

推動永續發展執行情形及與上市上櫃公司永續發展實務守則差異情形及原因

推動項目	執行情形								
	是	否	摘要說明						
一、銀行是否建立推動永續發展之治理架構，且設置推動永續發展專(兼)職單位，並由董事會授權高階管理階層處理及向董事會督導情形？	✓		<p>本行為元大金控之子公司，現行有關永續金融之推動，除配合元大金控規劃之永續發展藍圖執行，本行自110年2月起成立「綠色產品小組」每季召開會議。另為配合銀行公會修訂「銀行業公司治理實務守則」第29條2落實董事會永續發展責任相關規範，於112年1月16日經董事會核定通過本行「永續發展委員會設置辦法」，將原小組位階提升為委員會，。</p> <ol style="list-style-type: none"> 依據董事會核定之「永續發展委員會設置辦法」，由總經理擔任委員會召集人，每季召開會議，並自113年11月起邀請獨董督導相關事務。 委員會下設(1)公司治理組、(2)永續金融組、(3)氣候變遷管理組、(4)客戶關懷組、(5)員工照護組、(6)環境永續組、(7)社會參與組等七個功能性分組，每月召開會議。 永續發展委員會每季會議由各功能性小組依職掌進行報告，113年度已召開四次會議(1/11、4/22、6/13、11/14)，議案內容包括：集團永續發展策略藍圖指標執行情形、永續金融評鑑相關事宜、永續相關政策規章、宣導金融機構防漂綠參考指引及永續授信業務發展趨勢、範疇三執行進度及推動單位調整等，並已將委員會會議成果提報董事會通過在案。 						
二、銀行是否依重大性原則，進行與公司營運相關之環境、社會及公司治理議題之風險評估，並訂定相關風險管理政策或策略？(註3)	✓		<ol style="list-style-type: none"> 配合金管會要求，金融機構重視氣候變遷對金融業所產生的風險，氣候變遷風險管理亦為永續經營要素之一，本行已成立「氣候變遷風險管理組」，持續治理、策略、風險管理及指標與目標等四大面向，研討並分析對本行營運可能的衝擊，將氣候風險納入策略調整之考量。同時為建立本行氣候變遷風險管理標準，確保氣候變遷風險管理之適當性、有效性與合理性，經董事會核定「氣候變遷風險管理辦法」及年度氣候變遷風險監控指標(含全行氣候變遷風險胃納、氣候變遷風險值)俾供遵循。 本行訂定有效辨識、衡量評估、監督及管控之風險管理機制，並透過外部專業機構驗證本行各相關重大議題之有效性，以確保相關風險影響之最小化，說明如下： <table border="1" data-bbox="699 1393 1422 2092"> <thead> <tr> <th>重大議題</th> <th>風險評估項目</th> <th>說明</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>環境</td> <td>環境衝擊及管理</td> <td> <ol style="list-style-type: none"> 金控永續經營委員會依據永續報告書之重大性原則進行分析，並針對有關環境衝擊之重大性議題，提出相關管理策略。 本行利用TCFD架構建構氣候風險辨識流程，並透過風險管理委員會推動風險管理機制，並將依據風險類別區分為實體風險、轉型風險。 為確保有效降低污染的排放與對環境所造成的衝擊，經由持續自104年起導入「ISO 14001環境管理系統」制度化管理，以符合守規性及避免發生環境污染之情形。 為有效管理能源使用，自105年起持續導入並取得「ISO 50001能源管理系統」驗證，並於各自 </td> </tr> </tbody> </table>	重大議題	風險評估項目	說明	環境	環境衝擊及管理	<ol style="list-style-type: none"> 金控永續經營委員會依據永續報告書之重大性原則進行分析，並針對有關環境衝擊之重大性議題，提出相關管理策略。 本行利用TCFD架構建構氣候風險辨識流程，並透過風險管理委員會推動風險管理機制，並將依據風險類別區分為實體風險、轉型風險。 為確保有效降低污染的排放與對環境所造成的衝擊，經由持續自104年起導入「ISO 14001環境管理系統」制度化管理，以符合守規性及避免發生環境污染之情形。 為有效管理能源使用，自105年起持續導入並取得「ISO 50001能源管理系統」驗證，並於各自
重大議題	風險評估項目	說明							
環境	環境衝擊及管理	<ol style="list-style-type: none"> 金控永續經營委員會依據永續報告書之重大性原則進行分析，並針對有關環境衝擊之重大性議題，提出相關管理策略。 本行利用TCFD架構建構氣候風險辨識流程，並透過風險管理委員會推動風險管理機制，並將依據風險類別區分為實體風險、轉型風險。 為確保有效降低污染的排放與對環境所造成的衝擊，經由持續自104年起導入「ISO 14001環境管理系統」制度化管理，以符合守規性及避免發生環境污染之情形。 為有效管理能源使用，自105年起持續導入並取得「ISO 50001能源管理系統」驗證，並於各自 							

推動項目	執行情形		摘要說明
	是	否	
			<p>有大樓建置智慧能源監測管理系統，以追蹤相關電力能源使用情形，並落實節能作為。</p> <p>5. 為減少溫室氣體之排放，於 106 年起導入「ISO 14061-1 溫室氣體盤查」，以了解營運據點之溫室氣體排放，並利用節能設備汰舊換新以及購買再生能源憑證，並實際購買綠電使用，達成減碳效益。</p> <p>6. 為妥善利用水資源，於 109 年導入「ISO 14046 水足跡盤查」，並大量使用具省水標章之用水設備，建立良好用水管理制度。</p> <p>7. 為避免因氣候變遷所造成營運據點之實體風險，本公司於營運據點選址評估表內，將淹水、土壤液化以及永續建築納入選址條件。</p> <p>8. 相關環境風險指標之因應策略及行動方案，皆依據 ISO 管理系統年度內部稽核計畫，確認相關符合情形，本年度內部稽核作業流程皆已符合規定。</p> <p>9. 本行於採購案件簽約時皆要求供應商遵循「元大金控集團供應商永續採購指南-指引」，攜手廠商為環境永續共盡心力。</p>
		社會	<p>為確保全行同仁擁有妥適安全之工作環境，本行定期派訓職業安全衛生業務主管、防火管理及急救人員，並採循環式品質管理(Plan-Do-Check-Act)，以動態維護之方法，俾求建立職場安全衛生與健康之能力得與時俱進，維持營運不中斷。</p> <p>於此，本行亦連續五年通過第三方「英國標準協會」，針對 ISO45001 職業安全衛生管理系統之驗證，同時取得臺北市政府衛生局「安心場所」認證。</p>
			<p>職業安全</p>
			<p>產品安全</p> <p>1. 本行提供各項產品與服務皆遵循相關法令規範辦理，並設有三道防線，以保障客戶權益。</p> <p>2. 為提升服務品質，本行持續取得 ISO 27001 資訊安全管理制度、BS 10012 個人資料管理制度及 ISO 10002 客訴管理系統之國際認證，並持續辦理服務品質訓練，113 年客戶滿意度達 99% 以上。</p> <p>3. 本行設置「公平待客推動委員</p>

推動項目	執行情形		摘要說明
	是	否	
			<p>會」，依據公平待客原則落實並追蹤各單位執行情形，以精進本行的各項服務。</p> <p>1.本行訂有「公司治理實務守則」、「組織規程」、「權責劃分表」、「分層負責明細表」等相關規範，明確訂定董事會、高階主管及以下各級人員權責並落實執行，同時設有總稽核及總機構法令遵循主管，以確保本行內控制度有效執行。</p> <p>2.本行持續參加社團法人中華公司治理協會之公司治理制度評量，業於113年12月27日獲得「CG6014(2023)公司治理制度評量」，「特優」認證。</p> <p>本行訂有「董事會議事規範」、「董事職責範疇規則」、「董事會暨功能性委員會績效評估辦法」等相關規範，每年辦理董事會暨功能性委員會之績效評估作業，且定期由外部專業獨立機構執行評估。</p> <p>本行設有發言人及代理發言人制度，及於本行官網設置利害關係人專區，本行之客戶、廠商等利害關係人可透過公司網站、營業據點、電話、電子郵件、傳真或書面信函等方式向本行申訴或意見反應。</p>
			<p>社會經濟與法令遵循</p> <p>強化董事職能</p> <p>利害關係人溝通</p> <p>公司治理</p>
<p>三、環境議題</p> <p>(一) 銀行是否依其產業特性建立合適之環境管理制度？</p> <p>(二) 銀行是否致力於提升能源使用效率及使用對環境負荷衝擊低之再生物料？</p>	<p>✓</p> <p>✓</p>	<p>(一) 有關建立環境管理制度(包含節約用水、節能減碳及溫室氣體減量等相關環境保護管理措施)：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 配合外部法令之要求以及自我管理導入相關環境ISO管理系統(例如:ISO14001環境管理系統、ISO14064溫室氣體盤查、ISO14046水足跡盤查、ISO50001能源管理系統)，訂定節約用水、節能減碳及溫室氣體減量等環保政策、管理制度及績效目標，並執行各項行動改善方案。 2. 導入智慧能源監控系統，作為環境管理制度數據追蹤之基礎。 3. 創立「環境永續指標系統」整合全行ISO相關管理系統數據資料，如用水用電、廢棄物、能源設備規格、差旅通勤及人員異動等各項指標資訊，可依範疇分類取得溫室氣體排放量，並以各單位排放情形提供示警通知功能。 <p>(二) 均依據母公司元大金控之相關政策及規範執行，有關提升各項資源之利用效率，並使用再生物料之情形：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 耗能用品回收及再利用，包括宣導與推動紙類回收再利用、再生紙利用及資源回收並推行電子簽核系統。 2. 妥善處理廢棄物，包括宣導與推動垃圾分類與減量、廢水之 	

推動項目	執行情形										
	是	否	摘要說明								
(三) 銀行是否評估氣候變遷對企業現在及未來的潛在風險與機會，並採取相關之因應措施？	✓		<p>處理。</p> <p>3. 採用低耗能、綠能之辦公用品及器材，自民國100年至今每年獲台北市政府及環保署表揚為綠色採購績優單位。</p> <p>4. 各類辦公家具皆落實資源利用避免浪費，報廢過程亦依資源回收之方式處理。</p> <p>(三) 本行持續致力於環境永續及氣候變遷議題，雖非製造業，仍關注於節能減碳，期對於氣候變遷有所助益，持續導入ISO50001能源管理系統及智慧能源監控系統，並且全行導入ISO14064-1溫室氣體盤查系統，以掌握企業內部活動所造成之環境衝擊。藉由TCFD及SBT等評估工具，掌握氣候變遷之高風險議題，並作為相關投融资依據之考量。另配合集團再生能源使用之發展策略，本行於民國110年已完成營業部共2個據點100%使用綠電。113年度原營業部舊址更新為中崙分行，並新增營業部新址100%使用綠電，合計共有3個據點100%使用綠電。</p>								
(四) 銀行是否統計過去兩年溫室氣體排放量、用水量及廢棄物總重量，並制定溫室氣體減量、減少用水或其他廢棄物管理之政策？	✓		<p>(四) 本行為金融服務業，非如製造業有大量之溫室氣體排放量，其溫室氣體排放量之來源主要以用電、用水及運輸工具用油為主，為關注溫室氣體變化，106年度開始申辦各ISO環境管理系統，說明如下：</p> <p>1. ISO-14064-1溫室氣體盤查系統 元大銀行於106年起著手導入ISO14061-1溫室氣體盤查系統，以了解監控溫室氣體排放情形。113年度認證據點為國內149家分行(含營業部)、總行共計150個據點，覆蓋率皆達100%，並取得SGS認證，全行溫室氣體排放量經盤查驗證數據如下： 111年度CO₂總排放量為10,857ton- CO₂e/年。 112年度CO₂總排放量為10,685ton- CO₂e/年。 113年度CO₂總排放量為10,692ton- CO₂e/年。</p> <p>2. ISO-14064-1溫室氣體盤查系統(海外據點盤查) 自113年起進行海外溫室氣體盤查，包括香港分行、韓國子行、菲律賓子行，後續將每年持續盤查。 113年度海外據點CO₂總排放量為327.31 ton- CO₂e/年。</p> <p>3. ISO50001:2018能源管理系統 (取證日期：113.05.28、有效期間：116.05.27) 本行自105年度開始申請辦理ISO 50001能源管理，並每三年進行換證，113年度因承德大樓搬遷，新增元大金融廣場，認證範圍調整為7棟自有大樓(包括金控大樓、永康大樓、府城大樓、高雄大樓、明誠大樓、台中大樓、金融廣場)，將全面檢視設備用電現況，並實施以下節能減碳之策略： (1) 新設立之營業場所，使用T5燈具、LED、冷陰極管等低耗能燈具，降低電費及減少耗能。 (2) 依年度進行空調維修保養並依據年限汰換老舊設備。</p> <p>4. 113年度全行透過「環境永續指標管理系統」統計廢棄物分類、回收再利用等項目，並取得證明文件，銀行統計如下：</p> <p style="text-align: right;">單位：千/KG</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>生活垃圾</th> <th>回收類(鋁、銅、鐵、玻璃、寶特瓶合併計算)</th> <th>紙類</th> <th>廚餘</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">156,625</td> <td style="text-align: center;">17,171</td> <td style="text-align: center;">72,214</td> <td style="text-align: center;">17,052</td> </tr> </tbody> </table>	生活垃圾	回收類(鋁、銅、鐵、玻璃、寶特瓶合併計算)	紙類	廚餘	156,625	17,171	72,214	17,052
生活垃圾	回收類(鋁、銅、鐵、玻璃、寶特瓶合併計算)	紙類	廚餘								
156,625	17,171	72,214	17,052								

推動項目	執行情形														
	是	否	摘要說明												
			裝修廢棄物113年度共167.08公噸。 銀行水銷113年度共71.42公噸。 年度用水度數及費用詳下表： <table border="1" data-bbox="751 398 1422 562"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>費用</th> <th>度數</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>111</td> <td>1,034,211元</td> <td>61,511度</td> </tr> <tr> <td>112</td> <td>1,136,769元</td> <td>68,367度</td> </tr> <tr> <td>113</td> <td>1,209,321元</td> <td>73,690度</td> </tr> </tbody> </table>	年度	費用	度數	111	1,034,211元	61,511度	112	1,136,769元	68,367度	113	1,209,321元	73,690度
年度	費用	度數													
111	1,034,211元	61,511度													
112	1,136,769元	68,367度													
113	1,209,321元	73,690度													
四、社會議題 (一) 銀行是否依照相關法規及國際人權公約，制定相關之管理政策與程序？	✓		(一) 1. 本行為維護及保障基本人權，依據勞動法令及偕同母公司元大金控依《聯合國世界人權宣言》、《國際勞工公約》等國際人權公約所揭櫫之人權保護基本原則，訂定工作規則及相關人事管理規章，對求職人或所雇用之員工，不因種族、思想、宗教、黨派、籍貫、出生地、性別、性傾向、年齡、婚姻等因素而有所歧視，以型塑就業平等環境、提倡多元平權、落實同工同酬、提供健康安全職場。此外，並定期召開勞資會議，研議員工權益及福祉事項，以保障員工之權益，促進勞資和諧及營造互利雙贏的遠景。 2. 本行為落實人權政策，偕同母公司元大金控每年對員工進行人權盡職調查，將可能面臨之人權潛在風險議題進行風險評估，同時涵蓋國際勞工組織(ILO)揭示的核心國際勞動基準，並依結果訂定及調整後續管理、減緩、補償改善措施，完善本行各議題之人權保障。 3. 本行每年辦理「安心職場：人權、勞動權益、性別平等與性騷擾防治教育訓練」訓練課程，宣導並培養全體員工有關人權概念與本行人權政策內涵、法定勞動權益與人事規定、性騷擾防治、職場不法侵害與本行各項意見反映管道等人權知能，以提升全體員工之人權意識，共同營造安心職場。												
(二) 銀行是否訂定及實施合理員工福利措施(包括薪酬、休假及其他福利等)，並將經營績效或成果適當反映於員工薪酬？	✓		(二) 1. 本行提供合理且具競爭力之薪酬制度，薪酬之給付採多重組合方式，包含底薪、津貼、獎金、節金、員工酬勞、持股信託等。為激勵員工發揮工作績效，制訂績效與獎酬相關規章，透過完善之績效管理制度連結公司整體營運目標及業務計畫，績效考核並作為獎酬及升遷之參酌依據。本行每年度視公司之經營績效及盈餘情形，提列團體績效獎金，參酌員工個人表現，適當反映於員工整體薪酬，以勉勵員工之貢獻，帶動組織整體正向發展。同時，依本行章程規定，當年度獲利(即稅前利益扣除分派員工酬勞前之利益)扣除累積虧損後，如尚有餘額，應提撥0.01%至5%為員工酬勞。員工酬勞相關資訊，揭露於本行官網「關於元大」專區之『公司治理專區-公司章程』中。 2. 本行新進人員薪資核敘優於法定基本工資標準，並依人員學經歷、專業能力、管理職能及所擔任之職位等條件敘薪，不因性別有所差異，以落實職場性別平等之理念。 3. 本行提供員工福利措施，包括(但不限於)員工伙食津貼、三節禮金、生日禮金、結婚補助、生育補助、喪葬補助、急難												

推動項目	執行情形		
	是	否	摘要說明
(三) 銀行是否提供員工安全與健康之工作環境，並對員工定期實施安全與健康教育？	✓		<p>救助/慰問、職工子女教育獎學金、團體保險、員工健康檢查、多元社團活動、員工優惠利率之員工儲蓄存款、員工房屋購置貸款、員工房屋修繕貸款、員工消費性貸款與員工協助方案(EAPs)等，並依法成立職工福利委員會，致力使員工工作與生活平衡，營造友善職場環境。</p> <p>4. 本行依法訂有員工退休辦法，每月依法提撥勞工退休準備金至臺灣銀行專戶，並成立勞工退休金監督委員會，負責查核準備金之提撥、存儲與支用及退休金給付等事項，94年7月1日勞工退休金條例實施後，依法按月提撥至勞工退休金個人專戶。此外，本行辦理員工持股信託，讓員工持有公司股票，除共享企業經營成果，並提高退休或離職後之生活保障及凝聚向心力。</p> <p>5. 本行依法提供員工各類假別與法定休假日數，以調適員工身心舒解壓力，並訂有優於勞動法令母性保護政策(如：陪產(檢)假、產假)、並善盡企業社會責任提供員工一定時數志工假等。</p> <p>(三)本行為促進全體員工的安全與健康，於107年成立職業安全衛生委員會，設置委員11人，其中包含勞工代表4人，每季審議職業安全衛生政策與職場健康促進活動計畫；為提升安全衛生管理品質，持續通過英國標準協會驗證之職業安全衛生管理系統(ISO45001)，積極落實員工照護外，更顯示已具備系統化分析與執行職場安全與健康促進活動之能力。為維護員工與顧客之安全、健康的環境，持續推動職場環境安全防護，並依「職業安全衛生法」暨相關子法，訂定職業安全衛生工作守則、職業安全衛生管理計畫、自動檢查計畫、作業環境測定實施要點、職業安全衛生教育訓練辦法並公告實施，且制定「營業單位安全維護作業辦法」，建立行舍安全之維護機制：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 嚴密門禁保全措施，以充分保障員工工作與日常安全。 2. 定期進行飲用水、二氧化碳、照明亮度等安全檢測。 3. 定期進行消防安全及公共安全申報與檢查。 4. 定期進行發電機、不斷電設備、電梯之保養及檢測。 5. 定期進行環境之消毒及清潔。 6. 確認所有據點辦公場所監視系統之正常運作。 7. 針對一般員工，每年辦理實體及線上新進與在職員工職業安全衛生教育訓練及職業安全衛生四大預防計畫線上訓練課程、辦理災害防治演練。 8. 定期安排各營業單位職業安全衛生管理人員、各分行職業安全衛生業務主管、急救人員及防火管理人員接受相關訓練。 9. 每月安排3場醫師臨場健康服務，由特約醫師與專責護理師，提供職業傷病預防、醫療保健及健康諮詢服務，並同步進行環境安全衛生檢核，以有效控制風險、預防及消滅災害發生之可能性，進而達到永續經營之目的。 10. 積極推動健康促進活動、推動職業病預防措施、三高健康管理及母性健康保護及開辦健康講座、科技體適能檢測、健康

推動項目	執行情形																				
	是	否	摘要說明																		
(四) 銀行是否為員工建立有效之職涯能力發展培訓計畫？	✓		<p>體適能、心理健康與職場戒菸等活動。</p> <p>11. 因應法定傳染性疾病，辦理「染疫康復者職場照護計畫」，於職場提供中西醫諮詢服務，改善工作者健康狀態。</p> <p>12. 每半年檢測辦公場所二氧化碳濃度及光線照度，並取得「空氣品質自主標章」。</p> <p>13. 於採購流程及工程合約中加入職業安全衛生條款與危害告知等要求，確保合乎職業安全規範以及職場安全。</p> <p>14. 持續通過衛生福利部「安心職場」認證及取得臺北市政府衛生局「優良哺(集)乳室認證」特優級</p> <p>15. 本行於本行官方網站法定揭露事項專區置有「性騷擾防治專區」，以確保員工人身安全與工作環境。</p> <p>16. 重視中高齡員工健康保護，推動「中高齡及高齡者工作適能管理計畫」，113年新北市之營業據點皆取得「失智友善守護站標章」。</p> <p>17. 本年度無發生火災案，總行及分支據點皆定期辦理防災演練及進行法定消防申報。</p> <p>(四) 本行秉持永續發展的理念，形塑元大企業文化、秉承經營理念及銜接業務發展策略，重視人才培育發展，依管理人才及金融專業人才不同職涯發展路徑，藉由線上與實體課程提供管理職能訓練、金融專業課程、通識課程等教育訓練，並透過專案指派、工作輪調等方式，協助員工發展多元職能、提升競爭力，培養未來職務所需要的能力，與本行共同成長。</p> <p>每年定期向董事會彙報年度訓練發展計畫及預算，與接班梯隊培育暨員工訓練執行情形。</p> <p>113年度因應金融科技發展及本行年度營運重點規劃執行相關訓練課程，全年舉辦1,427班次、訓練總人次229,288人、訓練總時數達314,636小時、訓練總費用新臺幣(下同)3,234萬元，平均每人受訓時數65小時、平均每人訓練費用6,666元。</p> <table border="1" data-bbox="737 1473 1426 1756"> <thead> <tr> <th colspan="3">113年人才培育暨訓練情形</th> </tr> <tr> <th>培訓類別</th> <th>總訓練人次</th> <th>總訓練時數</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>管理人才培育</td> <td>1,560</td> <td>9,325</td> </tr> <tr> <td>新進人員訓練</td> <td>7,757</td> <td>43,628</td> </tr> <tr> <td>金融專業人才培育</td> <td>219,971</td> <td>261,683</td> </tr> <tr> <td>總計</td> <td>229,288</td> <td>314,636</td> </tr> </tbody> </table>	113年人才培育暨訓練情形			培訓類別	總訓練人次	總訓練時數	管理人才培育	1,560	9,325	新進人員訓練	7,757	43,628	金融專業人才培育	219,971	261,683	總計	229,288	314,636
113年人才培育暨訓練情形																					
培訓類別	總訓練人次	總訓練時數																			
管理人才培育	1,560	9,325																			
新進人員訓練	7,757	43,628																			
金融專業人才培育	219,971	261,683																			
總計	229,288	314,636																			
(五) 針對產品與服務之顧客健康與安全、客戶隱私、行銷及標示等議題，銀行是否遵循相關法規及國際準則，並制定相關保護消費者或客戶權益政策及申訴程序？	✓		<p>(五) 1. 本行提供各項產品與服務之行銷及標示，皆遵循相關法令規範或提報所設置「金融商品審議委員會」、「新商品審議委員會」及「數位發展策略委員會」等委員會審議辦理；與客戶訂立契約前或同時充分揭露並明確告知報酬、各項費用及其收取方式，各項定型化契約暨收費標準亦於官網公告。</p> <p>2. 為善盡對客戶個人資料保密及資訊安全職責，設置專責單位及小組並訂定「消費者保護準則」、「個人資料保護政策」、</p>																		

推動項目	執行情形		
	是	否	摘要說明
(六) 銀行是否訂定供應商管理政策，要求供應商在環保、職業安全衛生或勞動人權等議題遵循相關規範，及其實施情形？	✓		<p>「個人資料管理要點」、「資訊安全管理政策」、「資訊安全管理要點」等規範，持續取得「BS 10012 個人資料管理」及「ISO 27001 資訊安全管理制度」國際認證，並將隱私權保護聲明及客戶資料保密措施公開於公司網站，並確實執行金控集團之客戶資料保密措施，維護客戶隱私權及提升個人資料之安全性。</p> <p>3. 本行形塑公平待客原則為核心企業文化，董事會為推動公平待客原則最高督導單位，訂定「公平待客原則政策」、「公平待客原則策略」及「公平待客推動委員會設置辦法」等相關規章以茲遵循，由總經理擔任「公平待客推動委員會」召集人，主導公司各項公平待客原則推動，定期開會並向董事會陳報本行執行情形，以落實遵循公平待客原則，保障客戶權益，提供客戶更優質的金融服務；113 年元大銀行獲得金融監督管理委員會之「公平待客原則」評核前 25% 銀行，顯見對公平待客的努力獲得主管機關的肯定。</p> <p>4. 本行已訂定「消費爭議處理辦法」、「處理客戶陳情事件作業要點」及「客戶申訴管理作業手冊」等規範，並持續取得「ISO 10002 客戶申訴管理系統」國際認證，對於消費者申訴事件，除立即通知相關單位，確實掌握處理進度外，於處理單位處理完成後，亦洽詢消費者之意見。</p> <p>5. 元大銀行提供多重消費者申訴管道如下： (1)各營業單位營業廳設置客戶意見反應單 (2)客服專線 (3)銀行網頁、行動銀行之客服專區 (4)電子信箱 (5)傳真或郵寄信函 (6)智能客服</p> <p>(六)本金控集團於108年訂定元大金控暨子公司供應商管理要點，該要點已要求供應商在人權及環境議題應遵循規範(如簽署「供應商安全衛生承諾書」)，並依該要點完成供應商評鑑。另元大金控集團於109年導入ISO20400永續採購，特制訂元大金控集團供應商永續採購指南一指引，要求供應商應遵循其相關事項，其內容包含誠信經營，要求供應商應基於公平、誠實、守信、透明原則從事商業活動，落實誠信經營政策，積極防範不誠信行為，以及制訂公司治理與誠信經營守則。</p>
五、銀行是否參考國際通用之報告書編製準則或指引，編製永續企業社會責任報告書等揭露銀行非財務資訊之報告書？前揭報告書是否取得第三方驗證單位之確信或保證意見？	✓		<p>元大金控每年度定期發行非財務資訊報告書，113年6月發布「元大金控2023永續報告書」(以下簡稱本報告書)，同時備有中、英文版本公告於元大金控網站「永續發展」專區，內容涵蓋本集團於112年度(112年1月1日至112年12月31日)在經濟、社會及環境三大面向的績效表現，以及重大主題的管理方法與因應作為。本報告書依合併報表原則設定組織邊界，涵蓋元大金控暨旗下8家子公司，以臺灣的營運活動作為本次揭露範疇；本報告書主要編撰原則依循 GRI 通用準則、上市公司編製與申報永續報告書作業辦法、上市上櫃公司永續發展實務守則，以及整合性報導架構、</p>

推動項目	執行情形		
	是	否	摘要說明
			SDGs聯合國永續發展目標、SASB永續會計準則—投資銀行與經紀商準則、商業銀行準則，以及氣候相關財務揭露建議書(TCFD)；財務面參考國際財務報導準則及金融控股公司財務報告編製準則；環境面ISO 14001、ISO 14046、ISO 14064-1、ISO 14067、ISO 20400、ISO 50001、PAS 2060；社會面依循ISO 45001、ISO26000、ISO27001。本報告書委託英國標準協會臺灣分公司根據AA1000 AS v3保證標準及GRI 準則進行查證，經查證後，本報告書確認符合GRI 準則2021年版及AA1000 Type II 中度保證；另，SASB永續會計準則—投資銀行與經紀商準則指標，由資誠聯合會計師事務所(PwC Taiwan) 依據中華民國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」，對特定SASB 關鍵績效資訊進行有限確信(limited assurance)。
<p>六、銀行如依據「上市上櫃公司永續發展實務守則」定有本身之永續發展守則者，請敘明其運作與所定守則之差異情形：</p> <p>為完備本行永續發展相關制度，以與母公司元大金控同步實踐永續發展，爰參照「元大金融控股股份有限公司永續發展實務守則」訂定本行「永續發展實務守則」，並經第十一屆第63次董事會通過在案，與現行運作情形無差異之情事發生。</p>			
<p>七、其他有助於瞭解企業推動永續發展執行情形之重要資訊：請詳見本行及母公司元大金控網站。</p>			

註1：執行運作情形如勾選「是」，請具體說明所採行之重要政策、策略、措施及執行情形；執行情形如勾選「否」，請於「與上市上櫃公司永續發展實務守則差異情形及原因」欄位解釋差異情形及原因，並說明未來採行相關政策、策略、措施之計畫。

註2：非上市上櫃銀行，無須填列『與上市上櫃公司永續發展實務守則差異情形及原因』。

註3：重大性原則係指有關環境、社會及公司治理議題對公司投資人及其他利害關係人產生重大影響者。

註4：揭露方式請參閱臺灣證券交易所公司治理中心網站之最佳實務參考範例。