



2021 永續報告書

Sustainability Report 2021

誠信 · 當責 · 利他 · 科技 · 環保

CONTENTS | 目錄

01 經營者的話 3

1.1 經營者的話 4

02 關於三信 6

2.1 公司簡介 7

2.2 財務績效 9

2.3 服務網絡 12

03 利害關係人互動與經營 13

3.1 永續績效與聯合國永續發展目標 SDGs 14

3.2 利害關係人溝通 15

3.3 重大議題 17

04 永續治理 18

4.1 公司治理 19

4.2 誠信經營 27

4.3 風險管理 29

4.4 法規遵循 32

4.5 內稽內控 35

4.6 資訊安全 37

05 客戶服務 39

5.1 數位金融 40

5.2 商品及服務 42

5.3 客戶經營 46

5.4 客戶權益及隱私 47

06 員工關懷 56

6.1 招募及聘用 57

6.2 樂活員工 59

6.3 人才發展 61

6.4 勞資關係 64

07 邁向社會 65

7.1 普惠金融 66

7.2 綠色金融 78

7.3 社會參與 84

7.4 供應商管理 87

7.5 環境永續 88

關於報告書

GRI 102-1 102-4 102-40 102-42 102-43 102-46 102-47 102-50 102-52
102-53 102-54 102-55

三信商業銀行股份有限公司(以下簡稱“三信銀行”或“本行”)，以「誠信、當責、利他、科技、環保」為核心價值，透過編制與揭露永續報告書，積極回應各利害關係人對三信銀行在永續發展所關注的議題。

本報告書依循全球永續性報告協會(GRI)的 GRI 永續性報導準則之核心選項及對應聯合國永續發展目標(SDGs)撰寫，所有財務數據以新臺幣為計算單位，並遵循國際財務報導準則(IFRSs)編製財務報表，報告書放置於本行網站供下載閱讀，以展現本行對永續發展的努力。

報告書時間

三信銀行永續報告書於 2022 年 6 月首次編製，未來將每年定期編製。

報告書範疇與邊界

內容陳述三信銀行 2021 年度(2021 年 1 月 1 日至 12 月 31 日)於永續發展上各項關鍵議題之績效與表現，並全部以臺灣地區為揭露範疇。

聯絡方式

聯絡單位：三信銀行業務部

電話：(04)2225-2589#820

電子郵件：plan@cotabank.com.tw

三信銀行企業社會責任專區：

<https://www.cotabank.com.tw/web/esg00>



01 經營者的話

1.1 經營者的話



1.1 經營者的話

GRI 102-14

1.1.1 董事長的話

不斷成長，成為全方位最被大眾需要的優質銀行

本行自民國 4 年 (1915) 於臺中成立，至今穩健經營超過百年，深耕地方，擁有深厚人脈與對廣大的社會大眾、客戶、股東強烈的社會責任感，秉持著開業以來的信念，以誠信經營並善盡企業社會責任，提供社會各階層及族群金融服務以實現普惠金融精神，於此，我們奠定了百年磐石的根基。百年歷史的三信銀行要永續經營，必須適時調整加入新元素，讓我們更具有能力應付多變的經營環境，相信本行全體同仁都希望有更好的未來與工作環境，要為人所不能為，做人所不能做，在不斷的優化中，共同創造有價值、有效率、有願景的大時代。

強化公司治理 推動永續發展 善盡企業社會責任

企業長期穩定獲利是符合股東們的期待，但要達到永續經營還包括金融創新、與客戶維持良好互動、員工福利、環境保育等面相，我們深信綜合非財務性指標表現，才能體現一間企業的真正價值。

員工是企業的資產更是一起打拼的重要夥伴，我們相信沒有不適任的員工，只有不完善的工作環境。本行致力於建立安全及友善的工作環境，除了每年定期消防安全檢查外，亦對員工進行職業安全衛生教育訓練，為了消除不公平待遇及落實職場平等權，本行也成立



相關委員會，如薪資報酬委員會、職工福利委員會、勞工退休準備金委員會、職工退休準備金委員會等，對於員工長期職涯規劃，本行建立公正客觀的考核制度，鼓勵員工除了精進自己的專業知識外，亦可充實本業外的技能，實現活到老，學到老的精神。本行付出諸多努力，期許三信銀行能成為員工心中得以安身立命之所，並以身為三信銀行的一分子為榮。

本行不忘秉持「取之於社會，用之於社會」的精神，多年來以實際行動贊助及參與各項社會公益活動，並於 88 年 7 月成立「財團法人三信文教基金會」，推展許多公益活動，如終身學習系列講座、中高齡社會人士讀書會、與臺中捐血中心共同舉辦捐血活動等。配合政府法令，本行於各營業單位適時張貼反詐騙教育宣導，提醒民眾防範最新的詐騙技巧，善盡企業社會責任。

落實環境保護方面，除積極推動各部門實施節能減碳措施外，設備汰換也以環保及符合節能標準之設備優先採購，以表達我們對綠色環境最直接的支持。

數位金融技術成熟 智慧科技走入生活

新冠肺炎帶來的改變莫過於數位科技的運用，隨著人們消費習慣的改變，已衍生出新的零接觸與遠距經濟商機。面對不確定的時代，本行結合科技與 FINTECH 技術，持續發展數位化服務，如已推廣的「三信 PLUS 行動 APP」、「數位存款」、「個人及企業網路銀行」、「手機門號轉帳」等功能，積極研發相關的零接觸與遠距經濟之創新金融商品，使民眾在家便能滿足臨櫃辦理的需求。

「科技始終來自於人性」在後疫情時代裡，本行已經準備好搭上這趟「零接觸」的新商機，與客戶共同迎接美好數位新生活。

誠信利他的三信，無往不利

進化科技的三信，掌握未來

疫情終將過去，努力則會留下，三信銀行已走過一百多個年頭，期間經歷市場競爭變化風險與無數景氣循環，皆是以靈活之應變能力與彈性因應，此時此刻，本行所有同仁將帶著有志竟成的決心，使自己變得更強、更壯，破除本位主義做好縱橫協調、溝通，把自己成為公司最重要的資產。本行將無懼面對瞬息萬變的金融環境，持續優化革新，未來更致力於積極投入 ESG 理念，以「實踐永續、驅動未來，善盡社會責任成為最被大眾需要的銀行」為使命，期能成為鄉親朋友打拼事業的好夥伴，充分發揮金融服務特色。



廖松岳

02 關於三信

2.1 公司簡介

2.2 財務績效

2.3 服務網絡



2.1 公司簡介

GRI 102-1 102-3 102-7

2.1.1 公司概况

1. 公司簡介

公司名稱	三信商業銀行股份有限公司
英文名稱	COTA Commercial Bank
成立時間	1999/01/01
總公司地址	臺中市公園路 32-1 號
實收資本額	新臺幣 9,500,816,050 元
董事長	廖松岳 先生
總經理	蕭志昇 先生
員工人數	1,135 人



2. 公司重要沿革

- 1915** 成立『有限責任台中信用組合』為三信商業銀行前身。
- 1946** 改組為『有限責任台中市第三信用合作社』。
- 1999** 改制為『三信商業銀行股份有限公司』秉持「誠信·創新·親切·服務」的經營理念。
- 2002** 本行為公開發行公司。
- 2006** 概括承受豐原信用合作社，為促進金融合理經營並擴大業務經營範圍、提升競爭力。
- 2021** 資本額已達 95 億元，全台分行家數已成長至 30 家，成立 3 個事業處，建置數位化金融環境優化，以「誠信·當責·利他·科技·環保」為核心價值，成為全方位的優質銀行。

3. 三信銀行願景、使命及核心價值

三信商銀願景

不斷成長，成為全方位優質銀行
Keep growing to be the top-notch full-service bank

三信商銀使命

實踐永續、驅動未來，善盡社會責任成為最被大眾需要的銀行
Become the most needed bank through implementing sustainability and driving future

三信商銀核心價值

誠信 Integrity

對人真誠，謹守職業操守，重視承諾，以贏得客戶、同仁、股東與社會的信用與尊重
Treat others with sincerity, live by ethics and commitment to win trust/respect from clients, employees, shareholders and society

當責 Accountabilities

展現當責勇氣，啟動自我學習動力，充實多元金融專業知識 / 技能，積極進行跨部門整合與團隊合作，確保使命必達，永不放棄
Demonstrate accountable courage and activate self-learning drive to enrich multiple banking knowledge/skills to achieve objectives persistently through cross-department integration and teamwork

利他 Altruism

出於自覺，展現自願助人與社會公益行為，以創造個人、客戶、銀行與社會多贏
Willing to help others by self-awareness and contribute to social welfare matters to create wins for self, clients, bank and society

科技 Technology

善用與時俱進的科技，提供優質金融解決方案
Leverage up-to-date technology to provide quality financial solutions

環保 Environmental Care

在個人日常工作生活與組織營運管理，為大自然和人類永久福祉，持續展現保護自然環境與行為
Demonstrate behaviors and organizational practices in daily work life to protect the natural environment and human welfares

2.2 財務績效

GRI 201-1

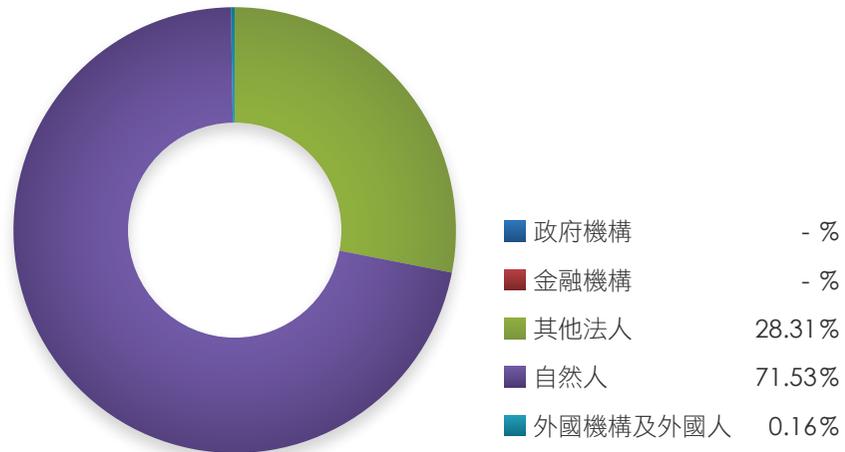
2.2.1 各年度獲利情況

1. 經營績效

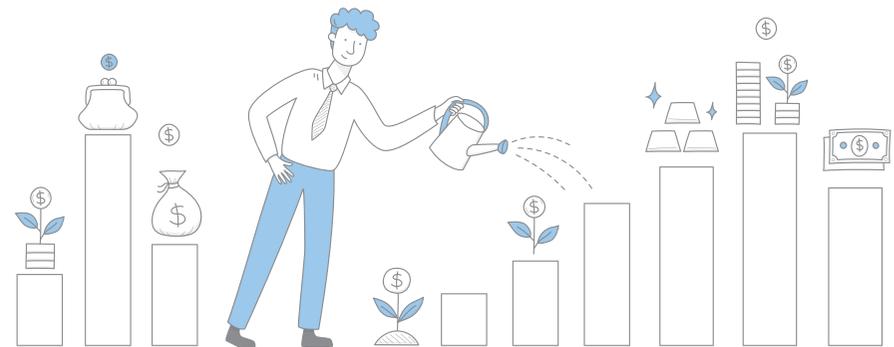
單位：仟元、%

項目 / 年份	2021 年	2020 年	2019 年
淨收益	2,848,449	2,718,767	2,969,620
資產總額	186,328,269	179,745,958	169,865,083
股東權益	12,950,379	12,533,545	11,459,769
稅後淨利	735,545	694,017	748,626
每股盈餘(元)	0.77	0.73	0.86
員工福利費用	1,337,110	1,303,861	1,333,880
資產報酬率(稅後)	0.40	0.40	0.45
淨值報酬率(稅後)	5.77	5.79	6.71

2.1.2 股東結構

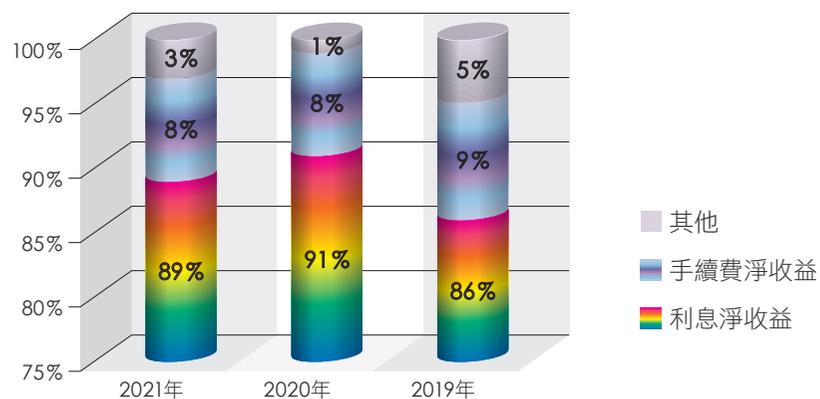


註：本行發行普通股股數 950,081,605 股（本行未發行特別股）。



2. 收益來源區別

收益比率	2021年	2020年	2019年
利息淨收益	89%	91%	86%
手續費淨收益	8%	8%	9%
其他淨收益	3%	1%	5%

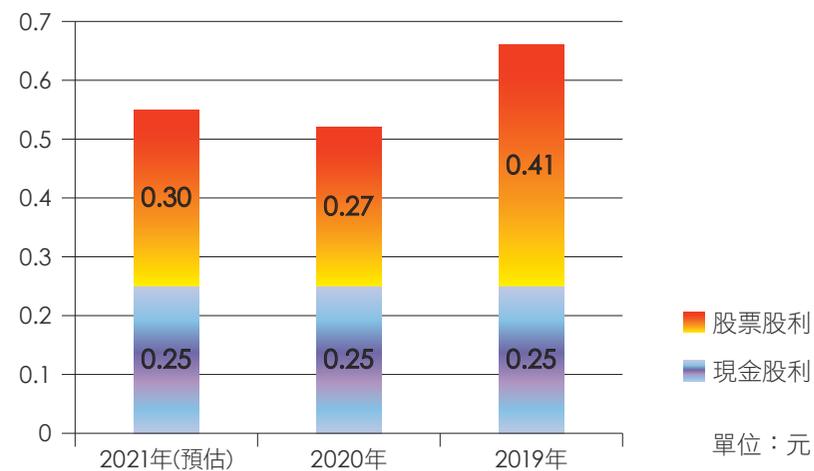


3. 股利配發

單位：元

項目 / 年份	2021年(預估)	2020年	2019年
股票股利	0.30	0.27	0.41
現金股利	0.25	0.25	0.25
合計	0.55	0.52	0.66

註：2021年現金、股票股利業經(2022.03.23)董事會分別決議通過，惟尚俟股東會通過承認後，始得確認。



單位：元

4. 納稅金額及捐贈

單位：仟元

項目 / 年份		2021 年	2020 年	2019 年
納稅金額	所得稅費用	169,907	160,655	140,406
	營業稅	165,640	166,133	180,970
	印花稅	12,161	12,409	12,715
	其他(地價稅、房屋稅等)	7,636	7,667	9,507
	捐贈	1,250	1,380	1,600



2.2.2 投資概況

單位：仟元

投資種類	投資標的	2021 年度餘額
債務證券	政府公債	986,907
	金融債及公司債	13,667,767
	資產交換可轉換公司債	685,800
	附賣回票債券	10,480,858
	中央銀行定存單(含NCD)	16,610,000
	短期票券	4,610,541
權益證券	基金受益憑證	139,274
	上市櫃股票	324,598
	轉投資股票	114,892

2.2.3 信用評等

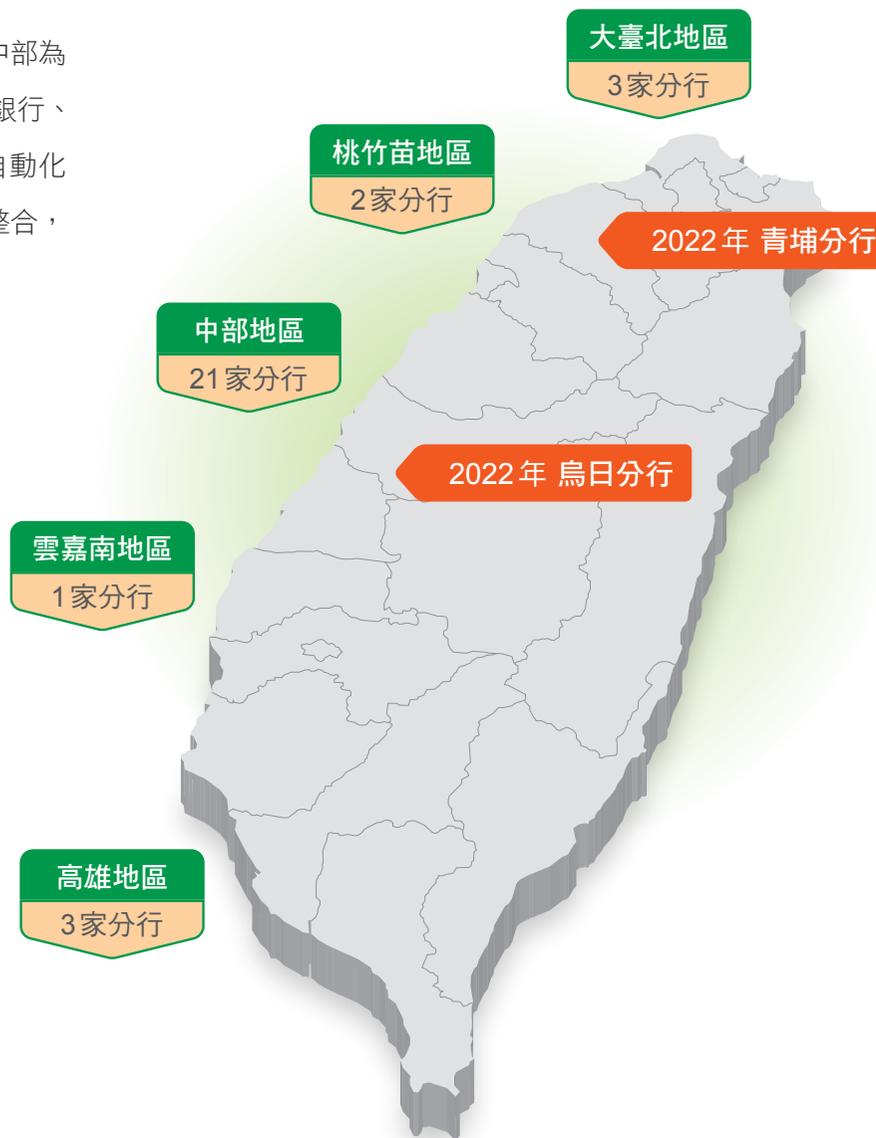
評等機構	評等日期	信用評等		
		長期	短期	展望
中華信用評等(股)公司	2021.12.28	twBBB+	twA-2	穩定
中華信用評等(股)公司	2020.12.18	twBBB+	twA-2	穩定
中華信用評等(股)公司	2019.12.23	twBBB+	twA-2	穩定

2.3 服務網絡

GRI 102-4

2.3.1 各營業單位區域配置

三信銀行的營運據點皆位於臺灣，實體通路方面：分行據點以中部為主約占整體 70%；數位通路方面：三信銀行結合網路銀行、行動銀行、LINE 官方帳號、臉書粉絲專頁、客服電話、訪客留言信箱、自動化服務設備等，透過各種線上線下的互動與服務，帶給客戶虛實整合，有溫度的金融服務。



03 利害關係人互動與經營

3.1 永續績效與聯合國永續發展
目標 SDGs

3.2 利害關係人溝通

3.3 重大議題



3.1 永續績效與聯合國永續發展目標 SDGs

C

O

T

A

Circulation (永續治理)	Objective (客戶服務)	Treasure (員工關懷)	Accountability (邁向社會)
<p>經營者的話 公司簡介 公司治理 誠信經營 財務績效 風險管理 法規遵循 內稽內控 環境永續</p>	<p>服務網絡 資訊安全 數位金融 綠色金融 普惠金融 客戶經營 客戶權益及隱私</p>	<p>招募與聘用 樂活員工 人才發展 勞資關係</p>	<p>利害關係人溝通 重大議題 誠信經營 供應商管理 社會參與</p>
			

3.2 利害關係人溝通

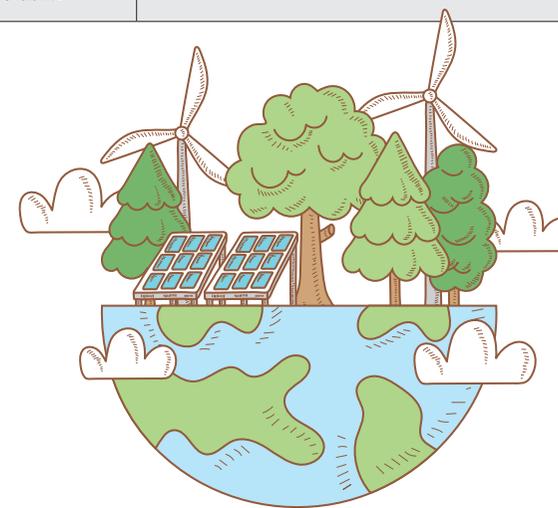
GRI 102-40 102-42 102-43 102-44

3.2.1 溝通管道

本行透過利害關係人問卷調查，分析出各利害關係人所關注議題並分析其對本行之重要性。

利害關係人	重要性	溝通管道	關注議題
顧客	顧客是銀行營運的基石，我們傾聽顧客的需求，提供專業的金融服務，推出創新的金融商品，滿足顧客所需。	<ul style="list-style-type: none"> • 臉書專頁 • LINE 官方帳號 • 訪客留言信箱 • 顧客服務電話 • 顧客滿意度調查 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 數位金融 ◆ 顧客權益及隱私 ◆ 資訊安全 ◆ 社會參與
員工	員工是企業最重要的夥伴，我們重視每一位員工的權益，透過建立安全與健康的工作環境，積極培育人才，與員工一同攜手成長。	<ul style="list-style-type: none"> • 勞資會議 • 勞工退休準備金委員會 • 職工退休準備金委員會 • 職工福利委員會 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 數位金融 ◆ 多元化人才招聘 ◆ 員工福利、訓練及發展 ◆ 勞資關係與溝通
投資人	企業永續經營的背後，有著一群投資人長期穩定的支持，我們藉由透明的資訊揭露，持續與投資人們交換意見，並以長期穩定獲利為目標，以不負投資人們的信任。	<ul style="list-style-type: none"> • 召開股東會、法人說明會 • 年報、永續報告書 • 舉辦投資人說明會 • 公開資訊觀測站揭露重大訊息 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 公司治理 ◆ 營運績效 ◆ 風險管理 ◆ 資訊安全 ◆ 誠信經營
供應商	良好的企業藉由慎選優質廠商，在長期合作下善盡企業社會責任，建構起綠色環境之永續發展供應鏈。	<ul style="list-style-type: none"> • 派員實地查核 • 舉辦供應商教育訓練 • 邀請供應商簽署環境永續條款 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 風險管理 ◆ 供應商管理 ◆ 環境永續 ◆ 法令遵循

利害關係人	重要性	溝通管道	關注議題
政府部門	金融業為高度監理行業，必須以健全之法令遵循制度為基石，方能永續經營。本行隨時掌握最新金融法令動態，因時制宜修訂內部規範，以迅速確實回應主管機關要求。	<ul style="list-style-type: none"> • 按時申報各項規定資訊 • 函文、E-mail、電話等 • 參與政策說明會或座談會 • 配合各項稽核活動 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 公司治理 ◆ 法令遵循 ◆ 風險管理 ◆ 資訊安全 ◆ 綠色採購 ◆ 環境永續
社區非營利組織或公益團體	我們秉持「取之於社會，用之於社會」的理念，透過與非營利組織合作舉辦公益活動，建立起回饋社會的良性循環。	<ul style="list-style-type: none"> • 與當地居民建立連結 • 參與地方協會舉辦的活動 • 與長期合作夥伴舉辦活動 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 社會參與 ◆ 環境永續



3.3 重大議題

GRI 102-46 102-47 103-1

3.3.1 重大議題邊界與衝突

重大議題		誠信 Integrity		當責 Accountabilities		利他 Altruism		科技 Technology		環保 Environmental Care	
		4.4.5 教育訓練	4.1.2 董事會職責	7.4.1 供應商 遴選程序	5.4.1 產品和服務資 訊公告之要求	5.3.1 公平待客原則	6.1.1 多元化雇用	5.1.2 數位理財	7.5.3 無紙化推動	7.5.1 能源管理	7.4.2 推動供應商 實踐企業 社會責任
GRI 主題		訓練與教育 (404)	管理方針 (103)	供應商 社會評估 (414)	行銷與標示 (417)	客戶隱私 (418)	不歧視 (406) 強迫或強制 勞動(409)	經濟績效 (201)	有關環境保 護的法規遵 循(307)	能源 (302)	供應商環境 評估(308)
衝擊主要發生邊界	組織內	總行 政府機關	總行 股東與 投資人	總行 供應商	總行 客戶 政府機關 供應商	總行 客戶 政府機關	總行 政府機關	總行 客戶	總行 政府機關	總行 供應商 社會	總行 供應商 社會 客戶
	總行										
	客戶										
	政府機關										
	股東與投資人										
	供應商										
社會											
對應章節		4 永續治理	4 永續治理	7 邁向社會	5 客戶服務	5 客戶服務	6 員工關懷	5 客戶服務	7 邁向社會	7 邁向社會	7 邁向社會
重大性說明		由人資部門訂定年度教育訓練計畫，並依不同職務提供訓練課程，增加員工軟實力、創造競爭優勢	董事會擔負公司整體經營策略與重大政策，有效監督經理階層，並對所有股東負責	不定期派員查核供應商是否配合執行永續發展之相關規範	配合主管機關要求公告產品資訊，以維護每位客戶權益	提供無障礙服務，使身心障礙人士亦能享有金融服務，以落實普惠金融精神	定期審視全體員工性別比例期能兼顧各族群就業權益，以表示本行對性別平等及多元夥伴關係的支持	對不同屬性的客戶提供最適當的理財方式，培養客戶品牌認同度	永續提升行政、業務相關作業無紙化(電子化)進而提升作業效率	採購環保及符合節能標準之設備，落實節能減碳有助於環境永續	支持供應商發展相關技術，共建環保永續社會

04 永續治理

4.1 公司治理

4.2 誠信經營

4.3 風險管理

4.4 法規遵循

4.5 內稽內控

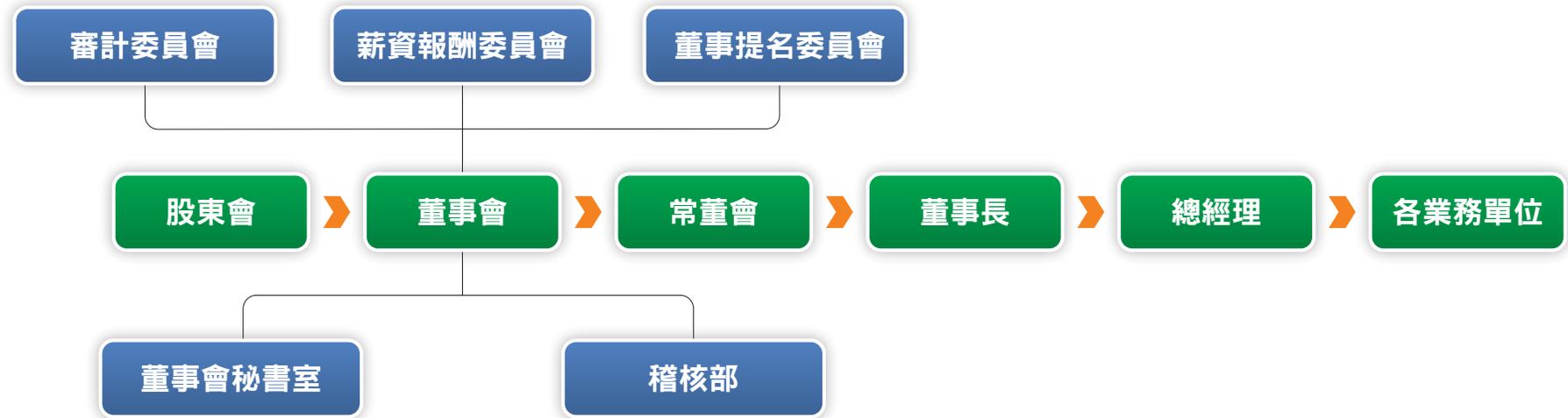
4.6 資訊安全



4.1 公司治理

GRI 102-18 102-22 102-24 102-25 102-26

4.1.1 公司治理架構



4.1.2 董事會職責

1. 公司治理運作情形

- (1) 董事會擔負公司整體經營策略與重大政策，有效監督經理階層，並對所有股東負責。
- (2) 本行以永續經營為設立宗旨，而良好之公司治理為企業永續經營之根基。為達到公司治理之理想目標，董事會整體應具備營運判斷能力、會計及財務分析能力、經營管理能力、風險管理能力、危機處理能力、產業知識、國際市場觀、領導能力、決策能力等。
- (3) 本行設有十五席，其中三席為獨立董事，為建立完善公司治理制度。
- (4) 2014 年設置「審計委員會」建立董事與公司溝通管道，強化董事會的監督與管理功能。
- (5) 本行公司治理制度之各項作業與安排，應確保董事會依照法令、章程之規定或股東會決議行使職權。
- (6) 2019 年設置公司治理主管，其具備公開發行公司從事法務、財務、股務或公司治理相關事務單位之主管職務達三年以上，主要職掌包含「依法辦理董事會及股東會之會議相關事宜」、「製作董事會及

股東會議事錄」、「協助董事就任及持續進修」、「提供董事執行業務所需之資料」、「協助董事遵循法令」、「其他依公司章程或契約所訂定之事項」等。公司治理主管遵循「上市公司董事會設置及行使職權應遵循事項要點」第 24 條符合初任進修十八小時之規範，每年進修十二小時，負責督導並落實執行公司治理之運作。

- (7) 2021 年共召開 4 次董事會，董事平均實際出席率為 100%。



2. 董事 (含獨立董事) 基本資料

職 稱	姓 名	選(就)任日期	主要學(經) 歷	目前兼任本公司及其他公司之職務
董事長	廖松岳	2020.12.29 (董事 2020.12.19)	日本法政大學應用經濟學科 全成製帽廠(股)公司董事長	全成製帽廠(股)公司董事 全崎國際(股)公司董事 和益化學工業(股)公司獨立董事 鑫傳國際多媒體科技(股)公司董事
常務獨立 董事	林坤賢	2020.12.29 (董事 2020.12.19)	國立台灣大學法律系 逢甲大學財經法律研究所碩士 財團法人犯罪被害人保護協會第八屆董事 台中律師公會理事長 台灣律師懲戒委員會初審及覆審懲戒委員 台中市台大校友會理事長 檢察官評鑑委員會委員 台中市建築法規小組委員會委員	展新法律事務所負責人 永信國際投資控股(股)公司獨立董事 永信藥品工業(股)公司獨立董事(法人代表) 坤合實業(股)公司董事 德賢實業(股)公司董事 泰美斯法學雜誌(股)公司董事長 漢唐集成(股)公司獨立董事
常務獨立 董事	張鴻基	2020.12.29 (董事 2020.12.19)	國立中興大學農業經濟研究所碩士 彰化商業銀行總經理 臺灣銀行總稽核、副總經理 兆豐票券金融(股)公司董事 臺灣人壽保險(股)公司董事 臺灣期貨交易所董事 臺灣中小企業銀行董事 台銀綜合證券(股)公司監察人 台銀人壽保險(股)公司董事	-

職 稱	姓 名	選(就)任日期	主要學(經)歷	目前兼任本公司及其他公司之職務
常務董事	全成製帽廠(股)公司 指派行使職務人： 賴進淵	2020.12.29 (董事 2020.12.19)	東海大學經濟系 兆豐國際商業銀行副總經理兼亞太市場總經理 新光商業銀行總經理 台中商業銀行董事長	堂發興業(股)公司董事長 財團法人中商校友文教基金會常務董事
常務董事	邱榮賢	2020.12.29 (董事 2020.12.19)	成功大學工業管理研究所 三信銀行總經理	-
獨立董事	郭聰達	2020.12.19	逢甲大學會計及財稅研究所 財政部中區國稅局稽核科稅務員	謙耀環亞聯合會計師事務所所長
董事	張英哲	2020.12.19	逢甲大學國貿系 三信銀行總經理 三信銀保險經紀人(股)公司董事長(法人代表)	財團法人三信文教基金會董事
董事	賴憲德	2020.12.19	國立中興大學財稅系 東陽穀物(股)公司總經理 台灣區大麥製品工業同業公會理事長	東陽穀物(股)公司董事長 東陽投資(股)公司董事長 台灣區麵粉工業同業公會常務理事 財團法人修平科技大學董事
董事	王俊傑	2020.12.19	財團法人臺中市私立明道高級中學	財團法人臺中市私立明道高級中學董事長 財團法人弘道老人福利基金會董事

職 稱	姓 名	選(就)任日期	主要學(經)歷	目前兼任本公司及其他公司之職務
董事	賴建中	2020.12.19	中國文化大學法文系 中華民國僑務委員會僑務委員 亞洲臺灣商會聯合總會副總會長 越南臺灣商會聯合總會總會長 僑商鞋業(股)公司總經理 履越實業(股)公司監察人 中華民國僑務委員會諮詢委員 臺灣機械同業公會鞋業機械專門委員會顧問 亞洲臺灣商會聯合總會諮詢委員 財團法人海華文教基金會顧問	海外台商旅行社(股)公司董事
董事	黃鼎烈	2020.12.19	財團法人臺中市私立明道高級中學	台灣瑋旦(股)公司董事 亞咪餐飲(股)公司監察人 天聲廣播(股)公司董事 勝豐堂藥業(有)公司董事
董事	許兆慶	2020.12.19	國立中正大學法學博士 臺灣嘉義地方法院法官 國際通商法律事務所合夥律師 美國杜克大學法學院訪問學者 美國柏克萊加州大學資深訪問學者 台灣財產法暨經濟法研究協會理事長	眾博法律事務所主持律師 永大電機工業(股)公司董事 眾博顧問(有)公司董事 心悅生醫(股)公司獨立董事 台灣法學基金會董事

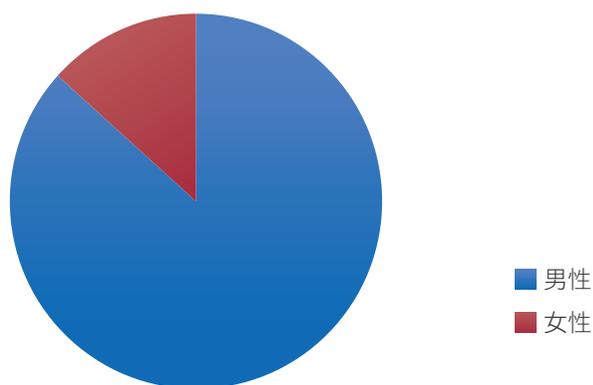
職 稱	姓 名	選(就)任日期	主要學(經)歷	目前兼任本公司及其他公司之職務
董事	王珮真	2020.12.19	國立台灣大學財務金融學士學位	菲夢絲國際美容(股)公司管理部經理
董事	林若萍	2020.12.19	國立中正大學資訊管理碩士 尖點科技管理中心總經理 尖點科技管理中心董事長特助 美商智佳科技顧問	尖點科技(股)公司總經理 尖點科技(股)公司董事 鑽豐科技(股)公司董事長(法人代表) 曼尼優(有)公司董事長 欣點科技(股)公司董事長(法人代表) 環宇真空科技(股)公司董事(法人代表)
董事	全崎有限公司指派行 使職務人：黃元重	2020.12.19	專科畢業	全成製帽廠(股)公司總經理



3. 董事年齡分布情形

年齡區間	人數
30 歲以下	0
30-50 歲	2
50 歲以上	13
合計	15

4. 董事性別分布情形



目前有 2 席女性董事，本行董事會女性成員比例 13.33%，將持續強化本行董事多元化。

4.1.3 董事會下設委員會職及運作情形

1. 審計委員會

為健全公司治理及強化董事會之專業機能，爰依證券交易法（以下簡稱證交法）第十四條之四、本行章程第二十六條及公開發行公司審計委員會行使職權辦法第三條之規定，設置本行審計委員會。

本委員會之運作，以下列事項之監督為主要目的：

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

職稱	姓名	實際出席次數	委託出席次數	實際出席率 (%)
獨立常務董事 (召集人)	張鴻基	6	0	100
獨立常務董事	林坤賢	6	0	100
獨立董事	郭聰達	6	0	100

2021 年共召開 6 次審計委員會，委員平均實際出席率為 100%。

2. 薪資報酬委員會

為健全公司治理及薪資報酬機制，爰依銀行業公司治理實務守則及本行章程規定，設立薪資報酬委員會。

本委員會其主要職責如下：

- (1) 評估與監督公司整體薪酬政策，本政策應含括經理人及業務人員之績效考核標準與薪酬標準，並考量與個人表現、公司經營績效及未來風險之關聯合理性。
- (2) 評估董事薪酬結構與標準。
- (3) 評估本行顧問費標準。

職稱	姓名	實際出席次數	委託出席次數	實際出席率(%)
獨立董事 (召集人)	郭聰達	5	0	100
獨立常務董事	張鴻基	5	0	100
獨立常務董事	林坤賢	5	0	100

2021年共召開5次薪資報酬委員會，委員平均實際出席率為100%。

3. 董事提名委員會

為健全本行董事提名制度，爰依公開發行公司獨立董事設置及應遵循事項辦法、銀行業公司治理實務守則之規定設置。

本委員會秉於董事會之授權，協助董事會辦理下列事項：

- (1) 董事候選人之覓尋、審核及提名。
- (2) 建構及發展董事會之組織架構，以確保董事會妥善組成。

職稱	姓名	實際出席次數	委託出席次數	實際出席率(%)
獨立常務董事 (召集人)	林坤賢	1	0	100
董事	賴憲德	1	0	100
董事	王俊傑	1	0	100
董事	賴建中	1	0	100
董事	全崎有限公司 法人指派 代表人： 黃元重	1	0	100

2021年共召開1次董事提名委員會，委員平均實際出席率為100%。

4.2 誠信經營

GRI 102-16 102-17

4.2.1 職員操守

金融從業人員應秉持高度自律原則執行業務，本行員工於執行授信業務時，以客觀及公平誠信且有效率之方式處理公務並保持廉潔之操守及注意維護本行聲譽，不得利用職務上之關係要求客戶招待、饋贈、或接受佣金、酬金及其他不當利益，並應遵守下列事項：

- (1) 不得利用他人名義向本行借款或為他人關說任何貸款。
- (2) 不得與客戶發生金錢借貸往來及從事投機性買賣行為。
- (3) 不得協助客戶虛報財務報表。
- (4) 對於貸款客戶不得將其借得之款項轉貸或交付本行員工使用。
- (5) 對客戶申請授信案件，應以誠懇的態度，詳予分析檢討。判斷應力求公正客觀，並兼顧本行利益與社會公益。
- (6) 對本人、配偶或三親等以內之直系親屬或與私人有重大利害關係之授信案件，應予以迴避或請上級人員指定其他人員承辦其授信案件。



- (7) 不得對本行人員為無擔保放款或保證，但消費性貸款除外。
- (8) 授信人員應切實遵守本行規章及有關法令，辦理授信工作。
- (9) 本行嚴禁職員代客辦理存提款或保管印鑑存摺，及嚴禁本行人員從事洗錢／資恐或協助客戶從事洗錢／資恐活動等。
- (10) 除法定訓練課程外，本行亦對員工進行「業務規範及職業道德操守暨員工行為準則」、「道德行為準則」等教育訓練，對於理財專員上任時及每年需簽署員工工作守則，亦訂定防範理財專員挪用客戶款項相關內控作業原則，對全體同仁宣達誠信經營之觀念。

道德行為準則完訓比率



4.2.2 舉報管道與舉報者保護

為建立誠信、透明的企業文化及促進健全經營，三信銀行訂定「檢舉案件處理辦法」，以本行法令遵循部為檢舉案件之受理單位，以稽核部為調查單位。任何人發現本行員工有犯罪、舞弊或違反法令之虞時，均得於本行官方網站公告之檢舉專線、檢舉電子郵件信箱及郵寄信箱收件地址等受理管道提出檢舉。

任何涉及或知悉檢舉案件之人員，對於檢舉人之身分及提供之內容，包括後續所有處理過程及歸檔，均應予保密。檢舉人或處理檢舉案件相關人員不得因檢舉情事而遭解僱、解任、降調、減薪，損害其應享有的權益或其他不利處分。另檢舉案件受理或調查單位之經辦人員、其他處理人員與被檢舉人有利害衝突時，該員應主動迴避，其主管應指派其他適當人員處理。

受理單位受理案件後遞交調查單位進行調查，調查單位 30 日內完成調查，必要時得延長

被檢舉人為董事或職責相當於副總經理以上之管理階層者，調查單位應將調查報告提送審計委員會複審。

調查或複審結果如有發現重大偶發事件或違法案件之情形，應依本行作業準則通報重大偶發事件。

將檢舉案件之處理情形適度以書面或其他方式通知檢舉人。

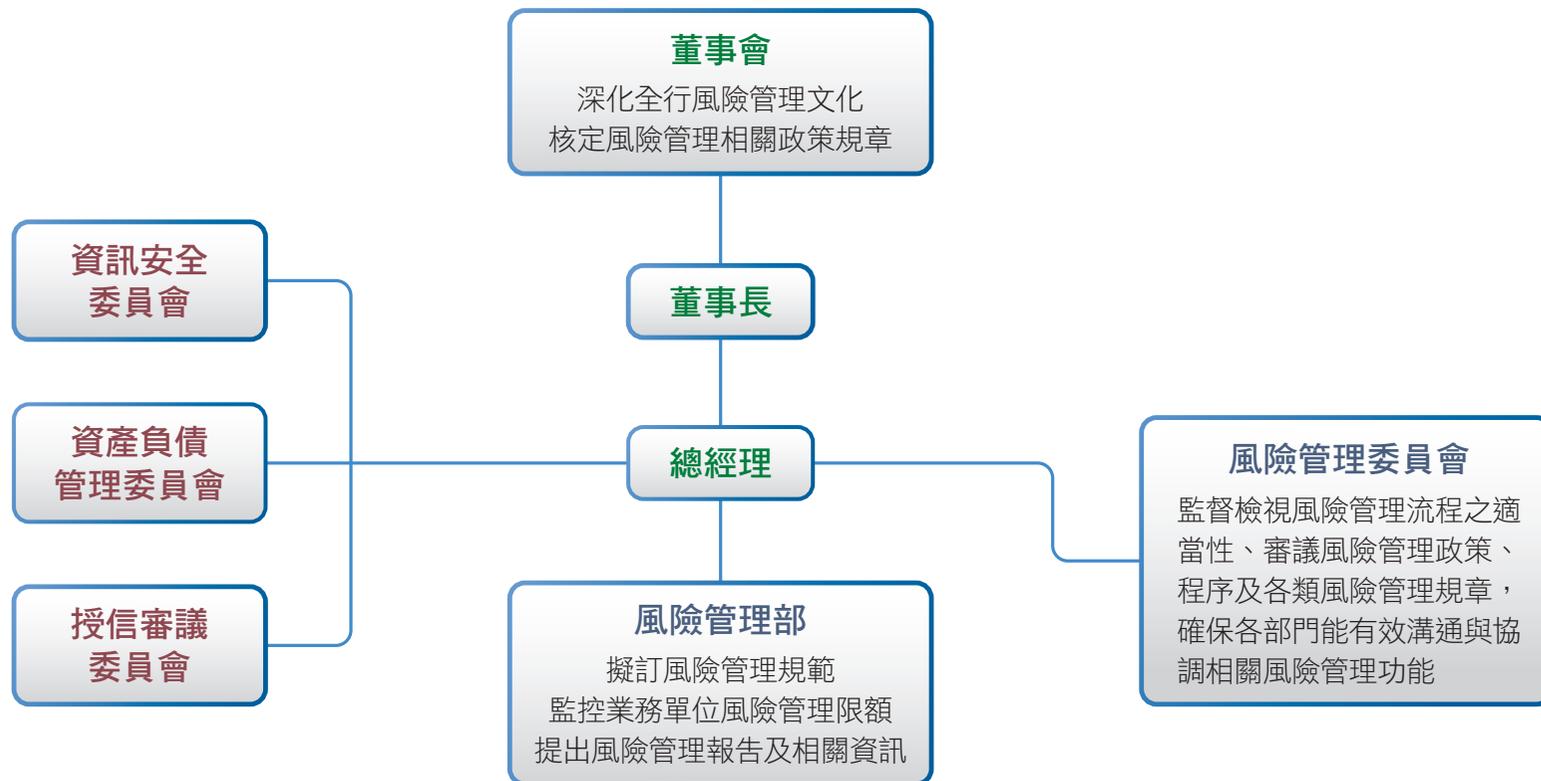
4.3 風險管理

GRI 102-11 102-16

4.3.1 風險管理架構

本行董事會為風險管理機制之最高決策單位，依整體營運策略及經營環境，核定整體之風險管理政策與重大決策，並擔負整體風險管理之最終責任。為整合風險管理業務之審議、監督與協調運作，本行設立

「風險管理委員會」負責審查各項業務風險管理制度之原則、政策及監控指標，並協調及監督各業務風險管理相關事項。



4.3.2 危機處理應變機制

本行為即時有效處理經營危機，訂有「經營危機應變措施」，由總經理召集危機處理小組執行本應變措施。另訂定「災害緊急應變對策手冊」，以健全本行災害防救體系，強化預防各種重大災害之措（設）施，俾使發生重大災害時，能隨機應變，降低損害，並有效執行災害資金融通正常運作，以安定災民生活既迅速恢復社會經濟與秩序。

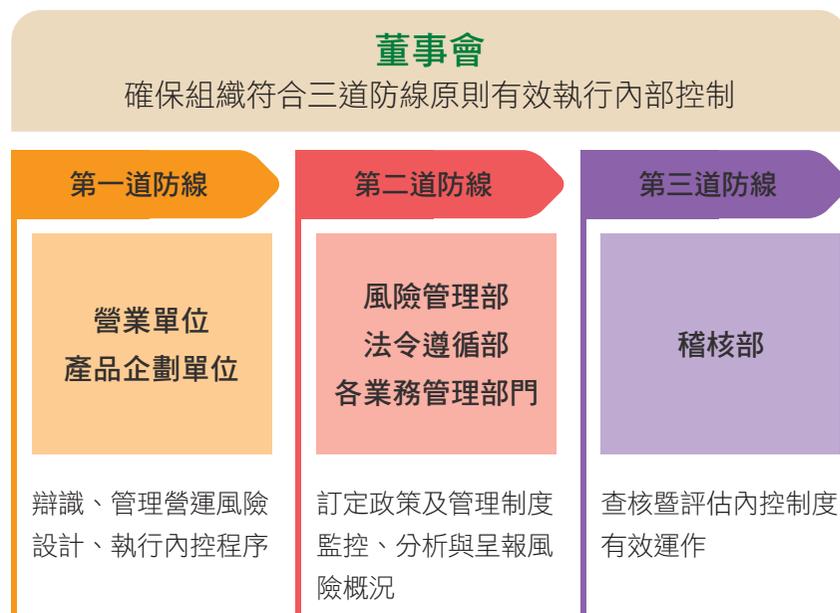


此外，因應作業委託他人（稱受託機構）處理時，為避免受託機構因服務品質下降、臨時終止契約或停止營運等因素，而影響本行經營或客戶權益，本行訂有「委外作業緊急應變計劃及客戶糾紛處理程序」，提供客戶之客訴解決管道及提升其對本行服務滿意度。

4.3.3 三道防線風險管理

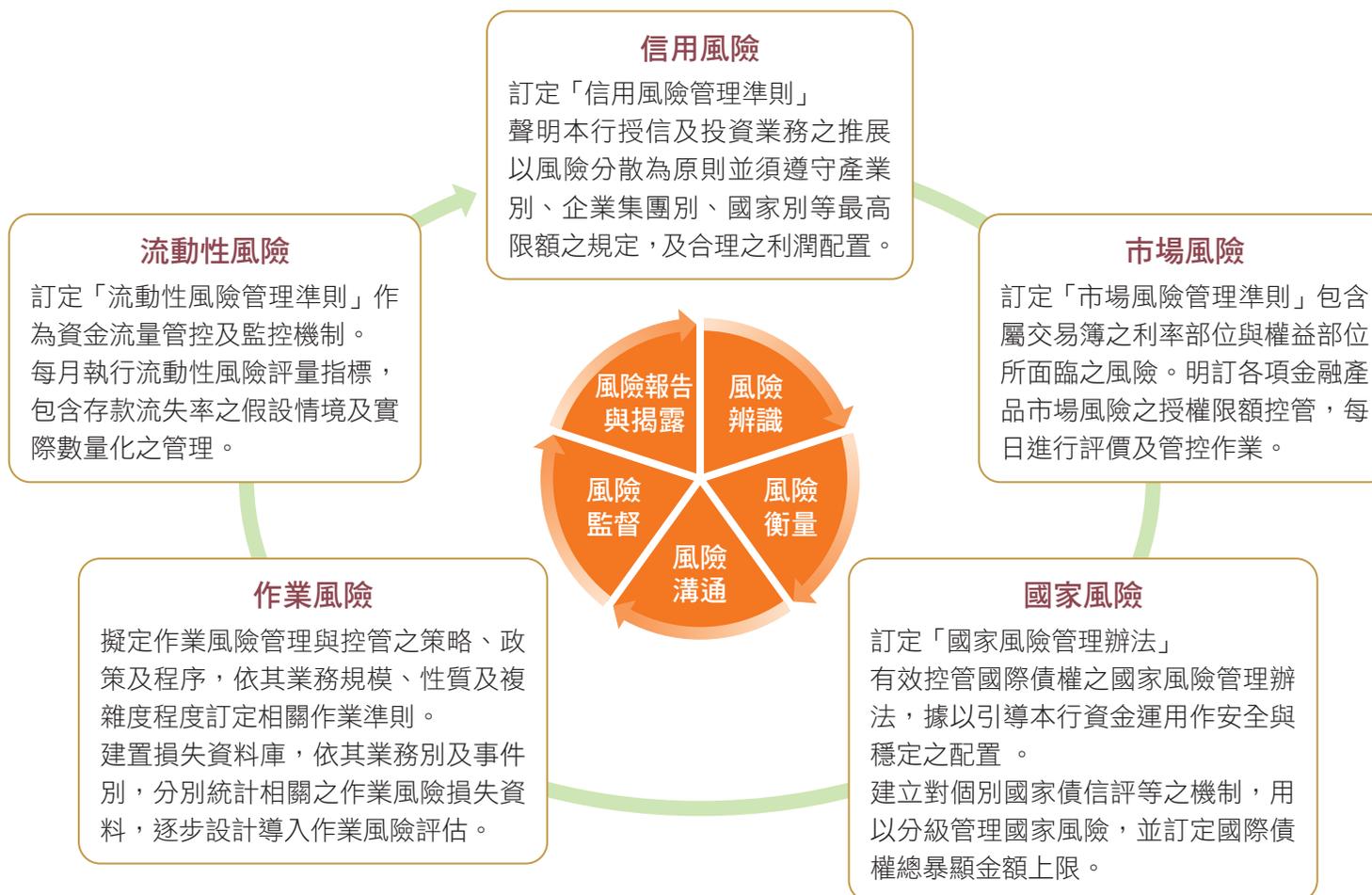
風險管理之主要目標，在使內部各單位對風險管理取得一致之共識，為有效控管各項營業活動所面臨之風險，並期望將各項業務可能產生之風險，控制在可承受之範圍內，在確保資本適足率健全之情況下，達成風險與報酬合理化之目標。

本行依據中華民國銀行商業同業公會全國聯合會訂定之「銀行內部控制三道防線實務守則」訂定「三信商業銀行內部控制三道防線實務守則」建立縝密完善的風險防線，確保各項營運風險皆能即時、有效控制。



4.3.4 風險管理範疇

本行視不同風險種類，考慮營業活動性質、規模及複雜度，依風險管理政策，訂定信用風險、市場風險、流動性風險、國家風險、作業風險及其他風險管理要點，為風險管理之重要依據及各項業務之遵循。



4.4 法規遵循

GRI 102-16 404-1

4.4.1 重要法令落實及本行因應措施

不定期以電子系統及時向同仁更新同業裁罰訊息，並於每月定期彙整重要法令函釋予各部室，及時修訂本行各項作業規章，以配合主管機關之規範與要求，確實遵守金融相關法令。

4.4.2 政策與法令遵循計劃及報告

本行遵循「金融控股公司及銀行業內部控制及稽核制度實施辦法」及「保險代理人公司保險經紀人公司內部控制稽核制度及招攬處理制度

實施辦法」，訂定「法令遵循制度實施辦法」落實法令遵循事宜，建立諮詢溝通管道，以有效傳達法令規章。為強化法令遵循之推動，本行由法令遵循部負責法令遵循制度之規劃、管理及執行，每季向董事會及審計委員會報告法令遵循執行情形，並於每月彙整重要法令函釋之異動與更新，建立清楚適當之法令規章傳達、諮詢、協調與溝通系統，督導各單位每半年辦理法令遵循自評檢核作業，及定期舉辦法令遵循教育訓練。

執行項目	執行成果
法令遵循自評檢核	督導各單位每半年辦理法令遵循自我評估檢核作業，由法令遵循部協助自評檢核作業完成改善。
向董事會及審計委員會報告法令遵循執行情形	每季由總機構法令遵循主管向董事會及審計委員會報告法令遵循制度執行情形，共計 4 次。
法令規章之傳達、諮詢、協調與溝通	每月彙整重要法令函釋予各部室，並督導適時配合完成增修訂、發布內部規範，確認各項作業及管理規章均配合相關法規更新，使各項營運活動符合法令規定。
新商品、服務、業務法令遵循聲明	推出各項新商品、服務及向主管機關申請開辦新種業務前，由總機構法令遵循主管出具法令遵循聲明書，以利確認該項營運活動符合法令及內部規範，2021 年合計推出 5 項新商品、服務。
法令遵循宣導座談	每年不定期至各單位舉辦法令遵循宣導座談會，宣導內容包含金融檢查重點、重要法令宣導（外部增修訂重要規定、本行檢舉案件處理辦法之介紹）、防制洗錢及打擊資恐作業及案例宣導等，共計 31 場。
法令遵循教育訓練及測驗	1. 以線上教育訓練、影音平台及實體面授方式提供法令遵循課程，內容包含公平待客原則、個人資料保護、防制洗錢及打擊資恐、法紀宣導、檢舉制度、同業裁罰案件等課程，共計 23 場，受訓人數達 10,065 人次。 2. 積極選派法令遵循部人員參加主管機關與相關金融訓練機構之專業課程，共計 15 場，受訓人數 24 人次，受訓時數共計 237.3 小時。
法令遵循抽測	不定期對各單位重要法令遵循事宜之落實情形實施抽測，共 11 次。
法令遵循成效考核	考核各單位法令遵循實施成效，檢視各單位作業執行情形是否符合規範，將考核成績呈報總經理。

4.4.3 防制洗錢及打擊資恐措施

依「銀行業及其他經金融監督管理委員會指定之金融機構防制洗錢及打擊資恐內部控制與稽核制度實施辦法」，本行董事會於 2017 年指派總機構法令遵循主管擔任專責主管，並於法令遵循部下設置獨立之防制洗錢及打擊資恐專責單位洗錢防制科，賦予協調監督防制洗錢及打擊資恐之充分職權。

本行為配合政府健全防制洗錢體系及穩定金融秩序，除針對主管機關採行之政策及監理，善盡責任盡職辦理外，另為掌握防制洗錢及打擊資恐之風險管理，特設置防制洗錢及打擊資恐委員會，委員會至少每季召集乙次，由防制洗錢及打擊資恐專責主管擔任召集人並任會議主席，風險管理部主管、業務部主管、信託部主管、消金部主管、保險代理人部主管、其他經總經理指派之人員等擔任委員。

防制洗錢及打擊資恐委員會委員



依「金融機構防制洗錢辦法」、「銀行業及其他經金融監督管理委員會指定之金融機構防制洗錢及打擊資恐內部控制與稽核制度實施辦法」、相關法規及辦法，訂定本行洗錢防制及打擊資恐之內部作業規範，及資訊系統整合內部程式及外購姓名檢核資料庫系統，以輔助本行執行防制洗錢及打擊資恐相關作業。

洗錢防制及打擊資恐之內部作業規範：

- 「防制洗錢及打擊資恐注意事項」及附件「評估洗錢及資恐風險暨訂定防制計畫政策及程序」
- 「客戶風險評估作業要點」
- 「帳戶及交易持續監控政策及程序」
- 「客戶及交易有關對象姓名及名稱檢核政策及程序」
- 「辨識客戶之高階管理人員/實質受益人/發行無記名股票作業要點」

本行鼓勵員工持續充實防制洗錢及打擊資恐之專業知識，2021 年底已有 3 名同仁取得國際公認反洗錢師認證資格，122 名取得金融監督管理委員會認定機構之防制洗錢與打擊資恐專業人員證照。

防制洗錢與打擊資恐 專業人員證照

• 122(名)

國際公認反洗錢師 認證資格

• 3(名)

4.4.4 個人資料保護

三信銀行為遵守及落實客戶個人資料保護，依據個人資料保護法、金融監督管理委員會指定非公務機關個人資料檔案安全維護辦法及歐盟個人資料保護規則 (General Data Protection Regulation, 簡稱 GDPR) 等相關規範，本行訂有「個人資料保護管理政策」、「個人資料檔案安全維護辦法」及「個人資料檔案安全維護管理要點」，亦設置跨部室之個資管理小組，並藉由法令遵循部自評、自行查核、個資盤點、個資外洩應變演練及全行定期教育訓練，強化個人資料檔案維護之機制並保障個人資料當事人之權益。



4.4.5 教育訓練

為提升員工金融專業知識、發揮員工潛能及工作技能、加強企業競爭力，本行不定期規劃舉辦合宜之法規訓練，透過教育訓練，使全行員工充分瞭解與熟諳法令之遵循及執行。

本行每年以線上教育訓練、影音平台及實體面授等方式提供法令遵循課程，內容包含公平待客原則 (金融消費者保護法)、個人資料保護、防制洗錢及打擊資恐、法紀宣導、檢舉制度、同業裁罰案件等課程，

共計 23 場，受訓人數達 10,065 人次。此外亦積極選派法令遵循部人員參加主管機關與相關金融訓練機構之專業課程，藉由專業講師講授金融法規與案例研討分析，吸收並增進相關資訊及金融知識，共計 15 場，受訓人數 24 人次，受訓時數共計 237.3 小時。

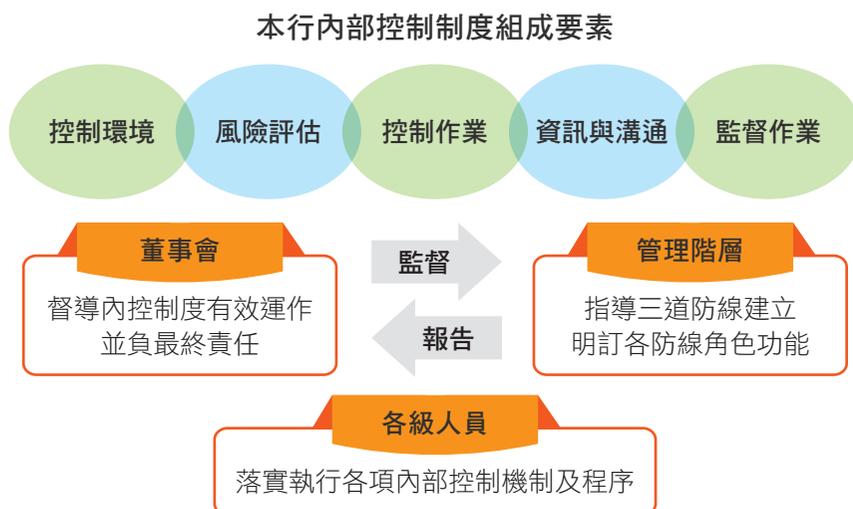


4.5 內稽內控

GRI 102-16

4.5.1 內部控制

為強化公司治理及配合多角化投資經營政策，本行訂定適當之政策及作業程序並適時檢討修訂。



4.5.2 稽核制度

本行遵循「金融控股公司及銀行業內部控制及稽核制度實施辦法」建立總稽核制度，並設置直隸董事會之內部稽核單位，以合理確保內部控制制度之執行，協助董事會及管理階層查核及評估內部控制制度運作的有效性，並適時提供改進建議，以合理確保內部控制制度得以持續有效實施及作為檢討修正內部控制制度之依據，稽核部主要業務體現如下：

1. 法定「當責」

- (1) 擬訂年度稽核計畫，依各單位業務風險訂定對各單位之查核計畫；對營業、財務、資產保管及資訊單位每年至少辦理一次一般查核及一次專案查核，對其他管理單位每年至少辦理一次專案查核，對各種作業中心每年至少辦理一次一般查核，並於查核結束後產出符合法定揭露要項之內部稽核報告。
- (2) 適時修訂內部稽核工作手冊（每年修訂「三信銀行稽核實施細則」）及工作底稿，務必要求其內容足以判斷現行規定、程序是否已具有適當之內部控制，管理單位與營業單位是否切實執行內部控制及執行內部控制之效益是否合理。
- (3) 督導業務管理單位訂定自行查核內容與程序及各單位自行查核之執行情形，並覆核各單位之自行查核報告。
- (4) 對金融檢查機關、會計師、內部稽核單位（含母公司內部稽核單位）與內部單位自行查核所提列檢查意見或查核缺失及內部控制制度聲明書所列應加強辦理改善事項，持續追蹤覆查，並將其追蹤考核改善情形，以書面提報董事會及交付獨立董事或審計委員會，並列為對各單位獎懲及年度績效考核之重要項目。
- (5) 每季向董事會及審計委員會報告稽核業務事項，每半年於該稽核業務事項增列法令遵循單位辦理績效及全行法令遵循程度評估意見。

(6) 每年兩次銀行負責人就內部控制制度缺失檢討與內部稽核人員座談並作成紀錄，追蹤及落實改善，並提董事會報告。

2. 職權責合一與內部控制有效性之加乘

(1) 稽核部為聯徵中心查核聯繫窗口，督導各發查單位 W20 定期性查核、W01 不定期性查核、查調及使用中小企業融資服務平台介接資料之安全控管作業查核、年度信用資訊查詢作業安全控管執行情形彙整報告等事宜，並將信用資訊查詢相關作業併入對發查單位之一般查核或專案查核辦理。

(2) 依據本行「消費者保護辦法」規定，每年一月彙整前一年度內稽單位對各單位辦理內部稽核有關消費者保護作業查核意見或缺失予行內權責單位，以作為評估消費者保護作業執行成效之參考及檢討修正內部相關規範之依據。

(3) 每年執行「公平待客原則評核作業」並報送「公平待客原則評核表」及相關佐證文件予行內權責單位，經其彙整並報送金融監督管理委員會。

(4) 每季產出「不動產貸款集中度監控措施及指標執行成效報告」提報董事會討論。

(5) 依據本行「防制洗錢及打擊資恐注意事項」規範，每季初簽報前一季內稽單位對各單位辦理內部稽核有關「防制洗錢及打擊資恐注意事項」查核意見或疏失予行內專責主管陳閱，並提供員工在職訓練之參考。

(6) 依據「中華民國銀行公會金融機構開戶作業審核程序暨異常帳戶風險控管之作業範本」規範，每季初簽報前一季內稽單位對營業單位辦理內部稽核有關執行新開戶及認識客戶管理措施之疏失事項，會簽專責副總經理核閱，並提供行員在職訓練之參考。

(7) 每季初彙整前一季內稽單位對營業單位辦理內部稽核有關「安全維護作業」查核意見或疏失予安全維護督導小組。

(8) 每月初彙整前一月內稽單位對各單位辦理內部稽核所提之查核意見暨單位處理情形予總經理、各相關直屬督導副總經理。

(9) 至少每半年不定期由稽核部、法令遵循部與風險管理部輪流召開三方聯席會議，就內部控制、法令遵循與執行業務衍生之各項風險等議題進行溝通。

4.6 資訊安全

GRI 416-1

4.6.1 資訊安全管理制度

(1) 資訊安全管理組織及架構

為因應資安防護需求、強化資訊安全政策之落實，三信銀行於 2017 年 7 月成立「資訊安全委員會」並於同年 8 月設置資安專責單位，透過有效的資訊安全管理，針對潛在威脅有效保護資訊，以全面提升本行資訊安全水準。

(2) 資訊安全管理制度 (ISO 27001) 導入、驗證及執行情形

本行於 2019 年導入資訊安全管理制度，並通過驗證取得 ISO 27001 證書，至今每年亦能通過年度驗證審核，顯示本行資訊安全管理能力已能與國際同步，有效持續落實。

(3) 營運持續管理

處於當前數位化網路世代，面對各種潛藏風險，隨時可能造成銀行業務中斷，本行已設置核心業務系統及設備備援機制，依不同風險建立不同備援應變措施，並設有異地備援環境因應資訊中心無法正常維運的風險。

(4) 資訊安全評估

每年執行各類資訊安全評估作業，包含架構檢視、網路設定、合規檢視等，除此之外，為確保本行提供的各項服務安全無虞，定期檢視程式品質並進行滲透測試確保本行維運管理持續更新。

4.6.2 教育訓練與宣導

(1) 資訊安全專責單位人員

安排資安專責人員參加各類資安課程強化資安能力，每年至少受訓 15 小時以上。

(2) 總機構、國內外營業單位、資訊單位、財務保管單位及其他管理單位之人員

針對本行非資安專責人員，每年至少會有 3 小時資訊安全通識課程。

(3) 定期舉辦社交工程演練強化本行員工資安意識、資安事件應變能力，每年針對 DDoS 攻擊應變程序演練、ATM 監控與應變演練、SWIFT 網路事件應變演練等，讓第一線人員到後勤人員熟悉各項事件應變處理作業，以期能在最快的時間內恢復正常營運，降低對客戶帶來的不便。

4.6.3 資安防護

(1) 網路安全防護

為維護本行資訊系統正常運作，免受惡意程式攻擊及駭客入侵風險，建置各類防禦設備，保障網路安全使用：

- 採用中華電信流量清洗服務，購置設備防護，有效阻擋分散式阻斷服務 (DDoS) 攻擊。
- 防火牆及 APT 設備，防止內外界攻擊。

- 垃圾信防護系統，防止郵件社交攻擊。
- 建立網頁防火牆，過濾出可疑流量並拒絕惡意流量進入，保護網站免受駭客攻擊。

(2) 惡意程式防禦

為防範資訊系統受惡意程式攻擊及駭客入侵風險，建置各類防禦設備，提昇本行網路防禦能力：

- 及時安裝系統修正程式，修補系統與軟體的漏洞，減少駭客或病毒的入侵。
- 定期更新系統，使系統處在最佳狀態。
- 安裝掃毒軟體，建立 24 小時自動偵測功能，針對可疑程式動作進行偵察。
- 定期更新防毒軟體病毒碼。
- 加裝防火牆，保護電腦降低被攻擊或植入惡意程式的機會。

(3) 主機安全管理

為達永續經營目的，落實主機安全管理，加強防範措施：

- 訂定系統安全維護機制，定期系統維護更新、修補，嚴格控管各級存取權限，落實人員使用管制。
- 定期進行弱點掃描，提早發現系統安全弱點，及時完成修補作業，避免遭受入侵攻擊。
- 開啟系統稽核原則，定期分析系統紀錄，偵測和追蹤潛在的安全問題、確保使用者的責任，以及提供安全性漏洞事件的證據。

- 加強環境安全建置，核心主機等具機敏性重要資料之電腦主機網路區隔，限制連接網際網路。
- 建立異地備援系統，定期系統備份。
- 定期執行資訊安全評估作業，定期檢視資訊管理品質並進行滲透測試，確保各項安全機制有效運作。

4.6.4 數位資料保護

(1) 防止資料外洩防護機制

- 設置資料外洩防護 (DLP) 系統，建立個資外洩偵測及阻擋機制，防止客戶個資等重要資料以電子郵件或網路傳輸方式外洩。
- 開發 USB 寫入管理系統控管 USB 寫出。
- 開發個資使用之自動記錄並經主管覆核確認機制。
- 對於一般常態性資料檔案傳遞外部，需經核准並以固定途徑加密方式傳送。
- 對於非常態性資料檔案傳遞外部需求者，以主機傳檔系統控管，需經申請程序，由專人負責下載，並經去識別化處理，不可去識別化者則加密處理，並留存資料流向，方可外送。

(2) 資料備援機制

每一營業日至少製作三份磁碟資料備份，含同地備份、異地備份及離線備份，建立核心主機資料檔案即時還原系統，以備發生意外事件致主機資料毀損，可利用備份資料及檔案異動記錄檔重新產製出遭毀損之主機資料至意外發生前之狀況。

05 客戶服務

5.1 數位金融

5.2 商品及服務

5.3 客戶經營

5.4 客戶權益及隱私



5.1 數位金融

GRI 102-2 417-1

因應金融科技發展趨勢及金融數位化、行動化時代來臨，本行持續強化數位通路及服務創新應用，陸續推出台灣 Pay 掃碼收支付、ATM 無卡提款、手機門號轉帳、線上開戶及申請信用貸款、對保等多項服務，以提供客戶更多元及有效率的金融服務，同時提升客戶使用網路及行動服務的便利性。



5.1.1 線上開戶

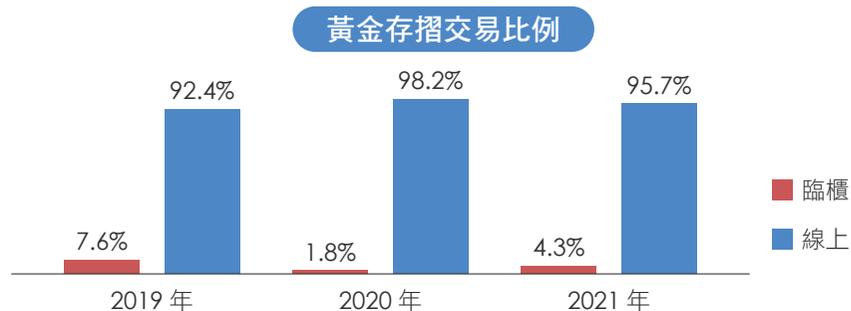
為提供客戶更便利及 24 小時不間斷的金融服務，本行於 2021 年 8 月開辦數位存款帳戶服務，客戶透過線上可快速完成開戶申請，除可節省客戶奔波及臨櫃等待的時間外，在疫情時期並可降低臨櫃申辦業務時接觸的機會，2021 年總開戶數為 389 戶。

5.1.2 數位理財

為讓投資更加便利及有效率，本行網路銀行及行動網銀 APP 提供基金、黃金存摺等相關帳務查詢及交易服務，客戶透過網銀及行動網銀等線上服務平台即可完成基金及黃金存摺買賣等投資理財需求，2021 年有 91.4% 的基金交易及 95.7% 的黃金存摺交易係藉由線上服務平台完成，依近年臨櫃及線上交易情形，客戶已將線上服務平台做為其進行投資理財時最主要的投資管道。



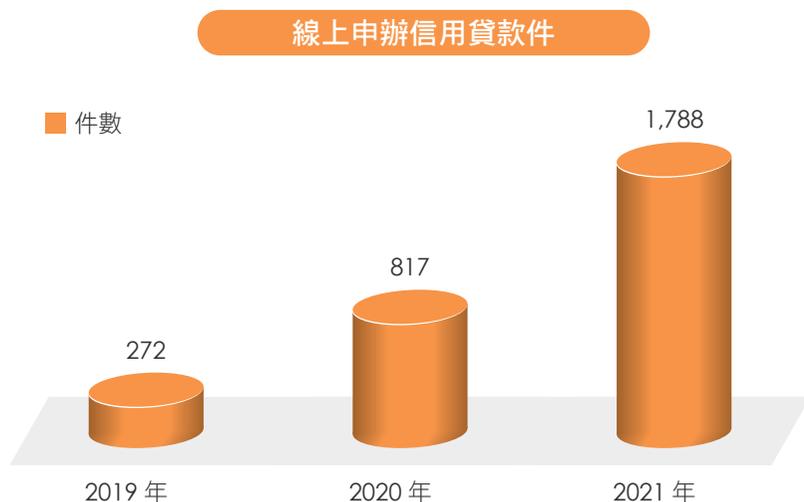
註：基金含申購、贖回、轉換等交易。



註：黃金存摺含申購、回售、轉帳、變更等交易。

5.1.3 數位融資

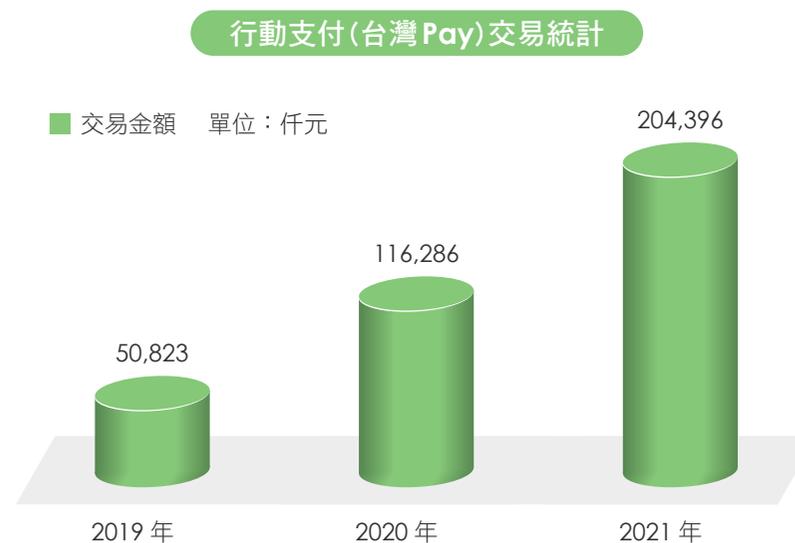
本行提供線上申請信用貸款服務，客戶可不受時間、地點的限制，透過線上即可快速的完成申貸及對保作業手續，除提高客戶及本行作業效率並可減少用紙，2021 年線上進件案件數，相較 2020 年成長 118.8%。



註：2019 年 10 月既有客戶線上申貸服務上線；2021 年 10 月新戶申貸服務上線。

5.1.4 數位支付

為提供客戶便利的支付需求及配合政府推動行動支付普及化，本行行動網銀 APP 導入台灣 Pay QR Code 支付服務，透過手機掃碼即可進行轉帳、繳費稅及消費購物等支付服務，並為創造更便捷及流暢的服務，結合科技應用，提供指紋、臉部辨識驗證等快速登入功能，以提升客戶消費支付效率新體驗，2021 年交易金額，相較 2020 年成長 75.8%。



5.2 商品及服務

GRI 102-2 417-1

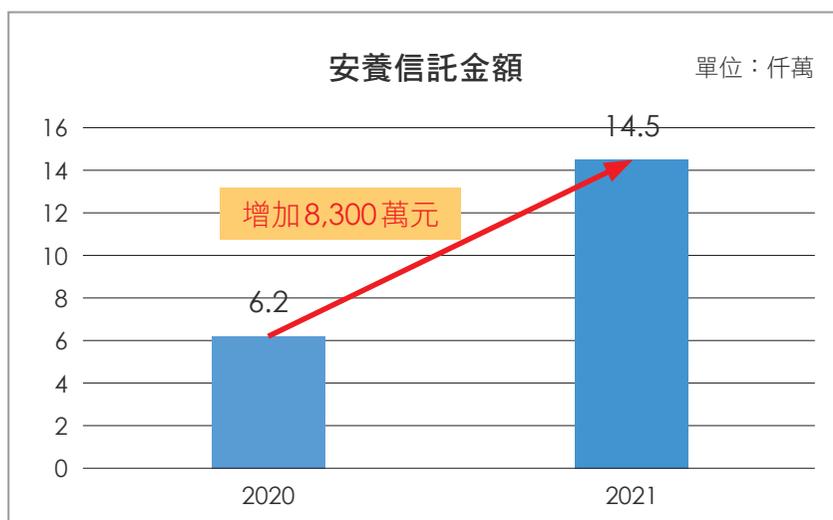
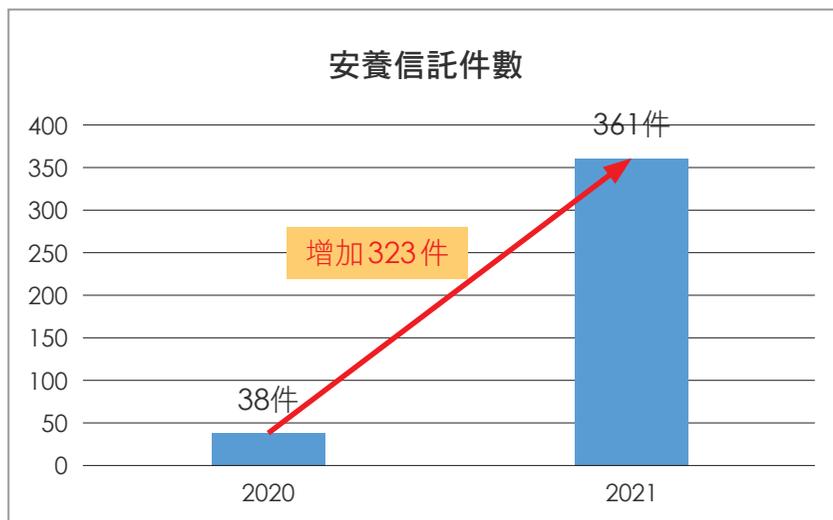
5.2.1 信託商品

台灣將於 2025 年邁入超高齡社會，同時「兩代同堂」、「三代同堂」、「養兒防老」已不是社會趨勢。本行立足台灣已超過百年，為順應金管會「信託 2.0 計畫」及協助社會面對高齡社會議題，本行於多年前已推出「安養信託」服務，於 2021 年度再創新推出「信守人生安養信託」（含「預約信託」）、「安居養老安養信託」及「裝修貸款及租金管理信託」。

1. 「信守人生」安養信託（含「預約信託」）

(1) 自益及他益信託皆可適用。

- (2) 委託人可提供財產種類更多元化（如金錢、不動產或保險金等）。
- (3) 增加委託人選擇信託財產管理運用方式，即除「特定單獨管理運用」方式外，新增「指定單獨管理運用方式」選項。
- (4) 為達照顧受益人目的，增加受託人信託裁量權，亦即在信託關係存續期間，受益人如發生特殊事故或狀況，受託人得為必要之管理或給付措施，以確保信託目的完成。



2. 「安居養老」安養信託

本行與設址於台中市之中華民國租賃住宅服務商業同業公會全國聯合會(下簡稱租服全聯會)合作推動「包租代管」業務。

高齡者或身心障礙者若有房屋出租或想更換高齡友善住宅(例如樓梯宅換電梯宅)之租屋需求,可透過本行轉介給租服全聯會,由其「包租代管媒合平台」提供租屋或包租代管服務,將高齡者房屋出租,其不動產及租金收入作為信託財產,由本行依照契約內容管理運用,並將信託財產專款專用在受益人身上,以支應高齡者或身心障礙者安養生活所需。

安居養老·安養信託

三信守護您樂齡生活

房產安全、傳承未來
資產活化、多重保障
友善樂住、安心自在
自主規劃、妥善運用

什麼是「安居養老·安養信託」？

安居養老·安養信託 優點

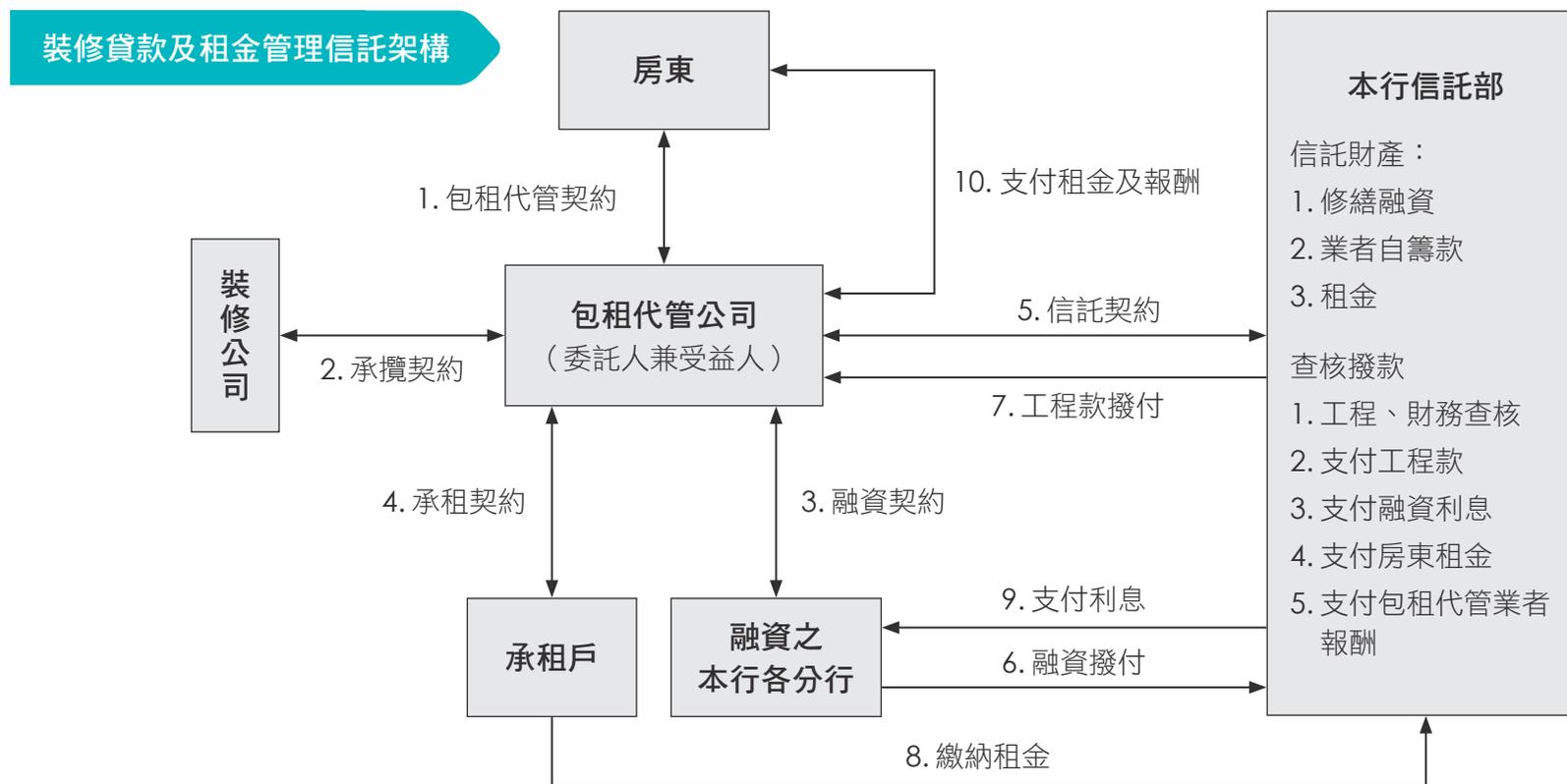
安居養老·安養信託 架構

GTB 三信商業銀行

3. 「裝修貸款及租金管理」信託

為照顧弱勢及青年族群居住需求，實現居住正義並健全住宅市場，透過「包租代管」民間之住宅，由「租賃住宅服務業者」擔任借款人，並將所有金流（含貸款及租金收入等）交付信託，將資金專款專用在

裝修費用、支付房東租金等，幫助房屋翻新及創造房東、房客、租賃住宅服務業者及本行多贏結果。



5.2.2 保險商品

本行配合高齡化社會來臨，販售 ESG 各相關壽險、產險商品：

壽 險

- ☆ 年金保險
- ☆ 長期照護保險
- ☆ 終身醫療保險
- ☆ 小額終老保險
- ☆ 壽險商品（含法定傳染病或特定傷病給付）

產 險

- ☆ 颱風、洪水及地震等天災保險
- ☆ 政策強制性保險
- ☆ 疫苗保險
- ☆ 法定傳染病防疫保險
- ☆ 團體保險



5.3 客戶經營

5.3.1 公平待客原則

1. 由董事會推行「公平待客」的企業文化

- (1) 指定由「業務部」為公平待客統籌單位，「法令遵循部」及「稽核部」擔任第二道與第三道防線角色。
- (2) 定期向董事會報告有關消費者保護措施執行情形，如：客戶申訴案件分析及改善措施、消保爭議訴訟處理進度、消費者保護成效評鑑、消費者保護教育訓練及宣導情形等。
- (3) 董事及負責人皆完成「金融服務業公平待客教育訓練」，如：金融消費者保護法、公平待客原則、金融消費爭議案例研討等。

2. 定期檢視公平待客措施執行情形

- (1) 建立評核表，協助業管單位檢視公平待客原則相關辦法。
- (2) 各業務權責單位將公平待客原則納入本行自行查核項目，以確保及檢核公平待客原則之執行是否確實並適時調整。
- (3) 每年辦理 1 次「消費者保護成效評鑑」，由業管單位針對「消費者制度之妥適性」、「消費者資訊揭露之完整性與正確性」、「消費爭議處理機制之有效性」、「消費者保護措施執行成效」，進行自我評鑑。

5.3.2 客戶滿意度

本行為提升服務品質，提供客戶多元化、便捷、即時之管道協助解決各項事項服務。

- (1) 為維護消費者權益，本行提供客戶服務專線、電子服務信箱、客戶滿意度調查表等申訴管道，供客戶對本行所提供之產品或服務有爭議時，得以及時向本行申訴。
- (2) 為妥善處理客戶之申訴案件，強化本行服務品質並提升形象，本行設有金融消費爭議專責處理單位，協同處理客戶申訴案件，提高客戶申訴處理效率，本行客戶申訴處理程序係依「三信商業銀行消費爭議處理作業辦法」處理，業務部每半年定期彙整全行消費爭議案件及其處理情形會簽稽核部，並呈報副總經理轉總經理核定。
- (3) 為了解理專經管之客戶是否對理專服務表現符合期待及提供建議，營業單位每季透過電腦抽選出三位理專經管客戶，以紙本請客戶填寫「滿意度調查表」，對客戶填寫結果評核，並列入理專績效考核項目之一。

5.4 客戶權益及隱私

GRI 102-16 417-1

5.4.1 產品和服務資訊公告之要求

本行為保護消費者權益，以合理、公開、透明之方式收取金融服務費用，並將收費項目、收費計價單位及收費金額於契約中以顯著字體約定。

另於營業場所、官網(<https://www.cotabank.com.tw>)等處揭示公告；若擬變更或調整收取費用，應至少於生效日 60 日前通知或公告，但有利於客戶者不在此限。

營業單位存款業務各項費用收取標準表

公告日期 :2021.01.01

實施日期 :2021.01.01

項目	收取標準	備註
領取空白支票	每張 20 元	
匯款手續費	200 萬以內(含)本行客戶最低 30 元 非本行客戶最低 100 元 超過 200 萬：本行客戶每增加 100 萬加收 10 元 非本行客戶每增加 100 萬加收 50 元。	
列印對帳單	自申請日起算 三個月內(含)之明細：每份 50 元 逾三個月且未逾一年(含)：每份 100 元 逾一年且未逾五年(含)：每份 200 元 逾五年以上：每份 300 元以上 以上每份以 20 頁為限，每增加一頁加收 5 元	
調閱 / 影印傳票	六個月以內(含)：每張 50 元 超過六個月：每張 100 元	

項目	收取標準	備註
存款證明	每份 50 元	
金融卡遺失補發 / 換發	每張 100 元	
存摺掛失補發	每次 100 元	
印鑑掛失變更	每次 100 元	
支票掛失止付	空白票掛失，200 元 / 次 (每張申請書) 非空白票掛失，200 元 / 張 (每張票據)	
申辦 / 註銷票據撤銷付款委託	每張 150 元	
拒往 / 結清後申請兌付支票	每張 200 元	
票信查詢費	第一類票查每筆 100 元 第二類票查每筆 200 元	
退票違約金	每張 200 元	
註記退票	每張 150 元	
申請本行支票	每張 30 元	
託收票據	每張 5 元 (市內) 每張 30 元 (市外)	
託收票據抽票	每張 50 元 (備償戶一律免收)	

項目	收取標準	備註
晶片金融卡密碼遺忘重新申請(解鎖)	每次 50 元	
執行扣押存款	每件 250 元	
存單設定質權予第三人	每件 100 元	
ATM 跨行存款	每次 15 元	
ATM 跨行提款	每次 5 元	
ATM 跨國提款手續費	日本：(日幣提款金額 *0.8%) +150 日圓， 惟每筆不得低於 390 日圓 港澳：均一價為新臺幣 100 元	
ATM/ 網路 ATM/ 電話語音 / 個人網路銀行(含行動網銀)/ 企業網銀之跨行轉帳	500 元(含)以下(每帳戶每日第一次)：0 元 500 元(含)以下(每帳戶每日第二次(含)起)：每次 10 元 501 元(含)至 1,000 元(含)：每次 10 元	
ATM 跨行轉帳	1,001 元(含)以上：每次 15 元	
網路 ATM、電話語音及個人網路銀行(含行動網銀)之跨行轉帳	1,001 元(含)以上：每次 14 元	
個人網路銀行(含行動網銀)之跨行匯款	每次 20 元	
簡訊動態密碼簡訊手續費	國內手機號碼每次為 1 元	

營業單位授信業務各項費用收取標準表

公告日期 :2021.11.10
實施日期 :2021.11.10

項目	收取標準	備註
放款餘額證明書	每份新臺幣 200 元	
放款交易明細 (對帳單)	每筆新臺幣 200 元	
補發抵押權塗銷同意書	每份新臺幣 600 元	
舊授信案件轉換利率型態 (基準利率) (定儲利率指數)	轉換費新臺幣 3,000 元	
查詢費 (含票信、聯徵)	每一查詢對象新臺幣 500 元	
擔保物評估費	每件依「擔保物評估費收取標準表」收取	標的物限營業區域內； 區域外另依附表標準加收擔保物評估費
購屋、修繕 消費性擔保貸款	開辦費 (含徵信費) 依核貸金額 0.2% 計收 惟最低應收取新臺幣 5,000 元	
第二順位房屋副擔保貸款	開辦費以撥貸金額 1% 計收	
個人戶之法拍 不動產代墊款	開辦費：每案最高以代墊金額 2% 計收 惟最低應收取新臺幣 5,000 元	
消費性信用貸款	開辦費 (視借戶與本行往來情形收取，最高為新臺幣 9,000 元)	

項目	收取標準	備註
個人非消費性貸款 公司戶貸款	開辦費、徵信費、額度費、融資使用定金、融資規劃作業費…等等，依個案作業成本、收益性評估收費	
變更授信條件手續費 (含申請調降利率、變更保證人或擔保品、展延寬限期或借款期限…等等)	每次新臺幣 2,000 元起，依個案評估收費	
核發各項同意(證明)書 (建造執照同意書、建造執照變更設計同意書、建物拆除同意書、拋棄優先購買權同意書…等等)	每份新臺幣 500 元	

附表：擔保物評估費收取標準表

地 區		收取費用(加收標準)
營業區域	台北市、新北市、桃園市、新竹市、新竹縣、台中市、彰化縣、台南市、高雄市	新臺幣參仟壹佰伍拾元整
非營業區域	基隆市、苗栗縣、南投縣、雲林縣、嘉義市、嘉義縣、屏東縣	新臺幣肆仟陸佰伍拾元整(加收 1,500 元)
	宜蘭縣、花蓮縣、台東縣、澎湖縣	新臺幣玖仟陸佰伍拾元整(加收 6,500 元)
	金門、馬祖地區	新臺幣貳萬壹仟陸佰伍拾元整(加收 18,500 元)

消金部及企金部消費者授信業務各項費用收取標準表

公告日期 :2021.11.10

實施日期 :2021.11.10

項目		收取標準	備註
消金部 專案貸款	放款餘額證明書	每份新臺幣 200 元	
	放款交易明細(對帳單)	每筆新臺幣 200 元	
	補發抵押權塗銷同意書	每份新臺幣 600 元	
	房屋貸款	開辦費最高新臺幣 5,000 元	
	第二順位房屋副擔保貸款	開辦費以撥貸金額 1% 計收	
	消費者信用貸款	開辦費最高新臺幣 9,000 元	
	汽車貸款	開辦費新臺幣 3,500 元	
企金部 專案貸款	不動產貸款	開辦費：最高以授信核准金額或撥貸金額之 2% 計收，惟企業負責人辦理經常性營業週轉金或資本性支出每案最低應收取新臺幣 3,000 元 擔保物評估費：依「擔保物評估費收取標準表」收取	

三信商業銀行外匯業務收費標準(2021.01.01 生效)

本行存款往來客戶業務項目		費用種類		本行匯兌暨存款業務收費作業標準										
一· 匯出匯款	電匯／票匯 (票匯限美元)	手續費 郵電費	每筆按匯款金額 0.05% 計收；最低 TWD200，最高 TWD800 一般電匯／票匯每筆 TWD400 若欲全額匯款至受款行櫃檯，因各幣別收費標準不一致，故請逐筆詢問相關費用。 每筆最高限額 USD25,000.00											
	本行 DBU 匯 OBU	手續費	每筆 TWD200(不收郵電費)											
	退匯／修改／查詢	手續費 郵電費	每筆 TWD200 每筆 TWD400											
二· 匯入匯款	一般匯入	手續費	每筆按匯款金額 0.05% 計收；最低 TWD200，最高 TWD800 (定額台幣求償加收郵電費 TWD400)											
	本行 OBU 轉 DBU	手續費	每筆 TWD200											
三· 光票買入 (限美國地區付款美元票據)		手續費 郵電費 買匯息	每筆按光票金額 0.05% 計收；最低 TWD200，最高 TWD800 每筆 TWD400 依美元基本放款利率預收 12 天利息											
四· 光票託收 (限美國地區付款美元票據)		手續費 郵電費	每筆按光票金額 0.05% 計收；最低 TWD200，最高 TWD800 每筆 TWD400											
五· 外匯存款		手續費	以新台幣結購／存入／結售／提領者免收 以外幣現鈔存入／提領者加收匯差 (每筆最低收取 TWD100)； 匯差計算公式 = 存入／提領之外幣現鈔 * 該幣別即期匯率與現鈔匯率之差價 (人民幣以『人民幣業務專區』公告為主)											
六· 旅行支票	買入本行售出美元旅支	手續費 利息郵電費	每筆 TWD100 依美元基本放款利率計收 12 天利息，最低 TWD100 每筆 TWD400											
	託收本行售出歐元旅支	手續費 郵電費 國外費用	每筆 TWD350 每筆 TWD400 依國外實際費用計收											
七· 外幣現鈔買入／賣出 (舊版標準由本行認定)		手續費	每筆 TWD100 舊版美元鈔券，每筆按買入金額 1% 計收；最低收取 TWD100，每張另加收 TWD100											
非本行存款往來客戶業務項目														
八· 外幣現鈔買入／賣出 (舊版標準由本行認定)		手續費 限額	每筆 TWD100 舊版美元鈔券，每筆按買入金額 1% 計收；最低收取 TWD100，每張另加收 TWD100 每日 USD500											
存款業務	一· 外匯活存起存額暨起息點	USD 100 HKD 1,000 JPY 10,000 EUR 100 CAD 100 CHF 100 AUD 100 NZD 100 GBP 100 ZAR 1,000 CNY 500												
	二· 外匯定存起存額暨起息點	USD 1,000 HKD 10,000 JPY 100,000 EUR 1,000 CAD 1,000 CHF 1,000 AUD 1,000 NZD 1,000 GBP 1,000 ZAR 10,000 CNY 5,000												
	三· 外匯定存按月付息起存額暨起息點	USD 5,000 HKD 50,000 JPY 500,000 EUR 5,000 CAD 5,000 CHF 5,000 AUD 5,000 NZD 5,000 GBP 5,000 ZAR 50,000 CNY 25,000												
	四· 外匯指定到期日定存起存額暨起息點	USD 100,000 HKD 1,000,000 JPY 10,000,000 EUR 100,000 CAD 100,000 CHF 100,000 AUD 100,000 NZD 100,000 GBP 100,000 ZAR 1,000,000 CNY 500,000												
	五· 外匯定存可質借幣別	USD、HKD、JPY、EUR、CNY												
	六· 外匯存單質借成數	同幣別：95% 新台幣：85%												
	七· 外匯存單質借利率	同幣別：存單利率+1.5% 新台幣：基準利率												
	八· 外匯定存可轉存次數／期間	比照新台幣；客戶可選擇不限／限制次數												
	九· 外匯定存中途解約定存利率計算方式	中途解約時已達實際存滿天期之定存牌告 (存入當時) 利率八折計算												

本收費標準為規範者，適用台幣業務收費標準之規定
各項外匯業務服務衍生之相關國外費用，未另有約定者，悉由申請人承擔

三信商業銀行外匯進出口業務收費標準 (2021.01.01 生效)

業務項目		費用種類	本行收費標準			
進口業務	一· 信用狀開狀	手續費 保兌費	每 3 個月為 1 期，第 1 期：開狀金額 0.25%；第 2 期起：開狀金額 0.125%；最低：TWD500 依國外保兌銀行實際費用計收			
	二· 信用狀修改	手續費	增加金額：0.25%；延長期限：每新增一期：0.125%（延長金額則以未使用金額計算） 最低：TWD500；其他條款：TWD500			
	三· 開發外幣保證函／擔保信用狀	手續費	每 3 個月為 1 期，每期以 0.25% 計收；最低：TWD1,000			
	四· 修改外幣保證函／擔保信用狀	手續費	增加金額：0.25%；延長期限：每新增一期：0.25% 最低：TWD1,000；其他條款 TWD500			
	五· 進口託收	D/P	手續費	託收金額 0.15%；最低 TWD500		
		D/A	手續費	託收金額 0.2%；最低 TWD500		
		O/A	手續費	比照匯出匯款之收費標準		
	六· 進口到單		進押息	依各幣別基本放款利率計收實際進押天數利息		
			承兌費	每期 0.125%；最低 TWD1,000		
		瑕疵費	每筆等值 USD75.00 計收			
七· 預購遠期外匯	手續費	訂約金額 0.1%				
八· 進口業務部分		郵電費	台灣地區	詳電 TWD1,000	簡電 TWD500	快速 TWD200
			亞洲、澳、紐地區			TWD900
			歐、北美地區			TWD1,200
			其他地區			TWD1,500
九· 上述各業務最低收費標準，若由國外負擔者，最低一律收 USD100.00						
出口業務	一· 出口押匯	出口押匯	手續費	押匯金額 0.1% 計收；最低 TWD500		
			出押息天數	12 天		
		轉押匯	貼現息天數	到期日確定者依實際天數計收；不確定者，依匯票期限加 12 天計收		
			手續費	押匯金額 0.2% 計收；最低 TWD1,000		
		國外費用	出押息天數	19 天		
				按國外扣帳金額補收		
	二· 出口託收 (D/A, D/P)	手續費	託收金額 0.1% 計收；最低 TWD500			
	三· 信用狀通知	信用狀通知	信用狀通知	每筆 TWD500		
			信用狀修改通知	每筆 TWD300		
			信用狀遺失補發	每筆 TWD3,000		
	四· 信用狀轉讓／修改	手續費	換單：比照信用狀開狀；不換單：比照信用狀通知			
	五· 信用狀保兌／修改	手續費	每 3 個月為 1 期，每期以 0.25% 計收；最低：TWD1,200			
	六· 轉開信用狀	手續費	比照信用狀開狀之收費標準			
七· 預售遠期外匯	手續費	訂約金額 0.1%				
八· 出口業務部分		郵電費	台灣地區	電報費 TWD500		快速 TWD200
			亞洲、澳、紐地區			TWD900
			歐、北美地區			TWD1,200
			其他地區			TWD1,500
九· 上述各業務最低收費標準，若由國外負擔者，最低一律收 USD100.00						

本收費標準為規範者，適用台幣業務收費標準之規定
各項外匯業務服務衍生之相關國外費用，未另有約定者，悉由申請人承擔

5.4.2 客戶隱私重要性

本行重視客戶資料保護及隱私權，對於客戶個人資料的蒐集、處理、利用及保護，均依中華民國「個人資料保護法」辦理。

為維持客戶與本行間的互信基礎，本行對於客戶所提供的資料及其商業秘密保持高度機密，不得對不相干之人洩漏客戶資訊，貫徹隱私權政策，並對內含個人資料檔案之儲存、傳輸及使用，建立妥適之控管

機制，客戶資料當事人權利行使，除法令另有規定外，得依個人資料保護法向本行請求行使以下權利，有關行使方式，得於本行洽詢或官網查詢，本行將依個人資料保護法及相關法令規範，據以決定是否受理申請，本行所蒐集的資訊，將於蒐集之特定目的達成或消滅後，依本行內部規定刪除、停止處理或利用個人資料。

客戶得依個人資料保護法向本行請求行使下列權利

01 查詢、請求閱覽或請求製給複製本

02 請求補充或更正

03 請求停止蒐集、停止處理或利用

04 請求刪除

06 員工關懷

6.1 招募及聘用

6.2 樂活員工

6.3 人才發展

6.4 勞資關係



6.1 招募與雇用

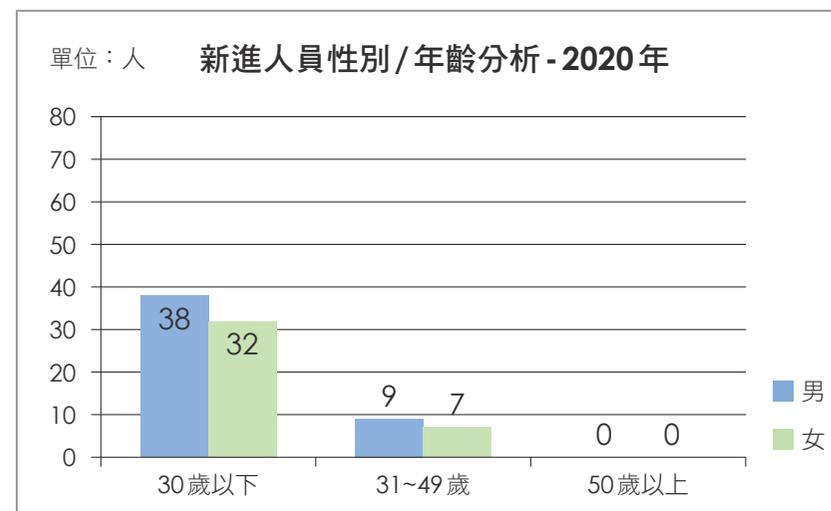
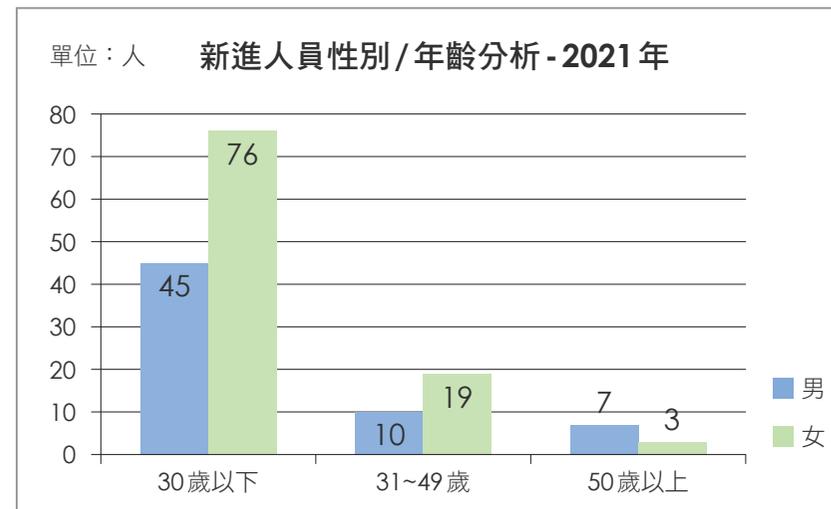
GRI 401-1 405-1

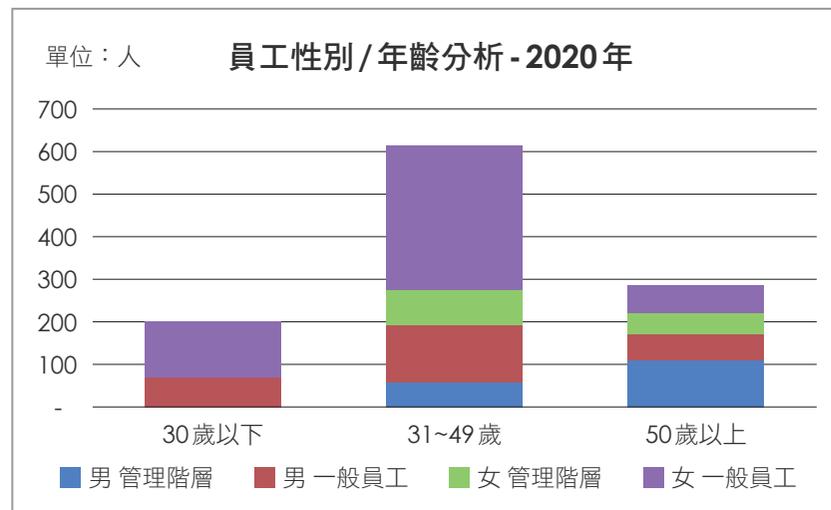
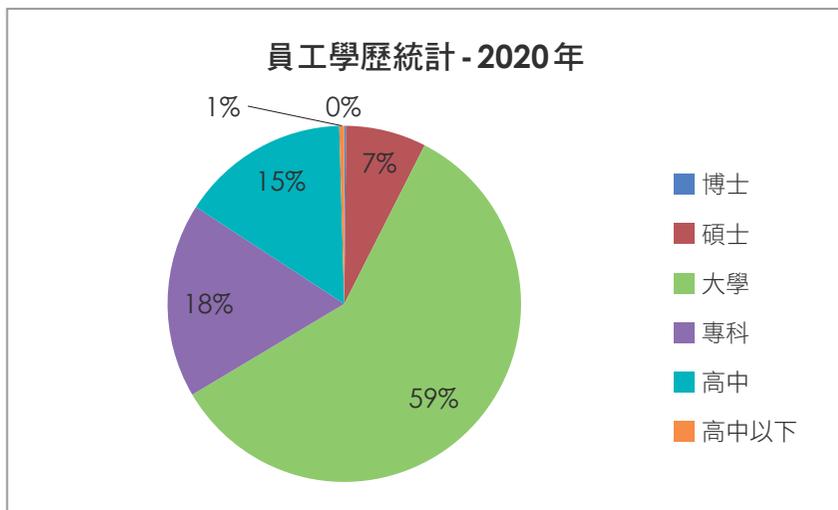
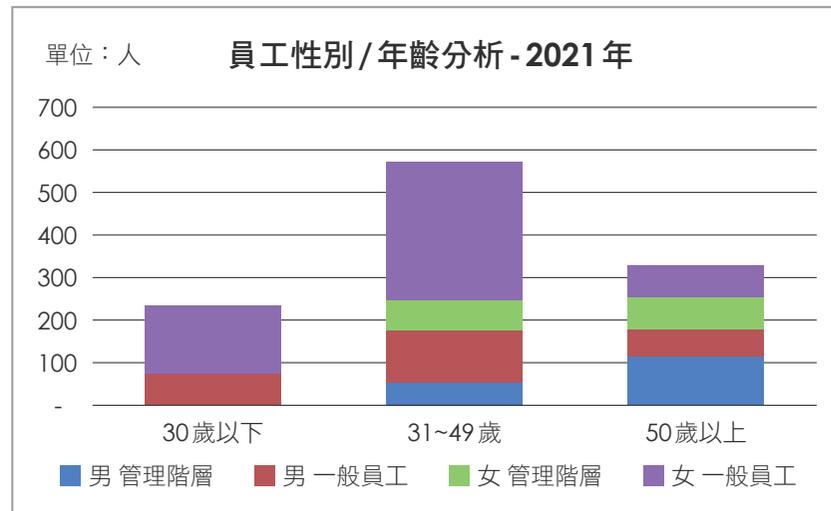
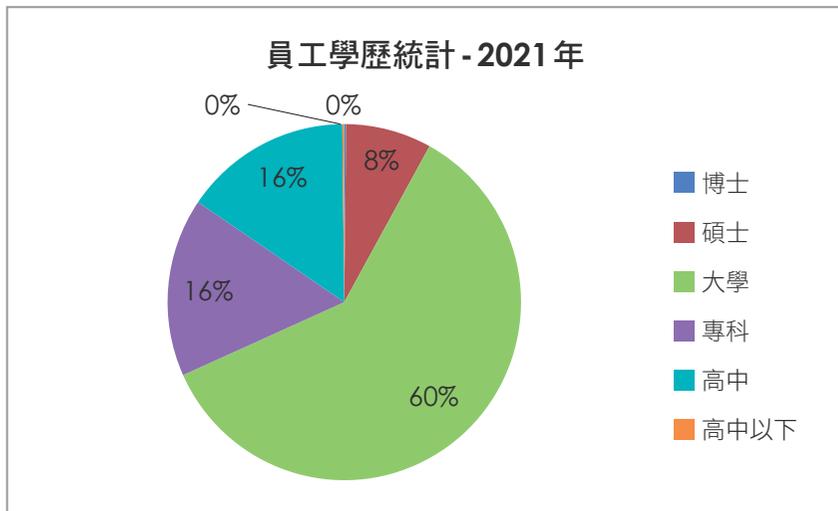
6.1.1 多元化雇用

- (1) 本行員工任用不因個人性別、性傾向、種族、年齡、婚姻、家庭、語言、信仰、黨派、國籍、容貌、身心障礙或其他因素而有任何差別待遇之歧視行為。
- (2) 本行對身心障礙者另依身心障礙程度給予每月 1,000 元 -2,000 元金額補助，2021 年補助人員有 5 位補助金額共計 84,000 元。



6.1.2 人力結構





6.2 樂活員工

GRI 401-2 403-1 403-2 403-3

6.2.1 員工福利與關懷

- (1) 保險規劃：勞、健保及團體意外責任險。
- (2) 休假制度：滿半年以上享有 3~30 天休假，病假 7 天給全薪（優於勞基法給予半薪）。
- (3) 提供行員及退休人員優惠存款。
- (4) 提撥退休金

離職人員性別 / 年齡分析 -2021 年

資料基準日：2021/12/31 (單位：人)

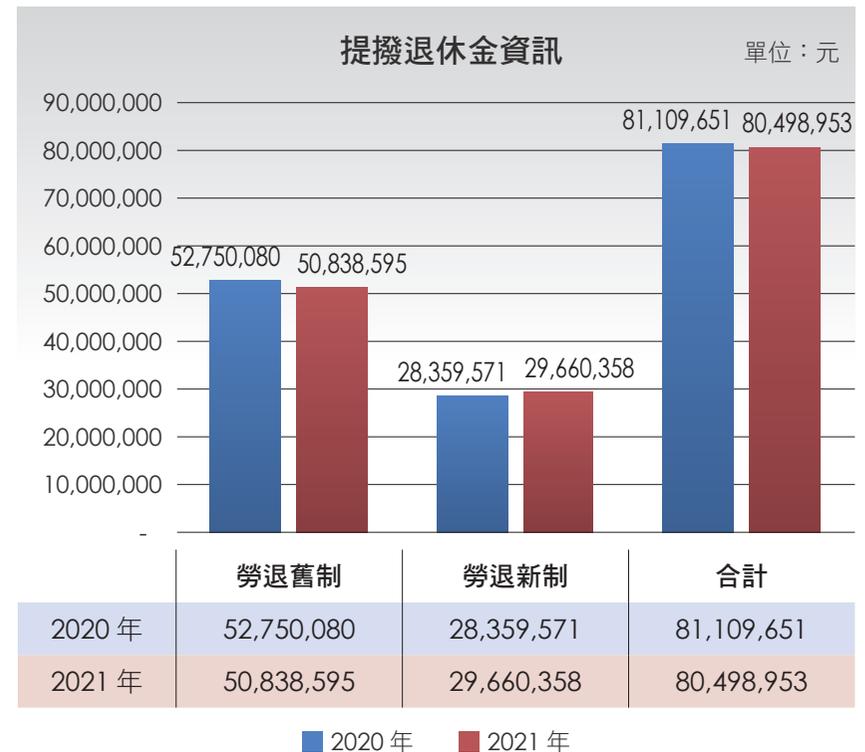
	自願離職 (不含退休)		自願離職 (含退休)		非自願離職	
	男	女	男	女	男	女
30 歲以下	30	36	30	36	0	0
31-49 歲	13	13	15	18	0	0
50 歲以上	3	1	16	9	4	1
小計	46	50	61	63	4	1
合計	96		124		5	
離職率	8.46%		10.93%		0.44%	

年度離職率：11.37%

(2021 年離職人數為 129 人，在職人數為 1,135 人)

6.1.3 公平薪酬

- (1) 本行薪酬給付依員工薪資、獎金給付作業要點辦理。
- (2) 每年 1/1 固定調薪約 1% (2021 年固定調薪 1.07%)，另參酌市場薪資水準，本行年度營運績效，獲利情況及員工個人績效管理與發展計劃之綜合考量，於每年 4/1 進行薪資調整。
- (3) 本行為落實獎酬差異化及公平性，另依單位及員工個人績效表現給予不同薪酬水準，績效表現越佳者，獲得薪酬獎勵越多。



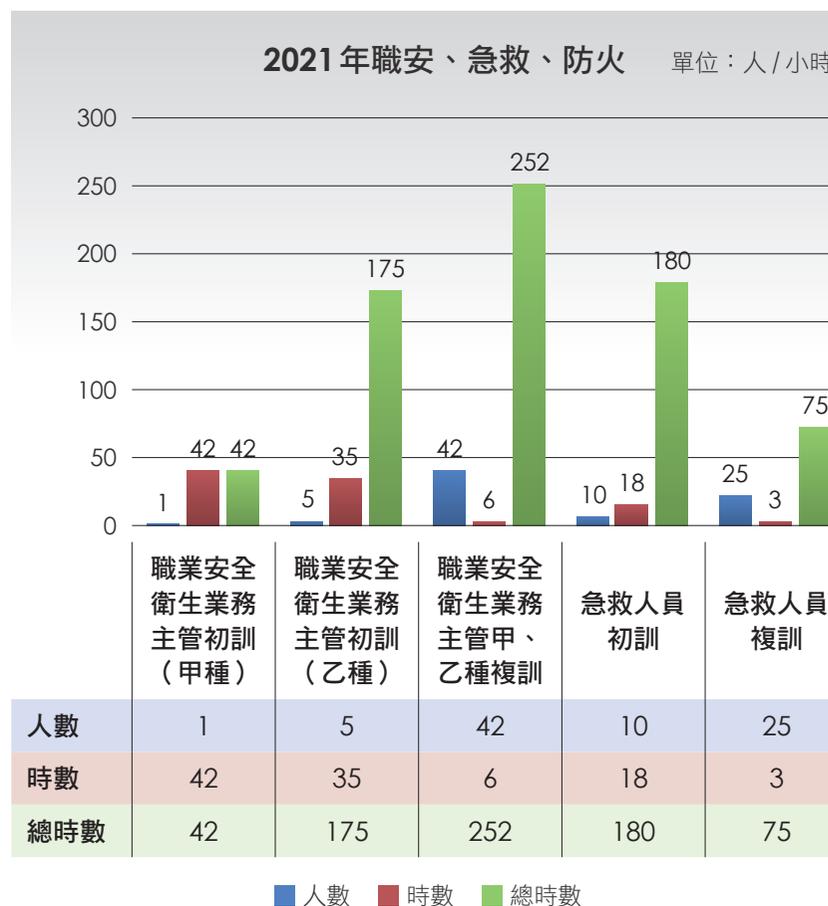
6.2.2 員工福利項目

- (1) 依本行「職工福利委員會福利輔助辦法」辦理。
- (2) 依本行「職工福利委員會福利輔助辦法」2021 年補助福利措施執行成效支出金額共計 9,159,133 元。
- (3) 每年抽選 40 名員工，每人補助 25,000 元於員工旅遊，共計 100 萬元。

6.2.3 健康安全與職場環境

- (1) 每三年一次員工健康檢查，預計 2022 年再次舉辦員工健康檢查。
- (2) 2021 年 7 月舉辦「百年三信幸福健康職場 - 員工健康減重公司做公益活動」，員工報名減重人數共計 446 人，佔全體員工 41%，減重總公斤數為 980.7 公斤，捐贈壹拾萬元作公益，獲頒財團法人臺中市私立十方社會福利慈善事業基金會感謝狀乙紙。
- (3) 2021 年提供 6 場醫師臨場服務，共計 12 小時，接受醫師臨場服務人員共計 9 名。
- (4) 2021 年新增人因性危害預防計畫，配合醫師臨場服務，提供員工填寫人因性危害 - 肌肉骨骼症狀調查表，共計 532 份。
- (5) 每年定期舉辦員工自衛編組演練，並編制專業保全，以加強本行安全防護及維護員工安全。

為落實員工職場安全及健康，各單位設置「職業安全衛生業務主管」、「急救人員」與「防火管理人」，協助執行職業安全衛生政策，以維護員工的職業安全衛生及打造安全的工作環境。



6.3 人才發展

GRI 404-1 404-3

6.3.1 專業職能管理及學習發展

(1) 關鍵人才養成計畫，2021 年舉辦「經理人研習營」，參訓人員共計 75 名。



董事長、常務董事及本行一級主管以上人員共計八十人。

(2) 因應組織調整與發展需要，每年舉辦內部各級人員晉升甄選，並將證照列入評比，激勵員工取得專業證照資格及自我能力提升，2021 年晉升人員共計 42 名。

(3) 每年針對新進保險業務員辦理保險業金融友善服務相關課程，以利提供更完善之服務。

(4) 新人培育計畫：與大專院校產學合作提供實習名額(2021 年實習人數共計 73 名)，另依部門需要，不定期對外甄選網羅具經驗或跨領域之人才，以厚實人力資產創造經營績效(2021 年對外甄選網羅具經驗或跨領域人才共計 14 名)。



本行榮獲僑光科技大學「2021年產學合作績優實習機構」

(5) 舉辦信託 2.0 計畫培訓課程

2021 年度共舉辦 13 場信託相關教育訓練，參加人次逾 613 人，其中為了深入了解高齡者的需求，鼓勵信託種子人員參加金融研訓院舉辦之高齡金融規劃顧問師課程，並於當年度通過考試取得證照且及格率為 100%。



2021.3.26 於本行教育訓練中心信託 2.0 及信託商品簡介培訓



2021.9.8 於本行教育訓練中心進行信託業務培訓課程

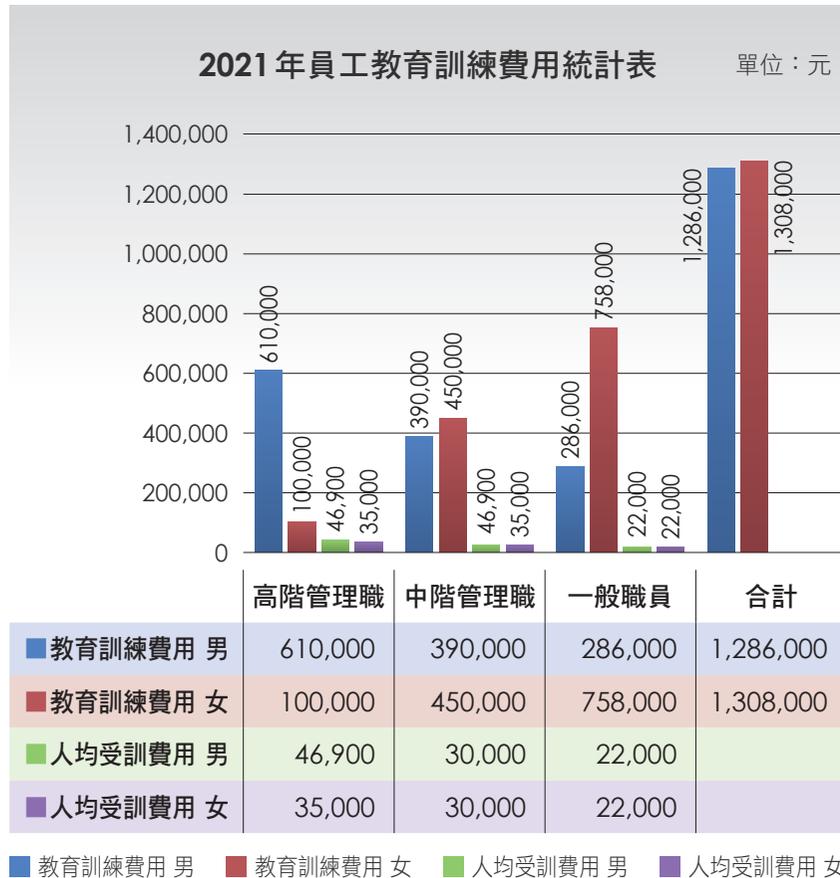


2021.3.30 於高雄分行進行「信託 2.0」及信託業務宣導



2021.10.5 於大智分行進行預約安養信託培訓

6.3.2 訓練概況



6.3.3 適性職涯發展

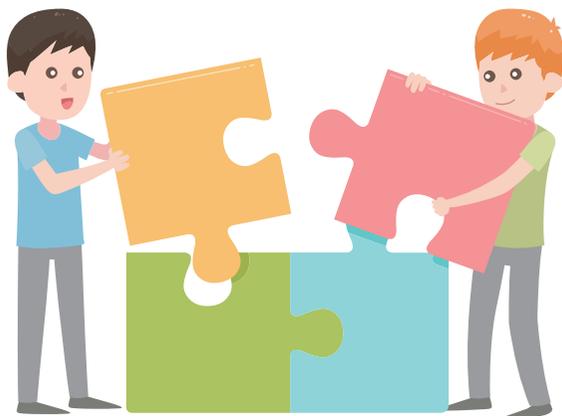
依本行訂定員工申請參加外部訓練實施要點辦理。

6.4 勞資關係

GRI 403-4

6.4.1 溝通管道

- (1) 員工申訴：本行訂有「員工申訴處理要點」提供員工申訴管道。
- (2) 員工提案：本行訂有「業務改善建議書」鼓勵員工對內部作業流程，各項業務拓展提出建設性方案，並給予獎金。
- (3) 員工意見交流：本行員工入口網設有員工業務參考園地、員工討論區、知識分享平台，提供員工意見交流。
- (4) 為維護勞資良好友善關係，本行依據「勞資會議實施辦法」每3個月定期舉開1次勞資會議，並就協調勞資關係、促進勞資合作、員工各項福利及勞工安全等事項進行討論及協商。



07 邁向社會

7.1 普惠金融

7.2 綠色金融

7.3 社會參與

7.4 供應商管理

7.5 環境永續



7.1 普惠金融

GRI 417-1

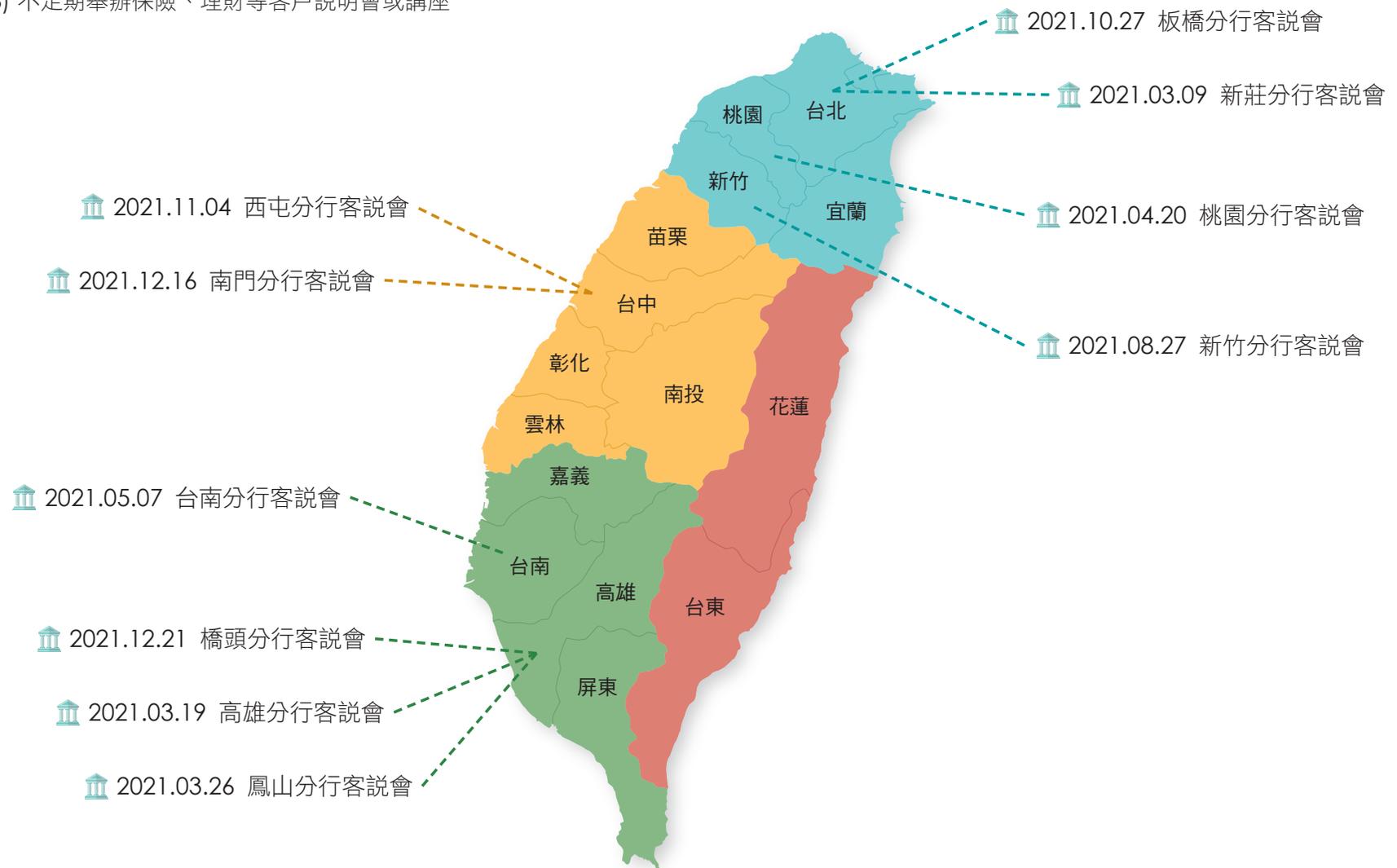
7.1.1 金融友善服務

- (1) 本行營業廳設有「愛心窗口」、「服務鈴」，提供身心障礙人士使用並設有保全人員或服務員，協助引導及服務。
- (2) 提供理財業務網路相關作業平台，包括基金交易、客戶風險屬性評估、同意推介／終止聲明書及自主聲明書等項目。
- (3) 在債權催理業務部分，本行對於不同類別身心障礙人士需求，提供適當之友善服務措施且均符合民法相關規定。
- (4) 針對非持續性強制執行後仍受償不足之貸款案件，對於有還款意願之借款人，建立強制執行充抵後債務餘額變動情形之通知機制。
- (5) 提供貸款業務到府收件及對保服務。
- (6) 各營業單位設有帳管專員可充分告知申辦授信業務所需之資料，並協助其填具相關申請書據，對其所提出之相關申請書據，將秉持公正客觀與不歧視之立場進行審查與受理。
- (7) 數位通路友善金融服務



客群	數位通路友善金融服務
身心障礙人士	<ul style="list-style-type: none">● 本行官方網站建置無障礙網路服務，其網頁設計取得國家無障礙 2.0 A 等級標章，除提供網路銀行、網路 ATM、匯利率查詢等服務外，並公告有本行所提供的各項金融友善服務措施，方便客戶隨時運用。● 本行行動網銀各主要功能融入無障礙設計，且邀請視障者協會進行測試並取得 APP 無障礙檢測通過報告，讓視障客戶亦可享受行動服務的權益及體驗。● 客戶如領有身心障礙證明，可透過線上或以臨櫃、郵寄、電子郵件等方式申請每月 3 次 ATM 跨行提款免手續費優惠，降低手續費支出。
外籍人士	<ul style="list-style-type: none">■ 本行個人網路銀行提供中英文版雙語服務，期讓外籍客戶跨越語言的障礙，同時享有即時及便利的數位金融服務。

(8) 不定期舉辦保險、理財等客戶說明會或講座





2021.03.09 新莊分行客說會



2021.12.21 橋頭分行客說會



2021.12.16 南門分行客說會

(9)對機關、團體及學校舉辦信託宣導活動及進行產學合作

為培養莘莘學子具備相關信託知識，本行深耕校園舉辦下列安養信託相關講座及宣導活動：

- 朝陽科技大學主辦，邀請產、學界(本行、財團法人切膚之愛社會福利慈善事業、長庚養生文化村及朝陽科技大學)共同舉辦「高齡長壽 2.0 趨勢論壇」，內容包括如何確保高齡者退休後生活無虞及透過跨領域資源整合，為高齡社會照護服務提供支援方案，由金融、學術、照護等專業單位，以新服務及新商模，共思未來高齡社會解方，參加人數逾 120 人。
- 向朝陽科技大學「樂齡大學」之高齡學生舉辦安養信託宣導講座，讓高齡長輩瞭解安養信託如何幫助規劃無憂無慮之人生下

半場，打破過去以投資為主之價值觀，讓長者能夠「懂老、迎老、不懼老」而有尊嚴享受銀髮生活，參加人數逾 40 人。

- 向朝陽科技大學銀髮產業管理系大四及碩二生，舉辦安養信託宣導講座，讓信託能與學生將來所從事領域相結合，參加人數逾 85 人。
- 向台中科技大學保險金融管理學系大四生，舉辦「信託基本介紹及保險金信託實務」課程，推廣所學「保險」並結合「信託」，在未來進入職場後除學以致用外，更能以「保險金信託」幫助有需要民眾，讓保險受益人真正獲得充分生活保障，參加人數逾 40 人。
- 提供朝陽科技大學碩士班學生及僑光科大四年級學生至本行信託部實習，將學校所學理論與銀行信託實務結合互相印證，讓學生可以學中做、做中學，充分瞭解信託功能。



朝陽科技大學
銀髮產業管理系



朝陽科技大學
樂齡大學



台中科技大學
保險金融系

『健康、長照、
信託』跨域創新
服務趨勢論壇

結合「健康、長照、信託」，與「財團法人切膚之愛社會福利慈善事業基金會」、「長庚養生文化村」進行產官學交流

舉辦安養信託講座，幫助高齡者具備信託觀念並做好
財產管理，樂享晚年生活

台灣高齡社會下
銀髮族的信託需求

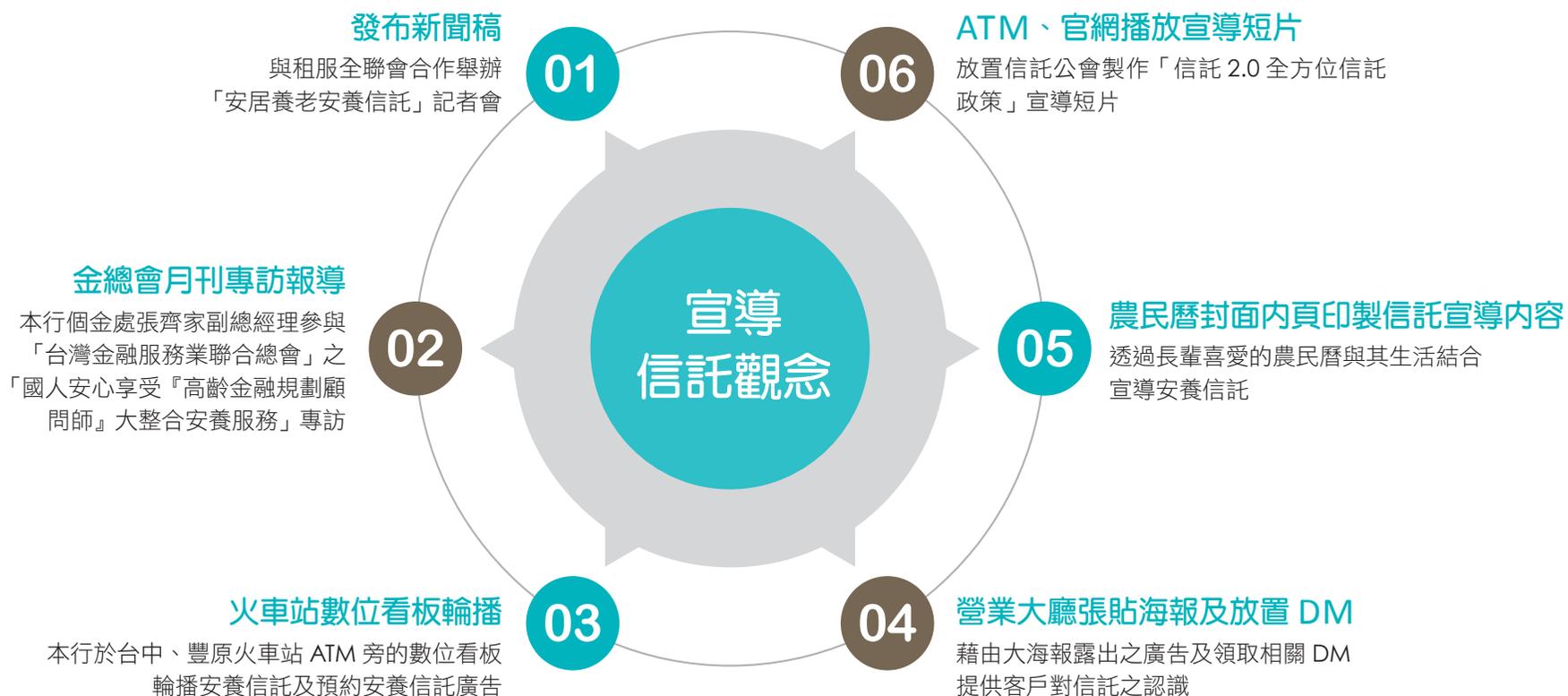
信託基本介紹及
保險金信託實務

於校園宣導 信託觀念，幫助學生結合科系所學運用在保險金
信託，期有朝一日能學以致用

(10)利用新聞稿、各種會議及媒體宣導信託觀念：

本行為宣導安養信託，透過各種媒體管道將安養信託觀念廣為傳遞，包括與租服全聯會合作舉辦「安居養老安養信託」記者會新聞稿、台灣金融服務業聯合總會月刊專訪報導、台中、豐原

火車站電視看板輪播、ATM 宣導短片輪播、官網播放宣導影片、農民曆封面內頁印製信託宣導內容及於營業大廳張貼海報及放置 DM 等，希望閱聽大眾可以透過各種管道瞭解安養信託。



三信商銀租服全聯會 推安居養老信託



三信商銀總經理蕭志昇（左）、租服全聯會理事長鄭俊傑代表簽約合作備忘錄。蔣佳瑋／攝影

三信商業銀行與中華民國租賃住宅服務商業同業公會全國聯合會（租服全聯會）日前宣告展開合作，將積極推廣「安居養老安養信託」，協助民眾老年時能妥善管理房產享受安居生活。

租服全聯會理事長鄭俊傑指出，內政部去年委託該會執行高齡者包租代管協助計畫，推出「高齡者包租代管媒合平台」方案，協助高齡房東及房客媒合配對，也幫助長者承租友善住宅，讓高齡者善住宅成為日常生活標配。

三信商銀總經理蕭志昇表示，三信是立基於台中的百年銀行，在全台各地設有分行，客戶長期與三信有深厚關係且信賴百年信譽。金管會推動信託2.0政策，也積極推動高齡者安養信託，有鑑於高齡者名下房屋不只一間，未來也可能尋求入住友善住宅而將房屋或空屋出租，便可將房地信託給三信管理，並透過三信轉介租服全聯會提供平台媒合服務，租金收入存入安養信託專戶，由三信專款專用，支應安養生活所需，達到保障財產安全的效果。

三信商銀與租服全聯會簽訂合作備忘錄，期許提供高齡者友善住宅方案，並透過雙方雙向轉介，達到互惠異業合作最佳效益及協助解決高齡化問題。

本行與租服全聯會異業結盟締約

中國文化大學法學院院長 王志誠
三信商業銀行副金業處副總經理 張齊家

名家觀點 國人安心享受「高齡金融規劃顧問師」大整合安養服務

隨著本土新冠疫情嚴峻，醫療事件頻傳，市面上除了防疫保熱費，如何辦理信託的詢問度也提升，其中又以保險信託最受關注，突顯不確定性升高帶給民眾風險管理意識的必要。信託是基於信賴關係，使民眾願意將財產轉移給受託人管理，可化為一個服務大平台。中國文化大學法學院院長王志誠指出，臺灣信託業務的發展，已從傳統以投資國內外有價證券為主的規格化信託商品，逐漸轉型為可針對客戶的特殊需求，以慈善公益、保護消費者、活化資產運用、財產安全、退休規劃、生活保障或家業傳承等為目的，量身訂作客製化信託商品。

已邁入 60 至 70 歲的退休高齡者，故信託業者可思考未來在場平台上，如何進階的服務遠端客，其中包括從「有溫度的真惠金融」至「高專業及貼心的高階財產服務」。這些都會使台灣民眾有機會享受到被信賴的金融機構所提供的服務。王志誠指出，「信託 2.0」推動計畫著重於「全方位信託」，一方面引導金融機構整合金融機構內部資源，貫穿銀行授信、理財、保險、證券等金融服務功能；另一方面也期待金融機構與專業合作，設計量身訂做信託商品，諸如針對「人的生命週期變化」之信託商品，並結合保險商品、社會福利機構及長照機構，提供具有人稱溫度、符合人性需求的信託商品。

台灣金融研訓院講師，三信商業銀行信託業務處副總經理張齊家指出，隨著台灣超高齡社會即將到來，也使信託業務與責任傳承的契機。信託的

託人以確保能監督受託人的資產安全，並由醫療機構定期健康檢查，應可獲得有品質的金融服務，讓高齡者對於金融服務的需求。



王志誠



張齊家

可安心住家護理機構而無須擔心提供財產給他人託單或兼做它用，最終得以安享晚年到終老。提前中後台聯誼高齡者對於金融服務的需求。

「總之，需以「高齡者角度」來思考如何提供全方位之服務」。張齊家說，保險信託業務將隨著信託 2.0 計畫的政策開放，未來同一金控之保險子

業與業指出，由於金融機構是特許行業，受到金管會高度的監理並長期取得社會大眾的信賴，由租



於台中、豐原火車站數位看板輪播信託廣告



於本行官網放置信託公會宣導短片



於本行營業大廳張貼海報及放置DM



於本行農民曆刊登信託DM



於本行 ATM 放置信託公會宣導短片

★ 都市危險及老舊建築物重建貸款

本行為配合內政部營建署因應潛在災害風險，加速都市計畫範圍內危險及老舊瀕危建築物之重建，改善居住環境，提升建築安全與國民生活品質，承辦都市危險及老舊建築物重建貸款，2021 年度累積承作餘額為 33,566 萬元，較 2020 年度成長 167.56%。

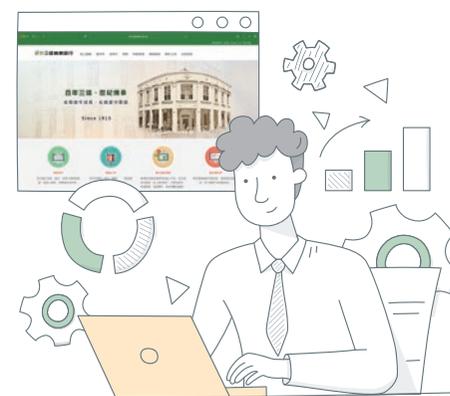
本行歷年都市危險及老舊建築物重建貸款辦理情形 單位：萬元			
年度	累積撥款餘額	增加數	成長率 %
2019	10,965	--	--
2020	12,545	1,580	14.41
2021	33,566	21,021	167.56



★ 青年安心成家方案

本行配合辦理內政部「青年安心成家方案」，協助新婚或育有子女之青年家庭解決居住問題，有效支援民眾購屋置產及成家立業資金需求，減輕居住負擔，2021 年度累積承作餘額為 12,043 萬元。

本行歷年青年安心成家貸款辦理情形 單位：萬元		
年度	累積貸款戶數	累積撥款餘額
2019	145	16,461
2020	137	14,337
2021	125	12,043



★青年優惠暨信保專案及優惠購屋貸款

本行歷年青年優惠暨信保專案及優惠購屋貸款辦理情形		
單位：萬元		
年度	累積貸款戶數	累積撥款餘額
2019	647	46,697
2020	581	36,723
2021	489	25,177

★內政部整合住宅補貼資源實施方案

本行歷年整合住宅補貼資源實施方案辦理情形		
單位：萬元		
年度	累積貸款戶數	累積撥款餘額
2019	152	21,910
2020	140	19,075
2021	134	17,120

★中小企業放款

本行配合主管機關推動「加強辦理中小企業放款方案」，藉由在地深耕提供服務，協助中小企業取得融資，扶持國內產業促進企業永續經營，截至 2021 年度累積承作餘額為 3,417,291 萬元，較 2020 年度成長 11.22%。

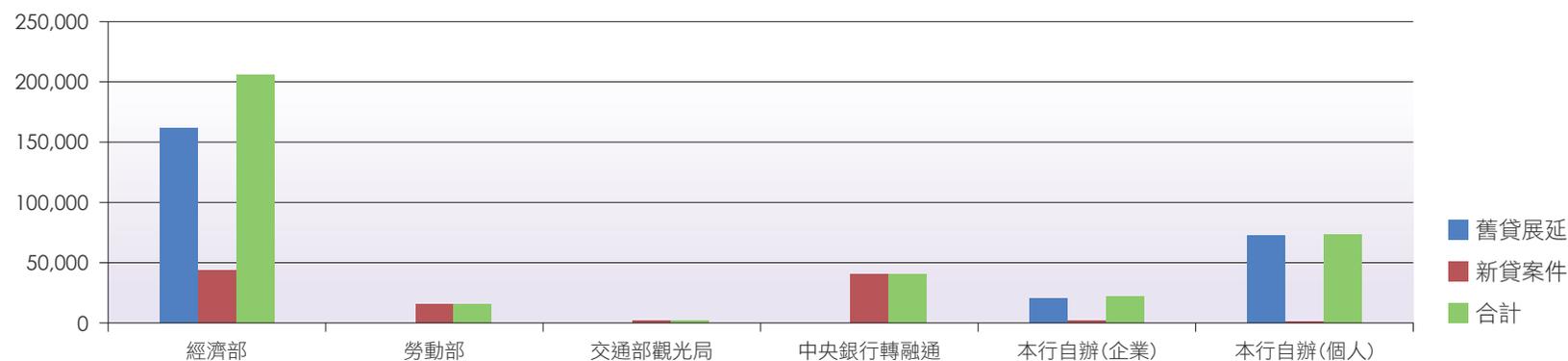
本行歷年中小企業放款辦理情形				
單位：萬元				
年度	累積放款戶數	累積撥款餘額	增加數	成長率 %
2019	13,321	3,086,825	--	--
2020	13,247	3,072,647	-14,178	-0.46
2021	13,462	3,417,291	344,644	11.22



★防疫紓困貸款

面對 COVID-19 疫情擴及世界各國，衝擊全球經濟發展，本行配合政府辦理各項紓困貸款，2021 年度共受理申請 5,181 戶核准 4,200 戶，核准金額 478,918 萬元，各項紓困貸款目前餘額如下：

本行各項紓困貸款辦理情形								
單位：萬元								
部門	項目	貸放餘額	部門	項目	貸放餘額	部門	項目	貸放餘額
經濟部	舊貸展延	161,843	交通部觀光局	舊貸展延	0	本行自辦(企業)	舊貸展延	20,485
	新貸案件	43,424		新貸案件	900		新貸案件	1,333
勞動部	舊貸展延	0	中央銀行轉融通	舊貸展延	0	本行自辦(個人)	舊貸展延	71,871
	新貸案件	15,098		新貸案件	39,612		新貸案件	218



7.1.3 客戶關懷措施

- 對逾 85 歲高齡客戶臨櫃申購基金及海外債券，由銷售人員以外第三人對客戶進行智能狀態關懷提問。
- 對逾 65 歲高齡客戶臨櫃提領現金達新臺幣 3 萬元時，由行員關懷資金用途。
- 對逾 65 歲高齡客戶臨櫃提款現金，如有他人陪同領款時，由行員詢問高齡客戶是否認識陪同者。
- 客戶臨櫃提領現金達新臺幣 50 萬時，由行員要求客戶提示身分證件供核對，若交易人非本人時，詢問代理人與帳戶擁有人之關係及提領資金用途並評估其合理性。
- 客戶臨櫃匯款金額達新臺幣 3 萬元時，由行員詢問客戶與受款人關係，以防匯入詐騙人頭戶中。
- 客戶使用自動化櫃員機 ATM 轉帳金額達一萬元時，電腦系統自動以簡訊通知客戶。
- 客戶臨櫃辦理匯出匯入款業務時，若受款戶為自然人，由行員詢問客戶與受款戶關係及結匯原因。
- 經電腦自動篩選帳戶其交易疑似可疑或顯屬異常者，由行員主動以電話詢問客戶，該交易目的並評估合理性。



7.2 綠色金融

GRI 201-2 412-3

為順應綠色金融之國際發展趨勢，並配合我國非核家園、能源轉型、環境減排等重大政策，金融監督管理委員會推動「綠色金融行動方案」，涵蓋授信、投資、資本市場籌資、人才培育、促進綠色金融商品或服務深化發展、資訊揭露、推廣綠色永續理念等面向，除協助綠能業者，取得營業發展所需資金，亦期促使金融市場引導實體產業、投資人、消費者重視綠色永續，讓臺灣轉型為綠色低碳經濟、綠色投資、綠色消費與生活。

7.2.1 責任投資

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

配合國際盡職治理趨勢及機構投資人運作，本行於 2018 年 12 月 10 日完成簽署「機構投資人盡職治理守則」遵循聲明，另配合證交所機構投資人盡職治理守則之修正，本行已於 2020 年 12 月 15 日完成遵循聲明之更新。對外，本行於公司網站設立機構投資人盡職治理專區揭露盡職治理履行情形，對內本行將 ESG 議題納入投資評估流程並訂定盡職治理政策予以規範。

1. 訂定盡職治理政策，以提升投資價值，增進公司及股東之總體利益為目標。

盡職治理之涵蓋範圍包含股票及債券之有價證券投資。

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

本行為履行盡職治理責任，投資流程應納入環境、社會、公司治理 (ESG) 議題，關注、分析與評估被投資公司之相關風險與機會，具體實踐在投資決策上，本行對於各項有價證券投資及交易，除例行資金調度所需外，應以「永續性風險評估檢核表」各項 ESG 評量指標，辨識、評估、衡量有價證券投資及交易對象的永續發展風險。

對於投資標的，若檢視有發生重大 ESG 情事以致有礙長期穩健經營，且無明顯改善計畫者，本行將列為避免投資名單，若已有投資部位，將減少投資部位或不再投資。

- (1) 篩選符合台灣證券交易所 ESG 或公司治理相關 ETF 成分股。
- (2) 排除投資爭議性產業 (如爭議性軍火產業、博弈產業等) 或明顯違反 ESG 相關事項之標的。
- (3) 持續關注投資標的公司是否適當揭露或提供其關於 ESG 議題之資訊。

3. 利益衝突管理政策。

為確保本行基於資金提供者之利益執行業務，依據本行「道德行為準則」，本行人員不得以自己或他人之名義，從事任何與利益產生衝突之資金貸與、重大資產交易、提供保證或其他交易往來等行為。本行董事及經理人自認無法以客觀或有利於公司之方式處理事務時，或有關交易可能引起利益衝突時，應主動陳明，並以合法允當之方式處理或迴避。

■ 2021 年度無發生重大利益衝突事件，對利益衝突之防範具有效性。



4. 持續關注被投資公司、適當與被投資公司對話及互動。

為確保本行取得充分且有效之資訊，以評估與被投資事業對話及互動之性質、時間及程度，並為本行之投資決策建立良好基礎。本行對被投資事業之關注項目包括相關新聞、財務表現、產業概況、經營策略、勞工權益、環境(Environmental)、社會(Social)及公司治理(Governance)等議題，且以 ESG 議題資訊評估與分析被投資事業相關風險與機會，瞭解被投資事業永續發展策略，作為後續投資決策。當被投資公司在特定議題上有重大違反公司治理原則或損及本行股東長期值之虞時，本行將不定時向被投資公司經營階層詢問處理情形，且不排除聯合其他投資人共同表達訴求。

■ 2021 年度無此情事。

5. 積極參與股東會議案投票，訂定投票政策。

本行基於資金提供者之最大利益，考量成本效益後，參與股東會投票。於電子投票或選派代表出席行使投票權之前，均審慎評估各議案，以履行股東行動主義。為尊重被投資事業之經營專業並促進其有效發展，對於公司所提出議案原則表示支持，但對於如有礙被投資事業永續發展之違反公司治理(如財報不實等)、對環境或社會具負面影響(如汙染環境、違反人權、剝奪勞工權益等)之重大議案，或有損及本行及資金提供者之權益時，原則不予支持。

■ 2021 年度共參與 37 家被投資公司股東會(電子投票)

6. 本行定期於網站揭露履行盡職治理之情形，並且每年至少更新一次。

本行於對外網站揭露下列文件：

機構投資人盡職治理守則遵循聲明 (pdf)

三信商業銀行股份有限公司 2020 年度履行機構投資人盡職治理報告

三信商業銀行股份有限公司 2018 年參與被投資公司股東會投票情形揭露 (pdf)

三信商業銀行股份有限公司 2019 年參與被投資公司股東會投票情形揭露 (pdf)

三信商業銀行股份有限公司 2020 年參與被投資公司股東會投票情形揭露 (pdf)

三信商業銀行股份有限公司 2021 年參與被投資公司股東會投票情形揭露 (pdf)

7. 2021 年度具體成果

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

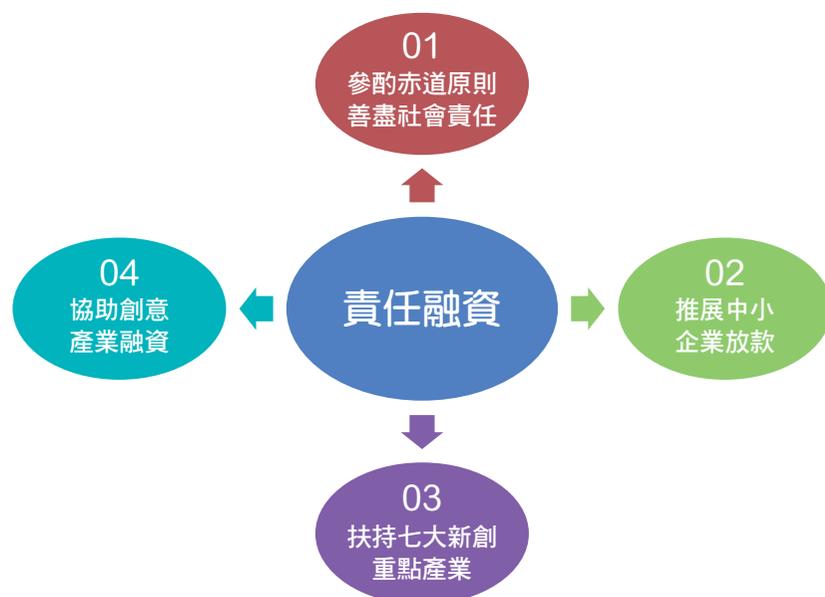
本行秉持責任投資的原則，逐年提升對綠色債券投資比重並建立 ESG 永續基金投資部位，以行動支持被投資企業的低碳及綠色計畫。



7.2.2 責任融資

本行為支持全球永續發展目標，落實 ESG 精神，善盡社會責任，將資源妥善應用於對經濟、環境、社會發展有益之領域，有效發揮正向影響力，促進經濟及金融穩定，同時鼓勵往來客戶重視環保及公益，達到環境及社會之永續發展。

如：國際金融業務分行參與新加坡紙品集團之聯合貸款，該集團承諾不砍伐森林，僅開發通過高保護價值和碳儲量評估確定之非森林區域，實現永續發展，授信總額度 500 萬美元。



01 參酌赤道原則善盡社會責任

自金融業採用「赤道原則」管理發展專案融資貸款的環境與社會風險以來，本行參酌「赤道原則」之精神，於辦理企業授信審核時，審酌借款戶是否善盡環境保護、企業誠信經營及社會責任，並於辦理徵信時注意借款戶製造過程中所產生之污染，如廢氣、廢水、噪音、塵埃等污染問題及其防治之具體措施，倘承作上市、上櫃公司授信業務時，應另檢附 ESG 分數查詢結果（ESG 分數查詢網站名稱：公司投資人關係整合平台）。

另於各營業單位授信使用之貸放單位審核意見表單，增加「企業授信 ESG 評估」欄位，應評估借戶是否有未善盡環境保護、曾遭相關主管機關或政府裁罰之情形，並將金融聯合徵信中心「R09 企業重大污染裁罰處分資訊」列為聯徵必要查詢項目，倘查詢有「重大污染裁罰處分」者，應充分說明後注意辦理，並得參考「A13 公司及獨資／合夥事業登記及其變更與沿革資訊」檢視借戶是否有 ESG 獲獎資訊。

02 推展中小企業放款

中小企業為經濟發展根基，受到 COVID-19 疫情及全球景氣波動影響，面對國內經濟成長力道趨緩，皆感受到產業環境壓力。大型企業

財務制度較健全且具有一定營運規模，較能掌握經濟景氣之變動，中小企業資本額相對較小且多屬家族式財務管理，營運規模受限，應變能力較不足，籌措資金亦較大型企業困難，因此金融機構對於中小企業營運發展及資金周轉扮演不可或缺之重要角色。

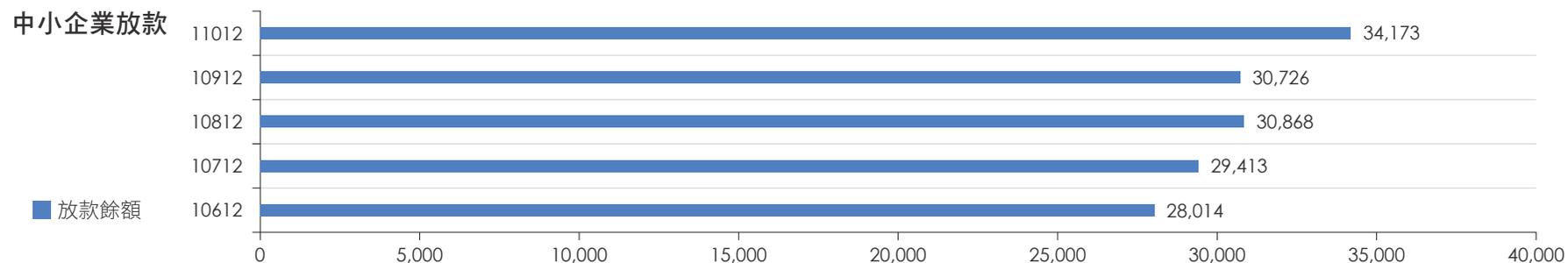
本行利用中小企業信用保證基金保證提供中小企業辦理各項融資業務，協助眾多中小企業解決資金需求，2021 年度移送信保基金保證累積餘額為 8,563 百萬元、對中小企業放款累積餘額為 34,173 百萬元，如下表。

本行移送信保基金保證及對中小企業放款統計情形						單位：件；百萬元
年度	移送信保基金保證			對中小企業放款		
2021	當月送保件數及金額		累積餘額	當月新放件數及金額		累積餘額
	307	543	8,563	811	2,351	34,173

本行深耕中部地區已百餘年，將中小企業放款視為本行授信業務之首要，2021 年度本行對中小企業放款成長率上升 11.22 個百分點，2020 年~2021 年雖受美中貿易戰及 COVID-19 疫情影響全球景氣

波動甚鉅，企業投資需求下降，惟因本行長期發展中小企業故放款仍有成長，本行將持續扶持中小企業並推動中小企業放款。

本行最近五年中小企業放款餘額及成長比率一覽表						單位：百萬元；%
項目 \ 年度	2017	2018	2019	2020	2021	
放款餘額	28,014	29,413	30,868	30,726	34,173	
成長比率	--	4.99	4.95	-0.46	11.22	

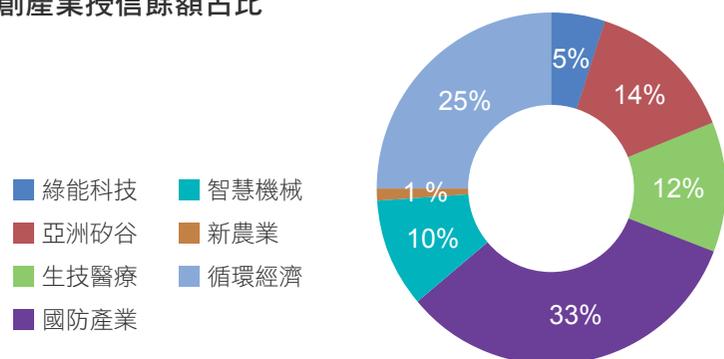


03 扶持七大新創重點產業

本行依金融監督管理委員會「獎勵本國銀行辦理新創重點產業放款方案」，配合政府推動五加二產業政策，協助綠能科技、亞洲矽谷、生技醫療、國防產業、智慧機械、新農業及循環經濟等七大新創重點產業取得營運資金，2021 年度新創產業（企業）各分類授信餘額如下表：

產業分類	授信餘額（百萬元）
綠能科技	641
亞洲矽谷	1,567
生技醫療	1,376
國防產業	3,776
智慧機械	1,188
新農業	85
循環經濟	2,891

新創產業授信餘額占比



04 協助創意產業融資

本行配合金融監督管理委員會「金融挺創意產業專案計畫」辦理創意產業放款，協助企業從事創新或研究發展，以利企業順利取得營運資金，並配合經濟部中小企業處辦理之「中小企業創新發展專案貸款」。

本行最近五年創意產業辦理情形					單位：百萬元
年度	2017	2018	2019	2020	2021
授信餘額	507	505	452	413	412

2021 年度對於創意產業授信餘額為 412 百萬元，將持續辦理支持創意產業。



7.3 社會參與

GRI 203-1 415-1

7.3.1 公益活動贊助及參與

■ 參與「社團法人台灣愛之光公益協會」公益活動

為視障者舉辦「讓愛發光·轉動視界」公益活動，進而推廣信託的觀念，讓更多身障兒的家庭了解善用信託的好處與功用，並化解身障兒家長的擔憂。除了擔任一日志工懷抱著助人的心參與社會公益活動外，亦可讓更多人接觸到信託的真諦，了解信託的功用，雖待開花結果尚有一段努力的路要走，本行仍不遺餘力的持續推廣，期待透過信託增強社會保障功能。



■ 公益包場紀錄片電影「愛別離苦」，並特別邀請到金馬導演 - 楊力州與同仁映後會談。



■ 與醫療財團法人台灣血液基金會台中捐血中心合辦「熱血傳愛」公益捐血活動。



■ 捐助「財團法人臺中市私立十方社會福利慈善事業基金會」，推廣遲緩兒早療經費。

■ 捐助「財團法人伊甸社會福利基金會」，為身心障礙者打造安全的學習空間。

■ 捐助「財團法人台中市私立甘霖社會福利慈善事業基金會」，為獨居老人及行動不便年長者配送農曆年菜。

■ 財團法人三信文教基金會舉辦終生學習講座、樂齡讀書會等活動。



十方基金會



甘霖基金會



信託 2.0 終身學習講座



伊甸基金會



樂齡讀書會

7.4 供應商管理

GRI 102-10 308-1 414-1

7.4.1 供應商遴選程序

本行供應商遴選程序依「社會責任」、「勞工權益」、「環境保護」三方面訂定「三信商業銀行供應商管理辦法」要求本行供應商皆應重視企業社會責任、誠信經營、關懷與維護勞工人權及注重道德風險，在企業永續經營的信念下致力於環境保護，以降低對環境生態的衝擊。

本行各項採購均依「三信商業銀行取得或處分資產處理程序」、「三信商業銀行採購權責劃分實施要點」，在辦理各項交易前均先查明交易對象是否為本行利害關係人，以建立公平合理的評選廠商機制及採購流程，並在符合本行需求下，以公平及公開方式辦理招商、議價及驗收等標準程序。



7.4.2 推動供應商實踐企業社會責任

本行秉持鼓勵的態度，協助供應商與本行共同推動實踐企業社會責任，並依「三信商業銀行供應商企業社會責任規範」與供應商共同努力實踐企業社會責任，遵循職業安全衛生、勞動人權及環境保護等相關法令，以促進經濟、社會與環境生態之平衡及永續發展。

本行推動供應商實踐企業社會責任之方式包括：

- (1) 誠信經營：本行與供應商均應本於誠信經營原則，以公平及透明方式進行商業活動。
- (2) 會議溝通：本行不定期於開標會議中宣導企業社會責任政策。
- (3) 供應商自評：與本行進行交易金額達新臺幣壹佰萬元以上之供應商，皆須簽署「供應商履行企業社會責任承諾書」。
- (4) 供應商訪視：本行得針對單筆交易金額達新臺幣參仟萬元以上之供應商進行不定期訪視，已確認該公司執行企業社會責任之現況。

7.5 環境永續

GRI 302-1 302-4 302-5 303-1 303-2 305-1 305-2 305-5

7.5.1 能源管理

面對氣候變遷及極端氣候所引發的天災，本行以環境永續為主要思維，透過節能宣導、能源及水資源有效管理，希望所有同仁從知識及觀念做起，深入瞭解生態環境的重要性，進而深植節約用電、省水、善用資源等觀念，從自身做起，守護我們的地球。

■ 全行營業及辦公場域能源耗用及碳排放量數據

項目	2021 年度	備註
總用電量(度)	2,853,368	
經濟部能源局公告之電力排放係數	0.509	
碳排放量(公噸 / 二氧化碳當量)	1,452.36	
人均使用量(度/人)	2,580	1,106 人
用水總量(度)	19,649	
人均使用量(度/人)	17.77	1,106 人

備註：1. 以 2021 年度為基期。

2. 總人數以該年度各場域使用單位人數計算。



一、電能管理

本行自 2014 年起行舍進行室內裝修時，均透過良好的空間格局規劃及動線安排，讓辦公空間能有更多的自然採光，減少人工照明的數量。空調設備採用有節能標章的冷氣、提高冷氣溫度設定、隨手關閉電燈，為避免老舊設備造成能源過度耗損，適時進行設備汰換等，進行有效的能源控管。

用電節能初期目標(2022年)：以 2021 年為基準，節電人均使用量 1% 為目標。

中期目標(2025年)：比較 2021 年總節電 3% 人均使用量為目標。

二、水資源管理

本行用水來自臺灣自來水公司，主要為辦公室民生用途，僅提供員工及客戶使用，對水源並無重大影響。

節水宣導透過海報、標語及教育課程等多元方式宣導，將節水觀念融入每個員工日常辦公的每個細節，以達到節省水資源之目的。

三、廢棄物管理

實施垃圾分類，辦公室垃圾分為一般垃圾、資源回收，各樓層均設置垃圾集中投置處，分別依一般垃圾、資源回收設置專用垃圾桶。

鼓勵同仁及客戶儘量使用環保杯、環保餐具及環保袋，內部會議一律自備水杯，會議室提供飲水機供同仁自行取用，減少垃圾產生。

7.5.2 日常節源減碳措施

一、電力節能措施

(1) 空調節能

本行致力於空調節能，各單位配合「經濟部能源局」節約能源政策，響應全民節電行動，於營業廳門窗加裝窗簾遮陽設備；將室溫控制在 26~28°C。空調設備方面，採用高能源效率之空調設備，冷氣系統採用變頻式冷氣系統，具有優異的變頻控制技術，並定期維護保養，使系統達到最高效能，配合循環扇使用，可提高室內空氣品質達到節約的功效，減少能源損耗，達到節能減碳之目的。

為節省各單位能源於行舍整修時一律汰換老舊空調。2021 年度汰換老舊空調主機 1 部，新購變頻式冷氣 5 部。

(2) 燈光節能

本行配合政府節能政策，2013 年起逐步汰換傳統日光燈具改為 LED 與 T5 等節能高效燈具，新設分行及裝修工程，照明設備皆全面採用 LED 燈，可以節省 60% 的耗電量，有效減少熱源以降低能源損耗，以達到節能減碳。

二、設備採購節能

(1) 資訊設備及燈具等採購案件，全面採綠色環保標章及經濟部能源局節能標章之產品。

(2) 行舍裝修採用環保建材，包括 E0 防潮塑合板、F1 級木心夾板等低甲醛建材、耐燃建材、低污染礦纖板、矽酸鈣板及環保漆料等。

(3) 辦公室裝潢及家具，避免購買定製品，儘量採用系統櫃、活動鋼櫃及活動隔屏等可拆解重新組裝之設備，以降低費用及避免浪費資源。

三、水資源節能措施

(1) 廢水處理

- 廚房廢水處理設有油脂截留器並定期維護清理。
- 廁所污水確實接管至污水下水道。

(2) 節約省水

- 採用省水型馬桶；將耗水型馬桶換裝二段式沖水配件。
- 將小便器沖水裝置改為自動感應式，並調整適當沖水時間。
- 定期檢查修繕馬桶、水塔、蓄水池或其他水管接頭是否漏水。

(3) 水質安全

- 每年清洗水塔一次，並進行水質檢測，檢查 PH 值及氯含量是否符標準值及檢查水池水塔設備保障用水安全。
- 定期進行飲水機檢查維護，並進行水質檢測是否符合標準，同時更換濾心，確保日常飲用水之安全。



7.5.3 無紙化推動

環保、節能減碳被視為減緩地球暖化的重要解決方案，本行為響應節能減碳政策並推動無紙化，數位化機制採取漸進方式，以改變行內日常作業，為環保貢獻一份心力。

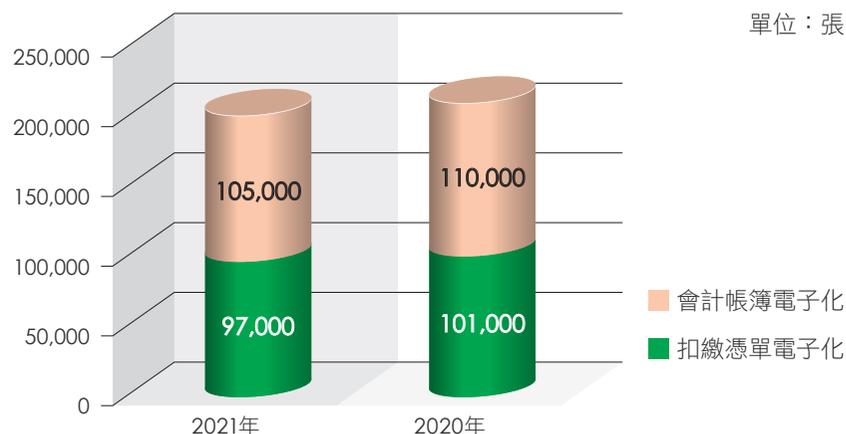
- (1) 數位存款帳戶提供電子對帳單。
- (2) 配合保險公司提供客戶選擇電子保單，或以電子郵件、簡訊方式通知。
- (3) 無存單定期存款作業，以登摺方式取代傳統定期存單。
- (4) 授信業務之鑑價及徵信已使用線上系統收件、鑑價及徵信內容傳輸、覆核、核定，儘量以數位化方式留存。
- (5) 停止填發員工薪資所得稅扣繳憑單、勞健保繳費證明單及個人戶台外幣存款利息所得紙本扣繳憑單等，建議使用自然人憑證報稅。
- (6) 建立內部線上化系統，使行政業務電子化，包含員工查詢申請作業、員工教育訓練、業務手冊及章則規範等。
- (7) 建立會議管理系統，供總行各類主管會議使用，以平板電腦顯觀看會議資料，取代列印紙本會議資料。
- (8) 建立電子公文系統，供各單位發布各類電子公文，取代以紙本行文，迄今發布之電子公文已逾 8 萬件。

(9) 建立電子壓縮儲存系統，以電子檔案壓縮儲存方式取代報表列印裝冊，迄今已有 313 種、逾 784 萬份電子資料儲存。

(10) 宣導在個人日常生活或工作減少使用紙杯，自備環保杯參與各項行內外會議或課程活動。

(11) 建立開發環境之存摺表報單據虛擬列印機，將各式原需列印之傳票、套表、存摺、存單及報表內容等以同比例大小顯示於螢幕上，取代程式開發測試時之紙張反覆列印。

(12) 推動會計帳簿及扣繳憑單電子化作業近二年度節省紙張如下：



 一般揭露準則 (GRI 準則：2016 年)

指標	揭露項目	對應章節	頁碼	備註
組織概況				
102-1	組織名稱	2.1 公司簡介	8-10	
102-2	活動、品牌、產品與服務	5.2 商品及服務	55-59	
102-3	總部位置	2.1 公司簡介	8-10	
102-4	營運據點	2.3 服務網絡	14	
102-7	組織規模	2.1 公司簡介	8-10	
102-10	組織與其供應鏈的重大改變	7.4 供應商管理	96	
102-11	預警原則或方針	4.3 風險管理	36-39	
策略				
102-14	決策者的聲明	1.1 經營者的話	5-6	
倫理與誠信				
102-16	價值、原則、標準及行為規範	4.2 誠信經營 4.3 風險管理 4.4 法規遵循 4.5 內稽內控 5.4 客戶權益及隱私	34-46 60-64	
102-17	倫理相關之建議與關切事項的機制	4.2 誠信經營	34-35	

指標	揭露項目	對應章節	頁碼	備註
治理				
102-18	治理結構	4.1 公司治理	22	
102-22	最高治理單位與其委員會的組成	4.1 公司治理	22	
102-24	最高治理單位的提名與遴選	4.1 公司治理	22-33	
102-25	利益衝突	4.1 公司治理	22-33	
102-26	最高治理單位在設立宗旨、價值觀及策略的角色	4.1 公司治理	22-33	
利害關係人溝通				
102-40	利益關係人團體	3.2 利害關係人溝通	17-18	
102-42	鑑別與選擇利害關係人	3.2 利害關係人溝通	17-18	
102-43	與利害關係人溝通的方針	3.2 利害關係人溝通	17-18	
102-44	提出之關鍵主題與關注事項	3.2 利害關係人溝通	17-18	
報導實務				
102-46	界定報告書內容與主題邊界	3.3 重大議題	19-20	
102-47	重大主題表列	3.3 重大議題	19-20	
102-50	報導期間	關於報告書	3	
102-52	報導週期	關於報告書	3	

指標	揭露項目	對應章節	頁碼	備註
102-53	可回答報告書相關問題的聯絡人	關於報告書	3	
102-54	依循 GRI 準則報導的宣告	關於報告書	3	
102-55	GRI 內容索引	關於報告書	3	
管理方針				
103-1	解釋重大主題及其邊界	3.3 重大議題	19-20	

 特定主題準則 (GRI 準則：2016 年)

指標	揭露項目	對應章節	頁碼	備註
經營績效				
201-1	組織所產生及分配的直接經濟價值	2.2 財務績效	11-13	
201-2	氣候變遷所產生的財務影響及其他風險與機會	7.2 綠色金融	86-92	
間接經濟衝擊				
203-1	基礎設施的投資與支援服務的發展及衝擊	7.3 社會參與	93-95	
能源				
302-1	組織內部的能源消耗量	7.5 環境永續	97-101	
302-4	減少能源消耗	7.5 環境永續	97-101	
302-5	降低產品和服務的能源需求	7.5 環境永續	97-101	
水與生態水				
303-1	共享水資源之相互影響	7.5 環境永續	97-101	
303-2	與排水相關衝擊的管理	7.5 環境永續	97-101	
排放				
305-1	直接 (範疇一) 溫室氣體排放	7.5 環境永續	97-101	
305-2	能源間接 (範疇二) 溫室氣體排放	7.5 環境永續	97-101	
305-5	溫室氣體排放減量	7.5 環境永續	97-101	

指標	揭露項目	對應章節	頁碼	備註
供應商環境評估				
308-1	採用環境標準篩選新供應商	7.4 供應商管理	96	
勞雇關係				
401-1	新進員工和離職員工	6.1 招募與雇用	66-69	
401-2	提供給全職員工 (不包含臨時或兼職員工) 的福利	6.2 樂活員工	69-70	
職業安全衛生				
403-1	職業安全衛生管理系統	6.2 樂活員工	69-70	
403-2	危害辨識、風險評估及事故調查	6.2 樂活員工	69-70	
403-3	職業健康服務	6.2 樂活員工	69-70	
403-4	有關職業安全衛生之工作者參與、諮商與溝通	6.4 勞資關係	74	
訓練與教育				
404-1	每名員工每年接受訓練的平均時數	4.4 法規遵循 6.3 人才發展	40-43 71-74	
404-3	定期接受績效及職業發展檢核的員工百分比	6.3 人才發展	71-74	
員工多元化與平等機會				
405-1	治理單位與員工的多元化	6.1 招募與雇用	66-69	

指標	揭露項目	對應章節	頁碼	備註
人權評估				
412-3	載有人權條款或已進行人權審查的重要投資協議及合約	7.2 綠色金融	86-92	
供應商社會評估				
414-1	使用社會標準篩選之新供應商	7.4 供應商管理	96	
公共政策				
415-1	政治捐獻	7.3 社會參與	93-95	
顧客健康與安全				
416-1	評估產品和服務類別對健康和安全的衝擊	4.6 資訊安全	47-49	
行銷與標示				
417-1	產品和服務資訊與標示的要求	5.2 商品及服務 5.4 客戶權益及隱私 7.1 普惠金融	55-64 76-85	



環保 Environmental Care

科技 Technology

利他 Altruism

當責 Accountabilities

誠信 Integrity



■ 三信商業銀行官網
www.cotabank.com.tw



■ 三信行動Plus APP
Google Play商店 | Apple app store

地址：400臺中市區市府路59號
24小時服務電話：(04)2231-6061