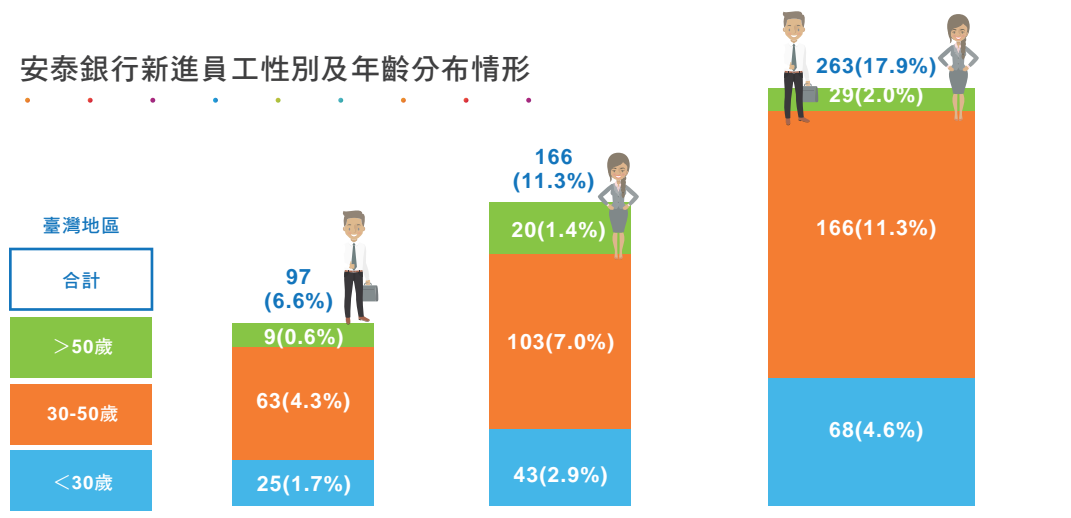
安泰銀行員工性別及學歷分布情形



安泰銀行員工性別及職務分布情形



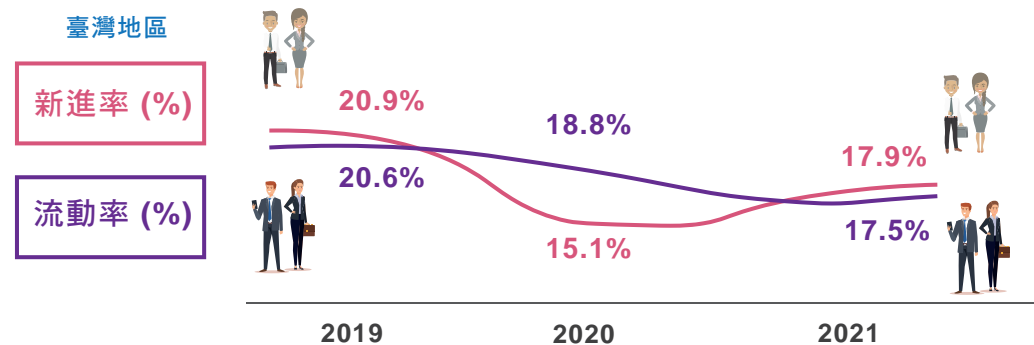
安泰銀行新進員工性別及年齡分布情形



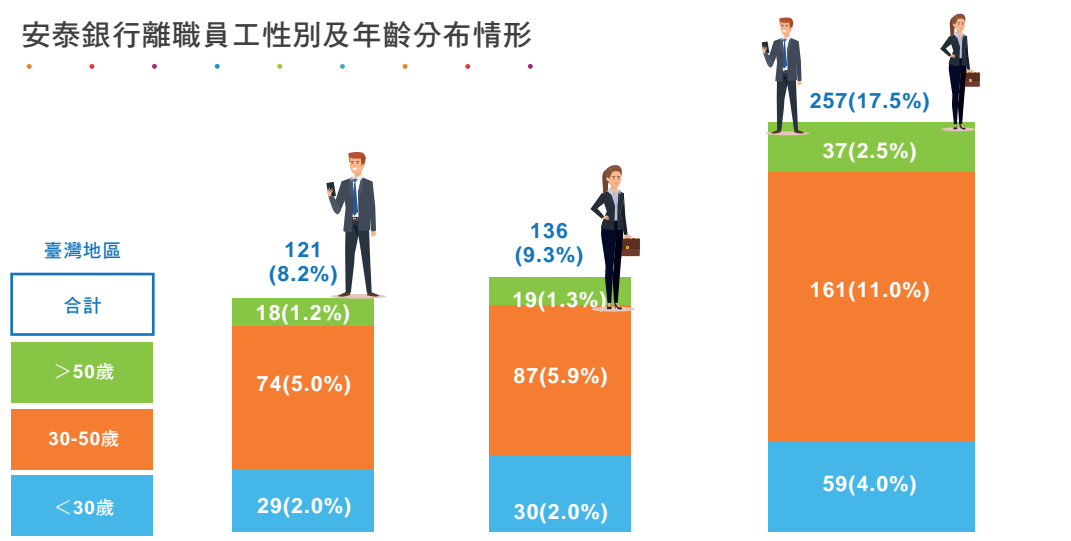
男性人數(新進率) 女性人數(新進率) 合計人數(新進率²)

²新進率之計算為：2021年度新進人員該年齡組員工數 / 2021年12月31日總員工人數。

近三年安泰銀行新進率與流動率



安泰銀行離職員工性別及年齡分布情形



男性人數(流動率) 女性人數(流動率) 合計人數(流動率³)

³流動率之計算為：2021年度離職人員該年齡組員工數 / 2021年12月31日總員工人數。



職場多元與平等

安泰銀行恪遵勞動法令，以公平、公正、尊重的理念面對全體員工，致力建立平等、包容、零歧視的職場環境，讓員工安心工作。安泰銀行遵循國際人權規範、支持基本人權之保障，制定與施行「安泰銀行商業銀行股份有限公司人權聲明」，並定期檢討企業人權政策或聲明之實效。2021年經檢視本行在人權、勞工、環保及反貪腐等領域，積極落實本行《人權聲明》、《促進供應商企業社會責任要點》、《誠信經營準則》，且遵循聯合國世界人權宣言、聯合國全球盟約、聯合國企業與人權指導原則、國際勞動組織工作基本原則與權利宣言中的核心勞動標準及本國勞動基準法。2021年度無任何重大違法情事(罰金超過100萬元)。安泰銀行透過公開、公平的遴選程序，招募各種專業人才，不因性別、性傾向、種族、階級、年齡、婚姻、語言、思想、宗教、黨派、籍貫、出生地、容貌、五官或身心障礙而有差別待遇，提供每位員工平等的工作機會。2021年未有歧視申訴案件。



人權管理及執行成效

人權議題	執行政策	措施	執行成效	人權聲明	
強迫勞動	<ul style="list-style-type: none"> 恪守各項勞動法令的規定。 每月公告提醒同仁差勤相關規定。 超逾正常工作時數者應申請加班。 	<ol style="list-style-type: none"> 提供優於法令的上班時數。 核實給付加班費。 對於出勤狀況異常同仁，以e-mail或簡訊方式提醒所屬主管關切同仁出勤狀況。 		2021年無相關裁罰案件。	人權聲明
歧視及職場不法侵害	<ul style="list-style-type: none"> 訂定「安泰商業銀行執行職務遭受不法侵害預防計畫要點」。 提供職場不法侵害通報機制及風險評估作業。 	<ol style="list-style-type: none"> 將「職場不法侵害預防觀念」納入新進人員必修課程。 定期進行職場不法侵害預防之危害辨識及風險評估作業。 		<ol style="list-style-type: none"> 安排新進人員共247人次進行教育訓練 2021年無發生相關案件通報。 	
性騷擾	訂定「安泰商業銀行工作場所性騷擾防治、申訴及懲戒要點」。	<ol style="list-style-type: none"> 設置性騷擾申訴評議委員會，處理全行性騷擾申訴案件。 提供性騷擾申訴管道。 		2021年無發生相關申訴案件。	
母性保護	<ul style="list-style-type: none"> 依法提供產假、產檢假、陪產檢及陪產假及育嬰留停制度。 提供相關衛教資訊。 	<ol style="list-style-type: none"> 設置哺集乳室。 透過臨場服務醫生以電話或訪視方式，提供懷孕期間或產後相關衛教資訊。 提供彈性上下班制度。 		<ol style="list-style-type: none"> 2021年申請育嬰留停回任率為60%。 透過臨場服務醫師執行孕期前後健康諮詢服務共19人次。 	
職場安全	<ul style="list-style-type: none"> 訂定「安泰商業銀行人因性危害預防計畫要點」。 工作場所管理維護。 實施勞工安全衛生教育訓練。 	<ol style="list-style-type: none"> 依法提供勞保、團保，協助申請相關補助。 定期實施辦公環境電氣設備及消防查驗。 辦理職業安全相關教育訓練。 		<ol style="list-style-type: none"> 2021年無發生安全檢查缺失裁罰案件。 2021年安排電器檢測及消防查驗並依規定完成建築公共安全檢查申報作業 安排新進人員共247人次進行職場安全衛生教育訓練 	

多元人才及平等

在身心障礙者進用方面，安泰銀行遵循政府對身心障礙者進用規定，對於身心障礙者提供平等的工作機會，持續進用身心障礙員工並依其專長安排適合之職務，以打造公平與尊重的工作環境。2021年安泰銀行身心障礙者平均雇用人數為10人。

安泰銀行亦呼應聯合國永續發展目標SDG5之性別平等，在選、用、育、留上均提供男女平等機會，不因性別而有所差異。2021年男女性員工比例分別為39.6%及60.4%，男女性管理階層員工比例為50.4%及49.6%，歷年女性比例皆有上升之趨勢，充分顯示安泰銀行提供性別平等競爭與發展之機會。

安泰銀行各職務女性員工佔整體員工比例

項目	2019年	2020年	2021年
全體員工女性比例 (%)	58.0%	58.7%	60.4%
管理階層女性比例 (%)	44.9%	45.9%	49.6%
初階管理階層女性比例 (%) ⁴	52.1%	55.3%	57.6%
中階管理階層女性比例 (%) ⁵	36.5%	37.1%	41.6%
高階管理階層女性比例 (%) ⁶	9.1%	10.0%	18.2%

⁴ 初階管理階層定義：科主管、理財業務主管、作業主管、消金組長。

⁵ 中階管理階層定義：部主管及部副主管、分行主管、區域中心主管及副主管。

⁶ 高階管理階層定義：最高體系正、副主管(含)以上。

職場性騷擾制度

為營造友善安全與相互尊重之環境，並維護本行工作場所免於性騷擾侵害，安泰銀行建立防制職場性騷擾制度，並訂定「工作場所性騷擾防治、申訴及懲戒要點」。同時，安泰銀行設立性騷擾申訴及調查機制、公告性騷擾防治措施及申訴管道，並設立性騷擾申訴評議委員會為性騷擾案件之專責處理單位，員工可藉由專線電話、傳真、電子信箱等多元管道提出申訴，所有案件將由專人負責並以密件方式處理。在新進人員的訓練課程中，亦增設性騷擾相關通報機制之資訊。

2021年安泰銀行未接獲任何性騷擾申訴案件。



公平的薪酬獎勵

安泰銀行提供具內部公平與外部競爭力的薪酬制度，致力於提供優渥的薪資福利吸引及留任各方優秀人才，並依據個人績效表現及公司營運狀況，提供調薪與激勵獎金，將獲利回饋給員工，並使整體薪酬具備市場之競爭力。同時，安泰銀行設有「薪資報酬委員會」，根據每年市場薪資調查結果定期審視薪資報酬政策及架構。

安泰銀行新進員工之基本起薪優於勞動基準法之基本工資，於2021年招募之新進正式員工每月固定薪資皆高於法定基本工資之1.08倍以上。新進人員依職位職責敘薪、連結市場薪酬水準，並按其資歷及學歷、所任職務及應具備之專業技能等條件核敘薪資，不因性別、種族、婚姻、年齡等因素而有不同。

2021年安泰銀行非擔任主管職務之全時員工人數為1,401人、非擔任主管職務之全時員工薪資平均數為新臺幣93萬9千元，以及非擔任主管職務之全時員工薪資中位數為80萬3千元，與2020年薪資資訊相比上升，其差異如下表：

安泰銀行非擔任主管職務之全時員工人數與薪資資訊

項目	單位	2020年	2021年	差異 (%)
非擔任主管職務之全時員工人數	人	1,365	1,401	2.64%
非擔任主管職務之全時員工薪資平均數	新臺幣仟元	884	939	6.22%
非擔任主管職務之全時員工薪資中位數	新臺幣仟元	751	803	6.92%



安泰銀行提供完善的薪資架構，總薪酬項目包含年固定薪資、三節獎金、績效獎金、業績獎金及員工酬勞。非正職員工方面，安泰銀行均要求派遣及外包公司遵守法令規定，支付給其具勞雇關係之勞工符合薪酬法律規範的工資，並嚴格遵守最低工資、延長工時等法定標準。正職員工方面，歷年來女性與男性的起薪皆為同工同酬，薪資、獎金與酬勞之計算亦不因性別而有差異。2021年各職務女性與男性年總薪酬比例差異如下表：



安泰銀行女性對男性年總薪酬比例

年總薪酬比	2020年		2021年	
	女性	男性	女性	男性
一般員工 (%)	100%	111%	100%	111%
管理階層員工 (%)	100%	128%	100%	136%
基層主管職 (%)	100%	117%	100%	114%
中高階層主管職 (%) ⁷	100%	134%	100%	130%

⁷ 中高階層主管職二年度之薪酬差異主因係人員異動。

員工福利與健康

安泰銀行秉持「速度、專業、信賴」的經營理念，善盡企業公民的責任，致力促進員工照顧與福祉、打造安全健康的職場環境、建立良好的雙向溝通管道，成為員工真誠託付與信賴。

員工保障與福利

安泰銀行透過全方位的員工關懷與照顧計畫，建構幸福、健康的職場，讓員工在工作之餘，能兼顧健康與家庭生活，達到樂活員工的目標。安泰銀行提供員工多樣照顧與福利項目，可分為激勵獎金制度、員工核心保障、優惠補助計畫、多元全面活動等四大面向。安泰銀行也設有職工福利委員會，2021年度統計各福利項目補助人次及金額請見下表。

安泰銀行員工照顧與福利措施⁸




<p>激勵獎金制度</p> <ul style="list-style-type: none"> 三節獎金 年終獎金 績效獎金 專案活動獎金 	<p>業績獎金</p>	
<p>員工核心保障</p> <ul style="list-style-type: none"> 勞工保險、全民健保 勞工退休金 員工/眷屬團體保險 健康檢查 	<ul style="list-style-type: none"> 優於勞基法特休假 彈性上下班制度 防疫暨疫苗保險 	
<p>優惠補助計畫</p> <ul style="list-style-type: none"> 優惠行員利率儲蓄存款 房屋、消費性貸款優惠利率 結婚、生育、住院補助 子女獎助學金補助 	<ul style="list-style-type: none"> 特約飯店及旅遊補助 特約商店及團購優惠 	
<p>多元全面活動</p> <ul style="list-style-type: none"> 教育訓練計畫 年終尾牙 		

⁸ 安泰銀行目前未有員工福利信託。

前言	關於安泰	永續經營策略	永續治理
產品服務	綠色環境	社會關懷	附錄

安泰銀行福利措施項目說明

		2021年統計
<p>社會保險</p>	依法投保勞工保險(含職災保險)、全民健康保險、提繳(撥)勞工退休金。	
<p>團體保險</p>	公司付費為員工投保團體定期壽險、重大疾病險、傷害險、職業傷害險及職業災害險；另以優惠費率提供員工增加投保壽險、傷害險、住院醫療險及癌症險。	共32人次申請理賠，金額共1,057,235元
<p>防疫暨疫苗險</p>	2021年起，本行為全體同仁投保防疫暨疫苗保險。	
<p>旅行平安險</p>	員工因公務出差、訓練搭乘飛機者，得以本行信用卡刷卡付費者，為其投保旅行平安險、意外傷害險。	
<p>補助津貼</p>	<ul style="list-style-type: none"> 員工本人結婚 每位員工補助10,000元 員工生育補助 每位員工每胎補助5,000元 員工本人住院 每位員工慰問金2,000元 員工本人喪葬 每位員工補助100,000元 員工子女教育獎學金 按子女教育程度補助金額不同： 就讀大專院校每學年補助6,000元 就讀高中職每學年補助5,000元 就讀國中每學年補助2,000元 就讀國小每學年補助1,000元 	<ul style="list-style-type: none"> 共24人申請補助，金額共240,000元 共28人申請補助，金額共140,000元 共51人申請補助，金額共102,000元 無人申請補助 發出獎學金金額共2,303,000元
<p>休假與工時</p>	<ul style="list-style-type: none"> 工時 提供優於法定工時的上班時數 年假 按員工年資給予3-30天休假 彈性上下班 針對有需求之員工，提供彈性上下班之制度，便於員工安排家庭與生活 	<ul style="list-style-type: none"> 每週工時為38.75小時 共1人申請

		2021年統計	
 <p>優惠存款及貸款</p>	<ul style="list-style-type: none"> 行員優惠存款 房屋貸款 消費性貸款 	提供本行員工優惠存款利率、房屋貸款、消費性貸款等方案供員工靈活運用金錢 共18人申請，金額共45,510,000元	
	 <p>員工活動</p>	<ul style="list-style-type: none"> 尾牙 	辦理大型尾牙以感謝員工一年之辛勞 因疫情考量事業單位個別舉辦尾牙
	 <p>托育措施</p>	<ul style="list-style-type: none"> 員工子女企業 	與特定機構簽訂企業托育服務合約，提供員工子女托育服務優惠方案 持續與何嘉仁文教機構及奧爾仕教育機構簽訂企業托育服務

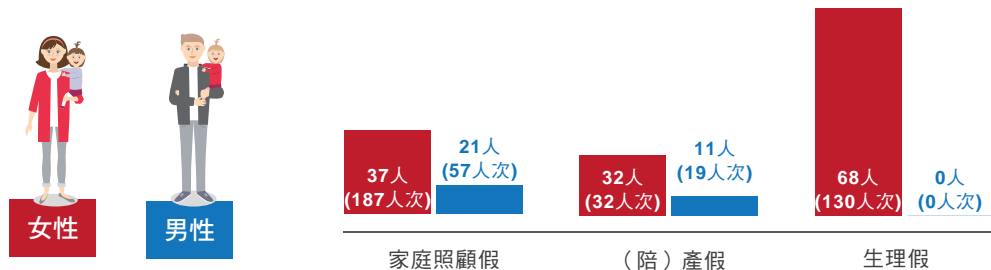


家庭關懷福利措施

安泰銀行重視員工的工作與生活平衡，在家庭關懷福利措施上，給予相關補助、休假及財務優惠措施。本行提供結婚補助、喪葬補助、重大傷病慰問金。安泰銀行亦提供員工優惠存款，並給予員工資金需求之優惠房屋貸款及消費性貸款方案。

安泰銀行也特別針對育嬰留職規劃相對應措施。在工作環境中，本行設置哺集乳室保障產後復職之女性員工權益。符合資格之員工於留職停薪期間，可自行選擇是否繼續參加原有之社會保險；在福利補助上享有生育補助、托育補助、子女教育獎學金，在休假制度上享有產檢假、陪產假、育嬰假、家庭照顧假及生理假。2021年度育嬰留停、復職人數統計請見下表。

安泰銀行家庭照護相關假別人數



安泰銀行員工育嬰留停、復職人數

育嬰假	男性	女性	總計
2021年度符合申請資格人數 (A)	40	64	104
2021年度實際申請人數 (B)	1	21	22
申請率 (B/A)	2.5%	32.8%	21.1%
2021年度待復職人數 (C)	1	9	10
2021年度申請復職人數 (D)	0	6	6
復職率 (D/C)	0%	66.7%	60.0%
2021年度復職人數 (E)	2	10	12
2021年度復職滿一年人數 (F)	2	10	12
留任率 (F/E)	100.0%	100.0%	100.0%



退休金制度計畫

在員工退休照顧方面，依規定員工可自請退休，或由本行依勞基法規定得強制其退休。安泰銀行依據勞動基準法及勞工退休金條例訂定之確定福利計畫，訂有「員工退休、資遣、職業災害補償及撫卹辦法」，並設立勞工退休準備金監督委員會，辦理員工退休及退休金給與事宜。本行每年亦透過專業的精算顧問，進行退休準備金的精算，以保障員工未來請領退休金的權益，確保足額提撥。

2005年7月1日起到職或選擇適用勞工退休金條例（新制退休金制度）之員工，每月提繳工資6%至勞保局退休金個人帳戶。適用勞動基準法（舊制退休金制度）或選擇適用新制但保留舊制退休金制度年資之員工，按其每月薪資總額提撥至少2%勞工舊制退休準備金至臺灣銀行專戶。

職場環境與健康安全

員工是企業最重要的資產，為促進職場健康與工作環境安全，本行訂有「安泰銀行人因性危害預防計畫」、「安泰銀行所屬人員異常工作負荷促發疾病預防計畫」，並全面推展各項安全與健康促進業務，以維護員工身心健康及安全為目標。

職場健康風險

為提升全體員工健康福祉，滿足員工健康需求，及因應職場慢性病、不法侵害、母性保護、傳染病預防等四大健康風險議題，本行進行職務危害辨識並提供如下具體預防措施請見右表。



健康風險預防措施及成效



- **定期健康檢查** 為協助員工了解個人之健康狀況，本行定期提供員工健康檢查。
- **臨場醫師健康諮詢** 2021年與特約醫師合作舉辦共9場次健康諮詢服務，針對員工健康保健之問題提供諮詢服務外，另針對勞工健康檢查結果之分析與評估及提供同仁醫療指導及改善建議。
- **健康講座** 2021年舉辦共7場次健康議題講座，邀請醫師專家針對同仁關心之健康議題(包含:新冠肺炎最新病毒發展預防、疫苗注射須知及保護力、預防主動脈剝離、認識失智症與預防)，期幫助同仁提昇健康觀念及疾病之預防。



- **危害辨識** 為評估因人為或環境因素造成職場不法侵害之風險，本行依危害發生可能性及嚴重度，每年針對各單位進行職場不法侵害預防之危害辨識及風險評估作業。
- **預防計畫** 針對員工工作環境與人身安全之保護措施，推動「執行職務遭受不法侵害預防計畫」，杜絕職場上任何侵犯及違反人權的行為，打造安全無虞之職場環境。近年來本行無行員申訴職場不法侵害之事件。
- **課程宣導** 將「職場不法侵害預防觀念」納入新進人員必修課程宣導，介紹職場不法侵害之類別及後續處理程序，提昇勞工安全衛生基本概念，促進員工身心健康並降低職場安全之風險。



- **醫師諮詢** 針對妊娠期間女性員工及分娩未滿一年之女性員工，本行邀請臨場服務醫師以電話或訪視工作地之方式完成共19人次風險危害評估問卷與確認，並提供懷孕期間及產後相關衛教資訊。



- **防疫通報** 因應特殊傳染性疫病疫情，本行依照職場安全衛生指引，實施相關防疫措施及防護宣導，呼籲本行員工注意自身保健及維護職場健康安全。
- **異地辦公** 因應新冠肺炎病毒疫情，本行配合中央流行疫情指揮中心防疫政策，進行滾動式防疫措施及健康保護之宣導；並依感染風險建立追蹤管理員工健康狀況通報機制，以即時對員工健康進行追蹤及關懷。另啟動同仁異地辦公及彈性分流上班備援機制，共同防疫保護同仁健康。

職場環境安全

安泰銀行為確保員工日常工作安全，以分行及總行各辦公大樓為單位，配置職業安全衛生業務主管、急救人員及防火管理人員。職業安全衛生業務主管主要為指揮、監督所屬單位執行安全衛生管理事項，並協調及指導單位內人員實施職安相關業務；急救人員協助單位內各職業災害急救相關事宜；防火管理人員負責各單位緊急避難通報、預防演練實施，並協助確認防火器具之檢查相關作業。本行依法令規定定期安排相關人員參與在職回訓課程，以充實該職務應具備之最新知識。

職場環境安全預防措施

工作場所管理維護

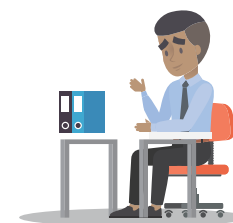
- 每年乙次委請專業合格廠商實施辦公環境電氣設備檢測。
- 每年乙次委託專業消防廠商，至各營業單位進行消防查驗。
- 每二年乙次依內政部訂定之「建築物公共安全檢查簽證及申報辦法」規定申報作業實施建築物公共安全檢查。
- 與保全公司簽約，24小時嚴密門禁管制及安全維護。

災害防範措施

- 為確保員工日常工作安全，以營業單位及總行各辦公大樓為單位，配置職業安全衛生業務主管、急救人員及防火管理人員。
- 定期進行各單位職業安全相關人員資格檢視，依職業安全相關法令規定，並派訓員工參加專業機構所舉辦之「職業安全衛生業務主管」、「急救人員」、「防火管理人」等職前或在職專業訓練。
- 針對新進同仁進行職前職業安全相關訓練宣導，及安排在同職同仁定期職業災害防範知識課程。
- 本行訂有「災害緊急應變辦法」，各單位針對可能災害訂定相關防護計劃，定期辦理教育訓練及實際演練，以增強員工對各種狀況處置能力，維護本行員工、財物、行舍及營運設備之安全。
- 全行各單位(含各營業單位及總行單位)針對天然災害需訂定相關防護計畫，每年度辦理二次「災害緊急應變教育訓練及演練」；各營業單位依其環境與業務特性，每年度增加辦理二次「安全防護教育訓練及自衛編組演練」。2021年針對全行辦理二次「災害應變教育訓練」共計2,898人次參與；各營業單位加辦二次「安全防護教育訓練及自衛編組演練」共計880人次參與。

員工職業傷害

安泰銀行依法訂有公傷病假、並協助發生職業傷害之員工申請勞工保險及團體保險之相關補助。2021年共計有16名員工發生職業傷害，皆為上下班或公出途中發生事故傷害（交通事故傷害13人，一般事故傷害3人），佔總員工人數比例1.09%，均根據勞工保險相關規定依實際受傷情形協助辦理職業傷病住院、傷病給付並核予公傷假。



安泰銀行員工職業傷害概況統計表

項目	男性	女性	總計
職業傷害所造成的死亡人數	0	0	0
嚴重的職業傷害人數	0	0	0
可記錄的職業傷害人數	5	11	16
損失工作日數	20	78	98
公傷率 ⁹	0.36	0.80	1.17
缺勤率 ¹⁰	0.01	0.02	0.02
損失日數比率 ¹¹	1.46	5.69	7.15
職業病率 ¹²	0.00%	0.00%	0.00%

⁹公傷率 (IR) = (公傷假總件數/總工作時數) x 200,000小時，每件公傷人數皆為一位。

¹⁰缺勤率 (AR) = 總缺勤日數/總工作日數 x 100%。

¹¹損失日數比率 (LDR) = (失能傷害總損失工作日數/年度總工作時數) x 200,000小時 x 100%。

¹²職業病率 (ODR) = 職業病總數/總工作時數 x 200,000小時 x 100%。

開放雙向溝通管道

安泰銀行近年來推動組織變革、改造組織文化，更加重視員工的意見與回饋，期望藉由溝通活動與管道的設立，建立雙向互動、相互理解的交流模式，進而有效傳達經營理念與發展策略，凝聚全體員工共識，提升員工對公司的認同感與向心力。

為促進勞資和諧，安泰銀行依法召開勞資會議，討論勞動相關之保障議題。同時，安泰銀行設有企業工會，並於工會幹部依法從事工會相關活動時給予公假。安泰銀行與企業工會已簽訂團體協約，以促進勞資雙方和諧溝通的順暢，截至2021年12月底共有818人加入企業工會，佔12月底員工總數之55.7%。

安泰銀行秉持開放、友善的溝通態度傾聽員工聲音，提供多種員工溝通、意見及申訴管道，與員工維持良好互動關係，並保護申訴人不因檢舉而受不當處置。員工可透過企業內部網站、內部會議傳達溝通訊息，及時瞭解公司動態。除主管與員工面對面溝通外，亦設有員工意見反映與申訴相關意見溝通及申訴管道。







員工培訓及發展

優秀的員工是企業永續經營的重要關鍵，為提升員工競爭力與專業力，安泰銀行依據組織發展策略方向，打造完整入職培訓及專業職能培訓體系。在學習模式上，隨著數位科技的轉變及進步，本行提供多元學習管道，如視訊連線課程、線上學習平台、內部講師等，讓學習有更擴展寬闊的視野，並鼓勵員工不間斷學習成長。安泰銀行同時重視員工職涯發展計畫與訓練藍圖，透過績效評核及工作輪調機制，鼓勵員工強化金融專業職能，以因應市場需求變化，積極快速學習，追求自我成長與突破，帶動組織變革。

入職培訓及學習計畫

員工自入職開始，依據不同職能規劃各階段培訓課程計畫，以師徒制經驗傳承指導及人力訓練發展資源兩者並行開展，協助新進同仁了解本行組織文化、工作環境與職業安全、法令遵循等，並透過線上與實體課程舉辦，使新人快速融入組織文化獲得充分的培訓。

安泰銀行新進員工入職培訓課程

新人職前訓練線上課程 	課程說明安泰銀行基本簡介、公司願景經營理念及各事業群業務介紹、勞工安全衛生教育訓練、性騷擾防治宣導、職場不法侵害預防暨通報機制宣導。
新人專區導覽 	新進同仁入行後透過單位同仁指導協助外，本行亦設置新人專區，內容涵括董事長對新進員工的勉勵、本行簡介、員工工作規則、薪酬福利、差勤申請等各類制度說明、人資服務網及線上學習平台操作手冊及資訊類系統操作介紹等項目。讓新進員工可透過分類閱讀查詢，了解本行組織文化、員工應知規章制度及各類常用系統。
新人法令宣導線上課程 	課程說明員工保密教育、個人資料保護法、資訊安全、防制洗錢及打擊資恐、洗錢防制法、誠信經營準則、金融友善教育訓練。
業務領域專業培訓 	新人訓練領航員手冊指導

安泰銀行新進員工訓練統計

2021年因疫情影響減少實體課程，改以數位課程為主，故新進員工每人平均訓練時數略微下降。

新進員工訓練統計項目	單位	2019年	2020年	2021年
新進員工總數	人數	317	221	263
新人課程總數	班數	46	38	32
新人訓練總時數	小時	4,638	3,576	3,402
新人訓練每人平均時數	小時	14.6	16.2	12.9
新人訓練總人次	人次	875	589	551
新人訓練每人平均次數	次數	2.8	2.7	2.1



專業職能訓練課程

除了新進人員訓練外，安泰銀行不定期提供內、外部訓練及進修資源，以符合各工作職務專業技能提昇之需求，並持續精進各職能之專業能力，提供客戶更好的服務。

安泰銀行提供內、外部訓練資源



內部教學資源

依據員工不同職類屬性及職涯階段，提供各類專屬在職培訓及訓練課程：

- 遵法證照類：法令宣導與證照考照輔助課程
- 專業知識類：金融產品及業務行銷技巧課程
- 領導管理類：強化主管管理能力的課程
- 通識技能類：精進職場軟實力的課程

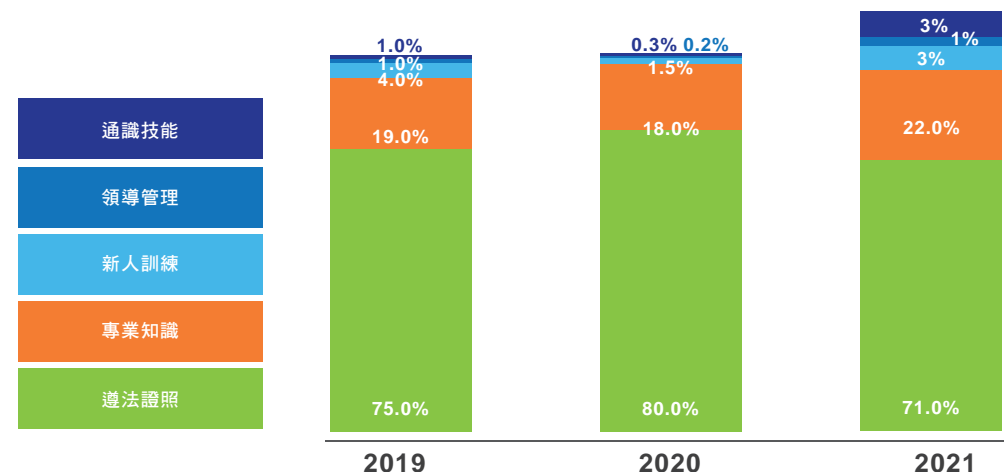


外部訓練課程

- ◎ 每年度安泰銀行各單位依員工職務及專業技能需求，編列外部訓練課程費用預算，並視外部機構開辦之課程內容選派業務相關同仁參加，鼓勵並安排員工吸收產業近況、精進專業能力。
- ◎ 為因應政府對金融數位轉型發展之推動，安泰銀行積極建構數位金融科技專業人才，除參與外部機構所舉辦之數位金融發展研討會及訓練外，亦強化本行人才對新興科技與金融創新趨勢之認知，期以透過國內外金融科技成功經驗，發展本行數位金融轉型之策略。
- ◎ 配合主管機關推動「信託2.0計劃」，本行積極推廣相關領域同仁參加外部訓練機構舉辦之信託相關課程、研討會及案例分享，藉以提昇本行該領域人才之專業能力，掌握信託專業新知，瞭解高齡者需求，提供高齡者財產及安養規劃。另本行規劃推派特定同仁參加「高齡金融規劃師培訓及認證」增加本行信託專業人才，透過種子人員參加專業培訓及認證後，擴及相關領域同仁，提昇信託專業及執行能力。

安泰銀行在2021共舉辦317門訓練課程、共計492班次。每位員工平均受訓時數40.2小時、平均訓練次數為22.5次、平均訓練費用為2,810元，訓練課程的重點主題多以因應法令之修訂、法定訓練課程為主。

安泰銀行各面向訓練課程內容分布情形



安泰銀行全體員工訓練執行統計

類別	單位	2019年	2020年	2021年
課程總數	班數	448	449	492
訓練總時數	小時	66,854	62,765	59,025
每人訓練平均時數	小時	44.2	42.9	40.2
訓練總人次	人次	31,455	34,129	33,009
每人訓練平均次數	次數	20.8	23.3	22.5
每人訓練平均經費	新臺幣元	2,595	2,839	2,810

安泰銀行全體員工依性別及職務訓練執行統計

訓練總時數(小時)

類別		單位	2019年	2020年	2021年
訓練總時數	女	小時	38,357	35,750	35,373
	男	小時	28,227	27,015	23,652
	管理職	小時	14,512	14,282	14,098
	非管理職	小時	52,072	48,483	44,927
每人訓練平均時數	女	小時	43.8	41.7	39.9
	男	小時	44.2	44.7	40.6
	管理職	小時	63.9	64.3	60.0
	非管理職	小時	40.5	39.1	36.4



線上課程學習平台

為提供多元快速訓練資源與學習，本行線上學習平台「安泰e學網」，持續推展實體課程數位化與優化，以提昇員工學習機會及效能。2021年在新冠病毒疫情籠罩之下，本行配合主管機關法定訓練之因應政策，在保護員工健康安全及減少群聚之前提下，以不中斷學習為原則，將實體訓練轉型以線上或直播方式進行，持續強化員工具備專業知識。2021年本行員工學習方式以線上課程進行的佔比達90%。

此外，為確保所有行員皆了解本行業務相關規定與重要法令規範，以降低執行業務之作業風險，安泰e學網的「全行法定訓練」、「新進行員訓練」線上課程，已規劃列為總處績效考核項目之一，訓練後亦有線上測驗，以監控訓練達成率及品質。

職涯升遷及發展

為鼓勵員工追求卓越目標與自我展現，安泰銀行設有完善且公平合理的員工考核機制，並分為目標設定、期中績效檢視與回饋及期末績效評核三階段，有效改善員工工作效能，落實績效管理制度。本行期望透過定期的員工績效評估，協助主管適時傳達績效目標並提供員工必要之溝通及輔導，以建立員工對於個人目標及組織任務願景的連結與共識。2021年適用績效考核制度的員工，全數參與績效考核，占全體員工比例達98%，其餘未參與績效考核者，皆為當年度在職未滿三個月之員工，適用試用期考核。

此外，安泰銀行亦發展輪調培育計畫，依員工意願進行職務、單位間輪調，幫助員工全方位了解公司運作，強化各項業務歷練、培養跨領域專業人才，以執行關鍵人才職涯培育計畫。

安泰銀行員工績效評估三階段



社會參與

在追求獲利成長的同時，安泰銀行積極投入社會公益，以愛與分享的價值理念為出發點，自詡成為一個公益平台。安泰銀行希望與利害關係人共同合作，實踐社會參與及關懷，藉由分行的資源、同仁們的人際網絡、客戶的熱心參與，滿足在地社區的需求，善盡安泰的企業社會責任，打造讓員工、顧客及社會認同的品牌價值。

多年來安泰銀行的公益活動主軸聚焦在對兒童及弱勢團體的關懷、協助與支持，以呼應聯合國永續發展目標SDG1消除貧窮以及SDG4優質教育。近兩年新冠病毒疫情對全球造成重大衝擊及威脅，更加凸顯出社會整體貧富不均、資源分配不均的現象。安泰銀行透過與供應商及公益團體合作的方式，合作舉辦多元化的公益活動及商品服務，期望改善偏鄉弱勢孩童的學習環境及家庭生活，促進社會共好，讓我們的社會多一點愛與溫暖。

安泰銀行透過與供應商及公益團體的合作，推出多樣化的公益產品及服務，從回饋、捐款、活動不同面向，號召客戶共同響應，幫助公益團體永續經營，關懷社區的每一個角落，營造更溫暖共好的台灣社會。安泰銀行作為中小型銀行，雖然沒有慈善及公益基金會奧援，但對於企業社會責任的認知一貫且明確，參與社會公益是安泰人責無旁貸的責任與使命。

2021

Love • Music • Future

孩有未來

用愛吟唱，給偏鄉兒童一個未來

「孩有未來」公益微電影在2021年4月8日溫馨首播，當中記錄台東弱勢家庭兒童一日作息所面臨的無助與無奈，以及孩子的書屋創建初衷和堅持理念，同時穿插音樂會的精彩片段，帶領大眾了解多元教育及社區翻轉的重要性及急迫性。



孩有未來公益微電影



「孩有未來」微電影



村里平安箱

2021年中元普渡之際，安泰銀行與供應商全球定位股份有限公司合作辦理「村里平安箱」公益活動。安泰銀行捐贈255個內含民生必需物資與食品的村里平安箱，由各分行經理交付村里長並轉送給弱勢家庭，加深分行與周遭社區鄰里之互動關係及網絡，確保弱勢族群得到應有的照顧及關懷。



公益存款

自1999年以來，安泰銀行推出業界首創的「公益存款」，提供客戶高於一般存款的利息，將其全數捐贈予客戶指定之公益團體。公益存款計畫現有27家公益團體參與，依其組織使命可分為婦幼關懷、醫療救援、長者關懷、身心障礙弱勢照顧及環境動保五大類型，包括中華社會福利聯合勸募協會、喜憨兒基金會、世界展望會、家扶基金會等知名團體。



信用卡愛心捐款

安泰銀行與伊甸社會福利基金會、台灣微客公益行動協會、創世基金會合作，規劃信用卡愛心捐款活動，並與中華社會福利聯合勸募協會合作紅利積點兌換捐款服務，為公益活動出一份心力。



「孩有希望」系列性公益活動

孩有希望

Love · Music · Future

用愛吟唱，給偏鄉兒童一個未來

孩有我們

2018 聖誕許願樹

安泰銀行攜手聯合勸募，在客戶、同仁及分行社區鄰里熱烈響應下，為弱勢兒募集聖誕禮物，完成孩童心願。在感恩節當天也同步在全省50家分行及總行立起聖誕樹，掛滿小朋友的心願。

活動成效：成功募集完成1,650個弱勢孩童心願，共計捐款近285萬元。



2019 一份愛心兩份感動

孩有愛



安泰銀行攜手喜憨兒基金會，發揮分行之力，安排同仁及客戶親臨喜憨兒民生工坊，與憨兒一起進行餅乾教室體驗，安泰銀行志工夥伴也與憨兒一同親送愛心餐盒到新北市福連國小，和小朋友們一起度過最棒的一天。

活動成效：募集15,836份愛心餐盒，共計捐款近237萬元。

孩有希望

Love · Music · Future

2017 用愛吟唱，給偏鄉兒童一個未來

安泰銀行與聯合勸募推展一系列公益活動，號召客戶及同仁自由響應「一日捐」活動，透過省下生活中一日過多的花費，輕鬆響應公益。安泰銀行也舉辦音樂快閃公益活動並拍攝公益微電影，用愛與熱情讓101辦公大樓嗨起來，提倡愛心捐款幫助苗栗、南投、高雄、屏東及花東等區域的弱勢孩童。

活動成效：公益微電影累計超過5萬人次瀏覽，共計愛心捐款逾220萬元，支持48個弱勢兒童服務計畫，幫助全台超過11,000位孩童。



2020 孩有未來

Love · Music · Future

用愛吟唱，給偏鄉兒童一個未來



2020年安泰銀行攜手台東公益團體「孩子的書屋」，其關懷弱勢孩童教育的經營理念與安泰公益主軸不謀而合，共同舉辦「孩有未來」秋季音樂會、愛心義賣市集，並拍攝公益微電影。短短兩天的活動累計募得約233萬元的愛心捐款，「孩子的書屋」也成為安泰銀行公益存款計畫的愛心合作夥伴之一。



孩有未來101音樂會

2020年9月安泰銀行邀請法國巴黎人壽、旺旺友聯產險及台北101共同合作，舉辦「孩有未來101音樂會」，邀請台東孩童站上台灣最具代表性的地標上演奏，讓更多人認識孩子的書屋、支持偏鄉孩童教育，也紀念孩子的書屋已故創辦人陳俊朗（陳爸）的精神及努力。



陳俊朗（陳爸）



孩有未來愛心市集

安泰銀行也在音樂會舉行之際，舉辦兩天的愛心義賣市集。市集現場販售孩子的書屋套裝商品，創辦人陳爸的理念展示牆、小額捐款等區域，邀請社會大眾參與活動，幫助書屋繼續推動偏鄉教育與服務，協助台東孩童自立生活。



陳爸的理念展示牆



捐款與商品訂購



安泰銀行全台50家分行營業據點齊聲響應公益活動，在為期一個月的時間，設置活動立牌和DM，宣傳孩子的書屋商品，邀請客戶將愛心化為行動，支持捐款及訂購孩子的書屋商品。

附錄

GRI指標索引表 P.89

SASB指標索引表 P.92

會計師有限確信報告 P.93



GRI 指標索引表

GRI 準則	揭露項目	章節及相關說明	頁碼
一般揭露 (核心)			
GRI 102 一般揭露	102-1 組織的名稱	前言 - 關於本報告書	04
	102-2 活動、品牌、產品與服務	關於安泰 - 公司簡介	08
	102-3 總部位置	關於安泰 - 公司簡介	08
	102-4 營運據點	關於安泰 - 公司簡介	08
	102-5 所有權與法律形式	前言 - 關於本報告書	04
	102-6 提供服務的市場	關於安泰 - 公司簡介	08
	102-7 組織規模	關於安泰 - 公司簡介	08
	102-8 員工與其他工作者的資訊	社會關懷 - 多元人才招聘	72
	102-9 供應鏈	綠色環境 - 供應商管理	55
	102-10 組織與其供應鏈的重大改變	綠色環境 - 供應商管理	55
	102-11 預警原則或方針	永續治理 - 風險管理	29
	102-12 外部倡議	關於安泰 - 公司簡介	08
	102-13 公協會的會員資格	關於安泰 - 公司簡介	08
	102-14 決策者的聲明	前言 - 經營者的話	05
	102-16 價值、原則、標準及行為規範	關於安泰 - 願景與經營理念	09
		永續治理 - 公司治理與誠信經營	21
	102-18 治理結構	永續治理 - 公司治理與誠信經營	21
	102-24 最高治理單位的提名與遴選	永續治理 - 公司治理與誠信經營	21
	102-25 利益衝突	永續治理 - 公司治理與誠信經營	21
	102-40 利害關係人團體	永續經營策略 - 利害關係人溝通	15
	102-41 團體協約	社會關懷 - 員工福利與健康	77
	102-42 鑑別與選擇利害關係人	永續經營策略 - 利害關係人溝通	15

GRI 準則	揭露項目	章節及相關說明	頁碼	
GRI 102 一般揭露	102-43 與利害關係人溝通的方針	永續經營策略 - 利害關係人溝通	15	
	102-44 提出之關鍵主題與關注事項	永續經營策略 - 重大議題分析	16	
	102-45 合併財務報表中所包含的實體	前言 - 關於本報告書	04	
	102-46 界定報告書內容與主題邊界	永續經營策略 - 重大議題分析	16	
	102-47 重大主題表列	永續經營策略 - 重大議題分析	16	
	102-48 資訊重編	前言 - 關於本報告書	04	
	102-49 報導改變	永續經營策略 - 重大議題分析	16	
	102-50 報導期間	前言 - 關於本報告書	04	
	102-51 上一次報告書的日期	前言 - 關於本報告書	04	
	102-52 報導週期	前言 - 關於本報告書	04	
	102-53 可回答報告書相關問題的聯絡人	前言 - 關於本報告書	04	
	102-54 依循GRI準則報導的宣告	前言 - 關於本報告書	04	
	102-55 GRI內容索引	附錄 GRI指標索引表	89	
	102-56 外部保證 / 確信	附錄 會計師有限確信報告	93	
	GRI 103 管理方針			
	GRI 103 管理方針	103-1 解釋重大主題與其邊界	永續經營策略 - 重大議題分析	16
103-2 管理方針與其組成部分		請參考各項議題內容	-	
103-3 管理方針的評估		請參考各項議題內容	-	
GRI 200 經濟系列				
GRI 201 經濟績效	201-1 組織所產生及分配的直接經濟價值	關於安泰 - 營運及財務績效，完整財務資訊請參閱2021年報及財報	10	

GRI 指標索引表

GRI準則	揭露項目	章節及相關說明	頁碼
	201-2 氣候變遷所產生的財務影響及其它 風險與機會	綠色環境-氣候變遷相關財務揭露(TCFD)	60
	201-3 定義福利計劃義務與其他退休計畫	社會關懷-員工福利與健康	77
	201-4 取自政府之財務補助	關於安泰-營運及財務績效	10
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	社會關懷-多元人才招聘	72
	202-2 僱用當地居民為高階管理階層的比例	社會關懷-多元人才招聘	72
GRI 203 間接經濟衝	203-1 基礎設施的投資與支援服務的發展及 衝擊	綠色環境-永續金融 產品服務-普惠金融 社會關懷-社會參與	50 35 86
	203-2 顯著的間接經濟衝擊	綠色環境-永續金融 產品服務-普惠金融 社會關懷-社會參與	50 35 86
	204-1 來自當地供應商的採購支出比例	綠色環境-供應商管理	55
GRI 204 採購實務	204-1 來自當地供應商的採購支出比例	綠色環境-供應商管理	55
GRI 205 反貪腐	205-1 有已進行貪腐風險評估的營運據點	永續治理-公司治理與誠信經營	21
	205-2 有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練	永續治理-公司治理與誠信經營	21
	205-3 已確認的貪腐事件及採取的行動	無此情事	-
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	2021年度無違反競爭行為、反托拉斯和壟斷 行為法規情事	-

GRI準則	揭露項目	章節及相關說明	頁碼
GRI 300 環境系列			
GRI 302 能源	302-1 內部能源消耗量	綠色環境-環境永續	57
	302-4 減少能源消耗	綠色環境-環境永續	57
GRI 303 水與放流水 (2018)	303-1 共享水資源之相互影響	綠色環境-環境永續	57
	303-2 與排水相關衝擊的管理	綠色環境-環境永續	57
	303-3 取水量	綠色環境-環境永續	57
GRI 305 排放	305-1 直接(範疇一)溫室氣體排放	綠色環境-環境永續	57
	305-2 能源間接(範疇二)溫室氣體排放	綠色環境-環境永續	57
GRI 307 有關環境保 護的法規 遵循	307-1 違反環保法規	無此情事	-
	308-1 採用環境標準篩選新供應商	綠色環境-供應商管理	55
GRI 400 社會系列			
GRI 401 勞雇關係	401-1 新進員工和離職員工	社會關懷-多元人才招聘	72
	401-2 提供給全職員工 (不包含臨時或兼職員工)的福利	社會關懷-員工福利與健康	77
	401-3 育嬰假	社會關懷-員工福利與健康	77
GRI 403 職業安全 衛生 (2018)	403-1 職業安全衛生管理系統	社會關懷-員工福利與健康	77
	403-2 危害辨識、風險評估、及事故調查	社會關懷-員工福利與健康	77
	403-3 職業健康服務	社會關懷-員工福利與健康	77
	403-4 有關職業安全衛生之工作者參與、諮 商與溝通	社會關懷-員工福利與健康	77

GRI 指標索引表

GRI準則	揭露項目	章節及相關說明	頁碼
GRI 403 職業安全衛生 (2018)	403-5 有關職業安全衛生之工作者訓練	社會關懷-員工福利與健康	77
	403-6 工作者健康促進	社會關懷-員工福利與健康	77
	403-7 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	社會關懷-員工福利與健康	77
	403-9 職業傷害	社會關懷-員工福利與健康	77
GRI 404 訓練與教育	404-1 每名員工每年接受訓練的平均時數	社會關懷-員工培訓及發展	83
	404-2 提升員工職能及過渡協助方案	社會關懷-員工培訓及發展	83
	404-3 定期接受績效及職業發展檢核的員工百分比	社會關懷-員工培訓及發展	83
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	社會關懷-多元人才招聘	72
	405-2 女性對男性基本薪資加薪酬的比率	社會關懷-多元人才招聘	72
GRI 406 不歧視	406-1 歧視事件以及所採取的改善行動	無此情事	-
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	社會關懷-社會參與	86
GRI 414 供應商社會 評估	414-1 使用社會標準篩選之新供應商	綠色環境-供應商管理	55
GRI 417 行銷與標示	417-1 產品和服務資訊與標示的要求	產品服務-顧客服務與保護	43
	417-2 未遵循產品與服務之資訊與標示相關法規的事件	無此情事	-
	417-3 未遵循行銷傳播相關法規的事件	無此情事	-

GRI準則	揭露項目	章節及相關說明	頁碼
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	無此情事	-
	419-1 違反社會與經濟領域之法律和規定	永續治理-法規遵循與內控內稽	26
GRI 103 社會經濟 法規遵循			



SASB 指標索引表

商業銀行 (Commercial Bank)			
主題	指標	章節及相關說明	頁碼
信用分析納入 ESG 要素	FN-CB-410a.1 依產業別揭露工商貸款的信用暴險額	詳見安泰銀行2021年報中財務報告附註	-
	FN-CB-410a.2 信用分析中納入環境、社會及治理面 (ESG) 之方法描述	綠色環境 - 永續金融	50
商業道德	FN-CB-510a.1 因違法或進入法律程序而導致的金錢損失	永續治理 - 法規遵循與內控內稽	26
	FN-CB-510a.2 吹哨者政策與程序說明	永續治理 - 公司治理與誠信經營	21
資料安全	FN-CB-230a.1 資料安全管理現狀	永續治理 - 資訊安全	32
	FN-CB-230a.2 鑑別與應對資安風險之方法描述	永續治理 - 資訊安全	32
普惠金融與能力建置	FN-CB-240a.1 針對促進小型企業及社區發展之放款件數與放款餘額	產品服務 - 普惠金融	35
	FN-CB-240a.2 針對促進小型企業及社區發展之逾期放款及催收款件數與金額	產品服務 - 普惠金融	35
	FN-CB-240a.3 針對金融弱勢提供無成本支票帳戶的數量	產品服務 - 普惠金融	35
	FN-CB-240a.4 針對金融弱勢族群所舉辦的提升金融素養相關活動的參與人數	產品服務 - 普惠金融	35
系統性風險管理	FN-CB-550a.1 全球系統性重要銀行 (G-SIB) 分數	不適用	-
	FN-CB-550a.2 壓力測試結果及資本適足性規劃與策略活動描述	永續治理 - 風險管理	29



會計師有限確信報告



安泰建業聯合會計師事務所
KPMG
台北市110616信義路5段7號68樓(台北101大樓)
68F, TAIPEI 101 TOWER, No. 7, Sec. 5, Xinyi Road, Taipei City 110616, Taiwan (R.O.C.)
Telephone 電話 + 886 2 8101 6666
Fax 傳真 + 886 2 8101 6667
Internet 網址 home.kpmg.tw

會計師有限確信報告

安泰商業銀行股份有限公司 公鑒：

本會計師接受安泰商業銀行股份有限公司(以下簡稱「安泰銀行」)之委託,對安泰銀行民國一一〇年度(2021年度)永續報告書(以下簡稱「報告書」)中所揭露之特定績效指標(以下簡稱「確信標的資訊」)執行有限確信程序並出具報告。

確信標的資訊與報導基準

安泰銀行依據「上市公司編製與申報永續報告書作業辦法」(以下簡稱「作業辦法」)第四條第一項第三款規定之應加強揭露事項所揭露之特定績效指標資訊及其報導基準詳列於附件一。

公司之責任

安泰銀行應設定其永續績效和報導目標,包括辨識利害關係人及重大性議題,並依前述報導基準編製及允當表達民國一一〇年度(2021年度)報告書內所涵蓋之確信標的資訊,且負責建立及維持與報告書編製有關之必要內部控制,以確保報告書所報導之特定績效指標未存有導因於舞弊或錯誤之重大不實表達。

會計師之責任

本會計師係依據財團法人會計研究發展基金會(以下簡稱「基金會」)所發布之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」規劃並執行工作,以對第二段所述之確信標的資訊是否存在重大不實表達出具有限確信報告。另,本會計師執行有限確信時,對與有限確信相關之內部控制取得必要之瞭解,以設計當時情況下適當之有限確信程序,惟其目的並非對安泰銀行民國一一〇年度(2021年度)永續報告書之相關內部控制設計或執行之有效性提供任何確信。

品質管制與獨立性

本會計師及所隸屬會計師事務所已遵循會計師職業道德規範中有關獨立性及其他道德規範之規定,該規範之基本原則為正直、公正客觀、專業能力及盡專業上應有之注意、保密及專業態度。此外,本會計師所隸屬會計師事務所遵循審計準則公報第四十六號「會計師事務所之品質管制」,維持完備之品質管制制度,包含與遵循職業道德規範、專業準則及所適用法令相關之書面政策及程序。



所執行程序之彙總說明

本會計師係針對第二段所述之確信標的資訊執行有限確信工作,主要執行之確信程序包括:

- 取得安泰銀行民國一一〇年度(2021年度)報告書,並閱讀其內容;
- 訪談安泰銀行管理階層及相關員工,以瞭解用以蒐集及產出確信標的資訊之相關作業流程與資訊系統;
- 基於對上述事項所取得之瞭解,就報告書揭露之特定資訊執行分析性程序,或於必要時檢視核對相關文件,以獲取足夠及適切之有限確信證據。

上述確信程序係基於本會計師之專業判斷,包括辨識確信標的資訊可能存在重大錯誤或不實表達之範圍並評估其潛在風險,設計足夠且適切之確信程序暨評估確信標的資訊之表達。本會計師相信此項確信工作可對本確信報告之結論提供合理之依據。惟本會計師對於有限確信案件風險之瞭解及考量低於對合理確信案件者,所執行程序之性質及時間與適用於合理確信案件者不同,其範圍亦較小,因此有限確信案件中取得之確信程度明顯低於合理確信案件中取得者。

先天限制

安泰銀行民國一一〇年度(2021年度)報告書內容涵蓋非財務資訊,對於該等資訊之揭露內容可能涉及安泰銀行管理階層之重大判斷、假設與解釋,故不同利害關係人可能對於該等資訊有不同之解讀。

結論

依據所執行之程序及所獲取之證據,本會計師並未發現第二段所述確信標的資訊有未依適用之報導基準編製而須作重大修正之情事。

其他事項

安泰銀行網站之維護係安泰銀行管理階層之責任,對於本確信報告於安泰銀行網站公告後任何確信標的資訊或適用基準之變更,本會計師將不負就該等資訊重新執行確信工作之責任。

安泰建業聯合會計師事務所

會計師: 陳奕任

事務所地址: 台北市信義路五段七號六十八樓
民國一一一年九月二日



附件一：確信標的資訊彙總表

編號	報告書對應章節	頁碼	確信標的資訊	報導基準	作業辦法/GRI Standards
1	Ch 4 永續治理_資訊安全	32	安泰銀行持續精進資訊安全管理,強化防護力,除了設置明確管理機制與專責單位處理資訊安全防護,亦透過教育訓練與宣導持續提升全體員工資訊安全觀念,輔以通報流程來確保全面性落實與管理。2021年並未直接獲相關侵犯隱私權之投訴案件。針對監督機關亦無接獲通報有相關之投訴案件。另,2021年亦無資訊外洩事件,亦無與個資相關的資訊外洩事件及受影響的顧客。	資訊安全相關政策 資訊外洩狀況統計數據 金管會裁罰案件資訊	作業辦法第四條第三款第一目 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	Ch 5 產品服務 普惠金融	37	為配合政府推動「本國銀行加強辦理中小企業放款方案」,安泰銀行從2019年開始實施「小型企業及新創企業發展放款」,協助小型企業及新創企業在臺灣向下扎根的同時,獲得足夠的融資與資金,擴大經營能力、營運規模及市場,促進國內整體社會及經濟繁榮,提高我國企業創新水準及產業競爭力。 2021年促進小型企業及新創企業發展放款執行情形: • 放款戶數: 135家 • 放款件數: 231件 • 放款餘額: 新台幣25,197,046,542元 安泰銀行將「小型及新創企業」定義為中小企業符合下列條件之一者: (1) 企業設立未滿5年 (2) 僱用員工人數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。	放款件數及餘額統計數據 授信業務申報資料表	作業辦法第四條第三款第二目 對促進小型企業及社區發展的貸款件數及貸款餘額
3	Ch 5 產品服務 普惠金融	38-39	安泰銀行配合疫情防護措施採取線上說明會方式,極力推廣正確健康理財知識,邀請金融弱勢族群參與線上說明會,主題包含投資展望、樂活退休與稅務、資產規劃、後疫情時代個人投資法、低利投資術及保單稅務規劃等,主要著重於提供高齡客戶退休及傳承規劃的理財知識與解決方案。2021年本行下半年舉辦31場線上說明會,總參與人數為1,231位。安泰銀行希望藉由理財說明會提供客戶正確理財觀念,讓客戶了解多元理財產品,適合自己的理財管道及投資趨勢。 此外,為致力於推廣金融知識宣導,本行	金融素養教育活動之統計數據	作業辦法第四條第三款第三目 對缺少銀行服務之弱勢族群提供金融教育之參與人數

會計師有限確信報告



編號	報告書對應章節	頁碼	確信標的資訊	報導基準	作業辦法/GRI Standards
4	Ch 5 產品服務_普惠金融_金融服務可及性	35-36	<p>於北、中、南地區共計有六位員工擔任金管會「走入校園與社區辦理金融知識宣導活動」之種子講師，以配合主管機關提供強化人民之金融知識、防範詐騙能力之宣導，主要對象為國小及國中學生，然2021年因疫情緣故暫緩執行，未來仍將持續支持相關推廣活動。</p> <p>■ 身心障礙者金融服務 為提供身心障礙者各項友善金融服務，確保弱勢族群充分享有基本、平等及合理便利之金融服務，在關懷弱勢族群金融友善服務方面，範疇包括環境、溝通、服務、資訊、檢核與權益保障等無障礙措施，主要重點項目於營業場所提供無障礙服務、無障礙 ATM 服務、無障礙網路服務、電話服務及開戶或貸款服務等。 2021年提供無障礙網路銀行之用戶人數為310戶。</p> <p>■ 外籍人士金融服務 安泰銀行致力營造外籍客戶友善雙語的金融服務環境，實體及數位管道皆提供英文服務及標誌，甚至針對重點注意事項提供多國語言版本，確保外籍人士能清楚掌握自身權益。</p>	■ 各項產品及服務說明及承辦狀況統計數據	作業辦法第四條第三款第四目 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
	Ch 5 產品服務_普惠金融_金融服務使用性	36-38	<p>■ 經濟弱勢金融服務 安泰銀行對於客戶因天災或人禍所產生之損失均優先提供相關金融協助措施，並於政府或各項專業貸款主管機關指示寬緩或低利貸款政策時，全力配合並協助受災民眾重建家園，從安泰銀行的本業出發，提供社會所需的協助。此外，新冠病毒疫情從2020年至今，持續影響民眾之經濟活動及債務償還能力，而對客戶遭受嚴重經濟衝擊，安泰銀行亦提供相關措施協助客戶理債，支持客戶渡過疫情衝擊。 * 受疫情影響客戶： - 在信用卡帳單之應付帳款及個人貸款本金或利息上，得申請緩繳、展延3至6個月，期間免收違約金及循環利息，且客戶於寬緩期間除本金緩繳外，另得依該次寬緩期數順延貸款到期日，協議機制受理期間從2020年2月至2023年6月底，2021年共受理829</p>		

~ 3 ~



編號	報告書對應章節	頁碼	確信標的資訊	報導基準	作業辦法/GRI Standards
			<p>業。</p> <p>■ 安泰銀行協助開辦勞工纾困貸款並提供貸款寬緩措施，同時優化作業流程，遠審遠決，第一時間協助勞工取得資金需求，2021年共承辦521案。</p> <p>* 受天災影響客戶： 受颱風、豪雨及地震等天然災害損毀家園之房貸戶，得依個案申請房貸本金緩繳或展延還款期限等纾困措施，以協助降低受災戶還款壓力。</p> <p>■ 2021年提供給低收入戶之放款執行情形</p> <ul style="list-style-type: none"> 房貸放款戶數：29戶 放款餘額：新台幣133,173,217元 <p>低收入戶定義：平均月收入低於基本工資者。</p> <p>■ 銀髮族保障型商品</p> <ul style="list-style-type: none"> 年金保險：提供銀髮族人口一份長期且穩定的收入，以維持日常生活開銷。 <ul style="list-style-type: none"> 有效契約保費約36.01億元 保單件數約3,113件 客戶數約2,458位 還本型壽險：結合壽險保障及生存金給付二種功能，除了保障家人生活外，穩定的生存金給付可以維持日常所需。 <ul style="list-style-type: none"> 有效契約保費約162.44億元 保單件數約12,498件 客戶數約9,302位 終身醫療險：醫療費用日漸增加已成趨勢，終身醫療險是最為廣泛用來轉嫁醫療風險的工具，可以提供一輩子的醫療保障。 <ul style="list-style-type: none"> 有效契約保費約5,231萬元 保單件數約306件 客戶數約273位 長期照護險：長期照護險減輕照護者的壓力，除了政府的長期照護政策外，透過自己提早準備，以因應可能發生之長期照護的保障。 <ul style="list-style-type: none"> 有效契約保費約7,337萬元 保單件數約373件 客戶數約330位 防癌或特定傷病險：癌症一直是十大死因之首，且屬健保不給付之疾，防癌 		
			Ch 6 綠色環境_永續金融_永續金融產品與服務	51	

~ 4 ~



編號	報告書對應章節	頁碼	確信標的資訊	報導基準	作業辦法/GRI Standards
			<p>險提供一筆可供治療癌症所需的資金，有助於減輕家人壓力。</p> <ul style="list-style-type: none"> 有效契約保費約7,913萬元 保單件數約561件 客戶數約444位 <p>* 商業型不動產逆向抵押貸款：安泰銀行為全國14家開辦「商業型以房養老」業務的銀行之一，且創業界首創調降申辦門檻至55歲。此商品適合逆向抵押貸款及年金保險，除了協助長者活化資產規劃退休生活，還可透過年金「活愈久、領愈久」的特性，維持每月穩定收入來源。</p> <p>■ 小資族便利性商品</p> <p>針對小資客群，安泰銀行所推出網銀通路的「e指享利」壹幣定存專案，特別將起存金額由100萬降低為50萬，提供客戶更親民的參加條件，幫助正在存錢理財的年輕小資族更有效地累積存款，2021年共吸引191位小資族客戶參與，承作量1.56億，佔該專案比重23.84%。</p> <p>在特定金融信託小額投資方面，2021年計有6,330位客戶參與基金定期定額，扣款金額累計達21.34億元。此外，為使小資族也能申購次級市場海外債進行資產配置，安泰銀行亦上架非專業投資人可申購之小面額（南非幣、澳幣、美元1萬元）債券77檔。2021年計有653位客戶參與小面額債券投資，全年達8.05億元，佔總體海外債銷量47.8%，使穩健放息的固定收益商品充分落實普惠一般大眾。</p>		
			Ch 6 綠色環境_永續金融_永續金融產品與服務	51	

~ 5 ~

會計師有限確信報告



編號	報告書 對應章節	頁碼	確信標的資訊	報導基準	作業辦法/ GRI Standards
			<p>安泰銀行回應政府政策，積極針對5+2新興產業辦理授信服務，包括綠能科技、亞洲、矽谷、生醫產藥、國防產業、智慧機械、新農業及循環經濟七大新創重點產業，其中亞洲、矽谷因政府持續推動人工智慧物聯網應用及精進新創投資環境，積極導入 AI(人工智慧)及5G(第五代行動通訊技術)等數位經濟關鍵技術，以擴大物聯網應用範疇。</p> <p>2021年5+2新創重點產業授信餘額為新臺幣456.2億元</p>		
Ch 6	綠色環境_永續金融_以離岸風電及太陽能電為主之再生能源	52-54	<p>■ 為擴大再生能源推廣，經濟部訂定2025年再生能源發電占比20%政策目標，離岸風電與太陽能電為台灣能源轉型的核心動力，安泰銀行以實際行動響應政府綠能政策，在兼顧風險與 ESG 的綜合考量下，推動能源轉型不遺餘力，安泰銀行2021年經董事會核定調整「水電燃氣業」產業限額，由10%調高為12%；及增訂項下次產業「風力發電」及「太陽能發電」上限，分別為法金融資之6%，合計12%。</p> <p>2021年度，離岸風電及太陽能電等之專案融資餘額為60.08億元，佔法金融資餘額4.8%，佔5+2新創重點產業之綠能產業49.2%。</p> <p>■ 永續連結貸款 綠色貸款或債券具資金使用目的限制，借款人僅能「專款專用」，亦即僅能於符合綠色能源及低碳運輸等契約約定項目中使用該筆資金，而無法滿足市場兼顧 ESG 中社會(S)及治理(G)之需求，故可兼顧 ESG 三面向之永續連結貸款 (Sustainability-linked Loan) 應運而生。</p> <p>2021年本行所承作之永續績效連結授信客戶共2戶，該授信戶主要營運項目為太陽能產業鏈中以中游的電池、模組和下游的系統(電廠)為主，在環境上長期目標為促進地方經濟改善生活，全球、環保減碳、核電廠廢地；在社會參與方面，成立聯合再生志工社，以積極行動，在環境關懷與社會關懷的兩大主軸上，為社會貢獻付出。另一戶為電信業者，該授信案連結 ESG 調整機制，觀察戶相關永續指標表現、績效達成</p>		



編號	報告書 對應章節	頁碼	確信標的資訊	報導基準	作業辦法/ GRI Standards
			<p>度，提供利率減碼優惠。</p> <p>■ 電動車產業 2021年安泰銀行所承作之減碳電動巴士授信案，預計生產130台電動巴士，陸續將投入雙北市之大眾運輸。截至2022年4月，共已完成110台，根據交通部統計，傳統柴油公車在市區行駛，每公里燃油消耗量約1.22公斤，電動公車每公里消耗0.5到1度電，排放量將降到0.7公斤。</p>		
Ch 6	綠色環境_永續金融_引進 ESG 類型基金	54	<p>■ 安泰銀行引進與水資源、新能源、氣候變遷、環境保護及 ESG 等議題具直接關聯性之基金。</p> <p>■ 2021年商品積充至48檔基金，總銷量為新臺幣12.83億元，較去年成長120.8%，庫存餘額約新臺幣11.24億元，成長197.4%。</p>		